

## RELAZIONE ANNO 2021 CUSTOMER SATISFACTION

Il questionario misura la soddisfazione del degente presso le UO della Casa di Cura ed è composto da n.10 domande a cui il paziente può rispondere scegliendo una valutazione tra: ottimo, buono, sufficiente ed insufficiente.

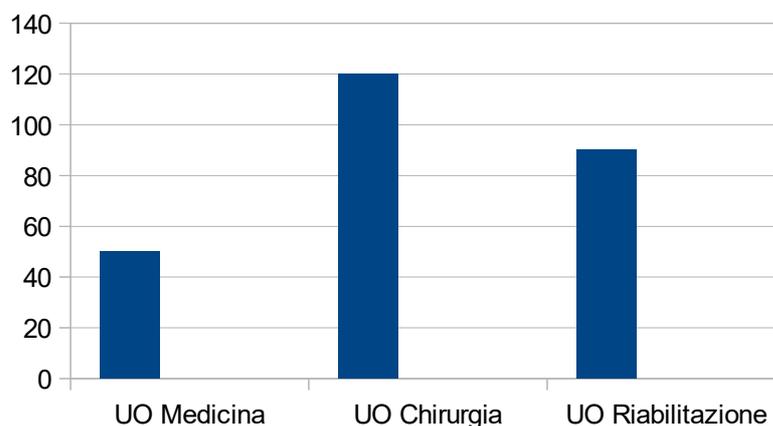
Nella somministrazione dei questionari garantisce l'anonimato del compilatore.

La rilevazione si ispira alla metodologia del PDCA (Plan – Do – Check – Act) riassunto nella tabella:

Fasi	Specificazione
PLAN (Pianificare gli obiettivi e gli eventuali interventi correttivi e di miglioramento)	Identificazione delle UU.OO. e dei servizi Pre-consultazione con i coordinatori infermieristici Precisazione degli obiettivi
DO (Fare, implementare le azioni)	Determinazione delle tecniche di rilevazione ed applicazione e illustrazione delle tipologie di questionari da utilizzare
CHECK (Controllare gli effetti)	Analisi dei risultati
ACT (Agire standardizzando e controllando il miglioramento introdotto)	Programmazione ed attuazione del miglioramento Comunicazione

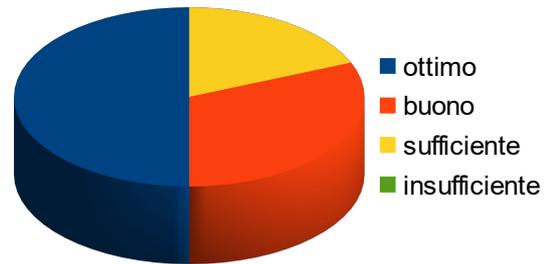
Per l'anno **2021** gli utenti che hanno risposto al questionario sono stati n. 260 così distribuiti tra le UUOO:

- **n. 120 questionari dell'UO di Chirurgia**
- **n. 50 questionari dell' UO di Medicina**
- **n. 90 questionari dell'UO di Riabilitazione**



### Sollecitudine del personale a rispondere alle sue richieste

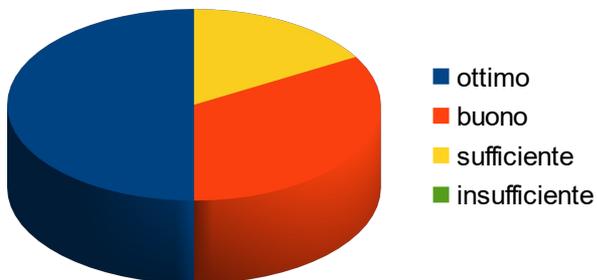
Circa il 90% degli utenti attribuisce un voto "ottimo" alla capacità del personale di rispondere alle richieste dei degenti. Rispetto alla rilevazione dell'anno precedente si segnala un aumento del giudizio positivi



### Cortesìa del personale infermieristico e Cortesìa del personale medico

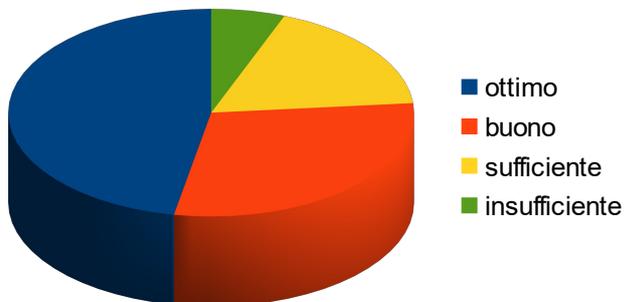
La cortesìa del personale medico e infermieristico riscuote un ottimo giudizio dai degenti.

Infatti, circa l'89% dei degenti attribuisce tale giudizio. In particolare il linguaggio usato dai medici quando parlano di questi argomenti risulta facilmente comprensibile alla maggioranza degli intervistati: per il 91,3% dei rispondenti il linguaggio dei medici è "molto" o "abbastanza" facile da capire



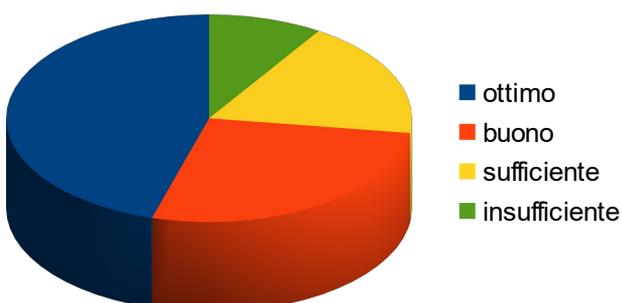
### Chiarezza delle informazioni ricevute dai medici su decorso, malattie e cure

I



degenti della casa di cura per circa l'80% del questionario reputa di ricevere le dovute informazioni dai medici circa le cure ricevute o che riceveranno e sul decorso dalla malattia.

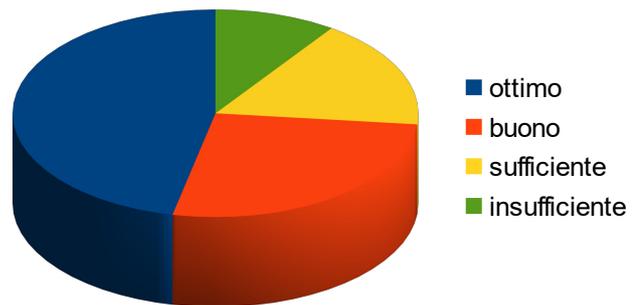
### Pulizia del reparto e dei servizi igienici



La pulizia dei reparti e dei servizi igienici è per circa il 60% dei degenti ottima e per il 30% buona.

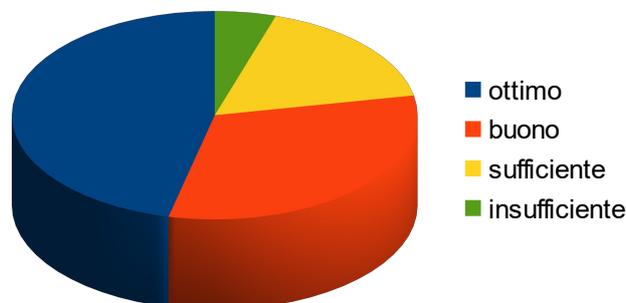
## Qualità del cibo

La qualità del cibo soddisfa abbondantemente la soddisfazione dei degenti (circa il 95% attribuisce un giudizio ottimale).



## Grado di soddisfazione del ricovero nel suo complesso

Complessivamente si registra un ottimo giudizio da parte dei pazienti ricoverati presso la casa di cura. Circa l'85% dei pazienti è completamente soddisfatto dal ricovero nel suo complesso.



Il monitoraggio sistematico nel tempo della soddisfazione e delle aspettative del paziente ha consentito dalla casa di cura di:

- ◆ mettere a disposizione della Direzione e delle Unità Operative dati certi circa la qualità percepita e attesa dei pazienti/utenti, che relazionati anche con altri indicatori hanno permesso di identificare oggettivamente le aree di miglioramento in merito alle quali intervenire puntualmente;
- ◆ attivare uno strumento che risulta indispensabile per definire standard specifici di prodotto/servizio, oltre che nella gestione delle politiche di qualità.

L'indagine di customer rispondere all'esigenza di conoscenza gli interventi migliorativi. A seguito della valutazione dei questionari si riportano e principali azioni di miglioramento che la Direzione intende intraprendere.

- presenza di materiale informativo presso ogni UO redatto con il contributo, oltre che del personale di UO, anche di pazienti, familiari e/o associazioni.
- coinvolgimento attivo dei pazienti, familiari anche attraverso poster, etc.
- consolidamento dell'applicazione della procedura per la corretta igiene delle mani
- distribuzione di specifiche Informative al paziente al momento del ricovero
- monitoraggio sulle attività di pulizia.