

**CUSTOMER SATISFACTION
ANNO 2025
CASA DI CURE ORESTANO s.r.l.**

Periodo di riferimento: gennaio – dicembre 2025
Numero di questionari analizzati: 502
Il campione ha riguardato esclusivamente i pazienti in ricovero ordinario. Le interviste sono state effettuate pochi giorni prima della dimissione.
I reparti oggetto di analisi sono: Cardiologia, Chirurgia Generale, Medicina Interna, Urologia, Ortopedia e Traumatologia.
I dati, interamente visionabili e consultabili dalla matrice originaria, sono stati elaborati attraverso il foglio di calcolo Excel e le relative tabelle Pivot.

Redatto da RQ

Data: 26.01.2026

Carlo Billitteri

Sommario

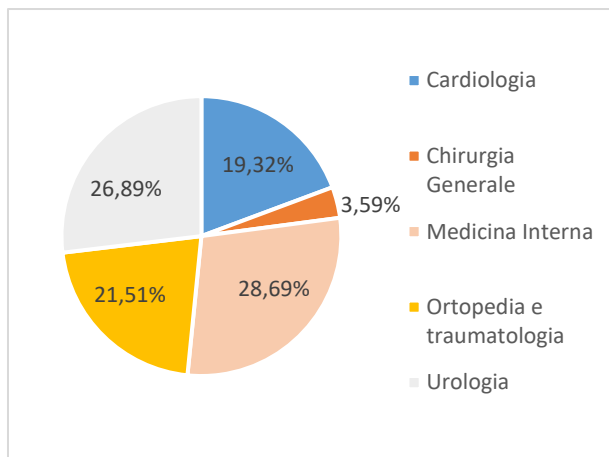
SEZIONE 1: INFORMAZIONI GENERALI	4
• DOMANDA N.1 - "In quale reparto è ricoverato il paziente?"	4
• DOMANDA N.2 - "Chi compila il questionario?"	4
• DOMANDA N.3 - "Qual è il sesso del paziente?"	5
• DOMANDA N.4 - "Qual è l'età del paziente?"	6
• DOMANDA N.5 - "Qual è la residenza del paziente?"	7
• DOMANDA N.6 - "E' la prima volta che si rivolge a questa Struttura?"	8
SEZIONE 2: COMFORT.....	10
• DOMANDA N. 8 – " Qual è il suo giudizio complessivo rispetto alla pulizia degli ambienti?"	10
• DOMANDA N. 9– " Qual è il suo giudizio complessivo rispetto al comfort degli ambienti?"	11
• DOMANDA N. 10 – " Qual è il suo giudizio complessivo rispetto alla qualità, varietà e gradevolezza del cibo"12	
SEZIONE 3: QUALITA' DELL'ASSISTENZA.....	13
• DOMANDA N. 11 – " Come valuta la qualità delle cure ricevute?"	13
• DOMANDA N. 12 – " Come valuta le informazioni ricevute prima del ricovero?"	14
• DOMANDA N. 13 – " Come valuta le istruzioni ricevute su terapie e comportamenti da adottare durante e dopo il ricovero?"	15
• DOMANDA N. 14 – " Come valuta l'attenzione che le ha dedicato il professionista che l'ha assistita?"16	
• DOMANDA N. 15 – " Come valuta l'attenzione che le hanno dedicato gli infermieri che l'hanno assistita?"	17
• DOMANDA N. 16 – " Come valuta l'assistenza ricevuta in sala operatoria?"	18
• DOMANDA N. 17 – " Come valuta il rispetto della sua privacy e della sua dignità durante le visite, le cure e la degenza?"	19
SEZIONE 4: RELAZIONE	20
• DOMANDA N. 18 – " Come valuta la cortesia e sollecitudine del personale degli uffici di prenotazione, accettazione, portineria?"	20
• DOMANDA N. 19 – " Come valuta l'accoglienza e disponibilità del personale infermieristico?"	21
• DOMANDA N. 20 – " Come valuta l'ascolto e disponibilità del personale medico?"	22
• DOMANDA N. 21 – " Come valuta l'accoglienza e disponibilità del personale di sala operatoria?"	23
SEZIONE 5: PERCEZIONE	24
• DOMANDA N. 22 – " Quando ha rivolto delle domande ad un medico, ha ricevuto delle risposte comprensibili ed esaustive?"	24
• DOMANDA N. 23 – " Quando ha rivolto delle domande ad un infermiere, ha ricevuto delle risposte comprensibili ed esaustive?"	25

	ANALISI DEI DATI DI CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2025	Cod. doc. DR.RCS.03 Rev. 1 del 10.12.2022
---	--	---

• DOMANDA N. 24 – "Quando ha suonato il campanello ha ricevuto un'assistenza tempestiva ed efficace?"	26
SEZIONE 6: LIVELLO DI SODDISFAZIONE GENERALE	27
• DOMANDA N. 25 – " Ritornerebbe in questa Struttura?	27
• DOMANDA N. 26 – "Consiglierebbe ad altri questa Struttura per i propri problemi di salute?"	28
• DOMANDA N. 27 – "Nel complesso, sulla base della sua esperienza di ricovero/visita/esame, esprima il suo livello di soddisfazione rispetto al servizio ricevuto."	29
• Conclusioni.....	28

SEZIONE 1: INFORMAZIONI GENERALI
• DOMANDA N.1 - “In quale reparto è ricoverato il paziente?”

Numero pazienti Reparto	Totale	Percentuale
Cardiologia	97	19,32%
Chirurgia Generale	18	3,59%
Medicina Interna	144	28,69%
Ortopedia e traumatologia	108	21,51%
Urologia	135	26,89%
Totale	502	100,00%

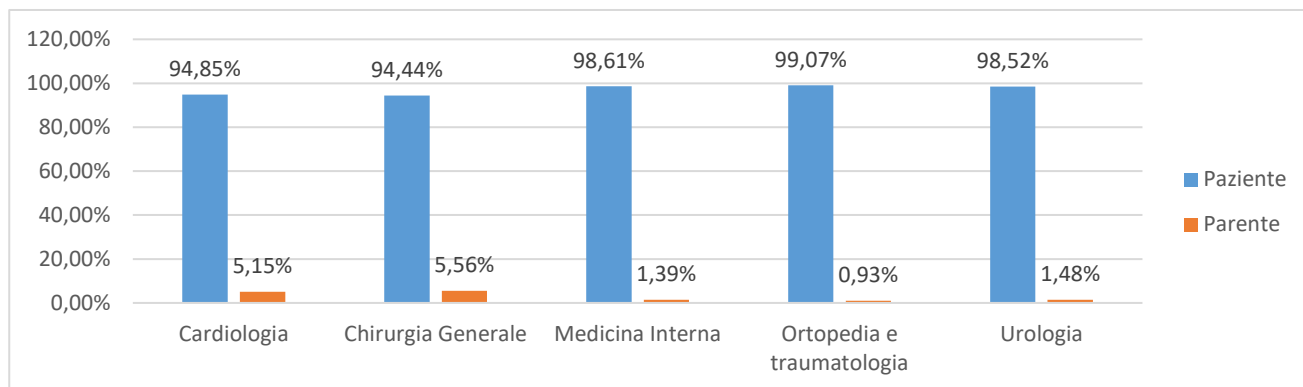


Il maggior numero di pazienti che ha risposto al questionario di Customer Satisfaction è stato ricoverato nel reparto di Medicina Interna (29%), seguito dai reparti di Urologia (27%), Ortopedia e Traumatologia (22%), Cardiologia (19%) e Chirurgia Generale (4%).

• DOMANDA N.2 - “Chi compila il questionario?”

Numero pazienti Chi compila il questionario	Percentuale		
	Paziente	Parente	Totale
Cardiologia	92	5	97
Chirurgia Generale	17	1	18
Medicina Interna	142	2	144
Ortopedia e traumatologia	107	1	108
Urologia	133	2	135
Totale	491	11	502

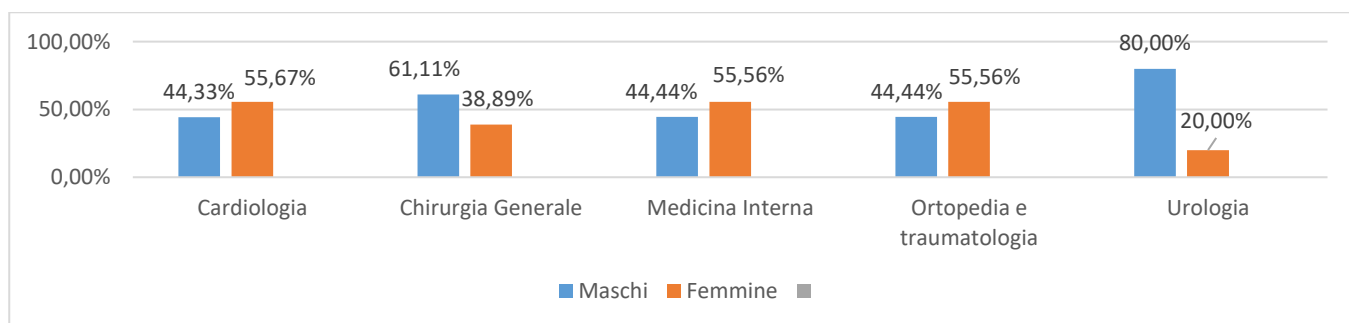
Percentuale Chi compila il questionario	Percentuale		
	Paziente	Parente	Totale
Cardiologia	94,85%	5,15%	100,00%
Chirurgia Generale	94,44%	5,56%	100,00%
Medicina Interna	98,61%	1,39%	100,00%
Ortopedia e traumatologia	99,07%	0,93%	100,00%
Urologia	98,52%	1,48%	100,00%
Totale	97,81%	2,19%	100,00%



Come da dettaglio grafico sopra riportato, risulta che quasi la totalità delle risposte al questionario è stata fornita dai pazienti (98%) a fronte del restante 2% che rappresenta la risposta fornita da un parente del degente. Il reparto che ha registrato una percentuale maggiore di somministrazione da parte dei parenti è stato quello di Chirurgia Generale (6%). Nel caso di pazienti minorenni o non collaboranti il questionario è stato somministrato ad un parente (genitore, coniuge, figlio/a).

• **DOMANDA N.3 - “Qual è il sesso del paziente?”**

Numero pazienti Sesso				Percentuale Sesso			
	M	F	Totale		M	F	Totale
Cardiologia	43	54	97	Cardiologia	44,33%	55,67%	100%
				Chirurgia Generale	61,11%	38,89%	100%
Chirurgia Generale	11	7	18	Medicina Interna	44,44%	55,56%	100%
Medicina Interna	64	80	144	Ortopedia e traumatologia	44,44%	55,56%	100%
Ortopedia e traumatologia	48	60	108	Urologia	80,00%	20,00%	100%
Urologia	108	27	135				
Totale	274	228	502	Totale	54,58%	45,42%	100%

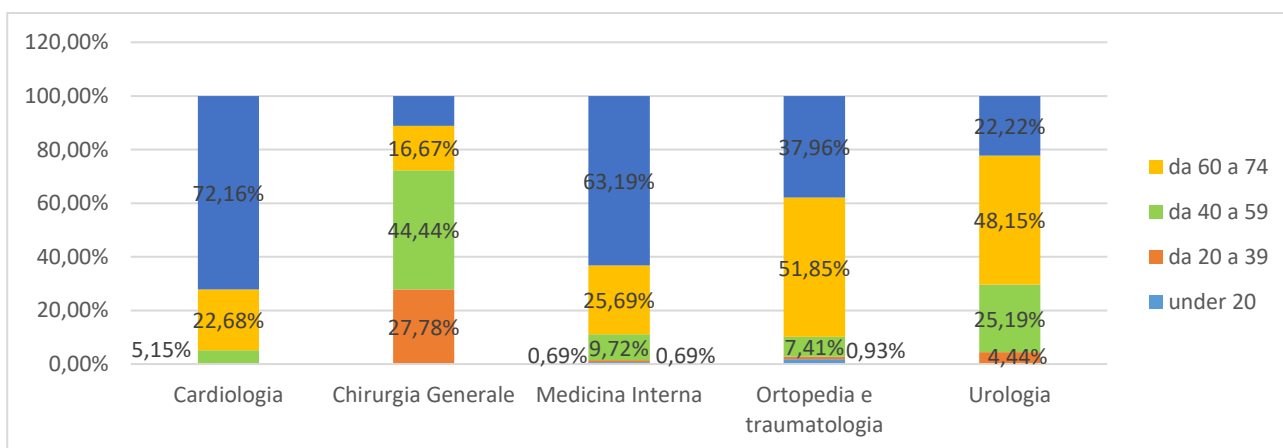


Le tabelle ed il grafico mostrano che sono stati intervistati più uomini (55%) che donne (45%). Il reparto di Urologia è quello che ha netta maggioranza di risposta maschile (80%) rispetto agli altri reparti.

• **DOMANDA N.4 - "Qual è l'età del paziente?"**

Numero pazienti Fascia di età						
	Under 20	da 20 a 39 anni	da 40 a 59 anni	da 60 a 74 anni	over 75	Totale
Cardiologia			5	22	70	97
Chirurgia Generale		5	8	3	2	18
Medicina Interna	1	1	14	37	91	144
Ortopedia e traumatologia	2	1	8	56	41	108
Urologia		6	34	65	30	135
Totale	3	13	69	183	234	502

Percentuale Fascia di età						
	Under 20	da 20 a 39 anni	da 40 a 59 anni	da 60 a 74 anni	over 75	Totale
Cardiologia	0,00%	0,00%	5,15%	22,68%	72,16%	100,00%
Chirurgia Generale	0,00%	27,78%	44,44%	16,67%	11,11%	100,00%
Medicina Interna	0,69%	0,69%	9,72%	25,69%	63,19%	100,00%
Ortopedia e traumatologia	1,85%	0,93%	7,41%	51,85%	37,96%	100,00%
Urologia	0,00%	4,44%	25,19%	48,15%	22,22%	100,00%
Totale	0,60%	2,59%	13,75%	36,45%	46,61%	100,00%

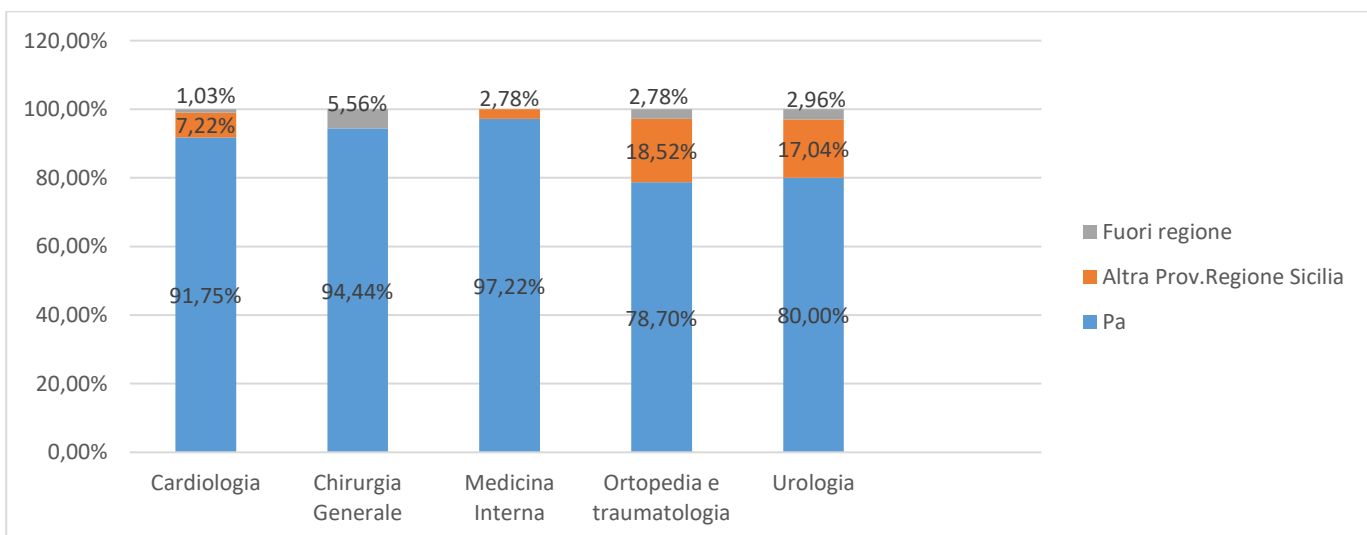


La maggioranza dei pazienti ricoverati in Clinica che ha risposto al questionario di Customer Satisfaction ha un'età superiore ai 75 anni (47%), seguono le fasce tra i 60 e i 74 anni (36%), tra i 40 e i 59 anni (14%), tra 20 e 39 anni (3%). Solo 3 pazienti hanno un'età inferiore ai 20 anni.

• **DOMANDA N.5 - "Qual è la residenza del paziente?"**

Numero pazienti Residenza				
	Prov. Pa	Altra Prov. Reg. Sic.	Fuori Regione	Totale
Cardiologia	89	7	1	97
Chirurgia Generale	17		1	18
Medicina Interna	140	4		144
Ortopedia e traumatologia	85	20	3	108
Urologia	108	23	4	135
Totale	439	54	9	502

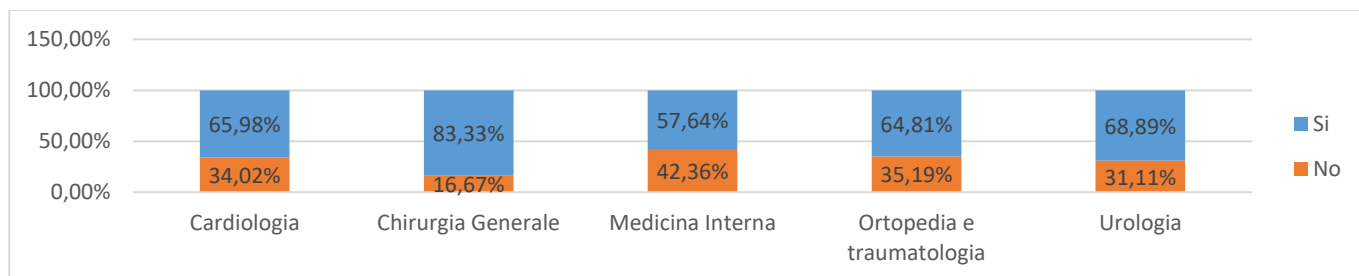
Percentuale Residenza				
	Prov. Pa	Altra Prov. Reg. Sic.	Fuori regione	Totale
Cardiologia	91,75%	7,22%	1,03%	100,00%
Chirurgia Generale	94,44%	0,00%	5,56%	100,00%
Medicina Interna	97,22%	2,78%	0,00%	100,00%
Ortopedia e traumatologia	78,70%	18,52%	2,78%	100,00%
Urologia	80,00%	17,04%	2,96%	100,00%
Totale	87,45%	10,76%	1,79%	100,00%



I grafici e la tabella mostrano che la maggioranza dei pazienti ricoverata in Casa di Cure Orestano è residente a Palermo o in Provincia di Palermo (87%) a fronte dell'11% che risiede in un'altra provincia della Regione Sicilia. Il restante 2% del campione intervistato risiede fuori dalla regione.

• **DOMANDA N.6 - "E' la prima volta che si rivolge a questa Struttura?"**

Numero pazienti <i>Prima volta che si rivolge a questa Struttura?</i>				Percentuale <i>Prima volta che si rivolge a questa Struttura?</i>			
	NO	SI	Totale		NO	SI	Totale
Cardiologia	33	64	97	Cardiologia	34,02%	65,98%	100,00%
Chirurgia Generale	3	15	18	Chirurgia Generale	16,67%	83,33%	100,00%
Medicina Interna	61	83	144	Medicina Interna	42,36%	57,64%	100,00%
Ortopedia e traumatologia	38	70	108	Ortopedia e traumatologia	35,19%	64,81%	100,00%
Urologia	42	93	135	Urologia	31,11%	68,89%	100,00%
Totale	177	325	502	Totale	35,26%	64,74%	100,00%



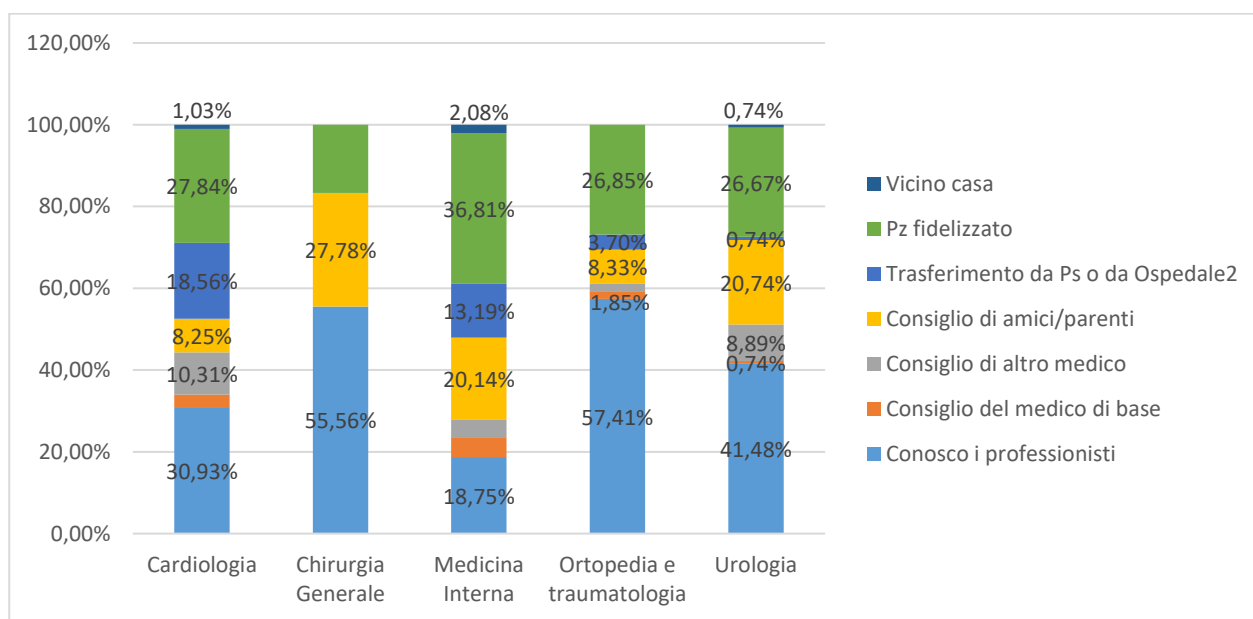
Dalla distribuzione dei dati risulta che la maggioranza degli intervistati si è rivolta per la prima volta alla Clinica Orestano (65%) mentre la restante parte ha già avuto precedenti contatti con la Casa di Cure (35%).

• **DOMANDA N. 7 – "Per quale motivo ha scelto questa Struttura Sanitaria?"**

Numero pazienti Motivo della scelta della Struttura								
	Conosco i professionist i	Consiglio del medico di base	Consiglio di altro medico	Consiglio di amici/ parenti	Pz fidelizzato	Trasferito da Ps o Ospedale	Vicino casa	Totale
Cardiologia	30	3	10	8	27	18	1	97
Chirurgia Generale	10			5	3			18
Medicina Interna	27	7	6	29	53	19	3	144
Ortopedia e traumatologia	62	2	2	9	29	4		108
Urologia	56	1	12	28	36	1	1	135
Totale	185	13	30	79	148	42	5	502

**Percentuale
Motivo della scelta della Struttura**

	Conosco i professionist i	Consiglio del medico di base	Consiglio di altro medico	Consiglio di amici/ parenti	Pz fidelizzato	Trasferito da Ps o Ospedale	Vicino casa	Totale
Cardiologia	30,93%	3,09%	10,31%	8,25%	27,84%	18,56%	1,03%	100,00%
Chirurgia Generale	55,56%	0,00%	0,00%	27,78%	16,67%	0,00%	0,00%	100,00%
Medicina Interna	18,75%	4,86%	4,17%	20,14%	36,81%	13,19%	2,08%	100,00%
Ortopedia e traumatologia	57,41%	1,85%	1,85%	8,33%	26,85%	3,70%	0,00%	100,00%
Urologia	41,48%	0,74%	8,89%	20,74%	26,67%	0,74%	0,74%	100,00%
Totale	36,85%	2,59%	5,98%	15,74%	29,48%	8,37%	1,00%	100,00%



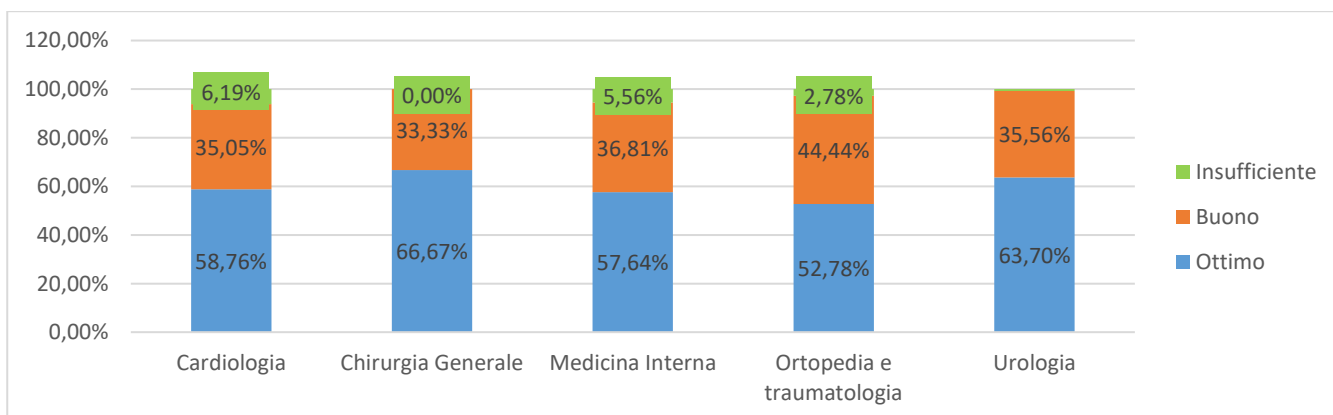
Analizzando le tabelle ed il grafico a barre si evidenzia come la maggioranza dei pazienti abbia scelto la Clinica Orestano per la pregressa conoscenza dei professionisti che vi lavorano (37%), secondariamente perché i pazienti si fossero trovati bene nei precedenti ricoveri (39%) e poi perché la Clinica fosse stata consigliata da amici e parenti (16%). Seguono coloro che sono stati trasferiti da altri ospedali (8%) e coloro a cui è stata consigliata da uno specialista (6%). Infine, il 3% dei pazienti ha scelto la clinica su suggerimento del medico di base e il restante 1% per la vicinanza da casa.

SEZIONE 2: COMFORT

- **DOMANDA N. 8 – " Qual è il suo giudizio complessivo rispetto alla pulizia degli ambienti?"**

Numero pazienti Giudizio complessivo sulla pulizia	Ottimo	Buono	Insufficiente	Totale
Cardiologia	57	34	6	97
Chirurgia Generale	12	6		18
Medicina Interna	83	53	8	144
Ortopedia e traumatologia	57	48	3	108
Urologia	86	48	1	135
Totale	295	189	18	502

Percentuale Giudizio complessivo sulla pulizia	Ottimo	Buono	Insufficiente	Totale
Cardiologia	58,76%	35,05%	6,19%	100,00%
Chirurgia Generale	66,67%	33,33%	0,00%	100,00%
Medicina Interna	57,64%	36,81%	5,56%	100,00%
Ortopedia e traumatologia	52,78%	44,44%	2,78%	100,00%
Urologia	63,70%	35,56%	0,74%	100,00%
Totale	58,76%	37,65%	3,59%	100,00%

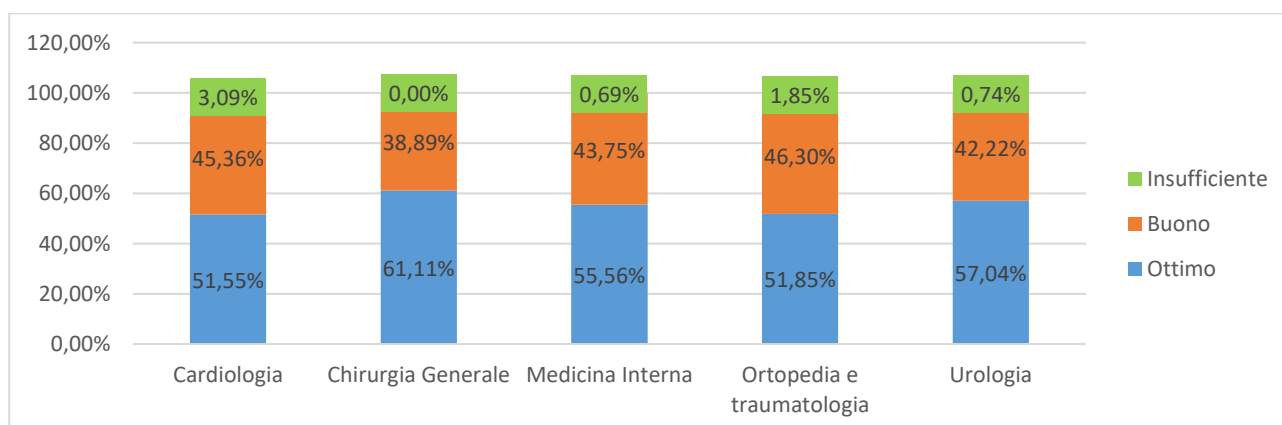


Per quanto concerne la valutazione sulla pulizia degli ambienti, oltre la maggioranza dei pazienti ha espresso un giudizio “ottimo” (59%) e “buono” (38%). Solo il 4% ha espresso un giudizio “insufficiente”. La valutazione migliore sulla pulizia degli ambienti proviene dai pazienti ricoverati presso il reparto di Chirurgia Generale (67%).

- **DOMANDA N. 9– " Qual è il suo giudizio complessivo rispetto al comfort degli ambienti?"**

Numero pazienti Giudizio complessivo sul comfort	Ottimo	Buono	Insufficiente	Totale
Cardiologia	50	44	3	97
Chirurgia Generale	11	7		18
Medicina Interna	80	63	1	144
Ortopedia e traumatologia	56	50	2	108
Urologia	77	57	1	135
Totale	274	221	7	502

Percentuale Giudizio complessivo sul comfort	Ottimo	Buono	Insufficiente	Totale
Cardiologia	51,55%	45,36%	3,09%	100,00%
Chirurgia Generale	61,11%	38,89%	0,00%	100,00%
Medicina Interna	55,56%	43,75%	0,69%	100,00%
Ortopedia e traumatologia	51,85%	46,30%	1,85%	100,00%
Urologia	57,04%	42,22%	0,74%	100,00%
Totale	54,58%	44,02%	1,39%	100,00%

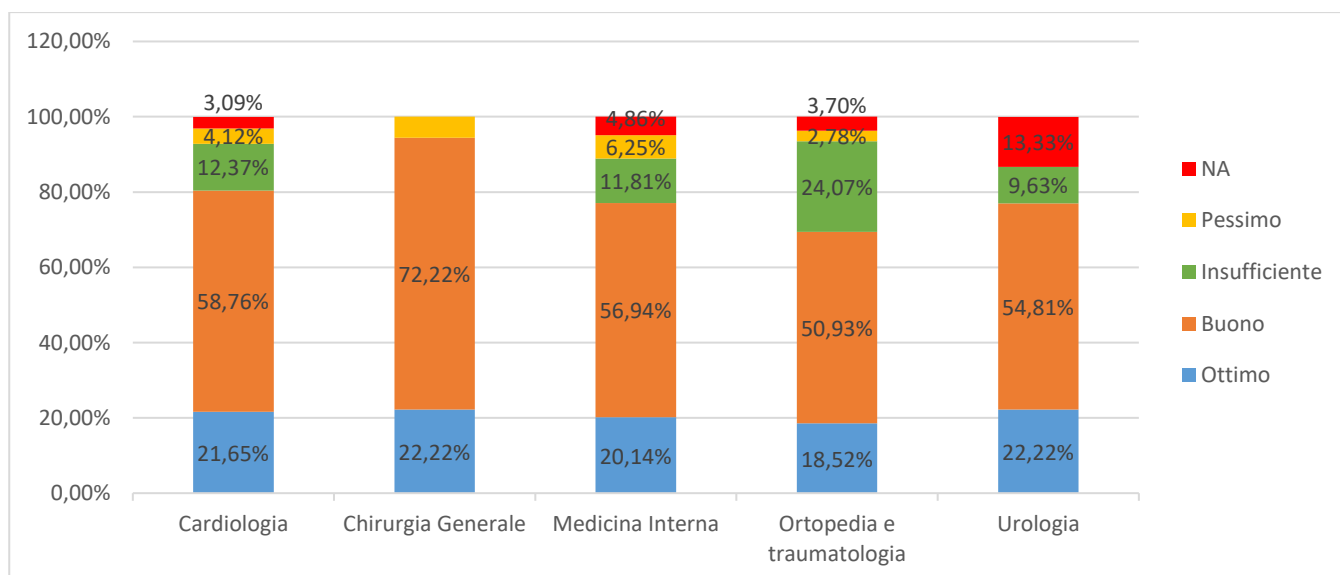


Per quanto riguarda il comfort delle stanze e degli ambienti in generale, la maggior parte dei pazienti ricoverati (55%) ha espresso un giudizio “ottimo”, seguito dal 44% che l’ha valutato “buono”. Meno del 2% ha invece ritenuto il comfort “insufficiente”. Chirurgia Generale si conferma il reparto che ha ricevuto il giudizio migliore (61%).

- **DOMANDA N. 10 – " Qual è il suo giudizio complessivo rispetto alla qualità, varietà e gradevolezza del cibo"**

Numero pazienti Giudizio complessivo sul cibo						
	Ottimo	Buono	Insufficiente	Pessimo	NA	Totale
Cardiologia	21	57	12	4	3	97
Chirurgia Generale	4	13		1		18
Medicina Interna	29	82	17	9	7	144
Ortopedia e traumatologia	20	55	26	3	4	108
Urologia	30	74	13		18	135
Totale	104	281	68	17	32	502

Percentuale Giudizio complessivo sul cibo						
	Ottimo	Buono	Insufficiente	Pessimo	NA	Totale
Cardiologia	21,65%	58,76%	12,37%	4,12%	3,09%	100,00%
Chirurgia Generale	22,22%	72,22%	0,00%	5,56%	0,00%	100,00%
Medicina Interna	20,14%	56,94%	11,81%	6,25%	4,86%	100,00%
Ortopedia e traumatologia	18,52%	50,93%	24,07%	2,78%	3,70%	100,00%
Urologia	22,22%	54,81%	9,63%	0,00%	13,33%	100,00%
Totale	20,72%	55,98%	13,55%	3,39%	6,37%	100,00%



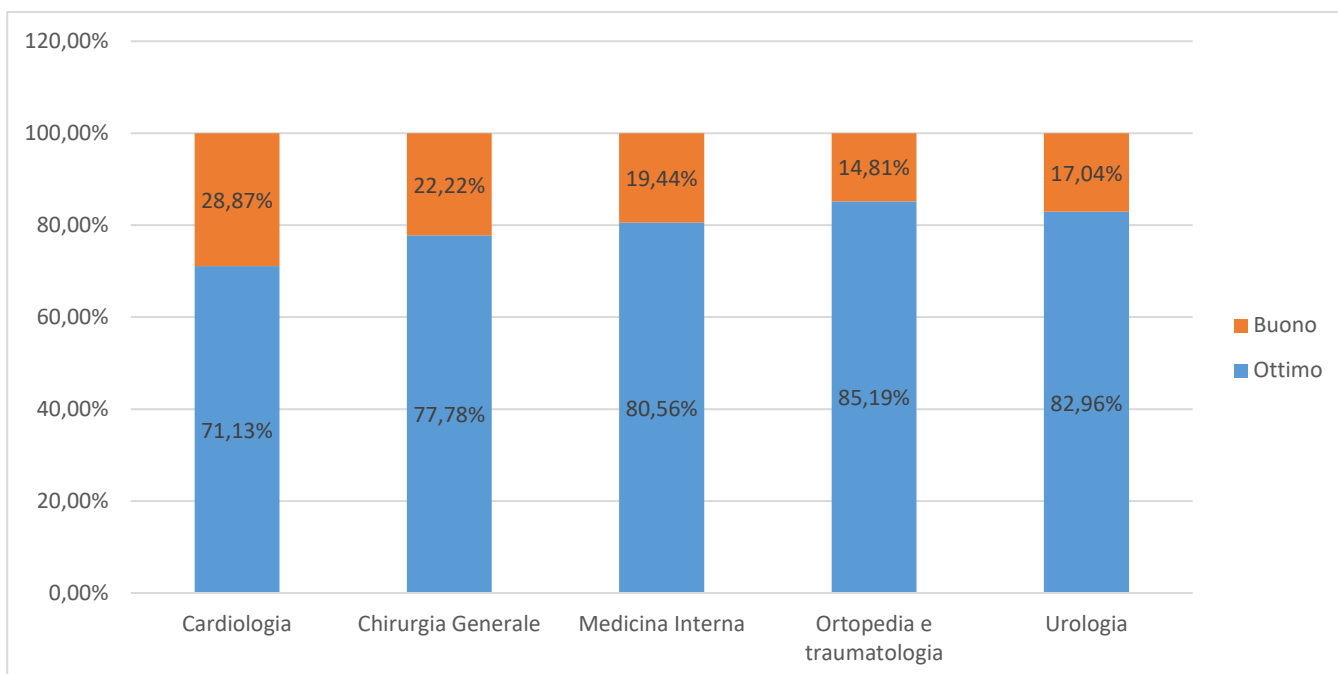
La maggior parte dei pazienti (56%) ha espresso un giudizio “buono” sulla varietà, gradevolezza e qualità del cibo seguito da un 21% che lo ha giudicato “ottimo”. Il 14% lo ha ritenuto “insufficiente”, il 6% non ha potuto fare una valutazione perché non lo ha assaggiato e il restante 4% lo ha invece considerato “pessimo”.

SEZIONE 3: QUALITA' DELL'ASSISTENZA

• **DOMANDA N. 11 – " Come valuta la qualità delle cure ricevute?"**

Numero pazienti Come valuta la qualità delle cure?			
	Ottimo	Buono	Totale
Cardiologia	69	28	97
Chirurgia Generale	14	4	18
Medicina Interna	116	28	144
Ortopedia e traumatologia	92	16	108
Urologia	112	23	135
Totale	403	99	502

Numero pazienti Come valuta la qualità delle cure?			
	Ottimo	Buono	Totale
Cardiologia	71,13%	28,87%	100,00%
Chirurgia Generale	77,78%	22,22%	100,00%
Medicina Interna	80,56%	19,44%	100,00%
Ortopedia e traumatologia	85,19%	14,81%	100,00%
Urologia	82,96%	17,04%	100,00%
Totale	80,28%	19,72%	100,00%

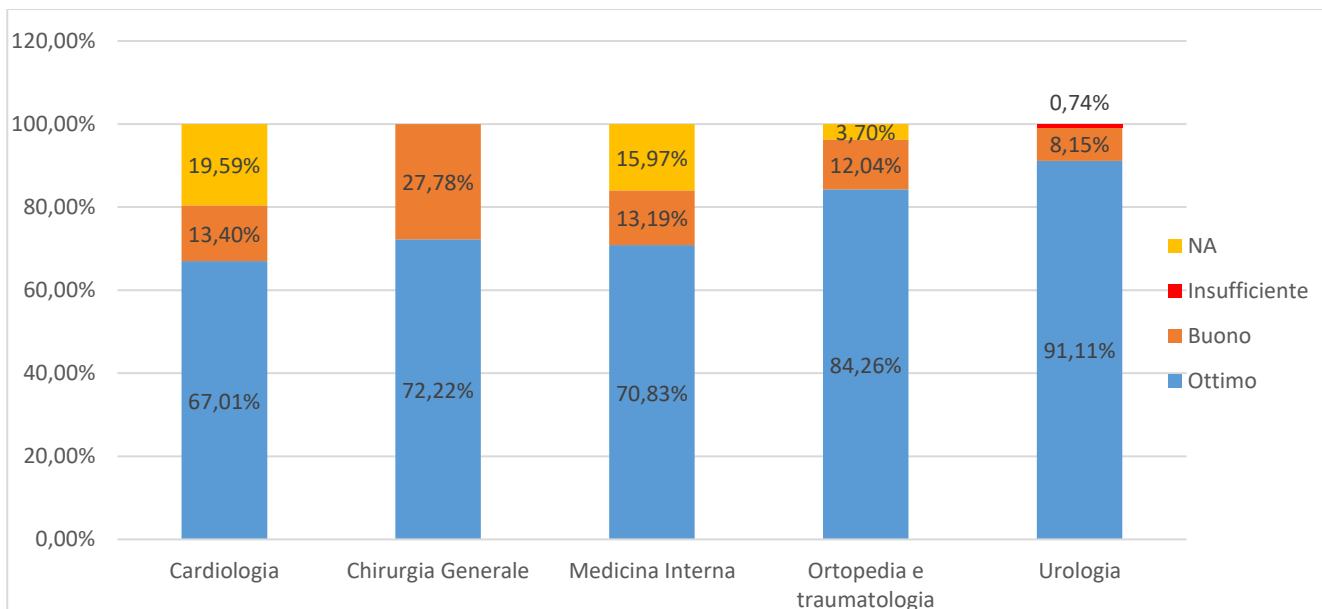


Dall'analisi dei dati emerge che per la maggior parte dei pazienti (80%) la qualità delle cure è stata “ottima” e che per il 20% è stata “buona”. Si evidenzia che il giudizio migliore proviene dal reparto di Ortopedia e traumatologia (85%) seguito da quello di Urologia (83%).

• **DOMANDA N. 12 – " Come valuta le informazioni ricevute prima del ricovero?"**

Numero pazienti <i>Come valuta le informazioni ricevute prima del ricovero?</i>					
	Ottimo	Buono	NA	Insufficiente	Totale
Cardiologia	65	13		19	97
Chirurgia Generale	13	5			18
Medicina Interna	102	19		23	144
Ortopedia e traumatologia	91	13		4	108
Urologia	123	11	1		135
Totale	394	61	1	46	502

Percentuale <i>Come valuta le informazioni ricevute prima del ricovero?</i>					
	Ottimo	Buono	Insufficiente	NA	Totale
Cardiologia	67,01%	13,40%	0,00%	19,59%	100,00%
Chirurgia Generale	72,22%	27,78%	0,00%	0,00%	100,00%
Medicina Interna	70,83%	13,19%	0,00%	15,97%	100,00%
Ortopedia e traumatologia	84,26%	12,04%	0,00%	3,70%	100,00%
Urologia	91,11%	8,15%	0,74%	0,00%	100,00%
Totale	78,49%	12,15%	0,20%	9,16%	100,00%

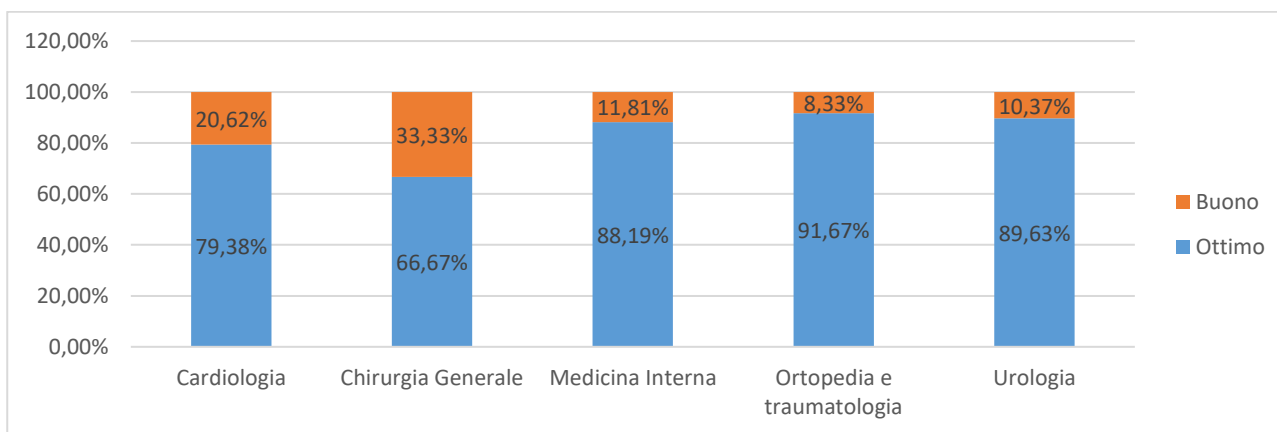


Rispetto alla valutazione sulle informazioni ricevute prima del ricovero, la maggior parte dei pazienti ha risposto "ottimo" (78%) mentre il 12% "buono". Il restante 9% non ha fornito una risposta alla domanda e solo 1 paziente ha dato un giudizio "insufficiente".

- **DOMANDA N. 13 – " Come valuta le istruzioni ricevute su terapie e comportamenti da adottare durante e dopo il ricovero?"**

Numero pazienti <i>Come valuta le istruzioni ricevute su terapie e comportamenti da adottare durante e dopo il ricovero?</i>			
	Ottimo	Buono	Totale
Cardiologia	77	20	97
Chirurgia Generale	12	6	18
Medicina Interna	127	17	144
Ortopedia e traumatologia	99	9	108
Urologia	121	14	135
Totale	436	66	502

Percentuale <i>Come valuta le istruzioni ricevute su terapie e comportamenti da adottare durante e dopo il ricovero?</i>			
	Ottimo	Buono	Totale
Cardiologia	79,38%	20,62%	100,00%
Chirurgia Generale	66,67%	33,33%	100,00%
Medicina Interna	88,19%	11,81%	100,00%
Ortopedia e traumatologia	91,67%	8,33%	100,00%
Urologia	89,63%	10,37%	100,00%
Totale	86,85%	13,15%	100,00%



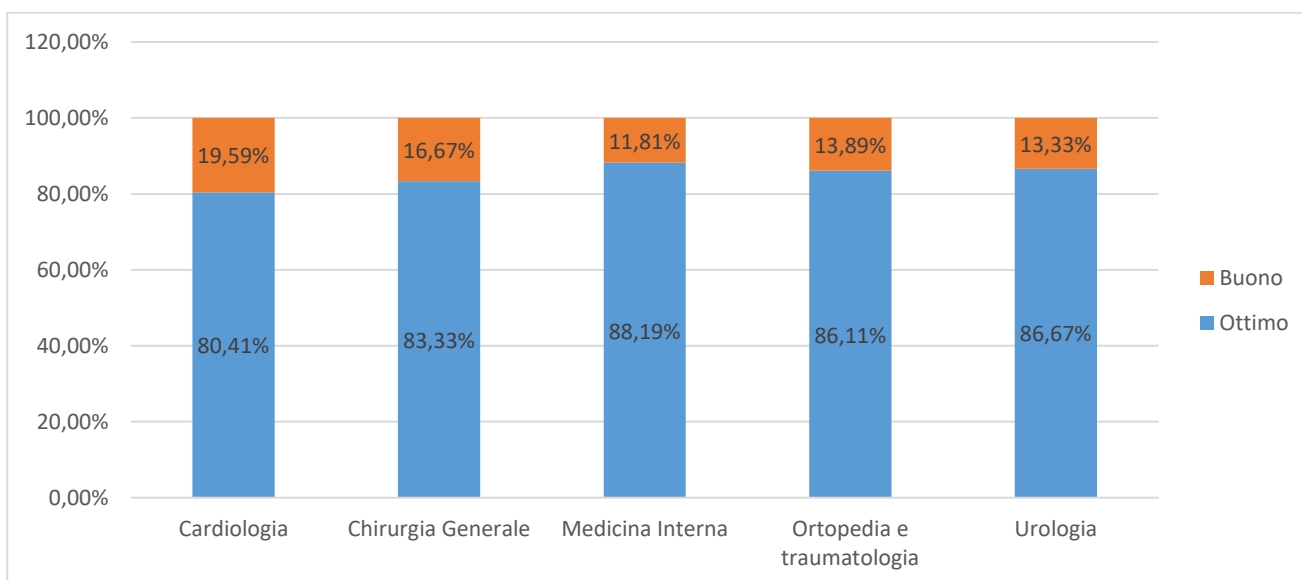
La maggior parte dei pazienti intervistati (87%) considera "ottime" le istruzioni ricevute su terapie e comportamenti da adottare durante e dopo il ricovero, seguito dal 133% che le ritiene "buone".

La valutazione migliore riguarda il reparto di Ortopedia e traumatologia (92%) seguito da Urologia (90%)

- **DOMANDA N. 14 – " Come valuta l'attenzione che le ha dedicato il professionista che l'ha assistita?"**

Numero pazienti <i>Come valuta l'attenzione del professionista che l'ha assistita?</i>			
	Ottimo	Buono	Totale
Cardiologia	78	19	97
Chirurgia Generale	15	3	18
Medicina Interna	127	17	144
Ortopedia e traumatologia	93	15	108
Urologia	117	18	135
Totale	430	72	502

Percentuale <i>Come valuta l'attenzione del professionista che l'ha assistita?</i>			
	Ottimo	Buono	Totale
Cardiologia	80,41%	19,59%	100,00%
Chirurgia Generale	83,33%	16,67%	100,00%
Medicina Interna	88,19%	11,81%	100,00%
Ortopedia e traumatologia	86,11%	13,89%	100,00%
Urologia	86,67%	13,33%	100,00%
Totale	85,66%	14,34%	100,00%

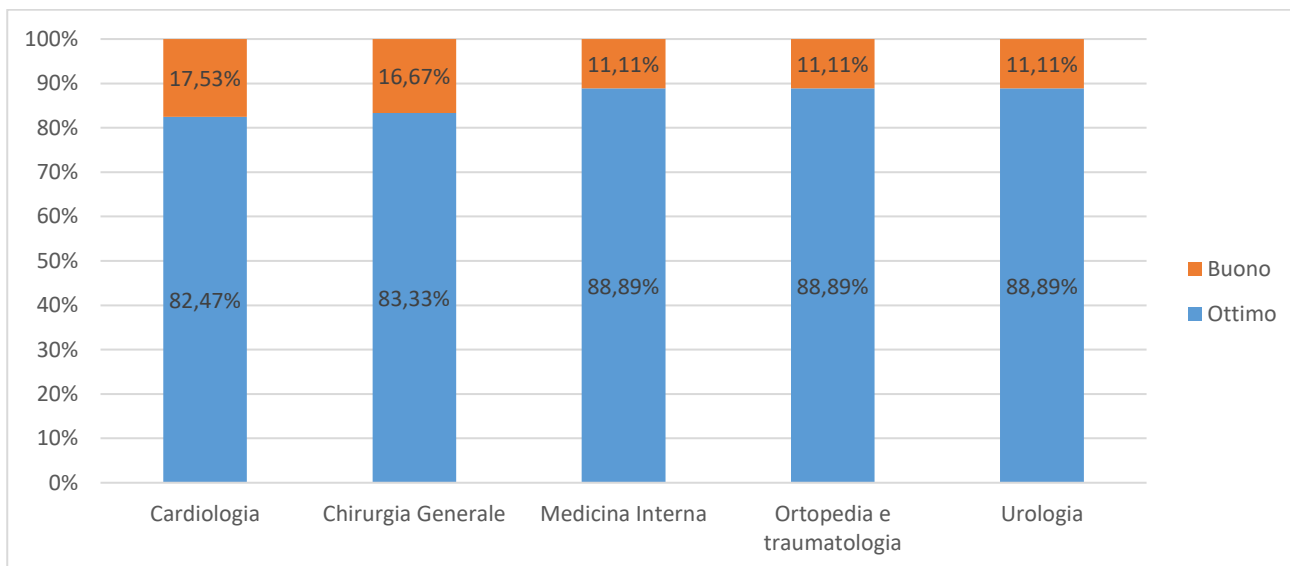


Dall'analisi dei dati si evince che l'86% dei pazienti ritiene "ottime" le attenzioni ricevute dal professionista che li ha seguiti durante il ricovero e il 14% le considera "buone". La migliore valutazione riguarda il reparto di Medicina Interna (88%) che rappresenta il campione più rappresentativo.

- **DOMANDA N. 15 – " Come valuta l'attenzione che le hanno dedicato gli infermieri che l'hanno assistita?"**

Numero pazienti <i>Come valuta l'attenzione degli infermieri?</i>			
	Ottimo	Buono	Totale
Cardiologia	80	17	97
Chirurgia Generale	15	3	18
Medicina Interna	128	16	144
Ortopedia e traumatologia	96	12	108
Urologia	120	15	135
Totale	439	63	502

Percentuale <i>Come valuta l'attenzione degli infermieri?</i>			
	Ottimo	Buono	Totale
Cardiologia	82,47%	17,53%	100,00%
Chirurgia Generale	83,33%	16,67%	100,00%
Medicina Interna	88,89%	11,11%	100,00%
Ortopedia e traumatologia	88,89%	11,11%	100,00%
Urologia	88,89%	11,11%	100,00%
Totale	87,45%	12,55%	100,00%

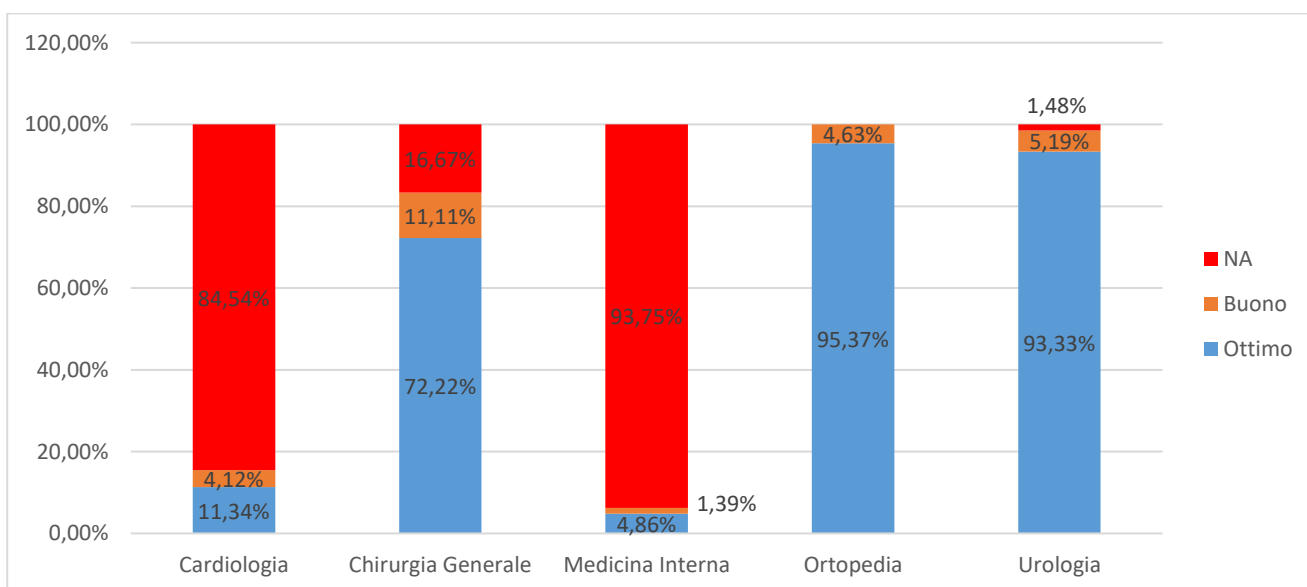


Per quanto riguarda invece la valutazione dell'attenzione e della cura da parte degli infermieri, la percentuale maggiore dei pazienti ha risposto "ottimo" (87%) mentre la restante parte (13%) ha risposto "buono".

• **DOMANDA N. 16 – " Come valuta l'assistenza ricevuta in sala operatoria?"**

Numero pazienti <i>Come valuta l'assistenza in sala operatoria?</i>				
	Ottimo	Buono	NA	Totale
Cardiologia	11	4	82	97
Chirurgia Generale	13	2	3	18
Medicina Interna	7	2	135	144
Ortopedia e traumatologia	103	5		108
Urologia	126	7	2	135
Totale	260	20	222	502

Percentuale <i>Come valuta l'assistenza in sala operatoria?</i>				
	Ottimo	Buono	NA	Totale
Cardiologia	11,34%	4,12%	84,54%	100,00%
Chirurgia Generale	72,22%	11,11%	16,67%	100,00%
Medicina Interna	4,86%	1,39%	93,75%	100,00%
Ortopedia e traumatologia	95,37%	4,63%	0,00%	100,00%
Urologia	93,33%	5,19%	1,48%	100,00%
Totale	51,79%	3,98%	44,22%	100,00%

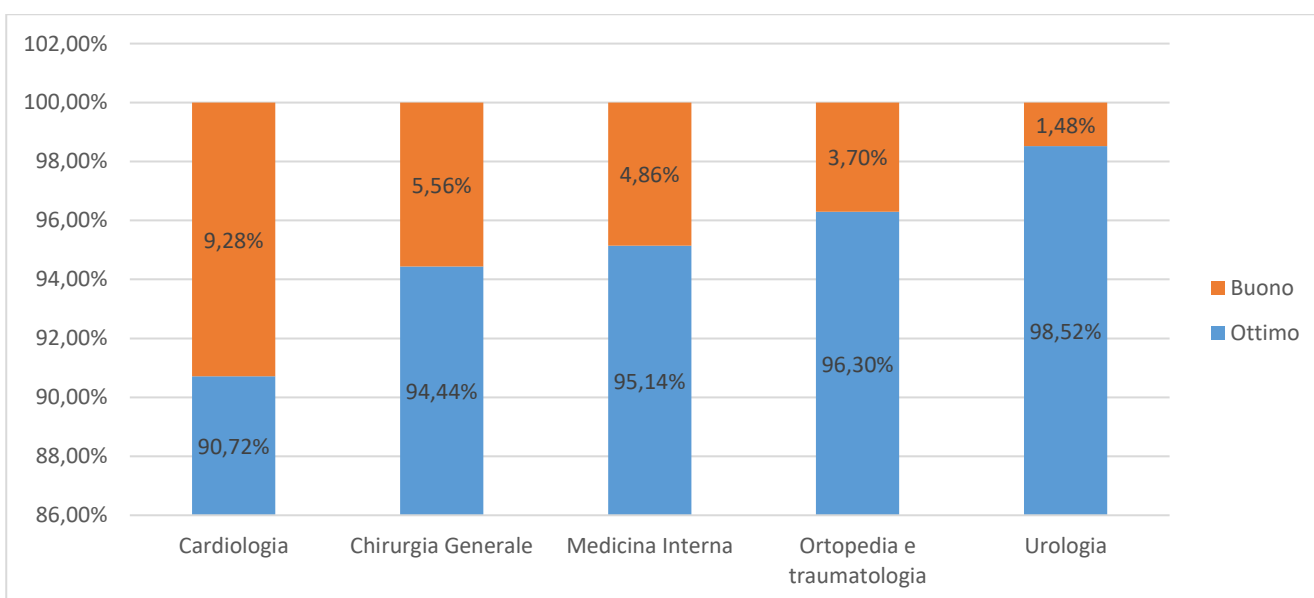


Poco più della metà dei pazienti (52%) valuta l'assistenza in sala operatoria "ottima" mentre il 4% la considera "buona". Il restante 44% non ha risposto alla domanda perché non è stato in sala operatoria. Complessivamente, i reparti di Ortopedia e traumatologia (95%) di Urologia (93%) sono quelli che hanno ricevuto la migliore valutazione.

- **DOMANDA N. 17 – " Come valuta il rispetto della sua privacy e della sua dignità durante le visite, le cure e la degenza?"**

Numero pazienti <i>Come valuta il rispetto della sua privacy e della sua dignità durante le visite, le cure e la degenza?</i>			
	Ottimo	Buono	Totale
Cardiologia	88	9	97
Chirurgia Generale	17	1	18
Medicina Interna	137	7	144
Ortopedia e traumatologia	104	4	108
Urologia	133	2	135
Totale	479	23	502

Percentuale <i>Come valuta il rispetto della sua privacy e della sua dignità durante le visite, le cure e la degenza?</i>			
	Ottimo	Buono	Totale
Cardiologia	90,72%	9,28%	100,00%
Chirurgia Generale	94,44%	5,56%	100,00%
Medicina Interna	95,14%	4,86%	100,00%
Ortopedia e traumatologia	96,30%	3,70%	100,00%
Urologia	98,52%	1,48%	100,00%
Totale	95,42%	4,58%	100,00%



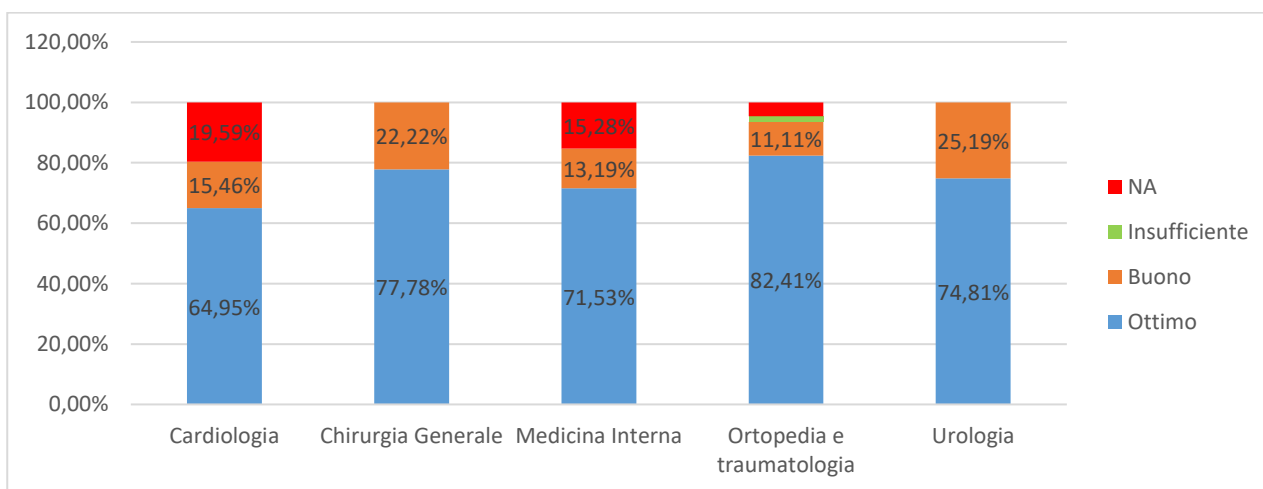
Il grafico e le tabelle mostrano che il 95% dei pazienti ha ritenuto “ottimo” il rispetto della propria privacy durante la degenza e le visite mentre il restante 5% lo ha giudicato invece “buono”. Il reparto che ha registrato la migliore valutazione è quello di Urologia (99%), seguito da quello di Ortopedia e traumatologia (96%).

SEZIONE 4: RELAZIONE

- **DOMANDA N. 18 – " Come valuta la cortesia e sollecitudine del personale degli uffici di prenotazione, accettazione, portineria?"**

Numero pazienti <i>Come valuta la cortesia e la sollecitudine del personale degli uffici di prenotazione, accettazione e portineria?</i>					
	Ottimo	Buono	Insufficiente	NA	Totale
Cardiologia	63	15		19	97
Chirurgia Generale	14	4			18
Medicina Interna	103	19		22	144
Ortopedia e traumatologia	89	12	2	5	108
Urologia	101	34			135
Totale	370	84	2	46	502

Percentuale <i>Come valuta la cortesia e la sollecitudine del personale degli uffici di prenotazione, accettazione e portineria?</i>					
	Ottimo	Buono	Insufficiente	NA	Totale
Cardiologia	64,95%	15,46%	0,00%	19,59%	100,00%
Chirurgia Generale	77,78%	22,22%	0,00%	0,00%	100,00%
Medicina Interna	71,53%	13,19%	0,00%	15,28%	100,00%
Ortopedia e traumatologia	82,41%	11,11%	1,85%	4,63%	100,00%
Urologia	74,81%	25,19%	0,00%	0,00%	100,00%
Totale	73,71%	16,73%	0,40%	9,16%	100,00%

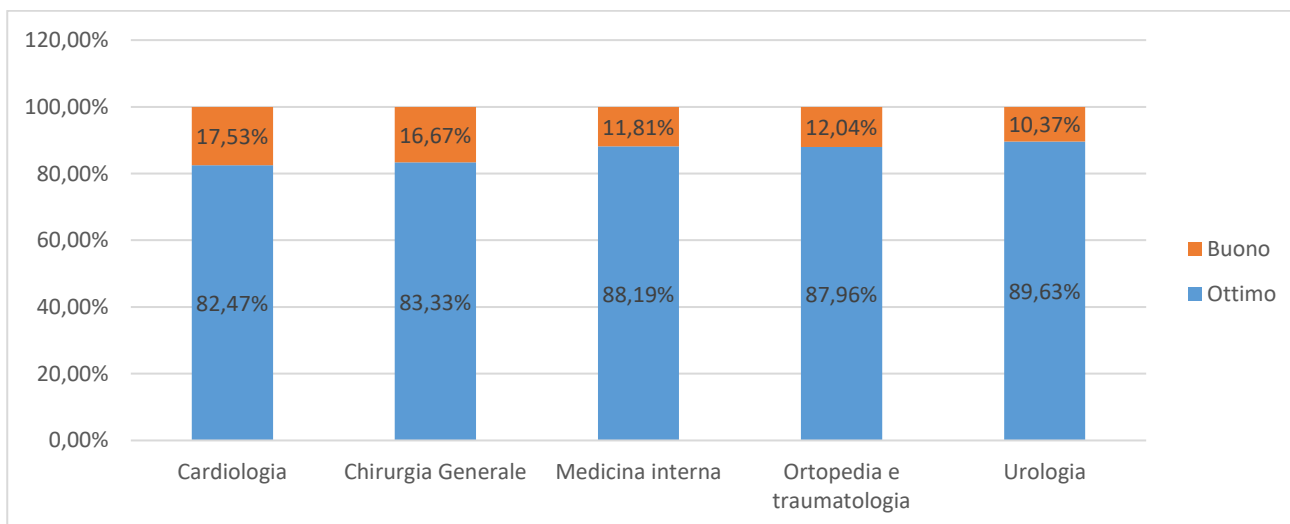


Il giudizio dei pazienti sulla cortesia e sollecitudine del personale di prenotazione, accettazione e portineria è "ottimo" per il 74% e "buono" per il 17%. Solo due pazienti hanno espresso un giudizio "insufficiente". Il restante 9% dei pazienti non ha risposto alla domanda. Si evidenzia che il reparto di Ortopedia e traumatologia è quello ha registrato le valutazioni migliori (82%).

- **DOMANDA N. 19 – " Come valuta l'accoglienza e disponibilità del personale infermieristico?"**

Percentuale <i>Come valuta l'accoglienza e la disponibilità degli infermieri?</i>			
	Ottimo	Buono	Totale
Cardiologia	80	17	97
Chirurgia Generale	15	3	18
Medicina Interna	127	17	144
Ortopedia e traumatologia	95	13	108
Urologia	121	14	135
Totale	438	64	502

Percentuale <i>Come valuta l'accoglienza e la disponibilità degli infermieri?</i>			
	Ottimo	Buono	Totale
Cardiologia	82,47%	17,53%	100,00%
Chirurgia Generale	83,33%	16,67%	100,00%
Medicina Interna	88,19%	11,81%	100,00%
Ortopedia e traumatologia	87,96%	12,04%	100,00%
Urologia	89,63%	10,37%	100,00%
Totale	87,25%	12,75%	100,00%

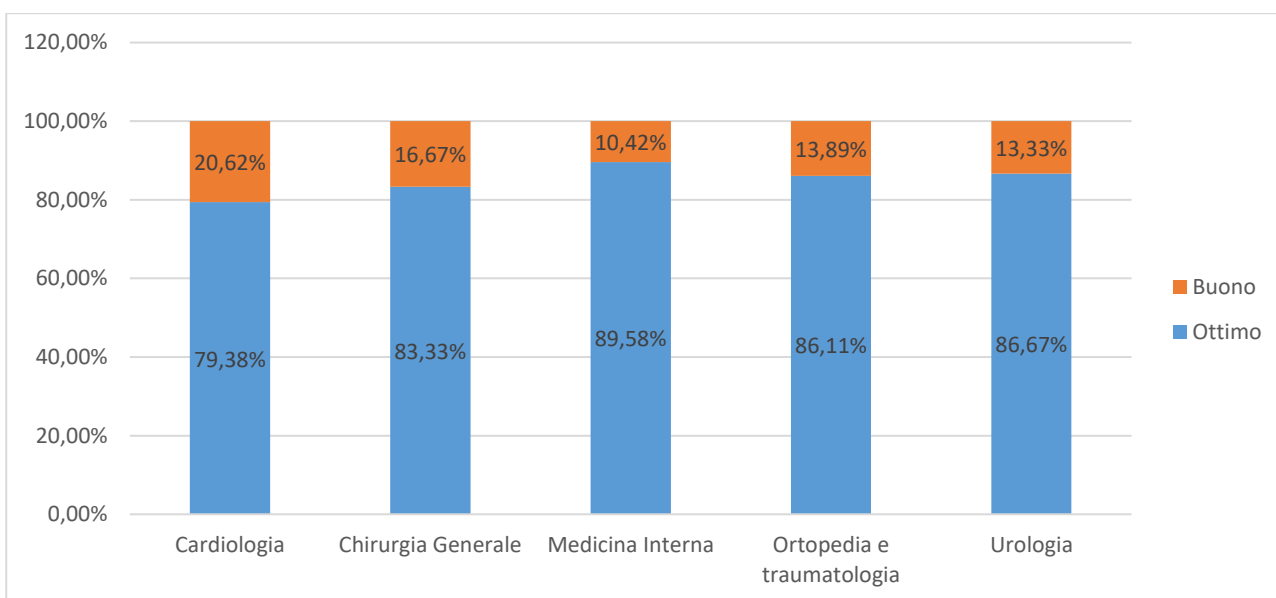


Per la maggior parte dei pazienti intervistati (87%) l'accoglienza e assistenza degli infermieri è "ottima" mentre per il restante 13% è "buona". Il reparto con la migliore valutazione è quello di Urologia (90%).

• **DOMANDA N. 20 – " Come valuta l'ascolto e disponibilità del personale medico?"**

Numero pazienti <i>Come valuta l'ascolto e la disponibilità del personale medico?</i>			
	Ottimo	Buono	Totale
Cardiologia	77	20	97
Chirurgia Generale	15	3	18
Medicina Interna	129	15	144
Ortopedia e traumatologia	93	15	108
Urologia	117	18	135
Totale	431	71	502

Percentuale <i>Come valuta l'ascolto e la disponibilità del personale medico?</i>			
	Ottimo	Buono	Totale
Cardiologia	79,38%	20,62%	100,00%
Chirurgia Generale	83,33%	16,67%	100,00%
Medicina Interna	89,58%	10,42%	100,00%
Ortopedia e traumatologia	86,11%	13,89%	100,00%
Urologia	86,67%	13,33%	100,00%
Totale	85,86%	14,14%	100,00%

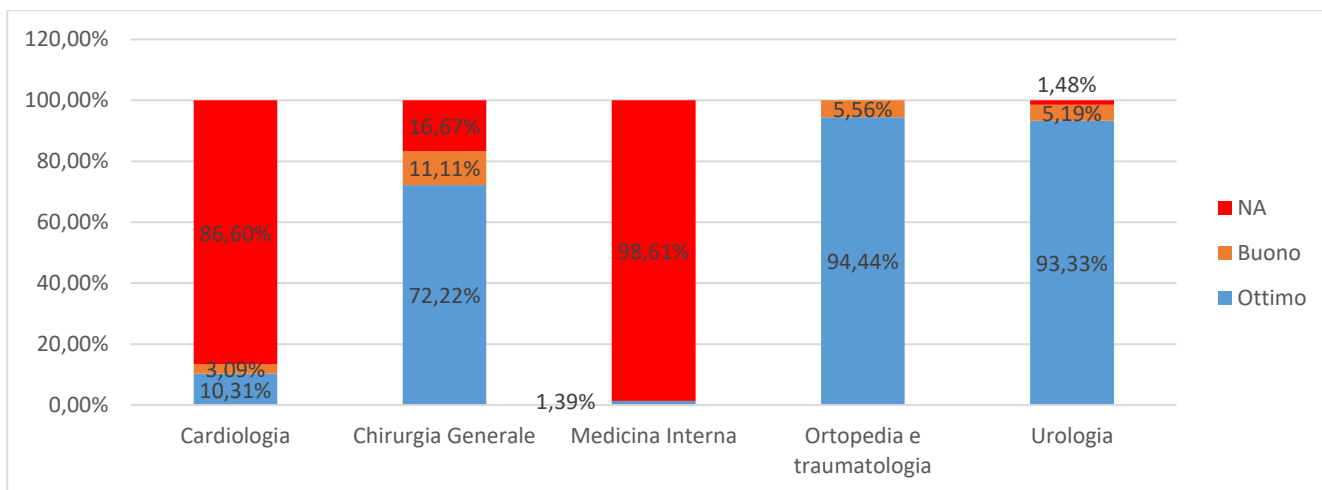


Analizzando i dati registrati si evince che l'opinione dei pazienti ricoverati sull'ascolto e la disponibilità del personale medico è "ottima" per l'80% e "buona" per il 20% di essi. Il reparto che ha ottenuto il giudizio migliore è quello di Chirurgia Generale (92%) che però rappresenta il 5% del campione intervistato. Segue il reparto di Ortopedia e traumatologia (86%).

- **DOMANDA N. 21 – " Come valuta l'accoglienza e disponibilità del personale di sala operatoria?"**

Numero pazienti <i>Come valuta l'ascolto e la disponibilità del personale di sala operatoria?</i>				
	Ottimo	Buono	NA	Totale
Cardiologia	10	3	84	97
Chirurgia Generale	13	2	3	18
Medicina Interna	2		142	144
Ortopedia e traumatologia	102	6		108
Urologia	126	7	2	135
Totale	253	18	231	502

Percentuale <i>Come valuta l'ascolto e la disponibilità del personale di sala operatoria?</i>				
	Ottimo	Buono	NA	Totale
Cardiologia	10,31%	3,09%	86,60%	100,00%
Chirurgia Generale	72,22%	11,11%	16,67%	100,00%
Medicina Interna	1,39%	0,00%	98,61%	100,00%
Ortopedia e traumatologia	94,44%	5,56%	0,00%	100,00%
Urologia	93,33%	5,19%	1,48%	100,00%
Totale	50,40%	3,59%	46,02%	100,00%



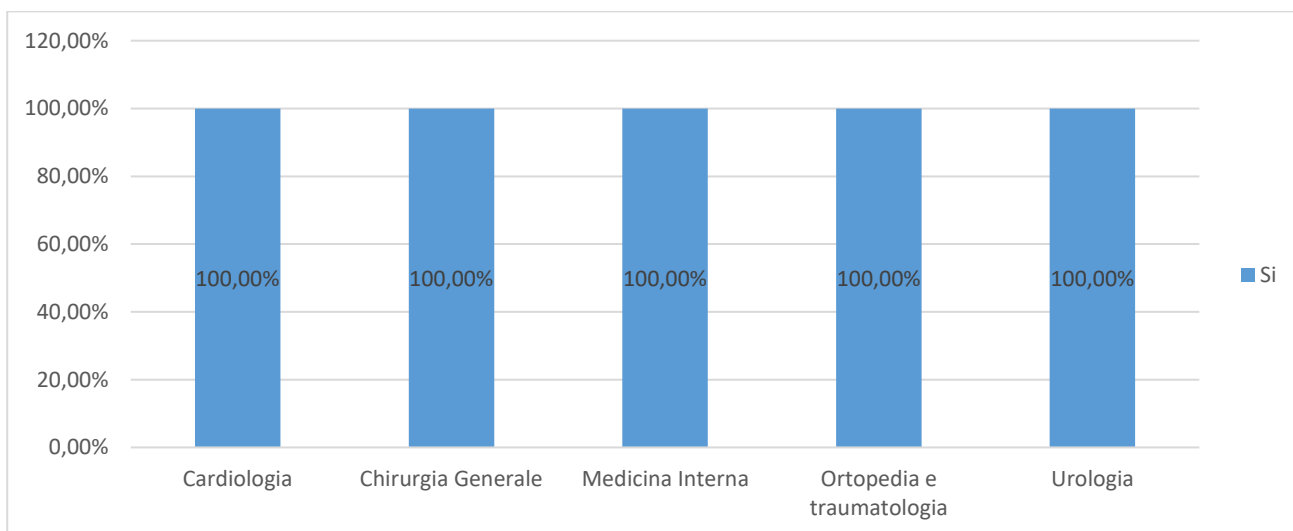
Per la metà dei pazienti intervistati l'ascolto e la disponibilità del personale di sala operatoria sono "ottimi" e per il 5% "buoni". Il restante 46% dei pazienti non ha risposto in quanto non è stato sottoposto a operazioni. Complessivamente, il reparto di Ortopedia e traumatologia è quello che ha espresso la valutazione migliore (94%).

SEZIONE 5: PERCEZIONE

- **DOMANDA N. 22 – " Quando ha rivolto delle domande ad un medico, ha ricevuto delle risposte comprensibili ed esaustive?"**

Numero pazienti <i>Quando ha rivolto delle domande ad un medico, ha ricevuto risposte comprensibili ed esaustive?</i>		
	Si	Totale
Cardiologia	97	97
Chirurgia Generale	18	18
Medicina Interna	144	144
Ortopedia e traumatologia	108	108
Urologia	135	135
Totale	502	502

Percentuale <i>Quando ha rivolto delle domande ad un medico, ha ricevuto risposte comprensibili ed esaustive?</i>		
	Si	Totale
Cardiologia	100,00%	100,00%
Chirurgia Generale	100,00%	100,00%
Medicina Interna	100,00%	100,00%
Ortopedia e traumatologia	100,00%	100,00%
Urologia	100,00%	100,00%
Totale	100,00%	100,00%

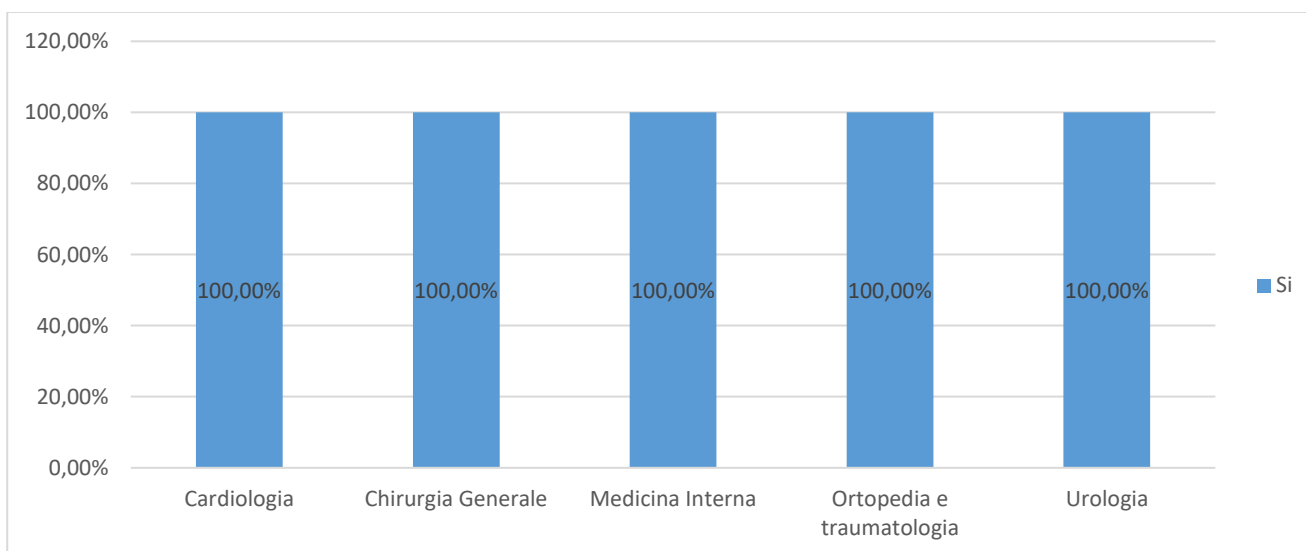


Tutti i pazienti hanno dichiarato di aver sempre ricevuto risposte esaustive e comprensibili da parte di un medico.

- **DOMANDA N. 23 – " Quando ha rivolto delle domande ad un infermiere, ha ricevuto delle risposte comprensibili ed esaustive?"**

Numero pazienti <i>Quando ha rivolto delle domande ad un infermiere, ha ricevuto risposte comprensibili ed esaustive?</i>		
	Si	Totale
Cardiologia	97	97
Chirurgia Generale	18	18
Medicina Interna	144	144
Ortopedia e traumatologia	108	108
Urologia	135	135
Totale	502	502

Percentuale <i>Quando ha rivolto delle domande ad un infermiere, ha ricevuto risposte comprensibili ed esaustive?</i>		
	Si	Totale
Cardiologia	100,00%	100,00%
Chirurgia Generale	100,00%	100,00%
Medicina Interna	100,00%	100,00%
Ortopedia e traumatologia	100,00%	100,00%
Urologia	100,00%	100,00%
Totale	100,00%	100,00%

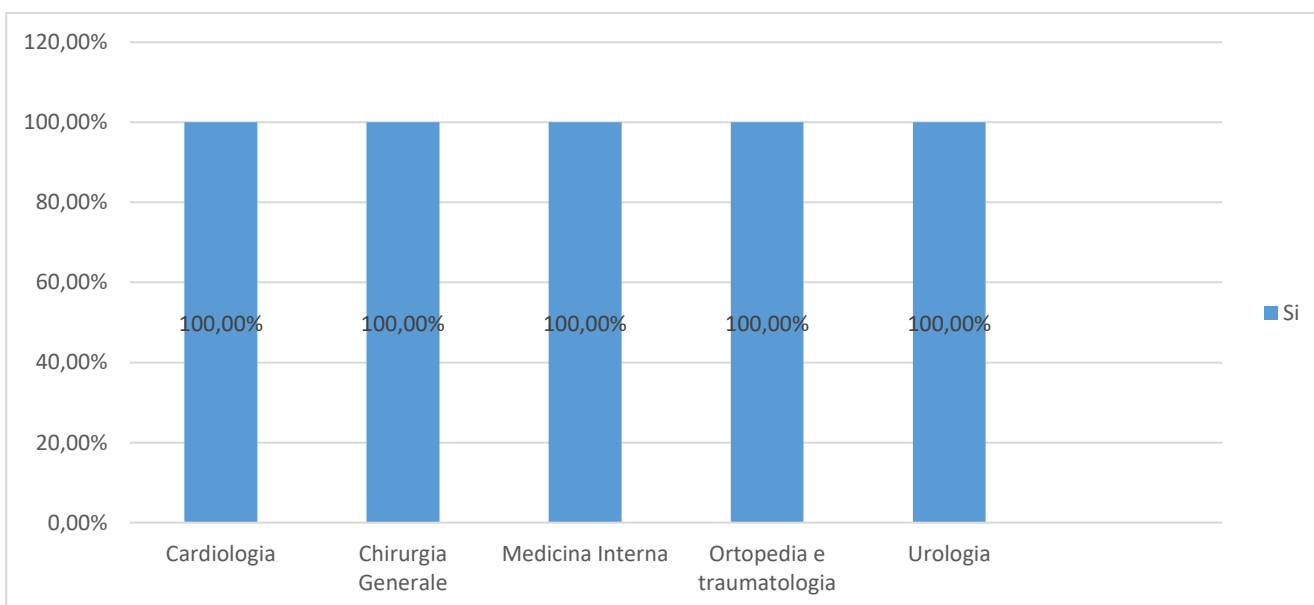


Come per i medici, tutta la totalità gli intervistati ha risposto di avere sempre ricevuto risposte esaustive e comprensibili ogniquale volta abbia posto delle domande agli infermieri.

- **DOMANDA N. 24 – "Quando ha suonato il campanello ha ricevuto un'assistenza tempestiva ed efficace?"**

Numero pazienti <i>Quando ha suonato il campanello ha ricevuto un'assistenza tempestiva ed efficace?</i>		
	Si	Totale
Cardiologia	97	97
Chirurgia Generale	18	18
Medicina Interna	144	144
Ortopedia e traumatologia	108	108
Urologia	135	135
Totale	502	502

Percentuale <i>Quando ha suonato il campanello ha ricevuto un'assistenza tempestiva ed efficace?</i>		
	Si	Totale
Cardiologia	100,00%	100,00%
Chirurgia Generale	100,00%	100,00%
Medicina Interna	100,00%	100,00%
Ortopedia e traumatologia	100,00%	100,00%
Urologia	100,00%	100,00%
Totale	100,00%	100,00%



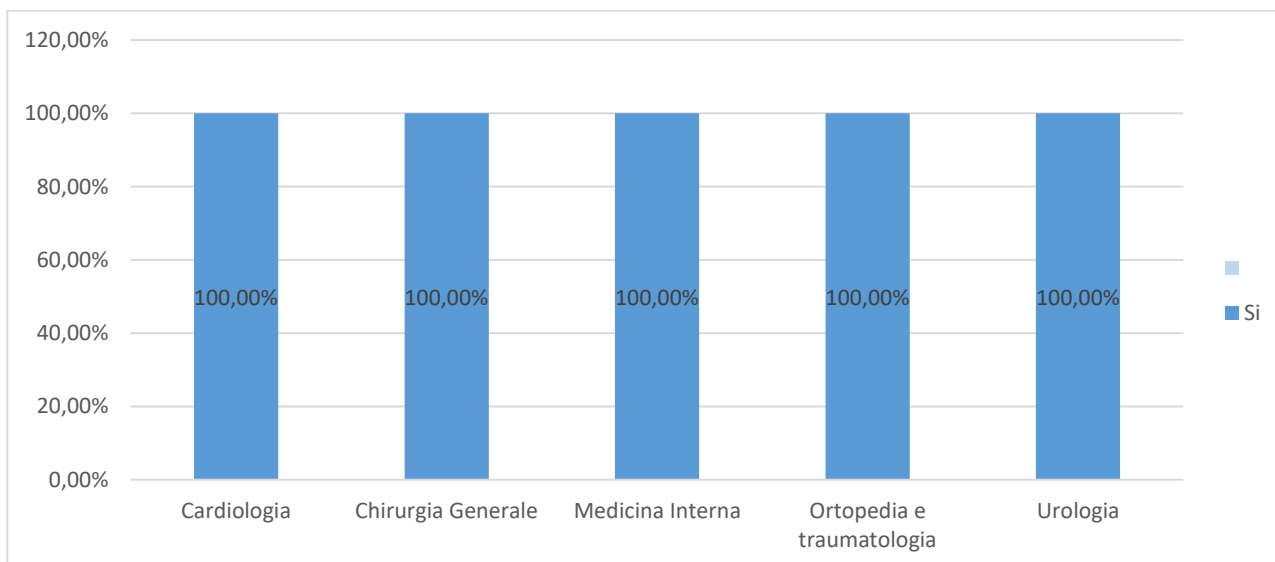
La totalità dei pazienti intervistati ha dichiarato di aver ricevuto un'assistenza tempestiva ed efficace quando ha suonato il campanello.

SEZIONE 6: LIVELLO DI SODDISFAZIONE GENERALE

• **DOMANDA N. 25 – " Ritornerebbe in questa Struttura?**

Numero pazienti <i>Ritornerebbe in questa struttura?</i>		
	Si	Totale
Cardiologia	97	97
Chirurgia Generale	18	18
Medicina Interna	144	144
Ortopedia e traumatologia	108	108
Urologia	135	135
Totale	502	502

Percentuale <i>Ritornerebbe in questa struttura?</i>		
	Si	Totale
Cardiologia	100,00%	100,00%
Chirurgia Generale	100,00%	100,00%
Medicina Interna	100,00%	100,00%
Ortopedia e traumatologia	100,00%	100,00%
Urologia	100,00%	100,00%
Totale	100,00%	100,00%

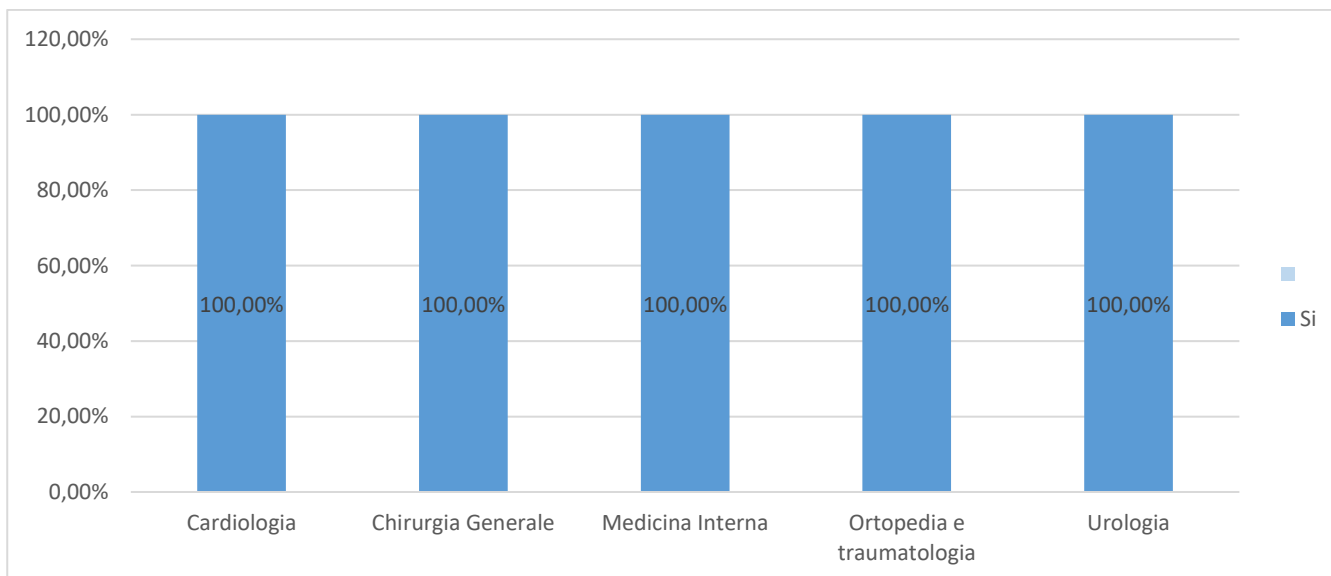


Tutti i pazienti intervistati dichiara che ritornerebbe in Casa di Cure Orestano.

- **DOMANDA N. 26 – “Consiglierebbe ad altri questa Struttura per i propri problemi di salute?”**

Numero pazienti <i>Consiglierebbe ad altri questa struttura per i propri problemi di salute?</i>		
	Si	Totale
Cardiologia	97	97
Chirurgia Generale	18	18
Medicina Interna	144	144
Ortopedia e traumatologia	108	108
Urologia	135	135
Totale	502	502

Percentuale <i>Consiglierebbe ad altri questa struttura per i propri problemi di salute?</i>		
	Si	Totale
Cardiologia	100,00%	100,00%
Chirurgia Generale	100,00%	100,00%
Medicina Interna	100,00%	100,00%
Ortopedia e traumatologia	100,00%	100,00%
Urologia	100,00%	100,00%
Totale	100,00%	100,00%



Dai dati emerge che tutti i pazienti intervistati consiglierebbe ad altri questa struttura.

- **DOMANDA N. 27** – “Nel complesso, sulla base della sua esperienza di ricovero/visita/esame, esprima il suo livello di soddisfazione rispetto al servizio ricevuto.”

Numero pazienti <i>Quanto è soddisfatto del servizio che ha ricevuto?</i>			
	Ottimo	Buono	Totale
Cardiologia	77	20	97
Chirurgia Generale	15	3	18
Medicina Interna	125	19	144
Ortopedia e traumatologia	98	10	108
Urologia	121	14	135
Totale	436	66	502

Percentuale <i>Quanto è soddisfatto del servizio che ha ricevuto?</i>			
	Ottimo	Buono	Totale
Cardiologia	79,38%	20,62%	100,00%
Chirurgia Generale	83,33%	16,67%	100,00%
Medicina Interna	86,81%	13,19%	100,00%
Ortopedia e traumatologia	90,74%	9,26%	100,00%
Urologia	89,63%	10,37%	100,00%
Totale	86,85%	13,15%	100,00%

Grado di soddisfazione generale



Infine, la maggioranza dei pazienti ricoverati in Casa di Cure Orestano giudica “ottimo” il suo livello di soddisfazione generale (87%) mentre il restante 13% lo reputa “buono”. Il reparto che ha espresso maggiore soddisfazione è quello di Ortopedia e traumatologia (91%) seguito da quello di Urologia (90%).

Conclusioni

Alla luce dei dati raccolti nel periodo gennaio-dicembre 2025 tramite le interviste di Customer Satisfaction e l'elaborazione tramite foglio di calcolo Excel, possiamo trarre le seguenti considerazioni.

La maggioranza dei pazienti che ha risposto al questionario è stata ricoverata nei reparti di Medicina Interna (29%) e Urologia (27%).

Al questionario hanno risposto quasi sempre i pazienti ricoverati (98%) e solo nel caso di degenti particolarmente anziani, non autosufficienti, non collaboranti o minorenni le risposte sono state date dai parenti più stretti (2%). Questo dato è ovviamente subordinato alle regole imposte dalla Clinica che ha come obiettivo principale quello di garantire ai pazienti ricoverati la massima qualità di degenza.

La maggioranza degli intervistati è di sesso maschile (55%), si è recata per la prima volta presso la Casa di cure Orestano (65%), è residente a Palermo o provincia (87%) e ha un'età superiore ai 75 anni (47%).

Per la maggior parte dei pazienti la scelta del ricovero presso la Clinica Orestano è motivata dalla *"conoscenza dei professionisti che vi lavorano"* (37%) e dalla *"fidelizzazione del paziente"* dovuta a precedenti esperienze positive con la clinica e il suo personale (29%). Il *"consiglio di amici e parenti"* (16%) ha rappresentato un'altra importante motivazione nella scelta della Casa di Cure Orestano.

La pulizia degli ambienti è considerata *"ottima"* da oltre la metà dei pazienti (59%) e il reparto che registra il miglior tasso di risposte è quello di Chirurgia Generale (67%) che però rappresenta il campione più piccolo. A seguire, la migliore valutazione è stata fornita dal reparto di urologia (64%) che rappresenta il reparto con più pazienti intervistati dopo Medicina Interna. Per ciò che concerne il comfort, il giudizio è stato *"ottimo"* per la maggioranza dei pazienti (55%) e rispetto all'anno scorso è possibile quindi apprezzare un miglioramento (il 54% lo riteneva *"buono"*).

La qualità, la gradevolezza e la varietà del cibo sono state ritenute *"buone"* dal 56% degli intervistati, *"ottime"* dal 21% e infine *"insufficienti"* dal 14%. Facendo un confronto con il campione della precedente rilevazione emerge un miglioramento dal momento che il giudizio *"ottimo"* è passato dal 10% al 20% mentre è rimasto pressoché invariato il giudizio *"insufficiente"*.

Si sottolinea che diversi pazienti intervistati risultavano sottoposti ad una dieta legata alla loro specifica situazione di salute personale che naturalmente incideva sulla valutazione finale relativa al cibo.

Resta tra gli obiettivi della Direzione il miglioramento della percezione della qualità e gradevolezza dei pasti.

La qualità delle cure ricevute, così come le informazioni date al paziente prima del suo ricovero e le istruzioni sulle terapie da assumere e i comportamenti da adottare dopo la dimissione, sono state considerate *"ottime"* nella maggioranza dei casi (rispettivamente 80%, 78% e 87%). Il reparto di Ortopedia e traumatologia risulta quello in cui si registra un maggiore livello di soddisfazione rispetto alla qualità delle cure ricevute (85%) e le istruzioni sulle terapie e comportamenti da adottare durante e dopo il ricovero (92%) mentre Urologia per la chiarezza delle informazioni ricevute prima del ricovero (91%).

L'attenzione dedicata ai pazienti dai professionisti medici e dal personale infermieristico è stata considerata *"ottima"* per l'87% del campione intervistato.

Per ciò che concerne la sala operatoria si evidenzia che oltre la metà dei pazienti ha espresso un giudizio *"ottimo"* rispetto all'assistenza e che la restante parte dei pazienti intervistati (44%) non ha potuto rispondere perché non è stato sottoposto ad alcun tipo di intervento.

Il reparto che ha registrato la migliore valutazione è stato quello di Ortopedia e Traumatologia (95%).

Il rispetto della privacy dei pazienti da parte del personale sanitario e parasanitario durante la degenza è stato considerato “*ottimo*” per il 95% e il reparto che ha registrato la migliore valutazione è stato quello di Urologia (98%).

Su un piano relazionale, la sollecitudine e la cortesia del personale degli uffici di prenotazione, accettazione e portineria sono state valutate “*ottime*” dal 74% degli intervistati, a fronte del 65% della precedente rilevazione, suggerendo il miglioramento di questi aspetti.

Il restante 9% del campione non ha risposto alla domanda o perché è stato direttamente trasferito da altro ospedale e quindi è stato ricoverato in reparto senza effettuare prericovero o perché i contatti sono stati intrattenuti dai familiari e non dal paziente stesso.

In modo altrettanto positivo sono state considerate l'accoglienza e la disponibilità da parte del personale sanitario (87% le ha valutate “*ottime*”). Non sono state riscontrate percezioni differenti, come invece risultava dalla precedente rilevazione in cui emergevano maggiori disponibilità e ascolto da parte degli infermieri che dai medici (rispettivamente 87% e 79%).

L'accoglienza e la disponibilità del personale di sala operatoria sono state ritenute “*ottime*” per la metà dei pazienti e “*buone*” per il 4%. Il restante 46% dei pazienti non avendo subito interventi chirurgici, non ha potuto rispondere alla domanda.

Tutti i pazienti intervistati hanno dichiarato di aver ricevuto sempre delle risposte immediate, comprensibili ed esaustive sia da parte dei medici che degli infermieri e un'assistenza tempestiva ed efficace ogni qualvolta abbia suonato il campanello.

La totalità dei pazienti dei pazienti ha risposto che tornerebbe in questa struttura e la consiglierebbe ad amici e parenti.

Infine, il livello di soddisfazione generale relativo al ricovero presso la struttura è “*ottimo*” per l'87% dei pazienti e “*buono*” per il 13%, indice dell'efficienza dei servizi erogati dalla clinica e della professionalità dell'intero personale, compreso quello ausiliario. Anche questo aspetto risulta essere migliorato rispetto alla precedente rilevazione poiché erano presenti valutazioni insufficienti.

Dalle interviste somministrate ai pazienti emerge che il reparto di Urologia, che rappresenta il 25% delle risposte totali, è tra quelli che ottengono le valutazioni più positive nelle diverse aree analizzate. È opportuno sottolineare che, aldilà della professionalità del personale, la maggior parte dei pazienti ha apprezzato gentilezza, accoglienza e umanità da parte di tutti i professionisti che lavorano presso la “Casa di Cure Orestano” e ha riferito l'estrema importanza di questi aspetti per definire la qualità dell'esperienza di degenza.