

Degenze e ambulatori del Circolo promossi a pieni voti

Pubblicato: Venerdì 8 Aprile 2011



I pazienti che prenotano visite ed esami tramite Internet nel 2010 sono raddoppiati rispetto all'anno prima, passando dal **2,9 al 5,2%**. Valori non elevati, certo, ma sintomatici di un trend significativo. È uno dei dati emersi dall'elaborazione dell'ultima rilevazione della **Customer satisfaction** condotta nel 2010 tramite questionari su un campione composto da 2.693 unità, che ha confermato un **giudizio molto positivo sull'Azienda ospedaliera di Varese**: complessivamente, l'indice di soddisfazione, in una scala numerica 1-7, è risultato pari a 6.08, rispetto al 6.03 del 2009, che pure era un dato molto alto.

L'analisi dei dati è stata condotta dalla Fondazione Iulm, che ha gestito l'indagine di Customer Satisfaction anche per altri 5 Aziende Ospedaliere lombarde di dimensioni pari o superiori a quella varesina. A questo proposito, l'Azienda Ospedaliera di Varese è risultata al **primo posto nell'ambito del gruppo per i giudizi ottenuti sia nell'area delle degenze, che in quella ambulatoriale**.

Complessivamente, sia fronte dell'attività ambulatoriale che su quello delle degenze, si confermano giudizi positivi e molto positivi (superiori a 6,5) per l'assistenza del personale medico e infermieristico e in generale per tutto l'ambito delle cure e per la riservatezza. Tra gli aspetti giudicati molto positivamente dai pazienti intervistati si collocano anche le informazioni sullo stato di salute e delle cure. **Più critici, invece, sono risultati gli ambiti dei tempi d'attesa** per ottenere il ricovero o la prestazione ambulatoriale e quello della **chiarezza della segnaletica**. Pur avendo comunque ricevuto giudizi buoni (entrambi nettamente sopra al 5 nella scala 1-7), tempi d'attesa e segnaletica emergono chiaramente come i due ambiti in cui più è necessario investire per migliorare il servizio offerto. La riorganizzazione a questo proposito è già in corso ed ha già dato alcuni risultati positivi, confermati dalla rilevazione di Customer Satisfaction: il giudizio relativo ai tempi d'attesa infatti segna un significativo miglioramento rispetto al 2009.

Redazione VareseNews
redazione@varesenews.it