

Deliberazione del Commissario Straordinario n. 388 del 07/05/2020

Oggetto: Regolamento Regionale n. 10/2018 "Rilevazione della Qualità Percepita": determinazioni

Ufficio proponente: S.C. Formazione, Qualità e Comunicazione

Esercizio	no
Centro di Risorsa	no
Posizione Finanziaria	no
Importo	0
Prenotazione Fondi	no

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

Vista la proposta di delibera di pari oggetto dell'Ufficio Proponente di cui al num. Provv. 111 del 23/01/2020 contenente:

- Attestazione del Dirigente della Direzione Economico Finanziaria in ordine alla regolarità contabile - Dott. Riccardo BRUGNETTA;
- il Parere del Direttore Amministrativo - Dott.ssa Sabrina SOCCI;

* La presente copia è conforme al documento originale ai sensi del D.Lgs. n. 82/2005. Il corrispondente documento digitalmente firmato è conservato negli Archivi del Azienda Ospedaliera "S.Maria" di Terni.

- il Parere del Direttore Sanitario f.f. - Dr. Sandro VENDETTI.

DELIBERA

Di fare integralmente propria la menzionata proposta di delibera che allegata al presente atto ne costituisce parte integrante e sostanziale e di disporre quindi così come in essa indicato.

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

(Dott. Andrea CASCIARI)*

Premesso che il governo clinico non può essere sviluppato senza prevedere un incremento della qualità delle prestazioni cliniche, basandosi su una obbiettiva valutazione della necessità e dei punti di vista dei pazienti/utenti e che i ritorni informativi possono essere utilizzati per valutare e migliorare la qualità delle prestazioni;

visto che l'Azienda è impegnata nell'attuazione del sistema di gestione della qualità e che in tale contesto la rilevazione della qualità percepita dai pazienti risulta essere uno strumento fondamentale per il miglioramento continuo;

Visto il regolamento regionale n. 10 del 26 settembre 2018 “Disciplina in materia di accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e socio sanitarie pubbliche e private;

Visto il percorso formativo aziendale intrapreso dall'Azienda Ospedaliera S. Maria di Terni con disposizione di servizio del 21-02-2019 n prot. 15873 avente per oggetto” Allineamenti del sistema di governo clinico dell'AO”S. Maria” di Terni al sistema di accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e socio-sanitarie;

Vista la delibera del C.S. n 323 del 20-06-2019 “ Gestione delle attività di sperimentazione clinica e implementazione e mantenimento accreditamento istituzionale: determinazioni;

Visti i requisiti generali del regolamento regionale n. 10 sopra richiamato, ed in particolare il requisito n. 5 punto 5.5 L'organizzazione deve definire in **modo documentato** e mantenere **opportune registrazioni** circa le modalità con cui:

- gestisce reclami, osservazioni, suggerimenti
- mette in atto strumenti per l'ascolto attivo dei pazienti
- valuta la soddisfazione e l'esperienza degli utenti (*indagini di customer satisfaction*)

L'organizzazione deve valutare i dati derivanti dall'analisi dei reclami e delle indagini di *customer satisfaction* ed intervenire con eventuali azioni correttive e/o di miglioramento se necessario, l'organizzazione deve diffondere i risultati delle indagini di *customer satisfaction* e delle eventuali misure di miglioramento adottate sul proprio sito web

Considerato che l'Azienda intende realizzare un progetto che prevede l'utilizzo delle rilevazioni riguardanti la qualità percepita dai pazienti durante la degenza, nell'ambito dei programmi di budget, ai fini della valutazione del personale;

viste le norme sul trattamento dei dati personali in materia di privacy per le strutture sanitarie pubbliche;

si propone di deliberare:

Di fare propria la procedura allegata per la rilevazione della soddisfazione dei pazienti/clienti “Customer Satisfaction” all'interno delle UU.OO/ Servizi di degenza dell'Azienda Ospedaliera;

Di approvare l'allegato questionario intervista per la rilevazione della qualità percepita;

Di dare mandato al servizio Qualità e Accreditamento Aziendale, nonché alla S.C. QFC. per la gestione e l'analisi dei dati che saranno oggetto di audit e riesame della Direzione come previsto dal regolamento regionale n. 10 del 2018 "Requisiti generali punto **1.5** **"valutazione della qualità e riesame della direzione"** e trasmessi trimestralmente alla Direzione Aziendale.

Procedura Indagine qualità percepita

Coordinatori e personale Infermieristico di Reparto

- Somministrazione di informativa ai malati al momento del ricovero per l'intervista di qualità percepita e consegna del questionario anonimo al paziente o suo delegato per la compilazione e riconsegna nelle apposite cassette installate nei reparti prima della dimissione;

Servizio Qualità Accreditamento Aziendale

- Ritiro dei questionari da parte di personale delegato dal Servizio Qualità Accreditamento Aziendale ed elaborazione dei risultati;
- Analisi dei dati e condivisione dei dati con le UU.OO. Servizi Aziendali nell'ambito del programma di Audit per la definizione delle azioni correttive dove necessario;
- Trasmissione dei dati analizzati alla Direzione Aziendale trimestralmente.

Il Responsabile del Procedimento
Comunicazione
Servizio Qualità e Accreditamento
Giovannini
Dott. Mauro Ciculi

S.C. Formazione Qualità e
Direttore f.f. Dr. Gianni



QUESTIONARIO AZIENDALE DI GRADIMENTO

AZIENDA OSPEDALIERA S. MARIA DI TERNI

Reparto in cui si è svolto il ricovero

.....



Questionario Compilato

- Personalmente
- Da parenti o conoscenti



Informazioni sul paziente ricoverato

- Maschio
- Femmina



Età.....



Professione.....



Accoglienza al momento del ricovero

Gentilezza e cortesia di chi l'ha accolto

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

Tempo tra ingresso in reparto e consegna posto letto

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

Come valuta la qualità delle informazioni fornite al momento del suo ingresso dal personale infermieristico o altro personale di assistenza

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

Come valuta la qualità delle informazioni fornite al momento del suo ingresso dal personale medico

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

Comfort degli ambienti

Pulizia degli ambienti

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

Funzionalità servizi igienici

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente



Temperatura delle stanze

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

Orario di visita dei familiari

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

Rispetto della privacy

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

Qualità dei pasti

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

Orario dei pasti

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

Relazione con i medici

Gentilezza e cortesia nei rapporti

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente



Disponibilità ad ascoltare le richieste

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

Informazioni ricevute su diagnosi e stato di salute

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

Informazioni su rischi legati alle cure

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

Coinvolgimento nelle decisioni sulle scelte degli esami e delle terapie

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

Relazione con gli infermieri

Gentilezza e cortesia nei rapporti

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

Disponibilità ad ascoltare le richieste

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente



Attenzione e sostegno nell'assistenza

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

Dimissione

E' stata comunicata in tempo utile la data di dimissione?

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

Come valuta le informazioni date sia a lei che ai suoi familiari su come gestire le terapie e il post ricovero?

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

Considerazioni e suggerimenti

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Grazie

Nel ringraziarLa per la collaborazione che ha voluto prestarci, Le ricordiamo che può comunque sempre rivolgersi di persona al servizio U.R.P., situato al piano terra vicino alla portineria o via telefonica ai numeri: Tel. 0744205669 - Fax 0744205491 per farci pervenire reclami, segnalazioni, osservazioni o consigli per quel che riguarda l'attività dei Servizi della nostra Azienda.