

	<p>S.S.N. REGIONE ABRUZZO AZIENDA SANITARIA LOCALE LANCIANO VASTO CHIETI</p>	Pag. 1/3	
	<p>UOC QUALITÀ, ACCREDITAMENTO E RISK MANAGEMENT</p> <p>Direttore ff: Dr.ssa Maria B. Di Sciascio</p>	<p>Rev. 5 01/01/2019</p>	

Piano di miglioramento relativo ai risultati della rilevazione della Qualità Percepita - Customer Satisfaction delle UU.OO. individuate dalla Regione Abruzzo per la ASL Lanciano Vasto Chieti (Chirurgia ad indirizzo Oncologico e Medicina 1)

Dall'analisi dei dati inviati in Regione, si rileva che le aree in cui si sono rilevate le maggiori criticità sono le seguenti:

- Comunicazione/Informazione
- Qualità e quantità del cibo
- Spazio a disposizione
- Comfort caregiver
- Orario presenza familiari
- Segnaletica interna
- Parcheggi

In seguito a tale analisi è stato costruito un programma per definire le aree di intervento, gli indicatori e le relative tempistiche

	S.S.N. REGIONE ABRUZZO AZIENDA SANITARIA LOCALE LANCIANO VASTO CHIETI	Pag. 2/3	
	UOC QUALITÀ, ACCREDITAMENTO E RISK MANAGEMENT Direttore ff: Dr.ssa Maria B. Di Sciascio	Rev. 5 01/01/2019	

Azioni di miglioramento	UU.OO. coinvolte	Tempi	Evidenza
Comunicazione/Informazione Predisposizione di una carta dei servizi da parte delle UU.OO. con tutte le informazioni necessarie circa le regole e le abitudini di vita nel reparto, tra cui a titolo esemplificativo: orario pasti, orario visite mediche, orario entrata visitatori, orario terapie, orario pulizie etc	UU.OO./SQA	31/12/20	Verbale riunione di condivisione Carta dei servizi
Qualità e quantità del cibo Trattandosi attualmente di servizio esternalizzato ed essendo in corso la ristrutturazione dei locali cucina, che permetteranno la preparazione in loco dei pasti, è prevedibile un miglioramento della qualità del servizio. I dati della customer verranno condivisi con il DEC.	Provveditorato	31/12/20	Verbale riunione di condivisione Risultati prossima indagine di customer

	S.S.N. REGIONE ABRUZZO AZIENDA SANITARIA LOCALE LANCIANO VASTO CHIETI	Pag. 3/3	
	UOC QUALITÀ, ACCREDITAMENTO E RISK MANAGEMENT Direttore ff: Dr.ssa Maria B. Di Sciascio	Rev. 5 01/01/2019	

Orario di presenza dei familiari, spazio a disposizione e comfort caregiver La DMO insieme alle UU.OO. coinvolte provvederà ad una migliore regolamentazione degli accessi e all'ottimizzazione delle attività interne.	DMO/UU.OO. coinvolte	30/6/20	Verbale riunione di condivisione Programmazione interna delle attività
Segnaletica interna Si porteranno i risultati dell'indagine di customer all'attenzione della DMO e dell'Ufficio Tecnico per l'adeguamento della cartellonistica e delle indicazioni relative all'ubicazione dei reparti e servizi	DMO/ Ufficio Tecnico	30/6/20	Verbale riunione di condivisione Revisione Segnaletica/ Cartellonistica
Parcheggi La fruibilità dei parcheggi per determinate categorie di utenti (trapiantati, dializzati, donatori etc) è già stata migliorata con l'individuazione di opportuni percorsi. Compatibilmente con l'attuale situazione logistica al manifestarsi di specifiche esigenze si prevederanno ulteriori estensioni.	DMO/ Ufficio Tecnico	continuativo	Verbale riunione di condivisione