



AZIENDA SANITARIA  
LOCALE DI **BIELLA**

# QUALITÀ PERCEPITA

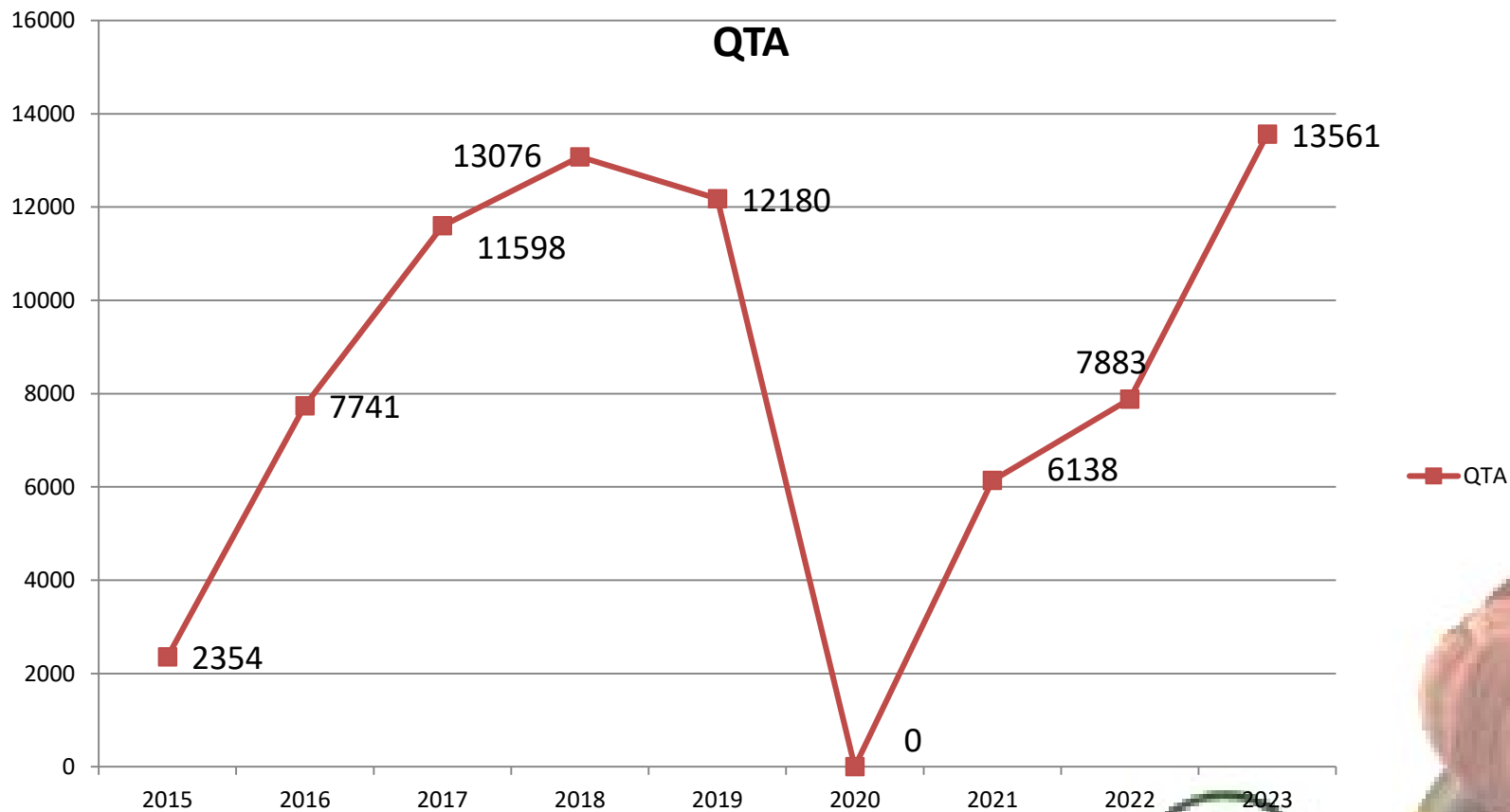
## ASL BI – dati 2023

# Numero di Strutture aziendali oggetto della rilevazione

REPARTI DEGENZE	
Chirurgia Generale	Chirurgia Vascolare
Cardiologia	Ematologia
Lungodegenza	Medicina Interna
Medicina Riabilitativa	Medicina d'Urgenza
Nefrologia	Neurologia
Ostetricia e Ginecologia	Oncologia
Ortopedia e Traumatologia	Pediatria
SPECIALITA' ACCORPATE PER INTENSITA' DI CURA	
Polispecialistica	Week Surgery

SERVIZI OSPEDALIERI	
Day Hospital Medico	Trasfusionale
Prericoveri	Nido
Farmacia ospedaliera	Atrio Ospedale
ATTIVITA' AMBULATORIALI	
Ambulatori	Diabetologia
Medicina Nucleare	Radiologia
Radioterapia	Senologia
TERRITORIO	
Dipartimento prevenzione	Poliambulatorio Cossato

# Numero di questionari compilati restituiti



# Numero di questionari compilati restituiti

Trend in crescita

Confronto: anni dal 2019 al 2023

Anno	Degenze	Ambulatori*	Totale
2019	7.543	4.591	12.180
2020	Periodo COVID - indagine statisticamente non rilevante		
2021	2.531	3.607	6.138
2022	4.513	3.370	7.883
2023	7.811	5.750	13.561

\* Da luglio 2023 la rilevazione cartacea delle aree ambulatoriali è stata sostituita da quella digitale e comprende anche le seguenti aree:

Atrio dell'Ospedale, Farmacia Ospedaliera, Dipartimento di Prevenzione, Prericoveri, Poliambulatorio di Cossato, Senologia e Ginecologia.

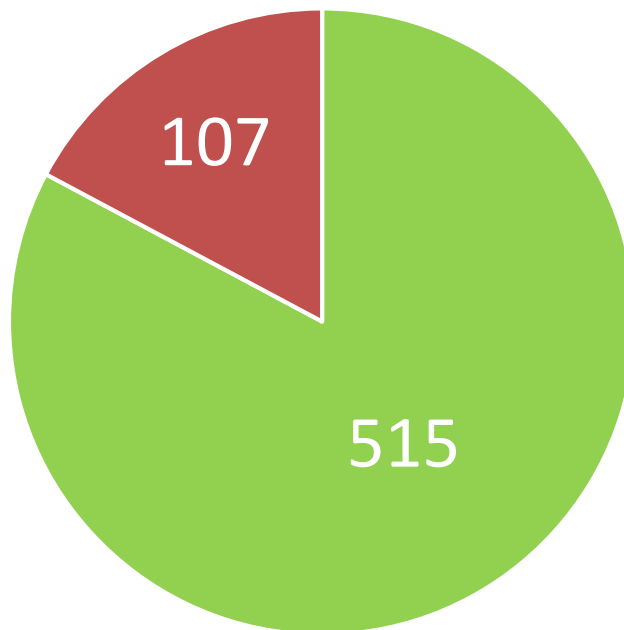
Negli anni 2021 e 2022 la rilevazione ha risentito delle limitazioni dovute al periodo Covid.



# AMBULATORI

## Radiologia

Quanto è soddisfatto del servizio?



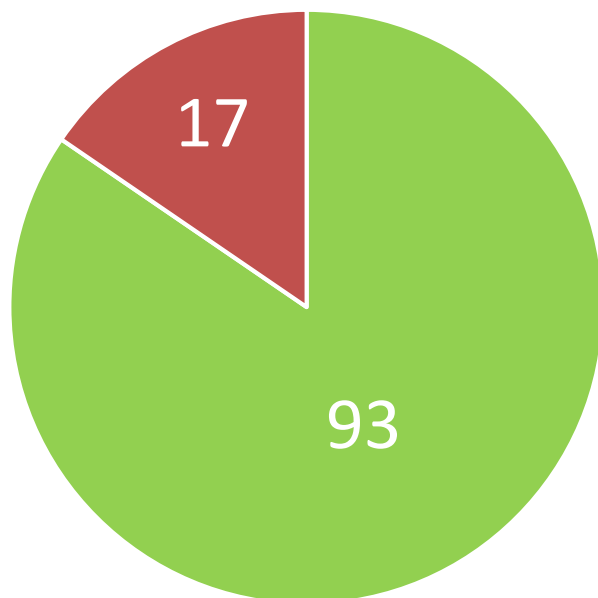
**83% positivo**  
**17% negativo**

Totale questionari: 622

■ Positivi ■ Negativi

## Diabetologia ed Endocrinologia

Quanto è soddisfatto del servizio?



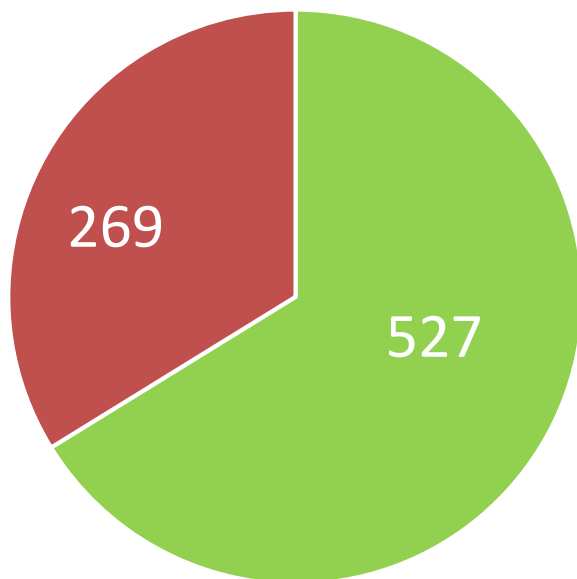
■ positivo ■ negativo

**85% positivo**  
**15% negativo**

Totale questionari: 110

## Piastre D, A+B

Quanto è soddisfatto del servizio?



■ POSITIVO ■ NEGATIVO

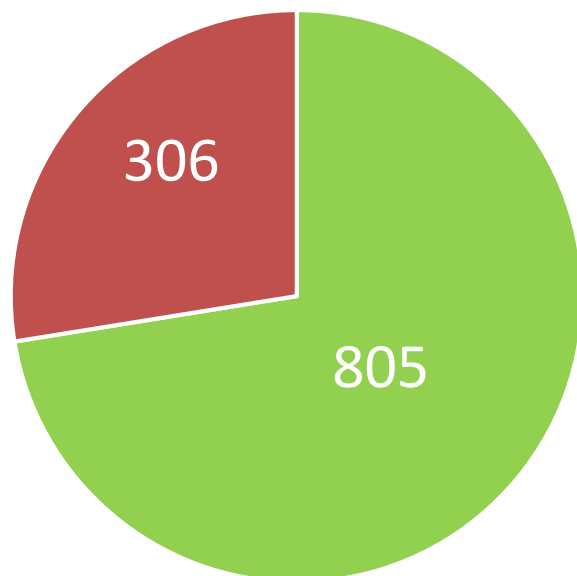
**66% positivo**  
**34% negativo**

Totale questionari: 796

# AMBULATORI

## Medicina Riabilitativa, Ginecologia, Poliambulatorio di Cossato, Senologia

Quanto è soddisfatto del servizio?



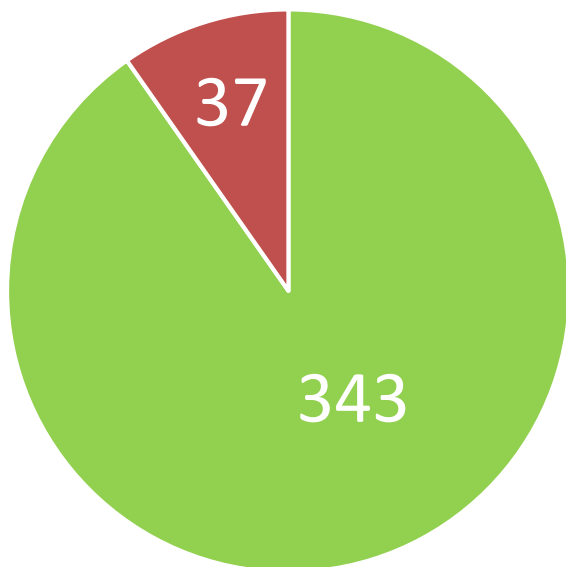
■ POSITIVO ■ NEGATIVO

**72% positivo**  
**28% negativo**

Totale questionari: 1.111



## Quanto è soddisfatto del servizio?

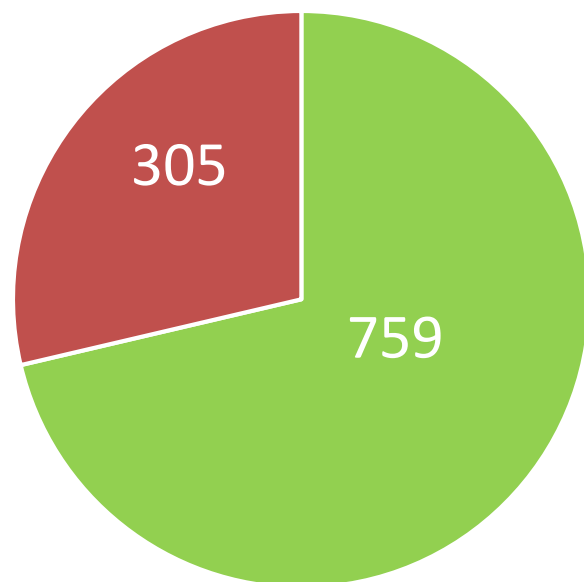


■ POSITIVO ■ NEGATIVO

**90% positivo**  
**10% negativo**

Totale questionari: 380

## Quanto è soddisfatto del servizio?

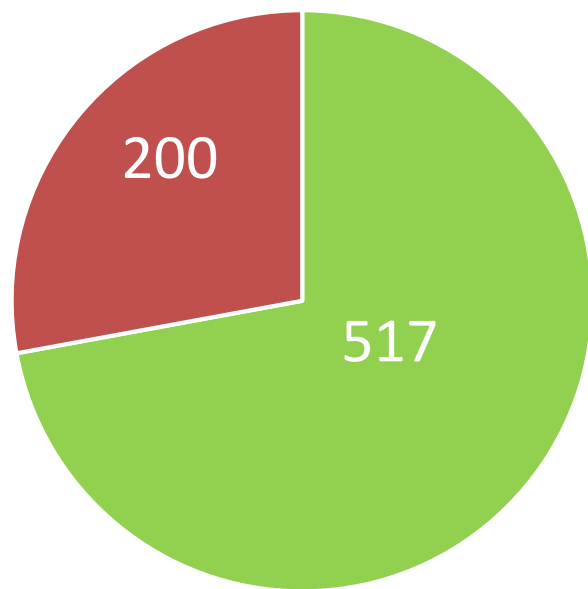


■ POSITIVO ■ NEGATIVO

**71% positivo**  
**29% negativo**

Totale questionari: 1.064

## Quanto è soddisfatto del servizio?



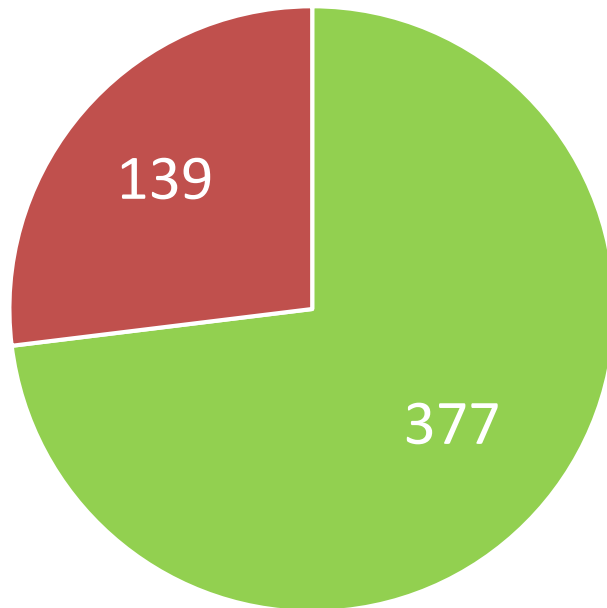
■ POSITIVO ■ NEGATIVO

**72% positivo**  
**28% negativo**

Totale questionari: 717

# DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE

## Quanto è soddisfatto del servizio?



**73% positivo**  
**27% negativo**

Totale questionari: 516

■ Positivi ■ Negativi

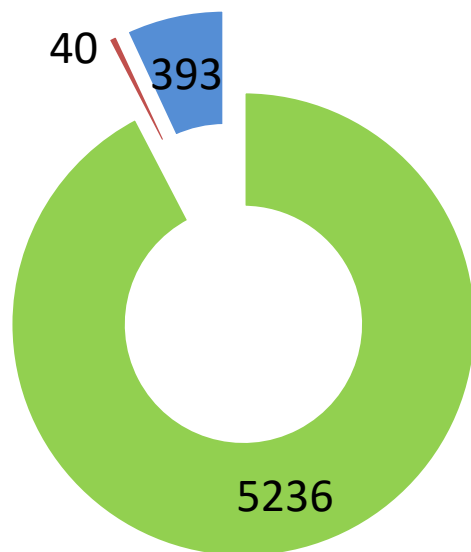
# DEGENZE

privacy – pudore – comfort alberghiero  
comunicazione – soddisfazione cure

	Abbastanza e molto soddisfatti				
	2019	2020	2021	2022	2023
Privacy	99%	x	91,3%	99,4%	99,2%
Intimità e pudore	96%	x	92,7%	99%	98,9%
Risposte chiare ed esaurienti	98%	x	93,2%	98,6%	98,3%
Qualità alimenti	91%	x	84,5%	91,7%	92,6%
Pulizia bagni	96%	x	91,4%	94%	95,9%
Soddisfazione cure	99%	x	94,8%	99,1%	99,1%

# DEGENZE

## Rispetto della privacy



■ Positivi ■ Negativi ■ Non risponde

**92% positivo**

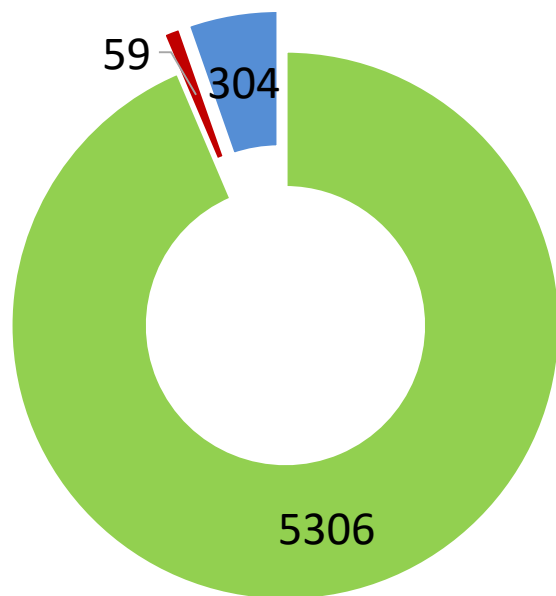
**1% negativo**

**7% non risponde**

Totale questionari: 5.669

# DEGENZE

## Rispetto del pudore



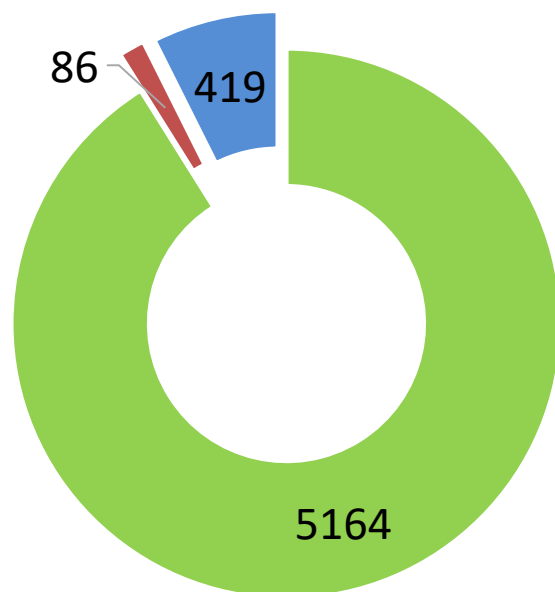
■ Positivi ■ Negativi ■ Non risponde

**94% positivo**  
**1% negativo**  
**5% non risponde**

Totale questionari: 5.669

# DEGENZE

## Risposte chiare ed esaurienti



**91% positivo**

**2% negativo**

**7% non risponde**

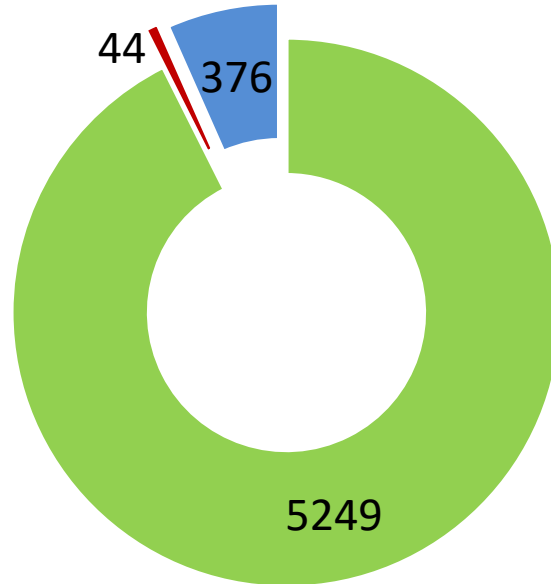
**Totale questionari: 5.669**

■ Positivi ■ Negativi ■ Non risponde



# DEGENZE

## Cure ricevute



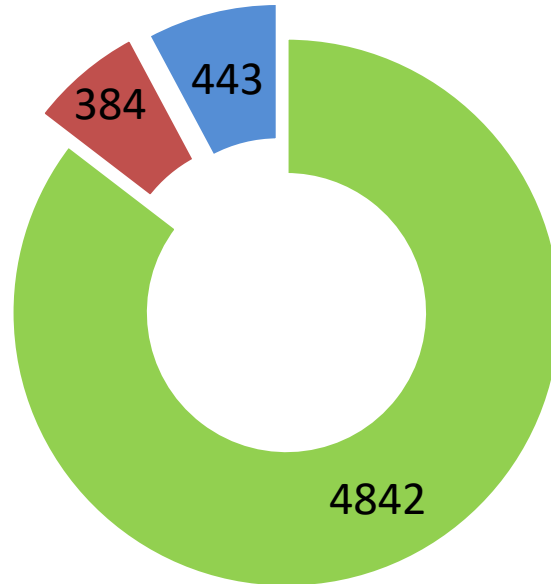
■ Positivi ■ Negativi ■ Non risponde

**92% positivo**  
**1% negativo**  
**7% non risponde**

Totale questionari: 5.669

# DEGENZE

## Qualità degli alimenti



■ Positivi ■ Negativi ■ Non risponde

**85% positivo**

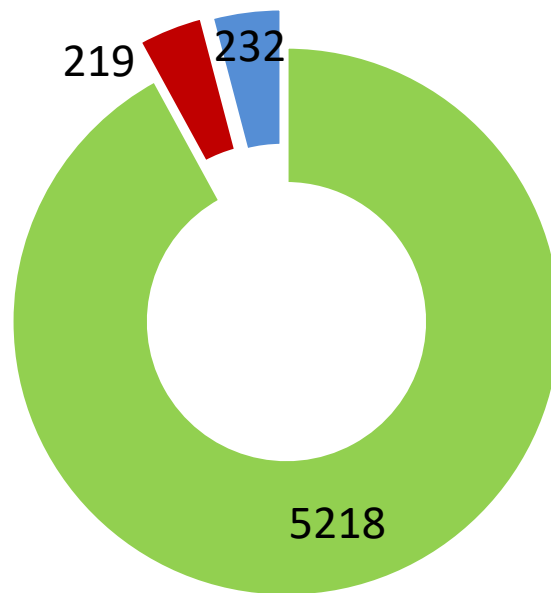
**7% negativo**

**8% non risponde**

Totale questionari: 5.669

# DEGENZE

## Pulizia dei bagni



■ Positivi ■ Negativi ■ Non risponde

**92% positivo**

**4% negativo**

**4% non risponde**

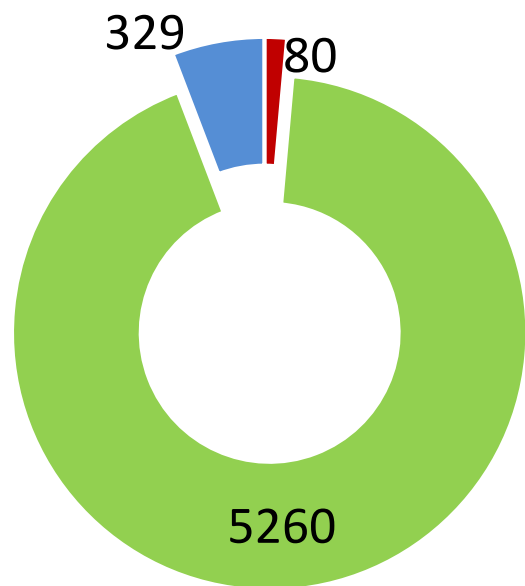
Totale questionari: 5.669

# DEGENZE

## Medico



### Educazione, gentilezza e disponibilità



**93% positivo**

**1% negativo**

**6% non risponde**

Totale questionari: 5.669

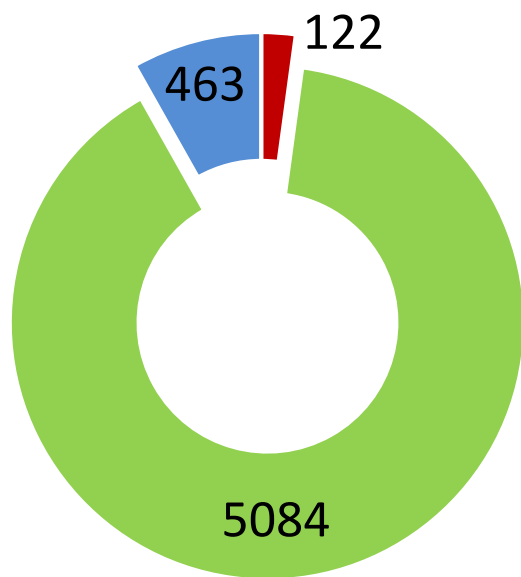
■ Negativo ■ Positivo ■ Non risponde

# DEGENZE

## Medico



Capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio



**90% positivo**

**2% negativo**

**8% non risponde**

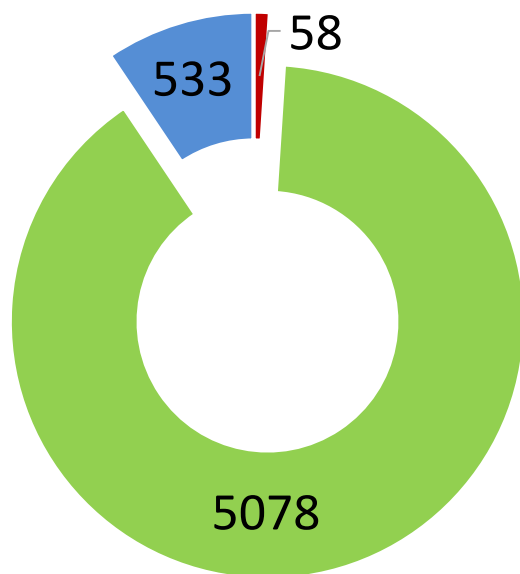
Totale questionari: 5.669

■ Negativo ■ Positivo ■ Non risponde

# DEGENZE

## Medico

### Professionalità



■ Negativo ■ Positivo ■ Non risponde

**90% positivo**

**1% negativo**

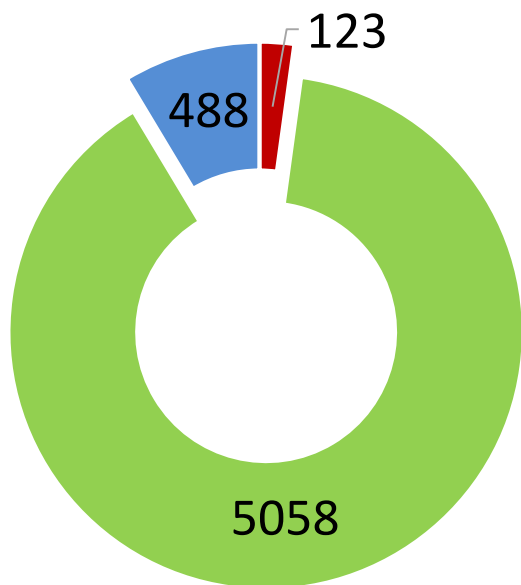
**9% non risponde**

Totale questionari: 5.669

# DEGENZE

## Medico

### Linguaggio comprensibile



**89% positivo**

**2% negativo**

**9% non risponde**

Totale questionari: 5.669

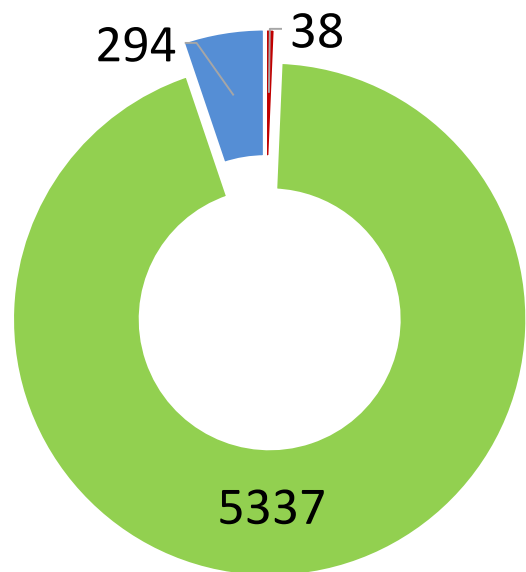
■ Negativo ■ Positivo ■ Non risponde

# DEGENZE

## Infermiere



### Educazione, gentilezza disponibilità



**94% positivo**  
**1% negativo**  
**5% non risponde**

Totale questionari: 5.669

■ Negativo ■ Positivo ■ Non risponde

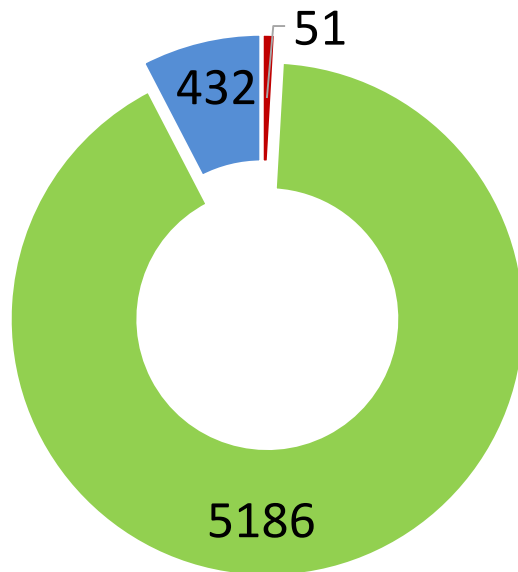


# DEGENZE

## Infermiere



### Capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio



**91% positivo**

**1% negativo**

**8% non risponde**

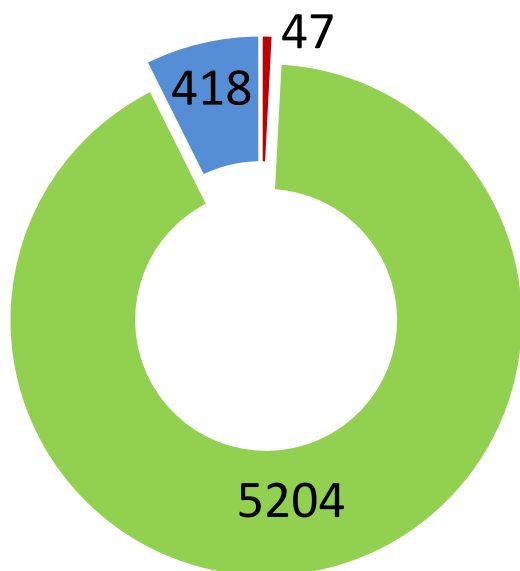
Totale questionari: 5.669

■ Negativo ■ Positivo ■ Non risponde

# DEGENZE

## Infermiere

Spiegazioni fornite con linguaggio comprensibile



**92% positivo**

**1% negativo**

**7% non risponde**

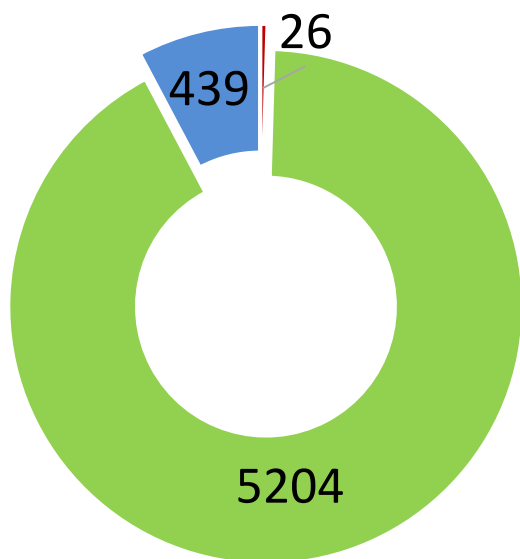
Totale questionari: 5.669

■ Negativo ■ Positivo ■ Non risponde

# DEGENZE

## Infermiere

## Professionalità



■ Negativo ■ Positivo ■ Non risponde

**91% positivo**

**1% negativo**

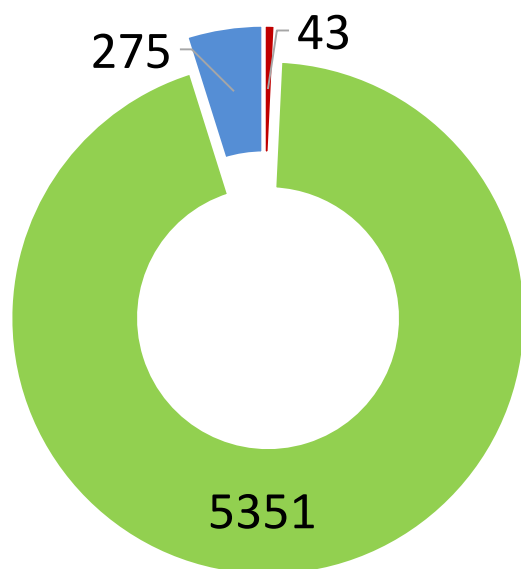
**8% non risponde**

Totale questionari: 5.669

# DEGENZE

## OSS

### Educazione, gentilezza disponibilità



**94% positivo**

**1% negativo**

**5% non risponde**

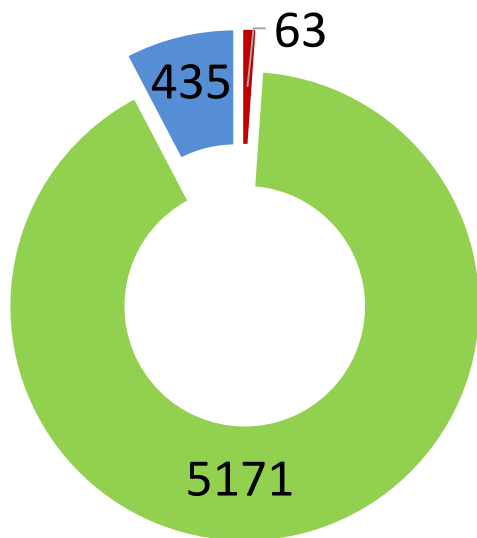
Totale questionari: 5.669

■ Negativo ■ Positivo ■ Non risponde

# DEGENZE

## OSS

### Disponibilità all'ascolto



**91% positivo**

**1% negativo**

**8% non risponde**

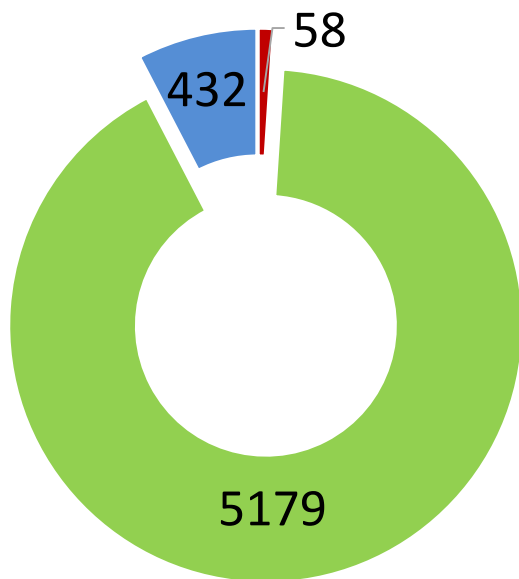
Totale questionari: 5.669

■ Negativo ■ Positivo ■ Non risponde

# DEGENZE

## OSS

Capacità di tranquillizzare e mettere a proprio agio



**91% positivo**

**1% negativo**

**8% non risponde**

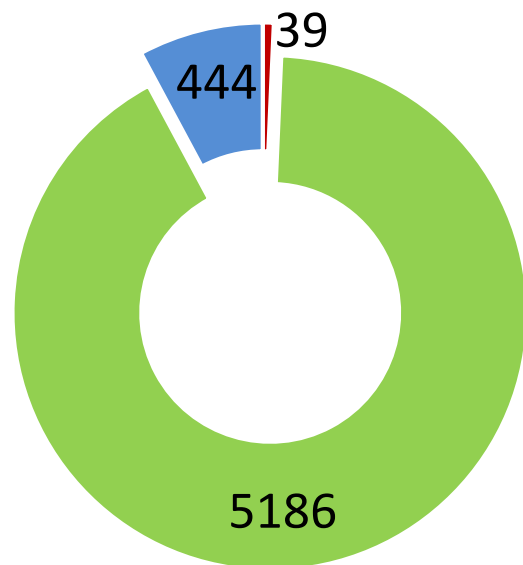
Totale questionari: 5.669

■ Negativo ■ Positivo ■ Non risponde

# DEGENZE

## OSS

### Professionalità



■ Negativo ■ Positivo ■ Non risponde

**91% positivo**

**1% negativo**

**8% non risponde**

Totale questionari: 5.669

# DEGENZE

## MEDICI

### Abbastanza e molto soddisfatti

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Professionalità</b>	98,5 %	x	87,8%	98,1%	98,8%
<b>Linguaggio comprensibile</b>	97,7 %	x	87,7%	97,4%	97,6%
<b>Capacità di tranquillizzare</b>	97,4 %	x	87,9%	97,2%	97,6%
<b>Educazione, gentilezza e disponibilità</b>	98,4 %	x	90,8%	98%	98,5%



# DEGENZE

# INFERMIERI

## Abbastanza e molto soddisfatti

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Professionalità</b>	99,3 %	x	89%	99,4%	99,5%
<b>Linguaggio comprensibile</b>	99,2 %	x	88,6%	99,1%	99,1%
<b>Capacità di tranquillizzare</b>	99 %	x	90,4%	89,9%	99%
<b>Educazione, gentilezza e disponibilità</b>	99,3 %	x	92,3%	99,3%	99,2%

# DEGENZE

## OSS

	Abbastanza e molto soddisfatti				
	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Professionalità</b>	98,7 %	x	91%	99,3%	99,2%
<b>Disponibilità all'ascolto</b>	98,2 %	x	88,5%	99%	98,7%
<b>Capacità di tranquillizzare</b>	98 %	x	80,2%	99%	98,8%
<b>Educazione, gentilezza e disponibilità</b>	98,9 %	x	91,7%	99,3%	99,2%