

## **Soddisfazione del paziente, reclami ed encomi - 2017**

*Estratto del documento "Riesame UCPDOM"*

*Valutare la soddisfazione dell'utente è un aspetto fondamentale per verificare il livello di qualità in ambito sanitario, in modo particolare nelle cure palliative. Per questo motivo la valutazione dell'efficienza con cui vengono raccolti i questionari della customer satisfaction rientra nei nostri obiettivi di periodo.*

*La percentuale di restituzione è del 15% con un livello di gradimento massimo per tutti gli item.*

*Nelle note in un questionario è riportato un commuovente ringraziamento a tutta l'equipe.*

*Non ci sono stati reclami nel periodo di riferimento.*

**Commento:** *il dato relativamente basso della percentuale di restituzione dei questionari può essere legato alle difficoltà pratiche e psicologiche che le famiglie affrontano nelle prime fasi del lutto e alla difficoltà dei membri dell'equipe di sollecitare la consegna dei questionari in un momento tragico per le famiglie dei pazienti. E' importante però che dall'analisi di tutti i questionari consegnati risulti un livello di gradimento massimo per tutti gli item analizzati senza suggerimenti di cambiamento ed emerga come il lavoro dell'equipe venga considerato di grande utilità.*

**Esplicitare eventuali obiettivi di periodo in merito ai dati raccolti:** *nel 2017 l'obiettivo sarà quello di potenziare il ritorno della customer anche per accertare quali aspetti organizzativi e assistenziali possano essere migliorati (ad esempio l'accesso al servizio, la frequenza e la prontezza di intervento da parte delle varie figure professionali).*