

VareseNews

10 e lode: i pazienti premiano gli ospedali di Varese

Pubblicato: Giovedì 19 Aprile 2012

Più che promossa l'Azienda ospedaliera di Varese dai risultati della rilevazione di **customer satisfaction** relativi all'anno 2011.

L'indice complessivo di soddisfazione, raccomandabilità e riutilizzo si attestano rispettivamente a **6.17, 6.18 e 6.27 in una scala compresa tra 1 e 7**, confermando sostanzialmente i risultati dell'anno precedente.

2751 i questionari compilati da altrettanti pazienti della degenza e dei servizi ambulatoriali, di età piuttosto ben distribuite, con prevalenza di ultrasessantenni (23%) e trentenni (circa 20%), per il 91% del totale di nazionalità italiana.

Nel dettaglio, per quanto riguarda **il servizio ambulatoriale**, i questionari compilati sono stati 1422, **evidenziando un indice di soddisfazione**, raccomandabilità e riutilizzo specifico pari rispettivamente a **5.98, 5.95 e 6.05**, anche in questo caso in linea con i dati relativi al 2010.

Ad alzare la media sono i **giudizi estremamente positivi espressi per l'attenzione ricevuta dal personale infermieristico e medico** (6.16 e 6.04), **per il rispetto della privacy** (6.09) e **per la chiarezza delle informazioni ricevute** (6.02).

Più critici invece, anche se positivi, i giudizi relativi ai tempi d'attesa (5.22) e alla chiarezza della segnaletica (5.36).

La rilevazione relativa ai servizi ambulatoriali ha evidenziato un altro interessante aspetto: se la gran parte delle prenotazioni, circa il 63%, avviene agli sportelli dei CUP aziendali, **sono in aumento le prenotazioni telefoniche**, quelle tramite il Call center regionale, pari al 16,5%, e quelle tramite Internet (6,6%).

Per quanto riguarda invece i risultati emersi dai 1329 questionari relativi alle degenze, quasi equamente ripartiti tra ricoveri in regime di urgenza e ricoveri programmati, gli indici di soddisfazione, raccomandabilità e riutilizzo si attestano a 6.37, 6.43 e 6.51. anche in questo caso, a incidere positivamente sono soprattutto i giudizi positivi per assistenza infermieri, assistenza medici, cure ricevute e riservatezza.

Sotto il 6, solo il giudizio relativo ai tempi d'attesa, pari a 5.89. I risultati della rilevazione di Customer satisfaction confermano anche un altro dato positivo emerso nell'anno precedente: L'Azienda ospedaliera di Varese si conferma al primo posto nell'ambito del gruppo di ospedali che si rivolgono allo stesso ente per tale servizio, con giudizi su soddisfazione, raccomandabilità e riutilizzo significativamente superiori alla media.

«Anche per quest'anno il risultato della rilevazione di customer satisfaction ci rende molto soddisfatti – ha commentato il **Direttore generale dell'Azienda ospedaliera, Walter Bergamaschi** – e ripaga gli operatori dei nostri presidi dell'impegno profuso nella loro attività. A destare la nostra maggiore attenzione sono però i risultati che evidenziano delle criticità, tempi d'attesa in primis: è qui che dobbiamo concentrare gli sforzi per migliorare».

Redazione VareseNews
redazione@varesenews.it

