Report di customer satisfaction

Centro Diabetologico Aziendale dell'adulto e del bambino

ASL Viterbo
Periodo di riferimento 29 settembre – 31 dicembre 2025

1. Premessa

La rilevazione descrive la qualità percepita dell'assistenza presso il Centro Diabetologico Aziendale e individua gli aspetti da approfondire con i professionisti del servizio. La qualità globale dell'assistenza raggiunge 4,80 su 5 (96,0% del massimo). Tutti i 25 quesiti rientrano in area verde. Le prestazioni strumentali interne e l'assistenza multidisciplinare ottengono le medie più contenute.

2. Partecipazione e metodologia

L'estrazione comprende 58 questionari anonimi con identificativi distinti, completati tra il 18 settembre 2025 e il 10 marzo 2026. Sono stati inclusi i 55 questionari con data di completamento compresa tra il 29 settembre e il 31 dicembre 2025, estremi inclusi. Due questionari precedono l'intervallo e uno lo segue. Le compilazioni incluse vanno dal 29 settembre al 14 dicembre 2025 e riguardano tutte la sede di Cittadella Viterbo.

Hanno risposto 40 pazienti, 11 familiari e 4 caregiver. Le persone assistite sono 40 adulte e 15 minorenni. Le diagnosi dichiarate sono 41 di diabete di tipo 1, 12 di tipo 2 e 2 di diabete gestazionale.

Per ogni quesito su scala da 1 a 5 si calcola la media delle risposte valide. Il valore percentuale è la media prima dell'arrotondamento divisa per 5 e moltiplicata per 100. Esprime la quota del punteggio massimo. Si contano 1.375 risposte valide su 1.375 attese, senza valori mancanti o fuori scala. Il campo aperto facoltativo è compilato in 8 casi su 55 e lasciato vuoto in 47.

● Verde 70–100% ● Giallo 40–69,9% ● Rosso <40%

Le soglie si applicano ai valori prima dell'arrotondamento. Il numero di utenti invitati o eleggibili non è riportato nell'estrazione e il tasso di adesione non è calcolabile.

3. Risultati dei singoli quesiti

Quesito	Valide	Media / 5	% max	Esito
Cortesia ed efficienza nei primi contatti	55	4,85	97,1%	●
Accesso alle cure con presa in carico diretta senza lista CUP	55	4,82	96,4%	●
Continuità assistenziale con controllo già programmato senza lista CUP	55	4,91	98,2%	●
Prestazioni strumentali interne (fondo oculare, ECG, biotesiometria)	55	4,36	87,3%	●
Chiarezza e completezza delle informazioni sull'organizzazione	55	4,76	95,3%	●
Riduzione delle attese tramite gestione interna di prenotazioni e registrazioni	55	4,71	94,2%	●
Qualità dell'assistenza medica	55	4,89	97,8%	●
Qualità dell'assistenza infermieristica	55	4,89	97,8%	●
Qualità dell'assistenza multidisciplinare (nutrizionista, psicologo, podologo)	55	4,49	89,8%	●
Completezza e chiarezza delle informazioni sanitarie	55	4,82	96,4%	●
Sostegno del personale nell'affrontare la malattia	55	4,82	96,4%	●
Rispetto della riservatezza e della dignità del malato e della famiglia	55	4,85	97,1%	●
Coinvolgimento nel percorso di cura e nelle scelte terapeutiche	55	4,80	96,0%	●
Educazione alla prevenzione, al riconoscimento e alla gestione dell'ipoglicemia	55	4,82	96,4%	●
Educazione all'automonitoraggio glicemico e alla gestione della terapia	55	4,85	97,1%	●
Addestramento all'uso di sensori e microinfusori	55	4,78	95,6%	●
Tempestività della risposta per telefono o e-mail	55	4,58	91,6%	●
Cortesia e disponibilità all'ascolto	55	4,85	97,1%	●
Qualità globale dell'assistenza ricevuta	55	4,80	96,0%	●
Comfort e pulizia degli ambienti	55	4,75	94,9%	●
Rispetto degli orari degli appuntamenti	55	4,62	92,4%	●
Tempestività nella disponibilità di farmaci e presidi	55	4,71	94,2%	●
Telemedicina (televisita e telemonitoraggio con SmartLink)	55	4,51	90,2%	●
Cartella informatizzata e condivisione dei referti	55	4,62	92,4%	●
Accoglienza infermieristica con accesso diretto senza appuntamento	55	4,78	95,6%	●

Media delle 1.375 valutazioni individuali pari a 4,75 su 5 (94,9% del massimo).

4. Analisi dei risultati

La continuità assistenziale con controllo già programmato registra il risultato più alto (98,2%), con 50 voti pari a 5 e 5 pari a 4. L'assistenza medica e quella infermieristica raggiungono entrambe il 97,8%, ciascuna con 50 giudizi massimi. Sul quesito di qualità globale si contano 46 voti pari a 5, 8 pari a 4 e uno pari a 2.

Le prestazioni strumentali interne (87,3%) raccolgono 10 giudizi fino a 3 su 55, tre dei quali pari a 1 o 2. L'assistenza multidisciplinare (89,8%) ne raccoglie 7, con due voti pari a 1. Seguono la telemedicina (90,2%), con 8 voti fino a 3, e la risposta per telefono o e-mail (91,6%), con tre voti pari a 1 o 2. Il questionario non distingue chi abbia effettivamente utilizzato ciascuno di questi servizi.

Confronto per età della persona assistita

La qualità globale è identica nei due gruppi (96,0%). Considerando tutti i 25 quesiti, il punteggio medio è il 94,6% del massimo negli adulti e il 95,8% nei minori. La distanza maggiore si osserva per le prestazioni strumentali interne (83,5% negli adulti e 97,3% nei minori). Per l'assistenza multidisciplinare si rileva l'88,0% negli adulti e il 94,7% nei minori. La cartella informatizzata ottiene invece il 93,5% negli adulti e l'89,3% nei minori.

L'età riguarda la persona assistita. Nel gruppo dei minori, 13 questionari su 15 sono compilati da familiari o caregiver, a fronte di 2 su 40 nel gruppo adulto. Tutti i minori hanno diabete di tipo 1, rispetto a 26 adulti su 40. La dimensione dei gruppi e le differenze nella diagnosi e nel tipo di rispondente consentono un confronto descrittivo. Per i minori, un solo punto di voto su un quesito sposta il risultato di circa 1,3 punti percentuali.

5. Commenti aperti

Otto questionari contengono un testo nel campo facoltativo. Tre riportano indicazioni di miglioramento. Due riguardano l'adeguatezza degli spazi di attesa e, in un caso, la privacy e il passaggio di altre persone. Una osservazione chiede maggiore attenzione alla dieta proposta. Le altre cinque risposte esprimono apprezzamento o ringraziamento. Tra queste, una descrive positivamente l'attenzione e la competenza dell'équipe nei controlli di una persona minorenne.

6. Punti di forza

La programmazione dei controlli emerge come l'aspetto più apprezzato dell'organizzazione. Anche la presa in carico diretta ottiene un risultato elevato (96,4%). Le valutazioni dell'assistenza medica e infermieristica sono coerenti con i riscontri positivi sulla cortesia e sulla disponibilità all'ascolto (97,1%).

Nell'educazione terapeutica, l'automonitoraggio glicemico e la gestione della terapia raggiungono il 97,1%, la gestione dell'ipoglicemia il 96,4% e l'addestramento alle tecnologie il 95,6%.

7. Ambiti di miglioramento

Approfondire con l'équipe in quali circostanze gli utenti incontrano difficoltà nell'accedere alle prestazioni strumentali e alle consulenze multidisciplinari. La segnalazione sulla dieta proposta può orientare una verifica puntuale della personalizzazione delle indicazioni nutrizionali.

Verificare l'adeguatezza della sala di attesa nelle fasce di maggiore affluenza e la tutela della riservatezza nelle aree di passaggio. Il quesito su comfort e pulizia ottiene il 94,9% e copre aspetti più ampi rispetto ai problemi circostanziati segnalati nei commenti.

Approfondire l'esperienza degli utenti con i canali telefonico e digitale, verificando la chiarezza delle modalità di contatto e il supporto all'uso di SmartLink. Nella prossima rilevazione, distinguere chi ha utilizzato le singole prestazioni consentirebbe di interpretare meglio le relative valutazioni.

8. Conclusioni

La rilevazione restituisce un giudizio favorevole sull'assistenza ricevuta presso la sede di Cittadella Viterbo. La continuità dei controlli e la qualità dell'assistenza medica e infermieristica sono gli aspetti con le valutazioni più alte. Gli esiti possono essere condivisi con i professionisti del Centro per approfondire l'accesso alle prestazioni interne, gli spazi di attesa e la risposta attraverso i canali di contatto.

Fonte dei dati: estrazione del questionario di gradimento del Centro Diabetologico Aziendale dell'adulto e del bambino, identificativi 1–58.