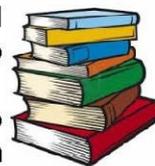


Progetto qualità percepita dall'attività di controllo negli impianti natatori

L'attività di controllo del Dipartimento di Sanità Pubblica punta con decisione al superamento delle logiche di controllo formale per privilegiare un approccio orientato a verifiche sostanziali piuttosto che formali; per ottenere questo risultato si sta ricalibrando l'attività di vigilanza usando come criterio fondamentale il rischio sanitario presente sul territorio. In questo modo si possono decidere le azioni necessarie per la tutela della salute pubblica.



Per valutare il nuovo metodo di lavoro è stato predisposto un questionario di indagine, chiedendo ad alcuni utenti come percepiscono l'attività operativa di servizio.

L'Unità Operativa Igiene Pubblica ha realizzato un primo progetto sperimentale per valutare il livello di appropriatezza dell'attività di controllo attraverso la percezione dei destinatari. L'indagine ha preso in considerazione anche a un parametro nuovo: "il livello di qualità percepita", ovvero il livello di soddisfazione che l'utente/esercente percepisce dall'attività di controllo della quale è stato soggetto.

La conoscenza del punto di vista dell'utente ha un'importanza strategica in quanto consente di evidenziare punti deboli e punti di forza della nostra attività.

I dati prodotti dall'indagine diventano strumenti indispensabili per la valutazione dell'attività operativa e il punto di partenza per la programmazione delle azioni di miglioramento operativo, formativo e comunicativo.



L'indagine sulla qualità percepita dell'attività di controllo è partita nel novembre scorso ed è stata rivolta ai proprietari/gestori di ottanta impianti natatori, dislocati sul territorio di competenza del Dipartimento di Sanità Pubblica.



Con l'ausilio delle operatrici dell'URP Aziendale è stato strutturato un questionario ad hoc che ha toccato diversi temi: dalla professionalità dei tecnici, fino ai suggerimenti che gli utenti ritenevano necessario segnalare.

La ricerca è stata realizzata attraverso un'intervista telefonica, in cui sono stati raccolti dai gestori degli impianti natatori: punti di vista, suggerimenti, proposte, lamentele. In questo modo gli intervistati hanno avuto modo di esprimere il loro giudizio sull'attività di controllo.

L'indagine ha complessivamente confermato l'elevata professionalità dei tecnici accertatori e ha permesso anche di identificare alcune aree di miglioramento. I risultati dell'indagine hanno consentito dunque alla Direzione di orientare la pianificazione della formazione dei tecnici e la riprogrammazione dei piani di lavoro del prossimo anno.

Esempio:

Domanda 11. Ha qualche suggerimento da proporci per migliorare l'attività di controllo?

Analisi del dato:

Il 45 % del SI dimostra che vi è un coinvolgimento attivo dei soggetti controllati per migliorare le performance aziendali e di conseguenza il risultato atteso.

Link: dell'intera indagine:

<http://www.ausl.fe.it/azienda/dipartimenti/sanita-pubblica/dipartimento-di-sanita-pubblica/progetto-qualita-percepita-dallattivita-di-controllo-negli-impianti-natatori>

