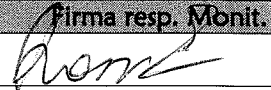
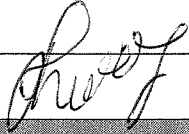
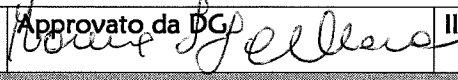
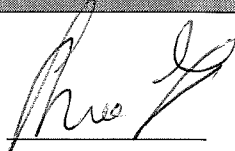


Modulo
PIANO DI MIGLIORAMENTO

Ob. n°	del	Ente proponente	Sig.ra	Req.	Riferimento a:	Divisione coinvolta	Resp. Dell'attuazione
01	10.01.17	DG	SPALLONE		Politica della qualità	COORDINATORE	Medico Responsabile
Descrizione dell'obiettivo			Traguardi (indicatore / tempo)		Attività per raggiungere l'obiettivo		
Valutazioni/scale di gradimento : mantenere e/o migliorare la media dei punteggi			31.12.2017		RACCOLTA VALUTAZIONI		
Risorse per raggiungere l'obiettivo		Attività decise per il monitoraggio		Strumenti - Dispositivi utilizzati per il monitoraggio		Frequenza	Responsabili del monitoraggio
Infermieri		Verifica al 31 12 2017		M 8.2.0		Annuale	MR
Monitoraggi eseguiti							
Data	Esito						Firma resp. Monit.
31/12/2017	GRADIMENTO VOTO 80% BUONO 10% OCCORRENZA - 10% SUFFICIENTE (2016: OCCORRENZA 30% BUONO 70%)						
Note							
Redatto da RSQ 		Approvato da DG 		Il 10.01.2017		Chiusura prevista Dicembre 2017	Chiusura reale 31/12/2017
Verifica efficacia obiettivo							
OBIETTIVO RAGGIUNTO							
Firma 							

CLINICA SAN MICHELE ARCANGELO S.P.A.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' - UNI EN ISO 9001:2008

MODELLO M 8.2.0 - ANNO 2017

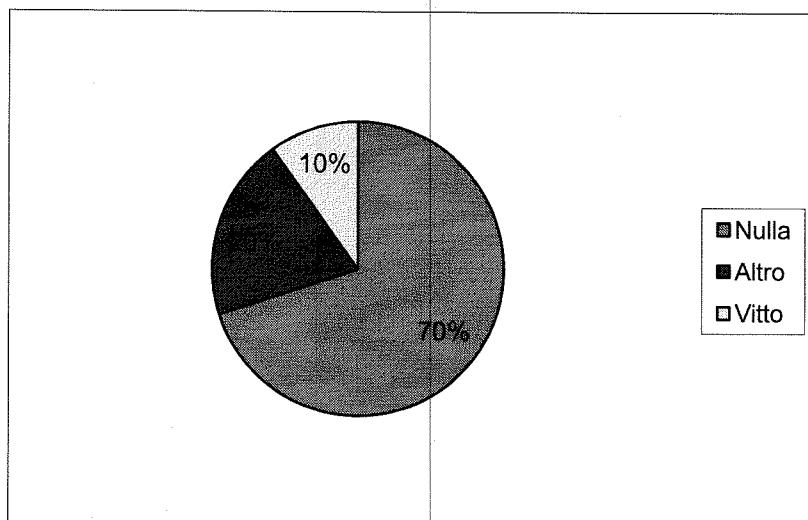
Nell'anno 2017 sono stati raccolti n. 50 questionari su una media di 46 Ospiti presenti.
Dal tabulato allegato sono evidenti le seguenti risultanze :

Valori della scala da 1 a 10 : la media è risultata pari all' 8,45%

Domanda n. 2 : l' 89% delle risposte esaminate è riferita al personale -11% Altro

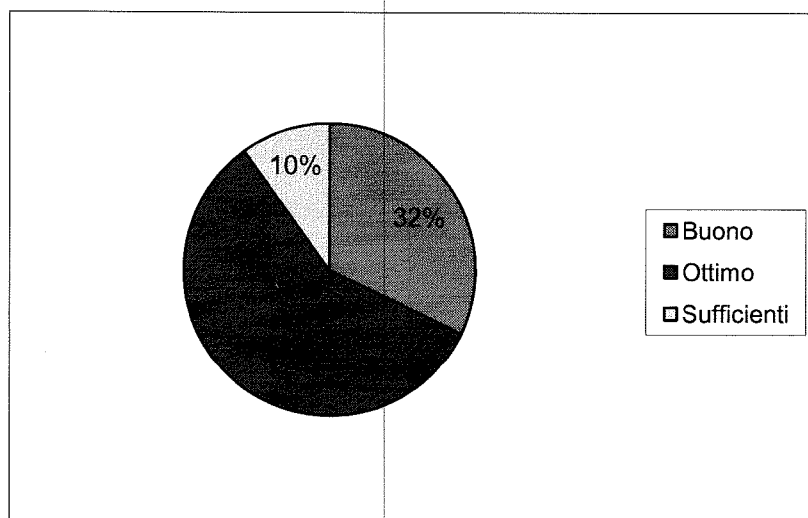
Domanda n. 3

Nulla	35
Altro	10
Vitto	5
Totale	50



Domanda n. 4 :

Buono	16
Ottimo	29
Sufficienti	5
Totale	50



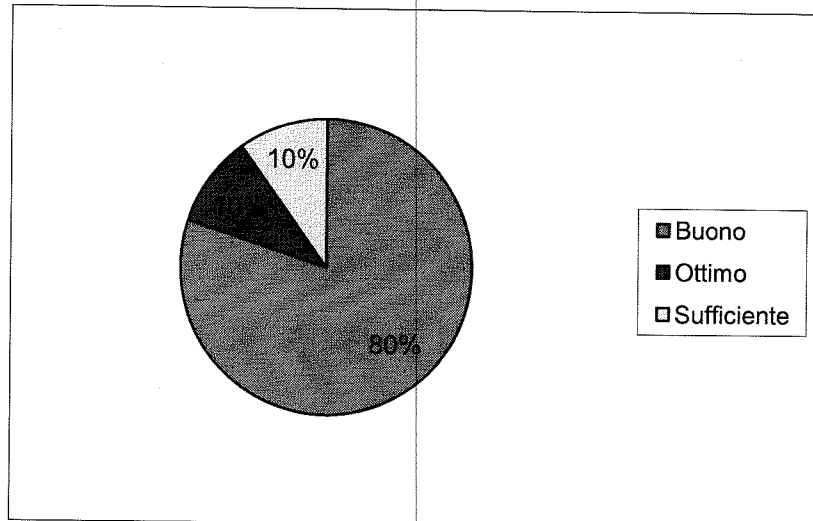
Domanda n. 5 : si 100%

Domanda n. 6 : si 100%

Domanda n. 7 : si 99% - 1% no

Domanda n :8 :

Buono	40
Ottimo	5
Sufficiente	5
Totale	50



Domanda n. 9 : SI 100%

Domanda n. 10 : SI 58% - NO 42%

Domanda n. 11 : si 94% - NO 6%

Domanda n. 12 : SI 95% - NO 5%

CONCLUSIONI

La media Valori per l'anno 2017 è stata pari al 8,45% contro gli 8,22% del 2016, la domanda n. 2 "cosa le è piaciuto di più" l' 89% delle risposte è riferito al personale ; la domanda n. 3 " cosa le è piaciuto di meno" il 70% delle risposte è stato nulla ; la domanda n. 4 "come valuta l'accoglienza" il 58% delle risposte è stato ottimo, il 32% buono, il 10% sufficiente (anno 2016 ottimo 33%), le risposte alle domande 5,6 e 7 sono state positive. Domanda n. 8 " gradimento del vitto" : 80% buono, 10% ottimo, 10% sufficiente (Anno 2016 : ottimo 3%, buono 72%).
Le domande n. 9,10 ,11 e 12 sono tutte positive.

DG