



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

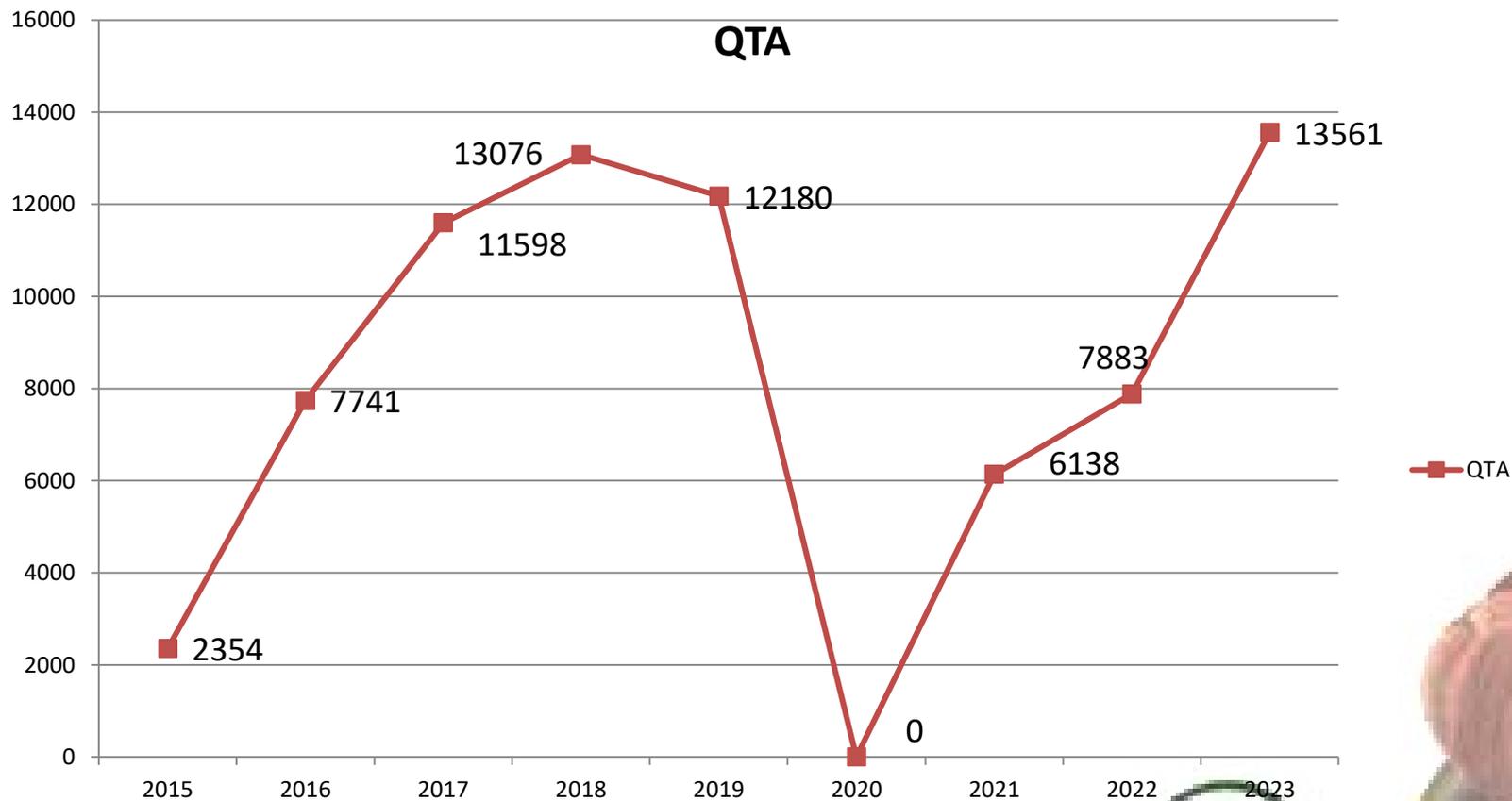
ATTIVITA' AMBULATORIALI

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.

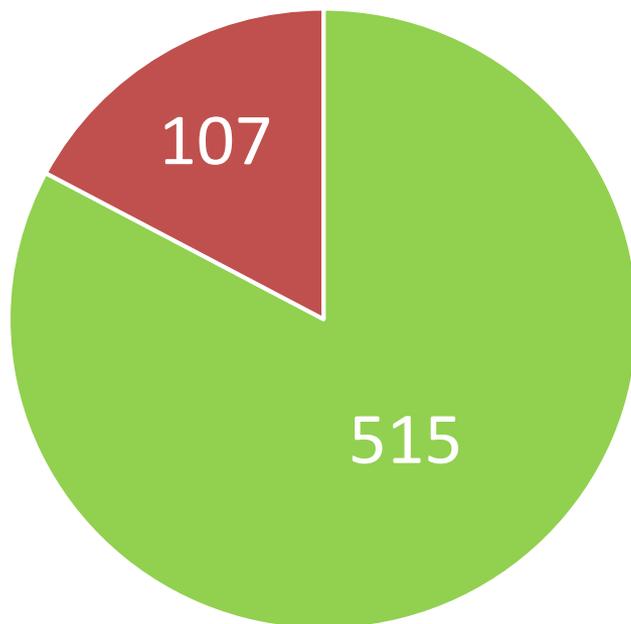
Negli anni 2021 e 2022 la rilevazione ha risentito delle limitazioni dovute al periodo Covid.



AMBULATORI

Radiologia

Quanto è soddisfatto del servizio?



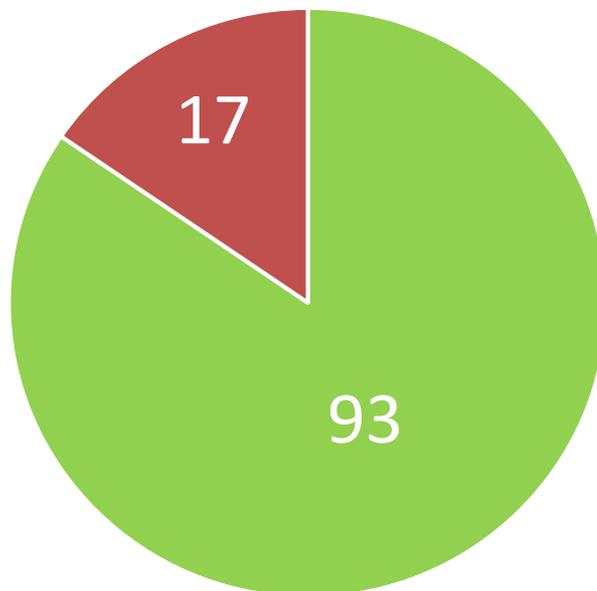
83% positivo
17% negativo

Totale questionari: 622

■ Positivi ■ Negativi

Diabetologia ed Endocrinologia

Quanto è soddisfatto del servizio?



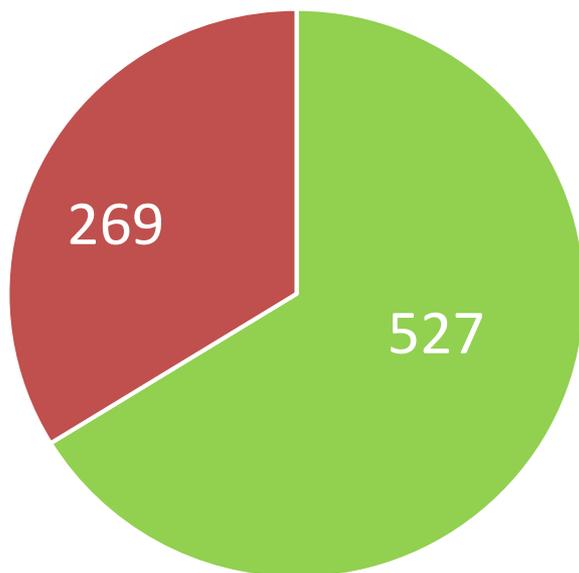
■ positivo ■ negativo

85% positivo
15% negativo

Totale questionari: 110

Piastre D, A+B

Quanto è soddisfatto del servizio?



■ POSITIVO ■ NEGATIVO

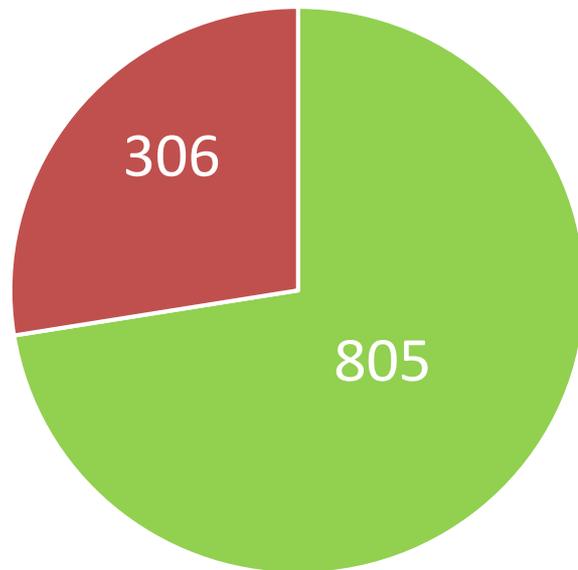
66% positivo
34% negativo

Totale questionari: 796

AMBULATORI

Medicina Riabilitativa, Ginecologia, Poliambulatorio di Cossato, Senologia

Quanto è soddisfatto del servizio?

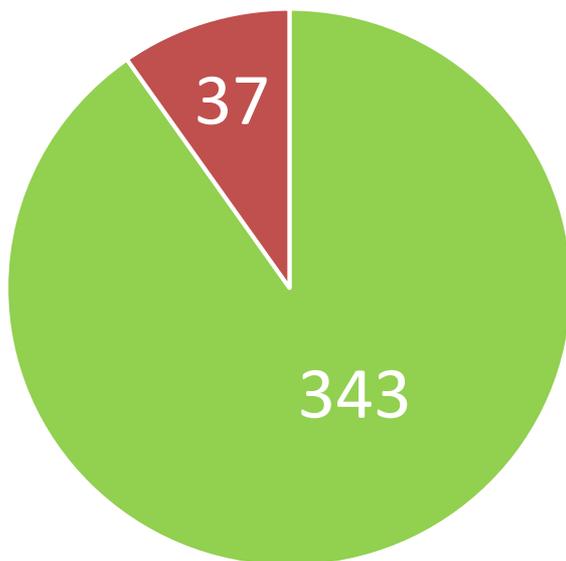


■ POSITIVO ■ NEGATIVO

72% positivo
28% negativo

Totale questionari: 1.111

Quanto è soddisfatto del servizio?

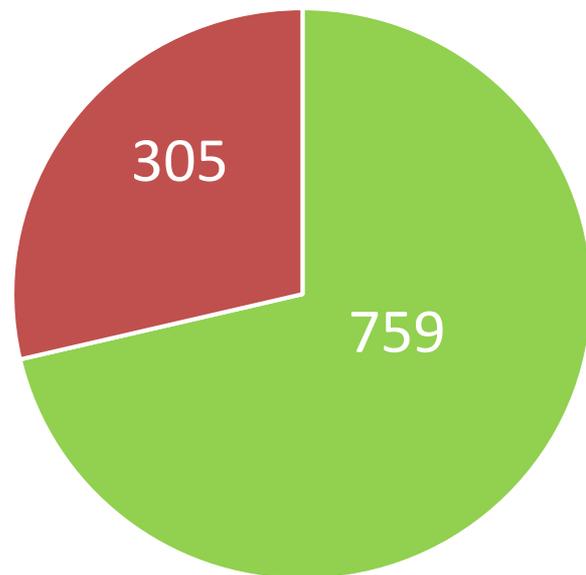


■ POSITIVO ■ NEGATIVO

90% positivo
10% negativo

Totale questionari: 380

Quanto è soddisfatto del servizio?

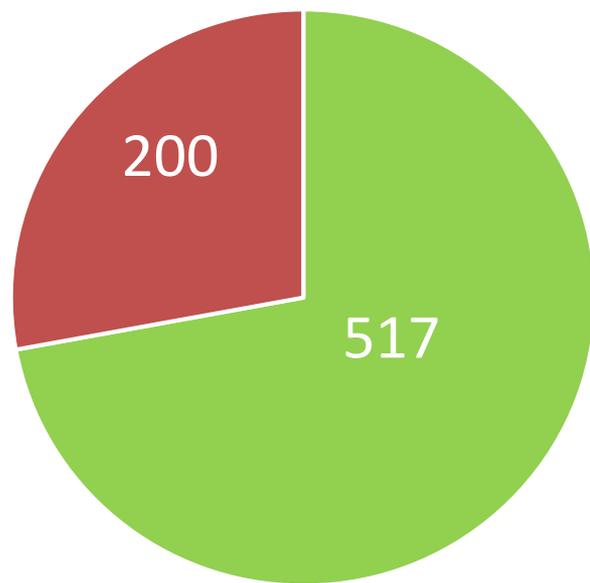


■ POSITIVO ■ NEGATIVO

71% positivo
29% negativo

Totale questionari: 1.064

Quanto è soddisfatto del servizio?



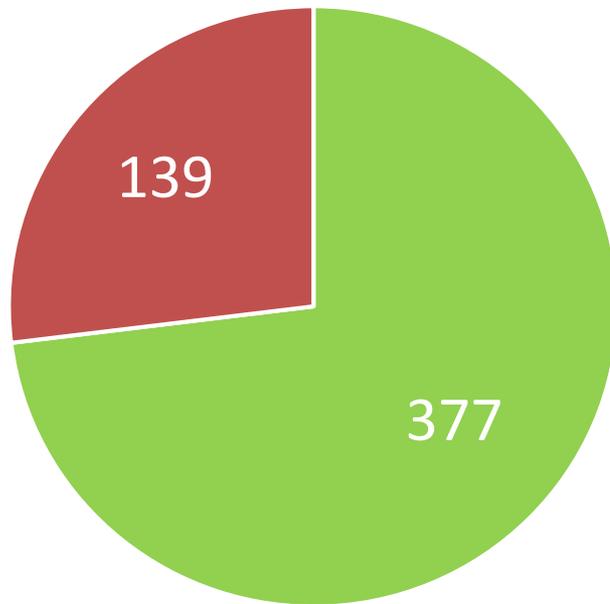
■ POSITIVO ■ NEGATIVO

72% positivo
28% negativo

Totale questionari: 717

DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE

Quanto è soddisfatto del servizio?



73% positivo
27% negativo

Totale questionari: 516

■ Positivi ■ Negativi

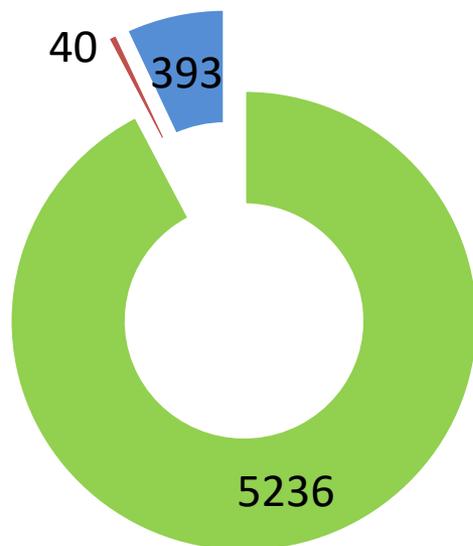
DEGENZE

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

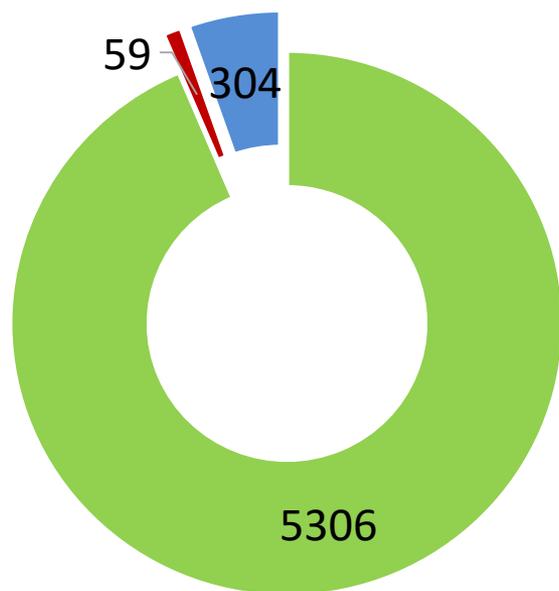
1% negativo

7% non risponde

Totale questionari: 5.669

DEGENZE

Rispetto del pudore



■ Positivi ■ Negativi ■ Non risponde

94% positivo

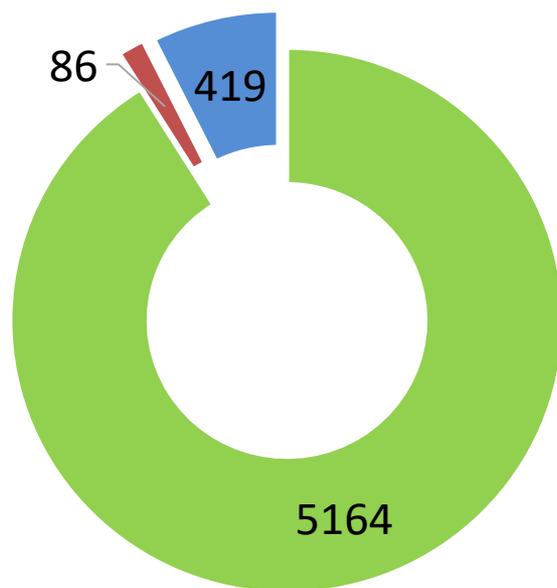
1% negativo

5% non risponde

Totale questionari: 5.669

DEGENZE

Risposte chiare ed esaurienti



91% positivo

2% negativo

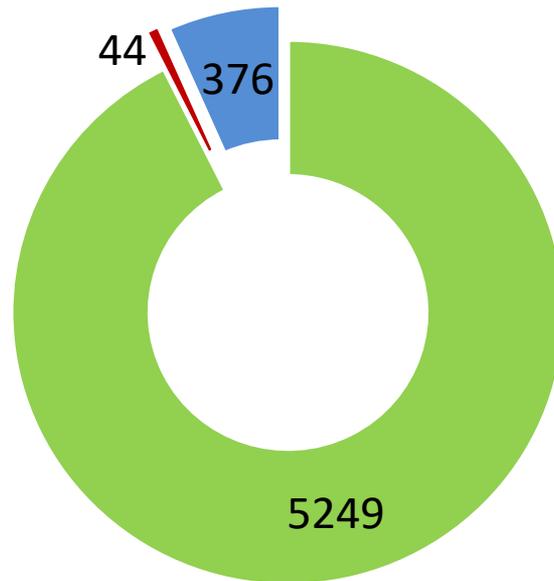
7% non risponde

Totale questionari: 5.669

■ Positivi ■ Negativi ■ Non risponde

DEGENZE

Cure ricevute



■ Positivi ■ Negativi ■ Non risponde

92% positivo

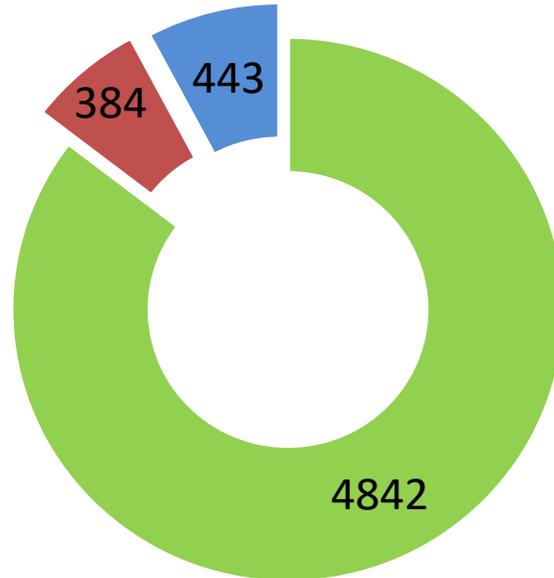
1% negativo

7% non risponde

Totale questionari: 5.669

DEGENZE

Qualità degli alimenti



■ Positivi ■ Negativi ■ Non risponde

85% positivo

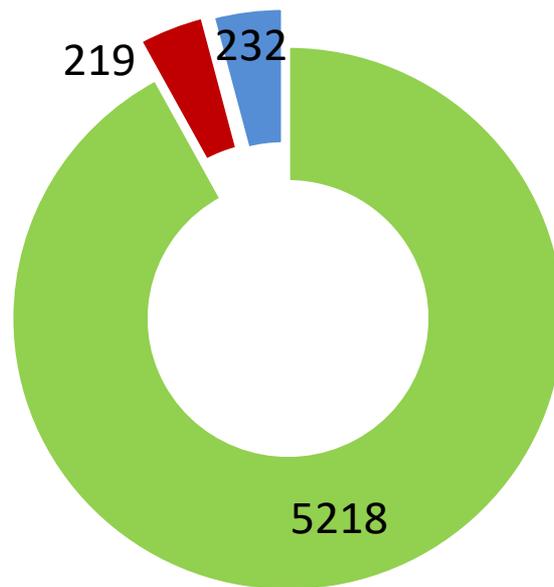
7% negativo

8% non risponde

Totale questionari: 5.669

DEGENZE

Pulizia dei bagni



■ Positivi ■ Negativi ■ Non risponde

92% positivo

4% negativo

4% non risponde

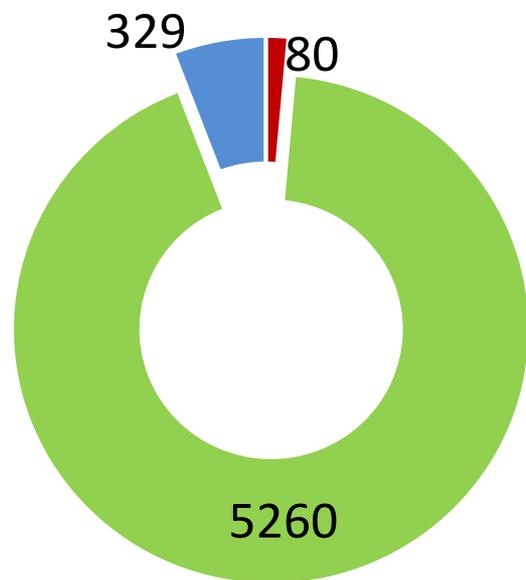
Totale questionari: 5.669

DEGENZE

Medico



Educazione, gentilezza e disponibilità



■ Negativo ■ Positivo ■ Non risponde

93% positivo

1% negativo

6% non risponde

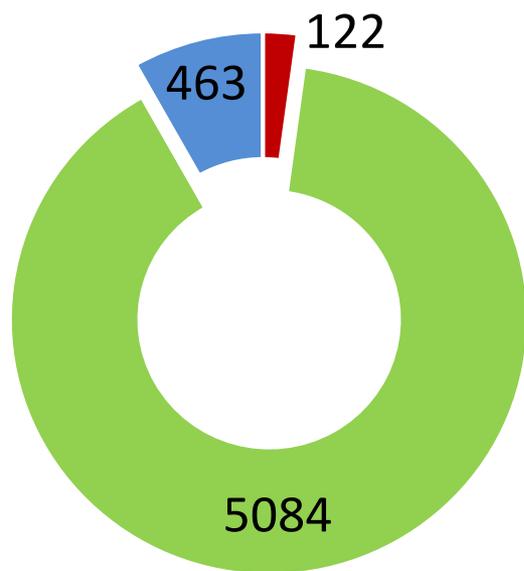
Totale questionari: 5.669

DEGENZE

Medico



Capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio



90% positivo

2% negativo

8% non risponde

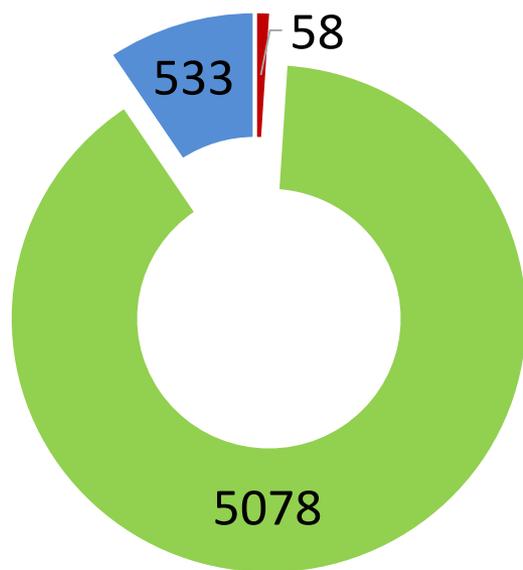
Totale questionari: 5.669

■ Negativo ■ Positivo ■ Non risponde

DEGENZE

Medico

Professionalità



■ Negativo ■ Positivo ■ Non risponde

90% positivo

1% negativo

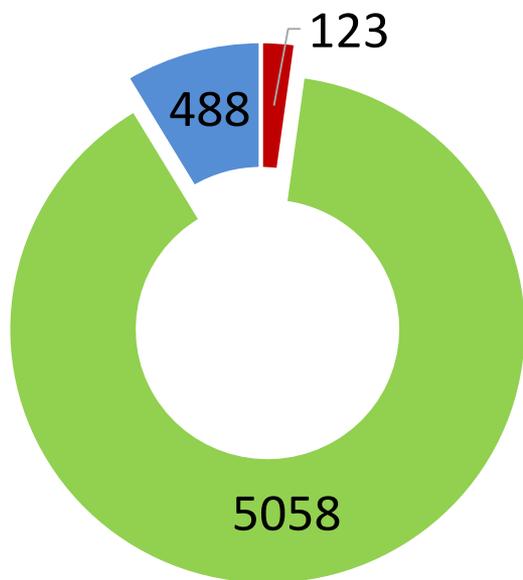
9% non risponde

Totale questionari: 5.669

DEGENZE

Medico

Linguaggio comprensibile



89% positivo

2% negativo

9% non risponde

Totale questionari: 5.669

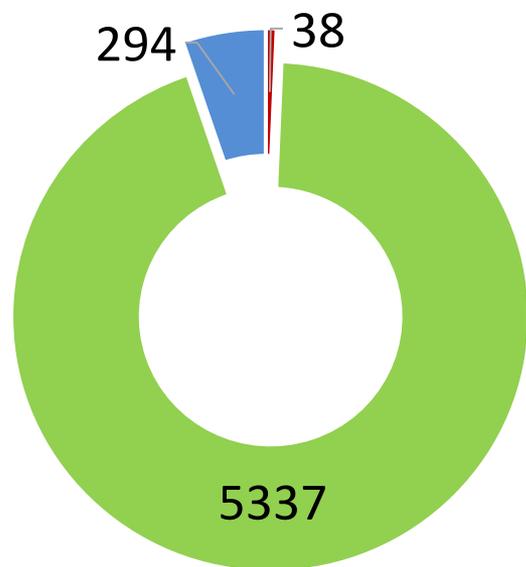
■ Negativo ■ Positivo ■ Non risponde

DEGENZE

Infermiere



Educazione, gentilezza disponibilità



94% positivo
1% negativo
5% non risponde

Totale questionari: 5.669

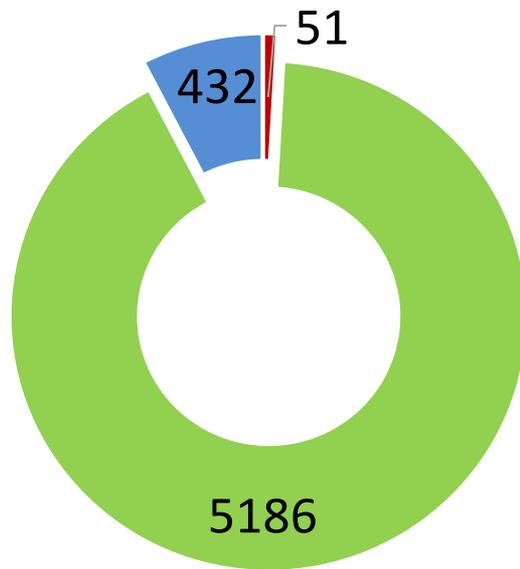
■ Negativo ■ Positivo ■ Non risponde

DEGENZE

Infermiere



Capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio



91% positivo

1% negativo

8% non risponde

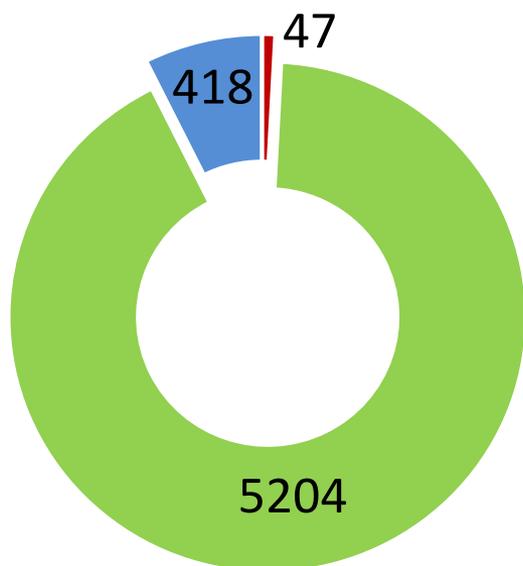
Totale questionari: 5.669

■ Negativo ■ Positivo ■ Non risponde

DEGENZE

Infermiere

Spiegazioni fornite con linguaggio comprensibile



92% positivo

1% negativo

7% non risponde

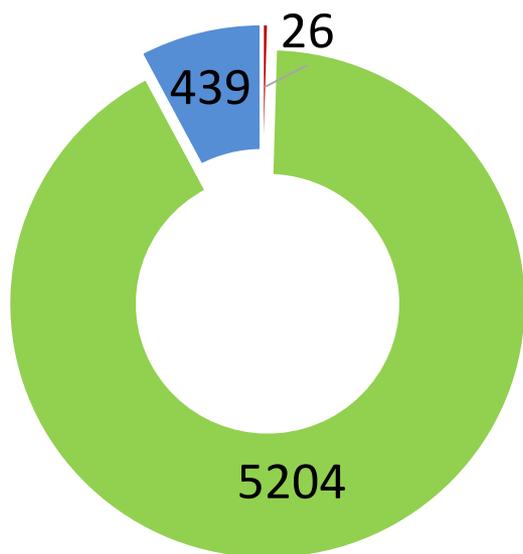
Totale questionari: 5.669

■ Negativo ■ Positivo ■ Non risponde

DEGENZE

Infermiere

Professionalità



■ Negativo ■ Positivo ■ Non risponde

91% positivo

1% negativo

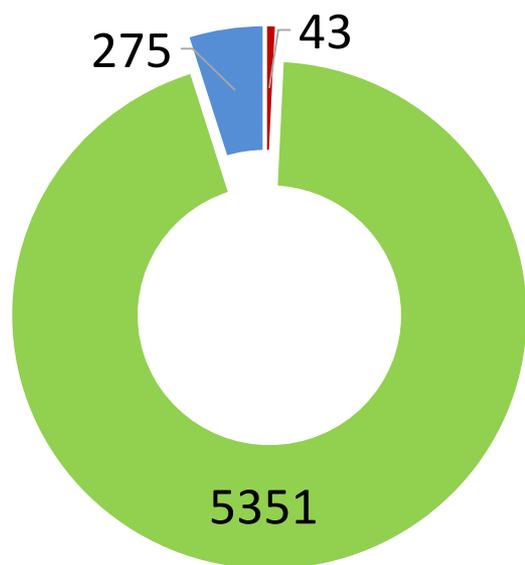
8% non risponde

Totale questionari: 5.669

DEGENZE

OSS

Educazione, gentilezza disponibilità



■ Negativo ■ Positivo ■ Non risponde

94% positivo

1% negativo

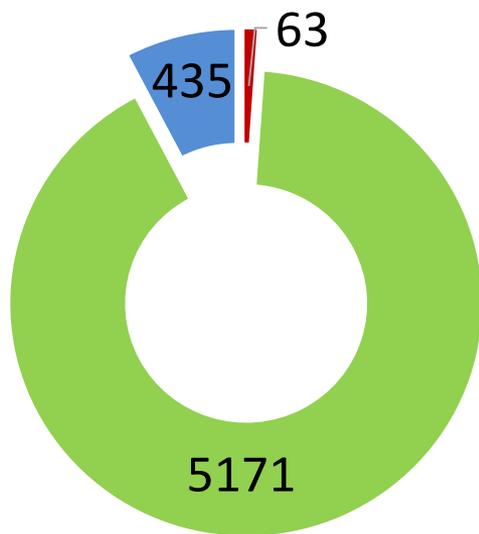
5% non risponde

Totale questionari: 5.669

DEGENZE

OSS

Disponibilità all'ascolto



91% positivo

1% negativo

8% non risponde

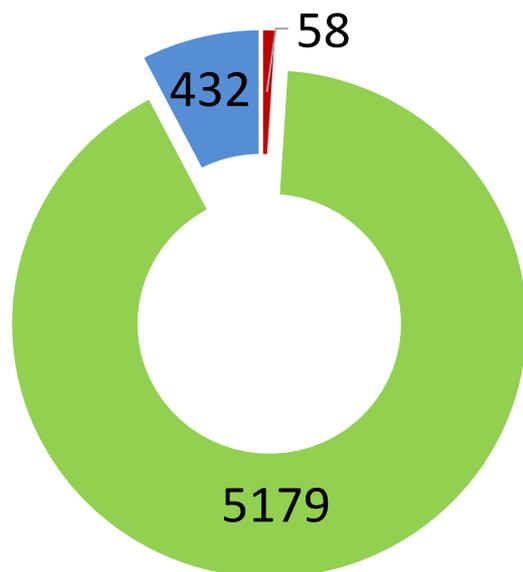
Totale questionari: 5.669

■ Negativo ■ Positivo ■ Non risponde

DEGENZE

OSS

Capacità di tranquillizzare e mettere a proprio agio



■ Negativo ■ Positivo ■ Non risponde

91% positivo

1% negativo

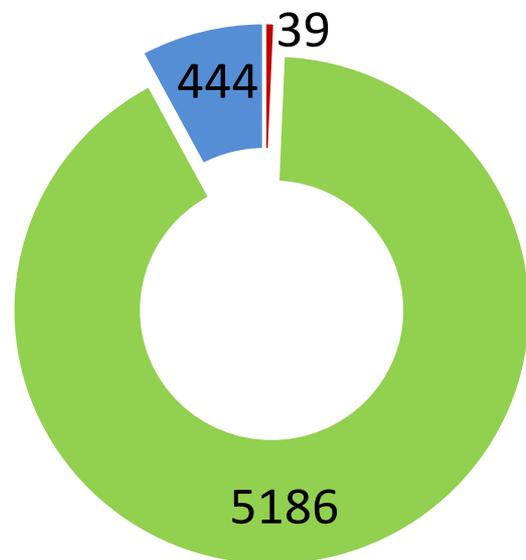
8% non risponde

Totale questionari: 5.669

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
Professionalità	98,5 %	x	87,8%	98,1%	98,8%
Linguaggio comprensibile	97,7 %	x	87,7%	97,4%	97,6%
Capacità di tranquillizzare	97,4 %	x	87,9%	97,2%	97,6%
Educazione, gentilezza e disponibilità	98,4 %	x	90,8%	98%	98,5%

DEGENZE

INFERMIERI

Abbastanza e molto soddisfatti

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

DEGENZE

OSS

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