



Sistema Sanitario

Regione  
Lombardia

# Notizie

## dall'Azienda Ospedaliera Sant'Antonio Abate di Gallarate

Anno 9 Numero 02 - Febbraio 2011

Allegato al periodico **Percorsi Sanitari** - registrazione Tribunale di Busto Arsizio n. 03/03 del 17/04/2003

### **Editoriale**

*Sabato 19 febbraio, in una camera di degenza del reparto di Medicina seconda del nostro ospedale di Gallarate, si è sviluppato un incendio da una apparecchiatura elettromedicale (aspiratore), acquistato alcuni mesi fa. Nessun danno alle persone e alla struttura. Il fatto è stato riportato anche dai mass-media.*

*Con tempestività il personale del reparto ha attivato la procedura antincendio. I pazienti delle tre camere interessate, una oggetto dell'incendio e due attigue invase dal fumo, sono stati trasferiti in completa sicurezza in altre stanze. I Vigili del Fuoco, chiamati immediatamente, hanno provveduto a spegnere le fiamme e a circoscrivere l'incendio. L'attività del reparto è potuta continuare normalmente negli spazi dedicati e non interessati dall'evento.*

*Sono state messe in atto tutte le procedure previste. Ciò ha consentito di tutelare i pazienti e di limitare il danno, a conferma della importanza dei piani di prevenzione. Vanno, inoltre, sottolineate la professionalità, l'umanità e la collaborazione di tutto il personale delle diverse Unità operative coinvolte, dei Vigili del Fuoco e delle Forze dell'ordine intervenute. La Direzione aziendale ringrazia tutti ed esprime un apprezzamento particolare al dottor Vincenzo D'Ambrosio per la lucidità e la capacità dimostrate. La stessa Direzione ha attuato tutte le verifiche necessarie per stabilire le cause dell'incendio ed evitare che si possano ripetere in futuro episodi analoghi. Tutti possiamo contribuire alla sicurezza nei nostri Ospedali segnalando eventuali mancanze o problemi tecnici meritevoli di attenzione.*

### **Customer satisfaction – qualità percepita dai pazienti**

Si è conclusa l'analisi dei dati della rilevazione effettuata nel 2010 sul grado di soddisfazione espresso dai nostri pazienti.

L'analisi mette in evidenza il livello di gradimento da loro percepito, i profili dell'utente e delle strutture diversificati per attività di degenza e per attività ambulatoriale.

Il confronto, con i dati di rilevazione del 2009, presenta un miglioramento lieve, ma diffuso, per le degenze e un quadro di sostanziale stabilità per l'attività ambulatoriale.

### **Livello di soddisfazione percepita dai pazienti ricoverati**

L'analisi, effettuata su 1789 questionari compilati, mostra un livello di gradimento molto elevato per tutte le variabili misurate. La valutazione di positività è normalmente intorno al 90%.

I pazienti considerano di gran lunga prioritaria l'organizzazione dell'ospedale nel suo insieme e, a seguire, l'accoglienza ricevuta all'interno dei reparti. Il profilo che emerge ancora una volta è quello di persone attente alle cose concrete nella valutazione della qualità dei servizi ospedalieri.

Per quanto riguarda il profilo della struttura, il quadro è di sostanziale equilibrio in tutta l'azienda. Tre unità operative presentano un lieve scostamento dalla media aziendale.

### **Soddisfazione percepita dai pazienti ambulatoriali**

I dati, rilevati su 2176 questionari compilati, mettono in evidenza un livello di gradimento elevato anche per l'attività ambulatoriale. La positività varia tra il 69% e il 95%. La valutazione raggiunge per tutte le variabili il 50 % del "buono" rispetto alla scala numerica utilizzata per la misurazione del grado di soddisfazione.

Le tre domande che rappresentano il gradimento complessivo (complessivamente quanto è soddisfatto, ritiene soddisfatte le aspettative e consiglierebbe ad altri questa struttura) danno una valutazione di "buono" superiore al 70%.

Il profilo del nostro utente dei servizi ambulatoriali è quello di una persona che mostra maggior sensibilità all'attenzione ricevuta dal personale infermieristico e tecnico, alla chiarezza e completezza delle informazioni ricevute e poi all'accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti. Il profilo della struttura mette in evidenza un posizionamento superiore al valore centrale per quelle attività specialistiche erogate nei reparti, a differenza di quelle concentrate nei poliambulatori. Tre di questi risultano sotto la media aziendale.

Si ringraziano i pazienti, gli operatori e i volontari che hanno sostenuto l'indagine e fornito elementi utili per la definizione dei piani di miglioramento.

NOTA. L'analisi effettuata sulla qualità percepita dai nostri pazienti riveste un carattere esclusivamente statistico. I dati riferiti a ciascuna unità operativa saranno interpretati con i rispettivi responsabili. Lo studio dei fenomeni deve essere supportato, infatti, dalla contestualizzazione della situazione locale nei suoi molteplici aspetti, da quelli logistici, umani, ambientali a quelli terapeutici.