

1. SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE, RECLAMI ED ENCOMI

(Fonte: Riesame UCPDOM, anno 2019)

a) Questionari di gradimento

Nome Indicatore	Formula	fonte dati	min acc.	max acc.	2016	I sem 2017	II sem 2017	2018	2019
Questionari di soddisfazione raccolti	(N° questionari di soddisfazione raccolti / totale N° questionari consegnati)* 100	Database	5%	40%	-	-	0%	5,3%	14%

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 2019 sono stati riconsegnati 20 questionari pari al 14 % del totale.

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.

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	2019
	0	0	0

c) Encomi (presenti nella Intranet e disponibili nell'area dedicata al servizio):

N° encomi registrati	2017	2018	2019
	0	4	20

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

Il riconoscimento dell'apprezzamento dell'attività svolta fa da sprono per il continuo miglioramento di ogni aspetto dell'aiuto che possiamo fornire alla famiglia.

OBIETTIVI - SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE, RECLAMI ED ENCOMI

Stato avanzamento obiettivi 2019

Obiettivi	Descrizione	Stato	Commento
Aumento n° questionari ricevuti	Anche per l'anno 2019 ci poniamo come obiettivo di aumentare il numero di questionari ricevuti, in quanto il dato è sopra il minimo di accettabilità ma è comunque basso	OBIETTIVO RAGGIUNTO	E' stato potenziato il ritorno della customer

Definizione Obiettivi 2019

Obiettivi	Descrizione	Responsabilità	Tempi
Aumento n° di questionari ricevuti	Anche per l'anno 2019 ci proponiamo come obiettivo di aumentare il numero di questionari ricevuti, in quanto il dato è sopra il minimo di accettabilità, è stato aumentato rispetto all'anno precedente, ma è comunque ancora basso	Responsabile Servizio/ Referente Servizio	Dicembre 2020