

SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE, RECLAMI ED ENCOMI

(Fonte: Riesame UCPDOM Castellanza, anno 2018)

a) Questionari di gradimento

Nome Indicatore	Formula	fonte dati	min acc.	max acc.	2016	I sem 2017	II sem 2017	2018
Questionari di soddisfazione raccolti	(N° questionari di soddisfazione raccolti / totale N° questionari consegnati)* 100	URP	20%	100%	29%	15%	25%	31%

Commento

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 2018 sono stati riconsegnati **15** questionari pari al **31%** del totale.

Ottenere un'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.

E' 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.

b) Reclami:

N° reclami ricevuti	2017	2018
	0	0

c) Encomi

N° encomi registrati	2017	2018
	1	5

Commento (specificare per i reclami, la fondatezza e la pertinenza all'U.O.):

Negli encomi viene posto l'accento sull'importanza degli aspetti di relazione e di empatia che l'equipe assistenziale è riuscita a stabilire con il paziente e la famiglia.

OBIETTIVI - SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE, RECLAMI ED ENCOMI

Stato avanzamento obiettivi 2018

Obiettivi	Descrizione	Stato	Commento
Aumento n° questionari ricevuti	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).	OBIETTIVO RAGGIUNTO	Analisi completata

Definizione Obiettivi 2019

Obiettivi	Descrizione	Responsabilità	Tempi
Aumento n° questionari ricevuti	Mantenere e se possibile aumentare 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).	Responsabile Servizio / Case manager / Referente clinico	31/12/2019