

## ESTRATTO DALLA RELAZIONE CUSTOMER PAZIENTI ANNO 2025

L'analisi dei dati sul customer care dei pazienti nel corso del 2025 offre il seguente quadro:

1. il numero totale delle schede compilate è pari a 204, corrispondente a poco più del 37% del totale dei ricoveri, valore da considerarsi sufficientemente rappresentativo e superiore alla percentuale richiesta dall'accREDITAMENTO (10%)
2. l'obiettivo previsto dal Piano di Miglioramento, ossia il raggiungimento di almeno l'80% di gradimento complessivo (dato dalla somma dei giudizi "ottimo" e "buono"), risulta ampiamente raggiunto nella quasi totalità degli item del questionario. In particolare, si evidenziano percentuali molto elevate per la cortesia del personale di accettazione (92,6%), per la chiarezza delle informazioni fornite dal personale di accettazione (91,2%), per l'assistenza infermieristica (88,2%) e per la qualità della relazione con i medici (88,7%). Anche la valutazione complessiva del servizio si attesta su valori molto positivi, con il 90,7% di giudizi tra ottimo e buono.

Il giudizio "ottimo" risulta il più frequente nella maggior parte degli ambiti analizzati, ad esempio per la **cortesia del personale di accettazione (66,2%), per le informazioni ricevute in accettazione (59,8%) e per la qualità della relazione con i medici (57,4%)**. Fanno eccezione alcuni item:

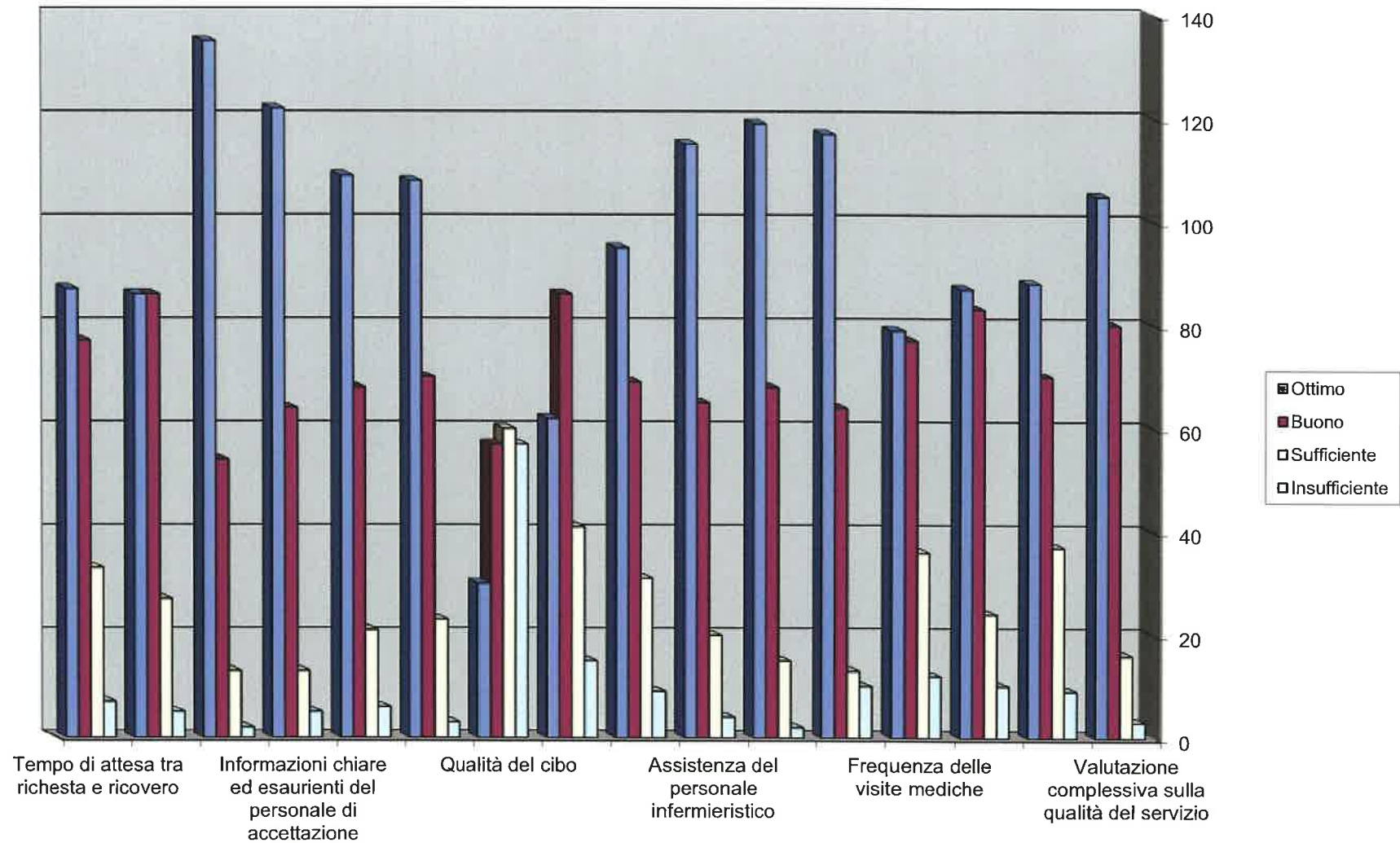
- **le informazioni sul regolamento del reparto, in cui "ottimo" e "buono" risultano equivalenti (entrambi al 42,2%, per un totale complessivo di circa l'84,3% di soddisfazione);**
- la tranquillità all'interno del reparto, dove il giudizio più frequente è "buono" (42,2%), seguito da "ottimo" (30,4%);
- la frequenza delle visite mediche, che presenta una distribuzione più equilibrata tra "ottimo" (38,7%) e "buono" (37,7%).

Stabilmente buono il **giudizio relativo ai tempi di attesa tra richiesta e ricovero, con un livello di soddisfazione complessiva pari all'80,4% (42,6% ottimo e 37,7% buono)**, pur trattandosi di un aspetto non completamente dipendente dall'organizzazione interna.

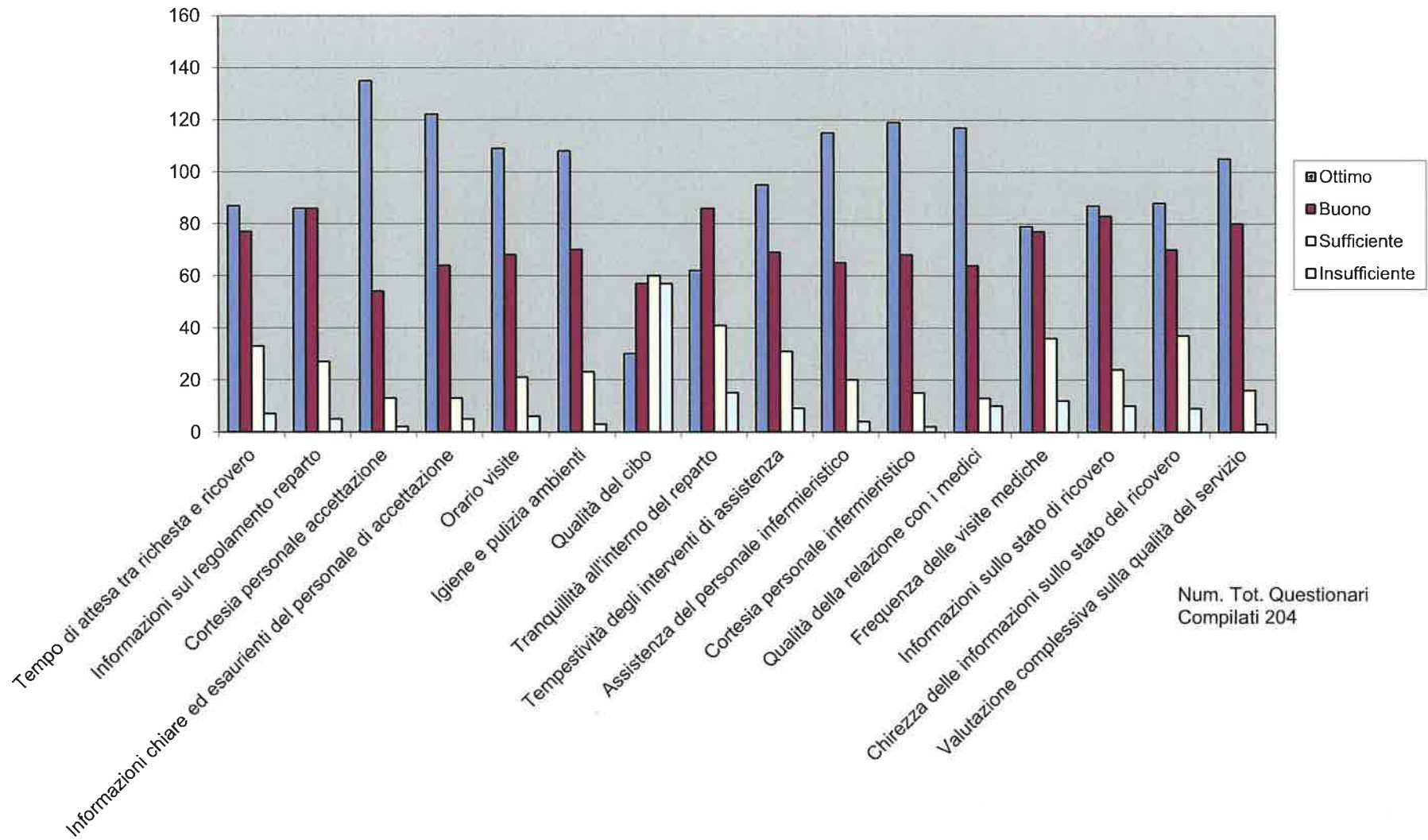
L'area relativa alla qualità del cibo si conferma come quella con i livelli di soddisfazione più contenuti rispetto agli altri ambiti indagati. In questo caso, infatti, il 42,6% degli utenti esprime un giudizio positivo (14,7% ottimo e 27,9% buono), mentre il restante 57,3% si colloca tra "sufficiente" (29,4%) e "insufficiente" (27,9%). Il dato evidenzia una criticità, anche se tale risultato va tuttavia interpretato anche alla luce della tipologia di pazienti e delle specifiche esigenze dietetiche, che spesso prevedono regimi alimentari salutari ma non sempre percepiti come gradevoli.

Nel complesso, i dati confermano un elevato livello di soddisfazione degli utenti rispetto alla qualità dell'assistenza erogata, con ampi margini di consolidamento e un'unica area prioritaria di miglioramento rappresentata dal servizio di ristorazione.

Dati Questionario Qualità 2025



Dati Questionario Qualità 2025



Num. Tot. Questionari  
 Compilati 204