Per gestire efficacemente il processo di Miglioramento della qualità, inteso come incremento dell'efficacia dei processi, vengono trimestralmente misurati e valutati, il livello qualitativo dei servizi erogati, la capacità dei processi di soddisfare l' aspettativa dei clienti.

All' entrata di ogni reparto e' situata una cassetta per la distribuzione dei questionari e dei reclami e una buca delle lettere affinche' gli stessi possano essere consegnati in modo anche anonimo dagli utent.

Vengono inoltre valutati i reclami pervenuti anche via mail, e l'URP provvede a recepire la segnalazione /reclamo, informare la direzione competente e altri attori del percorso, archiviare la documentazione, proporre, nell'ambito dei propri compiti istituzionali, eventuali modifiche organizzative all'azienda stessa.

La direzione sanitaria infine condivide in maniera cautelativa con L' Ufficio Affari legali quanto accaduto in merito a reclami tecnico-professionali.

La Direzione competente (Dir. Sanitaria o Amministrativa) nella gestione dei reclami provvede a dare tempestiva risposta alla richiesta del cittadino per garantire trasparenza, fornire risposte a dubbi e perplessità al fine di ristabilire il rapporto di fiducia per evitare ulteriori azioni di rivalsa.

Fornisce quindi una risposta all'utente anche attraverso comunicazione scritta e pianifica e coordina strategie aziendali per evitare il ripetersi degli eventi segnalati
I dati infine vengono elaborati sotto forma di grafici.

Nell' anno 2024 sono stati analizzati n° 225 questionari di gradimento (M-75-05-44)

M-75-05-44	Rev. 4	Data Revisione 30/11/2024

QUESTIONARIO PER I DEGENTI OSPEDALIERI

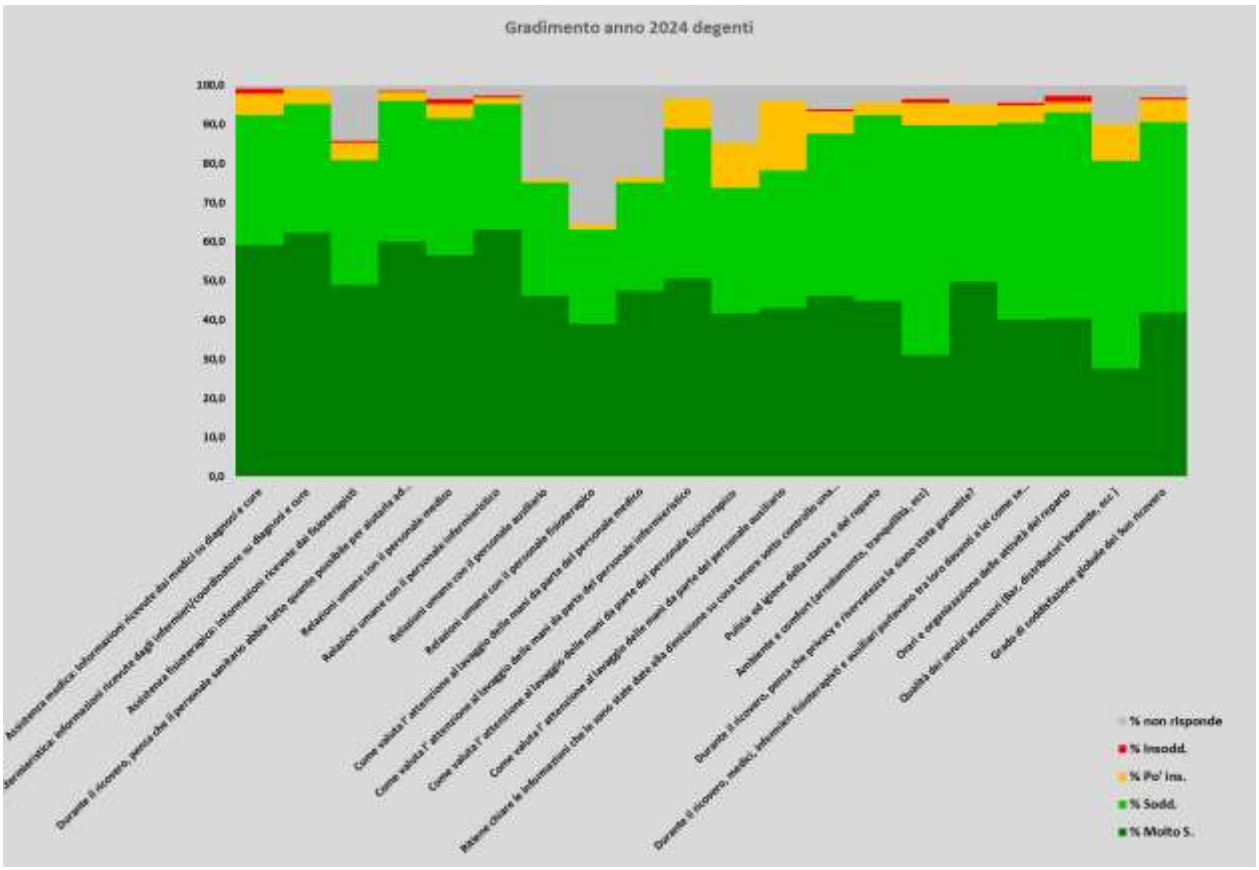
Gentile Signora Gentile Signore,
La invitiamo a rispondere alle seguenti domande, che ci permetteranno di conoscere meglio le esigenze e le preferenze dei nostri clienti e di migliorare l'assistenza nella Casa di Cura. ***Annerisca il pallino*** *sotto l'espressione che meglio esprime la sua opinione.*
Se crede può farsi aiutare dai suoi familiari o amici nel compilare questa scheda. Dopo la compilazione potrà inserire il questionario nella cassetta delle lettere che troverà all' ingresso del reparto. Se vuole può inviare queste informazioni alla seguente casella di posta: icot.gradimento@giomi.com . I questionari saranno analizzati a cura della direzione Aziendale.

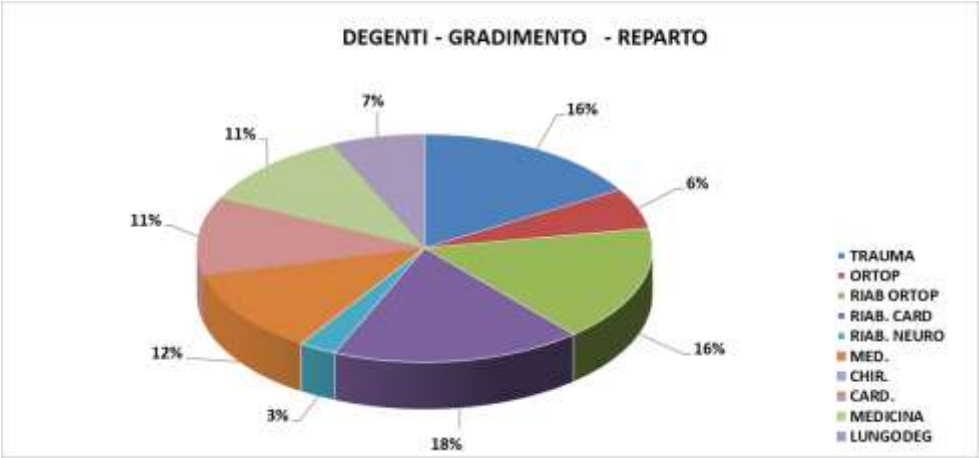
REPARTO DI RICOVERO				
O ORTOPEDIA	O RIAB. NEUROLOGICA	O RIAB. CARD	O RIAB. ORTOP	O TRAUMATOLOGIA
O MEDICINA	O CHIRURGIA	O CARDIOLOGIA	O SOLVENTI	O
ETA'				
O Minore di 40	O 40-50	O 50-60	O 60-70	O Maggiore di 70

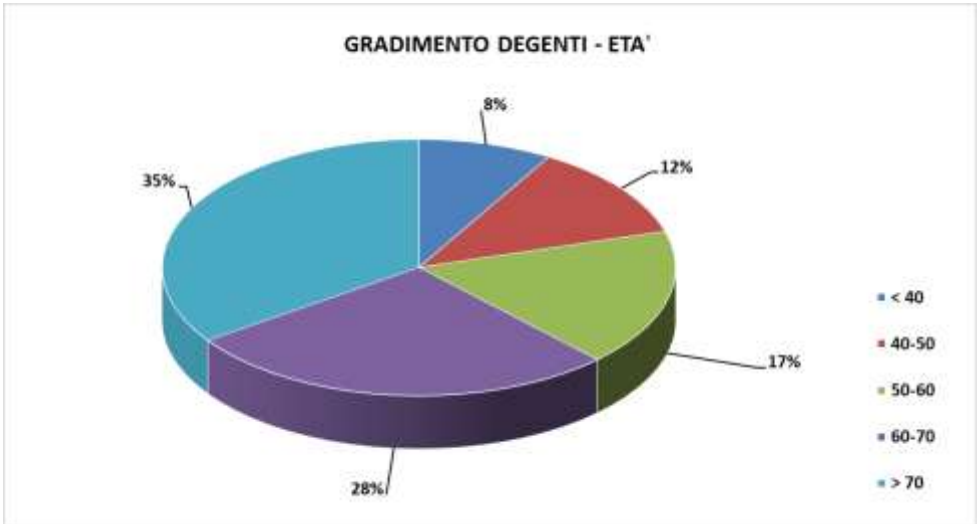
CHE COSA PENSA RISPETTO A:	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Un po Insoddisfatto	Insoddisfatto
Assistenza medica: Informazioni ricevute dai medici su diagnosi e cure	O	O	O	O
Assistenza infermieristica: informazioni ricevute dagli infermieri/coordinatore su diagnosi e cure	O	O	O	O
Assistenza fisioterapica: informazioni ricevute dai fisioterapisti	O	O	O	O
Durante il ricovero, pensa che il personale sanitario abbia fatto quanto possibile per aiutarla ad affrontare il suo dolore?	O	O	O	O
Relazioni umane con il personale medico	O	O	O	O
Relazioni umane con il personale infermieristico	O	O	O	O
Relazioni umane con il personale ausiliario	O	O	O	O
Relazioni umane con il personale fisioterapico	O	O	O	O
Come valuta l' attenzione al lavaggio delle mani da parte del personale medico	O	O	O	O
Come valuta l' attenzione al lavaggio delle mani da parte del personale infermieristico	O	O	O	O
Come valuta l' attenzione al lavaggio delle mani da parte del personale fisioterapico	O	O	O	O
Come valuta l' attenzione al lavaggio delle mani da parte del personale ausiliario	O	O	O	O
Ritiene chiare le informazioni che le sono state date alla dimissione su cosa tenere sotto controllo una volta tornato a casa e su quali farmaci assumere?	O	O	O	O
Pulizia ed igiene della stanza e del reparto	O	O	O	O
Ambiente e comfort (arredamento, tranquillità, ecc)	O	O	O	O
Durante il ricovero, pensa che privacy e riservatezza le siano state garantite?	O	O	O	O
Durante il ricovero, medici, infermieri fisioterapisti e ausiliari parlavano tra loro davanti a lei come se lei non fosse presente?	O	O	O	O
Orari e organizzazione delle attività del reparto	O	O	O	O
Qualità dei servizi accessori (Bar, distributori bevande, ecc)	O	O	O	O
Grado di soddisfazione globale del Suo ricovero	O	O	O	O

Data _____/_____/_____

Il Titolare del trattamento dei dati è Giomi Spa con sede legale in Viale Carso, 68 - Roma. I dati personali da Lei forniti verranno conservati nei nostri archivi, utilizzando le adeguate misure di sicurezza in accordo a quanto stabilito dal DLgs 196/2003 e dalla normativa europea GDPR. I suoi dati anagrafici, saranno trattati per soli scopi statistici e comunque nei limiti dell'Autorizzazione Generale del Garante


Gradimento anno 2024 degenti
100,0
90,0
80,0
70,0
60,0
50,0
40,0
30,0
20,0
10,0
0,0
Assistenza medica: informazioni ricevute dai medici su diagnosi e cure
Assistenza infermieristica: informazioni ricevute dagli infermieri/coordinatore su diagnosi e cure
Assistenza fisioterapica: informazioni ricevute dal fisioterapista
Durante il ricovero, pensa che il personale sanitario abbia fatto quanto possibile per aiutarla ed...
Relazioni umane con il personale medico
Relazioni umane con il personale infermieristico
Relazioni umane con il personale ausiliario
Relazioni umane con il personale fisioterapico
Come valuta l' attenzione al lavaggio delle mani da parte del personale medico
Come valuta l' attenzione al lavaggio delle mani da parte del personale infermieristico
Come valuta l' attenzione al lavaggio delle mani da parte del personale fisioterapico
Come valuta l' attenzione al lavaggio delle mani da parte del personale ausiliario
Ritiene chiare le informazioni che le sono state date alla dimissione su cosa tenere sotto controllo una...
Pulizia ed igiene della stanza e del reparto
Ambiente e comfort (arredamento, tranquillità, ecc)
Durante il ricovero, pensa che privacy e riservatezza le siano state garantite?
Durante il ricovero, medici, infermieri fisioterapisti e ausiliari parlavano tra loro davanti a lei come se...
Orari e organizzazione delle attività del reparto
Qualità dei servizi accessori (bar, distributori bevande, ecc.)
Grado di soddisfazione globale del suo ricovero
% non risponde
% Insodd.
% Po' ins.
% Sodd.
% Molto S.


DEGENTI - GRADIMENTO - REPARTO
7%
16%
11%
6%
11%
16%
12%
3%
18%
TRAUMA
ORTOP
RIAB ORTOP
RIAB. CARD
RIAB. NEURO
MED.
CHIR.
CARD.
MEDICINA
LUNGODEG


GRADIMENTO DEGENTI - ETA'
8%
12%
35%
17%
28%
< 40
40-50
50-60
60-70
> 70