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

Luglio 2025

Elaborata Da
Barbara Sofritti
DATA 14/07/2025

L'indagine è stata rivolta a tutti i pazienti presenti in reparto nelle settimane dal 23 giugno al 5 luglio 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 148 questionari così suddivisi:

- al secondo piano 58 questionari;
- al terzo piano 60 questionari;
- al quarto piano 30 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 60.8% 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'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 del Responsabile Accredimento 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 e l'età dei pazienti va da 12 a 88 anni.

Genere

90 risposte

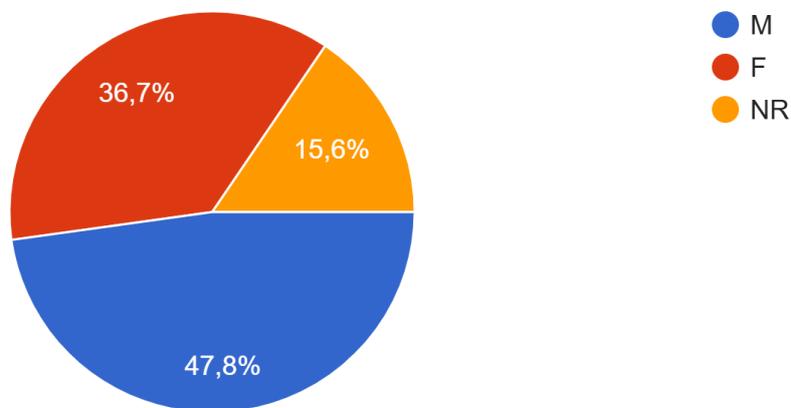


Grafico 1

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

Questionario compilato da:

90 risposte

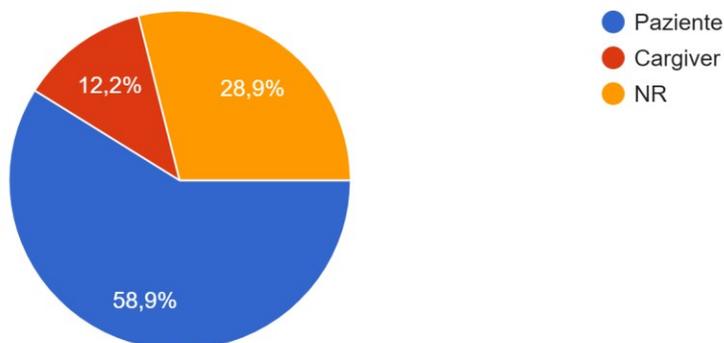


Grafico 2

La modalità di accesso prevalente si conferma essere in convenzione SSN, anche se il 44% non ha risposto alla domanda (sarebbe utile precompilare questo campo in fase di consegna questionari a cura della Psicologa, per avere un dato preciso).

Accesso Paziente

90 risposte

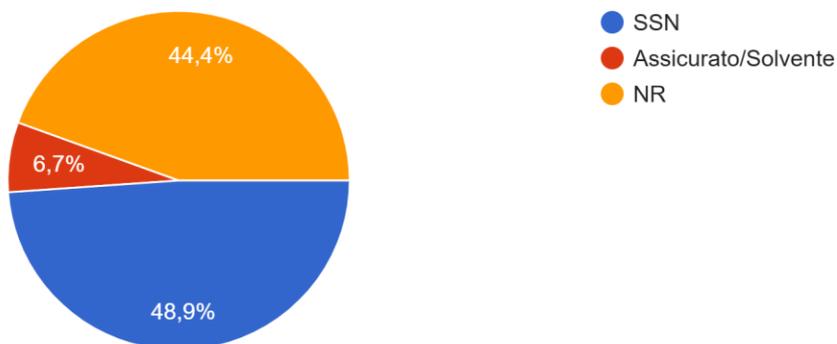


Grafico 3

UO RICOVERO

90 risposte

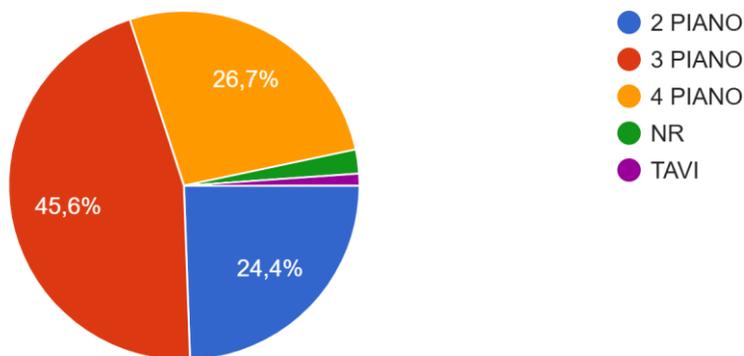


Grafico 4

Utile, anche in questo caso, nelle prossime rilevazioni indicare, al momento della consegna dei questionari l'UO di ricovero, oltre al piano di degenza.

• **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, segnalato anche nei suggerimenti.

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

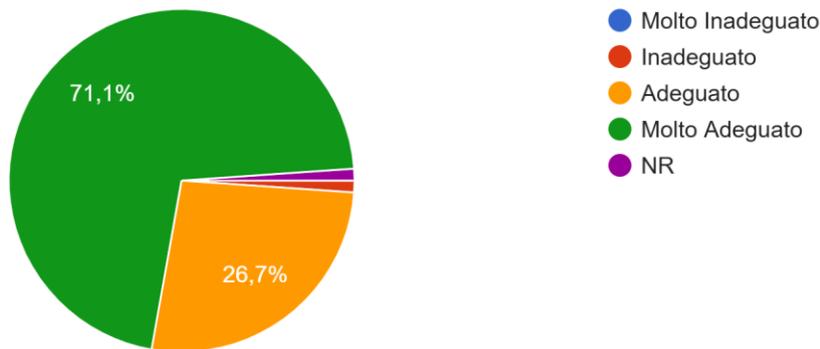


Grafico 5

4. Accoglienza ricevuta in Reparto
90 risposte

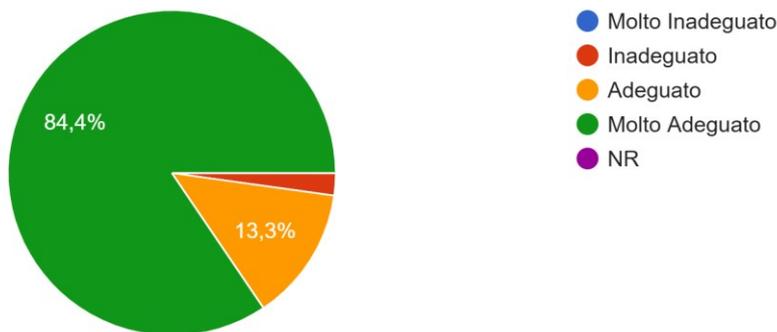


Grafico 6

Nel grafico 6 si evidenzia come, anche in questa rilevazione, l'accoglienza ricevuta in reparto sia positiva nel 97,7% dei casi.

- **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 soddisfazione dell'utente, anche se si riscontrano qualche valutazioni negative, specificate ulteriormente nei commenti a campo libero.

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

90 risposte

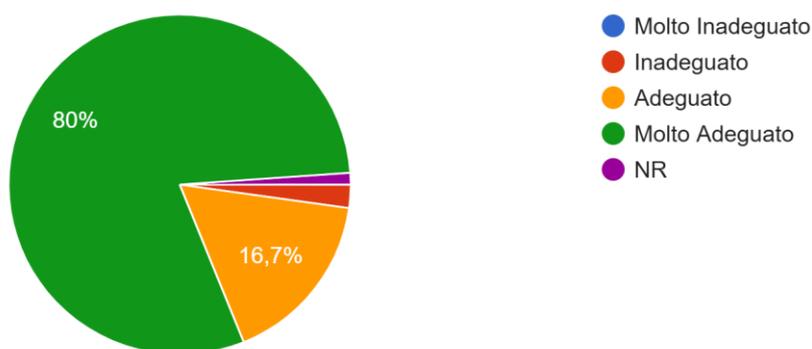


Grafico 7

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

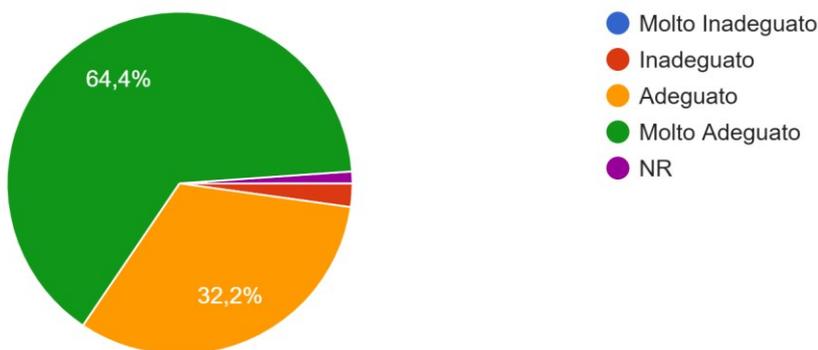


Grafico 8

2. Fruibilità e Utilità Carta dei Servizi Hesperia Hospital

90 risposte

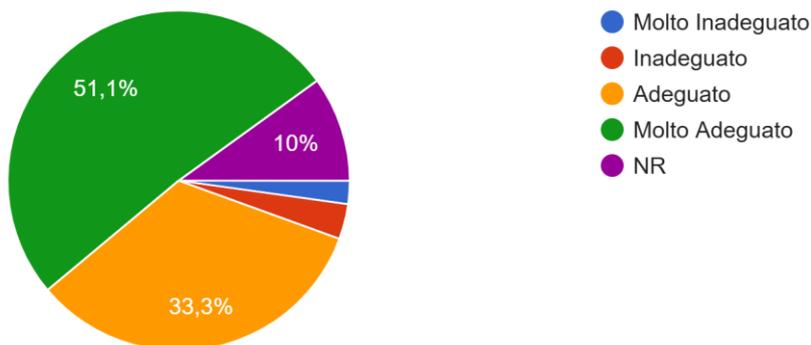


Grafico 9

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. Il dato è migliorato dopo l'azione correttiva effettuata a seguito della precedente rilevazione.

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

90 risposte

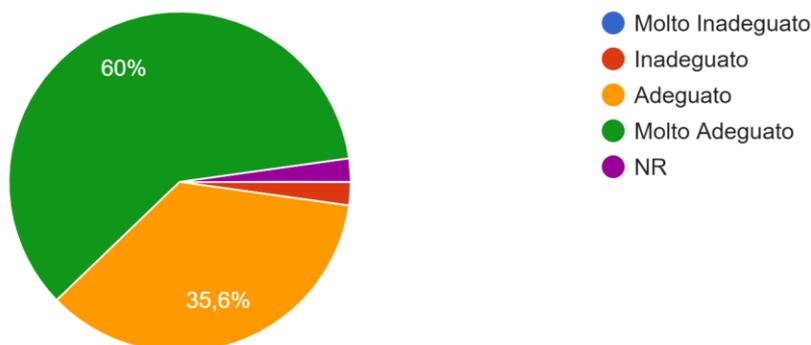


Grafico 10

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, seppure se contestualizzato nel totale delle risposte, si rilevano il 9% di risposte di pazienti insoddisfatti. 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

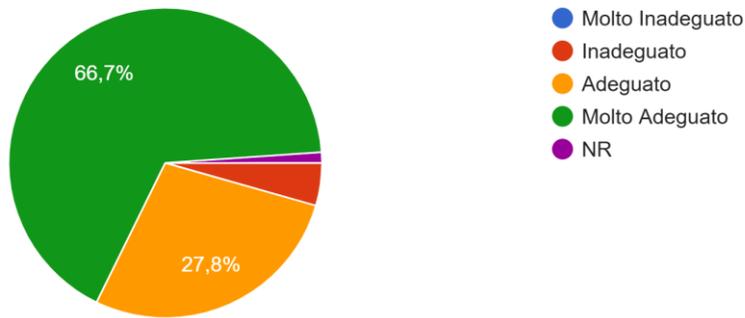


Grafico 11

10. Orari dedicati alla visita di parenti e amici

90 risposte

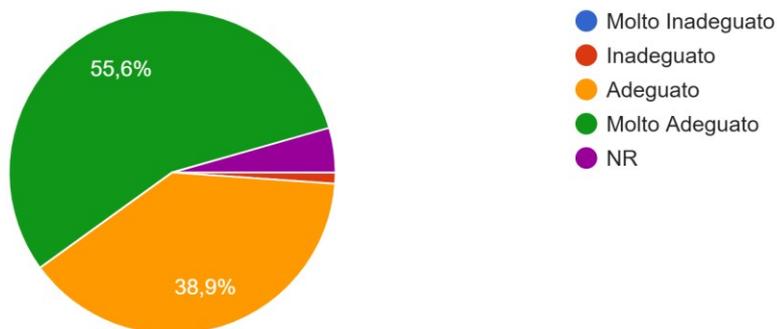


Grafico 12

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

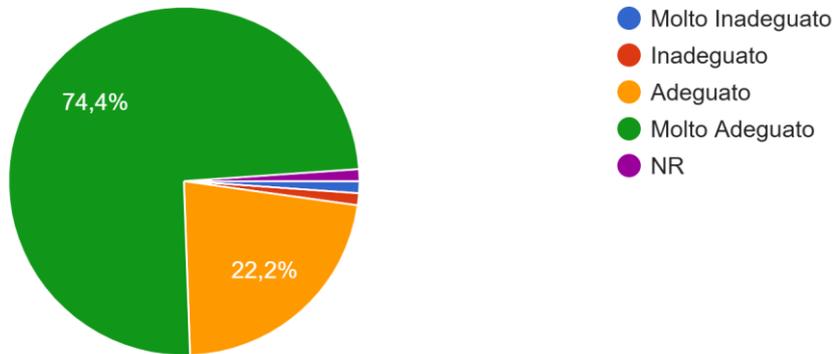


Grafico 13

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

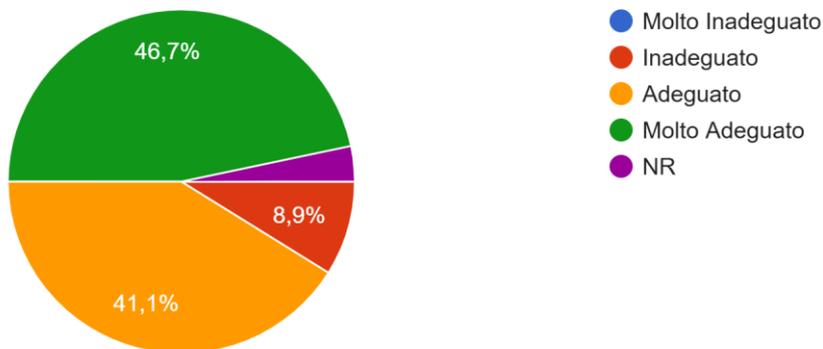


Grafico 14

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

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

90 risposte

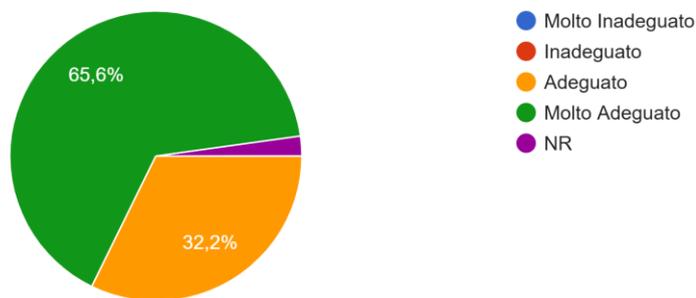


Grafico 15

• **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, con solo un utente che segnala una criticità importante legata ad evento straordinario, gestito tempestivamente dal reparto e dalla direzione.

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

90 risposte

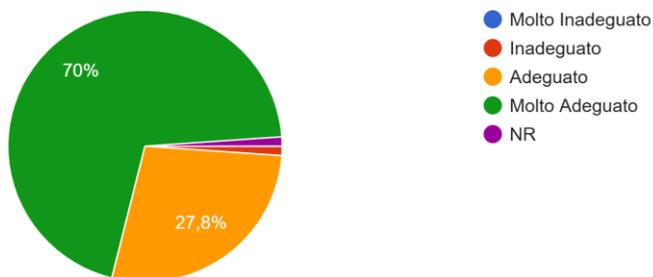


Grafico 16

- **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 due utenti che rilevano carenze.

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

90 risposte

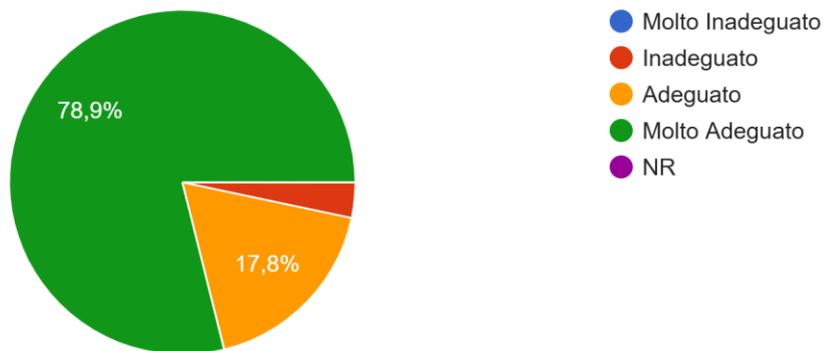


Grafico 17

- **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

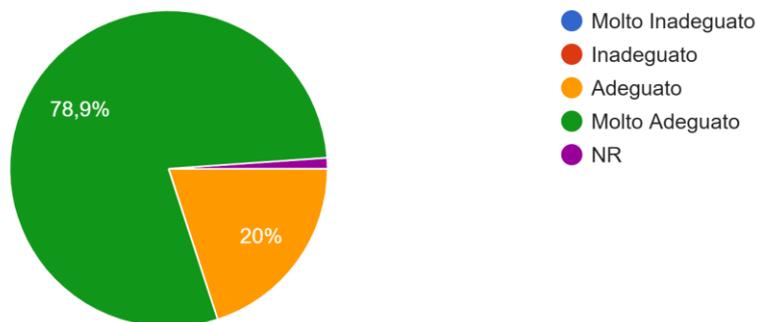


Grafico 18

I dati ottenuti mostrano, ancora una volta, un ottimo indice di gradimento complessivo delle cure e dell'assistenza ricevute da parte dell'utenza.

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:

Molto raramente rispondono al telefono ai numeri telefonici datemi precedentemente. Nessuna informazione in merito alla durata del ricovero. Si tiene poco conto dei pazienti lontani per trasporto e orari treni (alle dimissioni). Volevo chiedere cortesemente al medico che mi deve rilasciare le dimissioni, più o meno l'orario di uscita, purtroppo è stato veramente scortese, e dopo tre ore, aspetto ancora la risposta, e quindi massimo ritardo per prenotare treno
Un'ora di accesso al mattino per un parente quando non si è completamente autosufficienti
Effettuare periodicamente la manutenzione dei condizionatori delle camere. Maggior colloquio tra medici e personale infermieristico
Il brodo è eccessivamente salato. La ristorazione è un po' scadente
Maggior spegnimento (nel limite del possibile) nelle ore notturne delle luci del corridoio
Tutto perfetto
Alta professionalità, sentivo parlare bene dopo 1980
Migliorare l'approccio comunicativo e di educazione base di alcune infermiere
Minori tempi di attesa per interventi chirurgici in convenzione. Pasti con qualità migliorabili. Personale gentile e disponibile però con maggior sinergia tra di loro per gestire più efficacemente il paziente. Grazie
Grazie infinite
Devono stare attenti quando finiscono le flebo
Più informazioni sull'intervento ricevuto e spiegazioni sul post-intervento
Non ho particolari suggerimenti. La media altra nei trattamenti. Complimenti
Educazione
Nessun suggerimento. È tutto perfetto!
Nessuno a mio parere
Nessuno
Pasti più abbondanti e diversi. Arroganza e maleducazione dal personale che porta i pasti
Tuttavia, Hesperia Hospital è sordomuta al telefono nella fase di contatto per il ricovero
Nel ringraziare sentitamente, pongo solo un problema per la disponibilità di acquistare giornali! (ma forse è un problema che interessa pochi!...) Ho trovato tanta gentilezza ed attenzione ed ho apprezzato la cucina dell'ospedale... vi sono riconoscente!
Niente da dire ottimo. Grazie a tutti è anche una bellissima struttura
Il mangiare anche detto "dell'ospedale" era molto buono. Avrei avuto bisogno che qualcuno mi aggiornasse su quello che succedeva, erano passate tante ore e volevo sapere se mio figlio stava bene, ma forse io sto chiedendo troppo, oggi pensando, ieri ero molto ansiosa per l'intervento. Grazie di tutto, siamo rimasti contenti, tutti molto gentili.
Troppo tempo di attesa tra il ricovero e l'operazione
Servizio eccellente. Personale bravissimo. Io vengo da provincia di Chieti e non ho mai visto accoglienza così. Grazie tante. Non c'è niente da cambiare. Siete perfetti
Devo segnalare la scarsa qualità dei pasti, a volte immangiabili, poca cura e attenzione nel servizio e scarsa cura anche nelle pulizie. Servizio vitto e pulizia è il peggiore riscontrato in analoghe strutture. POCO RISPETTO DEI PAZIENTI Durante la mia degenza era consentito ad un altro paziente di fumare, credo non avere mai avuto problemi del genere. Il personale quando gli è stato fatto notare afferma che non sia cola dell'ospedale. Se al paziente è consentito fumare lo stesso deve essere accompagnato in idonea area e non costringere un intero Reparto a respirare fumo passivo. SIAMO STATI OPERATI AL CUORE. Sono certa che ci sia una legge precisa che vieta di fumare specialmente negli ospedali. Se sapessi come si fa a fare denuncia la farei. COMPORTAMENTO INTOLLERABILE.
Per la mia personale esperienza in questi giorni di ricovero dopo un intervento impegnativo mi sento solo di dire grazie di cuore a tutto il personale che con cura, dolcezza e profonda empatia si è preso cura di me in tutto, soprattutto grazie al mio medico Berselli e Leone che non sostituirei per niente al mondo! Che Dio vi benedica ogni singolo giorno della vostra vita.
MI sono trovato bene come lo scorso anno

Avvisare i parenti che non possono usare il bagno dei pazienti
Struttura eccellente, equipe del Dr Andrea Celli è il massimo della professionalità. Infermieri, OSS molto gentili e amorevoli, pronti a soddisfare ogni richiesta. Consiglio vivamente questa clinica.
La qualità della cura ricevuta è stata molto adeguata. Molto soddisfatto
Complimenti a tutti, grazie. Soprattutto bravissime le ragazze delle pulizie e servizio pasti, eccezionali
Complimenti a tutto ospedale grazie. Complimenti alle ragazze pulizia e servizio pasti
Igiene personale paziente molto scarsa. Competenze professionali degli infermieri molto scarse. Pessimo rivolgersi al paziente con il "TU"!

- **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 sono 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 incidere nel rapporto di fiducia che si viene a creare in un momento così delicato per la persona.

In particolare, si invitano i coordinatori delle degenze a rafforzare nei propri collaboratori 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 la valutazione negativa espressa dagli utenti.

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

Con la diffusione dei risultati del report, si auspica di ottenere dei miglioramenti nell'ambito delle relazioni.