

RICERCA ■ I dati presentati alla Cattolica

Ospedali milanesi promossi dall'87 % dei clienti-pazienti

I pazienti valutano gli ospedali di Milano e oltre l'87% si dichiara soddisfatto.

Il dato, in sostanza la fotografia del gradimento riscosso dal servizio tra gli utenti, emerge da una ricerca condotta dal Centro di Ricerche e Studi in Management Sanitario (Cerismas) dell'**Università Cattolica**, su commissione del Consorzio SI-OM (Servizi inter-ospedalieri milanesi) su dieci strutture ospedaliere. E' stata presentata ieri dallo stesso ateneo di Largo Gemelli con la partecipazione di **Carlo Lucchina**, direttore generale dell'Assessorato regionale alla Sanità, **Franco Sala** e **Mario Barell**, rispettivamente presidente e direttore generale del Consorzio, **Antonio Liverani**, curatore della ricerca e professore associato di Informatica medica alla Cattolica.

L'indagine si basa sui dati di soddisfazione del paziente rilevati nel corso di quest'anno dagli Uffici Relazione con il Pubblico di dieci ospedali milanesi.

Le strutture esaminate in questione sono tre Istituti di ricerca e cura a carattere scientifico - Besta, Istituto Tumori, Ospedale Maggiore - e sette ospedali, Fatebenefratelli oftalmico, Gaetano Pini, Sacco, **San Carlo**, San Paolo, Istituti clinici di perfezionamento e Niguarda. Obiettivo dell'indagine, articolata in 2.773 questionari raccolti tra i ricoveri e 5.774 negli ambulatori, centrata sia sui ricoveri che sulle prestazioni ambulatoriali, è consentire alle direzioni delle singole strutture di individuare gli interventi da effettuare per migliorare la qualità dei servizi.

Senza grandi differenze tra donne e uomini, con una maggiore prudenza dimostrata dagli stranieri (il 5,4 % del campione) e un maggiore spirito critico esibito sia da

chi accede in condizioni di urgenza agli ospedali, sia di chi ha un più alto grado d'istruzione, l'87% degli interpellati è dunque soddisfatto; prima di tutto per la professionalità del personale (46,3 %), poi per il comfort alberghiero (40,1 %) e il rispetto della privacy (31,7 %). Le maggiori perplessità espresse sono concentrate sulla logistica, in particolare sulla gestione del tempo che catalizza il 21% dell'insoddisfazione ma che scende al 6% quando si parla del trattamento ricevuto dal personale ospedaliero. C'è anche un 23,7 % di persone (particolare considerato significativo) che non segnala alcun aspetto negativo.

