Ufficio Stampa della Provincia autonoma di Trento
Piazza Dante 15, 38122 Trento
Tel. 0461 494614 - Fax 0461 494615
uff.stampa@provincia.tn.it

COMUNICATO n. 828 del 09/04/2014

Inizierà il 14 aprile a cura della società Centriamo Consulting, riguarderà un campione di 2.500 cittadini e sarà svolta telefonicamente

INDAGINE DI SODDISFAZIONE SUI SERVIZI SANITARI: IL FOCUS SUI CITTADINI

Dopo l'indagine sui dipendenti, l'Azienda provinciale per i servizi sanitari promuove quella sui cittadini: partirà infatti il prossimo 14 aprile la ricerca per valutare la soddisfazione degli utenti sul funzionamento dei Servizi sanitari della Provincia autonoma di Trento. Ad eseguire l'indagine sarà la società "Centriamo Consulting" di Trento, che si è aggiudicata il confronto concorrenziale indetto dall'Apss, mentre la base del sondaggio è costituita da un campionamento stratificato, rappresentativo della popolazione trentina: saranno infatti contattati, nell'assoluto anonimato, anche in fase di raccolta dei dati, gli intestatari di linea telefonica fissa, residenti in provincia di Trento, sino al raggiungimento di 2.500 interviste telefoniche andate a buon fine. Oggi in Provincia si è tenuta la conferenza stampa con Donata Borgonovo Re, assessora alla salute e solidarietà sociale, Luciano Flor, direttore generale dell'Apss, Giovanni Maria Guarrera direttore medico staff consiglio direzione e Roberto Sani, supervisore scientifico della ricerca.-

"Misurare i risultati relativi al rapporto con i pazienti, i cittadini e il personale rappresenta un elemento rilevante per tutte le organizzazioni sanitarie, pubbliche e private, il cui cuore, non va dimenticato, è rappresentato da professionisti che erogano prestazioni e servizi ad altre persone, ovvero ai nostri malati - commenta l'assessora Donata Borgonovo Re -. Sapere cosa pensano i pazienti visitati in ambulatorio e ricoverati in ospedale, gli ospiti di una residenza sanitaria assistenziale o di un alloggio protetto, i cittadini che si recano agli sportelli del distretto o i bambini che vengono vaccinati e i loro genitori, la comunità nel suo complesso, ci può aiutare ad individuare i punti forti e le aree da migliorare, le priorità sui cui focalizzare l'attenzione e i progetti da portare avanti".
"La relazione con l'utenza ha sempre avuto una grande importanza per l'Azienda sanitaria trentina - aggiunge il direttore generale Luciano Flor -, tutte le iniziative di ascolto e di comunicazione, sviluppate negli anni, hanno perseguito la cultura della salute, attraverso campagne di prevenzione e la diffusione della conoscenza dei servizi. Dopo l'indagine sui dipendenti che ha analizzato gli aspetti professionali, organizzativi e sanitari, questa operazione di ascolto è davvero un ingrediente chiave, per individuare le aree di miglioramento, anche se non è sempre facile programmare analisi sistematiche di soddisfazione dell'utenza a causa di molti fattori che possono incidere sulla misurazione. Le interviste ai dipendenti hanno riguardato due macro aree, quella dei servizi intra ed extra provinciali (domiciliari, ambulatoriali e ricovero) e l'area relazionale in riferimento all'ultimo triennio".
La rilevazione sui cittadini seguirà la metodologia computer-assisted telephone interviewing (CATI), una modalità di rilevazione diretta, dove l'intervistatore legge le domande all'intervistato e le memorizza elettronicamente tramite un software; ciò consente una documentazione precisa dei dati ed esclude ogni possibile errore sistematico durante il loro rilevamento, con controlli incrociati di qualità e di coerenza. Per garantire un approccio diretto con l'utente, sono stati coinvolti rilevatori con comprovata esperienza.
Il campione previsto per l'indagine è stato opportunamente stratificato ed è rappresentativo della realtà socio-demografica della popolazione residente in Trentino con un'età compresa tra i 18 e i 65 anni (pari a 433.630 cittadini). Le variabili socio-demografiche di base sono il genere e l'età (suddivisa in quattro fasce:

18-24, 25-35, 36-50, 51-65. Inoltre, considerato l'oggetto dell'indagine, si tiene conto delle diverse zone di residenza e del relativo distretto sanitario: Trento e Valle dei Laghi (Distretto Centro-Nord), Vallagarina - Alto Garda e Ledro - Giudicarie e Rendena (Distretto Centro-Sud), Alta Valsugana - Bassa Valsugana e Tesino - Primiero - Fiemme - Ladino di Fassa (Distretto Est), Valle di Non - Valle di Sole - Rotaliana e Paganella - Valle di Cembra (Distretto Ovest). I dati utilizzati per il calcolo del campione fanno riferimento alla popolazione residente al 1' gennaio 2013, rilasciati dal Servizio statistica della Provincia autonoma di Trento.
Supervisore scientifico della ricerca sarà Roberto Sani, esperto in processi di sviluppo organizzativo per il settore salute e consulente in marketing e comunicazione per il settore salute, con particolare focus sull'analisi strategica.

Riprese, immagini e intervista (al direttore Flor) a cura dell'Ufficio stampa -

()