

Ospedale di Circolo, promosso a pieni voti

Pubblicato: Venerdì 30 Aprile 2010

Ottime notizie dalla **Customer Satisfaction**. **Anche per il 2009**, i risultati dell'indagine sul grado di soddisfazione degli utenti dell'Azienda Ospedaliera si sono confermati molto positivi.

L'indagine si è svolta tramite l'autocompilazione di un questionario da parte di un campione composto da 2.706 unità, calcolato sulla base dei livelli di attività in termini di degenze e di prestazioni ambulatoriali erogati. Le rilevazioni si sono svolte in due diversi periodi dell'anno, la prima tra aprile e maggio, la seconda tra ottobre e novembre, coinvolgendo nella **quasi totalità pazienti di nazionalità italiana** (95,2%), quasi uniformemente ripartiti per classi di età e scolarità.

Ai quesiti gli utenti hanno potuto rispondere facendo riferimento ad una scala numerica 1-7, che ha permesso di ridurre al minimo i problemi legati ad incertezze interpretative, più frequenti utilizzando scale nominali.

Complessivamente, **l'indice di soddisfazione espresso nei confronti dell'Azienda Ospedaliera è pari a 6,03**, un dato davvero molto alto, ottenuto calcolando la media tra l'indice di soddisfazione per **le degenze, pari a 6,12, e quello per le prestazioni ambulatoriali, pari a 5,94**.

Ancora più confortanti sono gli indici di raccomandabilità (che esprime la disposizione a consigliare ad altri di rivolgersi alla stessa struttura), e quello di riutilizzo, pari rispettivamente a 6,18 e 6,29, valori davvero molto vicini a 7, il massimo della scala.

L'analisi dei dati rilevati è stata condotta dalla Fondazione Iulm, che ha gestito l'indagine di Customer Satisfaction anche per altri 5 Aziende Ospedaliere lombarde. Tutte hanno riportato risultati molto positivi ma, tra queste, l'Azienda Ospedaliera di Varese si è collocata al primo posto.

Concentrandosi sulla rilevazione relativa alle prestazioni ambulatoriali, sono stati somministrati 1403 questionari. 5,94, si diceva, è l'indice che esprime la soddisfazione, che sale a 6,08 quando indica la raccomandabilità e a 6,24 per il riutilizzo. Se si scende ad esaminare i giudizi relativi ai singoli elementi del servizio legato all'attività ambulatoriale, pur riscontrando un livello di soddisfazione sempre più che positivo, si rileva un indice di soddisfazione più alto per l'area dell'informazione (6,32) e per l'area della cura e dell'assistenza (6,24), e uno leggermente inferiore, pari a 5,55, riferito a struttura e organizzazione.

Sul fronte complementare delle degenze i risultati sono ancora più incoraggianti: dalla rilevazione condotta attraverso 1.303 questionari, distribuiti parimenti tra ricoveri in urgenza e ricoveri programmati e solo per il 2,6% su ricoveri in Day Hospital, emerge, come detto, un indice complessivo di soddisfazione pari a 6,12, un indice di raccomandabilità pari a 6,29 e un indice di riutilizzo di 6,35, tutti e tre davvero vicini al punteggio massimo pari a 7. Anche nel dettaglio della rilevazione riferita alle degenze, si conferma il giudizio più alto riferito all'area della cura e dell'assistenza, pari a 6,37, e dell'informazione, pari a 6,14, e leggermente inferiore quello riferito alla struttura e all'organizzazione, pari a 5,91.

Complessivamente, sia sul fronte dell'attività ambulatoriale che su quello delle degenze, si confermano come aspetti di eccellenza l'assistenza del personale medico e infermieristico e in generale tutto l'ambito delle cure. Tra gli aspetti giudicati molto positivamente dai pazienti intervistati con i questionari si collocano anche le informazioni sullo stato di salute e delle cure e il rispetto della riservatezza. Più critici sono invece risultati gli ambiti dei tempi d'attesa per ottenere il ricovero o la prestazione ambulatoriale e quello della chiarezza della segnaletica. Da migliorare è risultato anche il rispetto degli orari previsti per le visite ambulatoriali e il servizio di prenotazione.

In conclusione, si segnala che dal prossimo 10 Maggio partirà la prima fase per la rilevazione della Customer Satisfaction riferita all'anno in corso.

Redazione VareseNews
redazione@varesenews.it