

Report Analisi Indagine Qualità Percepita “La qualità della cura in ospedale”

Novembre-Dicembre 2025

Elaborata Da

Barbara Sofritti

DATA 15/12/2025

L'indagine è stata rivolta a tutti i pazienti presenti in reparto nelle settimane dal 18 novembre al 28 novembre 2025, ad esclusione del reparto di area critica, con lo scopo di monitorare la soddisfazione dell'utenza e valutare eventuali aspetti critici che dovessero emergere.

Sono stati consegnati complessivamente 159 questionari così suddivisi:

- al secondo piano 75 questionari;
- al terzo piano 56 questionari;
- al quarto piano 28 questionari.

I questionari sono stati distribuiti in una giornata ripetuta per reparto da parte della dott.ssa Gambetti, psicologa di Hesperia Hospital. Sono stati raccolti 90 questionari, pari al 56.6% ed è stato utilizzato il questionario “La qualità della cura in ospedale – questionario di rilevazione della qualità percepita” MOD0000911/05.

Il questionario prevede, oltre a una sezione anagrafica dedicata ai dati dell'utente (genere ed età) 14 item di valutazione del personale coinvolto nella cura e assistenza, dell'accoglienza, dell'informazione, del rispetto della privacy, del controllo del dolore, degli ambienti della struttura, nonché dei servizi alberghieri offerti.

È presente una sezione per eventuali commenti liberi, positivi o negativi che siano.

Per ciascun item la qualità percepita deve essere indicata utilizzando una scala di valutazione composta da quattro gradi (molto inadeguato, inadeguato, adeguato, molto adeguato) e, come nelle scorse versioni, solo gli item in cui le due risposte negative abbiano avuto maggiore percentuale, verranno attenzionati per comprendere se è possibile attuare azioni migliorative.

La compilazione è avvenuta in auto-somministrazione, in anonimato, su supporto cartaceo a cura dei pazienti ricoverati, coinvolgendo i pazienti che non presentavano problemi di carattere cognitivo, che comprendessero la lingua italiana e che liberamente desiderassero partecipare all'indagine. Per i pazienti che non comprendevano la lingua italiana ci si poteva avvalere di supporto specifico. Per i pazienti con meno di 14 anni e/o con compromesse capacità psico-fisiche, è stata consentita l'eterocompilazione o la compilazione assistita. La compilazione del questionario è stata volontaria.

Dal punto di vista organizzativo si è provveduto a:

- Consegnare il questionario cartaceo durante il ricovero insieme ad apposita informativa;
- Informare verbalmente i pazienti sulle finalità dell'indagine al fine di promuoverne l'adesione;
- Raccogliere i questionari tramite appositi contenitori di raccolta posizionati in accettazione oppure nelle buchette ai piani e raccolta dati a cura del Responsabile Accreditamento e Qualità con il supporto della dott.ssa Daniela Gambetti, Psicologa di Hesperia Hospital.

RIFERIMENTI NORMATIVI

- Intesa Governo Regioni e Province Autonome sul documento recante "Disciplina per la revisione della normativa dell'Accreditamento" Rep. N. 243/CSR del 20/12/12 (2.4 Il Monitoraggio e la Valutazione)
- DGR n. 1943 del 4.12.2017 “Requisiti generali e procedure per il rinnovo dell'accreditamento delle strutture sanitarie” Linee guida in tema di trattamento di dati per lo svolgimento di indagini di customer satisfaction in ambito sanitario - 5 maggio 2011
- Linee Guida “Programma per l'ascolto e il coinvolgimento del Cittadino” Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale, Area Comunità, Equità e partecipazione, 2016

ANALISI DELL'INDAGINE

La distribuzione di genere dei degenti che hanno partecipato alla compilazione del questionario è descritta nel grafico seguente, si conferma la prevalenza del genere maschile (60%).

Genere
90 risposte

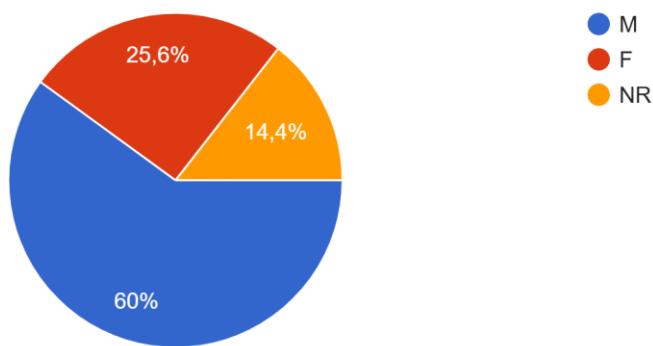


Grafico 1

La compilazione del questionario è avvenuta quasi esclusivamente a cura dell'utente, e nel 12,2% dei casi a cura del caregiver, una grossa fetta di intervistati non hanno fornito risposta.

Questionario compilato da:
90 risposte

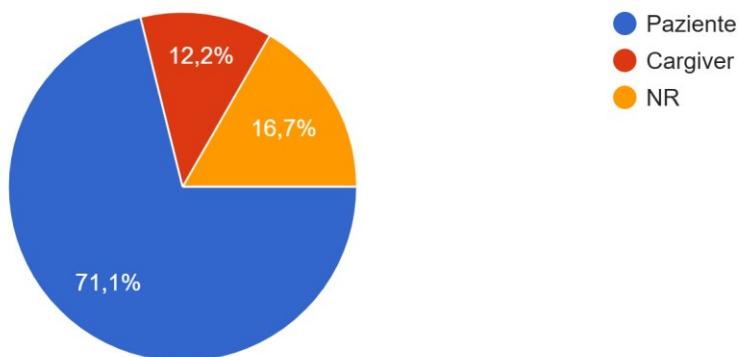


Grafico 2

La modalità di accesso prevalente si conferma essere in convenzione SSN, anche se la maggior parte non ha risposto alla domanda (Purtroppo, anche per questa rilevazione, l'indicazione di precompilare questa sezione a cura della Psicologa al momento della consegna non è stato pienamente attuato, si rimanda nuovamente alla prossima rilevazione al fine di precompilarlo al momento stesso della consegna).

Accesso Paziente

90 risposte

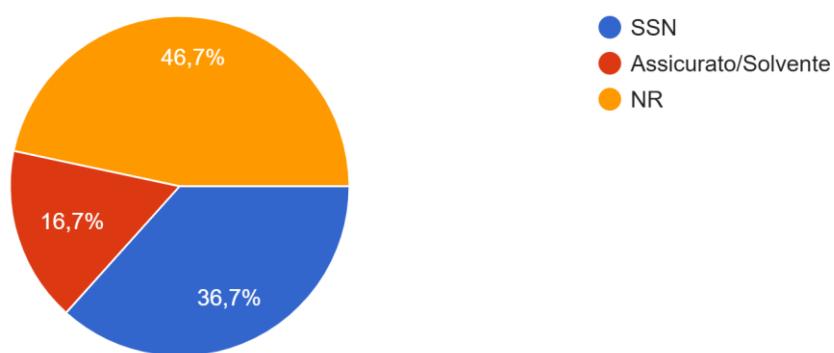


Grafico 3

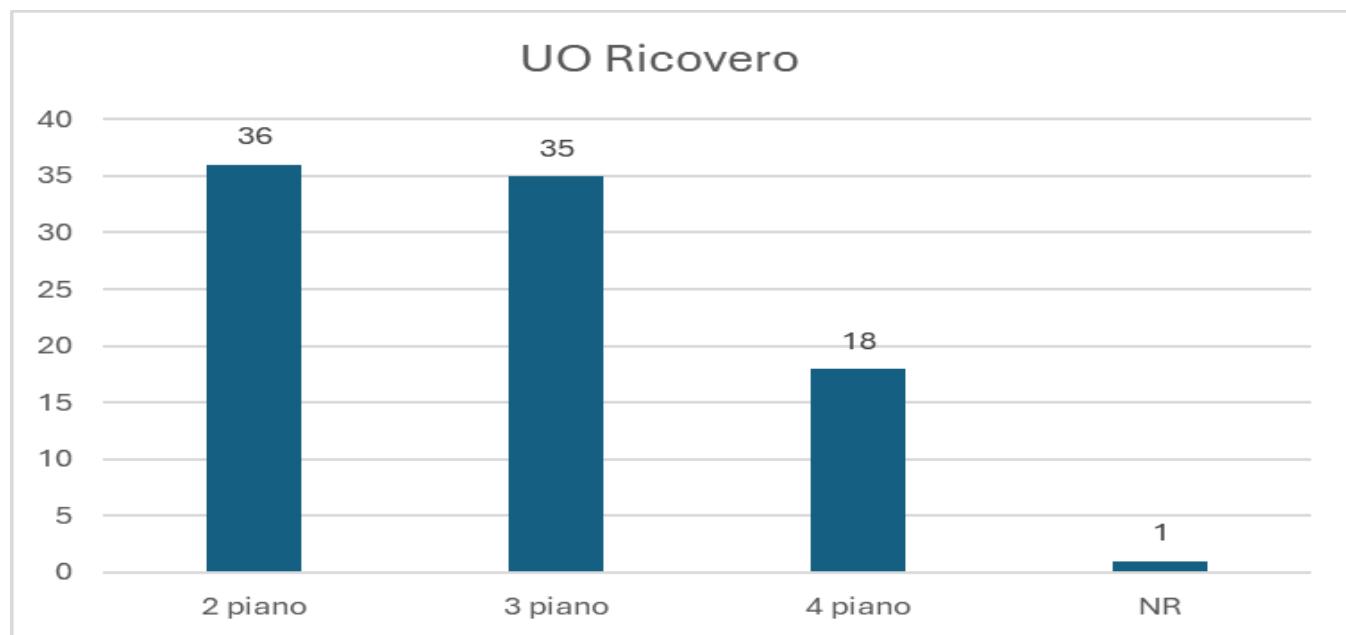


Grafico 4

Utile, anche in questo caso, nelle prossime rilevazioni indicare, al momento della consegna dei questionari l'UO di ricovero, oltre al piano di degenza (indicazione effettuata solamente in parte, per cui il dato specifico è rilevabile dal file excel di raccolta).

- **ACCOGLIENZA IN REPARTO E TEMPI DI ATTESA**

Si conferma il rilievo di qualche nota di inadeguatezza rispetto al tempo di attesa per il ricovero, una volta arrivati in struttura, in leggero peggioramento rispetto alla precedente indagine, mentre l'accoglienza in reparto è risultata completamente positiva.

3. Tempo d'attesa tra l'arrivo in struttura e il momento in cui Le è stata assegnata la camera

90 risposte

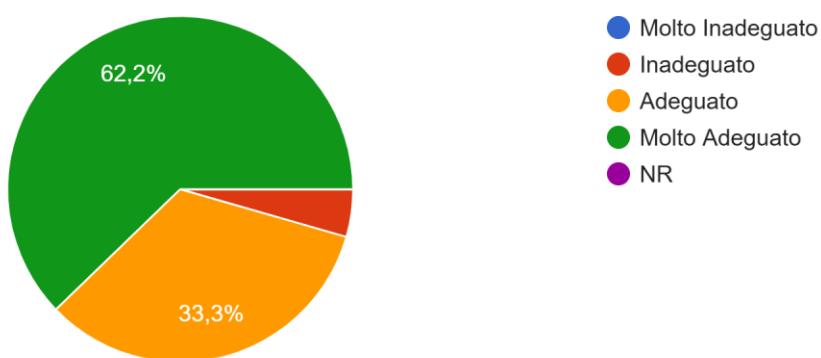


Grafico 5

4. Accoglienza ricevuta in Reparto

90 risposte

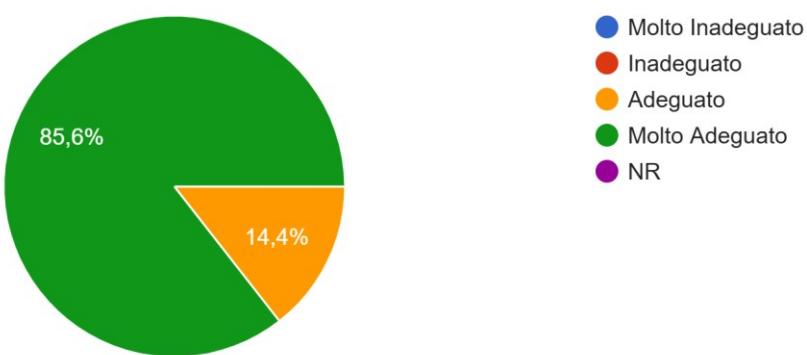


Grafico 6

- **VALUTAZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE NELL'ASSISTENZA**

Nel grafico 7, invece, viene valutato il personale, considerato nell'insieme e non per figura professionale, che fa emergere in prevalenza la totale soddisfazione dell'utente, senza alcun rilievo negativo.

5. Personale Medico/Infermieristico/ OSS/Ausiliari/Fisioterapisti [gentilezza, disponibilità, informazioni, tempo dedicato]

90 risposte

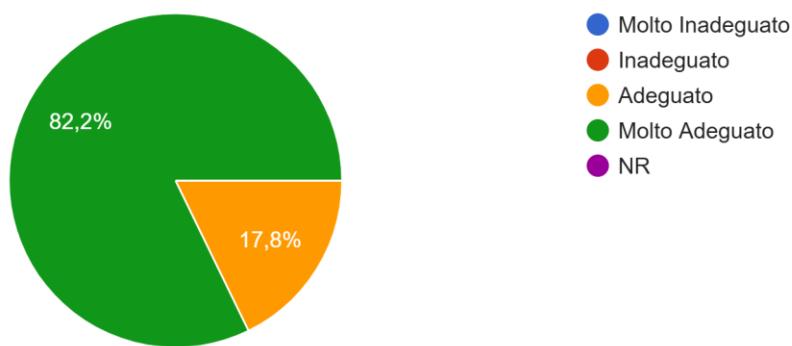


Grafico 7

INFORMAZIONI RICEVUTE

I grafici 8-9-10 sottostanti si focalizzano su aspetti informativi fondamentali nel percorso di cura, in particolare si indagano le informazioni relative alla prevenzione dei rischi durante il ricovero, tema di importanza strategica, non solo per la gestione del rischio clinico, ma anche per quanto concerne l'accesso alla Carta dei Servizi e le informazioni ricevute prima del ricovero.

1. Informazioni ricevute prima del ricovero

90 risposte

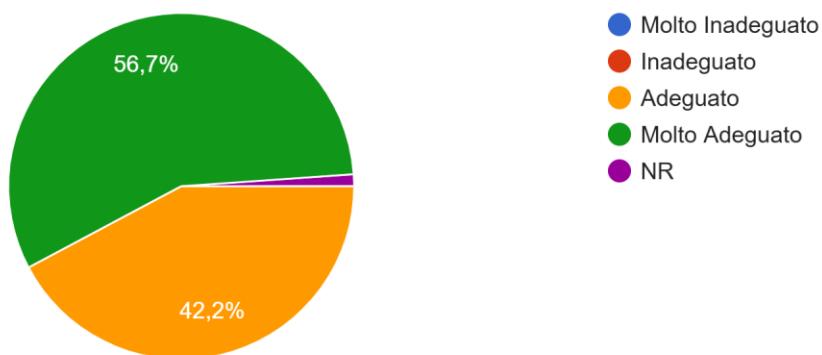


Grafico 8

2. Fruibilità e Utilità Carta dei Servizi Hesperia Hospital

90 risposte

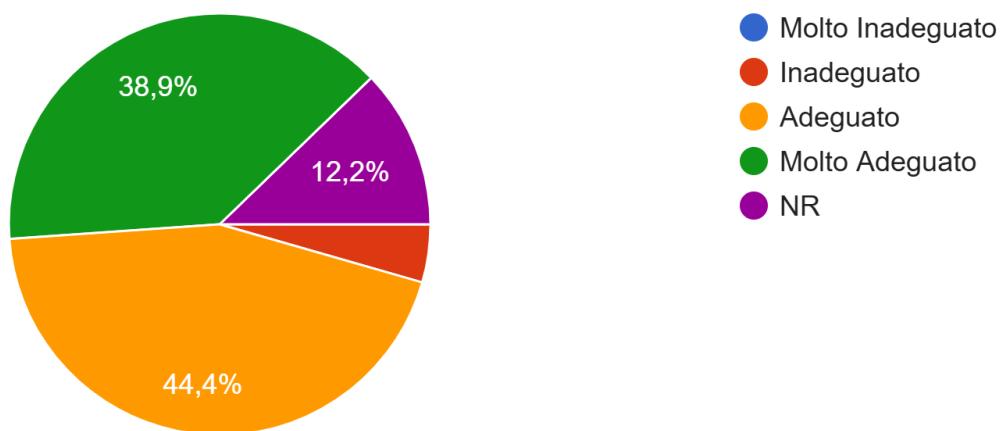


Grafico 9

La carta dei servizi viene inviata tramite mail all’utente insieme alle informazioni del ricovero, per una logica paperless non viene stampata, ed è disponibile tramite scansione di Qr Code.

8. Informazioni ricevute per la prevenzione dei rischi durante il ricovero [braccialetto identificativo, cadute, ecc.]

90 risposte

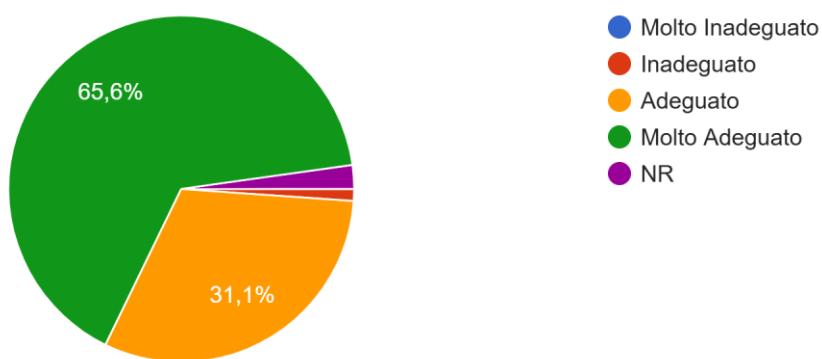


Grafico 10

Seppure il risultato sia confortante in tema di soddisfazione rilevata, l’attenzione sulla tematica della prevenzione dei rischi deve essere sempre sostenuta e rafforzata, in quanto si riscontrano valutazioni, ancorché minime, di inadeguatezza.

- **ORGANIZZAZIONE GENERALE DELLE ATTIVITA’ E DELLA STRUTTURA**

I risultati dell’analisi degli item che andavano ad indagare il lato dell’umanizzazione delle cure, intesa come clima organizzativo, comfort degli ambienti, servizio di ristorazione, e orari di visita di familiari sono illustrati nei sottostanti grafici 11-12-13-14. Come si può vedere dall’analisi dei dati, in generale la percezione dell’utente è positiva.

Il servizio di ristorazione resta sempre il più critico, e si rileva l’item con il numero maggiore di valutazioni negative (7.8%), seppure se contestualizzato nel totale delle risposte, i pazienti esprimono insoddisfazione. Il dato viene condiviso con la ditta che gestisce il servizio.

9. Clima organizzativo nel Reparto [relazioni, comportamenti e comunicazione tra operatori del Reparto, ecc.]

90 risposte

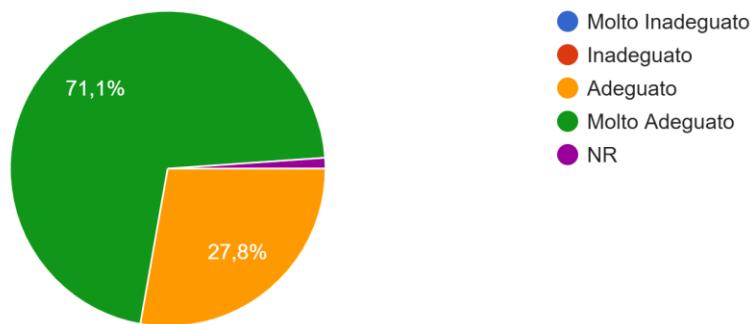


Grafico 11

10. Orari dedicati alla visita di parenti e amici

90 risposte

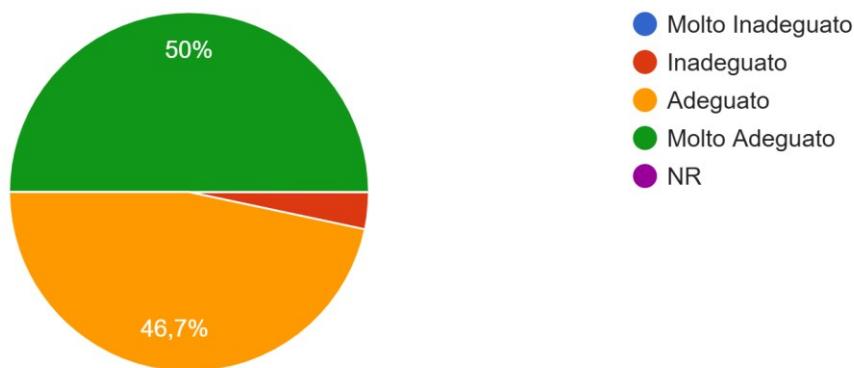


Grafico 12

Resta sempre leggermente critico l'orario di accesso per le visite dei familiari, seppure in minima percentuale.

11. Ambienti [gradevolezza, ordine, pulizia, della camera di degenza, bagno, corridoio ecc.]
90 risposte

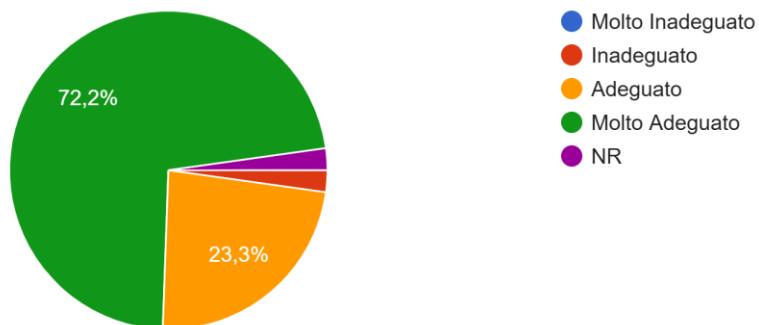


Grafico 13

12. Servizio ristorazione [qualità, quantità e orari dei pasti]
90 risposte

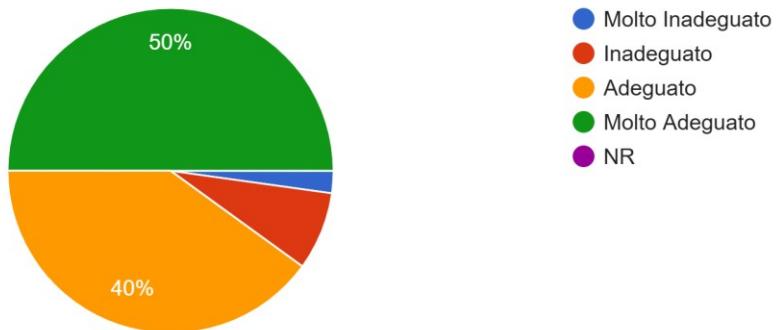


Grafico 14

- **GESTIONE DEL DOLORE RISPETTO ALL'EFFICACIA DELLA TERAPIA ATTUATA**

Per quanto si tratti di una caratteristica soggettiva e poco standardizzabile, nel questionario di valutazione della qualità percepita è stato preso in analisi anche il fattore dolore, e la gestione del dolore, intesa come efficacia della terapia ricevuta mostra un dato soddisfacente, registrando una sola risposta con valutazione di inadeguatezza, oltre a chi non ha fornito risposta.

7. Efficacia della terapia antidolorifica somministrata durante il ricovero [se effettuata]

90 risposte

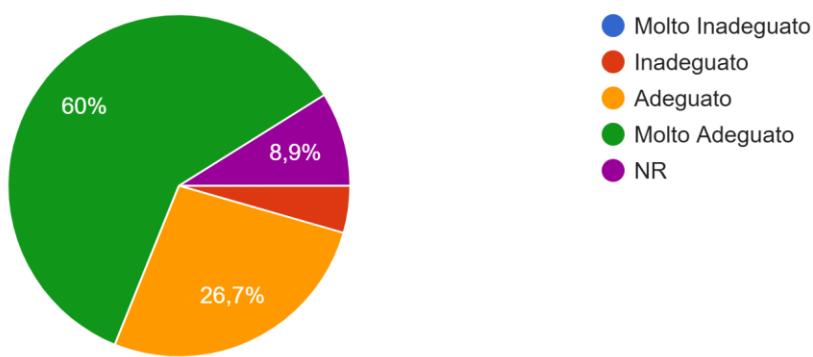


Grafico 15

- **ATTENZIONE RICEVUTA RISPETTO AI SUOI BISOGNI**

Sempre in tema di Umanizzazione delle Cure, si è indagata la percezione del paziente rispetto all'attenzione prestata verso i suoi bisogni, non prettamente sanitari.

La soddisfazione rilevata è positiva, non rilevando alcuna valutazione di inadeguatezza.

13. Attenzione ricevuta rispetto ai suoi bisogni personali [valori, abitudini, tradizioni culturali e religiose, ecc.]

90 risposte

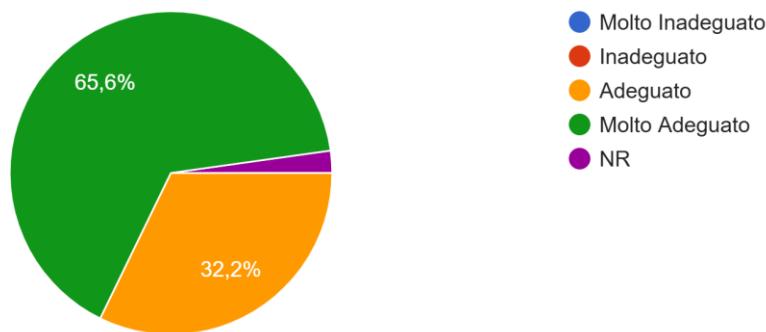


Grafico 16

- **RISPETTO PRIVACY**

Un altro punto importante preso in analisi, riguarda la Privacy, in termini di riservatezza, dell'utente durante le più delicate fasi assistenziali che intercorrono nel periodo del ricovero. Il grafico evidenzia un dato molto positivo, con solo un utente che valuta negativamente tale aspetto.

6. Rispetto della Sua Privacy (Riservatezza) durante il ricovero

90 risposte

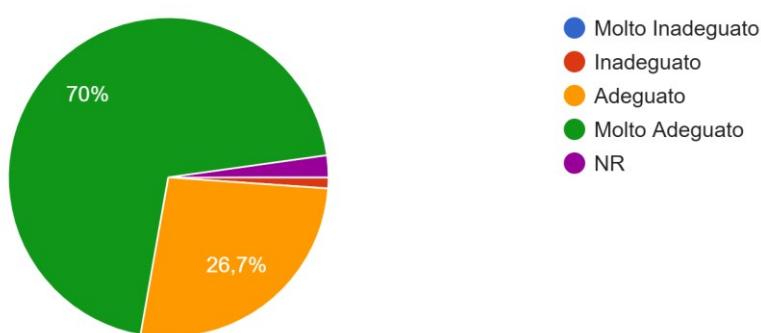


Grafico 17

- SODDISFAZIONE GENERALE DELL'UTENZA

In ultimo, è stato chiesto agli utenti se in generale si sentissero soddisfatti della qualità complessiva delle cure ricevute.

14. Pensando al suo ricovero, come valuta la Qualità complessiva delle cure che ha ricevuto?

90 risposte

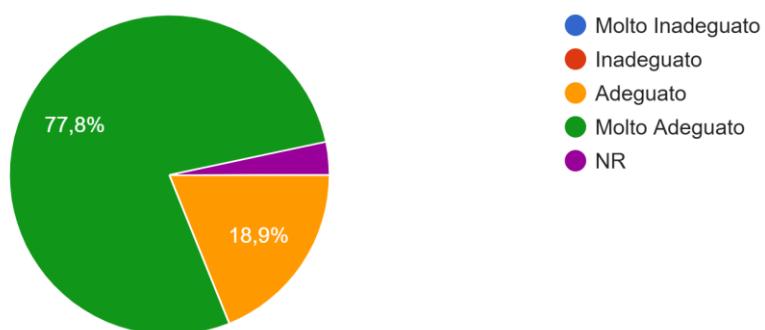


Grafico 18

I dati ottenuti mostrano, ancora una volta, un ottimo indice di gradimento complessivo delle cure e dell'assistenza ricevute da parte dell'utenza, confermando le valutazioni espresse nella precedente valutazione.

VALUTAZIONE SUGGERIMENTI

Il questionario prevede uno spazio per il libero commento del compilatore, al fine di ottenere spunti per eventuali miglioramenti da adottare. Nella tabella che segue sono raccolti tali commenti:

UO RICOVERO	Suggerimenti e riflessioni per migliorare la qualità delle cure
2 PIANO	Meglio di così!
2 PIANO	Io penso la psicologa dovrebbe girare in tutta la fase della riabilitazione e non solo alla fine del percorso. La fragilità emotiva si manifesta molto durante tutta la fase del recupero. I pasti sono tutti troppo saporiti e c'è un problema di qualità. NB: Le quattro fisioterapiste sono di una professionalità elevata, ma una parola fuori posto, mai un tono sopra le righe, molto legate al ruolo del loro lavoro, la cura è un lavoro molto delicato e solo chi se lo sente dentro di sé può produrne risultati appena sopracitati. Grazie, grazie.
2 PIANO	Grazie a tutti!
2° piano CCH	Assicurarsi della corretta azione dei macchinari (perdita di liquidi). Dare corrette indicazioni sulla depilazione prima dell'intervento.
2° piano CCH	A mio parere troppa sufficienza nelle pulizie del bagno. Molto contento della fisioterapista che mi ha seguito dalla terapia intensiva in poi.
2 PIANO	Non ho nessun suggerimento, ma tanti complimenti per il lavoro che svolgete e di più per come lo fate.
2 PIANO	Per me non c'è nessun suggerimento da fare.
2 PIANO	Migliorare pulizia e qualità cibo ("è immangiabile a volte")
2 PIANO	Migliorare la qualità della cucina.
2 PIANO	Non si riesce a dormire di notte per i troppi rumori in corridoio. personale molto preparato e disponibile nel confronto del paziente.
2° piano CCH	Durante trasporto visite ambulatoriali si è poco coperti, si sente freddo. Il pasto non è sempre quello assegnato (forse cambio dieta?)
2 PIANO	Complimenti assoluti. Clinica di eccellenza sotto tutti i profili. Unico Consiglio: maggiore attenzione alla componente psicologica. Grazie di tutto.
2 PIANO	Mi aspettavo una dimissione più veloce, nessuna notizia sulla carta dei servizi.
3 PIANO	Nessun consiglio. Ho ricevuto attenzione e collaborazione da tutto il personale medico e non. L'unica votazione scarsa è sulla cucina, purè non troppo buono e primi poco gustosi
3° piano ortopedia	Ero già stato qui nel 2008 e come allora è tutto come un paziente desidera, un applauso a chi mi ha operato
3° piano ortopedia	Ci siamo trovati molto bene, personale molto gentile, molta umanità, altruismo, dal dottore, infermieri, e tutto il personale pulizie, ecc. Siete stupendi!
3° piano ortopedia	Maggiore attenzione alle esigenze alimentari
3° piano ortopedia	Orari di uscita scomodi, tutto il personale gentile.
3° piano ortopedia	miscelatori nelle docce e saliscende funzionali
3° piano ortopedia	Più informazione in fase di ricovero nello specifico, quando si viene avvisati per il giorno del ricovero le procedure da adottare.
3° piano ortopedia	Si potrebbe migliorare la qualità del cibo
3 PIANO	Siete all'altezza delle situazioni. Bravi
3 PIANO	La pulizia della camera potrebbe essere più accurata. personale molto carino e disponibile. Esperienza positiva.

4° piano urologia	Vista la qualità offerta ritengo che l'aspetto estetico della struttura dovrebbe essere adeguato all'alta qualità del servizio
4° piano urologia	Pulizia pavimenti con altri metodi, rimangono righe sgradevoli.
4° piano ortopedia	nulla... continuare così!
4° piano urologia	Mi ritengo molto soddisfatto non solo della qualità delle cure, ma anche dell'assistenza nel suo complesso che mi è stato prestato.
4° piano urologia	Sapevamo che Hesperia aveva uno staff che mostrava empatia e si pone con caratteristiche umane con i pazienti, ma vi siete tutti superati. che Dio benedica ogni uno di voi.
2 PIANO	Ottimo servizio, Grazie!
2 PIANO	per i 4 giorni passati presso Hesperia, devo esprimere elogio al personale infermieristico, sia uomini che donne! per la loro professionalità, disponibilità e cortesia. per gli esami effettuati, dottori professionali. Per la cucina, abbondante ma leggermente priva di gusti e sapori (non siamo in trattoria)
2° piano Chirurgia Vascolare	Grazie a tutti!
3° piano ortopedia	ECCELENTE! Il centrosud non offre nemmeno un quarto di tutto questo!
3° piano ortopedia	L'unica lamentela è sulla qualità del cibo. i pasti non arrivano caldi, la qualità è molto scadente e non sempre c'è la disponibilità di ciò che si prenota il giorno prima.
3° piano ortopedia	Struttura disorganizzata: mancato avviso di rinvio ricovero (ho poi saputo che non sono stato né il primo né l'ultimo) gravano dalla sospensione di un farmaco salvavita per 3 giorni inutilmente. la sera del ricovero non risultavo essere inserito nel computer; pertanto, nessun infermiere è passato per somministrarmi la terapia ma ho dovuto arrangiarmi. Nella carta dei servizi è prevista la cassaforte ma nella camera non era presente., Durante la permanenza in subintensiva nonostante chiamassi per assistenza ho dovuto sollecitare più volte per avere udienza.
2° piano Vascolare	L'importanza di pranzo e cena per un paziente è rilevante, per cui uno sforzo per migliorare la qualità dei pasti, ha quasi, l'importanza di un intervento.

- **SINTESI**

L'indagine ha permesso di valutare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto al ricovero ospedaliero presso Hesperia Hospital, che risulta molto buono, con poche note di criticità rilevate che, nonostante gli sforzi messi in campo e le azioni attuate, restano comunque da attenzionare.

Gli step previsti sono la diffusione del report ai coordinatori e responsabili clinici per diffusione a tutti i collaboratori al fine di esprimere gratitudine verso il lavoro svolto e renderli consapevoli comunque delle criticità segnalate.

Si richiede inoltre ai responsabili e coordinatori di UO/Servizi di condividere nelle riunioni organizzative di servizio, i risultati dell'indagine al fine di stimolare il personale all'importanza che riveste l'esperienza di ricovero per l'utente, e quanto i nostri comportamenti possano inficiare nel rapporto di fiducia che si viene a creare in un momento così delicato per la persona.

SI condivide con il servizio di ristorazione la valutazione negativa espressa dagli utenti, anche se il dato resta sotto valori accettabili, si condivide il report anche con il servizio di sanificazione per esprimere ringraziamento al loro personale, così come citato anche da alcuni utenti.

Il report viene altresì inviato al Responsabile ERM e alla Responsabile Internal Audit di GHC.