

I dati di soddisfazione sull'azienda ospedaliera

Pubblicato: Mercoledì 2 Aprile 2014

Dalla metà di marzo è in corso la prima rilevazione 2014 della qualità percepita dai pazienti che usufruiscono dei servizi dell'Azienda ospedaliera di Gallarate. La raccolta dei questionari, suddivisi per ambulatori e degenze, terminerà il 30 aprile. La seconda rilevazione per l'anno 2014 sarà effettuata nei mesi di settembre e ottobre.

I dati rilevati nelle due indagini del 2013, in fatto di qualità percepita da parte degli utenti, mettono in evidenza **una percentuale in termini generali di soddisfazione per i servizi ambulatoriali che varia tra il 77% ed il 96%**. Un livello di gradimento elevato. Se ci si limita alla valutazione buono, cioè i voti 7 e 6 (scala di misurazione utilizzata da 1 a 7), il gradimento raggiunge una valutazione alta e sempre superiore al 59 per cento. Le tre domande che rappresentano il gradimento complessivo danno una valutazione di "buono" approssimativamente dell'80%. I pazienti che usufruiscono delle prestazioni ambulatoriali della Ao mostrano la loro maggiore sensibilità verso l'attenzione ricevuta dal personale medico. Considerano molto importante, anche se con un peso sensibilmente inferiore, il rispetto degli orari, l'accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti e l'attenzione ricevuta dal personale infermieristico.

I dati rilevati per l'attività di ricovero mettono in evidenza un livello di gradimento elevato in quanto la valutazione di positività è normalmente intorno al 90 per cento.

I pazienti dei tre ospedali di Gallarate, Somma Lombardo e Angera considerano di gran lunga prioritaria **l'organizzazione dell'ospedale nel suo insieme**. Inoltre, considerano importante, ma in misura minore, **l'assistenza del personale infermieristico e la pulizia degli ambienti**.

Questo profilo si lega in maniera significativa con quello rilevato nel corso dei sondaggi fin qui effettuati e dà la percezione di persone attente alle cose concrete nella valutazione della qualità dei servizi ospedalieri.

I valori medi delle domande sul trattamento del dolore sono sostanzialmente allineati sui due semestri di rilevazione 2013. Va tuttavia rilevato che una gran parte (circa 50%) degli intervistati ha dichiarato di essere stato ricoverato in assenza di dolore. Sia i valori di dolore percepito all'ingresso che all'uscita sono sostanzialmente allineati (leggermente inferiore il valore in uscita) e su valori di dolore percepito piuttosto basso.

Nel complesso il quadro che si presenta è di **sostanziale equilibrio in tutta l'azienda circa il livello di servizio fornito** nei reparti presi in considerazione. **Si evidenzia qualche criticità sugli aspetti strutturali ed alberghieri** in generale relativamente a Gallarate. L'indagine sulla soddisfazione delle prestazioni si fonda su precise indicazioni regionali e costituisce uno strumento importante a disposizione dell'azienda per rispondere alle aspettative dei cittadini che incontrano la struttura sanitaria. Le informazioni che emergono dai questionari sono di indirizzo nelle scelte strategiche a diverso livello. L'azienda utilizza i dati sia per risolvere nell'immediato le criticità evidenziate sia per elaborare piani di miglioramento a medio periodo.

Redazione VareseNews

redazione@varesenews.it

