



CENTRO DI DIAGNOSI, CURA E RIABILITAZIONE DELL'ASMA INFANTILE

MONITORAGGIO GRADIMENTO SERVIZI ANNO 2021

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.

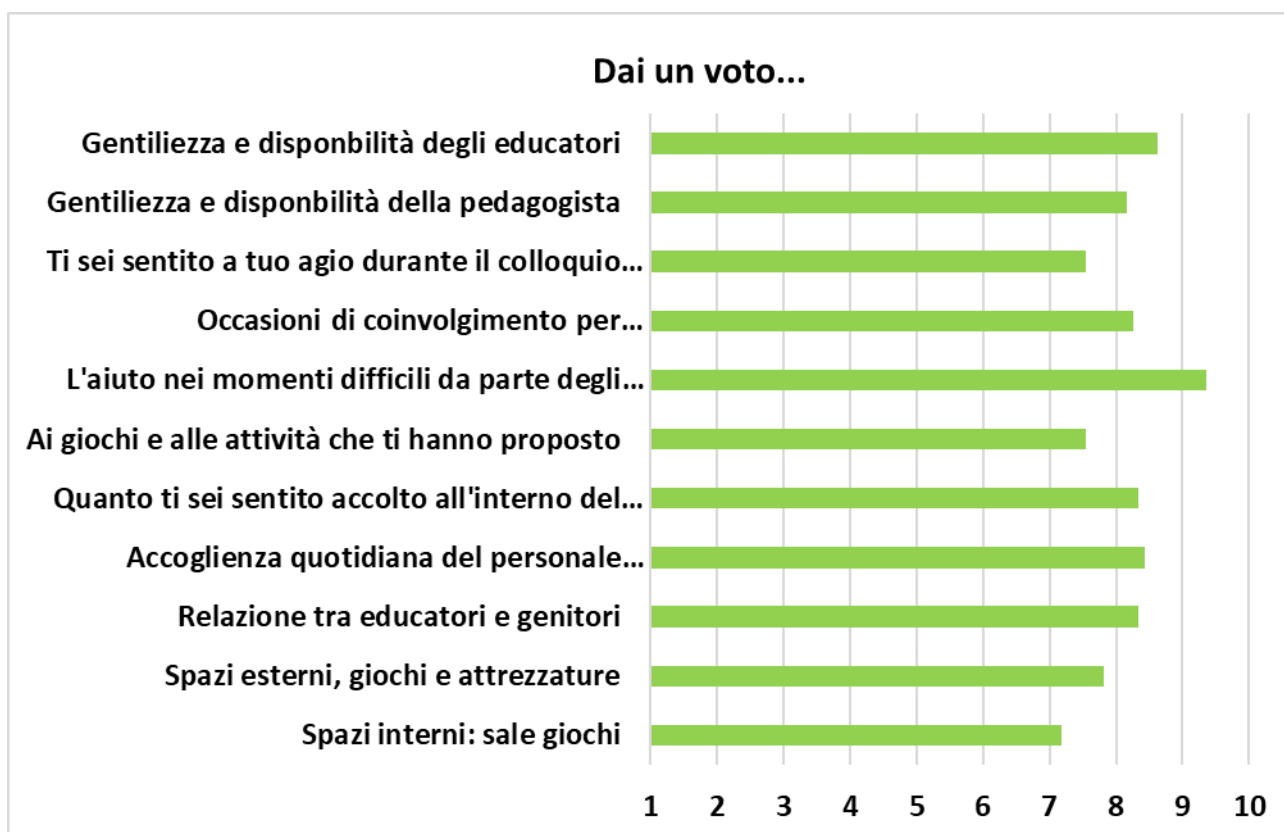
La relazione evidenzia a consuntivo i risultati individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati in un'ottica programmatica e integrata per individuare le criticità e le principali aree di miglioramento.

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.

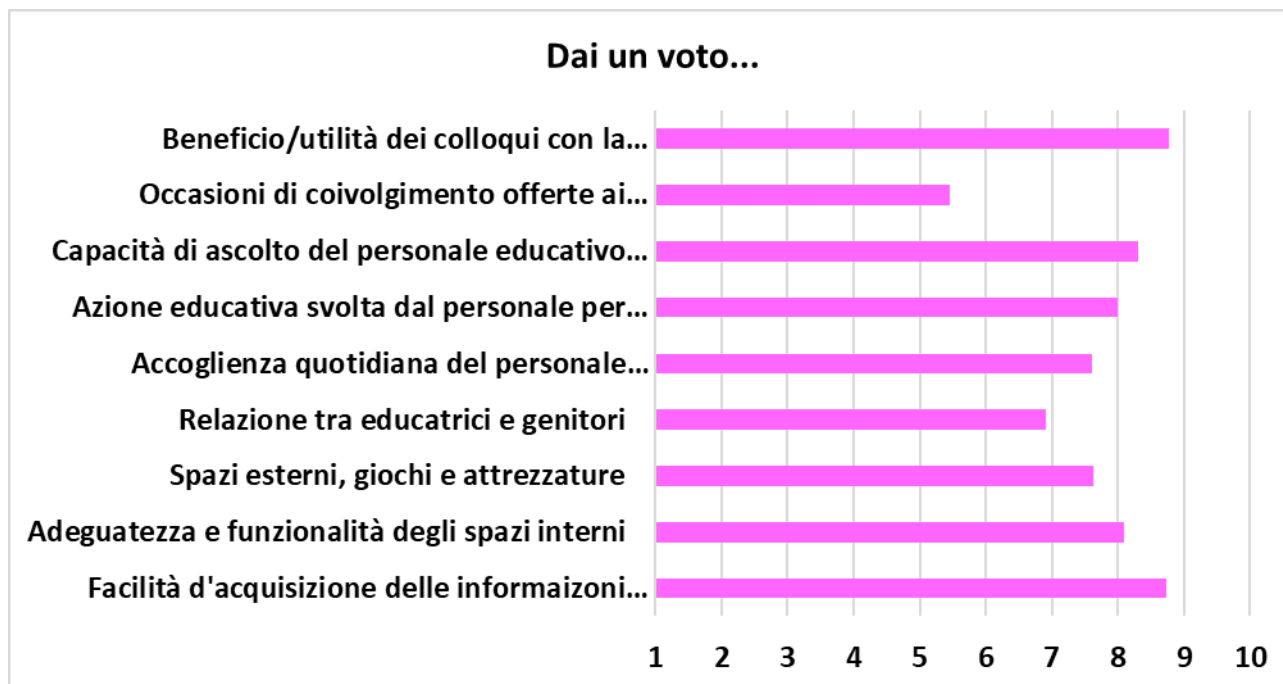
Sotto un profilo generale, la stesura del documento è ispirata ai principi di trasparenza, immediata intelligibilità, veridicità e verificabilità dei contenuti.

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

SERVIZIO AMBULATORIO GENITORI

SERVIZIO AMBULATORIO ADULTI

Conclusioni

Per l'anno 2021 si è deciso di focalizzare il gradimento dell'utente rispetto al primo approccio presso la struttura, considerato che nel corso del 2020 causa pandemia COVID-19 non è stato possibile applicare, 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 31.12.2021 risulta che la soddisfazione generale sia positiva e che quasi tutti gli obiettivi siano stati raggiunti, 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 2021.

Questi i risultati:

- valore medio soddisfazione ricovero pazienti 8,15 / 10
- valore medio soddisfazione ricovero genitori 7,72 / 10
- valore medio soddisfazione ambulatorio genitori 0 / 10
- valore medio soddisfazione ambulatorio pazienti 0 / 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.

Non è stato possibile ricavare il dato dalla soddisfazione sia del *paziente che del genitore 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 per 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 7,94/10 per quanto riguarda il servizio di ricovero.**

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 2021 NON sono pervenuti reclami.