



Casa di Cura "Villa Garda"SpA

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 2019.

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

Obiettivo 2019: $\geq 10\%$.

Risultato (all.2 al riesame della direzione):

Specialità	% raccolta 2018	n.questionari	n. pazienti	% raccolta 2019
Laboratorio	27,51	165	666	24,77
Radiologia	12,88	45	205	21,95
Cardiologia	10,84	104	369	28,18
Nutrizione	11,60	29	138	21,01
Psicologia	4,76	18	87	20,68
Dermatologia	28,75	30	49	61,22
Ginecologia	0	0	0	0
Psichiatria	42,85	0	4	0
Oculistica	0	0	0	0
Pneumologia	0	2	5	40,00
Fisioterapia	42,00	66	74	89,19
Fisiatria	15,66	54	81	66,66
Generale	20,29	513	1678	30,57

Commenti: i questionari sono stati distribuiti nel mese di giugno; il risultato viene raggiunto e superato. In psichiatria e oculistica, sono state eseguite poche o nessuna prestazione. Per quanto riguarda la ginecologia non abbiamo un medico disponibile.

Esito: [positivo][negativo]

Raccomandazioni: mantenere il risultato.

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 2019 Laboratorio: $\geq 95\%$.

Obiettivo 2019 Diagnostica Immagini: $\geq 80\%$.

Obiettivo 2019 Fisiokinesiterapia: $\geq 80\%$.

Risultato Laboratorio: 100%.

Risultato Diagnostica Immagini: 97,73%.

Risultato Fisiokinesiterapia: 100%.

Commenti: la valutazione complessiva è molto buona.

Esito: [positivo][negativo]

Raccomandazioni: nessuna

Decisioni del Comitato Qualità: mantenere l'obiettivo fissato.