



Centro Specialistico Ortopedico Traumatologico
Gaetano Pini-CTO

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Gaetano Pini

Customer Satisfaction 2018

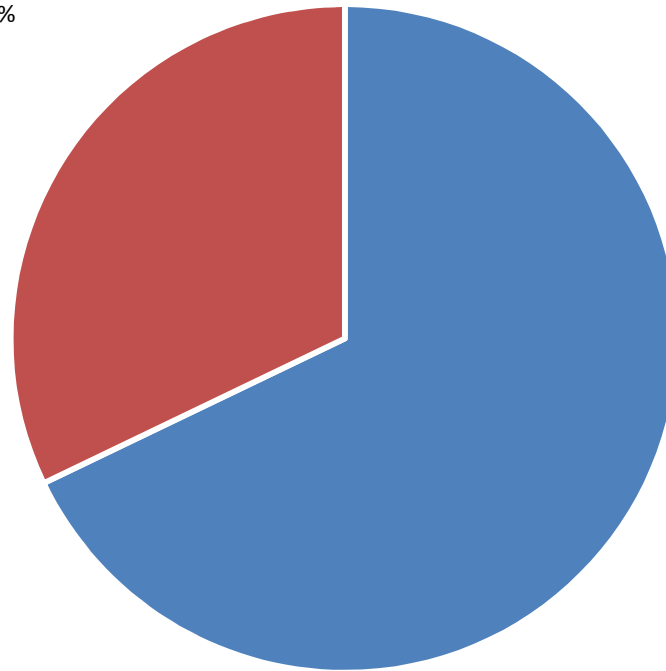
ASST Gaetano Pini – CTO

Presentazione risultati

2665 questionari raccolti nel 2018

Degenza nr. 856

Degenza
32,1%



Ambulatorio
67,9%

Ambulatoriale nr. 1809

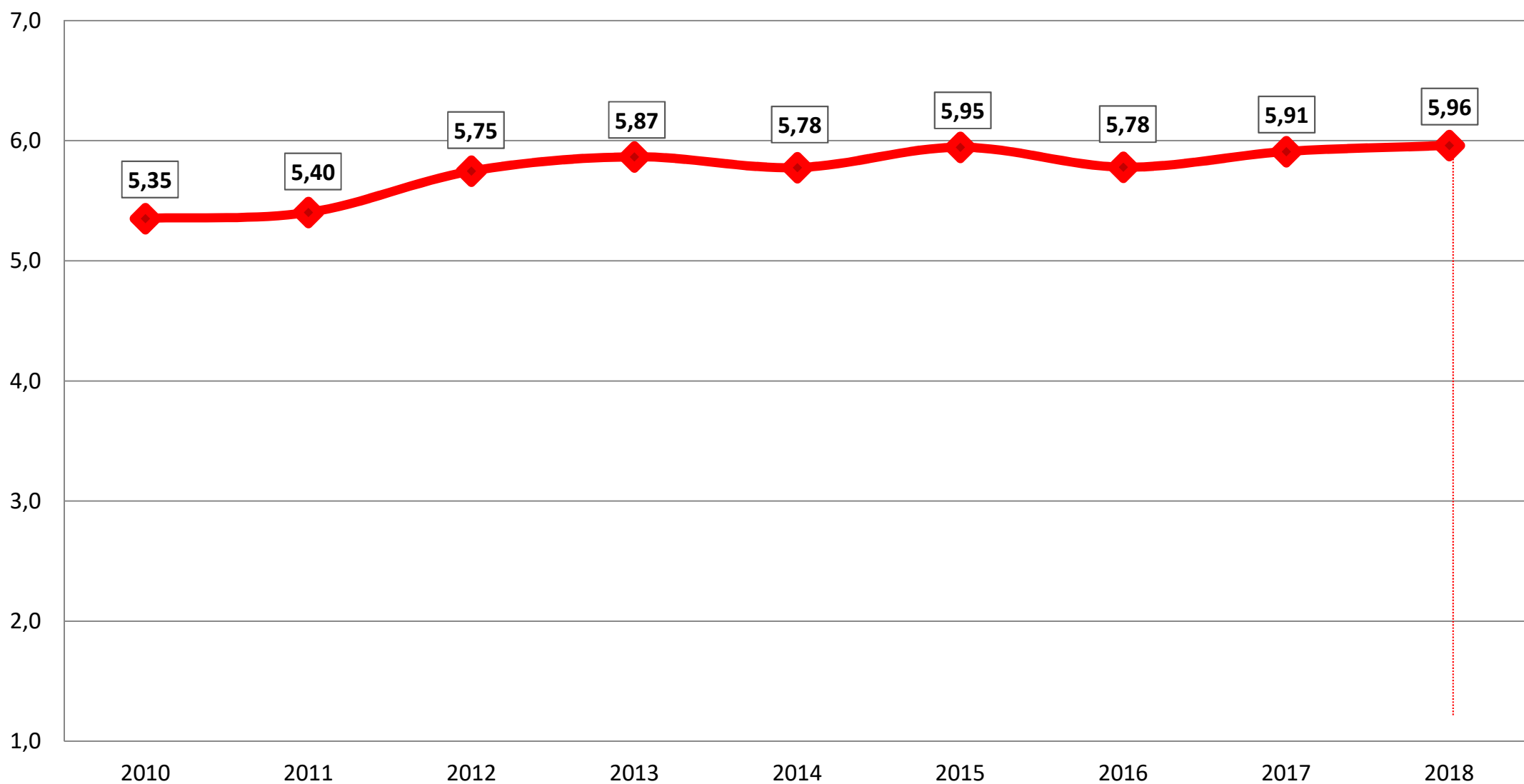
PRESTAZIONI AMBULATORIALI

QUESTIONARI COMPILATI: 1809

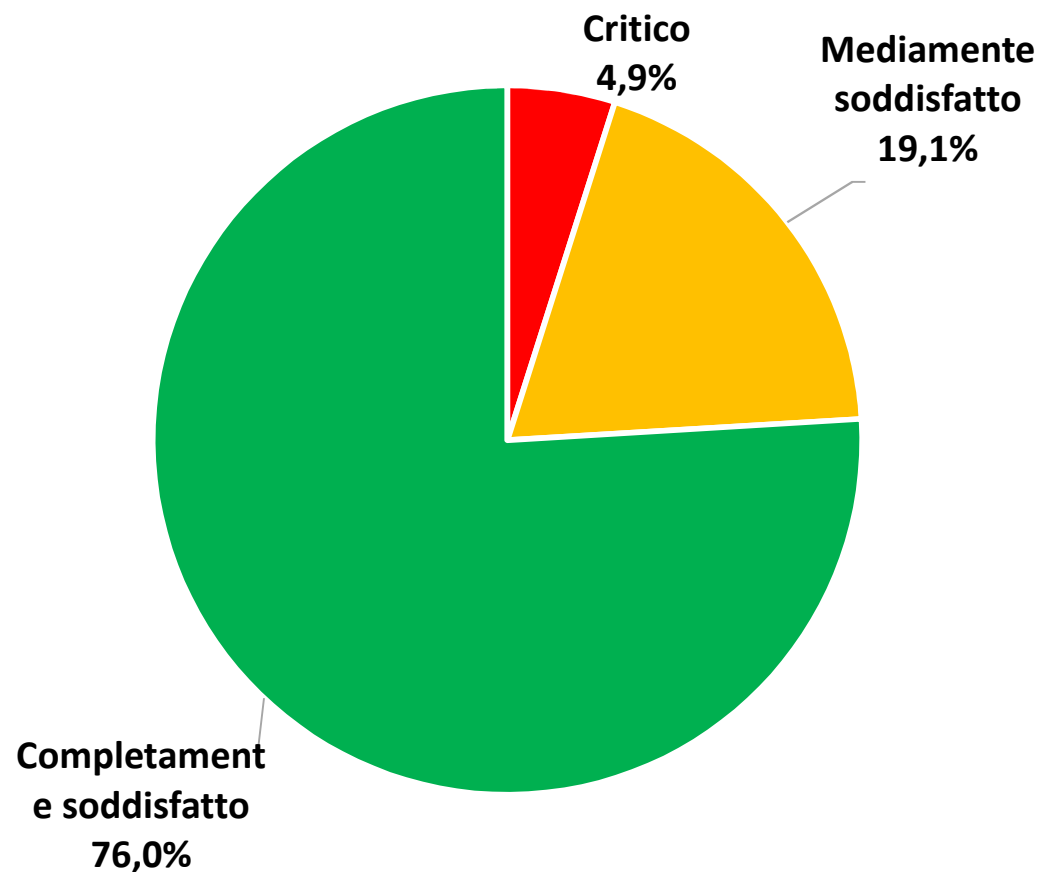
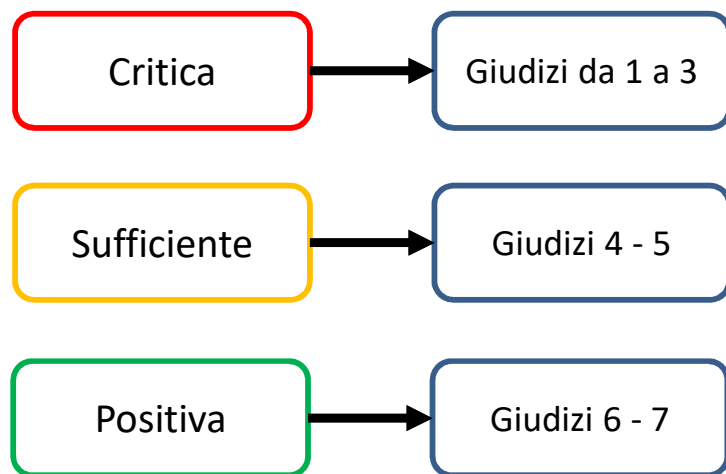


Ambulatorio: confronto temporale

Indice di soddisfazione



Ambulatori: soddisfazione complessiva



N = 1809

Aree di indagine



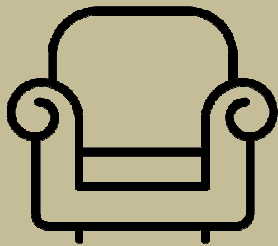
TEMPI DI ATTESA:

Attesa dalla prenotazione
Rispetto orari

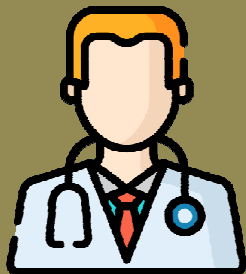


ACCESSIBILITÀ:

Servizio di prenotazione
Fase di accettazione



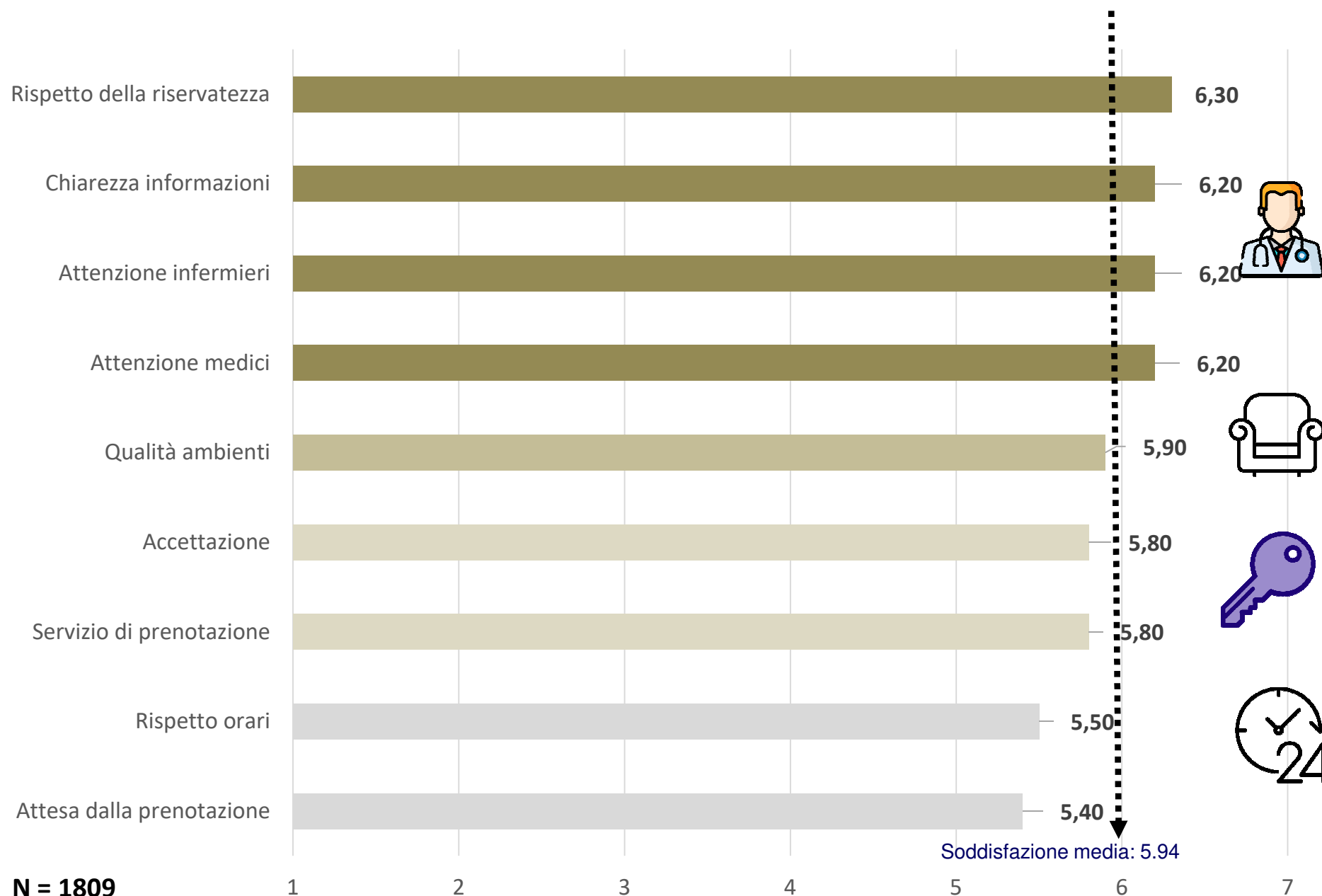
QUALITÀ AMBIENTI



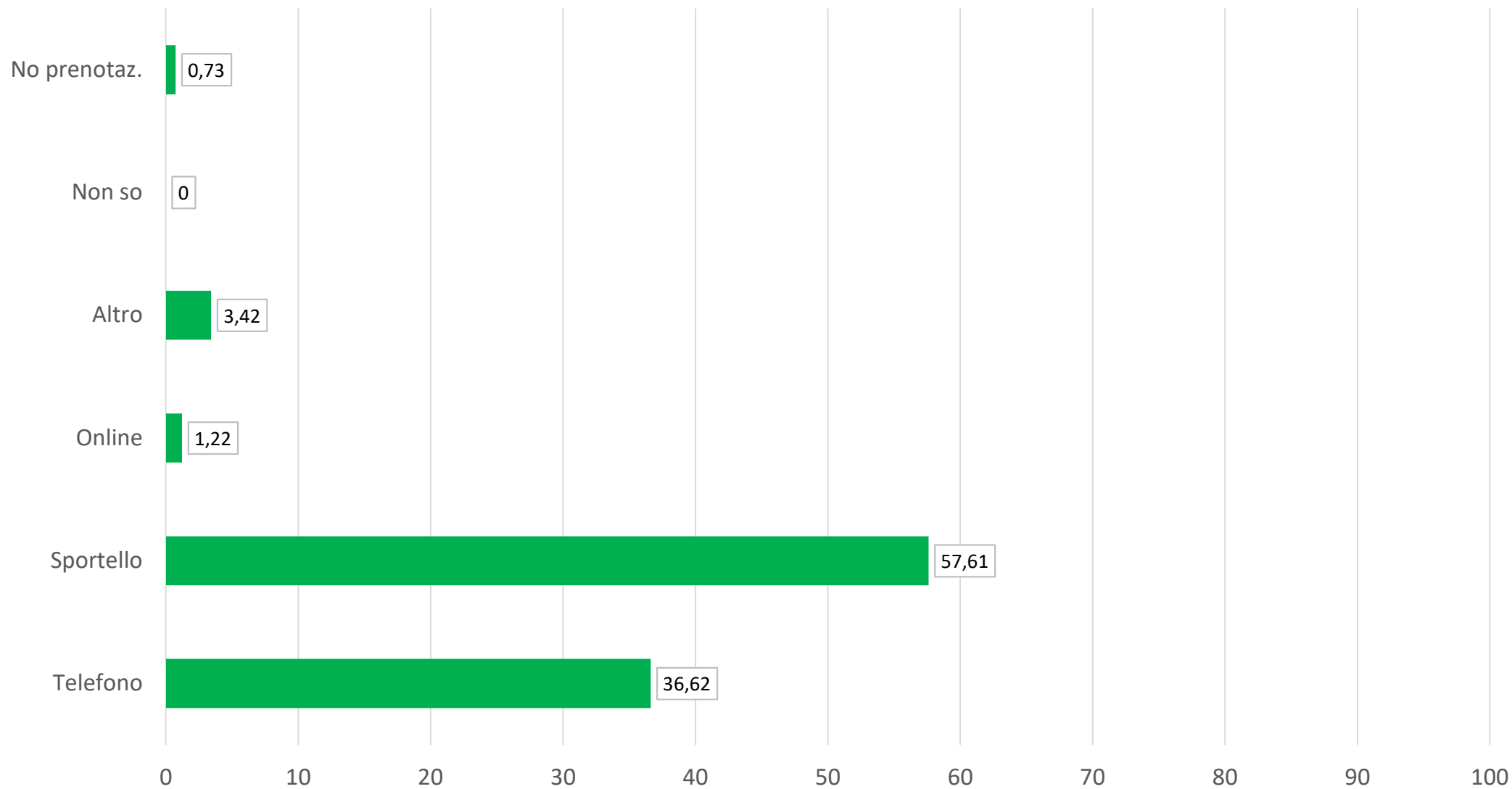
PRESTAZIONE

Attenzione medici
Attenzione comparto
Chiarezza informazioni ricevute
Rispetto della riservatezza

Prestazioni ambulatoriali: soddisfazione singoli elementi del servizio

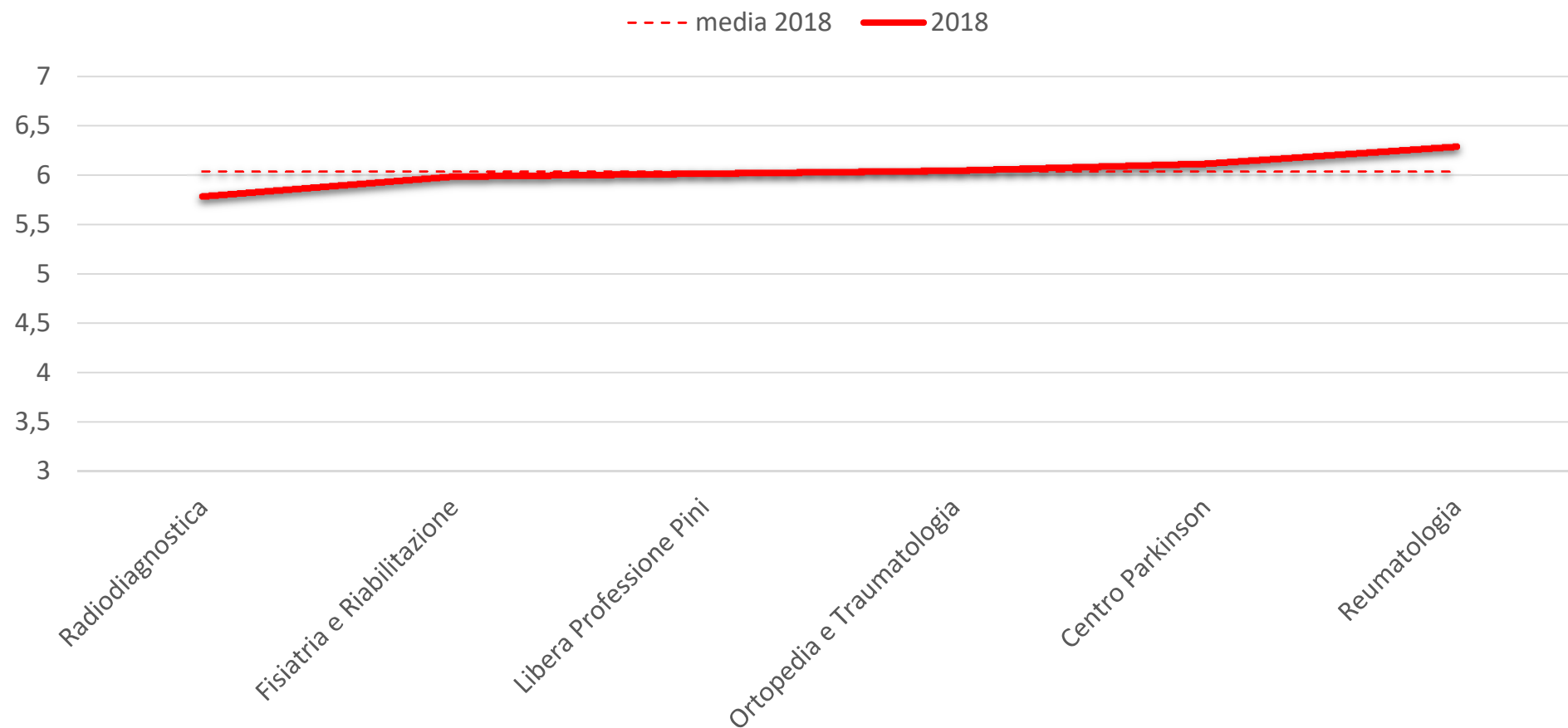


Anno 2018: modalità di prenotazione



N = 1229

Ranking Ambulatori



N 2018 = 1809

Valori medi, scala 1-7

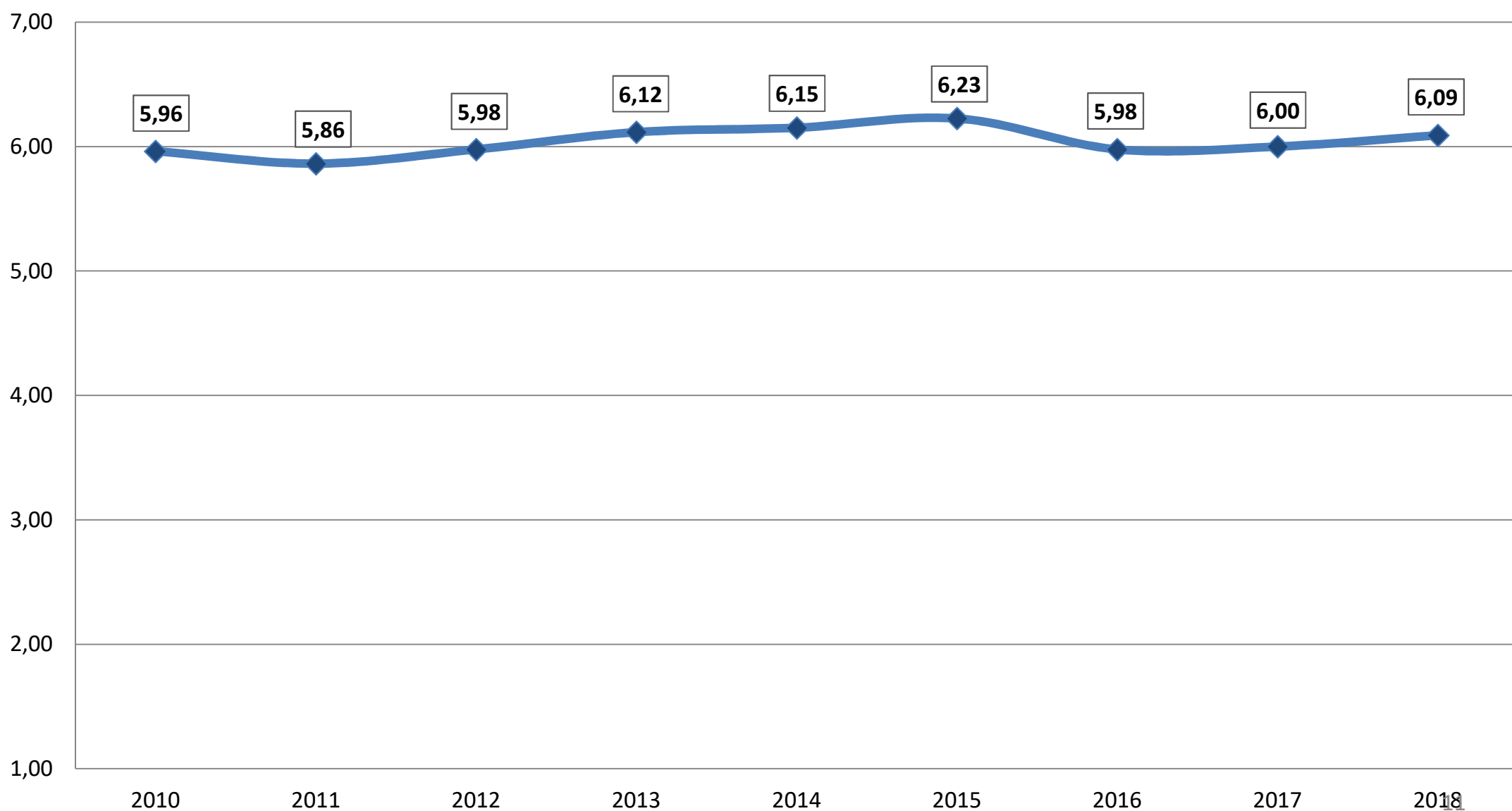
REPARTI DI DEGENZA

QUESTIONARI COMPILATI: 856

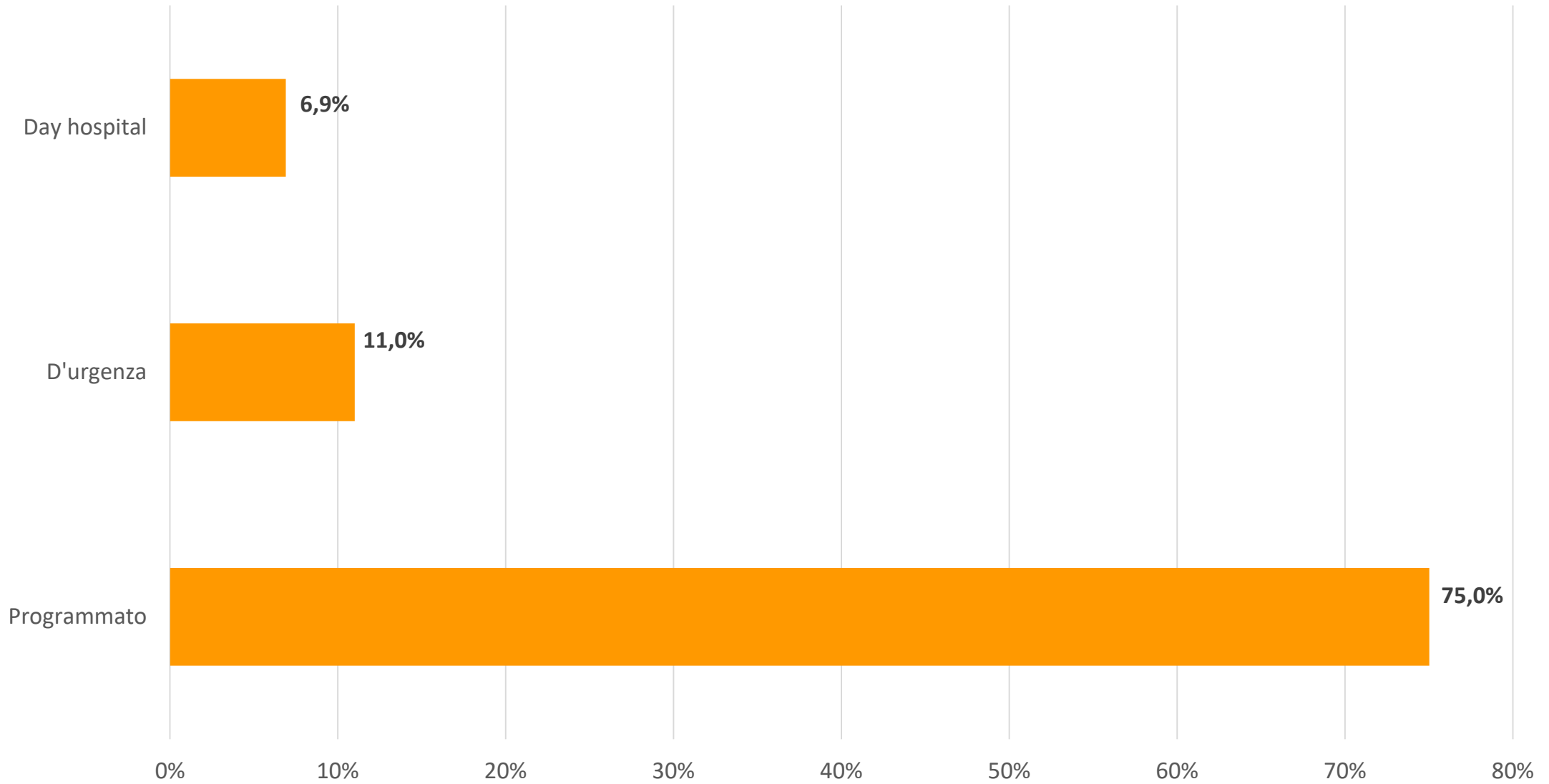


Degenza: confronto temporale

Indice di soddisfazione

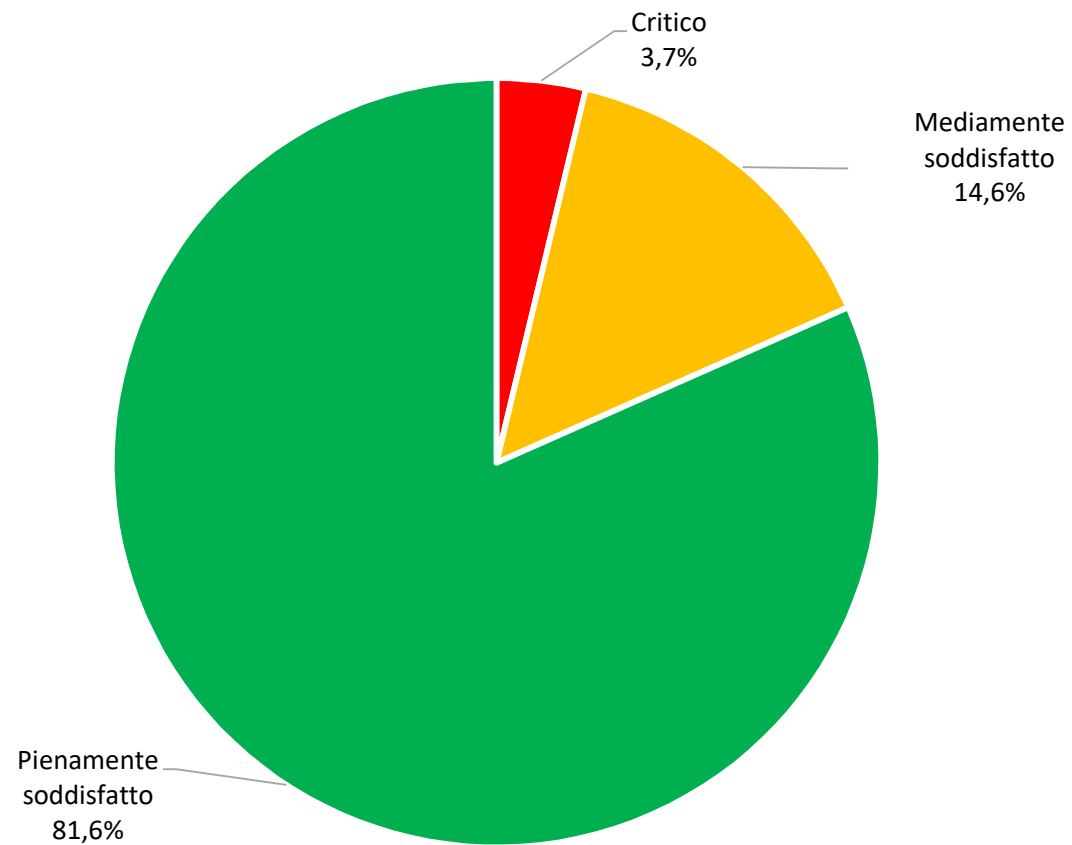
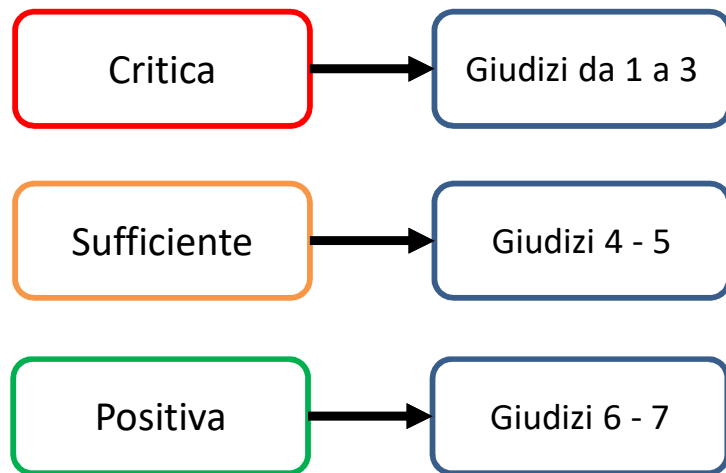


Degenza: tipologia di ricovero



N = 856

Soddisfazione complessiva



2017 = 856

Aree di indagine



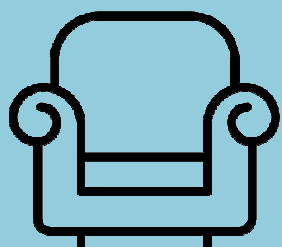
TEMPI DI ATTESA:

Attesa dalla prenotazione al ricovero



ACCESSIBILITÀ:

Organizzazione | Accoglienza | Qualità delle informazioni



QUALITÀ AMBIENTI

Servizio TV | Trattamento alberghiero | Comfort stanza | Pulizia | Vitto



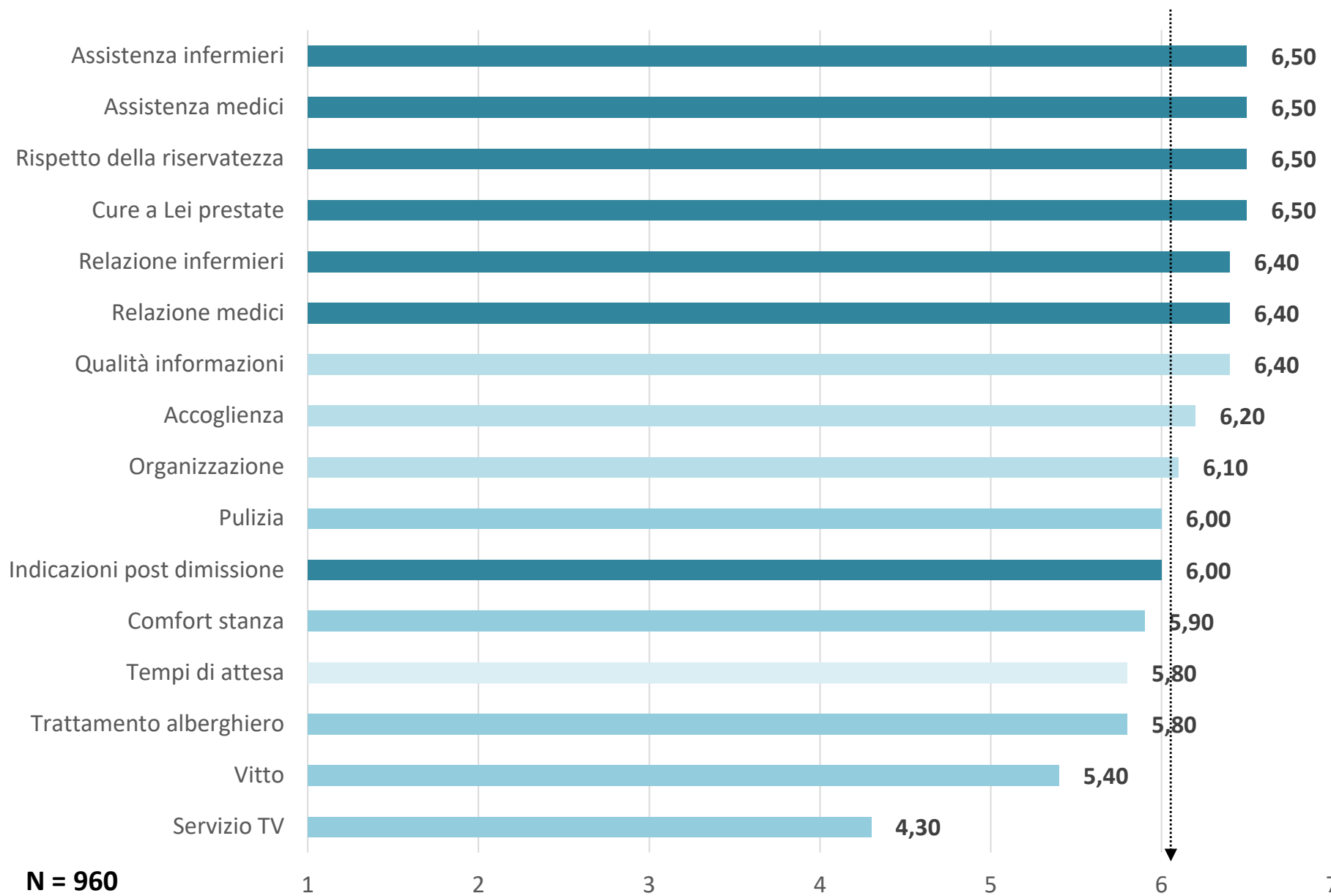
PRESTAZIONE

Relazione con medici | Relazione con infermieri

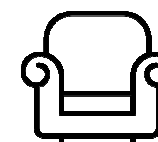
Assistenza medici | Assistenza infermieri

Qualità delle cure a Lei prestate | Indicazioni post dimissione

Degenza: soddisfazione per i singoli elementi del servizio

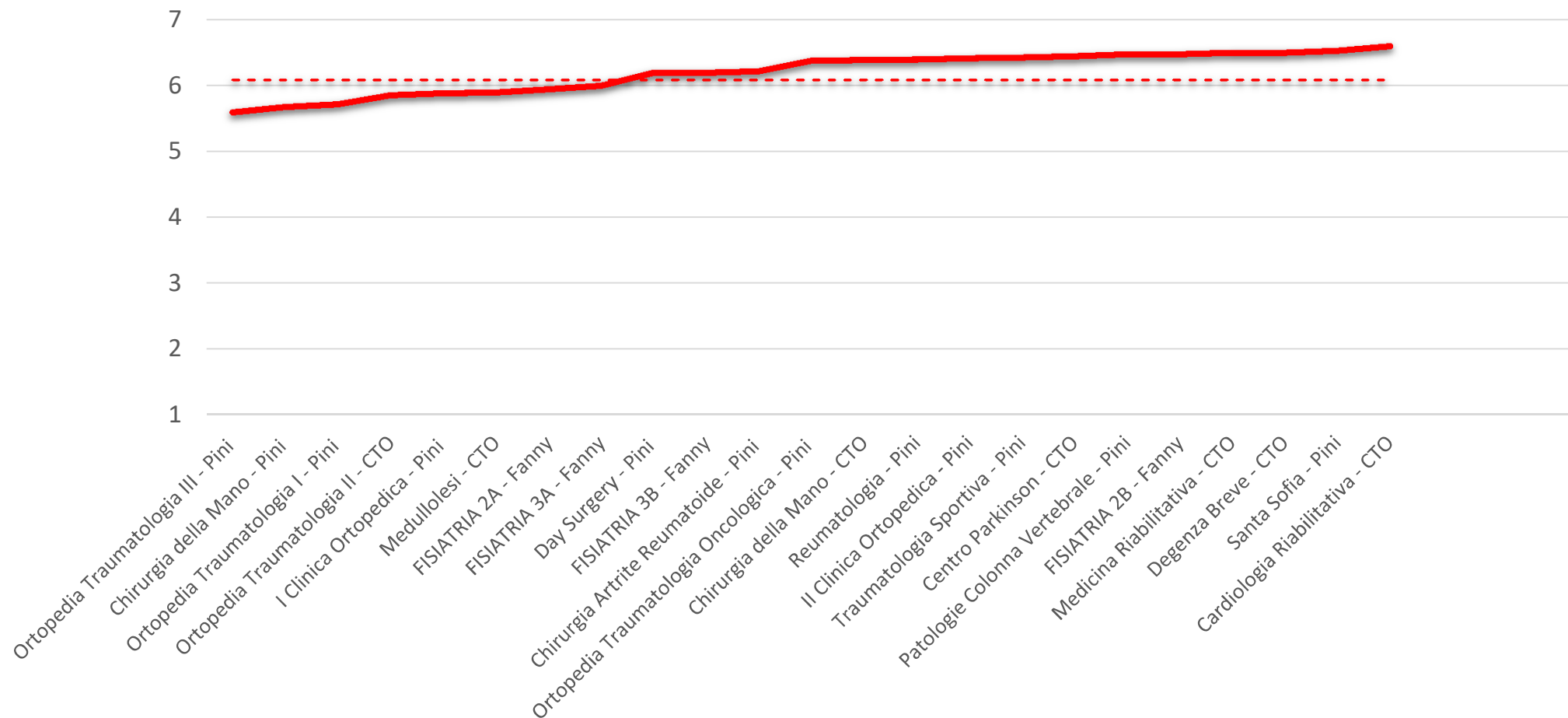


Sodd. media 6.09



Ranking reparti di degenza

--- media 2018 — Sodd.2018



N 2018 = 856

Valori medi, scala 1-7



Centro Specialistico Ortopedico Traumatologico
Gaetano Pini-CTO

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Gaetano Pini

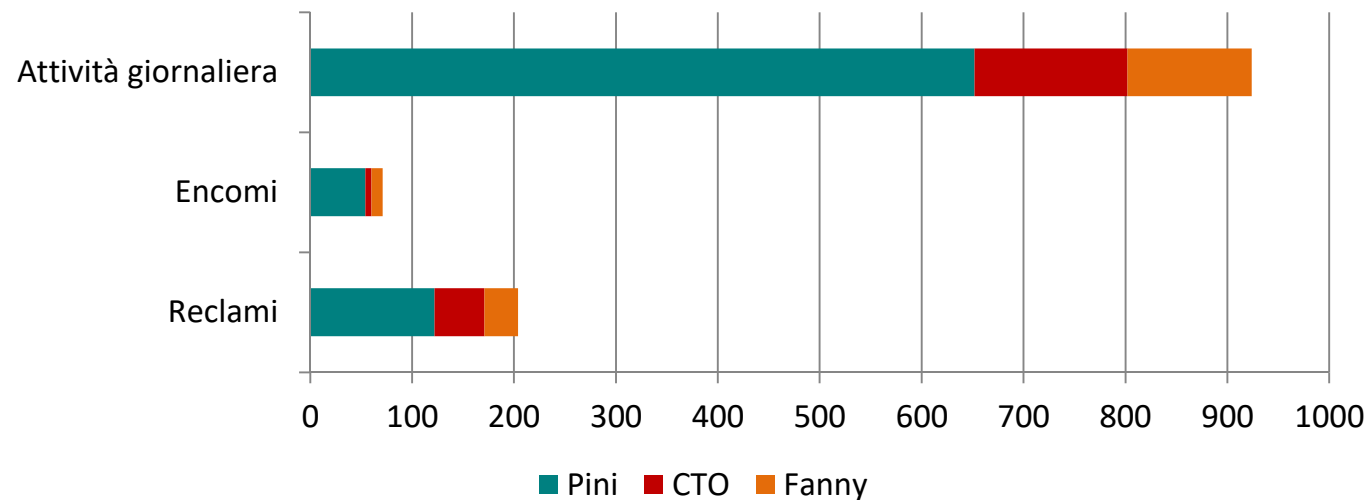
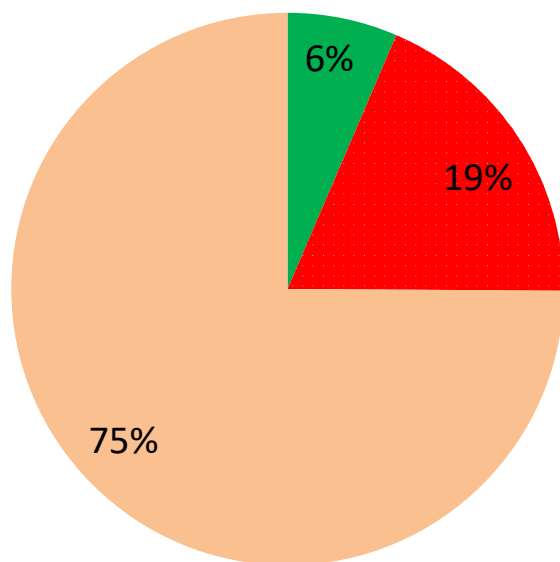
Analisi Reclami- Encomi 2018

ASST Gaetano Pini - CTO

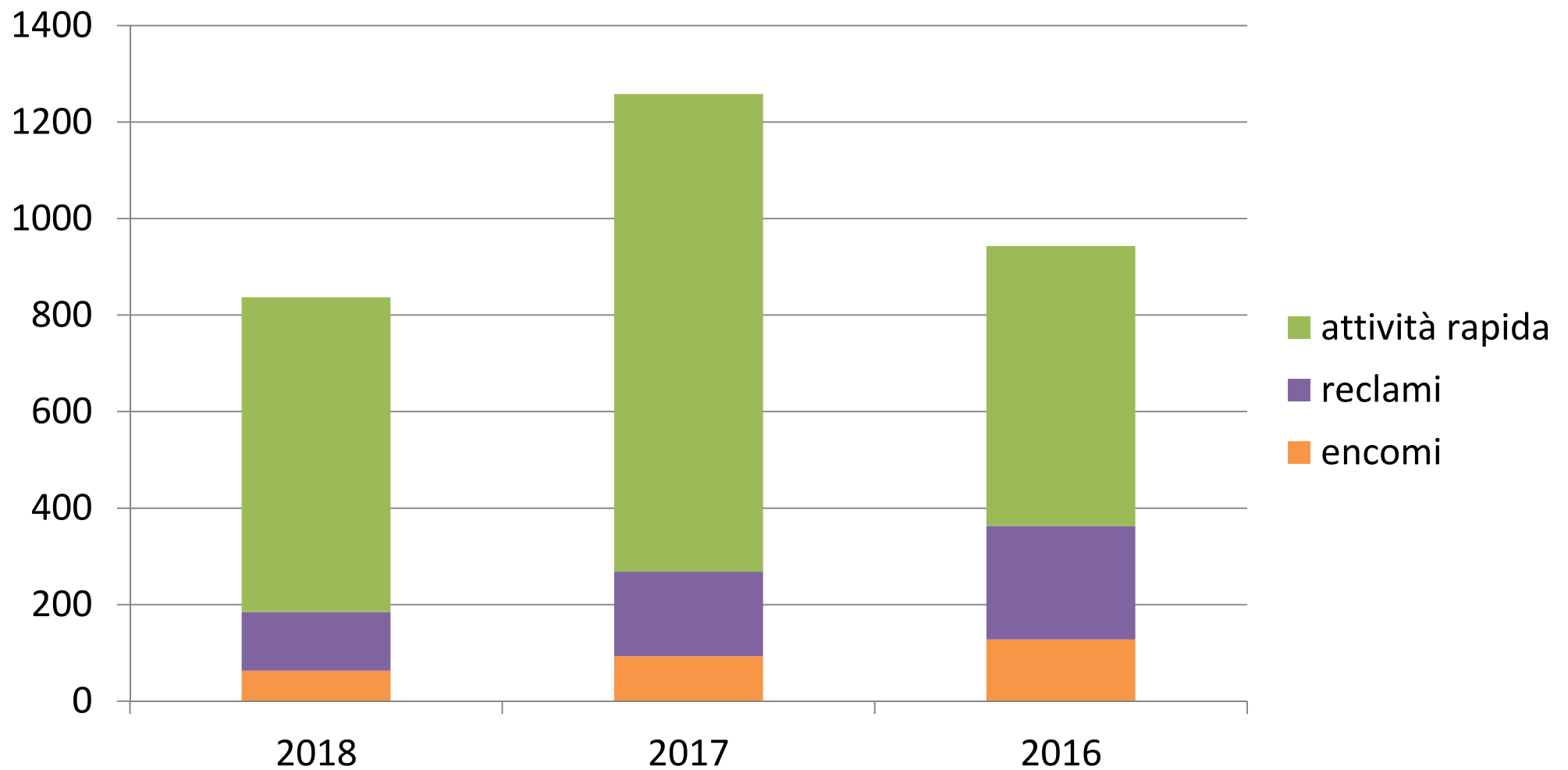
Totale segnalazioni anno 2018

	Gaetano Pini	Fanny	CTO	TOTALE
Attività giornaliera nr. Contatti/anno	652	122	150	924
Reclami	122	33	49	204
Encomi	54	11	6	63

■ encomi ■ reclami ■ attività rapide



Rapporto segnalazioni 2016-2018

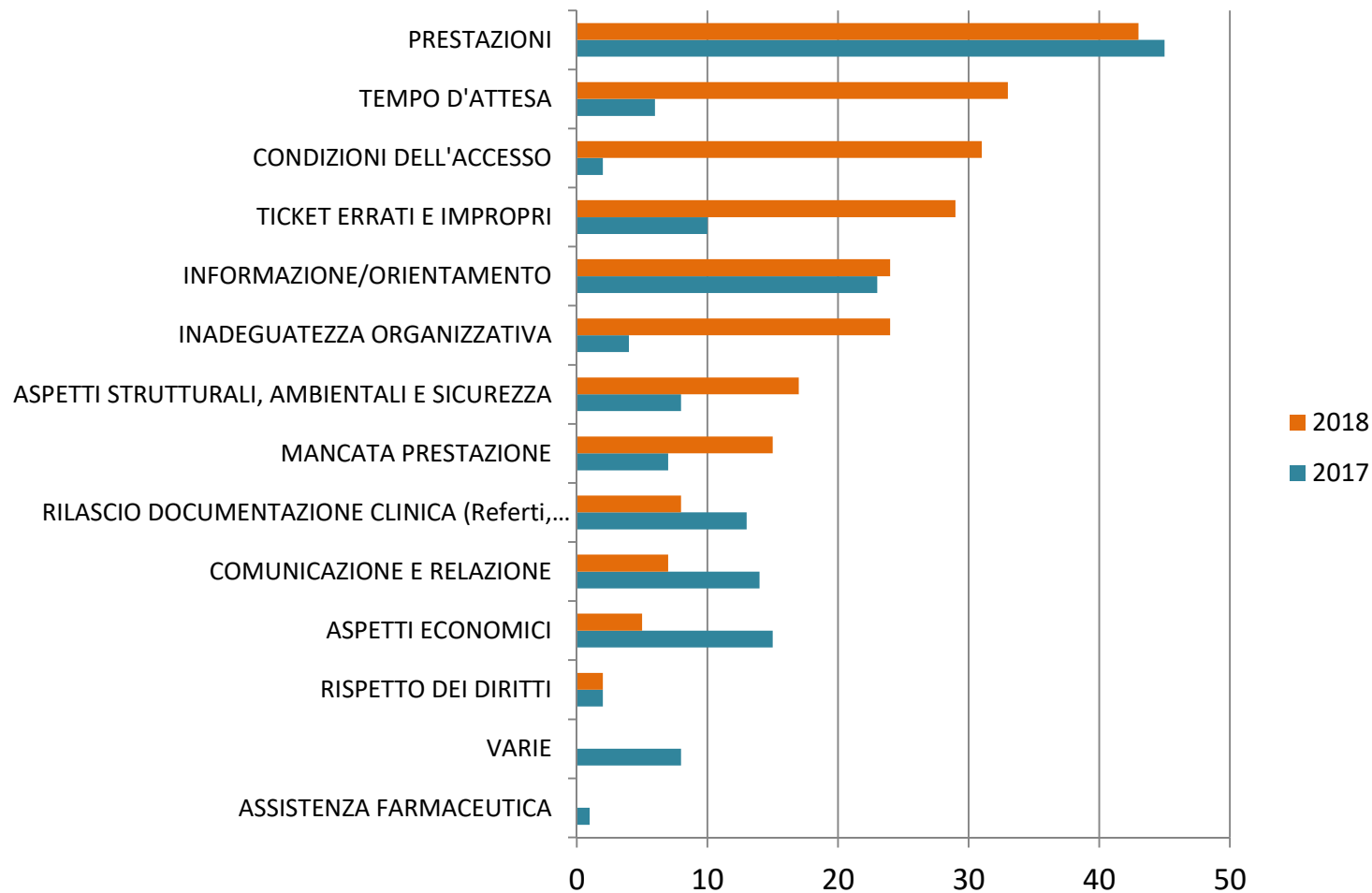


Rapporto reclami/prestazioni anno 2018

	Gaetano Pini	Fanny	CTO	TOTALE
Reclami	122	33	49	204

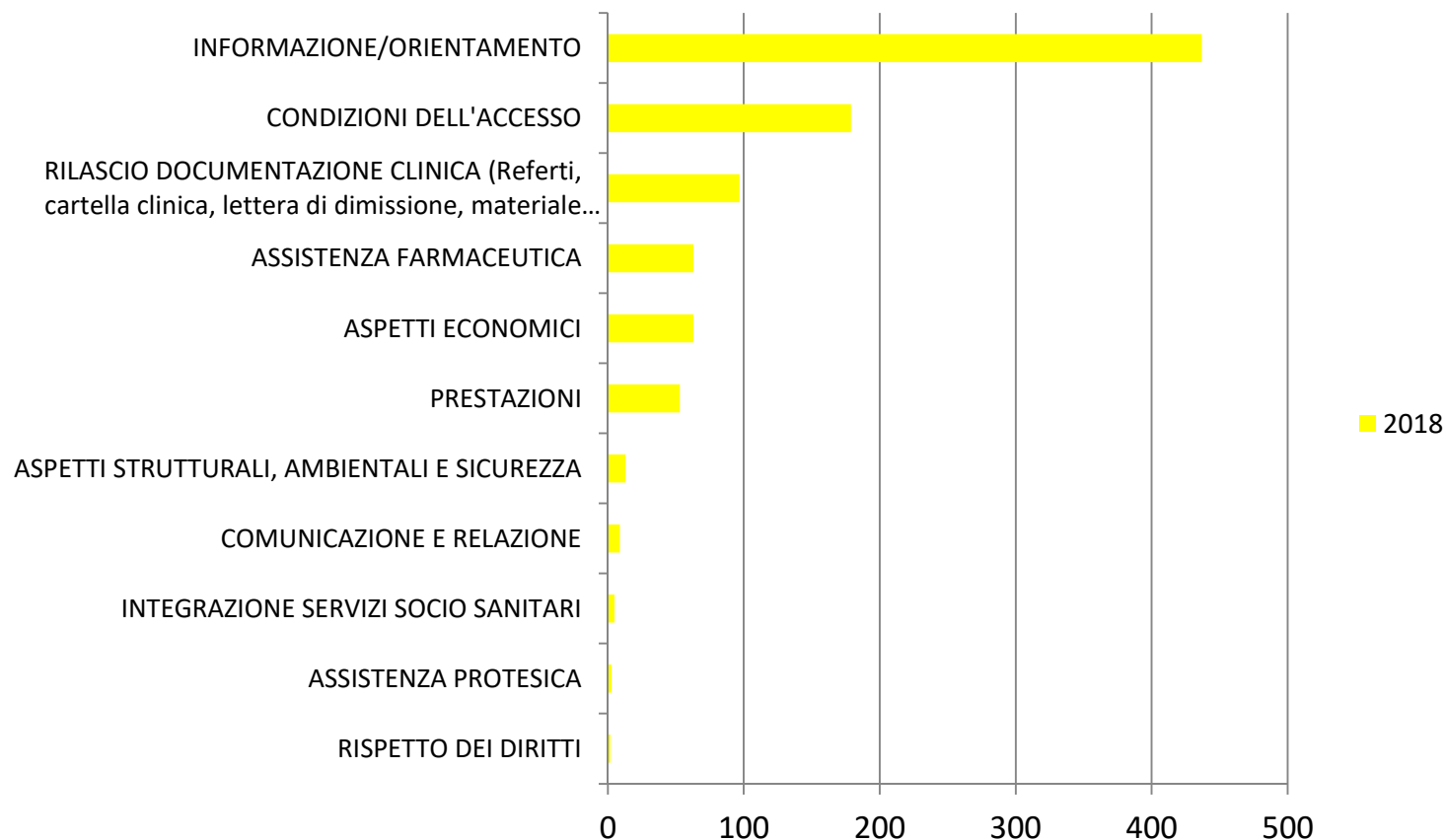
Tenuto conto del numero delle prestazioni complessive dell'ASST nel 2018 (oltre 570.00 di cui 13.621 SDO e 557.169 ambulatoriali) i reclami ammontano allo 0.035%: un percentuale accettabile e l'indicatore è in linea con l'andamento degli anni precedenti.

Area di reclamo



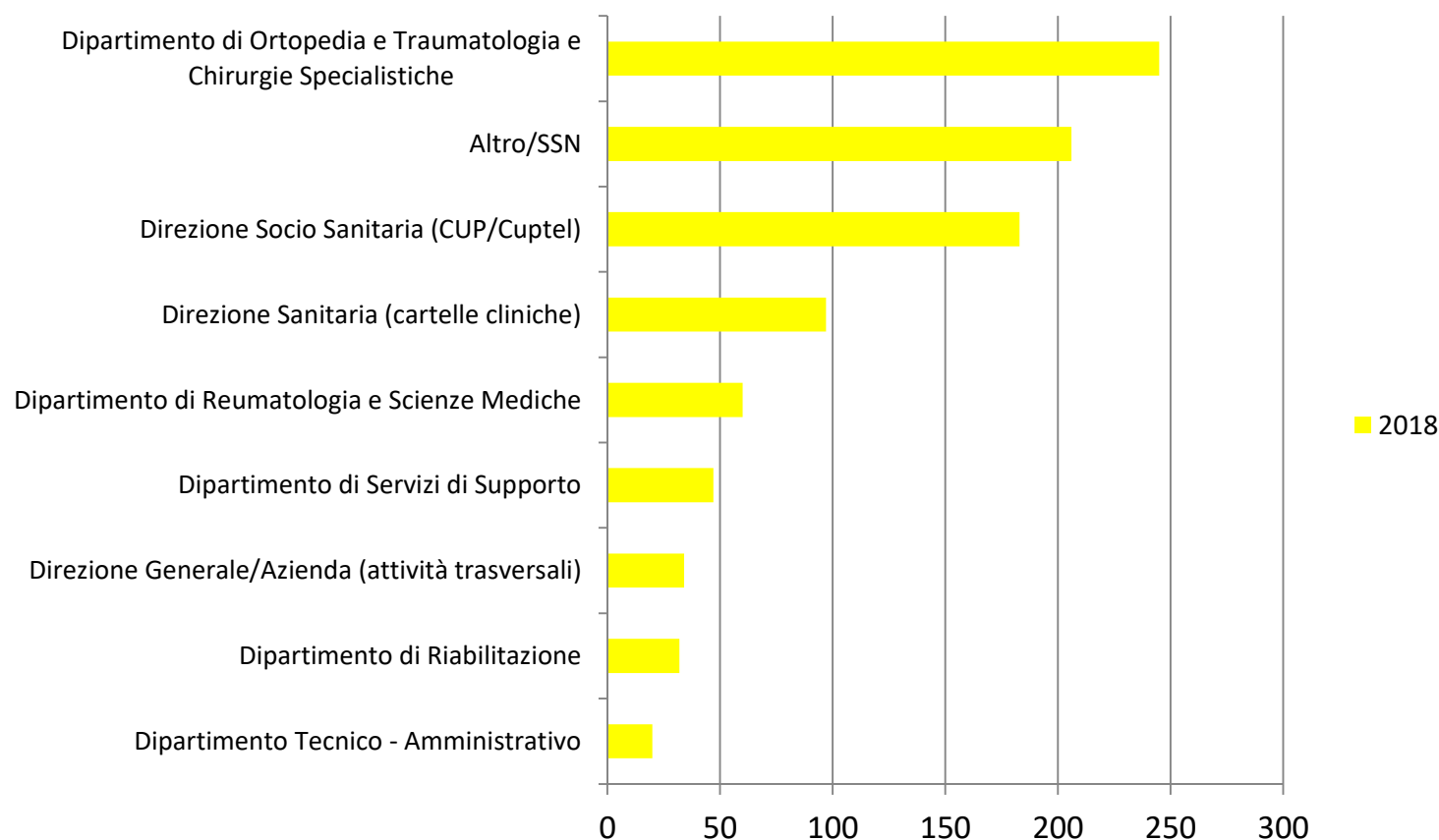
Attività giornaliera: richiesta informazione,
attività di rapida risoluzione, reclami
"declassati"

2018

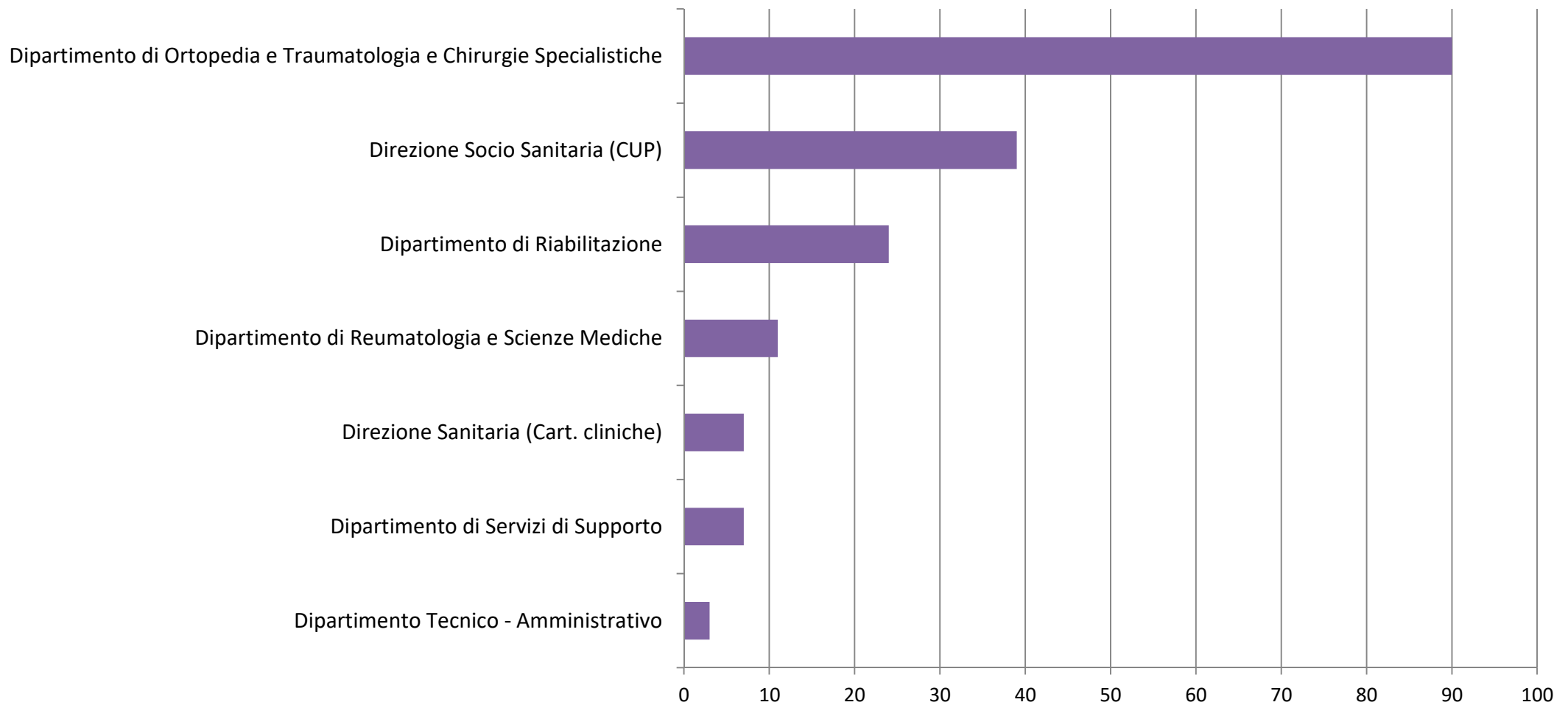


Attività giornaliera: richiesta informazione,
attività di rapida risoluzione, reclami
"declassati"

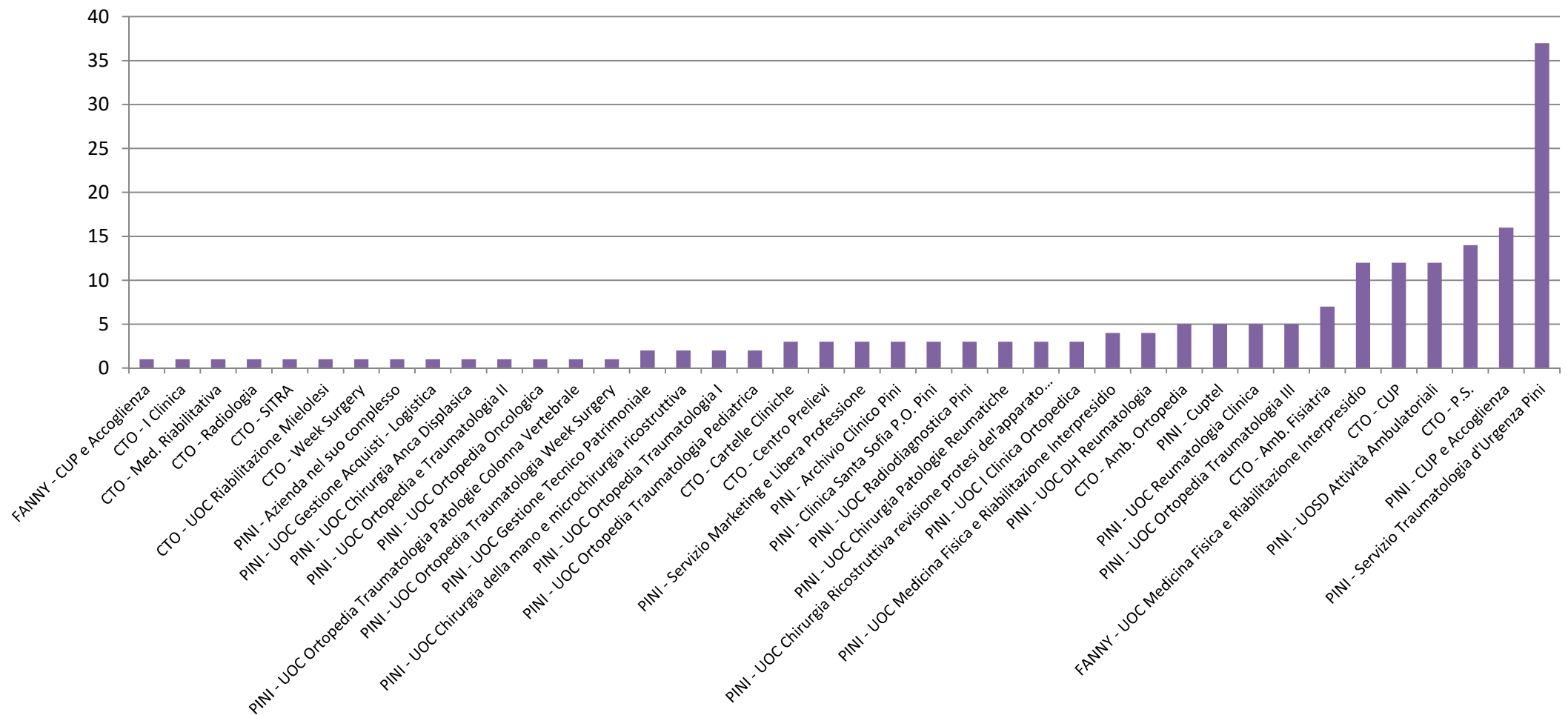
2018



Reclami - andamento Dipartimenti



Reclami - strutture interessate



Encomi

