



Centro Geriatrico Romano

Merry House

## **Analisi Customer Satisfaction**

**2020**

Creare un sistema di reclami all'interno di un'organizzazione sanitaria significa, innanzitutto, dotare l'organizzazione di uno strumento sensibile a rilevare e a rispondere rapidamente alle situazioni di disagio e insoddisfazione vissute dal cittadino utente (malato). In questo senso, gestire in modo efficace i reclami significa dotarsi di "*sensori*" che mettono in evidenza in modo tempestivo i punti deboli nei vari livelli dell'organizzazione, offrendo possibilità altrettanto tempestive di recupero e correzione. L'organizzazione sanitaria che acquisisce la capacità di identificare e correggere i disservizi in tempi brevi e di adottare misure atte a prevenire situazioni recidive, avrà - anche in contingentati - un ritorno molto importante in termini di immagine nei confronti del cittadino. In questo modo il sistema di gestione dei reclami oltrepassa l'ottica giuridico burocratica e sanzionatoria con la quale era stato finora interpretato e si costituisce in un meccanismo di tutela che punta in primo luogo al miglioramento continuo del servizio e alla soddisfazione dell'utente.

### **Definizione di Reclamo**

Un reclamo è qualunque espressione di insoddisfazione che richieda una risposta.

Questa definizione è peraltro già utilizzata da diverse aziende sanitarie le quali, in via generale, seppure non adottando una definizione codificata, lasciano al cittadino la libertà di decidere nel senso che se un utente si rivolge all'azienda con l'intenzione di sporgere un reclamo, quello è sicuramente un reclamo a prescindere da ogni altra considerazione.

Abitualmente, il reclamo è vissuto nelle aziende sanitarie, come qualcosa da evitare a tutti i costi, in quanto costituisce una denuncia di gravi mancanze dell'organizzazione e/o del singolo addetto, ovvero una critica umiliante nei confronti di chi cerca di svolgere al meglio il proprio lavoro; un'organizzazione sanitaria che riesce a superare lo stigma di negatività rispetto al reclamo ed ad indentificare in esso una dimensione di crescita avrà a disposizione uno straordinario strumento di miglioramento. La Casa di Cura "Merry House" ha adottato un sistema integrato di ascolto dell'utenza (soddisfazione/suggerimenti/reclami) che può essere realizzato in qualsiasi forma esso giunga alla Direzione Sanitaria (verbale/scritta/digitale). E' realizzata un diffusione ed un pubblicità continua della polita dell'ascolto attraverso:

- 1) carta dei servizi;
- 2) comunicazione all'ingresso del degente;
- 3) comunicazione attraverso opuscoli;

- 4) pagina web interattiva;

### **Analisi e Monitoraggio**

La Casa di Cura “*Merry House*” implementerà il sistema di ascolto dell’utente di almeno il 10% dei pazienti trattati nell’arco di tre anni (start 2018) puntando sull’interazione digitale la nuova pagina web.

È attivo un sistema di monitoraggio ed analisi del reporting che sarà discusso con l’organizzazione in occasione di un evento annuale di comunicazione/formazione con tutto il personale.

### **Sintesi dei Risultati (parziale triennio)**

#### **Tipologia di evidenza:**

- 1) questionario di valutazione della qualità percepita:

	numero questionari
31.12.2018:	84
31.12.2019:	4
31.08.2020:	0

- 2) modulo reclamo/segnalazione/suggerimento:

	numero reclami
31.12.2018:	3
31.12.2019:	2
31.08.2020:	0

- 3) elogi/ringraziamenti

	numero elogi
31.12.2018:	2
31.12.2019:	1
31.08.2020:	0

#### **Provenienza:**

- 1) questionario di valutazione della qualità percepita:

	Paziente	Congiunto	Anonimo
--	----------	-----------	---------

31.12.2018:	84	72%	18%	10%
31.12.2019:	4	50%		50%
31.08.2020:	0			

2) modulo reclamo/segnalazione/suggerimento:

		Paziente	Congiunto	Anonimo
31.12.2018:	3	48%	21%	31%
31.12.2019:	2			100%
31.08.2020:				

3) elogi/ringraziamenti

		Paziente	Congiunto	Anonimo
31.12.2018:	2	50%		50%
31.12.2019:	1		100%	
31.08.2020:				

### Metanalisi

Saranno valutati solo i moduli che presentano almeno un box/items inferiore alla sufficienza:

1) questionario di valutazione della qualità percepita:

		n° questionari con items/box ↓ alla sufficienza	
31.12.2018:	84	<b>10</b>	<b>12%</b>
31.08.2019:	4	<b>1</b>	<b>25%</b>

Anno 2019: metanalisi di 10 questionari (12% del totale)

Qualità vitto: 5 insufficiente
Disponibilità medica: 1 inadeguata
Disponibilità/assistenza infermieristica: 2 insufficiente
Pulizia e sanificazione: 1 insufficiente
Tranquillità: 1 insufficiente

**Anno 2020:** metanalisi di 1 questionario (25% del totale) con items/box ↓ alla sufficienza

Nel questionario a firma del figlio datato 26 aprile 2018 di un degente viene indicata come insufficiente l'accoglienza, orario di visita, assistenza medica offerta (box 1 e 2)

Risposta: audit datato 9 maggio 2019 su orario di visita e accoglienza.

Modifica: implementata assistenza non sanitaria (ANS) su richiesta con nuovo modulo a disposizione dell'area acuti.

2) modulo reclamo/segnalazione/suggerimento:

		<b>Assistenza</b>	<b>Qualità pasti</b>	<b>Orari visita</b>
31.12.2018:	5	2	3	0
31.08.2019:	2	strutturali/organizzativi		

Analisi reclami 2019:

- 1) datato: 20.04.19 - testo: sostituire il carrello distribuzione farmaci per usura – audit del 26.04.19;
- 2) datato: 01.06.2019 - testo: malfunzionamento condizionatore stanza 124 – audit del 04.06.19;

*Dott. Francesco Quirini Zannini*  
 Direttore Sanitario  
 Casa di Cura Merry House