

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Sette Laghi

Customer satisfaction 2017

ASST Sette Laghi – Attività consultoriale

Presentazione risultati

(Febbraio 2017)

Il campione

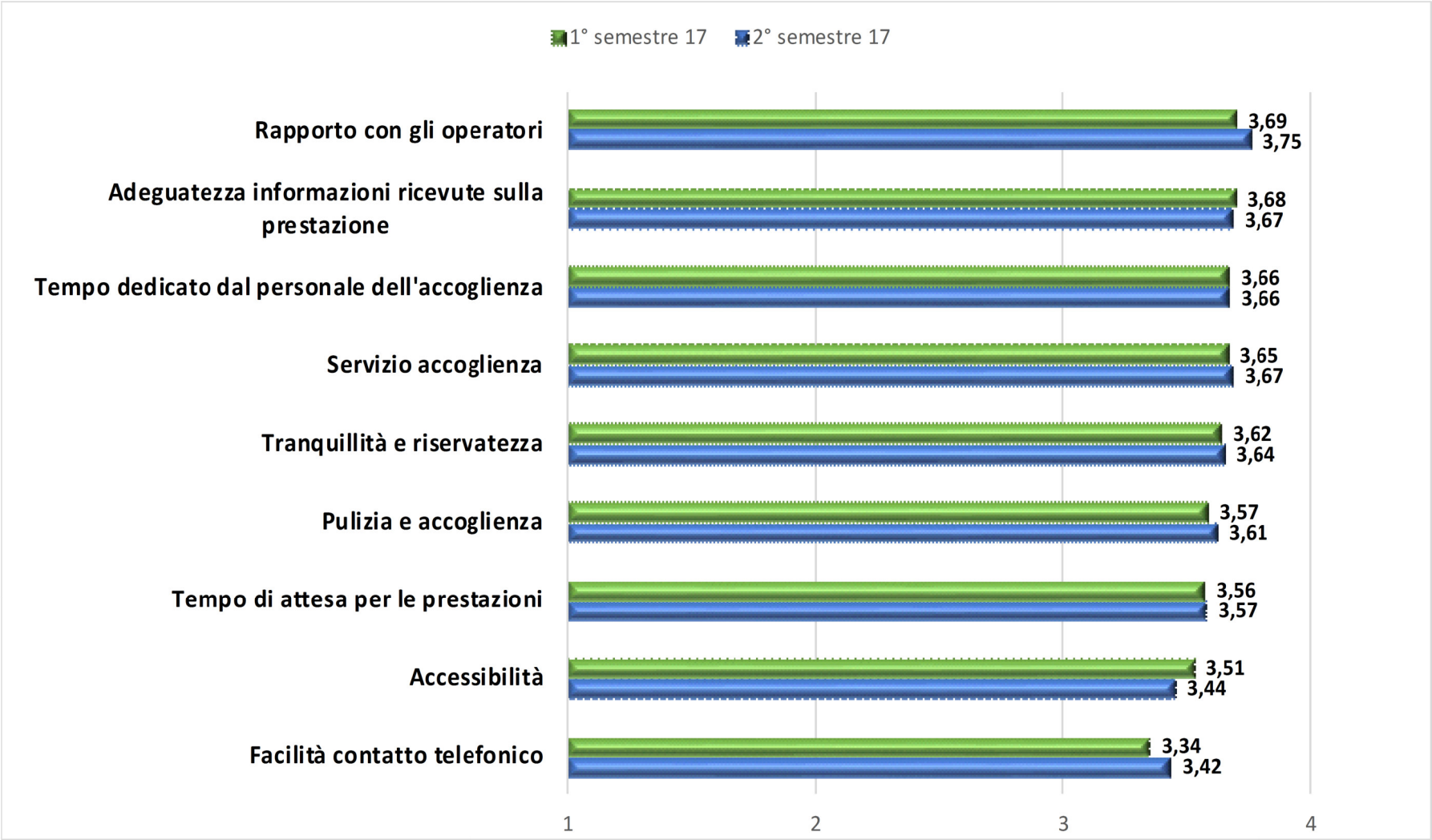
SEDE	1° sem 2017	2° sem 2017	2017
Arcisate	58	42	100
Gazzada Schianno	86	89	175
Laveno Mombello	29	6	35
Luino	28	37	65
Malnate	33	19	52
Sesto Calende	89	102	191
Tradate	87	38	125
Varese	61	9	70
TOTALE	471	342	813

Consultori: *soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2017*



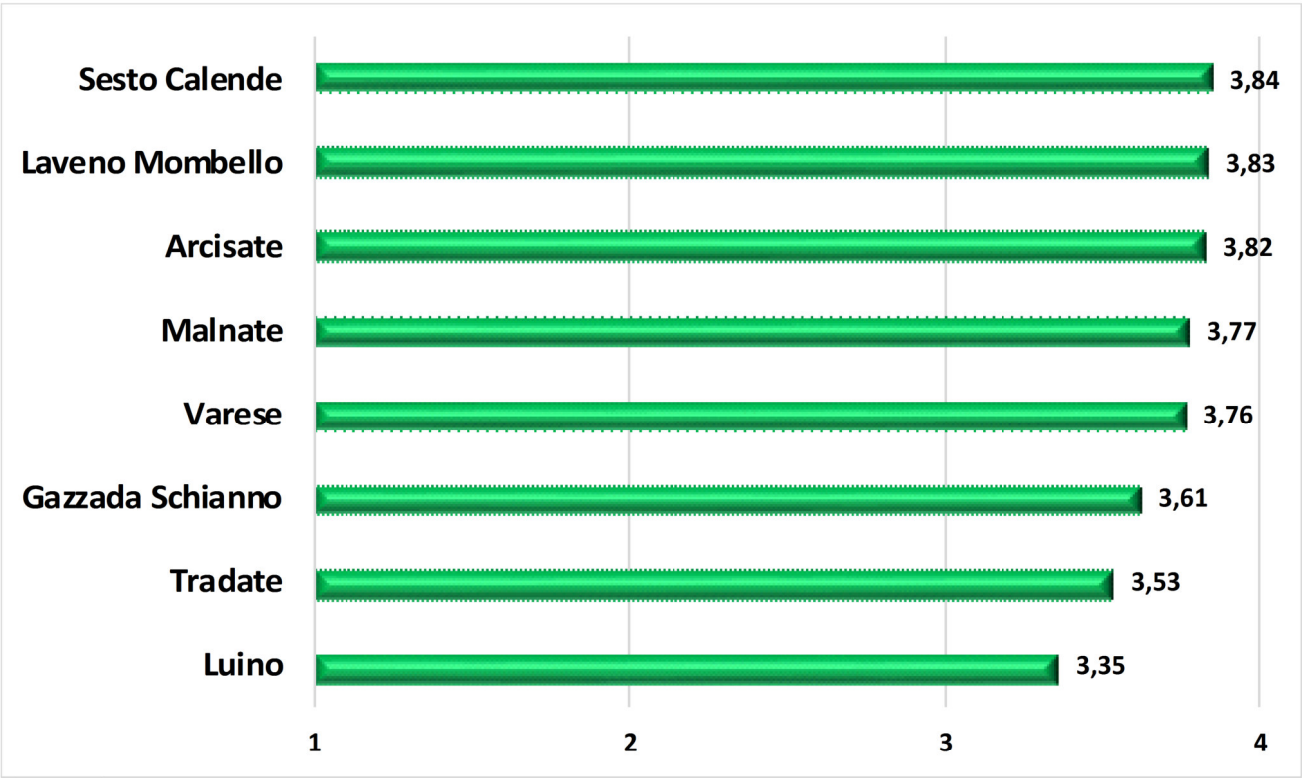
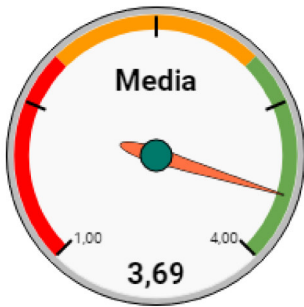
Valore medio; scala 1:4

*Consultori: soddisfazione per i singoli
elementi del servizio confronto 1° sem. 2017 - 2° sem. 2017*



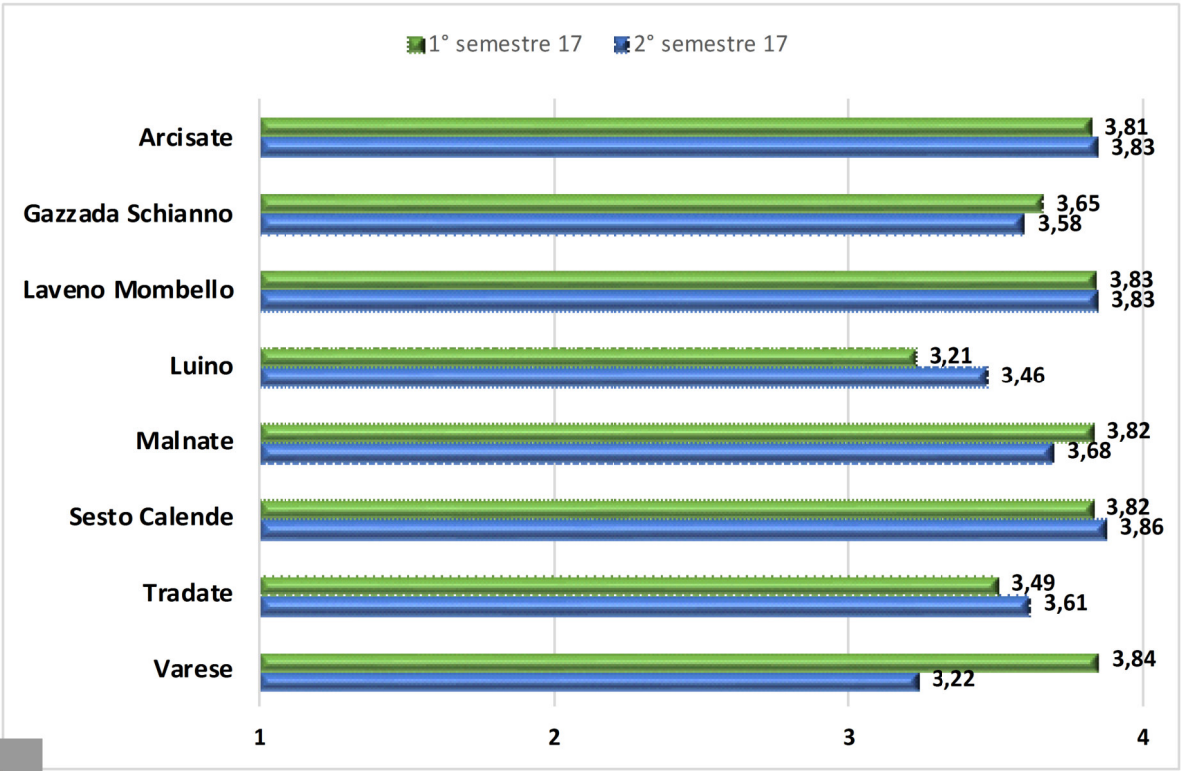
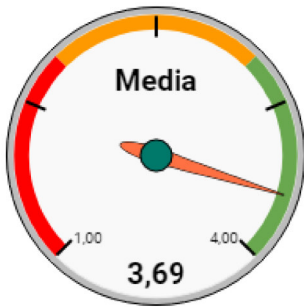
Valore medio; scala 1:4

Consultori: soddisfazione complessiva 2017



Valore medio; scala 1:4

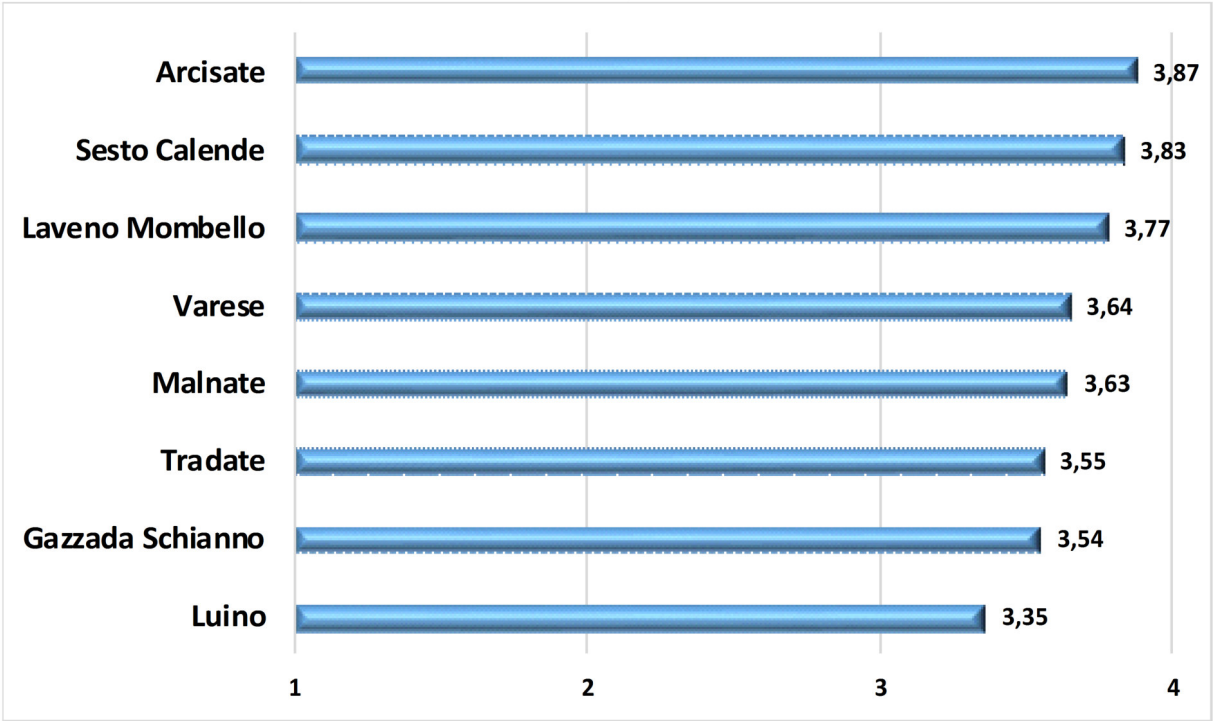
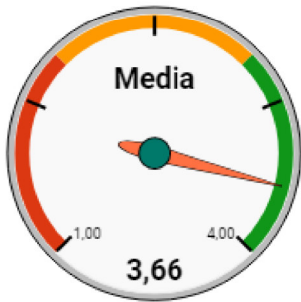
Consultori: soddisfazione complessiva confronto 1° sem. 2017 2° sem. 2017



Valore medio; scala 1:4

Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2017

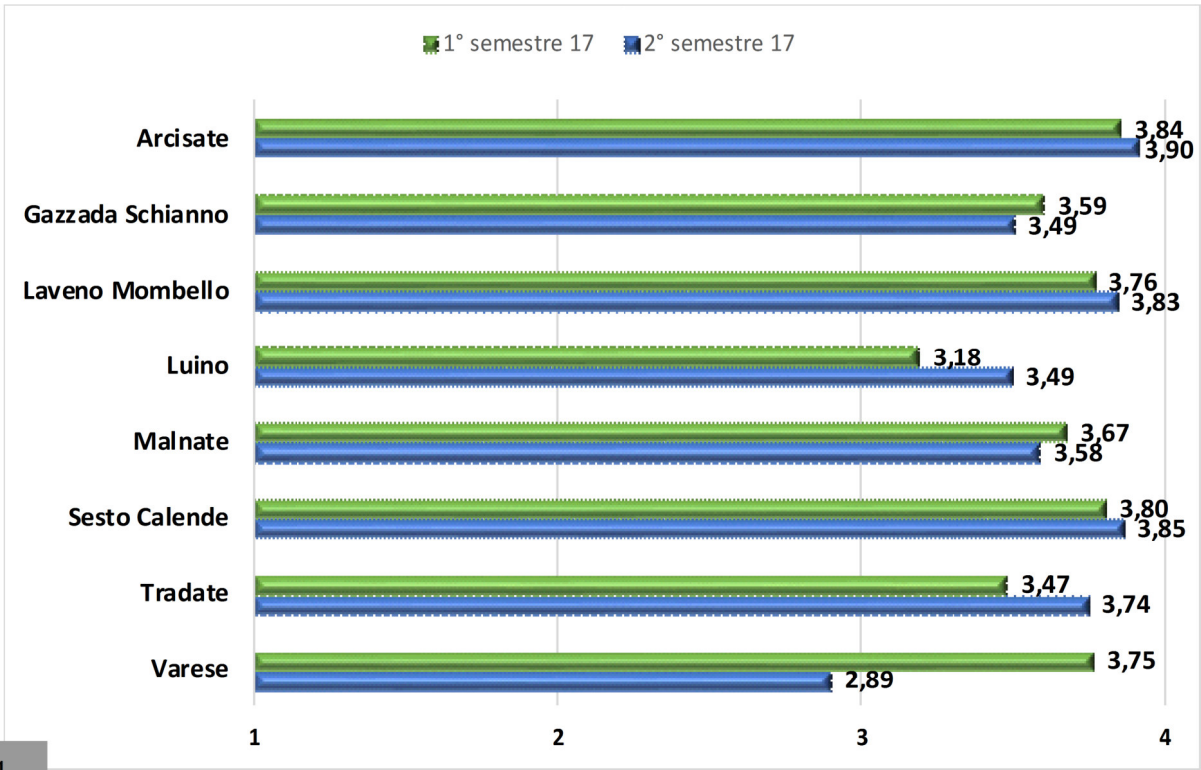
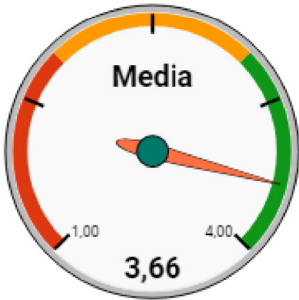
Soddisfazione servizio di accoglienza



Valore medio; scala 1:4

Consultori: soddisfazione per i singoli
elementi del servizio confronto 1° sem. 2017 2° sem. 2017

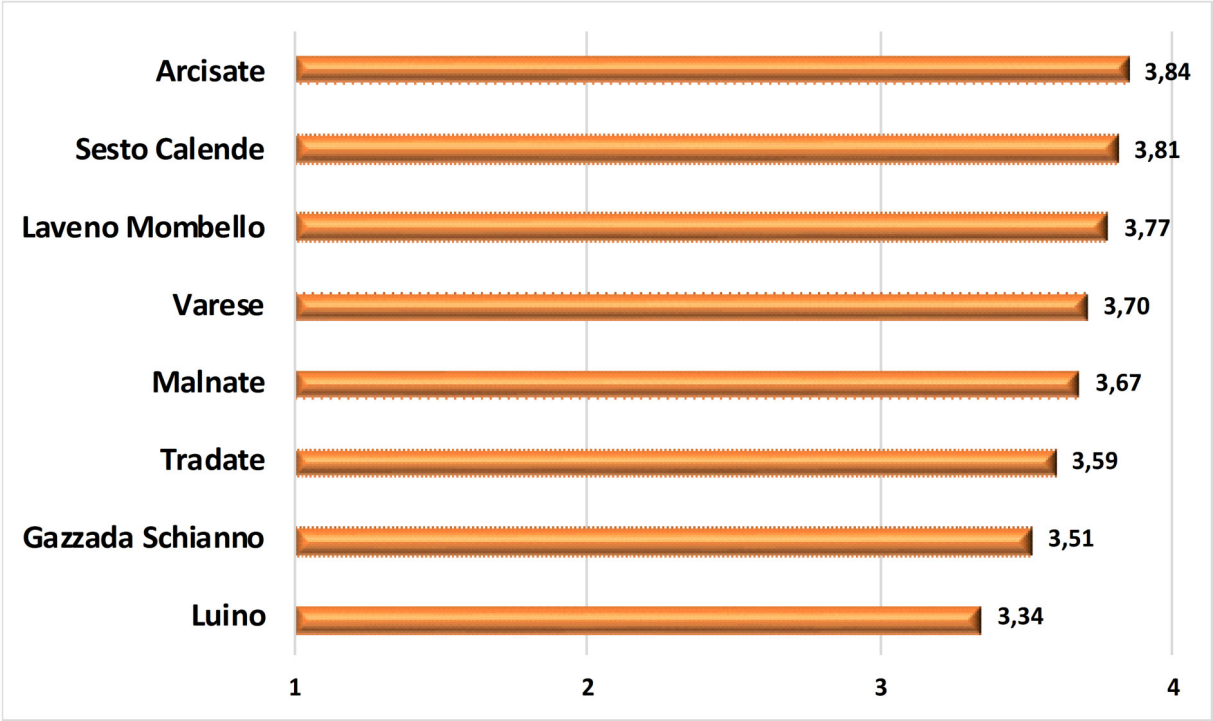
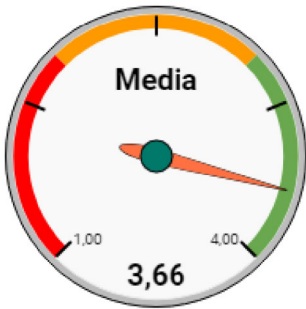
Soddisfazione servizio di accoglienza



Valore medio; scala 1:4

Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2017

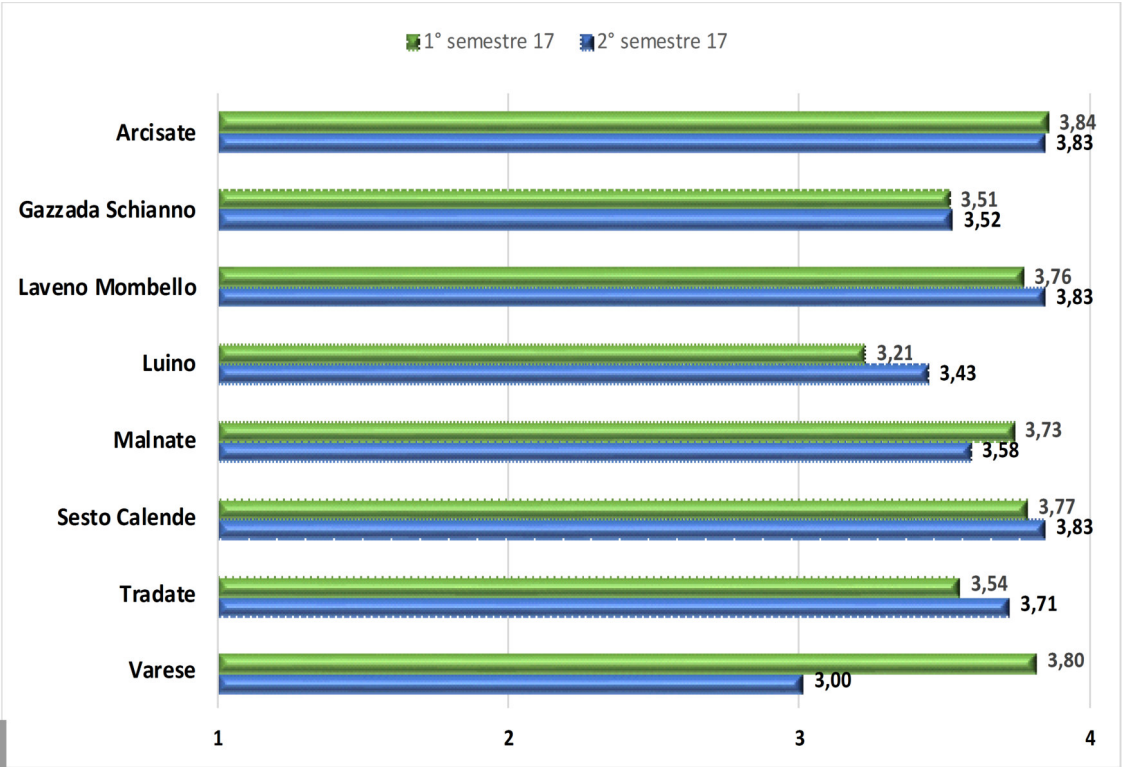
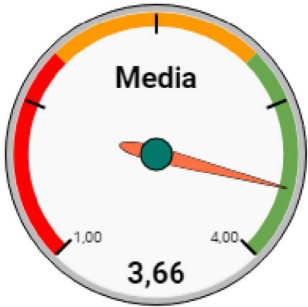
Tempo dedicato dal personale dell'accoglienza



Valore medio; scala 1:4

Consultori: soddisfazione per i singoli
elementi del servizio confronto 1° sem. 2017 2° sem. 2017

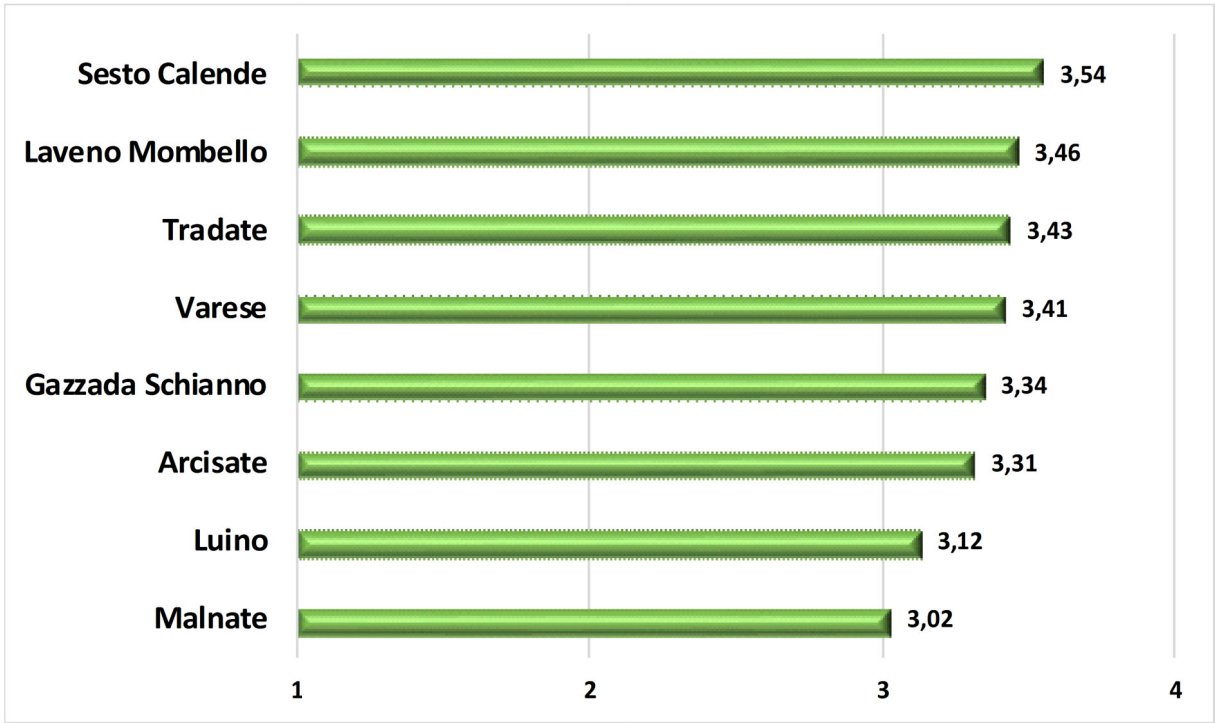
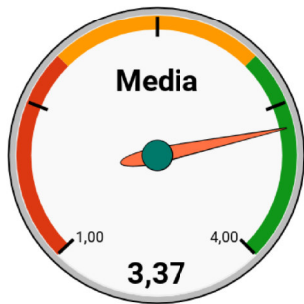
Tempo dedicato dal personale dell'accoglienza



Valore medio; scala 1:4

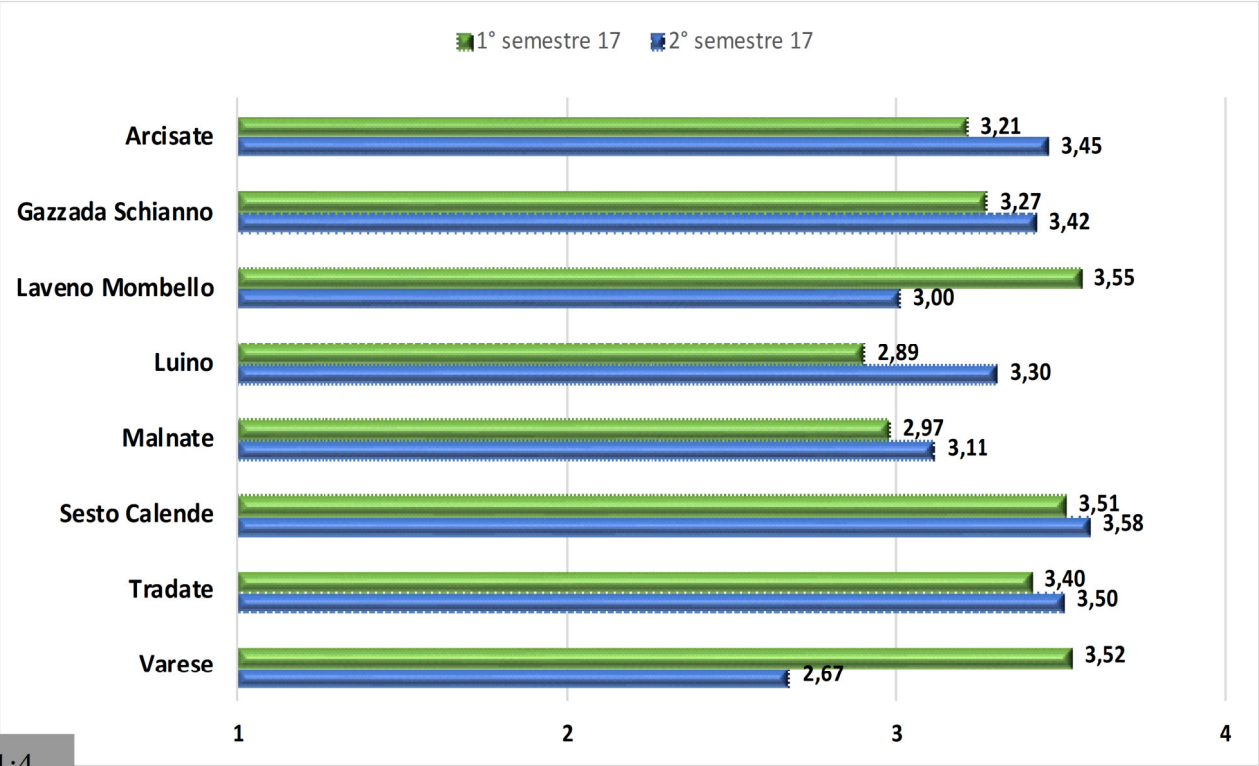
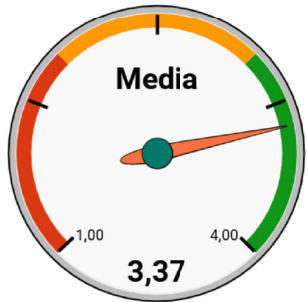
*Consultori: soddisfazione per i singoli
elementi del servizio 2017*

Facilità di contatto telefonico



***Consultori: soddisfazione per i singoli
elementi del servizio confronto 1° sem. 2017 2° sem. 2017***

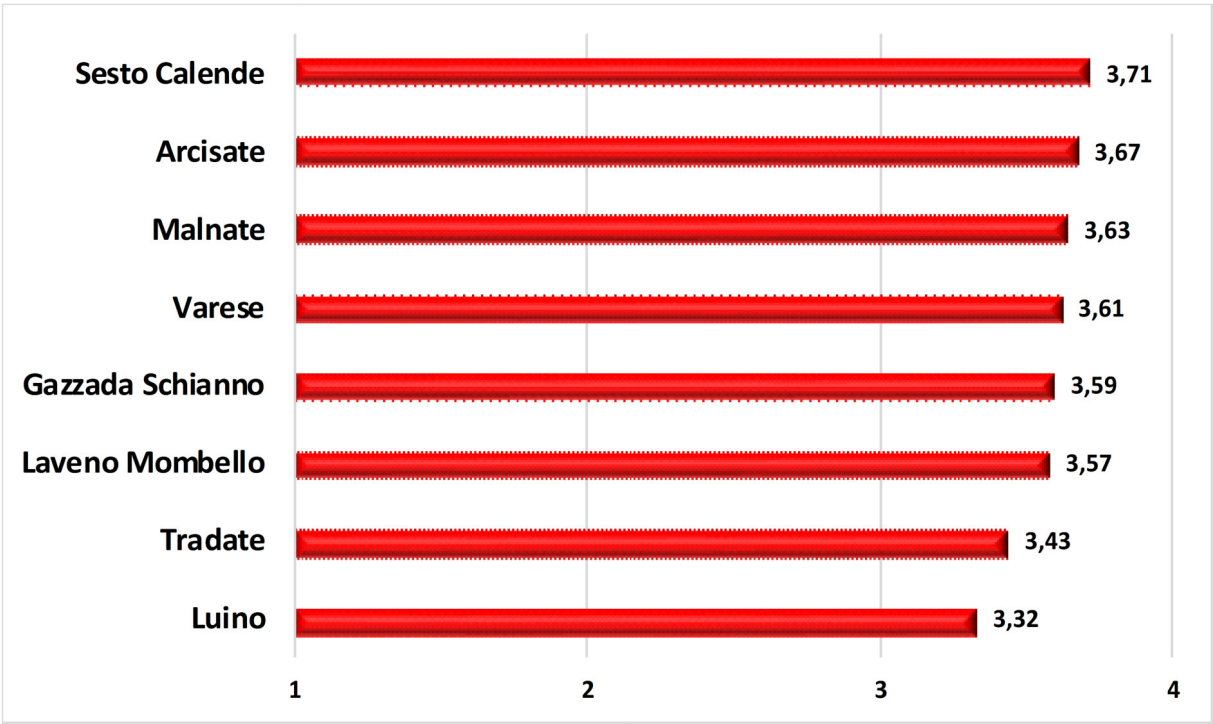
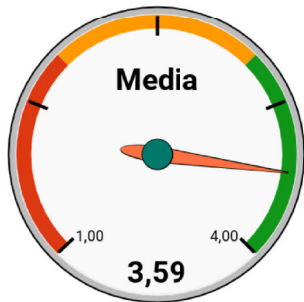
Facilità di contatto telefonico



Valore medio; scala 1:4

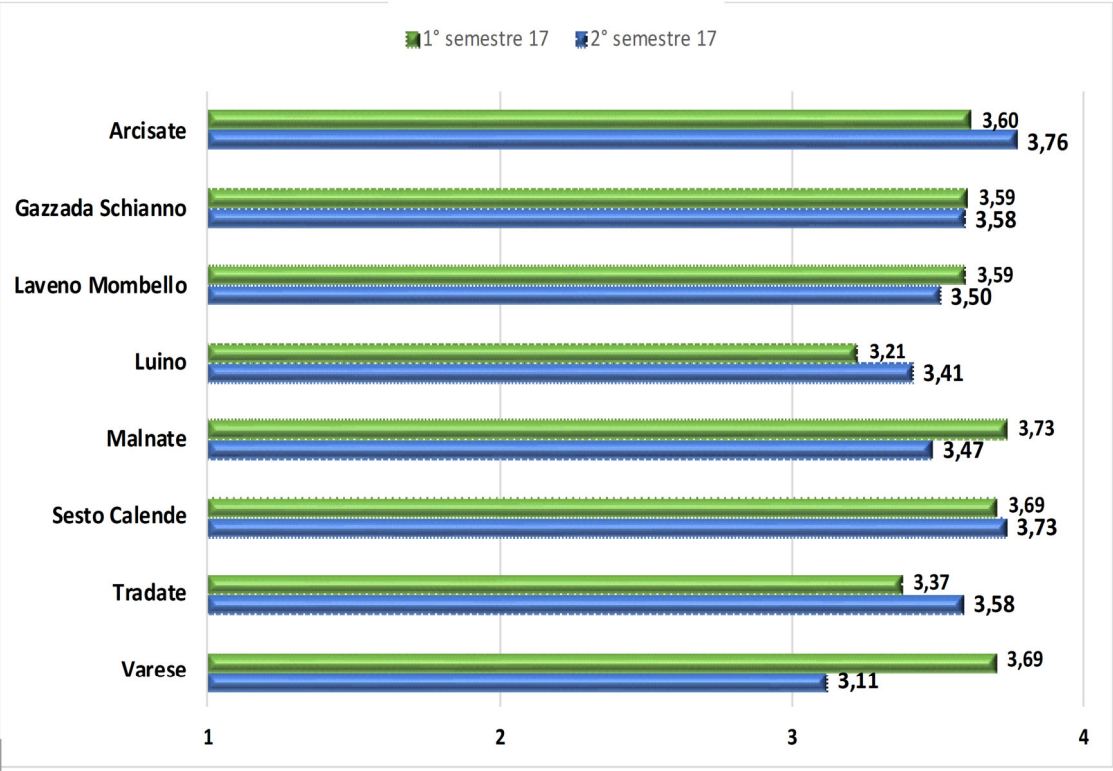
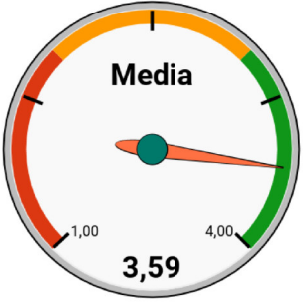
*Consultori: soddisfazione per i singoli
elementi del servizio 2017*

Pulizia ed accoglienza



Consultori: soddisfazione per i singoli
elementi del servizio confronto 1° sem. 2017 2° sem. 2017

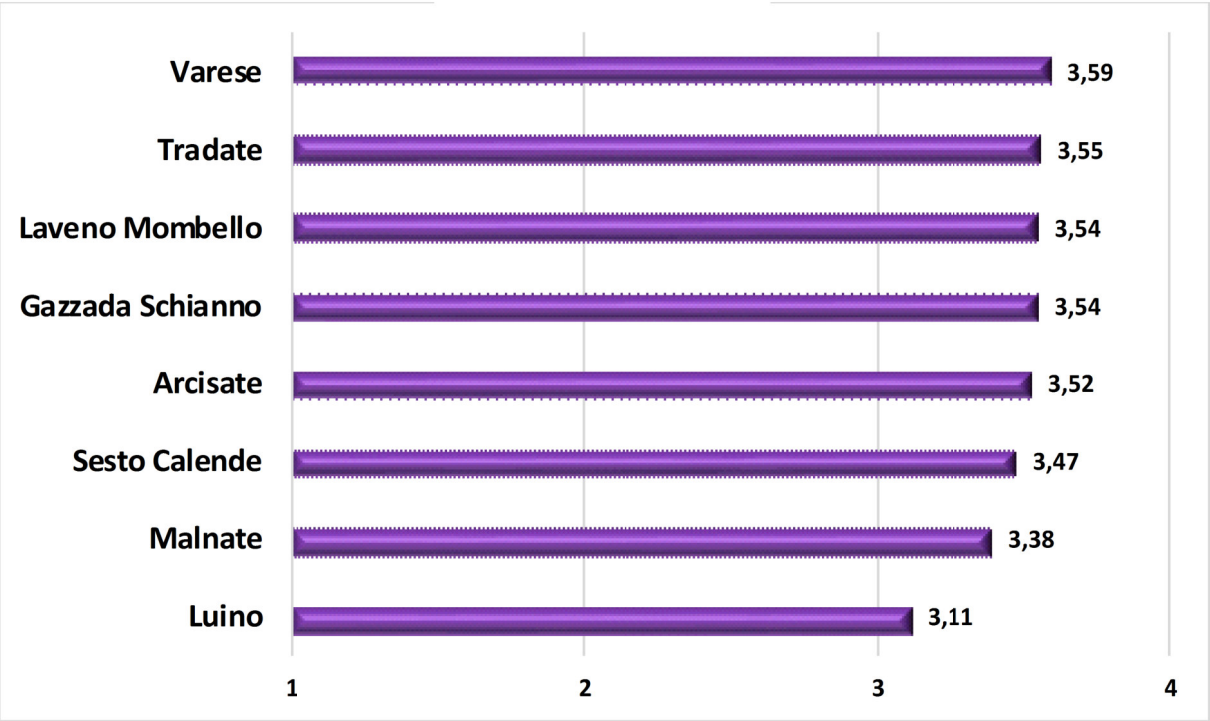
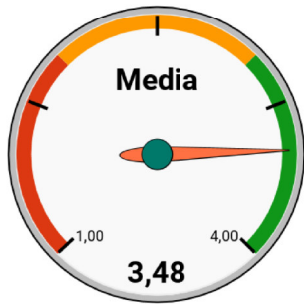
Pulizia ed accoglienza



Valore medio; scala 1:4

Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2017

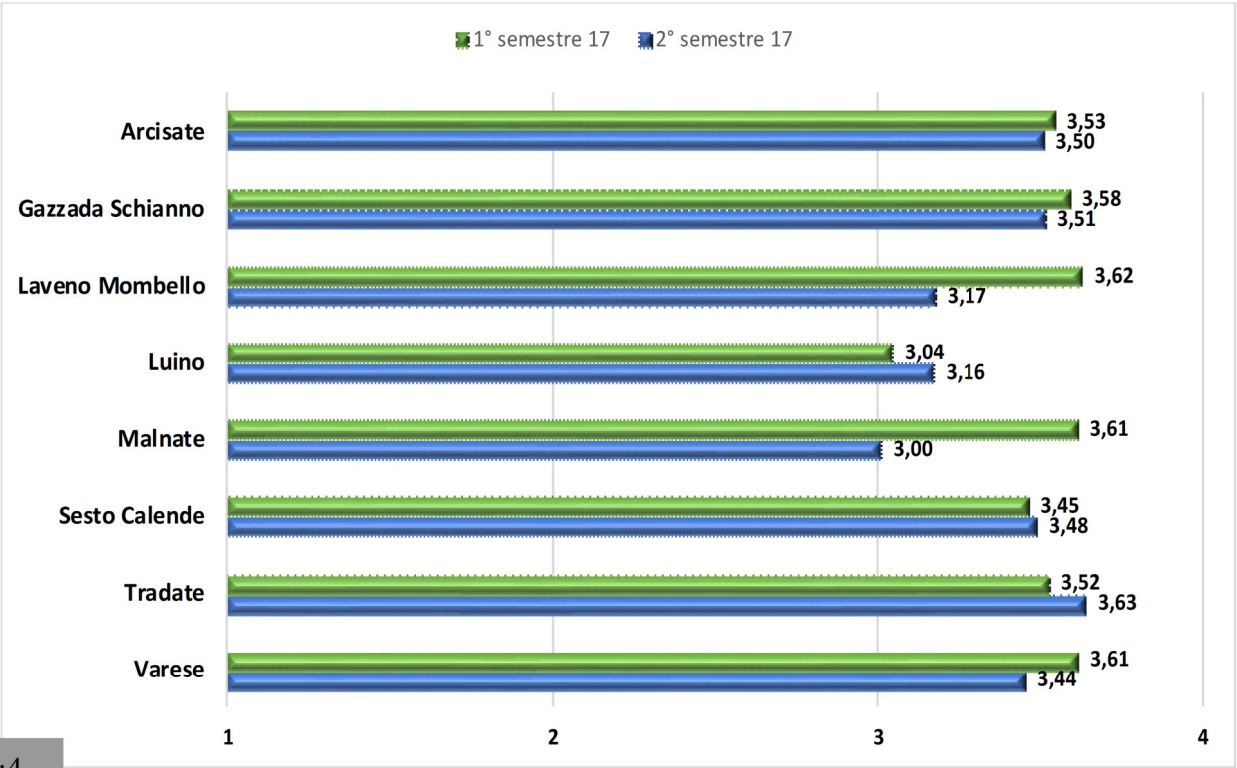
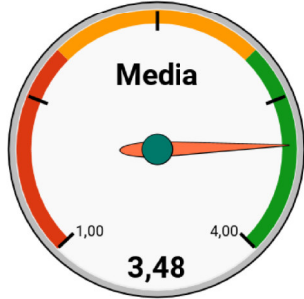
Accessibilità



Valore medio; scala 1:4

*Consultori: soddisfazione per i singoli
elementi del servizio confronto 1° sem. 2017 2° sem. 2017*

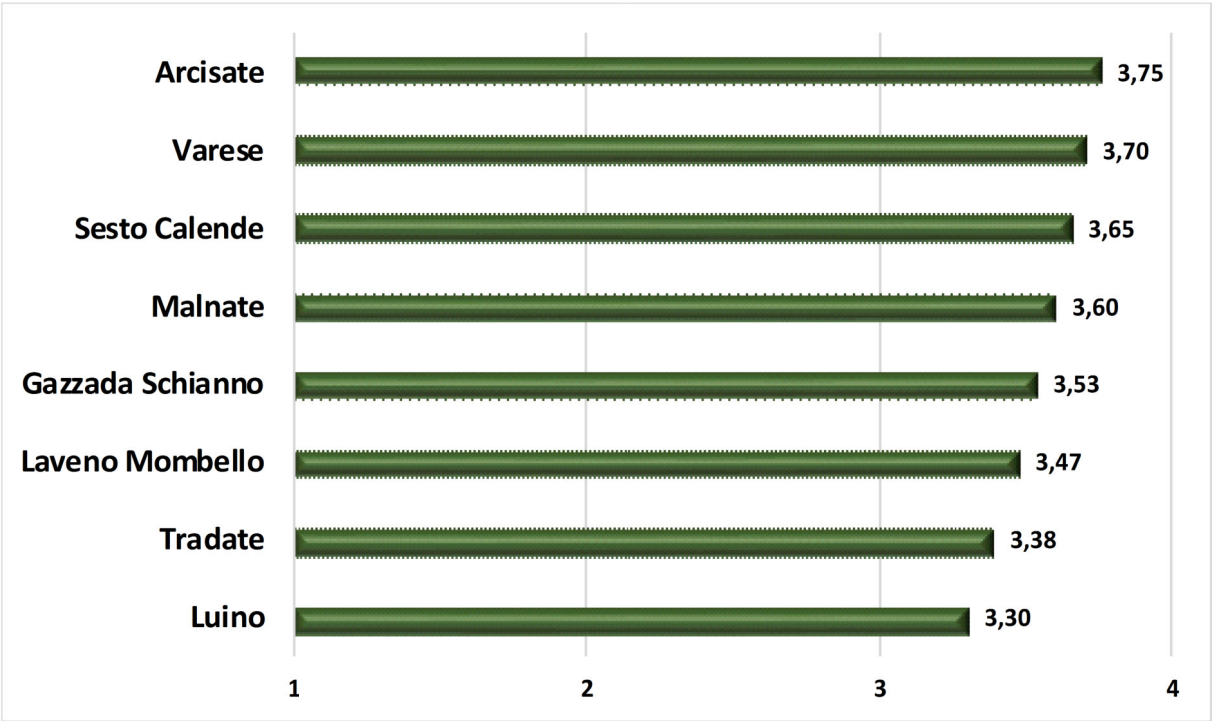
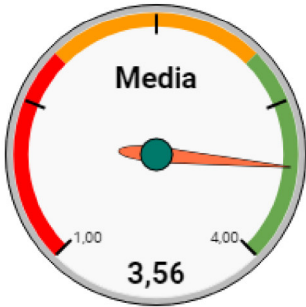
Accessibilità



Valore medio; scala 1:4

Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2017

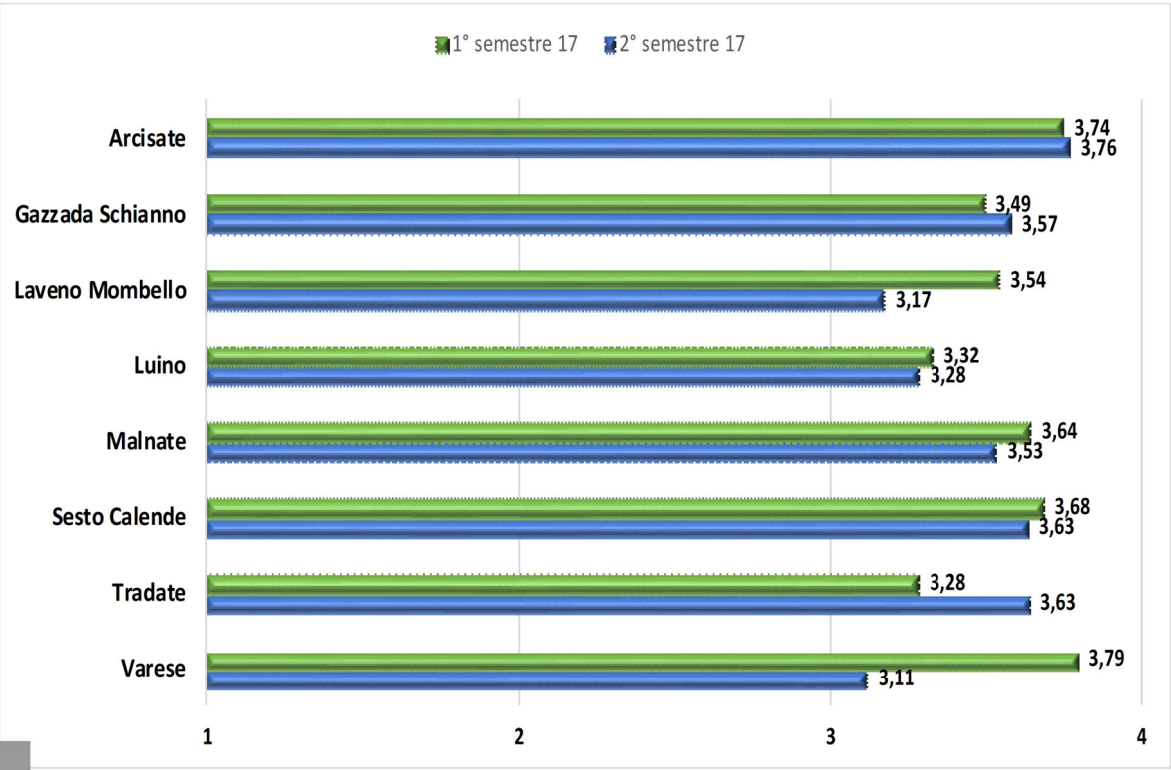
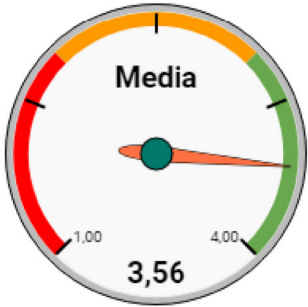
Tempo di attesa per le prestazioni



Valore medio; scala 1:4

***Consultori: soddisfazione per i singoli
elementi del servizio confronto 1° sem. 2017 2° sem. 2017***

Tempo di attesa per le prestazioni



Valore medio; scala 1:4

Consultori: *soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2017*

Prestazioni con tempi non adeguati

Gazzada Schianno

Pap test
Visite ginecologiche
Corsi

Laveno Mombello

Visite ginecologiche

Luino

Psicologia

Malnate

Assistente sociale
Psicologia

Tradate

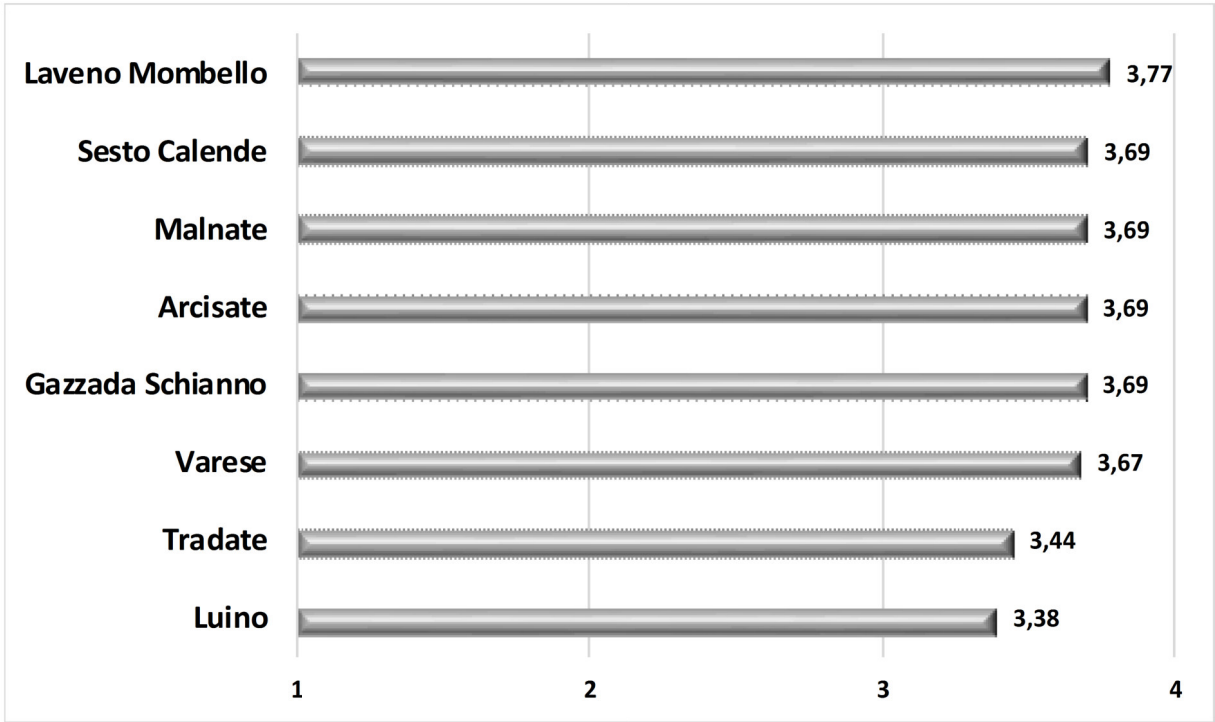
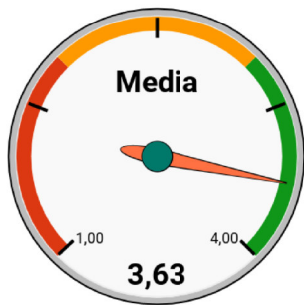
Partecipazione a incontri preparto
Visita ginecologica e pap test
Pesata- consulenza allattamento

Varese

Psicologia
Pap-test

*Consultori: soddisfazione per i singoli
elementi del servizio 2017*

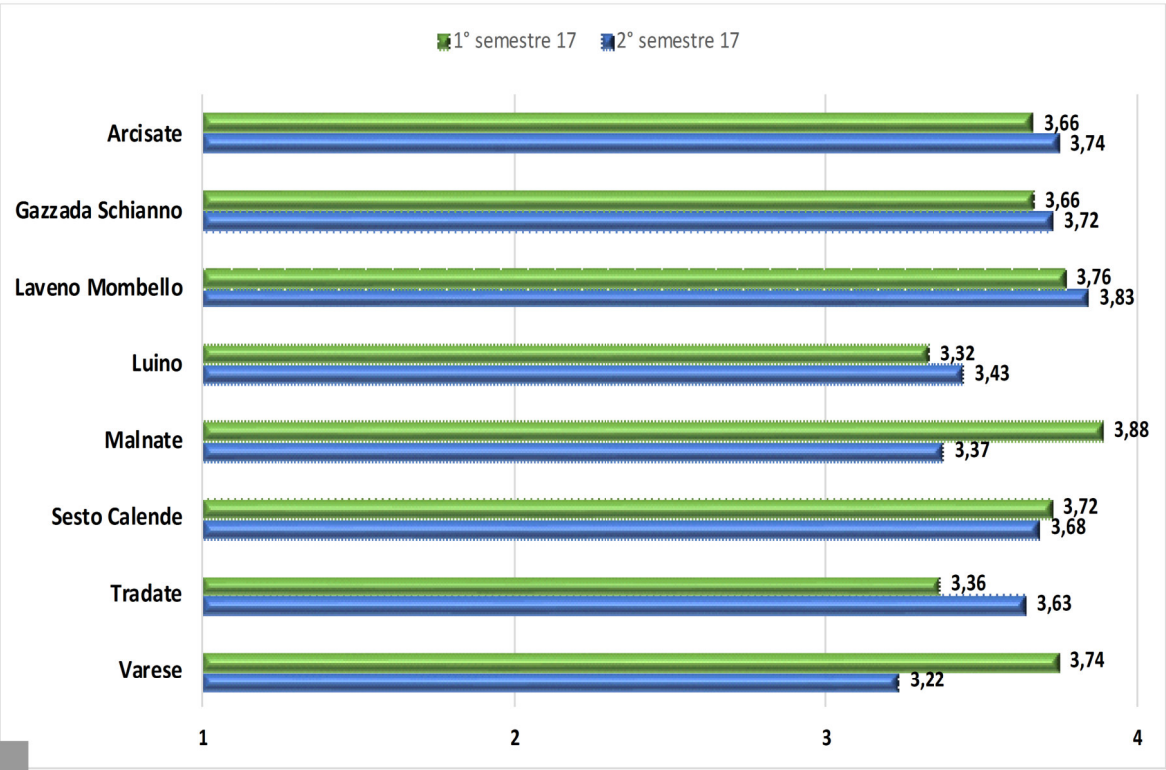
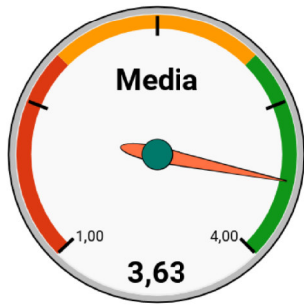
Tranquillità e riservatezza



Valore medio; scala 1:4

***Consultori: soddisfazione per i singoli
elementi del servizio confronto 1° sem. 2017 2° sem. 2017***

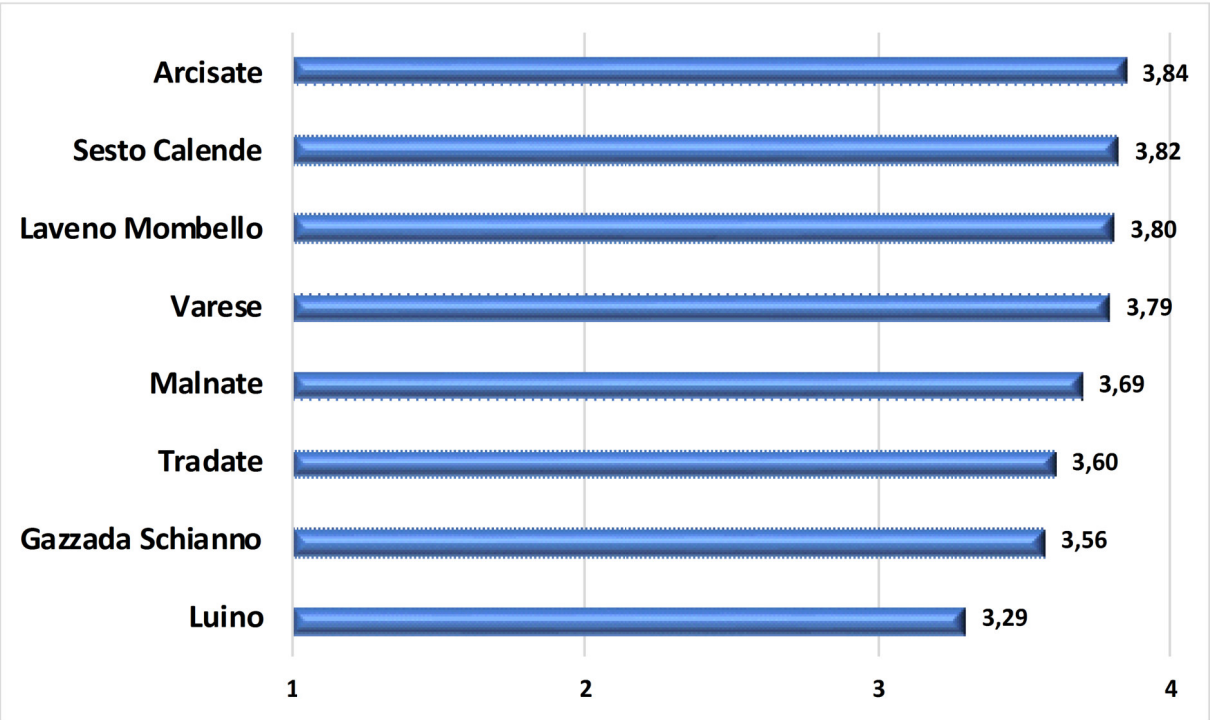
Tranquillità e riservatezza



Valore medio; scala 1:4

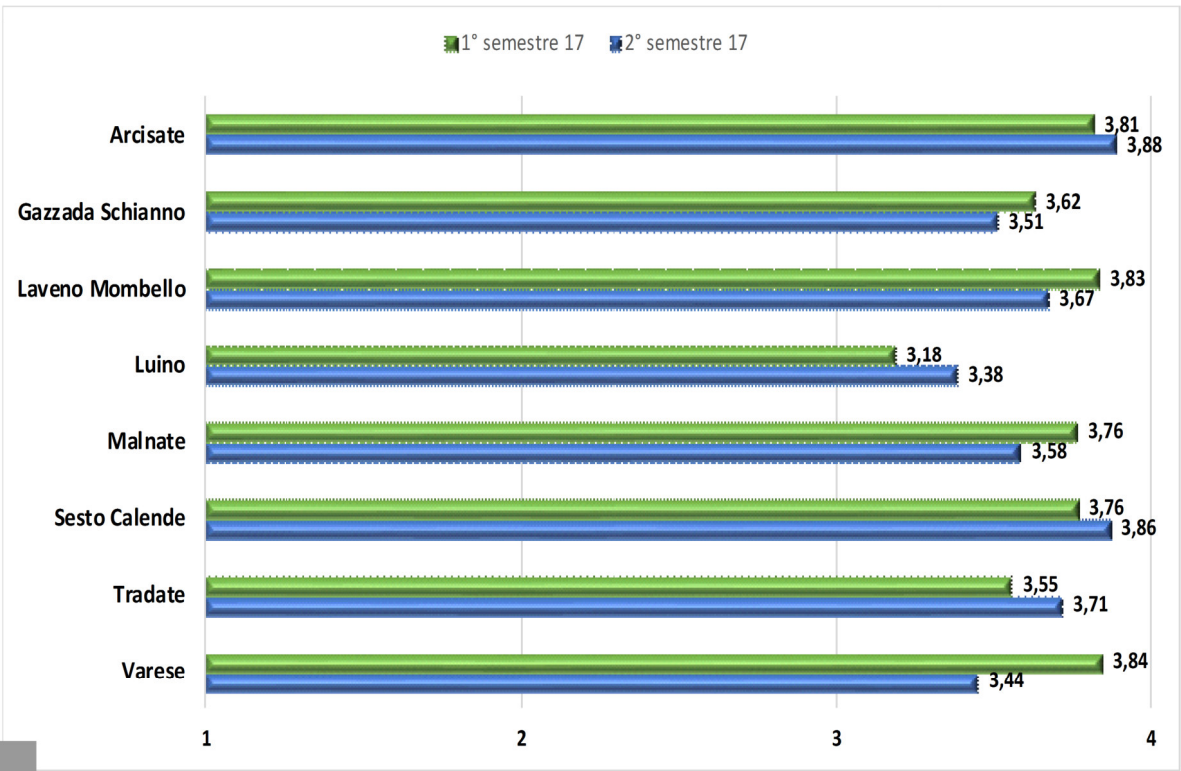
Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2017

Adeguatezza informazioni



***Consultori:** soddisfazione per i singoli
elementi del servizio confronto 1° sem. 2017 2° sem. 2017*

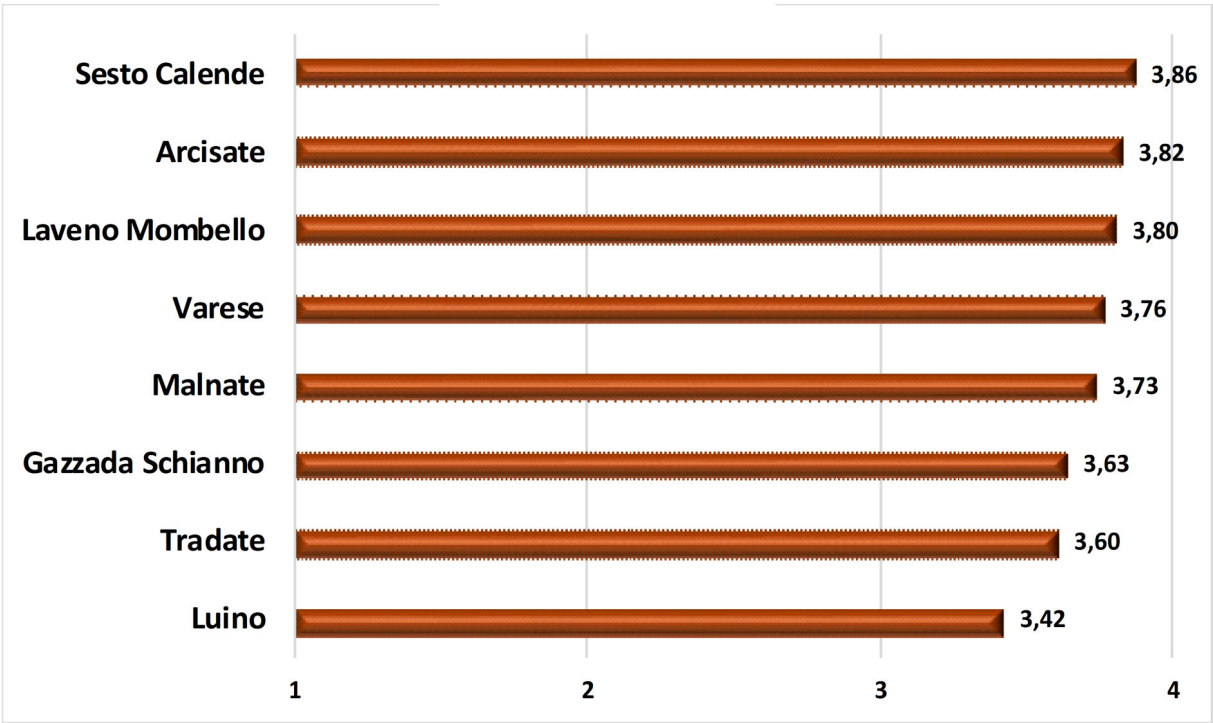
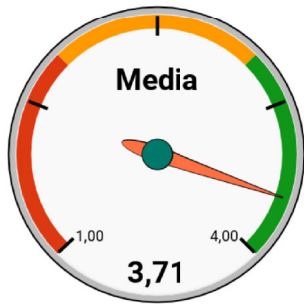
Adeguatezza informazioni



Valore medio; scala 1:4

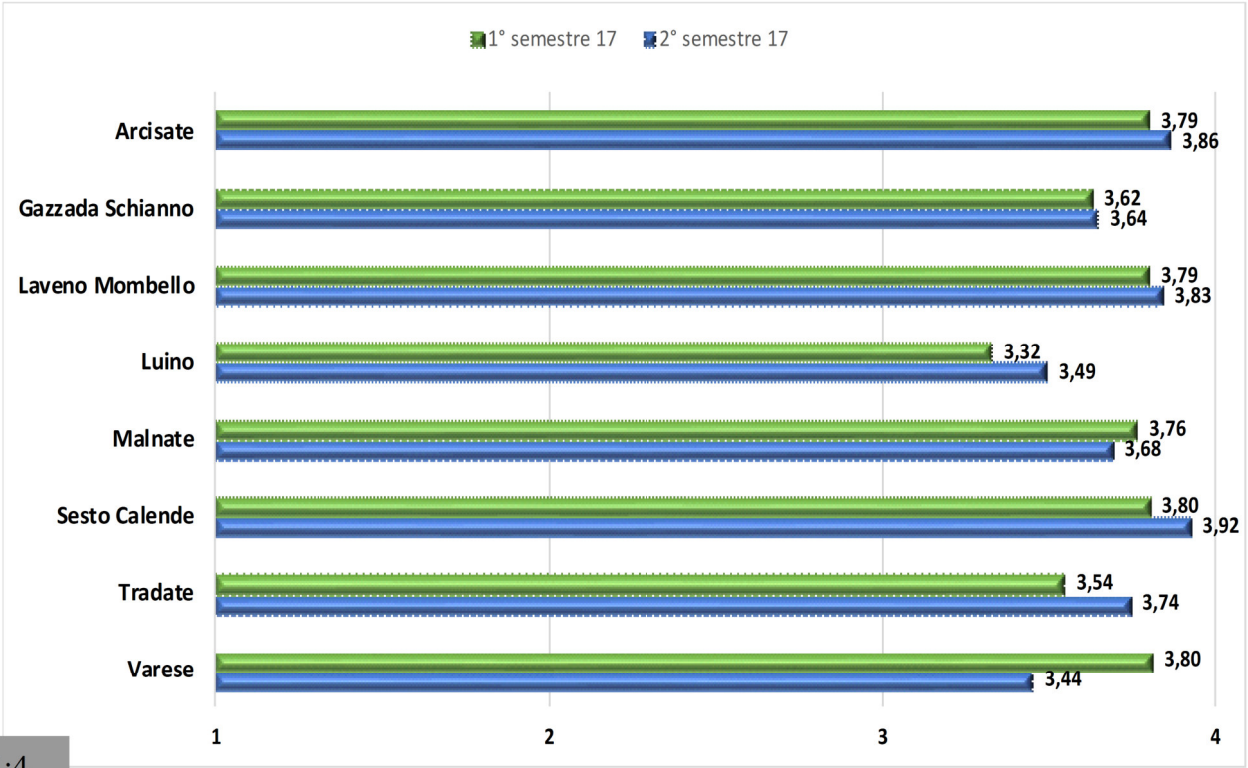
Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2017

Rapporto con gli operatori



***Consultori: soddisfazione per i singoli
elementi del servizio confronto 1° sem. 2017 2° sem. 2017***

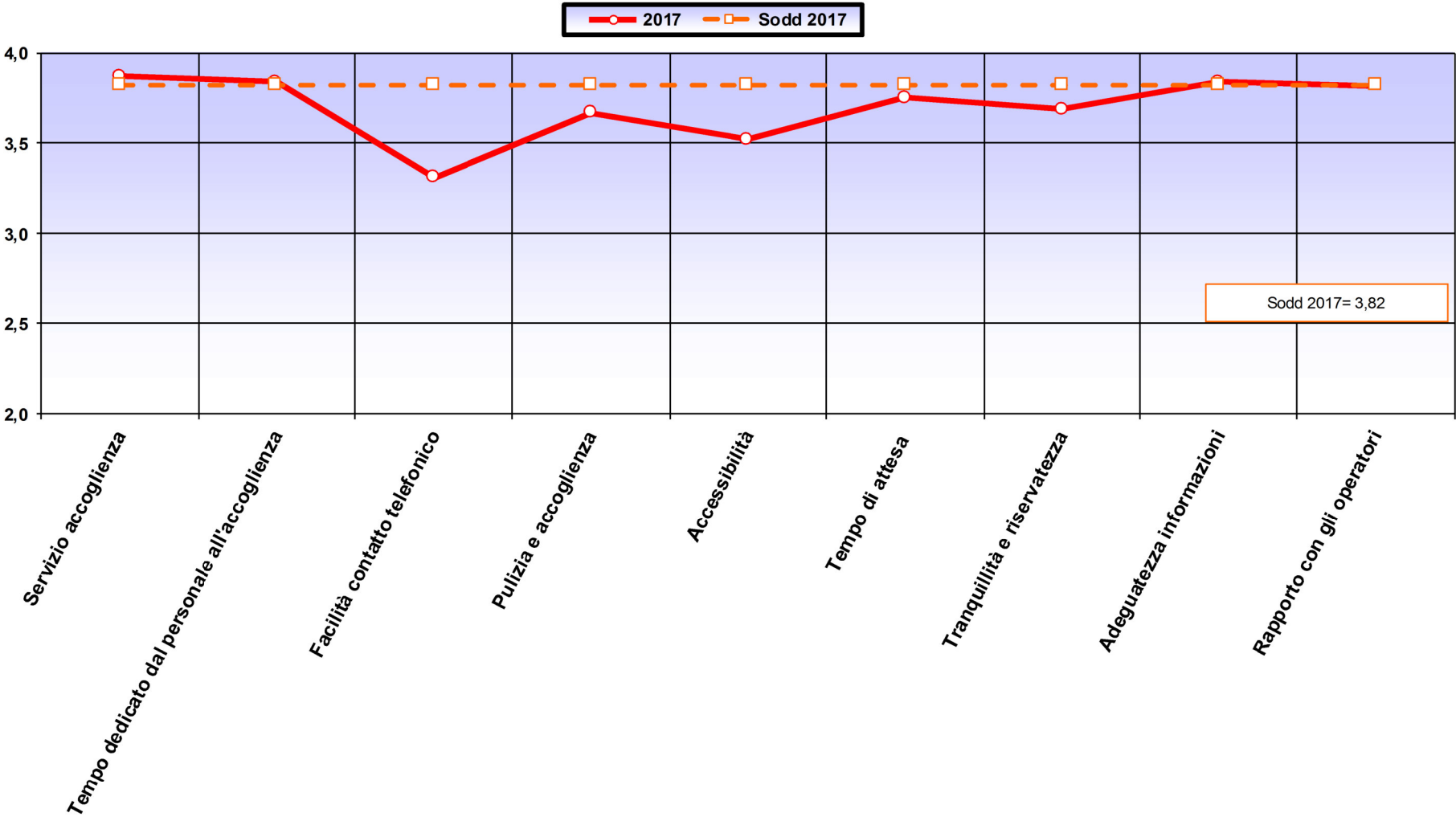
Rapporto con gli operatori



Valore medio; scala 1:4

Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2017

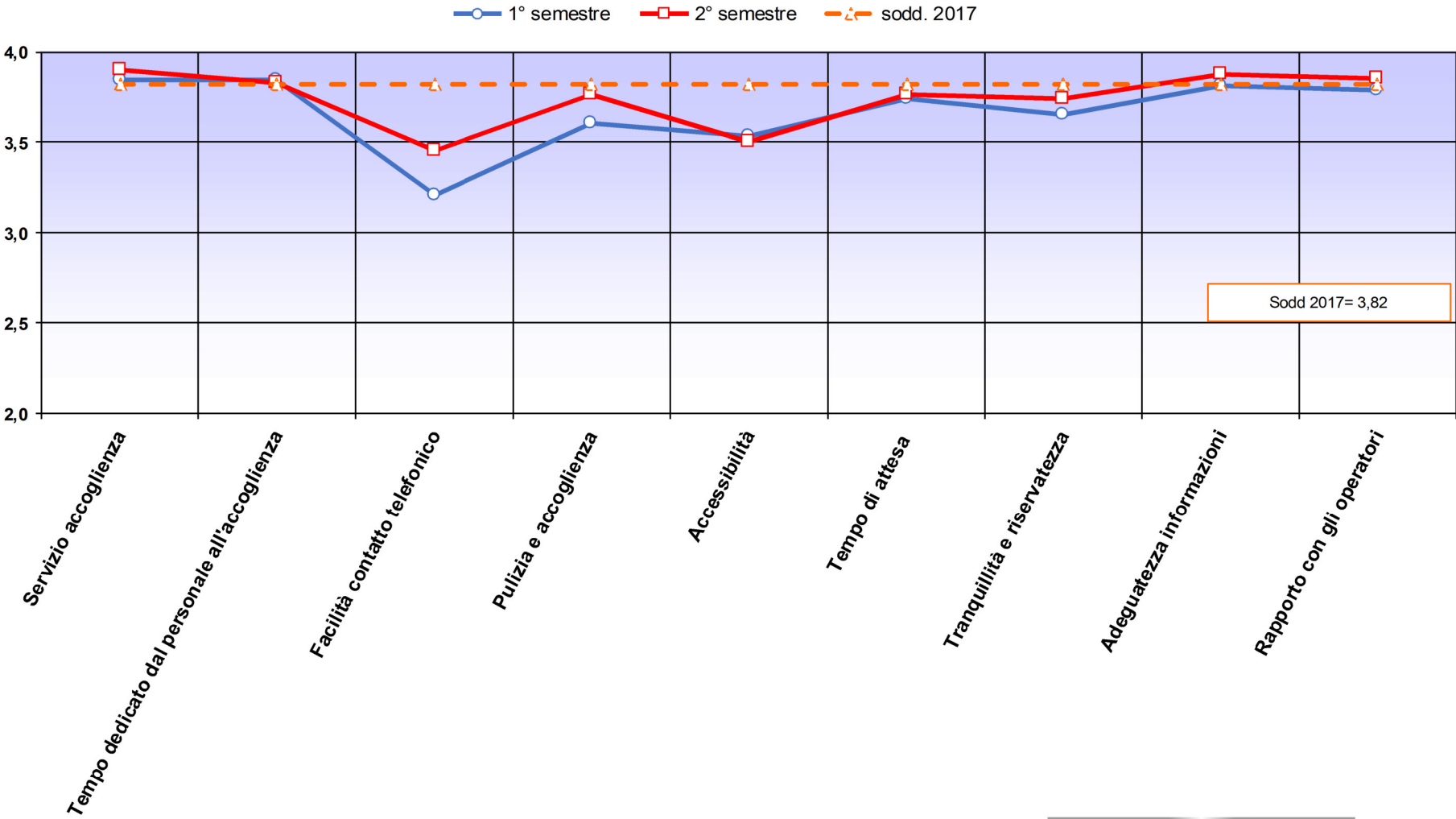
Arcisate



Valore medio; scala 1:4

Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 1° sem. 2017 2° sem. 2017

Arcisate



***Consultori:** soddisfazione per i singoli elementi del servizio 1° sem. 2017*

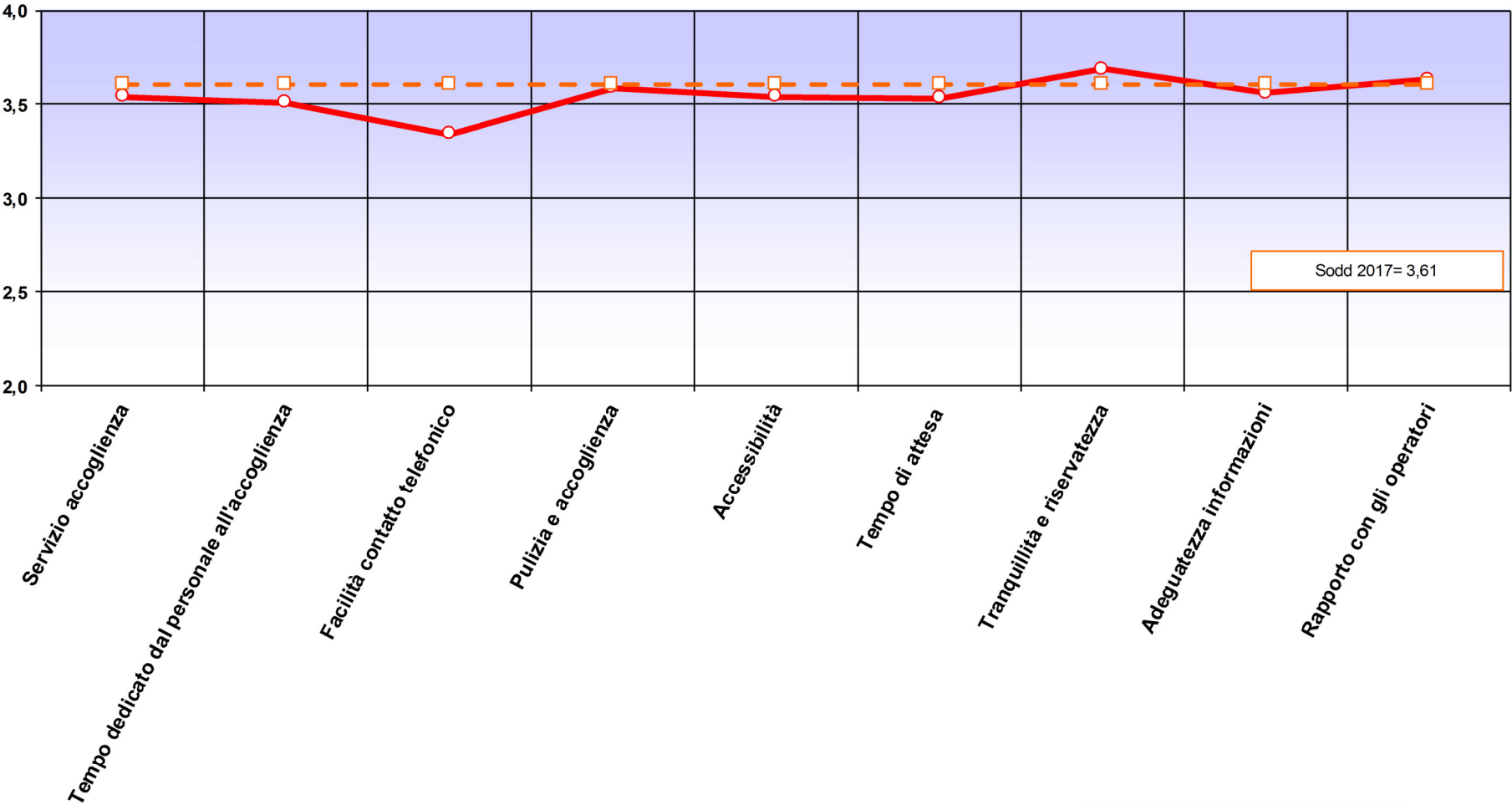
Arcisate Suggerimenti

- ✓ Solo commenti positivi. persone stupende e professionali. Entusiasta.
- ✓ Sarebbe bello avere dei parcheggi riservati per le gravide (pochi parcheggi nella zona purtroppo);
- ✓ Pensare a un parcheggio;
- ✓ Migliorare il servizio per la presa degli appuntamenti;
- ✓ Difficoltà nel reperire un parcheggio;
- ✓ Sarebbe utile all'entrata avere una postazione sempre attiva con una persona per ricevere informazioni necessarie. Inoltre andrebbero riparate le porte di ingresso per facilitare l'entrata/uscita delle persone;

Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2017

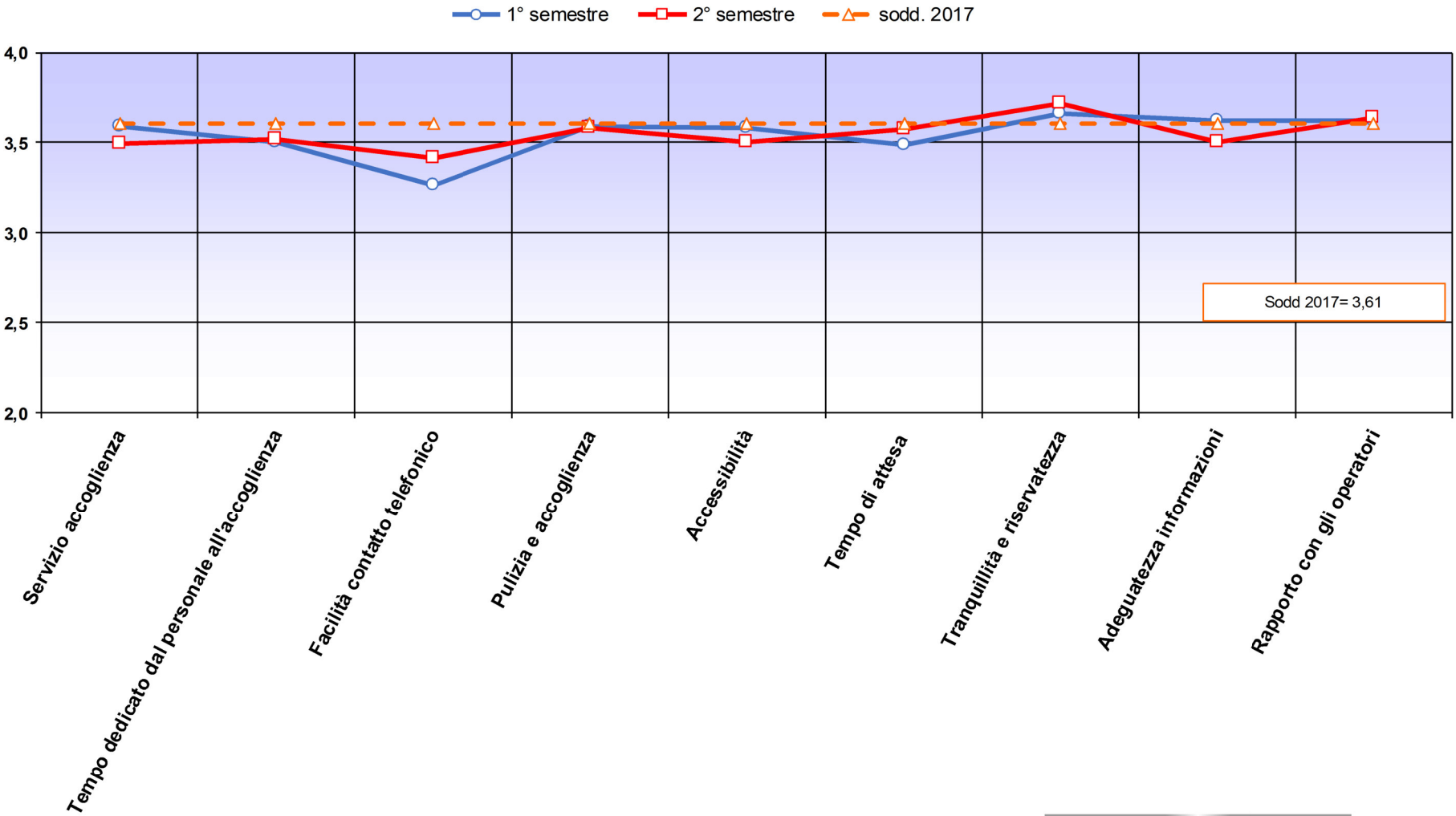
Gazzada Schianno

2017 Sodd 2017



*Consultori: soddisfazione per i singoli
elementi del servizio confronto 1° sem. 2017 2° sem. 2017*

Gazzada Schianno



***Consultori:** soddisfazione per i singoli elementi del servizio 1° sem. 2017*

Gazzada Schianno Suggerimenti

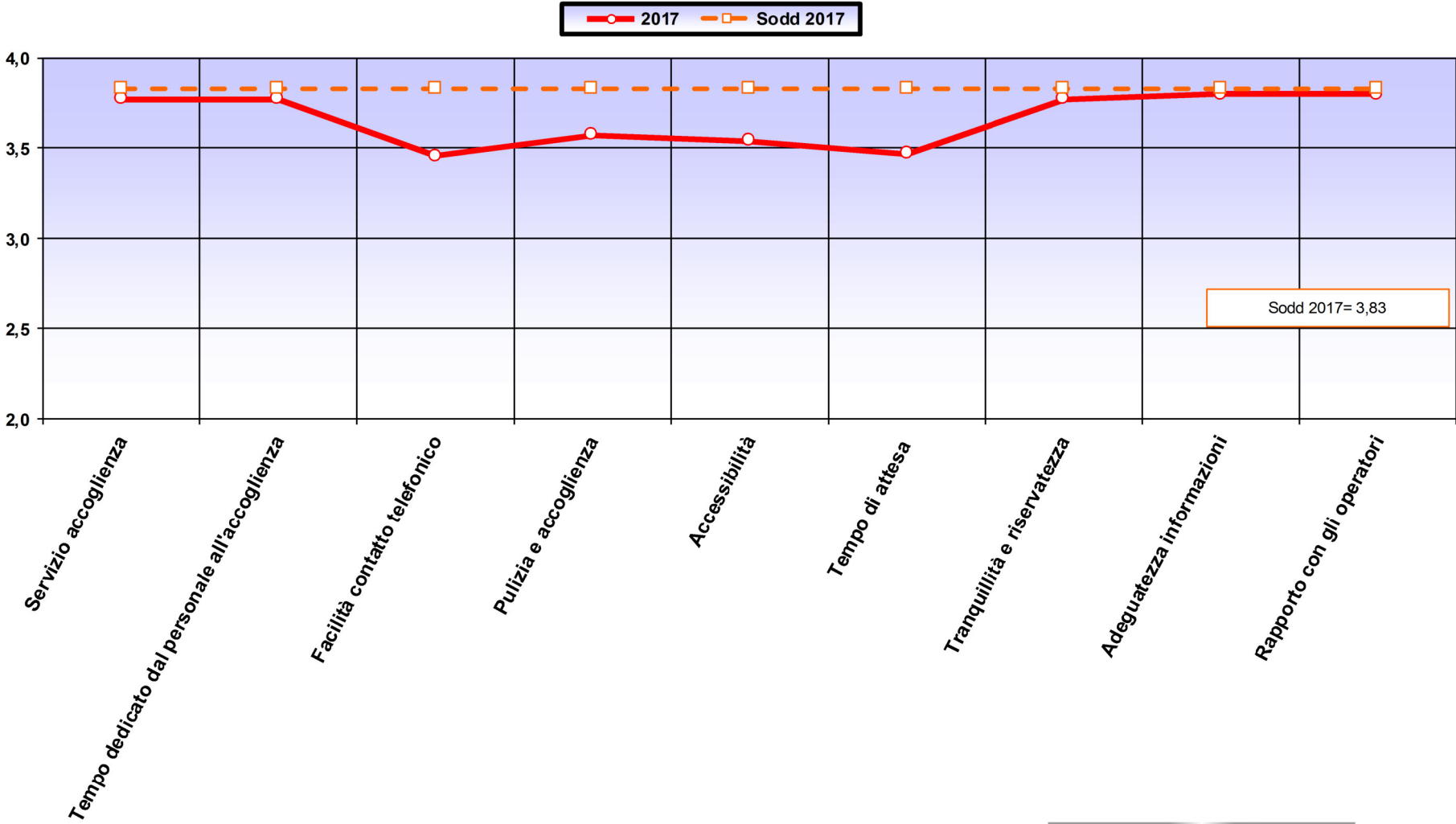
- ✓ Un ascensore per le persone disabili, grazie;

- ✓ Tutto ok, grazie;

- ✓ Personale gentilissimo e qualificato;
- ✓ Eliminare gli orari telefonici per gli appuntamenti;
- ✓ Colloquio Maria Zeusil;
- ✓ Non ho incontrato nessun personale di accoglienza;
- ✓ Aggiungere ecografie;
- ✓ Più feedback;
- ✓ Sede pulita ma non accogliente;
- ✓ Vorrei che ci fosse l'ecografo ginecologico;
- ✓ La sanità lombarda è peggiorata. I tempi di attesa si sono notevolmente allungati;
- ✓ Difficoltà a raggiungere il primo piano;
- ✓ Brava, spero che il servizio ci sia sempre. Grazie;
- ✓ Tagliare l'erba all'esterno;

Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2017

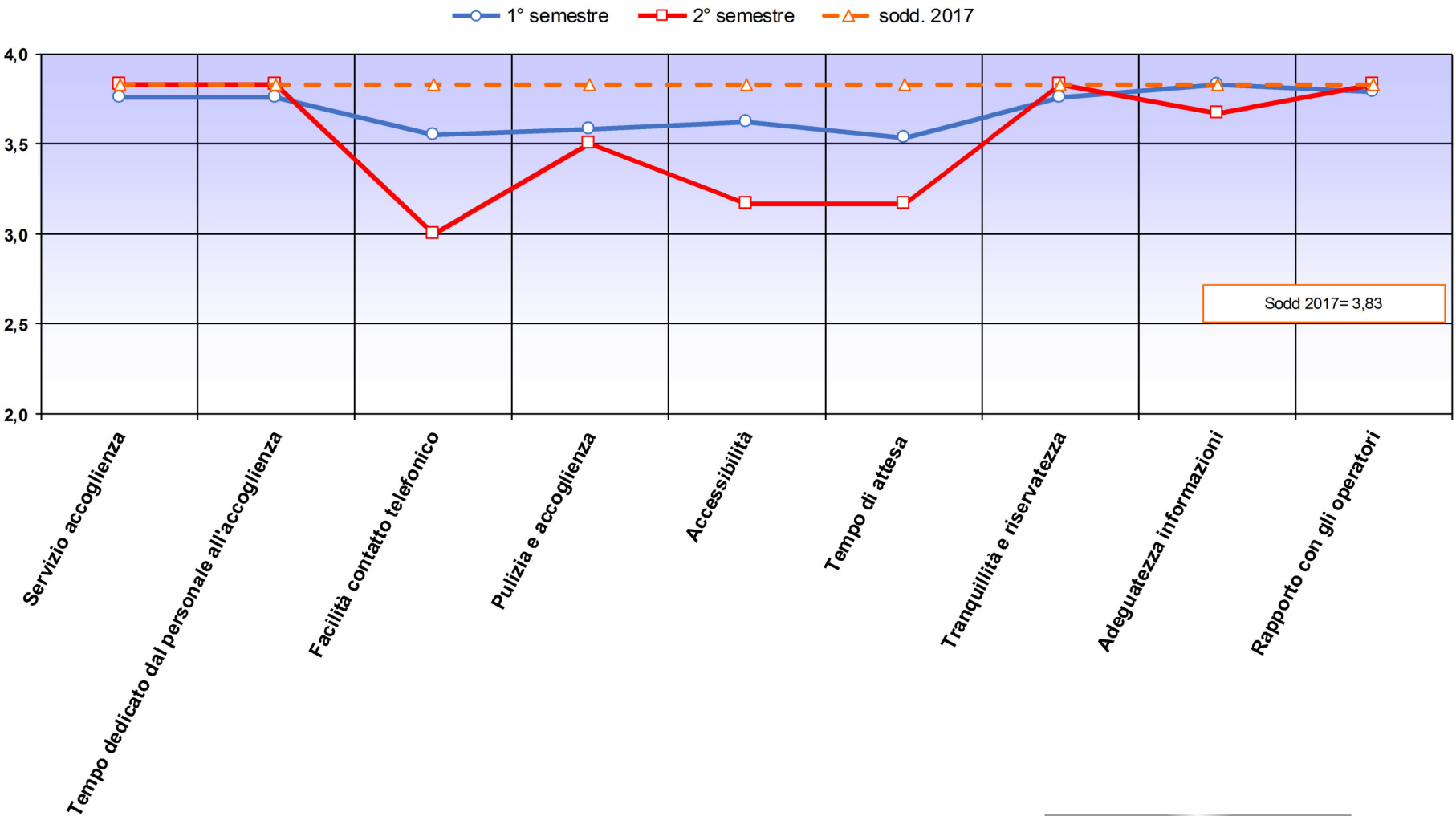
Laveno Mombello



Valore medio; scala 1:4

Consultori: *soddisfazione per i singoli
elementi del servizio confronto 1° sem. 2017 2° sem. 2017*

Laveno Mombello



***Consultori:** soddisfazione per i singoli elementi del servizio 1° sem. 2017*

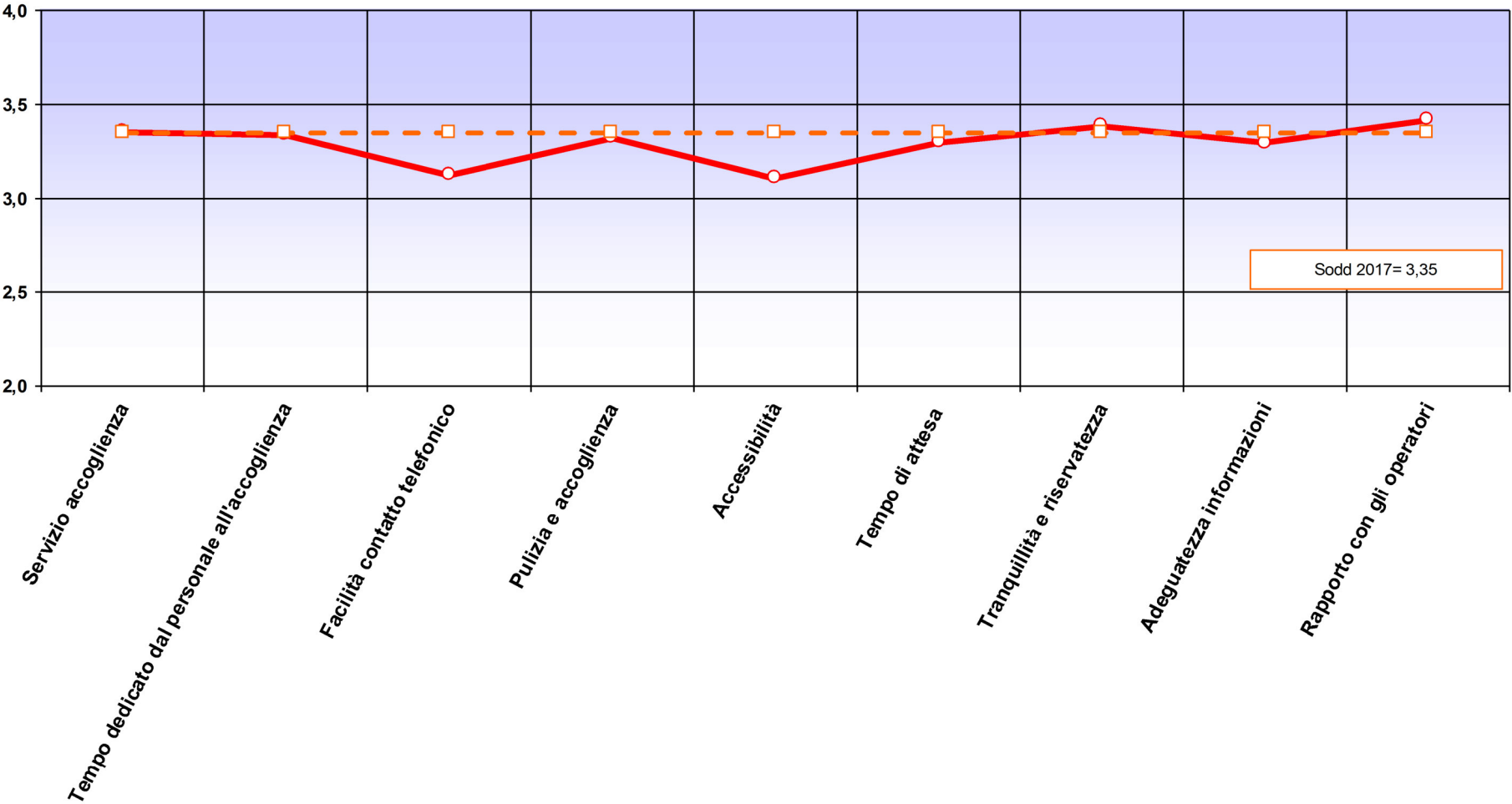
Laveno Mombello Suggerimenti

- ✓ Tempi più rapidi - ma trovo sempre molta disponibilità.

Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2017

Luino

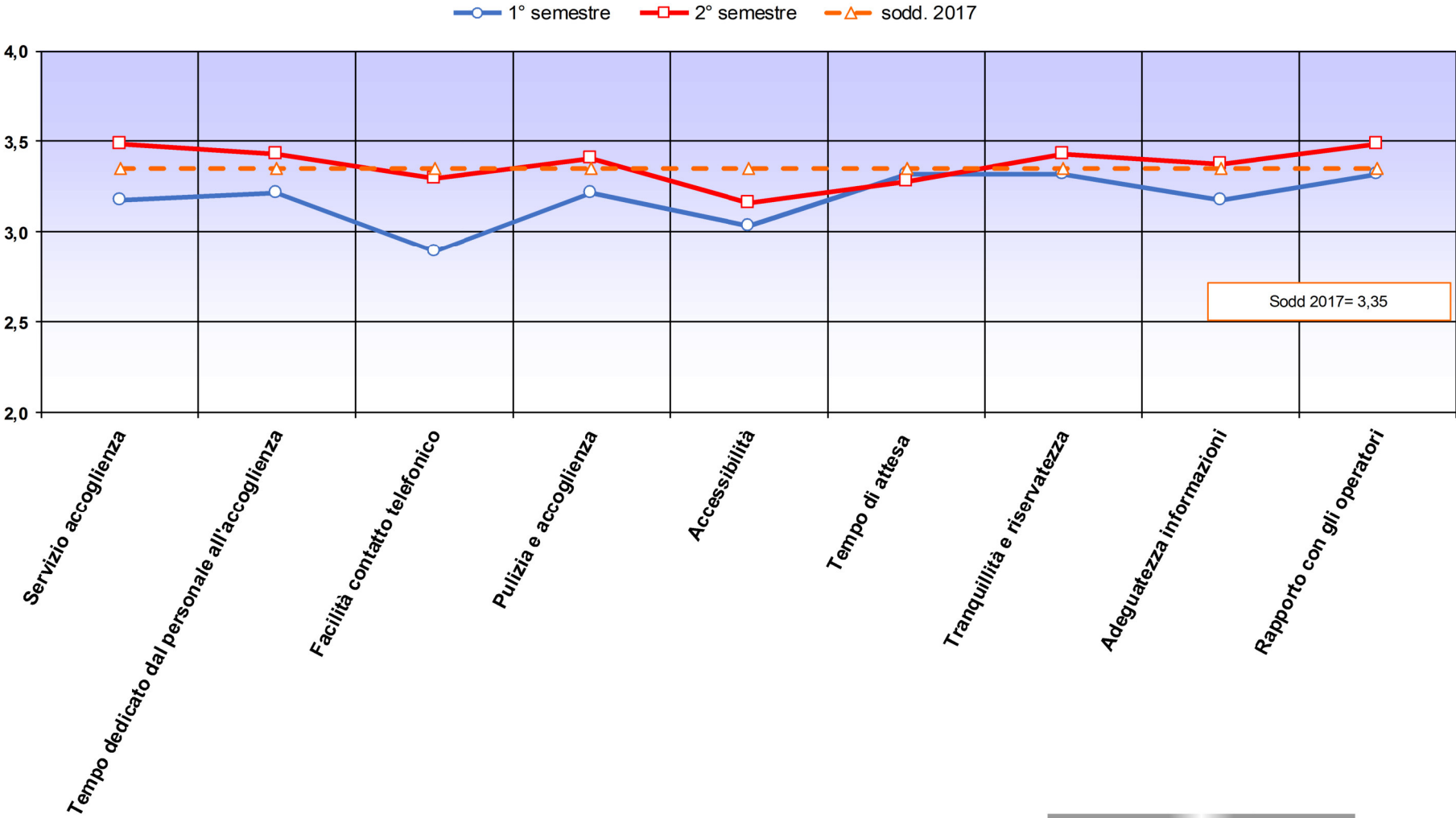
2017 Sodd 2017



Valore medio; scala 1:4

Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 1° sem. 2017 2° sem. 2017

Luino



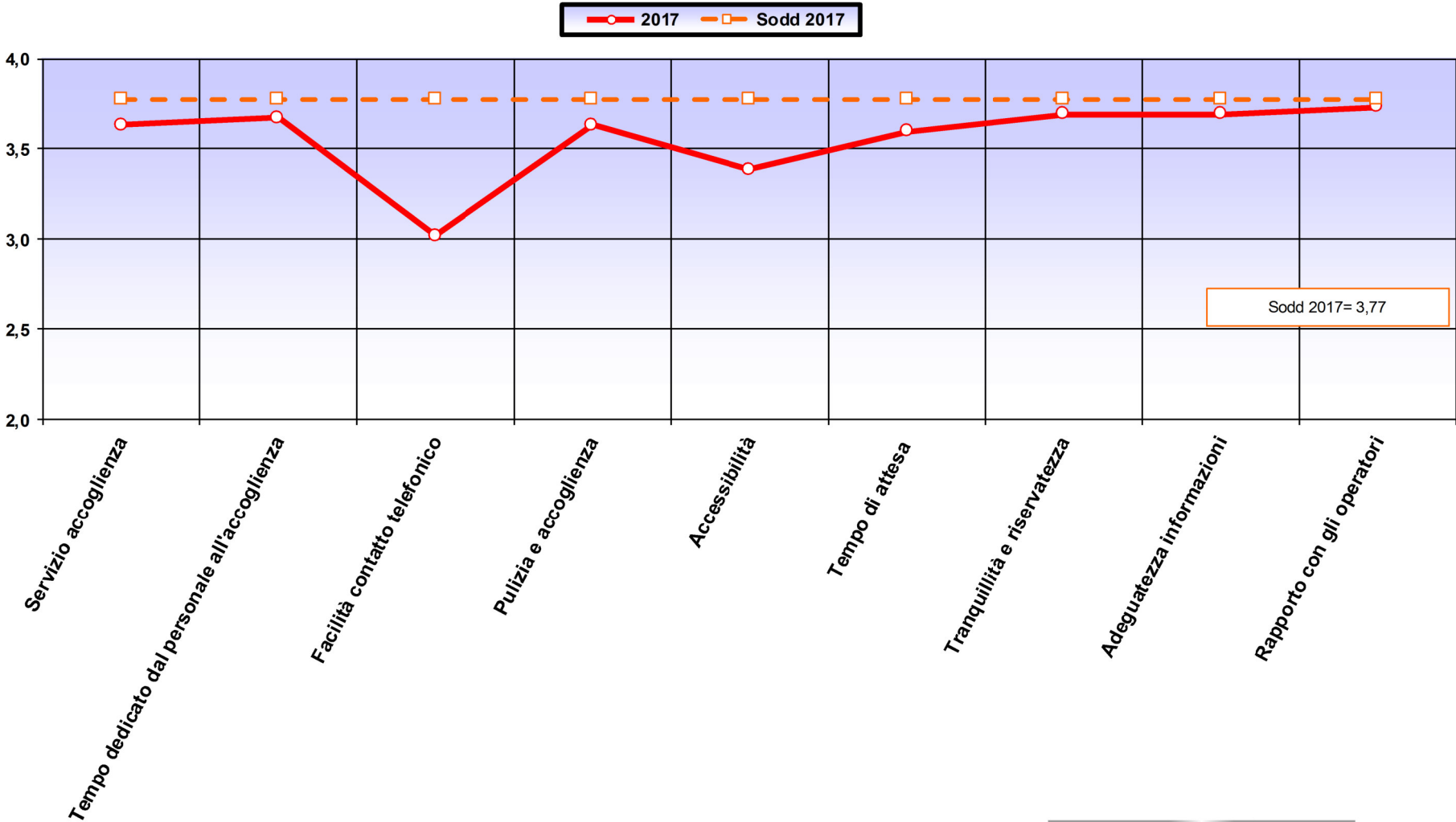
***Consultori:** soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2017*

Luino Suggerimenti

- ✓ Al piano terra una targhetta di locazione ufficio;
- ✓ Per il colloquio con la psicologa mi dicevano forse rientra aspetti, altrimenti vada altrove;
- ✓ In generale sono soddisfatta per niente perchè i tempi non sono adeguati per gli psicologi.

Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2017

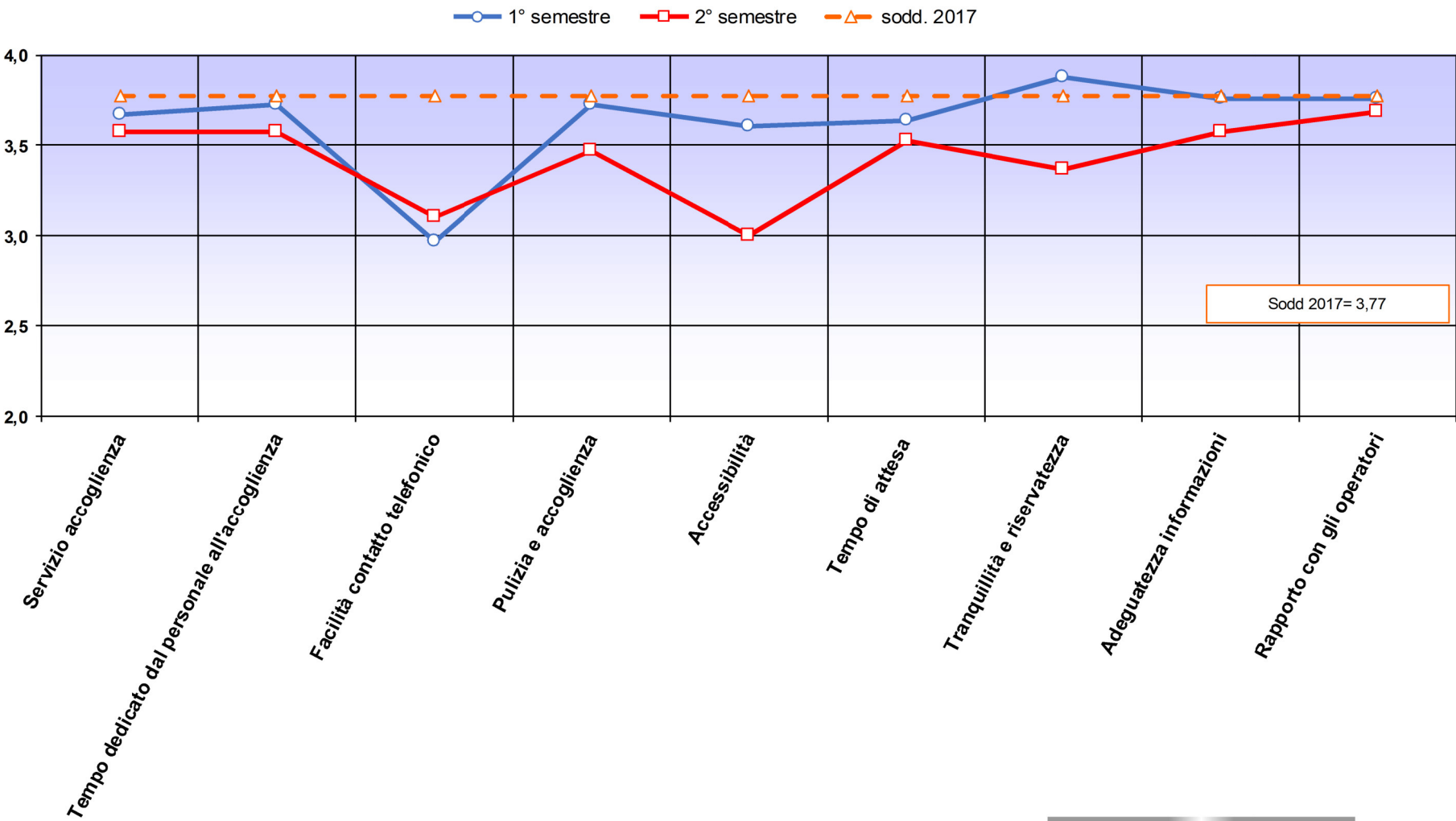
Malnate



Valore medio; scala 1:4

Consultori: *soddisfazione per i singoli
elementi del servizio confronto 1° sem. 2017 2° sem. 2017*

Malnate



Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2017

Malnate Suggerimenti

- ✓ Mi riferisco al parcheggio e alla scala d'ingresso con il fatto che la sede consultoriale non è per niente facilmente accessibile;
- ✓ Avere la possibilità di un seguito;
- ✓ L'infermiera è molto gentile e disponibile all'ascolto. Mi ha aiutata molto;

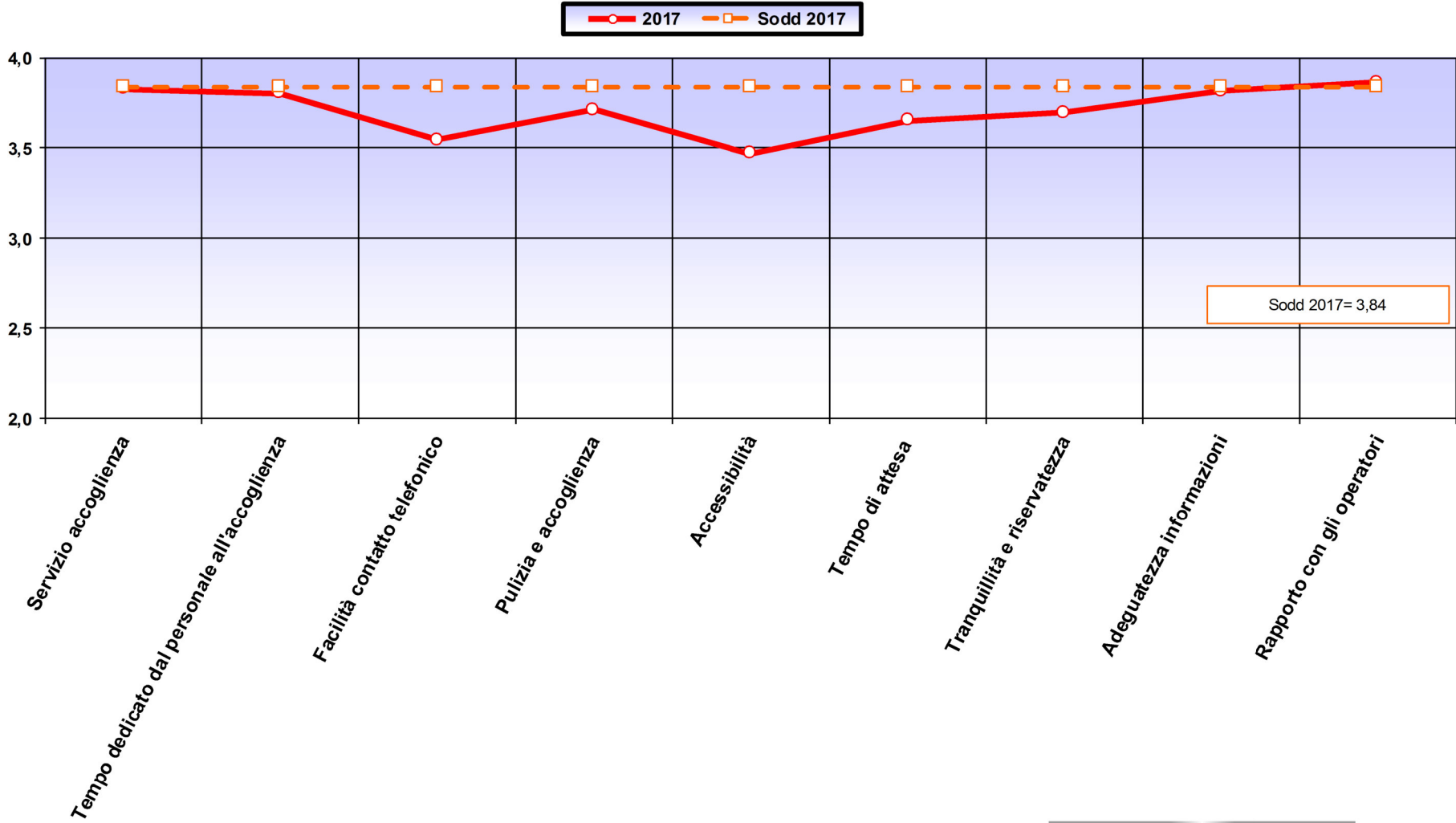
- ✓ Di domandare di più, perchè rende il cervello di chi ha una difficoltà più attivo nel riguardo del colloquio;
- ✓ Per i passeggiini è difficile la salita. Personale ogni tanto scorbutico;

- ✓ Gentilezza!!

- ✓ 1) La pillola che mi è stata prescritta non mi è andata bene. 2) La signora dalla segreteria è molto scortese e parla in maniera scocciata.;

Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2017

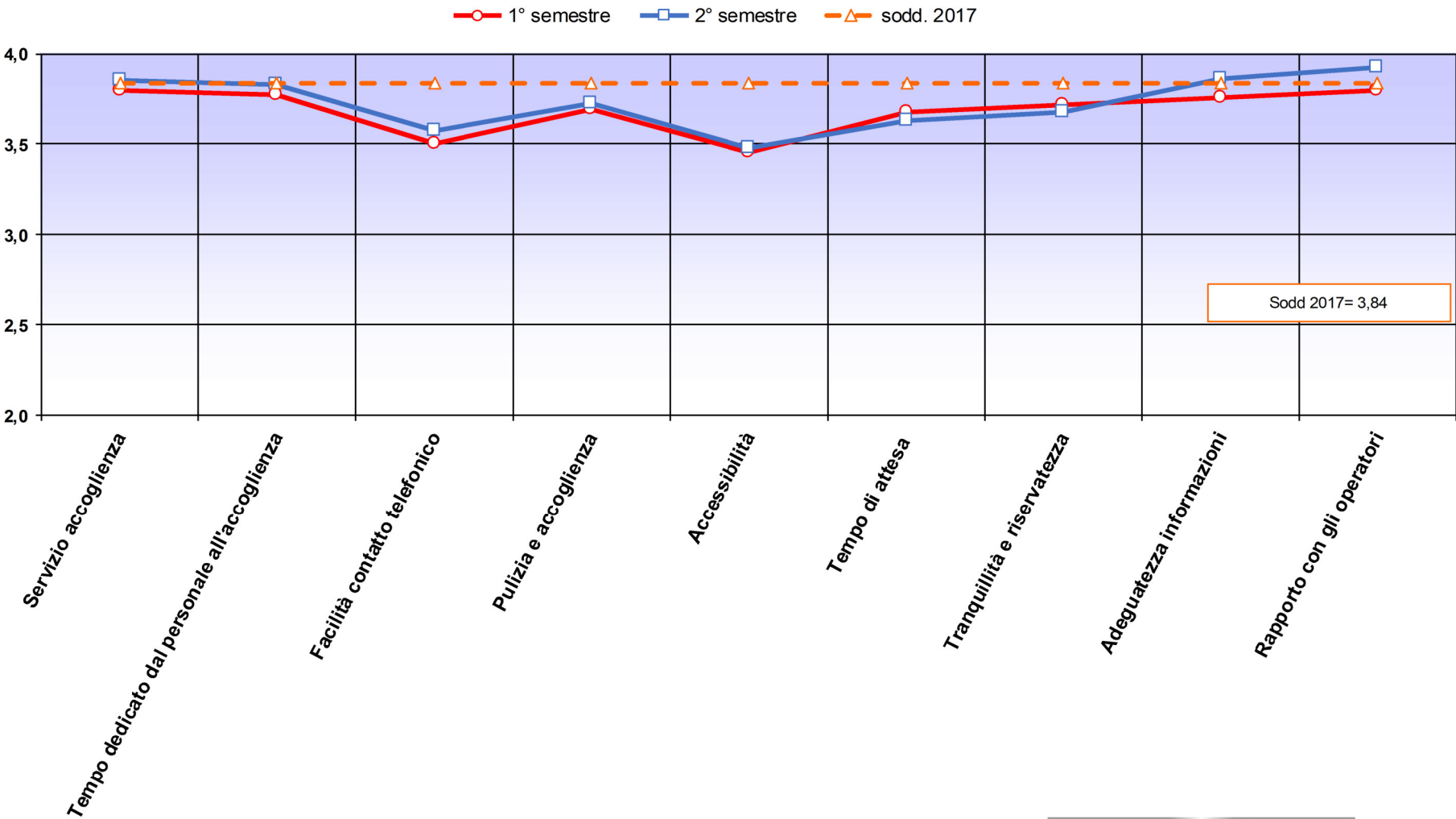
Sesto Calende



Valore medio; scala 1:4

Consultori: *soddisfazione per i singoli
elementi del servizio confronto 1° sem. 2017 2° sem. 2017*

Sesto Calende



***Consultori:** soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2017*

Sesto Calende Suggerimenti

- ✓ La gentilezza è molto ci sono sempre pronti grazie da ELISEA SULA anche da un padre in arrivo
ALDO SULA
- ✓ Very professional staff
- ✓ Manca l'ecografo
- ✓ Sedute un po' più durature psicologiche e più proficue;

- ✓ Parcheggio, soprattutto il giorno di mercato;

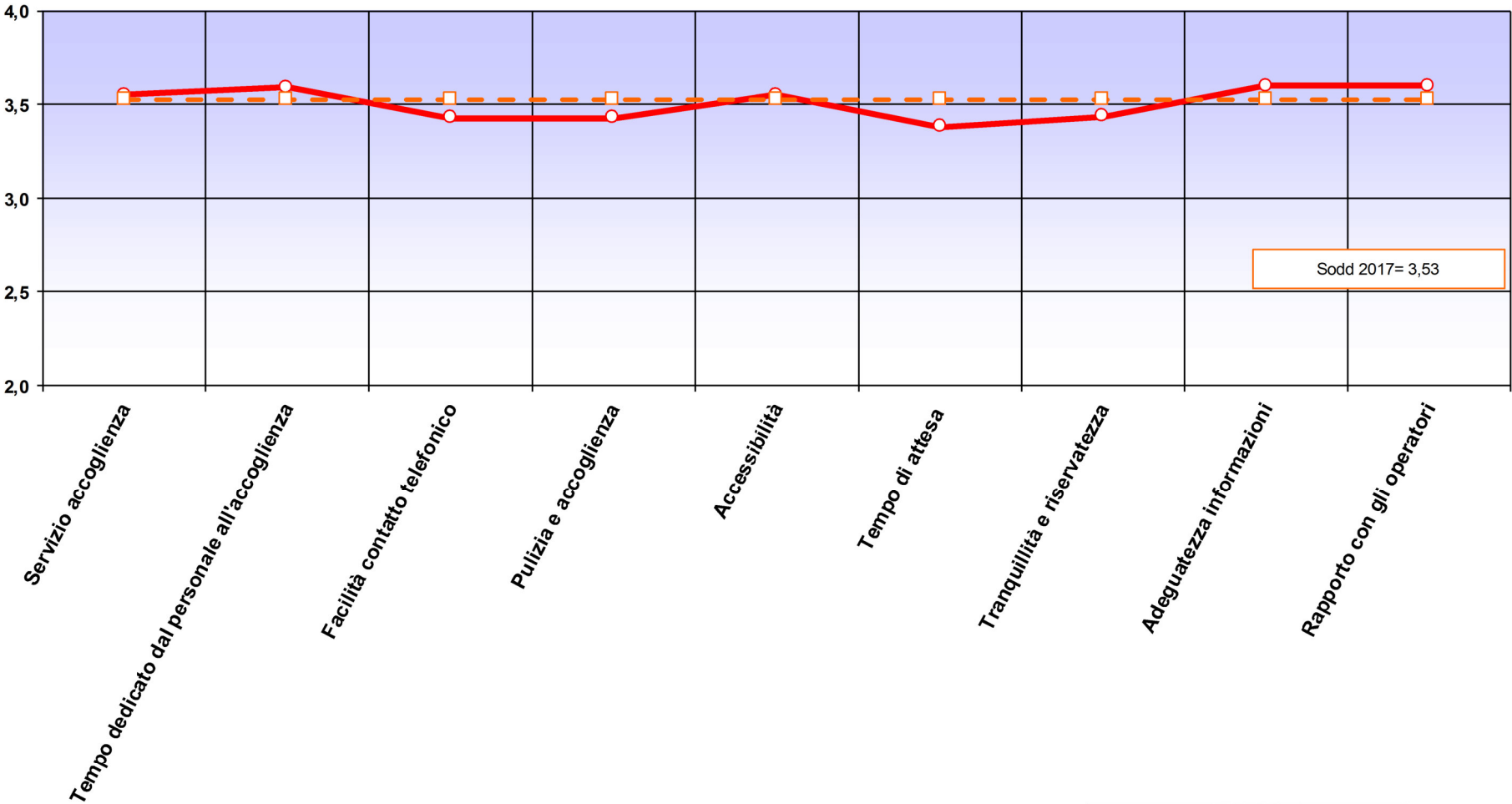
- ✓ Manca il parcheggio auto;

- ✓ Continuate così, siete molto utili!

Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2017

Tradate

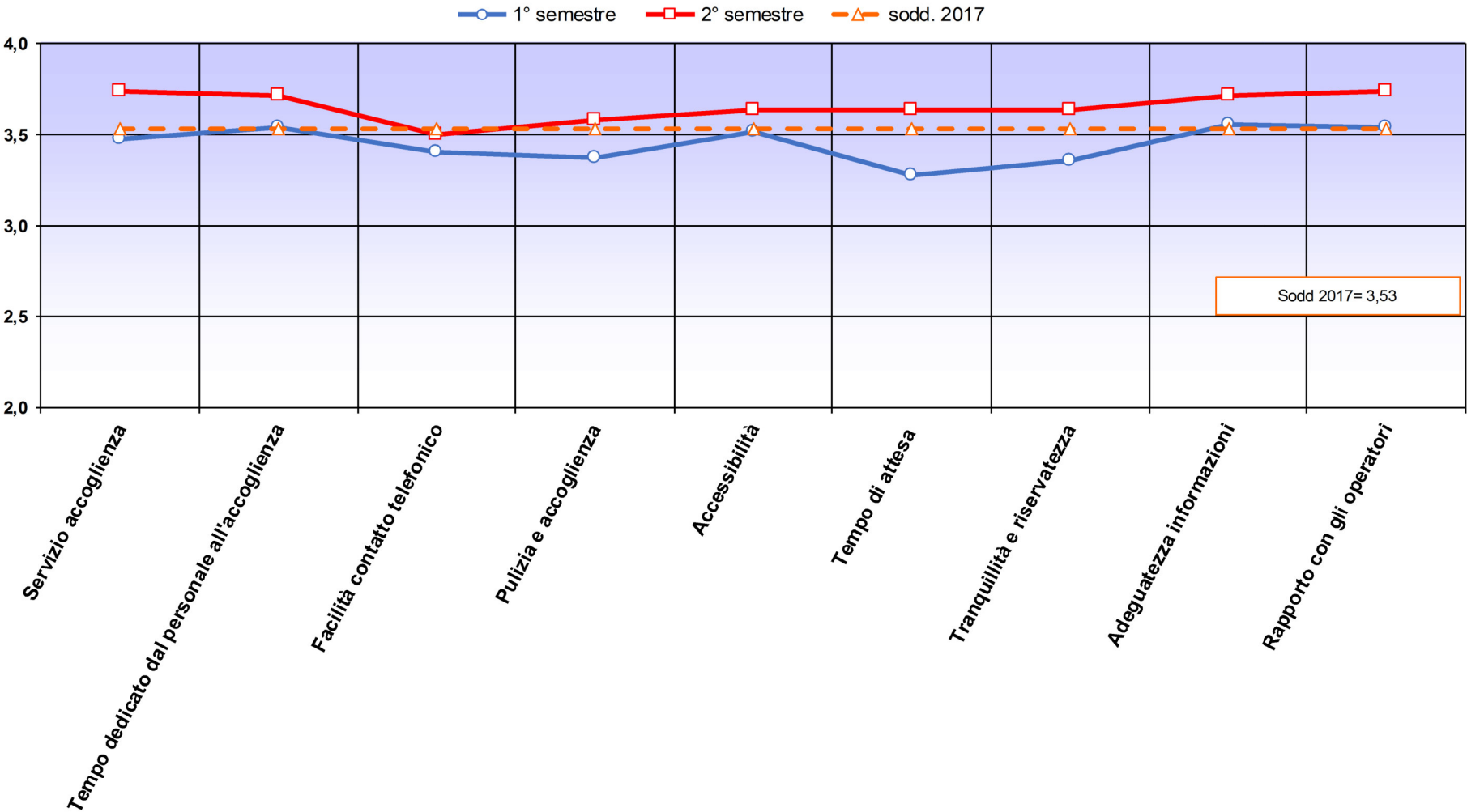
2017 Sodd 2017



Valore medio; scala 1:4

Consultori: soddisfazione per i singoli
elementi del servizio confronto 1° sem. 2017 2° sem. 2017

Tradate

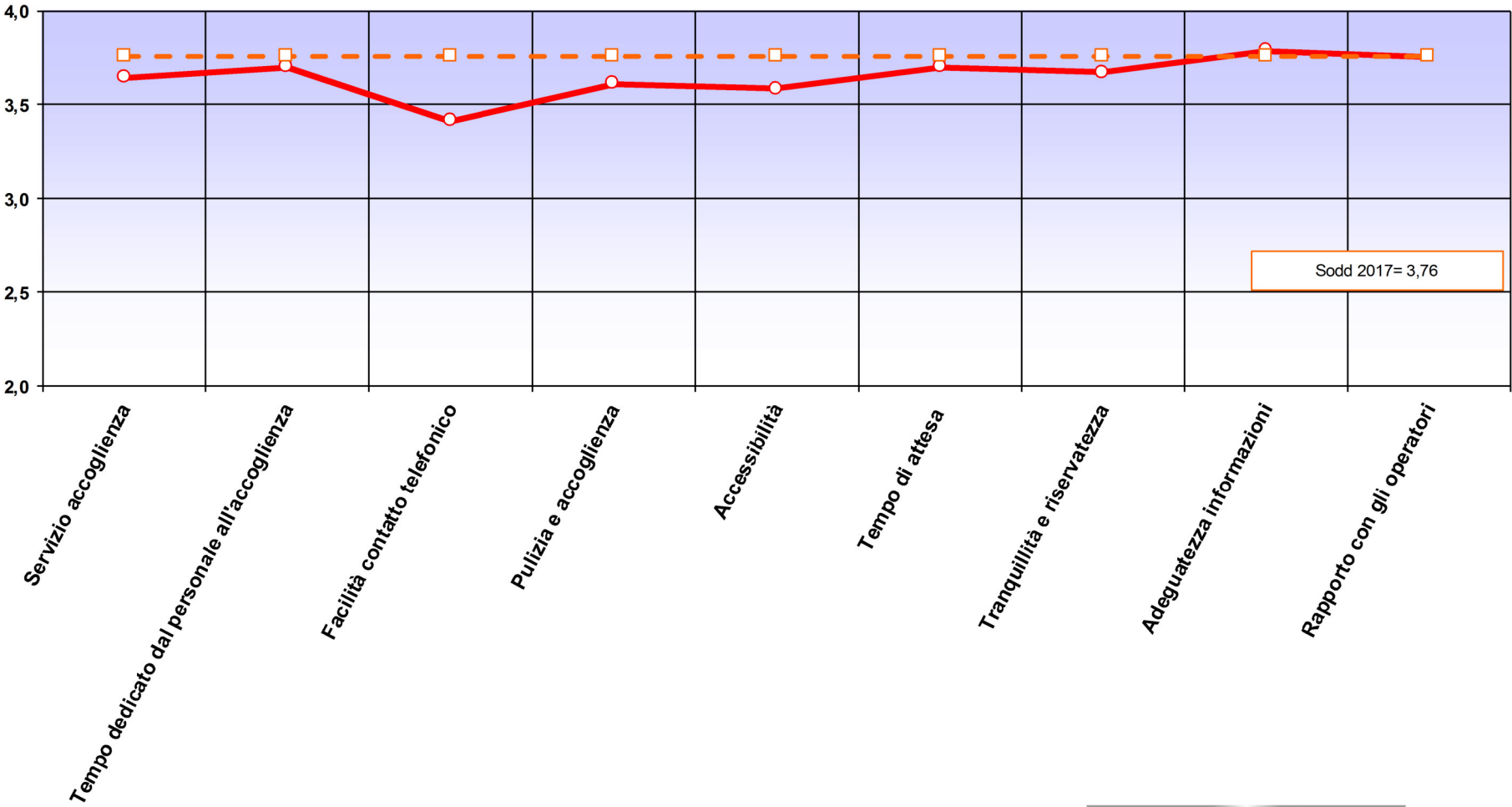


Valore medio; scala 1:4

Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2017

Varese

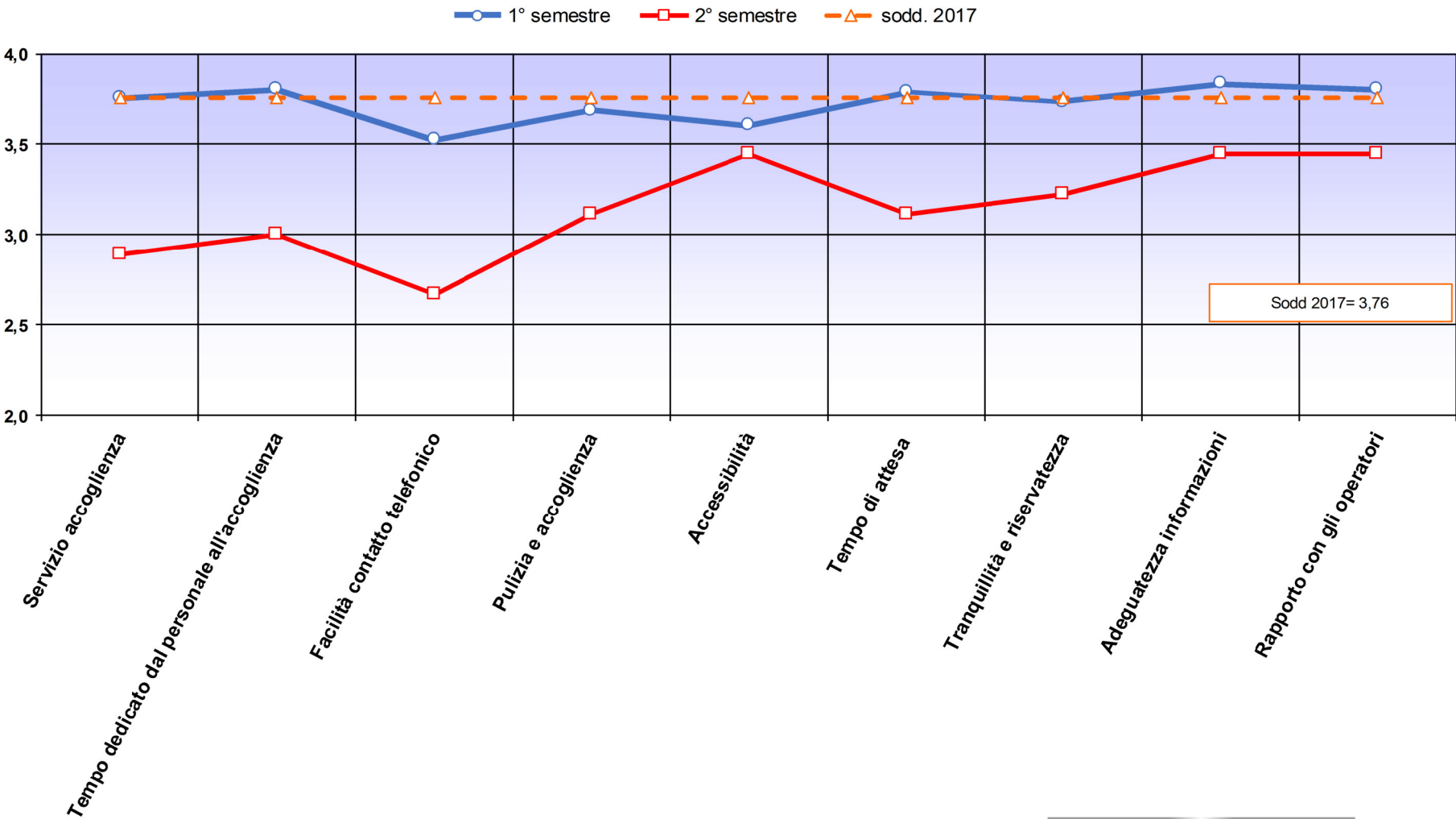
2017 Sodd 2017



Sodd 2017= 3,76

Consultori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio confronto 1° sem. 2017 2° sem. 2017

Varese



Valore medio; scala 1:4

***Consultori:** soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2017*

Varese Suggerimenti

- ✓ Cartellonistica poco chiara, servizi igienici maleodoranti;
- ✓ Potenziare;

- ✓ Grazie;
- ✓ Ampliare i giorni e gli orari per prendere appuntamenti. NON ESISTE IL SERVIZIO ACCOGLIENZA!
- ✓ Potenziare in generale le attività dei consultori, che sono fondamentali e importantissime;
- ✓ Una risponderia meno complessa.