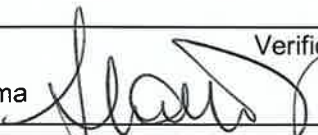
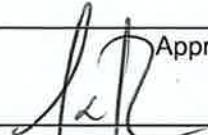


	Manuale Sistema Qualità LA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE	All. 07/ Sez.5.4 Pag. 1 di 3
		Rif. : Sez. 5 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 02 del 19/09/2025

SOMMARIO

1. Premessa
2. La soddisfazione dell'utente in sanità
3. Qualità percepita, relazione interpersonale, soddisfazione
4. Riesame del contenuto dei questionari e Responsabilità

Firma 	Verifica data 19/9/25	Firma  Approvazione data 22/9/25
--	------------------------------	---

ATTENZIONE: la mancanza delle firme originali indica che questo documento è una stampa della versione aggiornata disponibile in rete ed utilizzabile per sola lettura.
Documento di proprietà della Nuova Casa di Cura Sant'Anna – E' vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta.

	Manuale Sistema Qualità LA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE	All. 07 / Sez.4 Pag. 2 di 3
		Rif. : Sez. 5 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 02 del 19/09/2025

1. PREMESSA

La voce e le scelte dei pazienti contribuiscono tanto alla definizione dei servizi sanitari, quanto alle decisioni adottate ad altri livelli dei processi decisionali economici, gestionali e professionali.

2. LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE IN SANITÀ



3. QUALITÀ PERCEPITA, RELAZIONE INTERPERSONALE, SODDISFAZIONE

Il concetto di soddisfazione dei pazienti/clienti è estremamente ampio; per questo motivo quando la Casa di Cura ha deciso di eseguire una indagine di soddisfazione, ha

	Manuale Sistema Qualità LA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE	All. 07 / Sez.4 Pag. 3 di 3
		Rif. : Sez. 5 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 02 del 19/09/2025

preso in considerazione singoli aspetti di essa, ad esempio la soddisfazione per le informazioni ricevute, per il trattamento alberghiero, per l'assistenza medica ecc...

Tali aspetti sono stati raccolti mediante un questionario per il paziente sottoposto ad intervento chirurgico.

Cfr.

Mod. 0017 Questionario Informativo

Tale questionario viene illustrato e consegnato al paziente durante la fase di accettazione amministrativa. Una volta compilato, il modulo viene inserito dal paziente, nell'apposito contenitore siti al piano rialzato della Casa di cura; periodicamente vengono raccolti dal Responsabile della Qualità e registrati su appositi database.

4. RIESAME DEL CONTENUTO DEI QUESTIONARI e RESPONSABILITA'

Periodicamente vengono esaminati gli scostamenti dei livelli di soddisfazione per le diverse tipologie di prestazioni. Responsabilità di tali valutazioni è a carico della RAQ e della Coordinatrice Infermieristica. Annualmente viene effettuato un **Riesame** dei questionari raccolti in modo tale da garantire gli interventi in un'ottica di miglioramento continuo.

Dall'elaborazione dei questionari vengono prodotti un rapporto di analisi, una priorità degli interventi necessari, una raccolta delle idee di miglioramento ed una definizione delle azioni possibili nel breve e medio periodo. Tutti i dati riscontrati saranno condivisi con la Direzione Sanitaria ed il personale tutto, utilizzando il portale interno, per un'opportuna conoscenza. Le criticità saranno quindi analizzate e saranno introdotti piani di miglioramento.