



Relazione customer satisfaction

Nell'anno 2024 sono stati raccolti n. 100 questionari così suddivisi:

n. 47 questionari compilati per il setting dell'assistenza domiciliare

n. 53 questionari compilati per il setting residenziale

La raccolta dei questionari, ripresa già nel 2023, è migliorata nel corso del 2024, permettendoci di avere un n. di questionari superiore al 10% del numero di utenti, target richiesto per avere un numero significativo di dati su cui lavorare e riflettere.

Le domande vertono su diversi aspetti delle cure ed assistenza da noi erogati, fondamentali al fine di monitorare gli indicatori utili ad indicare il valore che gli Utenti riconoscono al nostro operato.

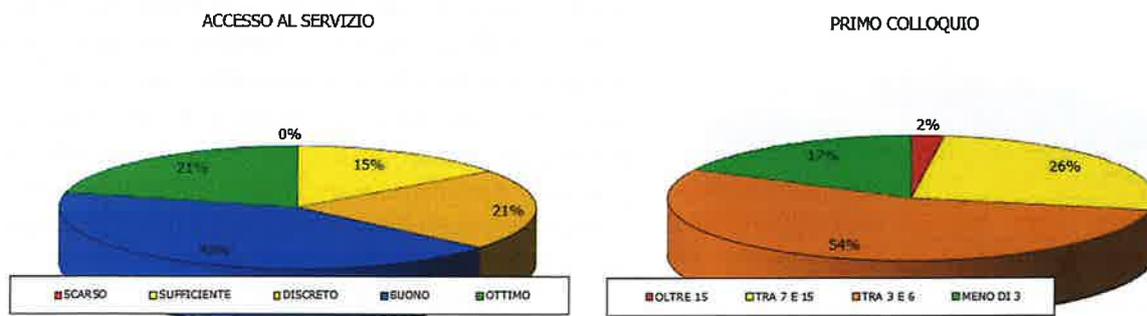
Assistenza domiciliare

Riportiamo di seguito alcuni grafici delle risposte elaborate per il **setting dell'assistenza domiciliare**; il questionario consente di apporre una crocetta sulla risposta che più riflette la considerazione del compilatore tra i giudizi

|| SCARSO | SUFFICIENTE | DISCRETO | BUONO | OTTIMO ||

o altre voci specifiche

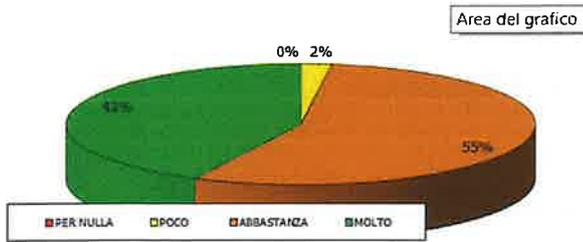
La valutazione dell'accesso ai servizi di cure palliative ha un riscontro positivo in termini di cortesia e disponibilità, dimostrando anche una buona capacità comunicativa del addetto alle prime fasi della presa in carico.



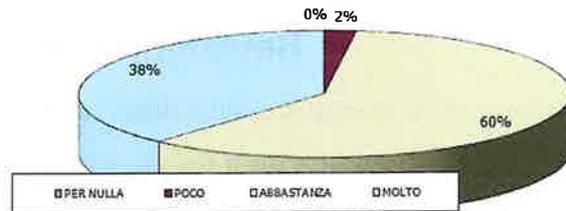
Con la domanda "dopo quanti giorni è stato fissato il primo colloquio per avviare il programma di cure domiciliari", monitoriamo i tempi che intercorrono tra la domanda e l'appuntamento per il primo colloquio. I risultati sono abbastanza soddisfacenti.



INFORMAZIONI

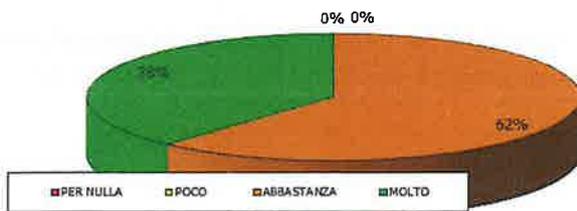


INDICAZIONI



Di seguito riportiamo i grafici che mostrano il grado di soddisfazione degli utenti rispetto all'ambito delle informazioni e consigli ricevuti in merito a come alimentare, muovere, curare l'igiene personale, assistere il malato e quello per la soddisfazione delle indicazioni in ordine all'approvvigionamento dei farmaci e altri presidi

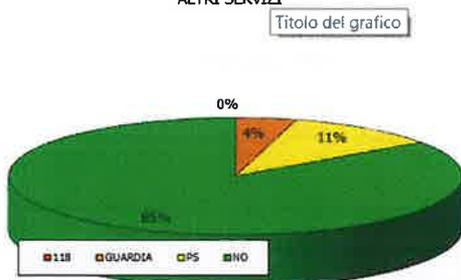
RAPPORTI UMANI



Alla domanda se da un punto di vista dei rapporti umani, il compilatore fosse rimasto soddisfatto, la risposta ha fornito il risultato del grafico di fianco: la valutazione dimostra una buona capacità di "prendersi cura" del paziente e dell'itero nucleo familiare, buone competenze relazionali e gestionali, empatia e capacità di ascolto attivo. La formazione interna erogata nel 2024 ha focalizzato maggiormente l'attenzione su tali aspetti, fornendo agli

strumenti necessari alla co-costruzione del percorso assistenziale. Tali risultati sono lo spunto per migliorare ulteriormente questi aspetti

ALTRI SERVIZI



Mentre questo grafico monitora la necessità o meno di altri servizi differenti di erogare servizi differenti da quelli propri delle cure domiciliare(Pronto soccorso, 118) : l'ottimo risultato riportato nel grafico è indicatore della buona rete assistenziale rivolta alle cure del paziente, e rispecchia la capacità dell'equipe operante sul territorio in termini di gestione, compliance, e capacità di affidamento e capacità di accettazione, mettendo il pz al centro dell cura e fornendo gli strumenti per accompagnare alla

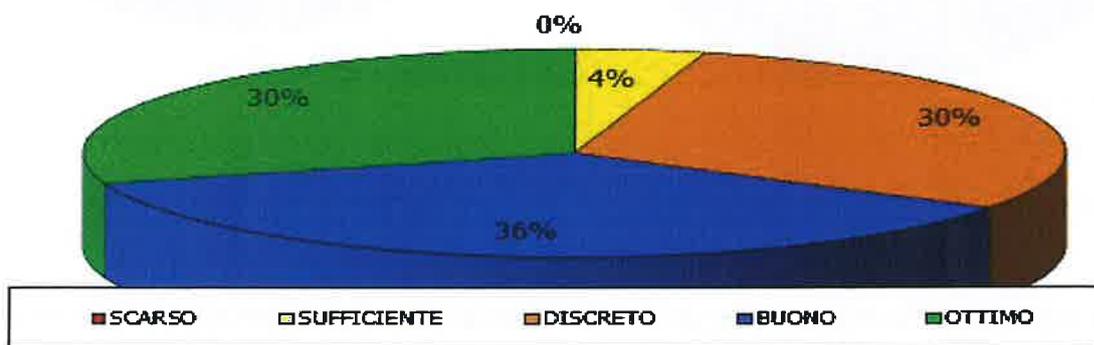
fine del ciclo di vita, assicurando la permanenza nel proprio domicilio tra gli affetti più cari.

Di riflesso questo risultato rispecchia anche la capacità, in continua costruzione, di saper gestire quei conflitti che possono portare un familiare a ospedalizzare il congiunto, in un momento critico del percorso (rapido peggioramento delle condizioni cliniche, sovraccarico del caregiver, scarsa accettazione).



Per concludere riportiamo il grafico sulla soddisfazione generale

GENERALE

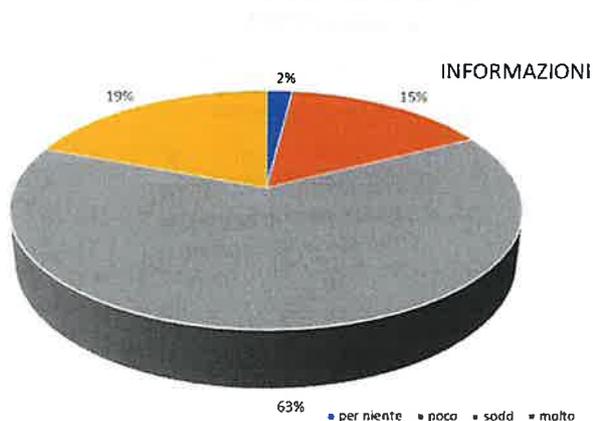


Il 66% dei compilatori valuta positivamente le cure da noi erogate in assistenza domiciliare; tale risultato è però lo spunto per migliorare ulteriormente e raggiungere un target non inferiore al 80%

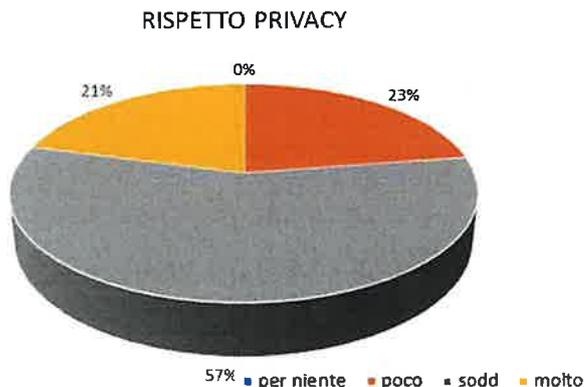
Assistenza domiciliare

Riportiamo di seguito alcuni grafici delle risposte elaborate per il **setting dell'assistenza residenziale**; il questionario consente di apporre una crocetta sulla risposta che più riflette la considerazione del compilatore tra i giudizi

per niente soddisfatto poco soddisfatto soddisfatto molto soddisfatto.



Informazioni ricevute sullo stato di malattia



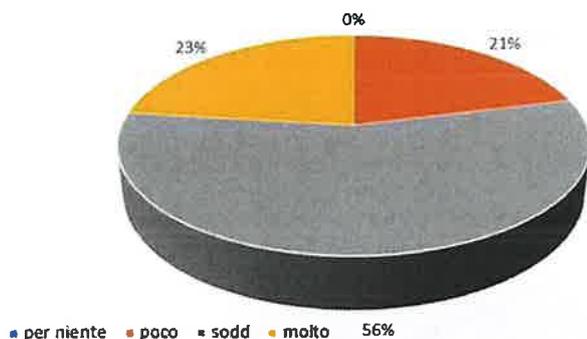
Rispetto dell'intimità e della privacy



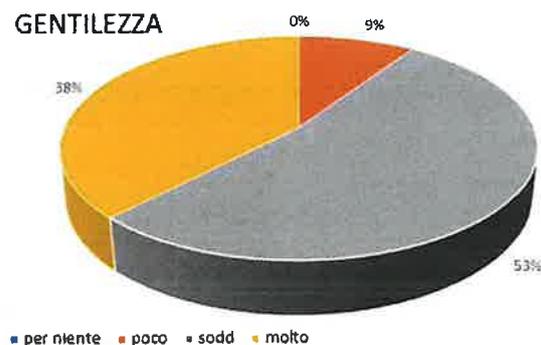
HOSPICE S. ANTONIO DA PADOVA
Terapia del Dolore Terapia Sintomatica



AIUTO



GENTILEZZA



Aiuto offerto al suo congiunto per mangiare e bere

Gentilezza e cortesia

I risultati dei 4 indicatori sono alcuni degli aspetti fondamentali della nostra mission: intimità e privacy gentilezza e cortesia, comunicazione e tutte le forme di aiuto volte a mantenere e/o ottimizzare le capacità residue, sono aspetti che contribuiscono ad un percorso assistenziale che pone il paziente e la famiglia al centro della "cura".

Roma, 12. 01.2025

RGQ

Responsabile Medico

HOSPICE S. ANTONIO DA PADOVA
Medico Responsabile
D.ssa Maria Cristina Di Trapani
n° ordine 55194

Legale Rappresentante

HOSPICE S. ANTONIO DA PADOVA
II. LEGALE RAPPRESENTANTE
Prof. Mariano Garofalo