

LA QUALITA' PERCEPITA DAGLI UTENTI

Report anno 2017



Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Papa Giovanni XXIII

Dati customer ASST Papa Giovanni XXIII

**Richieste
informazioni** **1767**

Segnalazioni scritte **425** **337 reclami e
88 encomi**

Segnalazioni verbali **2954** **2921 reclami e
33 encomi**

**Questionari di
gradimento** **4499**

5150 contatti circa + 4500 questionari circa

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia
ASST Papa Giovanni XXIII

Segnalazioni scritte

■ Accesso

■ Aspetti economici

■ Aspetti strutturali e comfort

■ Documentazione sanitaria

■ Encomi

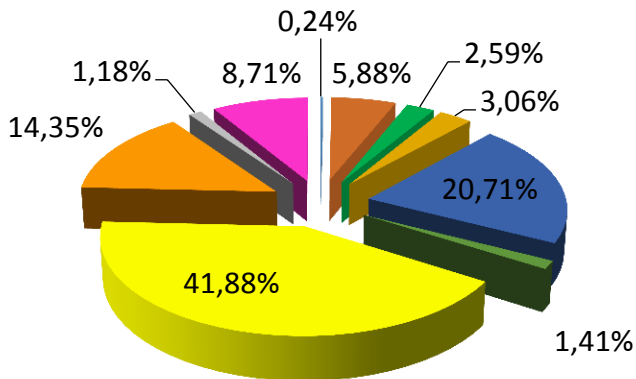
■ Informazioni

■ Prestazioni

■ Relazione

■ Riservatezza

■ Varie



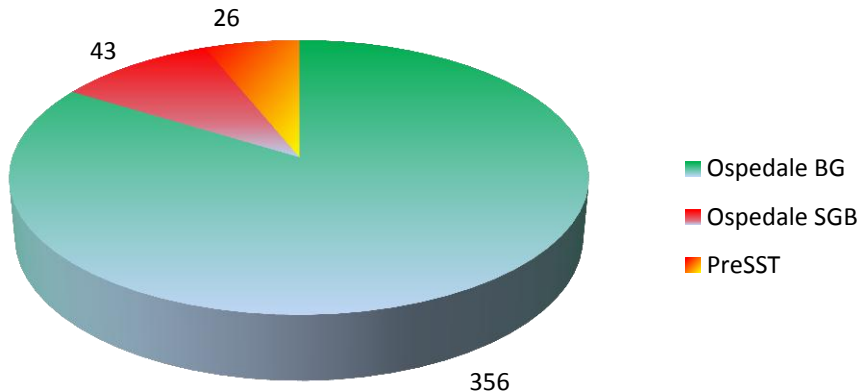
Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Papa Giovanni XXIII

Segnalazioni scritte - provenienza

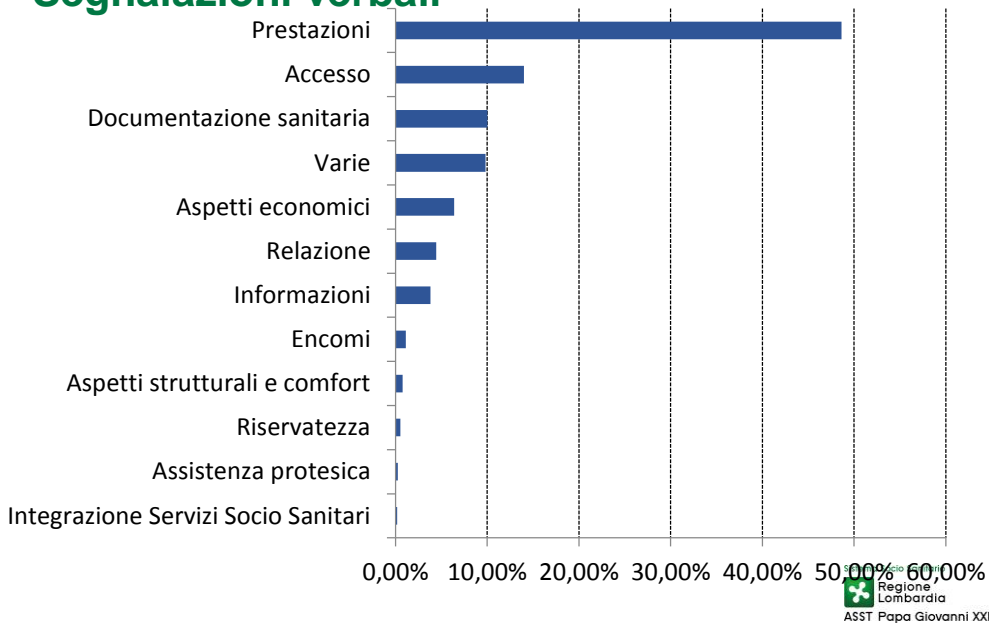


Sistema Socio Sanitario



Regione Lombardia
ASST Papa Giovanni XXIII

Segnalazioni verbali



Dati attività 2017

Servizi	2017	
	PG23	SGB
Accessi CUP agli sportelli	917.433	54.350
Accessi al PS	102.262	14.251
Ricoveri degenza ordinaria (n° dimessi totali)	34.528	2.248
Ricoveri DH / DS (n° dimessi totali)	7.945	804
Accessi ambulatoriali	2.356.983	352.983

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia
ASST Papa Giovanni XXIII

Questionari di gradimento **Ospedale di Bergamo** dati generali



N=3318



valori medi, scala 1-7

Sistema Socio Sanitario



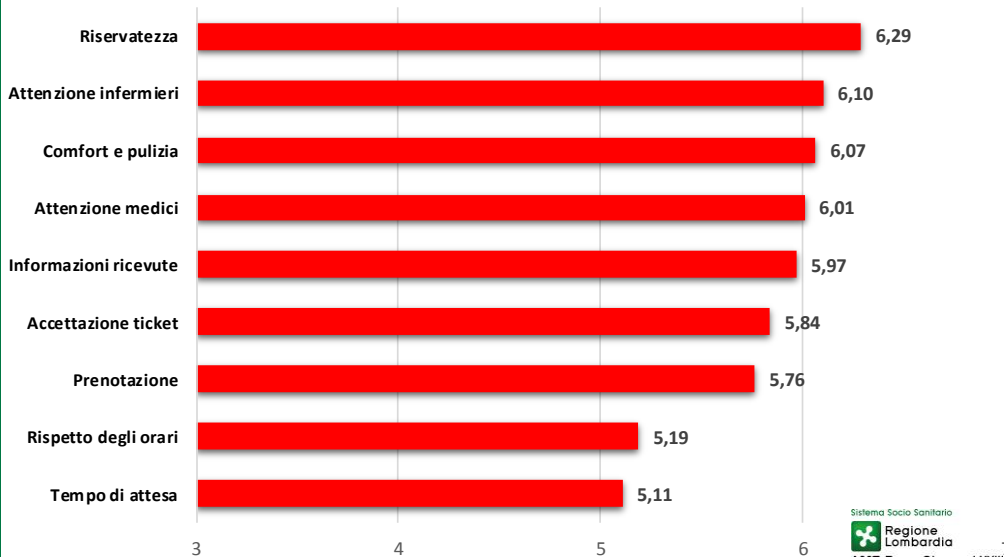
Regione
Lombardia
ASST Papa Giovanni XXIII

Questionari di gradimento **Ospedale di Bergamo** dati generali

Soddisfazione	6,12
Raccomandabilità	6,38
Riutilizzo	6,40

valori medi, scala 1-7

Questionari di gradimento Ospedale di Bergamo (area ambulatoriale N= 1458)



Sistema Socio Sanitario

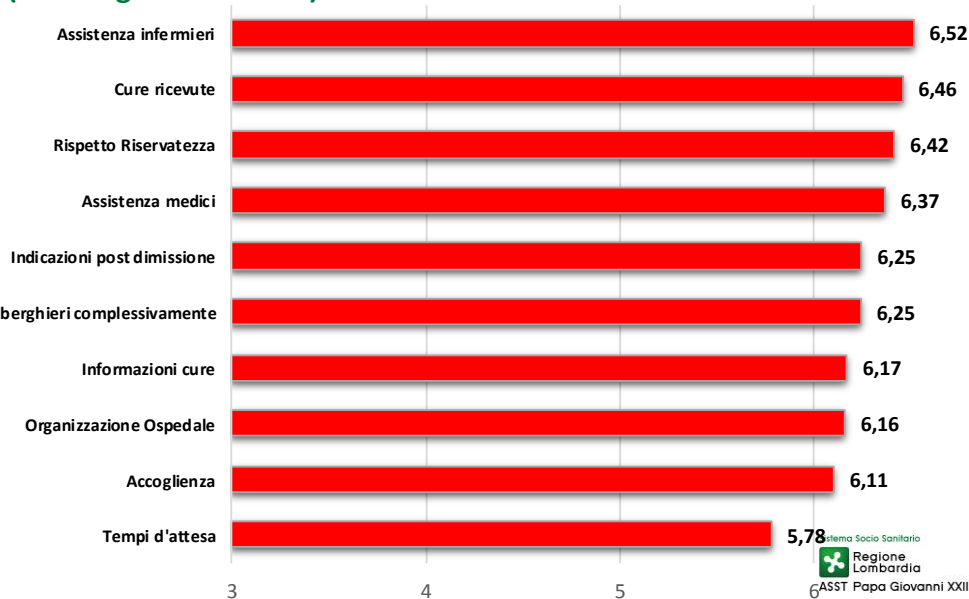


Regione
Lombardia

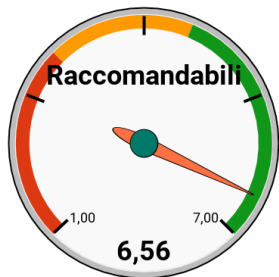
ASST Papa Giovanni XXIII

Questionari di gradimento Ospedale di Bergamo

(area degenza N= 1860)



Questionari di gradimento Ospedale di San Giovanni Bianco - dati generali



N=1181



valori medi, scala 1-7

Questionari di gradimento **Ospedale di San Giovanni Bianco** - dati generali

Soddisfazione	6,55
Raccomandabilità	6,56
Riutilizzo	6,57

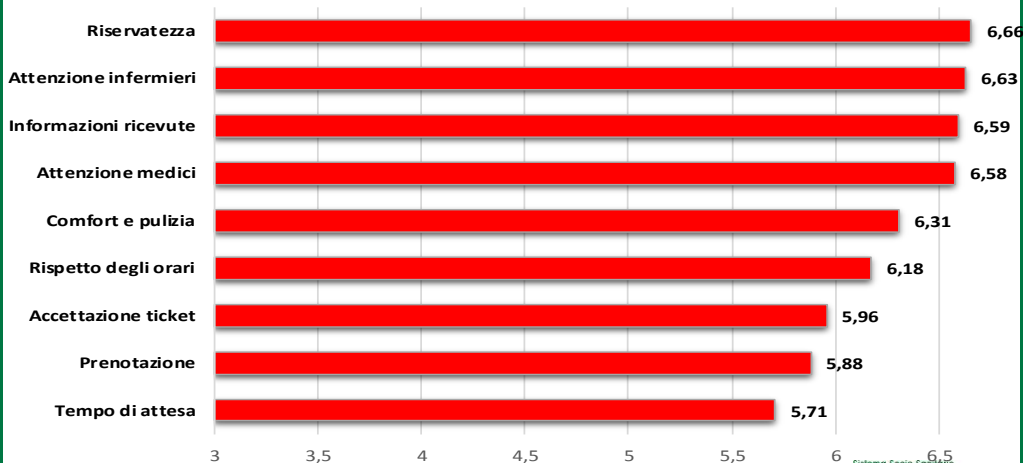
Sistema Socio Sanitario



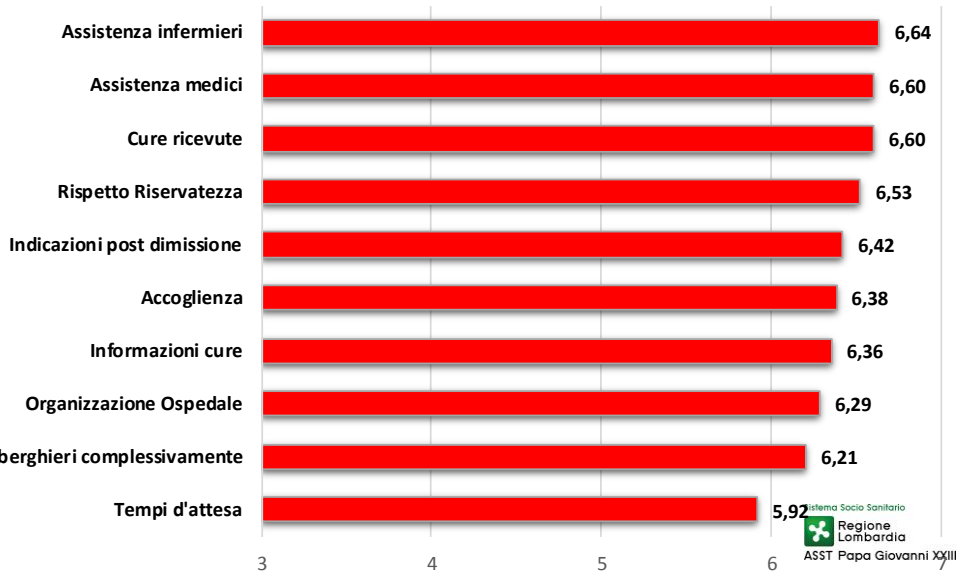
Regione
Lombardia

ASST Papa Giovanni XXIII

Questionari di gradimento Ospedale di San Giovanni Bianco (area ambulatoriale N= 934)



Questionari di gradimento Ospedale di San Giovanni Bianco (area degenza N= 247)



Questionari di gradimento - conclusioni

La soddisfazione espressa dagli utenti attraverso i questionari di gradimento è sempre molto elevata, con un riscontro più positivo per San Giovanni Bianco che per Bergamo. Questo può essere verosimilmente attribuito a un ambiente più familiare e a misura d'uomo nel Presidio più piccolo, dove anche i carichi di lavoro inferiori portano a una maggiore fluidità dei percorsi.

Questo si può osservare anche rispetto a uno dei fattori più critici della realtà ambulatoriale (il rispetto dei tempi d'attesa) che per San Giovanni Bianco è oggetto di un punteggio più alto rispetto a Bergamo.

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Papa Giovanni XXIII

Focus aree di criticità nella percezione dell'utenza



Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia
ASST Papa Giovanni XXIII

Focus aree di criticità nella percezione dell'utenza

PRESTAZIONI

CUP

Area ambulatoriale

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia
ASST Papa Giovanni XXIII

Aree critiche – temi

CUP

Attese agli sportelli

Difficoltà a contattare telefonicamente il call center aziendale (soprattutto per LP)

Area ambulatoriale

Tempi d'attesa

Difficoltà a ottenere appuntamento qualora nessuna struttura nel territorio sia in grado di erogare la prestazione nei tempi richiesti dal prescrittore

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia
ASST Papa Giovanni XXIII