

Miazzina 14-Gennaio 2020

OGGETTO: Resoconto questionari di soddisfazione triennio 2017-2018-2019

Sono stati in totale visionati **445** questionari, di cui **258** per L'Eremo di Miazzina e **187** per L'Istituto R. Garofalo.

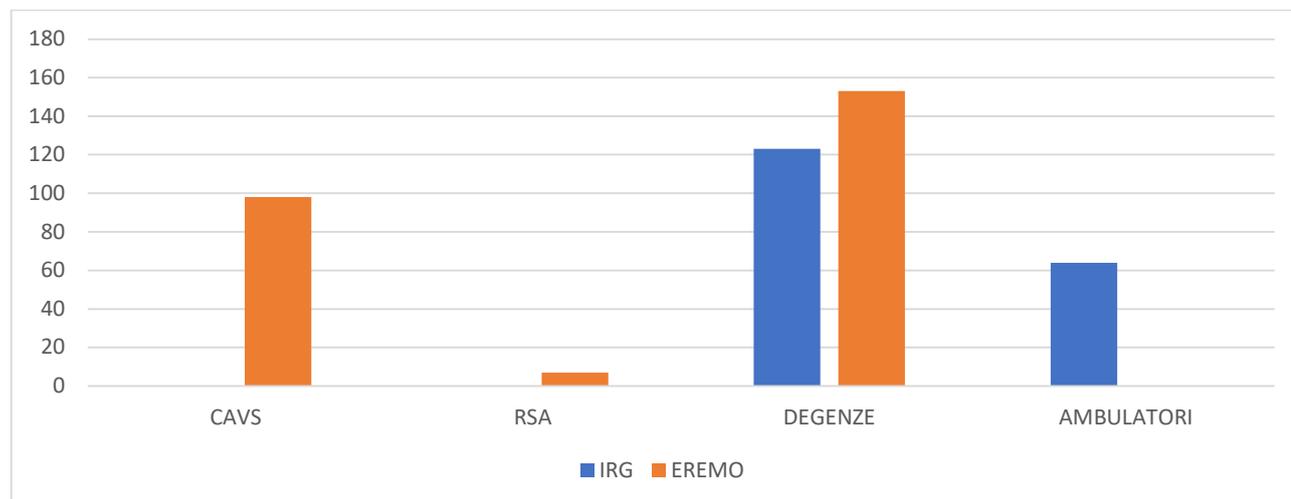
Nel dettaglio:

L'Eremo 258 di cui

- 98** CAVS.
- 7** RSA.
- 153** 1°-2°-3° Piano 1° Padiglione.

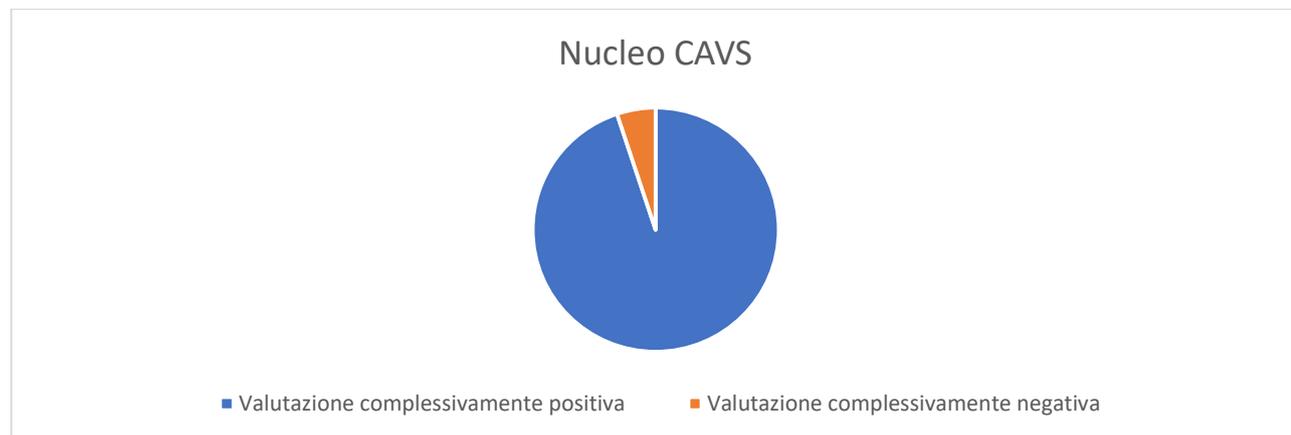
Istituto R. Garofalo 187 di cui:

- 123** 2°-3° Piano
- 64** Front-office e Poliambulatori.



CAVS

I **98** Questionari compilati risultano di facile calcolo, in quanto, solo 5 questionari hanno un esito negativo, quindi complessivamente risulta una soddisfazione del servizio erogato al **95%**



RSA

Dei 7 questionari compilati l'unico aspetto da migliorare è risultato la pulizia camere con una percentuale dell'85% positivo e un 15% negativo. Questa valutazione comprende confort, pulizia e manutenzione. Sarebbe opportuno raccogliere più questionari in quanto il numero non è sufficiente per ottenere dei dati significativi.

1°-2°-3° piano 1° Padiglione

Scorporando le varie voci presenti nei 153 questionari compilati in questi piani, i risultati ottenuti sono:

Accettazione: 153 valutazioni, il 97% Positivo 3% negativo

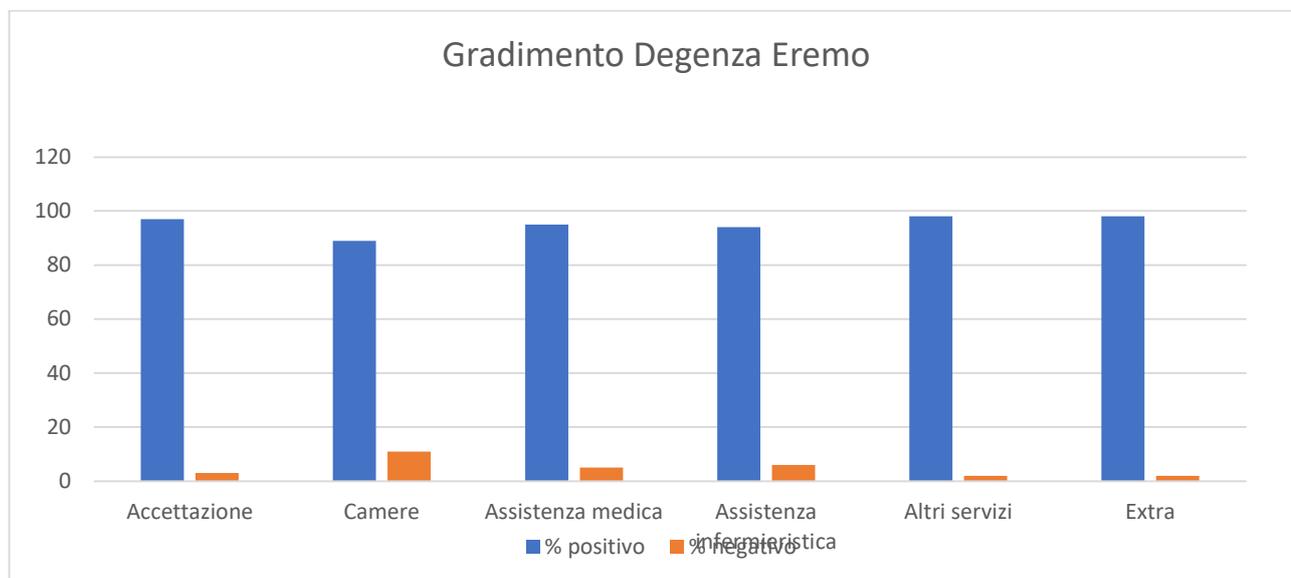
Camere: 149 valutazioni, il 89% Positivo 11% negativo. Questa percentuale comprende: confort, pulizia e manutenzione.

Assistenza Medica: 152 valutazioni, il 95% Positivo e 5% negativo

Assistenza Infermieristica: 153 valutazioni, il 94% Positivo e 6% negativo

Altri Servizi: 141 valutazioni, il 98% Positivo e circa 2% negativo.

Extra: 134 valutazioni, il 98,5% Positivo e circa il 1.5% negativo.



2° -3° Piano Istituto R. Garofalo

I risultati delle varie voci presenti nei 123 questionari sono :

Accettazione: 121 valutazioni, il 98,5% positivo e 1,5 negativo

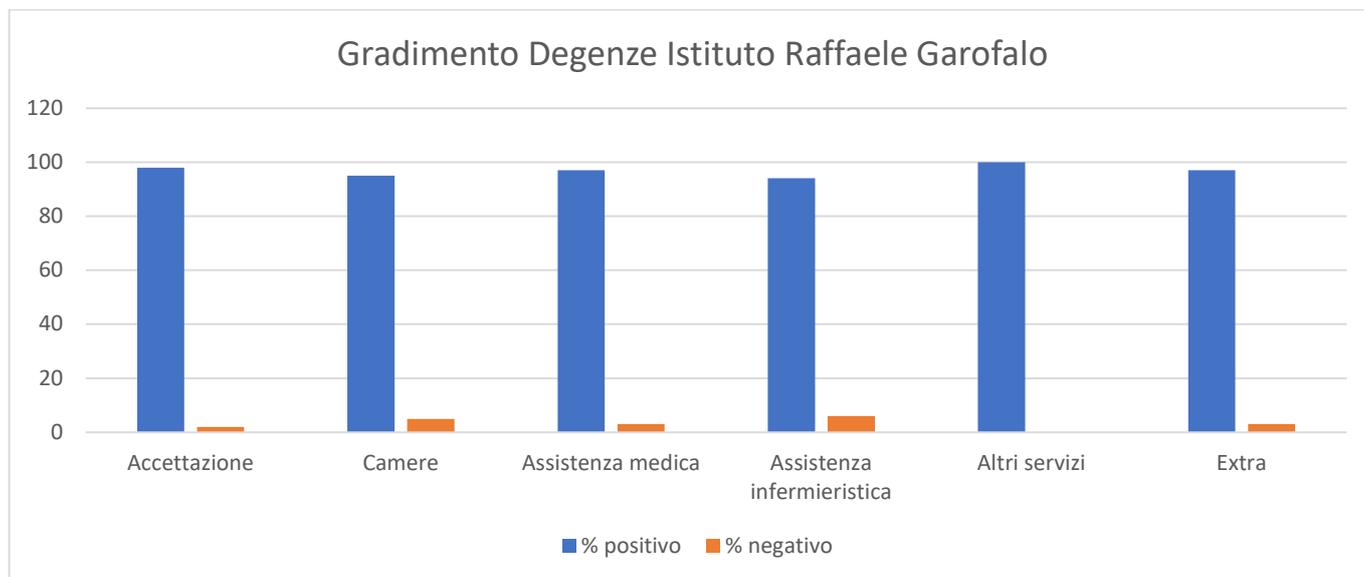
Camere: 123 valutazioni, il 95% positivo e il 5% negativo

Assistenza Medica: valutazioni 121, il 97% positivo e il 3% negativo

Assistenza infermieristica: 121 valutazioni, 94% positivo e il 6% negativo.

Altri servizi: 117 valutazioni, nessun valore negativo.

Extra: 98 valutazioni, il 97% positivo e il 3% negativo.



Front-office e Poliambulatori Istituto R. Garofalo

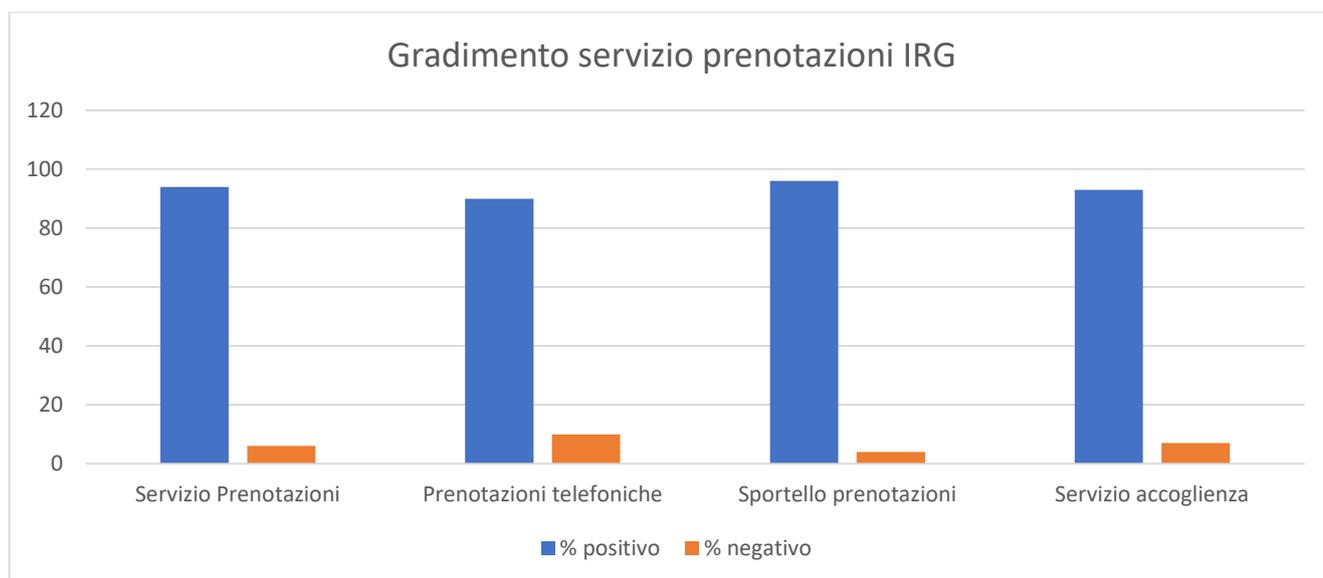
I dati emersi nei 64 questionari visionati sono:

Prenotazione: 53 valutazioni, 94,5% positivo e il 6,5% negativo

Prenotazione telefonica: 42 valutazioni, 90,5% positivo e il 9,5% negativo. Il problema riscontrato risulta il tempo di attesa al telefono troppo lungo.

Prenotazione sportello: 46 valutazioni, 96% positivo e il 4% negativo.

Servizio reception: 55 valutazioni, il 93% positivo e il 7% negativo.



Servizio Medico Sanitario:

Fisiatri e fisioterapisti nessun dato negativo

Punto prelievi nessun dato negativo.

Esami diagnostici per immagini nessun dato negativo



Cardiologia: su tre questionari compilati, uno buono, uno negativo e uno poco soddisfacente. Sarebbe opportuno avere più dati per una valutazione adeguata.

Oculistica: Visionati 13 questionari. Il dato negativo emerso (6 questionari su 13) è il tempo di attesa rispetto all'orario dato per la visita (ritardi di più di un'ora).

Nella voce "ci aiuti a migliorare" presente nel questionario dell'ambulatorio polispecialistico dell'Istituto R. Garofalo l'utente ha consigliato soprattutto:

- a) Attenzione al paziente (soprattutto nei questionari compilati per l'oculistica e cardiologia)
- b) Informazione al paziente (oculistica cardiologia e fisioterapia).

In tutti i questionari non sono stati presi in considerazione i risultati relativi ai pasti, in quanto la Direzione ha già provveduto al cambio gestione. Questo servizio verrà monitorato con particolare attenzione dall'Ufficio Qualità e dalla Dietista.

Ufficio Qualità
Lorena Valeri