



Relazione questionari di soddisfazione anno 2025

Gravellona Toce, 24-marzo-2026

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 2025, in convenzione con Servizio Sanitario Nazionale | |
|--|---------|
| Giornate di degenza di Riabilitazione rieducazione funzionale 2° livello | 23.211 |
| Interventi di oculistica | 2.707 |
| Prestazioni ambulatoriale | 125.686 |
| Attività di Day Hospital | 66 |

Nell'anno 2025 sono stati raccolti **544** questionari riferiti alle prestazioni ambulatoriali, compresa l'attività di chirurgia ambulatoriale complessa di oculistica, **155** riguardano i reparti di degenza compreso il servizio di fisiochinesiterapia e **34** questionari riferiti al Day Hospital, (attività iniziata a gennaio 2025) per un totale di **733** questionari, **275** in più rispetto all'anno precedente.

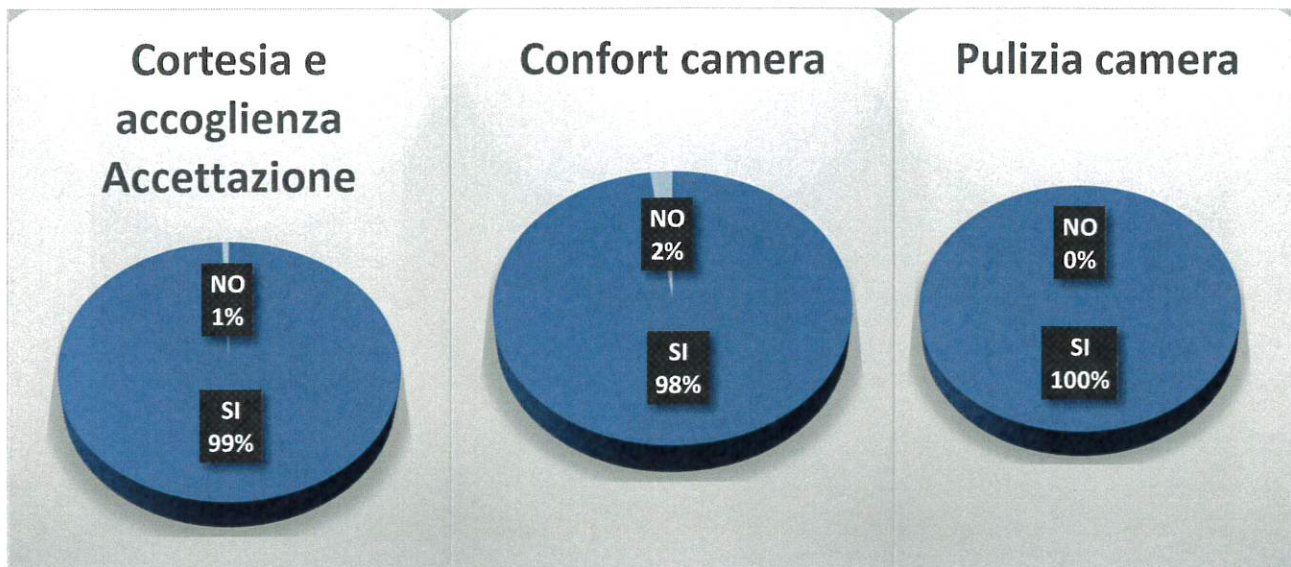
Ritengo quindi un incremento positivo, tenendo in considerazione il numero di pazienti ricoverati.

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 155 con un aumento di circa il 50% rispetto al 2024. Si ritiene comunque di continuare a 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

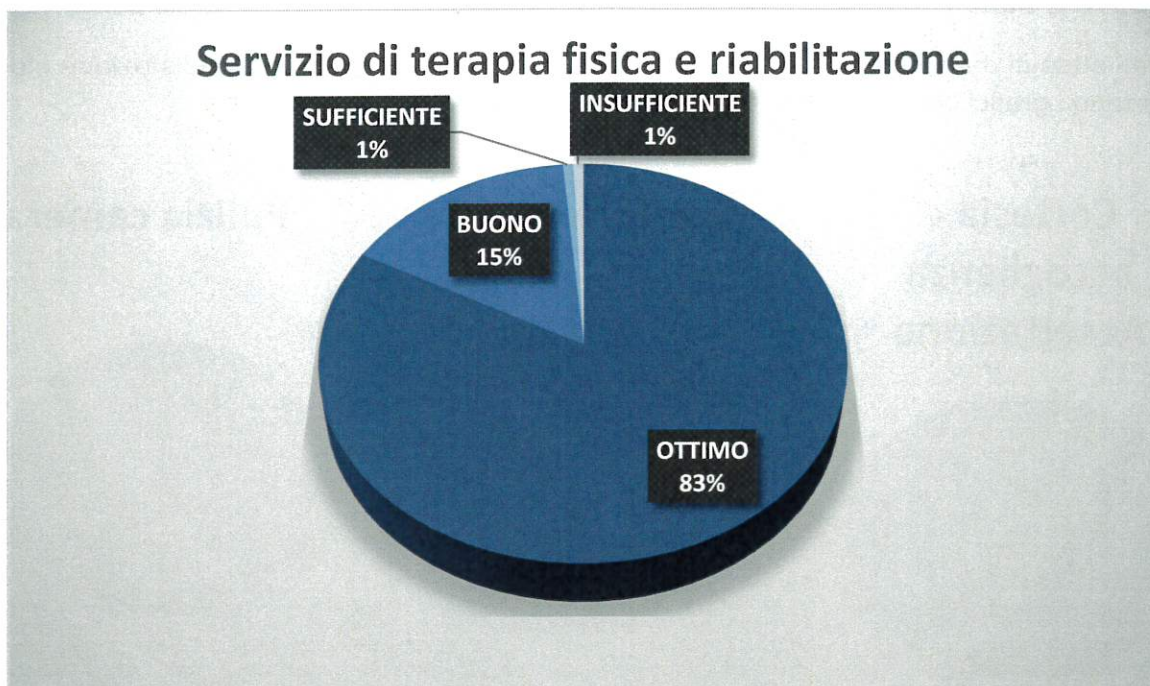
I risultati ottenuti dai **155** questionari evidenziano comunque un grado di soddisfazione elevato. Si riportano i grafici con le varie percentuali:



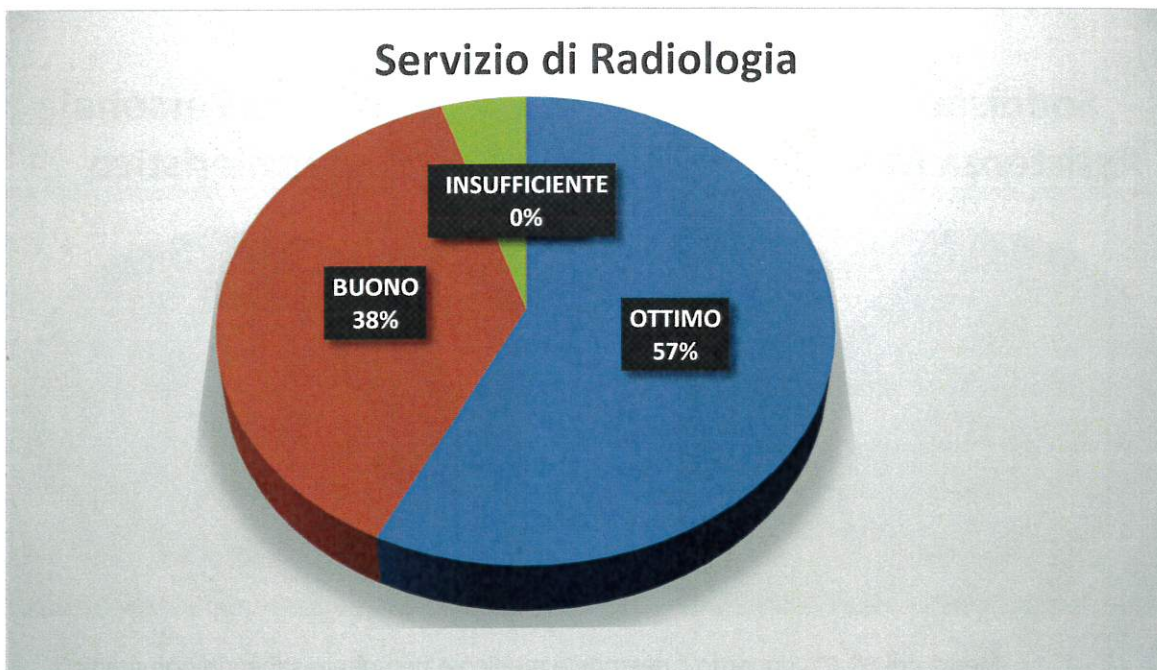
I dati dimostrano che l'accoglienza il confort della camera e la pulizia sono graditi agli utenti durante il periodo di degenza. I dati danno una media del **99%** dato in netto miglioramento rispetto il 2024



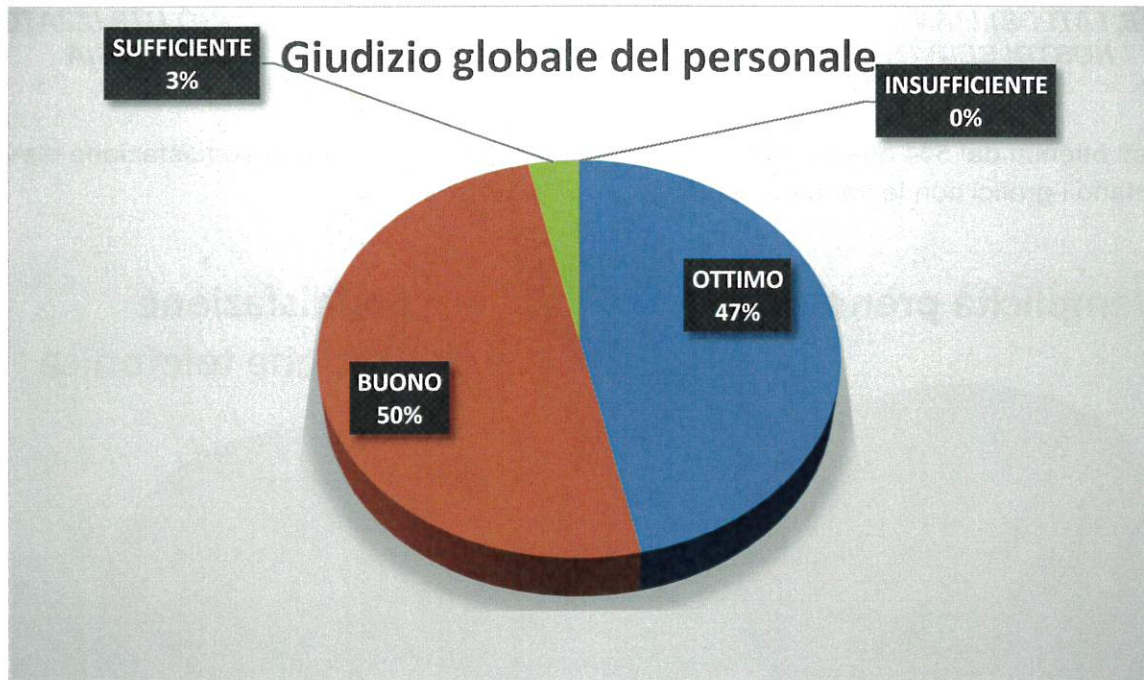
Media del **99,5%** riguardo il personale medico e personale sanitario non medico.



Come si evidenzia gli utenti hanno dimostrato un grado di soddisfazione riguardo l'attività di riabilitazione superiore al **98%**



Il servizio di Radiologia ha ottenuto una percentuale pari al **100%**



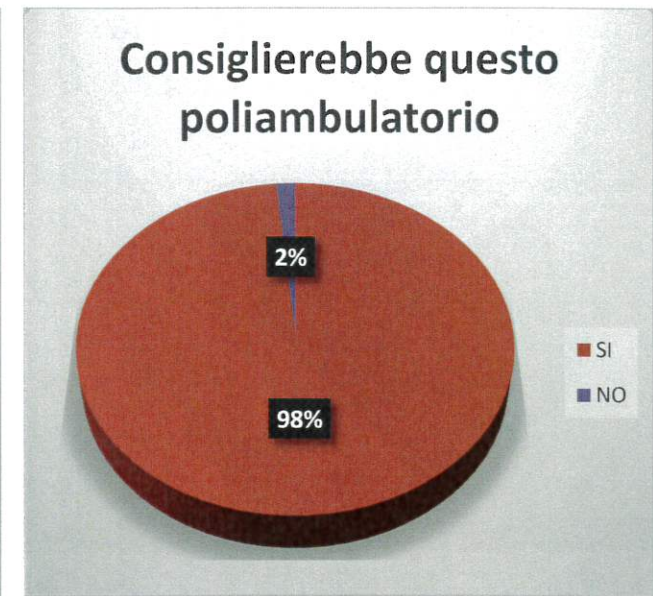
Riguardo il giudizio globale sul personale, gli utenti hanno espresso un grado di soddisfazione del **97%**
Con buono e ottimo, un **3%** con sufficiente



Gli utenti sulla base della loro esperienza hanno espresso un giudizio favorevole (**99%**) nel consigliare a conoscenti/amici/parenti la nostra struttura con una soddisfazione generale del soggiorno pari al **99%**

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

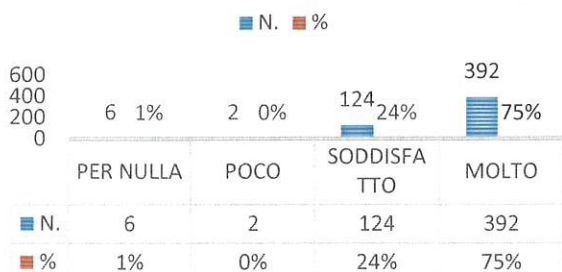
I risultati ottenuti dai 544 questionari evidenziano comunque un grado di soddisfazione elevato. Si riportano i grafici con le varie percentuali:



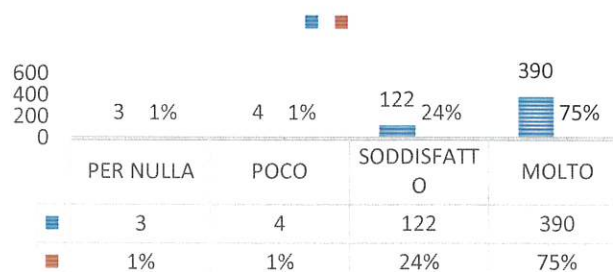
Questi grafici dimostrano un alto grado di soddisfazione con una media di circa il **97%**

Il dato ritenuto fondamentale è evidente nell'ultimo grafico che riporta il 98% di utenti che soddisfatti dei servizi erogati, consiglierebbero a parenti/amici e conoscenti la nostra Struttura

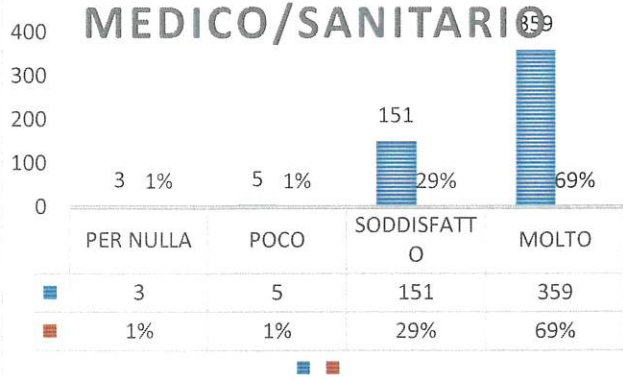
PROFESSIONALITA' PERSONALE MEDICO/SANITARIO



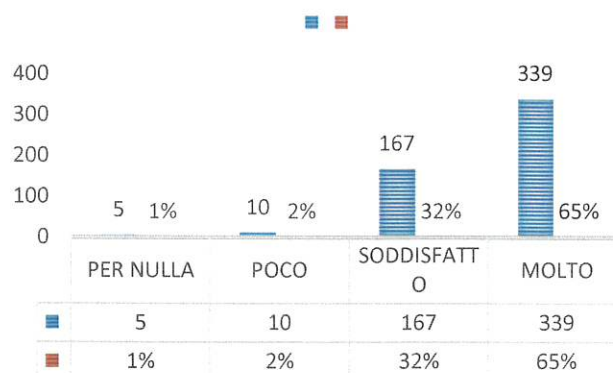
DISPONIBILITA' PERSONALE MEDICO/SANITARIO



INFORMAZIONI RICEVUTE DAL PERSONALE MEDICO/SANITARIO



PUNTUALITA' PERSONALE MEDICO/SANITARIO

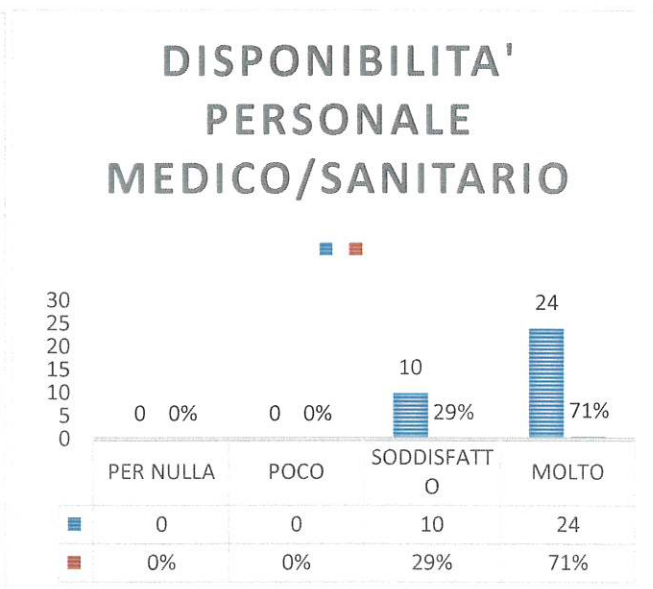
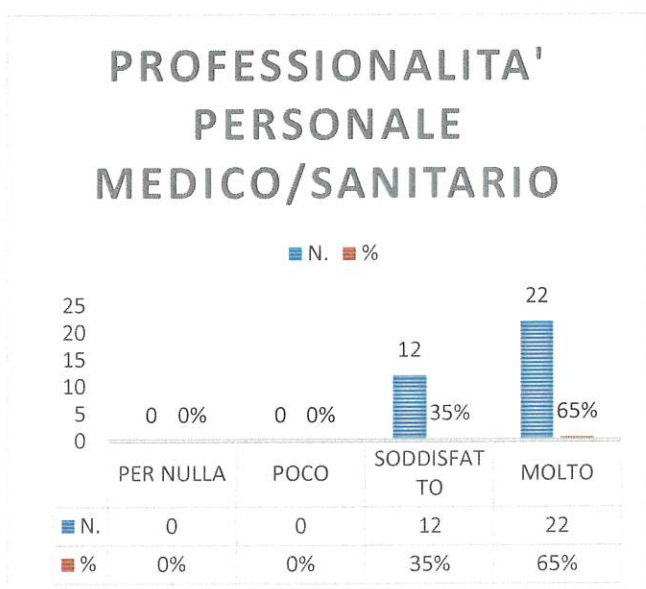


Per quanto riguarda il giudizio espresso dagli utenti nei confronti del personale medico/sanitario che svolge la sua attività nei poliambulatori, viene riportato attraverso i seguenti diagrammi che dimostrano complessivamente una media di **98%**

RISULTATI DELL'ANALISI DEI QUESTIONARI DEGLI UTENTI IN REGIME DI DAY HOSPITAL

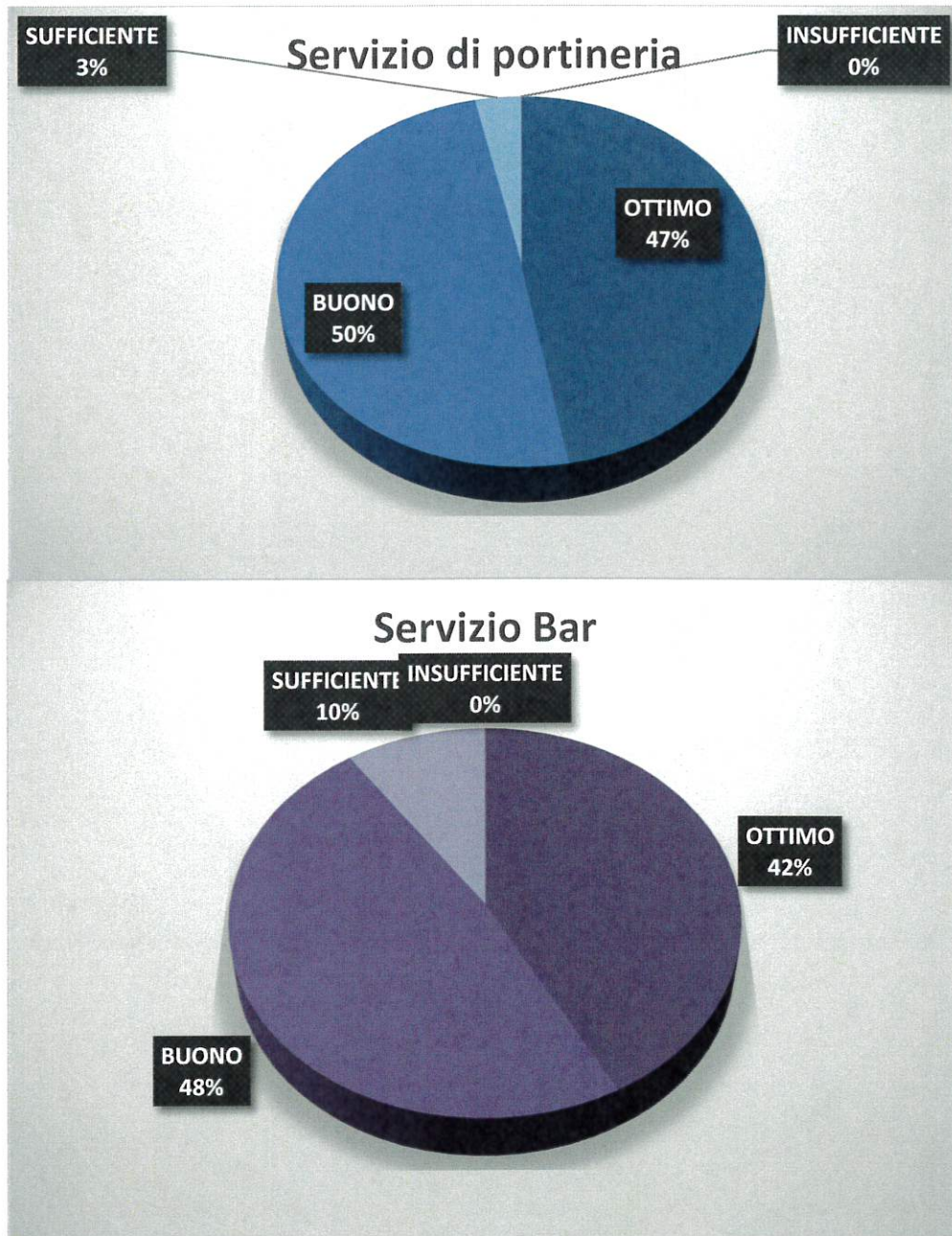
La nostra Struttura alla fine del 2024 ha ottenuto l'accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale per otto posti in regime di Day Hospital. Il Servizio è iniziato a gennaio del 2025 che ha visto l'inserimento di 66 utenti. I questionari raccolti sono stati 34 che corrispondono al **51%**.

Qui sotto riporto i primi dati che sono emersi dai questionari di soddisfazione compilati dai pazienti che hanno utilizzato questo servizio da cui risulta una soddisfazione della professionalità, della disponibilità del personale Medico/sanitario al **100%**



Dai 34 questionari analizzati si evince che tutti hanno risposto positivamente alla possibilità di consigliare il nostro servizio di Day Hospital a parenti, amici e conoscenti.

RISULTATI DELL'ANALISI DEI QUESTIONARI DEGLI UTENTI CHE HANNO UTILIZZATO I NOSTRI SERVIZI SUPPORTO



Anche i nostri Servizi di supporto hanno riscontrato un'elevata percentuale di gradimento

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

L'obiettivo della nostra Struttura è quello di continuare a mantenere un servizio **EQUO, SOSTENIBILE, APPROPRIATO E SICURO, INTEGRATO, INNOVATIVO E TRASPARENTE**, ma soprattutto **INCENTRATO SUL PAZIENTE**

Responsabile Ufficio Qualità
Dott.ssa Valeri Lorena

