

---

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

---

**Febbraio 2026**

|                     |
|---------------------|
| <b>Elaborata Da</b> |
| Barbara Sofritti    |
| DATA 17/02/2026     |

L'indagine è stata rivolta a tutti i pazienti presenti in reparto dal 03 febbraio al 6 febbraio 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 124 questionari così suddivisi:

- al secondo piano 40 questionari il 3 febbraio;
- al terzo piano 34 questionari il 4 febbraio;
- al quarto piano 19 questionari il 5 febbraio;
- oltre a 31 questionari distribuiti ai nuovi ingressi del 6 febbraio.

I questionari sono stati distribuiti in una giornata ripetuta per reparto da parte della dott.ssa Gambetti, psicologa di Hesperia Hospital. Sono stati raccolti 87 questionari, pari al 70.1% del totale consegnato ed è stato utilizzato il questionario “La qualità della cura in ospedale – questionario di rilevazione della qualità percepita” MOD0000911/06. Un solo questionario è stato restituito completamente non compilato, pertanto non è stato considerato ai fini statistici.

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 la prevalenza del genere maschile.

Genere

86 risposte

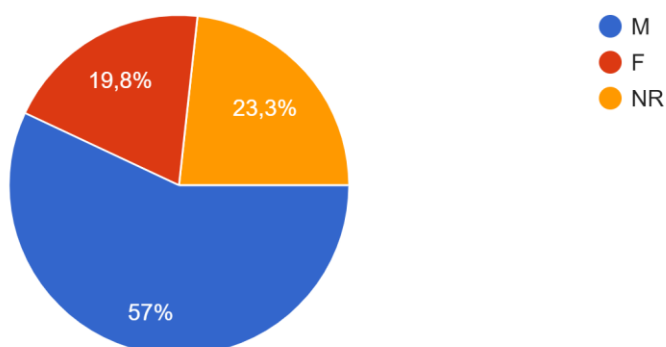


Grafico 1

Età paziente

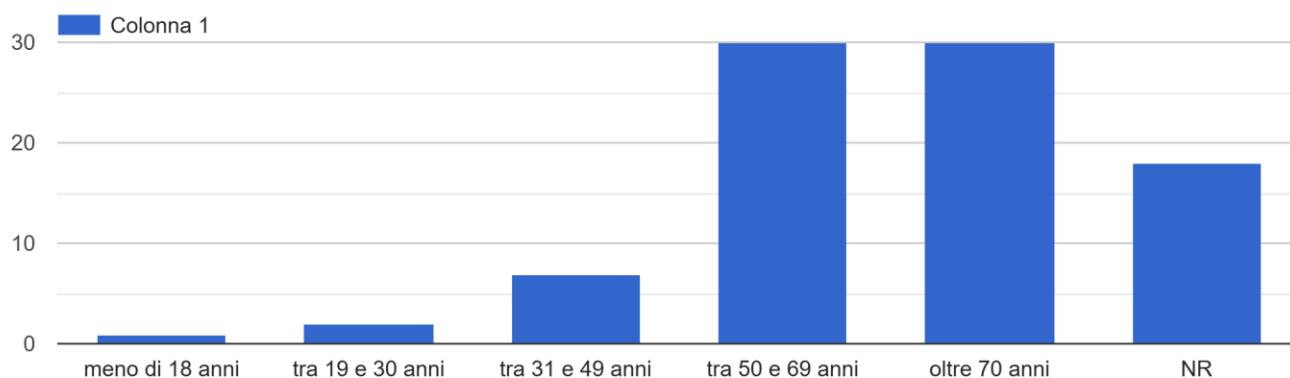


Grafico 2

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

La compilazione del questionario è avvenuta quasi esclusivamente a cura dell'utente, e nel 8.1% dei casi a cura del caregiver, una grossa fetta di intervistati non hanno fornito risposta.

Questionario compilato da:

86 risposte

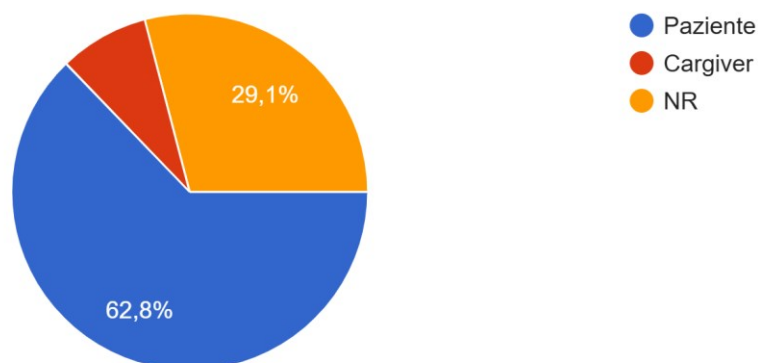


Grafico 3

La modalità di accesso diventa un dato non utile in quanto molti utenti non compilano il campo, si propone per tanto di eliminarlo.

Accesso Paziente

86 risposte

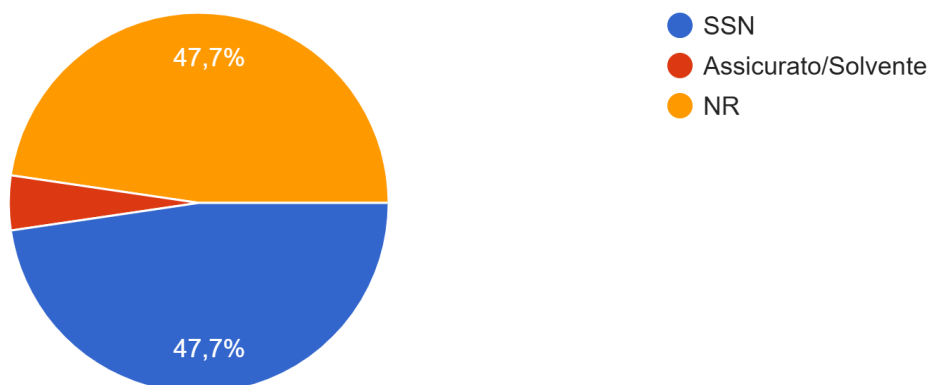


Grafico 4

## UO RICOVERO

86 risposte

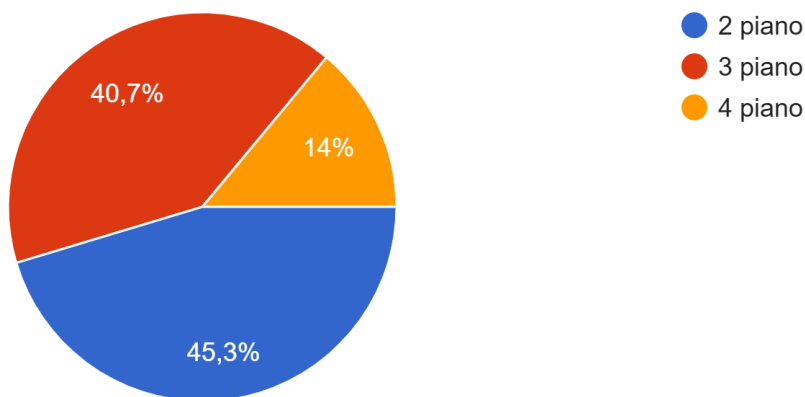


Grafico 5

In questa rilevazione si è indicato anche la UO di ricovero, oltre al piano di degenza, dove emerge che Cardiochirurgia e Ortopedia rappresentano la quota maggiore, seguiti da Urologia e Emodinamica.

## UO di ricovero

86 risposte

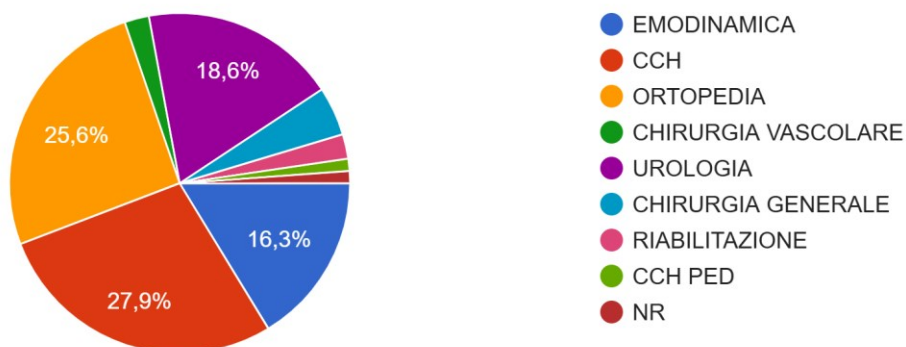


Grafico 6

- ACCOGLIENZA IN REPARTO E TEMPI DI ATTESA**

L'accoglienza ricevuta in reparto si conferma molto positivamente.

#### 4. Accoglienza ricevuta in Reparto

86 risposte

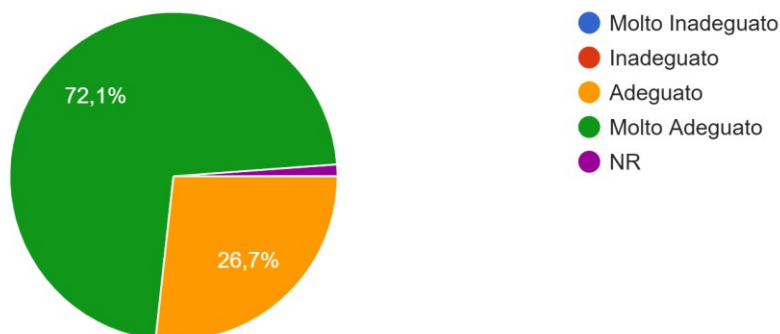


Grafico 7

- VALUTAZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE NELL'ASSISTENZA**

Nei grafici 8 e 9, 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 rare valutazioni negative, specificate ulteriormente nei commenti a campo libero.

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

86 risposte

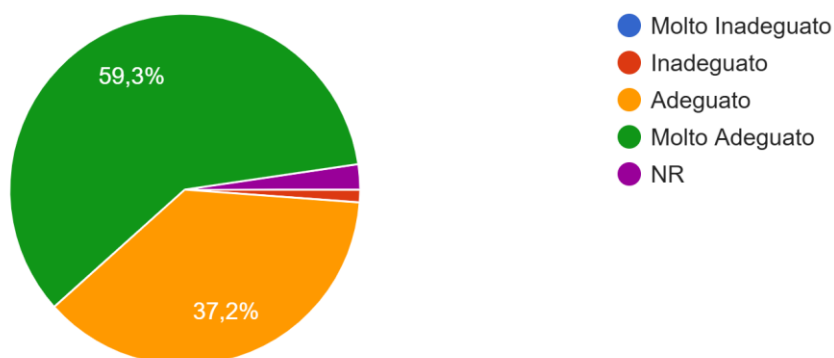


Grafico 8

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

86 risposte

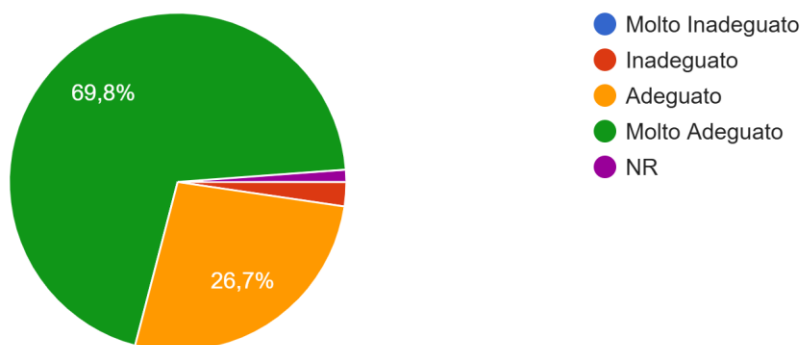


Grafico 9



## INFORMAZIONI RICEVUTE

I grafici 10-11.12 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

86 risposte

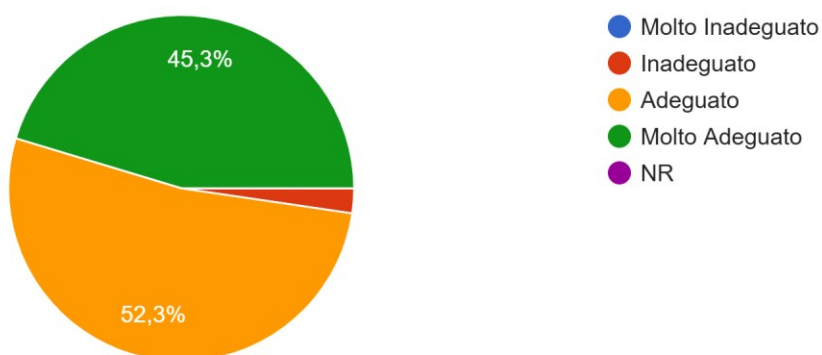


Grafico 10

### 2. Fruibilità e Utilità Carta dei Servizi Hesperia Hospital

86 risposte

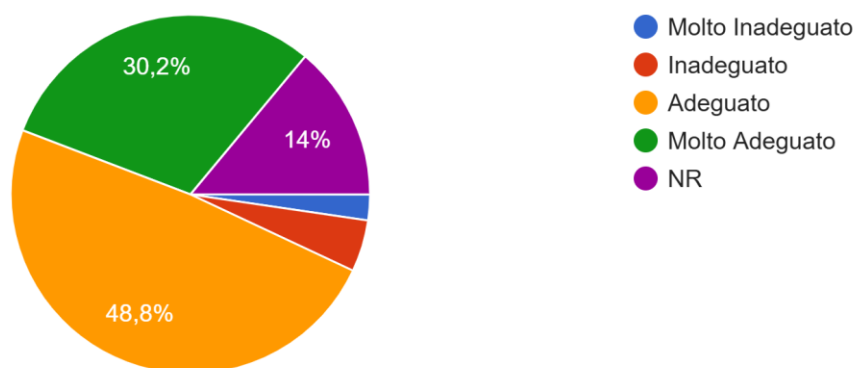


Grafico 11

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.]

86 risposte

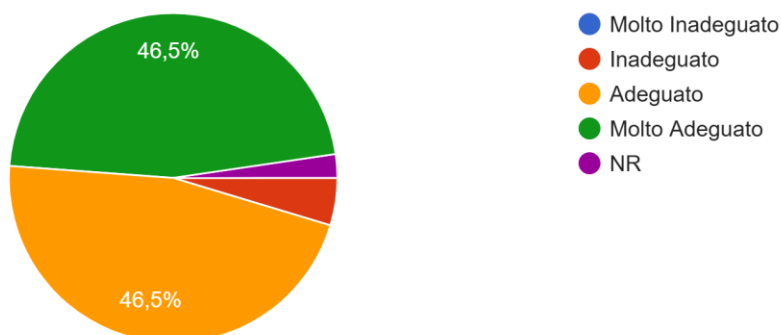


Grafico 12

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 13-14-15-16. 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.]

86 risposte

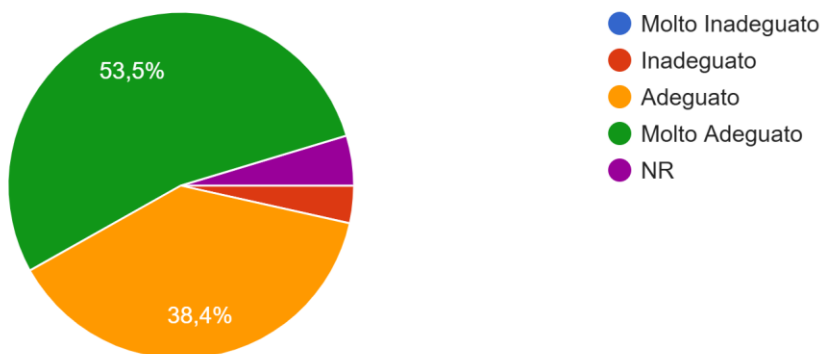


Grafico 13

## 10. Orari dedicati alla visita di parenti e amici

86 risposte

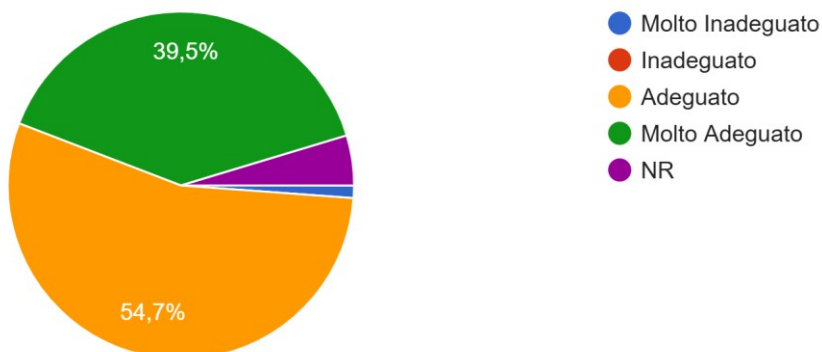


Grafico 14

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

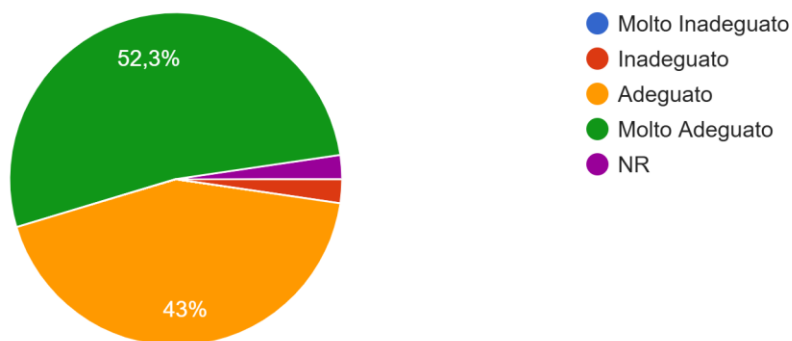


Grafico 15

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

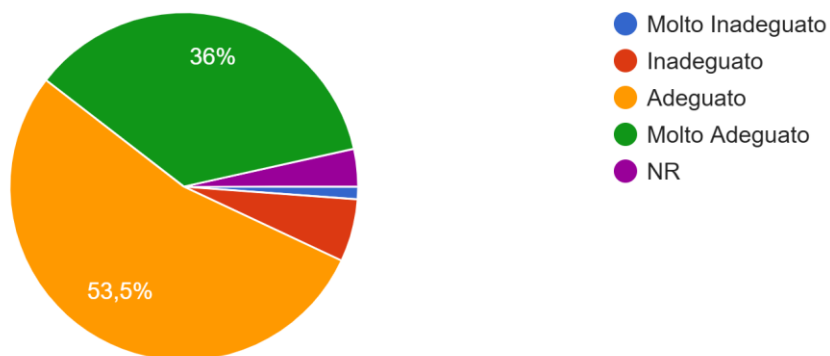


Grafico 16

- 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]**

86 risposte

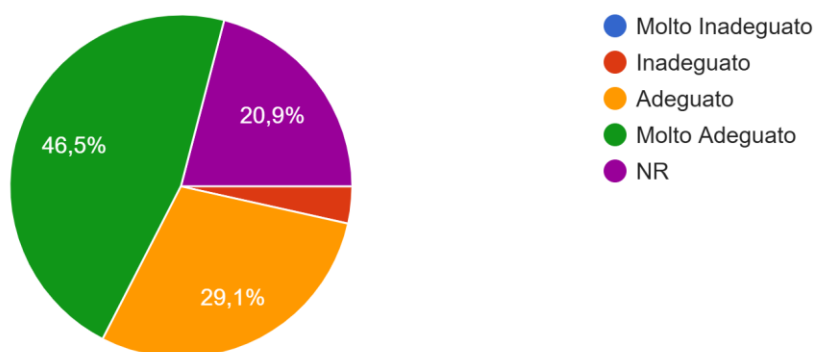


Grafico 11

- 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 totalmente positiva.

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

86 risposte

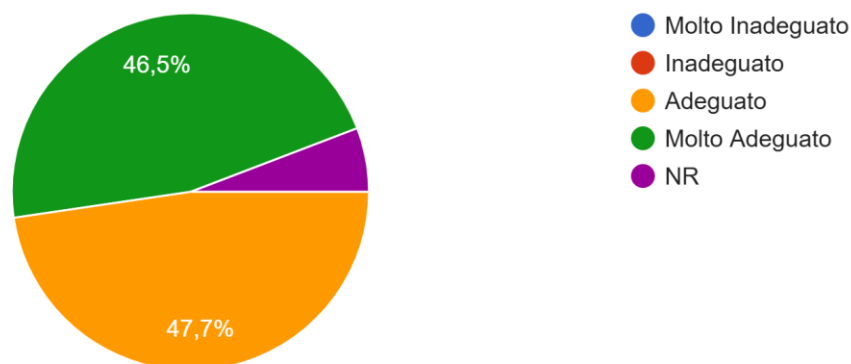


Grafico 18

- **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, tre utenti rilevano carenze.

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

86 risposte

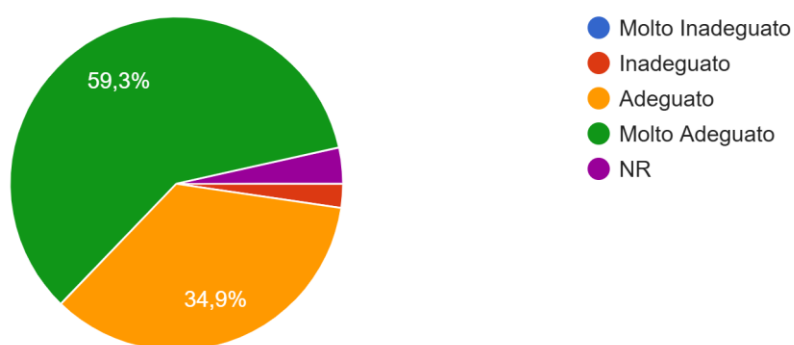


Grafico 19

## • 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?

86 risposte

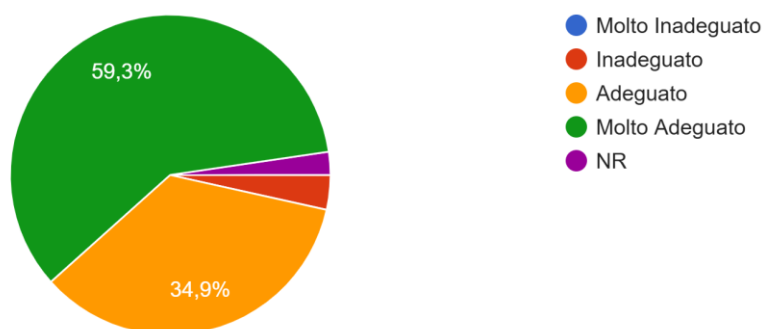


Grafico 20

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 59% che riferiscono un elevato indice di adeguatezza. Tuttavia, anche qui, seppure minima, una quota di insoddisfazione emerge attestandosi al 3.5%.

Il dato precedente viene correlato con il reparto di ricovero, come emerge dal grafico sottostante.

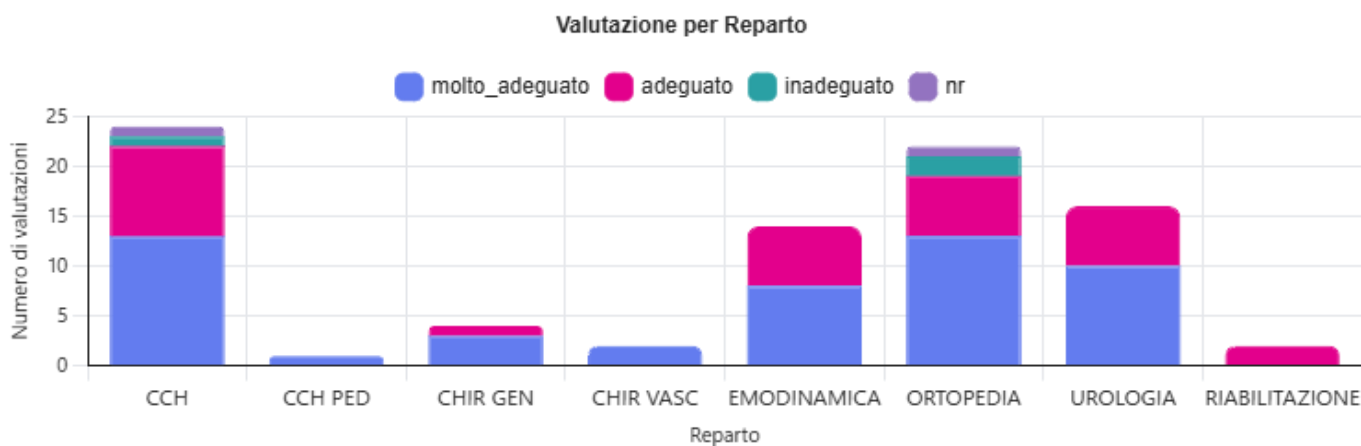


Grafico 21



## 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:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Al servizio ristorazione manca o ha problemi di comunicazione in quanto si dà la possibilità di scegliere i pasti ma al momento della consegna risulta diversa da quella scelta in più occasioni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| posate di plastica poco adeguate al pranzo e alla cena                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| I servizi igienici non sono fruibili da tutti gli ammalati perché sono molto bassi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Abbiamo ricevuto il miglior servizio che potevamo desiderare. Un dieci e lode alla struttura, al personale medico, infermieristico e aiutanti vari. Un suggerimento: gli orari di visita un po' più elastici al pomeriggio per permettere al paziente di consumare i pasti in tranquillità e aver nello stesso tempo sostegno di familiari e amici. Nella carta dei servizi distinguerei la descrizione della struttura dai servizi e comfort per gli ospiti. Facendo un file a parte vedi pag 12. Rispetto alla domanda 8 relativa ai rischi non siamo stati informati sulla prevenzione delle cadute. |
| Non saprei cosa migliorare                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| A mio parere sarebbe da migliorare, poiché c'è molto margine, la qualità degli ambienti. La stanza di degenza assegnatami non era assolutamente nei parametri di adeguatezza necessari per il bagno, ha la finestra che non si apre e in stanza c'è un caldo non sopportabile nonostante il termo spento. Opere murarie non terminate e riparazioni eseguite con pressapochismo                                                                                                                                                                                                                         |
| va tutto bene                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Nulla da eccepire                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Personale infermieristico assolutamente impreparato nella gestione del post ricovero (protesi anca) e delle possibili complicanze legate all'intervento (ipotensione, perdita di sangue) non c'è stato un monitoraggio regolare dei parametri e della terapia del paziente. Un ringraziamento a RF, sanitaria, competente, attenta e premurosa con i pazienti.                                                                                                                                                                                                                                          |
| Essendo la mia prima esperienza prolungata ospedaliera non sono in grado di esprimere suggerimenti migliorativi. È il giorno di dimissione e l'unica parola che mi sento di dire è GRAZIE, per l'accoglienza e la professionalità riscontrate. Ho trovato personale straordinario che più che in ospedale mi hanno fatto credere di trovarmi in hotel. Grazie di cuore                                                                                                                                                                                                                                  |
| Altro personale (OSS) per coadiuvare il personale infermieristico per dare una mano ai pazienti che hanno bisogno di aiuto. Le posate di plastica devono essere imbustate singolarmente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Bellissima accoglienza persone molto speciali mi sono trovata come a casa. grazie mille in bocca al lupo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Orari visita non sovrapponibili con il cibo. Arredi un po' antiquati (manca "copriwc" + bidet)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Crioterapia da rivedere, la ghiacciaia dura e pesante avvolta nella federa mi è sembrata più una tortura medioevale che una pratica medica. Per il resto complimenti a tutto lo staff medico. WI FI scarsissimo. Alcune porte delle degenze vanno sostituite, almeno un goccio d'olio!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Livello dei servizi già molto buono, eccellente le relazioni con i medici ed il personale in sala operatoria, Piccolissima nota a margine i giovani del personale in reparto poco loquaci e comunicativi, ma è un problema generazionale. terapia del dolore strepitosa da parte di tutto il personale con cura del dettaglio ammirevole                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Ricoverato per intervento di prostatectomia radicale ho trovato una struttura e un personale sia medico che infermieristico molto preparato e molto responsabile, come pure anche OSS e servizi in generale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Tutti molto gentili, disponibili e presenti. Sono molto contento e mi sento curato, accolto e al sicuro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Generalmente buona grazie agli infermieri che fanno orari molto prolungati. Più personale infermieristico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Si osserva qualche problema nella doccia perché la base è scivolosa, occorrerebbe attrezzarla con tappetino antiscivolo. Durante la notte il personale di guardia ha disturbato il riposo parlando a voce molto alta nella guardiola                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Qualche punto a sfavore sul coordinamento infermieri. struttura ormai datata                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Alcuni sono adeguatissimi e gentilissimi, preparatissimi e credono in quello che fanno, altri sono bravi nei modi e attendi a quello che fanno. A mio modesto parere gli infermieri, per esempio, non sono attratti da un posto di lavoro dove gli orari sono insostenibili, aggravati da un via e vai di personale insoddisfatto e mal retribuito. Il personale è organizzato male e retribuito male                                                                                                                                                                                                   |
| non saprei                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Buon giorno, secondo il mio suggerimento e riflessione riguardo il miglioramento e la qualità nelle cure non posso dare una grande riflessione sono qui da poco, ma c'è stata un'ottima accoglienza, Struttura pulita e disinfettata. Un buon funzionamento riguardo la mia patologia. Molta professionalità. Ringrazio tutti quanti. Sono stato operato alle coronarie                                                                                                                                                                                                                                 |
| non ho avuto bisogno della carta dei servizi, manca la presenza in reparto del medico come proposta non vuole essere una critica. gli aspetti della struttura (stanze) dimostra una certa età                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Continuate così. complimenti per il vostro lavoro svolto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Anticiperei pulizie (orario) e orario per colazione. devo complimentarmi con voi per il personale: infermieri gentilissimi e sempre pronti a                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| rispondere ai bisogni del paziente (con un sorriso). Bravi anche coloro che si occupano dei servizi |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

|       |
|-------|
| wi-fi |
|-------|

|                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Possibilmente curare di più la cucina. per il resto tutto bene nel limite del possibile |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|

- **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.