



## Direzione Generale

### UOC Coordinamento Staff Strategico

Via Giacomo Cusmano n. 24 - 90141 Palermo

### UOS Comunicazione e Informazione

Ufficio Relazioni con il Pubblico

EMAIL [urp@asppalermo.org](mailto:urp@asppalermo.org)

Al Direttore UOC Coordinamento Staff Strategico

Oggetto: relazione annuale 2025 Customer Satisfaction

La qualità dei servizi sanitari non si misura soltanto attraverso indicatori clinici e organizzativi, ma anche attraverso la percezione e l'esperienza dei cittadini che quotidianamente accedono alle strutture dell'Azienda.

L'ascolto strutturato dell'utenza rappresenta pertanto uno strumento essenziale di governance, in grado di fornire alla Direzione Strategica elementi utili per orientare le politiche di miglioramento e rafforzare la centralità della persona nei percorsi di cura. Le segnalazioni e le manifestazioni di apprezzamento costituiscono in tal senso una fonte preziosa di conoscenza e di valutazione dei servizi erogati. La presente relazione ne offre una lettura sistematica e orientata al miglioramento organizzativo.

La procedura, (PG 07 giusta delibera N° 872 del 19/12/2024) avviata dapprima in via sperimentale su 2 reparti ospedalieri e due PTA cittadini, al fine di verificarne la fattibilità e la congruenza, è stata implementata in tutti gli altri servizi dal mese di aprile 2025. Alcuni Dipartimenti come la Diagnostica di Laboratorio e la Diagnostica per Immagini hanno tardato l'avvio o addirittura non hanno mai provveduto ad aderire.

Nel corso delle attività sono state rilevate alcune criticità in diversi servizi aziendali. In tale contesto si è reso più volte necessario, anche da parte dei Referenti Distrettuali incaricati della raccolta dei consensi per le interviste telefoniche, sollecitare il personale dei servizi interessati per rafforzare le attività di sensibilizzazione dell'utenza, al fine di favorire una maggiore adesione e partecipazione al progetto.

### Metodologia

- Strumento: questionario anonimo compilato su supporto digitale attraverso autocompilazione o intervista telefonica;
- Campione: [n°3163] utenti
- Periodo di raccolta: [1/04/2025 – 31/12/2025]
- Aree valutate:
  - Specialistica Ambulatoriale
  - Ricoveri Ospedalieri
  - Cure Domiciliari
- Gradi di valutazione: Pessima, Scarsa, Discreta, Ottima, Non usufruito, Nessuna risposta.

### Risultati principali

## AMBULATORIO

E' stato analizzato un campione di **2746** utenti, l'86.74% (2382) ha effettuato il questionario attraverso intervista telefonica; il 12.60% (346) in auto somministrazione online e lo 0.66% (18) hanno richiesto il questionario via email.

La compilazione del questionario è avvenuta prevalentemente **direttamente da parte degli assistiti (79,86%)**, mentre il **19,88%** è stato compilato da **familiari o caregiver**. La compilazione da parte di altre persone risulta residuale (**0,25%**).

Le prestazioni sanitarie oggetto dell'indagine sono state erogate principalmente presso strutture territoriali e poliambulatoriali dell'Azienda.

Le sedi con il maggior numero di prestazioni rilevate risultano:

- **Poliambulatorio Distretto Sanitario n.40 Corleone** – 12,78%
- **PTA Enrico Albanese (Distretto 42 Palermo)** – 11,47%
- **Poliambulatorio Distretto Sanitario n.34 Carini** – 10,38%
- **PTA Biondo (Distretto 42 Palermo)** – 10,27%
- **Presidio Ospedaliero G.F. Ingrassia di Palermo** – 7,21%
- **PTA Guadagna (Distretto 42 Palermo)** – 6,96%
- **Presidio Ospedaliero Villa delle Ginestre** – 6,85%

La distribuzione delle risposte riflette la **maggiore affluenza di utenza presso alcune strutture territoriali strategiche**, in particolare nei distretti di Palermo, Corleone e Carini.

### Profilo degli utenti intervistati

Il campione appare **sufficientemente eterogeneo** e risulta composto da per una maggiore percentuale da donne (55,54%) con grado di istruzione elevato (**41,19%** scuola superiore o università).

L'utenza che ha partecipato all'indagine è costituita prevalentemente da persone adulte e anziane, gli utenti con età superiore ai **51 anni rappresentano oltre il 65% del campione**, dato coerente con il maggiore ricorso ai servizi sanitari da parte delle fasce di popolazione più adulte.

### Valutazione della qualità dei servizi

#### a) **Accessibilità delle strutture**

La chiarezza delle indicazioni interne per raggiungere gli ambulatori è valutata positivamente dalla maggioranza degli utenti:

- **Ottima:** 68,17%
- **Discreta:** 22,25%

Le valutazioni negative risultano contenute (**circa 9%**).

Per quanto riguarda la **disponibilità delle aree di parcheggio**, pur prevalendo il giudizio positivo (**54,37% ottimo**), si registra una quota più elevata di criticità:

- **Pessima o scarsa:** circa 16,7%

Questo elemento rappresenta **una delle principali criticità logistiche evidenziate dagli utenti**.

Relativamente all'accessibilità per persone con disabilità o limitazioni motorie:

- 44,94% giudizio ottimo
- 16,42% discreto

Va tuttavia segnalato che **circa il 30% degli utenti non ha usufruito del servizio**, rendendo meno significativa la valutazione complessiva.

#### b) Tempi di attesa

La valutazione relativa all'attesa allo sportello per il pagamento del ticket presenta un'ampia quota di **non usufruito (53,39%)**, verosimilmente legata all'utilizzo di modalità alternative di pagamento o a prestazioni esenti.

Tra coloro che hanno usufruito del servizio:

- 19,81% giudizio ottimo
- 14,28% discreto
- circa 6% valutazioni negative

Nel complesso il dato evidenzia **una percezione generalmente positiva dei tempi di attesa**.

#### c) Comfort e qualità degli ambienti

La qualità degli ambienti ambulatoriali riceve valutazioni complessivamente positive.

#### d) Pulizia dei locali

- 58,19% ottima
- 35,25% discreta

#### e) Comfort degli ambienti

- 44,50% ottimo
- 29,86% discreto

#### f) Tranquillità durante la visita

- 63,95% ottima
- 29,90% discreta

Le valutazioni negative risultano **ampiamente minoritarie**.

### Qualità della relazione con il personale

Uno dei dati più rilevanti dell'indagine riguarda la **valutazione estremamente positiva del personale sanitario**.

#### a) Personale medico

- 85,98% valutazione ottima
- 7,94% discreta

#### b) Personale infermieristico/tecnico

- 83,43% valutazione ottima

- 8,99% discreta

**c) Personale amministrativo**

- 48,83% ottima
- 11,36% discreta

Va tuttavia evidenziato che **circa il 35% degli utenti non ha avuto contatto con il personale amministrativo**, motivo per cui il dato appare meno rappresentativo rispetto a quello sanitario.

**Qualità dell'assistenza**

Le dimensioni direttamente legate alla qualità assistenziale registrano **livelli di soddisfazione molto elevati**.

**a) Rispetto della privacy**

- 86,13% valutazione ottima

**b) Qualità delle informazioni ricevute dal medico**

- 85,36% ottima

**c) Chiarezza delle indicazioni sulle terapie**

- 84,45% ottima

**d) Coordinamento tra strutture sanitarie**

- 62,96% ottimo

Quest'ultimo indicatore presenta una quota significativa di **non usufruito (22%)**, legata alla natura della prestazione ricevuta.

**Valutazione del Personale**

La valutazione generale conferma un **livello di soddisfazione molto elevato**.

**a) Personale medico**

- 86,13% giudizio ottimo

**b) Personale infermieristico/tecnico**

- 84,45% giudizio ottimo

**c) Personale amministrativo**

- 48,22% giudizio ottimo  
(con una quota significativa di utenti che non ha usufruito del servizio).

L'analisi dei risultati evidenzia un **livello complessivamente molto elevato di soddisfazione degli utenti** rispetto ai servizi sanitari erogati dall'Azienda.

In particolare emergono **punti di forza significativi**:

- elevata soddisfazione per **professionalità e comportamento del personale sanitario**
- valutazioni molto positive sulla **qualità delle informazioni mediche**
- alto livello di apprezzamento per il **rispetto della privacy**
- buona percezione della **pulizia e della qualità degli ambienti**.

Le principali **aree di miglioramento** riguardano invece:

- **disponibilità delle aree di parcheggio**
- alcuni aspetti legati **all'accessibilità logistica delle strutture**
- la necessità di continuare a rafforzare **l'informazione e l'orientamento dell'utenza all'interno delle strutture**.

Nel complesso, i risultati dell'indagine confermano **un elevato livello di qualità percepita dei servizi sanitari aziendali**, evidenziando al contempo alcuni ambiti nei quali è possibile orientare le azioni di miglioramento organizzativo.

## **RICOVERI OSPEDALIERI**

E' stato analizzato un campione di 708 utenti, (Donne: 31,07% - Uomini: 28,25%) Il questionario è stato somministrato prevalentemente tramite **intervista telefonica (44,63%)**, seguita dalla modalità **online (13,98%)** e **via e-mail (0,56%)**. Una quota del **39,83% dei questionari non è stata completata o visualizzata**.

La compilazione del questionario è avvenuta per una maggiore percentuale dei casi direttamente dall'assistito, anche se una significativa percentuale è costituita da questionari compilati da un familiare o caregiver, a conferma del ruolo rilevante dei familiari nel percorso di cura.

- La popolazione dei rispondenti risulta prevalentemente adulta e anziana, con le fasce più rappresentate tra 51–65 anni (15,40%) e 66–85 anni (16,67%), con prevalenza di scolarizzazione Scuola superiore/università: 27,97%

Il presidio ospedaliero con il maggior numero di questionari è il Presidio Ospedaliero "G.F. Ingrassia" di Palermo (23,45%), seguito da Termini Imerese (10,59%), Petralia Sottana (10,31%) e Partinico (8,62%).

### **Valutazione dei servizi alberghieri e di comfort**

L'area relativa ai servizi di comfort e alberghieri mostra una **valutazione complessivamente positiva**.

- **Accoglienza, comfort e organizzazione del reparto:** 43,22% giudizio "ottimo"
- **Igiene del reparto e delle stanze di degenza:** 39,83% "ottimo"
- **Qualità e quantità dei pasti:** 25,71% "ottimo"

Quest'ultimo aspetto evidenzia percentuali di soddisfazione inferiori rispetto agli altri indicatori dell'area, configurandosi come **possibile ambito di miglioramento**.

### **Valutazione dell'assistenza sanitaria**

#### **Assistenza infermieristica**

L'assistenza infermieristica rappresenta uno dei principali punti di forza percepiti dagli utenti.

- Cortesia e disponibilità del personale: **48,16% “ottimo”**
- Informazioni sull’organizzazione del reparto: **45,62%**
- Facilità di contatto con il personale: **47,03%**
- Chiarezza delle indicazioni sul percorso di cura: **46,47%**
- Rispetto della persona (intimità e riservatezza): **48,16%**

### Assistenza medica

Analogamente, l’assistenza medica registra livelli di soddisfazione molto elevati:

- Cortesia e disponibilità del medico: **49,15% “ottimo”**
- Facilità di contatto con il personale medico: **47,32%**
- Informazioni sullo stato di salute e sulle cure: **48,16%**
- Chiarezza su diagnosi e terapia: **47,88%**
- Rispetto della persona: **49,29%**

### Assistenza fisioterapica

Per quanto riguarda l’assistenza fisioterapica, una quota significativa di pazienti **non ha usufruito del servizio** (oltre il 30% in diversi indicatori), elemento coerente con la tipologia di ricovero non sempre riabilitativa.

### Valutazione complessiva dell’esperienza ospedaliera

Alla domanda di sintesi sull’esperienza complessiva di ricovero:

- **45,76%** dei pazienti esprime un giudizio **“ottimo”**
- **7,06%** un giudizio **“discreto”**
- circa **6%** una valutazione **negativa (scarsa o pessima)**

Nel complesso emerge un **elevato livello di soddisfazione generale**, in particolare nei confronti della qualità dell’assistenza sanitaria e della relazione con il personale.

L’indagine nel complesso evidenzia un **quadro complessivamente positivo della qualità percepita** dai pazienti ricoverati. I principali punti di forza riguardano:

- professionalità e disponibilità del **personale medico e infermieristico**
- **rispetto della persona** e attenzione alla relazione con il paziente
- chiarezza delle informazioni cliniche e del percorso di cura.

Le principali **aree di possibile miglioramento** riguardano:

- servizi alberghieri, in particolare **qualità e varietà dei pasti**
- incremento delle modalità **digitali di raccolta dei questionari**
- maggiore coinvolgimento degli utenti nella compilazione completa delle rilevazioni.

## **CURE DOMICILIARI**

Nel periodo di rilevazione sono stati raccolti **81 questionari**. Il campione risulta numericamente contenuto in quanto l’avvio operativo dell’indagine ha registrato un ritardo nella fase di implementazione, determinato da un mancato presidio dell’obiettivo da parte degli uffici competenti e dalla mancata diffusione delle informazioni relative alla procedura già formalmente attiva a partire dal  **mese di dicembre 2024**.

La somministrazione è avvenuta quasi esclusivamente tramite **intervista telefonica (97,53%)**, mentre la modalità **online** rappresenta una quota residuale (**2,47%**).

Nel **74,07%** dei casi il **questionario è stato compilato da un familiare/caregiver**, mentre nel **25,93%** **direttamente dall'assistito**, dato coerente con la tipologia di utenza del servizio domiciliare.

Dal punto di vista demografico la distribuzione per **sex** è sostanzialmente equilibrata (51,85% donne e 48,15% uomini); la popolazione assistita è prevalentemente **anziana**, con il **46,91% tra 66 e 85 anni** e il **30,86% oltre gli 85 anni** e con un basso grado di scolarità: **48,15% scuola elementare**.

Il distretto sanitario con il maggior numero di rilevazioni è il **Distretto n. 35 di Petralia Sottana (43,21%)**, seguito dal **Distretto n. 34 di Carini (19,75%)**, dal **Distretto n. 41 di Partinico (16,05%)** e dal **Distretto n. 42 di Palermo (14,81%)**.

La qualità delle informazioni ricevute sul servizio di Cure Domiciliari è valutata **positivamente dalla quasi totalità degli utenti**:

- **72,84% giudizio "ottimo"**
- **24,69% giudizio "discreto"**

Non si registrano valutazioni negative.

L'area relativa alla continuità assistenziale evidenzia livelli di soddisfazione elevati.

In particolare:

- **75,31%** valuta **ottima** la qualità del servizio offerto dall'infermiere/terapista;
- **67,90%** giudica **ottimi i tempi di attesa** tra prenotazione e primo accesso;
- **67,90%** ritiene **ottima la chiarezza delle informazioni** sul programma di cura;
- **72,84%** considera **adeguata la quantità di informazioni ricevute**;
- **61,73%** valuta **ottime le indicazioni ricevute per gestire eventuali emergenze**.

L'organizzazione complessiva del servizio di cure domiciliari riceve valutazioni particolarmente positive.

- **80,25%** giudica **ottima** l'organizzazione generale del servizio;
- **75,31%** valuta **ottima** l'organizzazione degli orari delle prestazioni;
- **70,37%** esprime un giudizio **ottimo sul turn-over degli operatori**.

L'area relazionale rappresenta il principale punto di forza del servizio.

- **90,12%** degli utenti esprime un giudizio **"ottimo"** sulla **cortesia degli operatori**;
- **90,12%** valuta **"ottima"** la **disponibilità all'ascolto e alla comunicazione** da parte del personale.

Non emergono valutazioni negative.

### **Valutazione da parte dei caregivers**

Le domande rivolte ai caregiver evidenziano un impatto positivo del servizio anche sul carico assistenziale familiare.

- **55,56%** ritiene che l'assistenza domiciliare abbia **alleviato in modo significativo il carico assistenziale**;
- **56,79%** ritiene **ottime le competenze trasmesse dagli operatori** per la gestione autonoma del familiare.

I risultati dell'indagine evidenziano **un livello complessivamente molto elevato di soddisfazione degli utenti** nei confronti del Servizio di Cure Domiciliari.

I principali **punti di forza** riguardano:

- la **qualità della relazione tra operatori e utenti**;
- la **professionalità del personale sanitario**;
- l'**organizzazione complessiva del servizio** e la gestione degli accessi domiciliari;
- il **supporto fornito ai caregiver** nella gestione dell'assistenza.

L'analisi dei dati non evidenzia particolari criticità, pur suggerendo l'opportunità di proseguire nel consolidamento delle attività di informazione agli utenti e di rafforzare i sistemi di monitoraggio della qualità percepita, al fine di garantire il mantenimento degli attuali standard assistenziali e favorire il miglioramento continuo del servizio.

### **Conclusioni e azioni di miglioramento**

L'analisi complessiva dei dati raccolti nell'ambito dell'indagine di soddisfazione degli utenti evidenzia un **livello generalmente elevato di qualità percepita dei servizi sanitari erogati dall'Azienda**, sia nell'ambito dell'assistenza ambulatoriale, sia nei ricoveri ospedalieri e nelle cure domiciliari.

In tutte le aree analizzate emergono **valutazioni ampiamente positive in relazione alla professionalità del personale sanitario, alla qualità della relazione con l'utenza, alla chiarezza delle informazioni fornite e al rispetto della persona**, elementi che rappresentano i principali fattori di soddisfazione espressi dagli utenti e che confermano la centralità del capitale professionale dell'Azienda nel garantire servizi sanitari di qualità.

Particolarmente rilevante risulta la valutazione dell'**area relazionale**, con percentuali molto elevate di giudizi "ottimo" riferiti alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto e alla capacità di comunicazione del personale sanitario. Analogamente, anche le dimensioni relative alla **chiarezza delle informazioni cliniche e al rispetto della privacy** risultano tra gli indicatori maggiormente apprezzati dagli utenti.

Accanto ai punti di forza sopra evidenziati, l'indagine consente di individuare **alcune aree di possibile miglioramento**, riconducibili prevalentemente ad aspetti organizzativi e logistici dei servizi. In particolare, emergono criticità legate alla **disponibilità delle aree di parcheggio presso alcune strutture ambulatoriali**, ad alcuni aspetti della **accessibilità e dell'orientamento dell'utenza all'interno delle strutture**, nonché ad alcuni elementi dei **servizi alberghieri nei reparti di degenza**, tra cui in particolare la qualità e la varietà dei pasti.

Un ulteriore elemento emerso riguarda la **necessità di rafforzare il sistema di raccolta delle rilevazioni di soddisfazione**, sia attraverso una maggiore diffusione della procedura tra i servizi aziendali sia mediante l'incremento delle modalità digitali di compilazione dei questionari. In tal senso, si rileva che alcuni Dipartimenti non hanno ancora pienamente aderito alla procedura

prevista dalla **PG 07 (Delibera n. 872 del 19/12/2024)**, rendendo necessario un ulteriore impegno organizzativo volto a garantire una partecipazione più ampia e uniforme.

Alla luce delle evidenze emerse, si individuano le seguenti **azioni di miglioramento organizzativo**:

- **rafforzare le attività di informazione e sensibilizzazione dell'utenza** in merito alla possibilità di partecipare alle indagini di soddisfazione, anche attraverso il coinvolgimento attivo del personale dei servizi e dei referenti distrettuali;
- **incrementare l'utilizzo delle modalità digitali di compilazione del questionario**, al fine di favorire una raccolta dati più tempestiva e completa;
- **promuovere l'adesione di tutti i Dipartimenti aziendali alla procedura di rilevazione**, con particolare riferimento alle aree che non hanno ancora avviato la raccolta sistematica delle valutazioni degli utenti;
- **migliorare gli aspetti logistici e di accessibilità delle strutture**, con particolare attenzione alla disponibilità di parcheggi e alla segnaletica interna;
- **valutare interventi di miglioramento dei servizi alberghieri nei reparti di degenza**, con particolare riferimento alla qualità dei pasti e al comfort degli ambienti;
- **perseguire nel consolidamento della qualità relazionale e comunicativa del personale sanitario**, che rappresenta uno dei principali punti di forza riconosciuti dagli utenti.

Nel complesso, i risultati dell'indagine confermano la **buona qualità percepita dei servizi sanitari aziendali** e forniscono alla Direzione Strategica elementi utili per orientare le politiche di miglioramento organizzativo, rafforzando ulteriormente il modello assistenziale centrato sulla persona e sulla qualità dell'esperienza di cura.

UOS Comunicazione e Informazione  
Funzione Organizzativa  
*Dott.ssa Rosaria Coniglio*

Il Responsabile  
UOS Comunicazione e Informazione  
*Dott. Francesco Monterosso*