

Gli ospedali varesini? Altamente soddisfacenti

Pubblicato: Giovedì 4 Aprile 2019



Siete soddisfatti dell'assistenza di questo ospedale? È la domanda che si sentiranno porre gli utenti che **tra il 15 aprile e il 15 maggio si affideranno alle cure di reparti e ambulatori degli ospedali dell'Asst Sette Laghi.**

È la **“customer satisfaction”** uno strumento per sondare le opinioni dei pazienti in cura.

I voti ottenuti **lo scorso anno sono più che soddisfacenti:** l'indice complessivo di soddisfazione, raccomandabilità e riutilizzo si attestano rispettivamente a **6.34, 6.37 e 6.42 in una scala compresa tra 1 e 7**, confermando sostanzialmente i risultati dell'anno precedente.

Nel 2018, sono stati compilati **3984 i questionari da altrettanti pazienti della degenza e dei servizi ambulatoriali**, per quasi il 94% del totale di nazionalità italiana. Nel dettaglio, per quanto riguarda il **servizio ambulatoriale**, i questionari compilati sono stati 2097, evidenziando un indice di soddisfazione, raccomandabilità e riutilizzo specifico pari rispettivamente a **6.29, 6.33 e 6.38**, anche in questo caso in linea con i dati relativi al 2017.

Ad alzare la media sono i giudizi estremamente positivi espressi per l'attenzione ricevuta dal **personale infermieristico e medico** (rispettivamente 6.37 e 6.32), per la **riservatezza** (6.34) e per la **chiarezza delle informazioni ricevute** (6.23). Più **critici** invece, anche se positivi, i giudizi relativi ai **tempi d'attesa** (5.51) e al **rispetto degli orari** (5.82).

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 17%, mentre **quelle tramite Internet si mantengono basse** (3,4%).

Per quanto riguarda invece i risultati emersi dai 1887 questionari relativi alle **degenze**, quasi equamente ripartiti tra ricoveri in regime di urgenza e ricoveri programmati, a cui si aggiunge una quota di questionari, pari al 10%, relativa alla degenza in Day hospital, gli indici di soddisfazione, raccomandabilità e riutilizzo si attestano a **6.39, 6.42 e 6.46**, sempre in una scala da 1 a 7. Anche in questo caso, a incidere positivamente sono soprattutto i giudizi positivi per assistenza infermieri, assistenza medici, cure ricevute e riservatezza.

Giudizi più che positivi anche per quanto riguarda le informazioni, l'accoglienza, l'organizzazione del reparto, le indicazioni post dimissione. Unico punto con un giudizio inferiore al 6, anche se di poco, quello relativo ai tempi d'attesa (5,87).

«Il risultato della rilevazione di customer satisfaction è davvero incoraggiante! – ha commentato il **Direttore Generale dell'ASST dei Sette Laghi, Gianni Bonelli** – Nonostante le difficoltà del momento, soprattutto per quanto riguarda la difficoltà a reperire personale, i nostri pazienti ci premiano, riconoscendo soprattutto la bravura dei nostri professionisti».

Alla prima fase di sondaggio in programma da metà mese, ne seguirà una che si terrà in autunno.

Redazione VareseNews

redazione@varesenews.it