



## CENTRO DI DIAGNOSI, CURA E RIABILITAZIONE DELL'ASMA INFANTILE

### MONITORAGGIO GRADIMENTO SERVIZI ANNO 2020

#### 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.

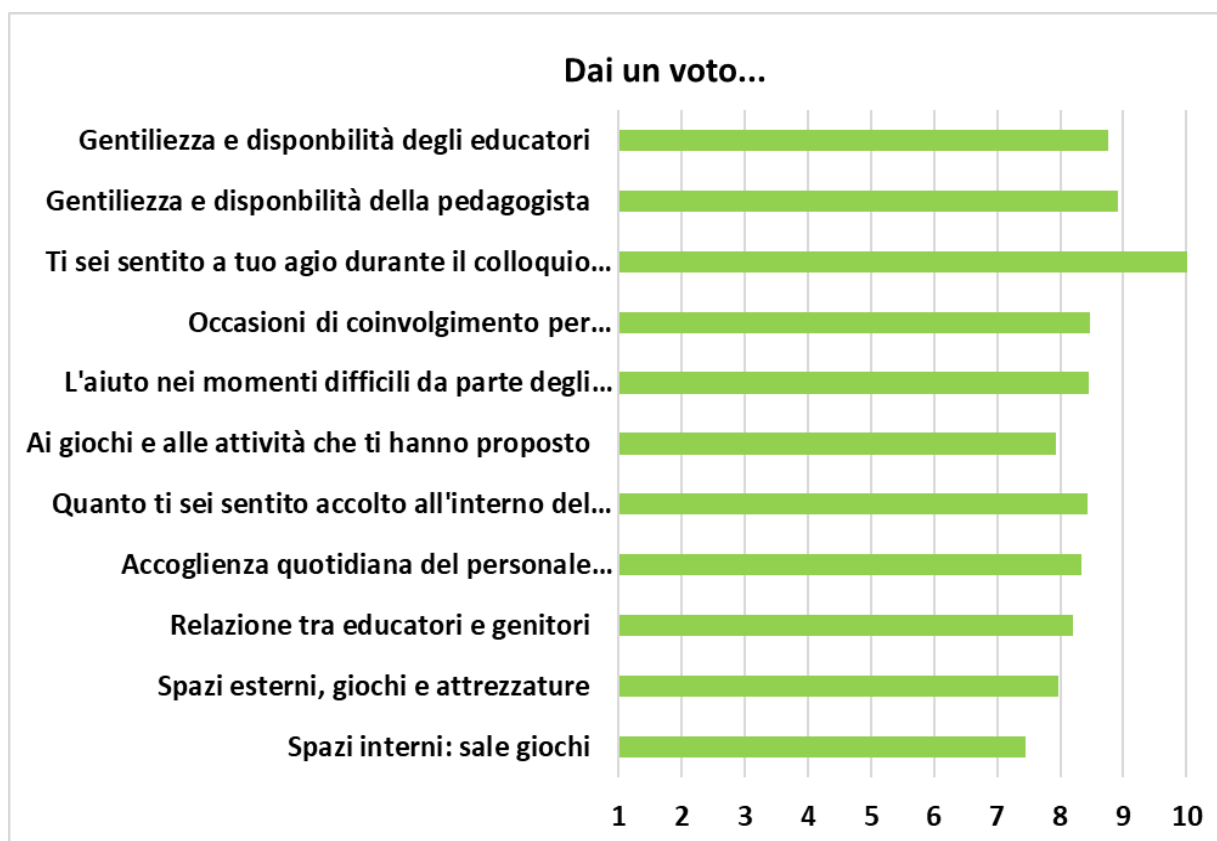
La relazione evidenzia a consuntivo i risultati individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati in un'ottica programmatica e integrata per individuare le criticità e le principali aree di miglioramento.

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.

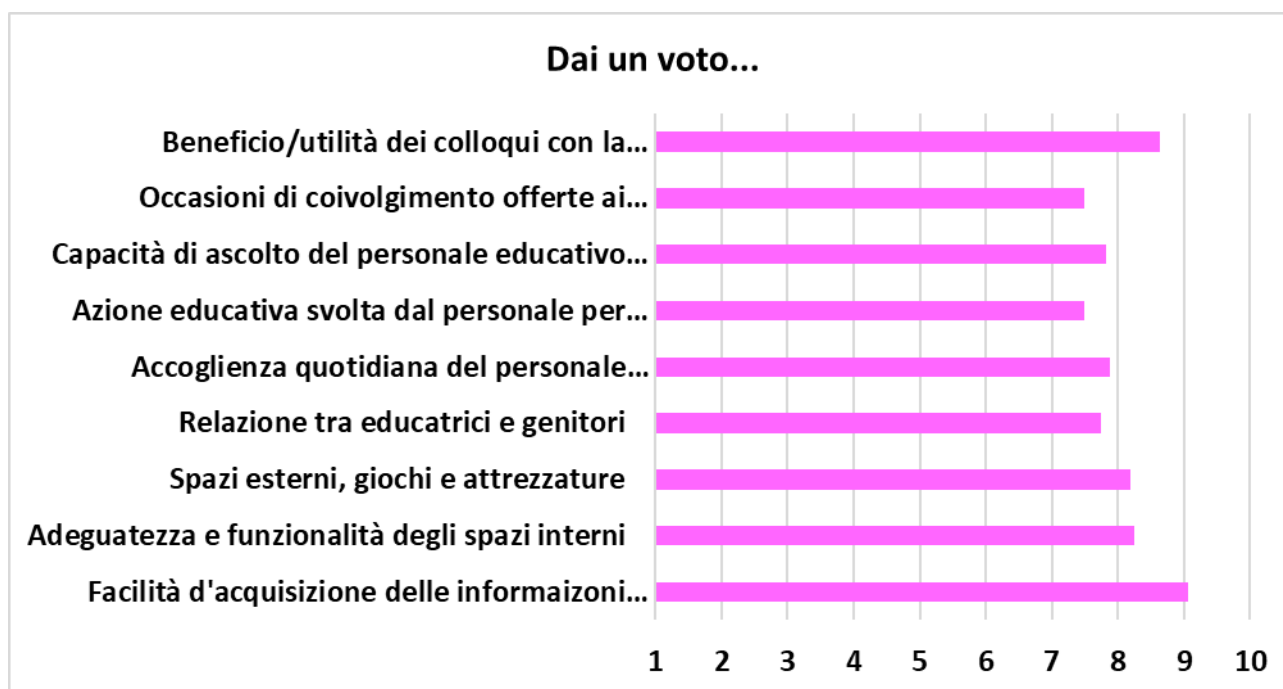
Sotto un profilo generale, la stesura del documento è ispirata ai principi di trasparenza, immediata intelligibilità, veridicità e verificabilità dei contenuti.

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

#### SERVIZIO RICOVERO PAZIENTI

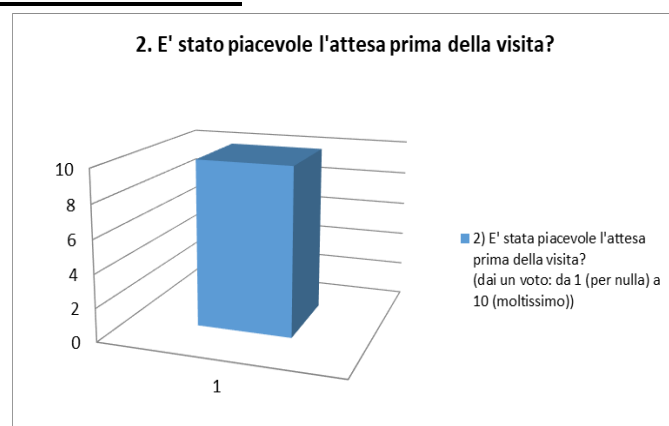
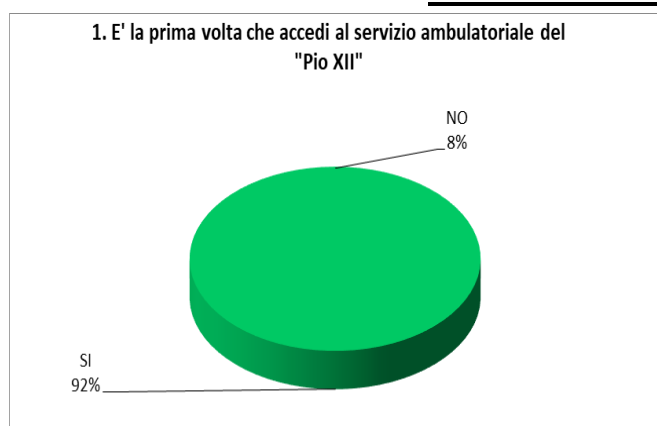


## SERVIZIO RICOVERO GENITORI

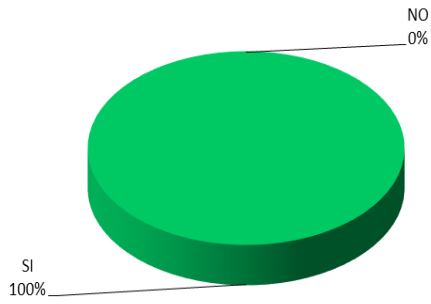


**A CAUSA DELLA PANDEMIA DA COVID-19, AL FINE DI EVITARE ASSEMBRAMENTI NELLE SALE D'ATTESA E NEL RISPETTO DEI PROTOCOLLI PER IL CONTENIMENTO DEL CONTAGIO NON SONO STATI SOMMINISTRATI I QUESTIONARI DI GRADIMENTO RELATIVI AGLI ACCESSI AMBULATORIALI, I DATI RACCOLTI FANNO RIFERIMENTO AL I TRIMESTRE DEL 2020**

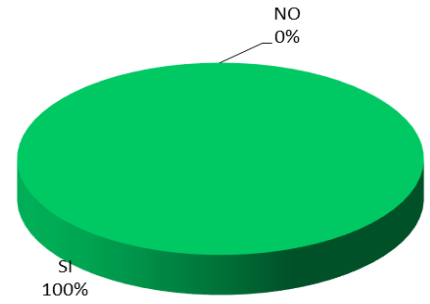
## SERVIZIO AMBULATORIO PAZIENTI



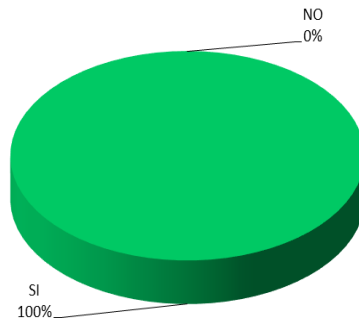
5) Durante la visita, ti sei sentito ascoltato? Il personale ha risposto alle tue domande?



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

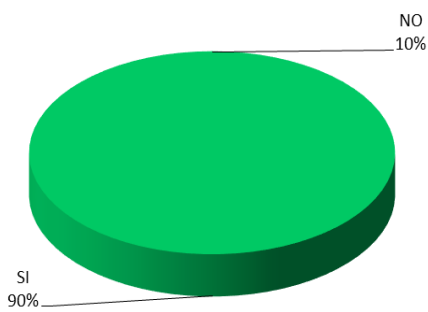


7. Il medico ti ha spiegato chiaramente quello che è stato fatto?

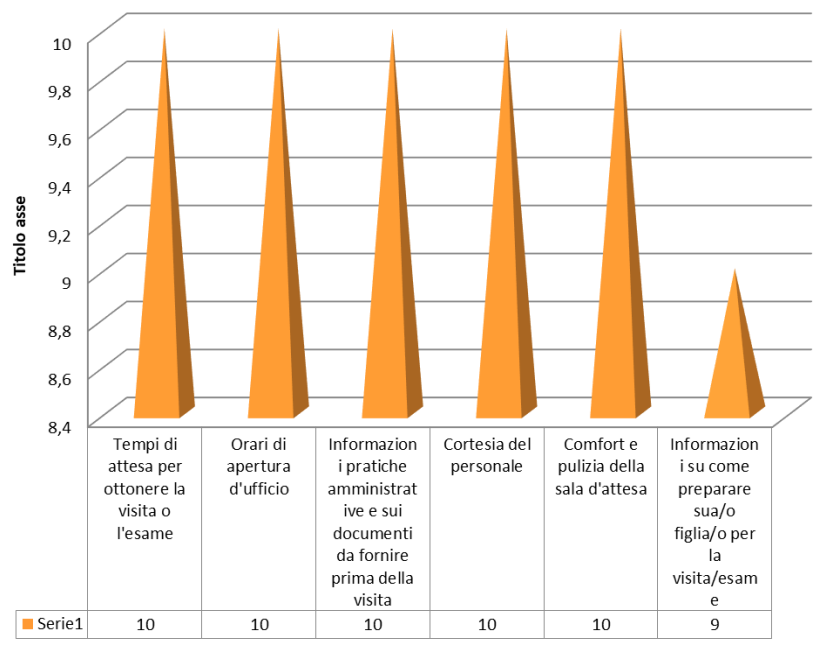


## SERVIZIO AMBULATORIO GENITORI

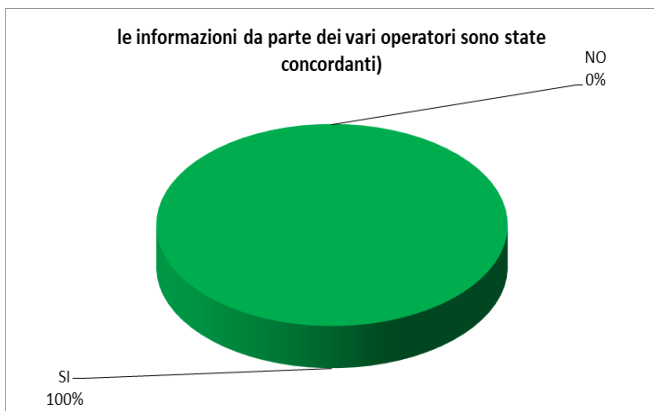
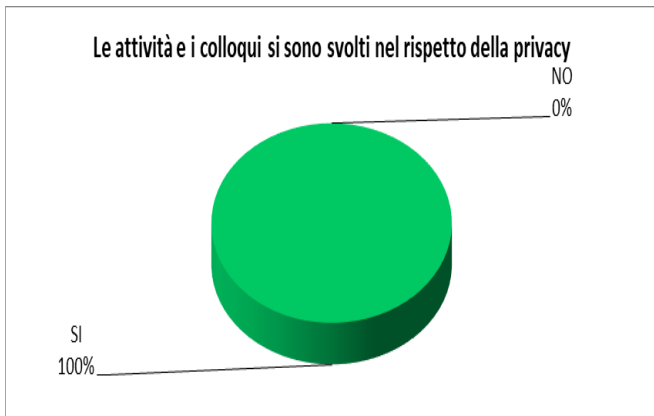
1. E' la prima volta che accede al servizio ambulatoriale del "Pio XII"



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



### 3. In occasione della visita/esame in ambulatorio



### SERVIZIO AMBULATORIO ADULTI

## Conclusioni

Per l'anno 2020 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 e dal punto di vista educativo vista la nuova figura professionale inserita nell'equipe: la pedagoga.

Al 31.12.2020 risulta che la soddisfazione generale sia positiva e che tutti gli obiettivi siano stati raggiunti e in alcuni casi anche ampiamente superati, come già precedentemente esplicitato, a causa della pandemia dovuta al COVID 19 e in ottemperanza delle attuali normative per limitarne il contagio, i questionari di gradimento relativi agli accessi ambulatoriali non sono stati somministrati al fine di evitare assembramenti nelle sale d'attesa, i dati riportati fanno riferimento al primo trimestre del 2020.

Questi i risultati:

- valore medio soddisfazione ricovero pazienti 8,66 / 10
- valore medio soddisfazione ricovero genitori 8,08 / 10
- valore medio soddisfazione ambulatorio genitori 9,92 / 10
- valore medio soddisfazione ambulatorio pazienti 10 / 10
- valore medio soddisfazione ambulatorio adulti 0 / 10

Come si evince dai grafici sopra riportati, il grado di gentilezza e cortesia del personale sono risultati ampiamente positivi.

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.

Non è stato possibile ricavare il dato dalla soddisfazione del *paziente adulto in regime ambulatoriale* per i motivi legati alla pandemia per come già esposto.

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 7,33/10.**

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 2020 sono pervenuti 4 reclami che sono stati tutti chiusi.

Nel corso del 2020 si rileva anche 1 elogio.