



“CUSTOMER SATISFACTION”

Rilevazione dell’Anno 2025



Coordinamento: UOC Qualità, Accreditamento e Risk Management
Data report: dicembre 2025

	<p style="text-align: center;">S.S.N. REGIONE ABRUZZO AZIENDA SANITARIA LOCALE LANCIANO VASTO CHIETI</p> <p style="text-align: center;">UOC QUALITÀ, ACCREDITAMENTO E RISK MANAGEMENT</p> <p style="text-align: center;">Direttore ff: Dr.ssa Delia Racciatti</p>	<p>Pag.2/10</p>	<div style="text-align: center;">  <small>Sistema di Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 N° GTI-719-QC</small> </div> <p style="text-align: center;">Rev. 8 16/10/2023</p>
---	---	-----------------	---

Rilevazione della “Qualità Percepita – Customer Satisfaction 2025” relativa alle degenze ospedaliere ed alle prestazioni ambulatoriali della ASL Lanciano Vasto Chieti.

Le istituzioni sanitarie hanno la responsabilità di garantire e migliorare sistematicamente la qualità dei servizi forniti ai pazienti/utenti, attraverso i “Sistemi di miglioramento della qualità” intesi come un insieme di attività e di misurazioni integrate, e tendenti a garantire e a migliorare la qualità dell’assistenza fornita al paziente/utente.

Il punto di partenza risiede nella consapevolezza che il livello di soddisfazione dei pazienti costituisce una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi in risposta alle aspettative stesse dei cittadini, con un Sistema Qualità centrato sulle esigenze dei pazienti, tenendo in giusta considerazione i loro pareri e considerando la capacità e gli strumenti che essi hanno di formulare un giudizio.



L’indagine di Customer Satisfaction ha l’obiettivo di conoscere le aspettative ed il grado di soddisfazione dei cittadini che fruiscono di prestazioni sanitarie in regime di ricovero ed in regime ambulatoriale. Questo è un importante strumento di ascolto dei cittadini che permette agli operatori di individuare i punti critici dell’organizzazione e di conseguenza indirizzare sforzi ed energie per la progettazione di azioni di miglioramento.

Le segnalazioni delle persone che si rivolgono alle nostre strutture, attraverso le indagini di Customer Satisfaction, sono considerate infatti occasioni e spunti di riflessione per apportare cambiamenti nell’ottica di un miglioramento. Per rispondere in modo adeguato ai bisogni di salute dei pazienti ed alle aspettative del cittadino, si ritiene utile conoscere il punto di vista dell’utente, le esperienze vissute ed accogliere i suggerimenti proposti.

La rilevazione della qualità percepita è uno strumento che, seppur basato su dati ed esperienze soggettive, fornisce informazioni utili a conoscere ed analizzare i bisogni degli utenti dei servizi sanitari e risponde ad esigenze di conoscenza finalizzate alla pianificazione di interventi migliorativi. Il monitoraggio della qualità percepita persegue lo scopo principale di valutare la percezione del cittadino, della qualità erogata rispetto alla qualità progettata e consentire l’avvio delle coerenti azioni di miglioramento.

L’indagine di customer satisfaction, pertanto, rappresenta uno strumento strategico utile a favorire un cambiamento culturale, organizzativo e tecnico.

La ASL Lanciano Vasto Chieti, da tempo impegnata nella verifica della qualità percepita dai propri pazienti/utenti, ed avendo come obiettivo la rilevazione della Customer Satisfaction espressa dai cittadini assistiti sui servizi sanitari aziendali ricevuti, anche per l’annualità 2025 ha affidato alla UOC

	S.S.N. REGIONE ABRUZZO AZIENDA SANITARIA LOCALE LANCIANO VASTO CHIETI UOC QUALITÀ, ACCREDITAMENTO E RISK MANAGEMENT Direttore ff: Dr.ssa Delia Racciatti	Pag.3/10	 Rev. 8 16/10/2023
---	---	----------	--

Qualità, Accreditamento e Risk Management un monitoraggio per la valutazione della qualità dei servizi ospedalieri ed ambulatoriali utilizzando come strumento di rilevazione un questionario di gradimento dei servizi stessi, prevedendo altresì un supporto della UO aziendale URP e Privacy nella suddetta rilevazione.

Metodologia

L'indagine finalizzata a rilevare la soddisfazione dell'utente/paziente si ispira alla metodologia del PDCA (Plan – Do – Check – Act) così come esplicitata nella tabella 1:

Tabella 1 – Metodologia del Plan-Do-Check-Act.

Fasi	Specificazione
PLAN (Pianificare gli obiettivi e gli eventuali interventi correttivi e di miglioramento)	1. Identificazione delle UU.OO. e dei servizi; 2. Consulto con i coordinatori infermieristici; 3. Illustrazione degli obiettivi.
DO (Fare, implementare le azioni)	4. Determinazione delle tecniche di rilevazione ed applicazione e illustrazione delle tipologie di questionari da utilizzare.
CHECK (Controllare gli effetti)	5. Analisi dei risultati.
ACT (Agire standardizzando e controllando il miglioramento introdotto)	6. Programmazione ed attuazione del miglioramento; 7. Comunicazione.

Strumenti di rilevazione

Così come stabilito dalle direttive regionali (Determina DPF007/06 del 12/09/2018) e condiviso con i Referenti Aziendali nominati dai Direttori Generali delle ASL, l'intenzione è stata quella di individuare un approccio metodologico per la rilevazione dei dati finalizzato allo svolgimento dell'indagine della Customer Satisfaction.

La scelta del metodo di rilevazione adottato è stata quella della somministrazione ai pazienti/caregiver, su base volontaria, di un questionario da compilare in maniera autonoma.

I questionari sono stati strutturati attraverso la predisposizione di domande chiuse a risposta multipla, alle quali sono state aggiunte campi note per poter dare la possibilità agli utenti/cittadini di fornire suggerimenti e/o osservazioni.

Sono stati distribuiti due tipologie di questionario: il primo per la valutazione della soddisfazione degli utenti/pazienti circa il ricovero ordinario o day-surgery/day-hospital e il secondo per poter rilevare il grado di soddisfazione circa la qualità percepita sulle prestazioni erogate da parte dei servizi ambulatoriali della ASL.

La rilevazione dell'annualità 2025 come da PIAO ha previsto in via sperimentale, anche l'utilizzo di un codice QR per la compilazione dei suddetti questionari anche da dispositivi mobili/tablet. Hanno riposto aderendo al questionario per via telematica 137 utenti.

Al fine di condividere meglio le finalità e le modalità di rilevazione della presente Customer Satisfaction, ci si è avvalsi della importante e strategica collaborazione dei Coordinatori infermieristici dei rispettivi UU.OO./Servizi/Ambulatori selezionati.

L'indagine è stata condotta prendendo a campione alcuni UU.OO./Servizi e Ambulatori afferenti ai PP.OO. di Chieti-Ortona, Lanciano, Vasto, Atesa, PTA di Guardiagrele, PTA di Casoli e PTA di Gissi (tabelle 2 e 3).

Tabella 2 - UUOO di Degenza prese a campione per l'indagine di customer satisfaction

P.P. O.O.	U.U O.O.
Chieti	Clinica Geriatrica, Medicina Generale 2, Clinica Chirurgica ad Indirizzo Toracico, Clinica Ostetrico-Ginecologica, Cardiologia, Clinica Cardiochirurgica, Ortopedia
Ortona	Chirurgia Senologica, Medicina-Lungodegenza.
Lanciano	Medicina, Ginecologia/Ostetricia, Ortopedia, Neurologia.
Vasto	Geriatraia, Chirurgia Generale.
Atessa	Medicina Fisica Riabilitativa.
PTA Guardiagrele	Ospedale di Comunità.

Tabella 3 - Servizi/Ambulatori presi a campione per l'indagine di customer satisfaction.

P.P. O.O.	AMBULATORI E SERVIZI
Chieti	Ambulatorio specialistico geriatrico, Ambulatorio Vulnologia, Ambulatorio Ostetrico-Ginecologico, Allergologia, Malattia della Tiroide, Terapia del Dolore, Servizio Accessi Vascolari, Endoscopia Digestiva, Dialisi.
Ortona	Senologia, Dermatologia, Radiologia Senologica.
Lanciano	Ginecologia/Ostetricia, Ortopedia, Neurologia.
Vasto	Oncologia, Dialisi.
PTA Casoli	Poliambulatorio (Diabetologia, Punto Prelievi).
PTA Guardiagrele	Poliambulatorio (Dialisi, Diabetologia).
PTA Gissi	Poliambulatorio (Diabetologia).


La rilevazione della customer satisfaction è stata effettuata durante i mesi di ottobre e novembre 2025, dove i questionari sono stati consegnati ai pazienti ricoverati, a quelli in fase di dimissione ed ai pazienti che hanno usufruito delle prestazioni ambulatoriali.

L'adesione dei pazienti/utenti è avvenuta su base volontaria, e in alcuni casi i questionari sono stati compilati dai caregiver. Al termine del periodo di rilevazione (dicembre 2025), essi sono stati raccolti e successivamente inseriti nel sistema di repository. Sono stati somministrati un totale di 1800 questionari, di cui 720 riguardanti la degenza ospedaliera (sia in regime ordinario che in regime di day surgery/day hospital), e 1080 riguardanti le prestazioni ambulatoriali.

I questionari raccolti e compilati nelle UUOO/Servizi e Ambulatori sono stati poi reinoltrati alla UOC Qualità, Accreditamento e Risk Management che ha provveduto all'inserimento dei dati sul portale Talete-Web nell'area specifica al gestionale informatico della Qualità.

Gli indicatori che il questionario ha considerato riguardano:

- aspetti strutturali (logistica, struttura, modalità di accesso, orientamento nella struttura, ecc.);
- aspetti informativi (familiari, segnaletica, ecc.);
- aspetti comunicativi e relazionali (cortesia, rispetto, disponibilità, ecc.);
- aspetti clinici (qualità del servizio, organizzazione del percorso di cura, tempi di attesa, ecc);

	<p style="text-align: center;">S.S.N. REGIONE ABRUZZO AZIENDA SANITARIA LOCALE LANCIANO VASTO CHIETI</p> <p style="text-align: center;">UOC QUALITÀ, ACCREDITAMENTO E RISK MANAGEMENT</p> <p style="text-align: center;">Direttore ff: Dr.ssa Delia Racciatti</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 60%;"> <p>Pag.6/10</p> </div> <div style="width: 35%; text-align: center;">  </div> </div> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;"> Rev. 8 16/10/2023 </div>
--	---	--

- umanizzazione (rispetto della privacy, rispetto della sofferenza, ecc.);
- aspetti alberghieri e comfort (pulizia, silenziosità, servizi igienici, qualità ed organizzazione dei pasti, ecc.).

ANALISI DEL QUESTIONARIO RELATIVO ALLA DEGENZA OSPEDALIERA IN REGIME ORDINARIO E IN REGIME DI DAY-SURGERY/DAY-HOSPITAL (Allegato 1).



I risultati ottenuti dall'elaborazione dei questionari relativi alla degenza ospedaliera in regime ordinario e in regime di day-surgery/day-hospital riportati graficamente nell'Allegato 1, forniscono indicazioni importanti da cui prendere spunto per le azioni di miglioramento individuate come necessarie. Non sempre gli utenti intervistati hanno risposto a tutte le domande presenti nel questionario ricevuto in consegna.

Per quanto riguarda i dati rilevati ed inerenti alla degenza ospedaliera delle varie UU.OO. prese in esame nell'intera ASL, nel 75% dei casi il questionario è stato compilato dal paziente stesso mentre nel 23% dei casi ha provveduto un familiare del paziente coinvolto nel percorso assistenziale. Nel 51% dei casi il ricovero è avvenuto in regime di urgenza, mentre per il 26% in modalità programmata. Il 54% dei pazienti che hanno partecipato all'indagine ha riferito di essere stato ricoverato già in precedenza presso una delle UU.OO. della ASL Lanciano Vasto Chieti.

Un dato importante riguarda l'accesso alla struttura: circa il 20% degli utenti che hanno risposto a questa domanda valuta negativamente l'accessibilità all'ospedale (parcheggi, mezzi pubblici), in una percentuale lievemente superiore rispetto alla rilevazione del 2024 che contemplava il 18%. Una certa difficoltà viene rilevata, in particolare, per l'accesso alle strutture della ASL da parte di persone con difficoltà motorie che nel 15% dei casi lamenta una scarsa attenzione dell'Azienda nei confronti di tale problema. Tutto sommato, comunque, l'80% degli intervistati ha dichiarato di essere riuscito facilmente ad accedere alle strutture sanitarie.

Il 22% dei pazienti che hanno preso parte al sondaggio, ha lamentato grosse difficoltà nell'orientarsi all'interno delle strutture sanitarie per raggiungere il reparto di destinazione, ma circa il 7% in meno rispetto all'indagine svolta nell'anno 2024.

I tempi di attesa sono stati giudicati accettabili dal 67% degli utenti intervistati, ma in caso di ricovero programmato il 17% dei pazienti (19% nel 2024) ha dichiarato tempi di attesa abbastanza lunghi dal momento dell'esecuzione della visita ed inserimento nella lista di attesa alla chiamata effettiva per il ricovero ospedaliero.

	<p style="text-align: center;">S.S.N. REGIONE ABRUZZO AZIENDA SANITARIA LOCALE LANCIANO VASTO CHIETI</p> <p style="text-align: center;">UOC QUALITÀ, ACCREDITAMENTO E RISK MANAGEMENT</p> <p style="text-align: center;">Direttore ff: Dr.ssa Delia Racciatti</p>	<p>Pag.7/10</p>	
		<p style="text-align: right;">Rev. 8 16/10/2023</p>	

Molto positivi sono i dati che riguardano i servizi erogati dal personale sanitario in termini di accoglienza, ascolto, disponibilità, prestazione sanitaria, istruzioni terapeutiche e rispetto della privacy.

Le domande relative all'accoglienza e assistenza ricevute da parte del personale infermieristico e quelle relative all'ascolto e disponibilità ricevute dal personale medico sono state valutate come buone dal 79% degli utenti intervistati.

Per quanto riguarda le informazioni ricevute nella fase del pre-ricovero, il 73% dei pazienti ritiene buono il livello di informazione ricevuta, il 18% le ha giudicate accettabili e solo il 4% scarse. A questa domanda solo il 5% degli intervistati non ha espresso preferenza.

Anche il rispetto della privacy viene valutata come buona per il 79% dei rispondenti al questionario (80% nel 2024), a fronte di un solo 17% che lo definisce accettabile.



Le istruzioni ricevute in fase di dimissione su terapie e comportamenti da osservare dopo il ricovero sono state valutate buone dal 74% dei pazienti intervistati (74% anche nella rilevazione del 2024).

Per quanto riguarda la valutazione della struttura, in particolare dell'adeguatezza degli ambienti, dei servizi igienici ed arredo dei locali, circa il 65% del campione preso in esame si ritiene soddisfatto (63% nel 2024) con un giudizio pari a "buono", mentre il 22% lo ritiene "accettabile" e l'11% scarso. La pulizia dei locali è stata ritenuta buona dal 72% dei pazienti che hanno risposto al questionario (72% anche nel 2024) e accettabile dal 25%, mentre la tranquillità e il comfort sono stati valutati dal 69% come buoni (64% nel 2024) e dal 26% come accettabili.

Altro dato degno di nota riguarda la valutazione della qualità, varietà e gradevolezza del cibo, dove il 32% dei pazienti ricoverati si ritiene soddisfatto del servizio mensa, il 28% lo valuta accettabile ed il 36% lo reputa scarso, dato quest'ultimo cresciuto del 17% rispetto al 2024.

Nel complesso, l'84% dei ricoverati in fase di dimissione si ritiene soddisfatto dell'assistenza ricevuta e il 90% di questi (81% nel 2024), consiglierebbe ad altri di usufruire dei servizi sanitari offerti da questa ASL.

In definitiva, il giudizio espresso dai degenti sulle strutture ospedaliere aziendali è stato soddisfacente con evidenza, peraltro, di un miglioramento della percentuale di utenti che si ritengono soddisfatti delle cure ricevute rispetto a quanto registrato l'anno precedente. Infatti, per quanto riguarda l'organizzazione complessiva ed il livello di assistenza prestata dalla struttura, spicca la percezione da parte dell'utenza di una qualità elevata dell'assistenza sanitaria ricevuta in occasione del ricovero, sia da parte del personale medico che infermieristico.

	<p style="text-align: center;">S.S.N. REGIONE ABRUZZO AZIENDA SANITARIA LOCALE LANCIANO VASTO CHIETI</p> <p style="text-align: center;">UOC QUALITÀ, ACCREDITAMENTO E RISK MANAGEMENT</p> <p style="text-align: center;">Direttore ff: Dr.ssa Delia Racciatti</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 60%;">Pag.8/10</div> <div style="width: 35%; text-align: center;">  <small>Sistema di Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 N° GITI-719-QC</small> </div> </div> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;"> Rev. 8 16/10/2023 </div>
--	---	---

Infine, in merito alle modalità utilizzate dagli utenti per acquisire informazioni sui servizi e attività offerte dalla ASL, il 21% di essi dichiara di utilizzare il sito internet (10% nel 2024), il 28% il passaparola e il 37% il medico di medicina generale.

Valutando quest'ultimo gruppo di rilevazioni nel loro insieme, il 38% (37% nel 2024) degli utenti ritiene che l'azienda non informi in maniera adeguata i cittadini circa i servizi e le iniziative promossi in loro favore.

ANALISI DEL QUESTIONARIO RELATIVO ALLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI/DIAGNOSTICHE (Allegato 2).



In riferimento ai dati raccolti a campione attraverso il questionario della Customer Satisfaction dedicato alle prestazioni erogate dagli Ambulatori/Servizi Aziendali riportati graficamente in Allegato 2, nell'80% dei casi il questionario è stato compilato dal paziente stesso e nel 18% dei casi da un suo familiare. L'84% dei pazienti intervistati ha dichiarato di aver già usufruito in passato dei servizi ambulatoriali della ASL Lanciano-Vasto-Chieti.

Relativamente alla accessibilità ai servizi, come parcheggi e mezzi pubblici, il 52% dei soggetti intervistati afferma di aver avuto difficoltà nell'accedere alle strutture (il 25% nel 2024), mentre il 21% dichiara purtroppo che non è stato facile orientarsi all'interno della struttura (percentuale cresciuta rispetto al 17% registrato nel 2024).

Per ciò che riguarda i tempi di attesa, il 20% degli utenti ha ritenuto che le tempistiche per effettuare la prenotazione della prestazione ambulatoriale/diagnostica sono state lunghe e dilatate (era il 19% nel 2024), sia tramite chiamata telefonica che tramite lo sportello CUP. Il 53% dichiara accettabile il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al momento della visita; il 69% dei partecipanti all'indagine definisce accettabile il tempo di attesa per ricevere la prestazione nel giorno stesso della visita/esame.

Per quanto concerne la valutazione inerente alla qualità dell'accoglienza, la cortesia, l'ascolto e la disponibilità del personale CUP, del personale infermieristico e del personale medico, essa risulta buona rispettivamente per il 75%, l'83% e il 76% degli intervistati. Altri dati positivi giungono dall'analisi della gestione della privacy: il 75% ritiene che la gestione di quest'ultima sia buona, il 11% accettabile e solo il 3% degli intervistati la giudica scarsa.

Sull'adeguatezza degli ambienti, servizi igienici, tranquillità e comfort degli spazi, i dati mostrano che il 60% degli utenti li ritiene buoni (61% nel 2024), mentre il 25% li definisce accettabili. Per tutto ciò

	<p style="text-align: center;">S.S.N. REGIONE ABRUZZO AZIENDA SANITARIA LOCALE LANCIANO VASTO CHIETI</p> <p style="text-align: center;">UOC QUALITÀ, ACCREDITAMENTO E RISK MANAGEMENT</p> <p style="text-align: center;">Direttore ff: Dr.ssa Delia Racciatti</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 60%;"> Pag.9/10 </div> <div style="width: 35%; text-align: center;">  </div> </div> <div style="text-align: right; margin-top: 5px;"> Rev. 8 16/10/2023 </div>
--	---	--

che riguarda la pulizia dei locali ambulatoriali il 64% (62% nel 2024) ritiene che sia buona, ed il 23% che sia accettabile.

Alla domanda “se l’utente consiglierebbe ad altri di rivolgersi ai servizi di questa ASL in caso di un bisogno di salute”, il 76% ha fornito una risposta positiva (77% nel 2024). L’87% dei pazienti intervistati, infine, ha affermato di non aver mai inoltrato un reclamo alla ASL (90% nel 2023).



Relativamente a quale modalità l’utente utilizzi per acquisire informazioni circa i servizi sanitari erogati dalla ASL, il 17% dichiara di utilizzare il sito internet, il 19% il passaparola e il 44% il medico di medicina generale. Nel complesso, il 28% degli utenti ritiene che l’azienda non informi in maniera adeguata i cittadini sui servizi e sulle iniziative promossi per l’utenza, mentre il 37% degli intervistati si esprime con l’opzione “non saprei”.

Conclusioni ed analisi dei risultati ottenuti.

In conclusione, dall’analisi dei dati estratti dalle risposte appartenenti ai questionari somministrati a livello Aziendale, si può affermare che per l’annualità 2025, un’alta percentuale di utenti sia rimasta soddisfatta dai servizi sanitari ricevuti presso le strutture Ospedaliere ed Ambulatoriali della ASL Lanciano-Vasto-Chieti sia per le prestazioni ambulatoriali che per quelle che hanno previsto il ricovero presso le strutture ospedaliere Aziendali.

Da una analisi più dettagliata ed approfondita per singolo Presidio Ospedaliero Aziendale, permangono le difficoltà rilevate dalle precedenti rilevazioni:

- Adeguatezza degli ambienti e degli spazi: essi talvolta sono stati giudicati non sufficientemente adeguati e responsivi alle esigenze;
- Accessibilità alle strutture ospedaliere: i cittadini (soprattutto quelli portatori di disabilità) hanno lamentato problemi circa la disponibilità di parcheggio e l’accessibilità alle strutture stesse (soprattutto per Vasto e Chieti);
- Tempi di attesa: vi sono state diverse segnalazioni (percentuale in diminuzione) per tempi di accesso a visite e ricovero lunghi;
- Qualità, varietà e gradevolezza del cibo: l’utenza in alcuni casi ha espresso una non completa soddisfazione circa la qualità e la quantità del cibo;
- Informazioni sui servizi che l’Azienda dà ai cittadini: non sempre vengono considerate adeguate e gestite in maniera corretta attraverso gli strumenti informatici.

	<p align="center">S.S.N. REGIONE ABRUZZO AZIENDA SANITARIA LOCALE LANCIANO VASTO CHIETI UOC QUALITÀ, ACCREDITAMENTO E RISK MANAGEMENT Direttore ff: Dr.ssa Delia Racciatti</p>	Pag.10/10	
		Rev. 8 16/10/2023	

AZIONI DI MIGLIORAMENTO – CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2025

Dall'analisi dei dati estratti dai questionari somministrati agli utenti della ASL02 Lanciano-Vasto-Chieti, è stato elaborato un piano di miglioramento che ha interessato le seguenti aree:

Azioni di miglioramento	UU.OO. coinvolte	Tempi	Evidenza
Qualità e quantità del cibo: trattandosi attualmente di servizio esternalizzato, i dati del customer verranno condivisi con il DEC.	DEC/Provveditorato	Immediata	Risultati prossima indagine di customer satisfaction
Adeguatezza, accessibilità delle strutture e orientamento all'interno degli ambienti ospedalieri: ottimizzazione degli spazi e della cartellonistica di indirizzo, compatibilmente con gli attuali limiti strutturali.	Ufficio Tecnico Aziendale/ Direzioni Mediche di Presidio	30/09/2026	Risultati prossima indagine di customer satisfaction
Informazioni sui servizi che l'Azienda fornisce ai cittadini: implementare la rete informativa a disposizione dell'utenza.	Ufficio Stampa e Comunicazione Aziendale	30/09/2026	Risultati prossima indagine di customer satisfaction

Dott. Alessandro Di Risio
F.O. Monitoraggio Eventi Sentinella Ospedale/Territorio

Dott.ssa Delia Racciatti
 Direttore ff UOC Qualità, Accreditamento
 e Risk Management

Dott. Antonio Sciorilli
 Responsabile UOSD URP e Privacy

RILEVAZIONE ANNUALITA' 2025

Allegato 1

Gentile Signora / Signore

siamo interessati a conoscere la Sua opinione sul servizio che ha ricevuto presso il nostro ospedale.

Grazie alle Sue indicazioni sarà possibile migliorare la qualità delle prestazioni che forniamo alla cittadinanza. Per questo motivo Le chiediamo di compilare il presente questionario che è completamente anonimo, sia in fase di raccolta, che nella fase successiva di trattamento ed elaborazione dati.

Riconsegni per favore il questionario imbucandolo nell'apposita cassetta in reparto.

Le siamo davvero grati per la collaborazione e la sincerità dei giudizi che vorrà esprimere.



Marketing sociale
Qualità e accreditamento

La fiducia è una cosa seria
Aiutaci a migliorare

Questionario di gradimento dei servizi

Degenza / Day hospital / Day surgery



Informazioni generali

Data di compilazione

Ospedale di

Reparto

Chi risponde al questionario? ☐ Il paziente stesso ☐ Familiare Conoscente

Sesso ☐ Maschio ☐ Femmina

Nazionalità ☐ Italiana ☐ Europea ☐ Extraeuropea
Specificare

Residenza ☐ Provincia di Chieti ☐ Altra provincia d'Abruzzo ☐ PE ☐ TE ☐ AQ
☐ Altra regione
Specificare

Età ☐ 18-30 ☐ 31-50 ☐ 51-70 ☐ oltre 71

Titolo di studio ☐ Elementare ☐ Media ☐ Diploma ☐ Laurea

Professione ☐ Impiegato/a ☐ Operaio/a ☐ Artigiano
Commerciante
☐ Dirigente ☐ Pensionato/a ☐ Disoccupato
☐ Studente ☐ Casalinga ☐ Altro

Ingresso in ospedale

Data ricovero

E' stato già ricoverato in questo ospedale? ☐ Si ☐ No

Il ricovero è avvenuto ☐ In urgenza ☐ Programmato
Su richiesta di:
☐ Medico di famiglia
☐ Medico specialista

E' un ricovero in Day hospital? ☐ Si ☐ No

Quanto è soddisfatto/a dei seguenti aspetti

Accessibilità

E' stato facile accedere alla struttura (parcheggi, mezzi pubblici)? ☐ Si ☐ No ☐ Non ne ho usufruito

Vi è sufficiente attenzione all'accesso per i pazienti portatori di handicap o con difficoltà deambulatorie? ☐ Si ☐ No ☐ Non ne ho usufruito

E' stato facile orientarsi nella struttura? ☐ Si ☐ No ☐ Non ne ho usufruito

Tempi di attesa

Tempo di attesa per ottenere il ricovero (tra prescrizione del ricovero e ingresso in ospedale) ☐ Accettabile ☐ Lungo ☐ Non ne ho usufruito

Relazioni

Cortesie e sollecitudine del personale di contatto (prenotazioni, accettazione, Urp) ☐ Buono ☐ Accettabile ☐ Scarso

Accoglienza e assistenza del personale infermieristico/tecnico ☐ Buono ☐ Accettabile ☐ Scarso

Ascolto e disponibilità del personale medico ☐ Buono ☐ Accettabile ☐ Scarso

Qualità dell'accoglienza

Informazioni ricevute prima della prestazione (preparazione al ricovero) ☐ Buono ☐ Accettabile ☐ Scarso

Rispetto della sua privacy (riservatezza) durante le visite, la cura e la degenza. ☐ Buono ☐ Accettabile ☐ Scarso

Istruzioni ricevute su terapie e comportamenti raccomandati dopo il ricovero. ☐ Buono ☐ Accettabile ☐ Scarso

Comfort

Adeguatezza di ambienti, servizi igienici, arredi dei locali e della struttura ospedaliera ☐ Buono ☐ Accettabile ☐ Scarso

Pulizia dei locali dell'ospedale ☐ Buono ☐ Accettabile ☐ Scarso

Tranquillità e comfort degli ambienti ☐ Buono ☐ Accettabile ☐ Scarso

Qualità, varietà e gradevolezza del cibo ☐ Buono ☐ Accettabile ☐ Scarso

Complessivamente quanto è soddisfatto/a della sua esperienza di ricovero

L'assistenza ricevuta è stata ☐ Buona ☐ Accettabile ☐ Scarso

Consiglierebbe ad altri di recarsi presso questa Azienda per i propri problemi di salute ☐ Si ☐ No ☐ Non saprei

Ufficio relazioni con il pubblico - Relazioni esterne

Ha mai inoltrato un reclamo a questo presidio ospedaliero ☐ Si ☐ No

Se sì, le è stata fornita una risposta in maniera tempestiva e soddisfacente ☐ Si ☐ No

Se dovesse presentare un reclamo/segnalazione, saprebbe come comportarsi ☐ Si ☐ No

Ritiene che l'Azienda informi in maniera adeguata i cittadini sui suoi servizi e le sue iniziative? (per es. i servizi offerti, l'apertura di nuove strutture, il miglioramento di quelle esistenti, ecc..) ☐ Si ☐ No ☐ Non saprei

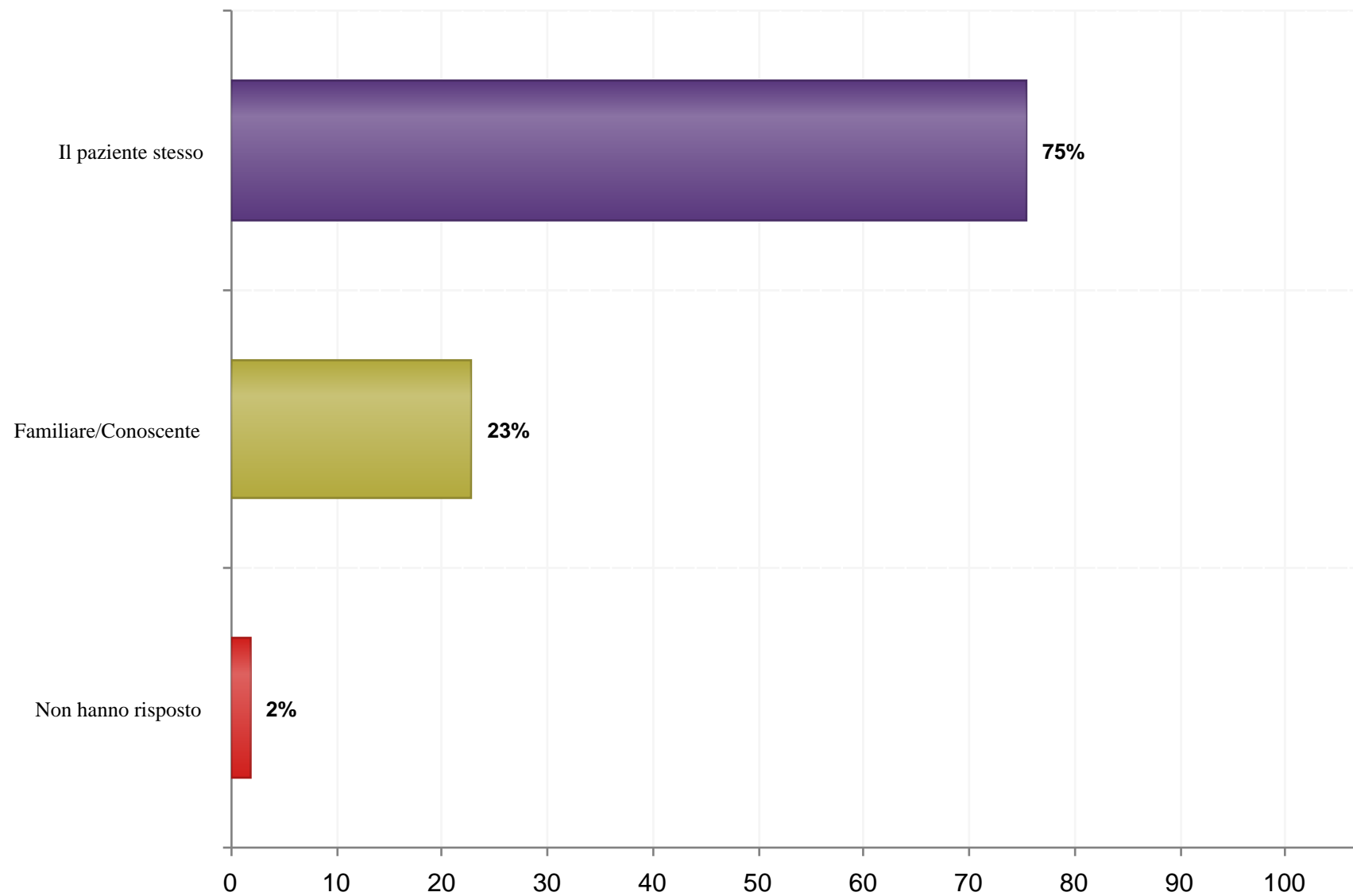
Da dove attinge/ha attinto le informazioni su questa azienda ☐ Sito internet ☐ Passaparola
☐ Medico di base ☐ Carta dei servizi Guida ai servizi

Eventuali osservazioni

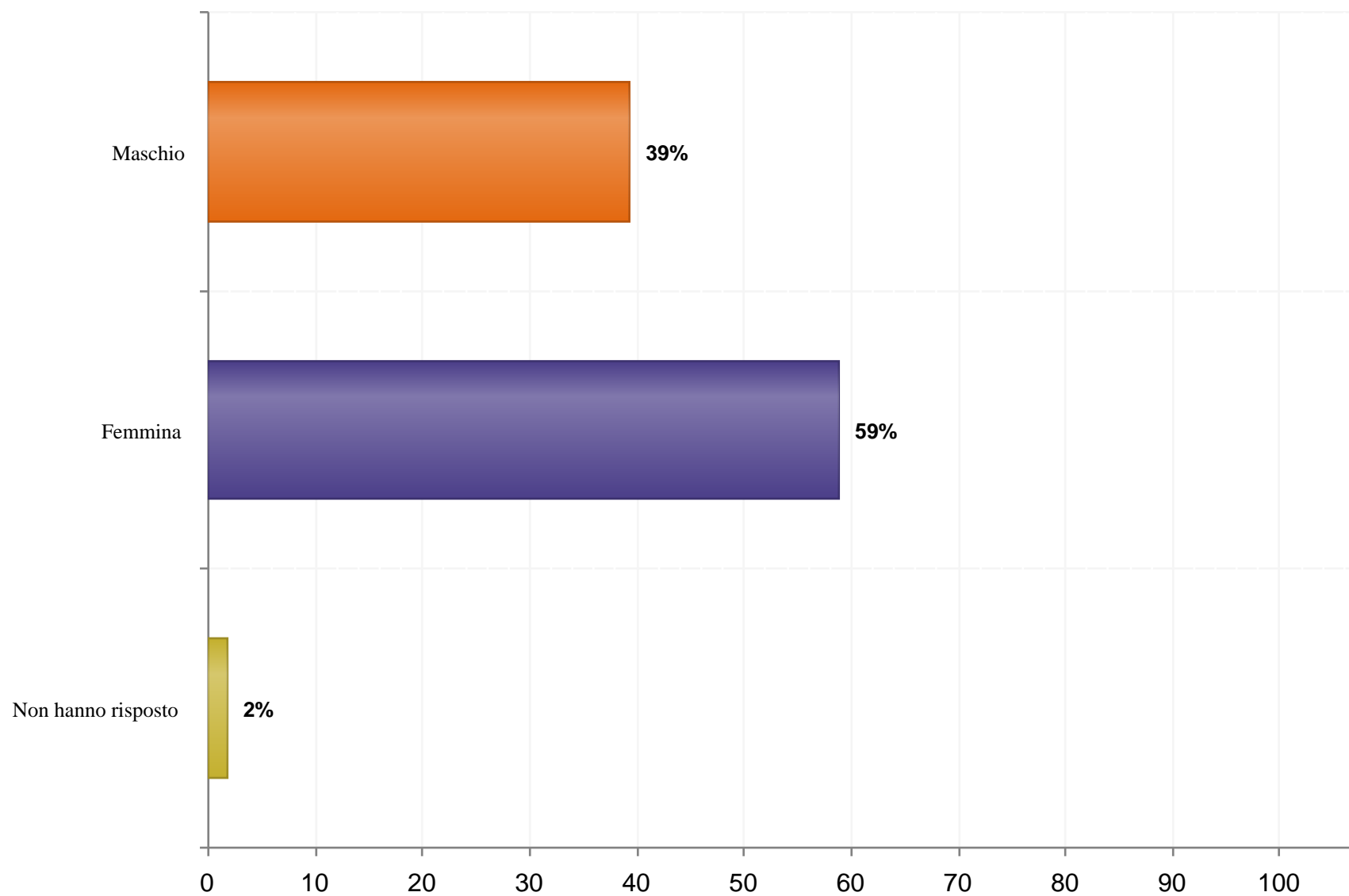
Può aggiungere, se lo desidera, osservazioni in merito al servizio che l'azienda le ha prestato

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

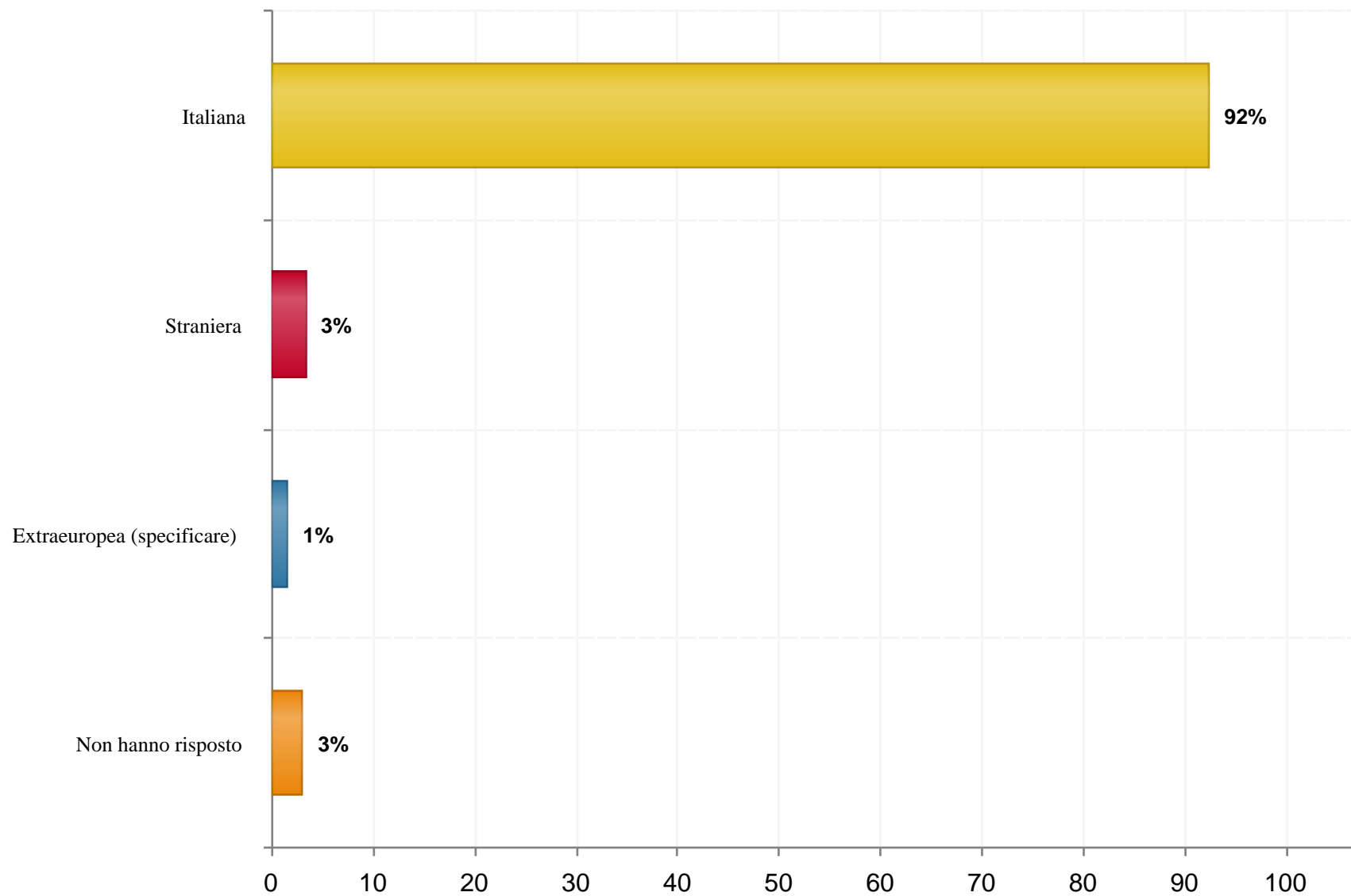
Chi risponde al questionario?



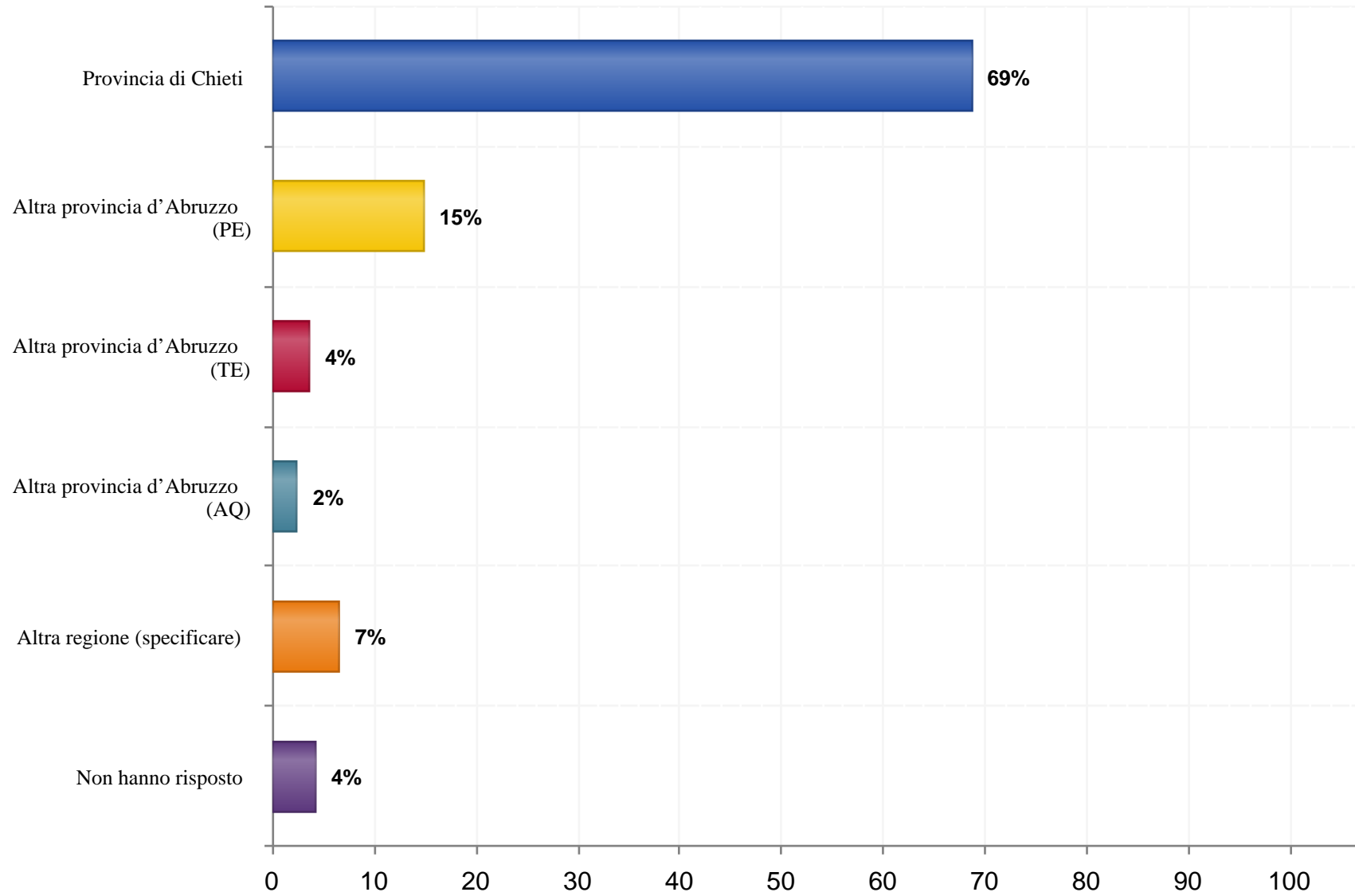
Sesso



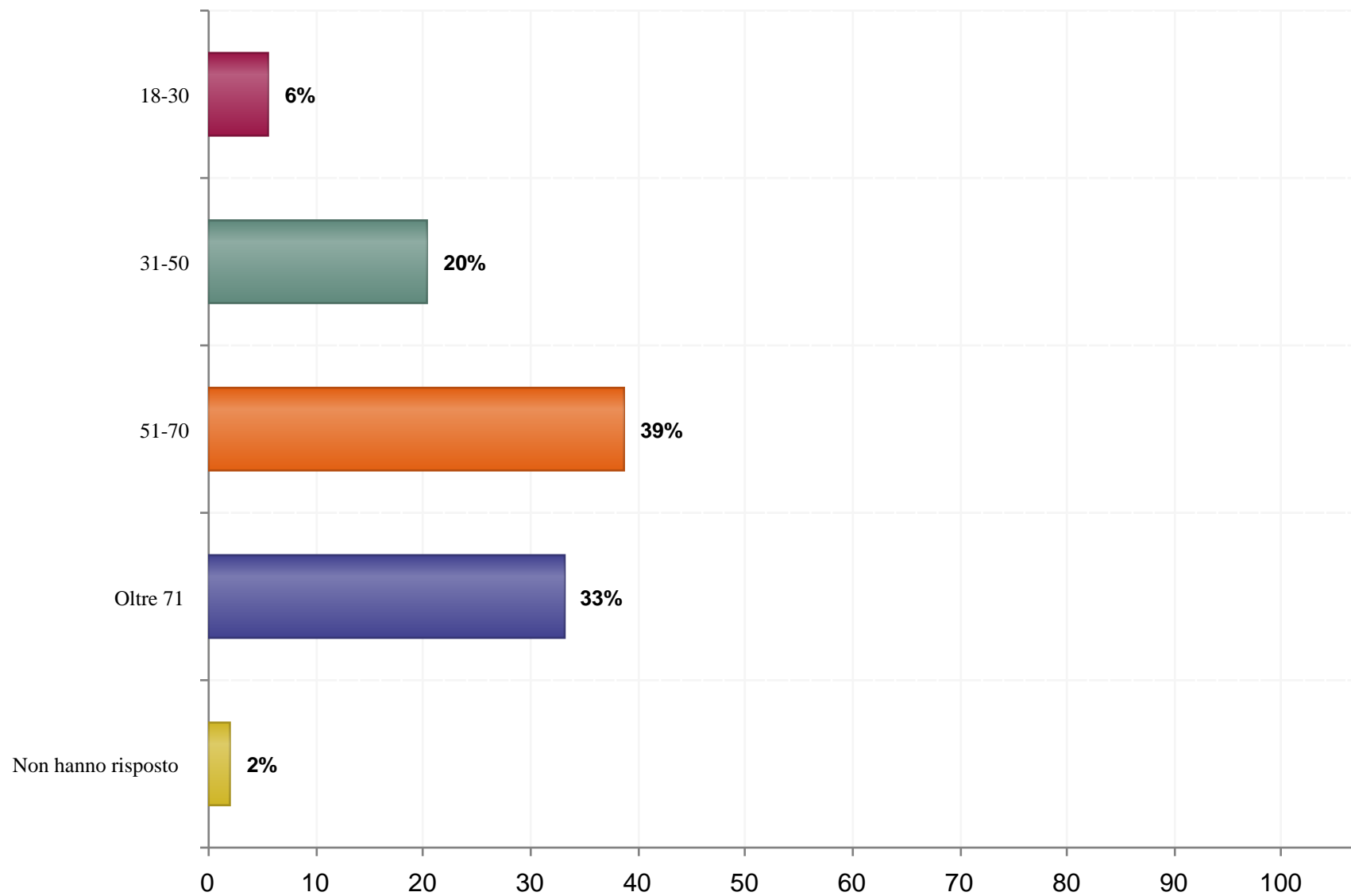
Nazionalità



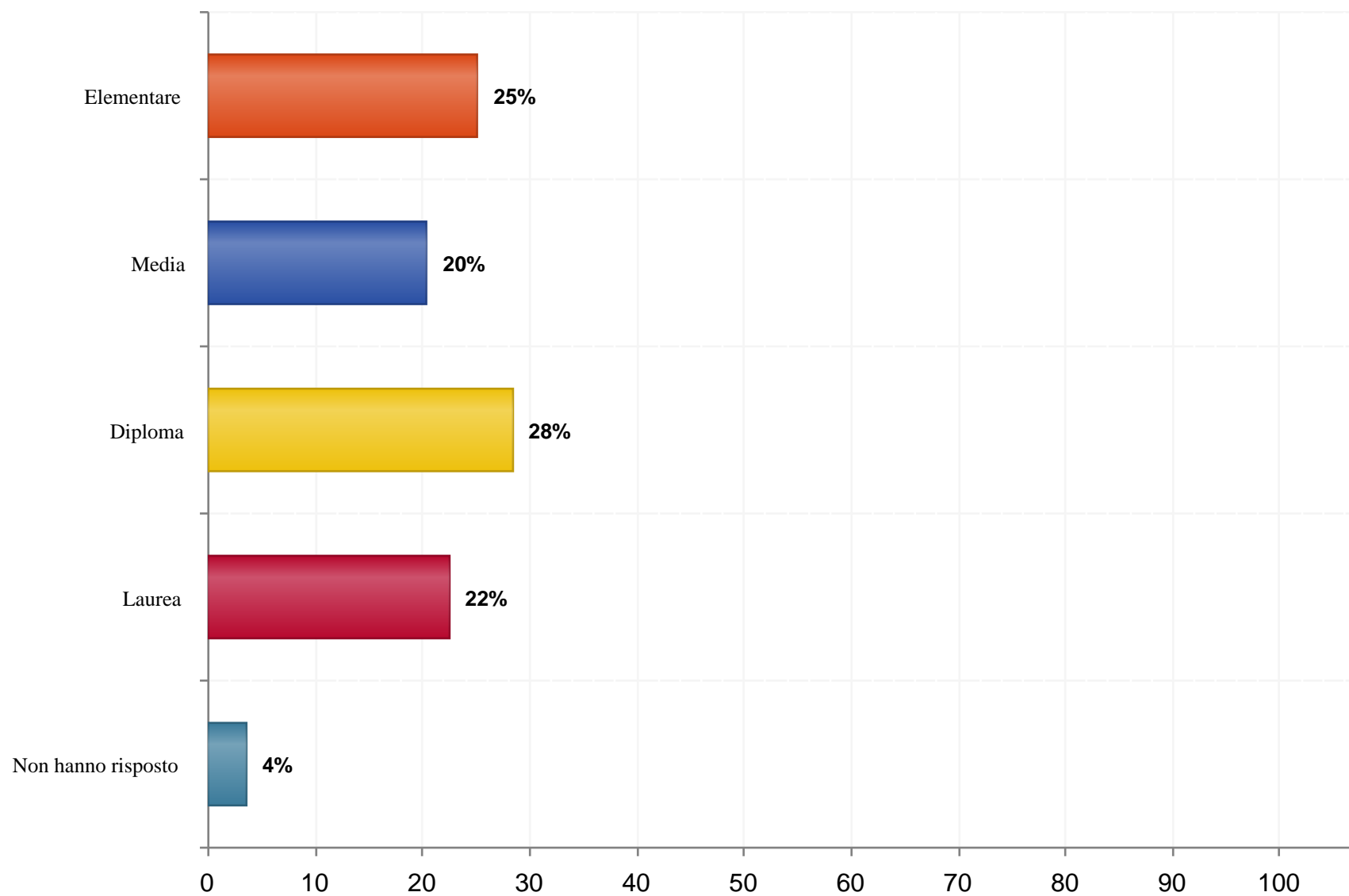
Residenza



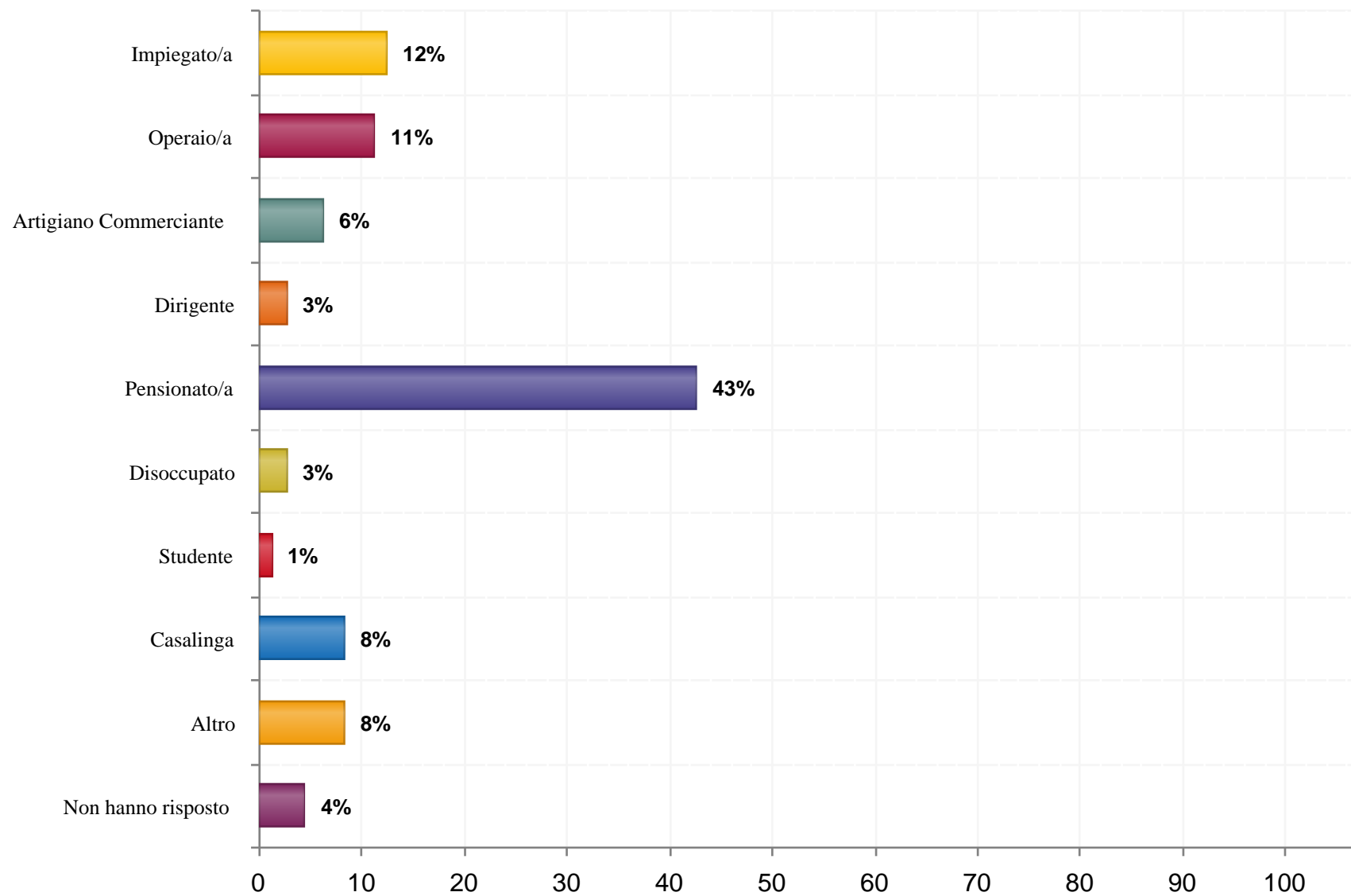
Età



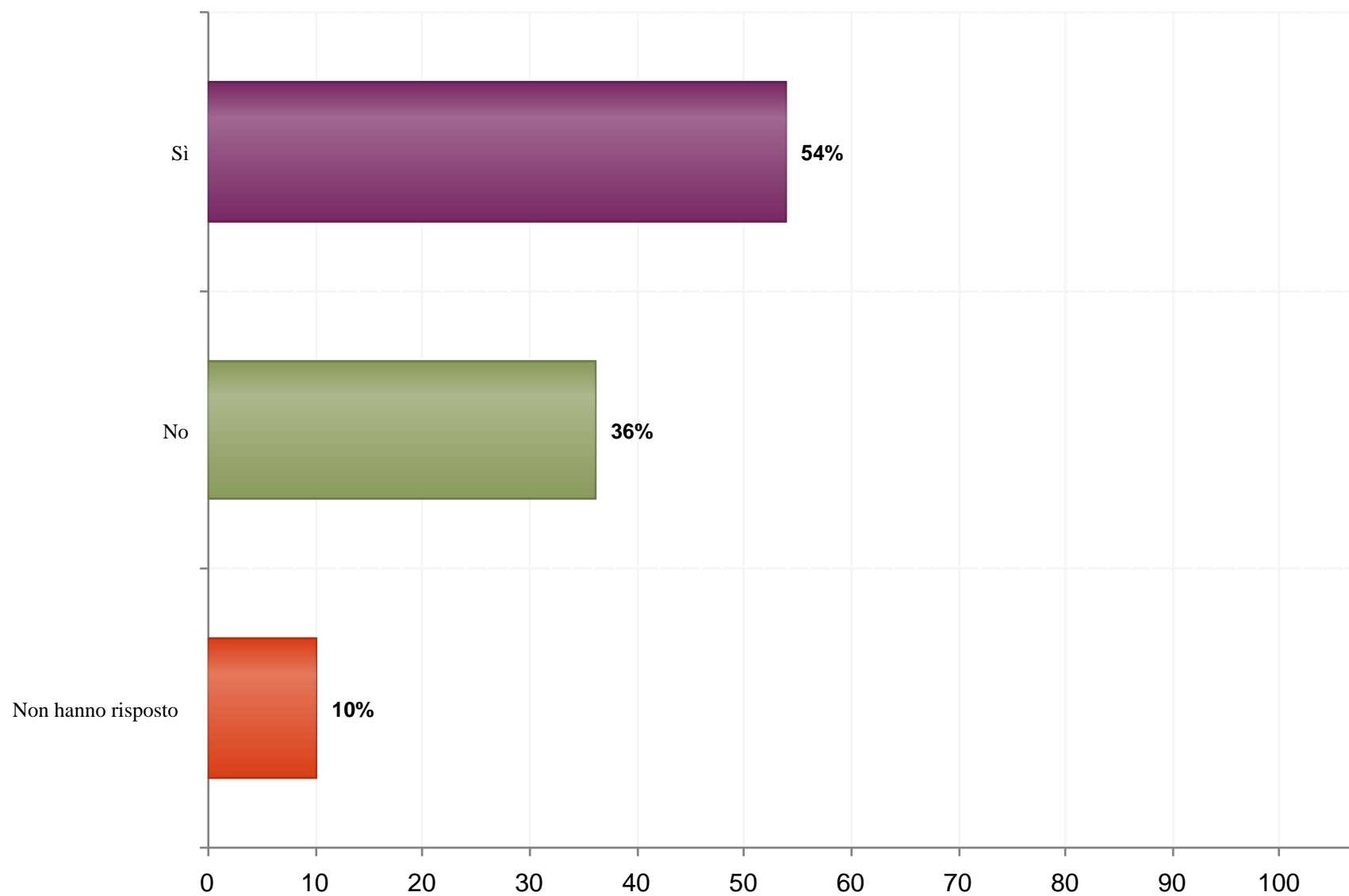
Titolo di studio



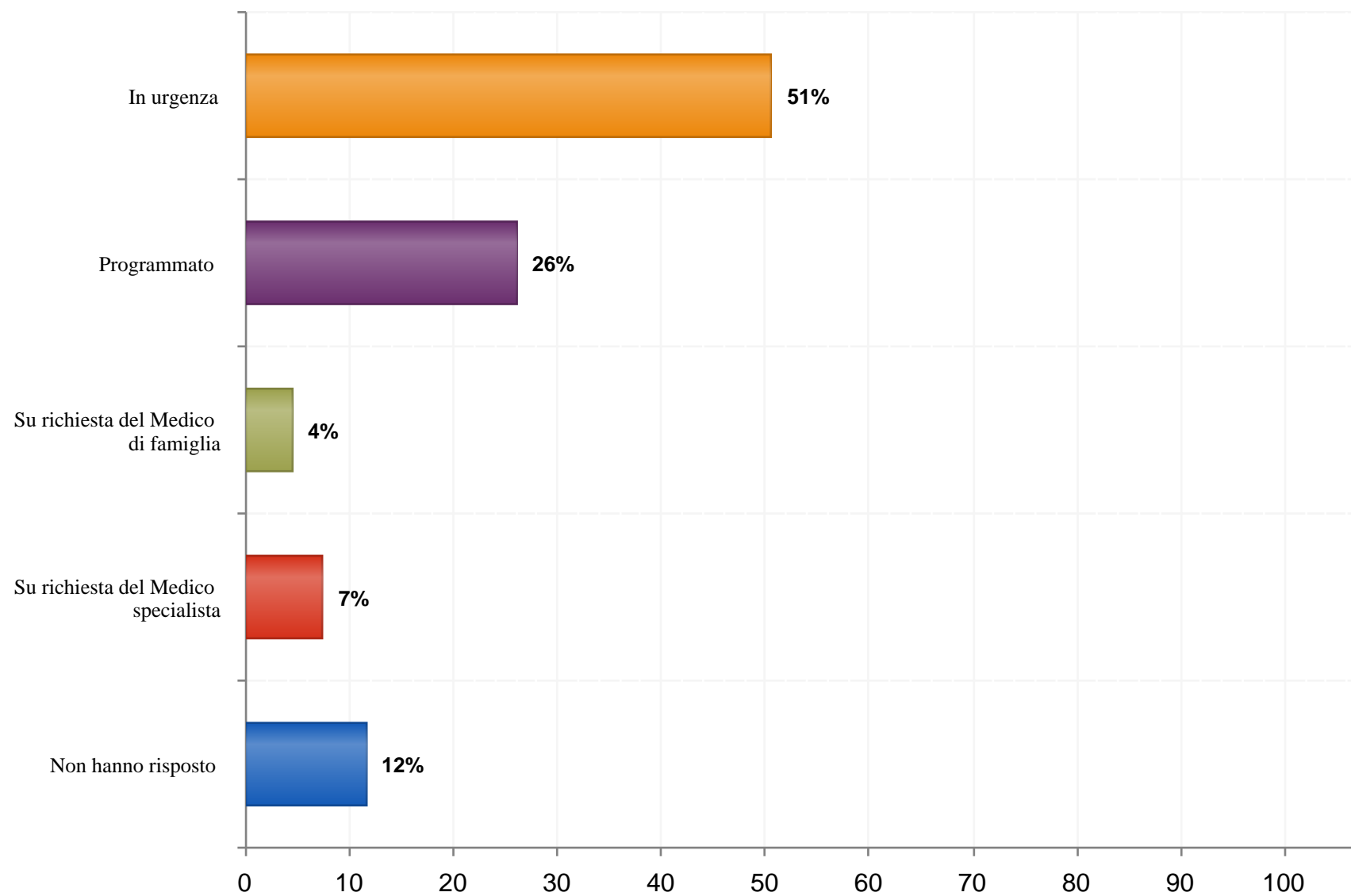
Professione



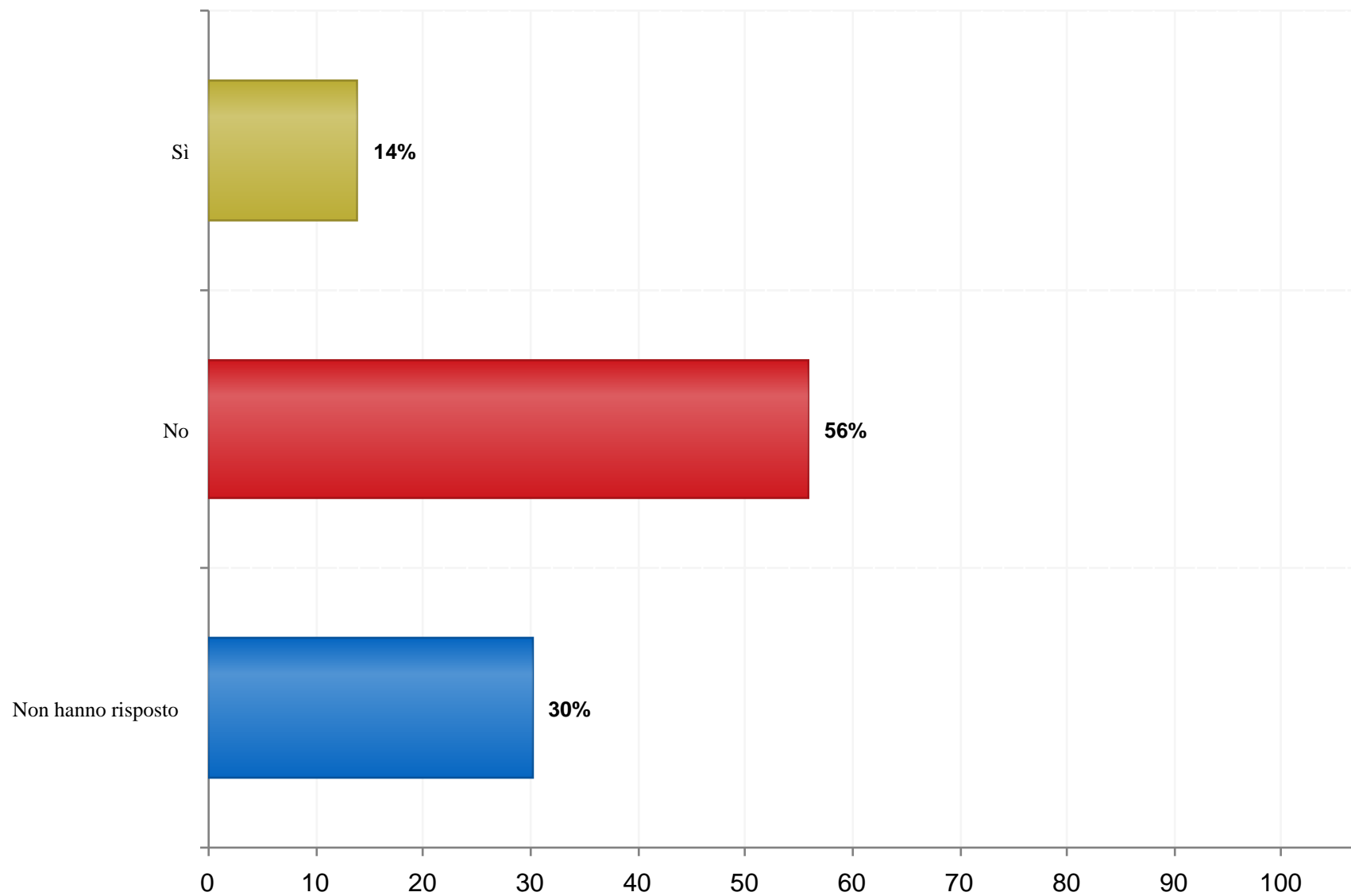
E' stato già stato ricoverato in questo ospedale?



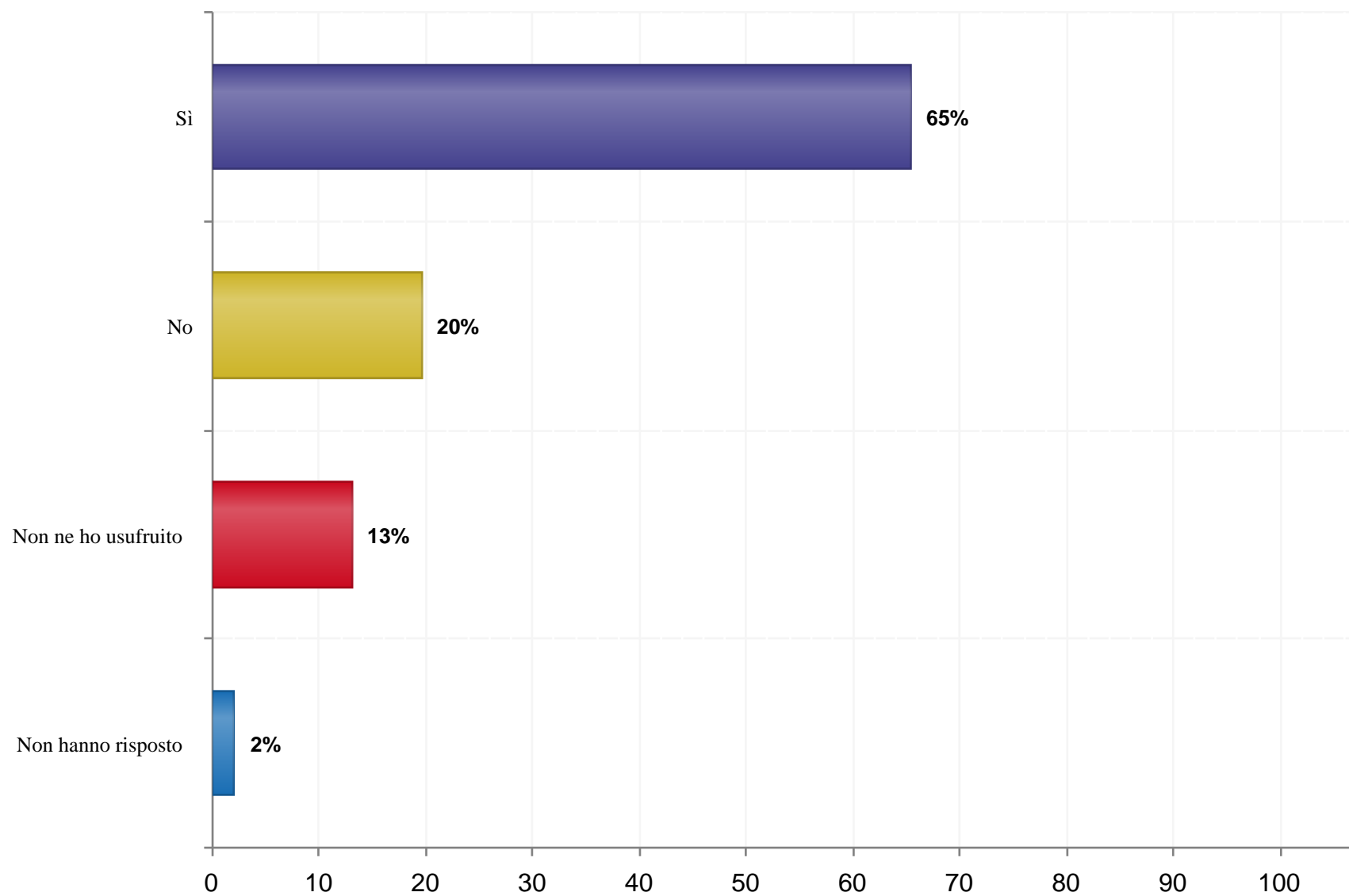
Il ricovero è avvenuto



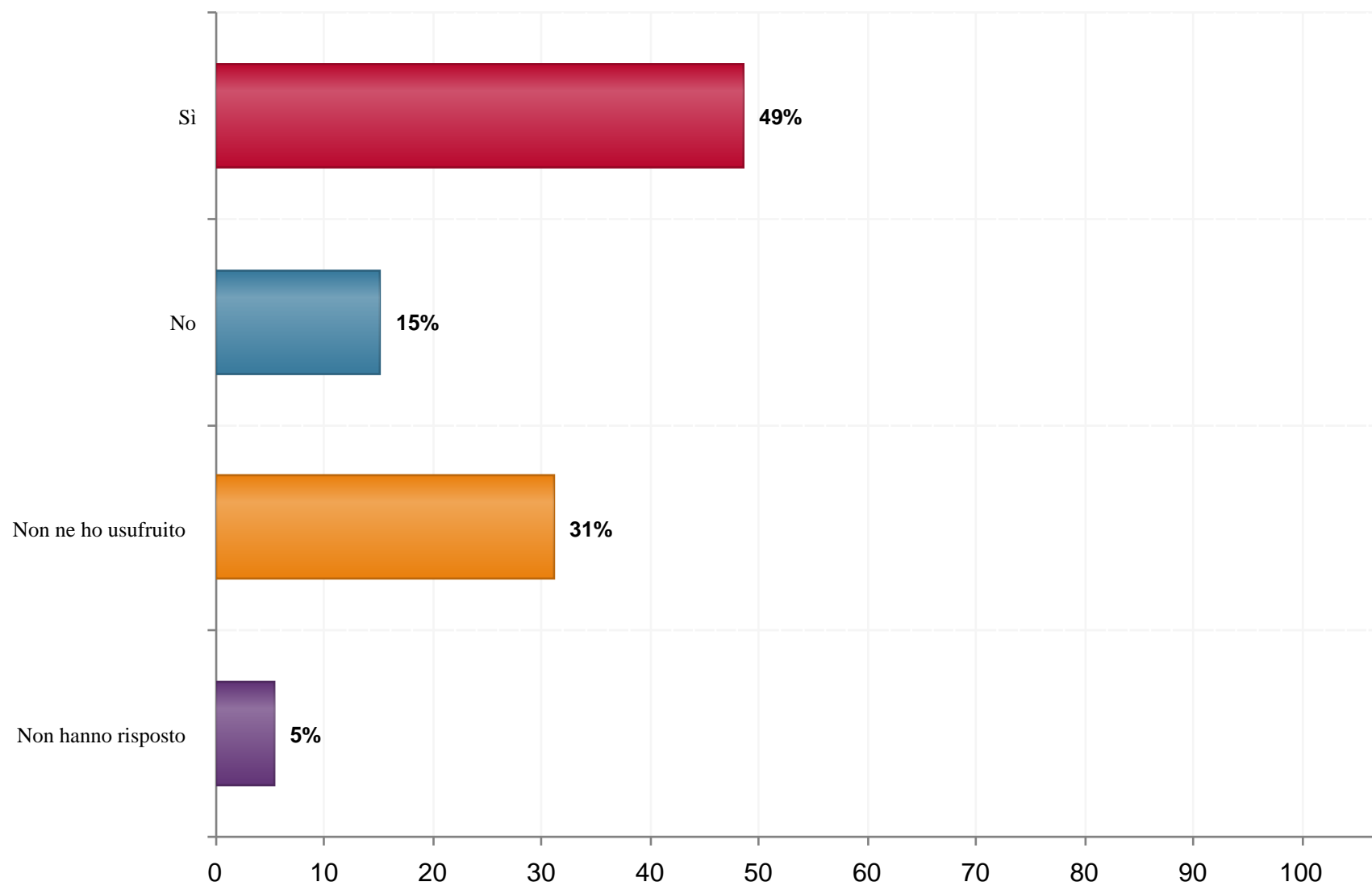
E' un ricovero in Day hospital?



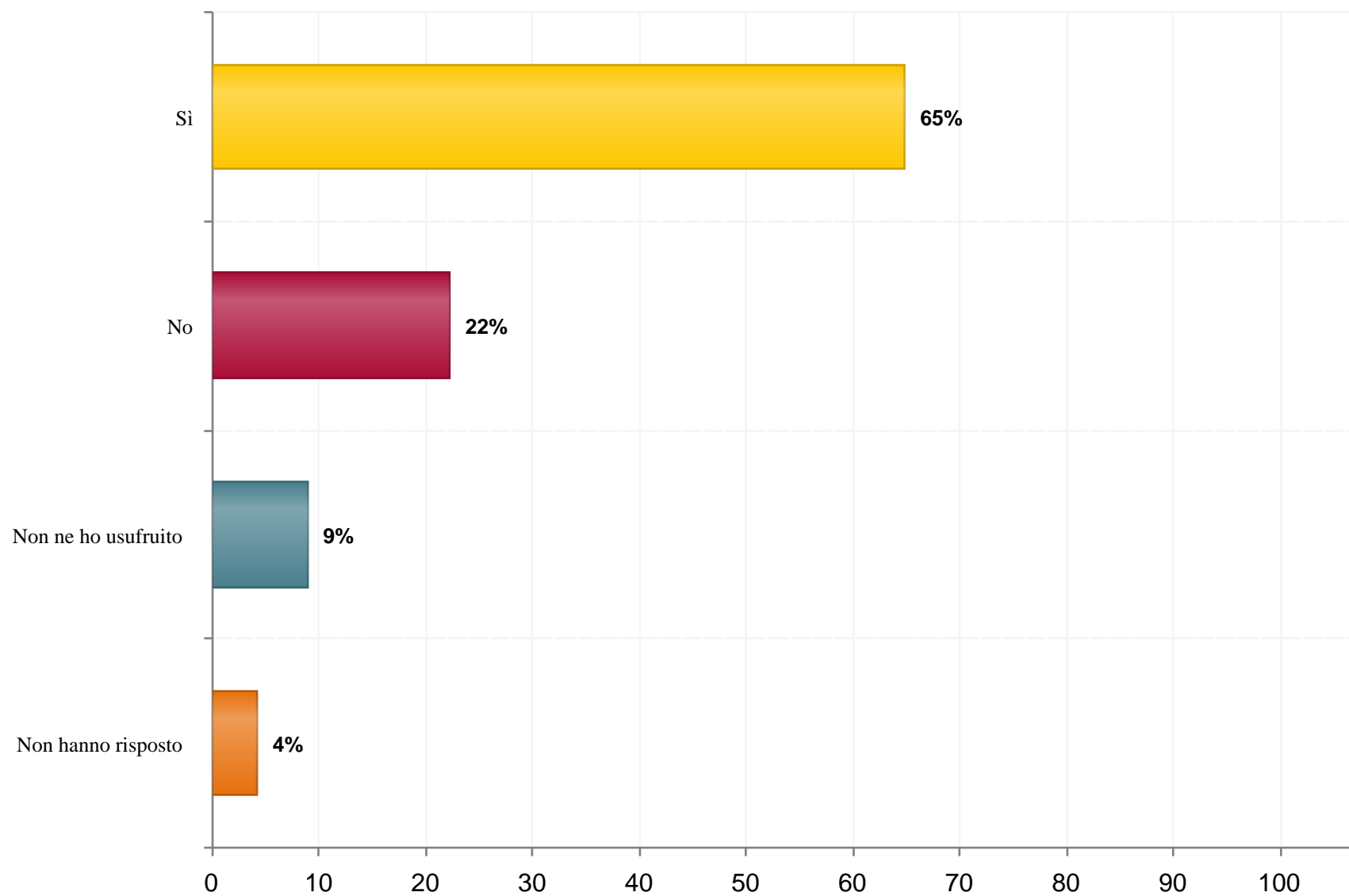
E' stato facile accedere alla struttura (parcheggi, mezzi pubblici)?



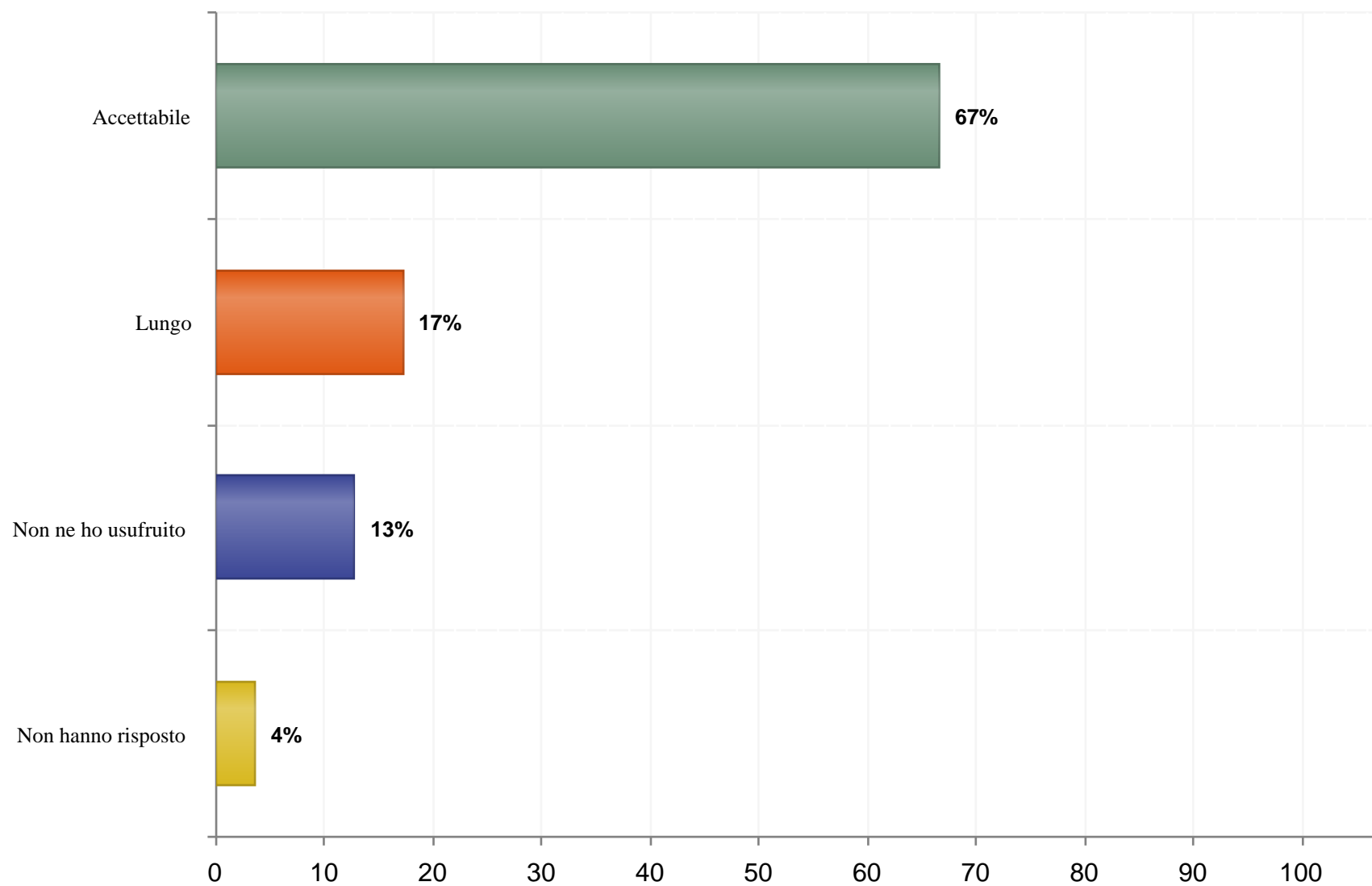
Vi è sufficiente attenzione all'accesso per i pazienti portatori di handicap o con difficoltà deambulatorie?



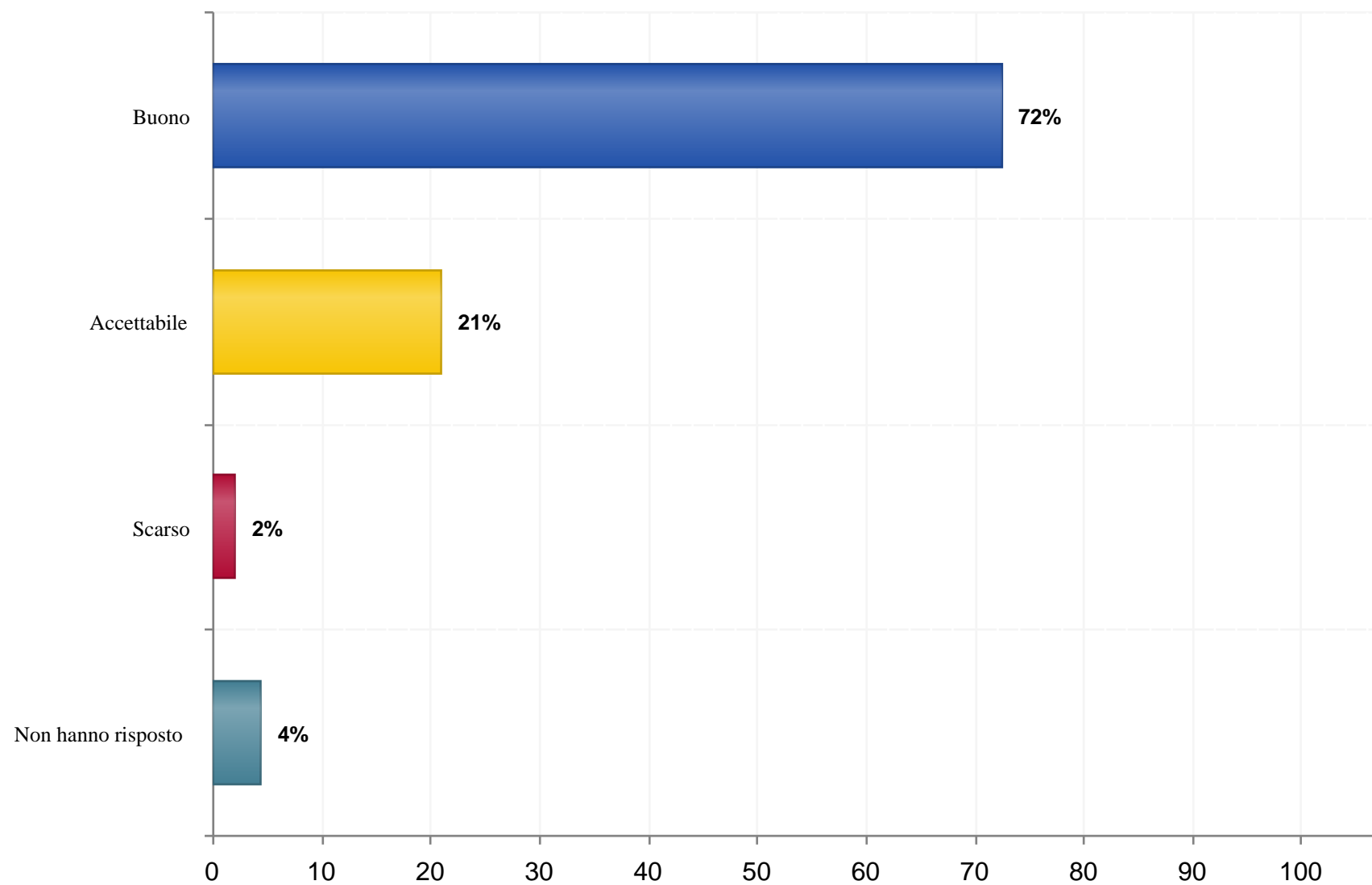
E' stato facile orientarsi nella struttura?



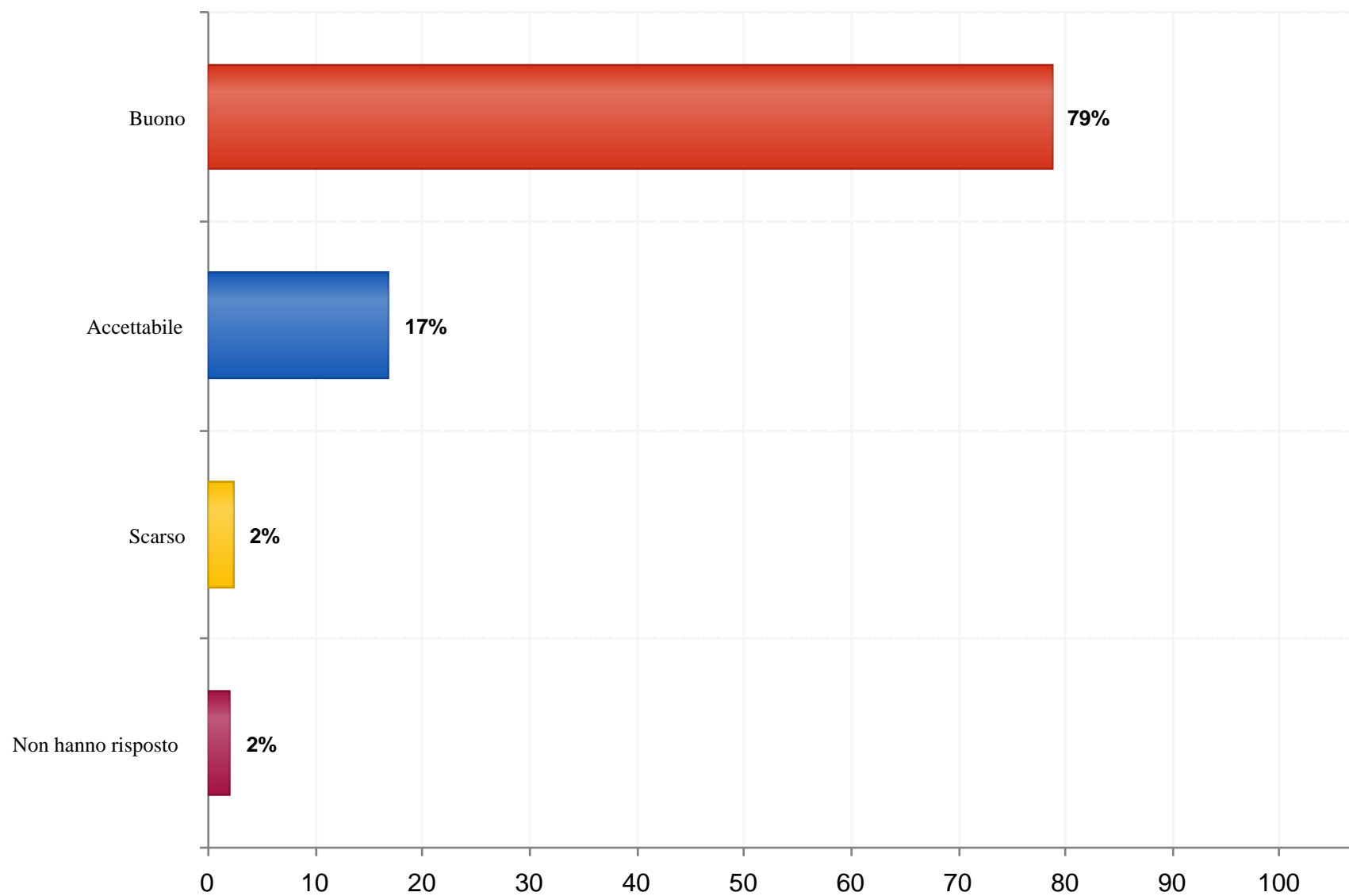
Tempo di attesa per ottenere il ricovero (tra prescrizione del ricovero e ingresso
in ospedale)



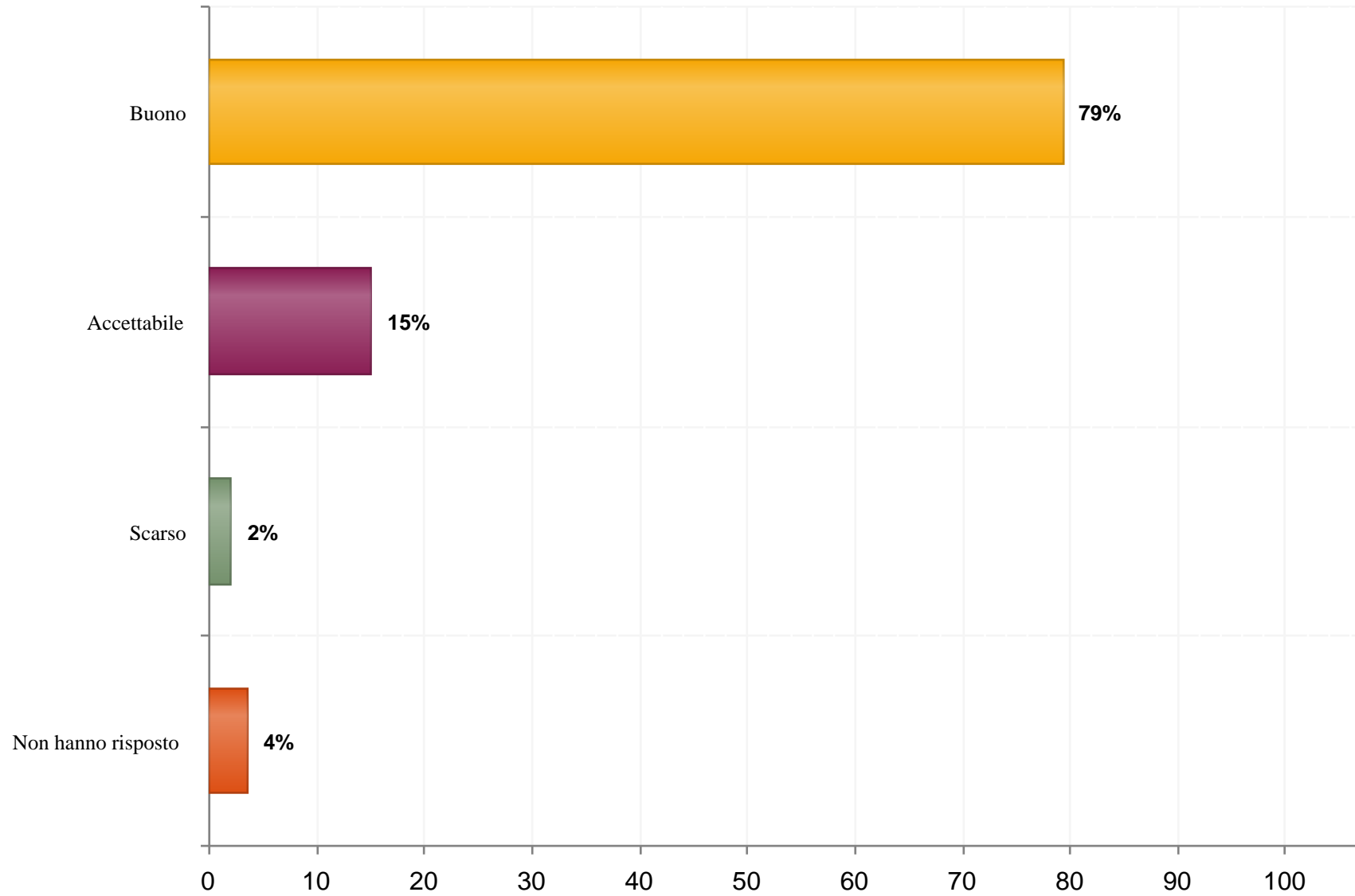
Cortesia e sollecitudine del personale di contatto (prenotazioni, accettazione, Urp)



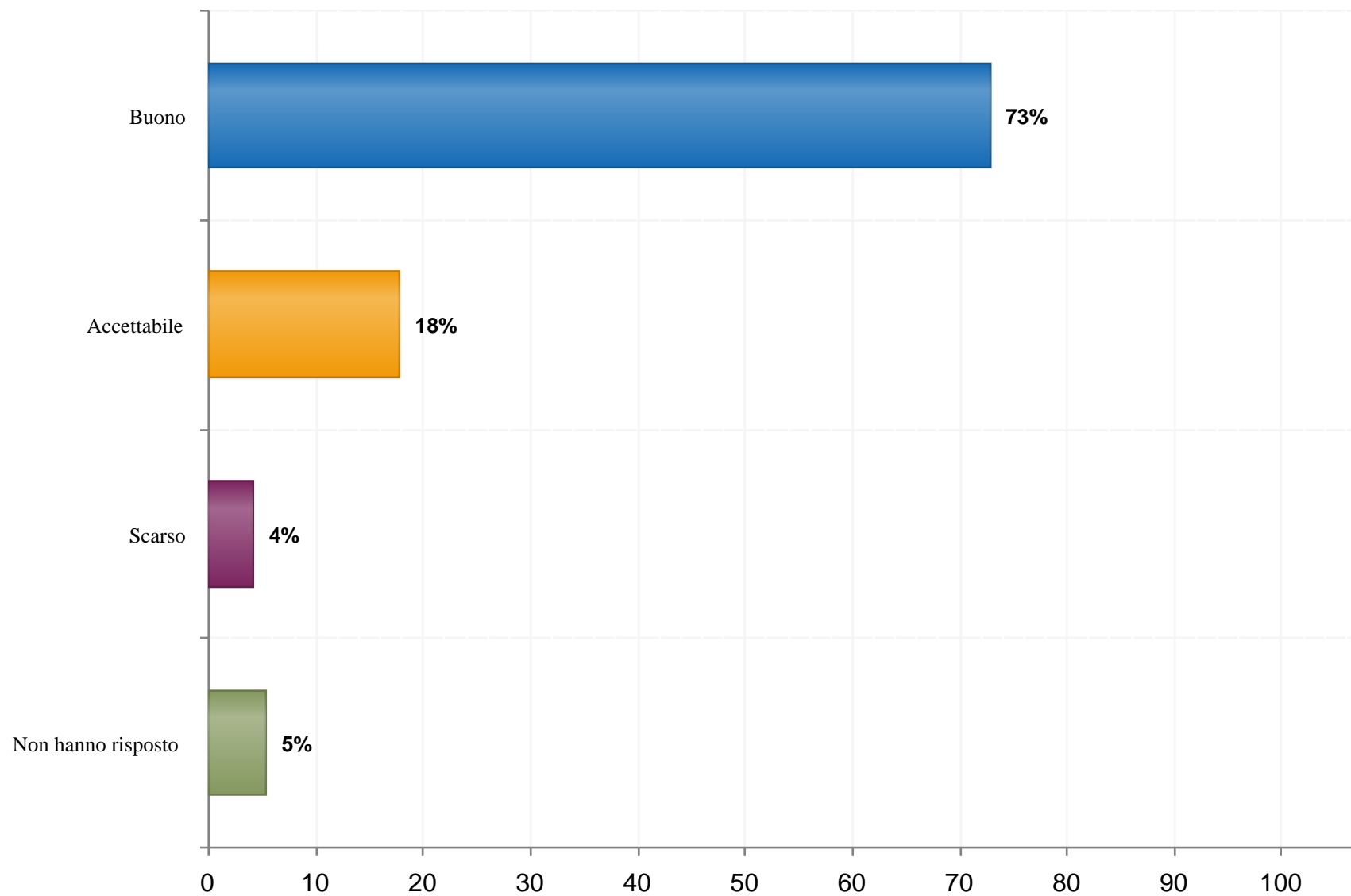
Accoglienza e assistenza del personale infermieristico/tecnico



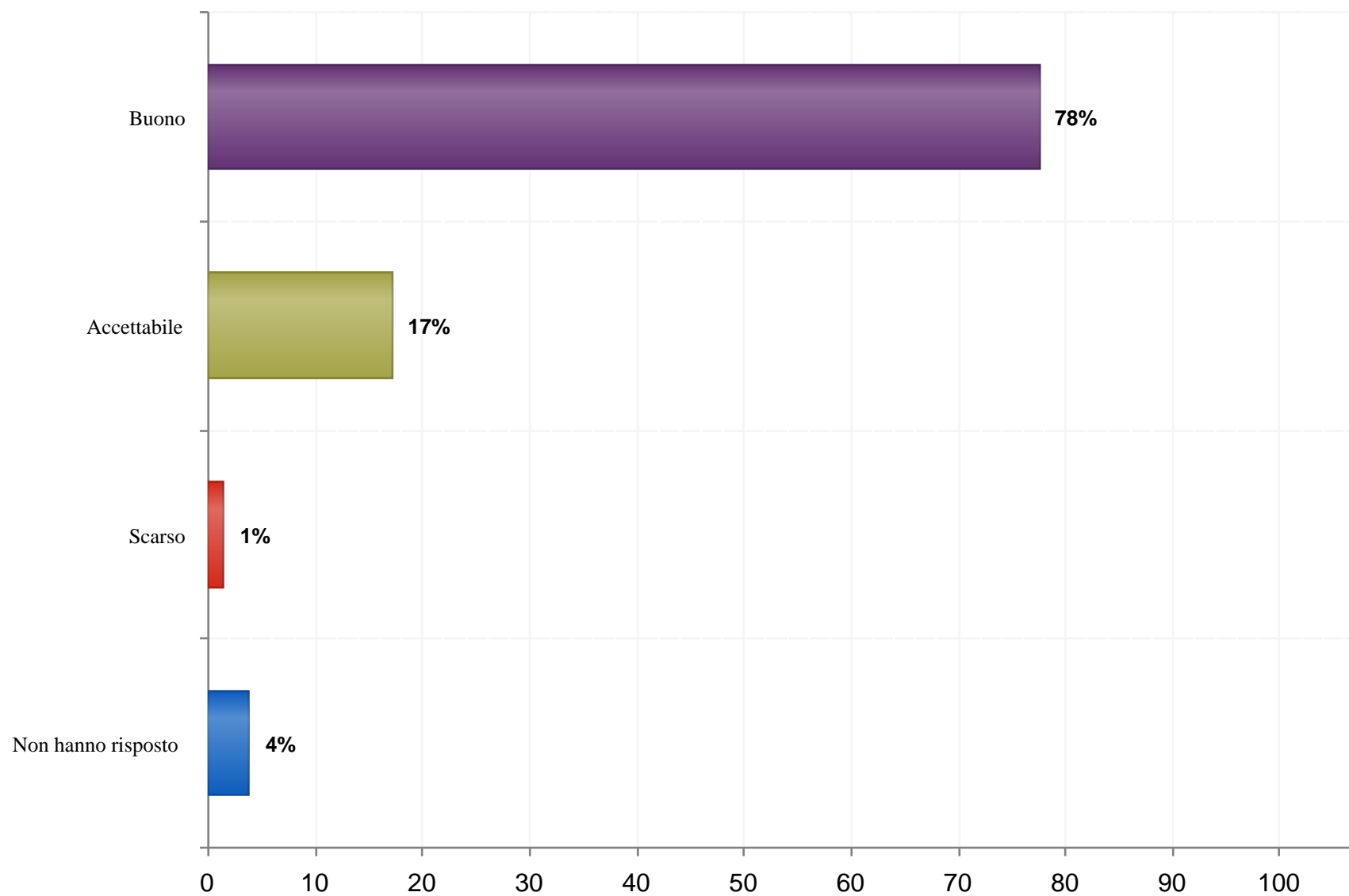
Ascolto e disponibilità del personale medico



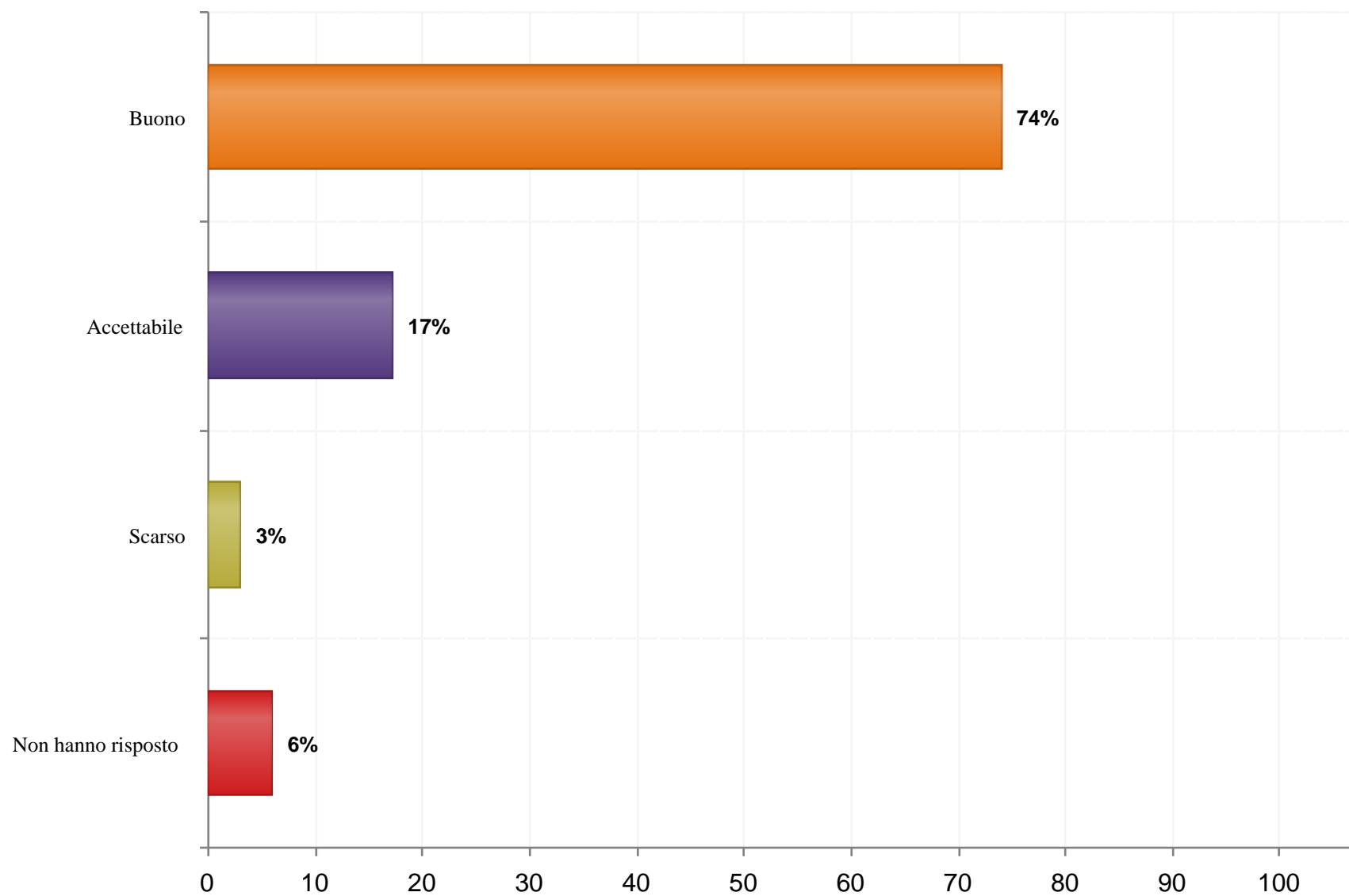
Informazioni ricevute prima della prestazione (preparazione al ricovero)



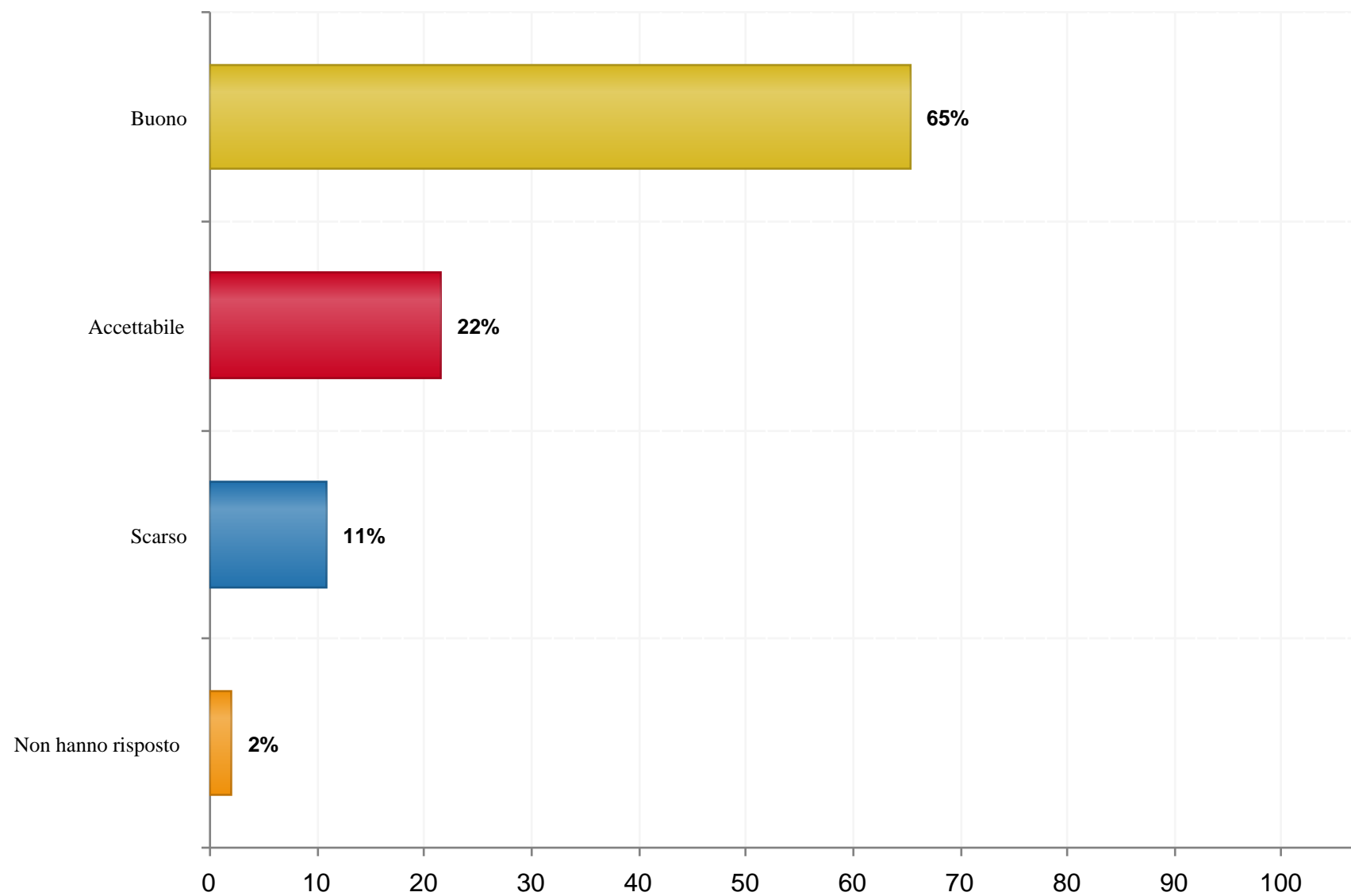
Rispetto della sua privacy (riservatezza) durante le visite, la cura e la degenza



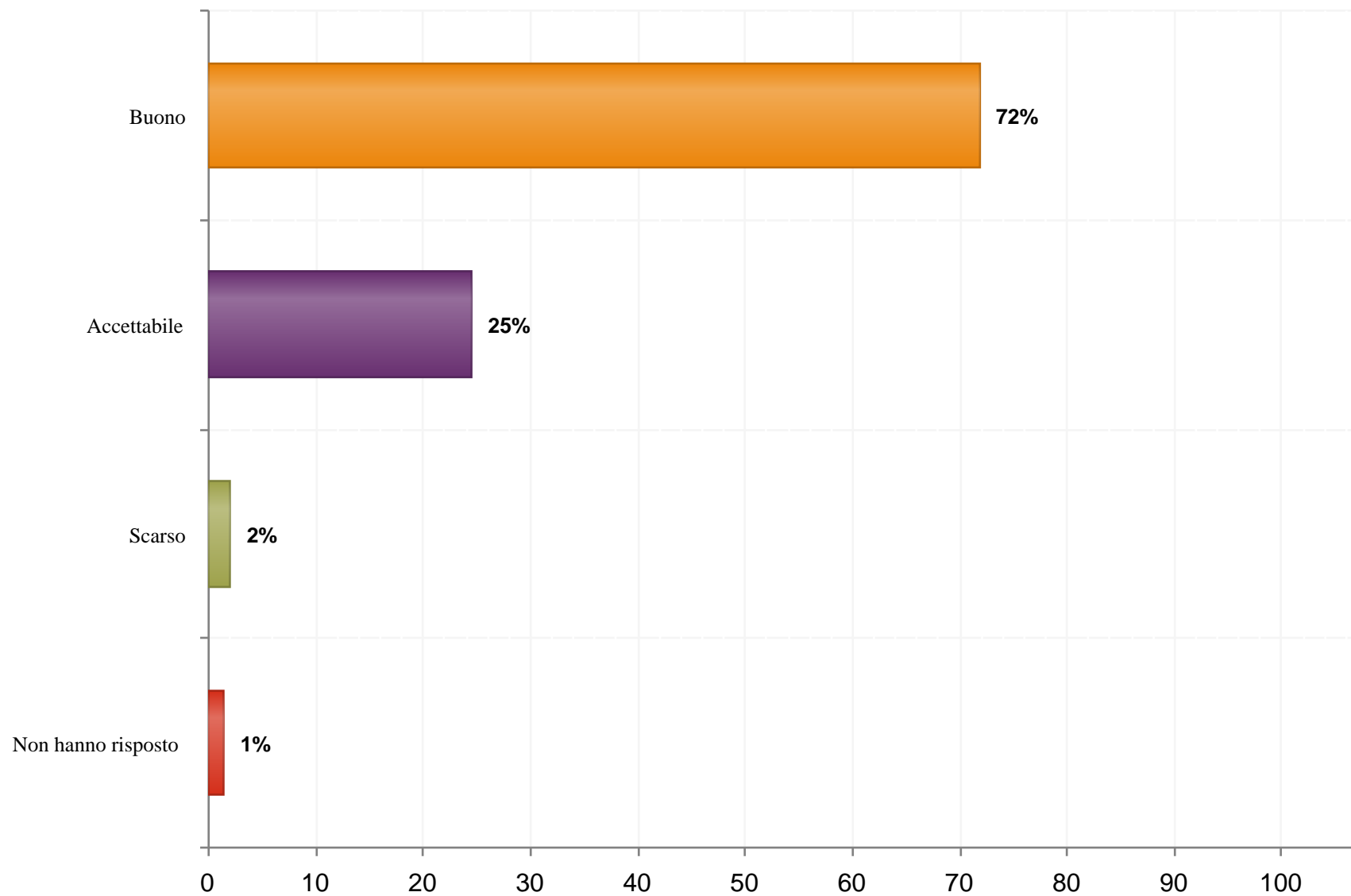
Istruzioni ricevute su terapie e comportamenti raccomandati dopo il ricovero



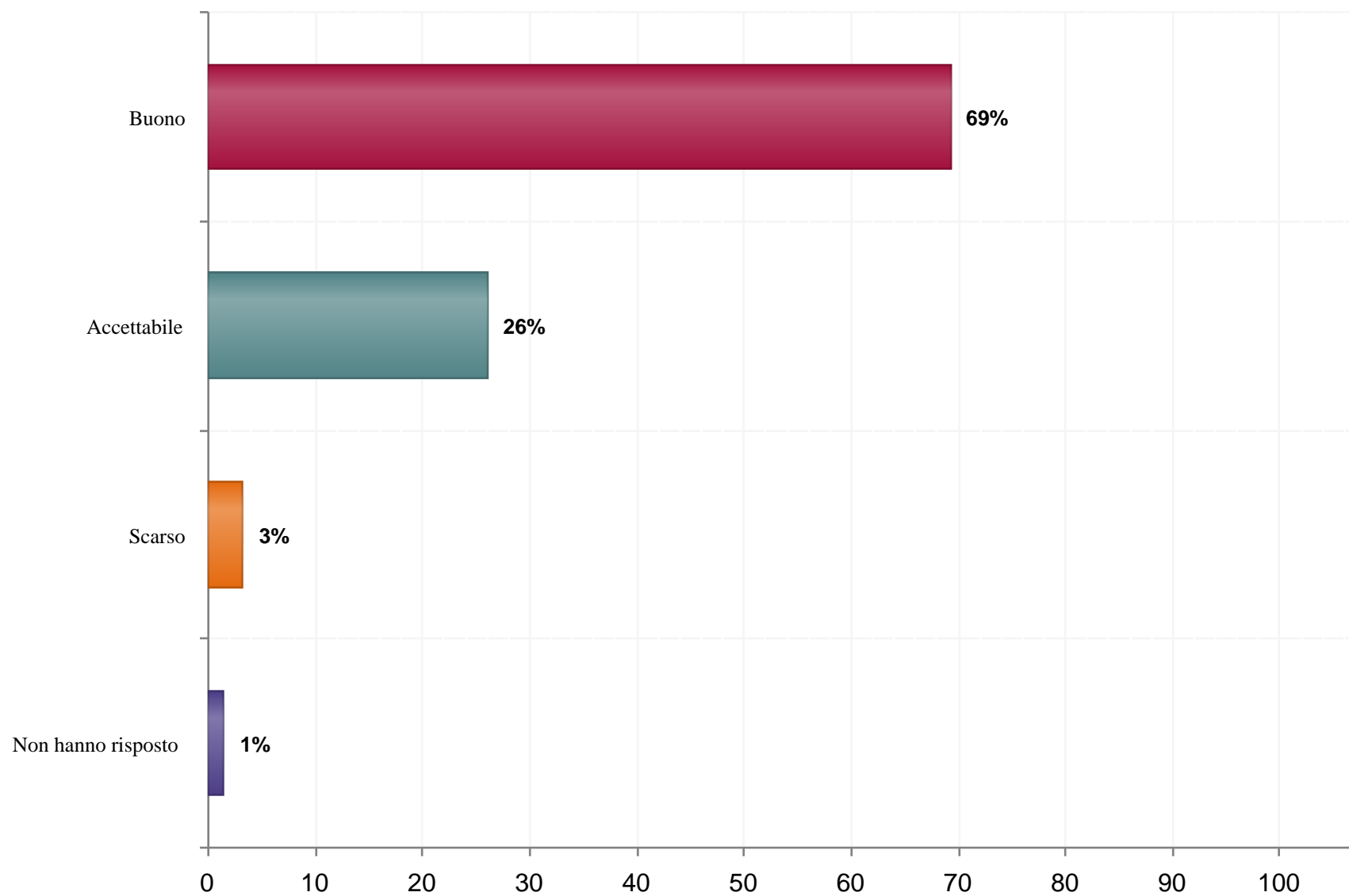
Adeguatezza di ambienti, servizi igienici, arredi dei locali e della struttura ospedaliera



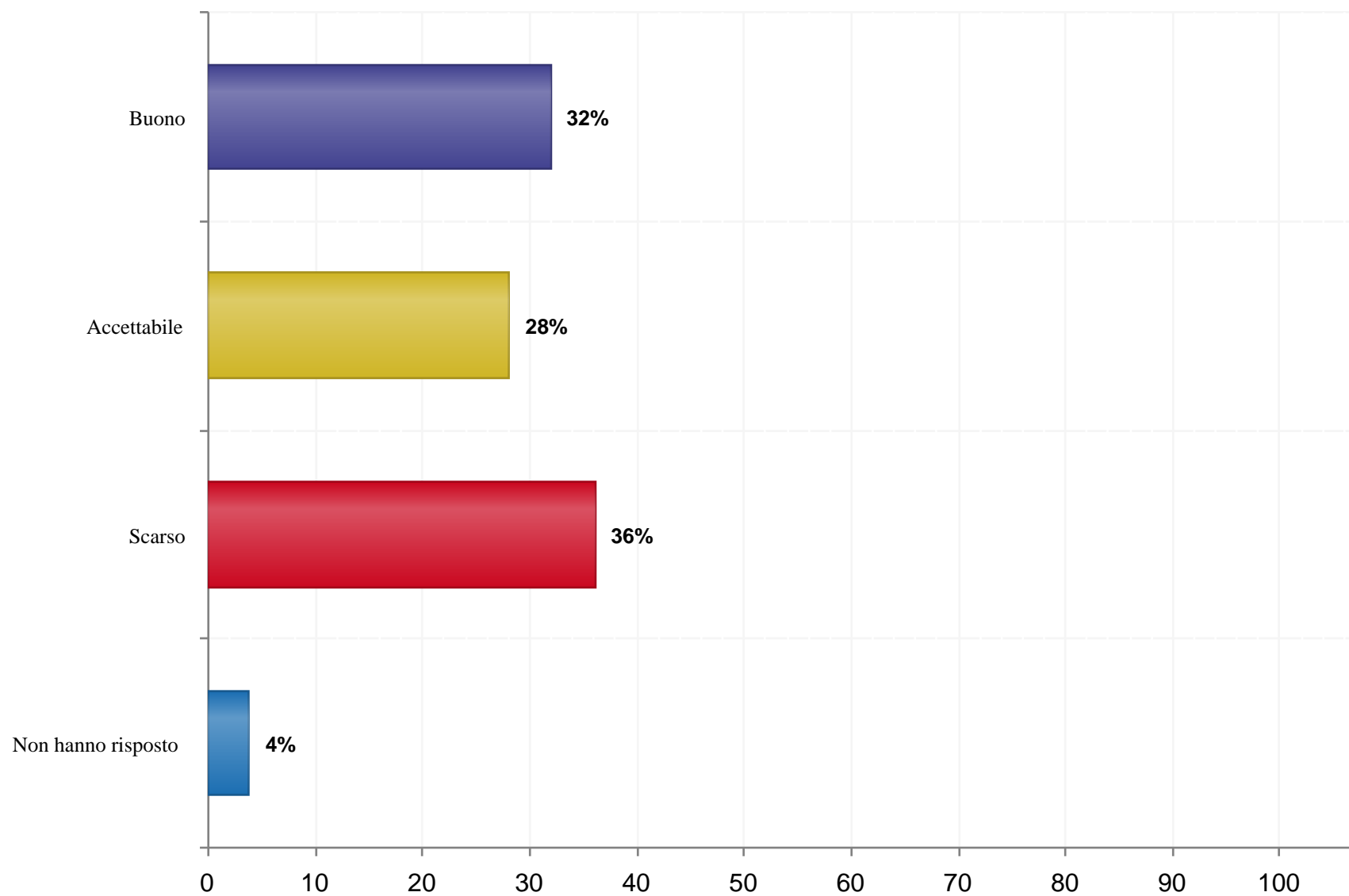
Pulizia dei locali dell'ospedale



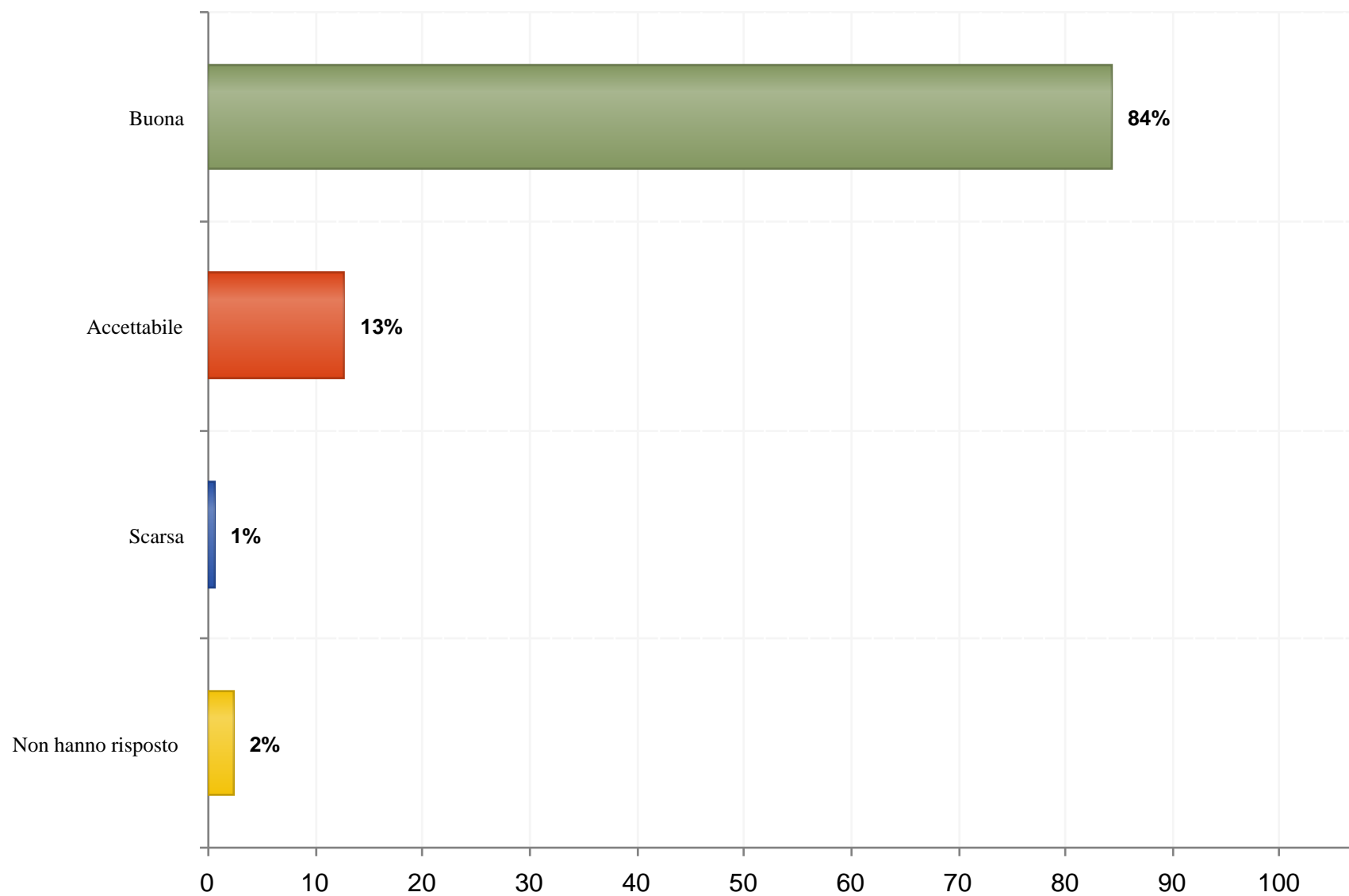
Tranquillità e comfort degli ambienti



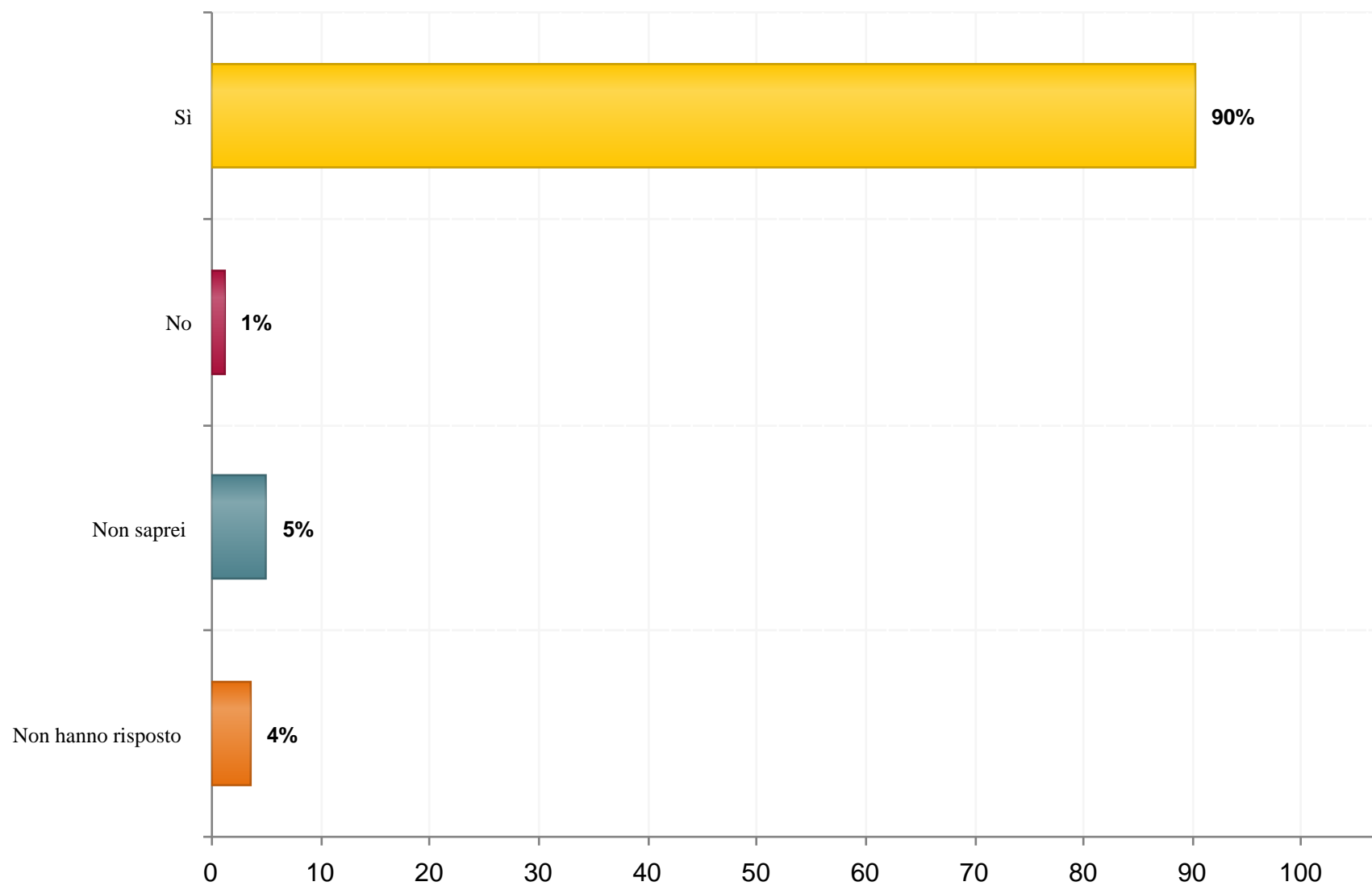
Qualità, varietà e gradevolezza del cibo



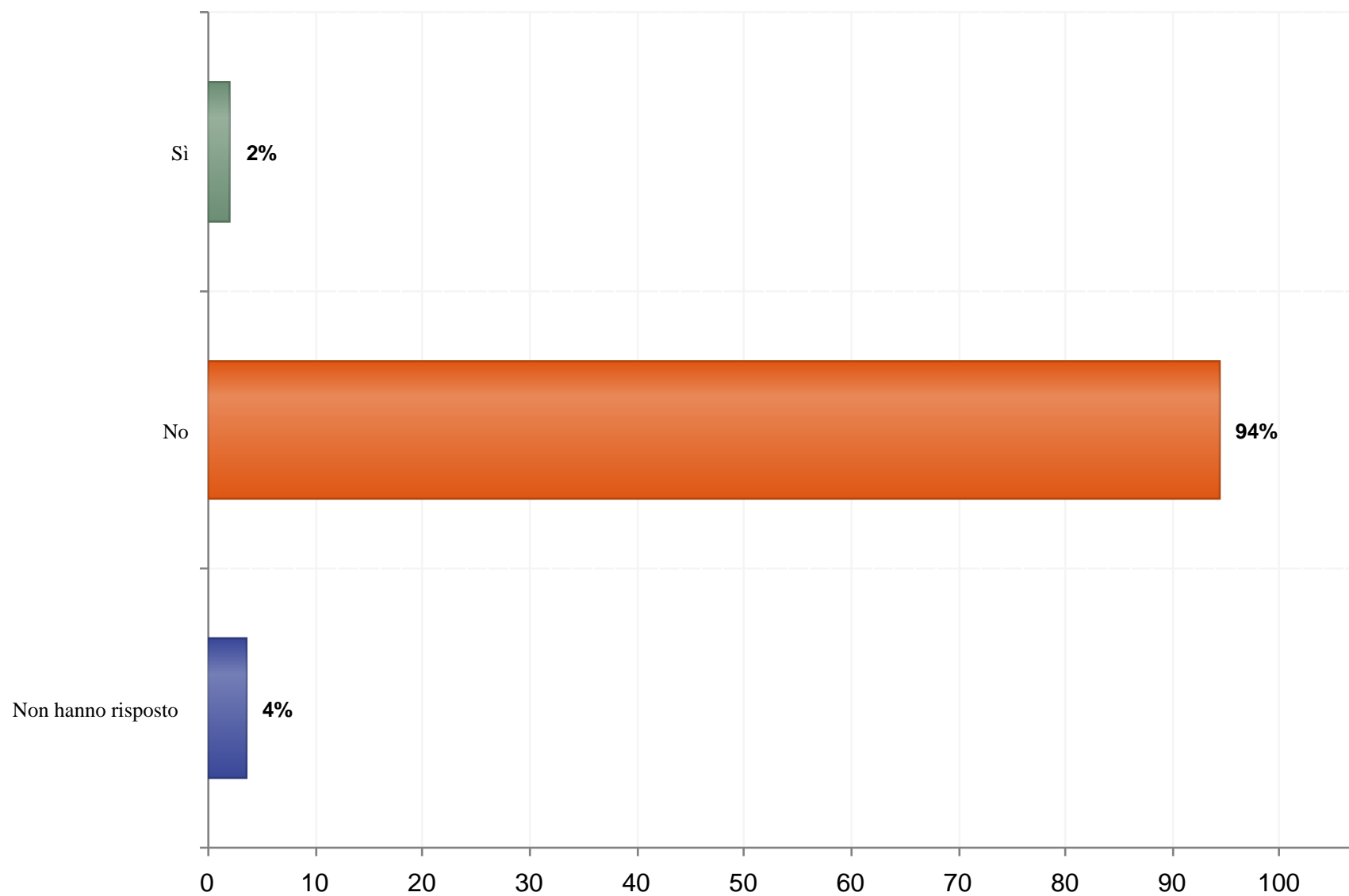
L'assistenza ricevuta è stata



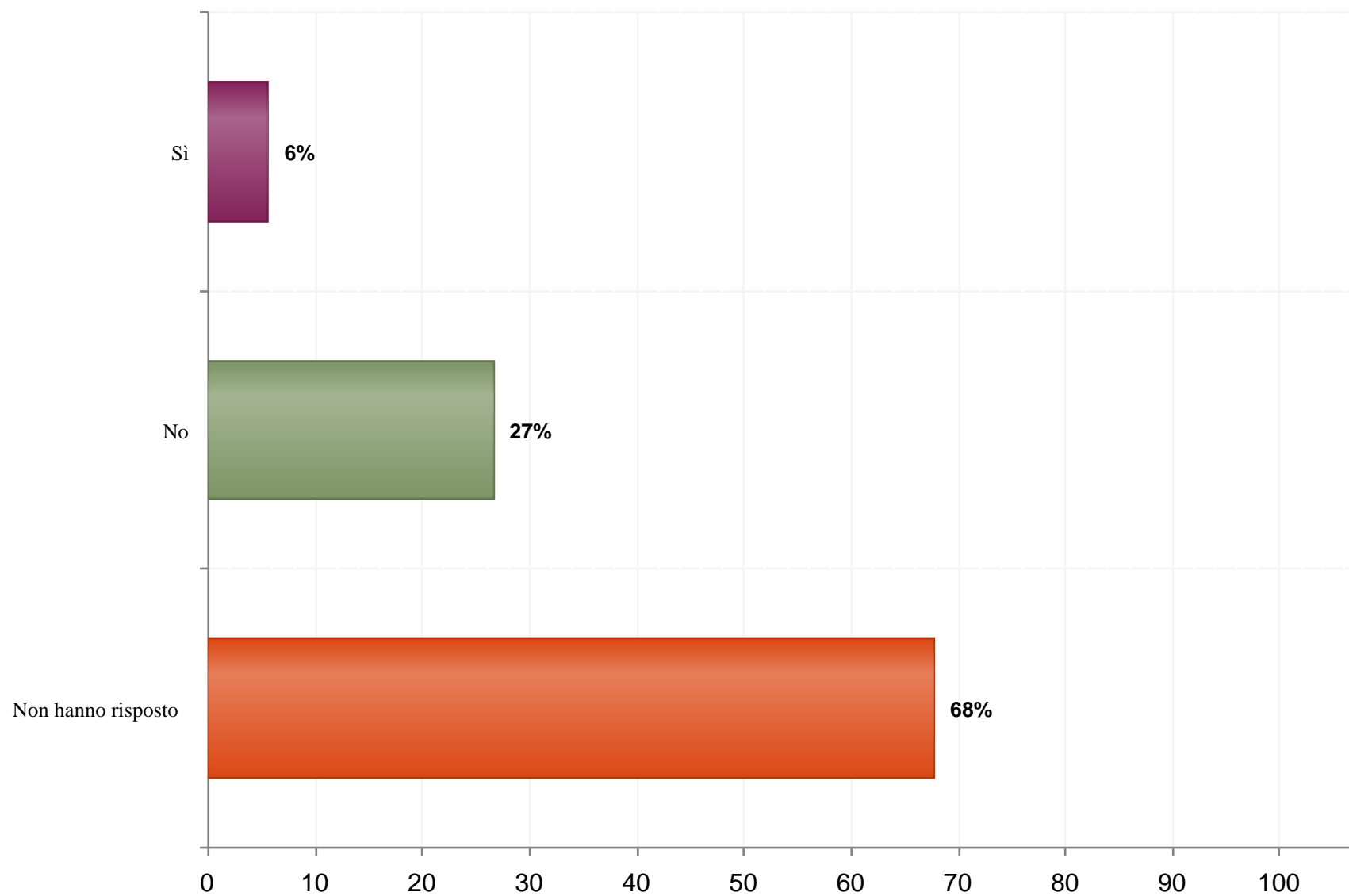
Consiglierebbe ad altri di recarsi presso questa Azienda per i propri problemi di salute?



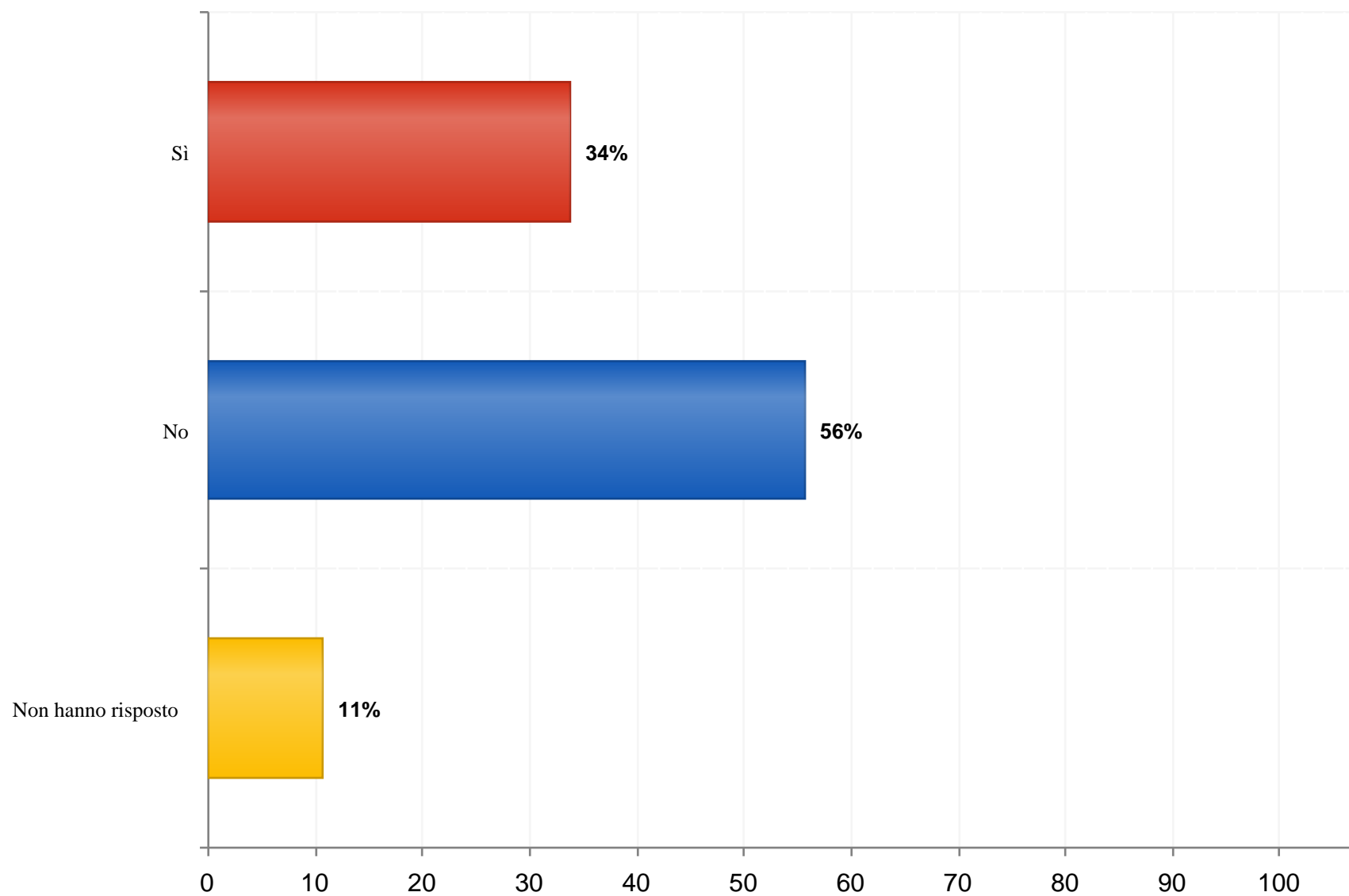
Hai mai inoltrato un reclamo a questo presidio ospedaliero?



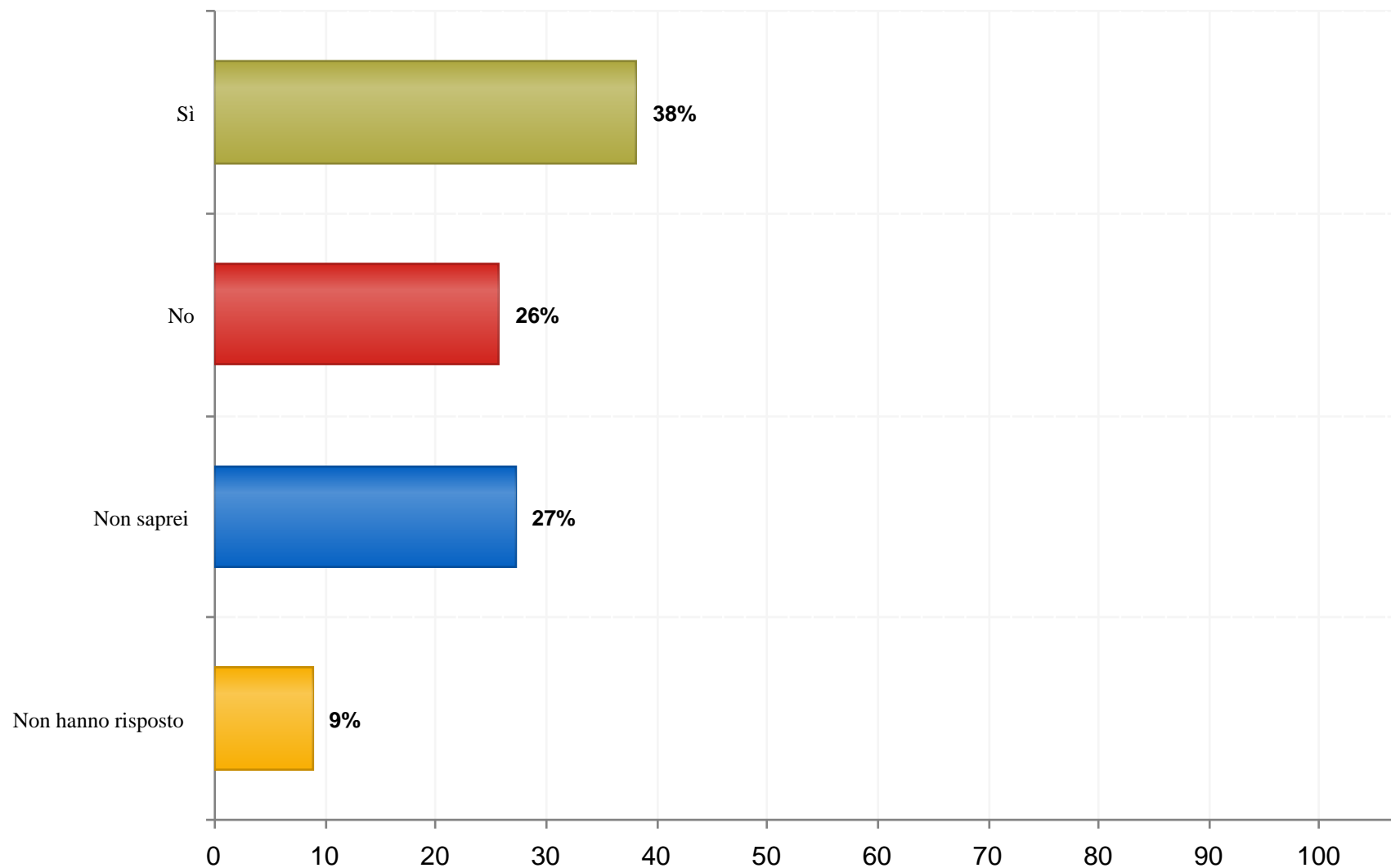
Se sì, le è stata fornita una risposta in maniera tempestiva e soddisfacente



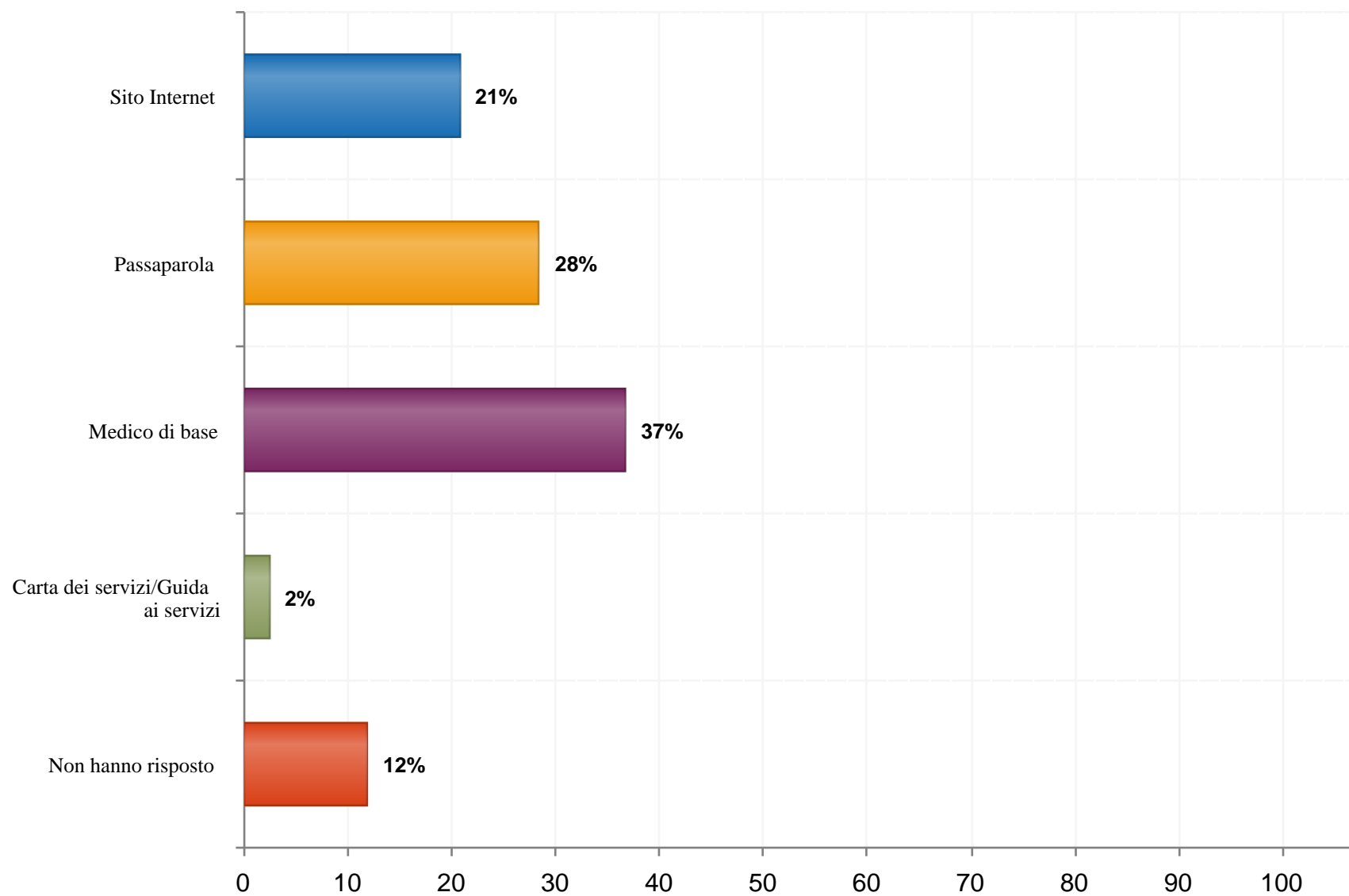
Se dovesse presentare un reclamo/segnalazione, saprebbe come comportarsi?



Ritiene che l'Azienda informi in maniera adeguata i cittadini sui suoi servizi e le sue iniziative? (per es. i servizi offerti, l'apertura di nuove strutture, il miglioramento di quelle esistenti, ecc...)



Da dove attinge/ha attinto le informazioni su questa azienda?



RILEVAZIONE ANNUALITA' 2025

Allegato 2

Gentile Signora / Signore,

siamo interessati a conoscere la Sua opinione sul servizio che ha ricevuto presso il nostro ospedale.

Grazie alle Sue indicazioni sarà possibile migliorare la qualità delle prestazioni che forniamo alla cittadinanza. Per questo motivo Le chiediamo di compilare il presente questionario che è completamente anonimo, sia in fase di raccolta, che nella fase successiva di trattamento ed elaborazione dati.

Riconsegni per favore il questionario imbuendolo nell'apposita cassetta in reparto.

Le siamo davvero grati per la collaborazione e la sincerità dei giudizi che vorrà esprimere.



Marketing sociale
Qualità e accreditamento

La fiducia è una cosa seria
Aiutaci a migliorare

Questionario di gradimento dei servizi

Prestazioni ambulatoriali/diagnostiche



Informazioni generali

Data di compilazione

Ospedale di

Ambulatorio/Servizio

Chi risponde al questionario? ☐ Il paziente stesso ☐ Familiare Conoscente

Sesso ☐ Maschio ☐ Femmina

Nazionalità ☐ Italiana ☐ Europea ☐ Extraeuropea Specificare

Residenza ☐ Provincia di Chieti ☐ Altra provincia d'Abruzzo ☐ PE ☐ TE ☐ AQ ☐ Altra regione Specificare

Età ☐ 18-30 ☐ 31-50 ☐ 51-70 ☐ oltre 71

Titolo di studio ☐ Elementare ☐ Media ☐ Diploma ☐ Laurea

Professione ☐ Impiegato/a ☐ Operaio/a ☐ Artigiano Commerciante ☐ Dirigente ☐ Pensionato/a ☐ Disoccupato ☐ Studente ☐ Casalinga ☐ Altro

Ingresso in ospedale

Data della visita/esame

Ha già usufruito in passato di questo ospedale? ☐ Sì ☐ No

Come ha prenotato? ☐ Al Cup ☐ Al Call center aziendale ☐ Al reparto/ambulatorio ☐ Nessuna prenotazione ☐ Altro

Quanto è soddisfatto/a dei seguenti aspetti

Accessibilità

E' stato facile effettuare le prenotazioni telefoniche? ☐ Sì ☐ No ☐ Non ne ho usufruito

E' stato facile effettuare la prenotazione presso il Cup? ☐ Sì ☐ No ☐ Non ne ho usufruito

E' stato facile accedere alla struttura (parcheggi, mezzi pubblici)? ☐ Sì ☐ No ☐ Non ne ho usufruito

Vi è sufficiente attenzione all'accesso per i pazienti portatori di handicap o con difficoltà deambulatorie? ☐ Sì ☐ No ☐ Non ne ho usufruito

E' stato facile orientarsi nella struttura? ☐ Sì ☐ No ☐ Non ne ho usufruito

Tempi di attesa

Coda allo sportello (Cup o ambulatori) per la prenotazione ☐ Accettabile ☐ Lungo ☐ Non ne ho usufruito

Tempo d'attesa per la prenotazione telefonica ☐ Accettabile ☐ Lungo ☐ Non ne ho usufruito

Tempo d'attesa dal momento della prenotazione al momento della visita ☐ Accettabile ☐ Lungo ☐ Non ne ho usufruito

Tempo di attesa per ricevere la prestazione nel giorno della visita/esame ☐ Accettabile ☐ Lungo ☐ Non ne ho usufruito

Relazioni

Cortesie e sollecitudine del personale di contatto (prenotazioni, accettazione, Urp) ☐ Buono ☐ Accettabile ☐ Scarso

Accoglienza e assistenza del personale infermieristico/tecnico ☐ Buono ☐ Accettabile ☐ Scarso

Ascolto e disponibilità del personale medico ☐ Buono ☐ Accettabile ☐ Scarso

Qualità dell'accoglienza

Informazioni ricevute prima della prestazione (preparazione alla visita/esame) ☐ Buono ☐ Accettabile ☐ Scarso

Rispetto della sua privacy (riservatezza) durante le visite. ☐ Buono ☐ Accettabile ☐ Scarso

Comfort

Adeguatezza di ambienti, servizi igienici, arredi dei locali e della struttura ospedaliera ☐ Buono ☐ Accettabile ☐ Scarso

Pulizia dei locali dell'ospedale ☐ Buono ☐ Accettabile ☐ Scarso

Tranquillità e comfort degli ambienti ☐ Buono ☐ Accettabile ☐ Scarso

Complessivamente quanto è soddisfatto/a della sua esperienza

La prestazione ricevuta è stata ☐ Buona ☐ Accettabile ☐ Scarso

Consiglierebbe ad altri di recarsi presso questa Azienda per i propri problemi di salute ☐ Sì ☐ No ☐ Non saprei

Ufficio relazioni con il pubblico - Relazioni esterne

Ha mai inoltrato un reclamo a questo presidio ospedaliero ☐ Sì ☐ No

Se sì, le è stata fornita una risposta in maniera tempestiva e soddisfacente ☐ Sì ☐ No

Se dovesse presentare un reclamo/segnalazione, saprebbe come comportarsi ☐ Sì ☐ No

Ritiene che l'Azienda informi in maniera adeguata i cittadini sui suoi servizi e le sue iniziative? (per es. i servizi offerti, l'apertura di nuove strutture, il miglioramento di quelle esistenti, ecc..) ☐ Sì ☐ No ☐ Non saprei

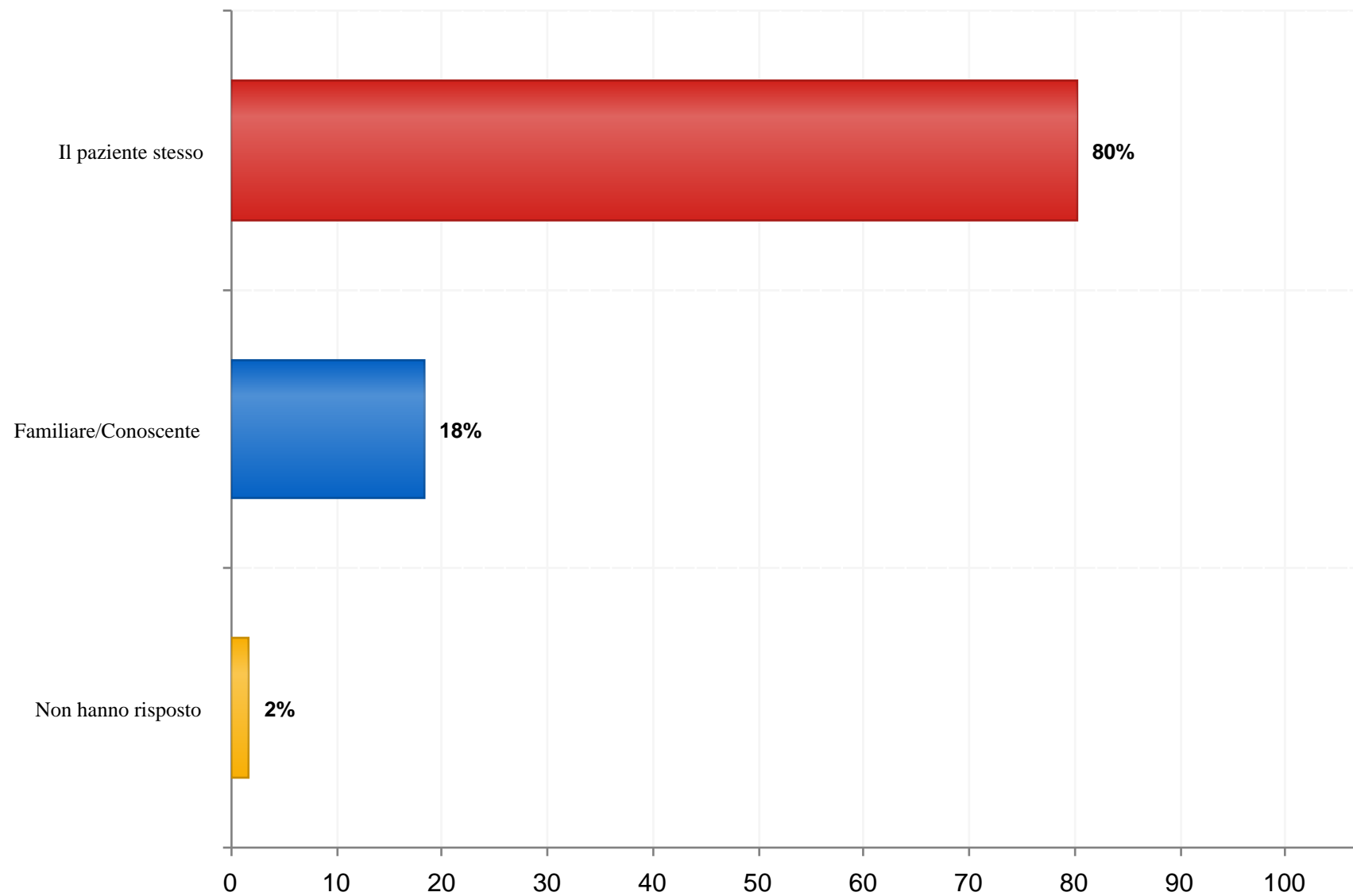
Da dove attinge/ha attinto le informazioni su questa azienda ☐ Sito internet ☐ Passaparola

☐ Medico di base ☐ Carta dei servizi Guida ai servizi

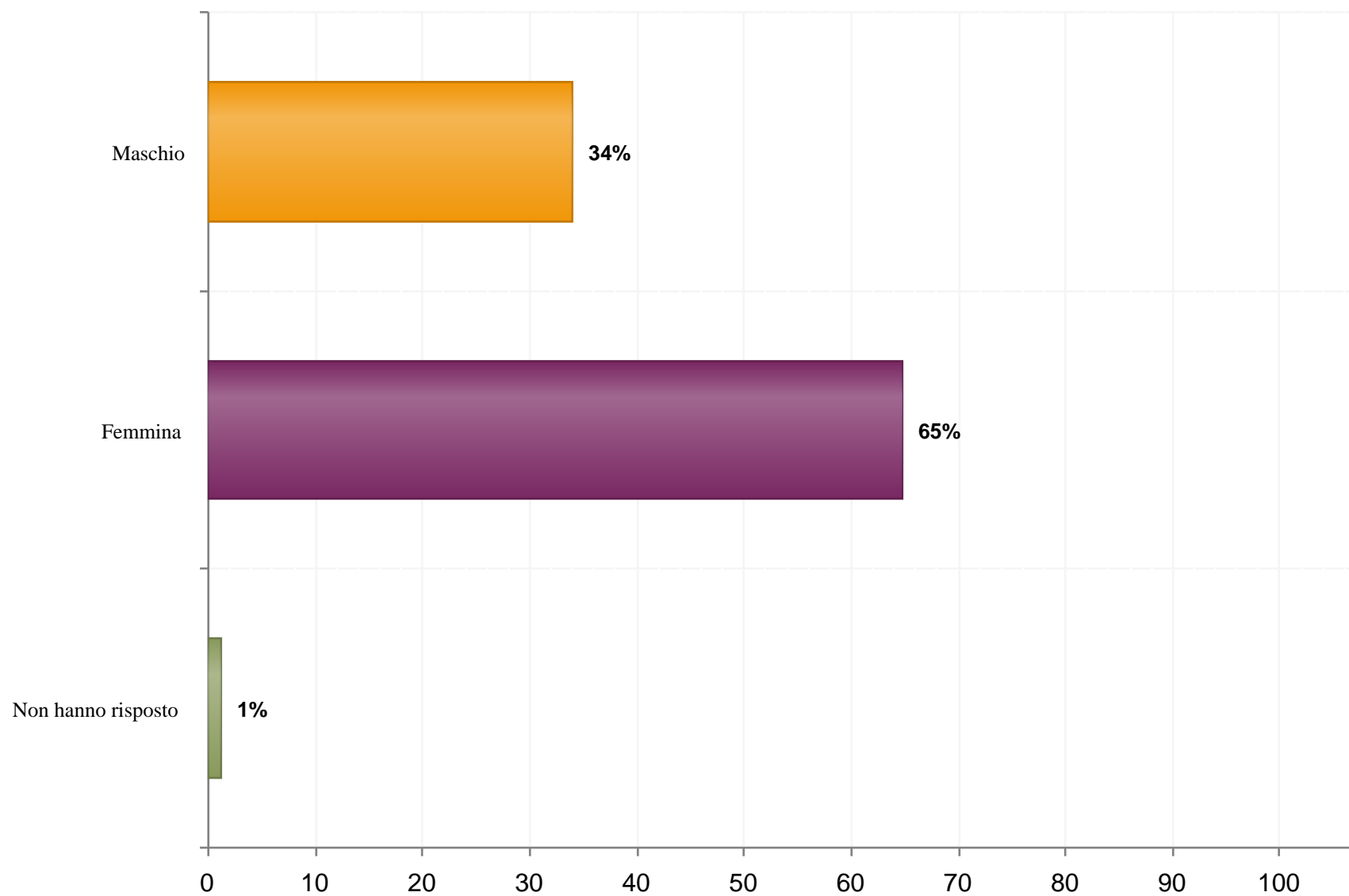
Eventuali osservazioni

Può aggiungere, se lo desidera, osservazioni in merito al servizio che l'azienda le ha prestato

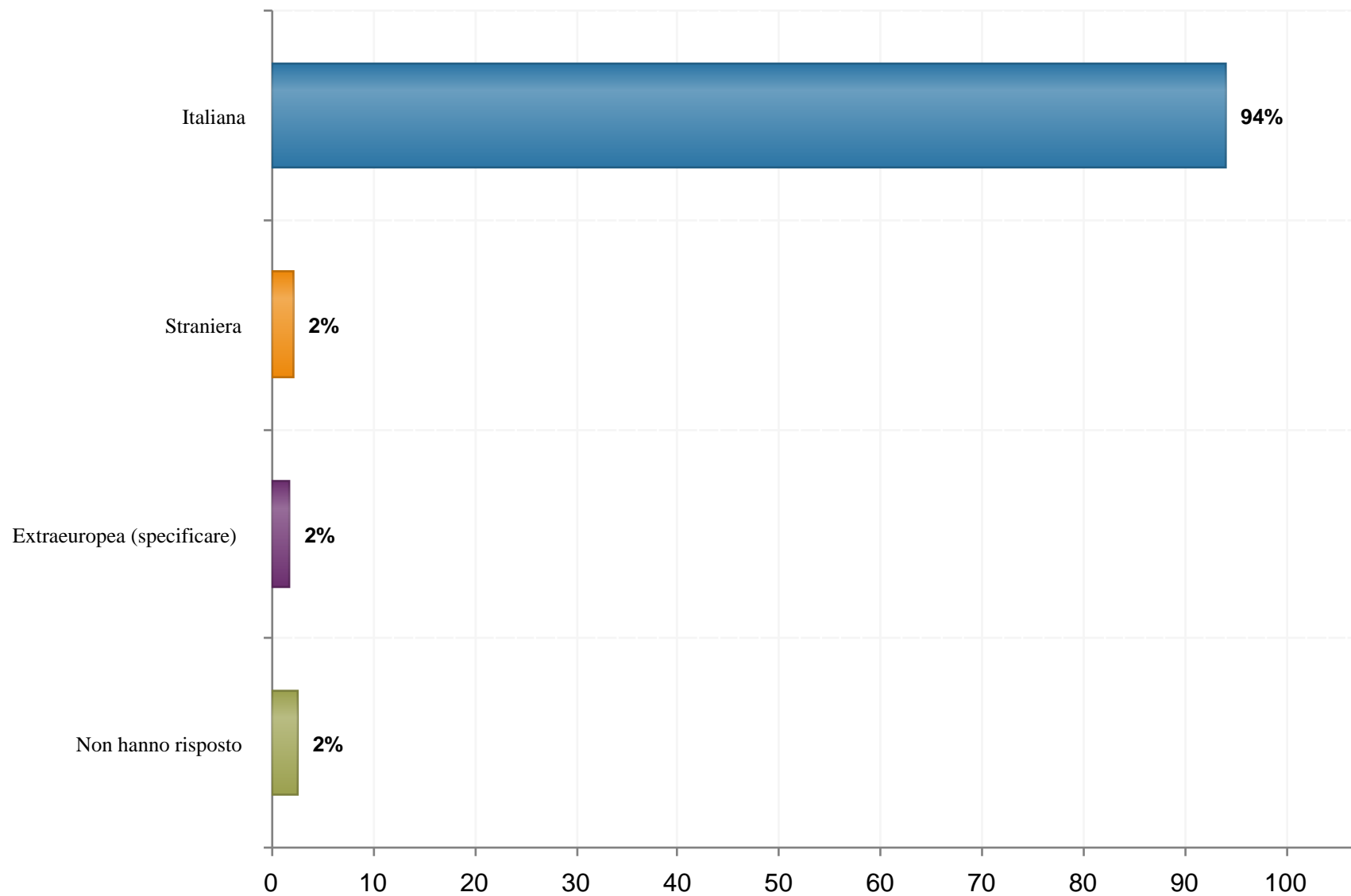
Chi risponde al questionario?



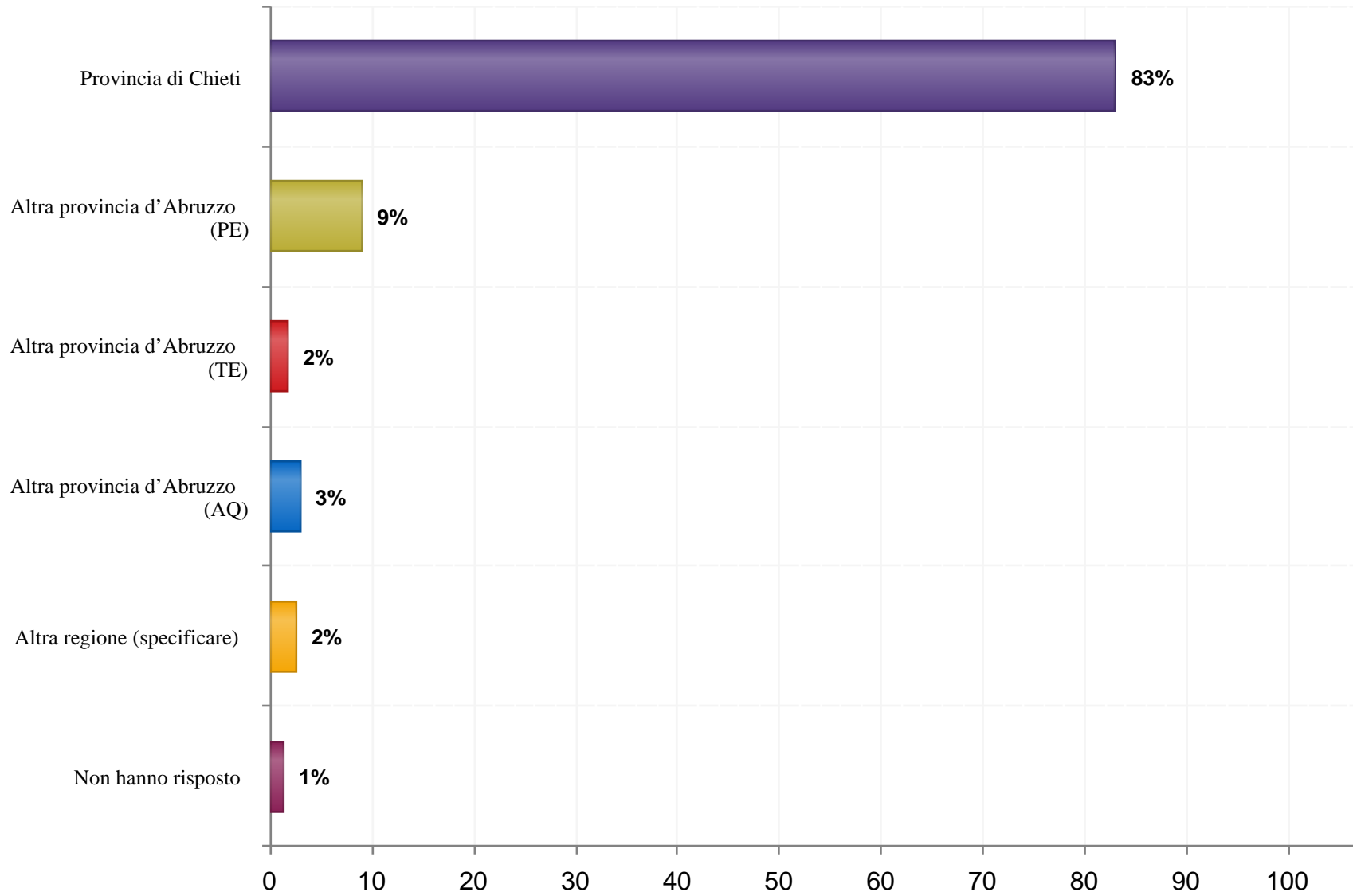
Sesso



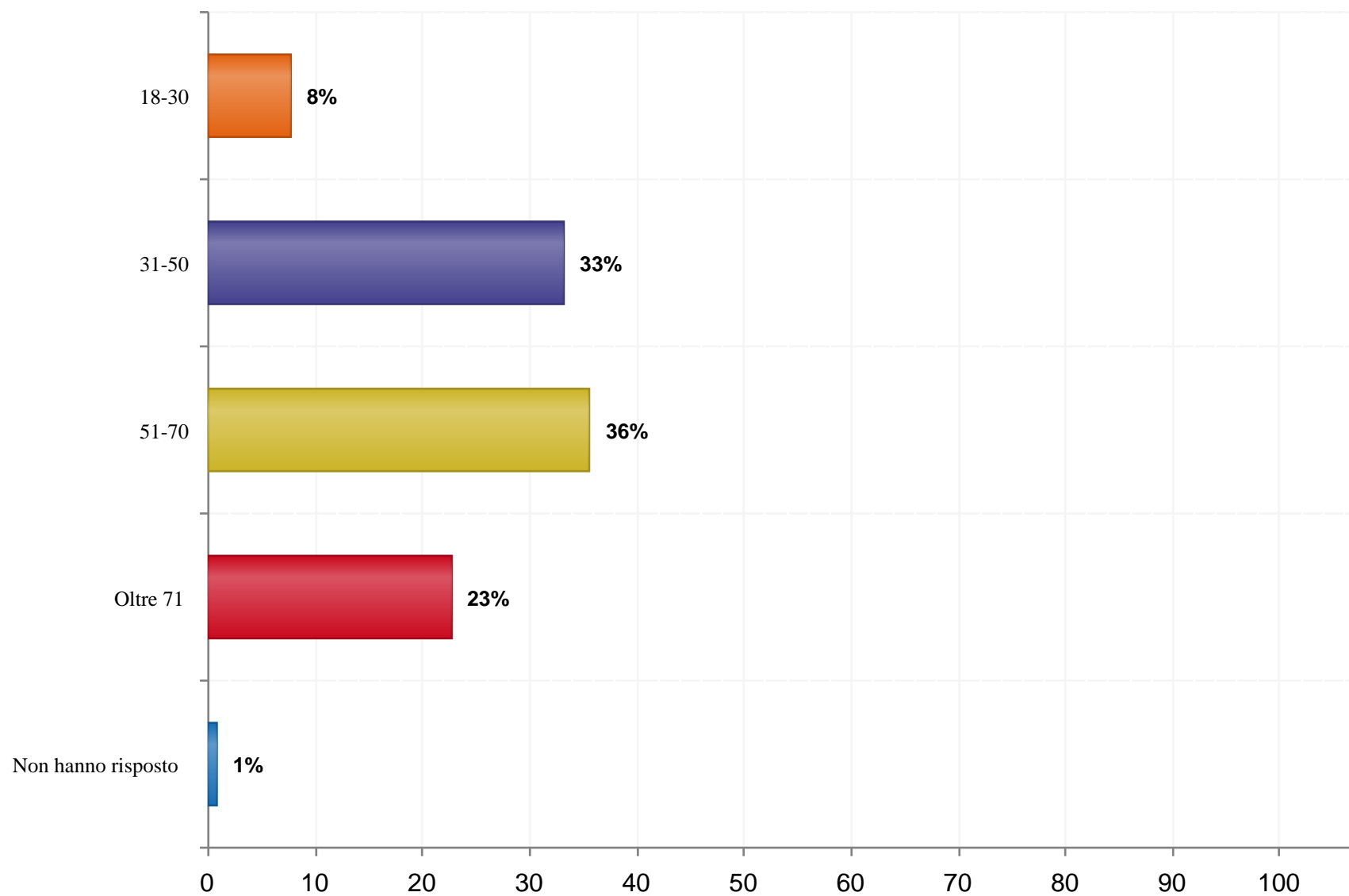
Nazionalità



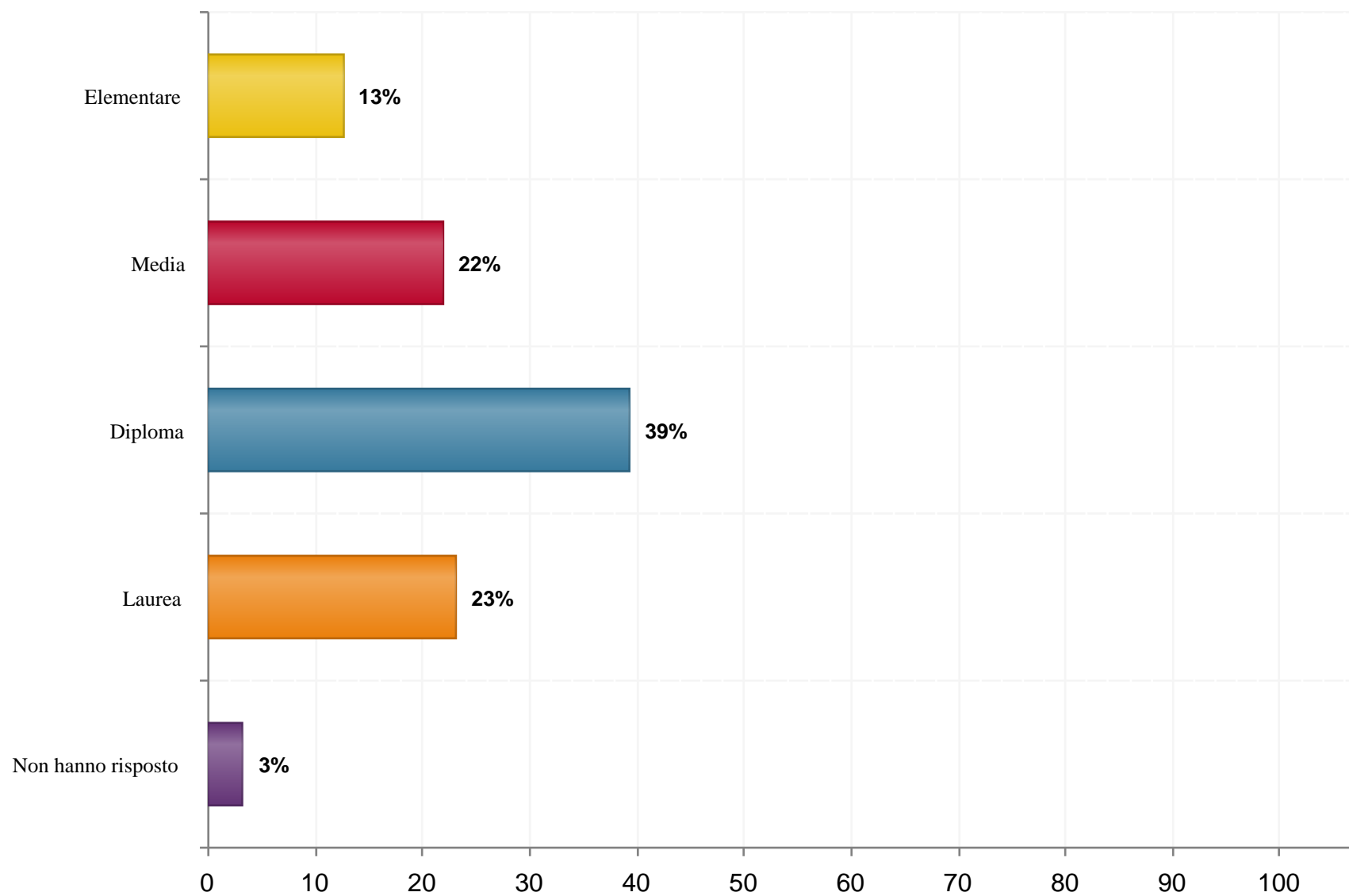
Residenza



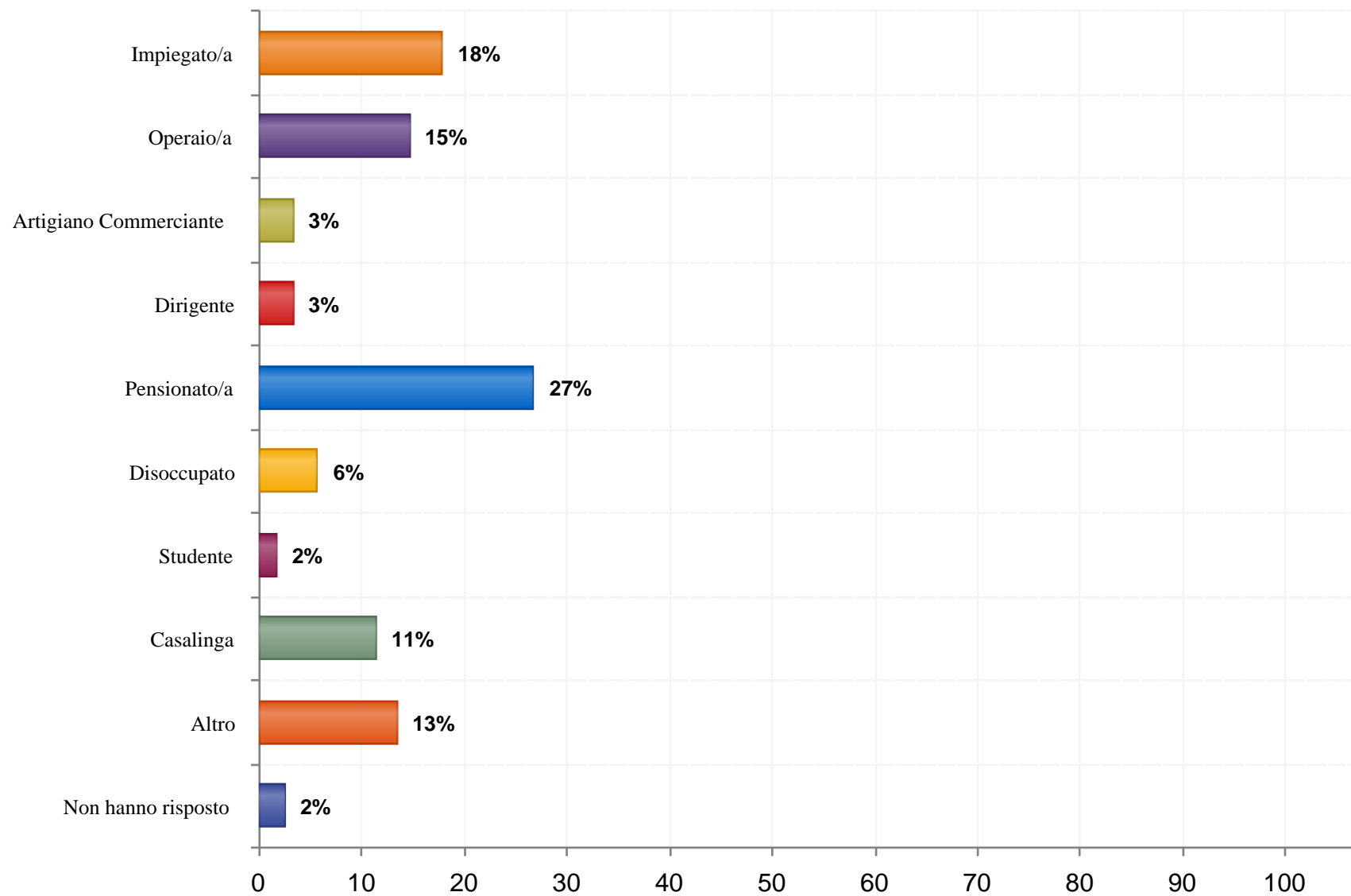
Età



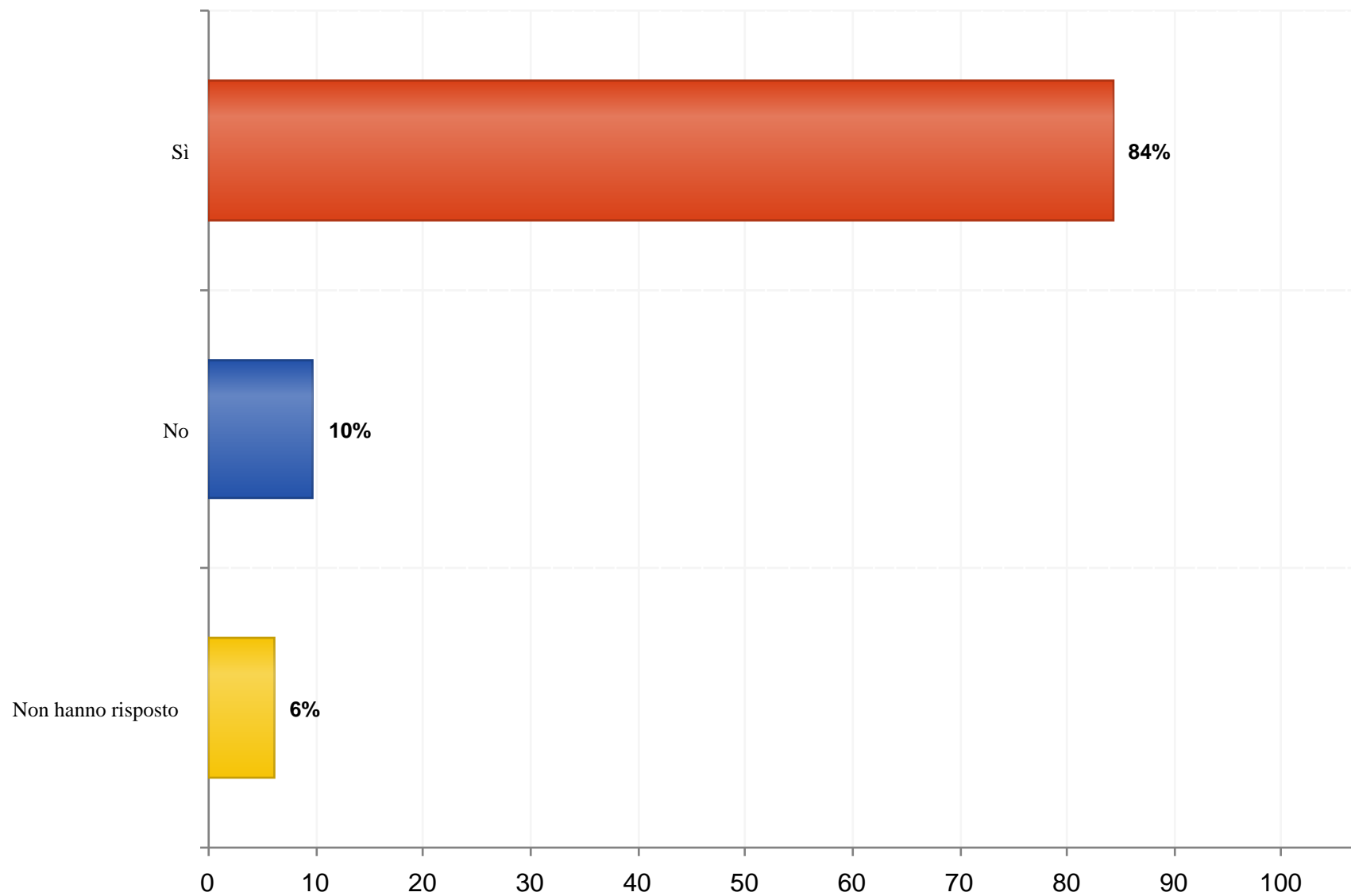
Titolo di studio



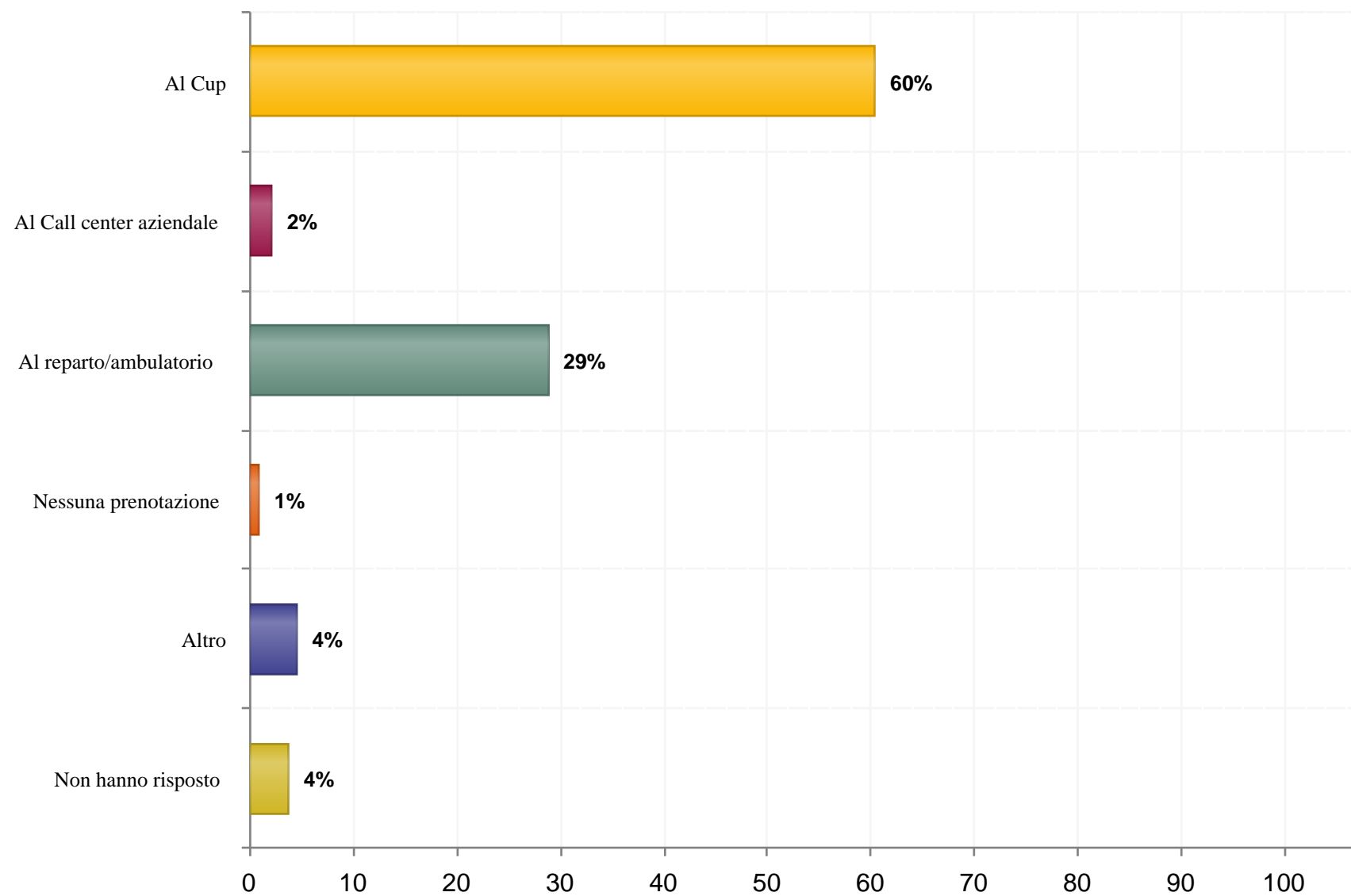
Professione



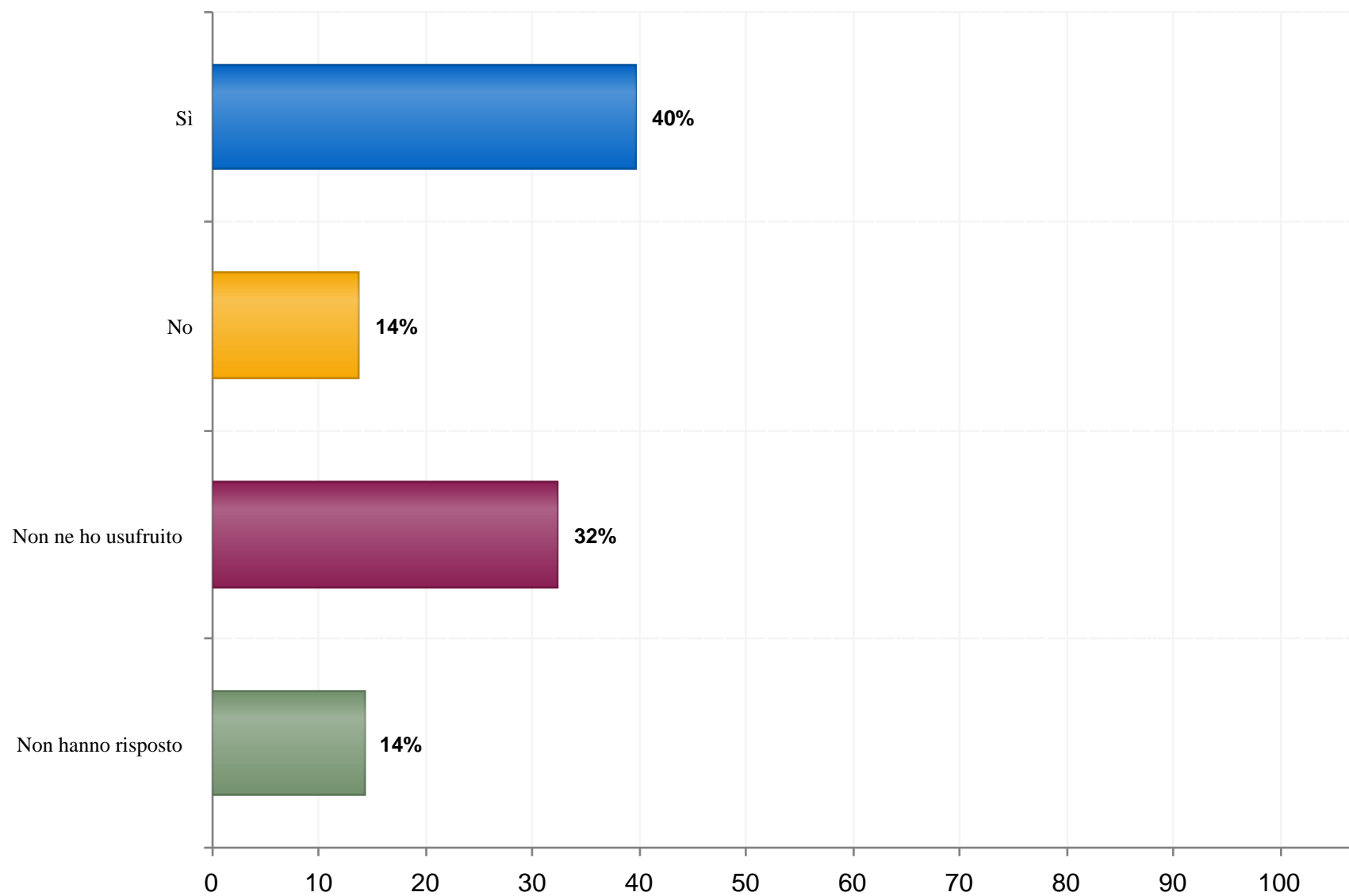
Ha già usufruito in passato di questo ospedale?



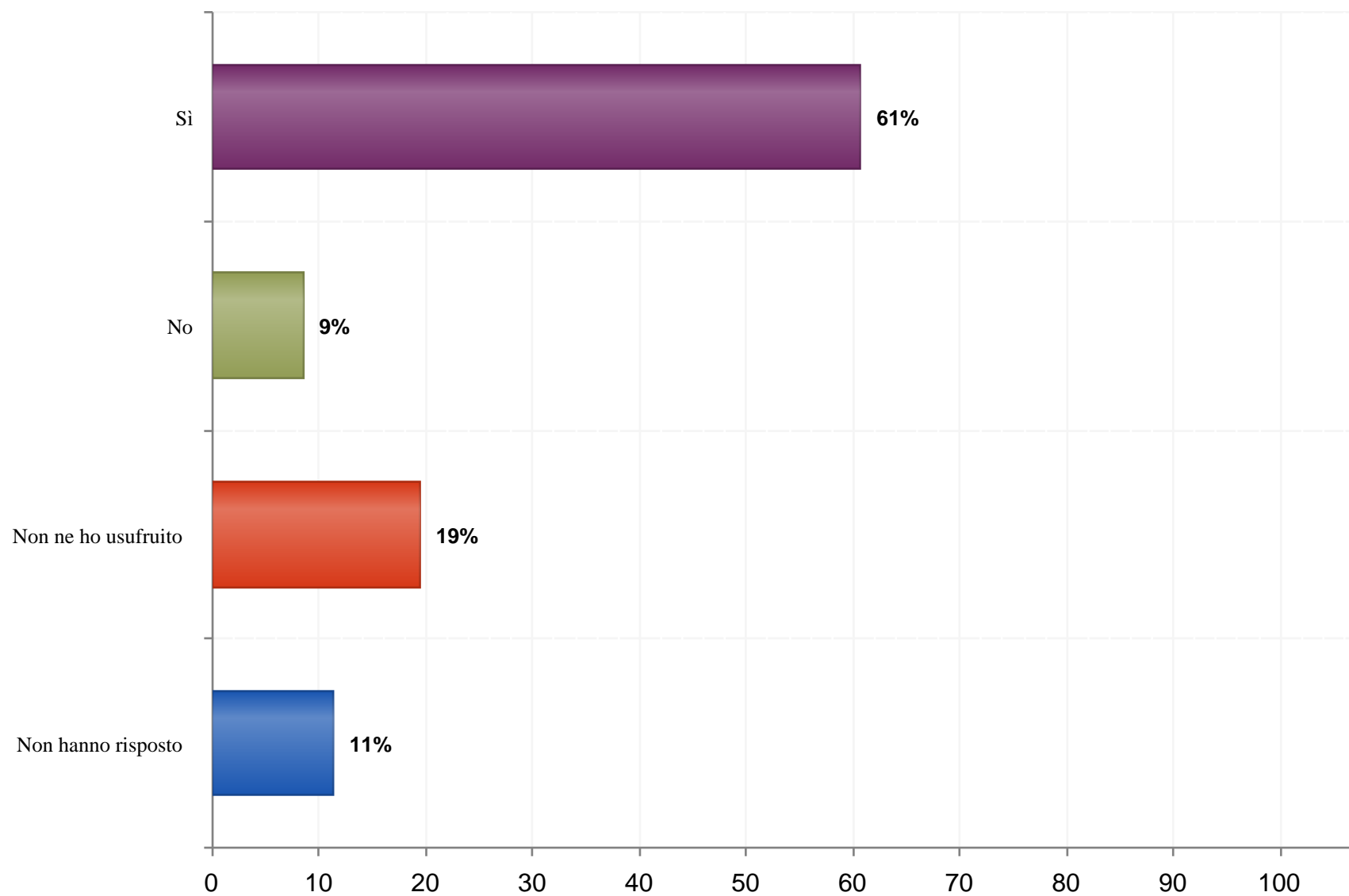
Come ha prenotato?



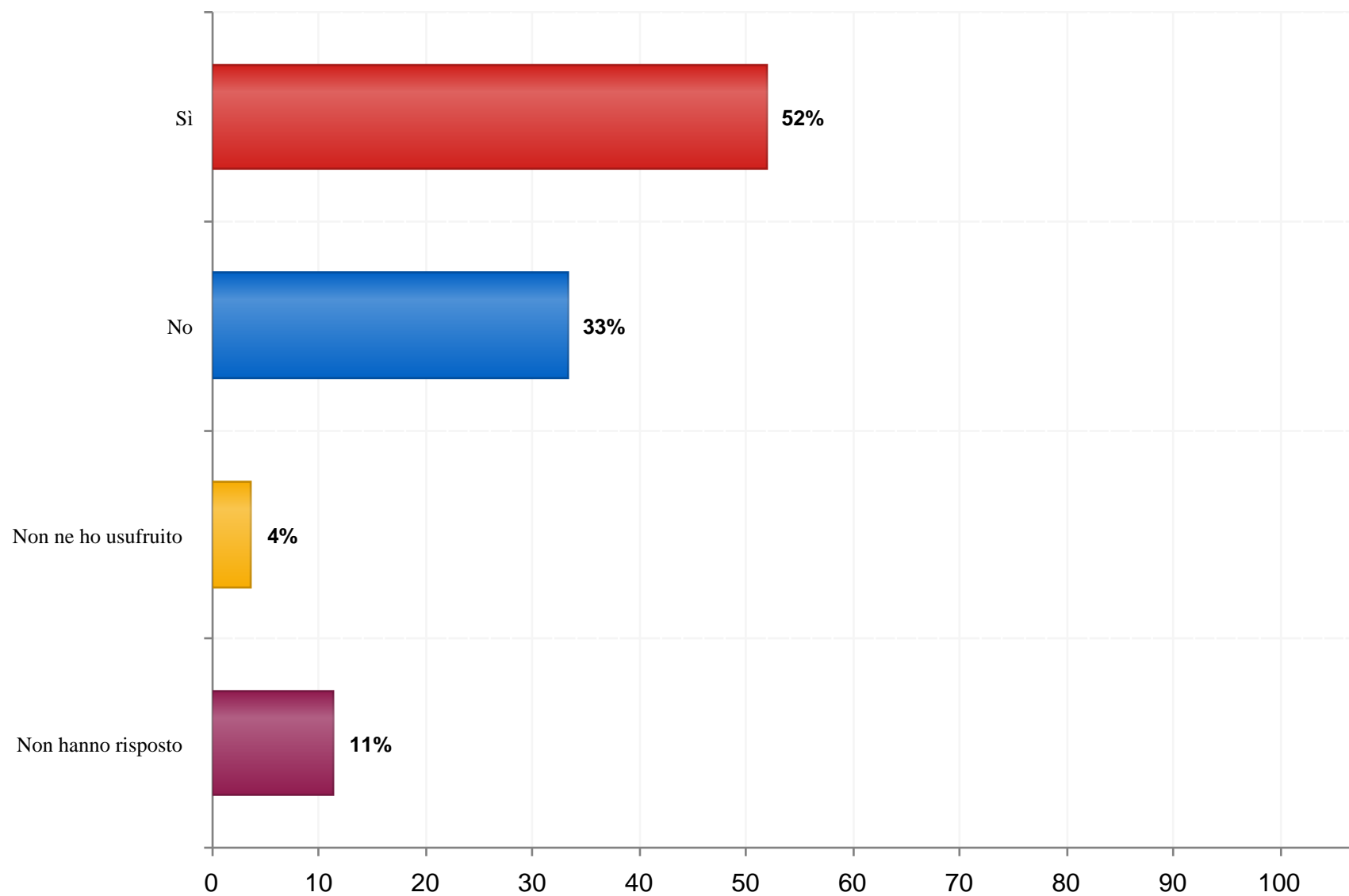
E' stato facile effettuare la prenotazione telefonica?



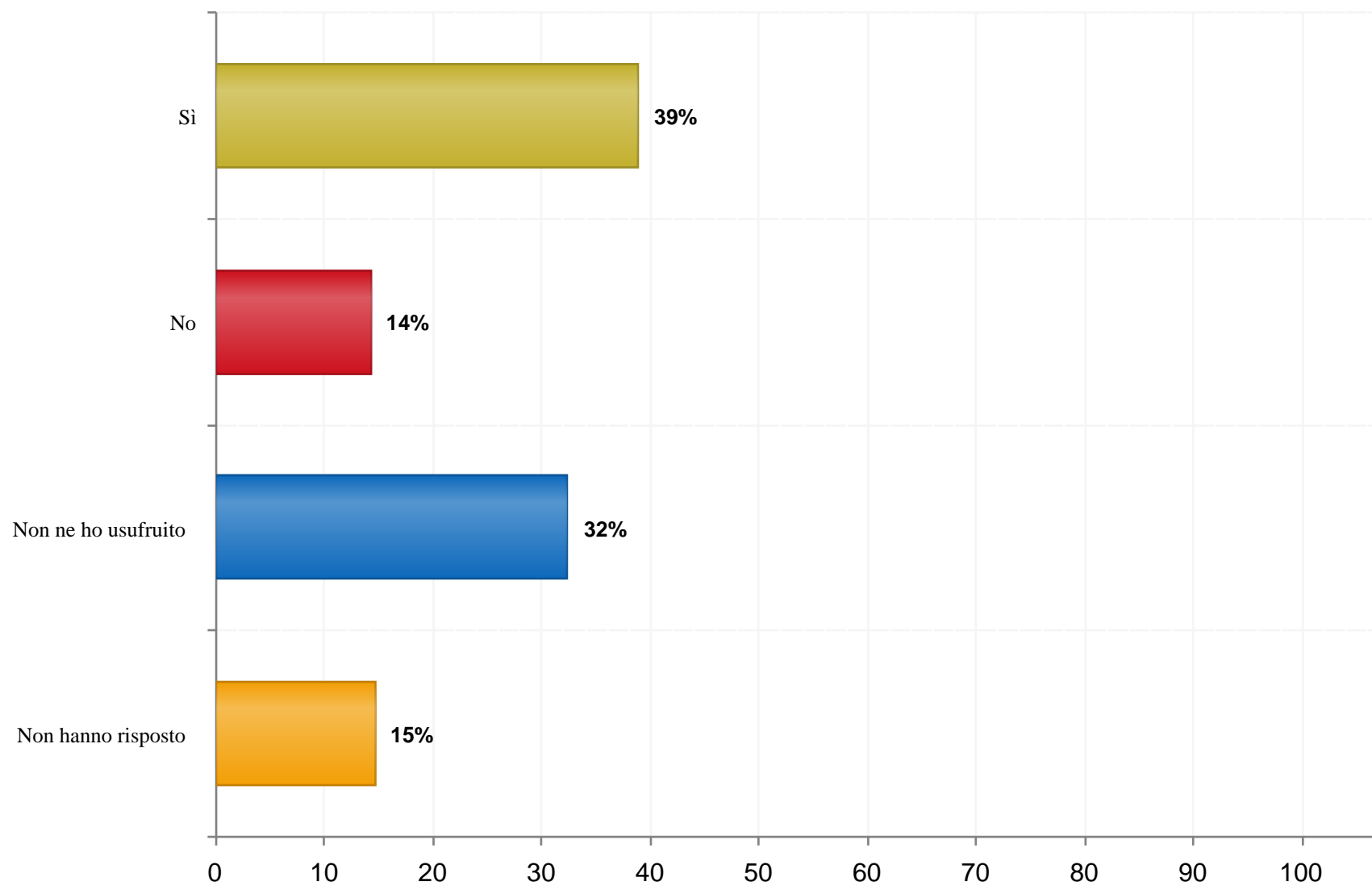
E' stato facile effettuare la prenotazione presso il Cup?



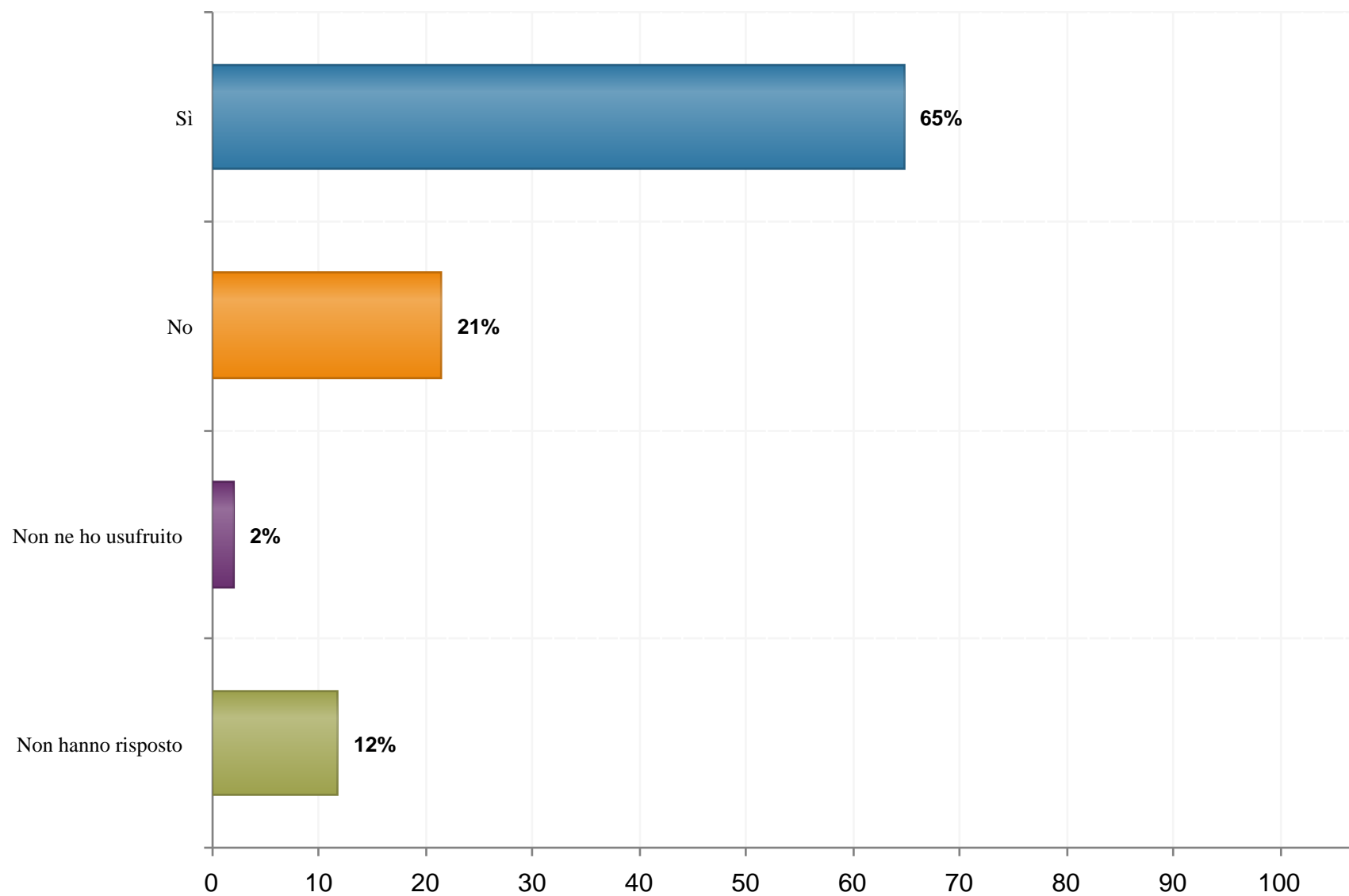
E' stato facile accedere alla struttura (parcheggi, mezzi pubblici)?



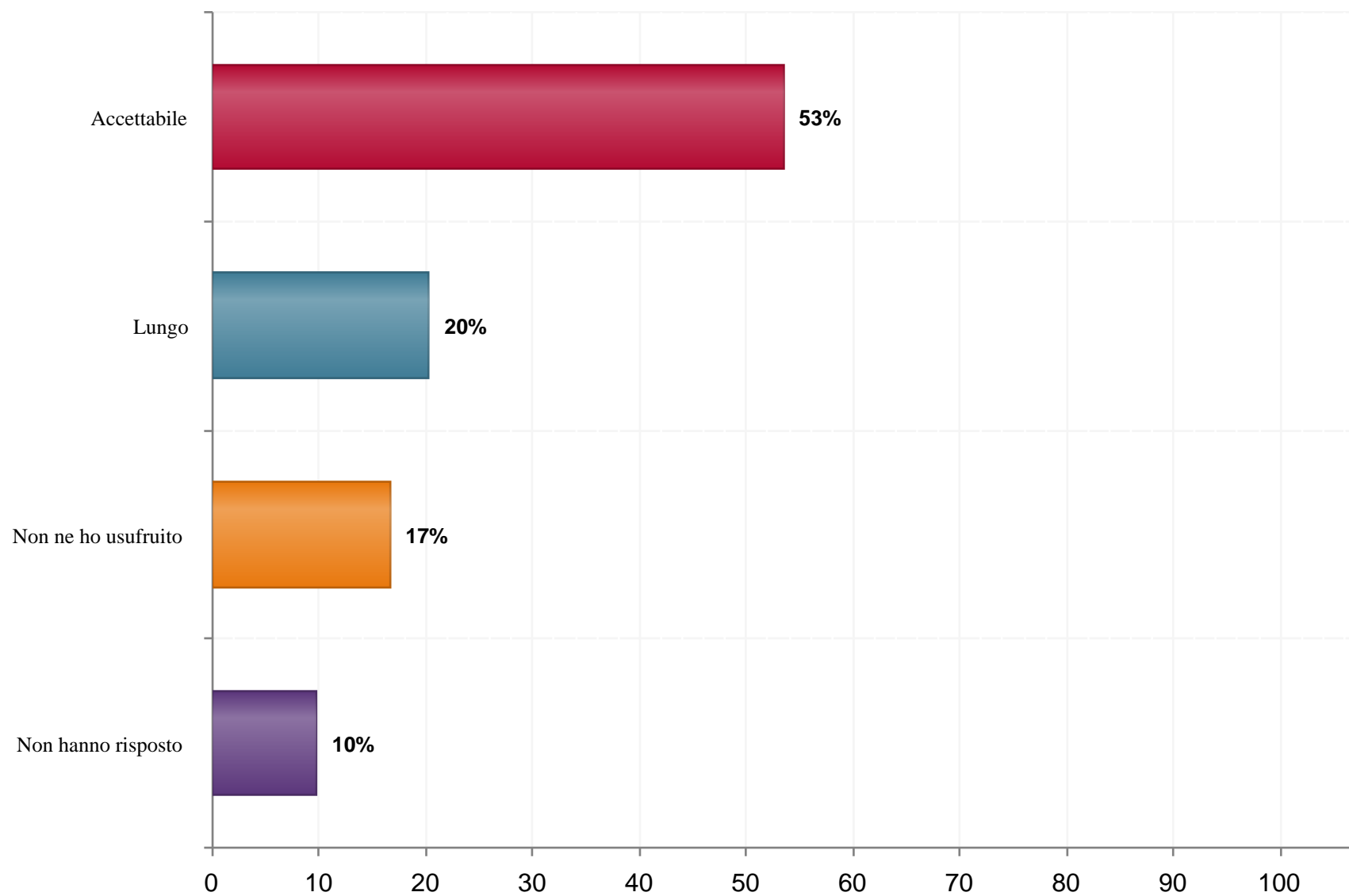
Vi è sufficiente attenzione all'accesso per i pazienti portatori di handicap o con difficoltà deambulatorie?



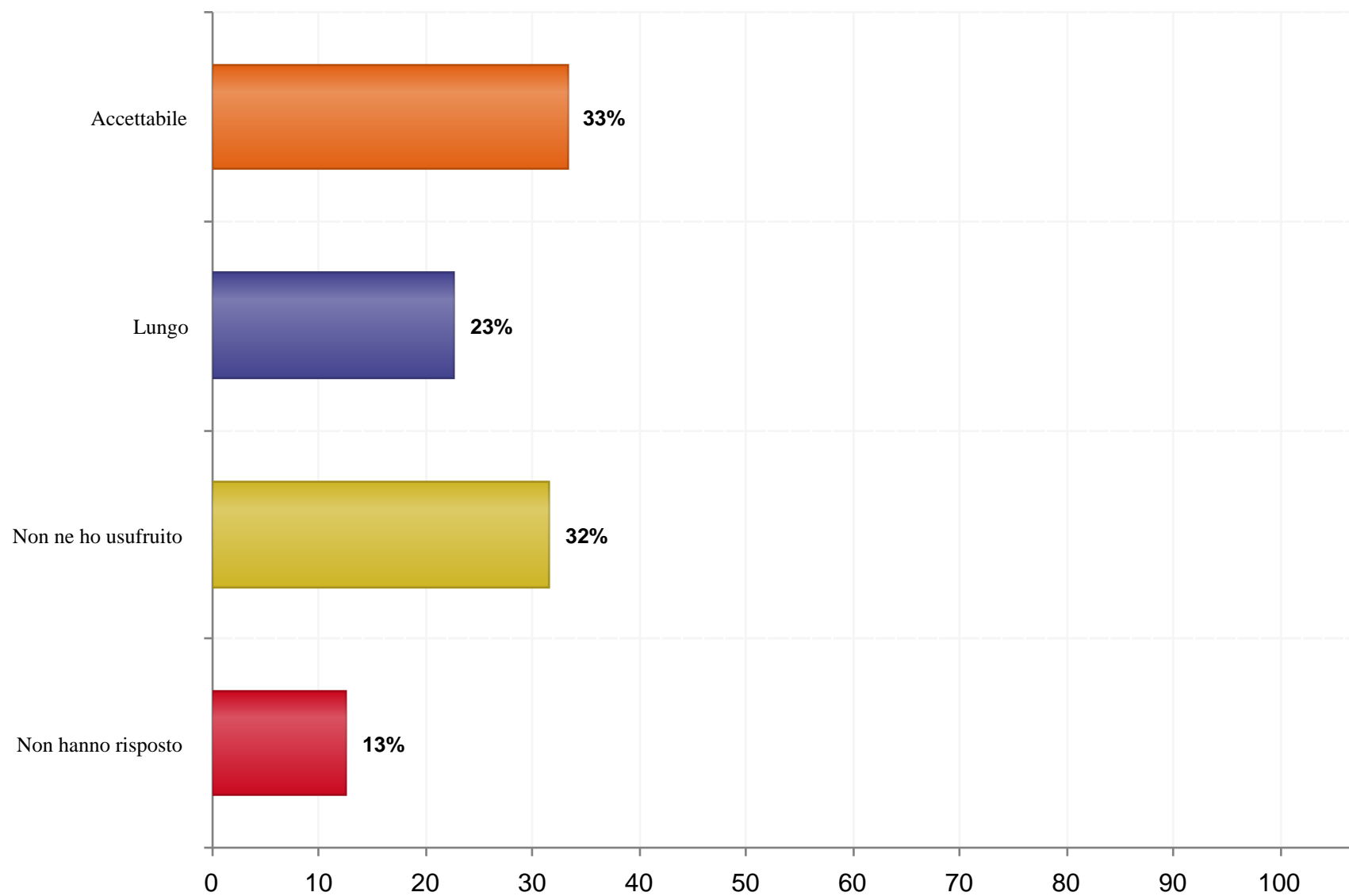
E' stato facile orientarsi nella struttura?



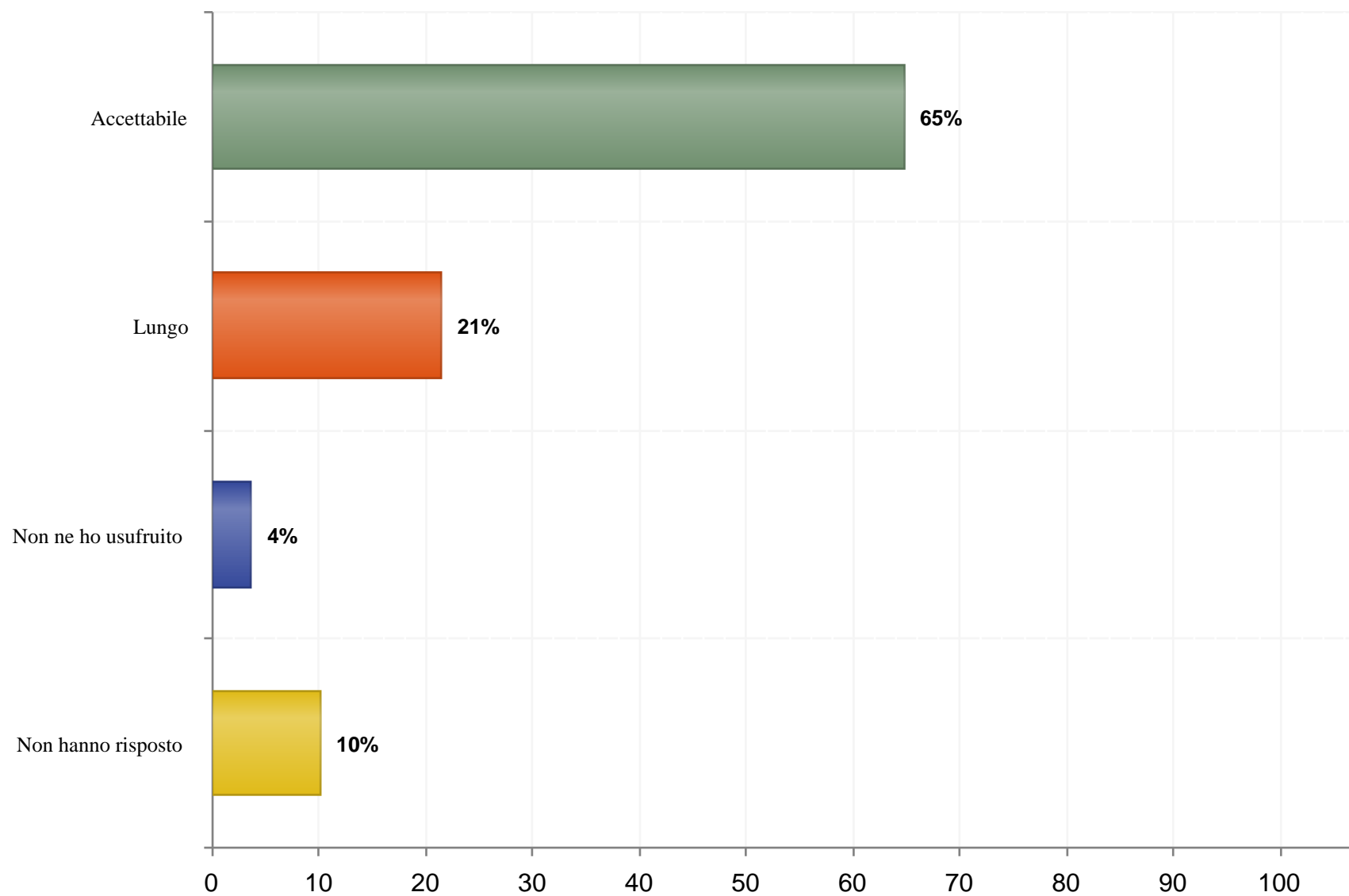
Coda allo sportello (Cup o ambulatori) per la prenotazione



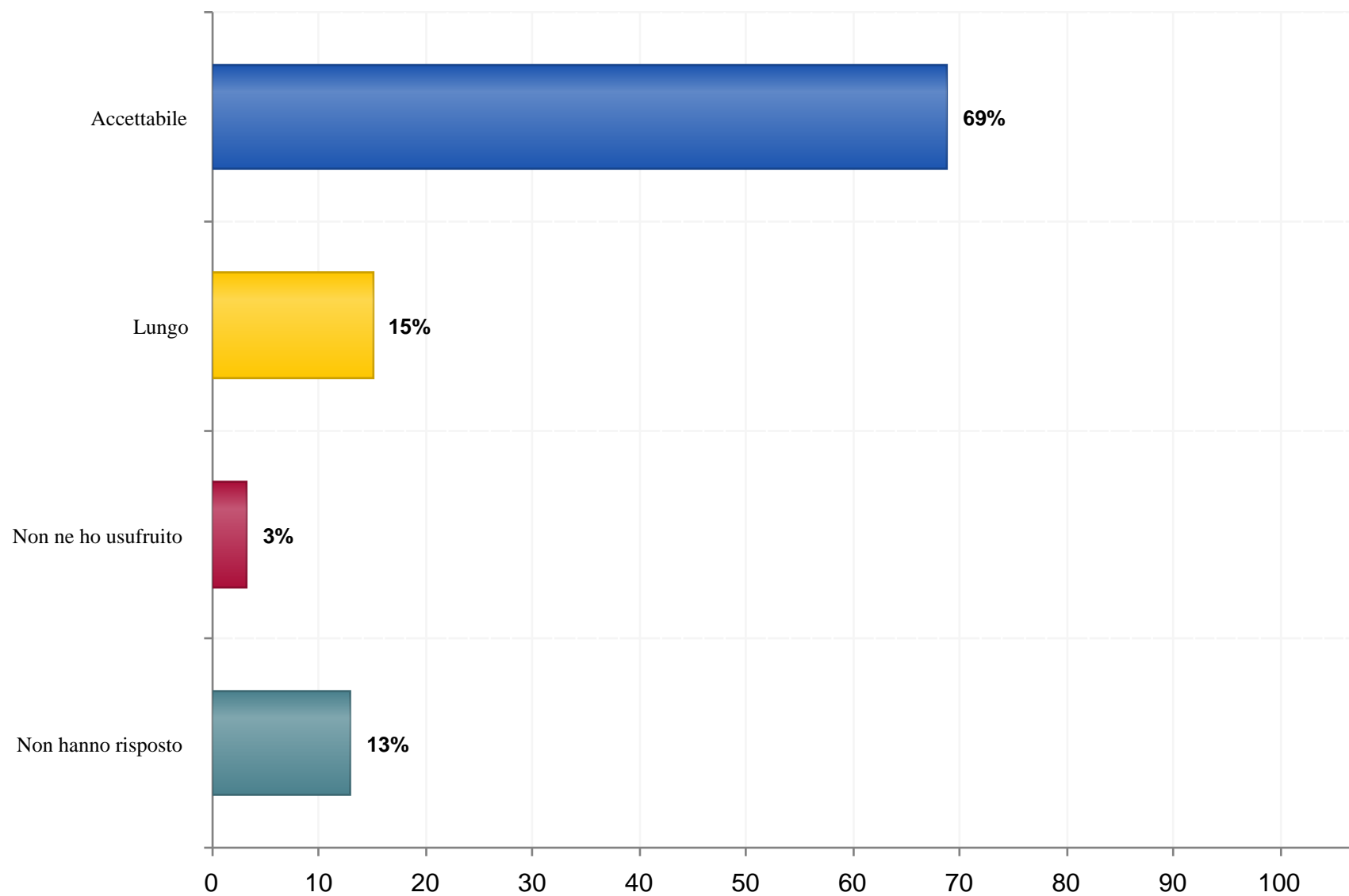
Tempo di attesa per la prenotazione telefonica



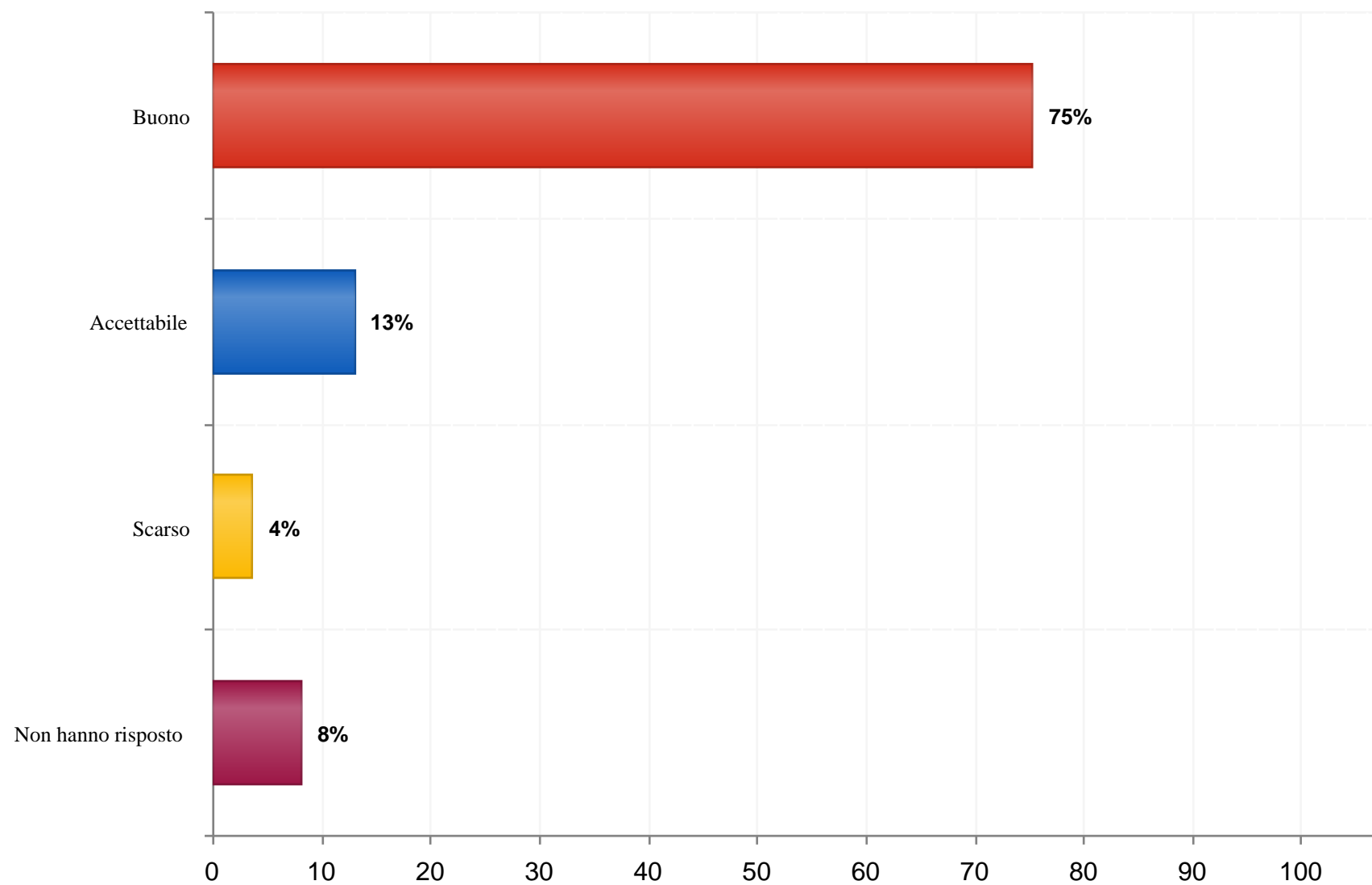
Tempo d'attesa dal momento della prenotazione al momento della visita



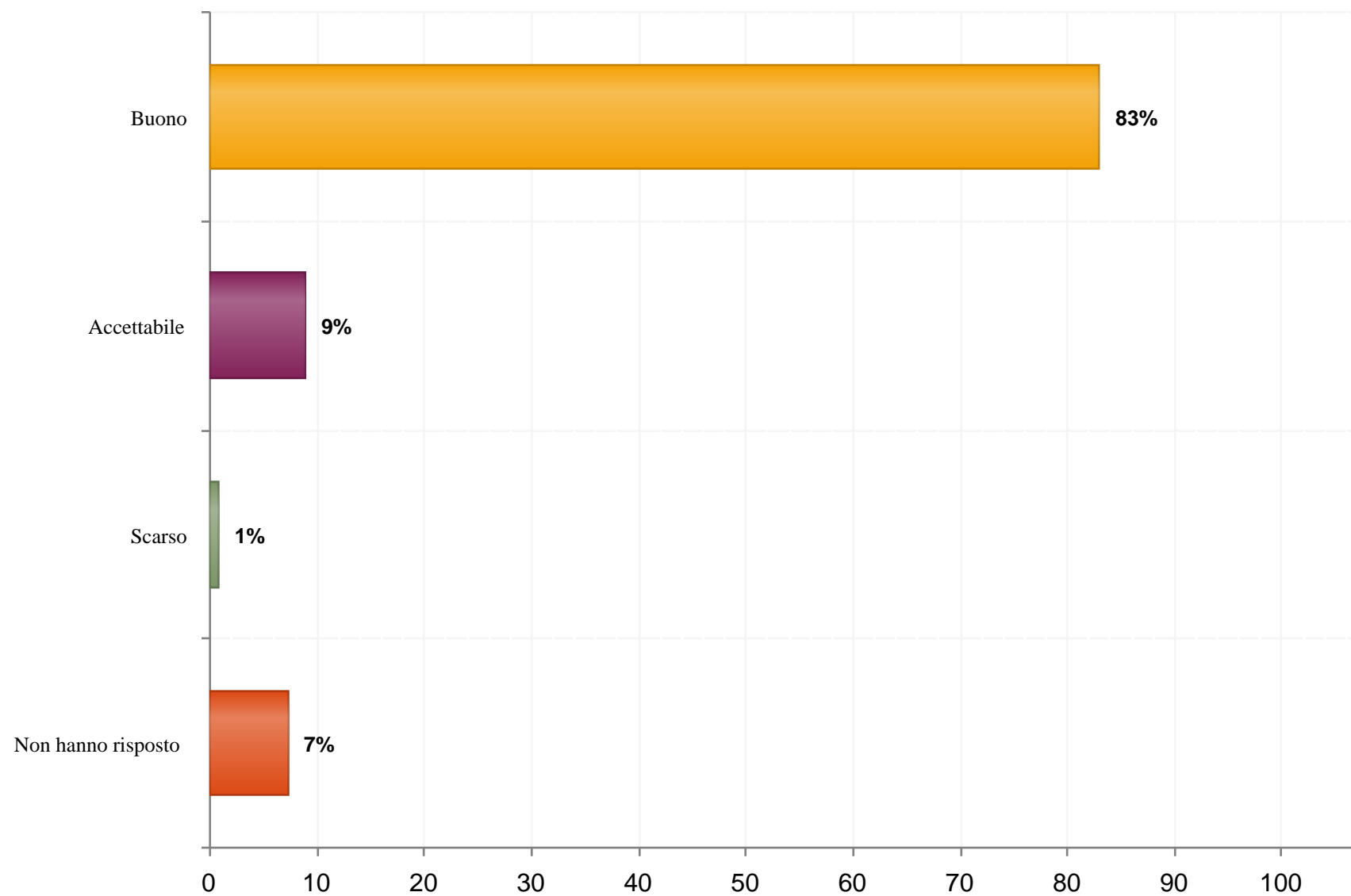
Tempo di attesa per ricevere la prestazione nel giorno della visita/esame



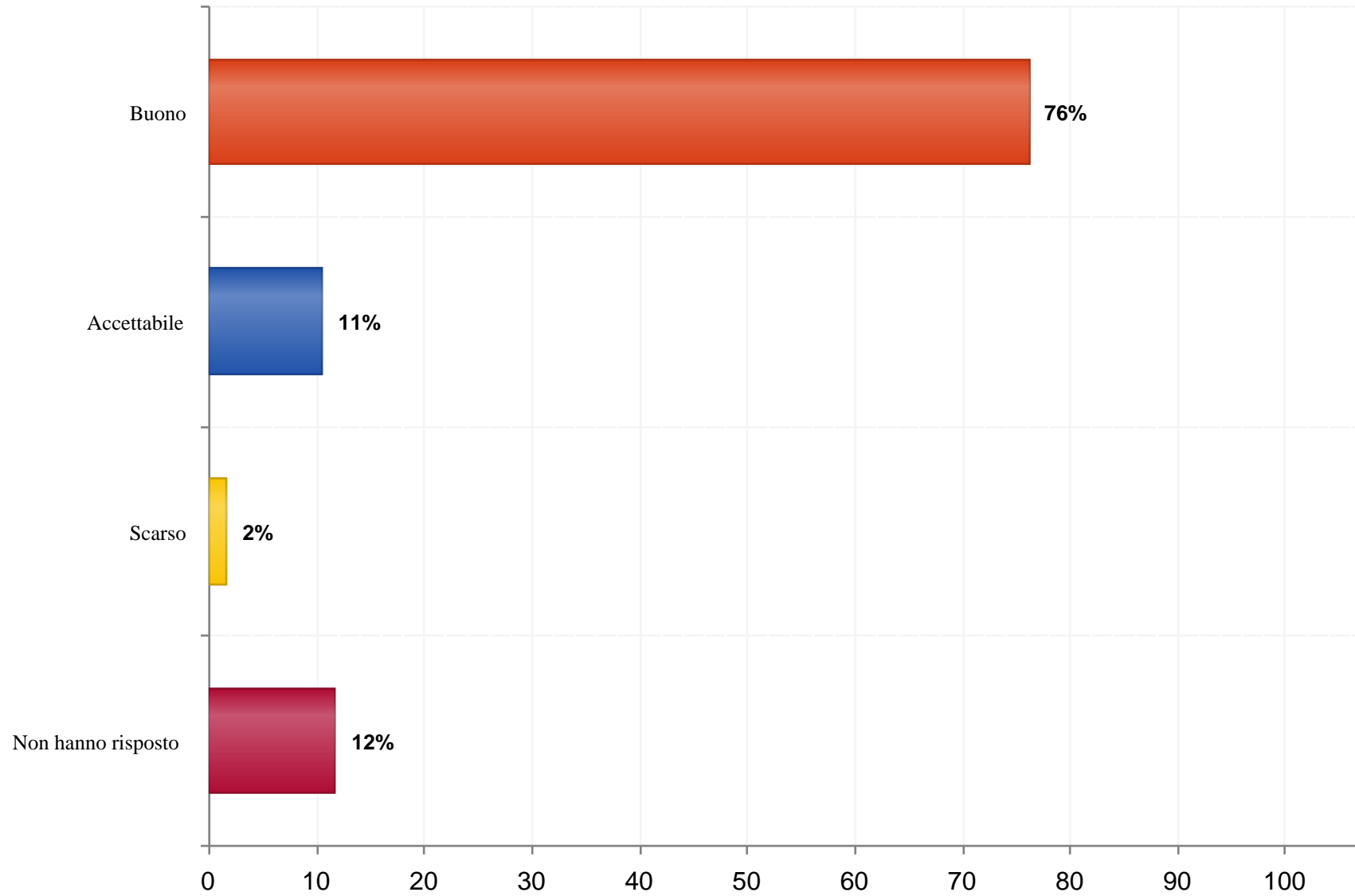
Cortesia e sollecitudine del personale di contatto (prenotazioni, accettazione,
Urp)



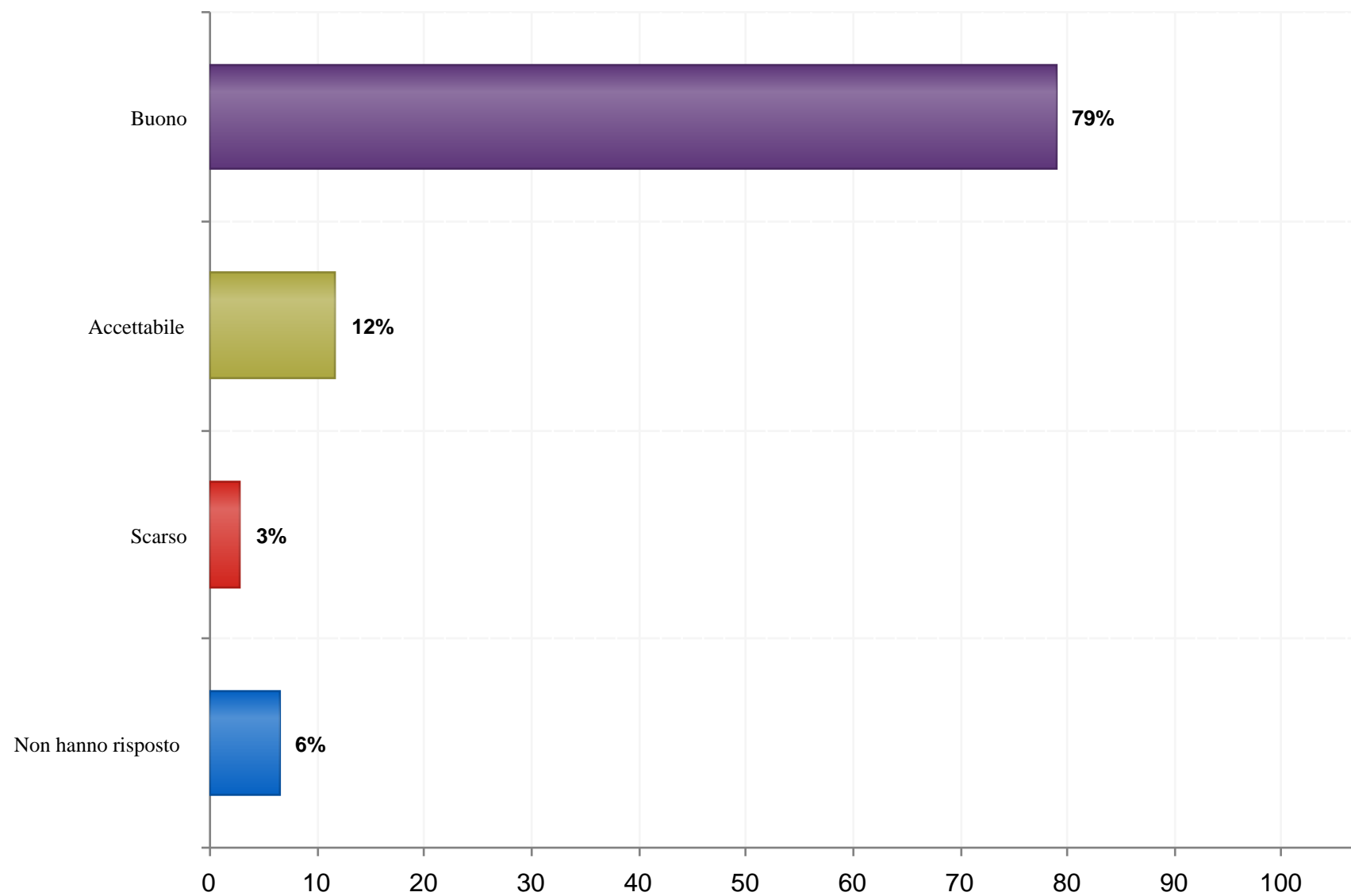
Accoglienza e assistenza del personale infermieristico/tecnico



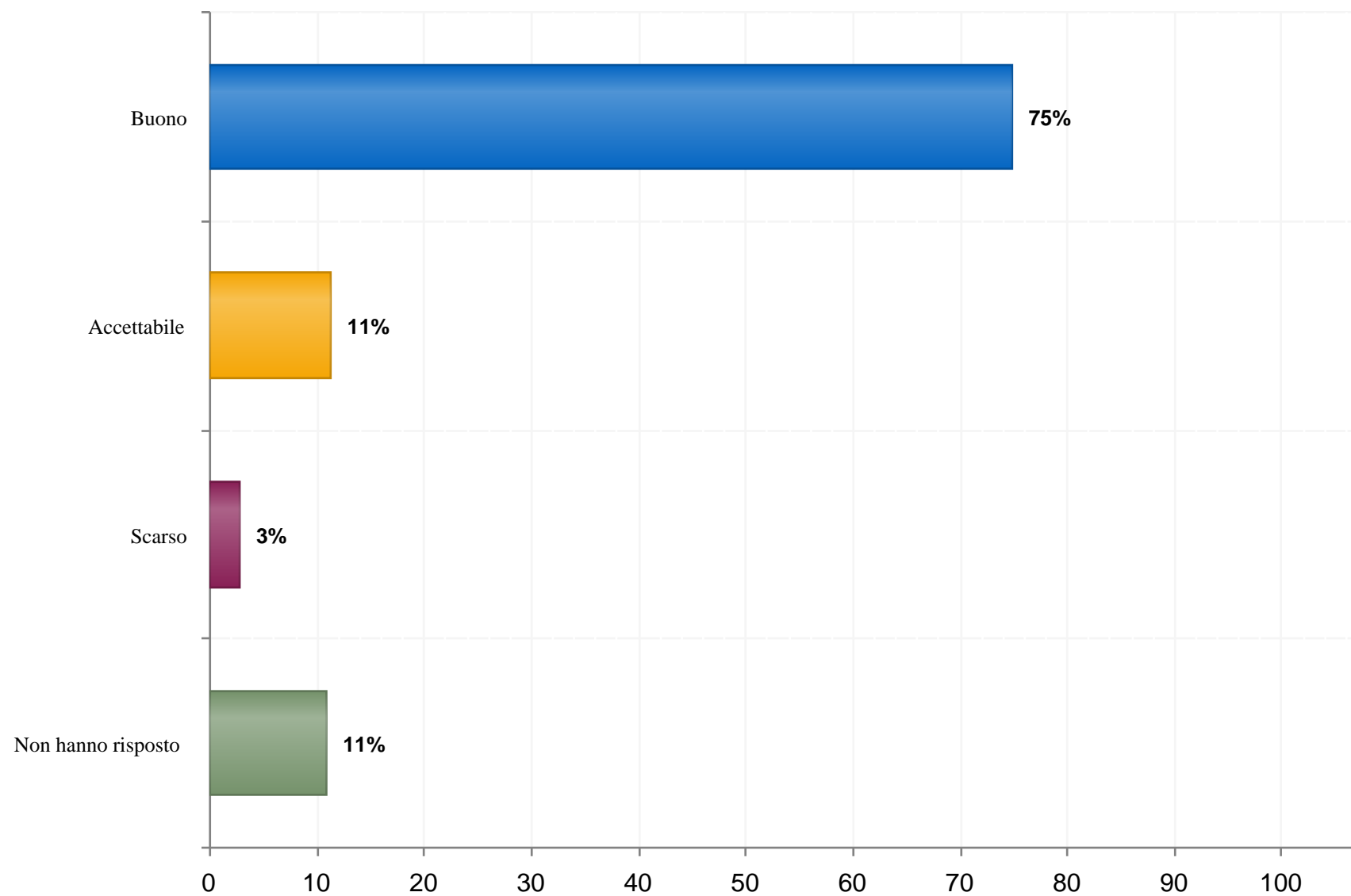
Ascolto e disponibilità del personale sanitario



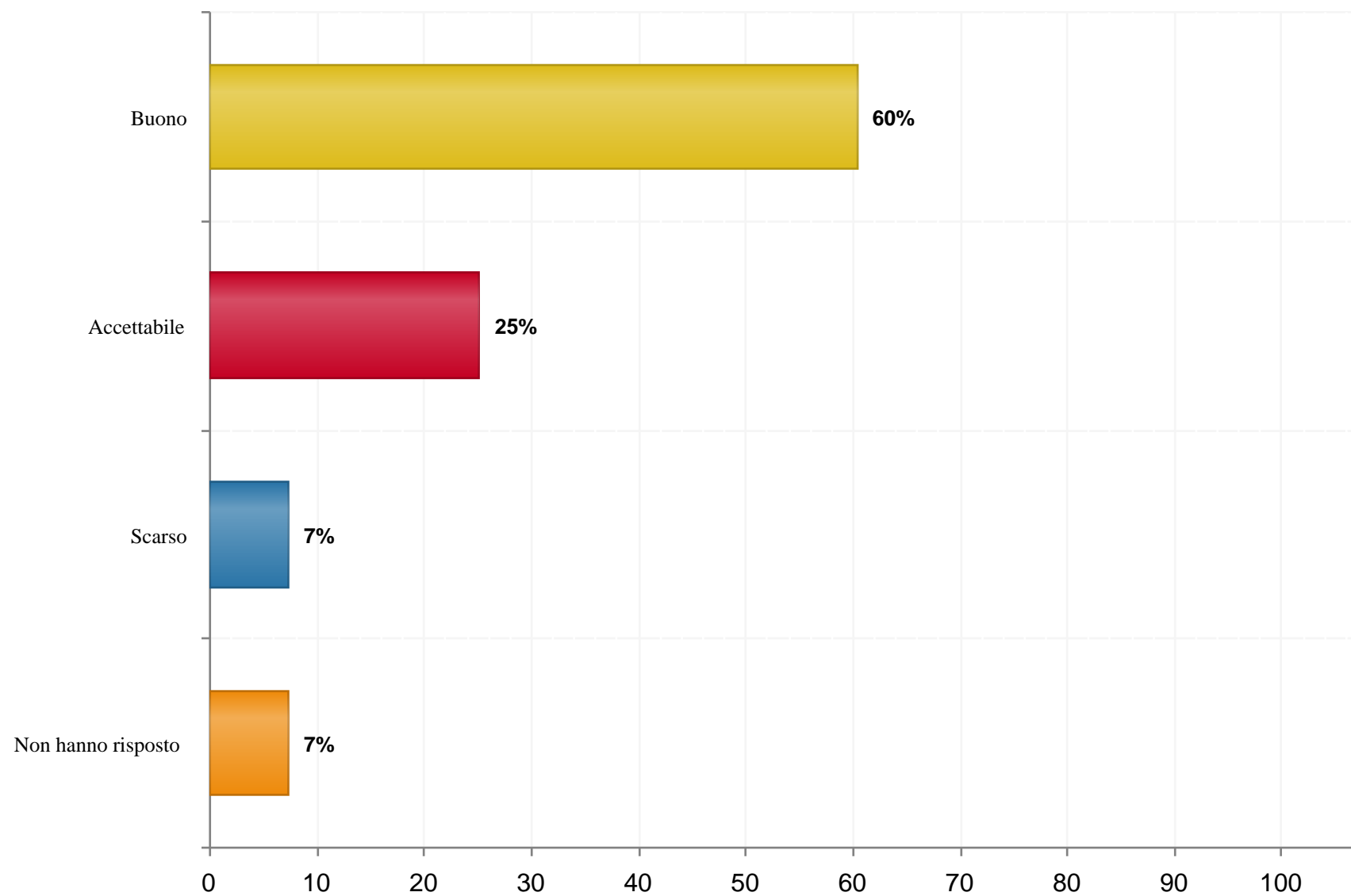
Informazioni ricevute prima della prestazione (preparazione alla visita/esame)



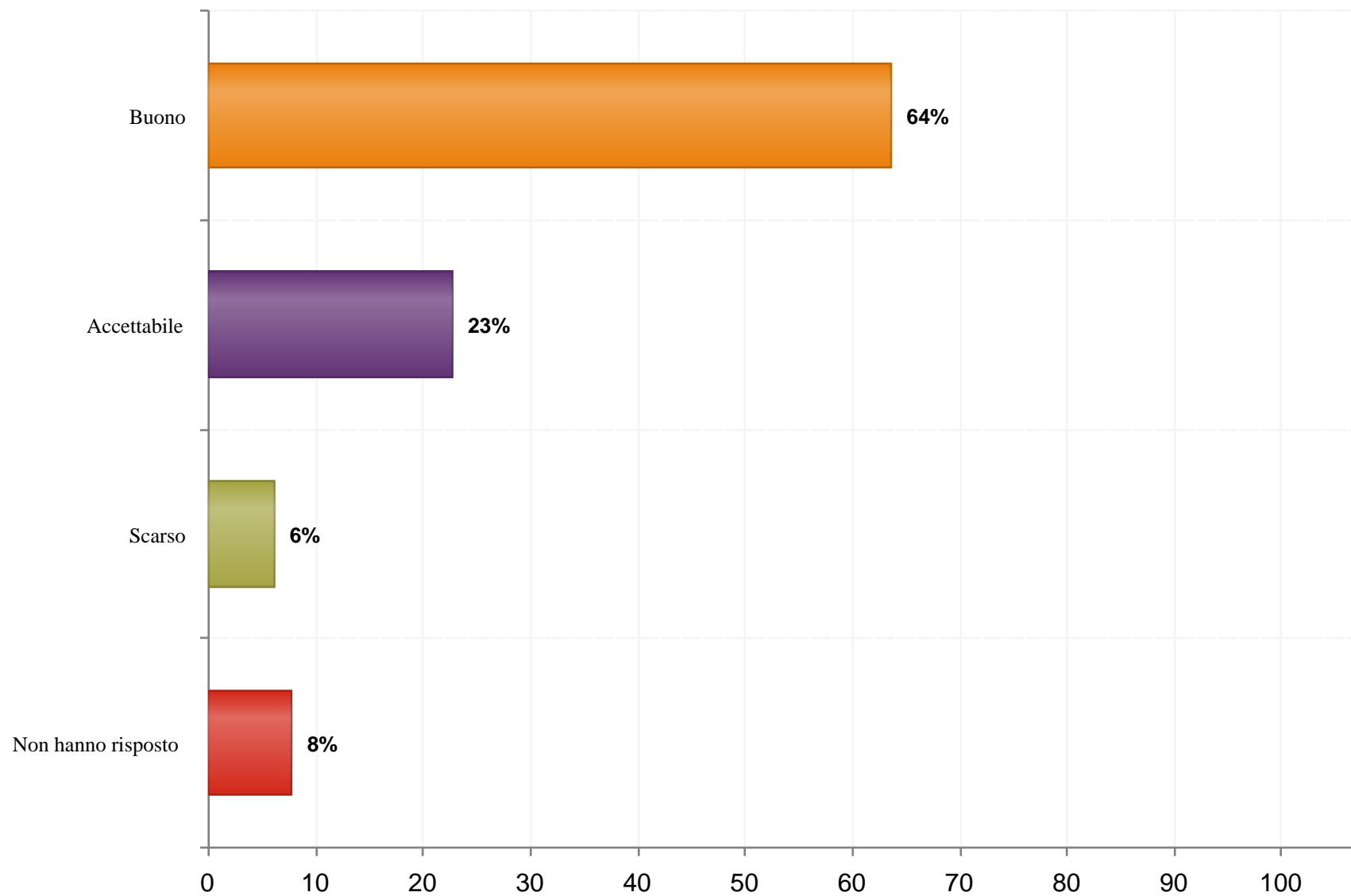
Rispetto della sua privacy (riservatezza) durante le visite



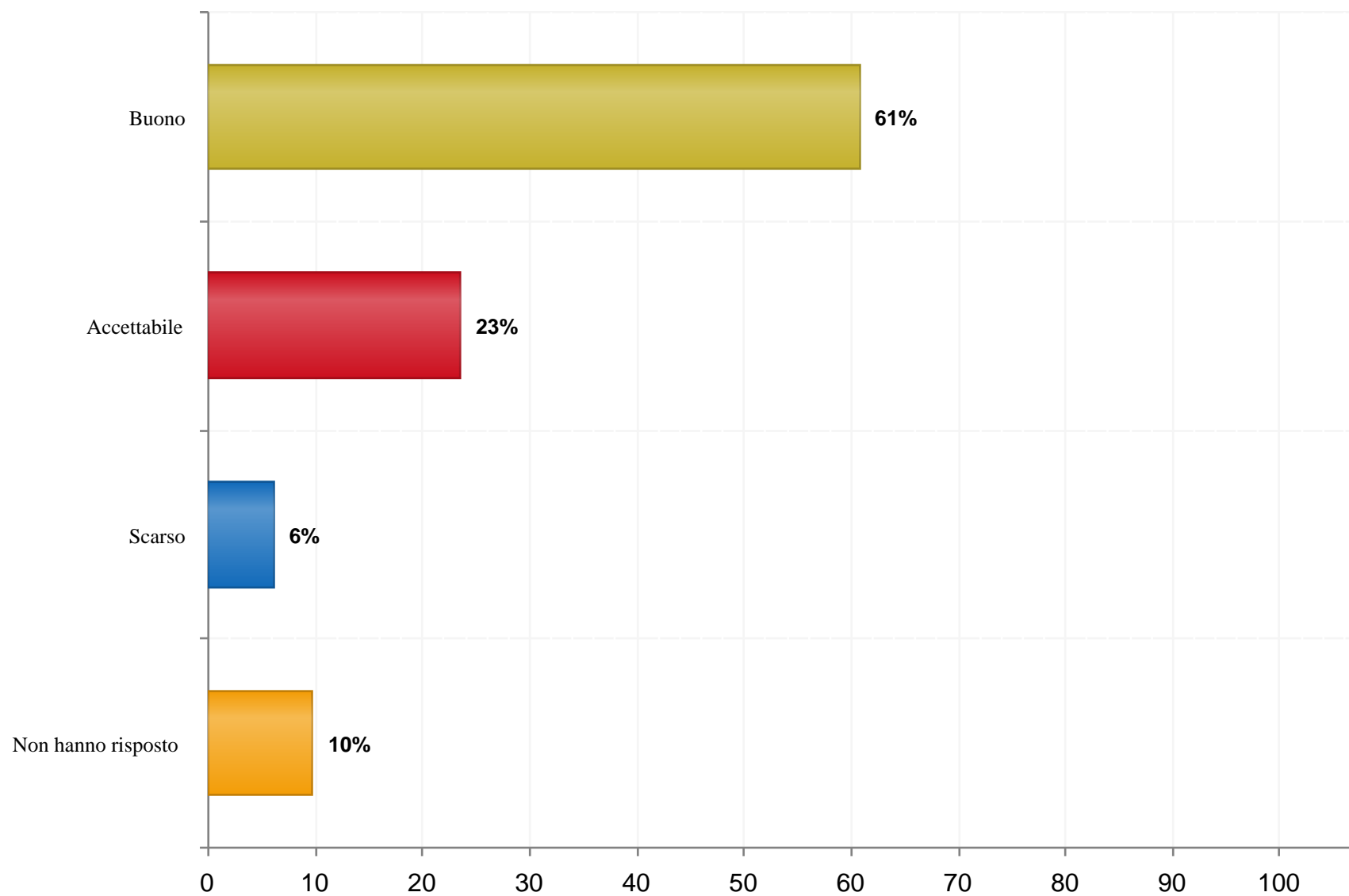
Adeguatezza di ambienti, servizi igienici, arredi dei locali e della struttura ospedaliera



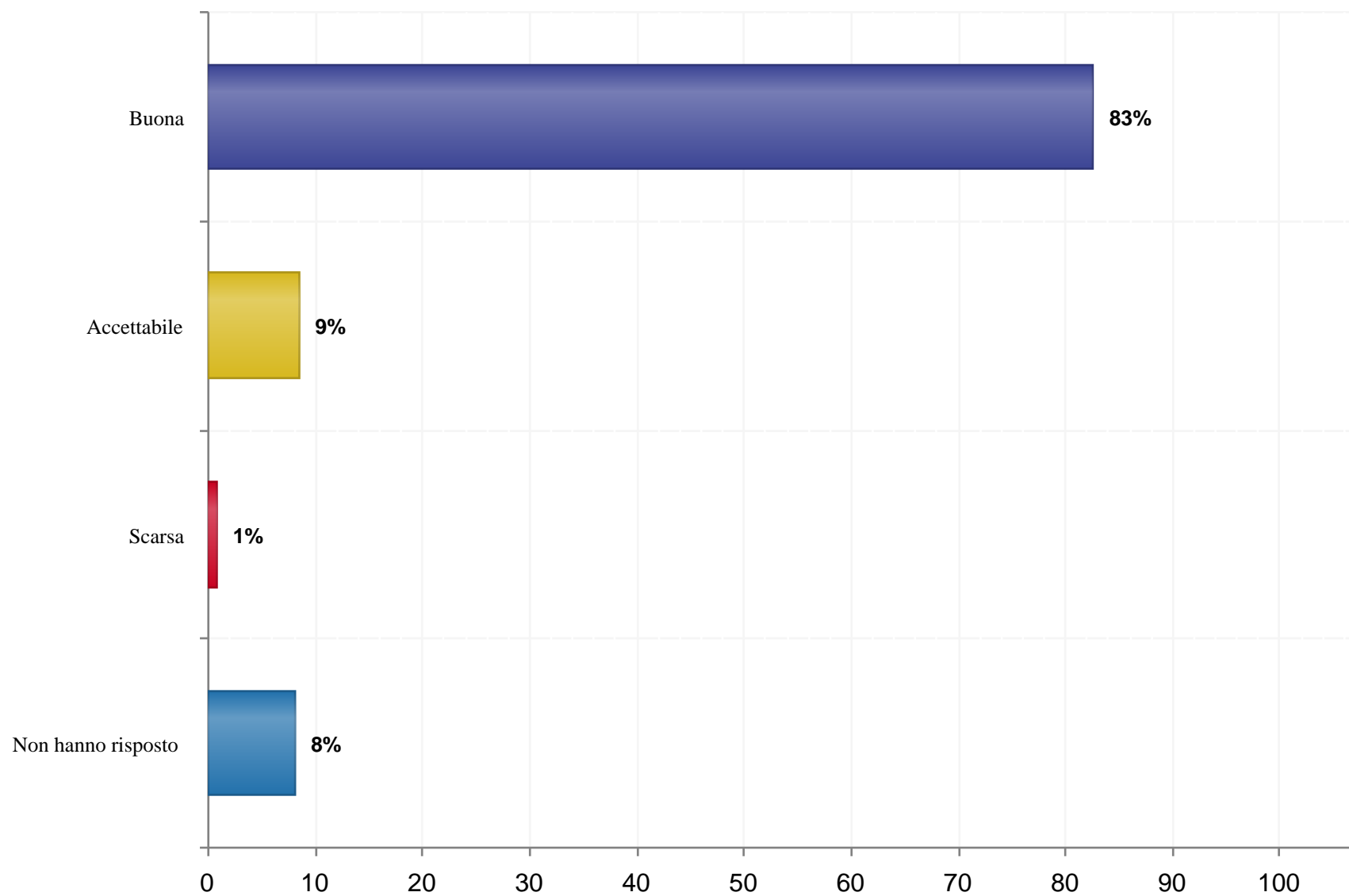
Pulizia dei locali dell'ospedale



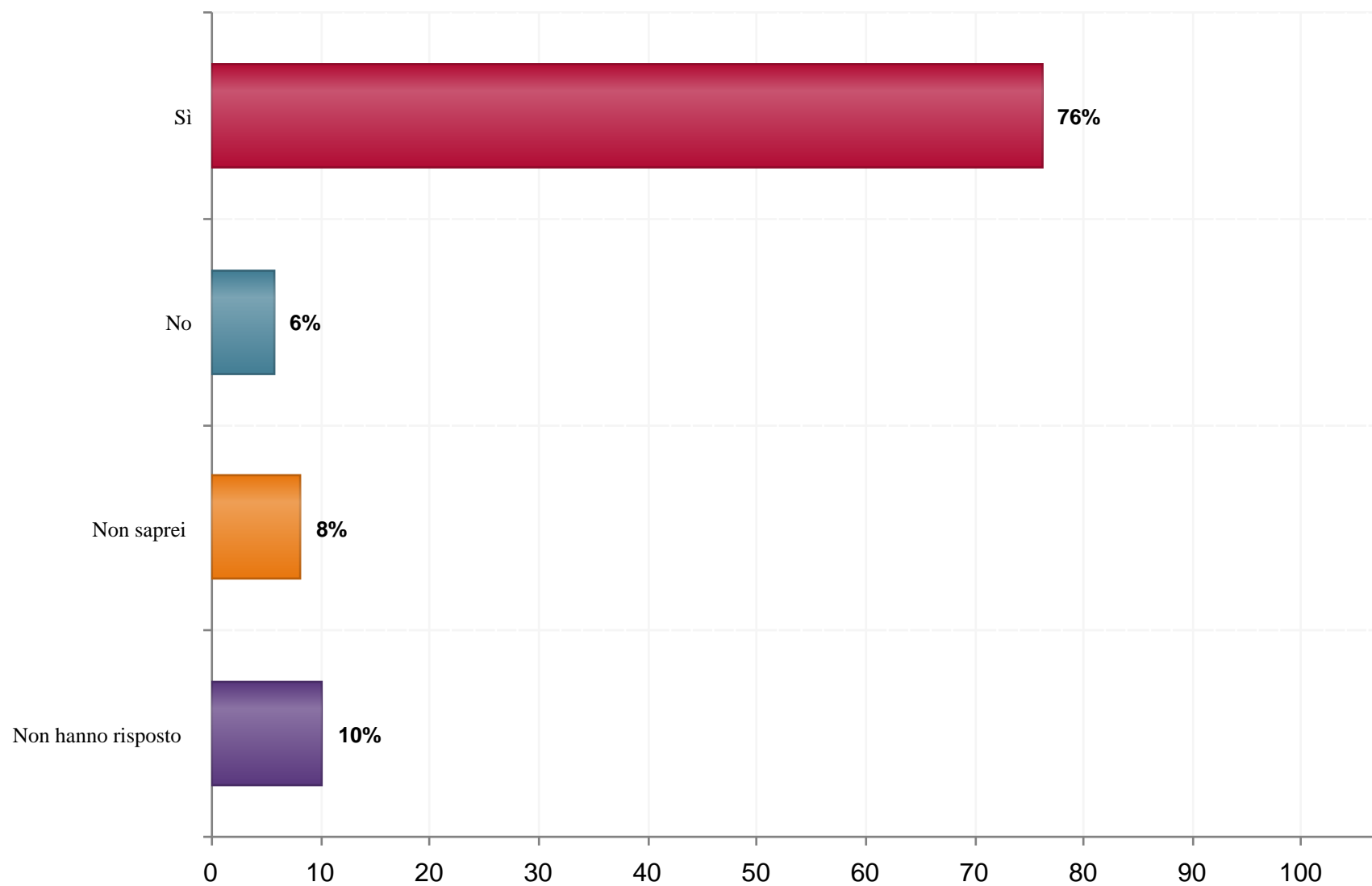
Tranquillità e comfort degli ambienti



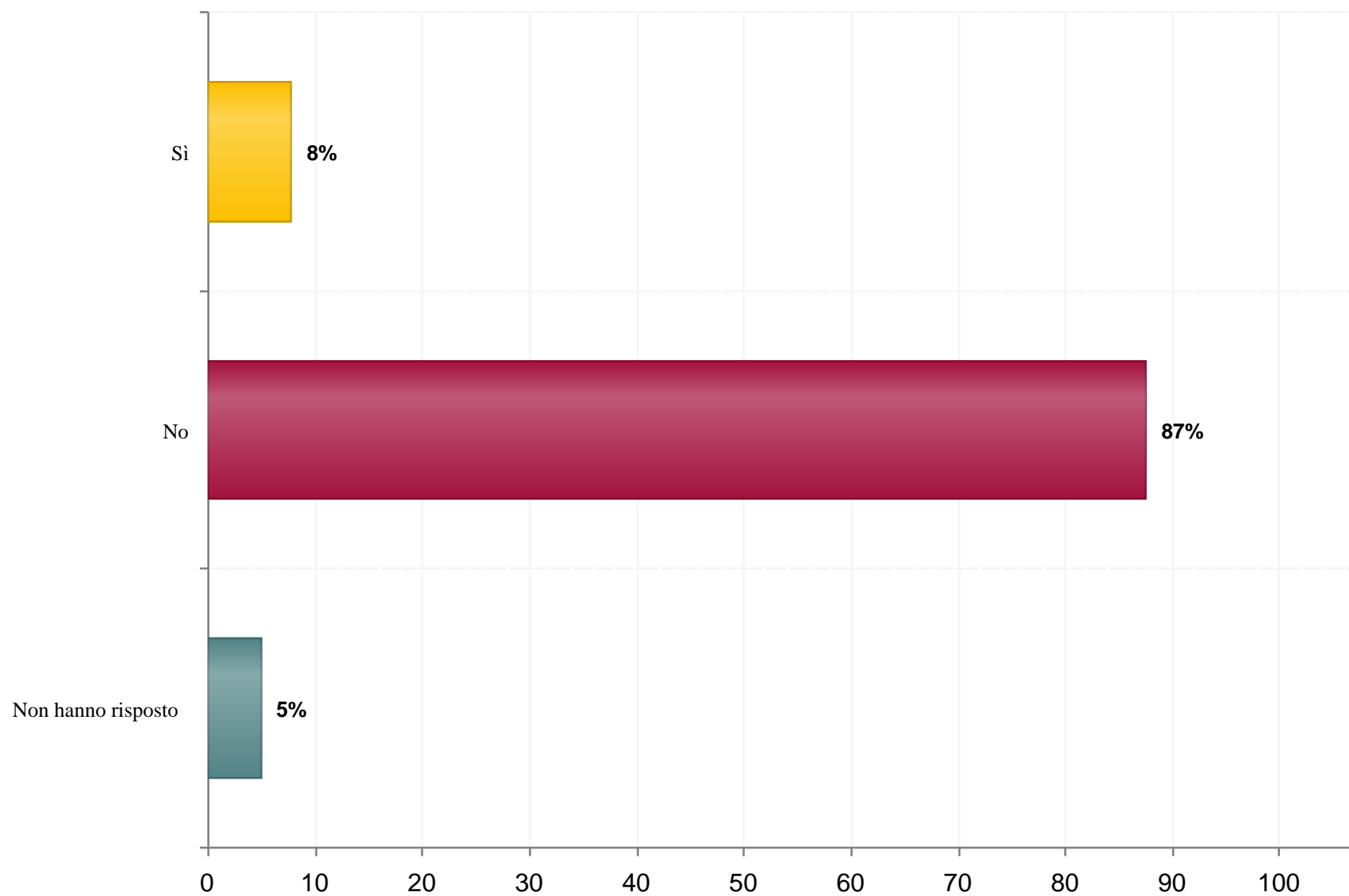
La prestazione ricevuta è stata



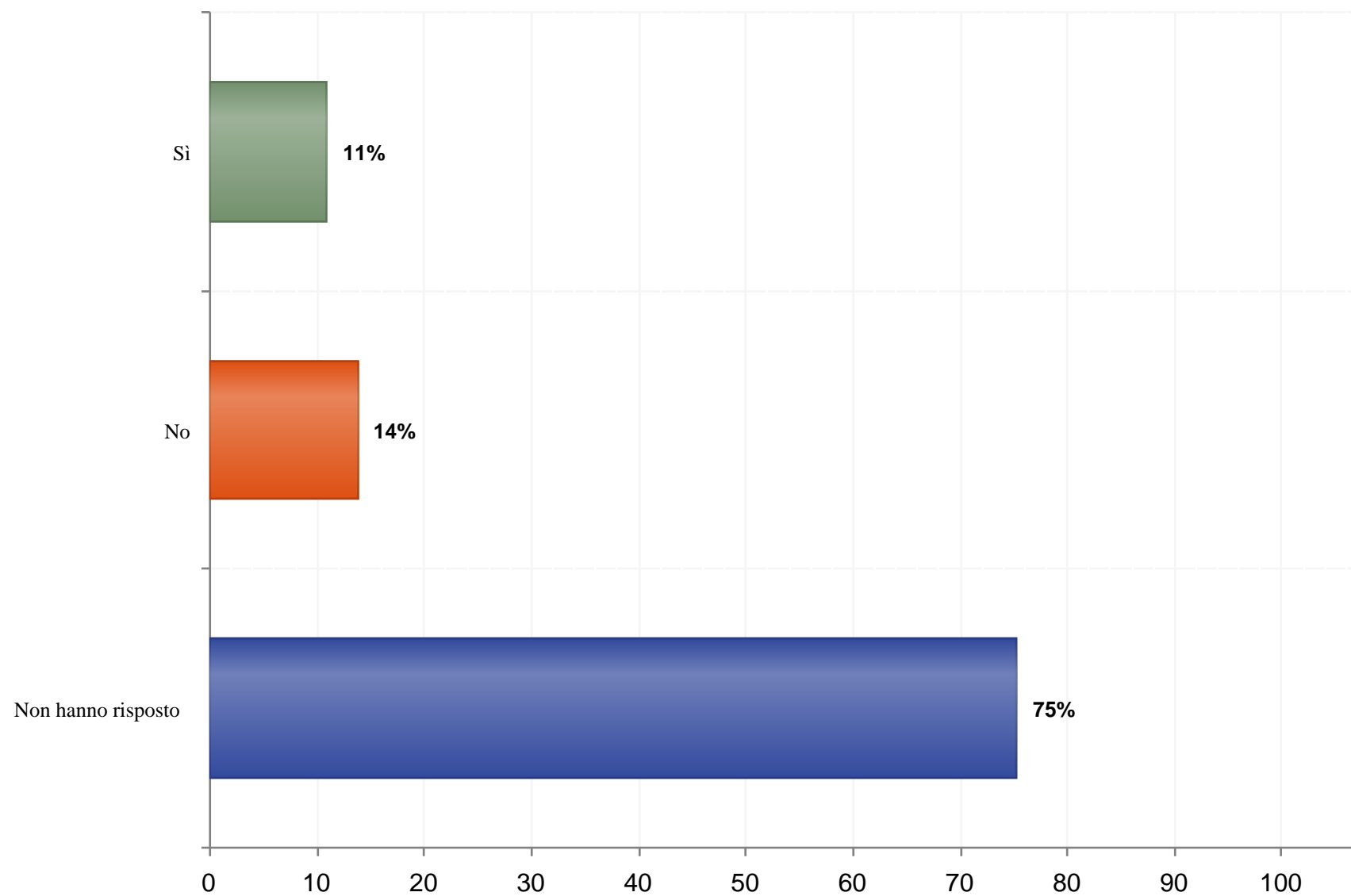
Consiglierebbe ad altri di recarsi presso questa Azienda per i propri problemi di salute?



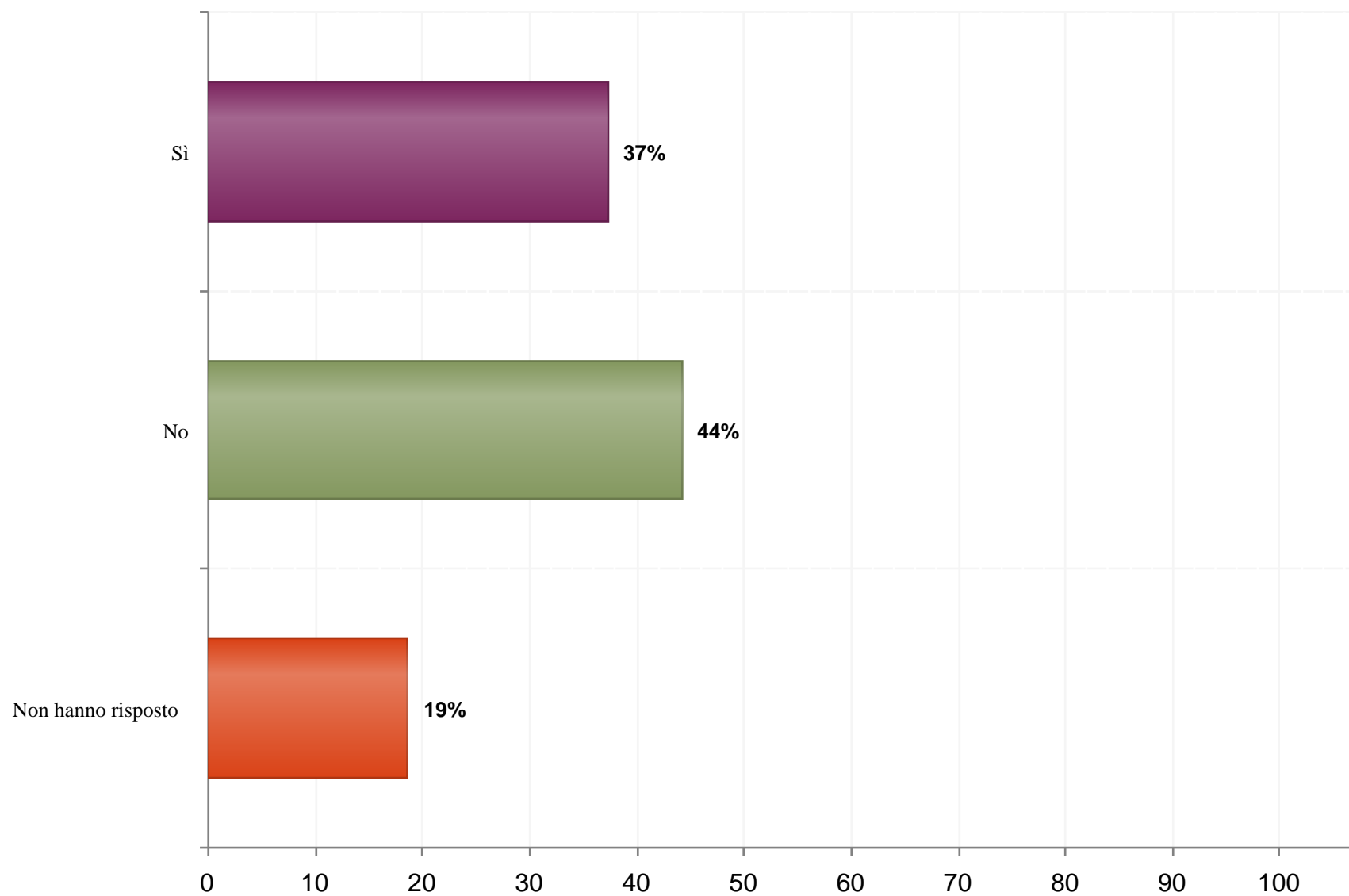
Hai mai inoltrato un reclamo a questo presidio ospedaliero?



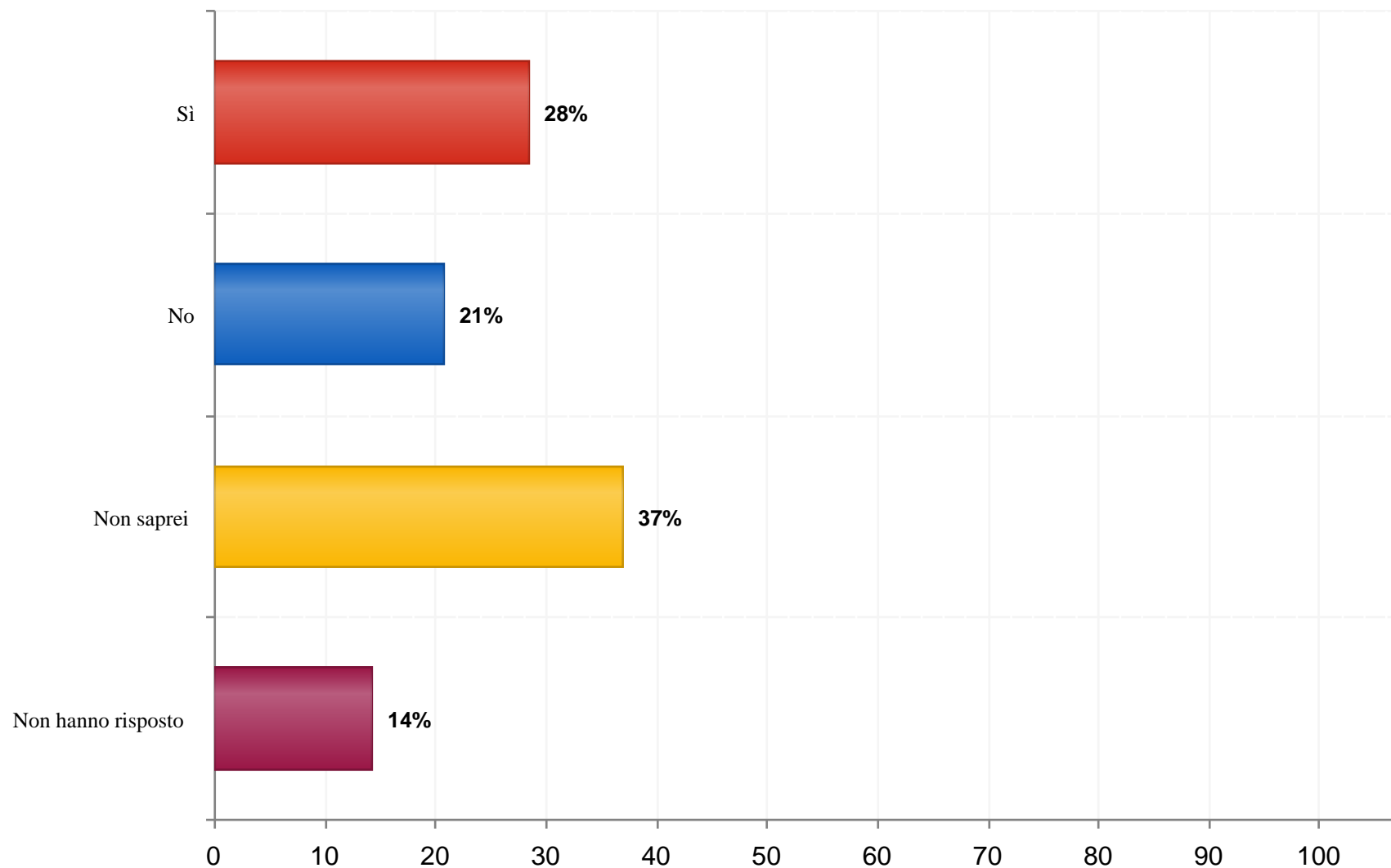
Se sì, è stata fornita una risposta in maniera tempestiva e soddisfacente



Se dovesse presentare un reclamo/segnalazione, saprebbe come comportarsi?



Ritiene che l'Azienda informi in maniera adeguata i cittadini sui suoi servizi e le sue iniziative? (per es. i servizi offerti, l'apertura di nuove strutture, il miglioramento di quelle esistenti, ecc...)



Da dove attinge/ha attinto le informazioni su questa azienda?

