

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. Sono stati ricevuti nel primo semestre 2017 tre questionari di customer e tutti favorevoli.

Non ci sono stati reclami nel periodo di riferimento.

Commento: *Sebbene il numero di questionari ritornati sia basso, sia il Responsabile medico che il coordinatore infermieristico non hanno ricevuto lamentele o richieste di variazioni di operatori. Ciò conferma un buon livello di soddisfazione dell'utenza.*

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).*