



CENTRO DI DIAGNOSI, CURA E RIABILITAZIONE DELL'ASMA INFANTILE

MONITORAGGIO GRADIMENTO SERVIZI ANNO 2019

Relazione annuale

La relazione sul monitoraggio di gradimento dei servizi costituisce lo strumento mediante il quale il Servizio Relazioni con l'Utente illustra alla Direzione e a tutti gli utenti i risultati ottenuti nel corso dell'anno.

La relazione evidenzia a consuntivo i risultati individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati in un'ottica programmatica e integrata per individuare le criticità e le principali aree di miglioramento.

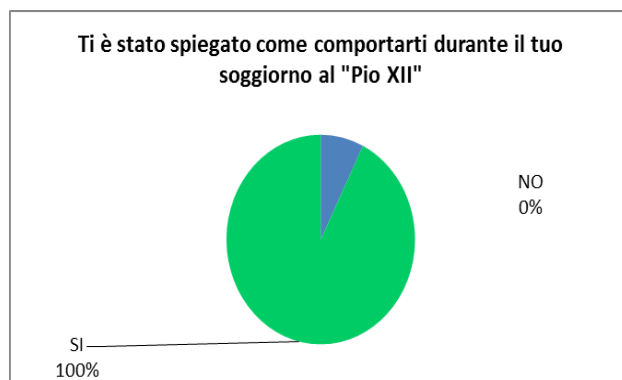
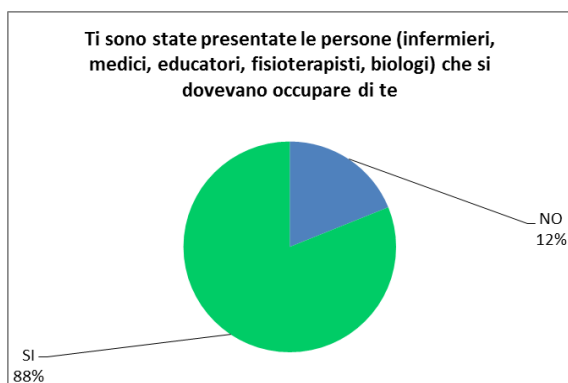
In riferimento alle finalità sopradescritte, la relazione si configura come un documento snello e comprensibile accompagnato da una serie di grafici che raccolgono le informazioni di maggior dettaglio.

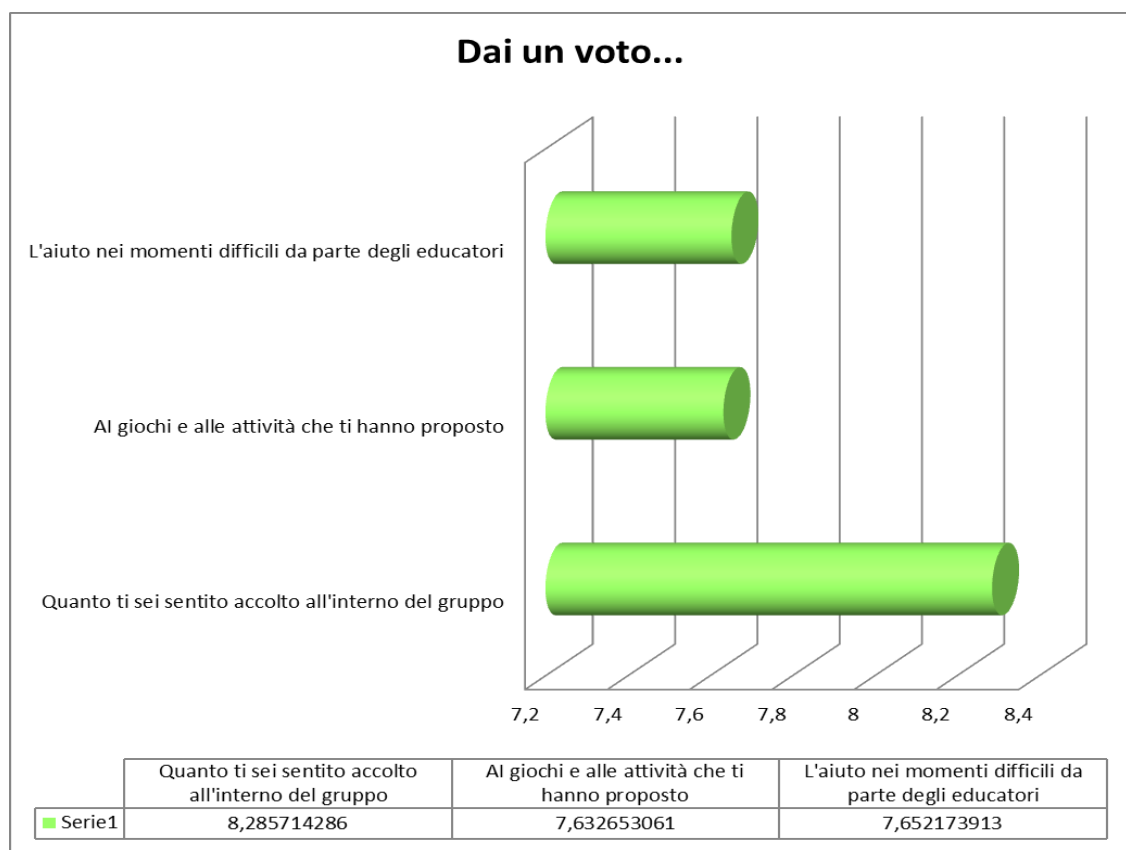
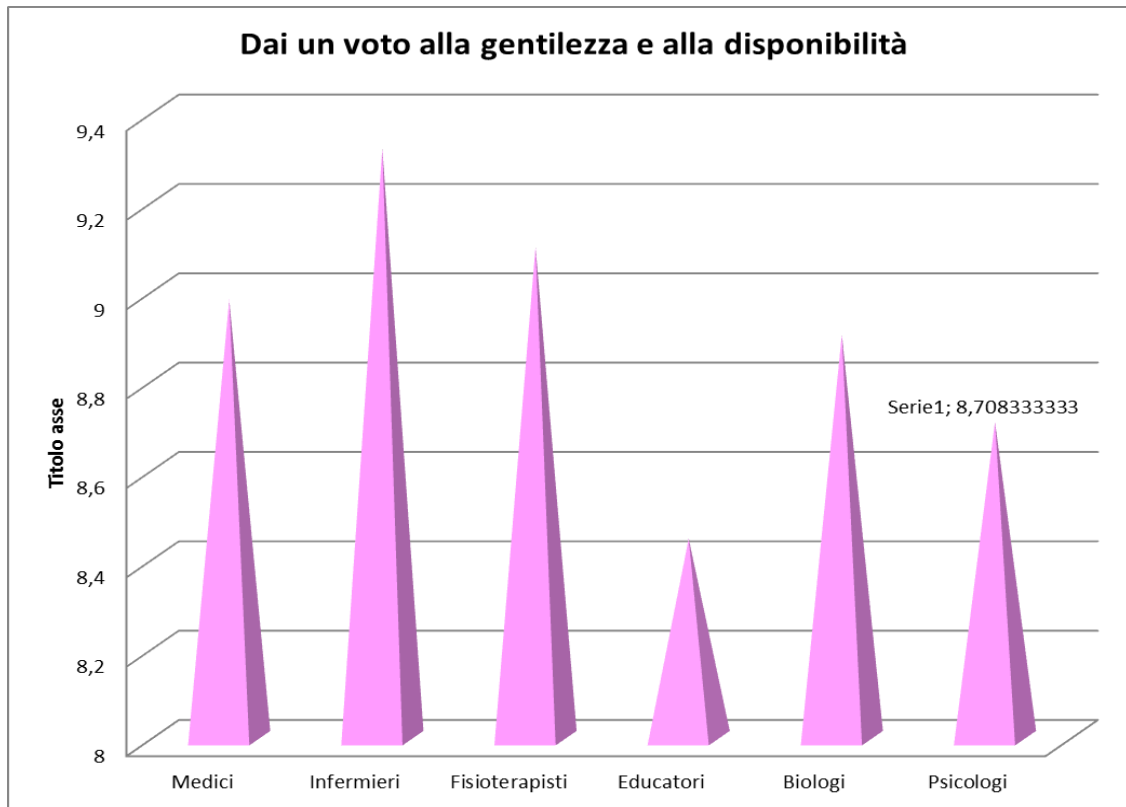
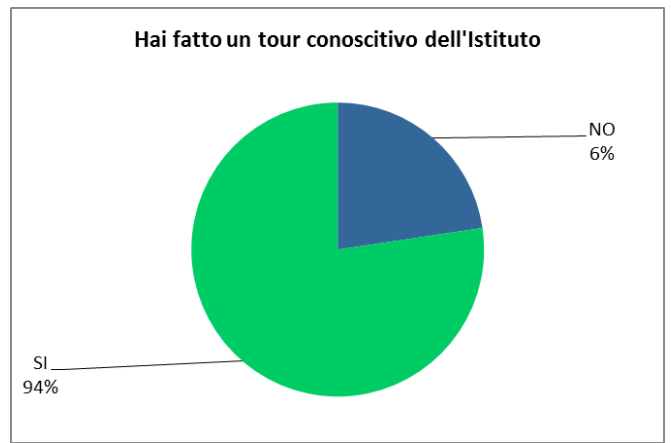
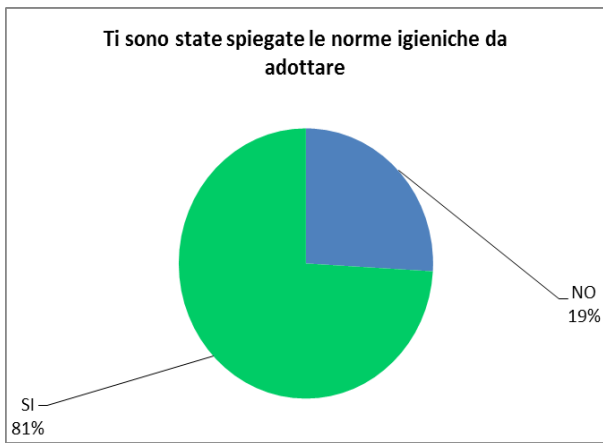
Sotto un profilo generale, la stesura del documento è ispirata ai principi di trasparenza, immediata intelligibilità, veridicità e verificabilità dei contenuti.

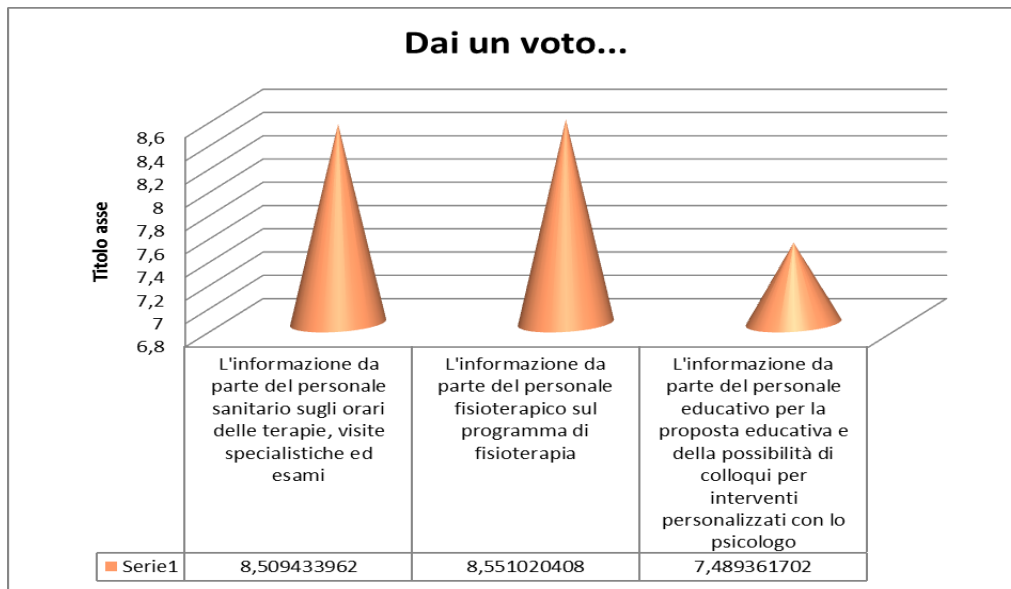
Di seguito vengono riportati i vari grafici suddivisi nelle singole domande con i dati ottenuti.

SERVIZIO RICOVERO PAZIENTI

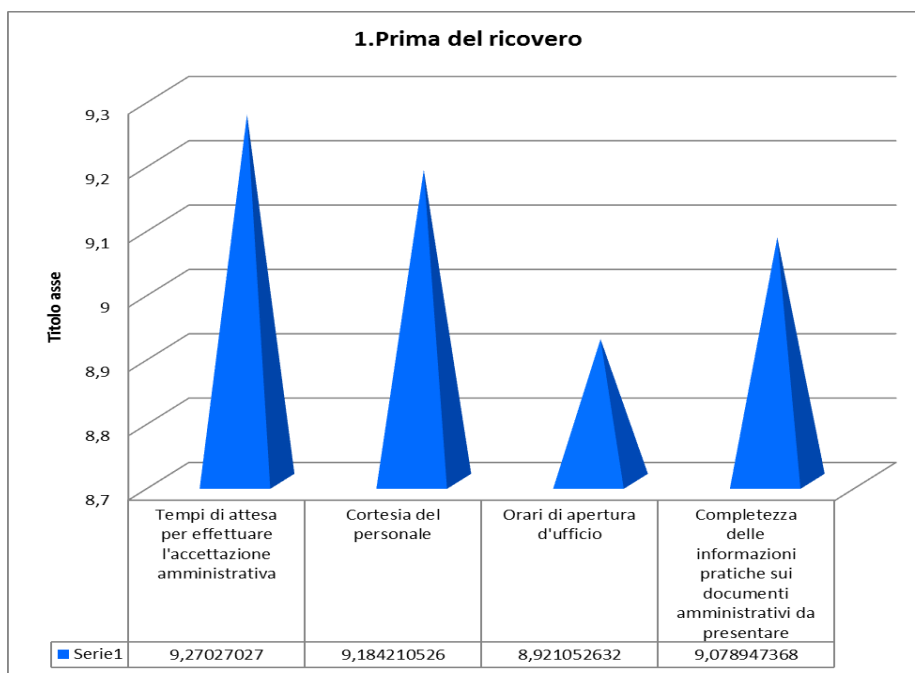
1. Prima del ricovero



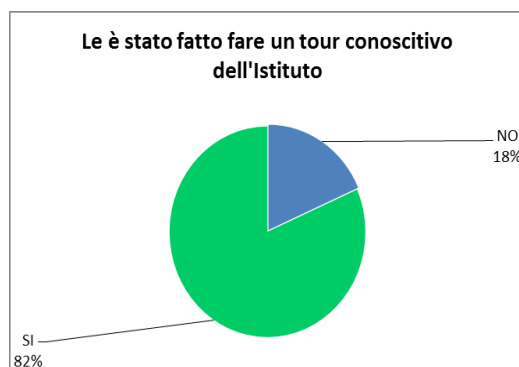
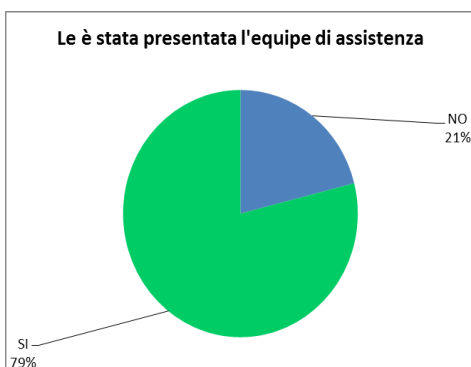




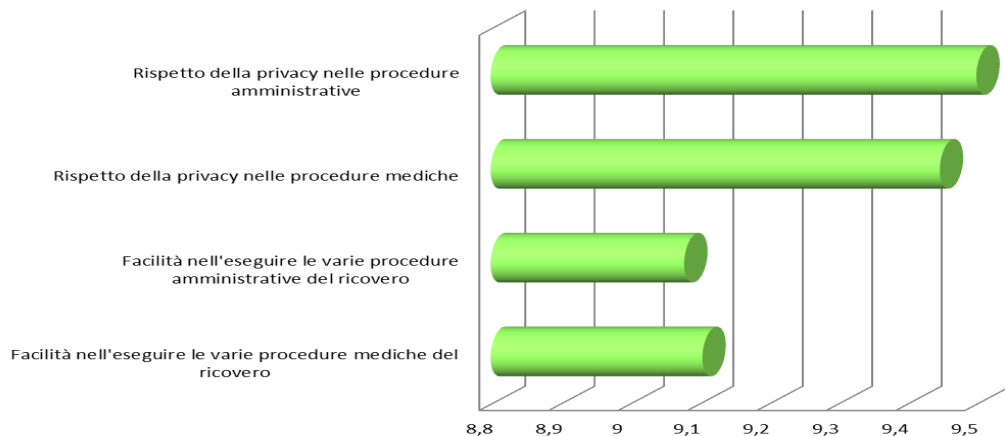
SERVIZIO RICOVERO GENITORI



2. Accettazione

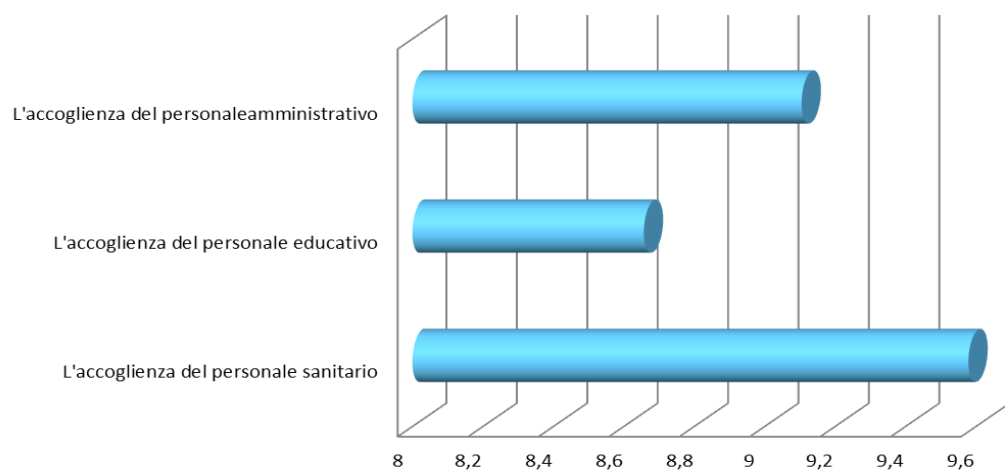


Come valuta...



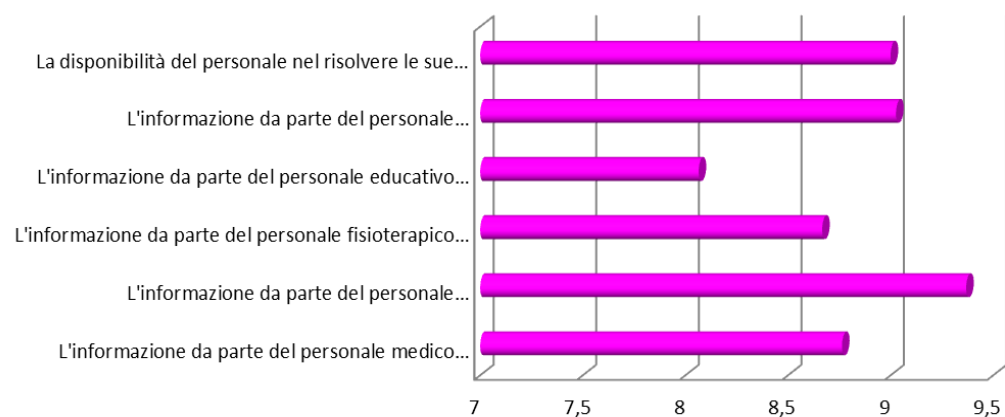
	Facilità nell'eseguire le varie procedure mediche del ricovero	Facilità nell'eseguire le varie procedure amministrative del ricovero	Rispetto della privacy nelle procedure mediche	Rispetto della privacy nelle procedure amministrative
■ Serie1	9,105263158	9,078947368	9,447368421	9,5

Come valuta...



	L'accoglienza del personale sanitario	L'accoglienza del personale educativo	L'accoglienza del personale amministrativo
■ Serie1	9,578947368	8,657142857	9,105263158

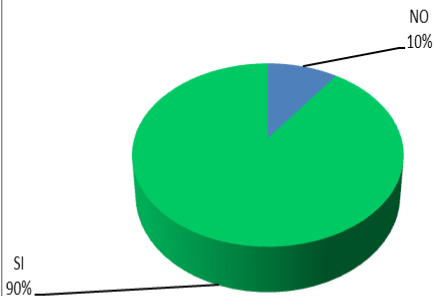
Come valuta...



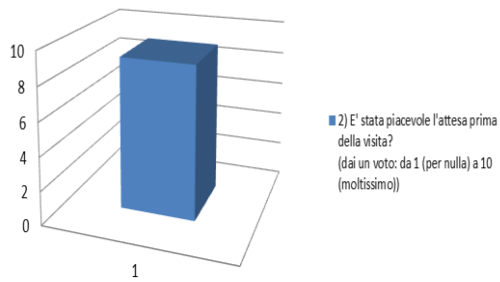
	L'informazione da parte del personale medico sull'organizzazione medica dell'Istituto	L'informazione da parte del personale infermieristico sugli orari delle terapie, visite specialistiche ed esami	L'informazione da parte del personale fisioterapico sul programma di fisioterapia	L'informazione da parte del personale educativo per la proposta educativa e della possibilità di colloqui e interventi personalizzati con lo psicologo	L'informazione da parte del personale amministrativo per le pratiche burocratiche	La disponibilità del personale nel risolvere le sue difficoltà/esigenze
■ Serie1	8,763157895	9,368421053	8,666666667	8,064516129	9,026315789	9

SERVIZIO AMBULATORIO PAZIENTI

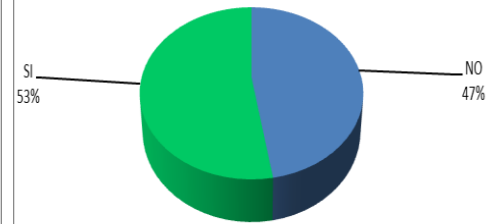
1. E' la prima volta che accedi al servizio ambulatoriale del "Pio XII"



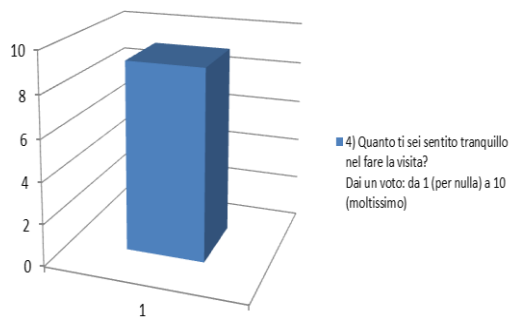
2. E' stato piacevole l'attesa prima della visita?



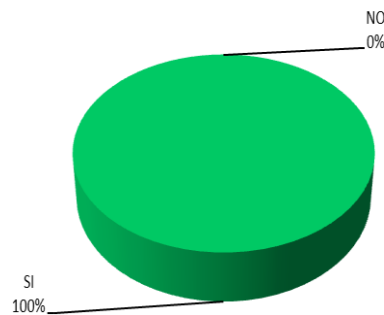
3. Per aiutarti a passare il tempo dell'attesa, hai utilizzato giochi, libri o altro?



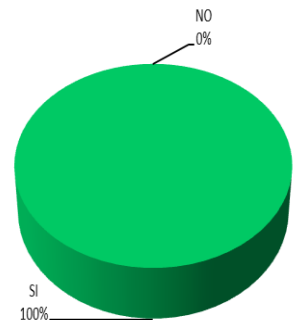
4. Quanto ti sei sentito tranquillo nel fare la visita?



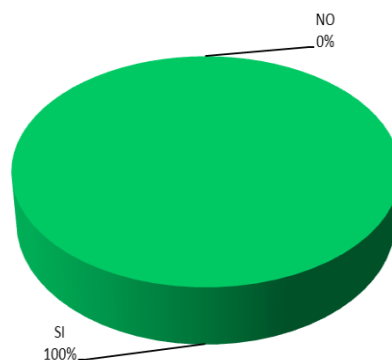
5) Durante la visita, ti sei sentito ascoltato? Il personale ha risposto alle tue domande?



6. L'infermiere ti ha spiegato chiaramente quello che è stato fatto?

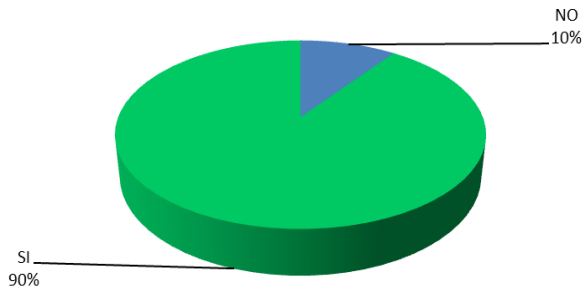


7. Il medico ti ha spiegato chiaramente quello che è stato fatto?

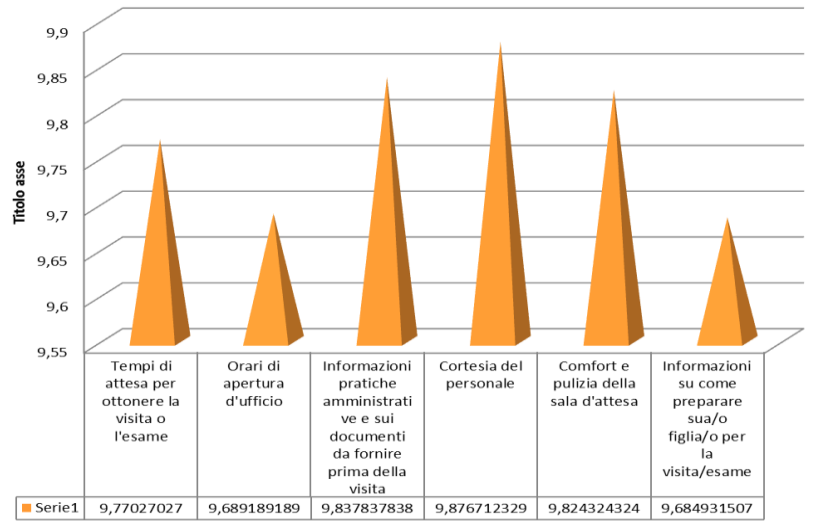


SERVIZIO AMBULATORIO GENITORI

1. E' la prima volta che accede al servizio ambulatoriale del "Pio XII"

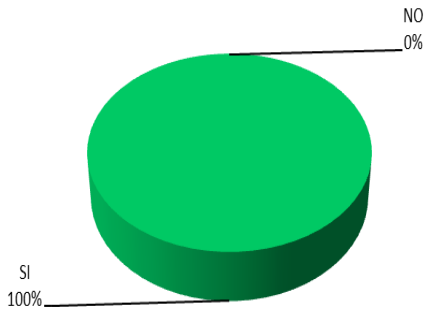


2. Prima della visita/esame ambulatoriale. Qual è la sua valutazione

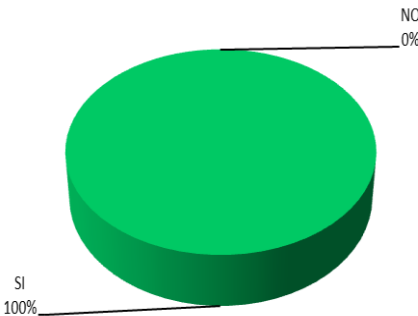


3. In occasione della visita/esame in ambulatorio

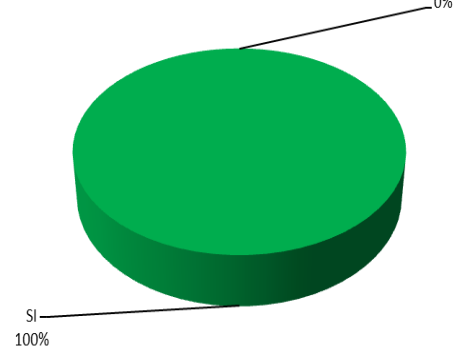
Le attività e i colloqui si sono svolti nel rispetto della privacy



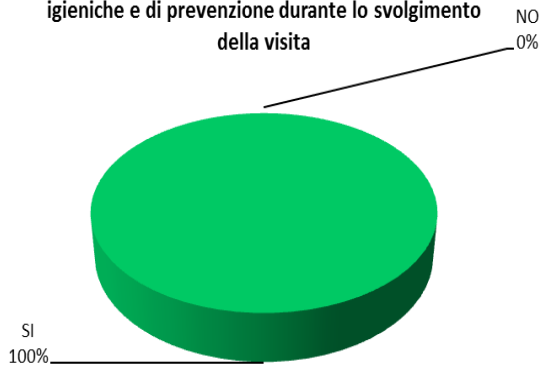
Alle sue domande ha ricevuto risposte chiare e comprensibili



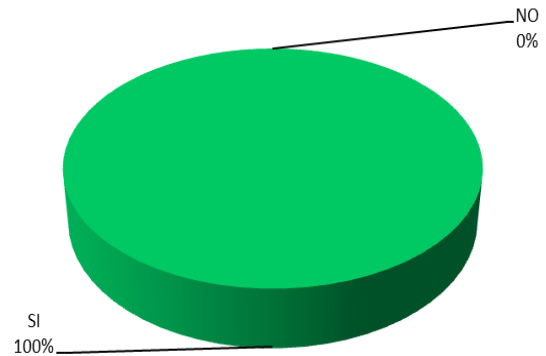
le informazioni da parte dei vari operatori sono state concordanti

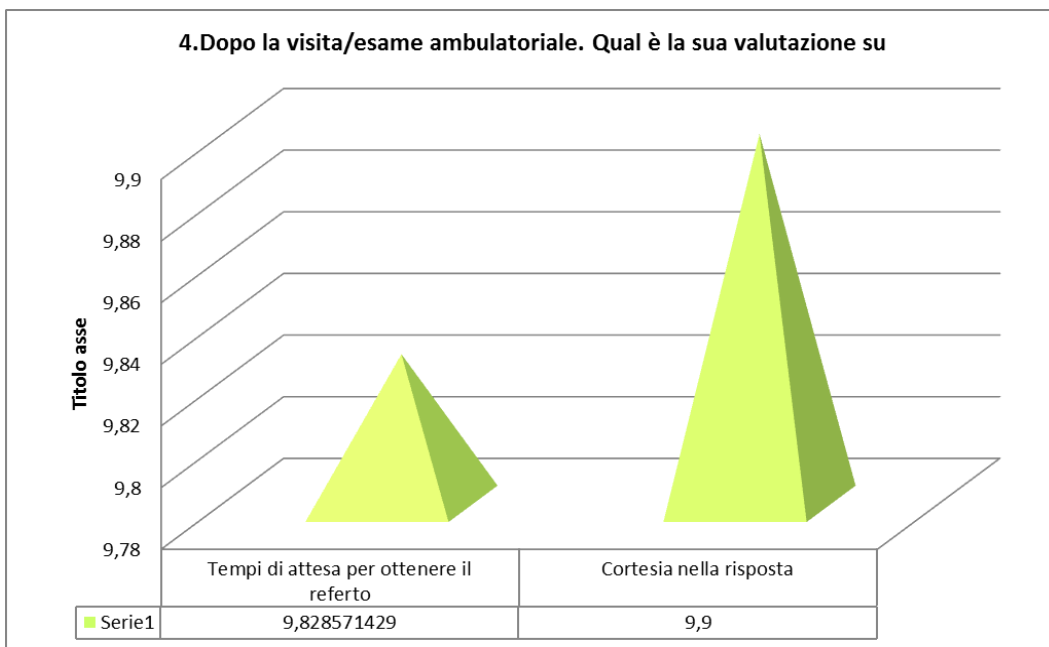


Il personale ha mostrato attenzione alle norme igieniche e di prevenzione durante lo svolgimento della visita

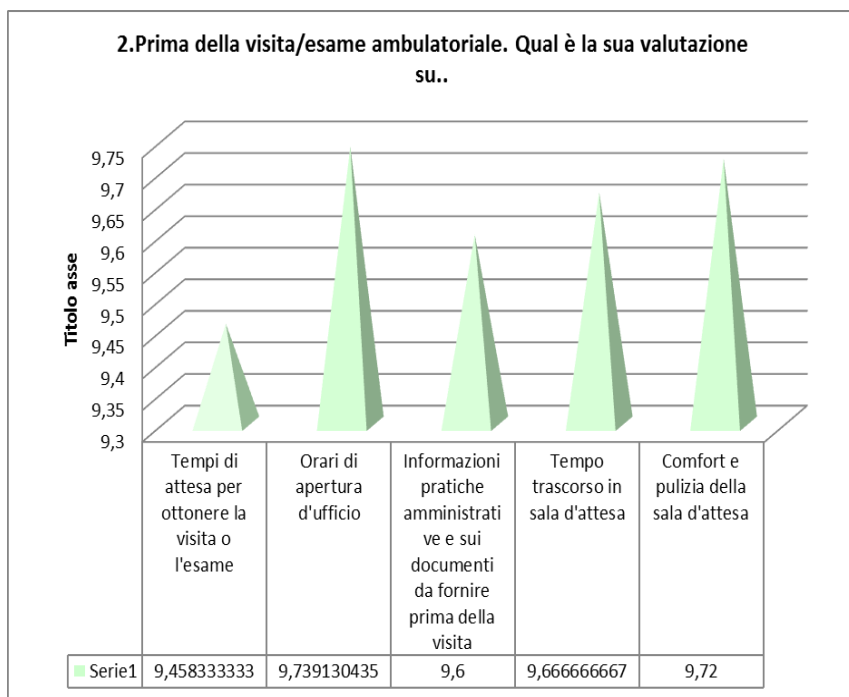


I medici sono stati gentili e disponibili

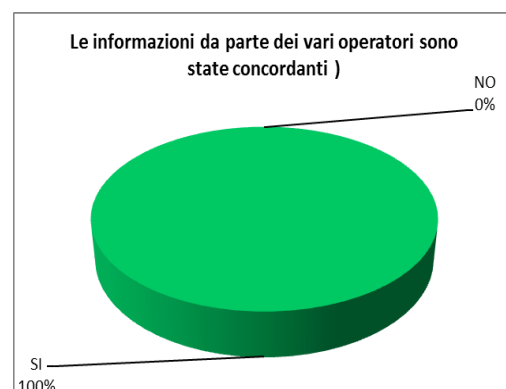
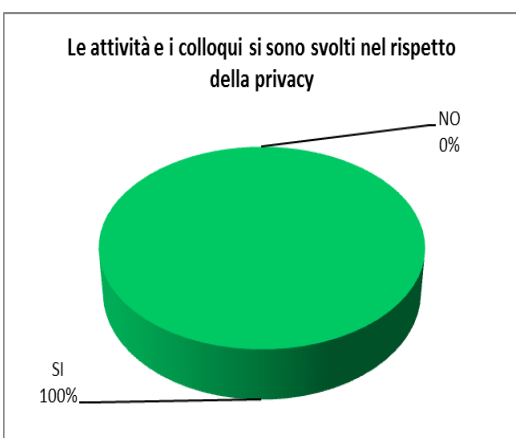


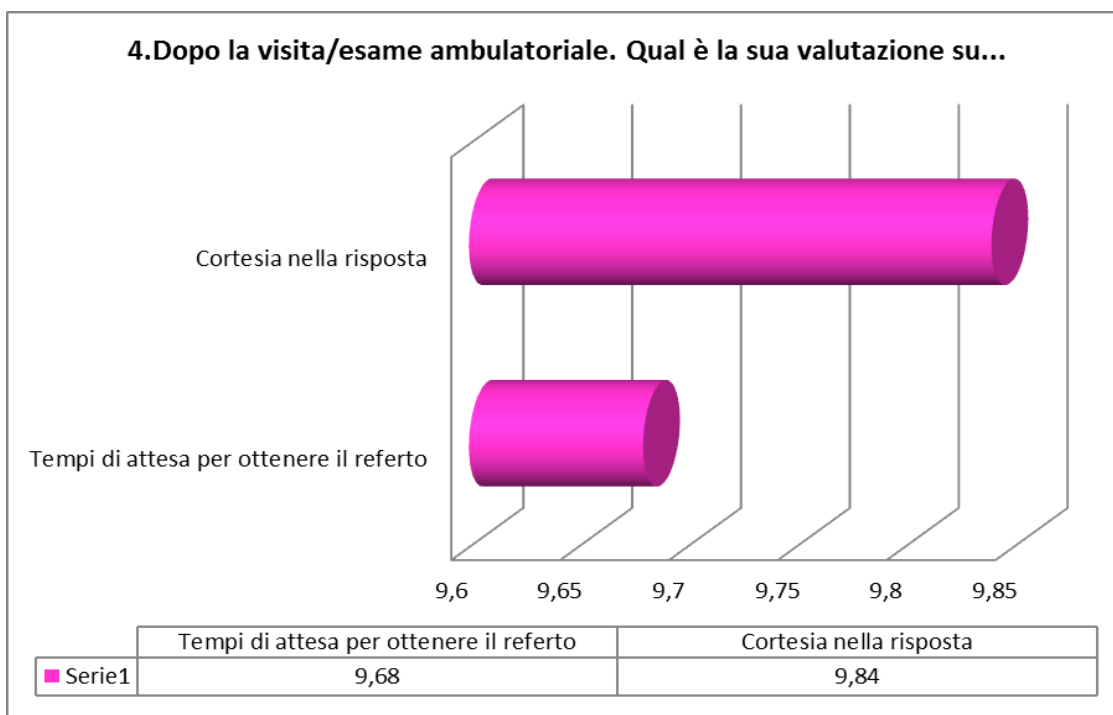


SERVIZIO AMBULATORIO ADULTI



3. In occasione della visita/esame in ambulatorio





Conclusioni

Per l'anno 2019 si è deciso di focalizzare il gradimento dell'utente rispetto al primo approccio presso la struttura ovvero in fase di accoglienza del paziente e della sua famiglia.

Al 31.12.2019 risulta che la soddisfazione generale sia positiva e che tutti gli obiettivi siano stati raggiunti e in alcuni casi anche ampiamente superati.

Questi i risultati:

- valore medio soddisfazione ricovero pazienti 8,41 / 10
- valore medio soddisfazione ricovero genitori 9,10 / 10
- valore medio soddisfazione ambulatorio genitori 9,84 / 10
- valore medio soddisfazione ambulatorio pazienti 9,09 / 10
- valore medio soddisfazione ambulatorio adulti 9,68 / 10

Come si evince dai grafici sopra riportati, il grado di gentilezza e cortesia del personale sono risultati ampiamente positivi così come i tempi di attesa per effettuare la visita/ricovero e per il ritiro del referto.

Molto positiva la soddisfazione del *genitore in regime ambulatoriale* che raggiunge quasi il 100% del punteggio grazie soprattutto ai dati positivi raggiunti nel pre e post visita spaziando dai tempi d'attesa per ottenere la visita alla cortesia della risposta.

Buona anche la soddisfazione del *paziente in regime ambulatoriale*, anche se leggermente inferiore; dato motivato dal fatto che alcuni pazienti si sentono poco tranquilli nell'effettuare la visita (trattandosi di pazienti pediatrici il dato è del tutto motivato).

Molto buoni anche i dati ottenuti dalla soddisfazione del *genitore in regime di ricovero* sia pre che durante il ricovero e del *paziente in regime di ricovero*.

Complessivamente la customer satisfaction dell'utente che approccia alla struttura corrisponde ad una **soddisfazione media di 9,22/10.**

Il tema dei reclami riveste una crescente rilevanza.

In ottemperanza alle suddette disposizioni in materia di "trasparenza", si porta a conoscenza che nel corso del 2019 sono pervenuti 7 reclami di cui 2 ritenuti non fondati, dovuti principalmente al servizio ristorazione e di pulizia che sono stati tutti chiusi.

Nel corso del 2019 si rilevano anche 9 elogi.