



CASA DI CURA
PRIVATA

VILLA GARDA

MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La nostra struttura ha da anni attivato, nell'ambito del sistema qualità, 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 sia al numero di questionari raccolti, sia alle valutazioni in essi contenute ed ogni anno i risultati vengono analizzati nel corso del Riesame effettuato dalla Direzione.

Di seguito riportiamo i dati riguardanti il 2016.

- **Politica per la Qualità: Indicatore Alta Direzione 1.1a: Miglioramento della raccolta presso l'Utenza del questionario di soddisfazione evento ricovero.**

- Obiettivo 2016: $\geq 40\%$.
- Risultato: **nel 2016 sempre > del 45%; massimo risultato in ottobre (70,09%)**
- Esito: [positivo][negativo]
- Raccomandazioni:** nessuna
- 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 2016: $\geq 80\%$.
- Risultato: **sempre >89%; miglior risultato in novembre (93,36%)**
- Esito: [positivo][negativo]
- Raccomandazioni:** nessuna
- Decisioni del Comitato Qualità: continuare la rilevazione mantenendo i risultati ottenuti.

- **Politica per la Qualità: Indicatore Alta Direzione 1.2a: Miglioramento della raccolta presso l'Utenza del questionario di soddisfazione per la specialistica ambulatoriale.**

- Obiettivo 2016: $\geq 10\%$.
- Risultato (all.2 al riesame della direzione):

Specialità	% raccolta 2015	n.questionari	n. pazienti	% raccolta 2016
Laboratorio	19,68%	217	804	26,99%
Radiologia	3,87%	16	246	6,50%
Cardiologia	4,01%	22	332	6,63%
Nutrizione	8,13%	17	221	7,69%
Psicologia	16,42%	5	113	4,42%
Dermatologia	13,42%	11	124	8,87%
Ginecologia	30%	0	6	0%
Psichiatria	2,27%	1	5	20,00%
Oculistica	0%	0	3	0%
Pneumologia	0%	0	0	0%
Fisioterapia	33,33%	11	111	9,91%
Fisiatria	10,87%	10	68	14,71%
Generale	13,50%	310	2033	15,25%

- Commenti: i questionari sono stati distribuiti nel mese di luglio; mediamente il risultato viene raggiunto e superato, ma soprattutto per la buona raccolta del Laboratorio. Sotto il 10% quasi tutte le specialità prese singolarmente. E' evidente che risulta difficoltosa la raccolta dei questionari, probabilmente, come spesso detto, perché rivolta ad una utenza abituale. Quest'anno non è stata ripetuta la raccolta in un altro mese. Il prossimo anno si dovrà vedere di trovare un metodo per arrivare ad ottenere il risultato.

- Esito: [positivo][negativo] se si analizza il dato globale.
 - Raccomandazioni:** per il prossimo anno cercare di raggiungere l'obiettivo fissato per specialità.
- 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 2016 Laboratorio: $\geq 95\%$.
- Obiettivo 2016 Diagnostica Immagini: $\geq 80\%$.
- Obiettivo 2016 Fisiokinesiterapia: $\geq 80\%$.
- Risultato Laboratorio: 100%.
- Risultato Diagnostica Immagini: 100%.
- Risultato Fisiokinesiterapia: 100%.
- Commenti: la valutazione complessiva è ottima in tutte le specialità, ma dobbiamo tenere presente la scarsità del campione.
- Esito: [positivo][negativo]
- Raccomandazioni:** nessuna

Decisioni del Comitato Qualità: mantenere l'obiettivo fissato.