



ANALISI DELLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Monitoraggio sul 2025

Elaborazione dei questionari di customer satisfaction relativi ai principali setting assistenziali e diagnostici

179	99,3%	89,4%	3,89 / 4
Questionari	Soddisfazione positiva	Estremamente soddisfatti	Punteggio medio

Quadro riepilogativo

Servizio	Questionari	Giudizi positivi	Estremamente soddisfatti	Punteggio medio /4
Laboratorio Analisi	40	99,6%	87,1%	3,87
Diagnostica Per Immagini	30	99,3%	86,3%	3,86
Ricovero Ospedaliero	35	98,9%	90,9%	3,90
Dialisi	25	99,5%	88,5%	3,88
Hospice Residenziale	25	99,4%	92,3%	3,92
Hospice Domiciliare	24	98,9%	91,7%	3,91

Sintesi. Il quadro complessivo è nettamente positivo: il 99,3% delle valutazioni rientra nelle due categorie favorevoli e il 89,4% è costituito da giudizi di “estremamente soddisfatto”. Non risultano risposte nella categoria “assolutamente negativo”. Le valutazioni “deluso e non soddisfatto” sono complessivamente 17 su 2339 risposte-item, pari allo 0,7%.

Analisi per servizio

Laboratorio Analisi

Il servizio registra un livello di soddisfazione positivo del 99,6%. Particolarmente favorevoli risultano il rispetto della riservatezza, l'igiene della struttura e i tempi di acquisizione del referto.

Elementi di attenzione: Le sole valutazioni non soddisfacenti riguardano il comfort della sala d'attesa e il tempo di attesa prima del prelievo. Si tratta di segnalazioni isolate, da mantenere comunque sotto osservazione.

Diagnostica Per Immagini

La soddisfazione positiva raggiunge il 99,3%. Pulizia dei locali, organizzazione e professionalità del personale sanitario ricevono giudizi molto elevati.

Elementi di attenzione: Le due valutazioni non soddisfacenti sono concentrate sul tempo di attesa e sulla disponibilità/prontezza nel soddisfare le richieste del paziente. Il dato non configura una criticità diffusa, ma suggerisce attenzione agli aspetti di tempestività del servizio.

Ricovero Ospedaliero

Il ricovero ospedaliero presenta il 98,9% di giudizi positivi, con una quota di “estremamente soddisfatto” pari al 90,9%. Emergono come punti di forza la pulizia del reparto e dei servizi igienici, il rispetto della persona, la privacy e l'accoglienza nel reparto.

Elementi di attenzione: Le limitate valutazioni negative si concentrano soprattutto sulla qualità del vitto, oltre a singole segnalazioni relative all'assistenza infermieristica e ausiliaria, alla comunicazione con gli infermieri e al comfort alberghiero. La qualità del vitto rappresenta l'ambito che, in termini comparativi, merita maggiore attenzione.

Dialisi

Il servizio di dialisi registra il 99,5% di giudizi positivi. Sono particolarmente apprezzati la prontezza del personale in caso di malessere o dolore, l'accoglienza e la sensibilità del personale infermieristico.

Elementi di attenzione: Le due valutazioni non soddisfacenti riguardano la frequenza della comunicazione con i medici e, in un caso, il trattamento ricevuto dal personale medico. È opportuno mantenere il focus sulla continuità e percezione della comunicazione medico-paziente.

Hospice Residenziale

L'hospice residenziale evidenzia il valore medio più elevato tra i servizi analizzati, con il 99,4% di giudizi positivi e il 92,3% di “estremamente soddisfatto”. Particolarmente apprezzati igiene, comfort, disponibilità al colloquio e servizi di supporto.

Elementi di attenzione: Le sole valutazioni non soddisfacenti riguardano l'accessibilità della sede e l'igiene personale dell'ospite. Anche in questo caso si tratta di segnalazioni isolate.

Hospice Domiciliare

L'hospice domiciliare presenta il 98,9% di giudizi positivi e il 91,7% di “estremamente soddisfatto”. Risultano molto apprezzate gentilezza, comprensione, rapidità di risposta ai bisogni e qualità delle prestazioni sanitarie.

Elementi di attenzione: Le valutazioni non soddisfacenti, tutte isolate, interessano la facilità di accesso al servizio, la completezza/chiarità delle informazioni e la prontezza nelle chiamate urgenti. Tali aspetti sono da considerare come spunti di monitoraggio organizzativo.

Punti di forza trasversali

- Elevata soddisfazione complessiva in tutti i servizi, senza aree con giudizi negativi diffusi.
- Assenza di risposte “assolutamente negative” in tutti i questionari esaminati.
- Ottima percezione di professionalità, cortesia, accoglienza e qualità dell'assistenza.
- Valutazioni particolarmente favorevoli per igiene e pulizia, rispetto della persona, privacy e riservatezza.
- Elevata quota di giudizi “estremamente soddisfatto”, superiore all'86% in ciascun servizio.

Aree di miglioramento e monitoraggio

Il numero molto contenuto di risposte non soddisfacenti non evidenzia criticità sistemiche. Ai fini del miglioramento continuo, appare tuttavia opportuno mantenere sotto osservazione i seguenti aspetti:

- tempi di attesa e comfort dell'attesa nei servizi ambulatoriali/diagnostici;

- tempestività e percezione della risposta alle richieste dell'utente;
- qualità del vitto nel ricovero ospedaliero;
- frequenza e qualità percepita della comunicazione medico-paziente;
- accessibilità e chiarezza delle informazioni nei servizi hospice.

Conclusioni

I risultati evidenziano un livello di soddisfazione complessivamente molto elevato e sostanzialmente omogeneo tra i diversi setting assistenziali e diagnostici. La percentuale di giudizi positivi è superiore al 98% in tutti i servizi e non emergono valutazioni “assolutamente negative”. Le limitate risposte di insoddisfazione risultano circoscritte a singoli aspetti organizzativi, alberghieri o comunicativi e non configurano criticità sistemiche. Tali elementi vengono pertanto considerati come spunti di attenzione nell’ambito del monitoraggio periodico e delle attività di miglioramento continuo, con particolare riferimento alla qualità del vitto nel ricovero ospedaliero e agli aspetti di attesa, accessibilità e comunicazione.

Valutazione finale: ESITO POSITIVO

Il Responsabile Qualità

