



Customer satisfaction 2018

ASST Sette Laghi – Attività consultoriale

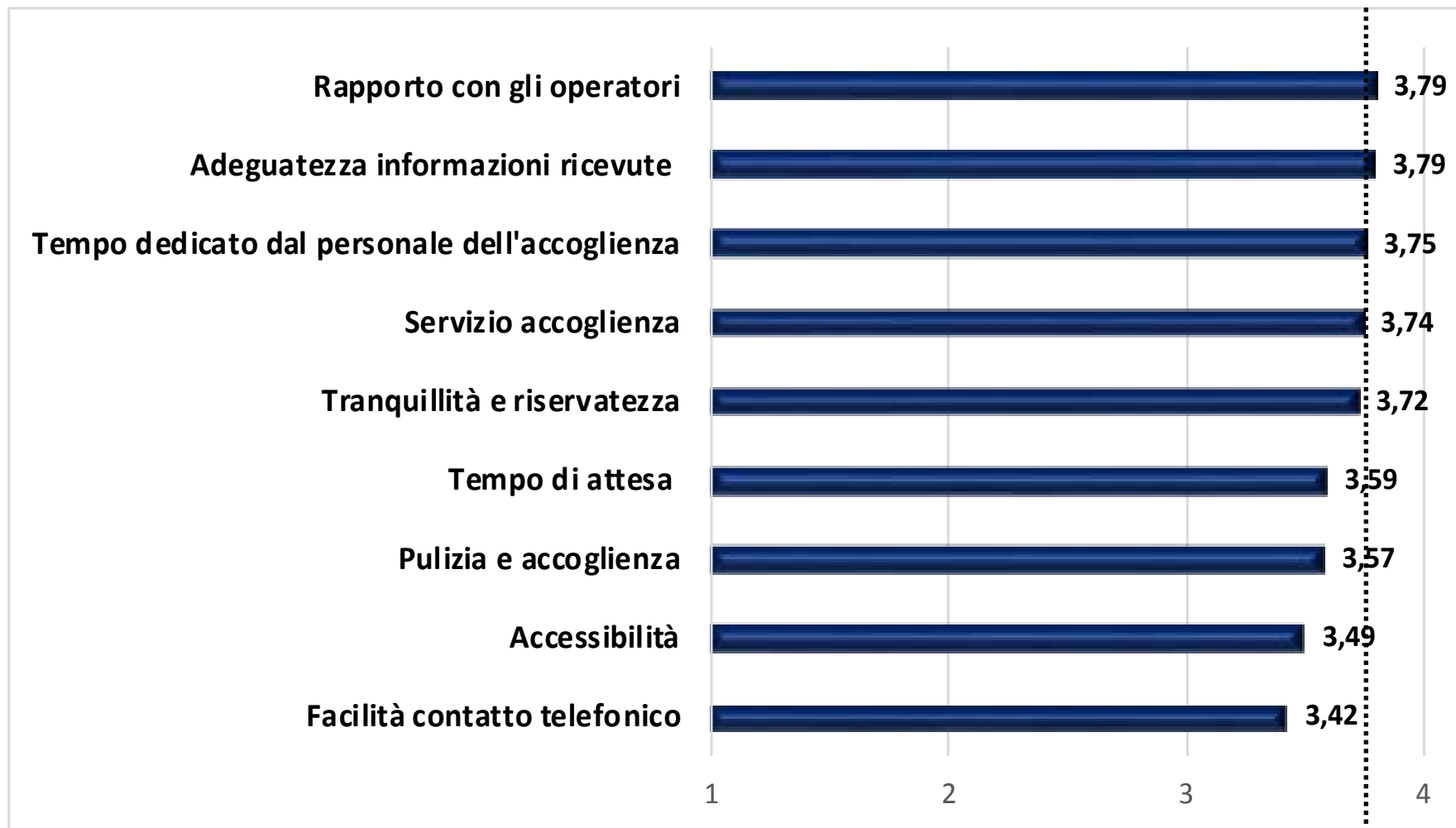
Presentazione risultati

(Febbraio 2019)

Il campione

SEDE	2017	2018
Arcisate	100	68
Gazzada Schianno	175	178
Laveno Mombello	35	
Luino	65	
Malnate	52	64
Sesto Calende	191	215
Tradate	125	141
Varese	70	71
Totale	813	737

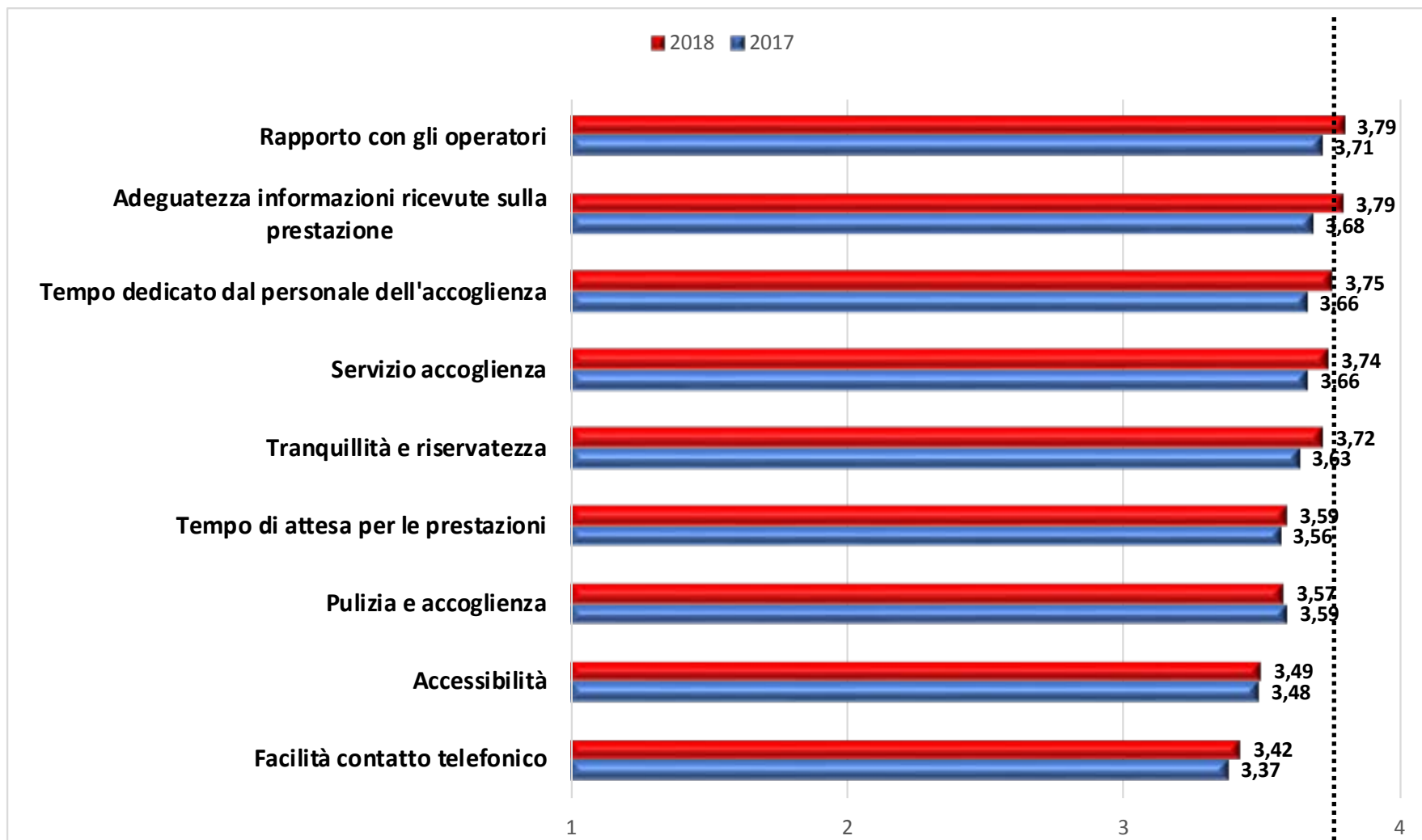
Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2018



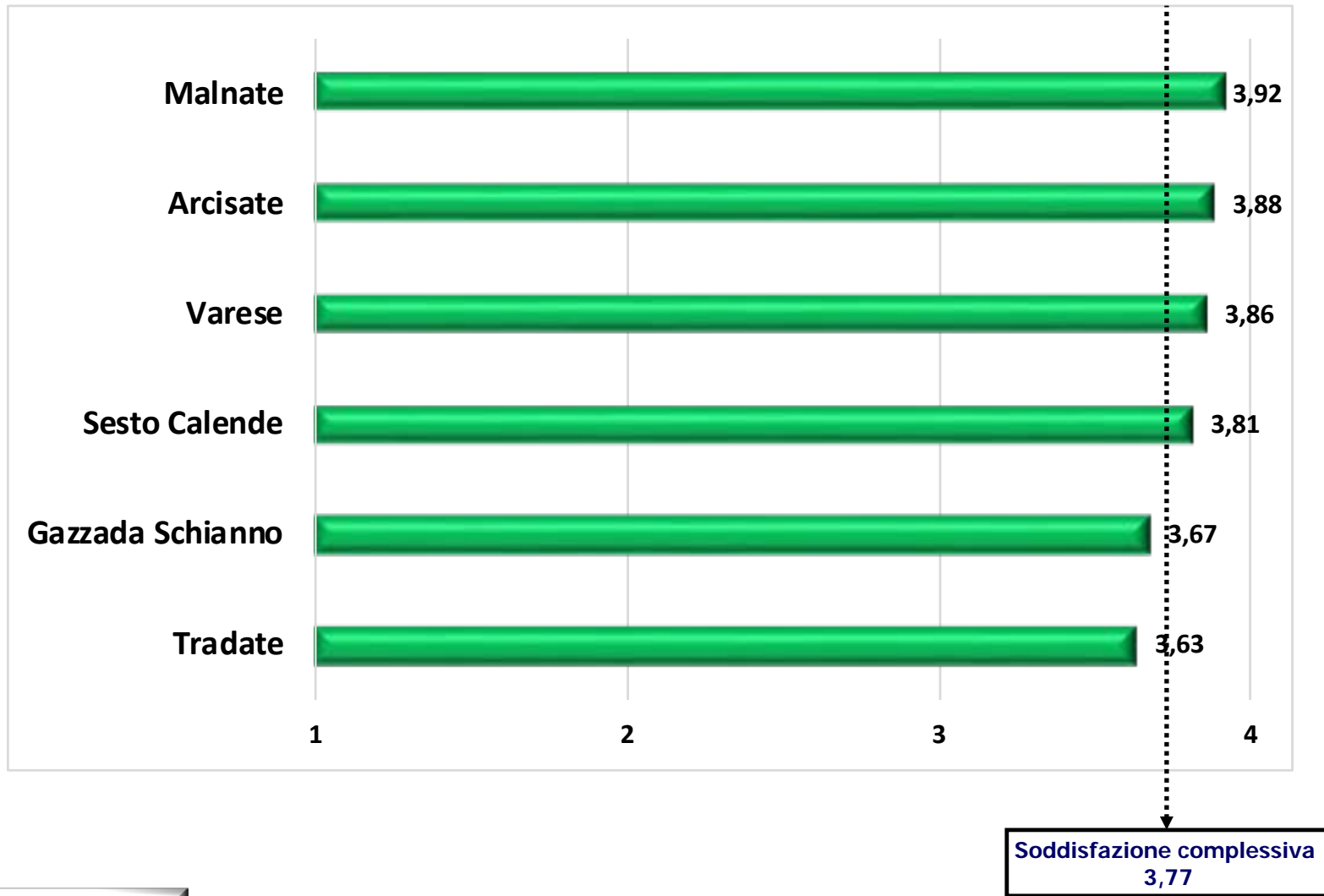
Valore medio; scala 1:4

Soddisfazione complessiva
3,77

Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 2017 - 2018

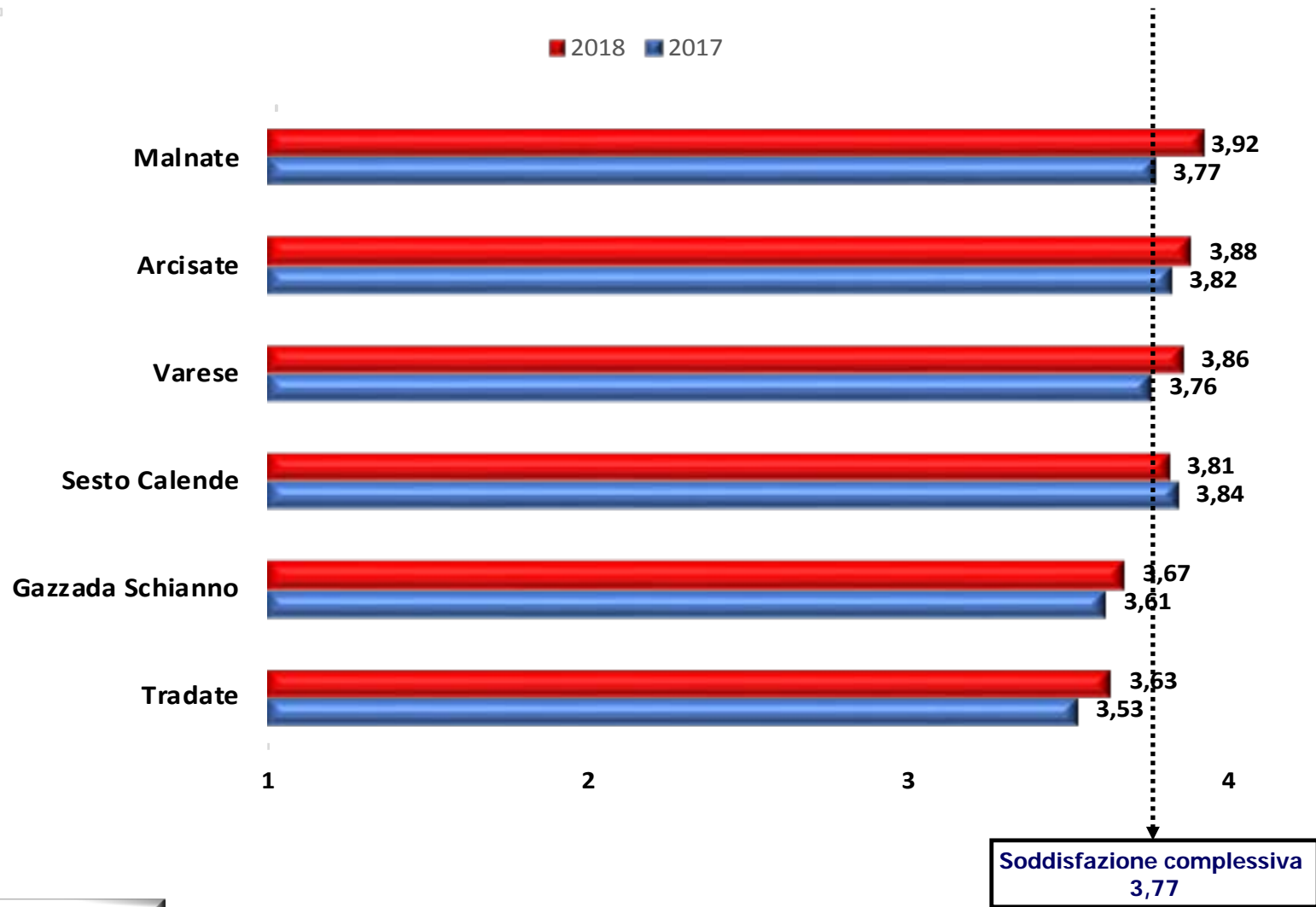


Consultori: soddisfazione complessiva 2018



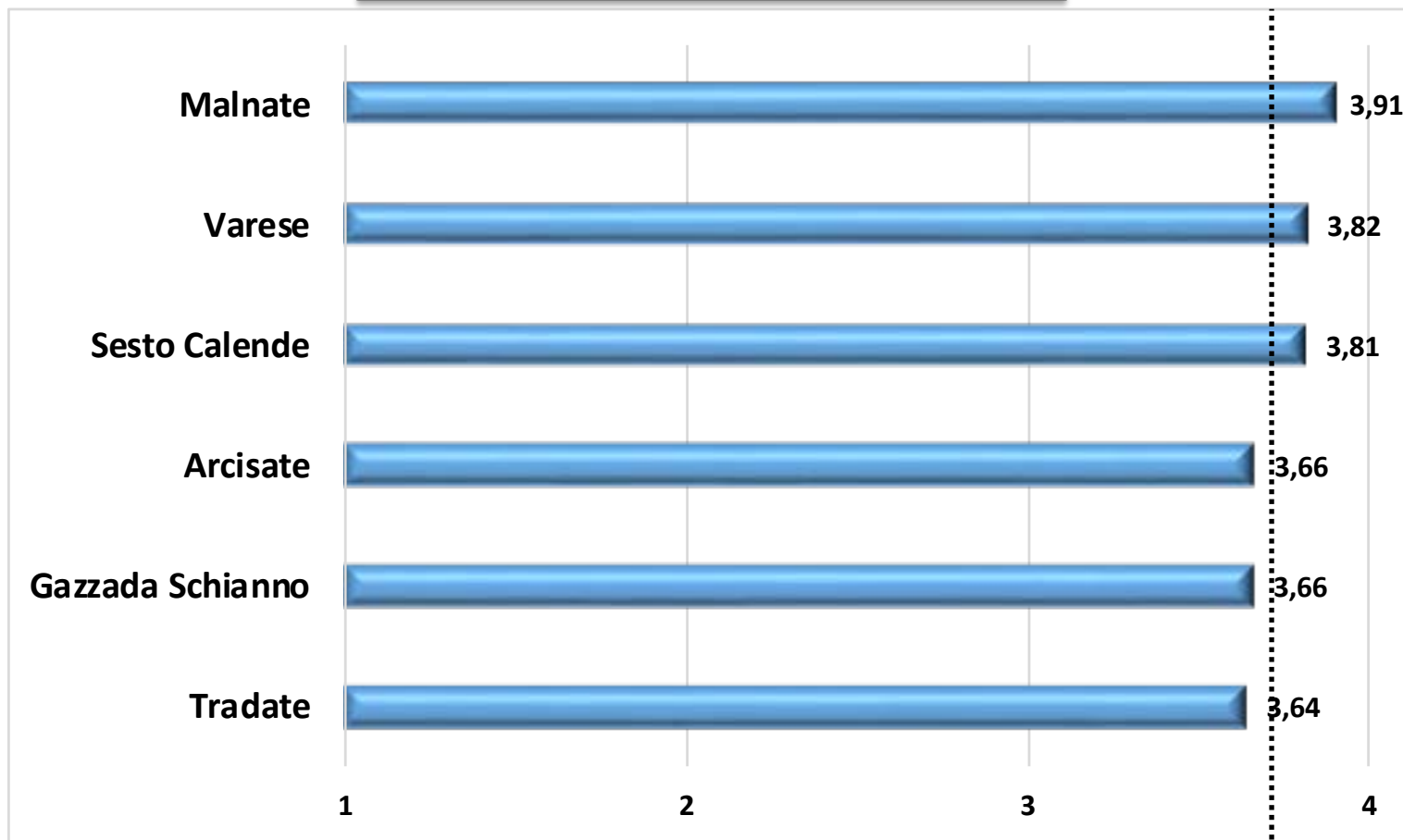
Valore medio; scala 1:4

Consultori: soddisfazione complessiva confronto 2017 - 2018



Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2018

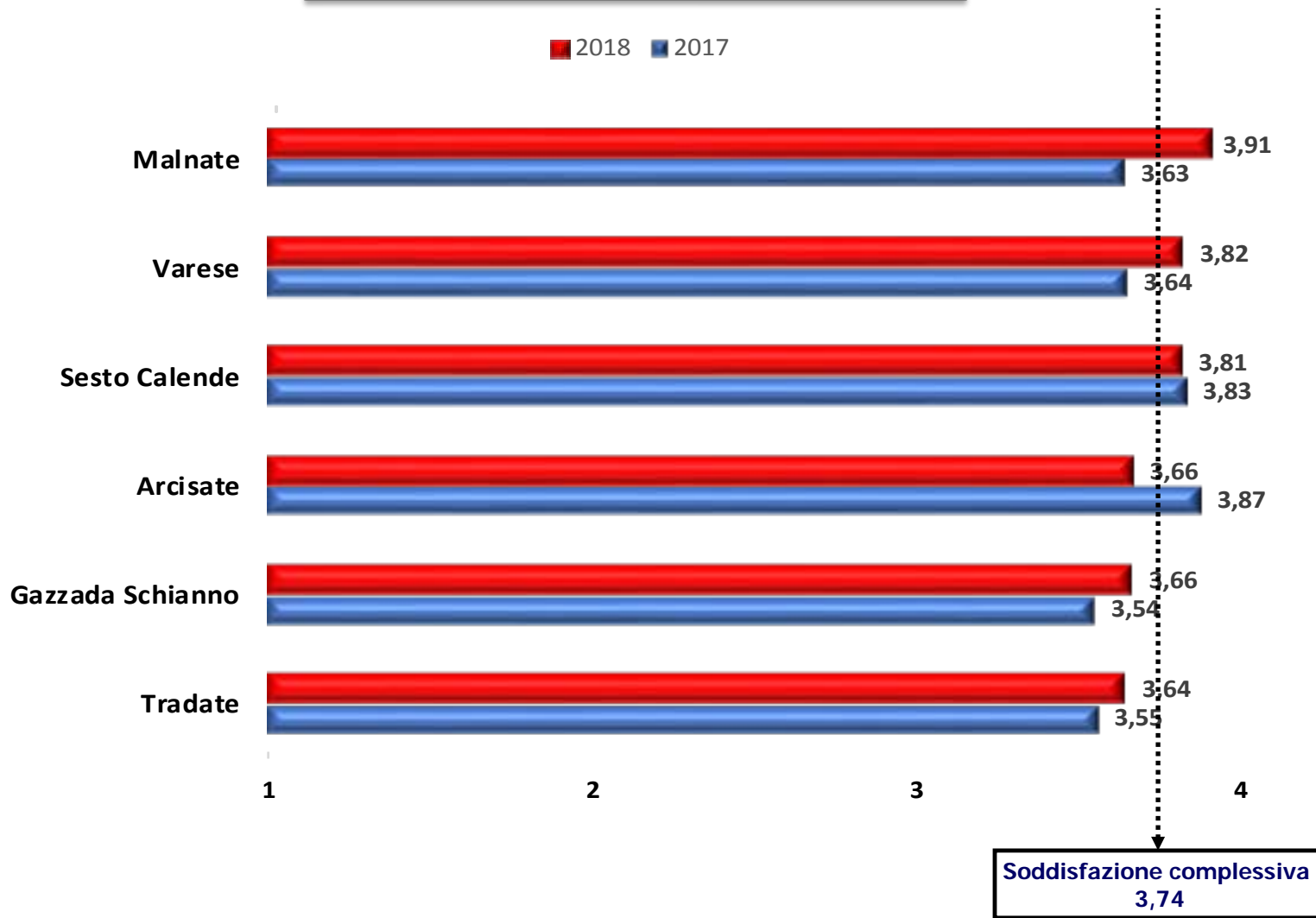
Soddisfazione servizio di accoglienza



Soddisfazione complessiva
3,74

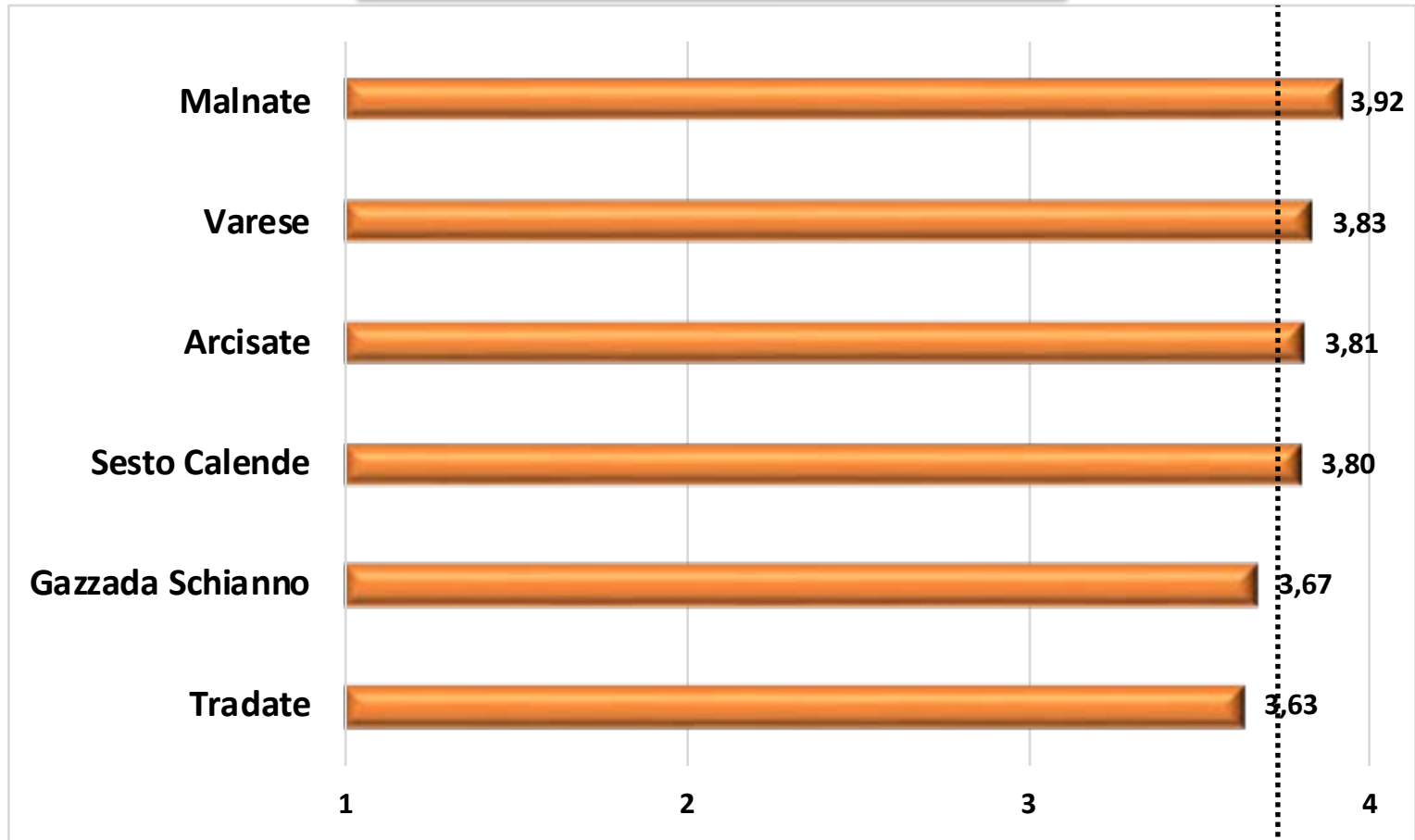
Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 2017 - 2018

Soddisfazione servizio di accoglienza



Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2018

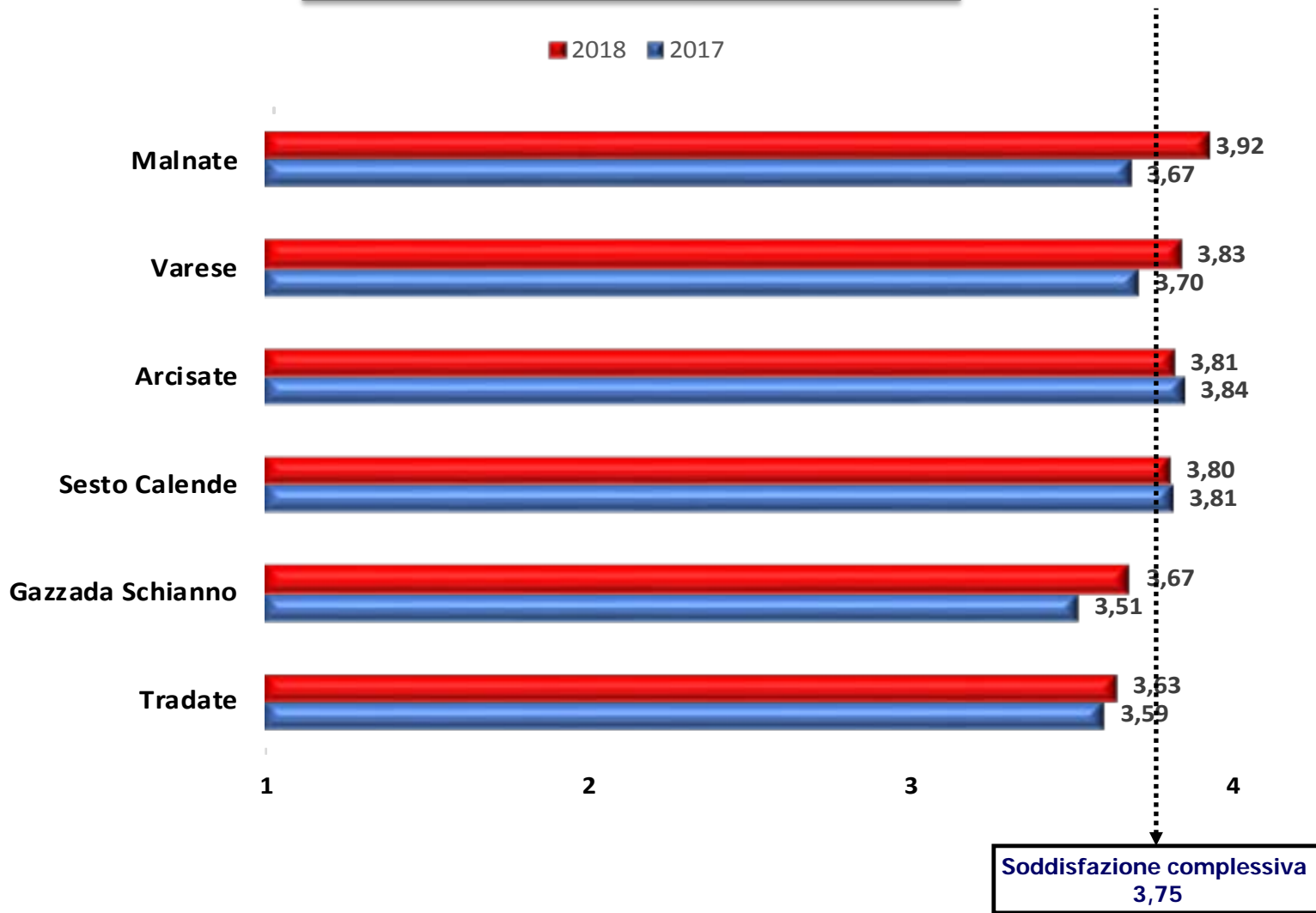
Tempo dedicato dal personale dell'accoglienza



Soddisfazione complessiva
3,75

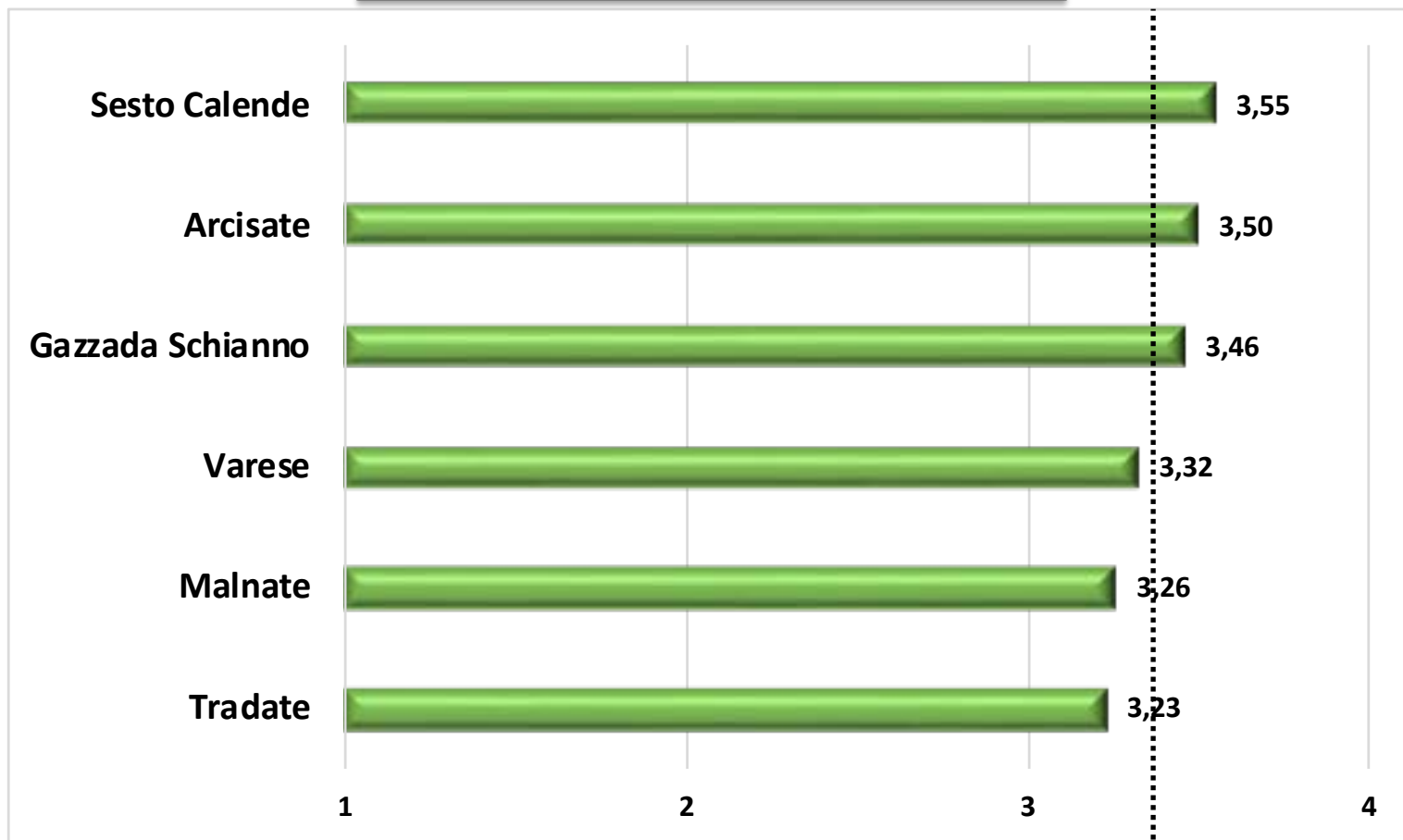
Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 2017 - 2018

Tempo dedicato dal personale dell'accoglienza



Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2018

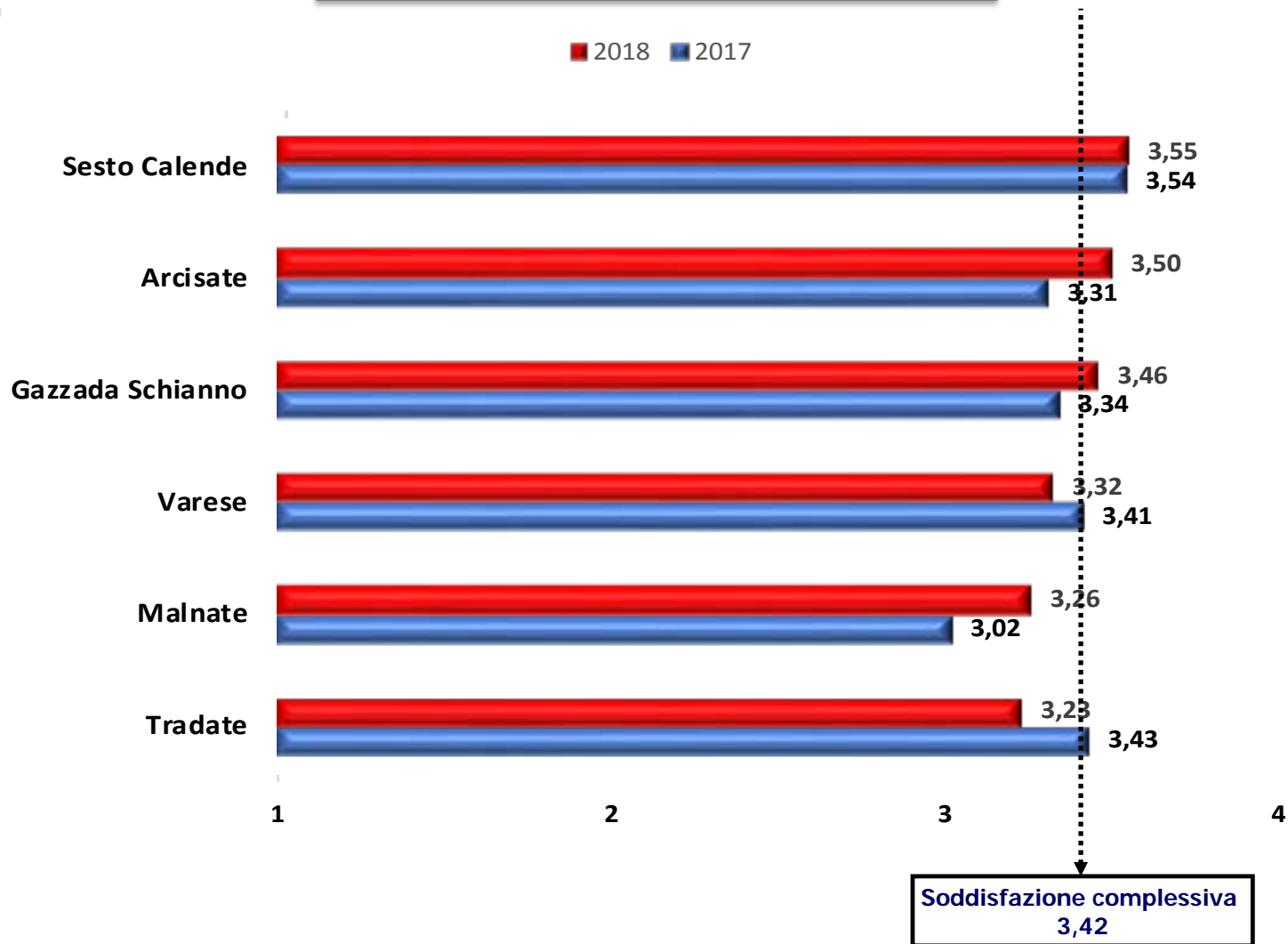
Facilità di contatto telefonico



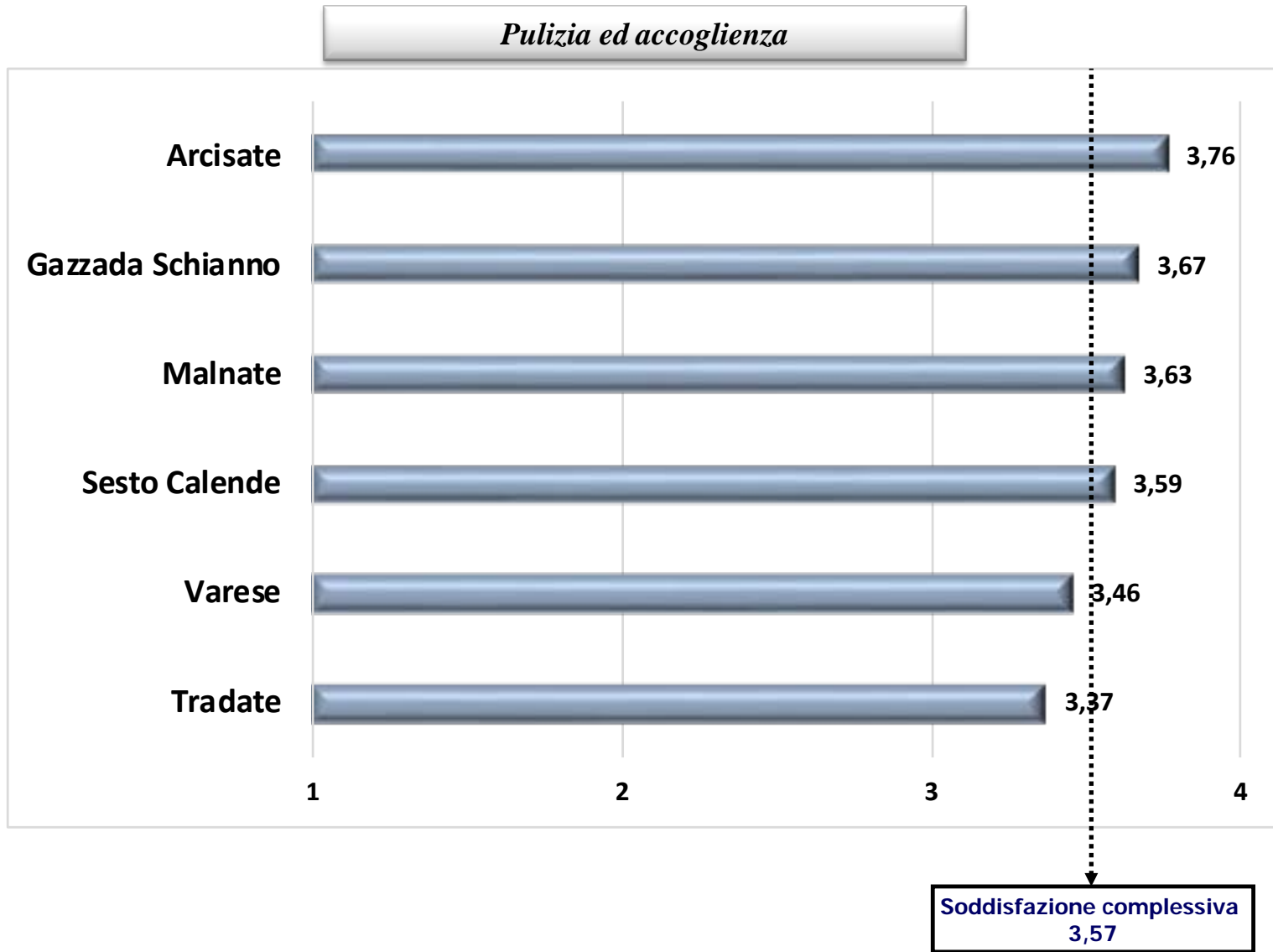
Soddisfazione complessiva
3,42

Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 2017 - 2018

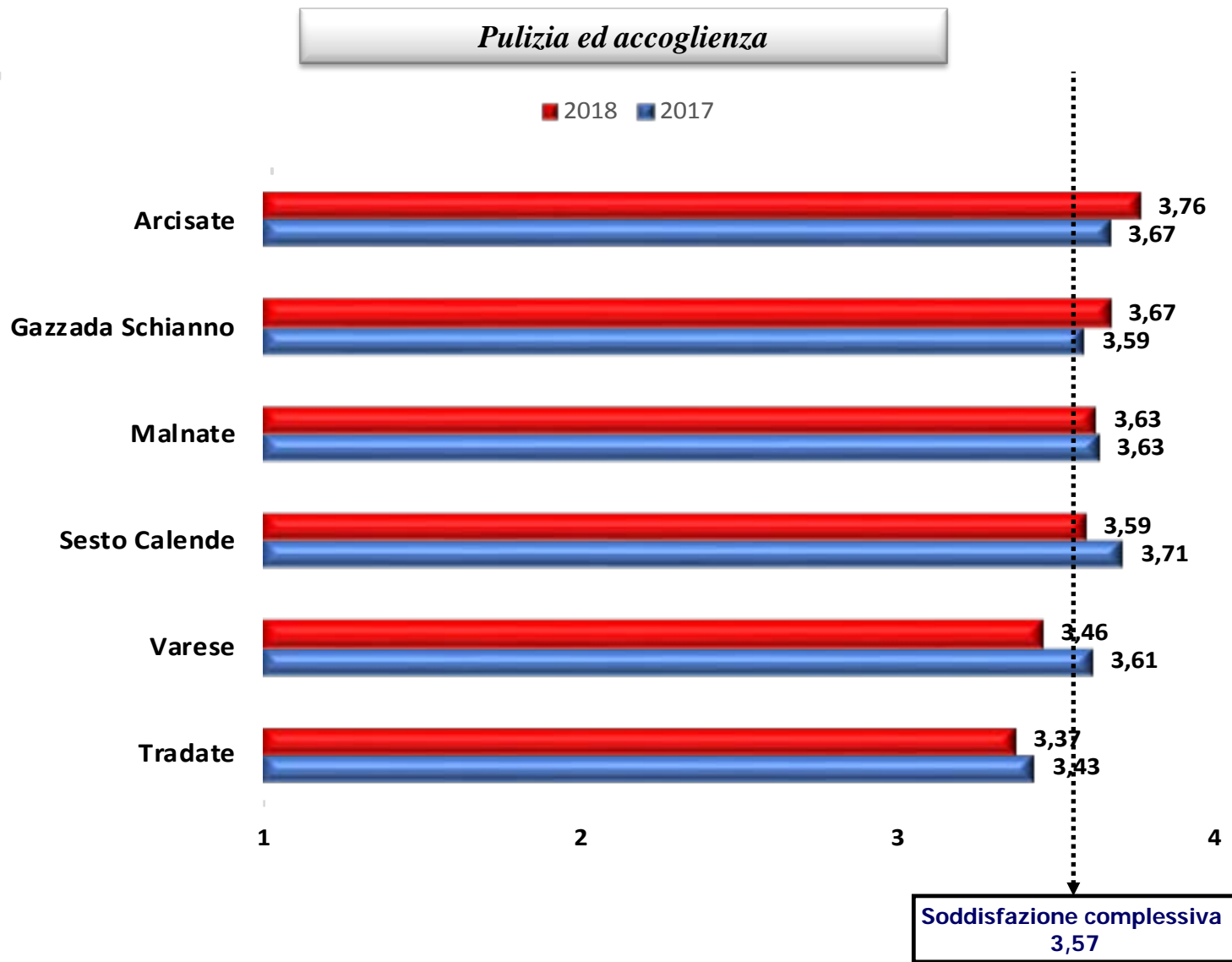
Facilità di contatto telefonico



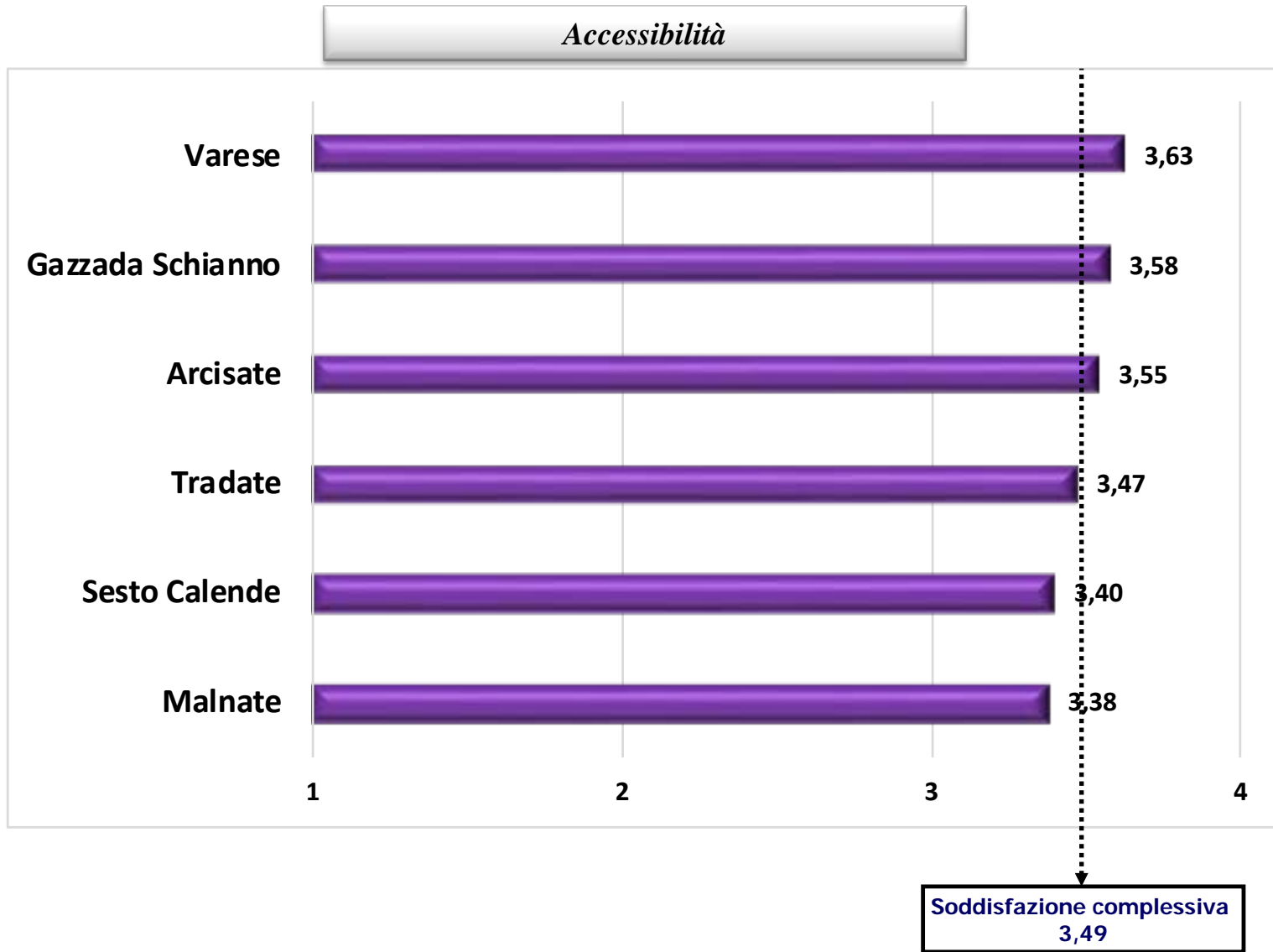
Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2018



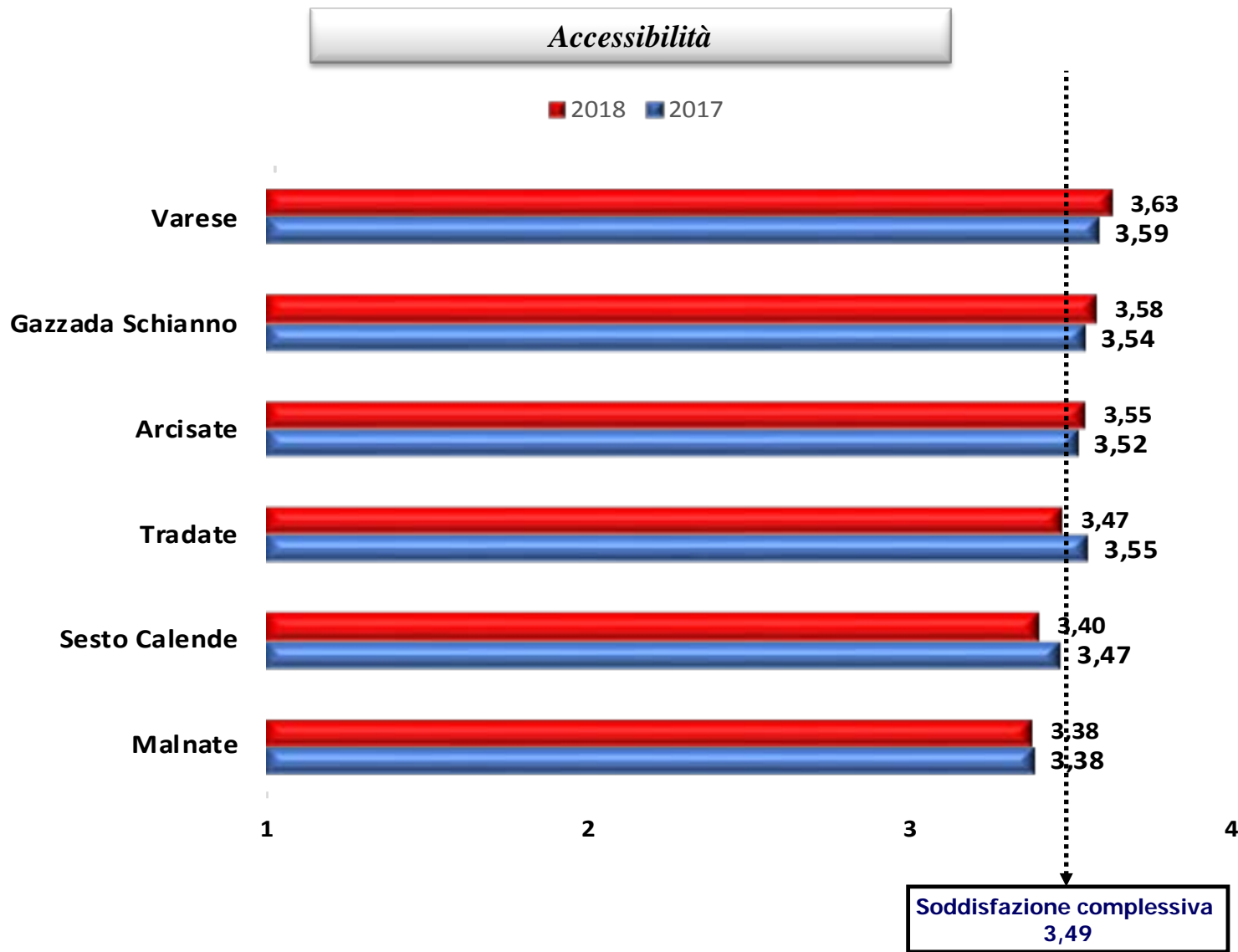
Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 2017 - 2018



Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2018

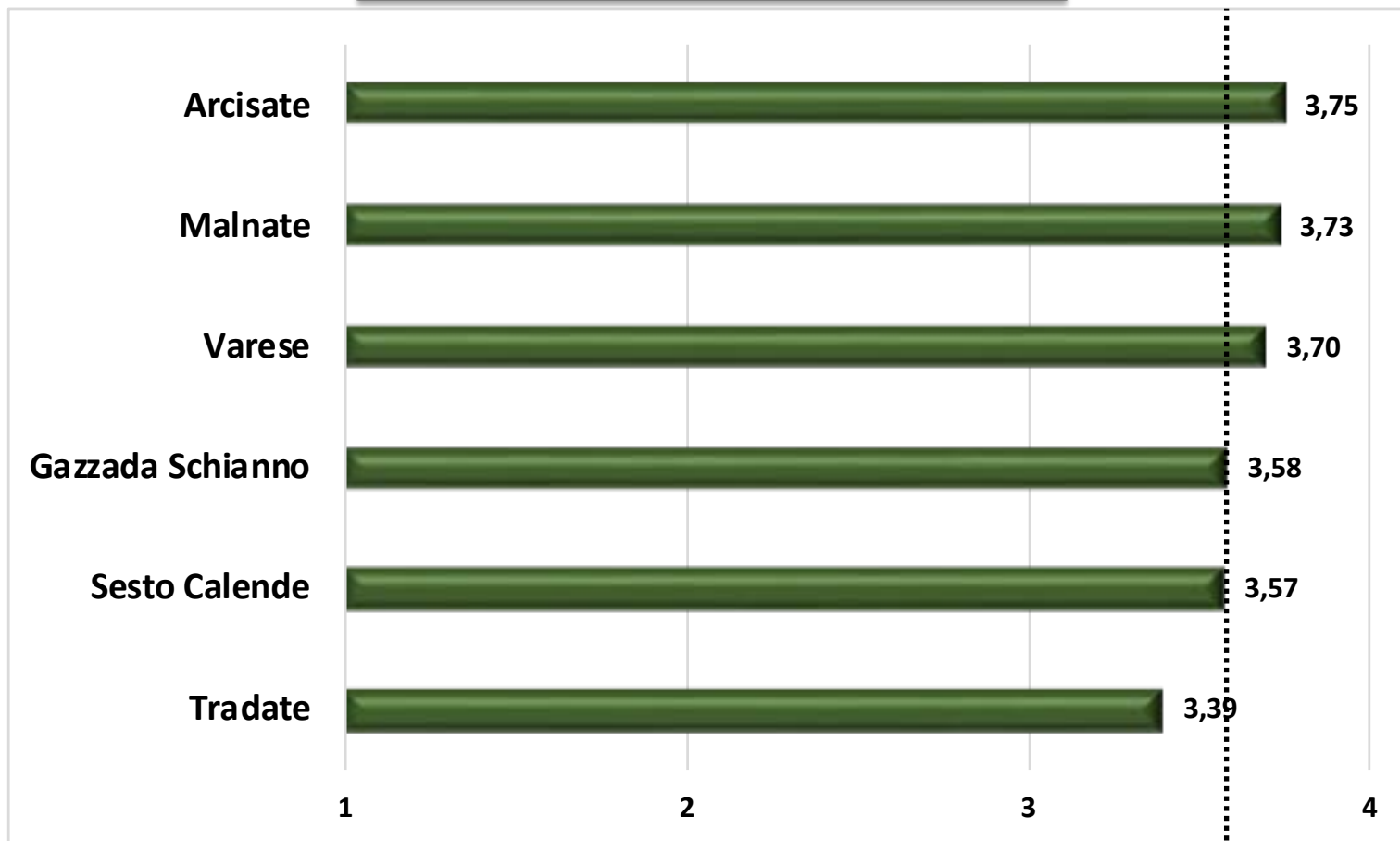


Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 2017 - 2018



Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2018

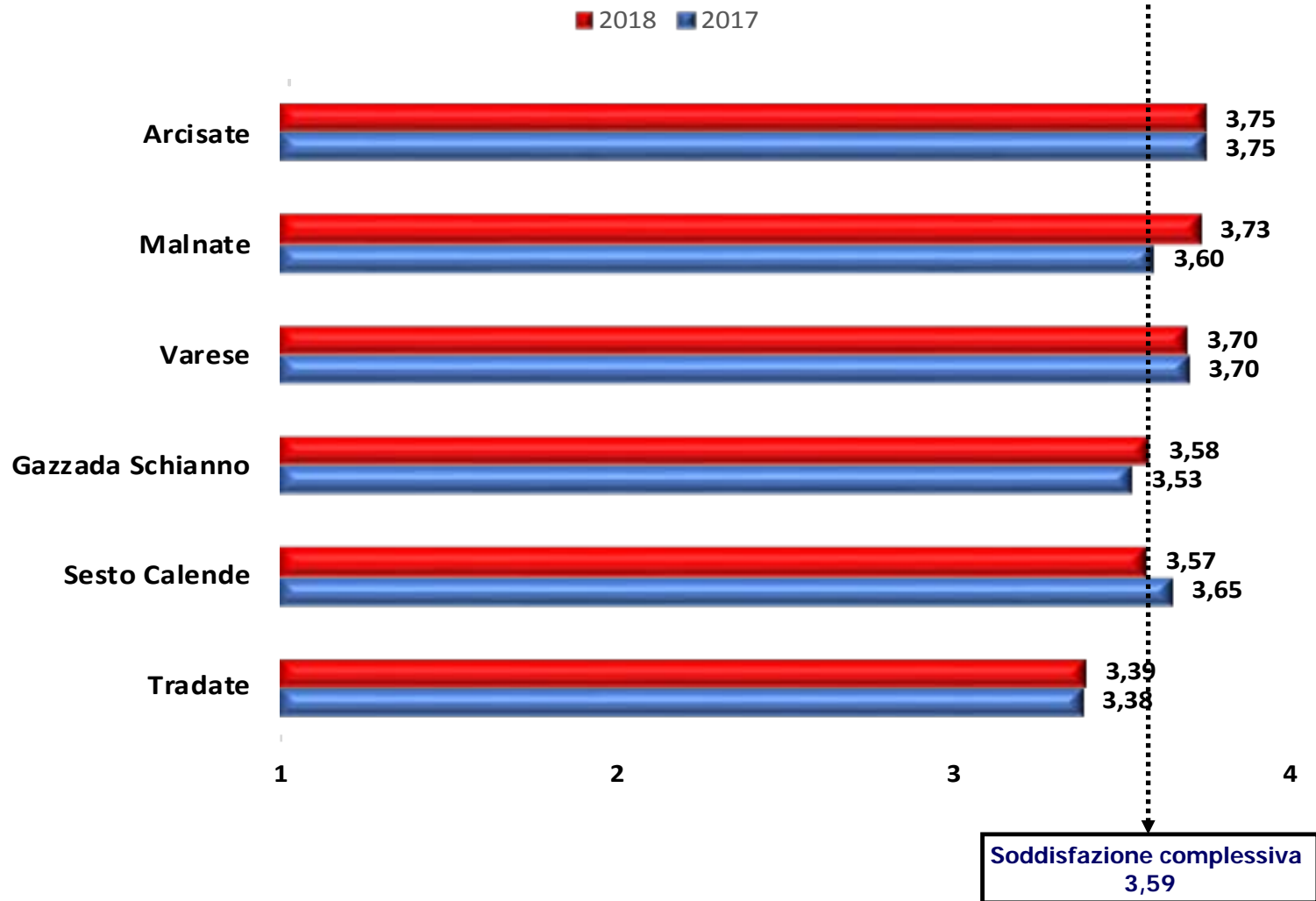
Tempo di attesa per le prestazioni



Soddisfazione complessiva
3,59

Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 2017 - 2018

Tempo di attesa per le prestazioni



Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2018

Prestazioni con tempi non adeguati

Gazzada Schianno

Visita ginecologica

Sesto Calende

Corso parto

Pap Test

Tradate

Incontro parto

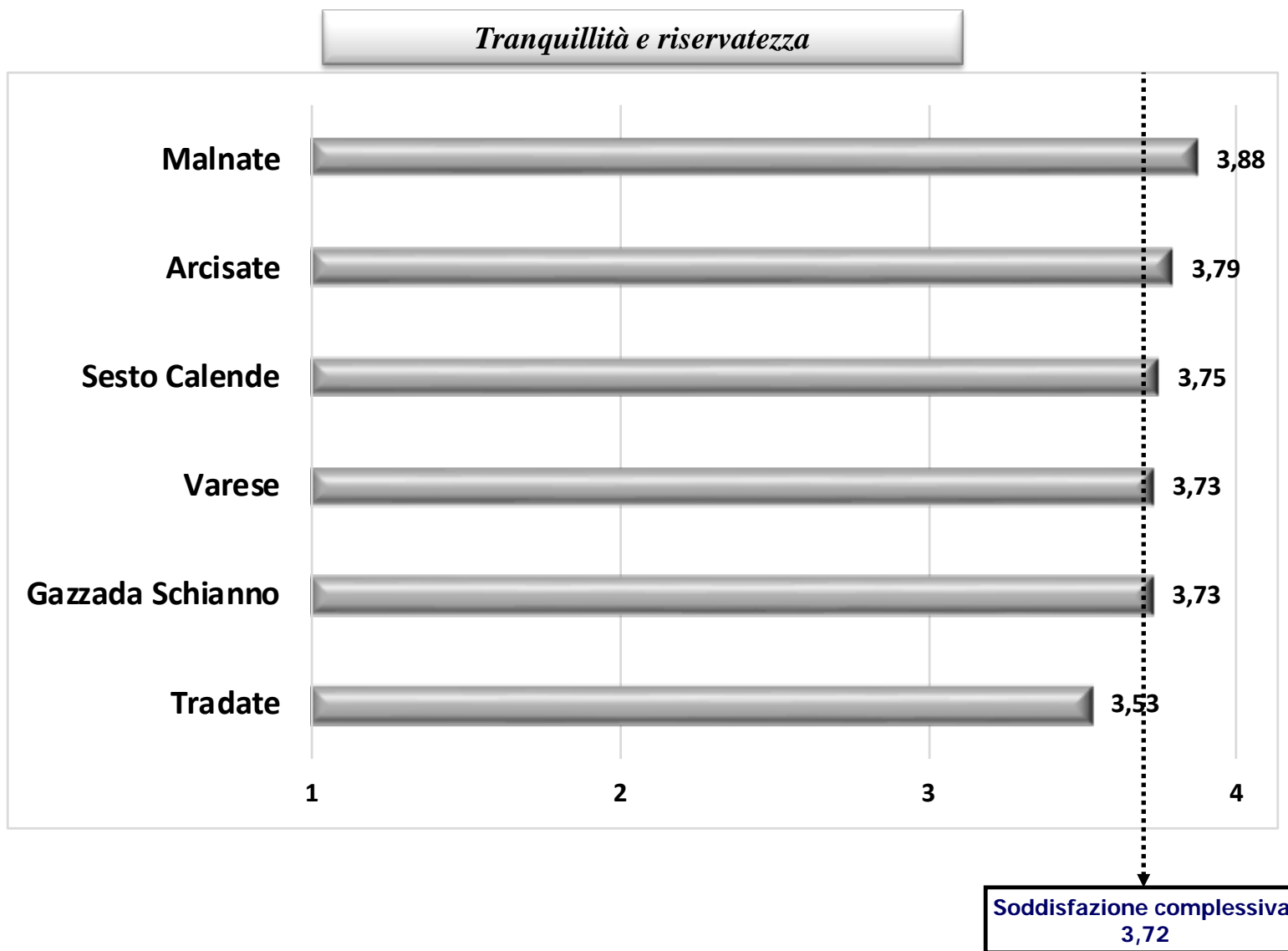
Visita ginecologica

Corso parto

Varese

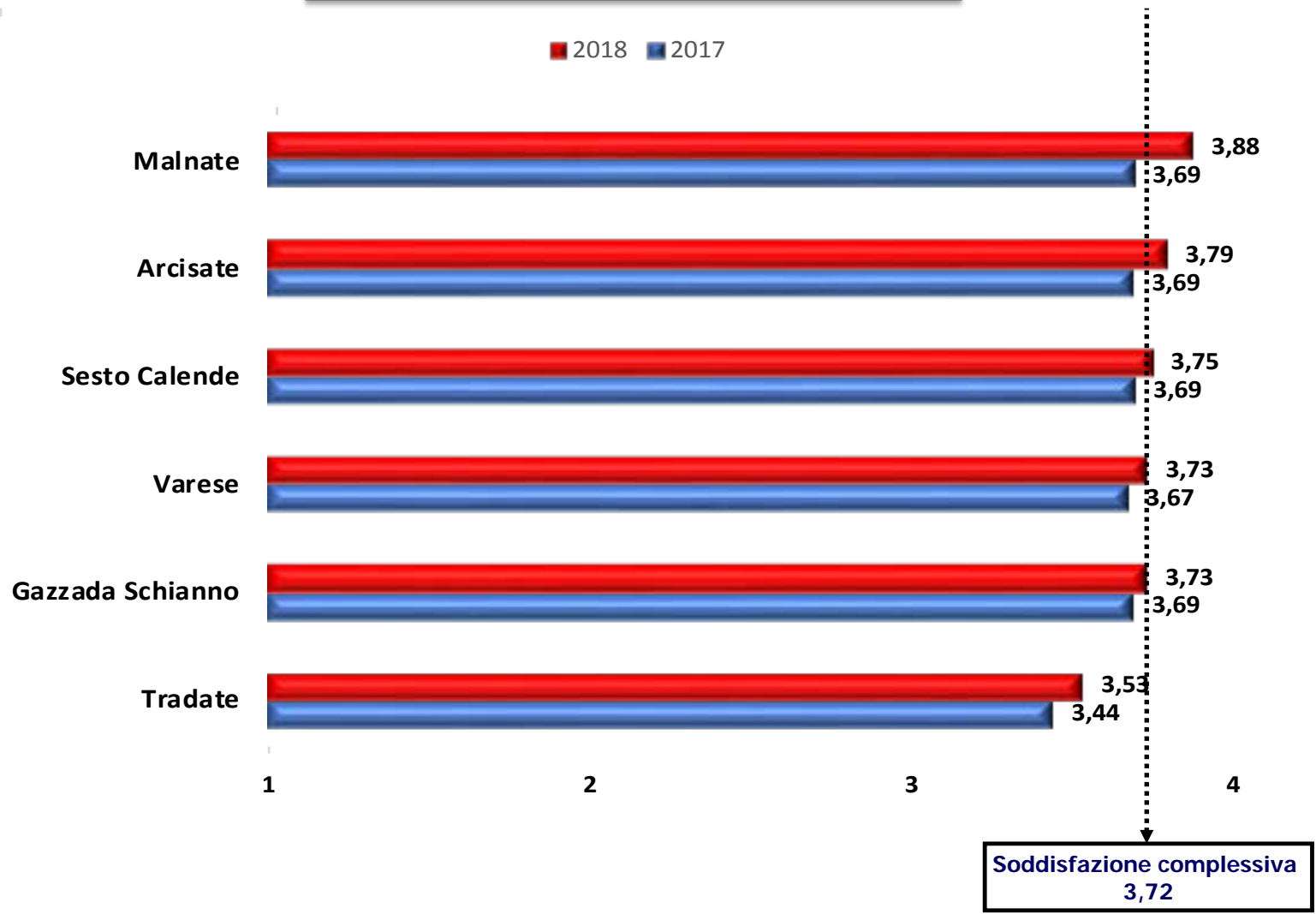
Terapia con psicologa

Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2018



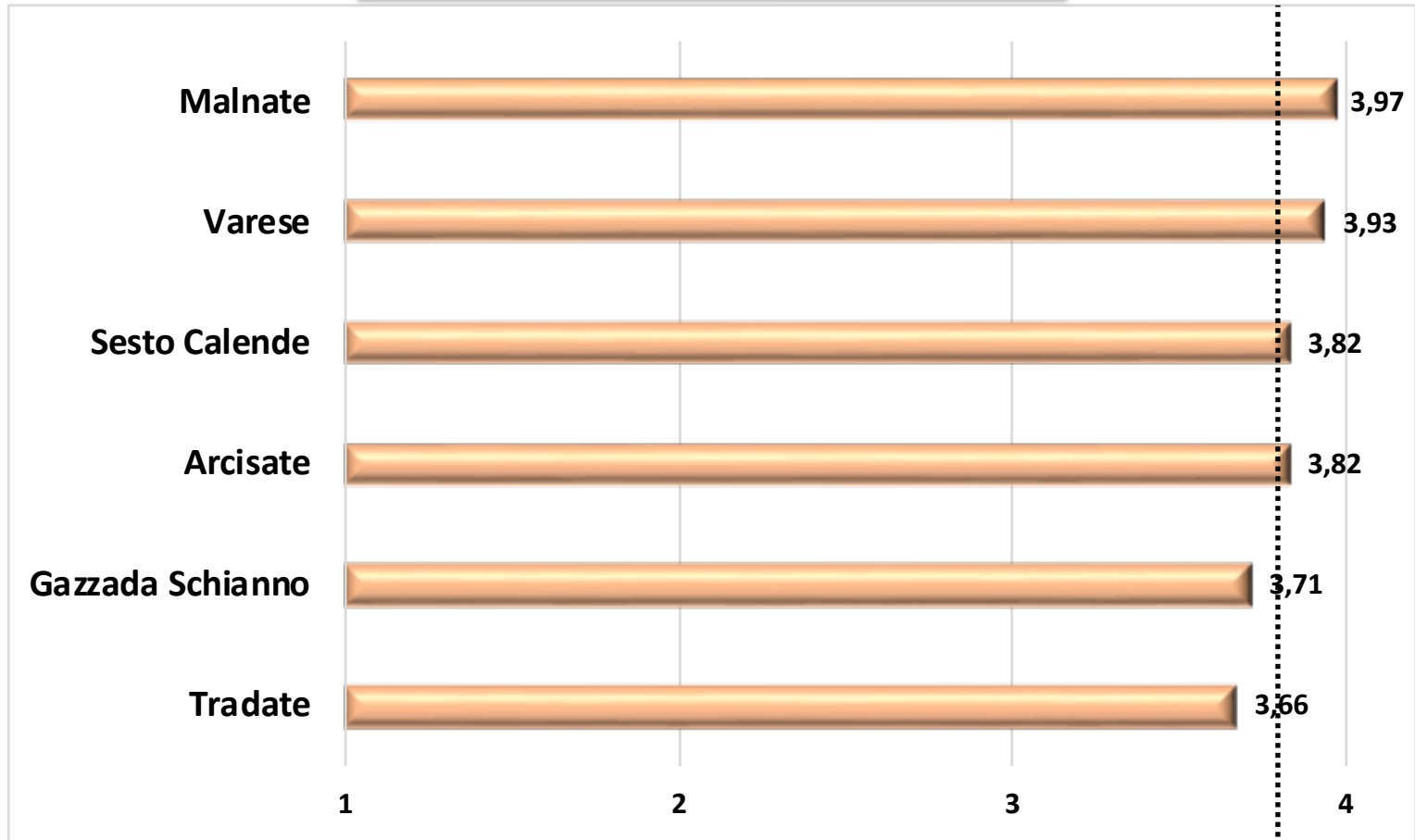
Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 2017 - 2018

Tranquillità e riservatezza



Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2018

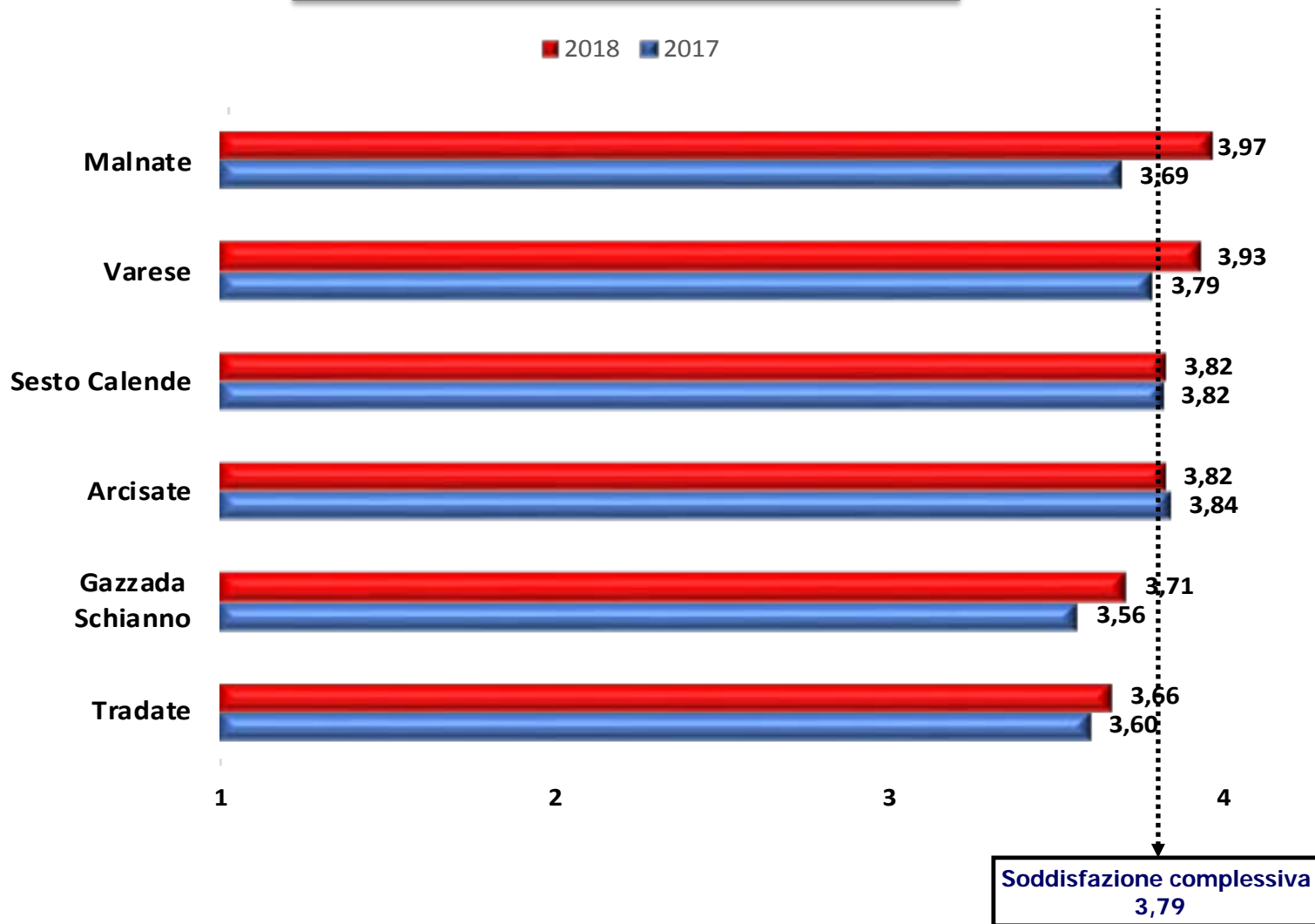
Adeguatezza informazioni



Soddisfazione complessiva
3,79

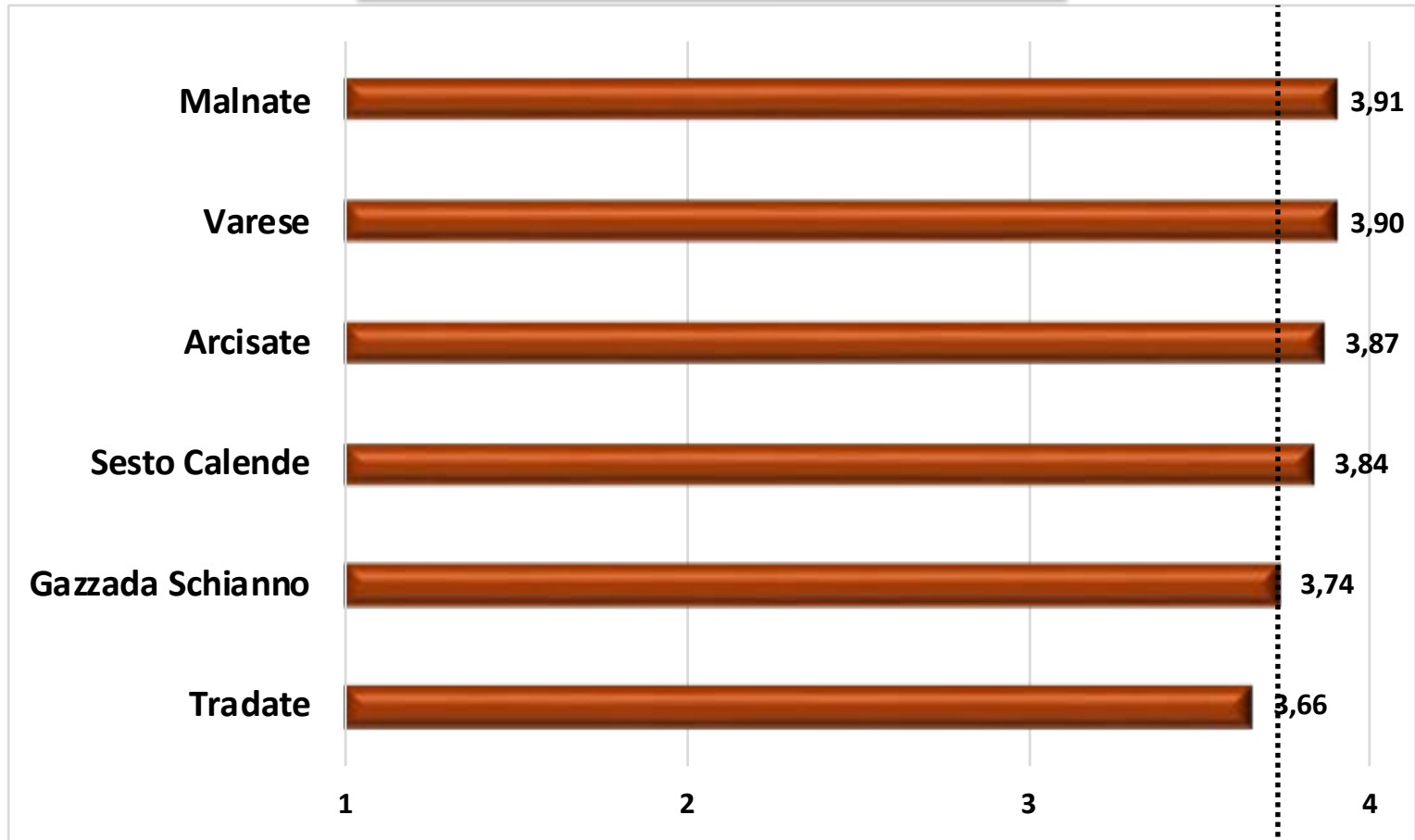
Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 2017 - 2018

Adeguatezza informazioni



Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2018

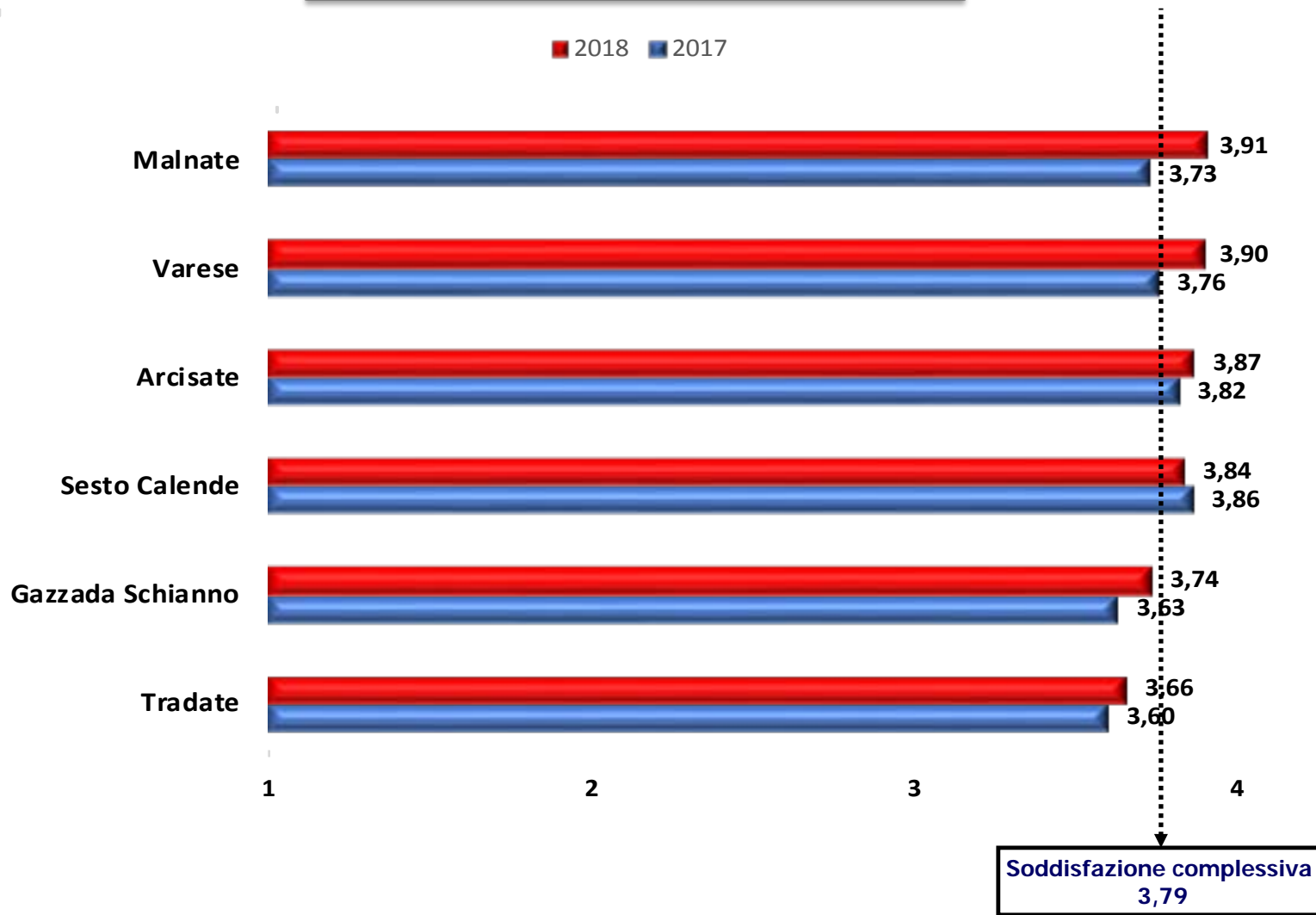
Rapporto con gli operatori



Soddisfazione complessiva
3,79

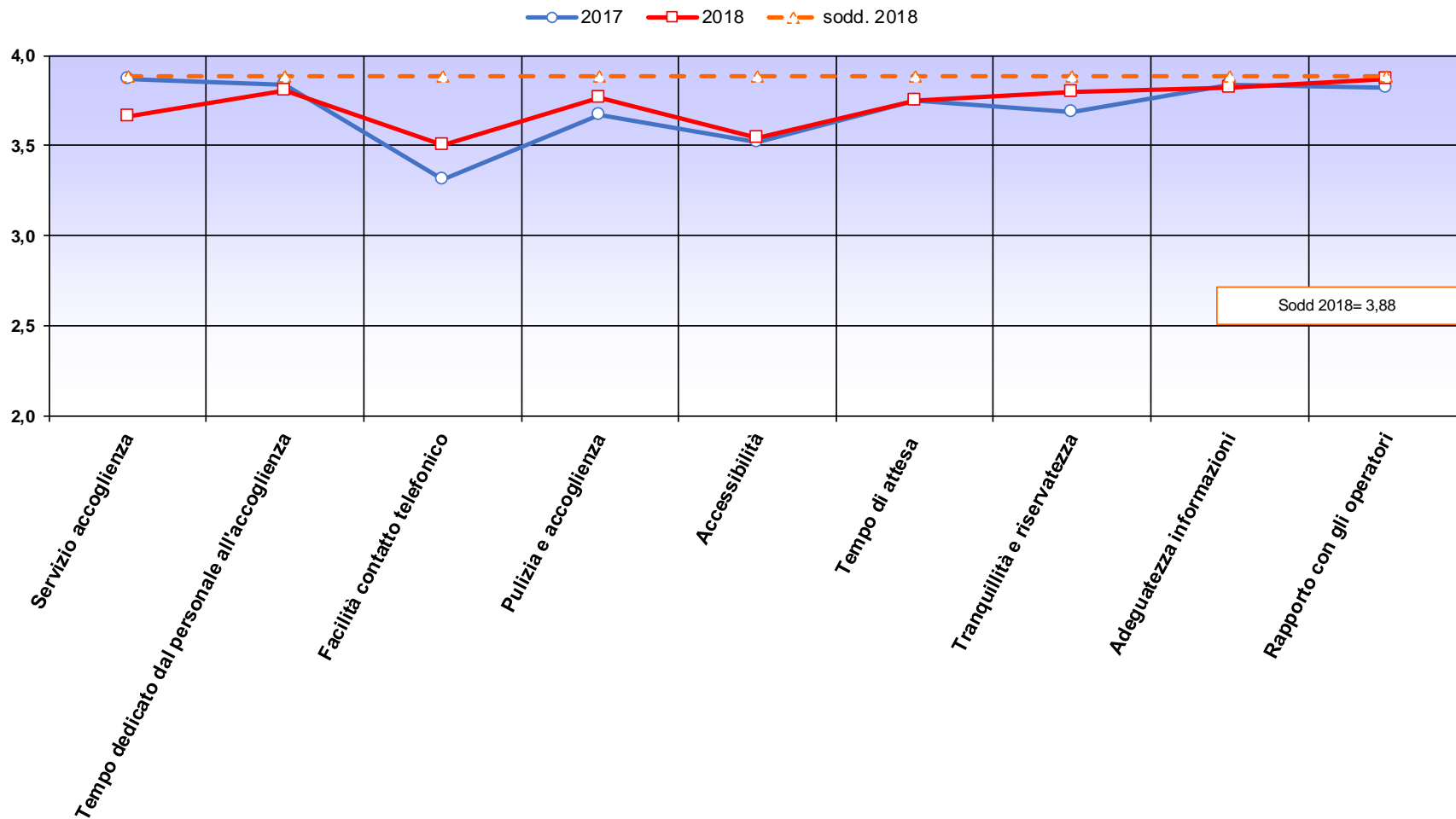
Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 2017 - 2018

Rapporto con gli operatori



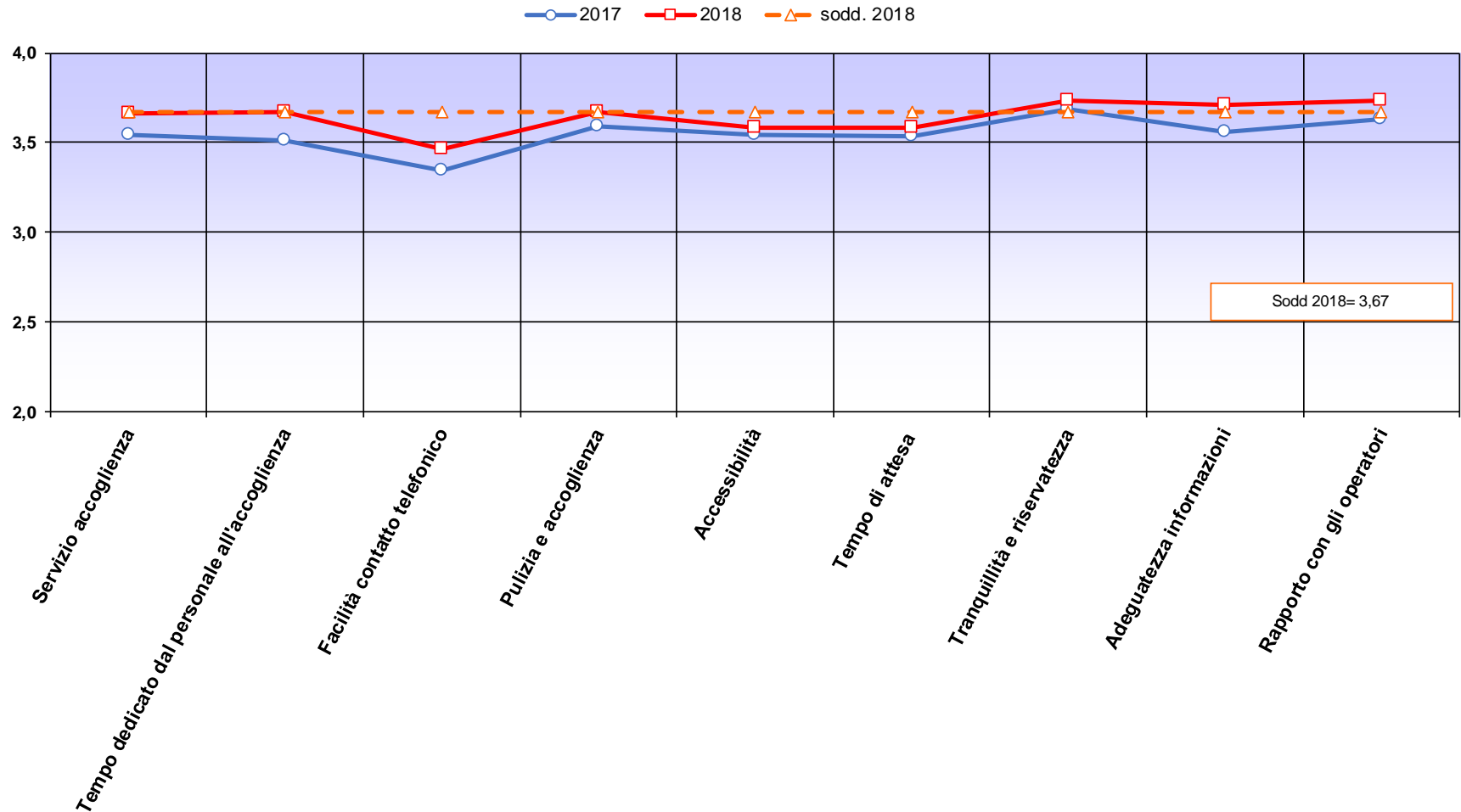
Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 2017 - 2018

Arcisate



Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 2017 - 2018

Gazzada Schianno



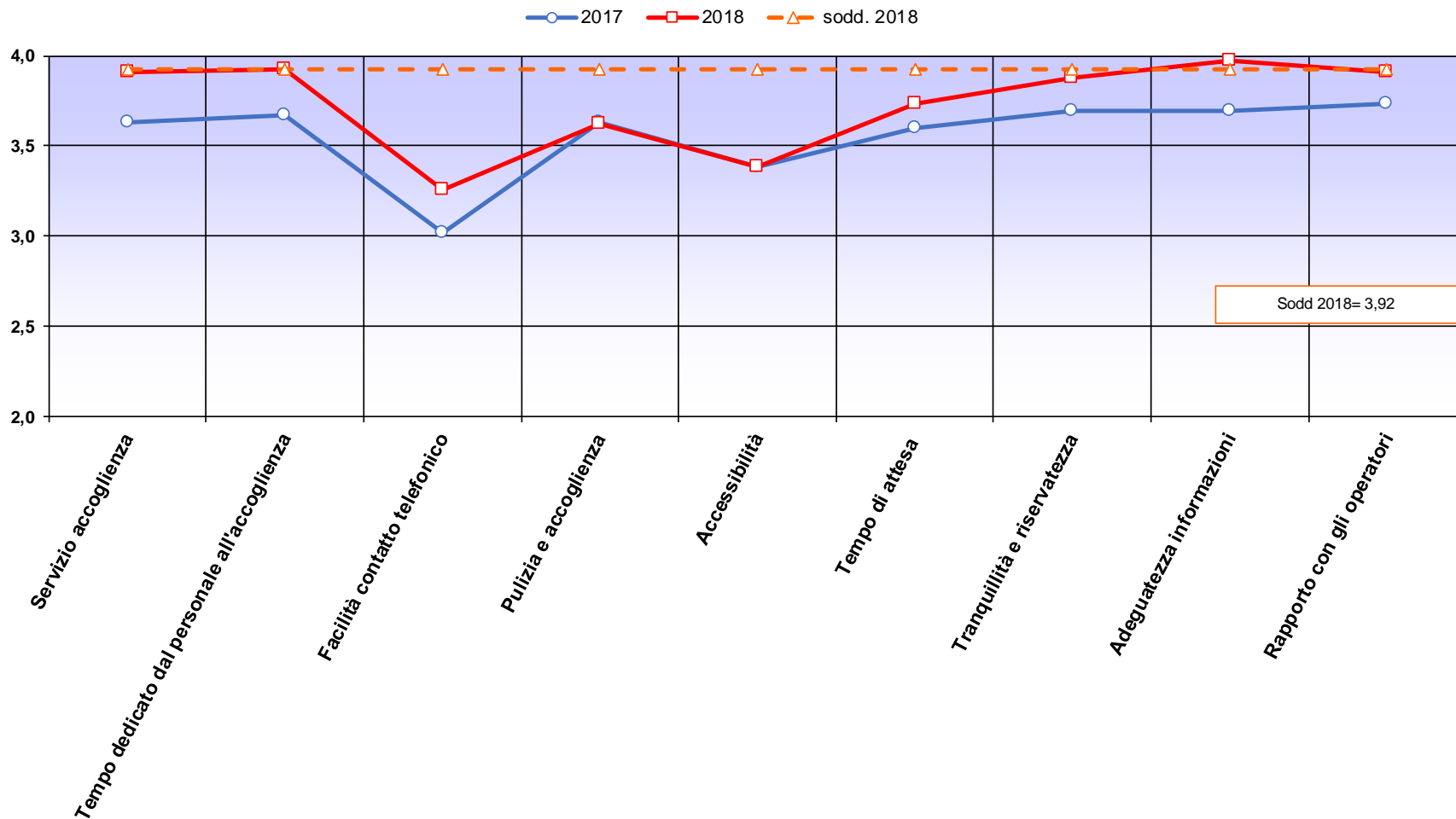
Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2017

Gazzada Schianno Suggerimenti

- ✓ Niente
- ✓ Perché non c'è l'ecografia?
- ✓ Sarebbe meglio poter usufruire di un ecografo!
- ✓ Se ci fosse un ecografo sarebbe tutto migliore
- ✓ Ascensore
- ✓ Sarebbe utile la presenza di un ecografo per monitorare la gravidanza
- ✓ Con l'ecografia sarebbe meglio il servizio
- ✓ Perché non avete l'ecografo?
- ✓ Sarebbe meglio avere un ecografo a disposizione
- ✓ Migliorare l'agenda appuntamenti (ho chiamato 5 volte prima di averlo)

Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 2017 - 2018

Malnate



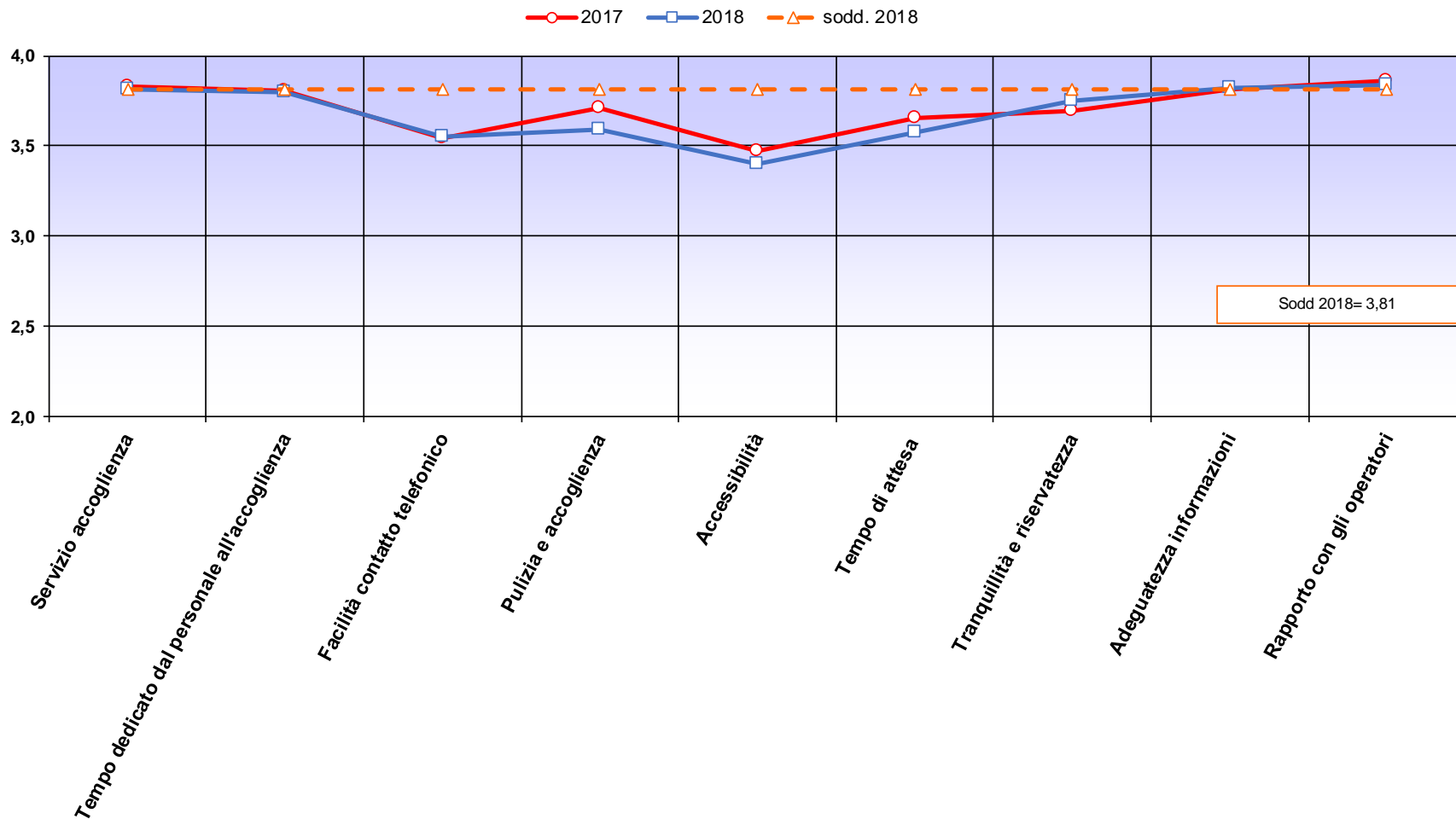
Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2018

Malnate Suggerimenti

- ✓ Sarebbe molto utile una rampa per poter accedere al consultorio con il passeggino. Francesca (ostetrica) e Irene (infermiera) TOP!!!
- ✓ Accesso più pratico per i passeggini. Molto utili corsi massaggi neonati. Informare le famiglie del servizio (non sempre in ospedale ti indirizzano)
- ✓ Suggerisco di creare una zona riservata ai parcheggi per il consultorio.
- ✓ Parcheggi
- ✓ Dare maggiore risalto alle attività svolte in consultorio attraverso adeguate pubblicità
- ✓ Munirsi di una rampa (o ascensore) per passeggini e carrozzine!

Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 2017 - 2018

Sesto Calende



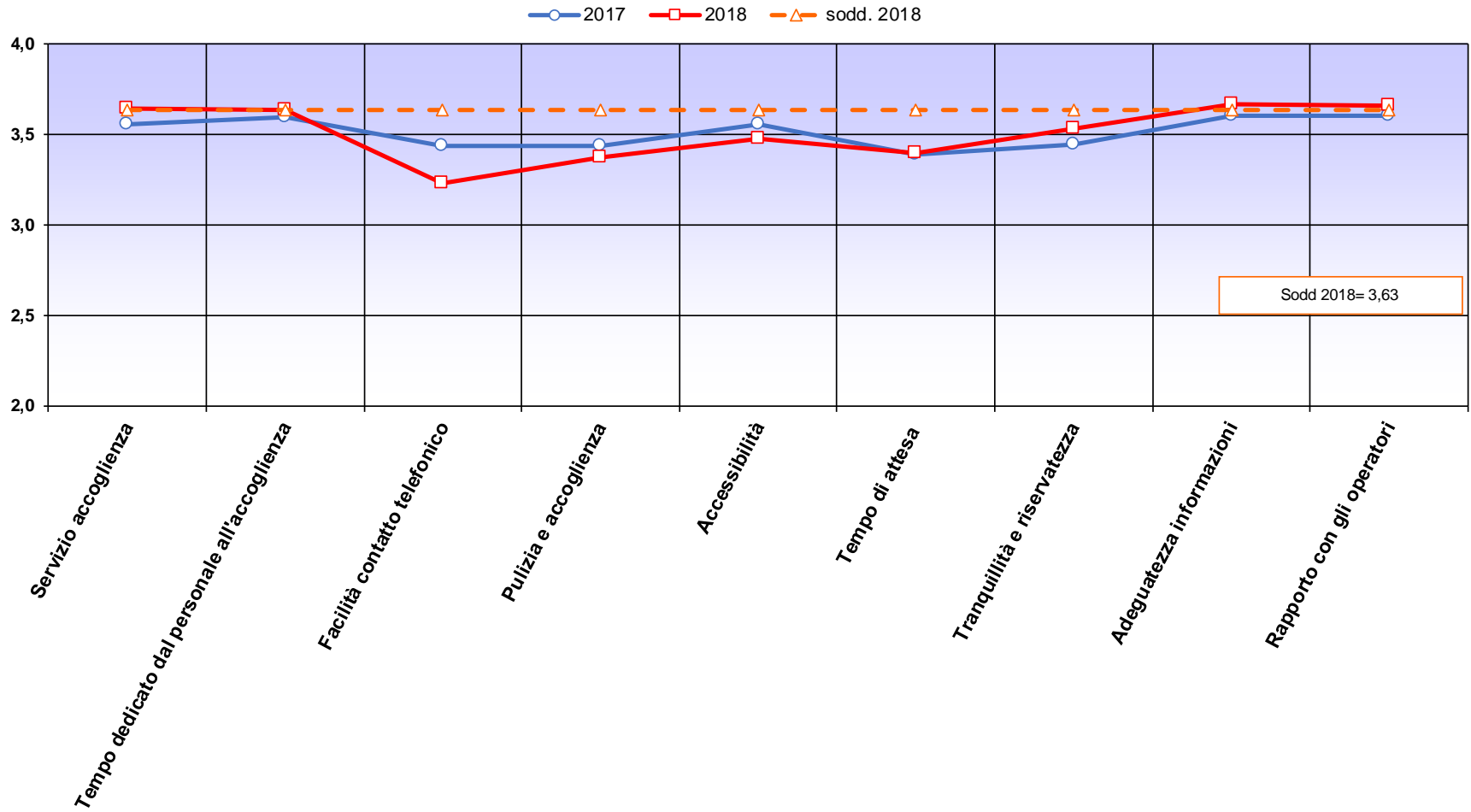
Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2018

Sesto Calende Suggerimenti

- ✓ Tagliare l'erba del prato
- ✓ Non lasciare chi entra abbandonato a se stesso ma accoglierlo in modo adeguato!
- ✓ Aggiunta ecografo
- ✓ Essere più sbrigativi e avvicinare gli appuntamenti
- ✓ Ecografo
- ✓ Chiamate dalle 12 alle 13 per appuntamenti è restrittivo
- ✓ Il personale è stato gentilissimo e molto esaustivo
- ✓ Parcheggio più ampio
- ✓ maggior organizzazione
- ✓ Pulizia zona esterna trascurata (erba alta)

Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 2017 - 2018

Tradate



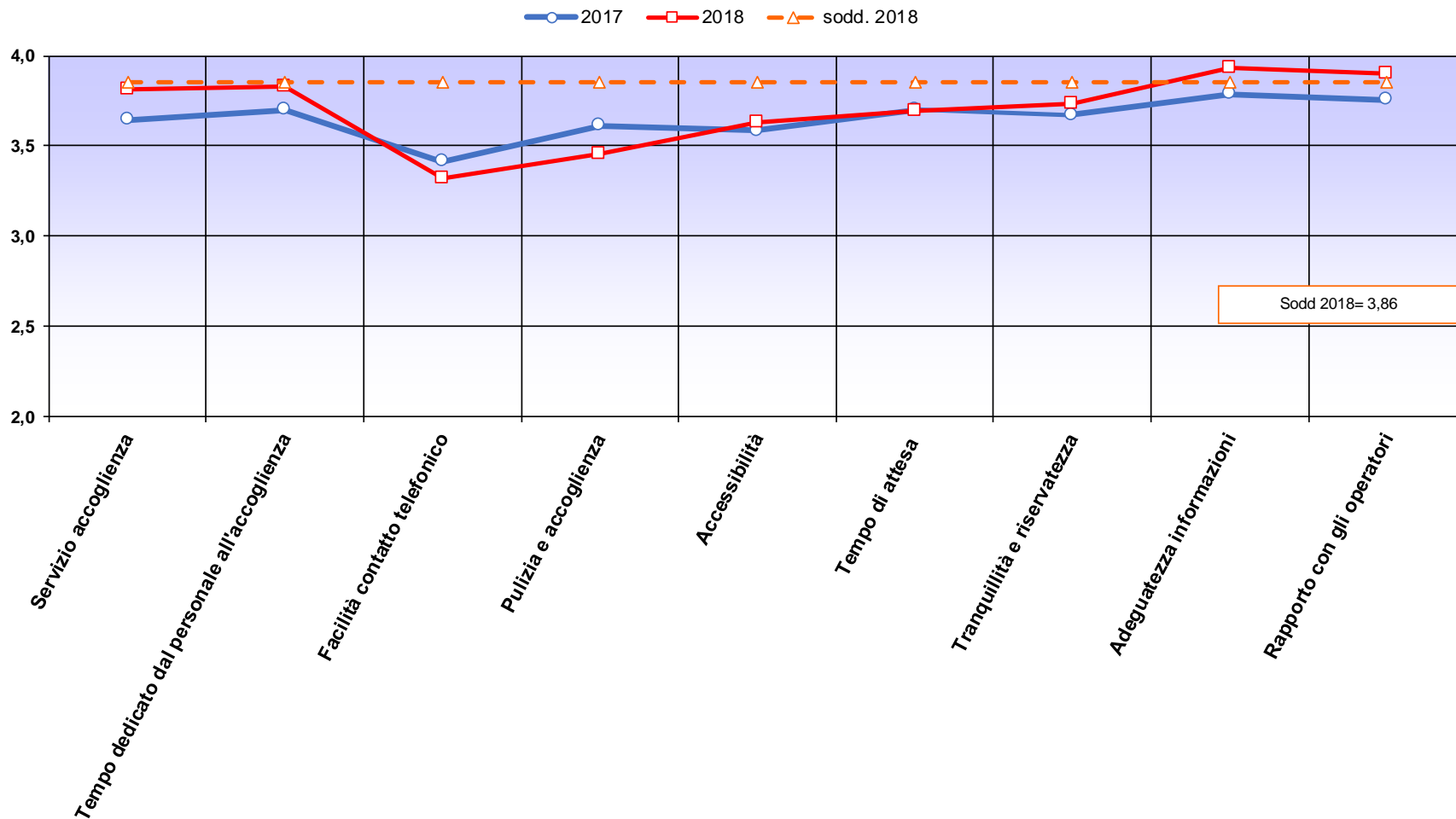
Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2018

Tradate
Suggerimenti

- ✓ Non ho usufruito di altri servizi oltre all'incontro del corso preparato
- ✓ Non ho suggerimenti

Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 2017 - 2018

Varese



Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2018

Varese Suggerimenti

- ✓ Pensare a opuscoli/guide per le neomamme