

Customer Satisfaction Cure Intermedie (Idr)

Suggerimenti rilevati nel secondo semestre 2017

L'èquipe si è riunita in data 21/12/18

Presenti: Alberini,
Castelletti, Grisanti, Kope, Krutin, Martini, Morelli, Nico, Prandini, Segna, Signoretti, Vitulli, Zanco, Zanon, Vitiello

Si rilevano nel 2° semestre 2017 al **1° piano Specialistica** items insufficienti e molto insufficienti.

Nel dettaglio:

- Luglio: 1 insuff miglioramento autonomia, rapporto umano con infermieri, qualità del vitto, 2 cure igieniche insufficienti, 1 molto insuff rapporti con il personale medico, 1 non tornerebbe in idr
- Agosto: rapporto con gli ASA e assistenti sociali
- Novembre: 1 ins esperienza ricovero, miglioramento autonomia, assistenza e disponibilità pers medico ed infermieristico, servizio assistenti sociali, spazi interni, carta dei servizi

Si rilevano nel 2° semestre 2017 al **2° piano Generale Geriatrica** items insufficienti e molto insufficienti.

Nel dettaglio:

- 1 scheda per tutti gli items nel mese tra agosto /settembre

Ci si pongono i seguenti obiettivi:

Come già segnalato altre volte è difficile individuare il paziente/familiare che non è soddisfatto del Servizio erogato e rimane comunque fino alla fine del ricovero, non chiedendo colloqui con i responsabili per rivalutare i fatti

Si prende comunque atto delle segnalazioni dei rapporti con tutto il personale e si richiamano tutti gli operatori a curare maggiormente la relazione anche con corsi di aggiornamento. Per le cure igieniche sarebbe opportuno sapere se vengono intese le cure quotidiane, le docce o altro.

La Coordinatrice Infermieristica

F.to Martini Anna