

1. SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE, RECLAMI ED ENCOMI

(Fonte: Riesame ADI, anno 2019)

a) Questionari di gradimento

Nome Indicatore	Formula	fonte dati	min acc.	max acc.	2017	2018	2019
Questionari di soddisfazione raccolti	$(N^{\circ} \text{ questionari di soddisfazione raccolti} / \text{totale } N^{\circ} \text{ questionari consegnati}) * 100$	Database	5%	30%	17%	0%	25%

Commento

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

Nel 2019 sono stati riconsegnati 4 questionari positivi di gradimento.

A nostro parere un buon risultato data l'esiguità dei pazienti arruolati, in relazione al budget assegnato da ATS.

b) Reclami:

N° reclami ricevuti	2017	2018	2019
	0	0	0

c) Encomi:

N° encomi registrati	2017	2018	2019
	0	0	4

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

L'assenza di reclami segnala un buon raggiungimento dello standard assistenziale.

OBIETTIVI - SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE, RECLAMI ED ENCOMI

Stato avanzamento obiettivi 2019

Obiettivi	Descrizione	Stato	Commento
Aumento n° questionari ricevuti (raccolgere almeno un 30% dei questionari di customer)	Verrà stabilizzata la raccolta dei questionari di customer, sensibilizzando quando possibile gli utenti alla compilazione, per individuare gli aspetti organizzativi ed assistenziali che necessitano di un ulteriore miglioramento.	OBIETTIVO RAGGIUNTO	L'obiettivo è stato raggiunto nonostante l'esiguità dei pazienti arruolati

Definizione Obiettivi 2020

Obiettivi	Descrizione	Responsabilità	Tempi
Aumento n° questionari ricevuti (raccolgere almeno un 30% dei questionari di customer)	Verrà stabilizzata la raccolta dei questionari di customer, sensibilizzando quando possibile gli utenti alla compilazione, per individuare gli aspetti organizzativi ed assistenziali che necessitano di un ulteriore miglioramento.	Responsabile/Referente Servizio	Dicembre 2020