

4. Soddisfazione del paziente, reclami ed encomi

(Fonte dati: URP)

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.

Nel II semestre del 2017 sono stati riconsegnati 5 questionari pari al 25% del totale. Non si sono verificati reclami scritti. Si tratta di un dato migliore rispetto al I semestre e coerente con gli obiettivi prefissati.

Commento: *ottenere una elevata percentuale di restituzione è legata alla difficoltà pratiche e psicologiche che le famiglie affrontano nelle prime fasi del lutto. L'equipe si è impegnata a motivare le famiglie nella compilazione e restituzione dei questionari e questo ha portato a un aumento di numero di questionari restituiti.*

È importante segnalare che dall'analisi di tutti i questionari consegnati si rileva un livello di gradimento massimo per tutti gli item analizzati senza suggerimenti di cambiamento. Inoltre è presente un encomio al lavoro dell'equipe.

Esplicitare eventuali obiettivi di periodo in merito ai dati raccolti: *per il 2018 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).*