



Customer satisfaction 2019

ASST Sette Laghi – Attività consultoriale

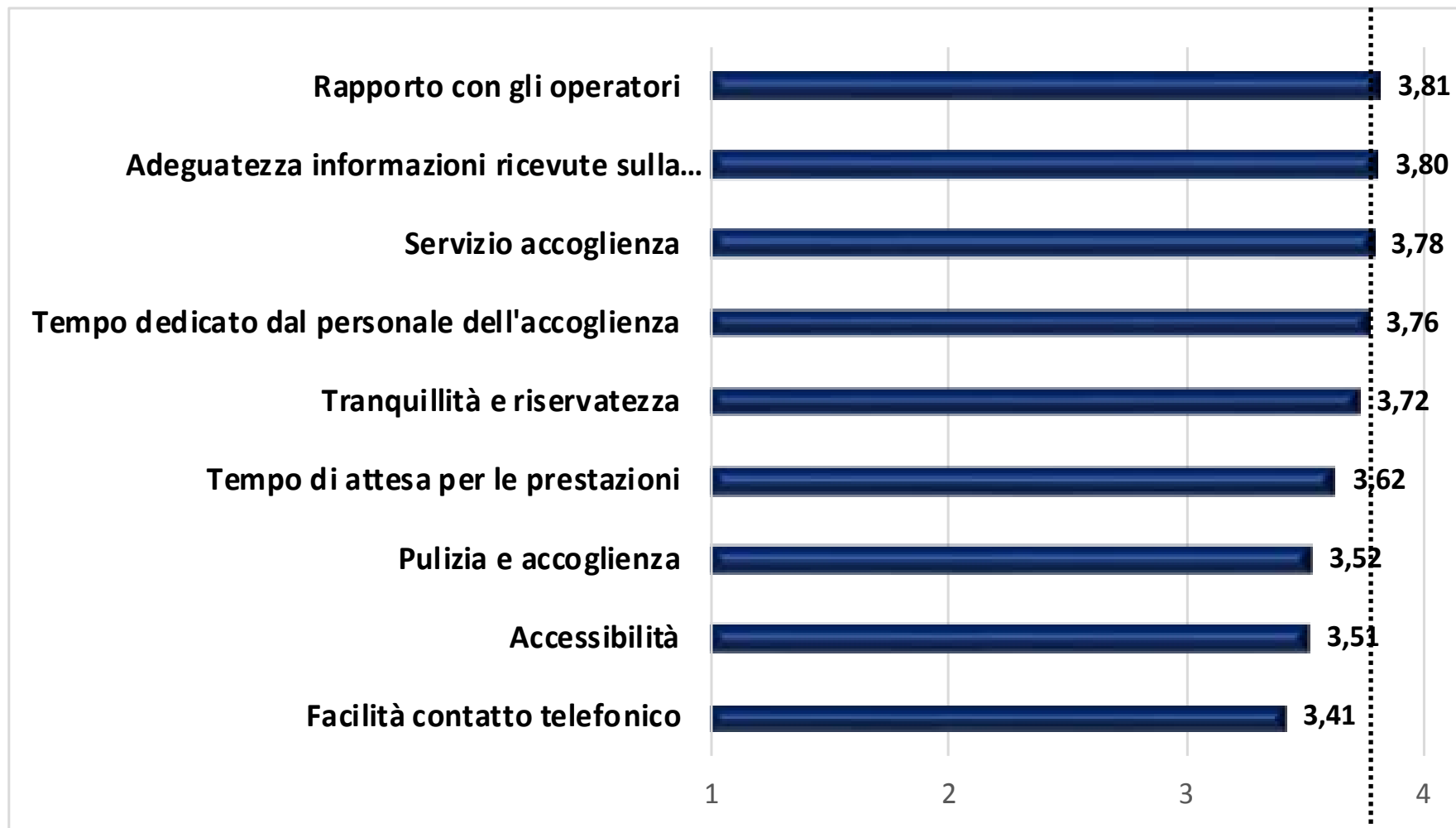
Presentazione risultati

(Marzo 2020)

Il campione

SEDE	2018	2019
Arcisate	68	42
Gazzada Schianno	178	104
Laveno Monbello		12
Luino		6
Malnate	64	52
Sesto Calende	215	95
Tradate	141	159
Varese	71	102
Totale	737	572

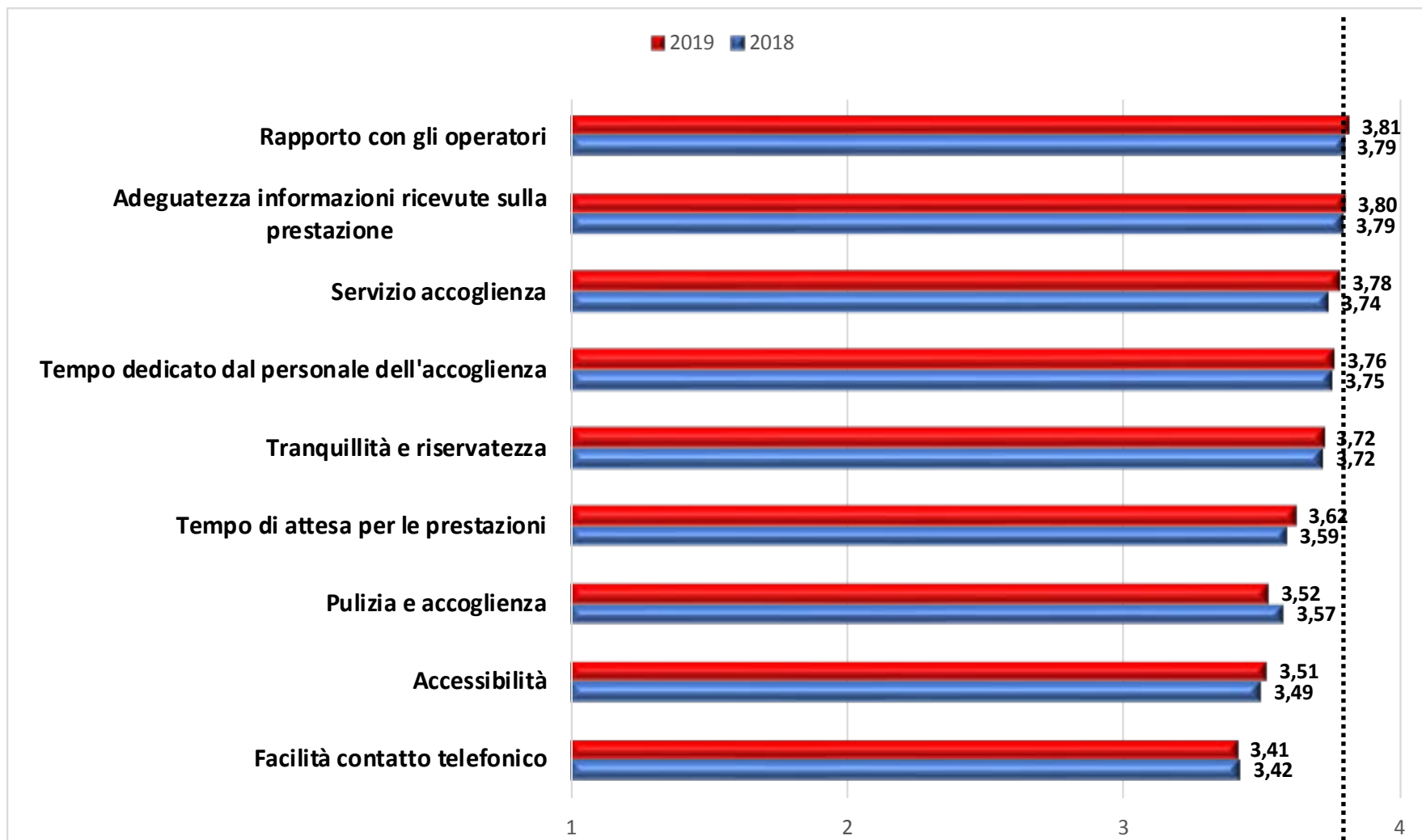
Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2019



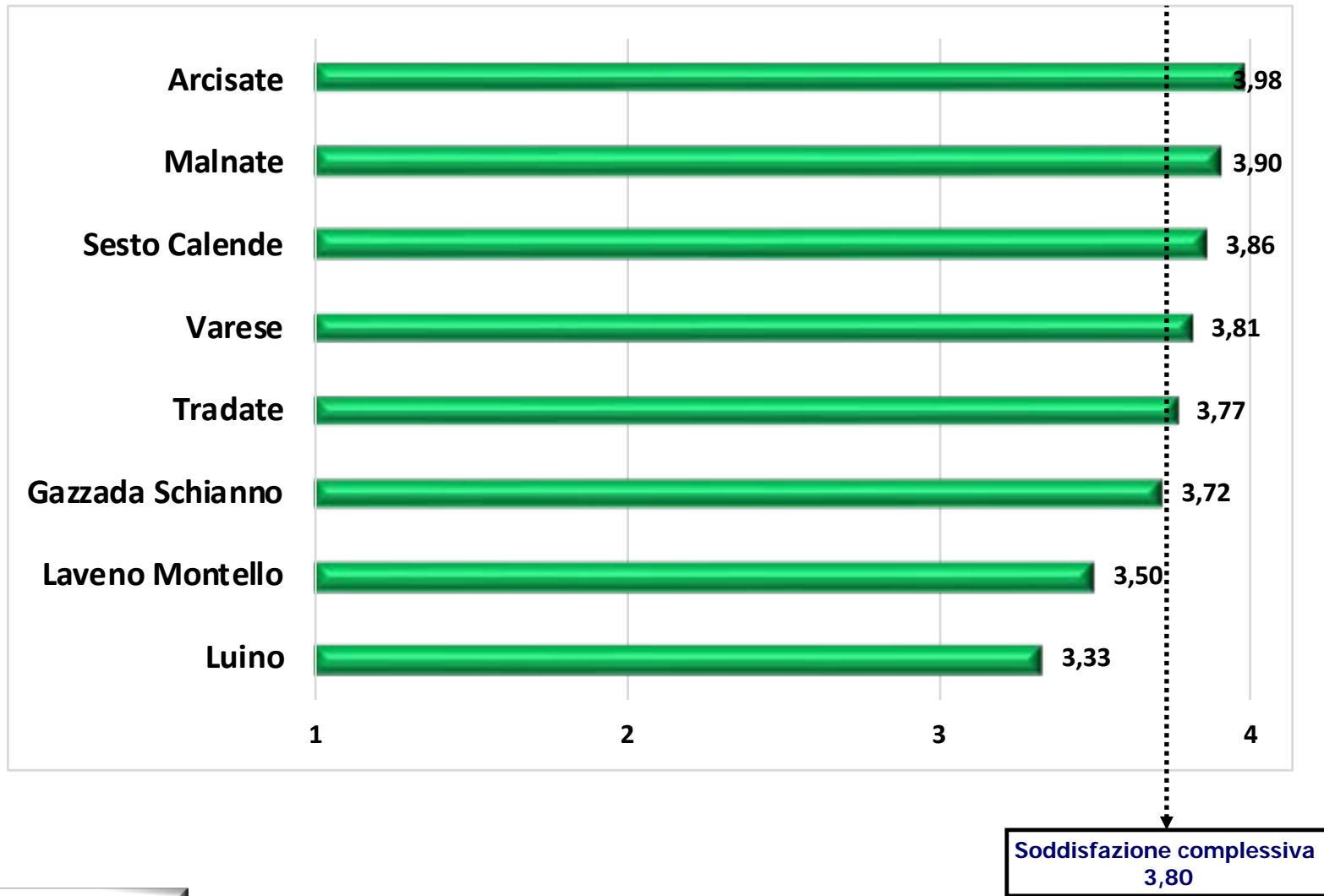
Valore medio; scala 1:4

Soddisfazione complessiva
3,80

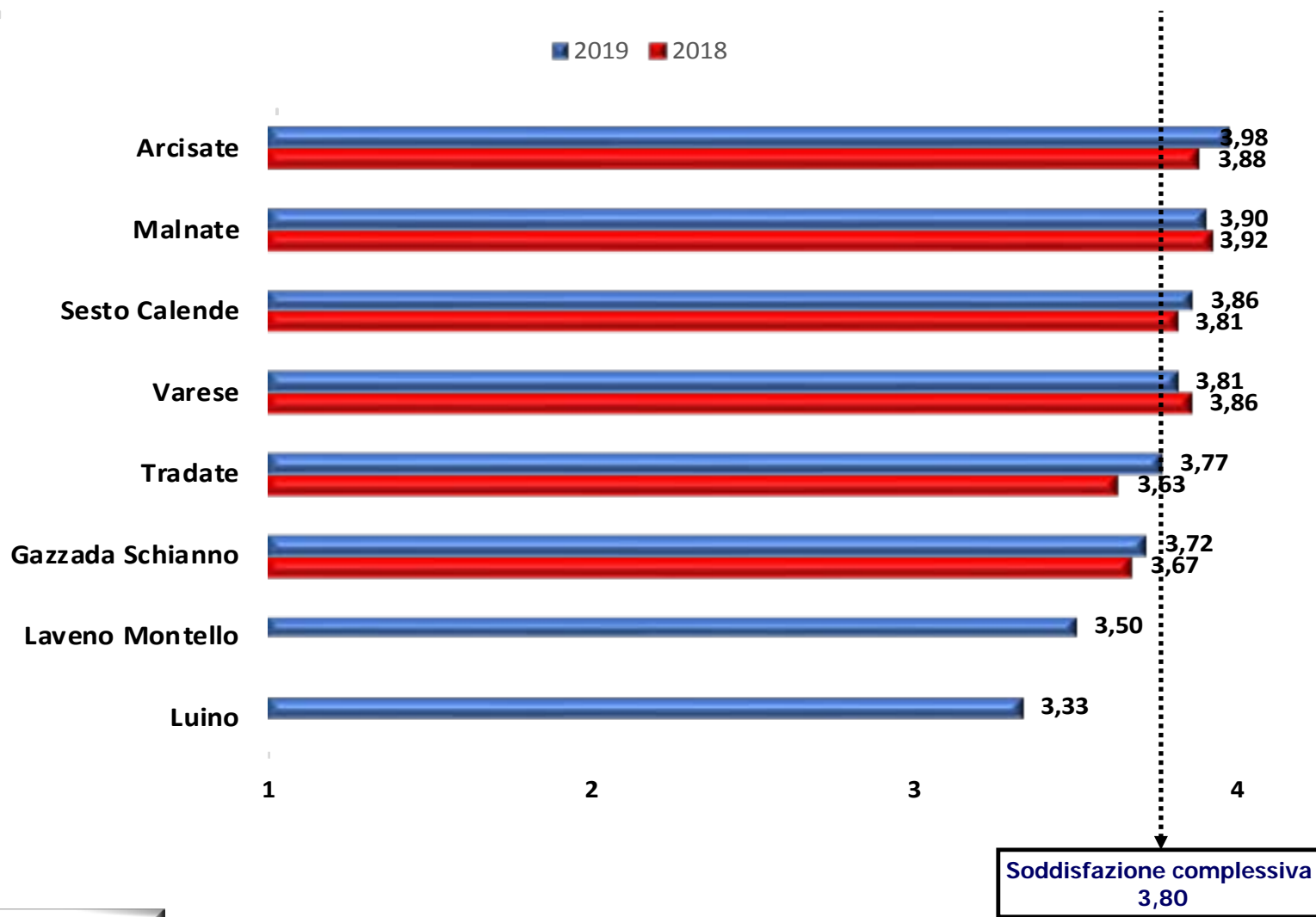
Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 2018 - 2019



Consultori: soddisfazione complessiva 2019



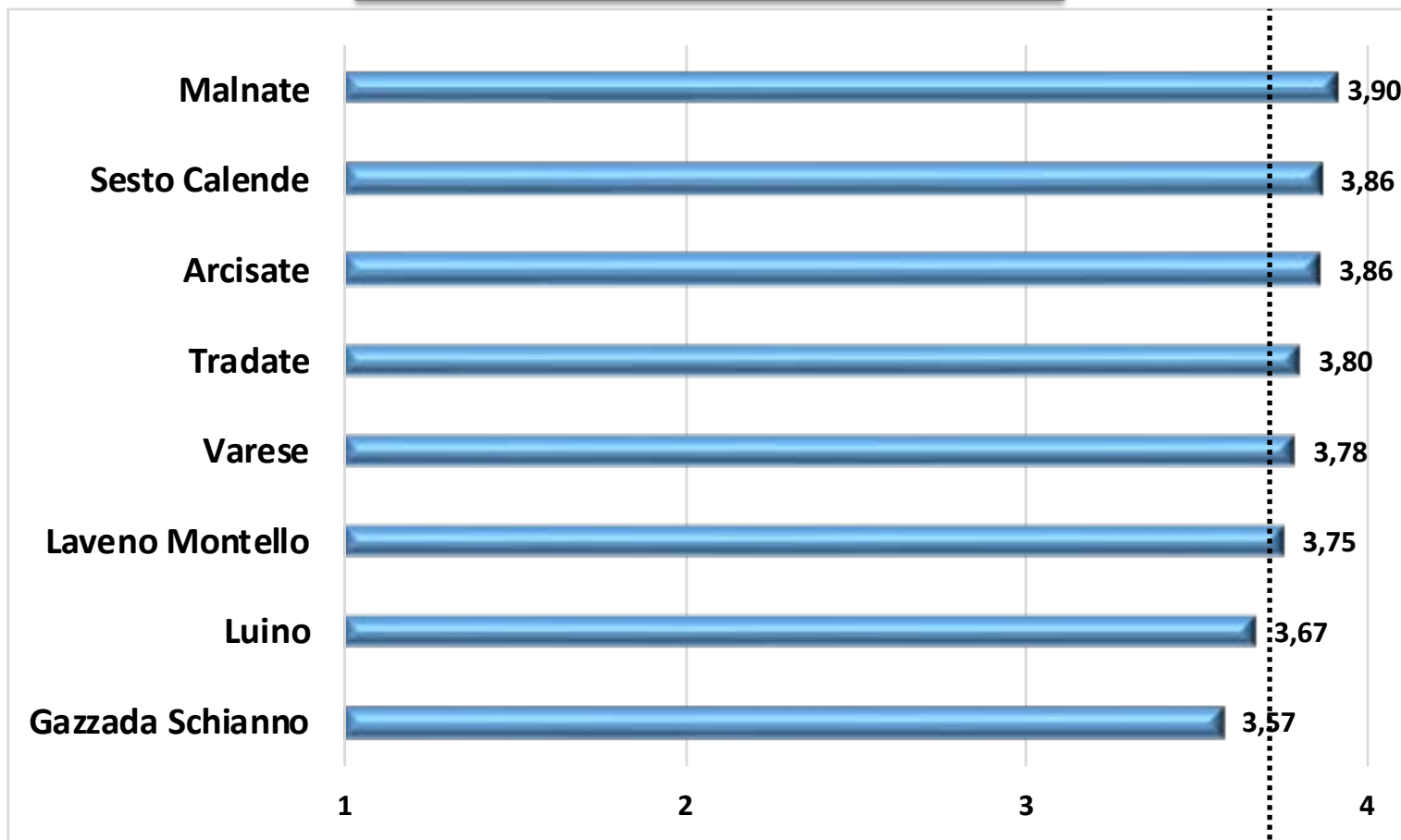
Consultori: soddisfazione complessiva confronto 2018 - 2019



Valore medio; scala 1:4

Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2019

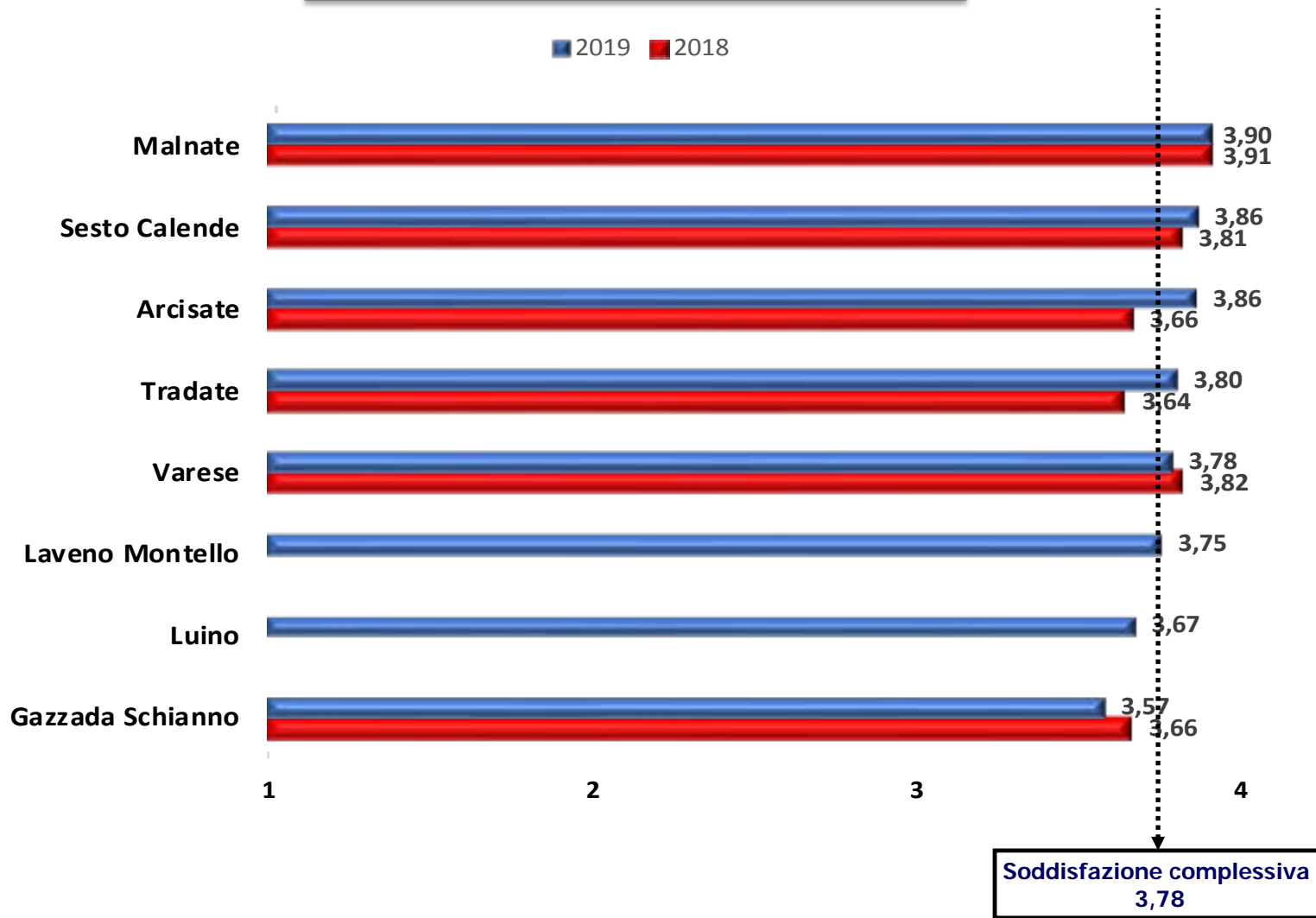
Soddisfazione servizio di accoglienza



Soddisfazione complessiva
3,78

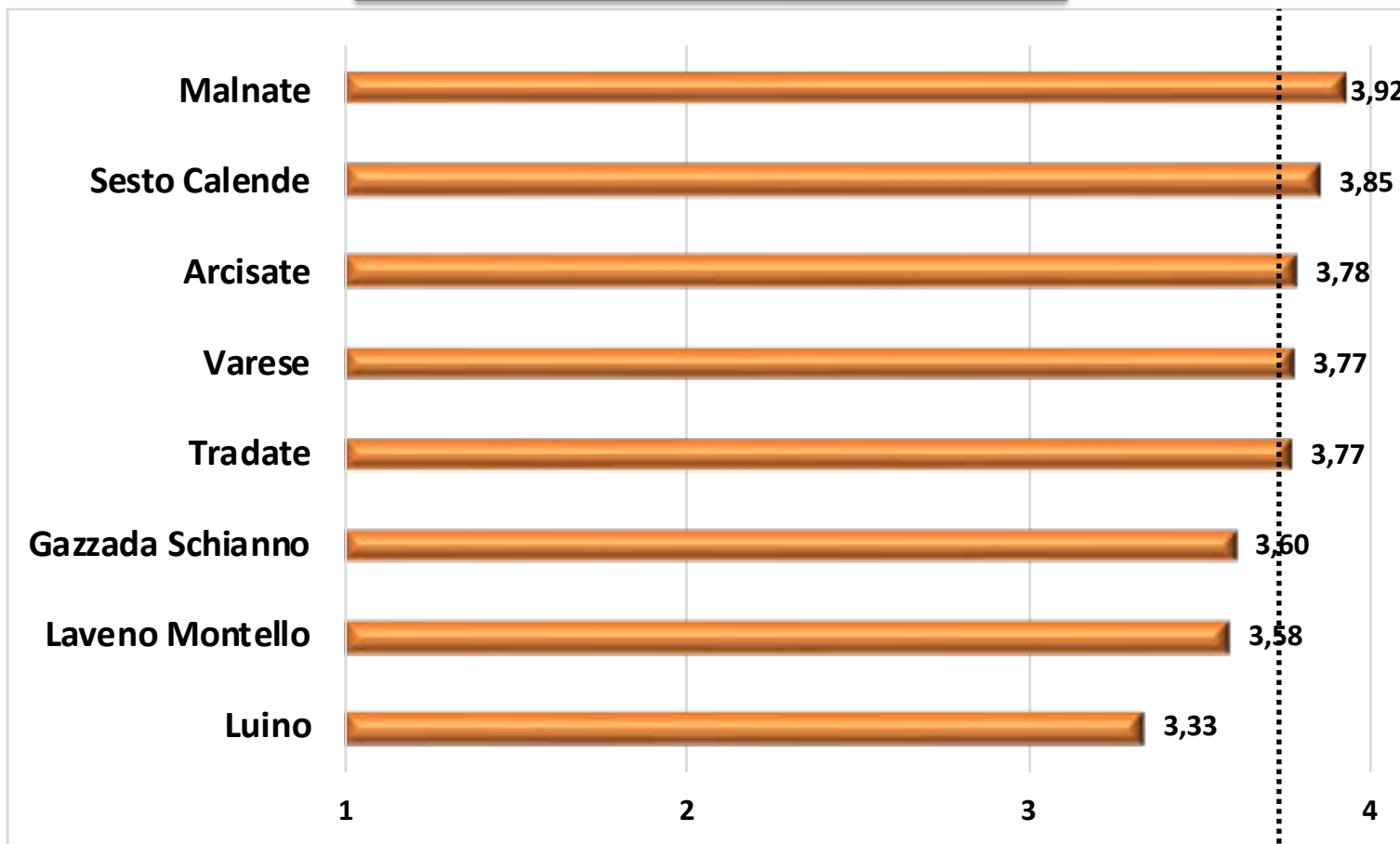
Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 2018 - 2019

Soddisfazione servizio di accoglienza



Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2019

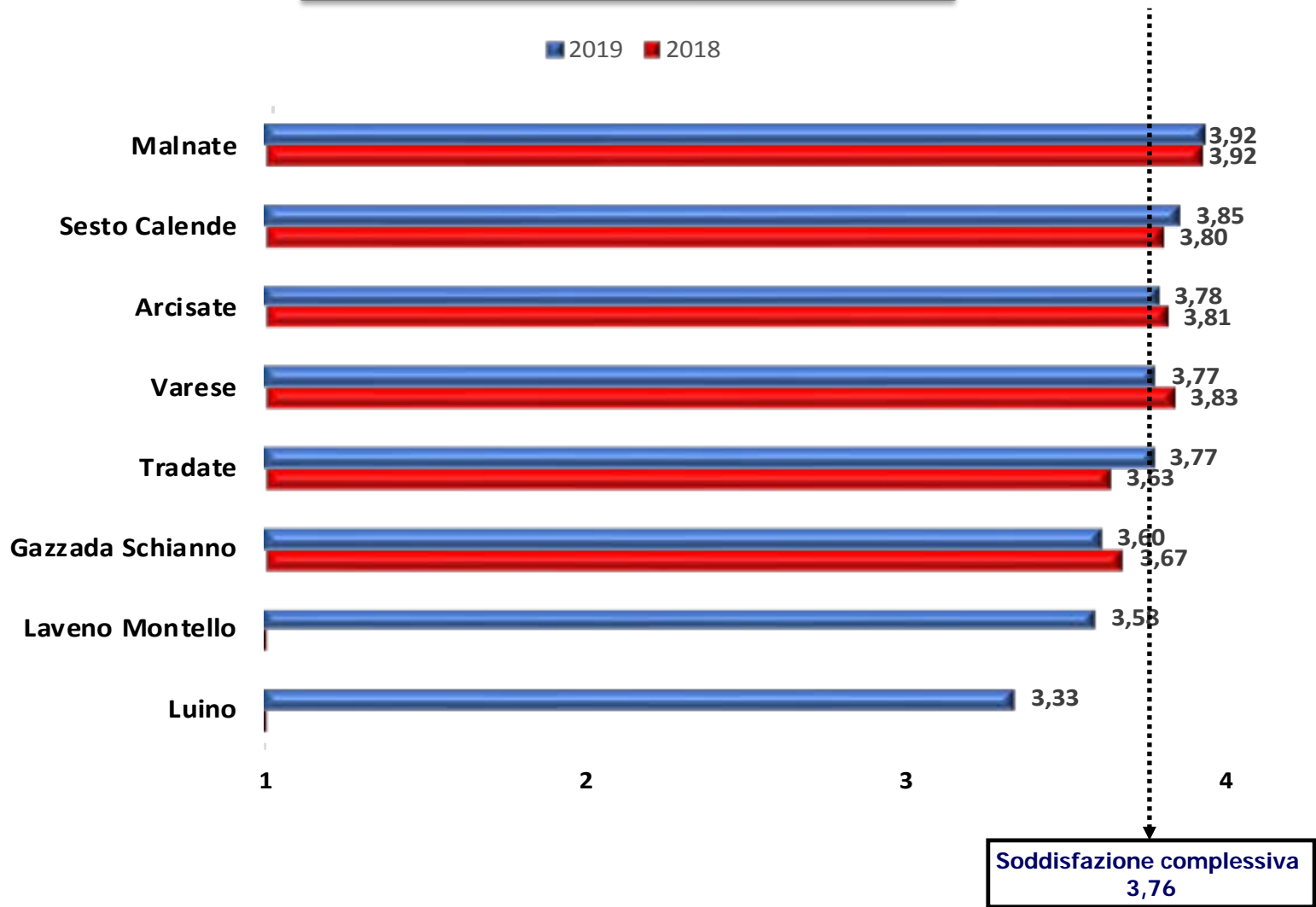
Tempo dedicato dal personale dell'accoglienza



Soddisfazione complessiva
3,76

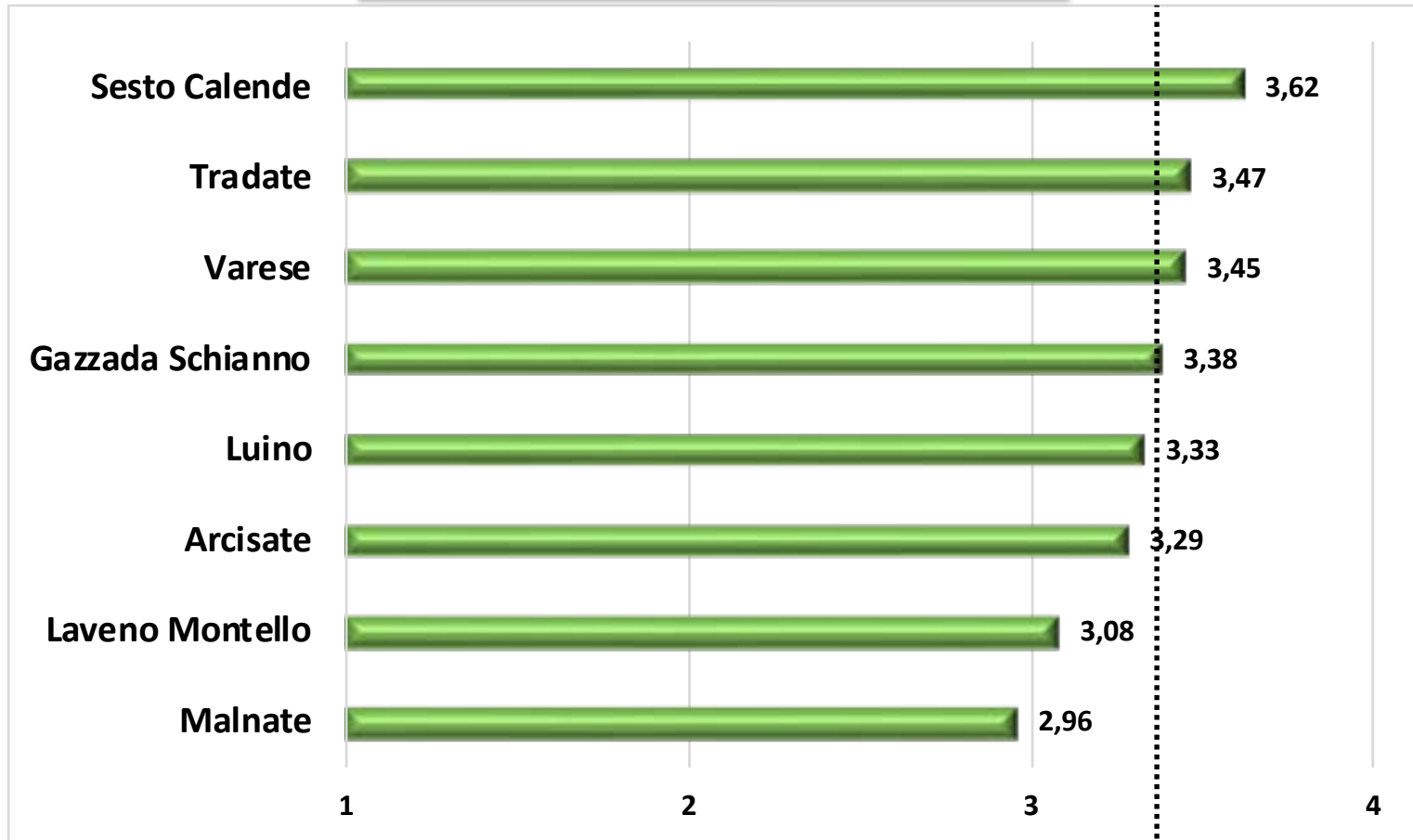
Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 2018 - 2019

Tempo dedicato dal personale dell'accoglienza



Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2019

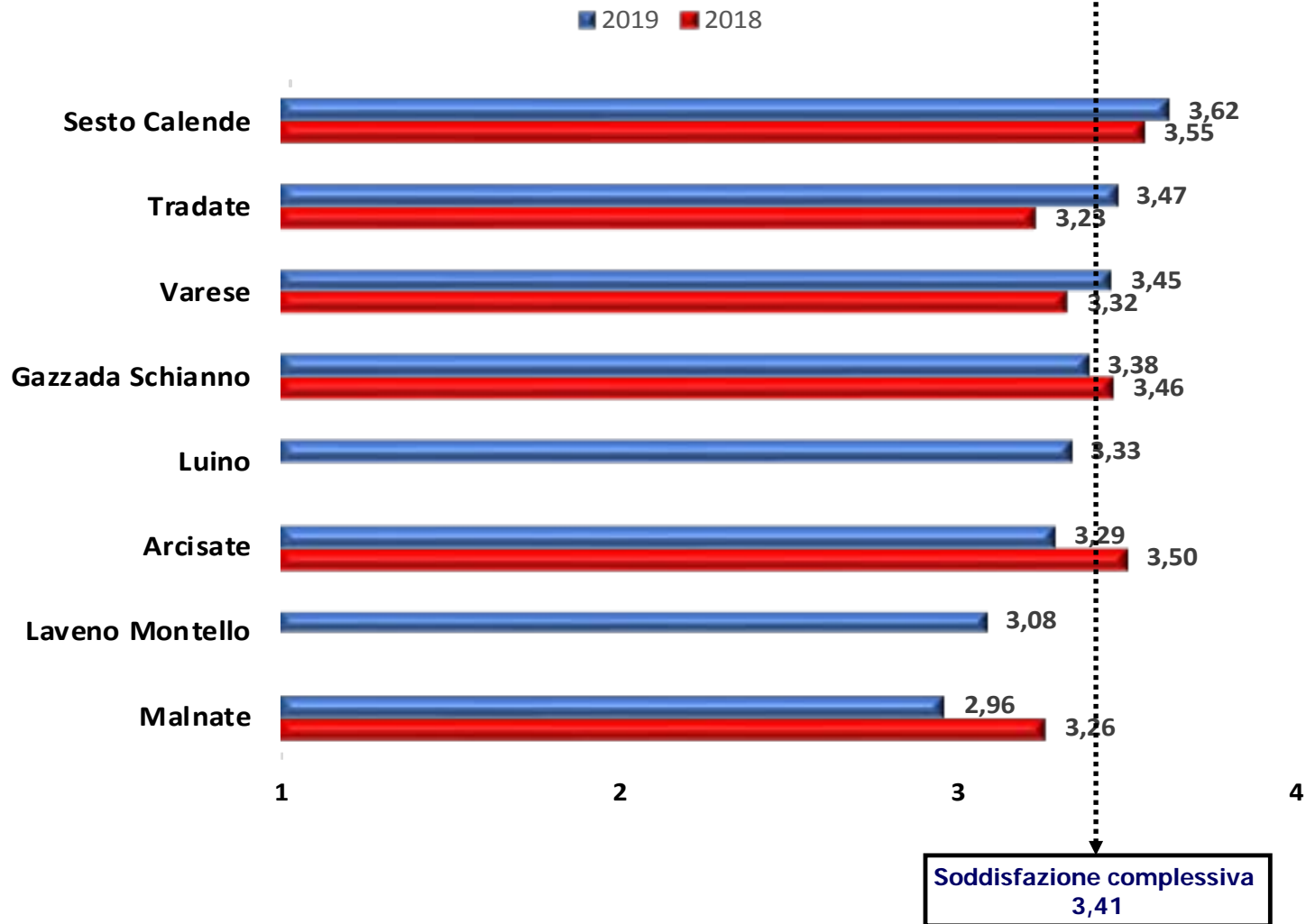
Facilità di contatto telefonico



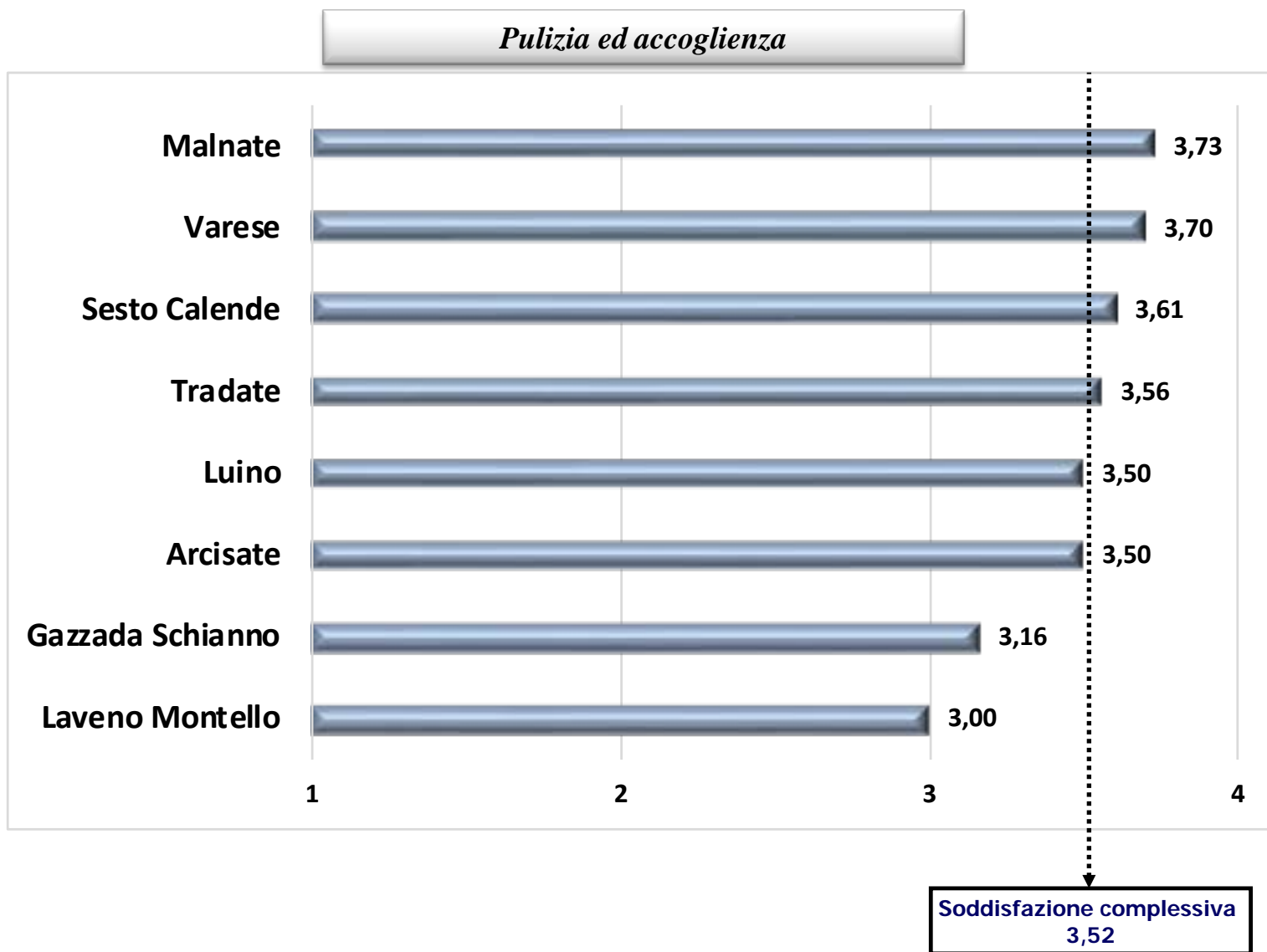
Soddisfazione complessiva
3,41

Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 2018 - 2019

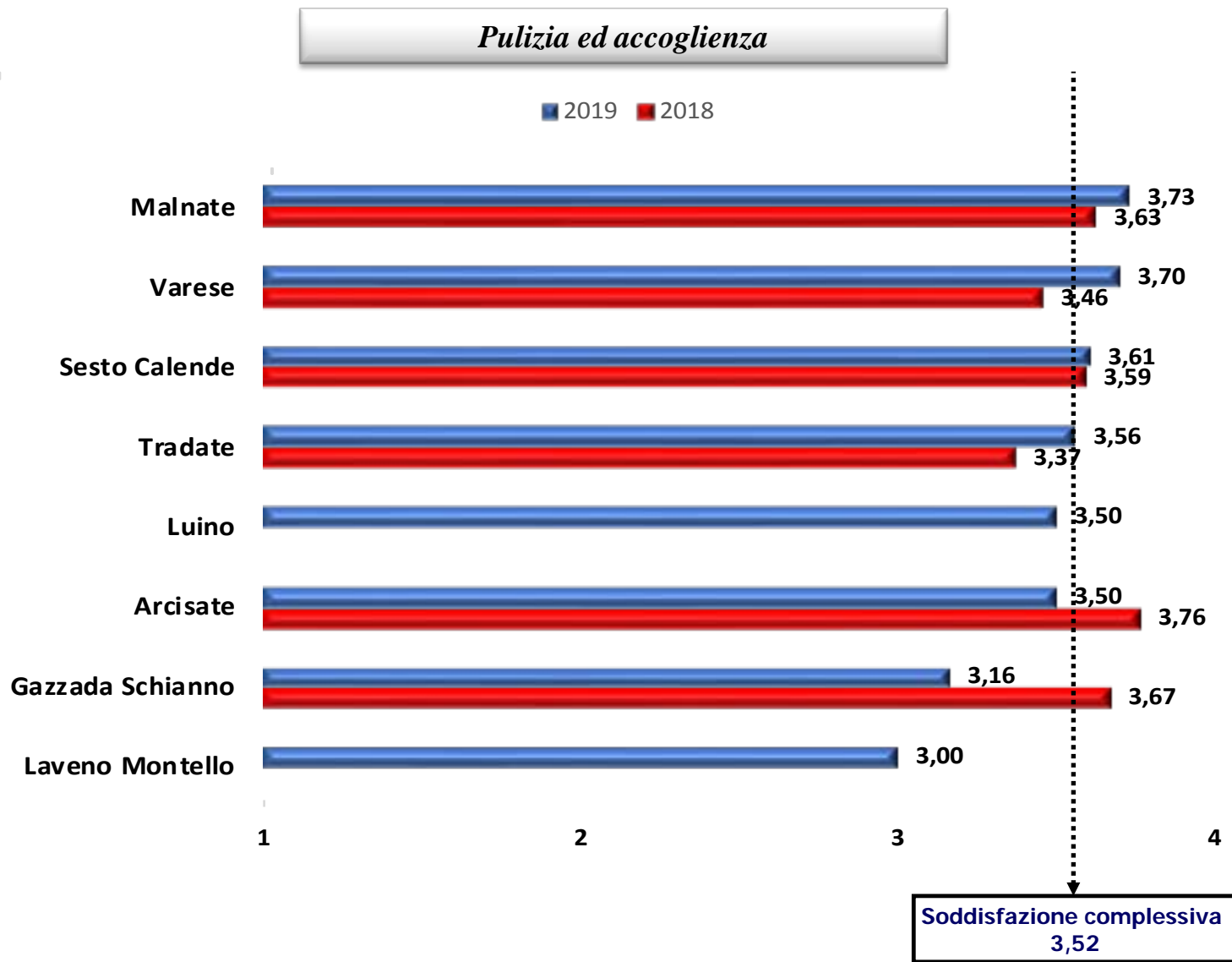
Facilità di contatto telefonico



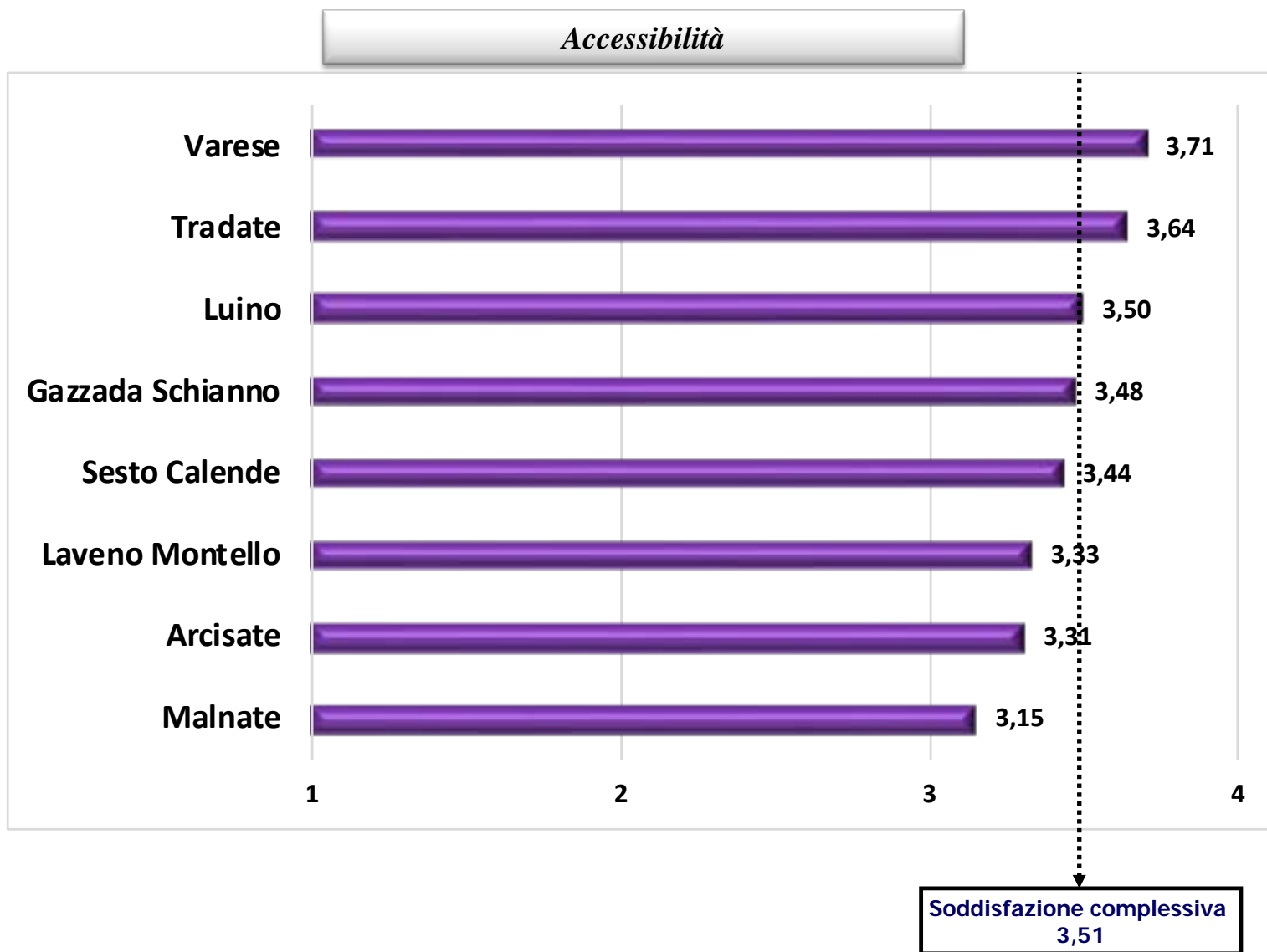
Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2019



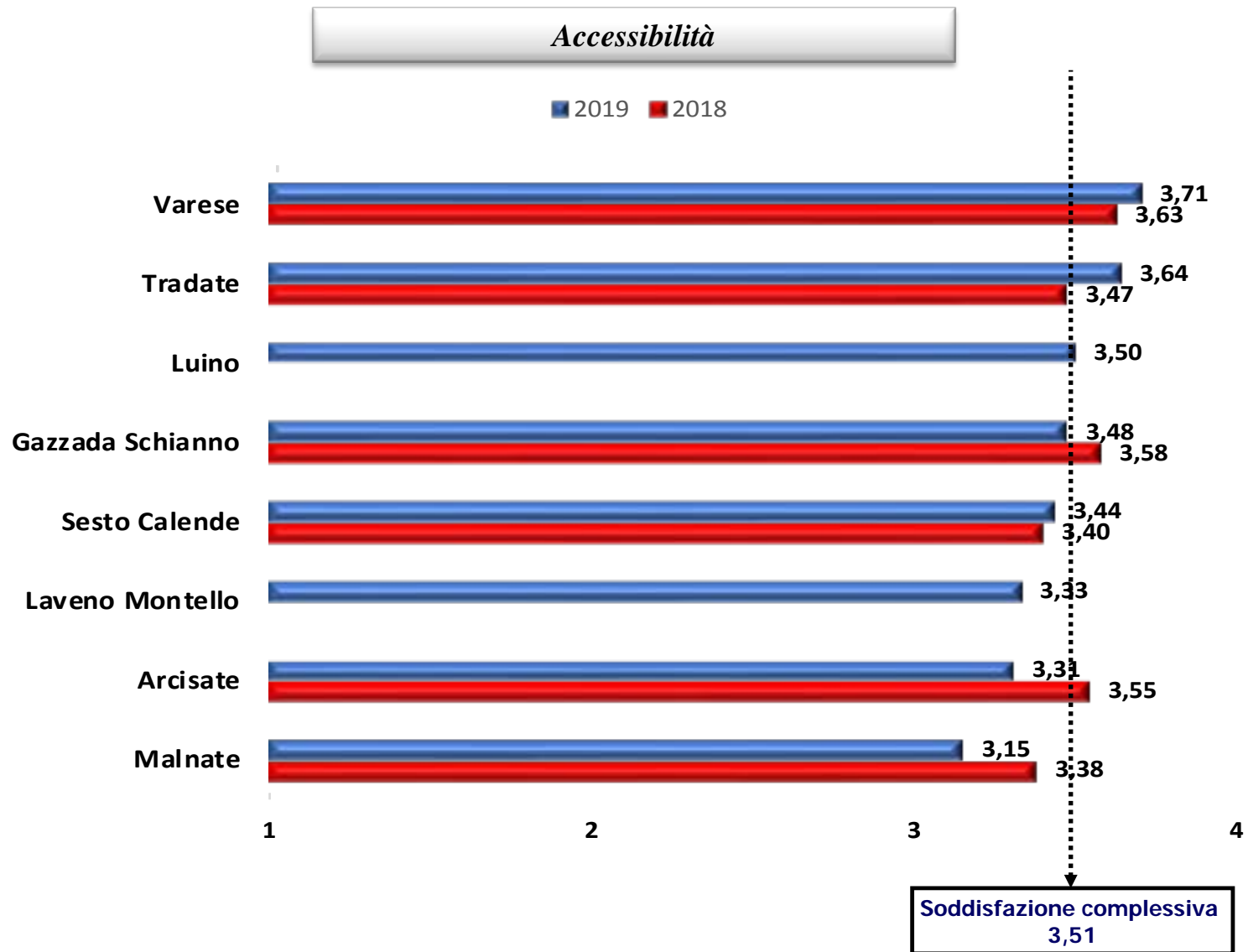
Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 2018 - 2019



Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2019

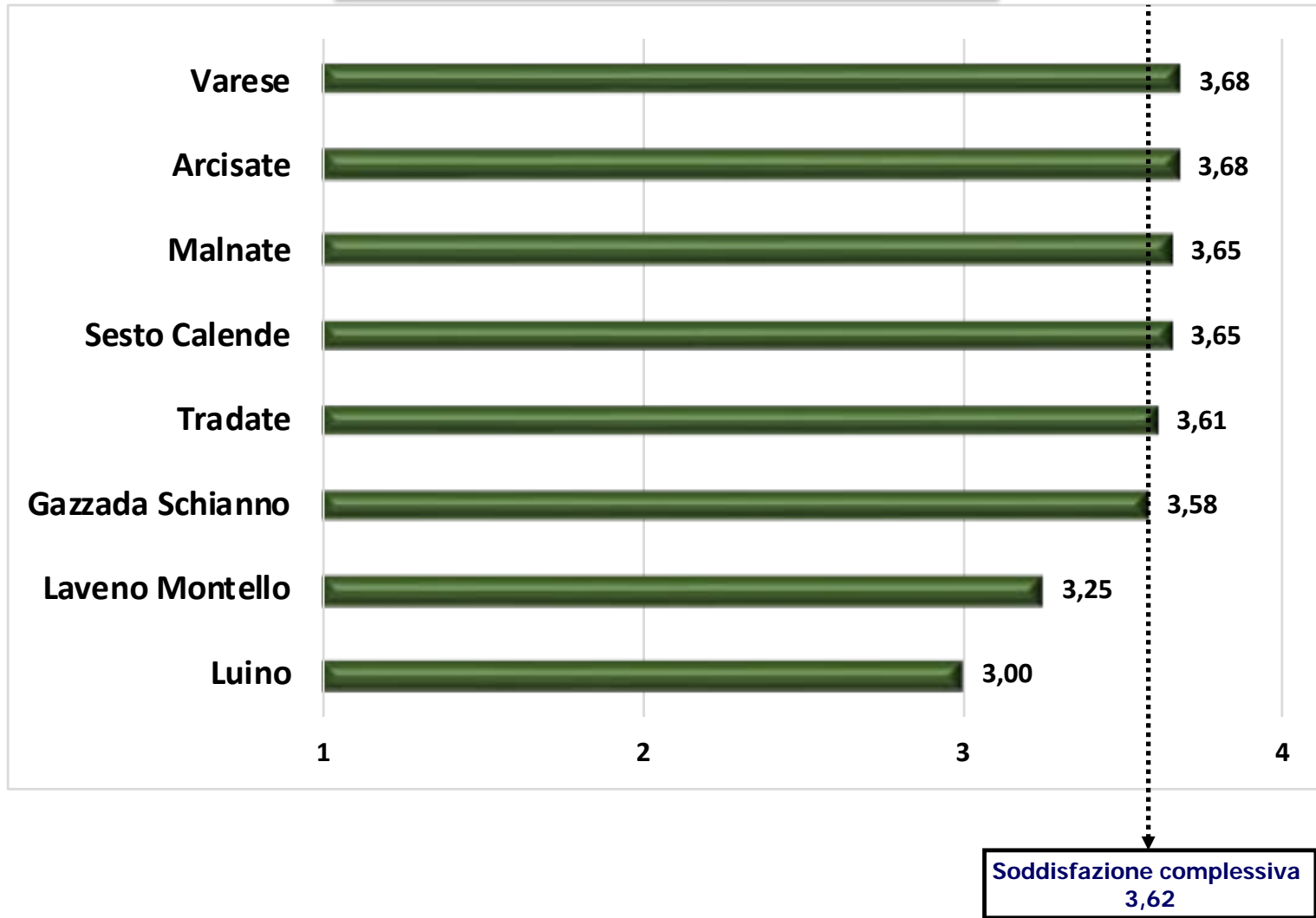


Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 2018 - 2019



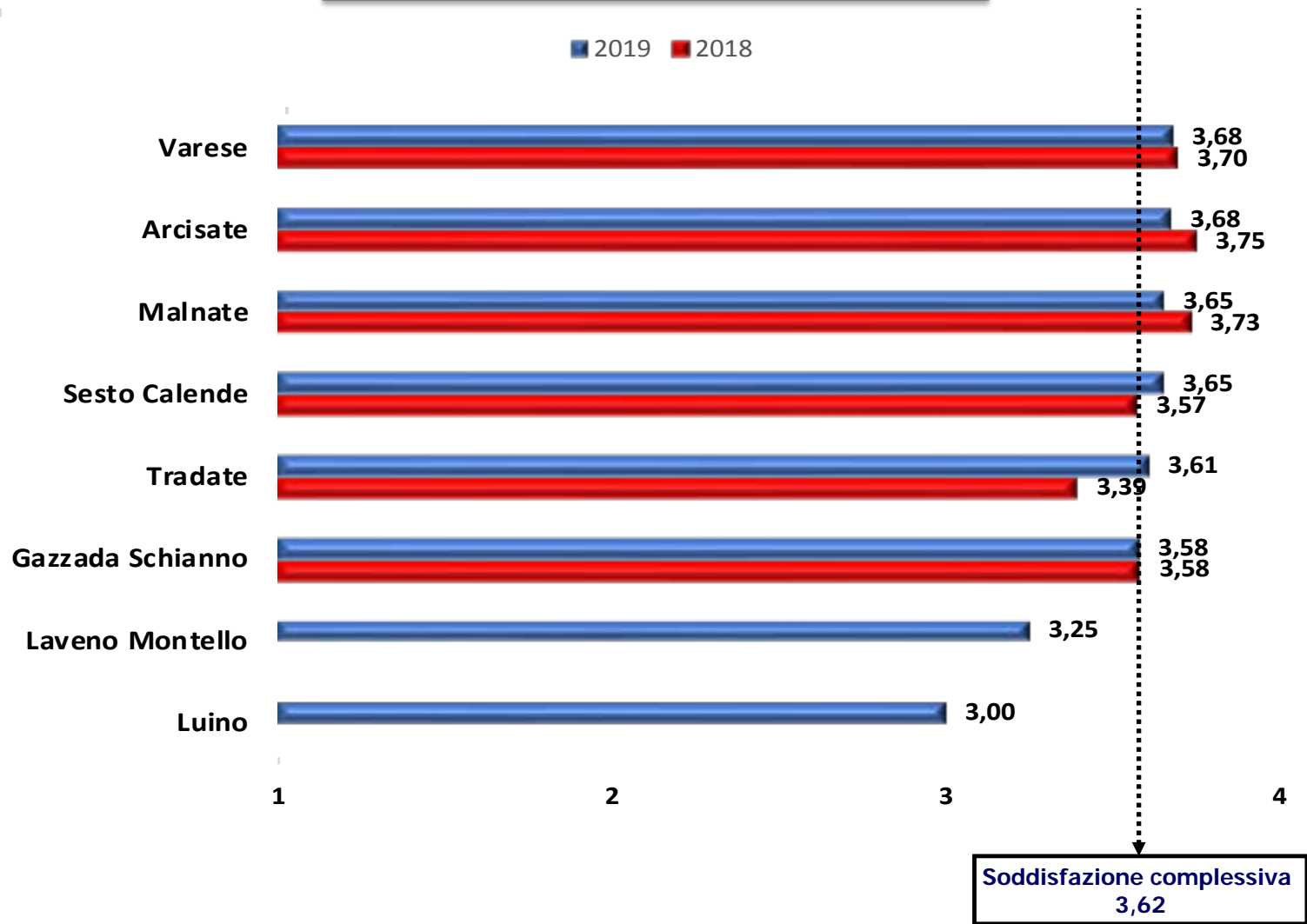
Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2019

Tempo di attesa per le prestazioni



Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 2018 - 2019

Tempo di attesa per le prestazioni



Prestazioni con tempi non adeguati

Luino

Aspetto Psicologico

Gazzada Schianno

Tempo di attesa pap test di un mese
è troppo lungo

Pap test

Ho fatto pap test con dottoressa

Tursi molto professionale

Ginecologia

Tradate

Visita ginecologica post parto

Per visite ginecologiche, precisione
nel tempo necessario

Pap test

Sesto Calende

Terapia psicologica

Consulenza psicologica

Assistenza ostetrica –
ginecologica per gravidanza

Varese

Visite ginecologiche, pap test

Visita ginecologica - pap test

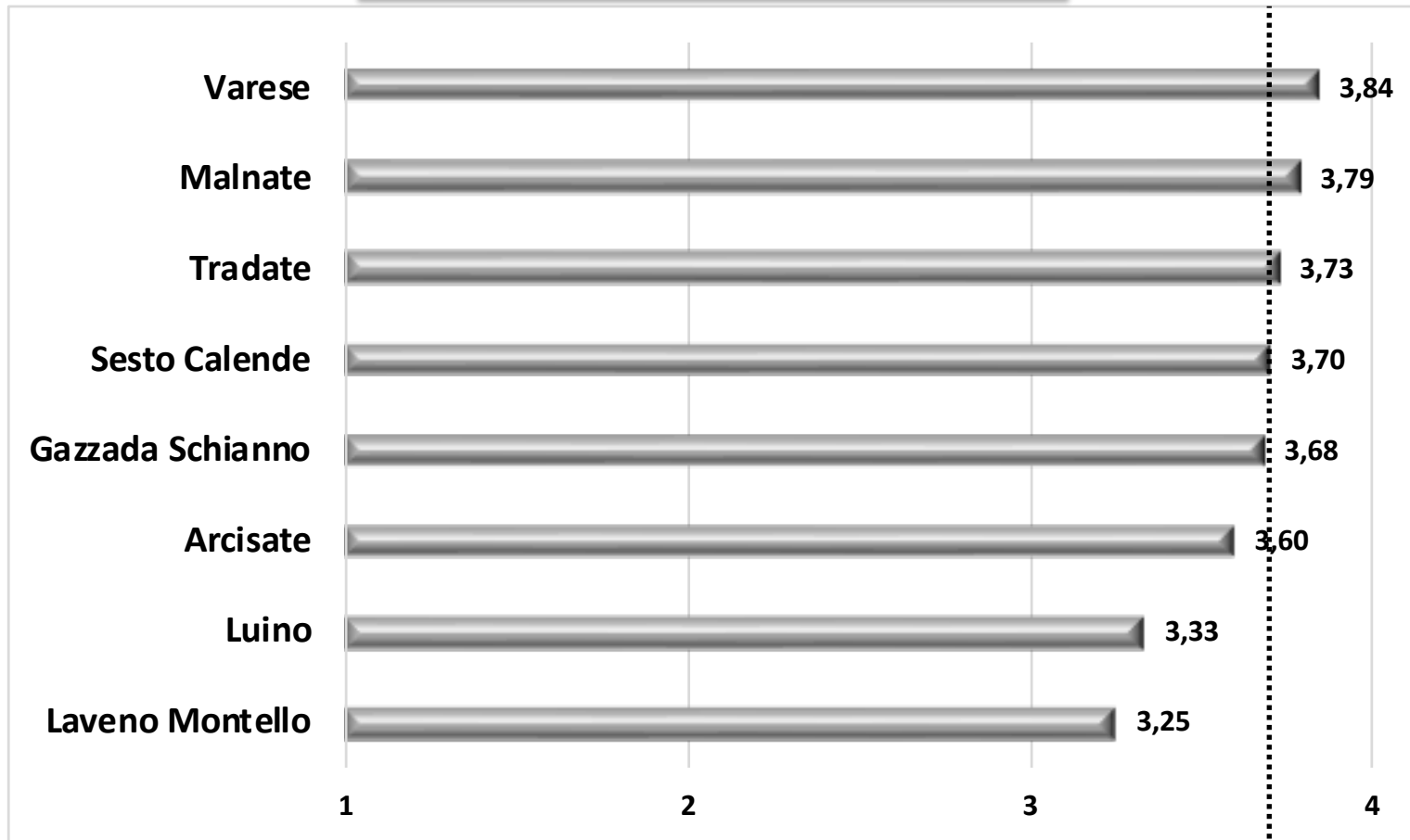
Psicologia

Pap test

Incontro individuale con psicologa

Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2019

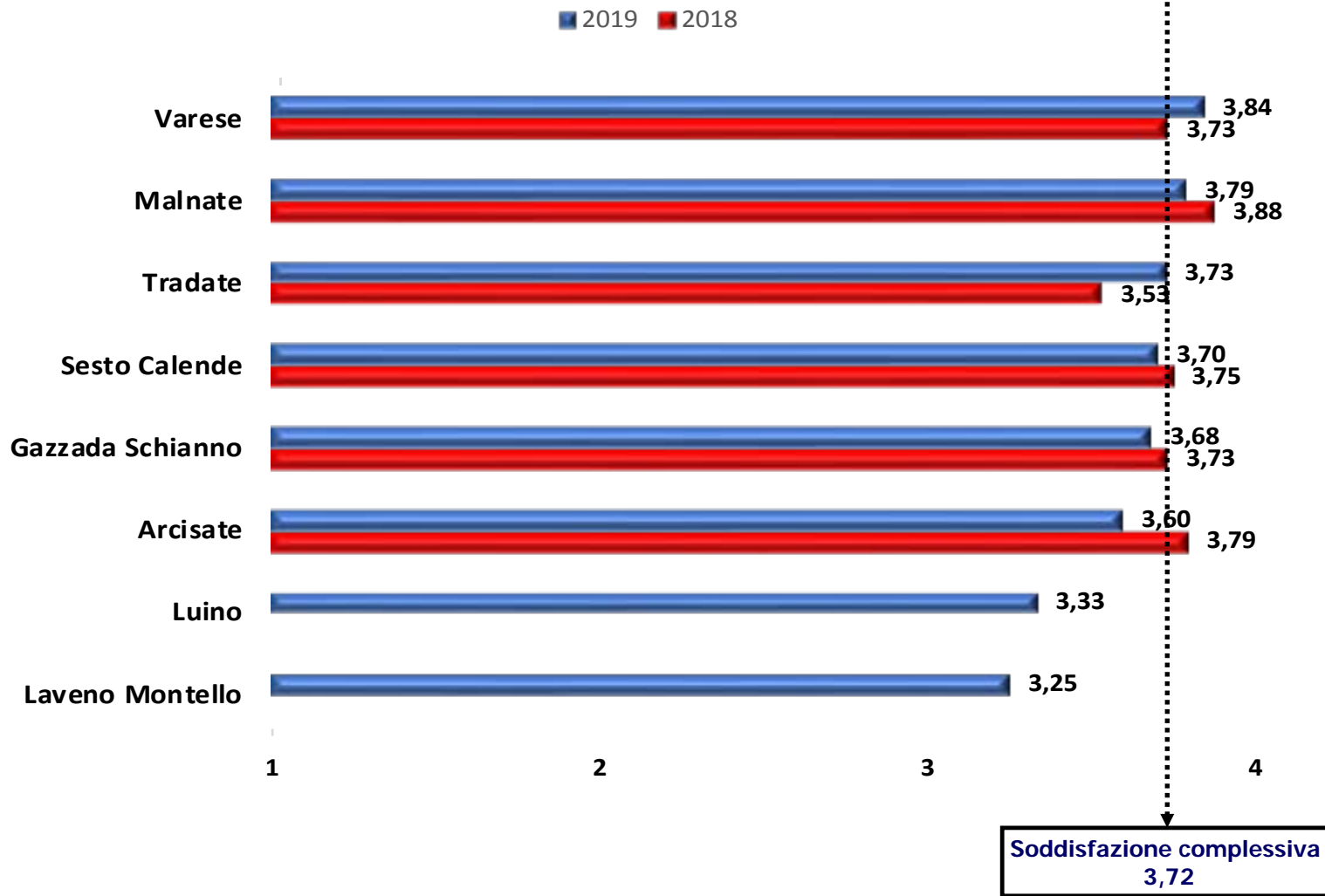
Tranquillità e riservatezza



Soddisfazione complessiva
3,72

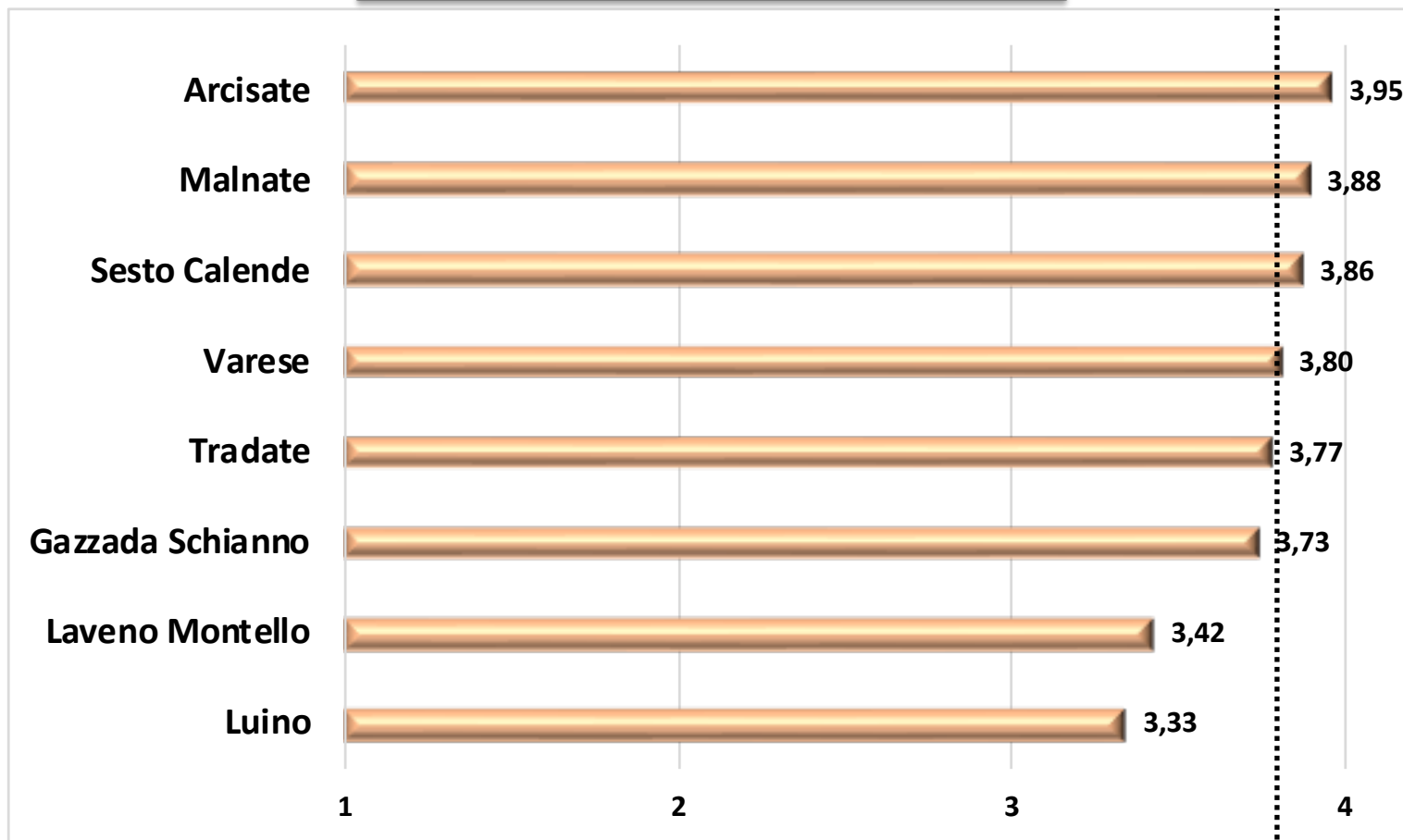
Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 2018 - 2019

Tranquillità e riservatezza



Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2019

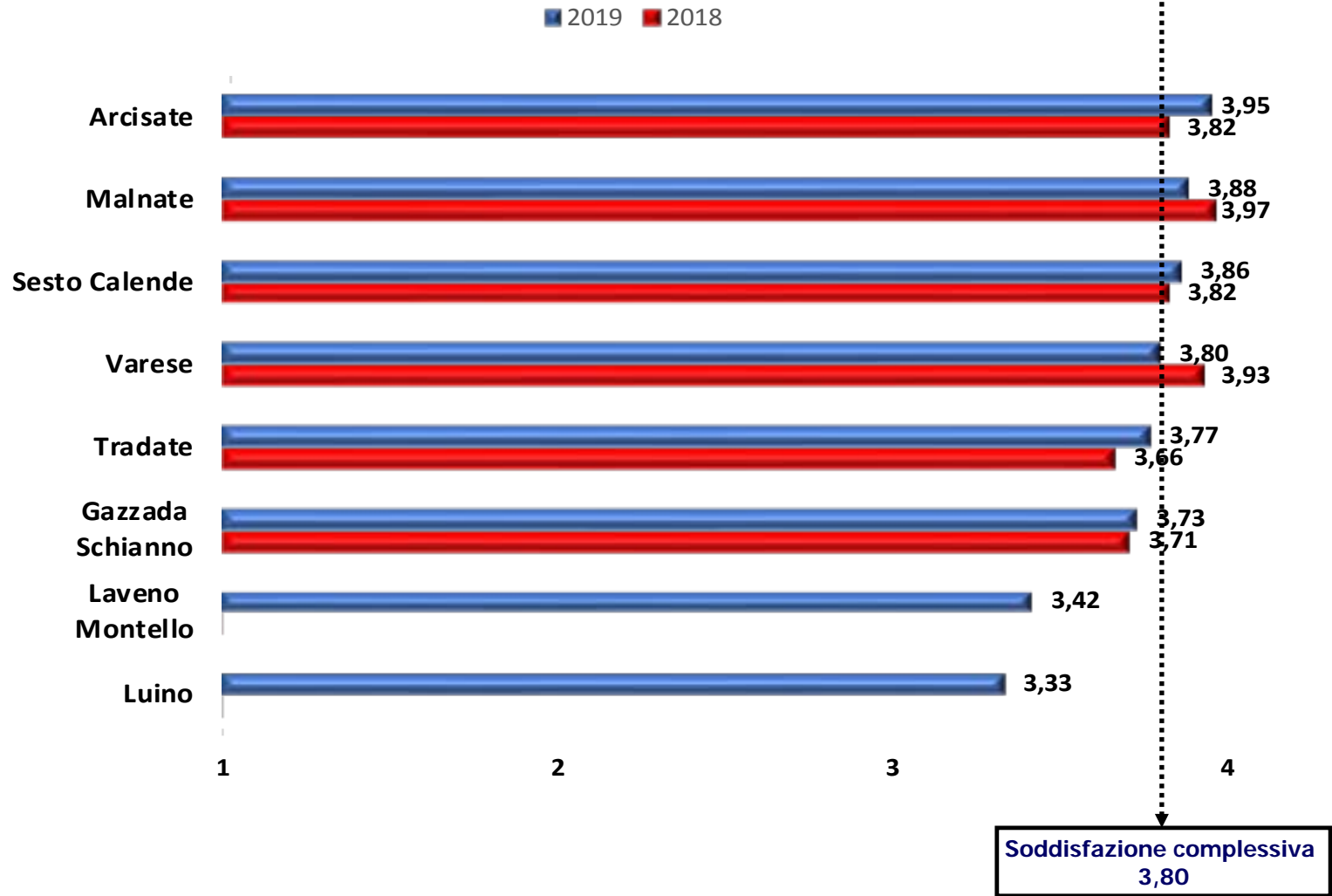
Adeguatezza informazioni



Soddisfazione complessiva
3,80

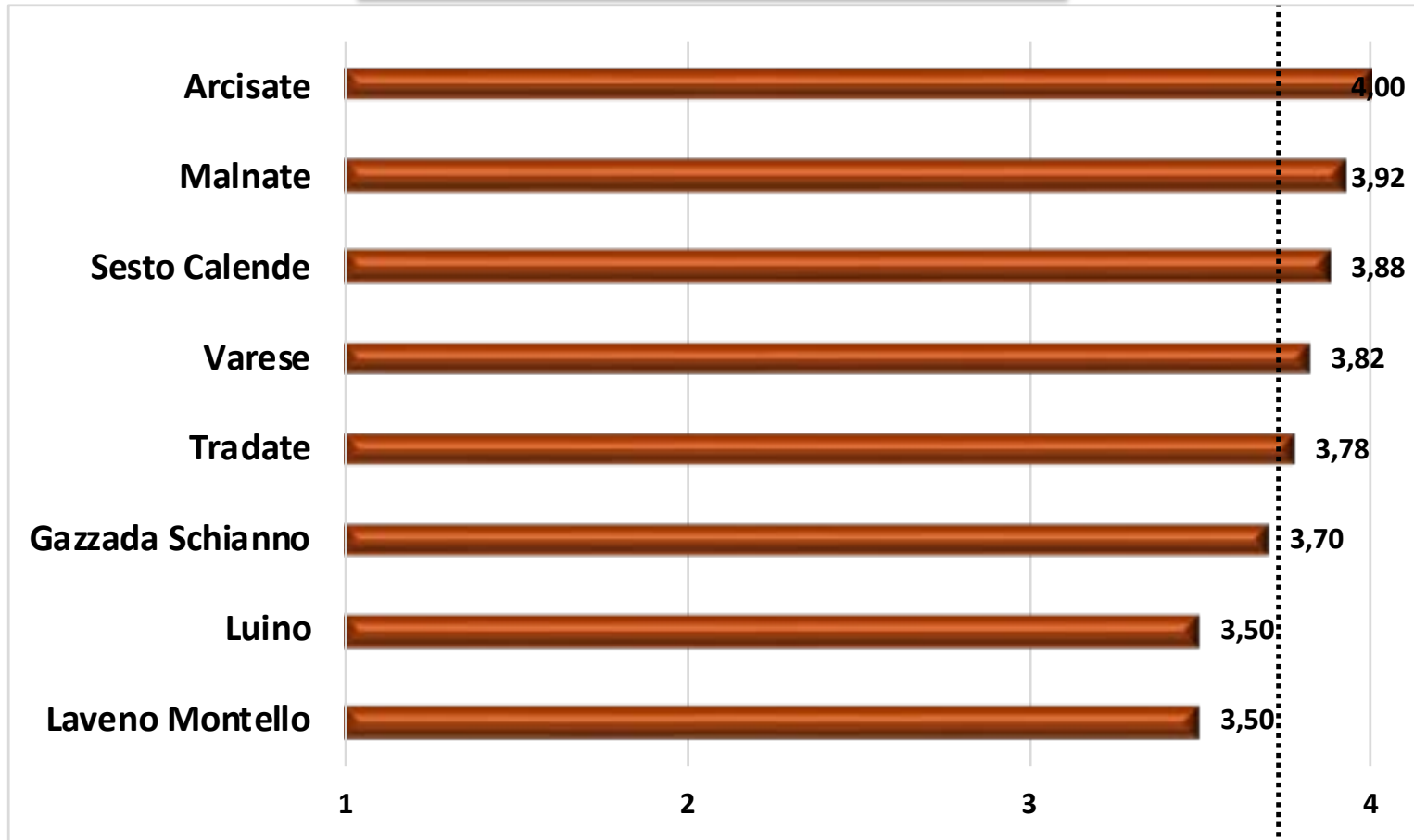
Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 2018 - 2019

Adeguatezza informazioni



Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2019

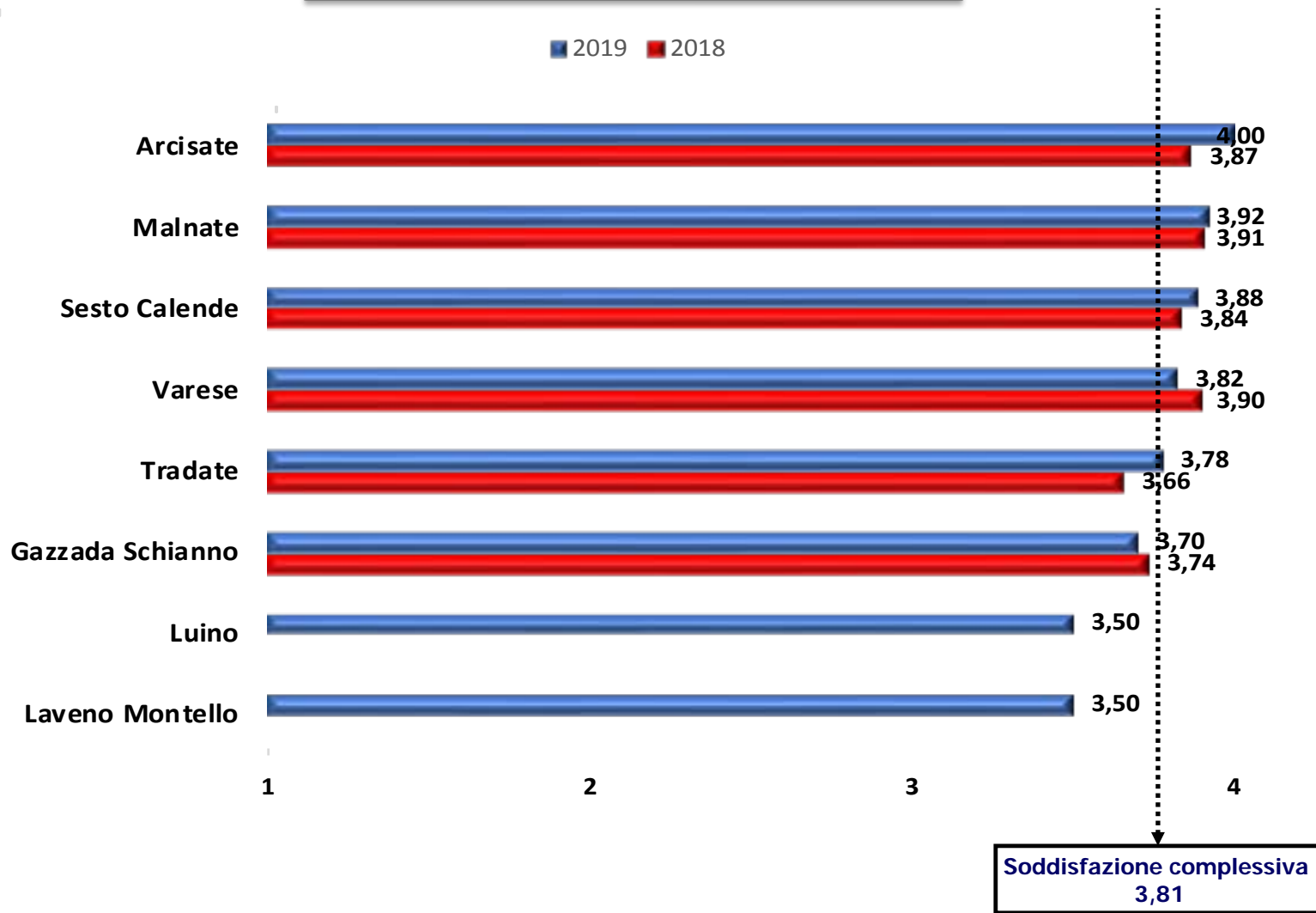
Rapporto con gli operatori



Soddisfazione complessiva
3,81

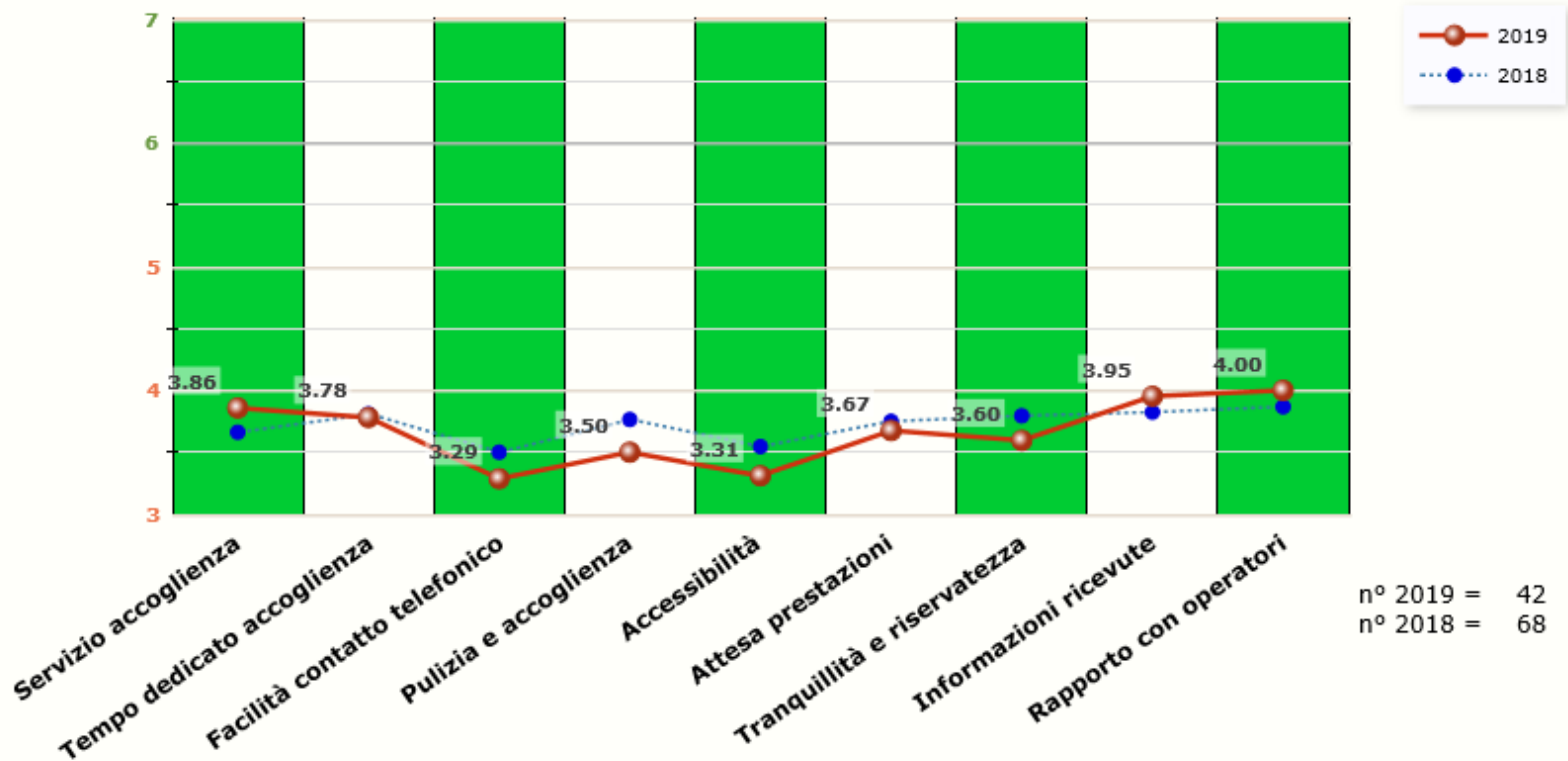
Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 2018 - 2019

Rapporto con gli operatori



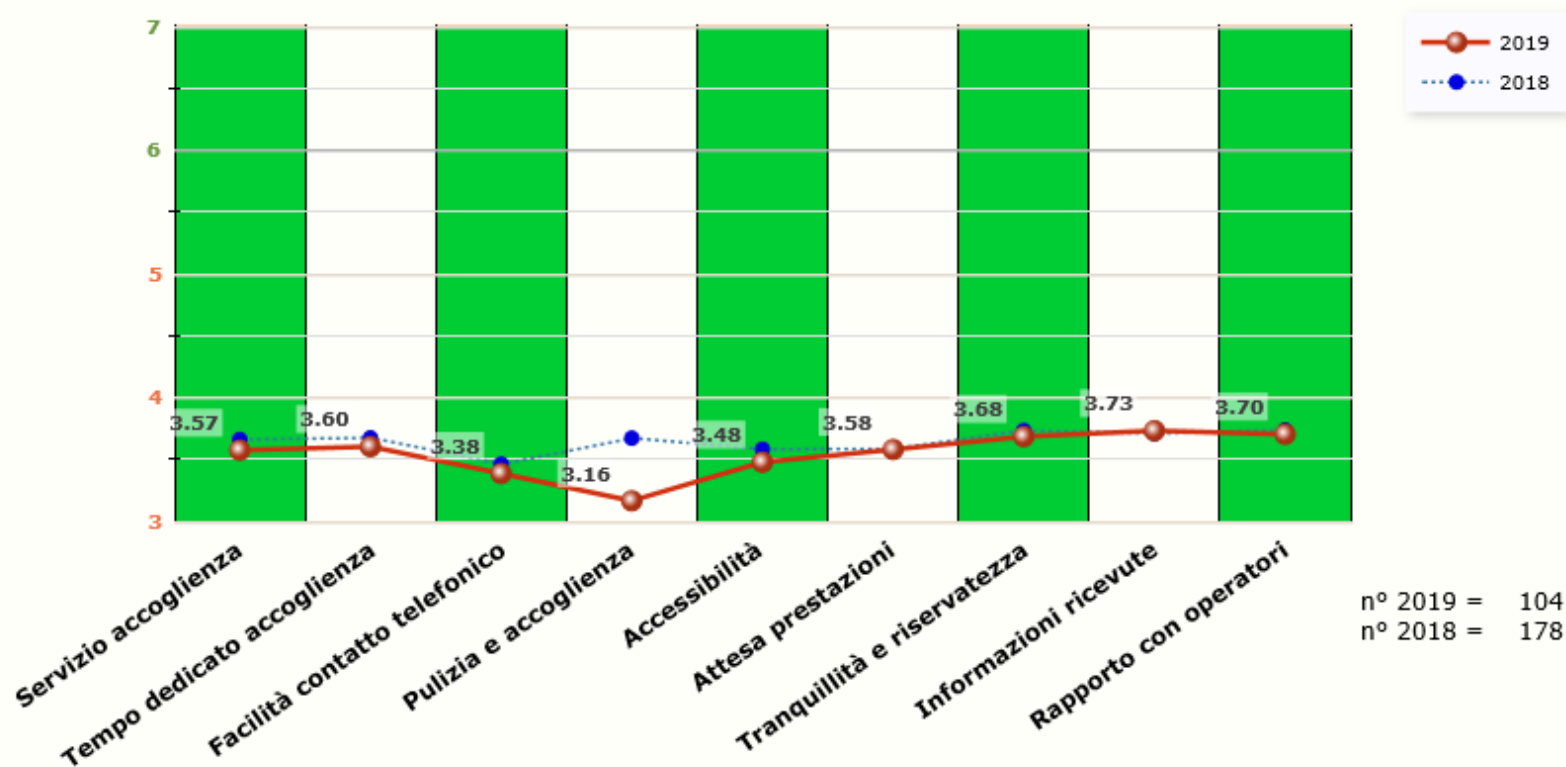
Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 2018 - 2019

Arcisate



Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 2018 - 2019

Gazzada Schianno



Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2019

Gazzada Schianno Suggerimenti

- ✓ Tutto bene grazie
- ✓ Si può avere un ecografo?
- ✓ Servizio buono ma troppo poco pubblicizzato
- ✓ Scomodità a raggiungere l'ambulatorio con passeggino a uvetto
- ✓ Sarebbe utile fare visita con ecografia
- ✓ Sarebbe utile avere un ecografo
- ✓ Sarebbe meglio fare la visita e l'ecografia
- ✓ Risponde sempre la segreteria, contatto difficoltoso. Più orari per prendere appuntamento
- ✓ Rampa e passeggini o ascensore
- ✓ Pulire ingresso!!
- ✓ Propongo ecografo
- ✓ Più pulizia fuori più un ecografo per visita ginecologica
- ✓ Perché non c'è un ecografo??
- ✓ Non risponde mai nessuno al telefono!!
- ✓ Non è possibile che manchi un ecografo. personale molto competente, soprattutto l'ostetrica è molto brava!!!
- ✓ Mi piacerebbe l'ecografia perchè in ospedale i tempi sono lunghi!!!
- ✓ Mi piace la struttura ma necessità di più strumenti

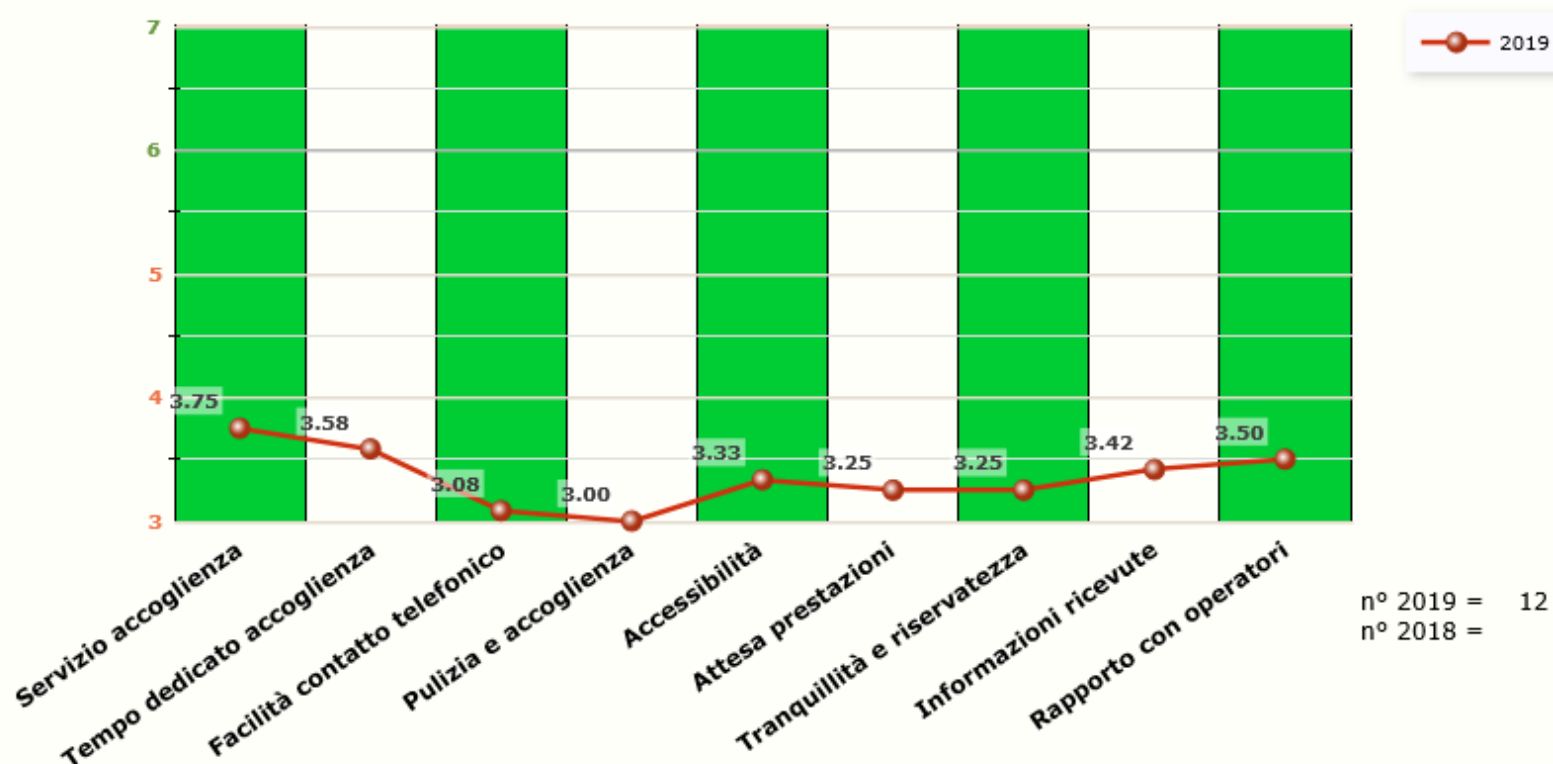
Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2019

Gazzada Schianno Suggerimenti

- ✓ Manca l'ecografo!!
- ✓ Manca l'ecografo
- ✓ Maggiore pulizia all'ingresso
- ✓ Leggera difficoltà nel contattare telefonicamente. Sarebbero più spazi per chiamare (fascia oraria più ampia)
- ✓ La possibilità di eseguire una ecografia
- ✓ L'ausilio di un ecografo sarebbe utile. Vista la struttura e i buoni servizi offerti sarebbe fondamentale più pubblicità per aumentare l'attività consultoriale e garantire una assistenza sul territorio a 360 gradi
- ✓ Fare la visita senza ecografia non è molto utile. grazie
- ✓ E' molto disagiata per una mamma con neonato raggiungere il 2 piano senza ascensore. Sarebbe più sensato posizionare l'ufficio di consulenza allattamento al pianoterra
- ✓ Creare rampa esterna e facilitare l'accesso alle mamme con passeggini
- ✓ Commento d5 : mancanza ascensore per passeggino
- ✓ Bagni poco puliti
- ✓ Ascensore

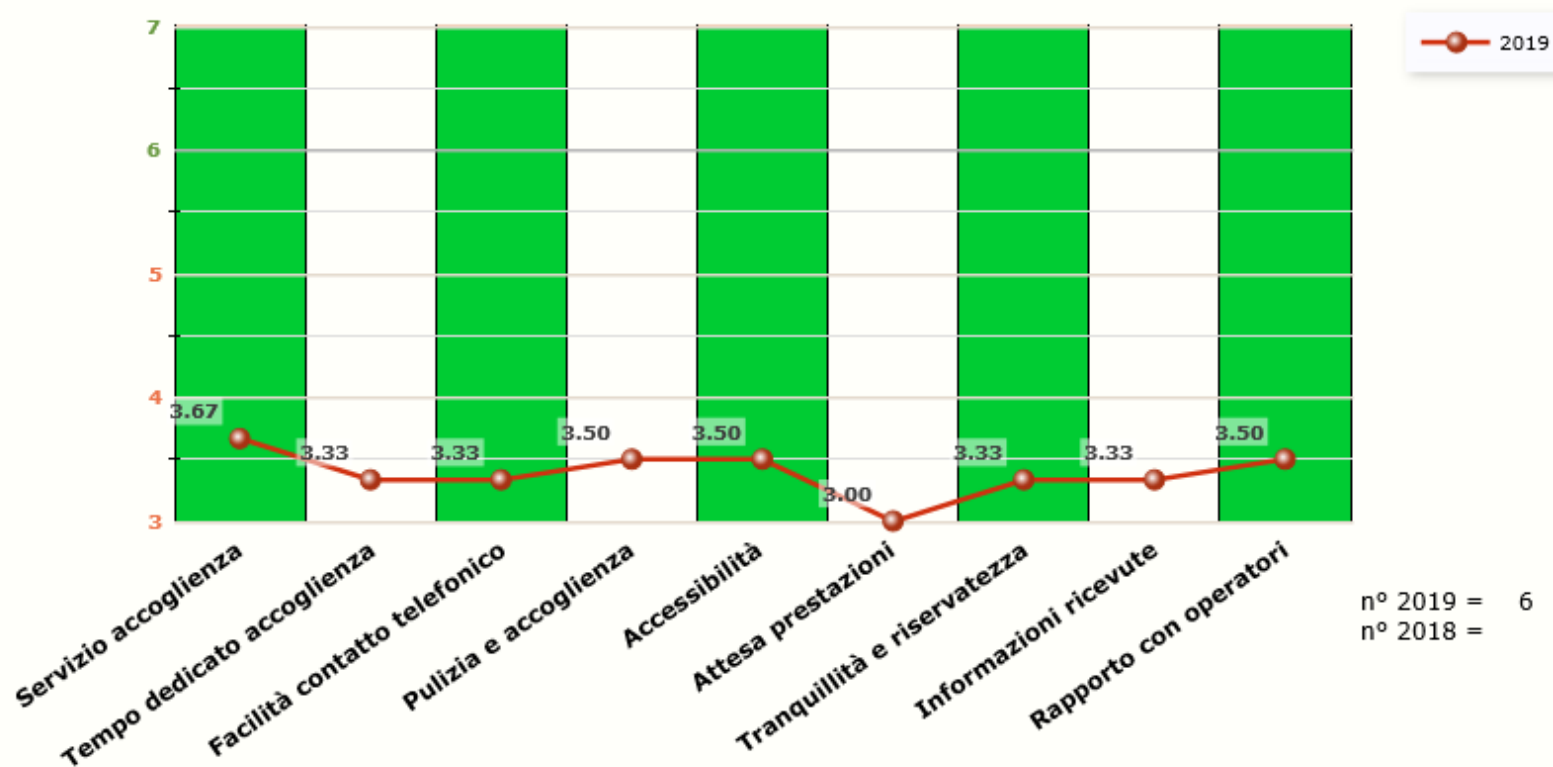
Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 2018 - 2019

Laveno Montello



Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 2018 - 2019

Luino



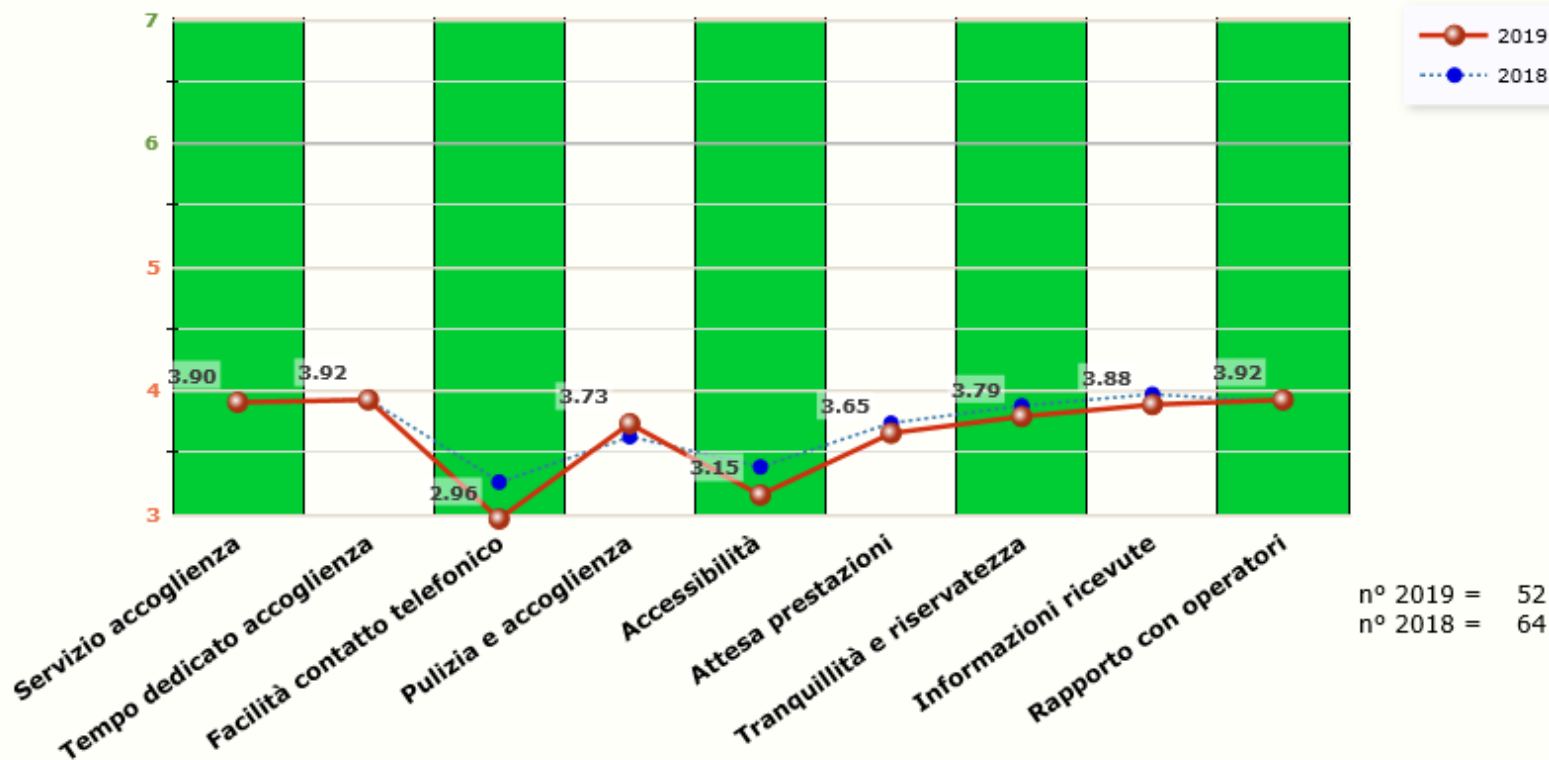
Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2019

Luino
Suggerimenti

✓ Benissimo

Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 2018 - 2019

Malnate



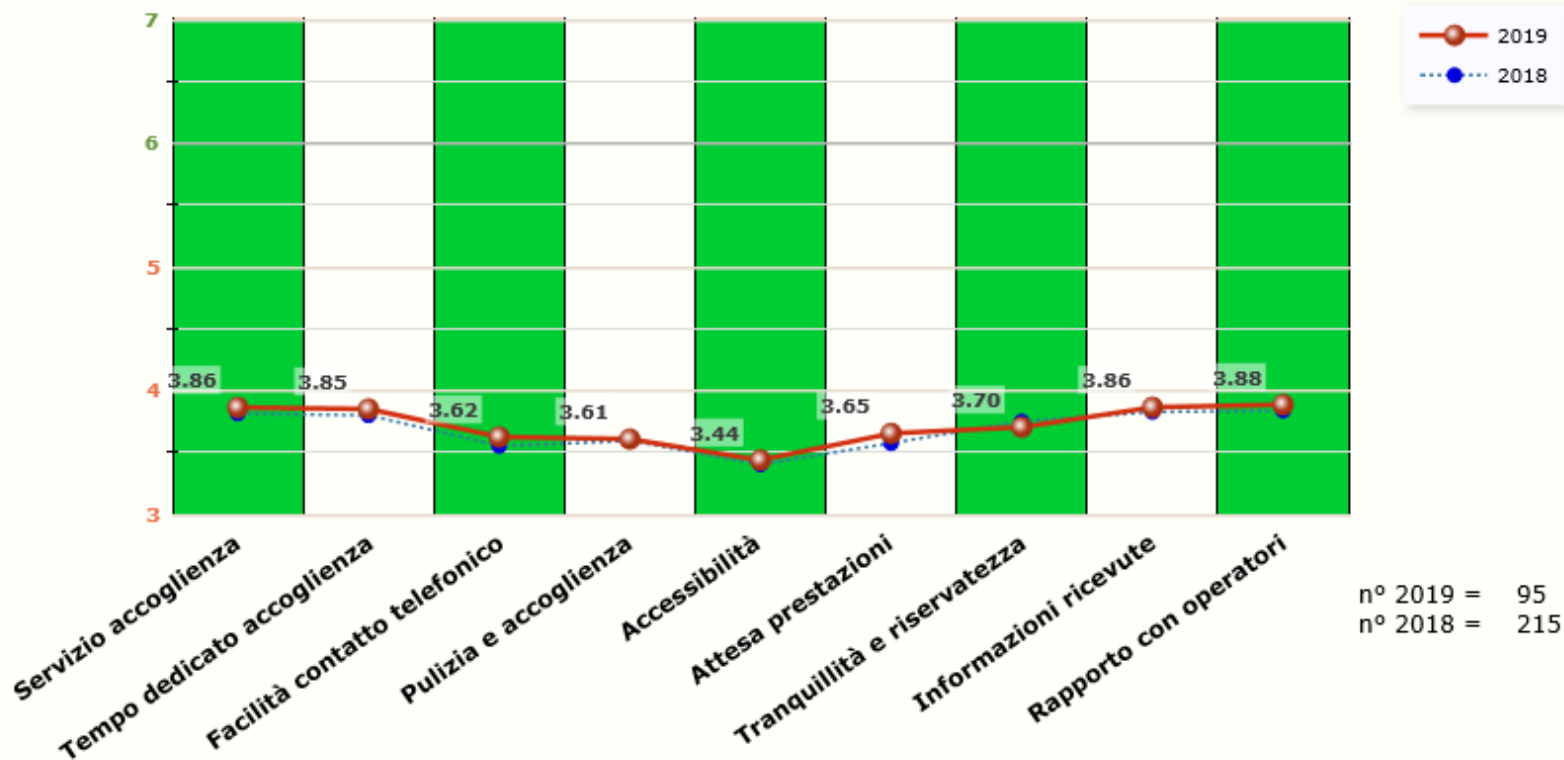
Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2019

Malnate Suggerimenti

- ✓ Più parcheggi, scala adeguata o ascensore
- ✓ Ascensore (mensa); più fondi al consultorio che fa un servizio bellissimo per le mamme.
Complimenti a Francesca l'ostetrica

Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 2018 - 2019

Sesto Calende



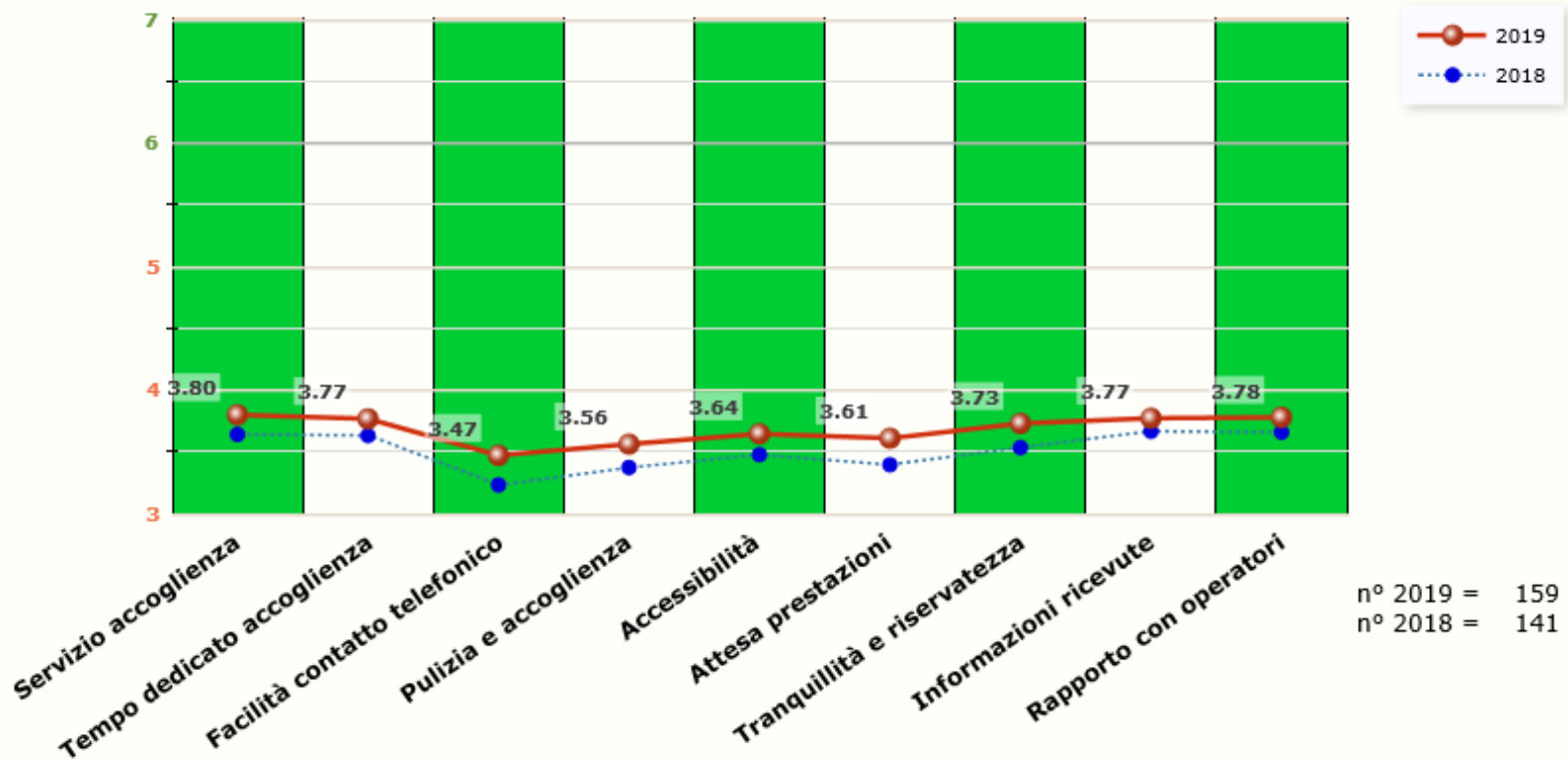
Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2019

Sesto Calende Suggerimenti

- ✓ Sono molto bravi
- ✓ Sarebbe molto utile e gradita la possibilità di poter fare l'ecografia transvaginale
- ✓ Ringrazio per il lavoro che qui si svolge, importanti per la collettività... buon lavoro!
- ✓ Operatori sempre gentili e professionali sempre attenti ad ascoltare ogni esigenza; l'unico suggerimento il rinnovo dell'ambiente. grazie
- ✓ Informare di più il cittadino dei servizi offerti dal consultorio.. gratuitamente oltretutto
- ✓ 10 e lode grazie!

Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 2018 - 2019

Tradate



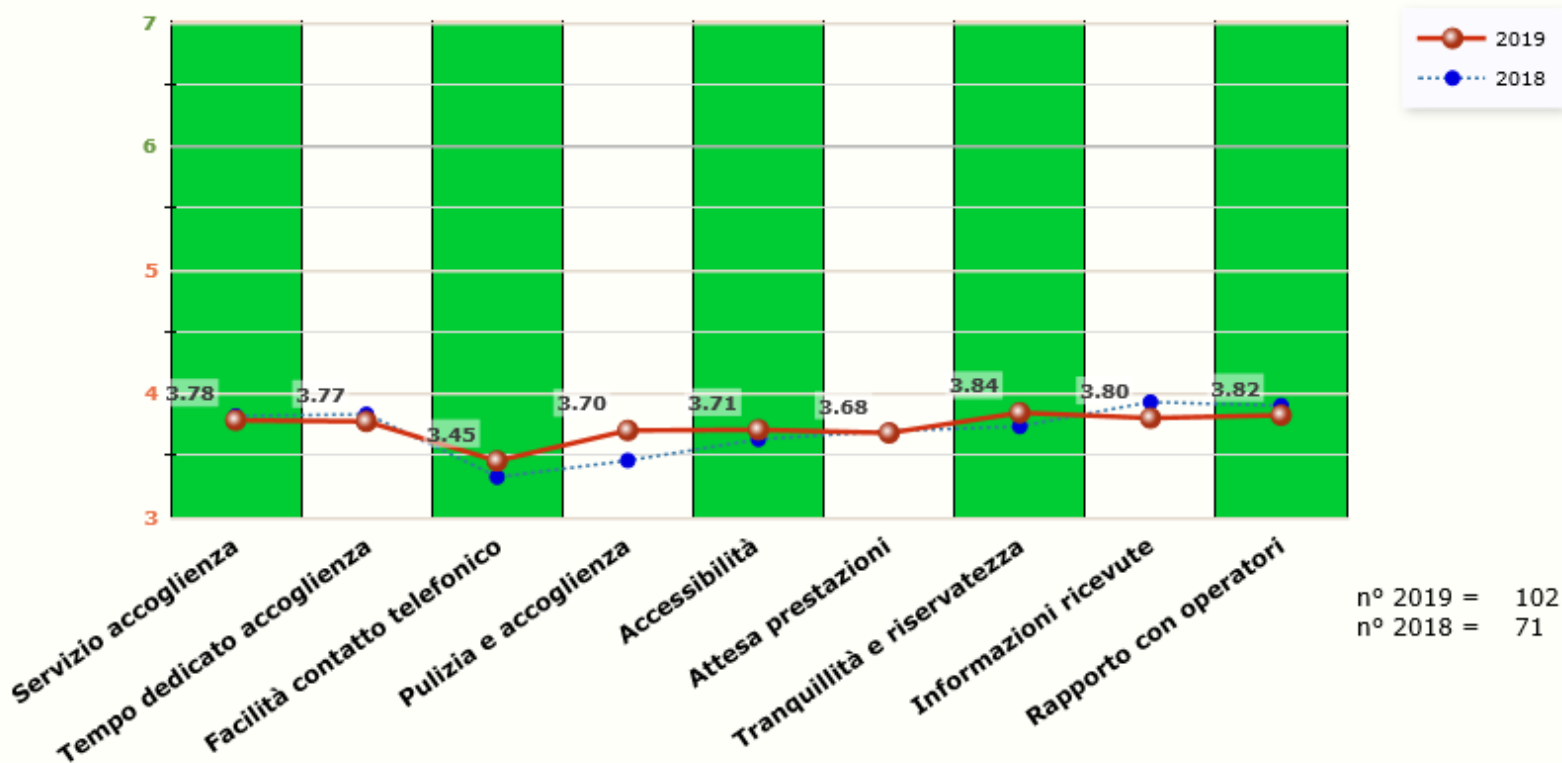
Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2019

Tradate Suggerimenti

- ✓ Più decoro all'esterno (bandiere istituzionali rotte e sbrindellate). parcheggio interno con buche che sembrano voragini, segnaletica interna mancante o non aggiornata (l'utenza vaga da un piano all'altro)!!
- ✓ Personale molto gentile. molto soddisfatta
- ✓ Operatori gentili e disponibili. Pulizia interna ok però tapparelle rotte- finestre con chiusura rotte-porte che fanno fatica ad aprirsi. Il verde circostante con evidente immondizia..più manutenzione!!!

Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 2018 - 2019

Varese



Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2019

Varese Suggerimenti

- ✓ Sono soddisfatta grazie
- ✓ Niente da dichiarare
- ✓ Nel servizio di visita ginecologica migliorare l'informazione sulla prescrizione e aggiungere l'ecografia. Mettere una segreteria per rispondere al telefono
- ✓ Mi state aiutando molto, grazie!
- ✓ Continuare così ma perchè manca l'ecografia, sarebbe troppo bello poter fare pap test e eco finale insieme
- ✓ Boccia acqua a disposizione nella sala dove si incontra la psicologa