

La soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate

Rilevazione della soddisfazione dei Clienti tramite somministrazione di questionari

Quest'anno la valutazione è stata effettuata per:

- Pazienti della Diagnostica per Immagini
- Pazienti di Dialisi

Come nel 2025, non è stata fatta per

- Pazienti in ricovero ordinario e day surgery, ambulatori

I questionari ritornati per la diagnostica per immagini sono stati 30.
I questionari ritornati per la dialisi sono stati 18

1.1.1.1 I pazienti della diagnostica per immagini

Quest'anno si è somministrato il questionario per la sesta volta.

Il questionario è stato elaborato nel mese di marzo 2021 ed è stato poi approvato a seguito di alcuni aggiornamenti il 20/03/2021. È poi rimasto invariato.

Il questionario richiede:

- il motivo per il quale il paziente si è rivolto alla Casa di Cura Siligato
- il tipo di esame eseguito, al fine di eventuali stratificazioni da effettuare però solo con una raccolta significativa di questionari compilati
- una valutazione sulla prestazione

come da quanto è di seguito riportato.

1) Si è rivolto alla nostra Struttura

- ☐ su consiglio del medico curante ☐ su consiglio di amici e parenti
☐ perché vicino a casa / lavoro ☐ consultazione internet, pagine gialle, quotidiani etc.
☐ altro.....

2) Quale genere di prestazione ha effettuato?

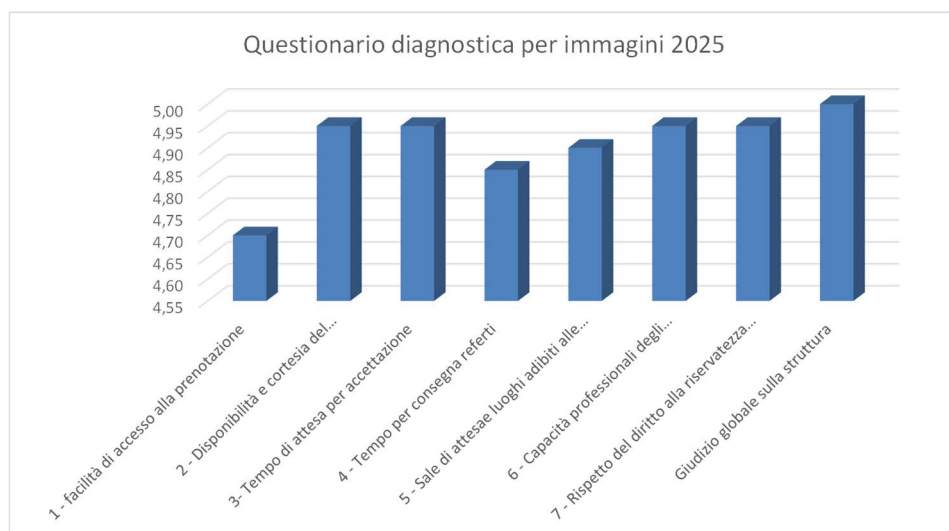
.....

Esprima il suo giudizio rispetto ai seguenti punti (<i>barrare con una X il giudizio</i>)	Molto Soddisfatto	Soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
1. Facilità di accesso alle prenotazioni	☐	☐	☐	☐
2. Disponibilità e cortesia del personale prenotazioni/ Accettazione	☐	☐	☐	☐
3. Tempo di attesa per <u>accettazione</u>	☐ (meno di 15 minuti)	☐ (tra 15 a 30 minuti)	☐ (tra 30 a 60 minuti)	☐ (oltre 60 minuti)
4. Tempo di consegna dei <u>referti</u>	☐	☐	☐	☐
5. Sale di attesa e luoghi adibiti alle indagini	☐	☐	☐	☐
6. Capacità professionali degli operatori nell'erogazione della prestazione sanitaria	☐	☐	☐	☐
7. Rispetto del suo diritto alla riservatezza nell'iter sanitario e nella consegna dei referti	☐	☐	☐	☐
9. <i>Giudizio globale sulla struttura</i>	☐	☐	☐	☐

Si mettono in relazione i risultati conseguiti nel 2025 e nel 2026

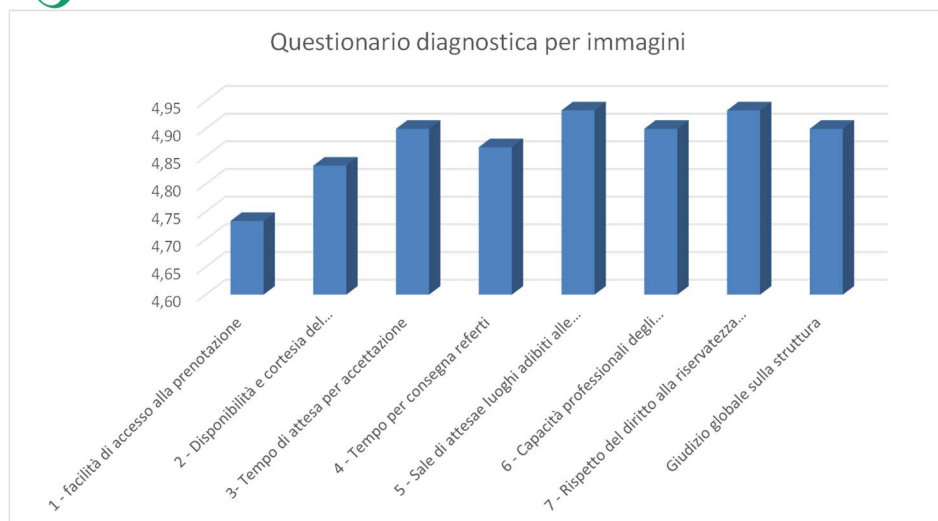
Nel 2025 hanno risposto al questionario 20 persone

Descrizione indicatore	SI
1 - facilità di accesso alla prenotazione	4,70
2 - Disponibilità e cortesia del personale per prenotazione e accettazione	4,95
3- Tempo di attesa per accettazione	4,95
4 - Tempo per consegna referti	4,85
5 - Sale di attesae luoghi adibiti alle prestazioni ambulatoriali	4,90
6 - Capacità professionali degli operatori nell'erogazione della prestazione sanitaria	4,95
7 - Rispetto del diritto alla riservatezza nell'iter sanitario e nela consegna dei referti	4,95
Giudizio globale sulla struttura	5,00



Nel 2025 hanno risposto al questionario 30 persone

Descrizione indicatore	i
1 - facilità di accesso alla prenotazione	4,73
2 - Disponibilità e cortesia del personale per prenotazione e accettazione	4,83
3- Tempo di attesa per accettazione	4,90
4 - Tempo per consegna referti	4,87
5 - Sale di attesae luoghi adibiti alle prestazioni ambulatoriali	4,93
6 - Capacità professionali degli operatori nell'erogazione della prestazione sanitaria	4,90
7 - Rispetto del diritto alla riservatezza nell'iter sanitario e nela consegna dei referti	4,93
Giudizio globale sulla struttura	4,90



Considerazioni risultati 2026 vs risultati 2025

Si ha evidenza che il livello di soddisfazione conseguito nel 2026 risulta sostanzialmente invariato rispetto al 2025.

1.1.1.2 Pazienti della dialisi

Questionari raccolti per pazienti di Dialisi.

È disponibile un questionario specifico, somministrato già dal 2023 senza variazioni.

Questionari compilati:

- Nel 2025: 17 – campione 100% dei pazienti presenti a maggio 2025
- Nel 2026: 18 – campione 100% dei pazienti presenti a maggio 2026

La preghiamo di esprimere un giudizio sugli aspetti che seguono barrando le caselle

Il questionario viene compilato nel Centro in data ____/____/____

☐ dal paziente ☐ con l'aiuto dei familiari ☐ con l'aiuto di un operatore

l'età del paziente è ____ anni il sesso ☐ M ☐ F

Grado di scolarità: ☐ elementari ☐ medie ☐ superiori
☐ università ☐ nessuno

ASPETTI ALBERGHIERI

	Buona	Accettabile	Scadente	Pessima
Come giudica la pulizia della postazione e degli spazi comuni?	☐	☐	☐	☐
Come giudica la pulizia dei servizi igienici (wc – doccia - lavandino)	☐	☐	☐	☐
Come giudica gli orari e l'organizzazione della giornata?	☐	☐	☐	☐
Come giudica la colazione servita?	☐	☐	☐	☐

ASPETTI RELAZIONALI

	Buona	Accettabile	Scadente	Pessima
Come giudica la frequenza con cui i medici parlano con lei e con gli altri pazienti	☐	☐	☐	☐
Come giudica l'attenzione con la quale i medici e gli infermieri curano il suo accesso vascolare?	☐	☐	☐	☐
Come giudica la sensibilità e l'adoperarsi del personale infermieristico del centro dialisi verso le sue problematiche?	☐	☐	☐	☐
Come giudica la prontezza con la quale il personale del centro dialisi risponde alle sue richieste quando si sente male o ha dei dolori?	☐	☐	☐	☐
Come giudica l'informazione che le viene fornita in merito alla dialisi?	☐	☐	☐	☐
Intorno a lei sente calore e accoglienza?	☐	☐	☐	☐

L'ASSISTENZA E LE CURE

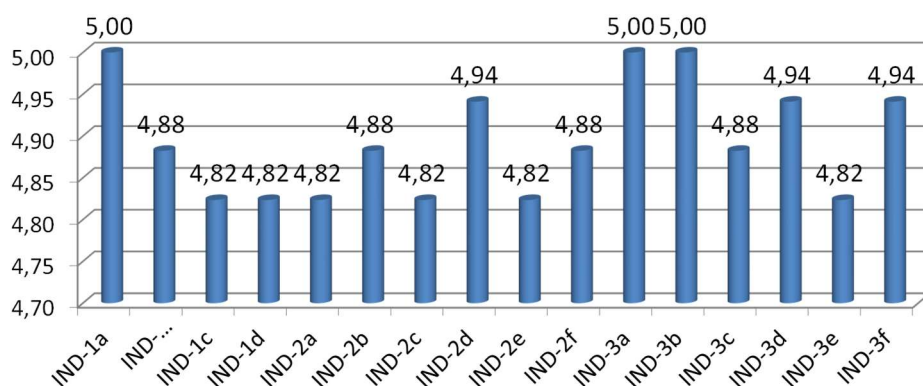
	Buona	Accettabile	Scadente	Pessima
Come giudica il trattamento ricevuto dal personale medico ?	☐	☐	☐	☐
Come giudica il trattamento ricevuto dal personale infermieristico	☐	☐	☐	☐
Come giudica il trattamento ricevuto dal personale di assistenza -trasporto	☐	☐	☐	☐
Come giudica le cure a lei prestate	☐	☐	☐	☐
Come valuta il rispetto della riservatezza personale che gli operatori hanno avuto nei suoi confronti	☐	☐	☐	☐
Come valuta, nel suo complesso, il servizio offerto dal personale del centro	☐	☐	☐	☐

Su quali argomenti avrebbe bisogno di maggiori informazioni:

- ☐ Terapia dialitica
☐ Terapia medica
☐ Alimentazione
☐ Trapianto
☐ Eventuali problematiche ricorrenti: ☐ sete
☐ insonnia
☐ crampi
☐ prurito
☐ debolezza
☐ ipotensione
☐ inappetenza

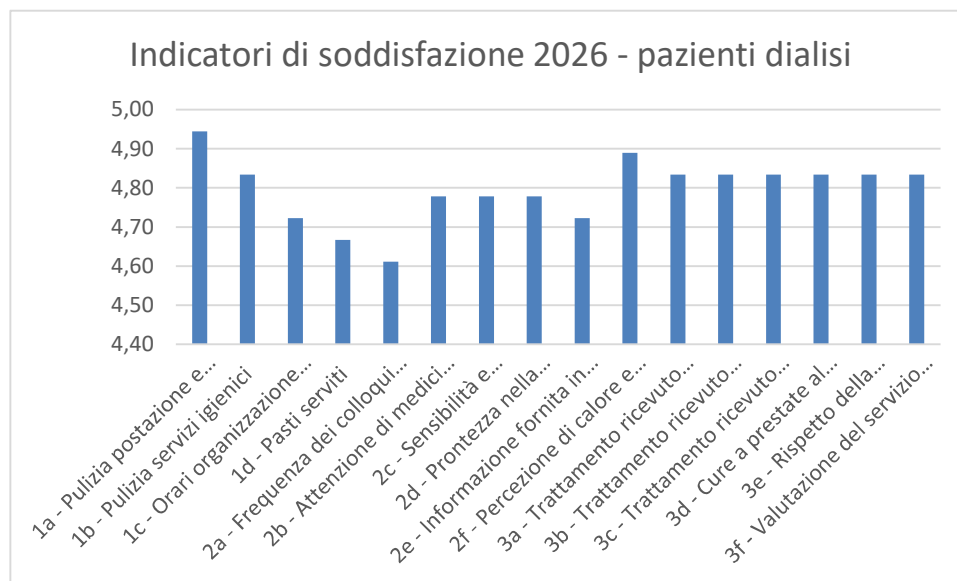
Risultati raccolti dai questionari somministrati nel 2025

Servizio Emodialisi	Descrizione indicatore	SI
IND-1a	1a - Pulizia postazione e spazi comuni	5,00
IND-1ba	1b - Pulizia servizi igienici	4,88
IND-1c	1c - Orari organizzazione giornata	4,82
IND-1d	1d - Pasti serviti	4,82
IND-2a	2a - Frequenza dei colloqui con i medici (anche con gli altri pazienti)	4,82
IND-2b	2b - Attenzione di medici ed infermieri nella gestione dell'accesso vascolare	4,88
IND-2c	2c - Sensibilità e disponibilità del personale infermieristico del centro dialisi verso le sue problematiche	4,82
IND-2d	2d - Prontezza nella risposta del personale del centro dialisi alle sue richieste	4,94
IND-2e	2e - Informazione fornita in merito alla dialisi	4,82
IND-2f	2f - Percezione di calore e di accoglienza nel centro	4,88
IND-3a	3a - Trattamento ricevuto dal personale medico	5,00
IND-3b	3b - Trattamento ricevuto dal personale infermieristico	5,00
IND-3c	3c - Trattamento ricevuto dal personale di assistenza - trasporto	4,88
IND-3d	3d - Cure a prestate al paziente	4,94
IND-3e	3e - Rispetto della riservatezza personale degli operatori nei suoi confronti	4,82
IND-3f	3f - Valutazione del servizio offerto dal personale del centro	4,94



Risultati raccolti dai questionari somministrati nel 2026

Codice indicatore	Descrizione indicatore	Valore
IND-1a	1a - Pulizia postazione e spazi comuni	4,94
IND-1ba	1b - Pulizia servizi igienici	4,83
IND-1c	1c - Orari organizzazione giornata	4,72
IND-1d	1d - Pasti serviti	4,67
IND-2a	2a - Frequenza dei colloqui con i medici (anche con gli altri pazienti)	4,61
IND-2b	2b - Attenzione di medici ed infermieri nella gestione dell'accesso vascolare	4,78
IND-2c	2c - Sensibilità e disponibilità del personale infermieristico del centro dialisi verso le	4,78
IND-2d	2d - Prontezza nella risposta del personale del centro dialisi alle sue richieste	4,78
IND-2e	2e - Informazione fornita in merito alla dialisi	4,72
IND-2f	2f - Percezione di calore e di accoglienza nel centro	4,89
IND-3a	3a - Trattamento ricevuto dal personale medico	4,83
IND-3b	3b - Trattamento ricevuto dal personale infermieristico	4,83
IND-3c	3c - Trattamento ricevuto dal personale di assistenza - trasporto	4,83
IND-3d	3d - Cure a prestate al paziente	4,83
IND-3e	3e - Rispetto della riservatezza personale degli operatori nei suoi confronti	4,83
IND-3f	3f - Valutazione del servizio offerto dal personale del centro	4,83



Commenti:

- Risultati ritenuti assolutamente soddisfacenti, in linea con le attese, essendo il personale preparato e disponibile ed essendo l'ambiente assolutamente gradevole –In linea con i risultati conseguiti nel 2025, anche se con valori leggermente inferiori.
- Nessuna azione di miglioramento suggerita dai risultati dei questionari.