



A.S.L. CN2

Azienda Sanitaria Locale
di Alba e Bra

Via Vida, 10 – 12051 ALBA (CN)

Tel +39 0172-1401111

e-mail: aslc2@legalmail.it – www.aslc2.it

P.I./Cod. Fisc. 02419170044

S.S. QUALITA', RISK MANAGEMENT

E RELAZIONE CON GLI UTENTI

Responsabile: Dr. Luciano VERO

e-mail: urp@aslc2.it

Tel. 0172-1408043-8046

REPORT CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2025

L'ASLCN2 ha predisposto un impianto di rilevazione del livello di gradimento dei servizi strutturato con la definizione di un questionario compilabile on-line.

L'obiettivo è di dotarsi di una sistema finalizzato ad orientare un'evoluzione aziendale sotto il profilo organizzativo e tecnico, sviluppando una cultura interna al servizio del cittadino e motivando il personale a procedere da una logica delle "funzioni" ad una logica per "processi".

Il questionario aziendale di soddisfazione vuole conoscere l'opinione del cittadino fruitore dei servizi sanitari offerti con il fine di predisporre eventuali azioni correttive/migliorative della qualità.

Il report che segue presenta l'analisi dei dati inerenti la rilevazione effettuata nel 2025 che ha coinvolto il presidio ospedaliero, le case di comunità e tutti i servizi territoriali.

E' stato utilizzato un questionario compilabile on-line sul sito istituzionale dell'Azienda e che è stato compilato da 434 utenti.

Il questionario è stato elaborato con domande definite da scale ad intervalli e suddivise in diverse aree tematiche:

- dati generali e socio-demografici
- ambiente, comfort fisico e cibo
- informazioni, comunicazione e relazione
- assistenza e cure
- dimissione
- valutazioni generali complessive

Oltre alla rilevazione aziendale standard realizzata on-line, nell'anno 2025 due servizi di codesta ASL, in accordo e con la collaborazione del Servizio Qualità-Rischio Clinico URP, hanno effettuato una raccolta dati interna con la finalità di valutare la soddisfazione degli utenti verso aspetti specifici collegati alla tipologia del servizio.

I servizi in questione sono il Servizio di Anestesia e Rianimazione e il Servizio di Recupero e Riabilitazione Funzionale.

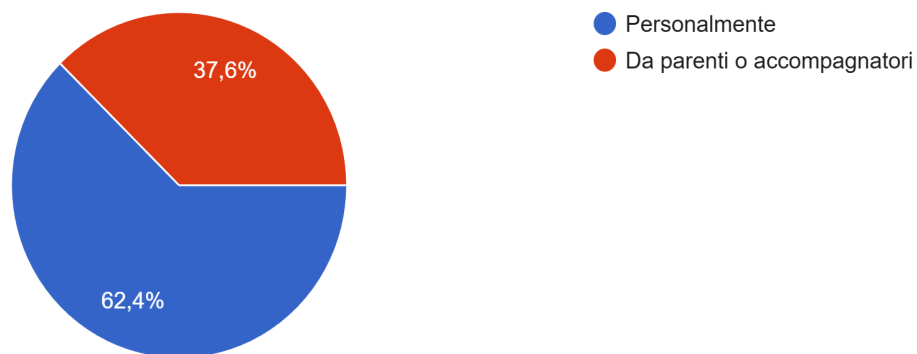
I risultati e le analisi sono riportati in coda a questo documento.

Risultati Customer Satisfaction Aziendale

Con il fine di rendere leggibile al cittadino la rappresentazione grafica effettuata, è utile chiarire che gli istogrammi dei grafici sono costruiti sul numero di risposte totali ottenute in quella specifica area mentre le note riferite al grafico sono state formalizzate in valori percentuali.

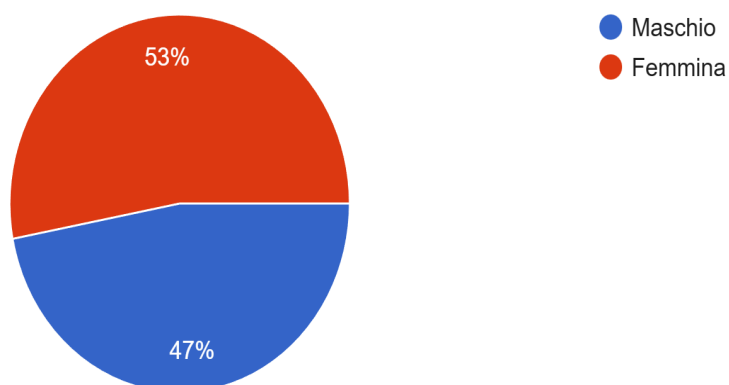
Il questionario è compilato:

434 risposte



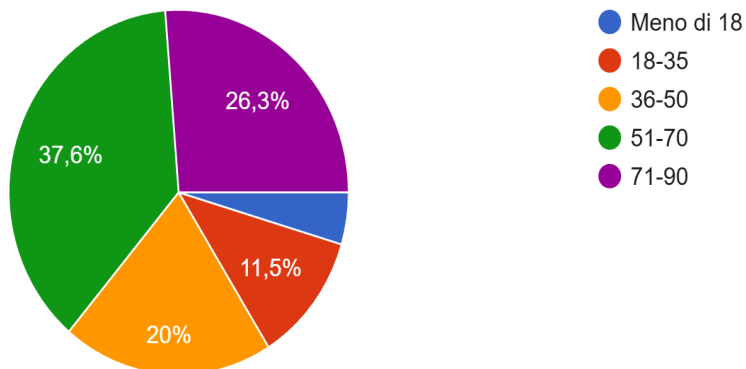
Sesso dell'assistito

434 risposte



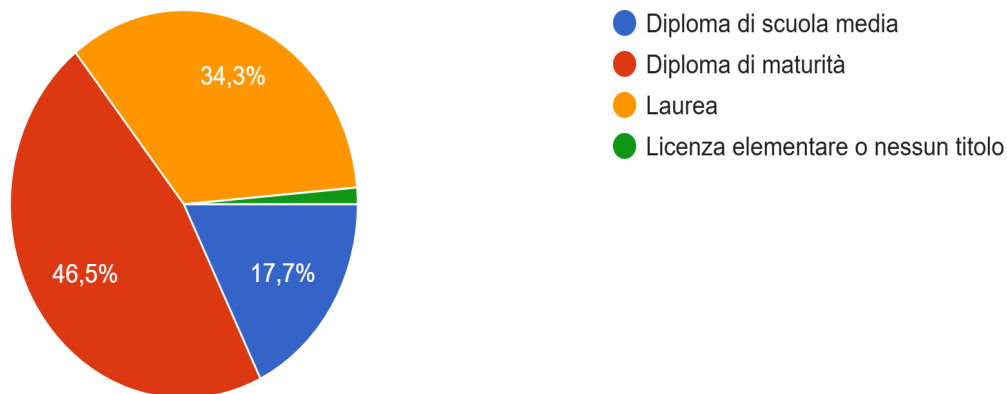
Età dell'assistito

434 risposte



Titolo di studio di chi compila

434 risposte

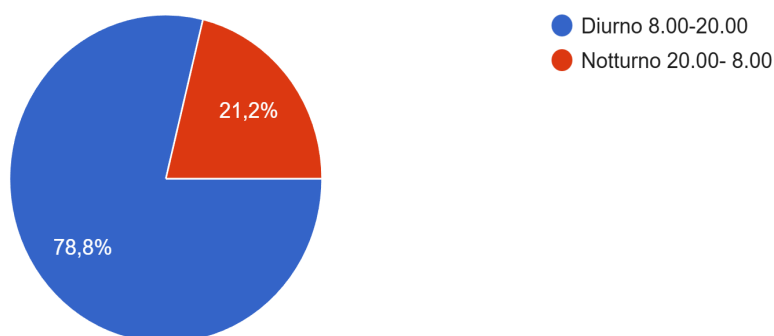


PRONTO SOCCORSO

L'analisi è stata condotta su 85 questionari mentre gli accessi totali per l'anno 2025 sono stati 60.338 a cui hanno fatto seguito 6084 ricoveri in servizi di degenza.

In che fascia oraria è arrivato al Pronto Soccorso?

85 risposte



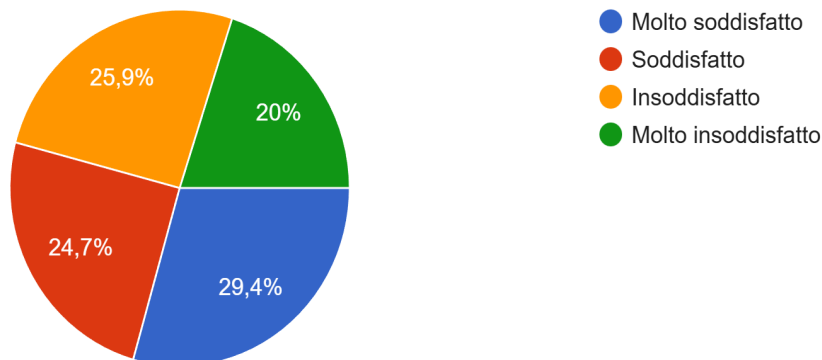
Quale codice colore (codice di priorità) le è stato assegnato al momento dell'arrivo in Pronto Soccorso?

85 risposte

CODICE COLORE	%	FREQUENZA
ROSSO	4,7	4
ARANCIONE	18,8	16
AZZURRO	15,3	13
VERDE	44,7	38
BIANCO	4,7	4
<u>NON RICORDO</u>	11,8	10

Come valuta le informazioni ricevute sul codice colore?

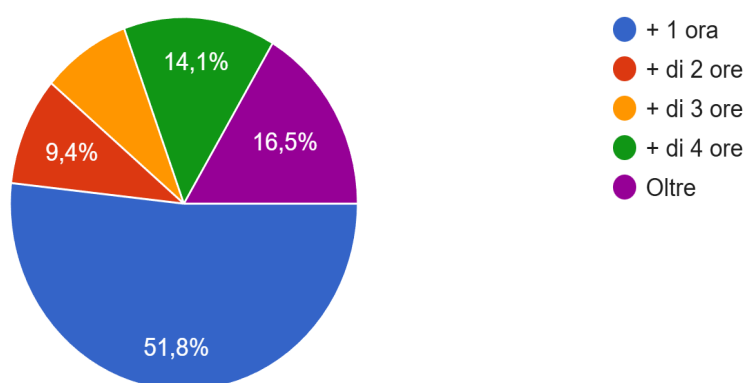
85 risposte



Il 20% si dichiara molto insoddisfatto e il 25,9% insoddisfatto.

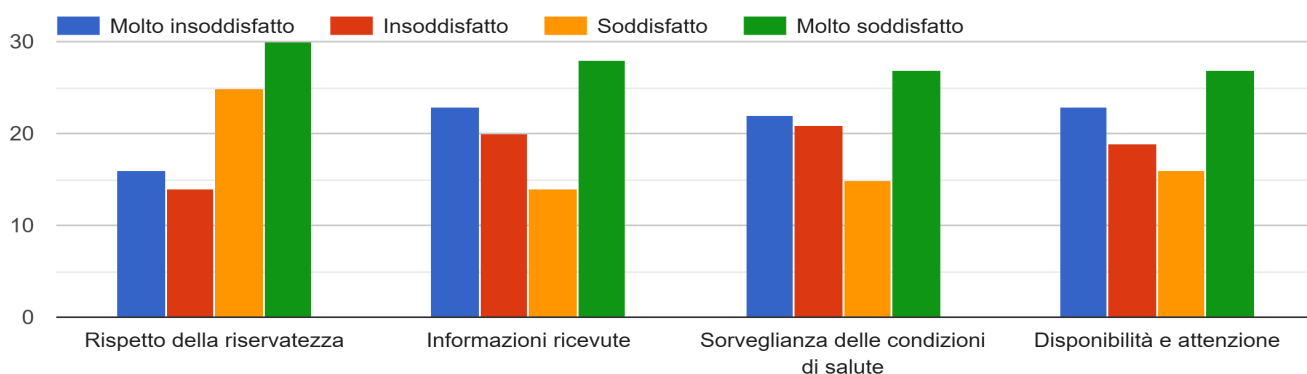
Quanto tempo ha aspettato tra il momento in cui è arrivato al Pronto Soccorso e quando è stato chiamato negli ambulatori per la visita?

85 risposte



Il 16,5% dichiara di aver aspettato ben oltre 4 ore e il 14,1% più di 4 ore.

Come valuta il comportamento del personale sanitario durante l'attesa?



Rispetto alla qualità/quantità delle informazioni ricevute e del livello di sorveglianza delle condizioni cliniche durante l'attesa da parte del personale sanitario, i giudizi sono stati i seguenti:

Rispetto della riservatezza

- 36% molto soddisfatto
- 29% soddisfatto
- 17% insoddisfatto
- 18% molto insoddisfatto

Informazioni ricevute:

- 33% molto soddisfatto
- 16% soddisfatto
- 24% insoddisfatto
- 27% molto insoddisfatto

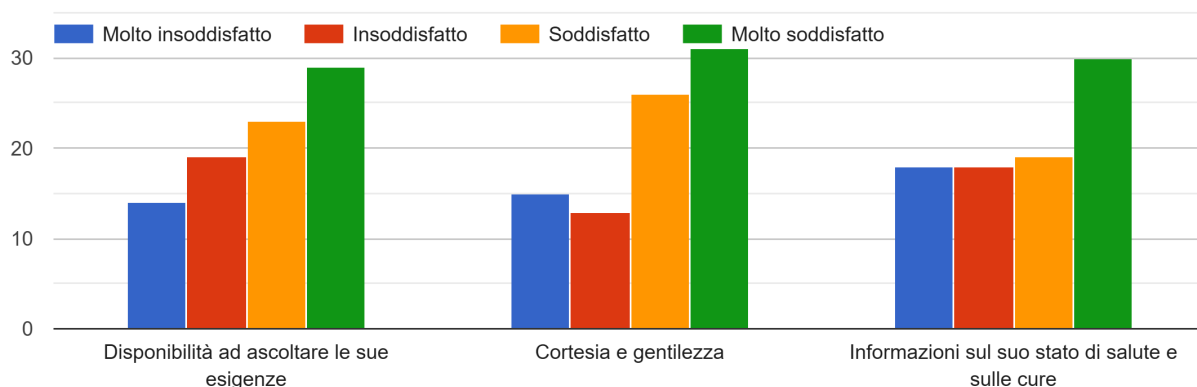
Sorveglianza delle condizioni di salute:

- 32% molto soddisfatto
- 18% soddisfatto
- 24% insoddisfatto
- 26% molto insoddisfatto

Disponibilità e attenzione:

- 32% molto soddisfatto
- 19% soddisfatto
- 22% insoddisfatto
- 27% molto insoddisfatto

Come valuta il personale medico?



I giudizi sulla disponibilità all'ascolto, a fornire informazioni esaustive ed alla cortesia del personale medico sono stati i seguenti:

Disponibilità ad ascoltare le esigenze:

- 34% molto soddisfatto
- 27% soddisfatto
- 22% insoddisfatto
- 17% molto insoddisfatto

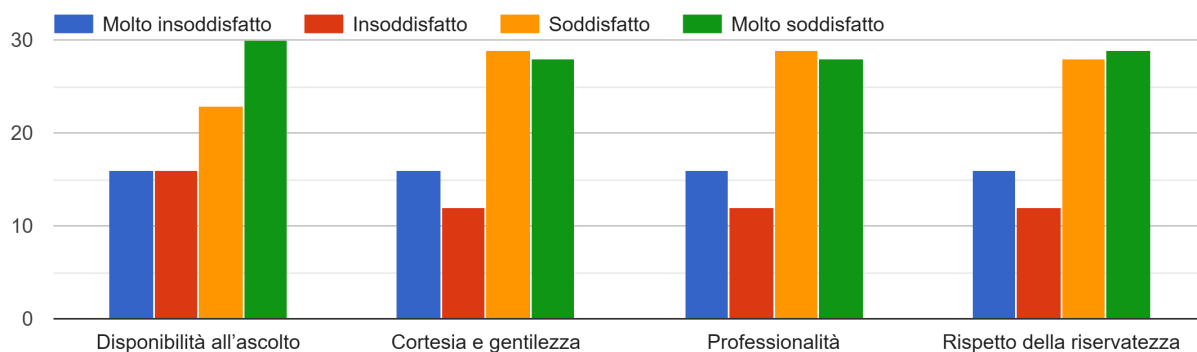
Cortesia e gentilezza:

- 36% molto soddisfatto
- 30% soddisfatto
- 16% insoddisfatto
- 18% molto insoddisfatto

Informazioni sullo stato di salute:

- 35% molto soddisfatto
- 22% soddisfatto
- 21% insoddisfatto
- 22% molto insoddisfatto

Come valuta il personale infermieristico



Le risposte inerenti la disponibilità all'ascolto, la cortesia, il rispetto della privacy e la professionalità del personale infermieristico sono risultate essere :

Disponibilità all'ascolto:

- 35% molto soddisfatto
- 27% soddisfatto
- 19% insoddisfatto
- 19% molto insoddisfatto

Cortesia e gentilezza:

- 33% molto soddisfatto
- 34% soddisfatto
- 14% insoddisfatto
- 19% molto insoddisfatto

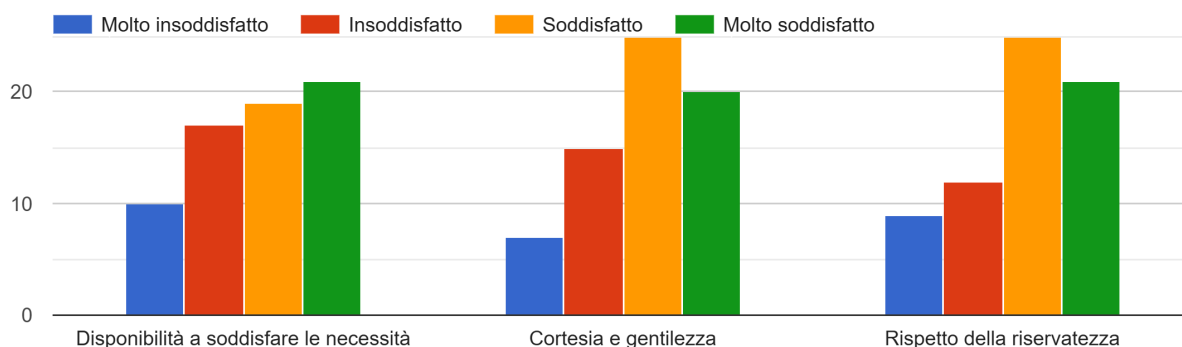
Professionalità:

- 33% molto soddisfatto
- 34% soddisfatto
- 14% insoddisfatto
- 19% molto insoddisfatto

Rispetto della riservatezza:

- 33% molto soddisfatto
- 34% soddisfatto
- 14% insoddisfatto
- 19% molto insoddisfatto

Come valuta il personale di supporto



Per gli item, cortesia, disponibilità a soddisfare le esigenze e rispetto della privacy, le risposte si sono attestate sulle seguenti percentuali:

Disponibilità a soddisfare le necessità:

- 31% molto soddisfatto
- 28% soddisfatto
- 25% insoddisfatto
- 16% molto insoddisfatto

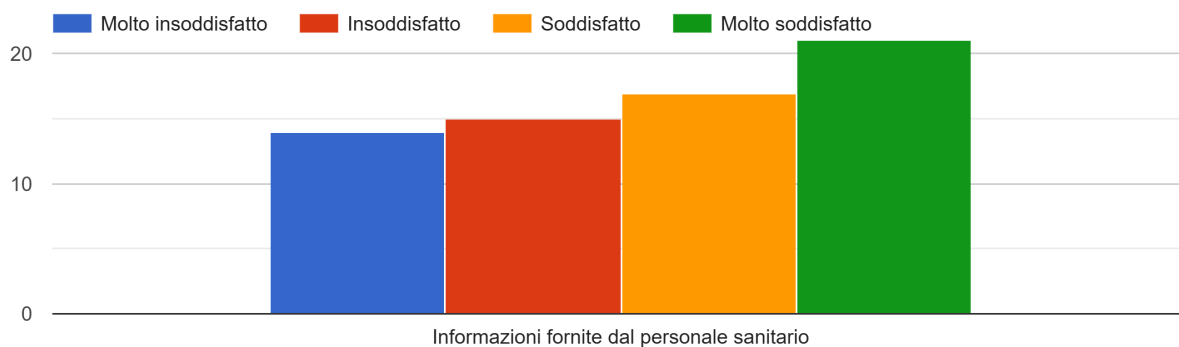
Cortesia e gentilezza:

- 30% molto soddisfatto
- 37% soddisfatto
- 22% insoddisfatto
- 11% molto insoddisfatto

Rispetto della riservatezza:

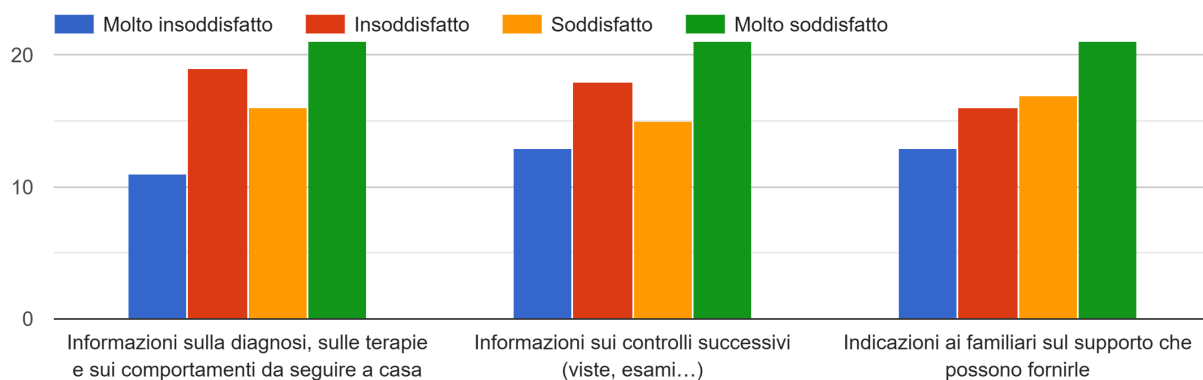
- 31% molto soddisfatto
- 37% soddisfatto
- 18% insoddisfatto
- 14% molto insoddisfatto

Rapporto con i familiari



Rispetto al rapporto con i familiari, il 35% è molto soddisfatto, il 29% è soddisfatto, il 23% insoddisfatto mentre il 19% si ritiene molto insoddisfatto.

Come valuta le informazioni ricevute al momento della dimissione?



I giudizi espressi rispetto alla dimissione dal Pronto Soccorso sono i seguenti:

Informazioni sulla diagnosi, terapie e comportamenti volti alla salute:

- 32% molto soddisfatto
- 26% soddisfatto
- 26% insoddisfatto
- 16% molto insoddisfatto

Informazioni sui controlli:

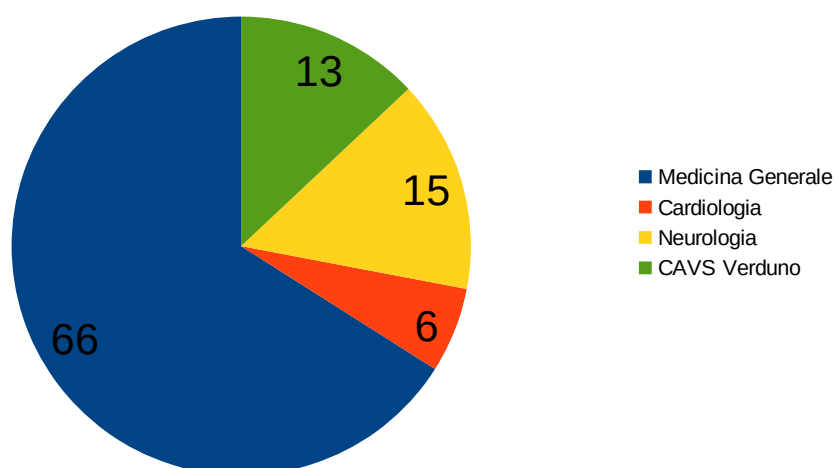
- 32% molto soddisfatto
- 25% soddisfatto
- 25% insoddisfatto
- 18% molto insoddisfatto

Indicazioni ai familiari del paziente:

- 31% molto soddisfatto
- 25% soddisfatto
- 24% insoddisfatto
- 20% molto insoddisfatto

AREA MEDICA

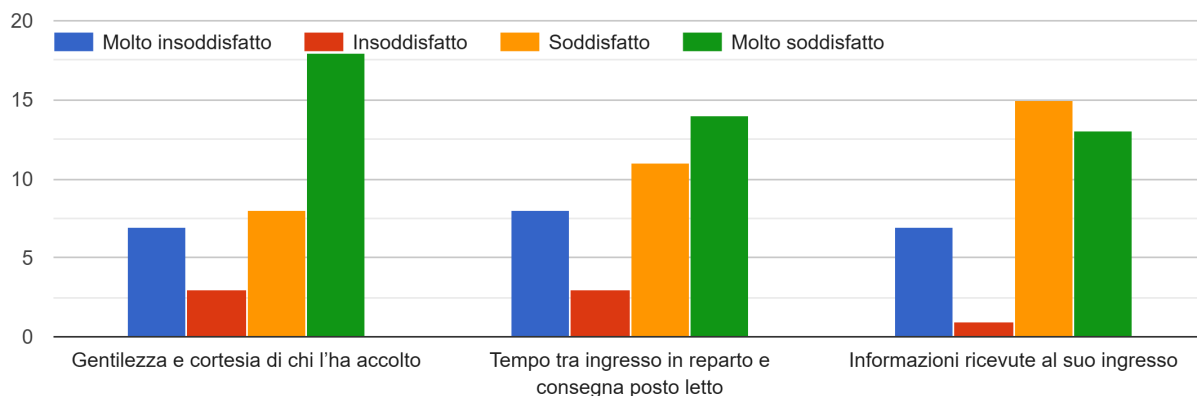
L'analisi è stata condotta su 35 questionari mentre gli accessi totali in area medica per l'anno 2025 sono stati 4988.

Valori %

I valori riportati sono espressi in percentuale (%), rispetto ad un numero alquanto esiguo di questionari:

- Medicina Generale n.24;
- Cardiologia n. 2;
- CAVS Verduno n.4;
- Neurologia n. 5

Accoglienza al momento del ricovero



Gentilezza e cortesia:

- 52% molto soddisfatto
- 23% soddisfatto
- 9% insoddisfatto
- 16% molto insoddisfatto

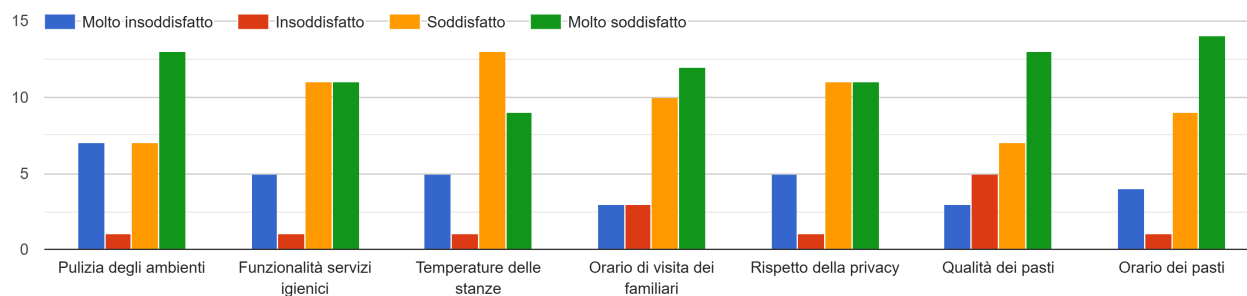
Tempi di attesa del posto letto:

- 40% molto soddisfatto
- 32% soddisfatto
- 8% insoddisfatto
- 20% molto insoddisfatto

Informazioni ricevute al momento del ricovero:

- 38% molto soddisfatto
- 44% soddisfatto
- 2% insoddisfatto
- 16% molto insoddisfatto

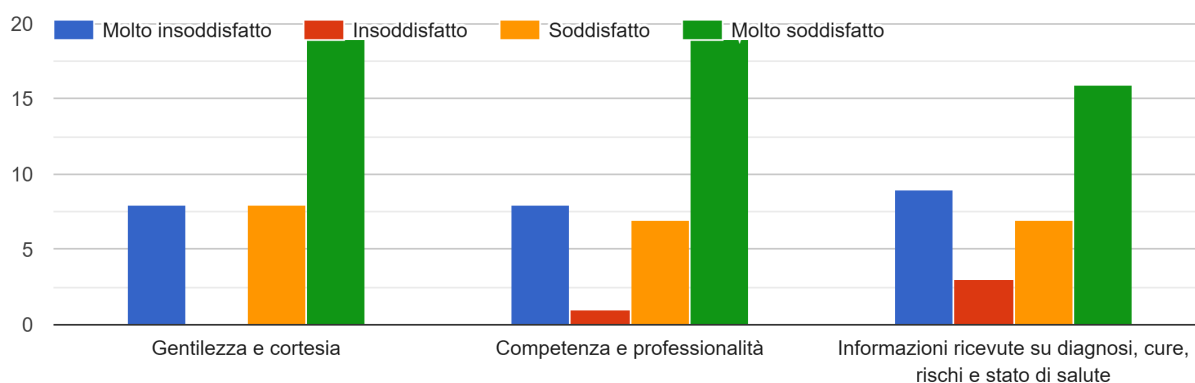
Comfort degli ambienti



Le percentuali degli item con maggiore significato sono le seguenti:

- Il 48% si ritiene molto soddisfatto della funzionalità e della pulizia dei servizi igienici;
- Il 42% è soddisfatto della temperatura della stanza mentre il 21% è molto insoddisfatto;
- Il 69% è molto soddisfatto e soddisfatto di come viene garantita la privacy;
- il 55% è molto soddisfatto e il 45% soddisfatto dell'orario di distribuzione e della qualità dei pasti;

Relazione con il personale medico



Competenza e professionalità:

- 56% molto soddisfatto
- 21% soddisfatto
- 0% insoddisfatto
- 21% molto insoddisfatto

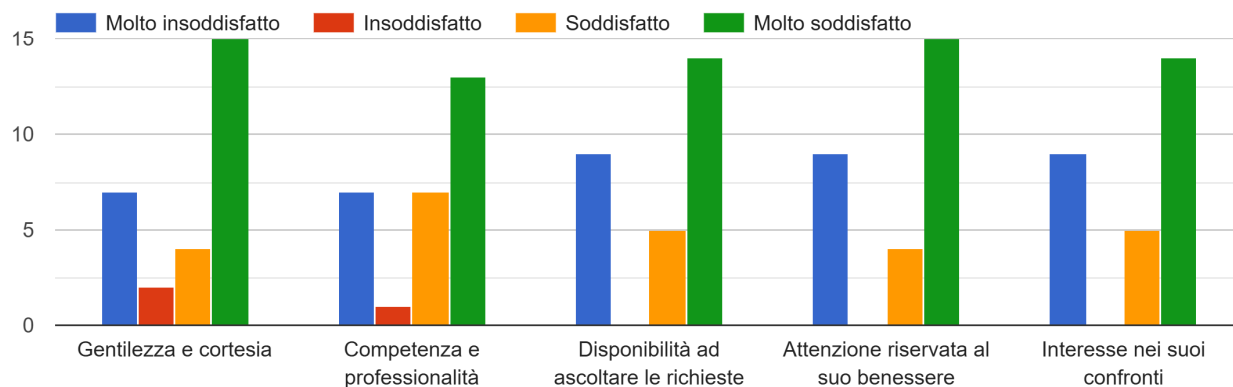
Cortesia e gentilezza:

- 54% molto soddisfatto
- 20% soddisfatto
- 3% insoddisfatto
- 23% molto insoddisfatto

Informazioni sullo stato di salute:

- 47% molto soddisfatto
- 20% soddisfatto
- 8% insoddisfatto
- 26% molto insoddisfatto

Relazione con il personale infermieristico



Disponibilità ad ascoltare le richieste:

- 48% molto soddisfatto
- 17% soddisfatto
- 0% insoddisfatto
- 35% molto insoddisfatto

Cortesia e gentilezza:

- 57% molto soddisfatto
- 11% soddisfatto
- 10% insoddisfatto
- 22% molto insoddisfatto

Competenza e professionalità:

- 44% molto soddisfatto
- 27% soddisfatto
- 6% insoddisfatto
- 23% molto insoddisfatto

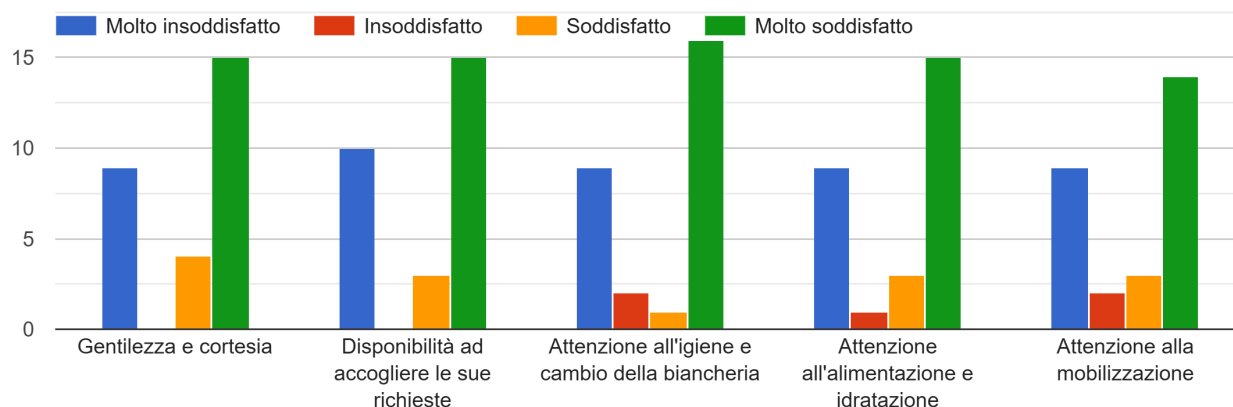
Interesse nei confronti del paziente:

- 53% molto soddisfatto
- 15% soddisfatto
- 0% insoddisfatto
- 32% molto insoddisfatto

Attenzione riservata al benessere del paziente:

- 51% molto soddisfatto
- 16% soddisfatto
- 0% insoddisfatto
- 33% molto insoddisfatto

Relazione con il personale di supporto



Disponibilità ad ascoltare le richieste:

- 52% molto soddisfatto
- 12% soddisfatto
- 0% insoddisfatto
- 36% molto insoddisfatto

Cortesia e gentilezza:

- 55% molto soddisfatto
- 13% soddisfatto
- 0% insoddisfatto
- 32% molto insoddisfatto

Attenzione all'igiene ed al cambio della biancheria:

- 53% molto soddisfatto
- 7% soddisfatto
- 9% insoddisfatto
- 31% molto insoddisfatto

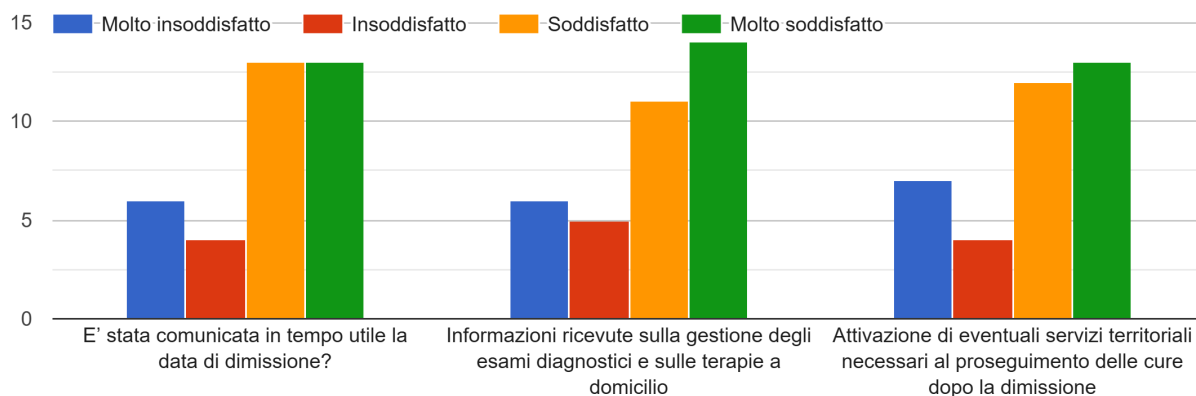
Attenzione all'alimentazione e idratazione:

- 57% molto soddisfatto
- 9% soddisfatto
- 5% insoddisfatto
- 29% molto insoddisfatto

Attenzione alla mobilizzazione:

- 52% molto soddisfatto
- 12% soddisfatto
- 7% insoddisfatto
- 29% molto insoddisfatto

Dimissione



Comunicazione in tempo utile della data:

- 38% molto soddisfatto
- 38% soddisfatto
- 9% insoddisfatto
- 15% molto insoddisfatto

Informazioni sugli esami diagnostici sulle terapie a domicilio:

- 40% molto soddisfatto
- 31% soddisfatto
- 13% insoddisfatto
- 16% molto insoddisfatto

Attivazione dei servizi territoriali per il proseguimento delle cure:

- 37% molto soddisfatto
- 34% soddisfatto
- 10% insoddisfatto
- 19% molto insoddisfatto

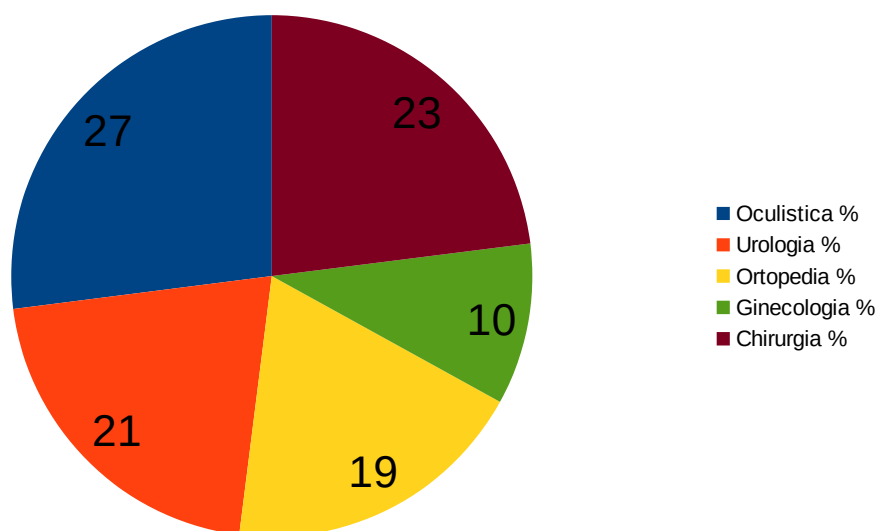
AREA CHIRURGICA

L'analisi è stata condotta su 120 questionari mentre gli accessi totali in area chirurgica per l'anno 2025 sono stati 3253. Gli accessi di Week Surgery sono stati 3165.

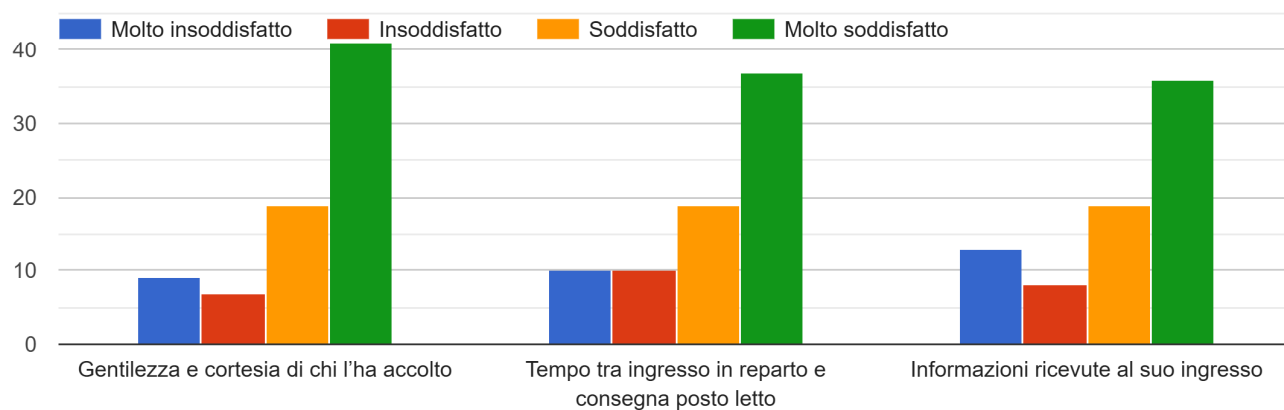
I 120 questionari sono stati così suddivisi:

- Oculistica n. 31
- Urologia n. 26
- Ortopedia n. 23
- Ginecologia n. 12
- Chirurgia n. 28

Valori %



Accoglienza al momento del ricovero



Gentilezza e cortesia:

- 58% molto soddisfatto
- 19% soddisfatto
- 8% insoddisfatto
- 15% molto insoddisfatto

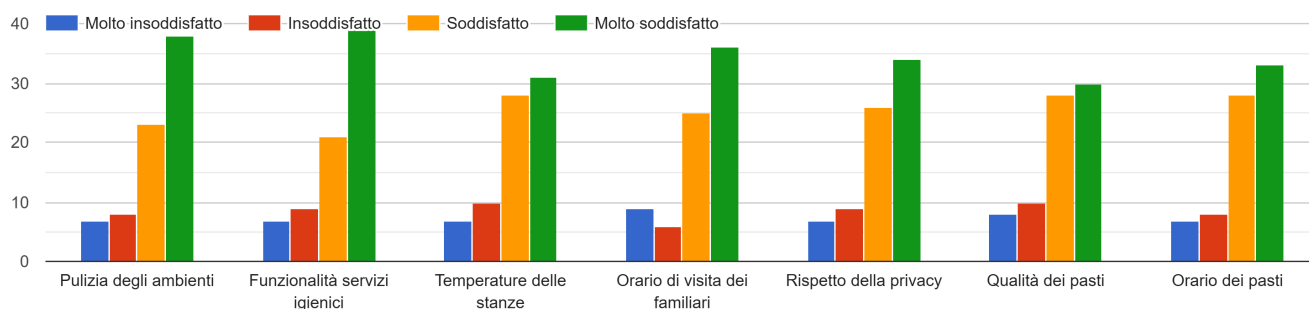
Tempi di attesa del posto letto:

- 52% molto soddisfatto
- 23% soddisfatto
- 10% insoddisfatto
- 15% molto insoddisfatto

Informazioni ricevute al momento del ricovero:

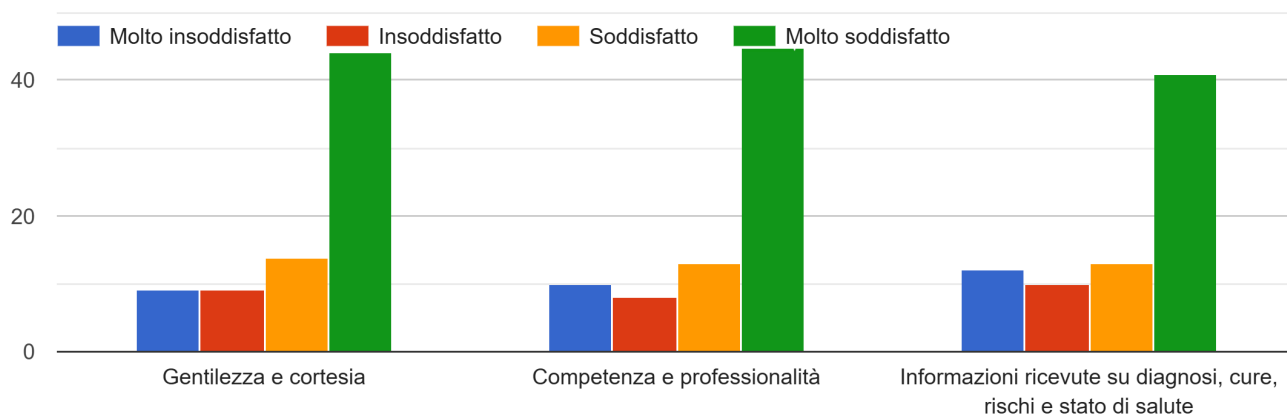
- 52% molto soddisfatto
- 22% soddisfatto
- 6% insoddisfatto
- 20% molto insoddisfatto

Comfort degli ambienti



Il 55% è molto soddisfatto della pulizia e della funzionalità dei servizi igienici. Molto positivo è il parere sugli orari di visita dei familiari e sulle modalità di gestione della privacy da parte del personale. Il 48% si dichiara molto soddisfatto della qualità/quantità dei pasti.

Relazione con il personale medico



Competenza e professionalità:

- 59% molto soddisfatto
- 17% soddisfatto
- 8% insoddisfatto
- 16% molto insoddisfatto

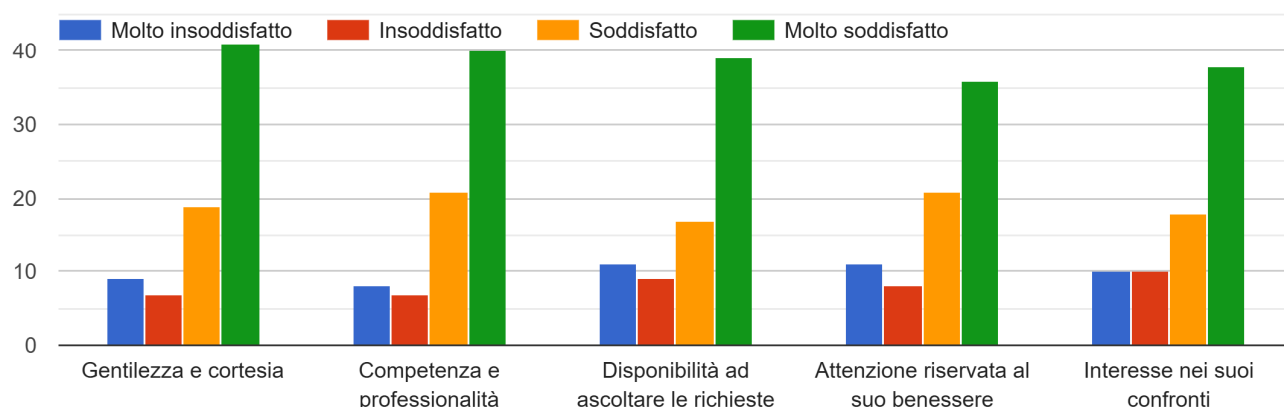
Cortesìa e gentilezza:

- 61% molto soddisfatto
- 15% soddisfatto
- 8% insoddisfatto
- 16% molto insoddisfatto

Informazioni su diagnosi, cure e rischi per la salute:

- 57% molto soddisfatto
- 15% soddisfatto
- 10% insoddisfatto
- 18% molto insoddisfatto

Relazione con il personale infermieristico



Disponibilità ad ascoltare le richieste:

- 54% molto soddisfatto
- 27% soddisfatto
- 9% insoddisfatto
- 10% molto insoddisfatto

Cortesìa e gentilezza:

- 56% molto soddisfatto
- 25% soddisfatto
- 9% insoddisfatto
- 10% molto insoddisfatto

Competenza e professionalità:

- 53% molto soddisfatto
- 27% soddisfatto
- 11% insoddisfatto
- 9% molto insoddisfatto

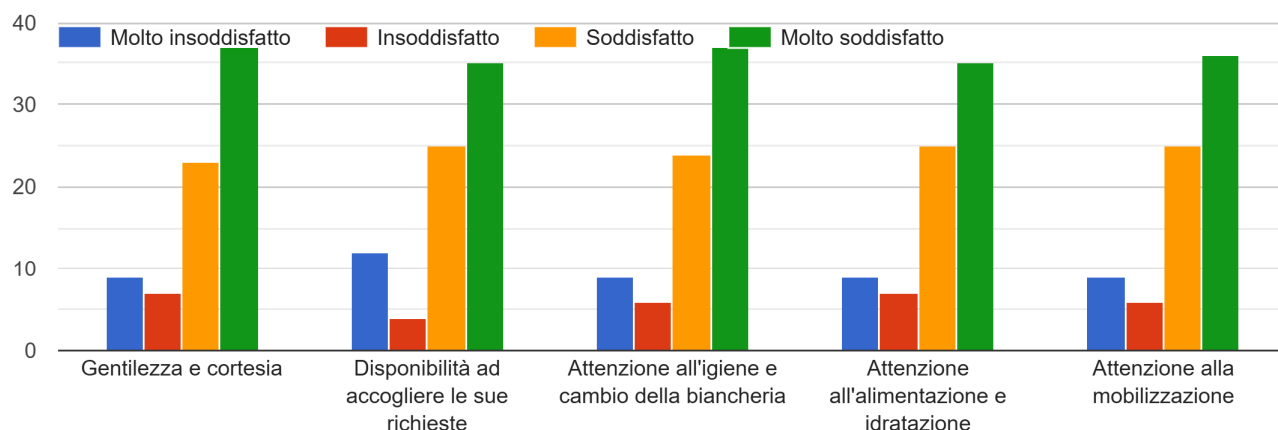
Interesse nei confronti del paziente:

- 50% molto soddisfatto
- 25% soddisfatto
- 13% insoddisfatto
- 12% molto insoddisfatto

Attenzione riservata al benessere del paziente:

- 45% molto soddisfatto
- 31% soddisfatto
- 13% insoddisfatto
- 11% molto insoddisfatto

Relazione con il personale di supporto



Disponibilità ad accogliere le richieste:

- 44% molto soddisfatto
- 36% soddisfatto
- 9% insoddisfatto
- 11% molto insoddisfatto

Cortesia e gentilezza:

- 51% molto soddisfatto
- 29% soddisfatto
- 11% insoddisfatto
- 9% molto insoddisfatto

Attenzione all'igiene ed al cambio della biancheria:

- 46% molto soddisfatto
- 35% soddisfatto
- 9% insoddisfatto
- 10% molto insoddisfatto

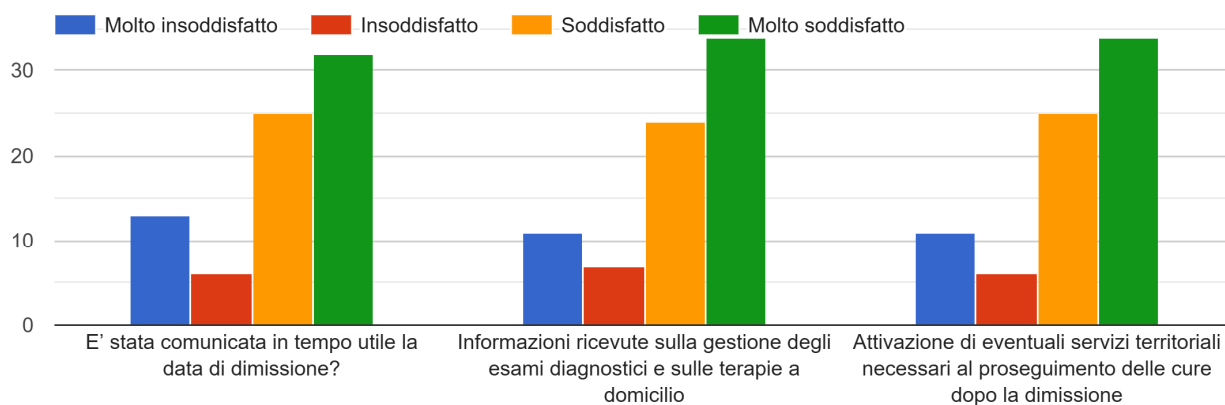
Attenzione all'alimentazione e idratazione:

- 49% molto soddisfatto
- 31% soddisfatto
- 12% insoddisfatto
- 8% molto insoddisfatto

Attenzione alla mobilizzazione:

- 44% molto soddisfatto
- 34% soddisfatto
- 8% insoddisfatto
- 14% molto insoddisfatto

Dimissione



Comunicazione in tempo utile della data:

- 42% molto soddisfatto
- 34% soddisfatto
- 8% insoddisfatto
- 16% molto insoddisfatto

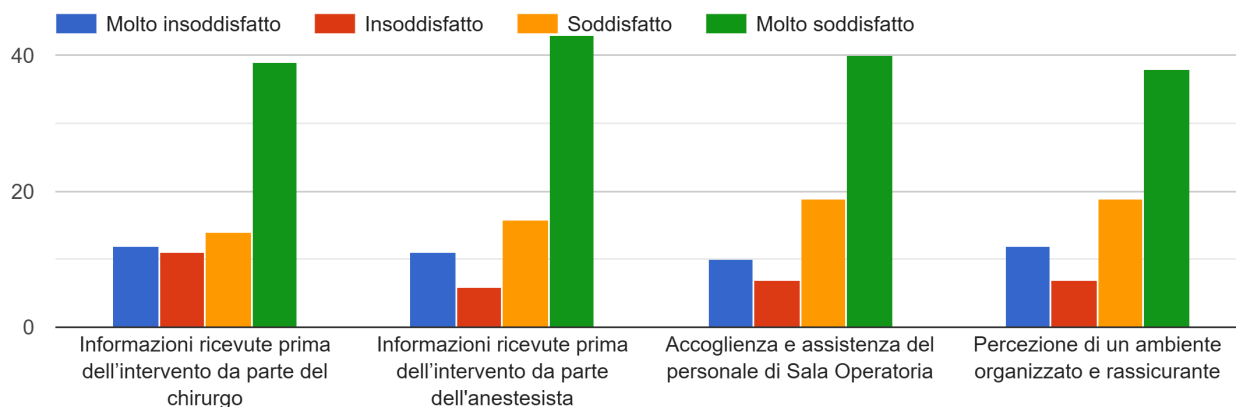
Informazioni sugli esami diagnostiche sulle terapie a domicilio:

- 45% molto soddisfatto
- 33% soddisfatto
- 9% insoddisfatto
- 13% molto insoddisfatto

Attivazione dei servizi territoriali per il proseguimento delle cure:

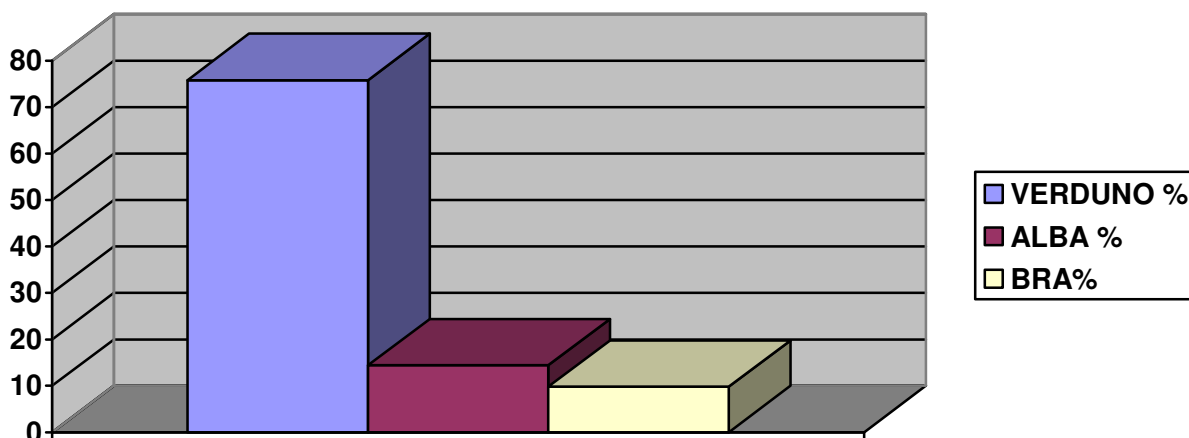
- 42% molto soddisfatto
- 34% soddisfatto
- 8% insoddisfatto
- 16% molto insoddisfatto

Assistenza in sala operatoria (solo in caso di intervento chirurgico)



Il 52% è molto soddisfatto per la qualità/quantità delle informazioni ricevute dal medico anestesista e il 56% per le informazioni ricevute dal chirurgo. Il 49% si è sentito totalmente accolto da personale preparato in un ambiente organizzato e rassicurante.

AMBULATORI, CICLO DIURNO E SERVIZI



N. questionari 194

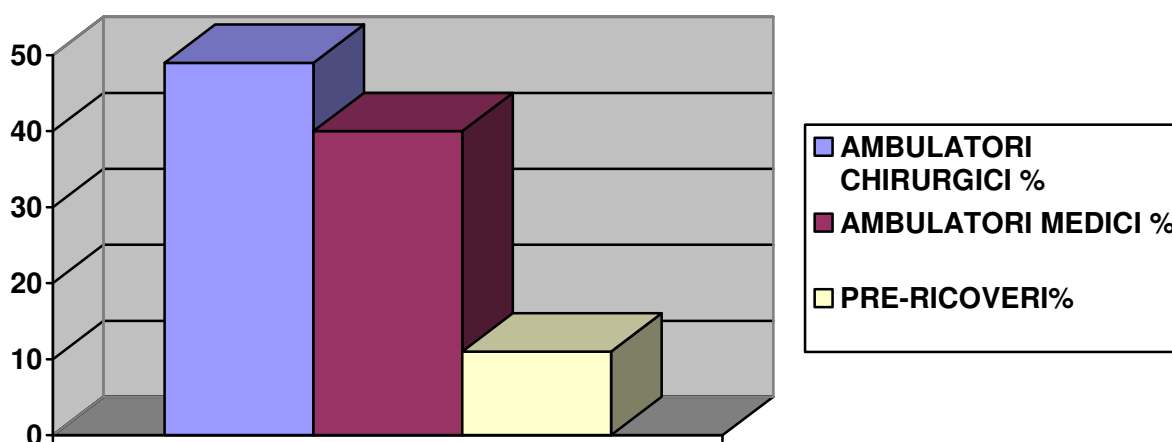
Il grafico riporta soltanto tre aree: Verduno (75,8%), Alba (14,4%) e Bra (9,8%). Da tutte le altre sedi territoriali non sono sopraggiunti questionari.

La seguente tabella mostra gli accessi ambulatoriali, dei servizi di diagnostica e di prestazioni terapeutiche non in regime di ricovero per l'anno 2025. I dati sono stati ripartiti a seconda delle sedi P.O. Verduno, territorialità di Alba e di Bra:

TOTALE PRESTAZIONI SANITARIE SENZA RICOVERO (2025)	
<i>Territorio di Bra</i>	110.403
<i>Territorio di Alba</i>	136.347
<i>Presidio Ospedaliero Verduno</i>	372.763
<i><u>Totale prestazioni</u></i>	619.513

In particolare gli accessi di Day Hospital e Day Service sono stati n. 668.

AMBULATORI (ospedalieri e territoriali)



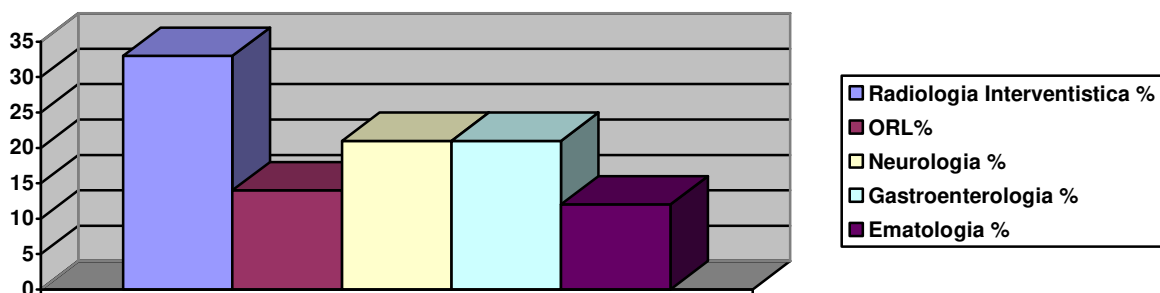
Con il fine di non perdere dati a causa di percentuali di risposta molto piccole per taluni ambulatori, si è preferito raggrupparli in tre aree: Chirurgica, Medica e Servizio Prericoveri con le seguenti percentuali:

- Area medica (49%)
- Area chirurgica (40%)
- Servizio Prericoveri (11%)

Nell'area ambulatoriale chirurgica, il servizio che ha ricevuto la maggior parte dei questionari è stato l'ambulatorio di Oculistica (49 questionari, pari al 28,4%).

Tra le altre specialità, l'unico servizio che ha ricevuto almeno 10 questionari è stato l'ambulatorio di Ginecologia, tutti gli altri ambulatori hanno ottenuto una percentuale inferiore.

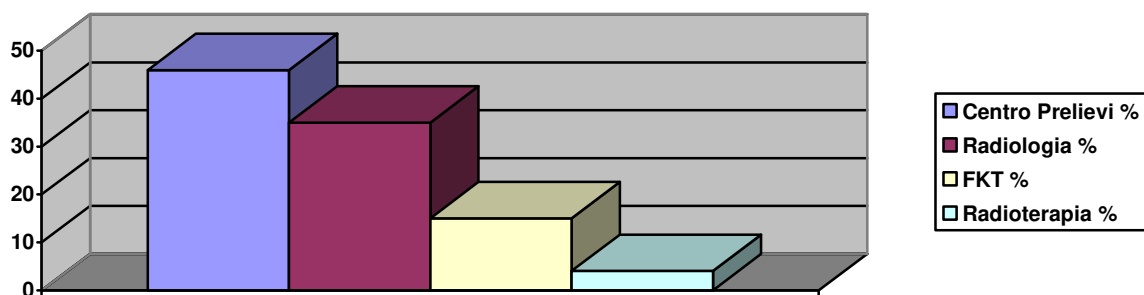
CICLO DIURNO



Su 194 compilazioni, i questionari in quest'area riguardano:

- Radiologia interventistica (33%)
- Ematologia (12%)
- Gastroenterologia (21%)
- Neurologia (20%)
- ORL (14%)

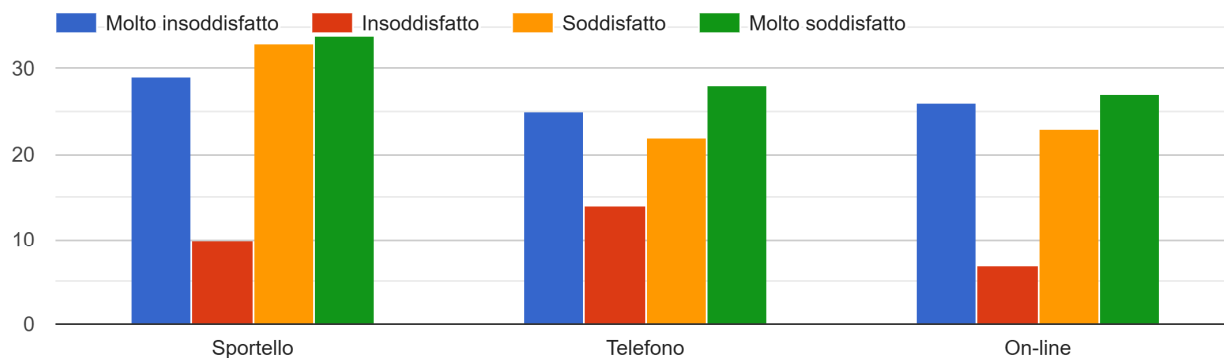
SERVIZI



I questionari inviati dagli utenti fruitori dei servizi sono inerenti a:

- Radiologia (35%)
- Recupero e Riabilitazione (15%)
- Centro Prelievi (46%)
- Radioterapia (4%)

Sistemi di prenotazione e pagamento ticket (valutare la modalità utilizzata)



Sportello-front office:

- 29%= molto insoddisfatto;
- 27%=soddisfatto;
- 14%=insoddisfatto;
- 30%=molto insoddisfatto;

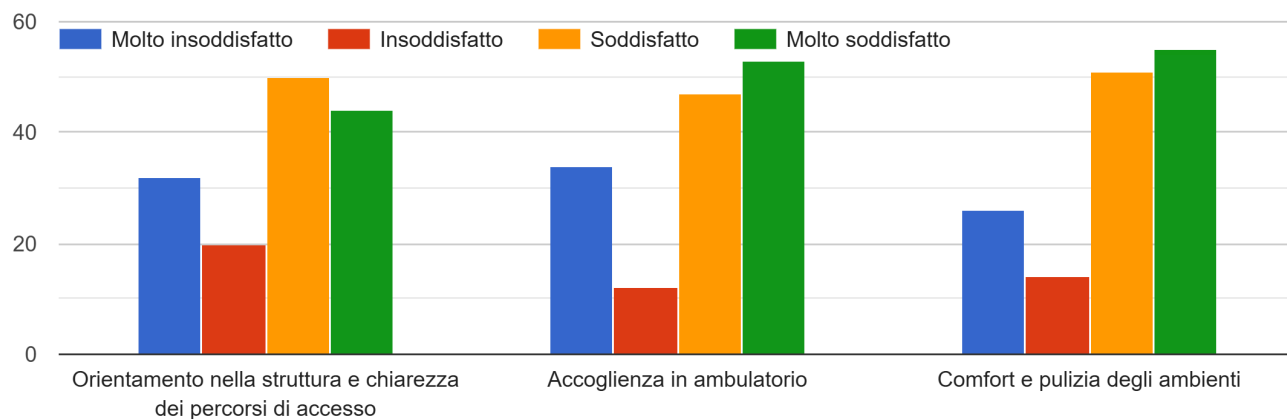
Prenotazioni telefoniche:

- 35%= molto soddisfatto;
- 27%=soddisfatto;
- 14%=insoddisfatto;
- 24%=molto insoddisfatto;

Prenotazioni on-line:

- 28%= molto soddisfatto;
- 25%=soddisfatto;
- 10%=insoddisfatto;
- 37%=molto insoddisfatto;

Ambiente e Comfort



Orientamento nella struttura e chiarezza dei percorsi:

- 30%= molto soddisfatto;
- 34%=soddisfatto;
- 14%=insoddisfatto;
- 22%=molto insoddisfatto;

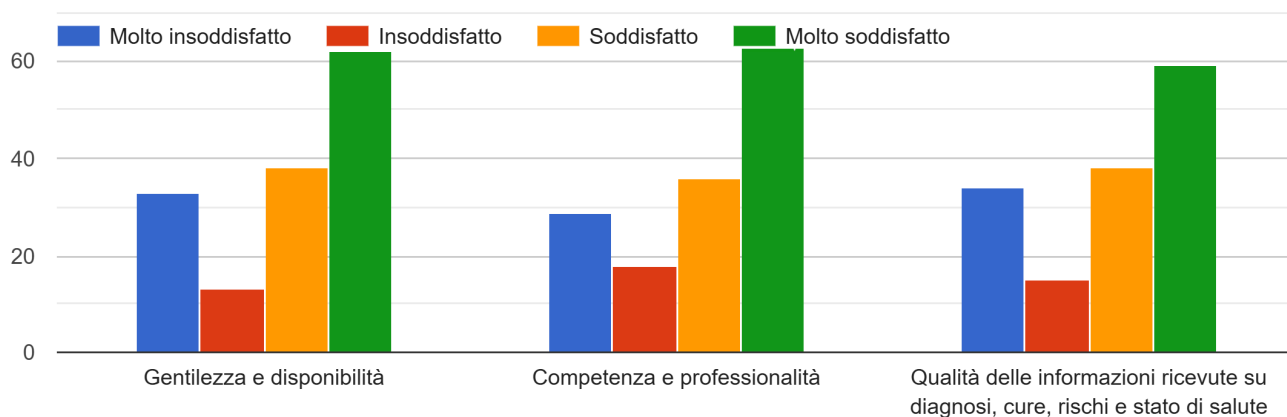
Accoglienza in ambulatorio:

- 36%= molto soddisfatto;
- 33%=soddisfatto;
- 8%=insoddisfatto;
- 23%=molto insoddisfatto;

Comfort e pulizia degli ambienti:

- 38%= molto soddisfatto;
- 35%=soddisfatto;
- 9%=insoddisfatto;
- 18%=molto insoddisfatto;

Relazione con il personale medico



Competenza e professionalità:

- 49% molto soddisfatto
- 25% soddisfatto
- 9% insoddisfatto
- 17% molto insoddisfatto

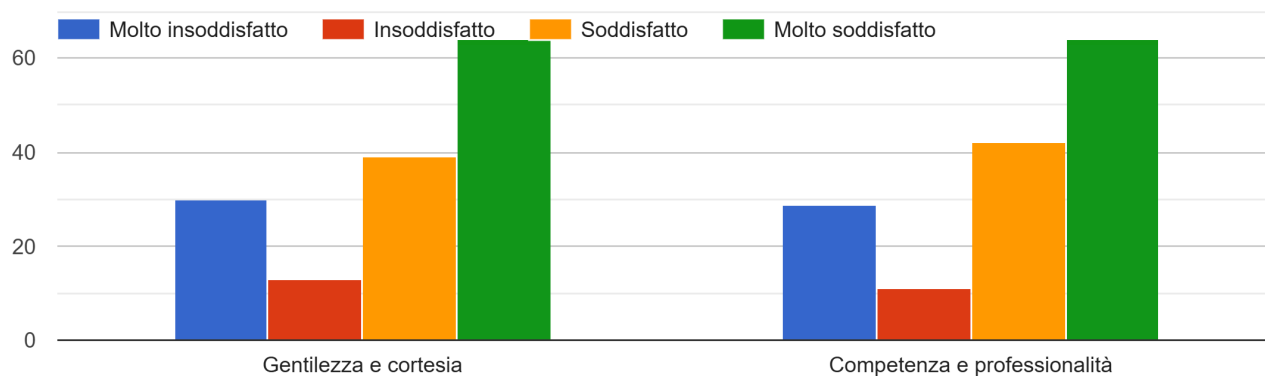
Disponibilità e gentilezza:

- 47% molto soddisfatto
- 26% soddisfatto
- 8% insoddisfatto
- 19% molto insoddisfatto

Qualità delle informazioni su diagnosi, cure e rischi per la salute:

- 43% molto soddisfatto
- 27% soddisfatto
- 8% insoddisfatto
- 22% molto insoddisfatto

Relazione con il personale infermieristico e/o altro personale sanitario



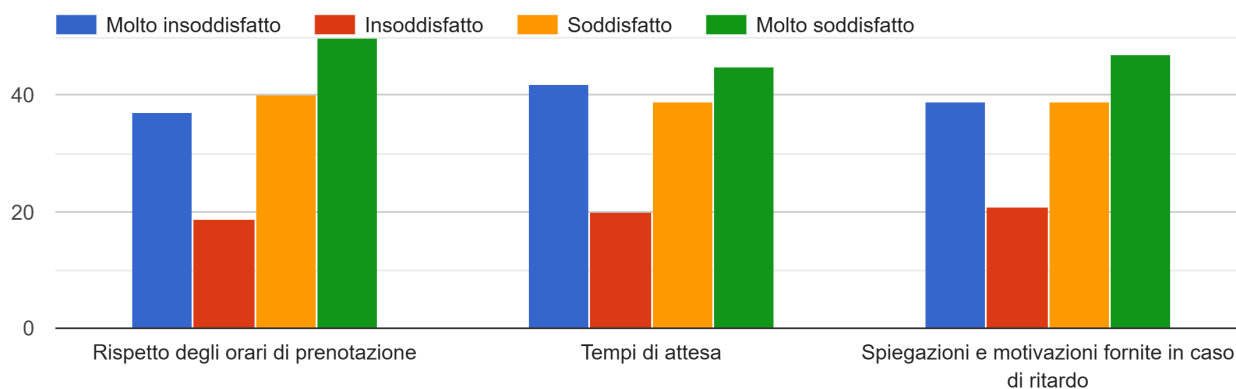
Competenza e professionalità:

- 48% molto soddisfatto
- 25% soddisfatto
- 9% insoddisfatto
- 18% molto insoddisfatto

Gentilezza e cortesia:

- 46% molto soddisfatto
- 27% soddisfatto
- 8% insoddisfatto
- 19% molto insoddisfatto

Aspetti organizzativi



Rispetto degli orari di prenotazione:

- 31% molto soddisfatto
- 25% soddisfatto
- 15% insoddisfatto

- 29% molto insoddisfatto

Tempi di attesa:

- 29% molto soddisfatto
- 22% soddisfatto
- 16% insoddisfatto
- 33% molto insoddisfatto

Spiegazioni e motivazioni fornite in caso di ritardo:

- 30% molto soddisfatto
- 26% soddisfatto
- 12% insoddisfatto
- 32% molto insoddisfatto

CONCLUSIONI

In linea di massima si evidenzia in maniera positiva che la maggior parte degli utenti che si rivolge alle strutture di questa ASL ritiene di aver ricevuto una buona accoglienza, affermando di aver avuto fiducia nel personale (medico e non medico) e di aver ricevuto adeguate informazioni sulla propria patologia e sul trattamento sanitario indicato.

Pertanto, nonostante l'esiguo numero di questionari ricevuti rispetto al totale delle prestazioni/ricoveri e passaggi in DEA, si ritengono necessarie alcune riflessioni, con la conseguente ricerca di azioni di miglioramento in merito ad alcune rilevate :

- In **DEA** appare problematico il momento della presa incarico immediatamente dopo il triage. Alcuni si dichiarano insoddisfatti delle informazioni ricevute e del monitoraggio delle condizioni di salute durante l'attesa.

Nel rapporto con il medico un esiguo numero di utenti si dichiara non soddisfatto.

Rispetto ai tempi d'attesa tra il triage e l'ingresso in PS alcuni affermano di aver atteso assai più di quattro ore. E' evidente che lo stato d'animo che si vive in un Pronto Soccorso può talvolta alterare la percezione del tempo e che tali affermazioni sembrerebbero discostarsi dai tempi medi di attesa dichiarati per codice colore; pur tuttavia tale evidenza potrebbe meritare di essere approfondita.

- In **MEDICINA** è risultato molto positivo il momento del ricovero per la gentilezza di chi accoglie, la disponibilità del posto letto e le informazioni ricevute. Nel rapporto con il personale infermieristico in alcuni questionari è emersa poca soddisfazione per la disponibilità all'ascolto, l'attenzione e l'interesse al benessere del paziente. La stessa percentuale si ritiene insoddisfatta per la disponibilità e la presa in carico dei bisogni primari da parte del personale di supporto. Ottimi invece i giudizi rispetto al momento della dimissione.
- La **CHIRURGIA** ha avuto per lo più giudizi molto positivi, dal momento del ricovero, nel rapporto con tutta l'equipe sanitaria, fino al momento della dimissione.
- **I SERVIZI DI FRONT OFFICE** ricevono giudizi negativi per lo più per il servizio ricevuto allo sportello. La stessa percentuale si evidenzia nelle prenotazioni fatte utilizzando il telefono.

- **COMFORT E PULIZIA DEGLI AMBIENTI:** le opinioni risultano assai positive.
- **SERVIZIO PASTI:** giudizi molto positivi.
- **AMBULATORI:** emergono pareri molto positivi rispetto al personale infermieristico e a quello di supporto: nel rapporto con il medico invece una discreta percentuale di persone si dichiara insoddisfatta o molto insoddisfatta. Anche rispetto agli aspetti organizzativi risultano alcune percentuali di insoddisfazione sul rispetto degli orari di prenotazione, i tempi di attesa e le spiegazioni ricevute in relazione ai ritardi.

In definitiva si ritiene di grande importanza non soltanto continuare a monitorare le risposte dei questionari disponibili sul sito aziendale, ma anche incoraggiare l'utenza, tramite azioni di sensibilizzazione, affinché i questionari vengano compilati da un numero sempre maggiore di persone.

RISULTATI DI CUSTOMER SATISFACTION SPECIFICI

SERVIZIO DI ANESTESIA E RIANIMAZIONE

Il Servizio di Anestesia e Rianimazione è un'unità ospedaliera specializzata di terapia intensiva (T.I.) che prende in carico persone in condizioni cliniche critiche e potenzialmente letali. In relazione all'alta specializzazione tecnico-professionale richiesta e all'esperienza gravosa per pazienti e familiari che ne deriva, l'equipe, in accordo con il Servizio Qualità-Rischio Clinico URP Aziendale, ha deciso di formalizzare un questionario ad hoc che potesse far emergere sia i punti di forza e sia eventuali aspetti critici dei percorsi di cura.

Questionari somministrati n. 190

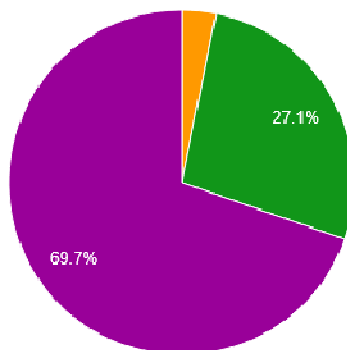
Questionari compilati n. 155

PARTE 1: SODDISFAZIONE PER LE CURE

(COME ABBIAMO ASSISTITO IL SUO FAMIGLIARE (IL PAZIENTE)? QUANTO LEI È SODDISFATTO RISPETTO A ...)

- 1) **Interesse e attenzione da parte del personale della TI: Cortesia, rispetto e vicinanza riservate al suo familiare (il paziente) sono stati:**

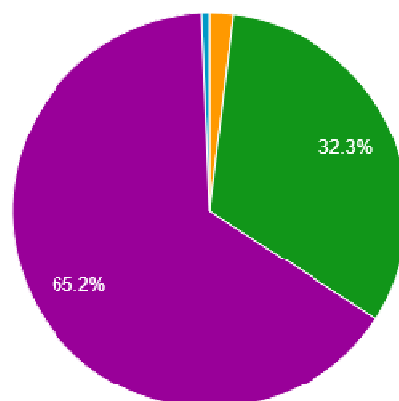
Counts/frequency: Del tutto insoddisfatto (0, 0.0%), Abbastanza insoddisfatto (0, 0.0%), Abbastanza soddisfatto (5, 3.2%), Molto soddisfatto (42, 27.1%), Pienamente soddisfatto (108, 69.7%), NP (0, 0.0%)



2) Gestione dei sintomi: in che modo il personale della TI ha valutato e trattato i sintomi del suo familiare.

a. In che modo il personale della TI ha valutato e trattato il dolore del suo familiare:

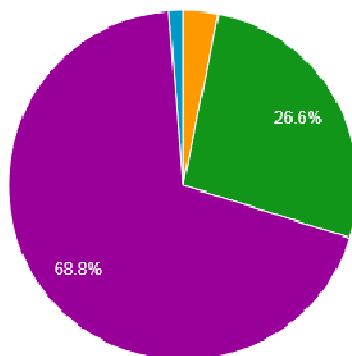
Counts/frequency: Del tutto insoddisfatto (0, 0.0%), Abbastanza insoddisfatto (0, 0.0%), Abbastanza soddisfatto (3, 1.9%), Molto soddisfatto (50, 32.3%), Pienamente soddisfatto (101, 65.2%), NP (1, 0.6%)



0.6%)

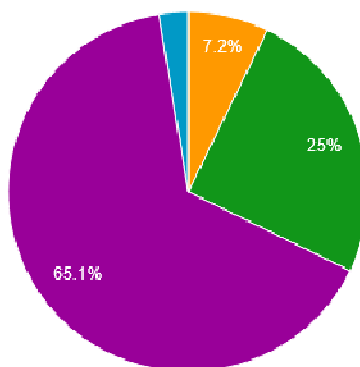
b. In che modo il personale della TI ha valutato e trattato le difficoltà respiratorie (affanno) del suo familiare

Counts/frequency: Del tutto insoddisfatto (0, 0.0%), Abbastanza insoddisfatto (0, 0.0%), Abbastanza soddisfatto (5, 3.2%), Molto soddisfatto (41, 26.6%), Pienamente soddisfatto (106, 68.8%), NP (2, 1.3%)



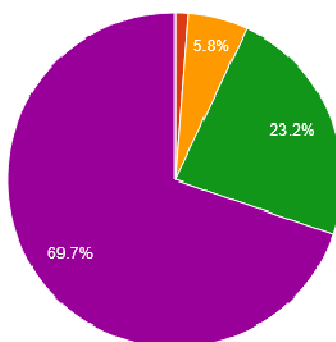
c. In che modo il personale della TI ha valutato e trattato l'agitazione del suo familiare

Counts/frequency: Del tutto insoddisfatto (0, 0.0%), Abbastanza insoddisfatto (0, 0.0%), Abbastanza soddisfatto (11, 7.2%), Molto soddisfatto (38, 25.0%), Pienamente soddisfatto (99, 65.1%), NP (4, 2.6%)



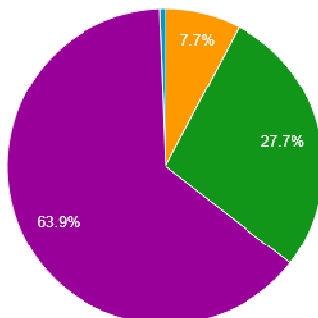
3) Considerazione dei suoi bisogni: In che modo il personale di TI ha dimostrato interesse ai suoi bisogni.

Counts/frequency: Del tutto insoddisfatto (0, 0.0%), Abbastanza insoddisfatto (2, 1.3%), Abbastanza soddisfatto (9, 5.8%), Molto soddisfatto (36, 23.2%), Pienamente soddisfatto (108, 69.7%), NP (0, 0.0%)



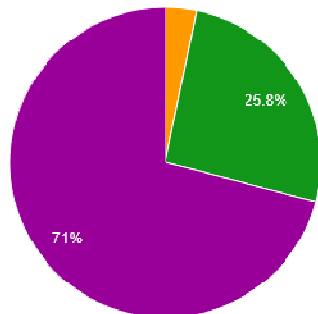
4) Sostegno emotivo: In che modo il personale della TI l'ha sostenuta emotivamente.

Counts/frequency: Del tutto insoddisfatto (0, 0.0%), Abbastanza insoddisfatto (0, 0.0%), Abbastanza soddisfatto (12, 7.7%), Molto soddisfatto (43, 27.7%), Pienamente soddisfatto (99, 63.9%), NP (1, 0.6%)



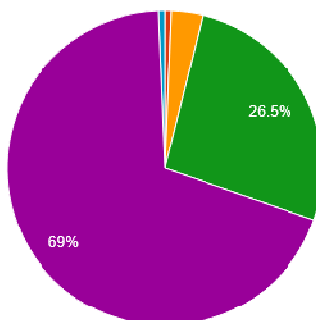
5) Coordinamento delle cure: Il lavoro di squadra svolto dal personale della TI che ha assistito il suo familiare

Counts/frequency: Del tutto insoddisfatto (0, 0.0%), Abbastanza insoddisfatto (0, 0.0%), Abbastanza soddisfatto (5, 3.2%), Molto soddisfatto (40, 25.8%), Pienamente soddisfatto (110, 71.0%), NP (0, 0.0%)



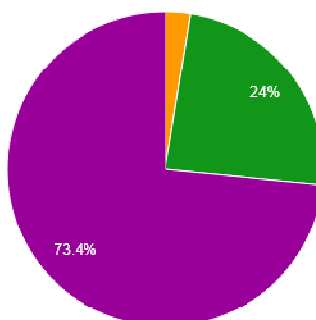
6) Interesse e attenzione da parte del personale della TI: Cortesia, rispetto e vicinanza riservate a lei.

Counts/frequency: Del tutto insoddisfatto (0, 0.0%), Abbastanza insoddisfatto (1, 0.6%), Abbastanza soddisfatto (5, 3.2%), Molto soddisfatto (41, 26.5%), Pienamente soddisfatto (107, 69.0%), NP (1, 0.6%)



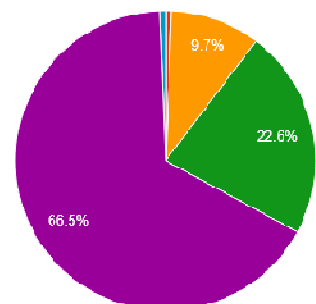
7) Abilità e competenze del personale infermieristico della TI: In che modo il personale infermieristico della TI ha curato il suo familiare

Counts/frequency: Del tutto insoddisfatto (0, 0.0%), Abbastanza insoddisfatto (0, 0.0%), Abbastanza soddisfatto (4, 2.6%), Molto soddisfatto (37, 24.0%), Pienamente soddisfatto (113, 73.4%), NP (0, 0.0%)



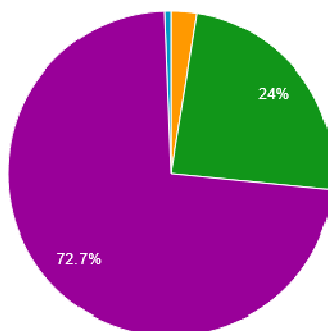
8) Frequenza della comunicazione con il personale infermieristico della TI: La frequenza, con cui lei è stato informato delle condizioni del suo familiare.

Counts/frequency: Del tutto insoddisfatto (0, 0.0%), Abbastanza insoddisfatto (1, 0.6%), Abbastanza soddisfatto (15, 9.7%), Molto soddisfatto (35, 22.6%), Pienamente soddisfatto (103, 66.5%), NP (1, 0.6%)



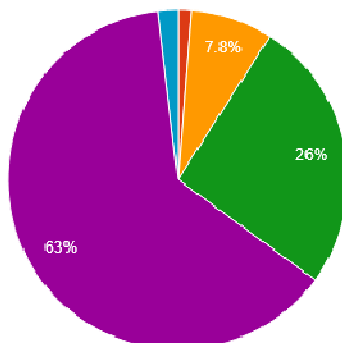
9) Abilità e competenze dei medici della TI (tutti i medici specializzandi inclusi): In che modo i medici hanno curato il suo familiare.

Counts/frequency: Del tutto insoddisfatto (0, 0.0%), Abbastanza insoddisfatto (0, 0.0%), Abbastanza soddisfatto (4, 2.6%), Molto soddisfatto (37, 24.0%), Pienamente soddisfatto (112, 72.7%), NP (1, 0.6%)



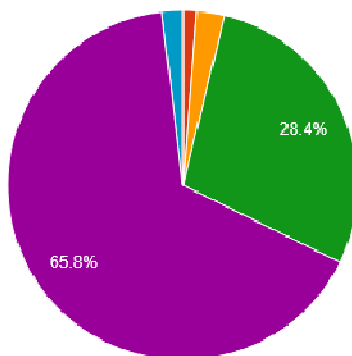
10) Quanto è soddisfatto dell'ambiente della sala d'attesa della TI

Counts/frequency: Del tutto insoddisfatto (0, 0.0%), Abbastanza insoddisfatto (2, 1.3%), Abbastanza soddisfatto (12, 7.8%), Molto soddisfatto (40, 26.0%), Pienamente soddisfatto (97, 63.0%), NP (3, 1.9%)



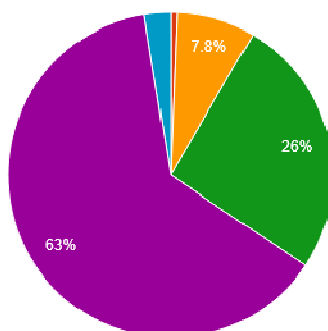
11) Quanto è soddisfatto dell'atmosfera del reparto di TI

Counts/frequency: Del tutto insoddisfatto (0, 0.0%), Abbastanza insoddisfatto (2, 1.3%), Abbastanza soddisfatto (4, 2.6%), Molto soddisfatto (44, 28.4%), Pienamente soddisfatto (102, 65.8%), NP (3, 1.9%)



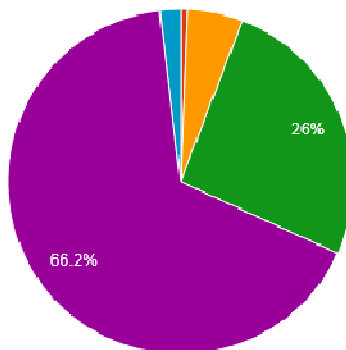
12) Quanto è soddisfatto del suo coinvolgimento nella visita medica giornaliera

Counts/frequency: Del tutto insoddisfatto (0, 0.0%), Abbastanza insoddisfatto (1, 0.6%), Abbastanza soddisfatto (12, 7.8%), Molto soddisfatto (40, 26.0%), Pienamente soddisfatto (97, 63.0%), NP (4, 2.6%)



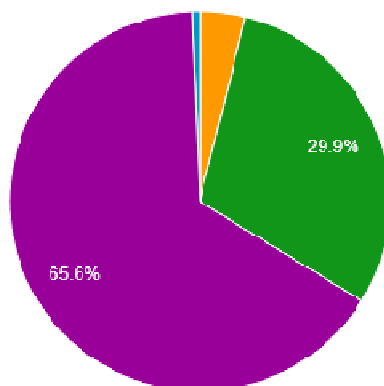
13) Quanto è soddisfatto del suo coinvolgimento nell'assistenza al suo familiare

Counts/frequency: Del tutto insoddisfatto (0, 0.0%), Abbastanza insoddisfatto (1, 0.6%), Abbastanza soddisfatto (8, 5.2%), Molto soddisfatto (40, 26.0%), Pienamente soddisfatto (102, 66.2%), NP (3, 1.9%)



14) Alcune persone vorrebbero che si facesse di tutto per la loro salute mentre altre non lo desiderano. Qual è il suo grado di soddisfazione per il livello o la quantità di cure sanitarie fornite al suo familiare in TI?

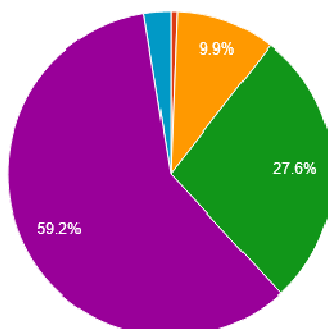
Counts/frequency: Del tutto insoddisfatto (0, 0.0%), Abbastanza insoddisfatto (0, 0.0%), Abbastanza soddisfatto (6, 3.9%), Molto soddisfatto (46, 29.9%), Pienamente soddisfatto (101, 65.6%), NP (1, 0.6%)



PARTE 2: SODDISFAZIONE DELLA FAMIGLIA RISPETTO AL PROCESSO DECISIONALE RELATIVO ALL'ASSISTENZA A PAZIENTI IN CONDIZIONI CRITICHE (BISOGNI INFORMATIVI QUANTO LEI È SODDISFATTO RISPETTO A...)

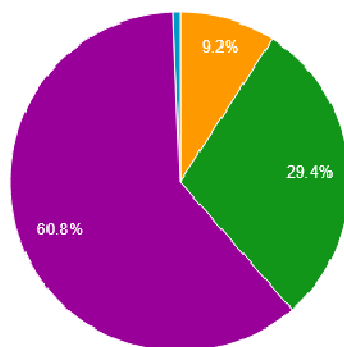
15) Frequenza della comunicazione con i medici di TI: La frequenza, con cui Lei è stato informato delle condizioni del suo familiare da parte dei medici

Counts/frequency: Del tutto insoddisfatto (0, 0.0%), Abbastanza insoddisfatto (1, 0.7%), Abbastanza soddisfatto (15, 9.9%), Molto soddisfatto (42, 27.6%), Pienamente soddisfatto (90, 59.2%), NP (4, 2.6%)

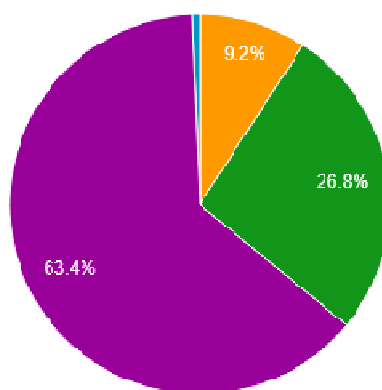


16) Facilità nel reperire le informazioni: La disponibilità del personale di TI a rispondere alle sue domande

Counts/frequency: Del tutto insoddisfatto (0, 0.0%), Abbastanza insoddisfatto (0, 0.0%), Abbastanza soddisfatto (14, 9.2%), Molto soddisfatto (45, 29.4%), Pienamente soddisfatto (93, 60.8%), NP (1, 0.7%)

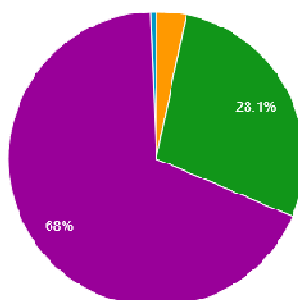


17) Comprensione delle informazioni: In quale misura il personale di TI ha fornito informazioni a lei comprensibili



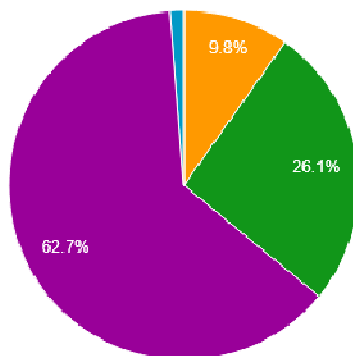
18) Sincerità delle informazioni: La sincerità delle informazioni fornite dal personale sulle condizioni del suo familiare

Counts/frequency: Del tutto insoddisfatto (0, 0.0%), Abbastanza insoddisfatto (0, 0.0%), Abbastanza soddisfatto (5, 3.3%), Molto soddisfatto (43, 28.1%), Pienamente soddisfatto (104, 68.0%), NP (1, 0.7%)



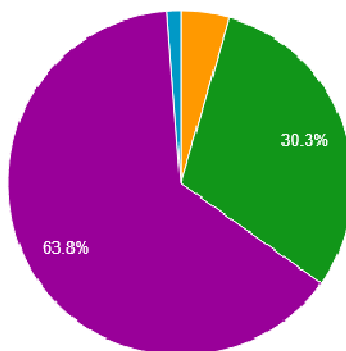
19) Completezza delle informazioni: In quale misura il personale di TI l'ha informata di ciò che stava accadendo al suo familiare e del perché di quanto fatto.

Counts/frequency: Del tutto insoddisfatto (0, 0.0%), Abbastanza insoddisfatto (0, 0.0%), Abbastanza soddisfatto (15, 9.8%), Molto soddisfatto (40, 26.1%), Pienamente soddisfatto (96, 62.7%), NP (2, 1.3%)



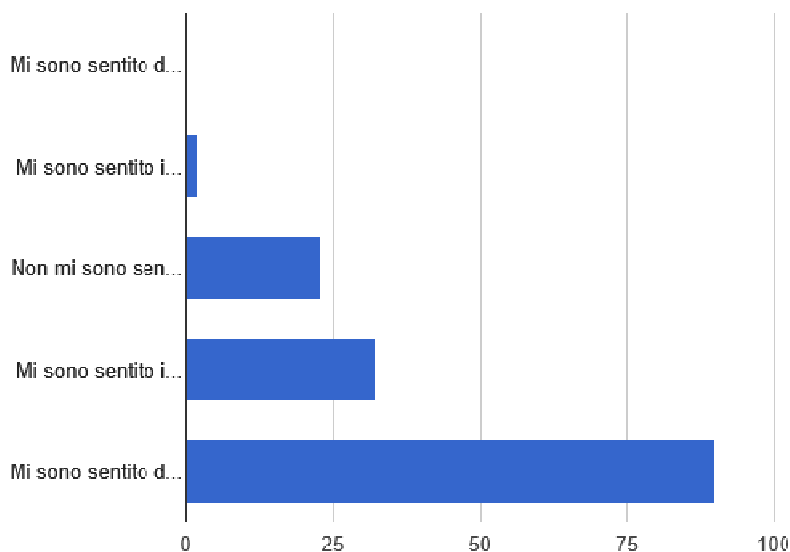
20) Coerenza delle informazioni: La coerenza delle informazioni fornite sulle condizioni del suo familiare (informazioni simili da parte di medici, infermieri, ecc.)

Counts/frequency: Del tutto insoddisfatto (0, 0.0%), Abbastanza insoddisfatto (0, 0.0%), Abbastanza soddisfatto (7, 4.6%), Molto soddisfatto (46, 30.3%), Pienamente soddisfatto (97, 63.8%), NP (2, 1.3%)



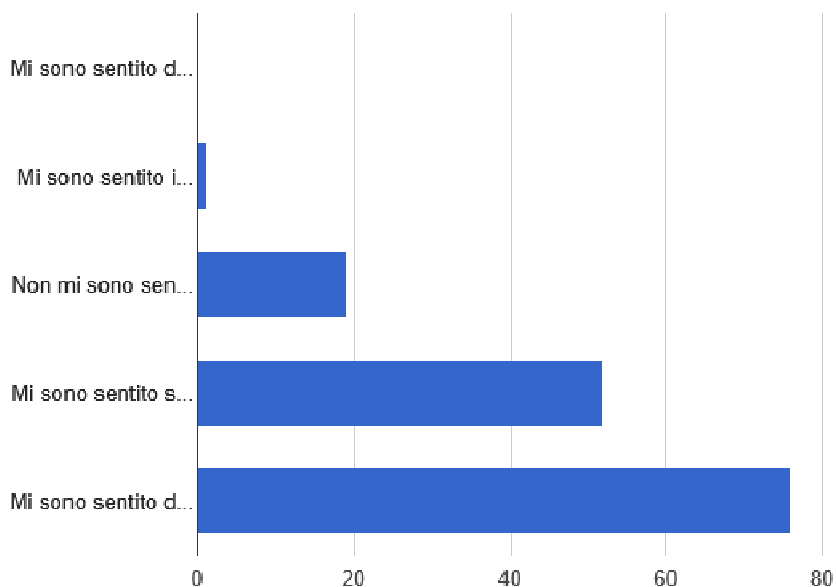
21) Si è sentito coinvolto nel processo decisionale

Counts/frequency: Mi sono sentito del tutto escluso (0, 0.0%), Mi sono sentito in parte escluso (2, 1.4%), Non mi sono sentito né coinvolto né escluso dal processo decisionale (23, 15.6%), Mi sono sentito in parte coinvolto (32, 21.8%), Mi sono sentito del tutto coinvolto (90, 61.2%)



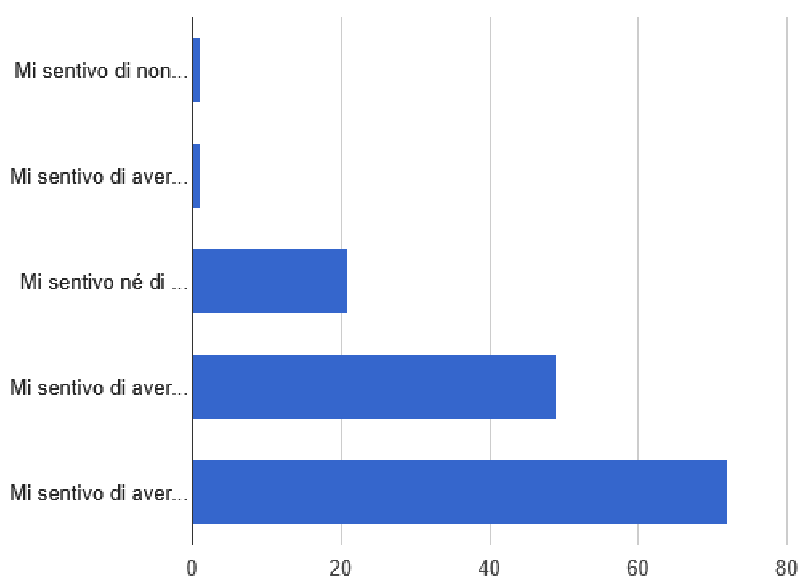
22) Si è sentito sostenuto durante il processo decisionale?

Counts/frequency: Mi sono sentito del tutto abbandonato (0, 0.0%), Mi sono sentito in parte abbandonato (1, 0.7%), Non mi sono sentito né abbandonato né sostenuto (19, 12.8%), Mi sono sentito sostenuto (52, 35.1%), Mi sono sentito del tutto sostenuto (76, 51.4%)



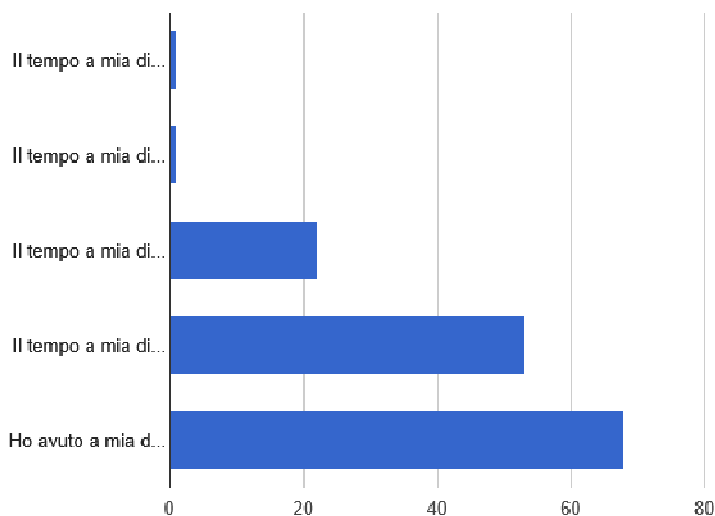
23) Ha avuto la sensazione di aver mantenuto il controllo sull'assistenza al suo familiare?

Counts/frequency: Mi sentivo di non aver nessun controllo e ho avuto l'impressione che il sistema sanitario abbia preso il sopravvento e imposto l'assistenza da riservare al mio familiare (1, 0.7%), Mi sentivo di avere poco controllo e ho avuto l'impressione che il sistema sanitario abbia preso il sopravvento e imposto l'assistenza da riservare al mio familiare (1, 0.7%), Mi sentivo né di avere né di non avere il controllo (21, 14.6%), Mi sentivo di aver un certo controllo sull'assistenza ricevuta dal mio familiare (49, 34.0%), Mi sentivo di aver un buon controllo sull'assistenza ricevuta dal mio familiare (72, 50.0%)



24) Nel momento di prendere delle decisioni ha avuto tempo sufficiente per esprimere le sue preoccupazioni e ottenere risposte alle sue domande?

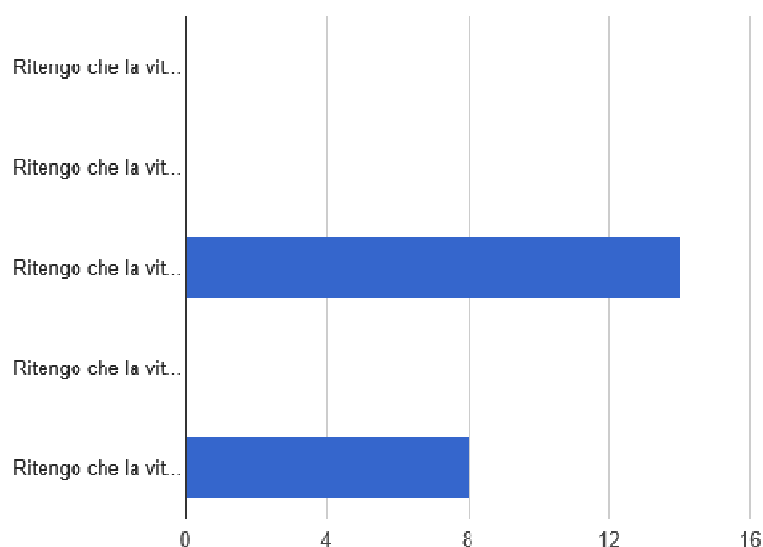
Counts/frequency: Il tempo a mia disposizione è stato del tutto insufficiente (1, 0.7%), Il tempo a mia disposizione è stato parzialmente insufficiente (1, 0.7%), Il tempo a mia disposizione è stato sufficiente (22, 15.2%), Il tempo a mia disposizione è stato più che sufficiente (53, 36.6%), Ho avuto a mia disposizione un tempo considerevole (68, 46.9%)



Se il suo familiare è deceduto durante il ricovero in TI, risponda cortesemente alle seguenti domande (25-27). Se il suo familiare non è deceduto, passi alla domanda 28.

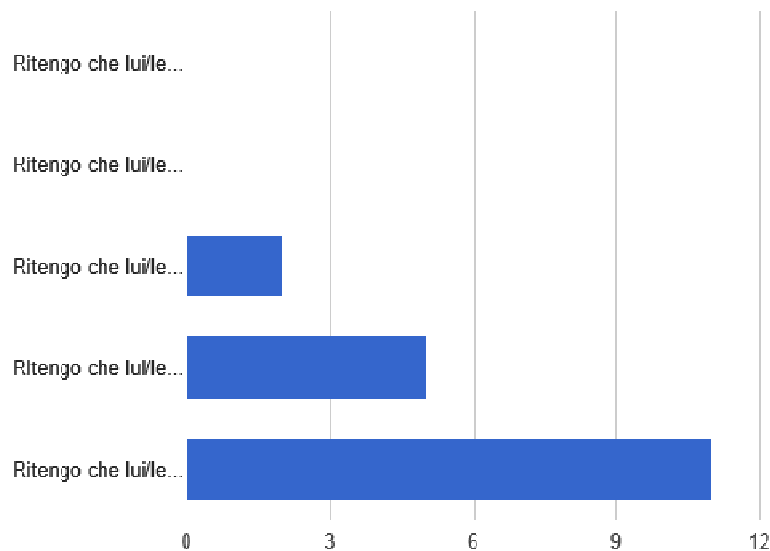
25) Quale delle seguenti affermazioni descrive meglio il suo punto di vista

Counts/frequency: Ritengo che la vita del mio familiare sia stata prolungata inutilmente (0, 0.0%), Ritengo che la vita del mio familiare sia stata in parte prolungata inutilmente (0, 0.0%), Ritengo che la vita del mio familiare non sia stata né prolungata né abbreviata inutilmente (14, 63.6%), Ritengo che la vita del mio familiare sia stata in parte abbreviata inutilmente (0, 0.0%), Ritengo che la vita del mio familiare sia stata abbreviata inutilmente (8, 36.4%)



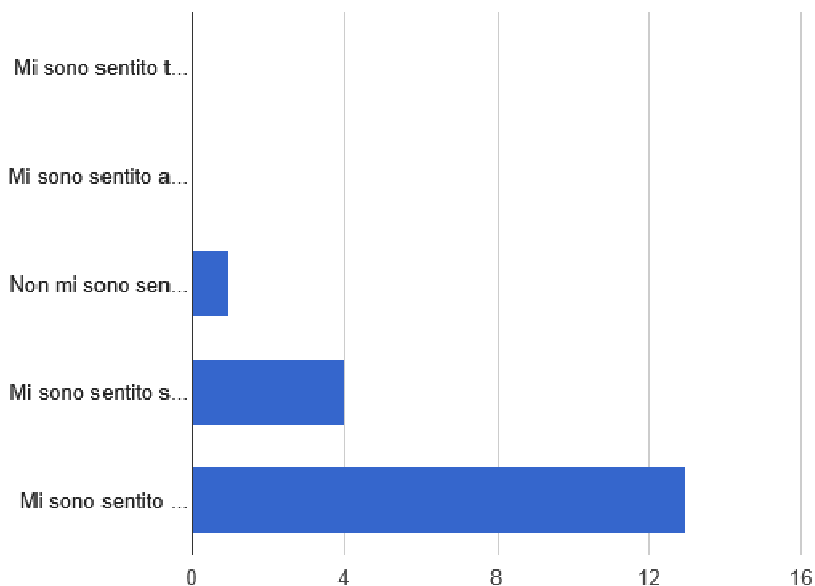
26) Nelle ultime ore di vita del suo familiare, quale delle seguenti affermazioni descrive meglio il suo punto di vista

Counts/frequency: Ritengo che lui/lei abbia sofferto molto (0, 0.0%), Ritengo che lui/lei abbia in parte sofferto (0, 0.0%), Ritengo che lui/lei si sia sentito/a per lo più sereno/a (2, 11.1%), Ritengo che lui/lei si sia sentito/a sereno/a (5, 27.8%), Ritengo che lui/lei si sia sentito/a molto sereno/a (11, 61.1%)



27) Nelle ultime ore prima del decesso del suo familiare, quale delle seguenti affermazioni descrive meglio il suo punto di vista:

Counts/frequency: Mi sono sentito totalmente abbandonato dal personale curante (0, 0.0%), Mi sono sentito abbandonato dal personale curante (0, 0.0%), Non mi sono sentito né abbandonato né sostenuto dal personale curante (1, 5.6%), Mi sono sentito sostenuto dal personale curante (4, 22.2%), Mi sono sentito molto sostenuto dal personale curante (13, 72.2%)



28) Ha dei suggerimenti su come migliorare l'assistenza offerta in TI?

Nessuno, il personale e' stato professionale e gentile

Nessun suggerimento, siete stati tutti perfetti

Potrebbe essere inserito un portale, ovviamente rispettando la privacy, in cui si può sapere da casa in grandi linee le condizioni del parente in modo da non dover sempre disturbare il lavoro dell'equipe con telefonate.

Non saprei, ho incontrato familiarità e un clima sereno e accogliente, anche la disponibilità a lasciare il parente accanto al malato è stata ed è preziosissima. Direi solo di mantenere questo stile e i vostri bellissimi sorrisi.

Mi sembra che tutto funzioni così bene che ho sinceramente difficoltà a dare suggerimenti.

Di continuare a svolgere il proprio lavoro nelle stesse modalità che lo stanno facendo

Absolutamente no. Il personale è pienamente preparato e gentile

Serve più personale, ho notato persone davvero provate dalla fatica dopo tanti turni

Tutto perfetto

Definire meglio orari di visita per i tempi di attesa. il mio parente è stato ricoverato nella notte, ci hanno comunicato come orari di visita dalle 13 alle 20, mi sono presentato alle 13 il giorno dopo perchè l'oss della notte mi ha detto che per parlare con i medici era meglio venire subito alle 13, sono passato alle 15.

La logistica del reparto non è soddisfacente

Per me l'assistenza è ottima

Ottima professionalità

Solo per 1 giorno di TI non mi permetto di dare suggerimenti

Non ho suggerimenti

Forse concordare l'orario di visita telefonicamente (ma non è fondamentale)

Grazie di tutto

Ottimo così

Evitare di riferire al paziente la diagnosi, onde evitare ulteriore agitazione. Ci sono i famigliari! Al paziente verrà comunicato il tutto con i giusti modi e tempi. grazie

Tutto perfetto

SINTESI DEI SUGGERIMENTI

La maggior parte dei partecipanti esprime grande soddisfazione per l'assistenza ricevuta, sottolineando la professionalità, gentilezza, disponibilità e umanità del personale, nonché un clima sereno e accogliente. Molti dichiarano di non avere suggerimenti e invitano a continuare con le stesse modalità di lavoro, apprezzando anche la possibilità di restare accanto al parente malato.

Tra i pochi suggerimenti emersi:

- valutare un portale informativo per aggiornare i familiari sulle condizioni del paziente, nel rispetto della privacy;

- definire meglio gli orari di visita e i tempi di attesa, soprattutto per chi arriva per parlare con i medici;
- migliorare la logistica del reparto;
- considerare la necessità di più personale, dato l'affaticamento osservato dopo molti turni;
- eventualmente concordare telefonicamente gli orari di visita;
- prestare attenzione alla comunicazione della diagnosi al paziente, privilegiando i familiari per evitare agitazione.

29) Ha osservazioni o commenti su ciò che abbiamo svolto bene?

Osservazioni solo positive

Un sentito ringraziamento a tutto lo staff medico e infermieristico del reparto di ti. hanno sempre dimostrato grande professionalità e grande umanità

L'accoglienza riservata e' stata ampiamente apprezzata

Tutto dal lato medico e dal lato umano

Complimenti a tutto il personale (medici, infermieri, oss) per l'assistenza ai pazienti con competenza ed umanità e per l'occhio di riguardo prestato ai familiari. grazie di cuore di tutto!

si, che non smetterò mai di ringraziarvi. Avete fatto un miracolo

Secondo me sono stati molto efficienti, sia i medici che gli infermieri e oss.

L'empatia mostrata durante il ricovero ha aiutato a superato tutti noi parenti soprattutto i primi momenti, quelli più concitati. Ringraziamo in modo sincero le infermiere che si sono Prese cura del nostro parente come degli angeli custodi.

Ho solo un commento che mi fa piacere esprimere. Fin dal primo giorno, dal primo contatto avuto con la dott.ssa Cristina Bertola mi sono reso conto della gentilezza, ma soprattutto della sensibilità e grande umanità con cui anche a seguire tutto il personale si interfaccia con noi familiari ed anche con la nostra paziente. E' vero che chi sceglie la professione medica è portato a rapportarsi con grande umanità con i pazienti, ulteriormente arricchita da chi sceglie un reparto in cui i pazienti "galleggiano" tra la vita e la morte, ma mi permetto di dire che qui ho visto qualcosa di più.

Ambiente sereno, personale sempre sorridente e disponibile non solo con il paziente ma anche con i familiari.

Grazie di tutto quanto

Gentilezza, disponibilità, cortesia. il vostro lavoro e' pieno di amore e misericordia, che mette in risalto non solo il caso clinico, ma umano.

Continuate così

Straordinari

Grazie

Ottima gestione terapeutica, il mio parente si è ripreso sorprendentemente bene.

Tutto

Posso solo dire che siete persone fantastiche la mia esperienza è più che positiva personale stupendo medici fantastici grazie perché ogni giorno cercate di salvare delle vite e siete degli eroi e io quando vengo in ospedale sono sereno perché mio papà è in buone mani

Ottima professionalità

Professionalità e competenze

Personale gentile e disponibile

Ottimi professionisti grazie

Professionalità e gentilezza

L'assistenza prestata al mio familiare è ottima. ci siamo trovati molto bene e ci siamo sentiti sostenuti

Sono molto riconoscente a tutti

Sono stati molto solerti e competenti. grazie a tutti

Grazie a tutti

Grazie

Siete stati umani nei confronti della famiglia, ma tempestivi e preparati nell'assistere il paziente

Osservazioni: no commenti: siete stati fantastici!

Personale qualificato e preparato. grazie

Competenza e cortesia

Avete molta empatia e umanità oltre alla professionalità. La gentilezza fa la differenza

In questi giorni mi hanno sempre sostenuto e coinvolto nelle decisioni che prendevano e che prendono. un abbraccio.

Personale efficiente e umano, complimenti per il lavoro svolto. struttura ospedaliera al top come macchinari e personale

SINTESI DELLE OSSERVAZIONI

I commenti esprimono un ringraziamento unanime e sentito a tutto il personale, descritto come altamente professionale, competente, tempestivo ed efficiente, con una gestione terapeutica giudicata eccellente e spesso decisiva nel recupero dei pazienti.

Viene fortemente valorizzata la dimensione umana ed empatica dell'assistenza: gentilezza, disponibilità, sensibilità, ascolto e attenzione costante non solo verso i pazienti, ma anche verso i familiari, che si sono sentiti accolti, sostenuti, rassicurati e coinvolti nelle decisioni. L'ambiente è percepito come sereno, positivo e rassicurante, con personale sorridente e presente anche nei momenti più difficili.

Molti commenti parlano di un'esperienza più che positiva, definendo il personale "straordinario", "fantastico", "angeli custodi" ed esprimendo profonda gratitudine e riconoscenza, fino a considerare il lavoro svolto come un vero e proprio "miracolo".

30) Ha qualche suggerimento su come potremmo migliorare la sua esperienza e quella del suo familiare in TI?

La sala di attesa e' sprovvista di un servizio igienico a disposizione delle persone in attesa di entrare nel reparto

No! Siete di gran lunga il miglior ospedale del nord, se non d'Italia

Anche qui non so cosa suggerire, soprattutto per quanto attiene il comportamento al punto 29.

Non saprei, e' gia' una esperienza di sofferenza fisica per il familiare, affettiva per me. l'ambiente e il personale lo rendono gia' accettabile e piena di speranza. Grazie.

Più riconoscimento tangibile del lavoro svolto al personale

Minori tempi di attesa e spiegazione più nel dettaglio mediche quando il parente è un collega

Ambiente un po' freddo

Un numero dedicato 24/24 dove chiedere/sms informazioni anche stupide x chi le riceve ma importantissime per chi le fa!!!

Grazie per come avete curato mio marito sempre riconoscente

Ottimo così

SINTESI DEI SUGGERIMENTI

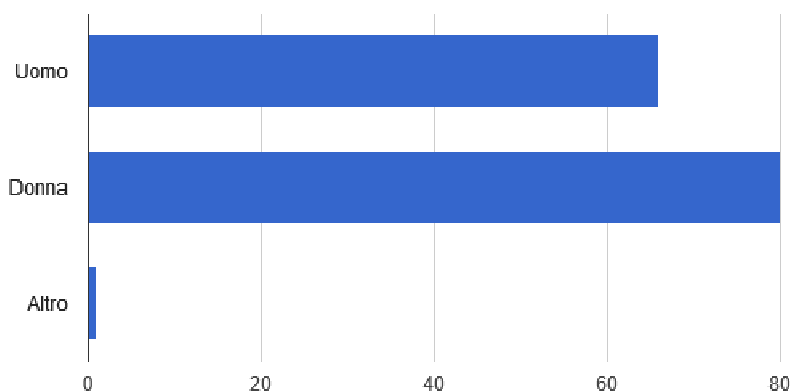
Tra i suggerimenti e criticità segnalati emergono:

- assenza di un servizio igienico nella sala d'attesa del reparto;
- necessità di ridurre i tempi di attesa;
- richiesta di spiegazioni mediche più dettagliate in alcuni casi;
- percezione di un ambiente un po' freddo;
- proposta di un numero dedicato attivo 24/24 (anche via SMS) per fornire informazioni ai familiari;
- maggiore riconoscimento tangibile del lavoro svolto dal personale.

DATI DEMOGRAFICI

Sesso delle persone che hanno compilato il questionario

Counts/frequency: Uomo (66, 44.9%), Donna (80, 54.4%), Altro (1, 0.7%)

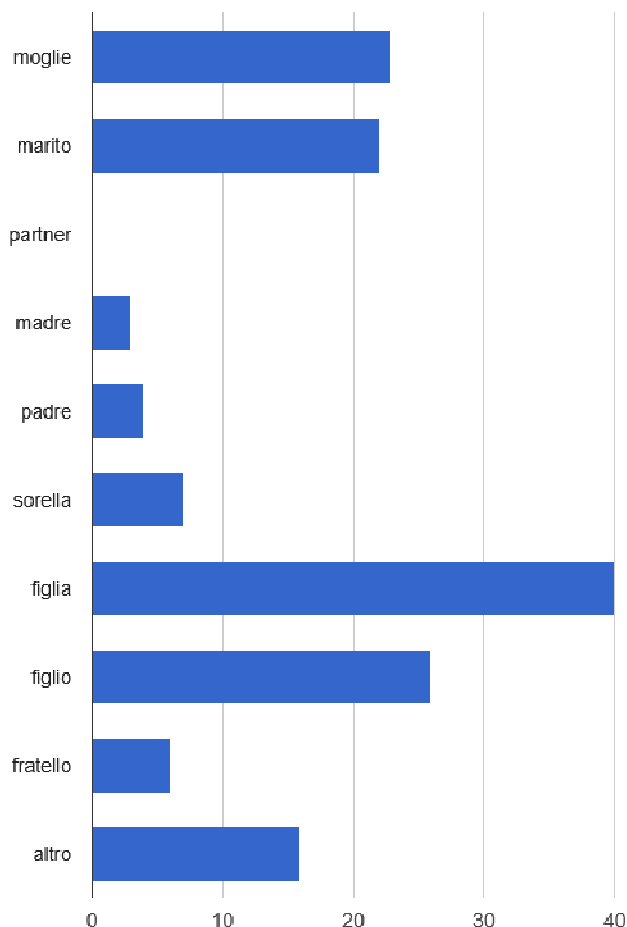


Età

Media: 53.6 aa; Mediana 54 aa

Grado di parentela:

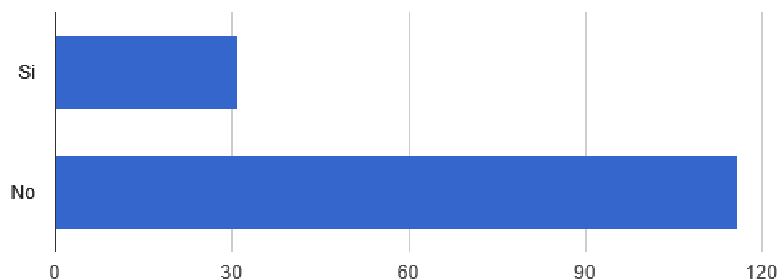
Counts/frequency: moglie (23, 15.6%), marito (22, 15.0%), partner (0, 0.0%), madre (3, 2.0%), padre (4, 2.7%), sorella (7, 4.8%), figlia (40, 27.2%), figlio (26, 17.7%), fratello (6, 4.1%), altro (16, 10.9%)



Altro:
NIPOTE
NIPOTE
nuora
EX
COMPAGNA
nipote
genero
nipote
nipote
Nipote
cognata
nipote

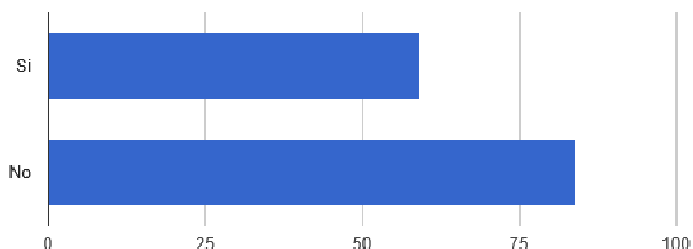
Prima di quest'ultimo ricovero, lei è mai stato coinvolto come familiare di un paziente in TI (Terapia intensiva)?

Counts/frequency: Si (31, 21.1%), No (116, 78.9%)



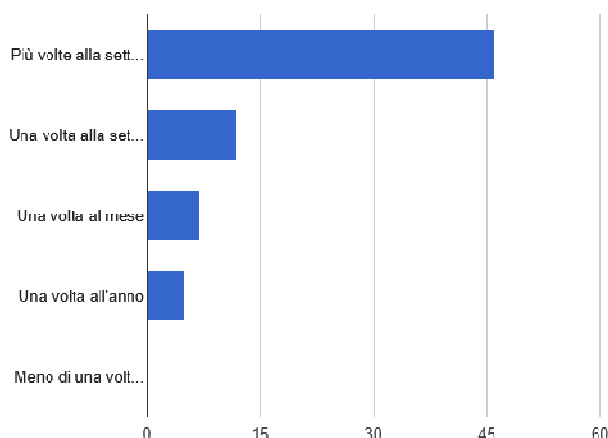
Vive attualmente con il paziente?

Counts/frequency: Si (59, 41.3%), No (84, 58.7%)



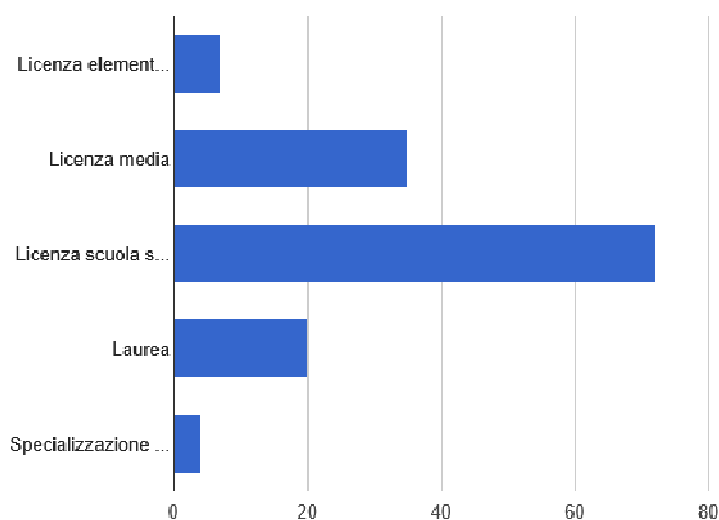
Se non vive con il paziente, in media con che frequenza lo vede?

Counts/frequency: Più volte alla settimana (46, 65.7%), Una volta alla settimana (12, 17.1%), Una volta al mese (7, 10.0%), Una volta all'anno (5, 7.1%), Meno di una volta all'anno (0, 0.0%)



Titolo di studio compilatore

Counts/frequency: Licenza elementare (7, 5.1%), Licenza media (35, 25.4%), Licenza scuola superiore (72, 52.2%), Laurea (20, 14.5%), Specializzazione post Laurea/Dottorato (4, 2.9%)



SERVIZIO DI RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE

La Struttura Complessa di Recupero e Riabilitazione Funzionale (R.R.F.) svolge le seguenti funzioni:

- garantisce la presa in carico riabilitativa della persona con disabilità di qualunque natura e in qualunque fascia di età;
- garantisce precocemente a partire dal ricovero in acuzie percorsi di cura riabilitativi-assistenziali, definendo i setting più appropriati alla realizzazione del Progetto Riabilitativo Individuale (P.R.I.);

Con il fine di valutare gli *outcome* clinico-riabilitativi e organizzativo-gestionali, l'èquipe ha deciso di formalizzare un questionario ad hoc che potesse far emergere sia i punti di forza e sia eventuali aspetti critici dei percorsi riabilitativi.

La raccolta dei questionari è avvenuta nelle tre sedi di Alba, Bra e Verduno, dal **1/10/2025 al 20/12/2025**.

In tutto sono stati raccolti n. **162** questionari, di cui **51 a Verduno, 26 ad Alba e 85 a Bra**.

VALUTAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO OFFERTO

- **Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio ricevuto? (162 risposte)**
 1. molto soddisfatto: 110 (68%)
 2. soddisfatto: 48 (30%)
 3. poco soddisfatto: 3 (1%)
 4. per nulla soddisfatto: 1 (1%)

ACCOGLIENZA DELLA SEGRETERIA

- **Come valuta la cortesia e la disponibilità del personale di segreteria? (160 risposte)**
 1. ottima: 102 (64%)
 2. buona: 49 (30%)
 3. sufficiente: 8 (5%)
 4. insufficiente: 1 (1%)
- **Le informazioni ricevute (orari, procedure, appuntamenti) sono state chiare? (160 risposte)**
 1. molto chiare: 108 (67%)
 2. chiare: 50 (31%)
 3. poco chiare: 1 (1%)
 4. per nulla chiare: 1 (1%)

RELAZIONE CON IL MEDICO

- **Il medico le ha dato tempo sufficiente e attenzione? (154 risposte)**
 1. sì, sempre: 119 (77%)
 2. abbastanza: 33 (21%)
 3. poco: 2 (2%)
 4. per nulla: 0 (0%)

- **Le spiegazioni ricevute sulla sua situazione clinica sono state comprensibili? (154 risposte)**
 1. molto comprensibili: 113 (73%)
 2. abbastanza comprensibili: 39 (25%)
 3. poco comprensibili: 2 (2%)
 4. incomprensibili: 0 (0%)

RELAZIONE CON IL FISIOTERAPISTA/LOGOPEDISTA

- **Come giudica la competenza e la professionalità dei fisioterapisti/logopedisti? (146 risposte)**
 1. ottima: 125 (85%)
 2. buona: 19 (13%)
 3. sufficiente: 2 (2%)
 4. insufficiente: 0 (0%)
- **Le terapie ricevute sono risultate utili e adeguate al suo problema? (146 risposte)**
 1. molto utili: 96 (66%)
 2. utili: 43 (29%)
 3. poco utili: 7 (5%)
 4. non utili: 0 (0%)