



**RIESAME DELLA DIREZIONE
CASA DI CURA SANTA RITA
2023**

RD 31.03.2024

11. SODDISFAZIONE UTENTE

La gestione del monitoraggio della soddisfazione dell'utente, avviene secondo normativa ISO 9001 e requisiti di accreditamento.

La procedura di riferimento è PQ VPM: valutazione prestazioni, analisi e miglioramento.

Il Responsabile Assicurazione Qualità raccoglie le Schede Soddisfazione Cliente e le analizza attraverso l'uso di tecniche statistiche.

Con la collaborazione dei Responsabili delle aree, vengono pianificate le azioni da intraprendere per garantire il miglioramento continuo ed il raggiungimento degli obiettivi definiti.

In sede di Riesame è emerso che l'obiettivo del mantenimento dello standard risulta raggiunto nell'anno 2023 per la maggior parte dei servizi.

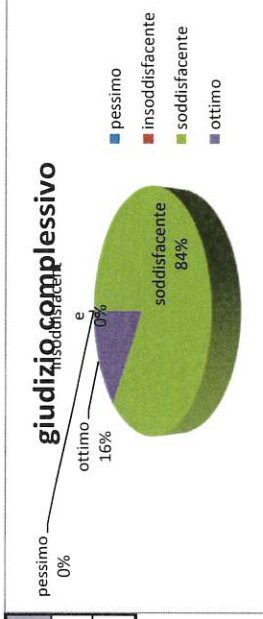
Non risultano reclami formalizzati ed eventuali segnalazioni da parte dei clienti risultano prese in carico dalla Direzione Sanitaria, come da evidenze documentali.

(allegato 08)

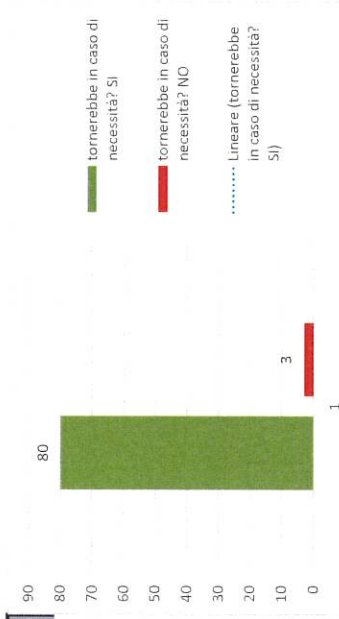
ELABORAZIONE DATI SCHEDE SODDISFAZIONE UTENTE 2023

questionari restituiti 83

giudizio complessivo			
pessimo	insoddisfacente	soddisfacente	ottimo
0	0	70	13



tornerebbe in caso di necessità?	
SI	NO
80	3



elaborazione dati 31/03/2024