

14 Maggio 2015

Ospedale promosso dagli utenti, il 95% lo risceglierebbe

Indagine al Papa Giovanni XXIII. Superati anche i dati del 2013. L'accoglienza, le cure e l'assistenza infermieristica tra le voci che hanno registrato dati in miglioramento



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.