

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.

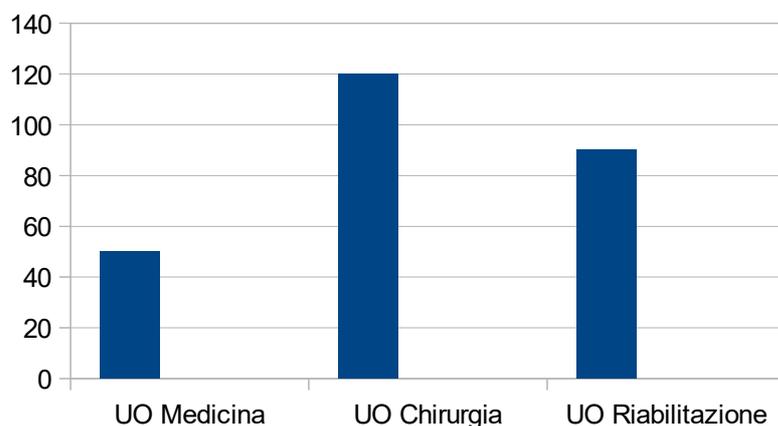
Nella somministrazione dei questionari garantisce l'anonimato del compilatore.

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

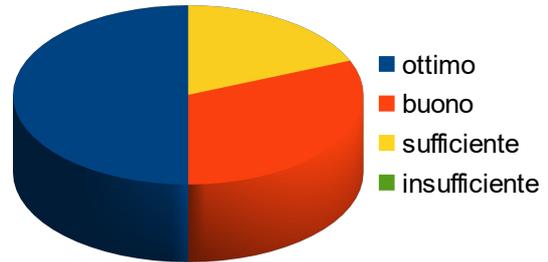
Per l'anno **2021** gli utenti che hanno risposto al questionario sono stati n. 260 così distribuiti tra le UUOO:

- **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

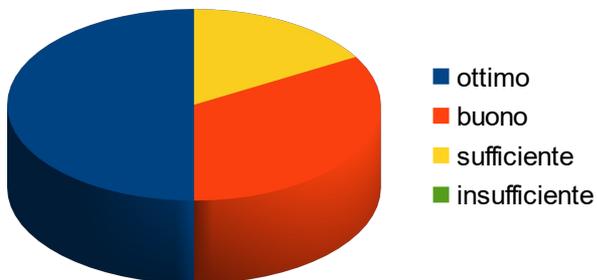
Circa il 90% degli utenti attribuisce un voto "ottimo" alla capacità del personale di rispondere alle richieste dei degenti. Rispetto alla rilevazione dell'anno precedente si segnala un aumento del giudizio positivi



Cortesìa del personale infermieristico e Cortesìa del personale medico

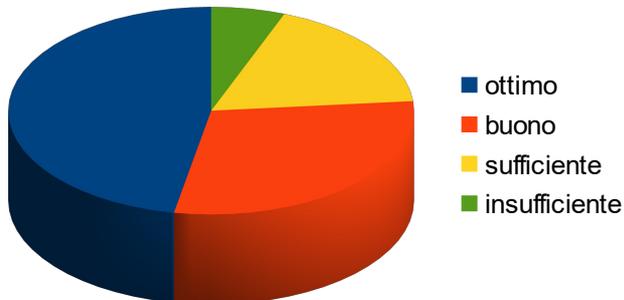
La cortesìa del personale medico e infermieristico riscuote un ottimo giudizio dai degenti.

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



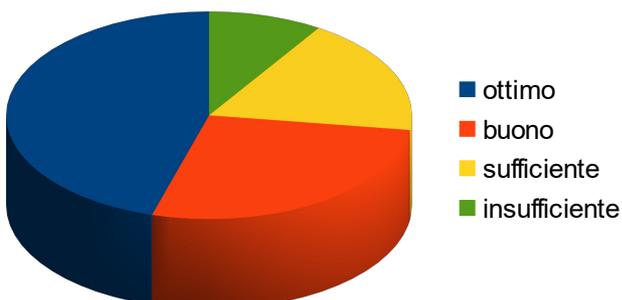
Chiarezza delle informazioni ricevute dai medici su decorso, malattie e cure

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.

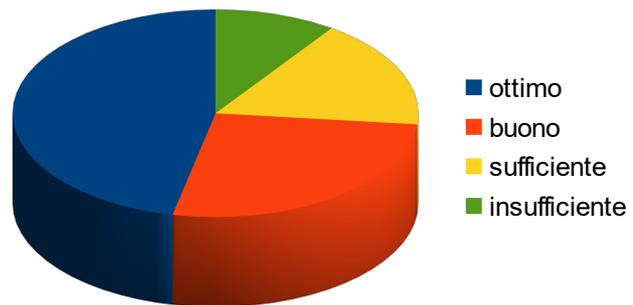
Pulizia del reparto e dei servizi igienici



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

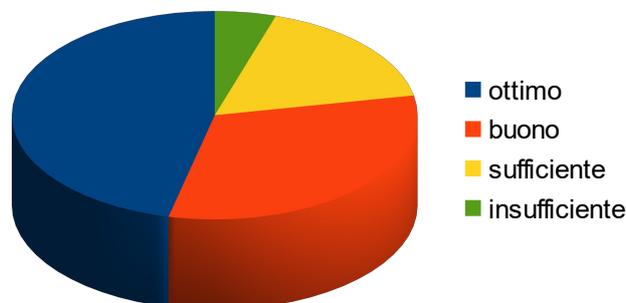
Qualità del cibo

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.