Customer satisfaction, un buon criterio per la Sanita'

Data: Invalid Date | Autore: Redazione



CATANZARO, 30 APRILE 2015 -Apprendiamo che la Regione sembra intenzionata a sposare la filosofia della customer satisfaction, ossia la verifica del gradimento del cliente rispetto al prodotto offerto. E lo farà nel comparto più delicato dei servizi pubblici: la sanità, nervo perennemente scoperto del sistema Calabria e tema tra i più controversi, che tra piano di rientro, scontro politico, interessi di parte, aule di giustizia e quant'altro, alla fine scarica tutto il suo peso sui cittadini utenti, i quali, probabilmente poco interessati al resto, chiedono solo efficienza e qualità in cambio delle tasse (salate) che pagano. [MORE]

Dunque, saranno proprio i cittadini a dare il voto alla sanità regionale in base a quanto deciso dal commissario ad acta per il piano di rientro, Massimo Scura, che a quanto pare sarebbe in procinto di affidare alla prestigiosa "Scuola Superiore Sant'Anna" di Pisa un'indagine per verificare la rispondenza dei servizi assicurati rispetto alla domanda reale dell'utenza calabrese.

A indagine conclusa sarà interessante vedere i risultati con relative "pagelle" assegnate alle strutture sanitarie. Per il momento, diamo atto all'ingegnere Scura di avere pensato ad una tale iniziativa che, fra l'altro, non è sfuggita agli osservatori ed ai commentatori delle vicende della sanità regionale: alcuni l'hanno criticata, altri l'hanno accolta con favore spingendosi addirittura ad affermare che per la Calabria ciò rappresenta un fatto senza precedenti, a differenza di quanto avviene in altre realtà che – aggiungiamo noi – dovrebbero essere proprio per questo più evolute in fatto di sanità.

Sarà anche vero, anzi lo è: le realtà evolute e al passo coi tempi esistono eccome. Non è altrettanto vero che l'iniziativa dell'ingegnere Scura sia senza precedenti nella nostra regione. Basta infatti tornare indietro al 2006, quasi dieci anni fa: un altro Sant'Anna (ironia della sorte o delle coincidenze)

avviò allora un'indagine, quella sì senza precedenti. Il Sant'Anna in questione era il centro regionale di Alta Specialità del Cuore di Catanzaro, che somministrò questionari a circa tredicimila pazienti transitati dall'ospedale tra il 2001 e il 2006 con lo scopo di rilevarne il giudizio consolidato, successivo al ricovero e alla cura. L'esperienza venne ripetuta due anni dopo su circa seimila ricoverati tra il 2006 e il 2008, e replicata ancora nel 2010.

Le risposte relative alle prime due indagini vennero elaborate da un gruppo di lavoro allestito all'interno dello stesso Sant'Anna Hospital. La terza indagine fu condotta invece dall'Ispo, l'istituto di ricerche diretto dal professor Renato Mannheimer, il quale oltre ad analizzare i dati relativi ai pazienti ricoverati, rielaborò il complesso delle risposte fornite in tutte e tre le tornate dei questionari. Per poi sintetizzare così: "Un esempio innovativo di auto-riflessività dell'ospedale e di attenzione ai propri pazienti che altre strutture potrebbero prendere a modello".

Augurandoci che il Sant'Anna Hospital prosegua quell'esperienza rimasta non solo senza precedenti ma anche senza emuli, almeno fino all'arrivo di Massimo Scura, ci aspettiamo che l'iniziativa proposta dal commissario risulti utile, non solo perché pagata coi soldi dei contribuenti ma anche perché quel tipo di indagine non è fine a se stessa ma serve a migliorare il servizio, laddove esso mostra di avere dei limiti. Si tratta quindi di una buona pratica; buona ma, appunto, non sconosciuta ai calabresi. E questo lo diciamo a dispetto di certe manie esterofile in ordine alle quali deve sempre arrivare qualcuno da fuori a spiegarci come si fa la cosa giusta. Dopodiché le scelte operate dovrebbero essere conseguenziali ai risultati delle verifiche.

Notizia senalata da: (Movimento Civico Indipendente "Catanzaronelcuore")

Articolo scaricato da www.infooggi.it
https://www.infooggi.it/articolo/customer-satisfaction-un-buon-criterio-per-la-sanita/79340