

## VareseNews

### Se l'ospedale è di qualità, il cliente torna

**Pubblicato:** Lunedì 17 Giugno 2002

✖ Chiedi un servizio e sai quello che ottieni. La qualità certificata non è regola solo nelle aziende ma anche delle strutture sanitarie. Nei presidi ospedalieri di Busto Arsizio, Tradate e Saronno la strada per arrivare a standard riconosciuti e certificati è iniziata e ha raggiunto già la sua prima tappa. Questa mattina infatti, nella sala Suor Bianca dell'Ospedale di Busto sono stati consegnati ventiquattro certificazioni Iso 9002 ad altrettante unità operative dei tre presidi diretti dal dottor Ambrogio Bertoglio. E fra i "premiati" spicca il Pronto Soccorso di Saronno, che dopo valutazioni e controlli è risultato in linea con gli standard internazionali di qualità.

✖ Oltre al Pronto Soccorso di Saronno, nei tre presidi si possono pregiate dell'eccellenza anche l'anatomia patologica di Busto, Saronno, la radiologia e il laboratorio analisi di tutti e tre i presidi, la medicina terza e la medicina nucleare di Busto, la pediatria e il nido di Tradate, oltre a numerosi settori della direzione medica e del rapporto con gli utenti. Ma non si ferma qui il percorso. L'obiettivo dell'azienda, come ha spiegato nel suo intervento il direttore Ambrogio Bertoglio è quello di arrivare alla certificazione di tutte le unità ospedaliere. «Questa è solo una tappa di un cammino che deve vederci protagonisti» ha detto infatti, puntando l'attenzione su quella che per l'intero sistema sanità rappresenta un cambiamento culturale, che vede nella soddisfazione del cliente-paziente, la strategia delle Aziende. Un concetto ribadito anche dalla dottoressa Renata Vaiani responsabile dell'Ufficio qualità (nella foto). «La qualità rappresenta un obbligo per le aziende, una scelta competitiva, ma non solo è anche una garanzia sulla funzionalità del servizio». E questo porta il cliente a scegliere nuovamente l'ospedale in cui si è trovato bene. È la fidelizzazione, un altro concetto determinante nella strategie degli ospedali-aziende. Il centro trasfusionale è il prossimo obiettivo nel programma ospedaliero riservato alla qualità. Ed entro novembre saranno altre le unità operative che ospiteranno gli ispettori dell'istituto milanese di certificazione, Cisoq Certiquality, che valuteranno e controlleranno il lavoro nei reparti e di tutti gli operatori, medici e infermieri. Un programma quello dell'Azienda ospedaliera di Circolo di Busto, che accanto alla certificazione Iso 9002 annovera anche l'accreditamento dell'eccellenza secondo la commissione Joint.

Redazione VareseNews  
redazione@varesenews.it