

LA QUALITA' PERCEPITA DAGLI UTENTI

Report anno 2018



URP e Customer experience

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia
ASST Papa Giovanni XXIII

Dati customer ASST Papa Giovanni XXIII (anno 2018)

Richieste informazioni	1804
------------------------	------

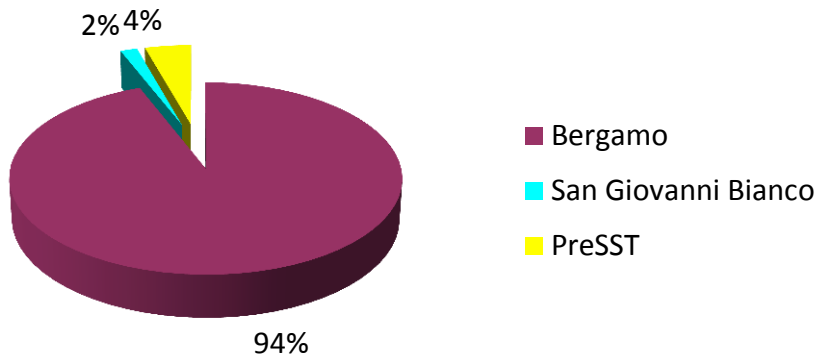
Reclami (scritti e verbali)	3692 (di cui 347 scritti)
--------------------------------	------------------------------

Encomi (scritti e verbali)	117 (di cui 99 scritti)
-------------------------------	----------------------------

Questionari gradimento	6.742
------------------------	-------

Anno 2018

Segnalazioni 2018 - Presidio di provenienza



Anno 2018

Dati attività generale

	Ricoveri	Prestazioni ambulatoriali	Accessi Pronto Soccorso
Bergamo	41.504	3.660.000	99.957
San Giovanni Bianco	2.926	438.638	13.428

Anno 2018

Confronto diversi trimestri 2018 - reclami

Reclami	I trimestre 2018	II trimestre 2018	III trimestre 2018	IV trimestre 2018
	1027	924	877	864

Anno 2018

Esplorazione possibili aree di miglioramento

PS

- Miglioramento informazione agli utenti su attese e priorità
- Perfezionamento delle attività già in progettazione relative alla riorganizzazione che prevederà una più rapida presa in carico dei pazienti con percorso prevedibilmente rapido

CUP

- Potenziamento o riorganizzazione del front office, sia per quanto riguarda la presa in carico dell'utente che si presenta allo sportello, sia per la risposta al contatto telefonico

Liste attesa

- Migliore organizzazione del percorso previsto per fornire all'utente appuntamento nel rispetto delle priorità richieste dal prescrittore , con il coinvolgimento del Responsabile unico aziendale per i tempi d'attesa, come previsto dalla DGR X/7766/2018.

Anno 2018

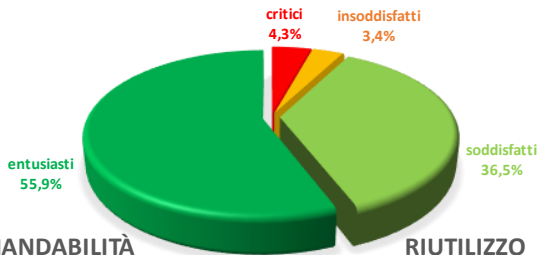
Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia
ASST Papa Giovanni XXIII

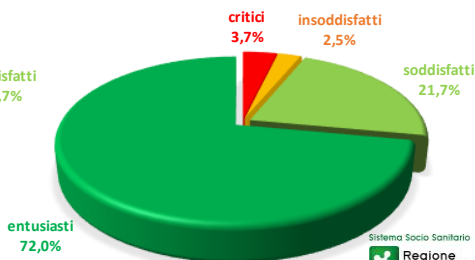
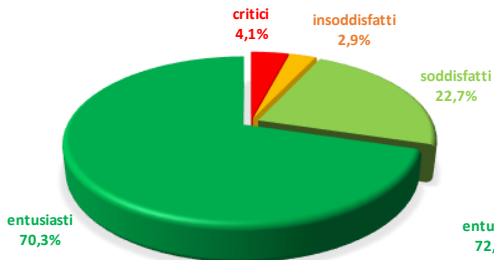
Questionari di gradimento Presidio Bergamo (N=4837)

SODDISFAZIONE



RACCOMANDABILITÀ

RIUTILIZZO



Anno 2018

Questionari di gradimento Presidio Bergamo (N=4837)

	Anno 2017	Anno 2018
Soddisfazione	6,12	6,24
Raccomandabilità	6,38	6,43
Riutilizzo	6,40	6,47

valori medi, scala 1-7

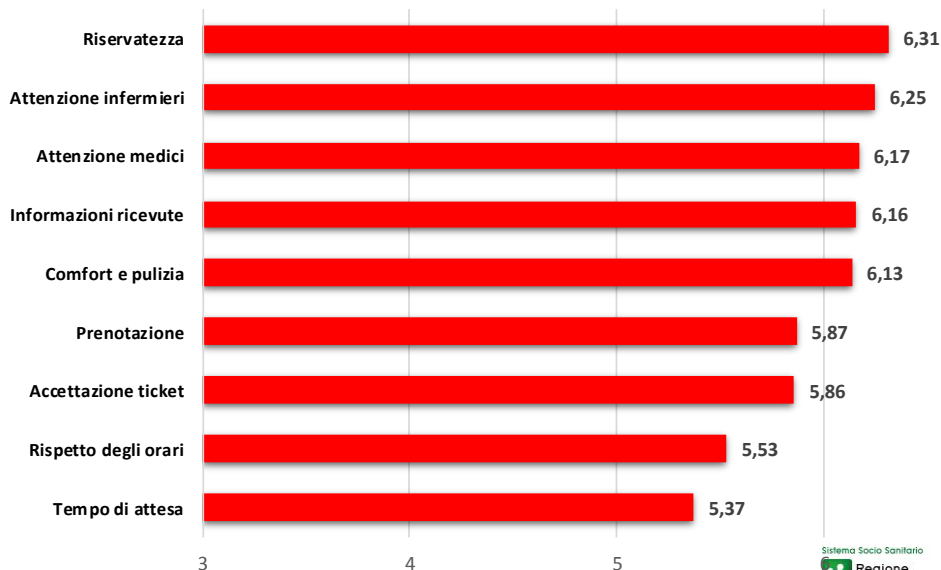
Anno 2018

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia
ASST Papa Giovanni XXIII

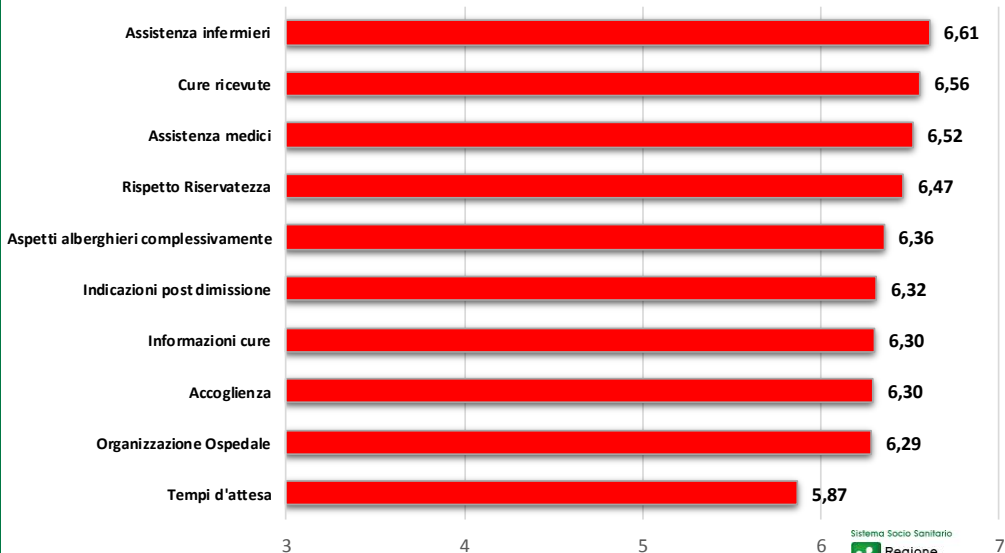
Questionari di gradimento **Presidio BG** ambulatorio 2217



Anno 2018

valori medi, scala 1-7

Questionari di gradimento **Presidio BG** degenza 2620

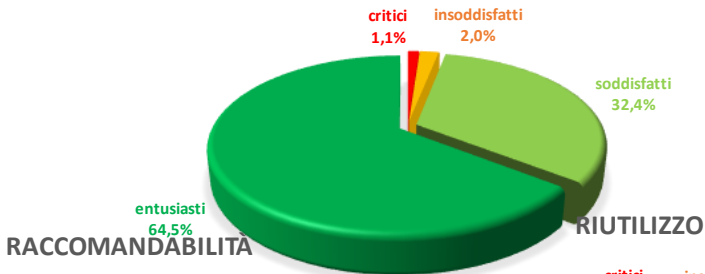


Anno 2018

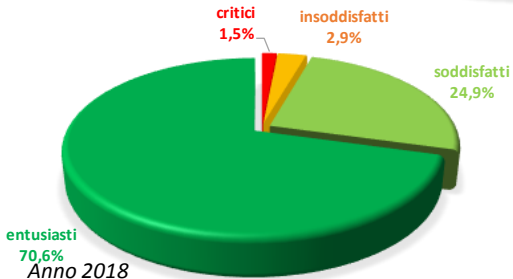
valori medi, scala 1-7

Questionari di gradimento **Presidio San Giovanni Bianco** (N=1905)

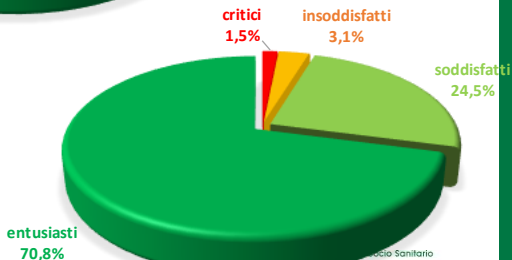
SODDISFAZIONE



RACCOMANDABILITÀ



RIUTILIZZO



Anno 2018

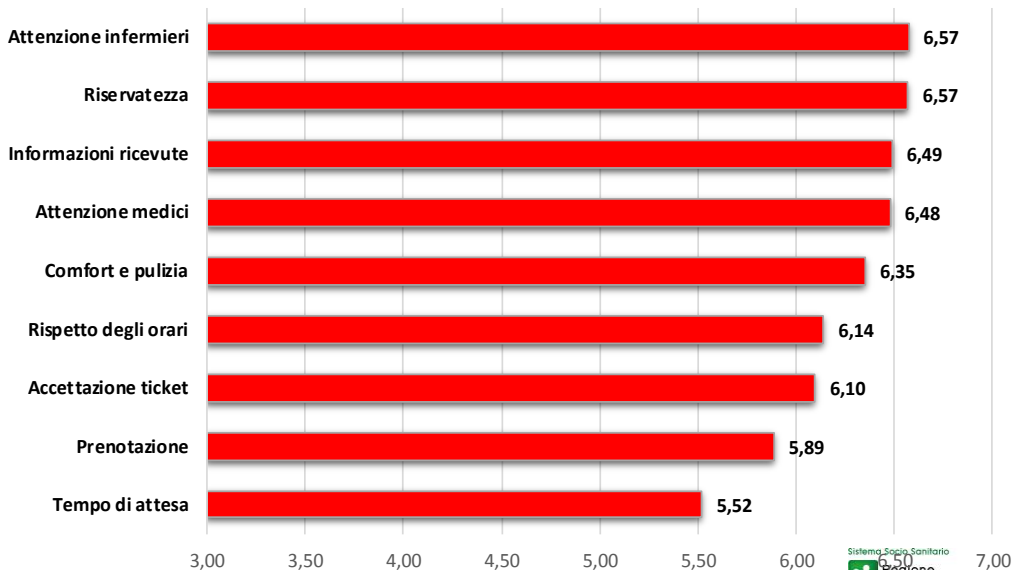
Questionari di gradimento **Presidio San Giovanni Bianco** (N=1905)

	Anno 2017	Anno 2018
Soddisfazione	6,55	6,50
Raccomandabilità	6,56	6,52
Riutilizzo	6,57	6,52

valori medi, scala 1-7

Anno 2018

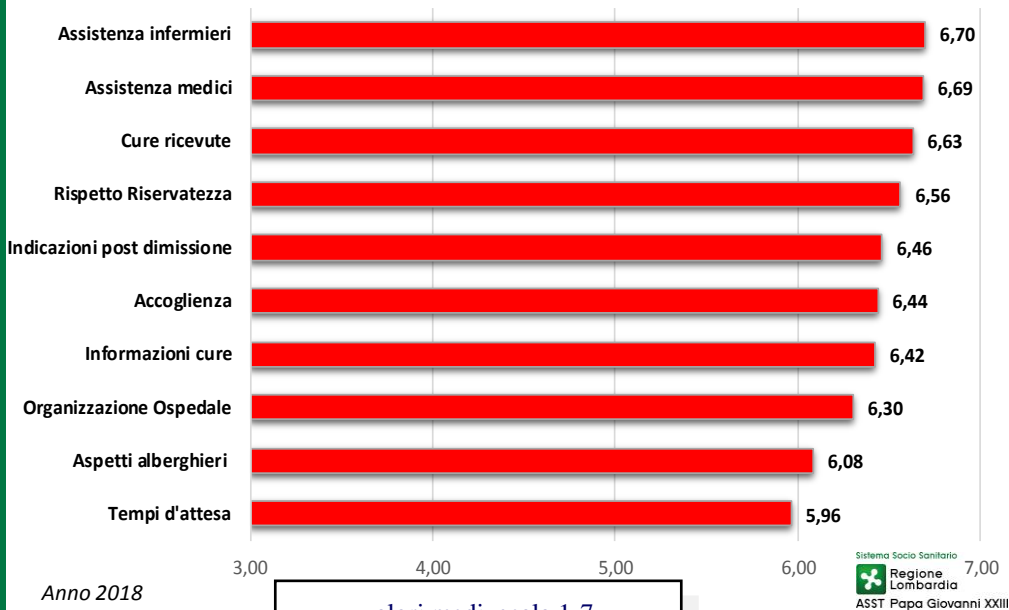
Questionari di gradimento **Presidio SGB** ambulatorio 1637



Anno 2018

valori medi, scala 1-7

Questionari di gradimento **Presidio SGB** degenza 268



Questionari di gradimento - conclusioni

I dati raccolti con i questionari di gradimento confermano quanto già evidenziato negli scorsi anni, ossia un'elevata soddisfazione e una fidelizzazione da parte degli utenti verso i servizi offerti sia a Bergamo che nella realtà di San Giovanni Bianco e degli ambulatori territoriali. A San Giovanni Bianco il gradimento è anche superiore, indice di un elevato stato di affezione delle persone alla piccola struttura ospedaliera.

I fattori che riscuotono in genere maggiore soddisfazione sono quelli legati alla relazione con il personale incontrato, o al rispetto per la riservatezza. Più critici sono invece i cittadini sui tempi d'attesa, sia per la realtà ambulatoriale che per quella di degenza. A San Giovanni Bianco è auspicabile qualche cambiamento sul servizio ristorazione, che non gode di grande gradimento. La cosa appare ancora più evidente nel confronto con Bergamo.

Anno 2018