

Il direttore Daniela Carraro

«Le critiche ci servono per migliorare i servizi»

Se da una parte il cittadino comunica di più con il personale dell'Ulss, dall'altra però c'è un'azienda ospedaliera che non solo offre ai suoi pazienti informazioni precise, ma anche riutilizza tutte le segnalazioni come mezzo per migliorare i servizi. Nel 2010, ad esempio, il contributo dei cittadini ha portato a migliorare, ad esempio, le schede rilasciate dal Pronto soccorso, rendendole più comprensibili e a semplificare le procedure burocratiche. «In questo modo», spiega il direttore generale dell'Ulss 21 Daniela Carraro, «si crea un vero e

proprio circuito virtuoso. Interagendo con i nostri uffici, i cittadini acquisiscono un rapporto di fiducia nel personale, mentre a sua volta l'Ulss ottiene segnalazioni importanti per poter migliorare i servizi. Inoltre, il fatto che sia aumentato l'accesso diretto allo sportello, non è solo un plauso al nostro ufficio, ma un importante segnale di "sburocratizzazione": poca carta, meno formalismi, maggiore chiarezza. Certo, le segnalazioni negative non ci fanno piacere. Ma l'esserci messi a nudo comunicando tutto ufficialmente è garanzia di trasparenza e di più impegno per il futuro». **E.P.**

