



A.S.L. VC

Azienda Sanitaria Locale
di Vercelli

Corso M. Abbiate, 21 – 13100 VERCELLI

Tel. +39 0161 5931 fax +39 0161 210284

www.aslvc.piemonte.it

Posta certificata: aslvercelli@pec.aslvc.piemonte.it

P.I. / Cod. Fisc. 01811110020

Vercelli, 25/11/2016

COMUNICATO STAMPA

Avvio dell'indagine di Customer Satisfaction on line

E' stata attivata nei giorni scorsi sul sito web dell'ASL VC www.aslvc.piemonte.it una sezione dedicata alla Customer Satisfaction on line. La "soddisfazione del cliente/cittadino" comprende tutte le attività portate avanti dalle aziende per fornire prodotti/servizi in grado di soddisfare i bisogni espressi dalla propria utenza. In ambito pubblico si parla di "citizen satisfaction", cioè della soddisfazione del cittadino, inteso non soltanto come cliente o utente di un determinato servizio ma come destinatario attivo delle politiche pubbliche.

<<Rilevare la customer satisfaction per un'azienda privata o un ente pubblico – sottolinea Chiara Serpieri, Direttore Generale dell'ASL VC - significa quindi attivare un doppio canale dialogico tra ente e cittadino orientato al miglioramento della qualità dei servizi offerti. Dal confronto costruttivo scaturisce la possibilità di avviare azioni di miglioramento dei servizi o di istituzione di nuovi che meglio si avvicinino ai bisogni reali dei cittadini>>.

L'indagine è stata orientata specificatamente su due ambiti di prestazioni: l'assistenza ospedaliera e l'assistenza ambulatoriale. Le domande sono articolate in sezioni ognuna delle quali rileva aspetti di modalità di accesso, comfort alberghiero ed aspetti relazionali ed informativi. Chiunque può aderire collegandosi al sito web dell'ASL e cliccando sull'icona "Customer Satisfaction". L'indagine, che occupa pochi minuti, è assolutamente anonima e può essere effettuata da qualunque postazione internet in qualsiasi orario.

<<Ringraziamo fin d'ora i cittadini per la disponibilità a dedicare un po' del loro tempo alla realizzazione dell'iniziativa – conclude il Manager dell'ASL – che ci consentirà di intervenire in modo mirato sugli aspetti che ci saranno segnalati>>.

Settore Comunicazione ASL VC

CT/ct



STRUTTURA: S.S. Urp e Comunicazione

RESPONSABILE: Dott.ssa Chiara SERPIERI (ad interim)

Indirizzo: Corso M. Abbiate, 21 – 13100 VERCELLI

AREA "COMUNICAZIONE"

Tel. 0161/593.725 - Fax. 0161/593768

e-mail: uffcom@aslvc.piemonte.it