

Qualità & Salute Utenti, medici e infermieri giudicano il Sistema Sanitario Locale

Si parla ormai sempre più spesso di customing satisfaction anche nel campo della salute, grazie allo sforzo di introdurre elementi di aziendalizzazione nella gestione degli interventi e nell'organizzazione della "macchina" sanitaria, ma grazie anche all'attenzione costante per il paziente oltre che ai bilanci.

Tuttavia il tema corre il rischio di essere banalizzato se si trascurano due fatti. Il primo è che la salute costituisce uno straordinario propulsore di domanda inesausta: infatti più il cittadino ottiene servizi e ancora maggiore domanda esprime, in una sorta di circuito a crescere senza fine. Il secondo fatto è che oggi l'intervento pubblico trova evidenti limiti di spesa e "chiama" il contributo di responsabilità diretta del cittadino, in termini di comportamenti e di risorse. Cimentarsi perciò nella valutazione delle prestazioni richiede di saper tener conto dei diversi punti di vista e di esplorare anche la cultura e gli orientamenti dei protagonisti interni ed esterni, rispetto ai servizi ricevuti e forniti.

Per queste ragioni si è voluto compiere un'operazione del tutto originale: una sorta di analisi incrociata di opinioni su domande analoghe, rivolte in parallelo ad un campione rappresentativo della popolazione, ad uno dei medici e ad uno degli infermieri.

I risultati delle tre indagini permettono di disegnare un contraddittorio di opinioni tra cittadini e professionisti della salute, ma anche tra medici e infermieri ospedalieri al loro interno, dal quale emerge una sanità trentina in buono stato di salute, ma anche matura a sufficienza per riconoscere le ulteriori necessità di miglioramento.

Source URL: <https://www.nadiodelai.it/web2016/qualita-salute>