

CASA DI CURA ACCREDITATA
L'Ermo di Miazzina



Miazzina, 21-febbraio- 2023

Relazione dell'Ufficio Qualità: questionari di soddisfazione 2022 di "L'Ermo di Miazzina"

Dopo la fine dell'emergenza Covid-19 avvenuta il 31-marzo 2022, la nostra Struttura ha ripristinato i questionari di soddisfazione da sottoporre a utenti/familiari.

Da aprile 2022 a dicembre 2022 sono stati raccolti 340 questionari di cui 201 sono riferiti all'attività di chirurgia ambulatoriale complessa di oculistica e 139 riguardano i reparti di degenza compreso il servizio di fisiochinesiterapia.

La raccolta dei questionari di soddisfazione risulta soddisfacente per quanto riguarda l'attività di chirurgia complessa di oculistica, in quanto tale attività è stata oggetto di accreditamento alla fine di ottobre 2021. Era quindi necessario raccogliere un feedback dagli utenti per capire se l'impostazione e l'organizzazione di tale attività risulta efficiente e soddisfacente. Faccio presente che tale attività non è ancora a pieno regime, solitamente gli interventi vengono eseguiti 2/3 giorni alla settimana.

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 sulle seguenti voci:

- 1) Per nulla soddisfatto
- 2) Poco soddisfatto
- 3) Soddisfatto
- 4) Molto soddisfatto

I risultati ottenuti dai 201 questionari di oculistica sono estremamente positivi; infatti, dal numero totale sono stati eliminati solo 9 questionari in quanto troppo incompleti, dei restanti 192: **106 (circa 55%) gli utenti hanno espresso di essere molto soddisfatti e 86 (circa 44%) soddisfatti, nessun questionario riporta giudizi negativi.**

Tutti gli utenti sulla base della loro esperienza hanno espresso un giudizio favorevole nel consigliare a conoscenti/amici/parenti la nostra struttura.

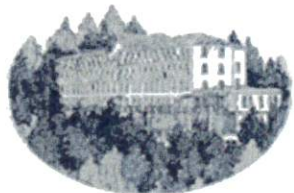
Per quanto riguarda i reparti di degenza, il numero di questionari raccolti è scarso; quindi, si ritiene necessario sensibilizzare il personale all'importanza della raccolta, come mezzo che aiuti a comprendere e migliorare eventuali criticità del nostro sistema di erogazione dei vari servizi.

Il questionario messo a disposizione per gli utenti contiene varie voci che nell'insieme danno alla struttura la possibilità di avere un quadro completo sulle performance di tutto il personale sanitario e non, che svolge la sua attività nei vari servizi/unità operative.

La raccolta dei dati ha compreso:

Sede Legale: L'Ermo di Miazzina s.r.l. - Via per Miazzina, 16 - 28814 CAMBIASCA (VB)
Tel. 0323 553700 - Fax 0323 571557 - www.eromodimiazina.com - accettazione@eromodimiazina.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 - info@istitutoraffaelegarofalo.com



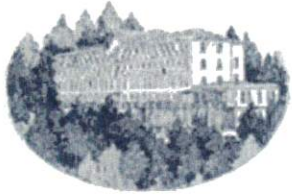
CASA DI CURA ACCREDITATA
L'Eremo di Miazzina



- 1) L'accoglienza cortese da parte dell'ufficio accettazione: SI' NO
- 2) Eventuali ritardi nel ricovero: SI' NO
- 3) Pulizia camera: SI' NO
- 4) Soddisfazione assistenza medica: SI' NO
- 5) Assistenza infermieristica: EFFICIENZA, PREPARAZIONE, CORDIALITA'
- 6) Giudizio sulle informazioni sanitarie ricevute: OTTIMO, BUONO, SUFFICIENTE, INSUFFICIENTE
- 7) Giudizio generale sul personale: OTTIMO, BUONO, SUFFICIENTE, INSUFFICIENTE
- 8) Servizio di radiologia: OTTIMO, BUONO, SUFFICIENTE, INSUFFICIENTE
- 9) Terapia fisica e riabilitazione: OTTIMO, BUONO, SUFFICIENTE, INSUFFICIENTE
- 10) Portineria: OTTIMO, BUONO, SUFFICIENTE, INSUFFICIENTE
- 11) Bar (solo per IRG): OTTIMO, BUONO, SUFFICIENTE, INSUFFICIENTE
- 12) Pasti: QUALITA', QUANTITA', SERVIZIO
- 13) Soggiorno soddisfacente: SI' NO
- 14) Consigliare la nostra struttura a conoscenti/parenti/amici: SI' NO
- 15) Eventuali suggerimenti

I RISULTATI OTTENUTI SONO:

- 1) **L'accoglienza cortese da parte dell'ufficio accettazione: 93 SI'** (circa 94%)
6 NO (circa 6%)
- 2) **Eventuali ritardi nel ricovero: 13 SI'** (circa 17/18%) **62 NO** (circa 82%)
- 3) **Pulizia camera: 68 SI'** (circa 81%) **15 NO** (circa 18%)
- 4) **Soddisfazione assistenza medica: 87 SI'** (circa 93%) **6 NO** (circa il 6%)
- 5) **Assistenza infermieristica: 84 SI'** EFFICIENZA, **89 SI'** PREPARAZIONE, **81 SI'** CORDIALITA',
mentre i giudizi negativi sono: **3 NO** EFFICIENZA **2 NO** PREPARAZIONE **3 NO** CORDIALITA'
- 6) **Giudizio sulle informazioni sanitarie ricevute: 31 OTTIMO, 43 BUONO, 19 SUFFICIENTE, 1 INSUFFICIENTE**
- 7) **Giudizio generale sul personale: 37 OTTIMO, 44 BUONO, 14 SUFFICIENTE, 1 INSUFFICIENTE**
- 8) **Servizio di radiologia: 24 OTTIMO, 28 BUONO, 5 SUFFICIENTE, 0 INSUFFICIENTE**
- 9) **Terapia fisica e riabilitazione: 100 OTTIMO, 27 BUONO, 7 SUFFICIENTE, 0 INSUFFICIENTE**
- 10) **Portineria: 17 OTTIMO, 30 BUONO, 9 SUFFICIENTE, 2 INSUFFICIENTE**



CASA DI CURA ACCREDITATA
L'Eremo di Miazzina



11) **Bar** presente solo in IRG: **15** OTTIMO, **17** BUONO, **5** SUFFICIENTE, **10** INSUFFICIENTE (tale dato comprende il giudizio sulla mancanza del bar nella sede di Cambiasca)

12) **Pasti:**

QUALITA': **15** OTTIMO, **35** BUONO, **26** SUFFICIENTE, **15** INSUFFICIENTE

QUANTITA': **14** OTTIMO, **39** BUONO, **25** SUFFICIENTE, **5** INSUFFICIENTE

SERVIZIO: **16** OTTIMO, **35** BUONO, **24** SUFFICIENTE, **7** INSUFFICIENTE

Da questi dati si evince che:

OTTIMO è stato espresso per il **17% circa**

BUONO è stato espresso per il **42% circa**

SUFFICIENTE è stato espresso per il **29% circa**

INSUFFICIENTE è stato espresso per l'**11% circa**

13) Soggiorno soddisfacente: **80 SI'** (circa 93%) **6 NO** (circa il 7%)

14) Consigliare la nostra struttura a conoscenti/parenti/amici: **79 SI'** (circa 88%) **11 NO** (circa il 12%)

In conclusione, si ritiene opportuno ribadire la necessità di raccogliere un numero maggiore di questionari per il 2023, per valutare se l'aumento, confermerà i dati che attualmente risultano sostanzialmente positivi.

Ufficio Qualità

Dott.ssa Lorena Valeri

