



A.S.L. TO3

Azienda Sanitaria Locale
di Collegno e Pinerolo

SEDE DI COLLEGNO
SEDE LEGALE PROVVISORIA
Via Martiri XXX Aprile, 30 - 10093 Collegno TO
Tel. 011.40171

SEDE DI PINEROLO
Stradale Fenestrelle, 72 - 10064 Pinerolo TO
Tel. 0121.2331

P.I./Cod. Fisc. 09735650013

COMUNICATO STAMPA

147 PAZIENTI DEL SERT- SANGONE HANNO VALUTATO IL SERVIZIO RICEVUTO

SI TRATTA DELLA PRIMA INDAGINE DI SODDISFAZIONE SU PAZIENTI IN CARICO AI SERVIZI PER LE DIPENDENZE

Il Ser.T “Sangone” che comprende le sedi di Giaveno, Orbassano e Beinasco, in un’ottica di **trasparenza e partecipazione**, ha avviato nel mese di maggio un percorso di Ricerca Azione finalizzata a migliorare il servizio offerto attraverso l’ascolto degli utenti quale opportunità aggiuntiva per il miglioramento continuo e per valorizzare le eccellenze riscontrate in merito alla assistenza.

Il percorso formativo ha offerto agli operatori del Ser.T strumenti, spazi e tempi necessari per un confronto costruttivo e per una ampia riflessione sulle strategie di miglioramento delle prestazioni offerte agli utilizzatori del servizio.

Una delle azioni finalizzate al miglioramento è stata un’indagine di **Customer Satisfaction** (aggiuntiva rispetto al sistema di ascolto già in atto presso l’ASL TO3) per valutare la soddisfazione degli utenti.. I gruppi di lavoro del Ser.T hanno quindi analizzato a livello nazionale alcune esperienze già realizzate con successo ed hanno riprodotto nella realtà del servizio presso il Ser.T.

E’ stato elaborato un **questionario specifico (anonimo e su base volontaria)** per il servizio a cui è seguita una approfondita analisi di gruppo dei risultati e l’individuazione delle **aree di miglioramento** su cui lavorare in base alle criticità evidenziate dai pazienti.

Hanno aderito alla indagine 147 pazienti (39,7% sul totale dei pazienti in carico) ai quali è stato chiesto di esprimere le proprie opinioni sulla qualità delle cure e del servizio ricevuto. Una valutazione avvenuta, come si è detto, nel più assoluto anonimato che ha assicurato agli stessi pazienti la piena libertà di espressione non potendo venire individuati dagli operatori del servizio e a garanzia della libertà di giudizio individuale. I questionari sono stati distribuiti ai pazienti per un periodo prestabilito e la riconsegna è avvenuta in questi giorni attraverso l’utilizzo di una cassetta per la raccolta.

GLI ASPETTI CONSIDERATI - L’ascolto ha riguardato alcuni aspetti considerati salienti del rapporto tra i portatori di interesse e il servizio sanitario e in particolare: la qualità della struttura, della organizzazione,



www.regione.piemonte.it/sanita

Azienda con Sistema di Gestione Certificato
da CERMET secondo la norma Uni EN ISO 9001:2008



Sistema Sanitario Regionale del Piemonte

ASL TO3 - S.C. COMUNICAZIONE URP e RELAZIONI ESTERNE

Dirigente Responsabile Dott. Mauro Deidier – tel. 0121 235220 – fax 0121 235163 mdeidier@asl10.piemonte.it
URP sede Pinerolo: Str.le Fenestrelle n° 72 – 10064 Pinerolo – tel. 0121 235202 / 235221 – fax 0121 235163 urp@asl10.piemonte.it
URP sede Collegno: Via Martiri XXX Aprile n° 30 – 10093 Collegno – tel. 011 4017271/058 – fax 011 4017096 urp@asl5.piemonte.it

dei trattamenti e della adeguatezza dell'intervento attuato. Il servizio ha effettuato la rielaborazione dei questionari e predisponendo una presentazione sintetica per la messa a fuoco delle aree meritevoli di elogi e critiche ricevute dai cittadini così da poter prospettare azioni correttive e di miglioramento delle criticità.

GIUDIZI POSITIVI - I pazienti hanno apprezzato soprattutto i risultati terapeutici raggiunti e aver trovato negli operatori un valido aiuto tanto da ritenere di consigliare anche ad altri di rivolgersi al SerT. Sangone in caso di necessità. La soddisfazione riguarda anche la relazione con gli operatori che sono ritenuti adeguati per la risoluzione dei problemi e nel dare sostegno nei momenti di difficoltà. Quanto alla organizzazione è stata valutata positivamente la facilità nel mettersi in contatto con il Servizio e i tempi di attesa brevi.

CRITICITA' RISCONTRATE - Nei giudizi dei pazienti ricorrono alcune criticità per quanto riguarda gli aspetti strutturali che suggeriscono di migliorare l'organizzazione degli **spazi** per assicurare una maggiore **riservatezza** e per aumentare il comfort degli utilizzatori. L'utenza richiede inoltre di venire maggiormente coinvolta sulla decisioni che la riguardano e occorre anche migliorare le informazioni ricevute sui trattamenti e sulle scelte terapeutiche.

Alla luce di questi risultati il Ser.T Sangone prosegue nel mese di giugno 2012 la ricerca di soluzioni migliorative per aumentare entro breve la soddisfazione dei propri pazienti rispetto alle aree considerate prioritarie e aggredibili inerenti ai trattamenti terapeutici e al protagonismo dei pazienti.

31 maggio 2012



www.regione.piemonte.it/sanita

Azienda con Sistema di Gestione Certificato
da CERMET secondo la norma Uni EN ISO 9001:2008



Sistema Sanitario Regionale del Piemonte

ASL TO3 - S.C. COMUNICAZIONE URP e RELAZIONI ESTERNE

Dirigente Responsabile Dott. Mauro Deidier – tel. 0121 235220 – fax 0121 235163 mdeidier@asl10.piemonte.it
URP sede Pinerolo: Str.le Fenestrelle n° 72 – 10064 Pinerolo – tel. 0121 235202 / 235221 – fax 0121 235163 urp@asl10.piemonte.it
URP sede Collegno: Via Martiri XXX Aprile n° 30 – 10093 Collegno – tel. 011 4017271/058 – fax 011 4017096 urp@asl5.piemonte.it