

 <p>CIR Cooperativa Sociale Infermieri Riuniti</p>	<p>REPORT</p> <p>VERIFICA SODDISFAZIONE UTENTI</p>	 <p>REGIONE LAZIO</p> <p>SRSR Casa d'Oro</p>
--	--	---

REDAZIONE, RESPONSABILE, VERIFICA, APPROVAZIONE, AUTORIZZAZIONE.

REDAZIONE	Dott.ssa Maria Cristina Gori – Coordinamento area clinica Dott. Federico Dazzi – Responsabile Sanitario Casa d'Oro
RESPONSABILE PROCEDURA	Dell'applicazione : Dott. Federico Dazzi – Responsabile Sanitario Casa d'Oro Dell'aggiornamento: Dott. Federico Dazzi – Responsabile Sanitario Casa d'Oro
VERIFICA	Dott.ssa Maria Cristina Gori – Coordinamento area clinica
APPROVAZIONE	Sig.ra Rossana Varrone – Amministratore Delegato C.I.R./Dott. Sebastiano Capurso – Presidente C.I.R.
AUTORIZZAZIONE	Sig.ra Rossana Varrone – Amministratore Delegato C.I.R./Dott. Sebastiano Capurso – Presidente C.I.R.

STATO DELLE REVISIONI

REV. N.	SEZIONI REVISIONATE	MOTIVAZIONE DELLA REVISIONE	DATA
00			15/11/2018

ELENCO ALLEGATI

All. N°	Codice	Rev. N°
1	01	0
2	02	0

REPORT

VERIFICA SODDISFAZIONE UTENTI SRSRH24 CASA D'ORO

I questionari di soddisfazione, al 31/10/18, sono stati restituiti solo da 2 familiari (ne abbiamo un terzo ricevuto a novembre e non ancora elaborato).

Da considerare che i nostri utenti non sono idonei per lo stato clinico e le patologie alla compilazione del questionario, e che alcuni di essi non hanno nessun supporto familiare.

Sulla base dei questionari ricevuti, abbiamo ottenuto i seguenti indicatori, in linea con quanto pianificato nel Manuale Qualità CIR:

<u>Rapporto con gli operatori del servizio</u> Numero questionari con esito prevalentemente positivo (da ottimo a sufficiente per il maggior numero di voci) / Numero questionari totali	1	$X \geq 0,9$ I questionari positivi devono essere uguali o maggiori al 90% dei questionari totali (10% questionari negativi = livello fisiologico)
<u>Rapporto con il Consorzio</u> Numero questionari con esito prevalentemente positivo (da ottimo a sufficiente per il maggior numero di voci) / Numero questionari totali	1	$X \geq 0,9$ I questionari positivi devono essere uguali o maggiori al 90% dei questionari totali (10% questionari negativi = livello fisiologico)
<u>Giudizio complessivo sui servizi erogati</u> Numero questionari con esito prevalentemente positivo (da ottimo a sufficiente per il maggior numero di voci) / Numero questionari totali	1	$X \geq 0,9$ I questionari positivi devono essere uguali o maggiori al 90% dei questionari totali (10% questionari negativi = livello fisiologico)

Per quanto riguarda il Report reclami, nell'anno 2018 non sono stati registrati reclami formali da parte di utenti, caregiver o cittadini o Enti committenti.