

Miazzina, 05-aprile- 2024

La tabella riportata contiene gli aspetti quantitativi dell'attività svolta dalla nostra Struttura, come richiesto dalla Delibera ANAC n. 213 del 23/04/2024 – Attestazione OIV, o strutture con funzioni analoghe assolvimento obblighi di pubblicazione al 31-05-2024

**Dati quantitativi dei servizi erogati dalla nostra Struttura nel 2023, in convenzione con Servizio Sanitario Nazionale**

Giornate di degenza	n° 49.937
Lungodegenza	n° casi 177
Riabilitazione rieducazione funzionale 1° livello	n° casi 191
Riabilitazione rieducazione funzionale 2° livello	n° casi 607
Interventi di oculistica	n° 1.886
Prestazioni ambulatoriali	n° 145.465

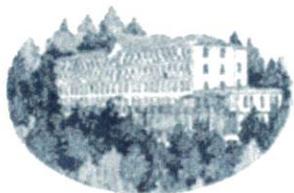
**Relazione dell'Ufficio Qualità sui dati qualitativi raccolti attraverso l'analisi dei questionari di soddisfazione 2023 di "L'Ermo di Miazzina"**

Nell'anno 2023 sono stati raccolti **545** questionari riferiti alle prestazioni ambulatoriali, compresa l'attività di chirurgia ambulatoriale complessa di oculistica e **118** riguardano i reparti di degenza compreso il servizio di fisiochinesiterapia, per un totale di **663** questionari, **323** in più rispetto all'anno precedente.

La raccolta dei questionari risulta notevolmente migliorata rispetto al 2022. Questo aumento di dati e senz'altro significativo, in quanto può confermare o meno, rispetto all'anno precedente, il grado di soddisfazione degli utenti in relazione ai servizi erogati dalla Struttura.

Il questionario oltre a contenere una richiesta di valutazione per quanto riguarda la prenotazione e il servizio di reception a cui tutti hanno risposto positivamente, contiene una parte dedicata alla soddisfazione dell'utente nei confronti del personale sanitario, riferita alla professionalità, disponibilità, informazioni sanitarie all'utente e puntualità. L'utente può esprimere il suo giudizio ponendo una crocetta nelle varie caselle.

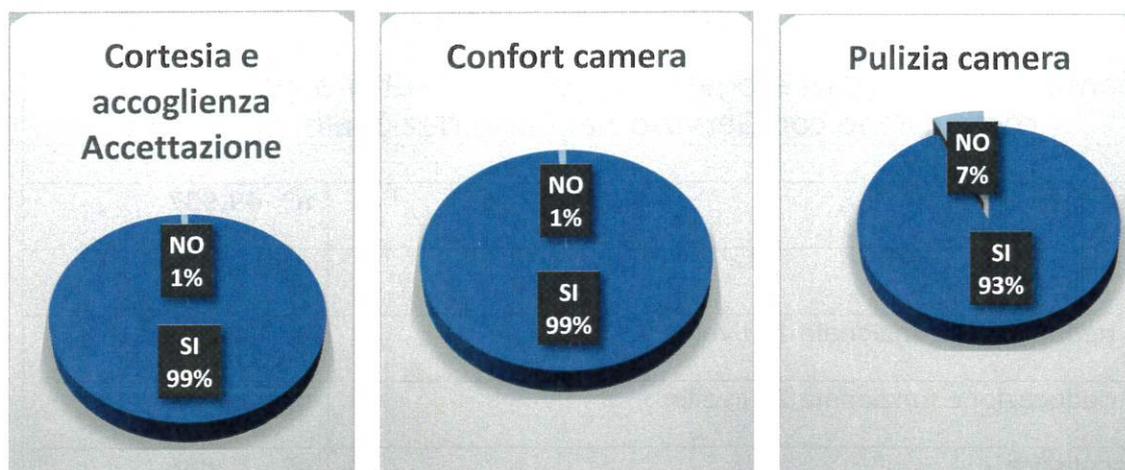
Per quanto riguarda i reparti di degenza, il numero di questionari raccolti è 118. Si ritiene necessario sensibilizzare il personale all'importanza della raccolta, come mezzo che aiuti a comprendere e migliorare eventuali criticità del nostro sistema di erogazione dei vari servizi.



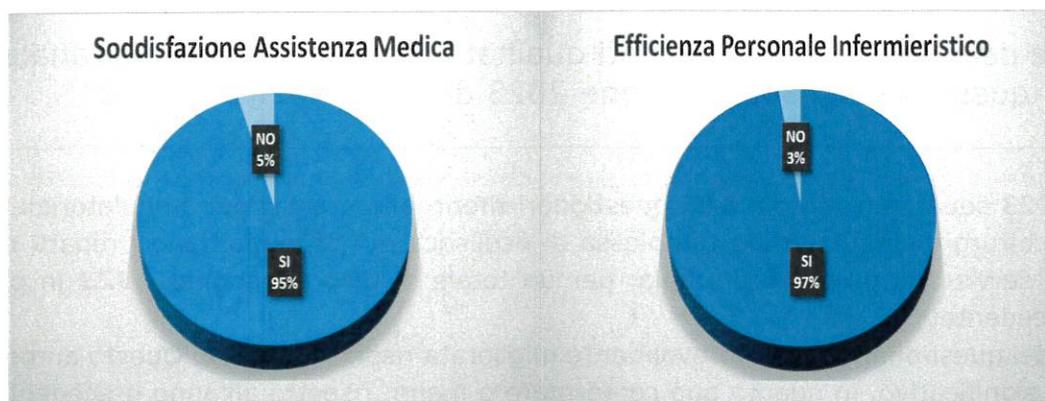
CASA DI CURA ACCREDITATA  
*L'Ermo di Miazzina*



I risultati ottenuti dai **118** questionari evidenziano comunque un grado di soddisfazione elevato. Si riportano i grafici con le varie percentuali:



Dati molto positivi per l'accoglienza confort e pulizia durante il ricovero.  
I dati danno una media del **97%**



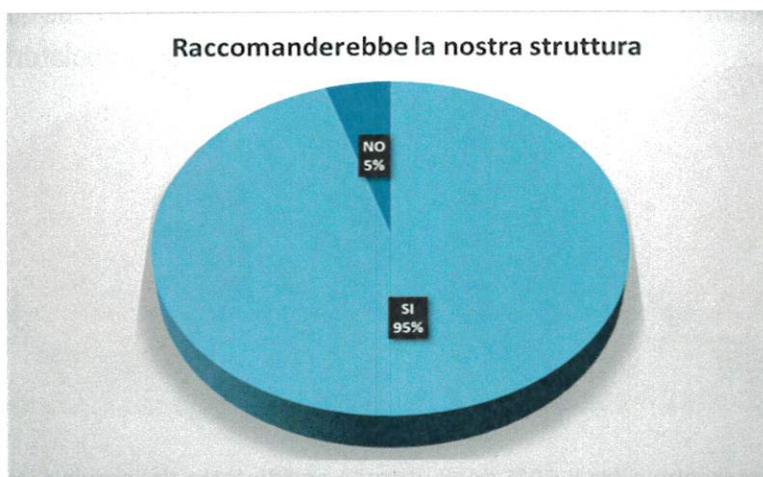
Media del **96%** riguardo il personale medico e infermieristico

Sede Legale: L'Ermo di Miazzina s.r.l. - Via per Miazzina, 16 - 28814 CAMBIASCA (VB)  
Tel. 0323 553700 - Fax 0323 571557 - [www.ereomodimiazina.com](http://www.ereomodimiazina.com) - [accettazione@ereomodimiazina.com](mailto:accettazione@ereomodimiazina.com)  
Registro imprese n° 6842/2001 C.C.I.A.A. DEL VCO - REA n° 188950 - Codice Fiscale 05788741006 - Partita IVA 03831150366  
Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di GHC S.p.A.

Istituto Raffaele Garofalo, Via Albertini, 21 - 28883 Gravellona Toce (VB)  
Tel. 0323 84991 - Fax 0323 849930 - [www.istitutoraffaelegarofalo.com](http://www.istitutoraffaelegarofalo.com) - [info@istitutoraffaelegarofalo.com](mailto:info@istitutoraffaelegarofalo.com)



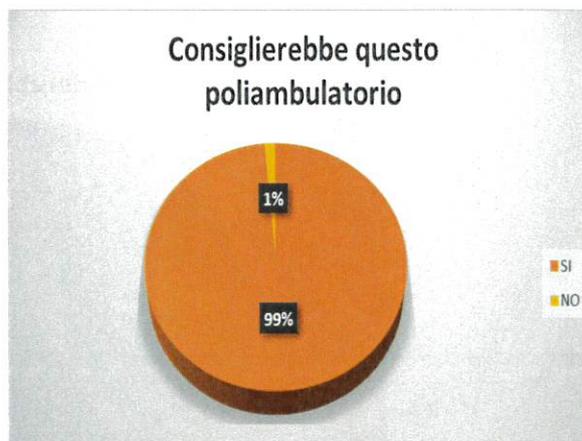
Come si evidenzia gli utenti hanno dimostrato un grado di soddisfazione riguardo l'attività riabilitativa superiore al **95%**



Gli utenti sulla base della loro esperienza hanno espresso un giudizio favorevole (**95%**) nel consigliare a conoscenti/amici/parenti la nostra struttura.



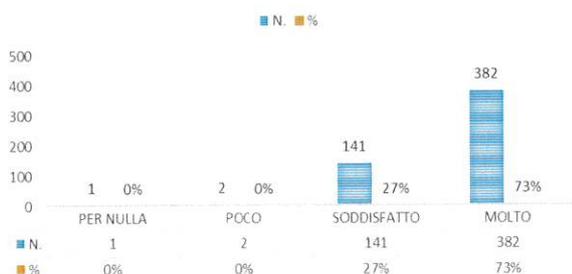
Per quanto riguarda le prestazioni ambulatoriali, si riportano i dati attraverso i grafici sotto illustrati.



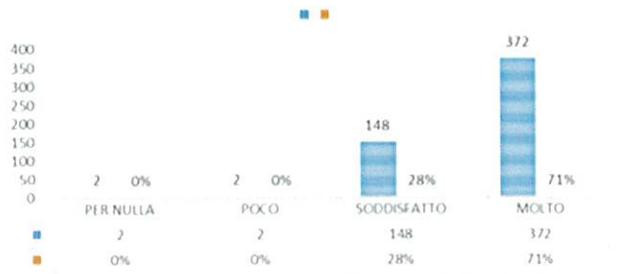
Questi grafici dimostrano che oltre il **90%** degli utenti è soddisfatto del servizio erogato per le varie prenotazioni e conferma il giudizio favorevole nel consigliare il nostro poliambulatorio.



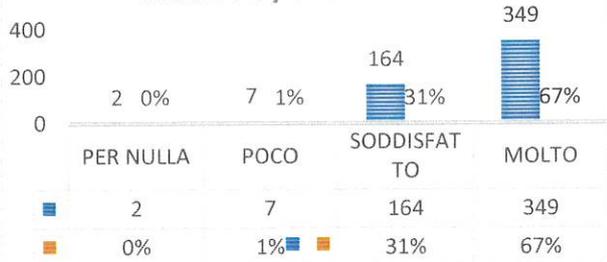
### PROFESSIONALITA' PERSONALE MEDICO/SANITARIO



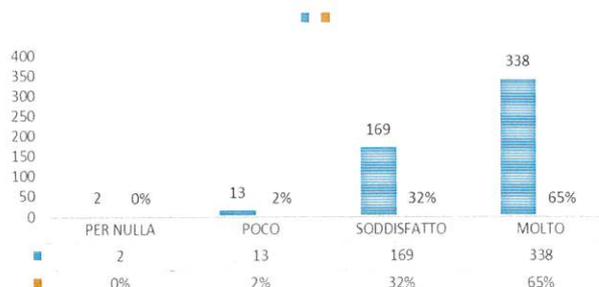
### DISPONIBILITA' PERSONALE MEDICO/SANITARIO



### INFORMAZIONI RICEVUTE DAL PERSONALE MEDICO/SANITARIO



### PUNTUALITA' PERSONALE MEDICO/SANITARIO



Per quanto riguarda il giudizio espresso dagli utenti nei confronti del personale medico/sanitario che svolge la sua attività nei poliambulatori, viene riportato attraverso i seguenti diagrammi, che dimostrano oltre il **95%** del grado di soddisfazione.

I dati raccolti hanno dato esiti molto positivi che dimostrano una corretta attenzione e professionalità ai servizi che si offrono agli utenti, da parte di tutti i dipendenti/collaboratori che svolgono la loro attività professionale nella Struttura.

Ufficio Qualità Dott.ssa Lorena Valeri

