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

Maggio 2026

Elaborata Da
Barbara Sofritti
DATA 25/05/2026

L'indagine è stata rivolta a tutti i pazienti presenti in reparto dal 04 al 10 maggio 2026, 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 110 questionari così suddivisi:

- al secondo piano 29 questionari il 4 maggio;
- al terzo piano 23 questionari il 5 maggio;
- al quarto piano 17 questionari il 6 maggio;
- oltre a 41 questionari distribuiti ai nuovi ingressi del 7 e 8 maggio.

I questionari sono stati distribuiti in una giornata ripetuta per reparto da parte della dott.ssa Gambetti, psicologa di Hesperia Hospital. Sono stati raccolti 63 questionari, pari al 57.2% del totale consegnato, in calo rispetto all'adesione di febbraio, ed è stato utilizzato il questionario “La qualità della cura in ospedale – questionario di rilevazione della qualità percepita” MOD0000911/06.

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'etero-compilazione 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 della 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, come per tutte le precedenti rilevazioni, la prevalenza del genere maschile.

Genere
63 risposte

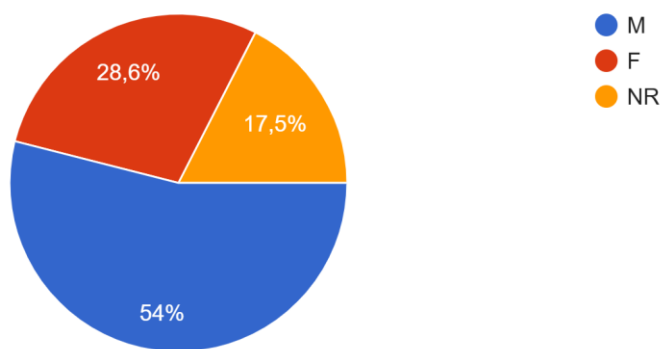


Grafico 1

Età paziente

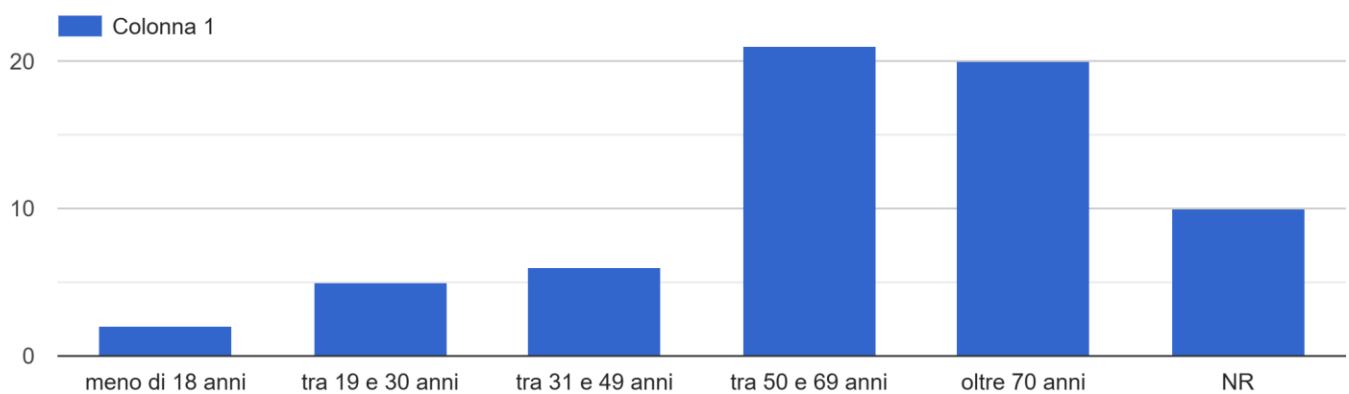


Grafico 2

La classificazione per età è stata suddivisa per fasce, come desumibile dal grafico 2.

La compilazione del questionario è avvenuta prevalentemente a cura dell'utente, una grossa fetta di intervistati non hanno fornito risposta.

Questionario compilato da:

63 risposte

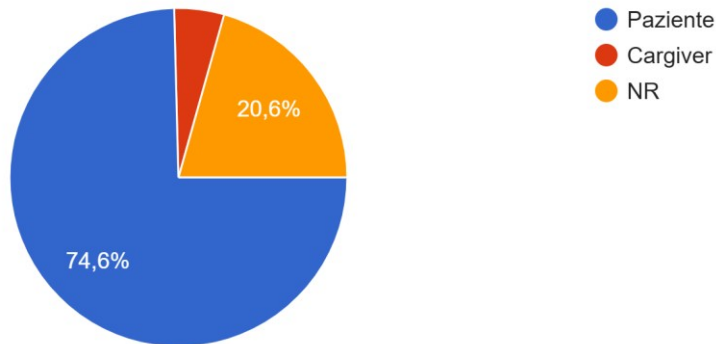


Grafico 3

La modalità di accesso è stata compilata direttamente in fase di consegna, si conferma una netta prevalenza di accesso tramite convenzione SSN.

Accesso Paziente

63 risposte

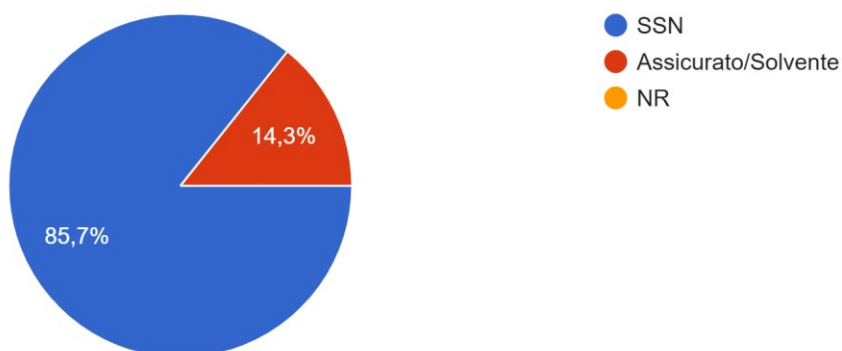


Grafico 4

In questa rilevazione si è indicato anche la UO di ricovero, oltre al piano di degenza, dove emerge che Ortopedia rappresenta la quota maggiore, quantomeno fra chi ha fornito risposta.

UO RICOVERO

63 risposte

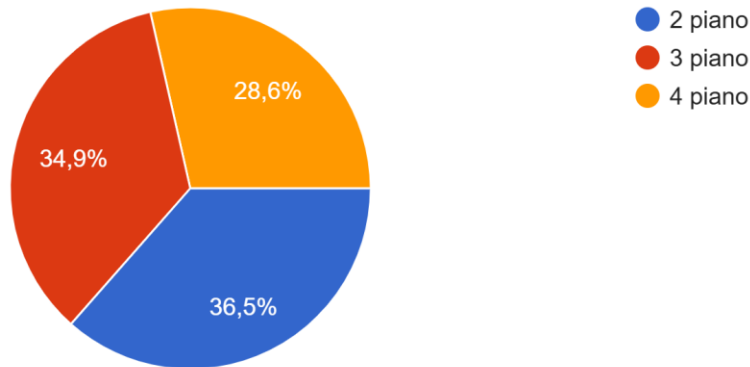


Grafico 5

UO di ricovero

63 risposte

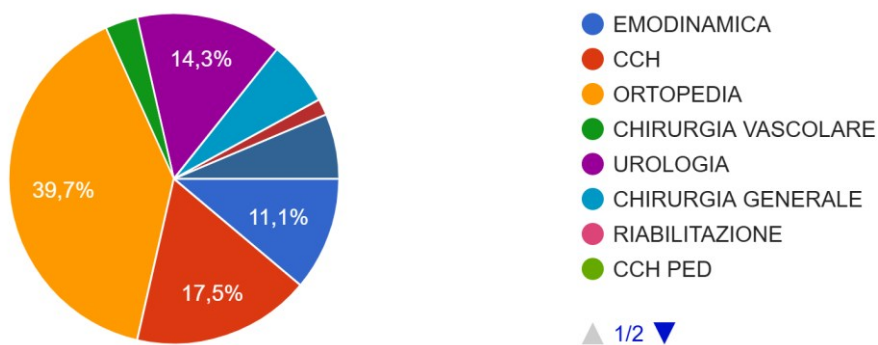


Grafico 6

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

L'accoglienza ricevuta in reparto si conferma molto positivamente, con solo una nota di inadeguatezza.

4. Accoglienza ricevuta in Reparto

63 risposte

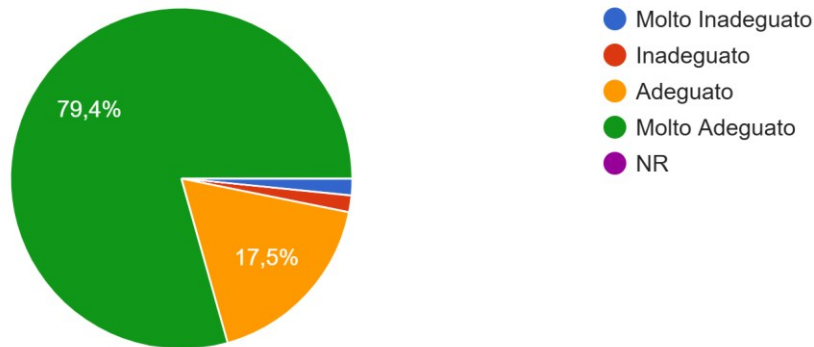


Grafico 7

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

Nei grafici 9 e 10, invece, viene valutato il personale, considerato nell'insieme e non per figura professionale, suddiviso solamente tra personale amministrativo e personale sanitario, che fa emergere in prevalenza la piena soddisfazione dell'utente, anche se si riscontrano valutazioni negative, specificate ulteriormente nei commenti a campo libero.

3. Personale di accettazione/ufficio ricoveri (gentilezza, disponibilità, informazioni, tempo dedicato)

63 risposte

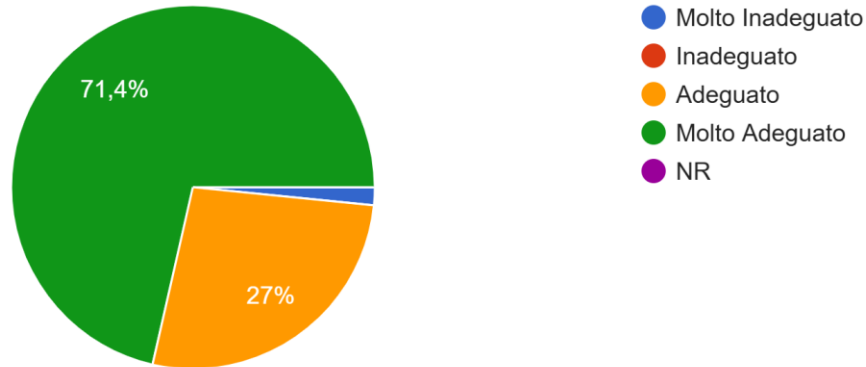


Grafico 9

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

63 risposte

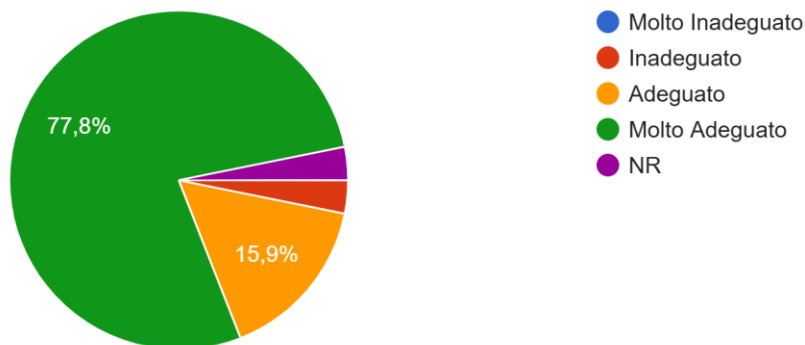


Grafico 10

INFORMAZIONI RICEVUTE

I grafici 11-12-13 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

63 risposte

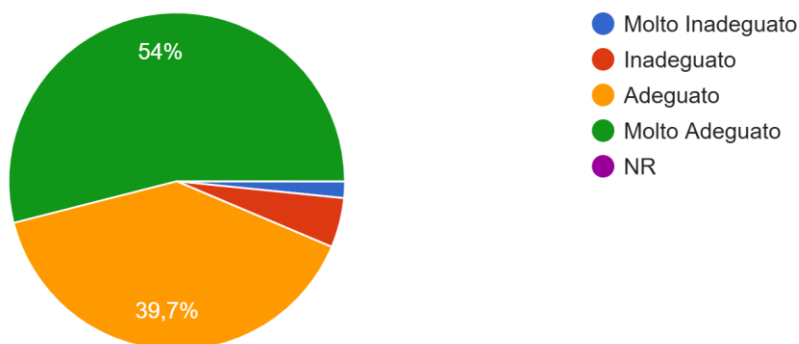


Grafico 11

2. Fruibilità e Utilità Carta dei Servizi Hesperia Hospital

63 risposte

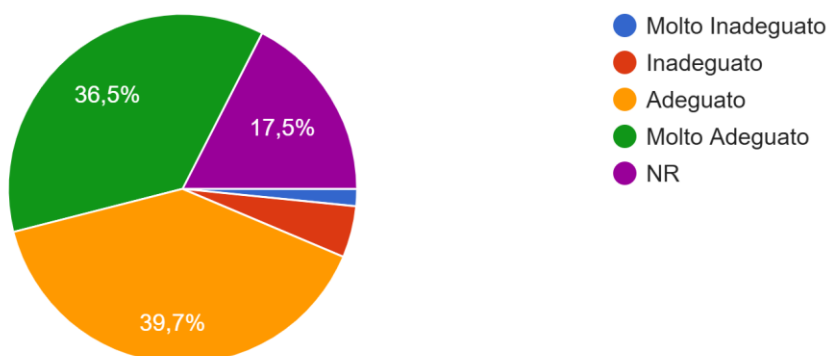


Grafico 12

La carta dei servizi viene inviata tramite mail all'utente, insieme alle informazioni del ricovero e a depliant sulla gestione del rischio, per una logica paperless non sono stampati.

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

63 risposte

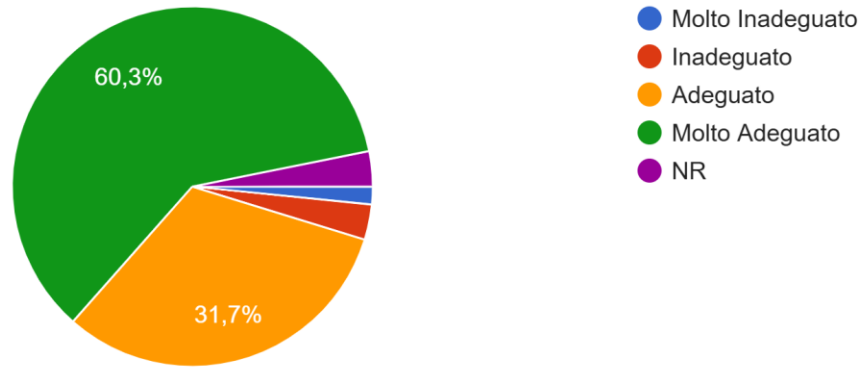


Grafico 13

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. 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, seppure se contestualizzato nel totale delle risposte. Il dato viene riportato alla ditta che gestisce il servizio.

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

63 risposte

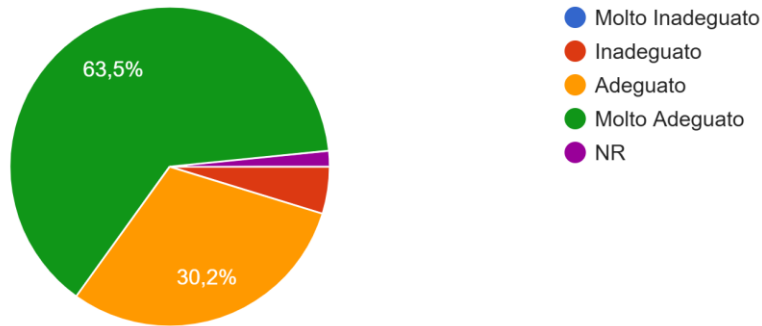


Grafico 14

10. Orari dedicati alla visita di parenti e amici

63 risposte

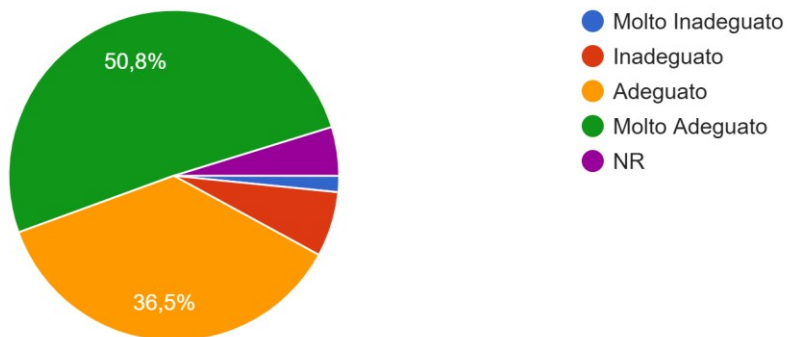


Grafico 15

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

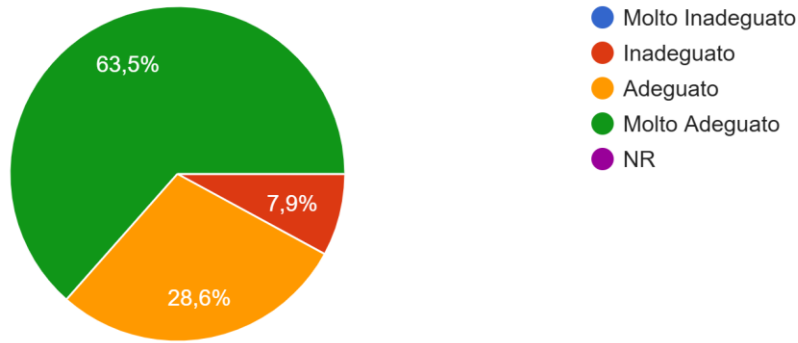


Grafico 16

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

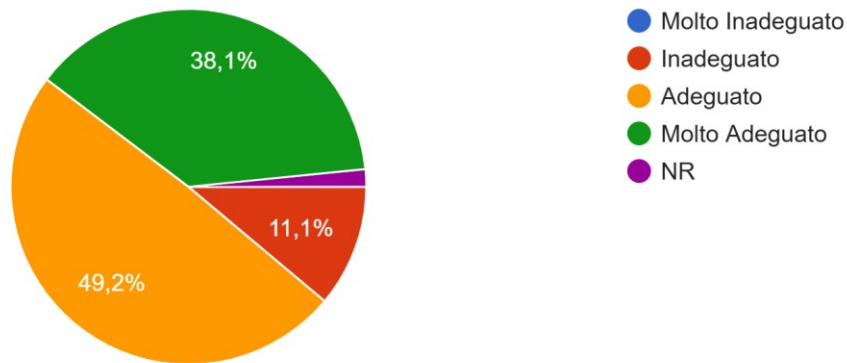


Grafico 17

• **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 completamente molto soddisfacente, seppure in tanti non hanno fornito risposta, magari perché non necessaria.

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

63 risposte

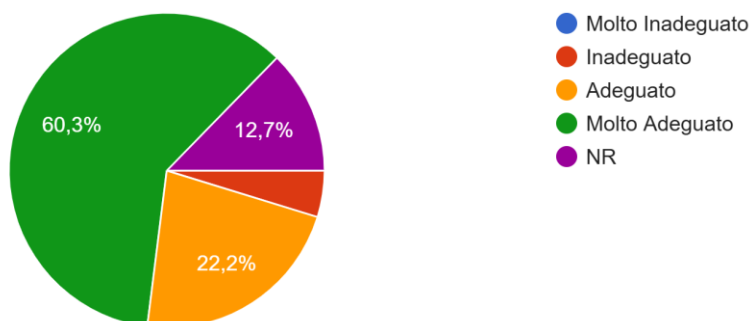


Grafico 18

• **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, ma con 4 utenti che manifestano insoddisfazione.

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

63 risposte

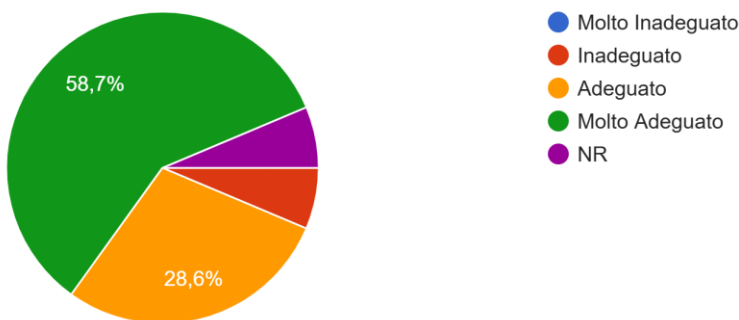


Grafico 19

- **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 soddisfacente, tuttavia, due utenti rilevano carenze, segnalate anche nei commenti liberi.

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

63 risposte

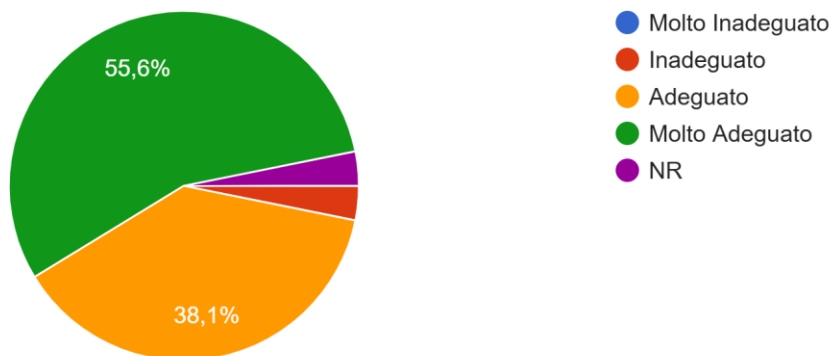


Grafico 20

- **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?

63 risposte

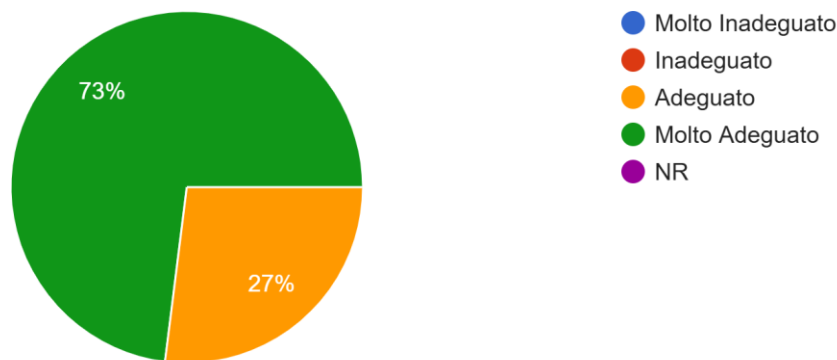


Grafico 21

I dati ottenuti mostrano, ancora una volta, un ottimo indice di gradimento complessivo delle cure e dell'assistenza ricevute da parte dell'utenza, con il 73% che riferiscono un elevato indice di adeguatezza. Nonostante in alcuni item si sia espressa una valutazione negativa specifica, complessivamente la qualità delle cure è stata valutata positivamente nel 100% delle risposte.

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, dove emergono anche molti ringraziamenti al personale:

Migliorare appena nella qualità dei cibi
Personalmente curerei maggiormente l'arredamento della stanza e suggerirei di scrivere in ogni stanza l'indirizzo wi-fi e un cartello LASCIARE LA CASSAFORTE APERTA PRIMA DI LASCIARE LA STANZA. Grazie
L'orario di visita non dovrebbe sovrapporsi con la somministrazione dei pasti. Lievi carenze nelle comunicazioni interne
Andrebbero trovate soluzioni o eccezioni per gli operati il primo giorno per poter far rimanere un parente per la prima notte. Grazie
Nulla da dichiarare
Orari da aggiungere alla mattina, prima dell'intervento
Nel complesso l'operazione è andata bene e non mi posso lamentare, purtroppo l'attenzione al paziente per quanto concerne le varie problematiche fisiche personali, lascia a desiderare, Alcuni infermieri appaiono scocciati alle richieste. Rispetto all'item 5 per i medici molto adeguato, gli infermieri probabilmente sono pochi perché non rispondono in tempo alle chiamate, forse non funziona il microfono. I fisioterapisti mai visti.
Personale OSS e infermieri poco responsivo alle chiamate. Poca organizzazione da parte del medico, il giorno successivo all'intervento non si è visto, non posso organizzare il rientro a casa perché non essendo passato non ho un orario indicativo di dimissioni. Alcuni OSS e infermieri appaiono scocciati
Ringrazio di tutto! Avrei solo gradito avere maggiori informazioni sulla gestione del tutore nella fase post-operatoria
Siamo stati molto bene e volevamo fare i complimenti ai medici, infermieri, oss e ausiliari tutti che si sono presi cura di noi e del nostro bimbo in questi giorni
Per quanto riguarda la terapia del dolore userei morfina con pompa per avere un effetto più immediato
Alla reception la privacy non è il massimo in quanto si sentono tutti i dati personali e privati
Terapia intensiva molto adeguato personale qualificato, solo un infermiere eccellente terapia semintensiva turno 01 maggio sia mattina che pomeriggio molto inadeguato (due ragazzi ricciolini e le ragazze). Turno notte Simona e un ragazzo molto adeguato, gentile e competente servizio ristorazione reparto 3/5 inadeguato, terapisti molto adeguato
L'unico appunto è che ho trovato spesso alcune pietanze un pò salate per il resto mi sono trovata molto bene
Riguardare un attimo i pasti durante la distribuzione, non arriva spesso quello che è stato ordinato oppure arriva confezionato ma freddo Pulire il tavolino quando viene ritirato il vassoio. cambiarsi spesso i guanti quando si tocca altra cosa che non è il pasto.
Non ho suggerimenti da dare. Sono stata soddisfatta della qualità delle cure ottenute
Estenderei l'orario delle visite del pomeriggio. Menù da adattare ai vegetariani. Per chi viene da lontano manca un servizio di deposito bagagli/effetti personali
Nel caso di pazienti diabetici il menù non sembra tenerne considerazione. Scarsa coordinazione tra le strutture
Ottima qualità, servizio ottimo. Bravissimi medici sempre disponibili, Ottimi assistenti e infermiere
Pasti spesso non cotti abbastanza
Ringrazio tutto il personale, dalla terapia intensiva, semintensiva e reparto per la gentilezza e disponibilità dimostrata. Grazie a tutti.
Migliorare appena nella qualità dei cibi
Personalmente curerei maggiormente l'arredamento della stanza e suggerirei di scrivere in ogni stanza l'indirizzo wi-fi e un cartello LASCIARE LA CASSAFORTE APERTA PRIMA DI LASCIARE LA STANZA. Grazie
L'orario di visita non dovrebbe sovrapporsi con la somministrazione dei pasti. Lievi carenze nelle comunicazioni interne
Andrebbero trovate soluzioni o eccezioni per gli operati il primo giorno per poter far rimanere un parente per la prima notte. Grazie
Nulla da dichiarare

- **SINTESI**

L'indagine ha permesso di valutare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto al ricovero ospedaliero presso Hesperia Hospital, che risulta ancora molto buono, con poche note di criticità rilevate che sono comunque da attenzionare.

Gli step previsti sono, come sempre, 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.

In particolare, si ribadisce l'importanza di rafforzare nel personale la necessità, nel momento dell'accoglienza della persona per il ricovero, lo scambio informativo rispetto alla prevenzione dei rischi quali caduta, uso del braccialetto, modalità di identificazione attiva della persona, in quanto momento di cura fondamentale.

Si condivide con il servizio di ristorazione le valutazioni espresse dagli utenti.

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