



Relazione questionari di soddisfazione anno 2024

Gravellona Toce, 31-marzo-2025

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 2024, in convenzione con Servizio Sanitario Nazionale	
Giornate di degenza	N° 26.086
Riabilitazione rieducazione funzionale 1° livello	n° casi 158
Riabilitazione rieducazione funzionale 2° livello	n° casi 575
Interventi di oculistica	n° 2760
Prestazioni ambulatoriale	n° 138.001

Nell'anno 2024 sono stati raccolti **354** questionari riferiti alle prestazioni ambulatoriali, compresa l'attività di chirurgia ambulatoriale complessa di oculistica e **104** riguardano i reparti di degenza compreso il servizio di fisiochinesiterapia, per un totale di **458** questionari, **205** in meno rispetto all'anno precedente. Tale diminuzione è giustificata in quanto sono stati esaminati solo I questionari dell'Istituto R. Garofalo, escludendo la sede storica dell'Eremo di Miazzina

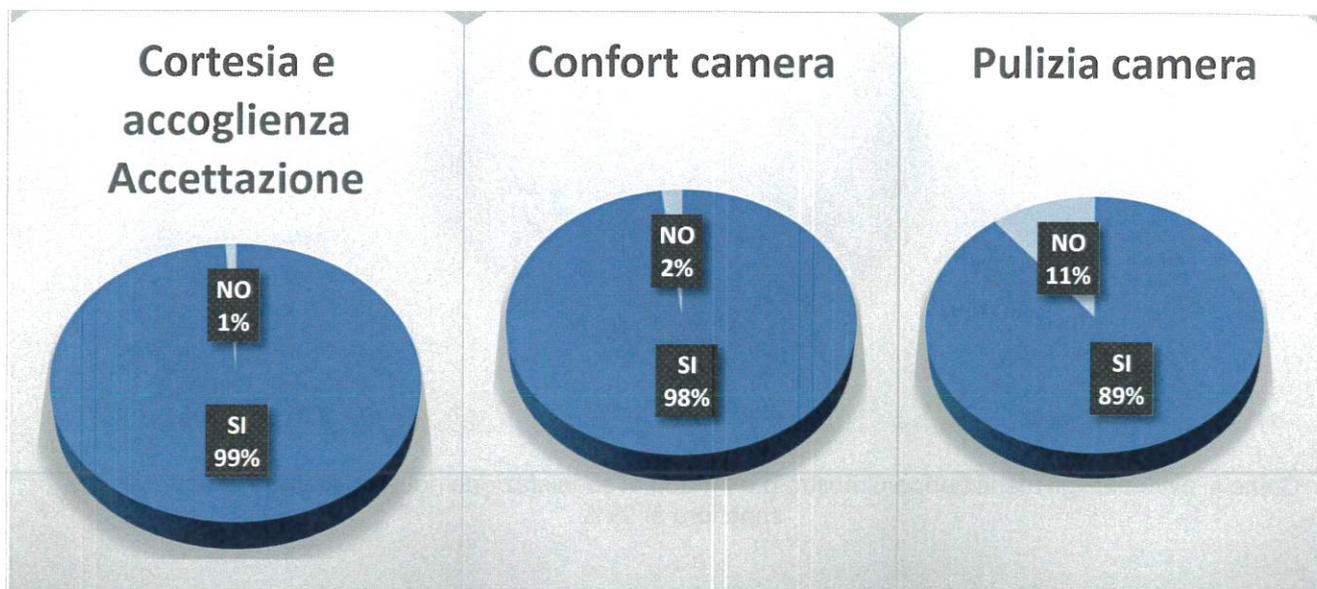
Ritengo quindi un dato valido tenendo in considerazione il numero di pazienti ricoverati.

Il questionario oltre a contenere una richiesta di valutazione per quanto riguarda la prenotazione e il servizio di reception, 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.

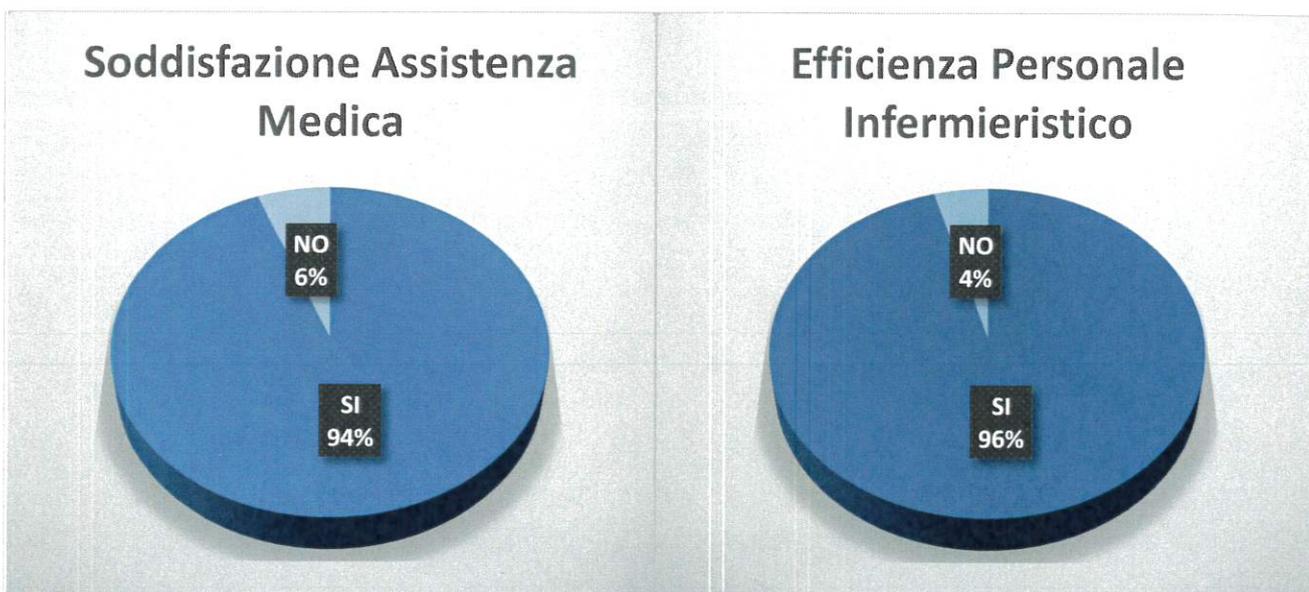
Per quanto riguarda i reparti di degenza, il numero di questionari raccolti è 104. Si ritiene anche quest'anno di insistere sul processo di sensibilizzazione del personale verso l'importanza della raccolta, come mezzo che aiuti a comprendere e migliorare eventuali criticità del nostro sistema di erogazione dei vari servizi.

RISULTATI DELL'ANALISI DEI QUESTIONARI DEGLI UTENTI DURANTE LA DEGENZA

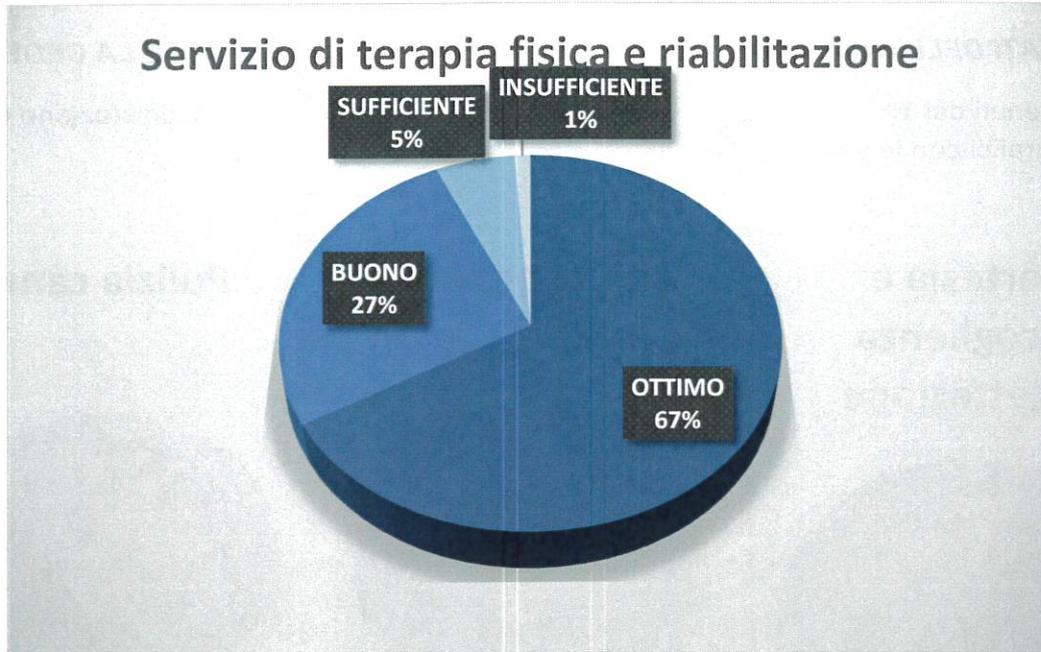
I risultati ottenuti dai **104** questionari evidenziano comunque un grado di soddisfazione elevato. Si riportano i grafici con le varie percentuali:



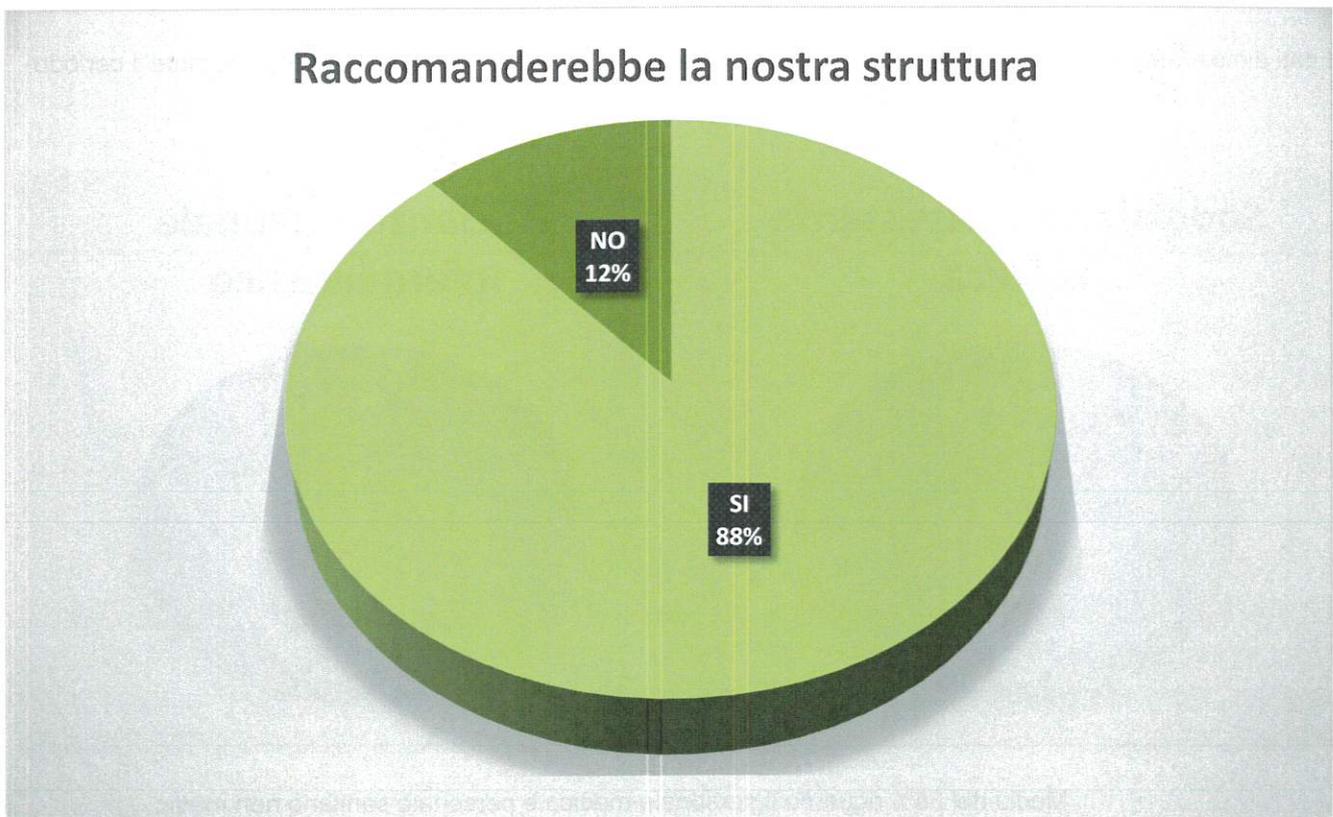
I dati dimostrano che l'accoglienza il confort della camera e la pulizia sono graditi agli utenti durante il periodo di degenza. I dati danno una media del **95%**



Media del **95%** riguardo il personale medico e personale sanitario non medic



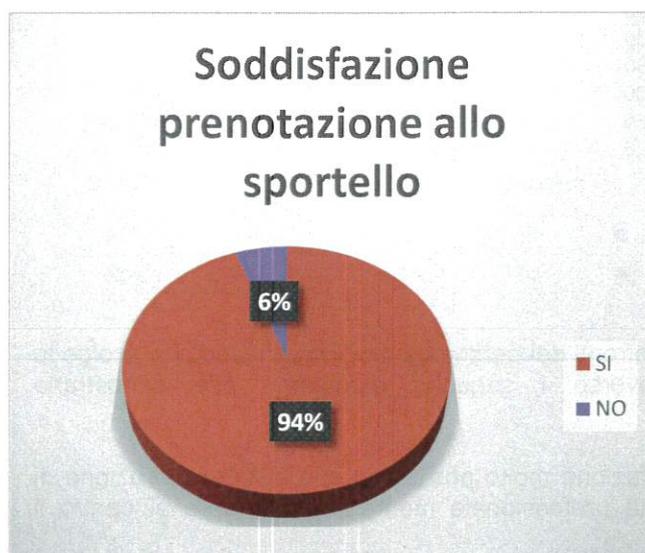
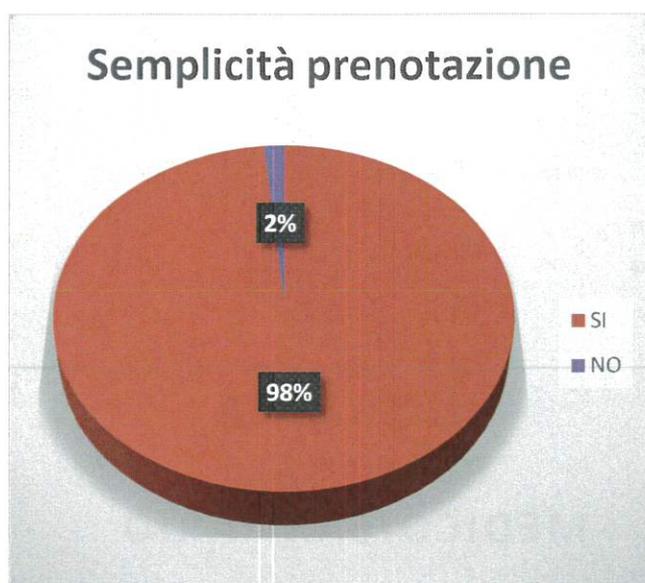
Come si evidenzia gli utenti hanno dimostrato un grado di soddisfazione riguardo l'attività di riabilitazione superiore al **95%**



Gli utenti sulla base della loro esperienza hanno espresso un giudizio favorevole (88%) nel consigliare a conoscenti/amici/parenti la nostra struttura

RISULTATI DELL'ANALISI DEI QUESTIONARI DEGLI UTENTI CHE HANNO UTILIZZATO I NOSTRI SERVIZI AMBULATORIALI COMPRESO IL SERVIZIO DI CHIRURGIA AMBULATORIALE COMPLESSA DI OCULISTICA

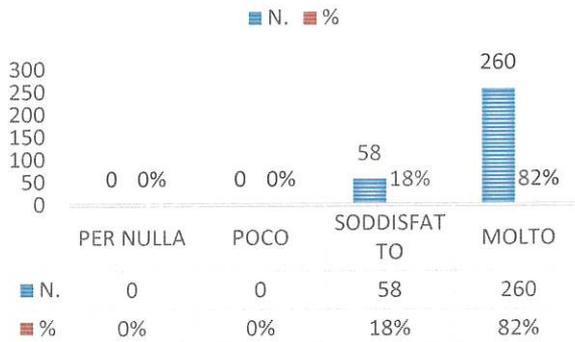
I risultati ottenuti dai 354 questionari evidenziano comunque un grado di soddisfazione elevato. Si riportano i grafici con le varie percentuali:



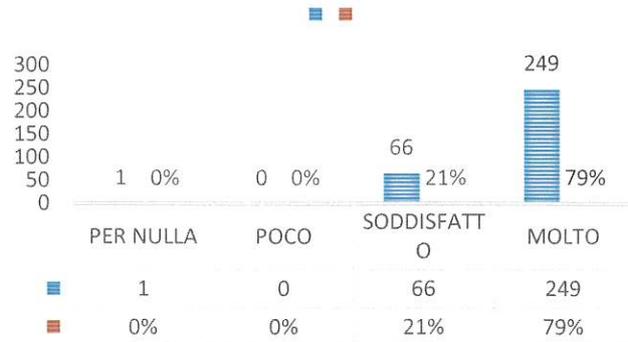
Questi grafici dimostrano un alto grado di soddisfazione con una media di circa il **96%**

Il dato ritenuto fondamentale è evidente nell'ultimo grafico che riporta il 99% di utenti che soddisfatti dei servizi erogati, consiglierebbero a parenti/amici e conoscenti la nostra Struttura

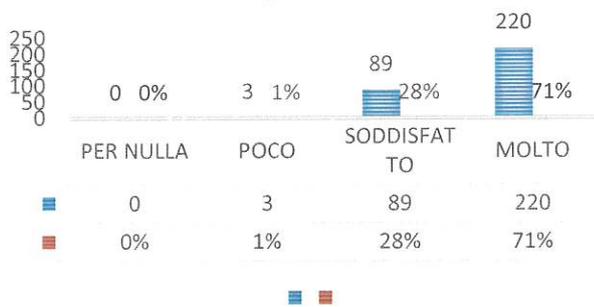
PROFESSIONALITA' PERSONALE MEDICO/SANITARIO



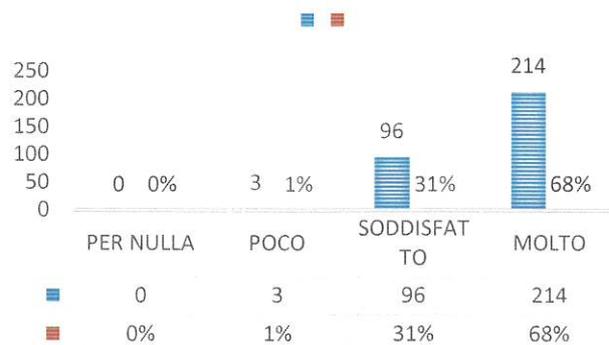
DISPONIBILITA' PERSONALE MEDICO/SANITARIO



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 complessivamente una media del **99,5%**

I dati espressi dagli utenti dimostrano un grado di soddisfazione molto positivo grazie alla collaborazione di tutti i dipendenti/collaboratori che svolgono la loro attività professionale mantenendo sempre al centro il bisogno dell'utente.

Responsabile Ufficio Qualità
Dott.ssa Valeri Lorena

