

Ospedale promosso dagli utenti, il 95% lo risceglierebbe



E' più che positivo il giudizio che gli utenti hanno assegnato al Papa Giovanni XXIII nell'indagine di qualità percepita svolta lo scorso anno: il 92,3% degli utenti si è detto

soddisfatto o entusiasta dei servizi ricevuti, il 91,2% consiglierebbe la struttura di Bergamo ad altri e il 94,7% ritornerebbe in caso di bisogno. I dati sono in leggero miglioramento rispetto a quelli del 2013 e quindi molto incoraggianti nell'ottica del principio del miglioramento continuo a cui l'ospedale si ispira. In particolare la soddisfazione rispetto ai servizi ricevuti è passata, su una scala da 1 a 7, da un giudizio medio di 6.06 del 2013 a 6.16 dello scorso anno, la propensione a consigliare ad altri la struttura da 6.30 a 6.38 e la volontà di rivolgersi di nuovo al Papa Giovanni in futuro da 6.36 del 2013 a 6.43 del 2014.

I settori che hanno fatto registrare i miglioramenti più consistenti rispetto allo scorso anno sono stati l'assistenza infermieristica, le cure e le informazioni ricevute durante il ricovero e alla dimissione, il comfort alberghiero, l'organizzazione generale dell'ospedale e l'accoglienza. In miglioramento anche il comfort e la pulizia degli ambulatori.

“L'analisi ha messo in luce che mediamente i cittadini che si rivolgono al Papa Giovanni XXIII hanno un'opinione elevata della qualità delle prestazioni che incontrano nel nostro ospedale, nei confronti del quale nutrono fiducia e con cui hanno interesse a creare un rapporto continuativo – spiega Luigia Iamele, responsabile dell'Ufficio Relazioni con il

Pubblico dell'Ospedale Papa Giovanni XXIII -. E' paradossalmente proprio questo alto tasso di fidelizzazione uno dei motivi che vanno ad allungare le liste d'attesa, tra gli aspetti critici più spesso rimarcati dagli utenti: il fatto che i malati vogliano venire a farsi curare da noi, nonostante non manchino valide alternative sul territorio, è un segnale importante di apprezzamento verso la nostra struttura, ma anche uno dei motivi per cui, specie per certe prestazioni, i tempi d'attesa possono soffrirne".

I dati che emergono dalle analisi di customer satisfaction offrono informazioni preziose e utili sia per continuare ad apportare nuove e concrete migliorie sia per andare incontro alle esigenze dell'utenza. Indagine che l'Ospedale Papa Giovanni XXIII attua attraverso diversi canali di ascolto appositamente progettati per raccogliere i pareri dei cittadini. Il principale coincide con il sito web www.hpg23.it, dove è possibile, partendo dal banner in home page "Aiutaci a migliorare", compilare un breve questionario di gradimento online ed esprimere, tramite un campo libero, proprie osservazioni o suggerimenti. La compilazione del questionario richiede solo pochi minuti, è semplice e intuitiva e può essere svolta da tutti i pazienti che si sono rivolti alla nostra struttura per un ricovero o una prestazione ambulatoriale.