Report di customer satisfaction

Rete locale di cure palliative

ASL Viterbo
Periodo di riferimento 5 maggio – 30 settembre 2025

1. Premessa

La rilevazione esamina la qualità percepita dell'assistenza nella Rete locale di cure palliative della ASL Viterbo. La qualità globale dell'assistenza raggiunge 4,60 su 5, pari al 92,0% del massimo. Tutti i quesiti con risposte valide rientrano in area verde. La copertura delle domande specifiche varia tra i percorsi e limita la lettura dei risultati per nodo.

2. Partecipazione e metodologia

L'estrazione contiene 31 questionari anonimi, completati tra il 23 aprile e il 24 ottobre 2025. Sono stati inclusi i 25 completati dal 5 maggio al 30 settembre 2025, estremi inclusi. Tre questionari precedono l'intervallo e tre lo seguono. Le compilazioni incluse vanno dal 19 maggio al 30 settembre 2025.

Hanno risposto 8 pazienti, 9 familiari e 8 caregiver. Le persone assistite sono tutte adulte. La fascia più rappresentata è quella oltre i 65 anni (13 su 25). Il nodo dichiarato è quello delle cure palliative precoci e simultanee per 18 questionari, delle cure palliative domiciliari per 5 e delle cure palliative residenziali in hospice per 2.

La scala di valutazione va da 1 a 5. Per ogni quesito, la percentuale si ottiene dividendo la media delle risposte valide per 5 e moltiplicando per 100, prima dell'arrotondamento. Il valore indica la quota del punteggio massimo. I 14 quesiti comuni hanno 350 risposte valide su 350 attese. Le domande specifiche contengono 10 valutazioni valide in totale, tutte riferite al percorso domiciliare. Il tasso di adesione all'indagine non è calcolabile perché l'estrazione non riporta il numero degli utenti invitati o eleggibili.

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

ASL Viterbo

Via Enrico Fermi, 15
01100 Viterbo

t. +39 0761 3391

prot.gen.asl.vt.it@legalmail.it
www.asl.vt.it

p. iva 01455570562

3. Risultati dei singoli quesiti

Quesito	Valide	Media / 5	% max	Esito
Cortesia ed efficienza nei primi contatti	25	4,36	87,2%	●
Chiarezza e completezza delle informazioni sull'organizzazione	25	4,40	88,0%	●
Qualità dell'assistenza medica	25	4,56	91,2%	●
Qualità dell'assistenza infermieristica	25	4,48	89,6%	●
Adeguatezza delle informazioni sanitarie	25	4,44	88,8%	●
Sostegno del personale nell'affrontare la malattia	25	4,36	87,2%	●
Rispetto della riservatezza e della dignità del malato e della famiglia	25	4,68	93,6%	●
Rispetto delle scelte del malato	25	4,48	89,6%	●
Coinvolgimento nel percorso di cura e nelle scelte terapeutiche	25	4,48	89,6%	●
Informazioni per gestire i sintomi e la terapia	25	4,52	90,4%	●
Controllo e gestione dei sintomi durante l'assistenza	25	4,44	88,8%	●
Tempestività di risposta del servizio	25	4,44	88,8%	●
Cortesia e disponibilità all'ascolto del personale	25	4,56	91,2%	●
Qualità globale dell'assistenza ricevuta	25	4,60	92,0%	●
Comfort e pulizia degli ambienti[1]	0	—	—	—
Rispetto degli orari degli appuntamenti[1]	0	—	—	—
Domiciliari · Rispetto del numero di accessi e degli orari	5	4,40	88,0%	●
Domiciliari · Tempestività nella disponibilità di farmaci e presidi	5	4,40	88,0%	●
Hospice · Comfort e pulizia degli ambienti[2]	0	—	—	—
Hospice · Orario delle visite[2]	0	—	—	—
Hospice · Qualità del vitto e flessibilità dei pasti[2]	0	—	—	—
Hospice · Assistenza nelle attività quotidiane[2]	0	—	—	—

Media dei 14 quesiti comuni pari a 4,49 su 5 (89,7% del massimo).

[1] I due quesiti sono vuoti nelle 25 schede incluse. Nell'estrazione integrale compaiono compilati solo nella scheda con etichetta «Cure palliative precoci e simultanee (ambulatorio)», fuori periodo. La base attesa per questi quesiti non è ricostruibile con certezza.

[2] I quattro quesiti sono vuoti in entrambe le schede hospice incluse. Una scheda hospice fuori periodo contiene risposte a tutti e quattro. L'estrazione non consente di stabilire se i campi siano stati mostrati alle due persone rispondenti o lasciati senza risposta.

4. Analisi dei risultati

Il rispetto della riservatezza e della dignità del malato e della famiglia è il quesito comune con il punteggio più alto (93,6%). La qualità globale dell'assistenza raccoglie 21 voti pari a 5 e un voto per ciascuno dei punteggi da 1 a 4. La cortesia e disponibilità all'ascolto e la qualità dell'assistenza medica raggiungono entrambe il 91,2%.

I primi contatti e il sostegno nell'affrontare la malattia registrano le medie più contenute (87,2%). Nei primi contatti si rilevano tre voti pari a 1 o 2 e nel sostegno due voti pari a 1. Anche la chiarezza delle informazioni organizzative (88,0%) e la tempestività della risposta del servizio (88,8%) raccolgono ciascuna tre voti pari a 1 o 2.

Le informazioni per gestire sintomi e terapia raggiungono il 90,4%, mentre il controllo e la gestione dei sintomi durante l'assistenza si attestano all'88,8%. Entrambe le domande raccolgono due voti pari a 1. Queste valutazioni descrivono l'esperienza percepita delle persone rispondenti.

Lettura per nodo della rete

Sul quesito di qualità globale, le cure precoci e simultanee registrano il 96,7% (18 schede), le domiciliari l'88,0% (5 schede) e l'hospice il 60,0% (2 schede, con voti pari a 5 e 1). Quest'ultimo valore ricade in fascia gialla e sintetizza due esperienze opposte. Le basi esigue e disomogenee limitano il confronto alla descrizione delle risposte raccolte.

Nelle cinque schede domiciliari, il rispetto del numero di accessi e degli orari raccoglie quattro voti pari a 5 e uno pari a 2. La disponibilità di farmaci e presidi raccoglie tre voti pari a 5, uno pari a 4 e uno pari a 3. Le due medie coincidono (88,0%) a fronte di distribuzioni diverse.

5. Commenti aperti

Cinque questionari riportano un testo nel campo facoltativo e 20 lo lasciano vuoto. Tre commenti esprimono apprezzamento per preparazione, disponibilità, gentilezza e professionalità. Uno di questi descrive un miglioramento percepito dopo l'avvio dell'assistenza a casa. Gli altri due segnalano rispettivamente la necessità di più personale e la difficoltà di trovare online informazioni e recapiti per i ricoveri in RSA. Quest'ultima osservazione riguarda l'orientamento verso le RSA e va letta separatamente dal giudizio sull'hospice.

6. Punti di forza

Il rispetto della dignità e della riservatezza è l'aspetto meglio valutato nella rilevazione. I giudizi sulla qualità dell'assistenza medica e sulla disponibilità all'ascolto trovano riscontro nei commenti sulla preparazione e sulla gentilezza dei professionisti.

7. Ambiti di miglioramento

Approfondire l'esperienza dei primi contatti e del sostegno durante il percorso di cura, verificando con i professionisti come vengono comunicate le modalità di accesso, i recapiti e i riferimenti da usare quando cambiano i bisogni assistenziali.

Verificare la reperibilità sul sito aziendale delle informazioni e dei recapiti per l'orientamento verso le RSA. La richiesta di più personale costituisce una segnalazione individuale da contestualizzare con il servizio.

Controllare la corrispondenza tra le opzioni di scelta del nodo e le domande specifiche mostrate dal questionario, in particolare per cure precoci e simultanee e hospice. Una verifica del percorso di compilazione aiuterebbe a distinguere le domande non presentate da quelle visualizzate e lasciate in bianco.

8. Conclusioni

La rilevazione restituisce un giudizio complessivamente favorevole, con particolare apprezzamento per il rispetto della dignità e della riservatezza e per la relazione con i professionisti. Gli esiti possono essere condivisi con i referenti della Rete per approfondire i primi contatti, il sostegno alle persone assistite e la copertura delle domande specifiche nelle prossime rilevazioni.

Fonte dei dati — Rete locale di cure palliative, questionario di gradimento, estrazione con identificativi da 1 a 31.