

Monteriggioni, 24/02/2026

Oggetto: report analisi indagine di soddisfazione utente **anno 2025**

La presente indagine è stata effettuata somministrando a tutti i degenti, al momento del ricovero, apposito questionario, con lo scopo di monitorare la soddisfazione dell'utenza e valutare eventuali aspetti critici.

Il questionario prevede, oltre ad una sezione anagrafica dedicata ai dati dell'utente, 45 domande, riguardanti la valutazione dell'accoglienza, dell'assistenza e rapporti con il personale, il comfort alberghiero e la dimissione.

Viene infine riservata un'apposita sezione in cui l'utente può esprimere eventuali commenti liberi, positivi o negativi.

Per ciascuna domanda, l'utente deve indicare la qualità percepita utilizzando una scala di valutazione composta da sei gradi (completamente insoddisfatto, insoddisfatto, non saprei, non c'è male, soddisfatto e completamente soddisfatto).

La compilazione è avvenuta in auto-somministrazione, in anonimato, su supporto cartaceo a cura dei pazienti ricoverati che non presentavano problemi di carattere cognitivo, che comprendessero la lingua italiana e che liberamente desiderassero partecipare all'indagine. La compilazione del questionario è totalmente volontaria.

Dal punto di vista organizzativo si è provveduto a:

- Consegnare il questionario cartaceo direttamente al paziente al momento dell'accettazione del ricovero
- Informare verbalmente i pazienti sulle finalità dell'indagine al fine di promuovere l'adesione
- Raccogliere i questionari invitando gli utenti a depositarli negli appositi contenitori attaccati al muro nei vari piani
- La raccolta e analisi è a cura del responsabile URP.

Analisi dell'indagine

Durante l'anno sono stati raccolti complessivamente 319 questionari.

La distribuzione di genere dei degenti che hanno partecipato alla compilazione del questionario è stata la seguente:

- persone di sesso femminile: 147
- persone di sesso maschile: 121

- persone che non hanno fornito risposta: 51

La compilazione del questionario è avvenuta:

- direttamente dal paziente in 192 casi
- da altra persona per conto del paziente in 66 casi
- non hanno risposto in 61 casi

La nazionalità è stata così rappresentata:

- italiana: 259 utenti
- europea: 3 utenti
- extraeuropea: 3 utenti
- non hanno risposto: 54 utenti

I risultati ottenuti sono i seguenti:

Accoglienza:

Facilità di accesso alla casa di cura

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	1	0,31%	
insoddisfatto	2	0,63%	
non saprei	6	1,88%	
non c'è male	16	5,02%	
soddisfatto	65	20,38%	
completamente soddisfatto	220	68,97%	89,34%
Nessuna risposta	9	2,82%	

Facilità di accesso al reparto

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	1	0,31%	
insoddisfatto	1	0,31%	
non saprei	5	1,57%	
non c'è male	7	2,19%	
soddisfatto	63	19,75%	
completamente soddisfatto	232	72,73%	92,48%
Nessuna risposta	10	3,14%	

Al momento del ricovero ha notato se il personale è dotato del cartellino di riconoscimento?

Risposta	Conteggio	Percentuale	
Si	283	88,71%	
No	18	5,64%	
Nessuna risposta	18	5,64%	

Al momento del ricovero le è stato applicato il braccialetto per il riconoscimento del paziente?

Risposta	Conteggio	Percentuale	
Si	306	95,92%	
No	4	1,25%	
Nessuna risposta	9	2,82%	

Al momento del ricovero le è stato consegnato un opuscolo informativo sull'organizzazione della struttura sanitaria?

Risposta	Conteggio	Percentuale	
Si	276	86,52%	
No	22	6,90%	
Nessuna risposta	21	6,58%	

Al momento del ricovero le è stato consegnato un opuscolo informativo sul trattamento del dolore?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Si	235	73,67%
No	48	15,05%
Nessuna risposta	36	11,29%

Accoglienza ricevuta nel reparto al momento del ricovero

Risposta	Conteggio	Percentuale
completamente insoddisfatto	0	0,00%
insoddisfatto	0	0,00%
non saprei	3	0,94%
non c'è male	3	0,94%
soddisfatto	41	12,85%
completamente soddisfatto	262	82,13%
Nessuna risposta	10	3,14%

94,98%

Informazioni ricevute al momento del ricovero sull'organizzazione del reparto

Risposta	Conteggio	Percentuale
completamente insoddisfatto	0	0,00%
insoddisfatto	9	2,82%
non saprei	9	2,82%
non c'è male	9	2,82%
soddisfatto	72	22,57%
completamente soddisfatto	207	64,89%
Nessuna risposta	13	4,08%

87,46%

Assistenza e rapporti con il personale medico e infermieristico

Assistenza ricevuta dal personale medico

Risposta	Conteggio	Percentuale
completamente insoddisfatto	0	0,00%
insoddisfatto	1	0,31%
non saprei	2	0,63%
non c'è male	8	2,51%
soddisfatto	34	10,66%
completamente soddisfatto	261	81,82%
Nessuna risposta	13	4,08%

92,48%

Al momento del ricovero o nei giorni immediatamente successivi le sono stati indicati quali sono i medici di riferimento del reparto di degenza?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Si	229	71,79%
No	69	21,63%
Nessuna risposta	21	6,58%

Al momento del ricovero o nei giorni immediatamente successivi le è stato indicato quale è l'infermiere di riferimento o la caposala del reparto di degenza?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Si	209	65,52%
No	78	24,45%
Nessuna risposta	32	10,03%

Ha notato se il medico e/o l'infermiere si sono lavati le mani / cambiati i guanti / disinfettate con il gel alcolico durante la visita?

Risposta	Conteggio	Percentuale
No	12	3,76%
Non sono stato toccato	9	2,82%
Si	271	84,95%
Nessuna risposta	27	8,46%

Chiarezza (anche in termini di comprensibilità del linguaggio) e completezza delle informazioni ricevute dal personale medico di reparto

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	1	0,31%	
insoddisfatto	1	0,31%	
non saprei	2	0,63%	
non c'è male	8	2,51%	
soddisfatto	57	17,87%	
completamente soddisfatto	238	74,61%	92,48%
Nessuna risposta	12	3,76%	

Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal chirurgo

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	2	0,63%	
insoddisfatto	0	0,00%	
non saprei	2	0,63%	
non c'è male	7	2,19%	
soddisfatto	40	12,54%	
completamente soddisfatto	252	79,00%	91,54%
Nessuna risposta	16	5,02%	

Il suo percorso assistenziale (cura e dimissioni) le è stato spiegato accuratamente e lei lo ha condiviso?

Risposta	Conteggio	Percentuale	
Non ero d'accordo	0	0,00%	
Era ininfluente	14	4,39%	
Si, ero d'accordo	278	87,15%	
Nessuna risposta	27	8,46%	

Le informazioni che ha ricevuto dai vari sanitari (medici e infermieri) sono sempre state concordanti (uguali)

Risposta	Conteggio	Percentuale	
No	1	0,31%	
Non sempre	12	3,76%	
Si	289	90,60%	
Nessuna risposta	17	5,33%	

Le sono stati spiegati in maniera chiara quali sono gli effetti sulla sua salute (rischi e benefici) in relazione ai trattamenti ai quali è stato sottoposto?

Risposta	Conteggio	Percentuale	
No	7	2,19%	
Non troppo bene	13	4,08%	
Si	280	87,77%	
Nessuna risposta	19	5,96%	

Rapporto umano instaurato con il personale medico

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	0	0,00%	
insoddisfatto	2	0,63%	
non saprei	2	0,63%	
non c'è male	3	0,94%	
soddisfatto	33	10,34%	
completamente soddisfatto	266	83,39%	93,73%
Nessuna risposta	13	4,07%	

Assistenza ricevuta dal personale infermieristico (accuratezza nella somministrazione dei farmaci e nell'esecuzione delle medicazioni)

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	1	0,31%	
insoddisfatto	0	0,00%	
non saprei	1	0,31%	
non c'è male	5	1,57%	
soddisfatto	29	9,09%	
completamente soddisfatto	265	83,07%	92,16%
Nessuna risposta	18	5,64%	

Quando ha informato gli infermieri di avere dolore, l'intervento per somministrare il farmaco è stato tempestivo?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Si	298	93,42%
No	5	1,57%
Nessuna risposta	16	5,02%

E' stato fatto il possibile per il controllo del dolore durante la sua degenza?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Si	301	94,36%
No	1	0,31%
Nessuna risposta	17	5,33%

Assistenza ricevuta dal personale fisioterapico

Risposta	Conteggio	Percentuale
completamente insoddisfatto	1	0,31%
insoddisfatto	3	0,94%
non saprei	5	1,57%
non c'è male	5	1,57%
soddisfatto	35	10,97%
completamente soddisfatto	186	58,31%
Nessuna risposta	84	26,33%

69,28%

Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal personale infermieristico

Risposta	Conteggio	Percentuale
completamente insoddisfatto	1	0,31%
insoddisfatto	1	0,31%
non saprei	4	1,25%
non c'è male	8	2,51%
soddisfatto	52	16,30%
completamente soddisfatto	235	73,67%
Nessuna risposta	18	5,64%

89,77%

Rapporto umano instaurato con il personale infermieristico (in termini di cortesia, disponibilità e con particolare riferimento al rispetto della riservatezza)

Risposta	Conteggio	Percentuale
completamente insoddisfatto	0	0,00%
insoddisfatto	2	0,63%
non saprei	0	0,00%
non c'è male	6	1,88%
soddisfatto	35	10,97%
completamente soddisfatto	261	81,82%
Nessuna risposta	15	4,70%

92,79%

Assistenza ricevuta rispetto ai suoi bisogni di cura alla persona (cure igieniche, assistenza durante i pasti)

Risposta	Conteggio	Percentuale
completamente insoddisfatto	1	0,31%
insoddisfatto	1	0,31%
non saprei	5	1,57%
non c'è male	13	4,08%
soddisfatto	40	12,54%
completamente soddisfatto	244	76,49%
Nessuna risposta	15	4,70%

89,03%

Confort

Orario di sveglia mattutina

Risposta	Conteggio	Percentuale
completamente insoddisfatto	2	0,63%
insoddisfatto	2	0,63%
non saprei	8	2,51%

non c'è male	19	5,96%	
soddisfatto	93	29,15%	82,13%
completamente soddisfatto	169	52,98%	
Nessuna risposta	26	8,15%	

Orario distribuzione pasti

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	1	0,31%	
insoddisfatto	1	0,31%	
non saprei	5	1,57%	
non c'è male	12	3,76%	
soddisfatto	93	29,15%	87,46%
completamente soddisfatto	186	58,31%	
Nessuna risposta	21	6,58%	

Orario ed organizzazione delle visite dei familiari

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	0	0,00%	
insoddisfatto	9	2,82%	
non saprei	14	4,39%	
non c'è male	30	9,40%	
soddisfatto	73	22,88%	77,43%
completamente soddisfatto	174	54,55%	
Nessuna risposta	19	5,96%	

Orario ricevimento dei medici

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	1	0,31%	
insoddisfatto	2	0,63%	
non saprei	10	3,13%	
non c'è male	16	5,02%	
soddisfatto	72	22,57%	80,56%
completamente soddisfatto	185	57,99%	
Nessuna risposta	33	10,35%	

Condizioni igieniche della camera

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	0	0,00%	
insoddisfatto	0	0,00%	
non saprei	1	0,31%	
non c'è male	9	2,82%	
soddisfatto	43	13,48%	91,85%
completamente soddisfatto	250	78,37%	
Nessuna risposta	16	5,02%	

Comfort della camera (arredi, spazi a disposizione, temperatura, illuminazione)

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	1	0,31%	
insoddisfatto	1	0,31%	
non saprei	0	0,00%	
non c'è male	7	2,19%	
soddisfatto	49	15,36%	91,85%
completamente soddisfatto	244	76,49%	
Nessuna risposta	17	5,33%	

Condizioni igieniche dei bagni del reparto

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	0	0,00%	
insoddisfatto	0	0,00%	
non saprei	1	0,31%	

non c'è male	10	3,13%	
soddisfatto	50	15,67%	90,91%
completamente soddisfatto	240	75,24%	

Nessuna risposta

18

5,64%

Disponibilità di spazi comuni e servizi accessori (Bar, TV, sala lettura, ecc.)

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	2	0,63%	
insoddisfatto	1	0,31%	
non saprei	4	1,25%	
non c'è male	15	4,70%	
soddisfatto	61	19,12%	84,33%
completamente soddisfatto	208	65,20%	
Nessuna risposta	28	8,77%	

Qualità del cibo

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	12	3,76%	
insoddisfatto	9	2,82%	
non saprei	18	5,64%	
non c'è male	53	16,61%	
soddisfatto	70	21,94%	64,89%
completamente soddisfatto	137	42,95%	
Nessuna risposta	20	6,27%	

Quantità del cibo

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	7	2,19%	
insoddisfatto	3	0,94%	
non saprei	11	3,45%	
non c'è male	28	8,78%	
soddisfatto	84	26,33%	78,37%
completamente soddisfatto	166	52,04%	
Nessuna risposta	20	6,27%	

Presentazione del cibo

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	10	3,13%	
insoddisfatto	3	0,94%	
non saprei	14	4,39%	
non c'è male	36	11,29%	
soddisfatto	86	26,96%	74,29%
completamente soddisfatto	151	47,34%	
Nessuna risposta	19	5,96%	

Rispetto della riservatezza

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	3	0,94%	
insoddisfatto	4	1,25%	
non saprei	4	1,25%	
non c'è male	18	5,64%	
soddisfatto	55	17,24%	84,33%
completamente soddisfatto	214	67,08%	
Nessuna risposta	21	6,58%	

Dimissioni

Prima delle dimissioni ha avuto un colloquio con il medico/infermiere del reparto di degenza?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Sì	273	85,58%

No	3	0,94%	
Nessuna risposta	43	13,48%	
Informazioni ricevute rispetto ad eventuali cure da effettuare dopo le dimissioni (a casa o presso altre strutture)			

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	0	0,00%	
insoddisfatto	0	0,00%	
non saprei	1	0,31%	
non c'è male	5	1,57%	
soddisfatto	45	14,11%	
completamente soddisfatto	232	72,73%	86,83%
Nessuna risposta	36	11,28%	

Alla dimissione le sono state fornite chiaramente le prescrizioni scritte dei farmaci da utilizzare a domicilio o dei presidi necessari?

Risposta	Conteggio	Percentuale	
No	0	0,00%	
Non erano necessari	7	2,19%	
Si	267	83,70%	
Nessuna risposta	45	14,11%	

I presidi di cui aveva bisogno le sono stati forniti alla dimissione?

Risposta	Conteggio	Percentuale	
No	0	0,00%	
Non erano necessari	57	17,87%	
Si	202	63,32%	
Nessuna risposta	60	18,81%	

Le sono state fornite indicazioni chiare su cosa tenere sotto controllo una volta rientrati a domicilio?

Risposta	Conteggio	Percentuale	
No	0	0,00%	
Non chiaramente	4	1,25%	
Si	258	80,88%	
Nessuna risposta	57	17,87%	

Informazioni ricevute su cosa fare per avere copia della cartella clinica

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	3	0,94%	
insoddisfatto	4	1,25%	
non saprei	4	1,25%	
non c'è male	6	1,88%	
soddisfatto	47	14,73%	
completamente soddisfatto	186	58,31%	73,04%
Nessuna risposta	69	21,63%	

Soddisfazione generale

Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero?

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	1	0,31%	
insoddisfatto	1	0,31%	
non saprei	1	0,31%	
non c'è male	7	2,19%	
soddisfatto	46	14,42%	
completamente soddisfatto	234	73,35%	87,77%
Nessuna risposta	29	9,09%	

Consiglierebbe ad altri questo ospedale?

Risposta	Conteggio	Percentuale	
Assolutamente no	1	0,31%	
Forse sì o forse no	6	1,88%	

Certamente sì	278	87,15%
Nessuna risposta	34	10,66%

Sintesi

Il Responsabile URP ha ricevuto durante l'anno 2025 n 4 reclami di lieve entità, tutti gestiti nel più breve tempo possibile (tempo massimo 20 gg).

L'indagine ha permesso di valutare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto al ricovero ospedaliero presso Rugani Hospital, che risulta complessivamente buono e senza particolari criticità segnalate.

Si evidenzia comunque la necessità di:

- stimolare maggiormente i pazienti, sia in fase di accettazione che durante il ricovero, alla compilazione del questionario per avere un campione maggiormente significativo e garantire un'analisi sempre migliore e più accurata nell'ottica del miglioramento continuo.
- prestare maggiore attenzione alla consegna degli opuscoli informativi ai pazienti
- sensibilizzare maggiormente il personale medico a fornire tutte le informazioni necessarie al paziente in fase di dimissione

Ufficio Qualità
Moira Bartolini