

A.S.L. NO



Azienda Sanitaria Locale Novara
Sede Legale: via Dei Mille, 2 – 28100 Novara
Tel. 0321 374111 – fax 0321 374519
P.IVA: 01522670031

Ufficio Relazioni Esterne

Via Dei Mille, 2 28100 Novara
Tel. 0321 374530 – fax 0321 374546
Email: ure@asl13.novara.it

Analisi di gradimento sulla modalità di approccio alla comunicazione/informazione

L'Azienda Sanitaria Locale di Novara gestisce in modo propositivo e attento le attività di comunicazione ed informazione rivolte al cittadino, sia per facilitare l'accesso ai percorsi di diagnosi e cura e sia per progettare ed offrire servizi il più possibile rispondenti ai bisogni espressi.

Nel corso degli anni sono state messe in atto diverse strategie di comunicazione/informazione e di *feedback* per conoscere la qualità percepita con l'impiego di diversi canali informativi.

Dall'analisi delle segnalazioni di disservizio e/o reclami condotte negli anni, si è rilevata l'opportunità di monitorare la relazione interpersonale tra il cittadino/cliente/utente e l'operatore.

Nel trimestre giugno - agosto 2004 è stato condotto uno studio pilota che ha coinvolto le aree di maggiore afflusso delle persone ed i Punti Informativi dell'ASL di Novara. Sono stati distribuiti complessivamente n. **1500** questionari, raccolti ed esaminati n. **283 (18.86%)**.

L'iniziativa è stata riproposta nel trimestre settembre – dicembre 2007 in collaborazione dei Punti di Accoglienza di Borgomanero, Oleggio e Novara e dell'Ufficio Relazioni Esterne, al fine di conoscere le tipologie di informazioni richieste e gli aspetti legati alla comunicazione (aspetti relazionali, semplificazione del linguaggio, chiarezza, ecc...).

I volontari dei Punti predetti sono stati coinvolti nelle diverse fasi dell'indagine - dalla predisposizione, alla somministrazione e raccolta dei questionari -.

I Volontari hanno espresso esplicitamente il loro consenso alla proposta nel corso delle riunioni effettuate nel corso del 2007, sottolineando il ruolo attivo del volontario per la valutazione della percezione della qualità del servizio pubblico.

Sono stati distribuiti n. **300** questionari (suddivisi nelle tre sedi dei Punti di Accoglienza) ed alla conclusione dell'indagine sono stati raccolte n. **86** schede.

Si è rilevata una scarsa adesione all'indagine ed una differenziazione della partecipazione allo studio tra le diverse aree di compilazione. Si ritiene che il questionario non sia la modalità più efficace per rilevare la qualità percepita, se non supportata da interviste ad hoc e da focus group mirati.

Si evidenzia che la compilazione è avvenuta prevalentemente ad Oleggio (40 questionari raccolti) ed a Novara (46 questionari raccolti), grazie alla presenza di volontari che si sono attivati nella distribuzione e nella raccolta dei moduli, a testimonianza di come il volontario rappresenti l'*interlocutore per eccellenza* tra l'Istituzione ed il cittadino.

Il Punto di Accoglienza di Borgomanero, nonostante avesse inizialmente condiviso il progetto, non ha messo in pratica l'indagine.

Gli utenti hanno indicato prevalentemente come punto destinato all'informazione il Centralino/Portineria di Novara (n. **20**), ed il Punto di Accoglienza di Novara (n. **17**) e, per la sede di Oleggio, il Punto di Accoglienza (n. **20**) e il Centralino/Portineria di Arona (n. **6**) ed "altro" (n. **6**).

I compilatori del modulo che hanno indicato "altro" evidenziano che il centro di riferimento per le informazioni è costituito da conoscenti, sportelli e dal *call center*

Le informazioni richieste sono di diversa tipologia, in particolare viene richiesta la collaborazione dei volontari/operatori per la compilazione di moduli, per l'utilizzo del punto giallo, per le modalità di prenotazione visite ed esami specialistici e per l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale.

La richiesta di informazioni avviene prevalentemente nei giorni feriali, nella fascia oraria mattutina.

La richiesta di informazioni avviene **direttamente** ai Punti di Accoglienza e/o sportelli/uffici/ambulatori (n. **56**), oppure **telefonicamente** (n. **23**).

La maggior parte degli interpellati ritiene che la propria richiesta di informazioni sia stata evasa in tempi rapidi (immediatamente n. **75**, non evasa n. **10**).

A.S.L. NO



Azienda Sanitaria Locale Novara
Sede Legale: via Dei Mille, 2 – 28100 Novara
Tel. 0321 374111 – fax 0321 374519
P.IVA: 01522670031

La valutazione riguardante la relazione interpersonale tra il cittadino/cliente/utente e “l’operatore” è **positiva**, pertanto, non si discosta dal giudizio emerso dalle indagini di *customer satisfaction* condotte in periodi precedenti.

Nello specifico, gli utenti ritengono che gli operatori siano disponibili all’ascolto: rispondono “poco” **9** utenti, “abbastanza” **42**, “molto” **32** intervistati; siano cortesi, rispondono “poco” **5** utenti, “abbastanza” **41**, “molto” **37** intervistati; il linguaggio utilizzato sia chiaro e comprensibile: rispondono “poco” **11** utenti, “abbastanza” **39**, “molto” **31** intervistati.

I compilatori del questionario sono per la maggior parte di sesso femminile rispetto a quelli di sesso maschile con un’età molto diversificata (dai 21 agli ultrasessantacinquenni)

Il titolo di studio posseduto è per la maggior parte quello della scuola media superiore (n. **36**), della scuola dell’obbligo (n. **34**), alcuni compilatori sono in possesso di laurea (n. **8**) o di diploma universitario (n. **4**).

La professione è diversificata in relazione all’età degli interpellati: in prevalenza gli utenti indicano l’attività di “impiegato” (n. **14**) come la professione più diffusa, seguono nell’ordine “casalinga” (n. **12**), “operaio” (n. **7**), “altro” (n. **10**).

Gli utenti hanno dato il voto alla capacità di comunicazione degli operatori: n. **15** utenti la ritengono ottima con voto **10**; n. **19** la ritengono buona con voto **8**; discreta con voto **7** n. **13** intervistati; seguono nell’ordine: voto **9** (12 utenti), voto **6** per **11** utenti e voto **insufficiente** (da 0 a 5) **6** utenti.

SUGGERIMENTI/OSSERVAZIONI

mettere dei cartelli grandi all'entrata con gli orari degli sportelli e degli ambulatori

dare la possibilità di pagare i ticket dopo la visita

ho gradito molto il servizio che mi è stato dato dalla struttura sia per i tempi ma più ancora dall'accoglienza dei volontari nel momento che sono entrato, ringrazio e confido che per il futuro ogni cittadino possa godere del beneficio che io ho ricevuto

non sono stata informata circa la mia richiesta

sto ancora aspettando la risposta

la votazione della sufficienza è data al personale di sportello

migliorare tempi di attesa al telefono

aumentare il personale allo sportello

più disponibilità verso le persone più disagiate e anziane

facilitare accesso alla struttura

più linee telefoniche

più aiuto agli stranieri

la comunicazione ok. il servizio specifico potrebbe essere espletato con più riservatezza e gentilezza e professionalità

Occorre prendere atto che, nonostante l’indagine non dato l’esito sperato, nel corso degli anni, si è intensificato e consolidato il rapporto tra l’ASL ed il mondo del Volontariato, che nasce dalla consapevolezza della necessità di **ascoltare**, di **conoscere** e di **interpretare** i bisogni espressi dal territorio per dare appropriate risposte al cittadino in termini di efficacia e di efficienza.