

Eremo di Pecetto, 17 luglio 2026

REPORT INDAGINI DI "CUSTOMER SATISFACTION" - PRIMO SEMESTRE 2026

Gentili Pazienti,

Vi ringraziamo innanzitutto per il tempo che ci avete dedicato nella compilazione dei questionari, che sono uno strumento prezioso per identificare i punti di forza da perseguire e gli aspetti da migliorare. Ogni settimana vengono esaminati e discussi i commenti che lasciate nei campi liberi sul retro dei questionari e, con cadenza semestrale, effettuiamo un'analisi aggregata degli scores numerici.

Nel corso del primo semestre 2026 circa il 22,5% dei pazienti che sono stati ricoverati in Area Medica o hanno subito un Intervento Chirurgico ha restituito il questionario compilato.

Di seguito viene esposta la sintesi di quanto emerso dall'analisi dei questionari del primo semestre dell'anno in corso.

Premessa

Presso la Casa di Cura e di Riposo San Luca sono in uso due modelli di rilevazione generale della customer satisfaction, l'uno relativo alle attività ambulatoriali, l'altro alla degenza; i due modelli attualmente in uso sono, rispettivamente:

- **"Questionario Prestazioni Pre-Cartelle Chirurgiche" - Mod.Pre.Car.002 – Revisione C_29-07-2024"**
- **"Questionario Soddisfazione Utenti" – Mod. Acc. 011 – Revisione D_29-07-2024".**

L' "Ambito Ambulatoriale" - indagato mediante il modello "Pre. Car. 002" - interessa le visite specialistiche, le indagini radiologiche e strumentali ambulatoriali, la diagnostica di laboratorio e il percorso di preparazione ad intervento.

L' "Area di degenza", indagata con il modello "Mod. Acc. 011", si riferisce ai pazienti ricoverati in Area Medica o sottoposti a trattamento chirurgico in regime di Ricovero Ordinario, Day Surgery/One Day Surgery o di Chirurgia Ambulatoriale Complessa. Quest'ultima viene inclusa nelle indagini sui ricoveri in quanto, seppure per poche ore, i pazienti soggiornano in un reparto di degenza.

Chiave di lettura e interpretazione dei dati

A partire dalla revisione B, i questionari sono stati strutturati in un due differenti sezioni

- *una con 21 domande a risposta chiusa (di cui 19 specifiche, relativamente, per le attività ambulatoriali o di ricovero e 2, comuni ad entrambi i modelli, relative al giudizio globale sull'esperienza in Clinica)*
- *e una con 3 campi per risposte libere circa gli aspetti positivi e negativi riscontrati e gli eventuali suggerimenti.*

Per ogni item a risposta chiusa indagato sono stati introdotti degli scores numerici, con scala da 1 a 10 e per ogni singolo aspetto esaminato le medie e le percentuali vengono rapportate al numero di items relativi compilati nel periodo in esame. I due strumenti di rilevazione sono simili ma non sovrapponibili, pertanto, nelle sintesi periodiche vengono riportati e discussi in termini comparativi unicamente i dati di carattere generale e quelli relativi al giudizio complessivo circa l'esperienza di cura in San Luca.



Indicatori

Le modalità di gestione dei questionari e la conseguente valutazione della soddisfazione degli utenti sono normati dalla IQSL_0931 – “Empowerment: Customer Satisfaction” – 10/06/2022, in cui viene enunciata la policy di utilizzo del percepito del paziente per i programmi di valutazione e miglioramento delle attività dalla Struttura, da attuarsi attraverso il monitoraggio di indicatori specifici, indagati sia tramite i campi fissi a score numerico, sia mediante la valutazione dei suggerimenti, reclami e delle note di encomio dei campi liberi dei questionari. Oltre alla valutazione settimanale delle criticità e alla sintesi periodica dei dati aggregati confrontabili, con la revisione 2022 della IQSL_0931 sono stati definiti due standard di accettabilità degli scores numerici, relativi ai giudizi conclusivi sull’esperienza in Clinica:

- *“Complessivamente, quanto è soddisfatto dell’esperienza in Clinica?”*
- *“Consiglierebbe ad altri questa Struttura?”*

per i quali si considera accettabile una percentuale di utenza insoddisfatta (giudizi ≤ 5) al di sotto della soglia del 5% (calcolata sul totale dei questionari analizzati con i campi in oggetto compilati)

Questionari Specifici 2026

- Nel corso del primo semestre 2026 non sono stati restituiti questionari relativi alle attività ambulatoriali. Tale riscontro è stato attribuito all'ottimizzazione dei tempi previsti per lo svolgimento delle prestazioni ambulatoriali, con riduzione dello stazionamento presso le aree di attesa. Si è stabilito di mantenere in uso il Mod.Pre.Car.002 quale strumento agevole per la segnalazione di disservizio, ma si è provveduto ad avviare la rilevazione del percepito relativamente alle attività del Punto Prelievi /Esami di Laboratorio mediante somministrazione del

- **Mod._Dir_San_ Questionario_Laboratorio_25_11_2025**

Il questionario è stato somministrato a partire dal mese di maggio 2026 e la distribuzione avverrà sino a tutto il mese di settembre.

E' prevista la restituzione del dato entro il mese di ottobre p.v.

- Nell'ottica del processo di Empowerment del Paziente Adulto affetto da Obesità Grave candidato a Ricovero Medico, a seguito della revisione del PDTA relativo, è stato predisposto un questionario dedicato

- **Mod._Dir_San_ Questionario_Percorso_Medicina_13_05_2026.**

La somministrazione del questionario è attualmente in corso e proseguirà sino a tutto il mese di ottobre 2026 con la finalità di indagare la fruibilità del percorso e la soddisfazione del paziente, nonché di ottimizzare il PDTA stesso sulla base di quanto rilevato.

E' prevista la restituzione del dato entro il mese di novembre p.v.

- o A seguito del riscontro nel secondo semestre 2025 di scores numerici nei campi dedicati alla ristorazione ospedaliera inferiori all'atteso, così come un numero anomalo di segnalazioni negative nei campi liberi da parte dei pazienti, nel corso del 2025, oltre ai due Audit programmati per giugno e dicembre in merito alla ristorazione ospedaliera è stato effettuato anche un Audit straordinario, nel mese di settembre.

Un ulteriore Audit dedicato è stato effettuato nel primo semestre 2026.

Sono stati utilizzati questionari dedicati, predisposti ad hoc con la finalità di dettagliare il percepito rispetto alla qualità della ristorazione ospedaliera

- **Mod_Dir_San_Questionario_Ristorazione_Degenti_10_09_2025**

La verifica risponde a quanto normato nella "PQSL_1702 -Audit di Prima e di Seconda Parte - 10_10_2022: "...*Gli Audit interni programmati possono venire integrati, da altri non programmati (straordinari) in funzione del manifestarsi di problemi o incidenti che richiedono una verifica di un'area, un processo, un'attività o al fine di valutare l'attuazione e/o l'efficacia di Azioni Correttive o Preventive oppure come conseguenza delle valutazioni emerse a seguito di verifiche da parte seconda o terza*". Parimenti ottempera alle indicazioni della IQSL_0602 "*Prevenzione del Rischio Infettivo: Gestione e Controllo Igienico-Qualitativo del Vitto*": *La Qualità percepita circa la ristorazione è oggetto di indagine mediante specifico item nei questionari di customer satisfaction per pazienti ambulatoriali o degenti. In caso di punteggi al di sotto dell'atteso si procede a somministrazione di questionario specifico*".

Il Rapporto Audit Ristorazione 10 giugno 2026 è stato condiviso con gli Operatori della Clinica e con i Responsabili del Servizio Ristorazione.

Sintesi dei Risultati

Da un punto di vista generale, nel primo semestre 2026 non sono stati restituiti **questionari relativi all'area Ambulatoriale**, mentre sono stati restituiti **521 questionari per l'area di Degenza**.

Relativamente alle degenze, Il Questionario è stato somministrato a tutti i pazienti ricoverati (Area Medica + Area Chirurgica, ogni tipologia di regime, compresa la Chirurgia Ambulatoriale Complessa) ed è stato restituito compilato dal **22,47 % (521/2319)** dei pazienti. Il dato è in linea con quanto riscontrato bel primo semestre del 2025, in cui erano stati restituiti 545 questionari (22,66 % - 545/2405).

Si segnala innanzitutto come il trend in costante diminuzione negli anni della presenza di questionari relativi all'area ambulatoriale sia stato particolarmente critico nel 2025 e nel semestre appena trascorso, a fronte dell'avvenuta sensibilizzazione degli Operatori coinvolti nella consegna dei questionari relativi. Come correttivo si è deciso di indagare nel tempo aspetti particolari delle attività ambulatoriali, con mandato di sensibilizzazione agli Operatori dedicati. Si è iniziato con la somministrazione di questionari dedicati al Punto Prelievi e agli esami di Laboratorio (cfr. paragrafo precedente).

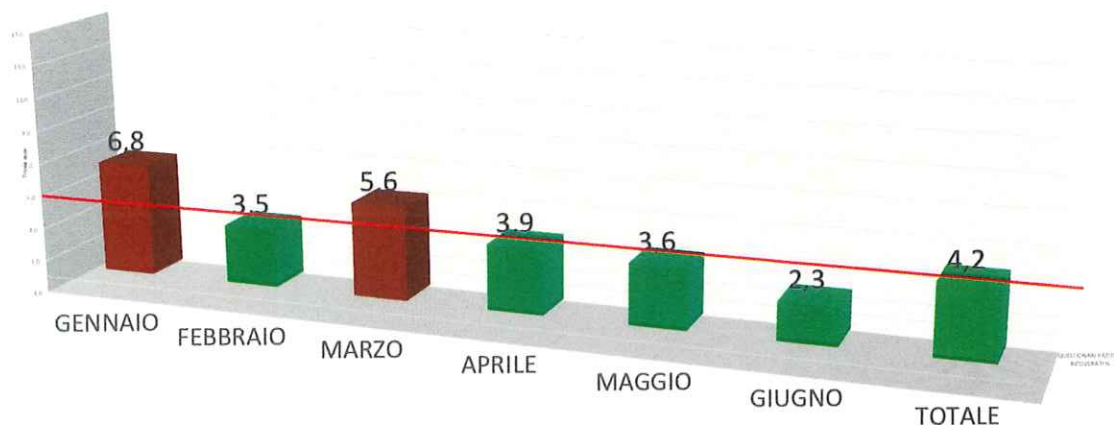
Indicatori

Come stabilito nella IQSL_0931, si è posto quale indicatore l'insoddisfazione dell'utenza, identificata nella somma dei giudizi negativi (score ≤ 5 nella scala 1:10) relativamente ai due item volti a definire il giudizio globale sulla Struttura ("Complessivamente, quanto è soddisfatto della Sua esperienza presso la Clinica San Luca?" e "Consiglierebbe ad altri la Clinica San Luca?"), che deve essere mantenuta al di sotto della soglia del 5% (calcolata sul totale dei questionari analizzati con i campi in oggetto compilati). Le tabelle seguenti riportano la % dei giudizi "negativi" riscontrati nei singoli mesi e sul totale dei questionari del primo semestre 2026, a confronto con i primi sei mesi dei tre anni precedenti. Si è ritenuto opportuno esporre anche i numeri assoluti in considerazione dell'esiguità delle segnalazioni e non trattandosi di medie pesate.

Gli istogrammi sintetizzano il dato percentuale da un punto di vista grafico.

2026

QUESTIONARI PAZIENTI RICOVERATI			CRITERI ACCETTABILITA' PRESENZA DI ITEMS CON PUNTEGGIO ≤ 5	
ANNO 2026	totale questionari compilati	% sul totale del periodo osservato (semestre /anno)	Numero di giudizi NEGATIVO (SUI DUE ITEM INDICATORI)	%
GENNAIO	74	14,2	5	6,8
FEBBRAIO	85	16,3	3	3,5
MARZO	89	17,1	5	5,6
APRILE	102	19,6	4	3,9
MAGGIO	83	15,9	3	3,6
GIUGNO	88	16,9	2	2,3
TOTALE	521	100,0	22	4,2



Relativamente all'Area di Degenza, complessivamente, nel semestre scorso, la soglia di accettabilità è stata rispettata in 4 mesi su 6. Il dato risulta meritevole di attenzione e sarà strettamente monitorato, non destando tuttavia al momento particolare preoccupazione, tenuto conto fra l'altro che le medie non sono "pesate" e che dagli scores numerici sui singoli items indagati e dei commenti in campo libero non sempre è stato possibile desumere il motivo del malcontento nei questionari in oggetto.

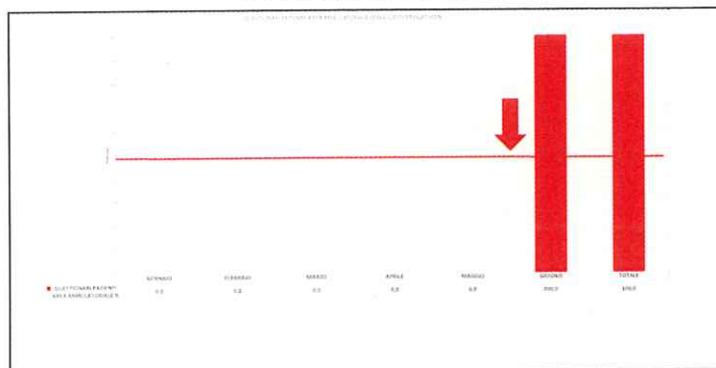
Di seguito vengono riportati, anche da un punto di vista grafico i dati relativi al primo semestre del triennio trascorso.

2025

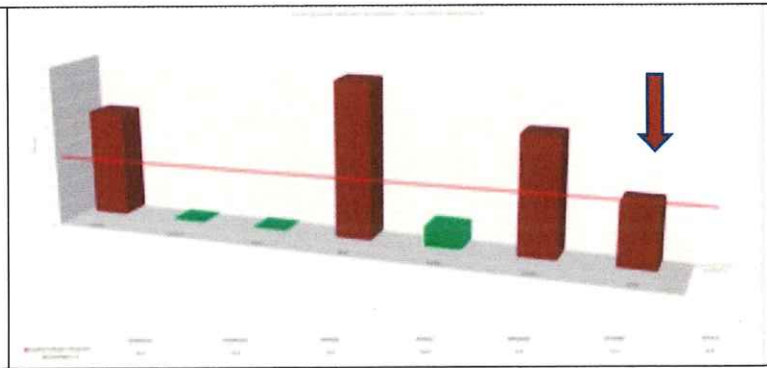
QUESTIONARI PAZIENTI AREA AMBULATORIALE			CRITERI ACCETTABILITA' PRESENZA DI ITEMS CON PUNTEGGIO ≤ 5	
ANNO 2024	totale questionari compilati	% sul totale del periodo osservato (semestre /anno)	Numero di giudizi NEGATIVO (SUI DUE ITEM INDICATORI)	%
GENNAIO	1	50,0	0	0,0
FEBBRAIO	0	0,0	0	#DIV/0!
MARZO	0	0,0	0	#DIV/0!
APRILE	0	0,0	0	#DIV/0!
MAGGIO	0	0,0	0	#DIV/0!
GIUGNO	1	50,0	2	200,0
TOTALE	2	100,0	2	100,0

QUESTIONARI PAZIENTI RICOVERATI			CRITERI ACCETTABILITA' PRESENZA DI ITEMS CON PUNTEGGIO ≤ 5	
ANNO 2024	totale questionari compilati	% sul totale del periodo osservato (semestre /anno)	Numero di giudizi NEGATIVO (SUI DUE ITEM INDICATORI)	%
GENNAIO	78	14,3	8	10,3
FEBBRAIO	42	7,7	0	0,0
MARZO	147	27,0	0	0,0
APRILE	67	12,3	10	14,9
MAGGIO	104	19,1	2	1,9
GIUGNO	107	19,6	12	11,2
TOTALE	545	100,0	32	5,9

Area Ambulatoriale



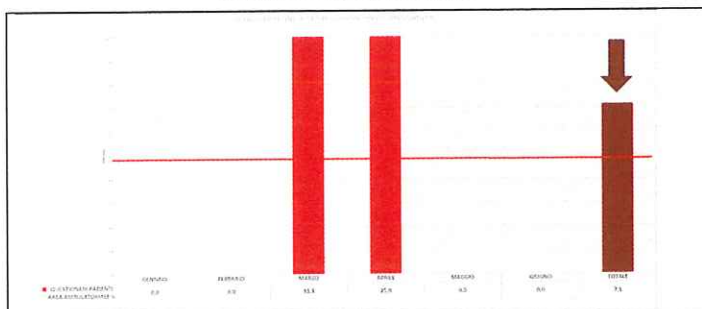
Degenza



2024

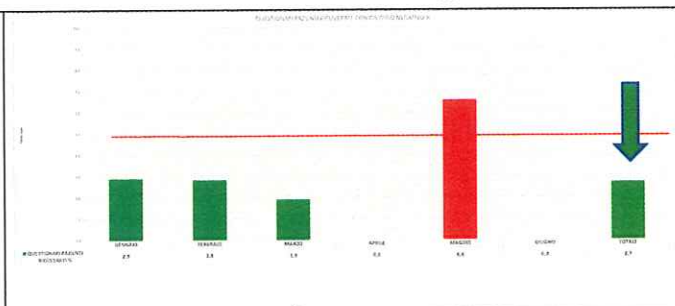
QUESTIONARI PAZIENTI AREA AMBULATORIALE			CRITERI ACCETTABILITA' PRESENZA DI ITEMS CON PUNTEGGIO ≤ 5	
ANNO 2024	totale questionari compilati	% sul totale del periodo osservato (semestre /anno)	Numero di giudizi NEGATIVO (SUI DUE ITEM INDICATORI)	%
GENNAIO	3	7,1	0	0,0
FEBBRAIO	4	9,5	0	0,0
MARZO	6	14,3	2	33,3
APRILE	4	9,5	1	25,0
MAGGIO	14	33,3	0	0,0
GIUGNO	11	26,2	0	0,0
TOTALE	42	100,0	3	7,1

Area Ambulatoriale



QUESTIONARI PAZIENTI RICOVERATI			CRITERI ACCETTABILITA' PRESENZA DI ITEMS CON PUNTEGGIO ≤ 5	
ANNO 2024	totale questionari compilati	% sul totale del periodo osservato (semestre /anno)	Numero di giudizi NEGATIVO (SUI DUE ITEM INDICATORI)	%
GENNAIO	69	12,4	2	2,9
FEBBRAIO	106	19,1	3	2,8
MARZO	105	18,9	2	1,9
APRILE	84	15,1	0	0,0
MAGGIO	122	22,0	8	6,6
GIUGNO	69	12,4	0	0,0
TOTALE	555	100,0	15	2,7

Degenze



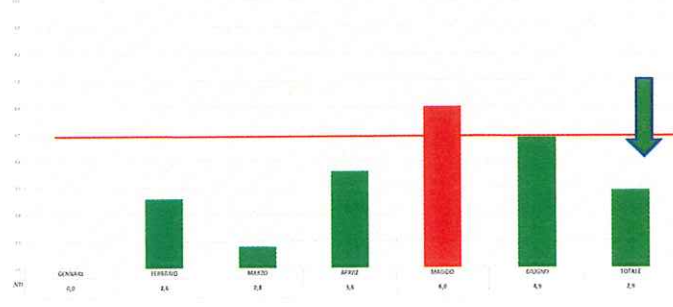
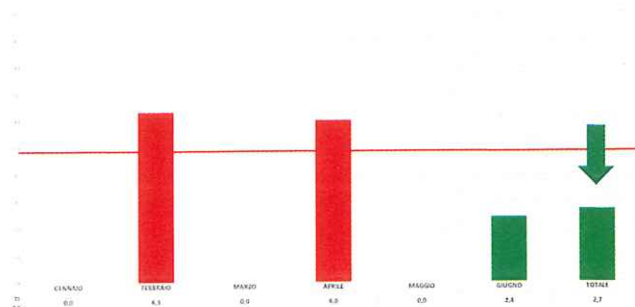
2023

QUESTIONARI PAZIENTI AREA AMBULATORIALE			CRITERI ACCETTABILITA' PRESENZA DI ITEMS CON PUNTEGGIO ≤ 5	
ANNO 2023	totale questionari raccolti	% sul totale del periodo osservato (semestre /anno)	Numero di giudizi NEGATIVO (SUI DUE ITEM INDICATORI)	%
GENNAIO	37	9,2	0	0,0
FEBBRAIO	95	23,6	6	6,3
MARZO	74	18,4	0	0,0
APRILE	50	12,4	3	6,0
MAGGIO	62	15,4	0	0,0
GIUGNO	84	20,9	2	2,4
TOTALE	402	100,0	11	2,7

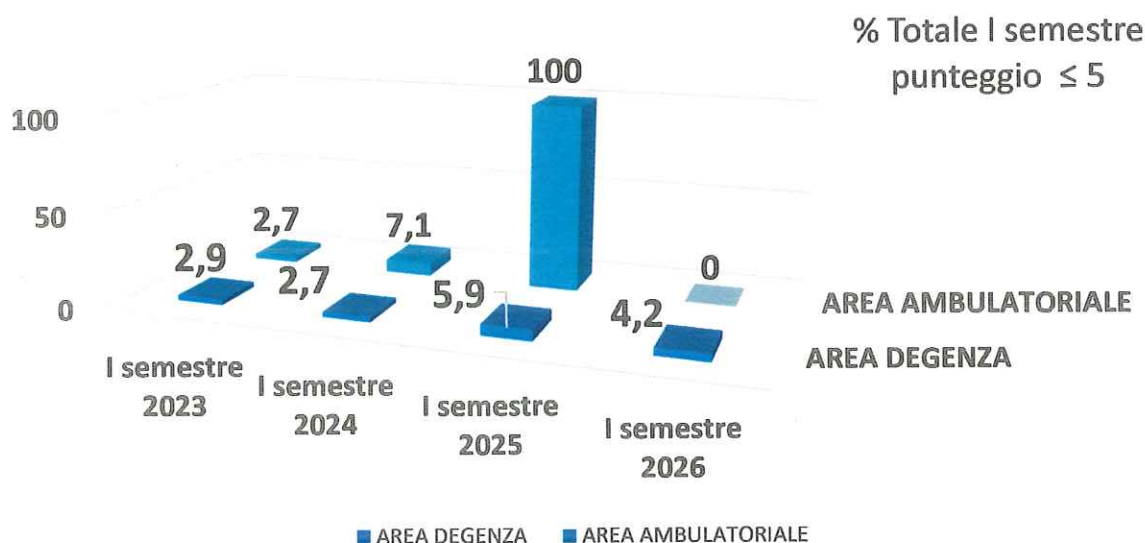
Area Ambulatoriale

QUESTIONARI PAZIENTI RICOVERATI			CRITERI ACCETTABILITA' PRESENZA DI ITEMS CON PUNTEGGIO ≤ 5	
ANNO 2023	totale questionari raccolti	% sul totale del periodo osservato (semestre /anno)	Numero di giudizi NEGATIVO (SUI DUE ITEM INDICATORI)	%
GENNAIO	52	10,9	0	0,0
FEBBRAIO	77	16,2	2	2,6
MARZO	123	25,8	1	0,8
APRILE	83	17,4	3	3,6
MAGGIO	100	21,0	6	6,0
GIUGNO	41	8,6	2	4,9
TOTALE	476	100,0	14	2,9

Degenze



Gli istogrammi in calce sintetizzano il trend nei quattro anni esaminati. I dati relativi alla degenza, se si considera l'elevata percentuale di utilizzo di modelli errati nel 2023 e 2024, risultano difficilmente comparabili, anche se apparentemente peggiorati nei primi sei mesi 2025 e dell'anno in corso rispetto al biennio precedente. Al momento vengono solamente monitorati sistematicamente, anche in considerazione dello scostamento complessivo non particolarmente discosto dall'atteso.

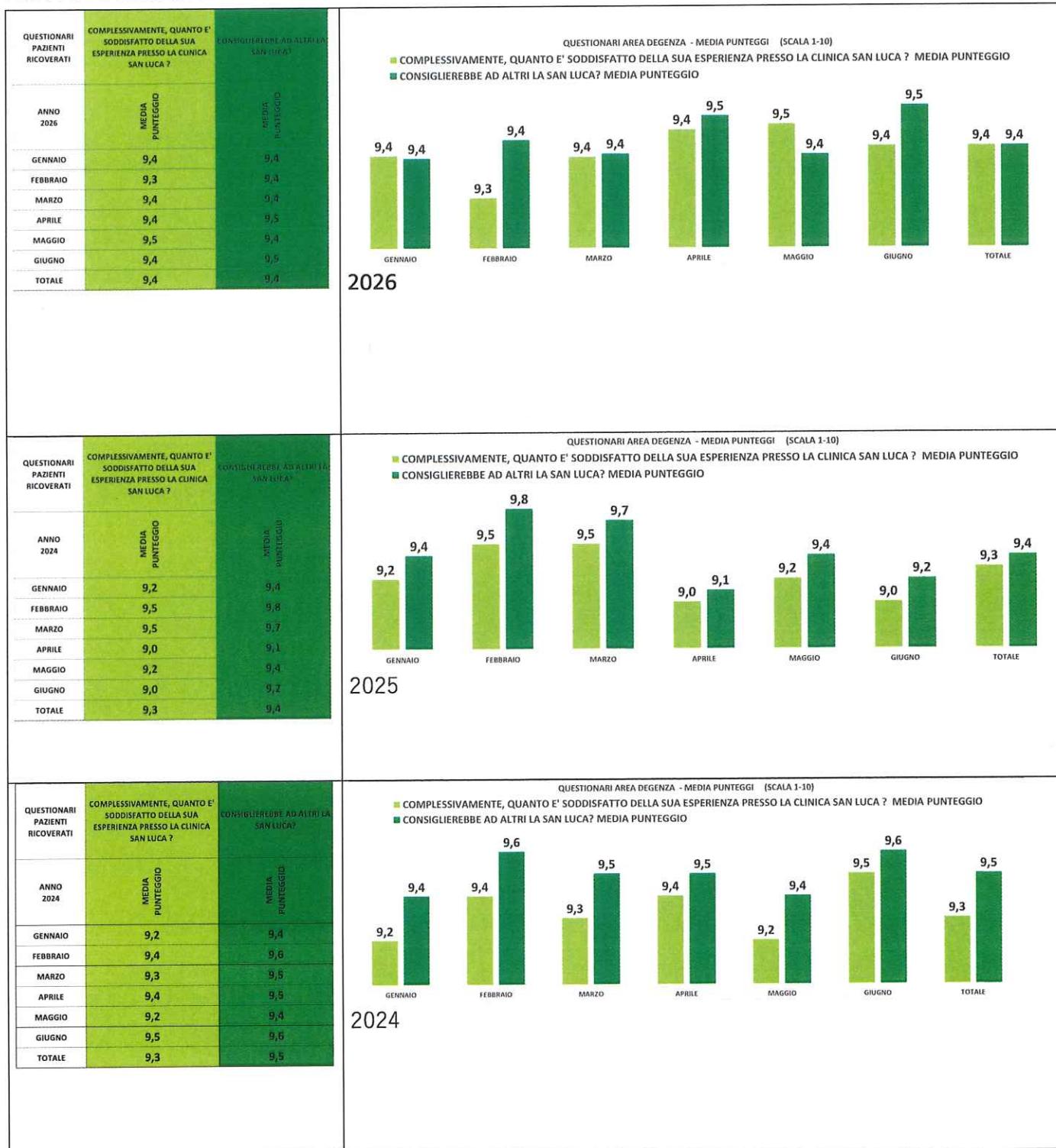


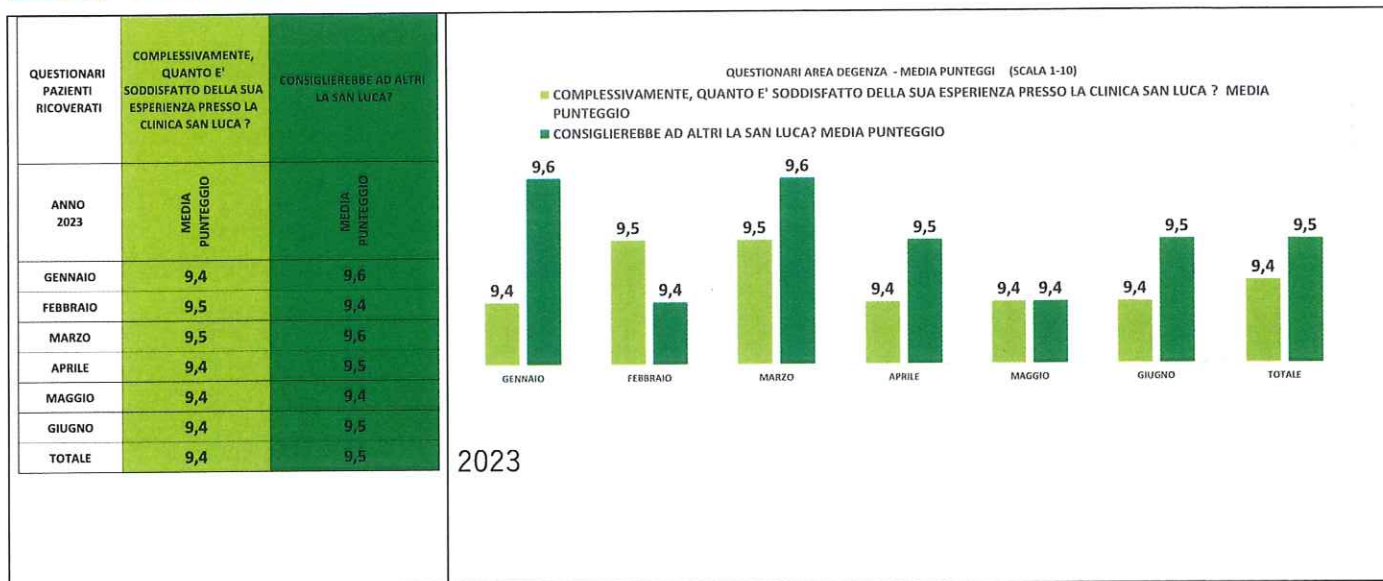
Percepito rispetto all'esperienza presso la Clinica

In termini generali, il punteggio medio globale relativo al giudizio sulla Clinica, nella scala da 1 a 10, ha riportato costantemente un valore elevato, sempre > 9, tanto per l'Area Ambulatoriale quanto per la Degenza, con la sola eccezione dell'area ambulatoriale nel I semestre 2025, i cui sono però stati raccolti 2 soli questionari. Il dato relativo all'Area Ambulatoriale non è disponibile per il 2026.

Il dettaglio per l'Area di Degenza è riportato di seguito in tabella e in forma grafica e mette a confronto il primo semestre degli anni 2026-2025-2024-2023. Per quanto riguarda l'Area Ambulatoriale si rimanda alle Relazioni 2025.

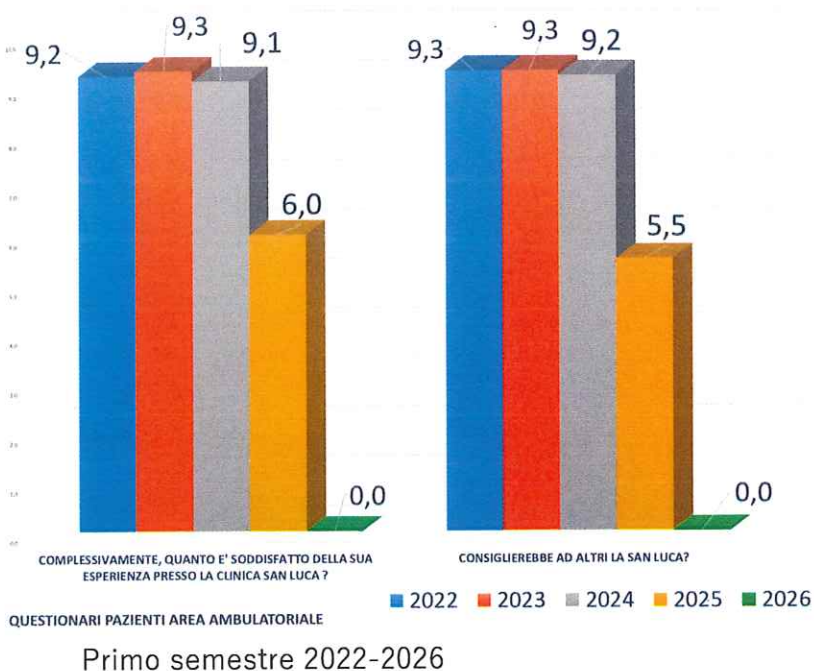
AREA DI DEGENZA



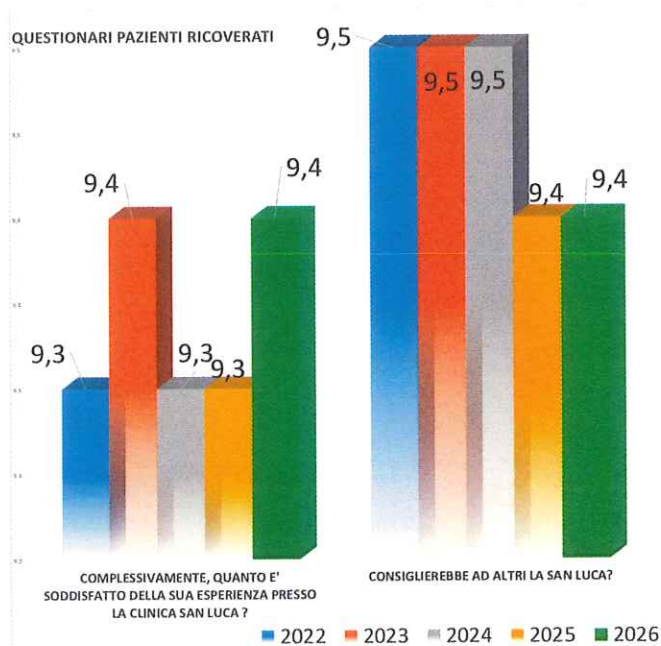


Di seguito vengono sintetizzate in tabella e in forma grafica le medie dei punteggi riscontrati nei primi sei mesi degli anni 2022-2026,.

QUESTIONARI PAZIENTI AREA AMBULATORIALE		
	COMPLESSIVAMENTE, QUANTO E' SODDISFATTO DELLA SUA ESPERIENZA PRESSO LA CLINICA SAN LUCA ?	CONSIGLIEREBBE AD ALTRI LA SAN LUCA?
2022	9,2	9,3
2023	9,3	9,3
2024	9,1	9,2
2025	6,0	5,5
2026	0,0	0,0



QUESTIONARI PAZIENTI RICOVERATI		
	COMPLESSIVAMENTE, QUANTO E' SODDISFATTO DELLA SUA ESPERIENZA PRESSO LA CLINICA SAN LUCA ?	CONSIGLIEREBBE AD ALTRI LA SAN LUCA ?
2022	9,3	9,5
2023	9,4	9,5
2024	9,3	9,5
2025	9,3	9,4
2026	9,4	9,4



Primo semestre 2022-2026

Note primo semestre 2026-2025-2024-2023

A fronte della possibilità di contattare via e-mail la Direzione Sanitaria o richiedere appuntamenti per la segnalazione di disservizi e reclami, l'organizzazione della Casa di Cura e di Riposo San Luca non contempla la presenza di un URP strutturato, per cui risulta estremamente importante l'analisi dei campi liberi compilati, una cui prima valutazione, come da procedura aziendale, avviene all'inizio di ogni settimana sui questionari restituiti nella settimana precedente.

La possibilità di esprimere il proprio giudizio è stata particolarmente gradita dai pazienti e i campi note sono storicamente stati utilizzati in un numero rilevante di questionari, soprattutto per quanto riguarda l'area di Degenza, verosimilmente per il maggior tempo a disposizione e una miglior conoscenza della Clinica.

Il dettaglio mensile 2026 è riportato di seguito in tabella e in forma grafica.

Le tabelle e i grafici seguenti riportano il numero di note, differenziate per tipologia, rilevate nel corso dei primi sei mesi 2026, 2025, 2024 e 2023 (in verde encomio, in rosso reclamo, in arancio suggerimenti). Per i dettagli mensili e l'Area Ambulatoriale del triennio precedente si rimanda alle relazioni semestrali e consuntive 2025 e precedenti.

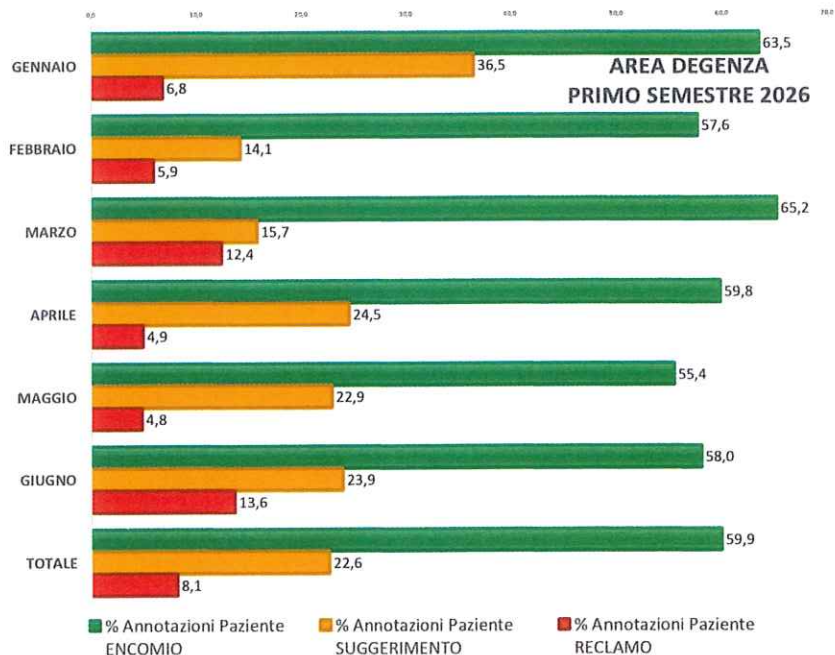
N.B. Si fa presente che la voce "Reclamo" corrisponde in realtà a quanto riportato nel campo libero "Sono assolutamente insoddisfatto perché...". Si tratta dunque di una forma per certi versi indotta di segnalazione e non di un reclamo tout court spontaneamente esposto.

La % è calcolata su totale dei questionari e non sul rapporto fra la tipologia di note (cioè: x% dei questionari ha note di reclamo, x% di encomio, etc.) perché ogni questionario contempla potenzialmente la compilazione di tutte e 3 le tipologie di segnalazioni.

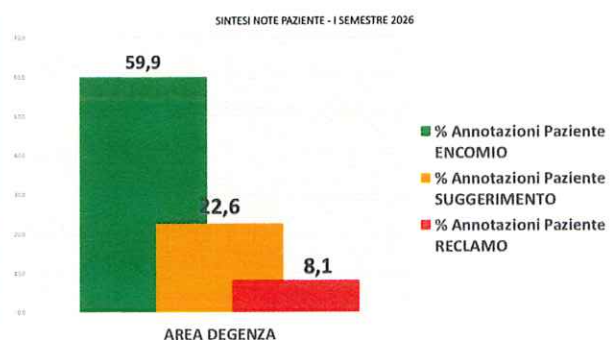


2026

AREA DEGENZA	% Annotazioni Paziente ENCOMIO	% Annotazioni Paziente SUGGERIMENTO	% Annotazioni Paziente RECLAMO
GENNAIO	63,5	36,5	6,8
FEBBRAIO	57,6	14,1	5,9
MARZO	65,2	15,7	12,4
APRILE	59,8	24,5	4,9
MAGGIO	55,4	22,9	4,8
GIUGNO	58,0	23,9	13,6
TOTALE	59,9	22,6	8,1

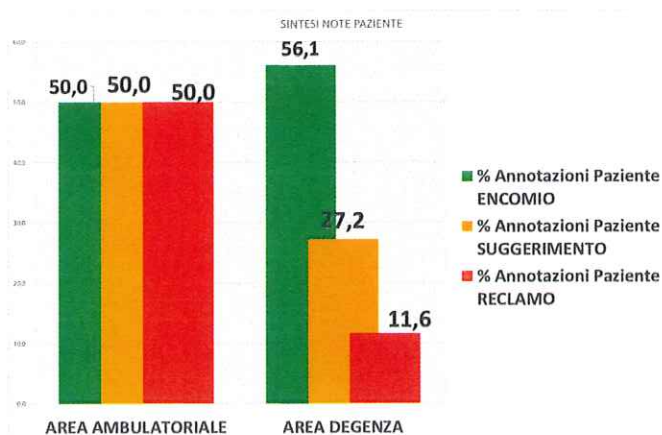


ANNO 2026 I semestre	Totale Questionari raccolti	% Annotazioni Paziente ENCOMIO	% Annotazioni Paziente SUGGERIMENTO	% Annotazioni Paziente RECLAMO
AREA AMBULATORIALE	0	—	—	—
AREA DEGENZA	521	59,9	22,6	8,1



ANNO 2025	Totale Questionari raccolti	% Annotazioni Paziente ENCOMIO	% Annotazioni Paziente SUGGERIMENTO	% Annotazioni Paziente RECLAMO
AREA AMBULATORIALE	2	50,0	50,0	50,0
AREA DEGENZA	545	56,1	27,2	11,6

Primo semestre



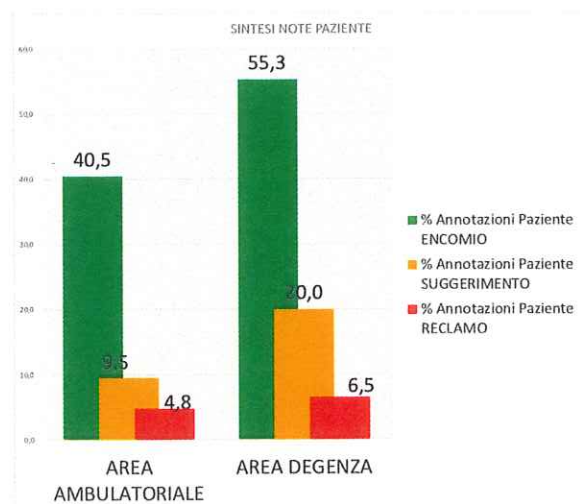


Casa di Cura
e di Riposo

SAN LUCA

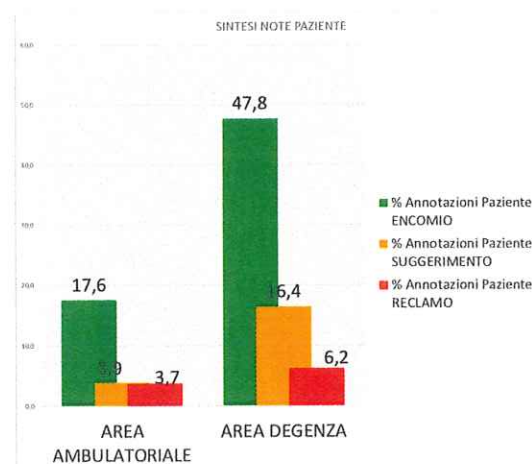
ANNO 2024	Totale Questionari raccolti	% Annotazioni Paziente ENCOMIO	% Annotazioni Paziente SUGGERIMENTO	% Annotazioni Paziente RECLAMO
AREA AMBULATORIALE	42	40,5	9,5	4,8
AREA DEGENZA	555	55,3	20,0	6,5

Primo semestre



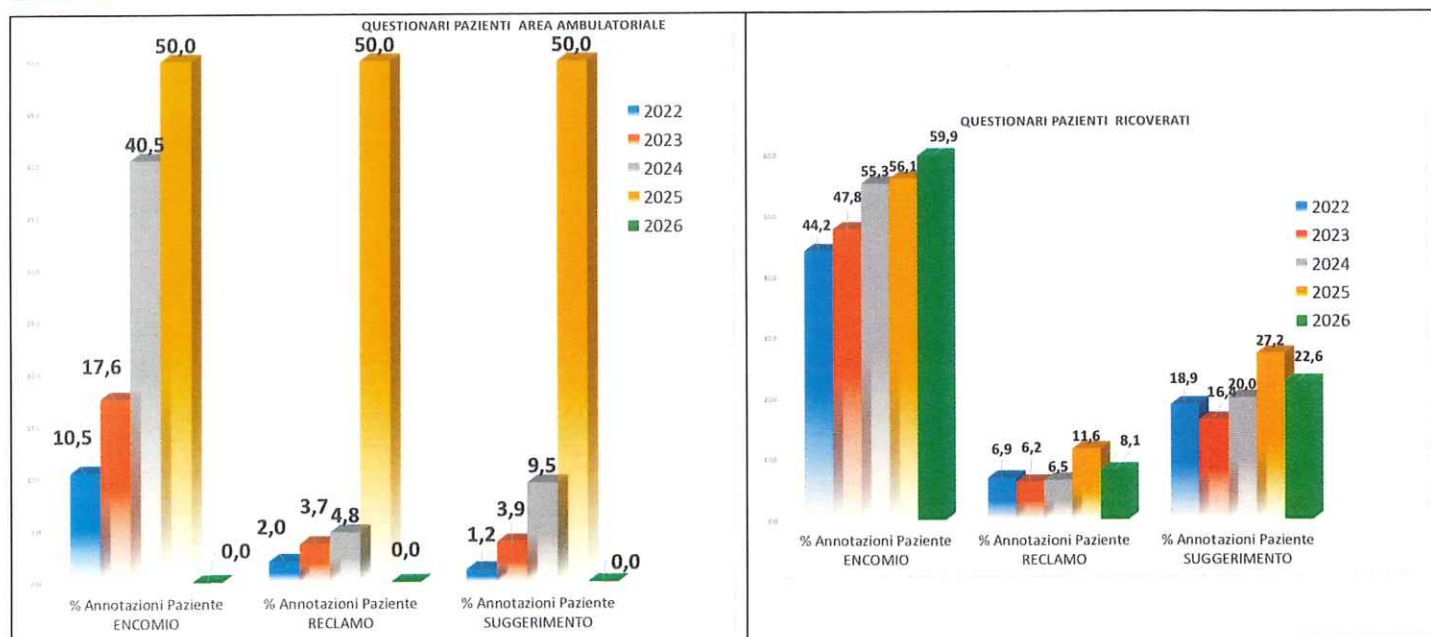
I SEMESTRE 2023	Totale Questionari raccolti	% Annotazioni Paziente ENCOMIO	% Annotazioni Paziente SUGGERIMENTO	% Annotazioni Paziente RECLAMO
AREA AMBULATORIALE	402	17,6	3,9	3,7
AREA DEGENZA	476	47,8	16,4	6,2

Primo semestre



Le tabelle e i grafici sottostanti mettono a confronto in modo sintetico i dati dei primi semestri del quinquennio 2022-2026

QUESTIONARI PAZIENTI AREA AMBULATORIALE				QUESTIONARI PAZIENTI RICOVERATI			
	% Annotazioni Paziente ENCOMIO	% Annotazioni Paziente RECLAMO	% Annotazioni Paziente SUGGERIMENTO		% Annotazioni Paziente ENCOMIO	% Annotazioni Paziente RECLAMO	% Annotazioni Paziente SUGGERIMENTO
2022	10,5	2,0	1,2	2022	44,2	6,9	18,9
2023	17,6	3,7	3,9	2023	47,8	6,2	16,4
2024	40,5	4,8	9,5	2024	55,3	6,5	20,0
2025	50,0	50,0	50,0	2025	56,1	11,6	27,2
2026	0,0	0,0	0,0	2026	59,9	8,1	22,6



Relativamente alle Degenze il trend risulta sostanzialmente stabile, con l'eccezione di un lieve aumento di note negative nel semestre trascorso, inferiore solo al primo semestre 2025, meritevole di monitoraggio,

Tipologia delle segnalazioni - Primo Semestre 2026 -2025 -2024 - 2023

Di seguito è riportata una sintesi della tipologia delle note di encomio, dei reclami e dei suggerimenti segnalate nei campi liberi dei questionari.

Per poter sintetizzare il dato si è cercato di creare una serie di macro categorie che potessero aggregare le annotazioni, proteiformi e generalmente molto dettagliate, dei pazienti. Per quanto riduttiva e condizionata dal giudizio dei valutatori, tale operazione è stata ritenuta necessaria anche nell'ottica di poter effettuare un confronto nel tempo.

La presente sintesi e i dati dettagliati sono stati condivisi con gli Operatori della Clinica nell'ottica di fornire uno strumento di discussione nelle riunioni di reparto, a complemento della discussione settimanale dei campi note, finalizzato al miglioramento dei punti di debolezza e al rinforzo di quelli di forza.

NOTE PER L'INTERPRETAZIONE DEL DATO

- IL "NUMERO DI QUESTIONARI CON NOTE DEL PZ " - (Reclamo (R) Suggerimenti (S) Encomio (E) - può risultare differente (solitamente inferiore) rispetto alla somma dei dati per singole tipologie, perché uno stesso questionario può contemplare al proprio interno note di reclamo circa un determinato aspetto e di encomio relativamente ad altri, oppure contenere note complesse della stessa categoria, ma inerenti aspetti non aggregabili (es encomio dettagliato e particolareggiato relativo alla qualità delle cure e al cibo, e così via). Alcuni questionari riportavano note, prevalentemente di suggerimento, relative ad aspetti non modificabili a livello aziendale (es. compagno di stanza sgradito, preferenze sul genere degli operatori, etc), in tali casi si è computata la segnalazione, senza riportare il dettaglio e assegnarne la categoria.



- La percentuale delle tipologie è calcolata sul totale delle note per singola macro-categoria e non sul totale dei "questionari con note"

Encomio:

I semestre 2026	TIPOLOGIA NOTE DI ENCOMIO %														2026
	TEMPI D'ATTESA	RISPETTO ORARI	CONFORT ALBERGHERIO STRUTTURALI	CONFORT ALBERGHERIO SERVIZI ACCESSORI	SERVIZI IGIENICI (STRUTTURALE)	PULIZIA	RISTORAZIONE	RELAZIONE PERSONALE MEDICO	RELAZIONE PERSONALE ASSISTENZA	RELAZIONE FRONT-OFFICE	QUALITA' DELLE CURE	INFORMAZIONI CLINICHE	GIUDIZIO GLOBALE EQUIPES	GIUDIZIO GLOBALE STRUTTURA	TOTALE NOTE N°
AREA AMBULATORIALE	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0
AREA DEGENZA	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	6,6	3,3	16,9	2,2	30,9	2,7	25,4	9,0	366

I semestre 2025	TIPOLOGIA NOTE DI ENCOMIO %														
	TEMPI D'ATTESA	RISPETTO ORARI	CONFORT ALBERGHERIO STRUTTURALI	CONFORT ALBERGHERIO SERVIZI ACCESSORI	SERVIZI IGIENICI (STRUTTURALE)	PULIZIA	RISTORAZIONE	RELAZIONE PERSONALE MEDICO	RELAZIONE PERSONALE ASSISTENZA	RELAZIONE FRONT-OFFICE	QUALITA' DELLE CURE	INFORMAZIONI CLINICHE	GIUDIZIO GLOBALE EQUIPES	GIUDIZIO GLOBALE STRUTTURA	TOTALE NOTE N°
AREA AMBULATORIALE	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	1
AREA DEGENZA	0,3	1,5	0,3	0,6	0,0	3,8	6,1	1,7	19,8	0,9	26,2	2,3	27,4	9,0	343

2024	TIPOLOGIA NOTE DI ENCOMIO %														
	TEMPI D'ATTESA	RISPETTO ORARI	CONFORT ALBERGHERIO STRUTTURALI	CONFORT ALBERGHERIO SERVIZI ACCESSORI	SERVIZI IGIENICI (STRUTTURALE)	PULIZIA	RISTORAZIONE	RELAZIONE PERSONALE MEDICO	RELAZIONE PERSONALE ASSISTENZA	RELAZIONE FRONT-OFFICE	QUALITA' DELLE CURE	INFORMAZIONI CLINICHE	GIUDIZIO GLOBALE EQUIPES	GIUDIZIO GLOBALE STRUTTURA	TOTALE NOTE
AREA AMBULATORIALE	2,4	2,4	1,2	0,0	0,0	2,4	3,6	6,0	3,6	10,8	8,4	13,3	33,7	12,0	83
AREA DEGENZA	0,8	0,4	1,2	0,4	0,0	3,5	6,2	1,2	23,6	2,3	18,6	0,0	29,1	12,8	258

2023	TIPOLOGIA NOTE DI ENCOMIO %														
	TEMPI D'ATTESA	RISPETTO ORARI	CONFORT ALBERGHERIO STRUTTURALI	CONFORT ALBERGHERIO SERVIZI ACCESSORI	SERVIZI IGIENICI (STRUTTURALE)	PULIZIA	RISTORAZIONE	RELAZIONE PERSONALE MEDICO	RELAZIONE PERSONALE ASSISTENZA	RELAZIONE FRONT-OFFICE	QUALITA' DELLE CURE	INFORMAZIONI CLINICHE	GIUDIZIO GLOBALE EQUIPES	GIUDIZIO GLOBALE STRUTTURA	TOTALE NOTE N°
AREA AMBULATORIALE	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	10,0	5,0	5,0	30,0	5,0	10,0	0,0	25,0	10,0	20
AREA DEGENZA	0,6	0,6	1,1	0,9	0,0	2,8	5,7	2,8	17,1	0,9	17,7	2,8	37,0	10,0	351

Gli Utenti hanno segnalato di aver apprezzato in modo particolare la qualità delle cure, la relazione con il Personale di Assistenza e hanno espresso giudizi positivi sulle équipes in generale e sulla Clinica. Rispetto alle valutazioni degli anni precedenti, si segnala il mantenimento di un sensibile incremento delle note di encomio rispetto alle relazioni con il Front-Office e la qualità del cibo. Relativamente alla Ristorazione l'andamento è risultato variabile nei mesi a partire dal secondo semestre 2025, con iniziale peggioramento, verosimilmente per cambio della ditta in outsourcing e miglioramento negli ultimi mesi, presumibilmente per l'avvenuta riorganizzazione interna del Servizio. In lieve riduzione il gradimento delle pulizie delle degenze, già oggetto di monitoraggio specifico.

Suggerimenti

I semestre 2026	TIPOLOGIA DEI SUGGERIMENTI %														2026
	TEMPI D'ATTESA	RISPETTO ORARI	CONFORT ALBERGHIERO STRUTTURALI	CONFORT ALBERGHIERO SERVIZI ACCESSORI	SERVIZI IGIENICI (STRUTTURALE)	PULIZIA	RISTORAZIONE	RELAZIONE PERSONALE MEDICO	RELAZIONE PERSONALE ASSISTENZA	RELAZIONE FRONT-OFFICE	QUALITA' DELLE CURE	INFORMAZIONI CLINICHE	GIUDIZIO GLOBALE EQUIPES	GIUDIZIO GLOBALE STRUTTURA	TOTALE NOTE N°
AREA AMBULATORIALE	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0
AREA DEGENZA	0,0	1,5	32,1	16,8	0,7	3,6	10,2	2,2	3,6	2,2	13,1	9,5	0,0	4,4	137

I semestre 2025	TIPOLOGIA DEI SUGGERIMENTI %														
	TEMPI D'ATTESA	RISPETTO ORARI	CONFORT ALBERGHIERO STRUTTURALI	CONFORT ALBERGHIERO SERVIZI ACCESSORI	SERVIZI IGIENICI (STRUTTURALE)	PULIZIA	RISTORAZIONE	RELAZIONE PERSONALE MEDICO	RELAZIONE PERSONALE ASSISTENZA	RELAZIONE FRONT-OFFICE	QUALITA' DELLE CURE	INFORMAZIONI CLINICHE	GIUDIZIO GLOBALE EQUIPES	GIUDIZIO GLOBALE STRUTTURA	TOTALE NOTE N°
AREA AMBULATORIALE	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1
AREA DEGENZA	0,6	1,1	37,5	23,9	0,6	6,8	2,8	1,7	0,6	0,6	15,3	6,3	0,6	1,7	176

2024	TIPOLOGIA DEI SUGGERIMENTI %														
	TEMPI D'ATTESA	RISPETTO ORARI	CONFORT ALBERGHIERO STRUTTURALI	CONFORT ALBERGHIERO SERVIZI ACCESSORI	SERVIZI IGIENICI (STRUTTURALE)	PULIZIA	RISTORAZIONE	RELAZIONE PERSONALE MEDICO	RELAZIONE PERSONALE ASSISTENZA	RELAZIONE FRONT-OFFICE	QUALITA' DELLE CURE	INFORMAZIONI CLINICHE	GIUDIZIO GLOBALE EQUIPES	GIUDIZIO GLOBALE STRUTTURA	TOTALE NOTE N°
AREA AMBULATORIALE	0,0	0,0	0,0	80,0	0,0	20,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5
AREA DEGENZA	0,8	0,0	20,6	19,0	19,8	9,5	7,9	0,8	0,0	0,0	8,7	7,1	0,8	4,8	126

2023	TIPOLOGIA DEI SUGGERIMENTI %														
	TEMPI D'ATTESA	RISPETTO ORARI	CONFORT ALBERGHIERO STRUTTURALI	CONFORT ALBERGHIERO SERVIZI ACCESSORI	SERVIZI IGIENICI (STRUTTURALE)	PULIZIA	RISTORAZIONE	RELAZIONE PERSONALE MEDICO	RELAZIONE PERSONALE ASSISTENZA	RELAZIONE FRONT-OFFICE	QUALITA' DELLE CURE	INFORMAZIONI CLINICHE	GIUDIZIO GLOBALE EQUIPES	GIUDIZIO GLOBALE STRUTTURA	TOTALE NOTE N°
AREA AMBULATORIALE	0,0	5,3	10,5	21,1	42,1	5,3	0,0	5,3	0,0	0,0	5,3	0,0	0,0	5,3	19
AREA DEGENZA	0,0	2,2	14,3	57,1	7,7	3,3	4,4	3,3	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	2,2	91

La maggior parte dei suggerimenti ha riguardato il confort alberghiero, relativamente alla macrocategoria “servizi accessori”, con ricorrente segnalazione rispetto alla mancanza di wifi, pochi canali TV, mancanza di zanzariere. Relativamente a tali aspetti, quelli passibili di risoluzione sono già oggetto di valutazione da parte della Direzione Generale e dell'Ufficio Tecnico.

I suggerimenti circa gli aspetti strutturali hanno riguardato in modo particolare i pazienti dell'Area Medica, che hanno segnalato un condizionamento climatico non soddisfacente e ripetutamente espresso il desiderio di poter disporre di aree comuni dedicate per le attività di gruppo e di aree attrezzate per l'attività fisica. Relativamente alla climatizzazione, oggetto principale delle note negative del primo semestre 2026, si è già provveduto a con misure temporanee e, ove già possibile, con provvedimenti strutturali.

Per quanto riguarda le attività di gruppo auspiccate dai pazienti dell'Area Medica si è già provveduto con una revisione del percorso di cura attualmente in fase di validazione.

Per quanto concerne la ristorazione, tutti i suggerimenti sono pervenuti da pazienti dell'Area Medica, che hanno manifestato desiderio di una maggior varietà degli alimenti, a fronte di frequente concomitante segnalazione di gradimento della qualità degli alimenti. Pur rimanendo su punteggi inequivocabilmente positivi, le medie dei punteggi sulla ristorazione risultano costantemente inferiori al giudizio globale sulla Clinica, anche se il dato al momento risulta unicamente meritevole di attenzione, anche in considerazione dell'incremento delle note di encomio e la diminuzione di quelle negative nei campi liberi dei questionari. Il processo è oggetto di monitoraggio costante.

Per quanto concerne le "informazioni cliniche", inizialmente il dato ha riguardato prevalentemente il non completo allineamento degli Operatori di una stessa Equipe nella comunicazione al paziente. Il dato è stato segnalato al Responsabile ed è tutt'ora sotto monitoraggio; è inoltre in corso un Audit dedicato all'Informazione Clinica di cui si prevede la restituzione del dato nel mese di ottobre p.v.

Altre segnalazioni hanno riguardato la richiesta di materiale informativo. Relativamente a tale aspetto si è provveduto ad implementare la "Rubrica Empowerment" del sito web aziendale con materiale informativo relativo alle principali tipologie di patologie trattate presso la Clinica ed è previsto il progressivo inserimento di ulteriori informative.

Circa la "qualità delle cure", le segnalazioni hanno espresso l'esigenza dei pazienti del percorso Obesità di implementare la prosecuzione delle cure dopo la dimissione in modo strutturato, mediante, ad esempio, la creazione di gruppi di pazienti coordinati dall'Equipe che li ha avuti in carico durante il ricovero e, durante la permanenza in Clinica, di poter usufruire di gruppi di discussione, attività motoria lieve, condivisione di materiale informativo, etc. L'Equipe ha già proposto una revisione del percorso, in fase di implementazione per rispondere in modo strutturato a tali richieste.

Reclamo

2026

I semestre 2026	TIPOLOGIA NOTE DI RECLAMO %														2026
	TEMPI D'ATTESA	RISPETTO ORARI	CONFORT ALBERGHIERO STRUTTURALI	CONFORT ALBERGHIERO SERVIZI ACCESSORI	SERVIZI IGIENICI (STRUTTURALE)	PULIZIA	RISTORAZIONE	RELAZIONE PERSONALE MEDICO	RELAZIONE PERSONALE ASSISTENZA	RELAZIONE FRONT-OFFICE	QUALITA' DELLE CURE	INFORMAZIONI CLINICHE	GIUDIZIO GLOBALE EQUIPES	GIUDIZIO GLOBALE STRUTTURA	TOTALE NOTE N°
AREA AMBULATORIALE	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0
AREA DEGENZA	2,1	0,0	12,8	6,4	0,0	12,8	6,4	6,4	4,3	0,0	29,8	17,0	0,0	2,1	47

2025

I semestre 2025	TIPOLOGIA NOTE DI RECLAMO %														
	TEMPI D'ATTESA	RISPETTO ORARI	CONFORT ALBERGHIERO STRUTTURALI	CONFORT ALBERGHIERO SERVIZI ACCESSORI	SERVIZI IGIENICI (STRUTTURALE)	PULIZIA	RISTORAZIONE	RELAZIONE PERSONALE MEDICO	RELAZIONE PERSONALE ASSISTENZA	RELAZIONE FRONT-OFFICE	QUALITA' DELLE CURE	INFORMAZIONI CLINICHE	GIUDIZIO GLOBALE EQUIPES	GIUDIZIO GLOBALE STRUTTURA	TOTALE NOTE N°
AREA AMBULATORIALE	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1
AREA DEGENZA	1,3	2,6	11,7	28,6	3,9	3,9	3,9	2,6	6,5	0,0	22,1	9,1	0,0	3,9	77



2024

	TIPOLOGIA NOTE DI RECLAMO %														TOTALE NOTE N°
	TEMPI D'ATTESA	RISPETTO ORARI	CONFORT ALBERGHIERO STRUTTURALI	CONFORT ALBERGHIERO SERVIZI ACCESSORI	SERVIZI (IGIENICI) (STRUTTURALE)	PULIZIA	RISTORAZIONE	RELAZIONE PERSONALE MEDICO	RELAZIONE PERSONALE ASSISTENZA	RELAZIONE FRONT-OFFICE	QUALITA' DELLE CURE	INFORMAZIONI CLINICHE	GIUDIZIO GLOBALE EQUIPES	GIUDIZIO GLOBALE STRUTTURA	
AREA AMBULATORIALE	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2
AREA DEGENZA	0,0	0,0	14,6	4,9	7,3	17,1	2,4	9,8	7,3	4,9	22,0	7,3	0,0	2,4	41

2023

	TIPOLOGIA NOTE DI RECLAMO %														TOTALE NOTE
	RISPETTO ORARI	CONFORT ALBERGHIERO STRUTTURALI	CONFORT ALBERGHIERO SERVIZI ACCESSORI	SERVIZI (IGIENICI) (STRUTTURALE)	PULIZIA	RISTORAZIONE	RELAZIONE PERSONALE MEDICO	RELAZIONE PERSONALE ASSISTENZA	RELAZIONE FRONT-OFFICE	QUALITA' DELLE CURE	INFORMAZIONI CLINICHE	GIUDIZIO GLOBALE EQUIPES	GIUDIZIO GLOBALE STRUTTURA		
AREA AMBULATORIALE	0,0	10,5	5,3	31,6	21,1	0,0	0,0	0,0	0,0	5,3	5,3	15,8	0,0	5,3	19
AREA DEGENZA	2,9	2,9	5,7	28,6	14,3	8,6	2,9	11,4	5,7	0,0	8,6	8,6	0,0	0,0	35

Le note di “reclamo” in linea di massima hanno riguardato gli stessi aspetti riportati nel commento relativo ai suggerimenti, cui si rimanda.

Per quanto riguarda gli aspetti relazionali, si è trattato in tutti i casi del rapporto con un singolo Operatore e non con l'insieme dell'Equipe. Le segnalazioni di maggior interesse/gravità sono state via via trasmesse agli interessati a seguito della valutazione settimanale dei questionari depositati la settimana precedente.

Le note relative alla pulizia si riferivano principalmente alle aree pertinentziali e comuni (balconi, aree di accesso alla Clinica, etc); poiché anche relativamente alle degenze si è riscontrata una sia pur lieve riduzione della percentuale di note di encomio è stato avviato un audit dedicato, che si concluderà con la revisione del cronoprogramma delle pulizie e l'eventuale rivalutazione del fabbisogno di risorse umane.

Considerazioni conclusive

Quanto emerso dall'analisi dei questionari viene utilizzato per:

- correggere le criticità segnalate
- implementare il piano di miglioramento del periodo successivo
- pianificare attività formative finalizzate a contenere i punti di debolezza, incrementare i punti di forza rilevati

La possibilità offerta agli utenti di esprimere note di encomio, reclamo e suggerimenti nei campi liberi dedicati presenti sul retro dei questionari, anche in considerazione della mancanza di un URP strutturato, acquisisce una particolare valenza ai fini del rapporto con gli Utenti per progettare e realizzare in modo

proattivo e partecipato i diversi interventi che mirano ad assicurare nel tempo la soddisfazione di cittadini e stakeholders.

Sono stati messi a confronto alcuni aspetti di ordine generale rilevati nel primo semestre dell'anno in corso e di quelli trascorsi.

Il dato che risulta più evidente è il progressivo maggior utilizzo dei campi liberi per la segnalazione delle impressioni sulla Clinica da parte dei pazienti ricoverati, verosimile conseguenza di una maggior opera di sensibilizzazione da parte degli Operatori all'utilizzo dello strumento da parte dei pazienti.

Per contro, si è assistito alla progressiva riduzione nella restituzione dei questionari relativi alle attività ambulatoriali. La progressiva riduzione nella restituzione dei Mod.Pre.Car.002 è stata osservata a partire dal 2024 ed è proseguita nonostante l'opera di sensibilizzazione svolta nei confronti degli Operatori dell'Area Ambulatoriale. Tale riscontro è stato attribuito all'ottimizzazione dei tempi previsti per lo svolgimento delle prestazioni ambulatoriali, con riduzione dello stazionamento presso le aree di attesa. Si è deciso di mantenere in uso il Mod.Pre.Car.002 per fornire comunque uno strumento agevole per la segnalazione di disservizio, ma si è stabilito di indagare via via aspetti particolari del percorso ambulatoriale, a partire dalle attività del Punto Prelievi /Esami di Laboratorio mediante somministrazione del **Mod._Dir_San_ Questionario_Laboratorio_25_11_2025**. Il questionario è stato somministrato a partire dal mese di maggio 2026 e la distribuzione avverrà sino a tutto il mese di settembre. E' prevista la restituzione del dato entro il mese di ottobre p.v.

Nel corso del primo semestre 2026 circa il 22,5% dei pazienti che sono stati ricoverati in Area Medica o hanno subito un Intervento Chirurgico ha restituito il questionario compilato.

Relativamente alle Degenze, il 91% dei questionari riportava sul retro note descrittive, relativamente alle quali nel 60% dei casi si è trattato di indicazione di punti di forza da mantenere e nel 31% di indicazioni di punti di miglioramento.

In termini molto sintetici sono state particolarmente apprezzate la sfera relazionale, sia con le équipes nel loro insieme, sia nei confronti di singoli professionisti, in primis dell'area Assistenziale nonché la qualità delle cure ricevute.

Per quanto concerne le segnalazioni e i suggerimenti circa le "informazioni cliniche", nella "Rubrica Empowerment" del sito web aziendale è stato inserito materiale informativo relativo alle principali tipologie di patologie trattate presso la Clinica ed è previsto il progressivo inserimento di ulteriori informative; è inoltre in corso un Audit dedicato all'Informazione Clinica; si prevede la restituzione del dato nella relazione consuntiva annuale.

Circa la "qualità delle cure", le segnalazioni hanno espresso l'esigenza dei pazienti del percorso Obesità di proseguire le cure dopo la dimissione con i gruppi di discussione guidata attivati durante la permanenza in Clinica. L'Equipe ha già proposto una revisione del percorso, attualmente in fase di implementazione, per rispondere in modo strutturato a tali richieste. E' stato inoltre predisposto un questionario dedicato, la cui somministrazione è attualmente in corso e proseguirà sino a tutto il mese di ottobre 2026 con la finalità di indagare la fruibilità del percorso e la soddisfazione del paziente, nonché di ottimizzare il percorso stesso sulla base di quanto rilevato. E' prevista la restituzione del dato con la relazione consuntiva annuale.



La maggior parte dei suggerimenti ha riguardato il confort alberghiero, relativamente alla macrocategoria “servizi accessori”, con ricorrente segnalazione rispetto alla mancanza di wifi, pochi canali TV, mancanza di zanzariere. Relativamente a tali aspetti, quelli passibili di risoluzione sono già oggetto di valutazione da parte della Direzione Generale e dell’Ufficio Tecnico.

Relativamente alla climatizzazione, oggetto principale delle note negative del primo semestre 2026, si è già provveduto a con misure temporanee e, ove già possibile, con provvedimenti strutturali.

Per quanto concerne la ristorazione, tutti i suggerimenti sono pervenuti da pazienti dell’Area Medica, che hanno manifestato desiderio di una maggior varietà degli alimenti, a fronte di frequente concomitante segnalazione di gradimento della qualità degli alimenti. Pur rimanendo su punteggi inequivocabilmente positivi, le medie dei punteggi sulla ristorazione risultano costantemente inferiori al giudizio globale sulla Clinica, per cui il processo viene tenuto sotto costante monitoraggio, sebbene a seguito della riorganizzazione interna del servizio si sia assistito dall’incremento delle note di encomio e alla parallela diminuzione di quelle negative nei campi liberi dei questionari.

La lieve riduzione del gradimento delle pulizie delle degenze riscontrata nel semestre trascorso è già oggetto di monitoraggio specifico.

Il Direttore Sanitario
Dott. Fabrizio E. Ferri

Il Direttore Generale
Ing. Germano Pignata