

La nostra struttura ha da anni attivato il monitoraggio della soddisfazione degli utenti, rilevata analizzando gli esiti dei questionari di gradimento messi a disposizione dei pazienti. Sono stati fissati degli obiettivi in merito ai numeri dei questionari raccolti, alle valutazioni in essi contenute e i risultati vengono analizzati annualmente nel Riesame della Direzione.

Di seguito si riporta tale analisi.

- **Politica per la Qualità: Indicatore Alta Direzione 1.1a: Miglioramento della raccolta presso l'Utenza del questionario di soddisfazione evento ricovero.**
 - Obiettivo 2021: $\geq 40\%$.
 - Risultato: **nel 2021 verosimilmente > del 50%; massimo risultato in marzo (76,12%)**
 - Esito: **positivo**
 - **Raccomandazioni:** nel corso dell'anno sono stati raccolti 792 questionari su 1386 degenti, pari al 67,69%; il risultato è sempre raggiunto sul totale dei degenti, anche se, in alcuni reparti e in alcuni mesi dell'anno, la percentuale di raccolta risulta al di sotto dell'obiettivo fissato.
 - Decisioni del Comitato Qualità: continuare la rilevazione mantenendo i risultati ottenuti.

- **Politica per la Qualità: Indicatore Alta Direzione 1.1b: Miglioramento del livello di soddisfazione dell'Utente degente.**
 - Obiettivo 2021: $\geq 80\%$.
 - Risultato: **sempre >90%, salvo in ottobre (88,15%); miglior risultato in aprile (94,63%)**
 - Esito: **positivo**
 - **Raccomandazioni:** nessuna
 - Decisioni del Comitato Qualità: continuare la rilevazione mantenendo i risultati ottenuti.

Rispetto alla precedente analisi (2° quadrimestre 2021) si rileva una maggior redemption di quasi 20 punti percentuali (dal 47,79 % al 62,11%): buoni i valori di 1 A (da 57,89% al 78,26%), calano i valori di 2 A (dal 85,71% al 58,62%) e 2 B (dal 72,41% al 61,82%), i valori di 3 A rimangono invariati (dal 70,59% al 70 %) calano i valori di 3 B (dal 64,86% al 54,55%). I risultati rimangono comunque sempre buoni.

Il gradimento è sempre buono rimanendo mediamente intorno al 93%.

Si raccomanda la continuazione dell'opera di sensibilizzazione dei pazienti nella compilazione dei questionari.

- **Politica per la Qualità: Indicatore Alta Direzione 1.2a: Miglioramento della raccolta presso l'Utenza del questionario di soddisfazione per la specialistica ambulatoriale.**
 - Obiettivo 2021: $\geq 10\%$.
 - Risultato (all.2 al riesame della direzione):

Specialità	% raccolta 2020	n.questionari	n. pazienti	% raccolta 2021
Laboratorio	15,56	130	721	18,03
Radiologia	31,77	56	169	33,13
Cardiologia	24,85	76	444	17,11
Nutrizione	17,64	50	255	19,60
Psicologia	44,82	11	27	40,74
Dermatologia	22,80	17	23	73,91
Ginecologia	0	0	0	0

Psichiatria	100,00	4	4	100
Oculistica	0	0	0	0
Pneumologia	0	0	0	0
Fisioterapia	36,90	32	45	71,11
Fisiatria	63,15	24	42	55,81
Generale	22,26	400	1731	23,10

- Commenti: i questionari sono stati distribuiti nel mese di giugno; il risultato viene raggiunto e superato, anche se in alcuni casi è inferiore a quello dello scorso anno. In oculistica, pneumologia e ginecologia, non sono state eseguite prestazioni.
 - Esito: **positivo**
 - **Raccomandazioni:** mantenere il risultato.
Decisioni del Comitato Qualità: mantenere l'obiettivo.
- **Politica per la Qualità: Indicatore Alta Direzione 1.2b: Miglioramento del livello di soddisfazione dell'Utente ambulatoriale.**
 - Obiettivo 2021 Laboratorio: $\geq 100\%$.
 - Obiettivo 2021 Diagnostica Immagini: $\geq 100\%$.
 - Obiettivo 2021 Fisiokinesiterapia: $\geq 100\%$.
 - Risultato Laboratorio: 100%.
 - Risultato Diagnostica Immagini: 100%.
 - Risultato Fisiokinesiterapia: 100%.
 - Commenti: la valutazione complessiva è ottima.
 - Esito: **positivo**
 - **Raccomandazioni: nessuna**
Decisioni del Comitato Qualità: mantenere l'obiettivo fissato.