

CUSTOMER SATISFACTION

Recupero e Riabilitazione funzionale cod. 56

ANALISI ANNO 2025

L'elaborazione del questionario della qualità percepita nasce dall'esigenza di rispondere ad una necessità della Casa di Cura Policlinico Italia di raccogliere informazioni utili sul livello di soddisfazione degli utenti, che costituisce una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi in risposta alle aspettative stesse dei cittadini.

Un Sistema di Qualità centrato sulle esigenze degli utenti deve tenere in considerazione l'opinione di ciascuno, considerando la capacità e gli strumenti peculiari per formulare un giudizio.

L'indagine di *Customer Satisfaction* deve sempre rispondere ad una esigenza di conoscenza finalizzata ad interventi migliorativi oltre che costituire un indicatore di esito.

LA STRUTTURA

Il questionario è strutturato per rilevare le caratteristiche di qualità della degenza ordinaria. La sezione iniziale evidenzia il periodo di compilazione, il piano di degenza/unità operativa di ricovero.

Il questionario si compone complessivamente di 31 domande chiuse sull'esperienza relativa alla prestazione ricevuta e sulle caratteristiche socio-anagrafiche dell'intervistato (sesso, età, titolo di studio), a cui si aggiunge una domanda aperta finale che consente di raccogliere suggerimenti per migliorare la qualità del servizio.

È suddiviso in 4 aree tematiche (*vedi "schema delle dimensioni indagate"*) e nel rispetto della riservatezza il questionario è stato redatto in forma anonima.

Per la valutazione dei singoli item è stata utilizzata una scala bilanciata a 4 valori, 2 giudizi positivi e 2 negativi: "soddisfatto e molto soddisfatto, insoddisfatto e molto insoddisfatto". Come si nota, si è optato per una scala che chiede espressamente a ogni utente di esprimere una valutazione in termini positivi o negativi del servizio indagato ed evita giudizi neutri.

SCHEMA DELLE DIMENSIONI INDAGATE

Area di Indagine	Dimensioni della qualità indagate
AREA SERVIZIO COMFORT E ALBERGHIERO	<ul style="list-style-type: none"> – Accoglienza, comfort e organizzazione del reparto – Igiene del reparto e della stanza di degenza – Qualità e quantità dei pasti
ASSISTENZA INFERMIERISTICA E ALTRO PERSONALE	<ul style="list-style-type: none"> – Cortesia e disponibilità del personale Infermieristico ad ascoltare con attenzione le Sue esigenze – Informazioni ricevute dal personale Infermieristico sull'organizzazione del reparto – Facilità nel reperire il personale Infermieristico – Chiarezza del personale Infermieristico nel fornire indicazioni sul percorso di cura – Cortesia, disponibilità e chiarezza del Caposala – Cortesia e disponibilità del personale tecnico, Ausiliario e OSS – Rispetto da parte del personale Infermieristico per la Sua persona (intimità e riservatezza)
ASSISTENZA DEL FISIOTERAPISTA	<ul style="list-style-type: none"> – Cortesia e disponibilità del Fisioterapista ad ascoltare le Sue esigenze – Informazioni ricevute dal Fisioterapista sul percorso riabilitativo – Trattamenti ricevuti – Chiarezza delle informazioni ricevute su come comportarsi dopo la dimissione – Rispetto da parte del Fisioterapista per la Sua persona (intimità e riservatezza)
ASSISTENZA MEDICA	<ul style="list-style-type: none"> – Cortesia e disponibilità del Medico ad ascoltare le Sue esigenze – Frequenza delle visite mediche durante la degenza – Facilità nel reperire il personale medico – Attenzione del personale medico alla gestione del dolore e relativo trattamento – Informazioni sullo stato di salute e sulle cure ricevute durante il ricovero "Durante il ricovero le informazioni sulle sue condizioni di salute e sui trattamenti a cui veniva sottoposto/a, comprese le informazioni su rischi e benefici date a Lei e ai suoi familiari, sono state fornite in un linguaggio chiaro e comprensibile?" – Chiarezza delle informazioni su diagnosi, terapia e su come comportarsi dopo la dimissione "(uso di farmaci, alimentazione, attività fisica, visite di controllo, etc.)" – Informazioni ricevute su come comportarsi dopo la dimissione "Al momento della dimissione ha ricevuto informazioni su come migliorare lo stile di vita e per promuovere la sua salute (alimentazione, movimento fisico, fumo, ecc)?" – Rispetto da parte dei Medici per la Sua persona "(intimità e riservatezza)"

IL CAMPIONAMENTO

Il tipo di campionamento è stato quello casuale semplice, dove è stata richiesta la partecipazione di tutte le persone dimesse dai reparti di degenza ordinaria e Day Hospital di riabilitazione motoria nel periodo da gennaio a dicembre 2025.

L'universo degli utenti dimessi nell'anno 2025 è stato di 1050 (*ricovero ordinario e Day Hospital*).

MODALITÀ DI SOMMINISTRAZIONE

Il metodo è stato l'autosomministrazione in ospedale.

Il questionario è reperibile in ogni reparto all'ingresso. Nella brochure è presente una nota informativa che spiega le motivazioni e gli obiettivi dell'indagine.

In ogni reparto è presente un'apposita teca in plexiglass per la raccolta dei questionari compilati, collocata in un'area ben visibile all'interno dell'Unità operativa.

ANALISI DEI DATI

CUSTOMER SATISFACTION: RISULTATI E DISCUSSIONI

Per la raccolta dei dati è stato utilizzato uno strumento di supporto informatico di calcolo Excel di Microsoft. La struttura del questionario ha consentito la valutazione della qualità percepita del servizio nel suo complesso, delle diverse aree tematiche e dei singoli aspetti di ogni area tematica. Il questionario ha raccolto infatti la valutazione su:

- esperienza di ricovero (in generale),
- personale, sia medico che infermieristico
- aspetti organizzativi
- rispetto della privacy

Si è deciso di effettuare elaborazioni più sintetiche (figura n° 1), dove i 4 gradi di giudizio sono stati aggregati nelle tre categorie di:

- giudizio negativo (poco soddisfatto, per nulla soddisfatto);
- giudizio sufficiente (soddisfatto);
- giudizio positivo (molto soddisfatto).

Figura 1. Schema della scala di valutazione

Giudizio negativo		Giudizio sufficiente	Giudizio positivo
┌──────────┐	┌──────────┐	┌──────────┐	┌──────────┐
└──────────┘	└──────────┘	└──────────┘	└──────────┘
Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
1	2	3	4

Relativamente all'elaborazione dei dati è stato possibile effettuare, oltre ad un'analisi descrittiva (in percentuale) di ogni aspetto, delle elaborazioni statistiche più accurate dove è stato possibile calcolare le medie di ogni singolo aspetto per ogni area. Qualora siano riscontrati aspetti con bassi livelli di gradimento, che, tuttavia, risultano particolarmente importanti e su cui si necessita attivare azioni di miglioramento prioritario (per gli aspetti con livello di gradimento uguale e inferiore a 2,5) o secondario (per gli aspetti con livello di gradimento superiore a 2,5 e inferiore a 3) verranno evidenziati.

Sono stati raccolti 326 questionari, di cui 28% provenienti da utenti ricoverati al 2° piano, 19% da utenti ricoverati al 3° piano, 32% da utenti ricoverati al 4° piano, 13% da utenti del Day Hospital e 8% da utenti che non hanno specificato il reparto di appartenenza.

Le caratteristiche socio anagrafiche degli utenti sono riportate nella tabella n° 1, dove l'acronimo N.R. significa nessuna risposta.

Tabella n° 1. Caratteristiche socio anagrafiche

		%	N° 258
Sesso	Maschi	27	
	Femmine	56	
	N.R.	17	
Età	18-30	2	
	31-50	1	
	51-70	32	
	Oltre 70	54	
	N.R.	11	
Scolarità	Nessuno	3	
	Scuola dell'obbligo	22	
	Scuola superiore	38	
	Laurea	17	
	N.R.	21	

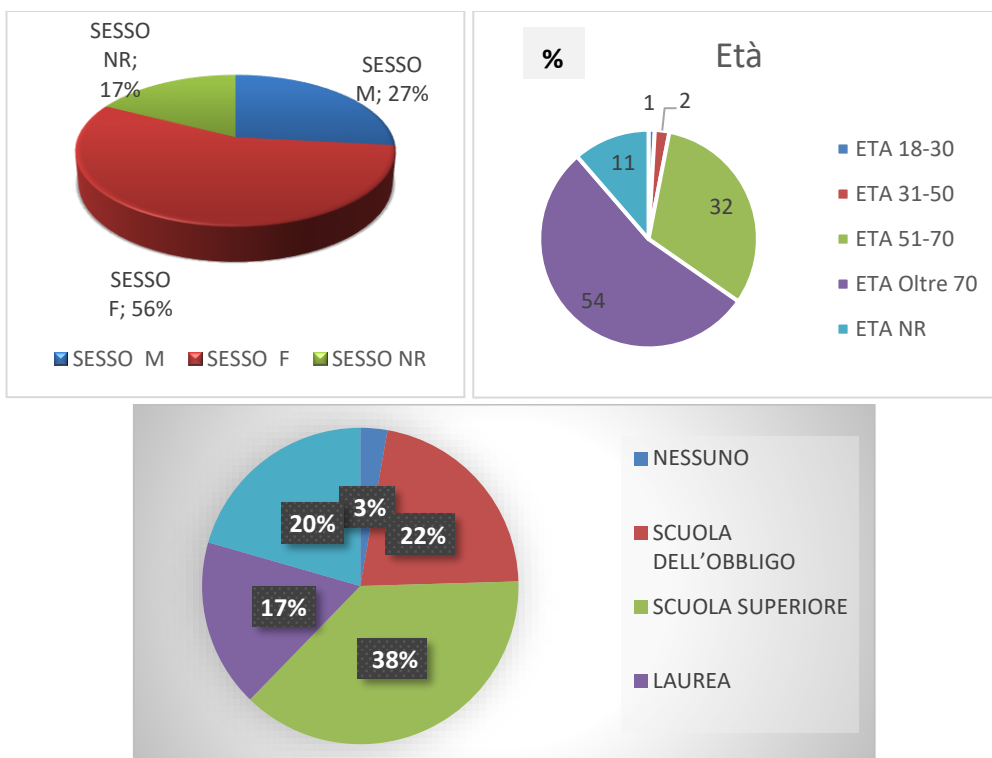
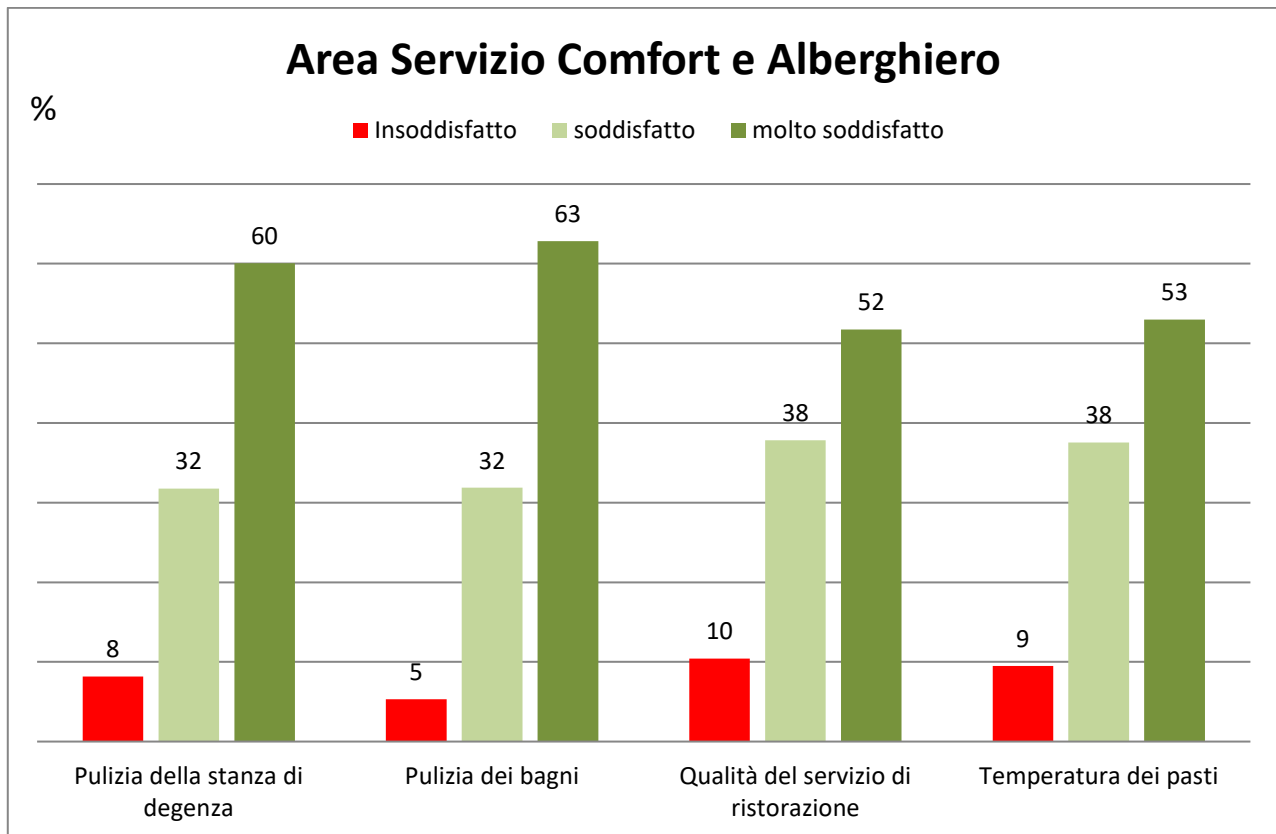


Tabella n° 2. Area servizio comfort e alberghiero


L'Area "Servizio Comfort e Alberghiero" indaga aspetti rilevanti dell'esperienza di degenza, con particolare riferimento all'igiene degli ambienti, alla qualità del servizio di ristorazione e al comfort complessivo percepito dagli utenti.

I risultati mostrano complessivamente un elevato livello di soddisfazione, con una netta prevalenza di giudizi positivi ("molto soddisfatto") in tutti gli item analizzati.

Nell'area "Servizio comfort e alberghiero" in tutti gli aspetti la percentuale della soddisfazione supera il 90% degli utenti. La percentuale massima dei giudizi negativi è dell'15% per quanto riguarda la "Qualità del servizio di ristorazione", del 14% per la "Temperatura dei pasti", del 4% riguarda la "pulizia della stanza di degenza e dei bagni" del 3% per la "Pulizia dei bagni".

Pulizia della stanza di degenza

- Molto soddisfatti: 60%
- Soddisfatti: 32%
- Insoddisfatti: 8%

L'item evidenzia un ottimo livello di gradimento complessivo (92% giudizi positivi), a conferma dell'efficacia delle procedure di pulizia e sanificazione degli ambienti di degenza. La quota residuale di giudizi negativi (8%) suggerisce tuttavia l'opportunità di mantenere un monitoraggio costante e di rafforzare l'attenzione nei momenti critici (es. pulizie straordinarie, turn over dei pazienti).

Pulizia dei bagni

- Molto soddisfatti: 63%
- Soddisfatti: 32%
- Insoddisfatti: 5%

Questo item registra il miglior risultato dell'area, con il 95% di giudizi positivi, a testimonianza di standard elevati di igiene percepita nei servizi igienici. Il dato rappresenta un punto di forza consolidato del servizio alberghiero.

Qualità del servizio di ristorazione

- Molto soddisfatti: 52%
- Soddisfatti: 38%
- Insoddisfatti: 10%

Pur mantenendo un livello complessivo di gradimento elevato (90% giudizi positivi), questo item presenta la percentuale più alta di insoddisfazione dell'area. Il dato suggerisce margini di miglioramento, potenzialmente legati a:

- rispondenza alle preferenze individuali,
- percezione della qualità organolettica dei pasti.

Temperatura dei pasti

- Molto soddisfatti: 53%
- Soddisfatti: 38%
- Insoddisfatti: 9%

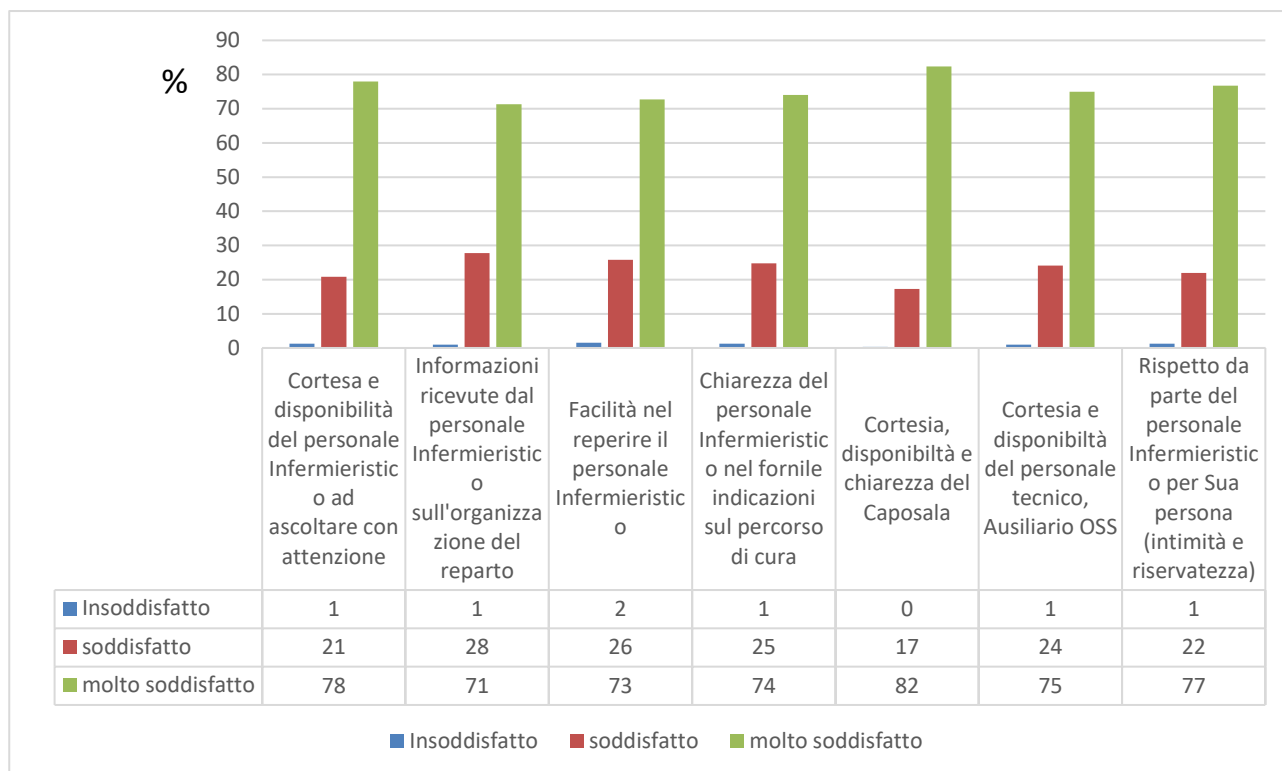
Anche in questo caso emerge una valutazione complessivamente positiva (91% giudizi positivi). Tuttavia, la presenza di una quota non trascurabile di giudizi negativi indica la necessità di verificare i processi di distribuzione dei pasti, con particolare attenzione al mantenimento della temperatura fino al momento della somministrazione.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELL'AREA

Nel complesso, l'Area Servizio Comfort e Alberghiero presenta elevati livelli di qualità percepita con una forte prevalenza di giudizi "molto soddisfatto" in tutti gli item analizzati.

Le aree di eccellenza risultano essere la pulizia dei bagni e delle stanze di degenza, mentre il servizio di ristorazione rappresenta l'ambito su cui concentrare prioritariamente eventuali interventi di miglioramento.

I risultati ottenuti confermano la coerenza dell'organizzazione con un Sistema di Qualità orientato alla centralità della persona assistita, fornendo al contempo indicazioni operative utili il miglioramento continuo.

Tabella n° 3. Assistenza Infermieristica e altro personale


L'Area **"Assistenza Infermieristica e Altro Personale"** rappresenta una dimensione strategica della qualità percepita, in quanto direttamente correlata alla relazione di cura, alla continuità assistenziale e al rispetto della persona assistita.

I risultati evidenziano livelli di gradimento estremamente elevati, con una netta prevalenza di giudizi positivi ("molto soddisfatto") in tutti gli item analizzati e una presenza marginale di giudizi negativi.

Cortesia e disponibilità del personale infermieristico ad ascoltare con attenzione

- Molto soddisfatti: 78%
- Soddisfatti: 21%
- Insoddisfatti: 1%

Il dato conferma un eccellente livello di qualità relazionale con il 99% di giudizi positivi complessivi. L'ascolto attivo emerge come punto di forza strutturale dell'assistenza infermieristica.

Informazioni ricevute dal personale infermieristico sull'organizzazione del reparto

- Molto soddisfatti: 71%
- Soddisfatti: 28%
- Insoddisfatti: 1%

L'item mostra un elevato livello di chiarezza informativa con una soddisfazione complessiva del 99%. La quota più alta di giudizi "soddisfatto" rispetto ad altri item suggerisce margini di ulteriore valorizzazione della comunicazione organizzativa, soprattutto in fase di accoglienza.

Facilità nel reperire il personale infermieristico

- Molto soddisfatti: 73%
- Soddisfatti: 26%

- Insoddisfatti: 2%

La reperibilità del personale risulta ampiamente soddisfacente (98% giudizi positivi). Il dato, pur rimanendo su livelli molto elevati, evidenzia una minima quota di criticità percepita verosimilmente correlata ai momenti di maggiore intensità assistenziale.

Chiarezza del personale infermieristico nel fornire indicazioni sul percorso di cura

- Molto soddisfatti: 74%
- Soddisfatti: 25%
- Insoddisfatti: 1%

L'item conferma un ottimo presidio della funzione informativa e di orientamento, elemento centrale nel percorso riabilitativo. La chiarezza delle indicazioni contribuisce significativamente alla percezione di sicurezza e fiducia da parte dell'utente.

Cortesìa, disponibilità e chiarezza del Caposala

- Molto soddisfatti: 82%
- Soddisfatti: 17%
- Insoddisfatti: 0%

Questo item registra il miglior risultato dell'intera area, con il 100% di giudizi positivi. Il dato evidenzia il ruolo chiave del Caposala quale facilitatore organizzativo e relazionale, nonché riferimento per pazienti e familiari.

Cortesìa e disponibilità del personale tecnico, ausiliario e OSS

- Molto soddisfatti: 75%
- Soddisfatti: 24%
- Insoddisfatti: 1%

Il personale di supporto viene valutato in modo altamente positivo (99% giudizi positivi), confermando l'efficacia dell'integrazione multiprofessionale all'interno del percorso assistenziale.

Rispetto da parte del personale infermieristico per la persona (intimità e riservatezza)

L'item relativo al rispetto della persona, inteso come tutela dell'intimità, della riservatezza e della privacy, rappresenta un indicatore centrale della qualità assistenziale e del modello di cura orientato alla centralità del paziente.

I risultati evidenziano un livello di soddisfazione estremamente elevato, con una netta prevalenza di giudizi positivi:

- Molto soddisfatti: 77%
- Soddisfatti: 22%
- Insoddisfatti: 1%

Il 99% di giudizi positivi complessivi conferma che il personale infermieristico opera nel pieno rispetto della dignità della persona assistita, garantendo la corretta gestione delle informazioni sanitarie, la riservatezza dei dati personali e l'adozione di comportamenti assistenziali adeguati a preservare la privacy durante tutte le fasi del percorso di cura.

Il dato risulta coerente con:

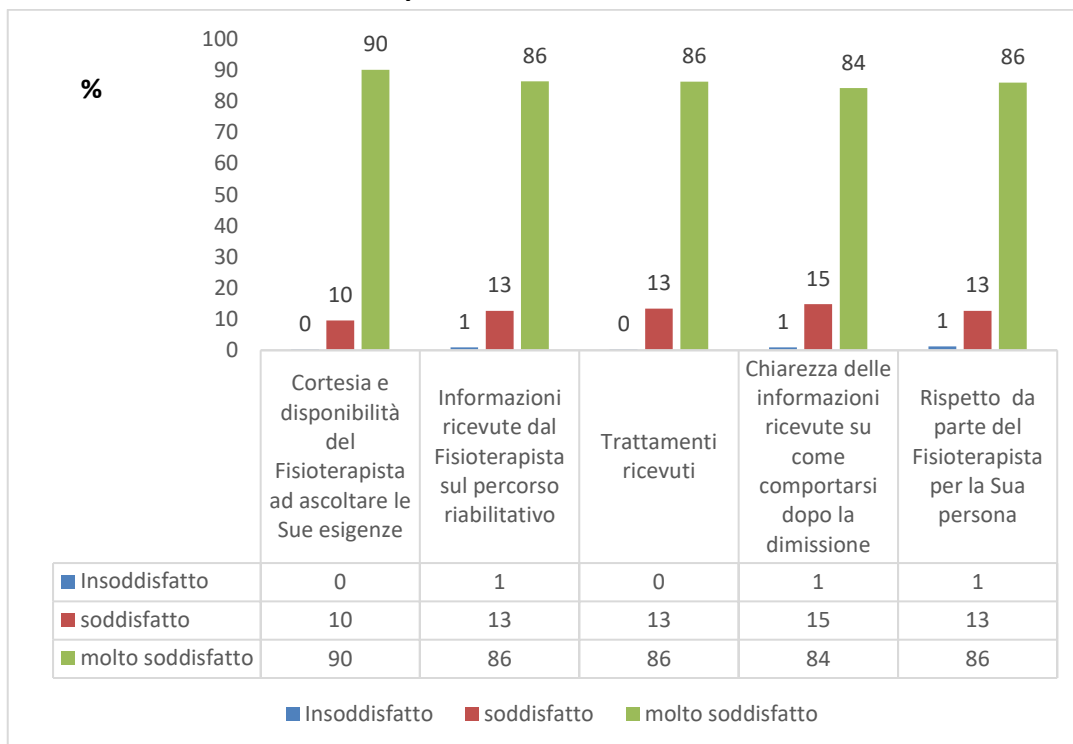
- l'applicazione sistematica delle procedure aziendali in materia di tutela della privacy e protezione dei dati personali,
- il rispetto delle norme etiche e deontologiche della professione infermieristica,
- l'attenzione costante agli aspetti relazionali e comunicativi dell'assistenza.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELL'AREA

Alla luce dei risultati, l'Area Assistenza Infermieristica e Altro Personale si configura come area di eccellenza, non solo sotto il profilo tecnico-organizzativo e relazionale, ma anche in relazione alla tutela dei diritti della persona assistita, elemento essenziale per un Sistema di Gestione per la Qualità orientato all'esito e alla sicurezza delle cure.

Non emergono criticità né indicatori che richiedano l'attivazione di azioni correttive o di miglioramento prioritario.

Tabella n° 4. Assistenza del Fisioterapista



L'Area "Assistenza del Fisioterapista" analizza la qualità percepita dell'intervento riabilitativo sotto il profilo professionale, relazionale, informativo e del rispetto della persona. I risultati evidenziano livelli di soddisfazione estremamente elevati, con una netta prevalenza di giudizi "molto soddisfatto" in tutti gli item e assenza di criticità rilevanti.

Cortesia e disponibilità del Fisioterapista ad ascoltare le esigenze del paziente

- Molto soddisfatti: 90%
- Soddisfatti: 10%
- Insoddisfatti: 0%

L'item registra un livello di eccellenza assoluta con il 100% di giudizi positivi. Il dato conferma l'elevata qualità della relazione terapeutica e la centralità dell'ascolto attivo nel percorso riabilitativo.

Informazioni ricevute dal Fisioterapista sul percorso riabilitativo

- Molto soddisfatti: 86%

- Soddisfatti: 13%
- Insoddisfatti: 1%

La chiarezza e completezza delle informazioni fornite risultano ampiamente soddisfacenti (99% giudizi positivi), a supporto di una presa in carico consapevole e partecipata del paziente.

Trattamenti ricevuti

- Molto soddisfatti: 86%
- Soddisfatti: 13%
- Insoddisfatti: 0%

L'elevata percentuale di giudizi "molto soddisfatto" conferma la qualità tecnica e l'efficacia percepita dei trattamenti riabilitativi, in linea con gli obiettivi clinico-assistenziali del percorso di recupero funzionale.

Chiarezza delle informazioni ricevute su come comportarsi dopo la dimissione

- Molto soddisfatti: 84%
- Soddisfatti: 15%
- Insoddisfatti: 1%

L'item evidenzia un ottimo livello di continuità informativa in fase di dimissione, elemento essenziale per il mantenimento degli esiti riabilitativi e per la promozione dell'autonomia del paziente nel post-ricovero.

Rispetto da parte del Fisioterapista per la persona (intimità e riservatezza)

- Molto soddisfatti: 86%
- Soddisfatti: 13%
- Insoddisfatti: 1%

Il dato conferma un'elevata attenzione alla tutela della dignità, dell'intimità e della privacy della persona assistita, sia durante l'esecuzione dei trattamenti sia nella relazione professionale. Il 99% di giudizi positivi testimonia l'adozione di comportamenti coerenti con i principi etici, deontologici e organizzativi aziendali.

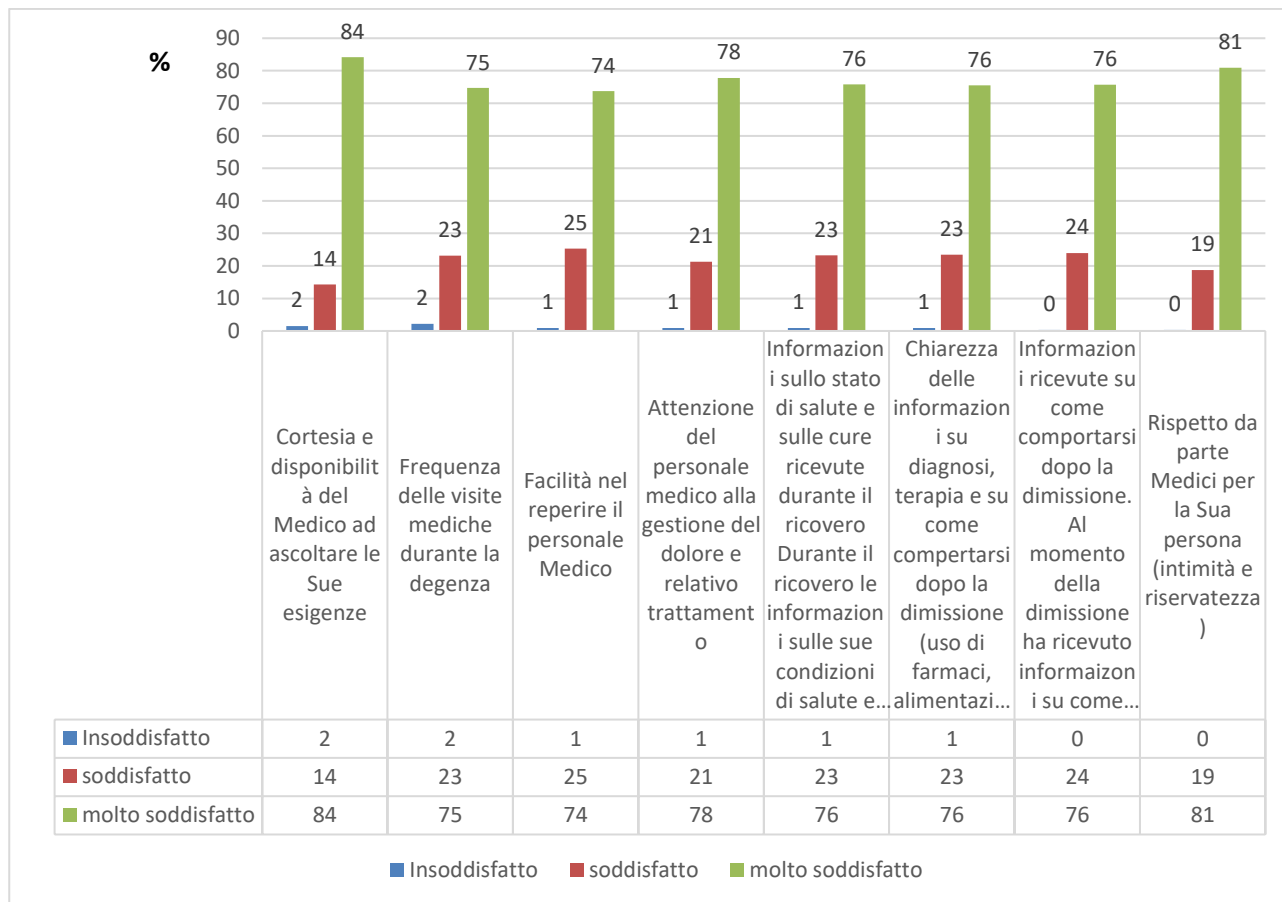
VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELL'AREA

Nel complesso, l'Area Assistenza del Fisioterapista si configura come area di eccellenza, con livelli di soddisfazione complessiva prossimi al 100% in tutti gli item indagati.

Non emergono elementi critici né aspetti con livelli di gradimento inferiori alle soglie di attenzione definite dal sistema di analisi.

I risultati confermano:

- l'elevata professionalità del personale fisioterapico,
- la qualità della relazione terapeutica,
- l'efficacia del percorso riabilitativo,
- il pieno rispetto della persona assistita e della sua privacy.

Tabella n° 5. Assistenza Medica


L'Area "Assistenza Medica" valuta la qualità percepita della relazione medico-paziente, l'accessibilità e continuità dell'assistenza, la chiarezza informativa lungo il percorso di cura e il rispetto della persona assistita, inclusi gli aspetti di intimità, riservatezza e privacy. I risultati complessivi evidenziano livelli di soddisfazione molto elevati, con una netta prevalenza di giudizi "molto soddisfatto" in tutti gli item e una incidenza minima di giudizi negativi.

Cortesia e disponibilità del Medico ad ascoltare le esigenze del paziente

- Molto soddisfatti: 84%
- Soddisfatti: 14%
- Insoddisfatti: 2%

Il dato conferma un elevato livello di qualità relazionale, con il 98% di giudizi positivi complessivi. L'ascolto e la disponibilità del medico rappresentano un punto di forza consolidato dell'assistenza.

Frequenza delle visite mediche durante la degenza

- Molto soddisfatti: 75%
- Soddisfatti: 23%
- Insoddisfatti: 2%

L'item mostra un ottimo livello di soddisfazione complessiva (98%), confermando un'adeguata continuità assistenziale e una presenza medica percepita come appropriata rispetto ai bisogni clinici dei pazienti.

Facilità nel reperire il personale medico

- Molto soddisfatti: 74%
- Soddisfatti: 25%
- Insoddisfatti: 1%

La reperibilità del personale medico risulta ampiamente soddisfacente (99% giudizi positivi), con una minima quota di criticità percepita, verosimilmente legata a specifici momenti di maggiore intensità assistenziale.

Attenzione del personale medico alla gestione del dolore e relativo trattamento

- Molto soddisfatti: 78%
- Soddisfatti: 21%
- Insoddisfatti: 1%

Il dato evidenzia una elevata attenzione alla gestione del dolore, aspetto centrale nella qualità delle cure e nella sicurezza del paziente, con il 99% di giudizi positivi.

Informazioni sullo stato di salute e sulle cure ricevute durante il ricovero

- Molto soddisfatti: 76%
- Soddisfatti: 23%
- Insoddisfatti: 1%

La chiarezza e comprensibilità delle informazioni cliniche fornite durante il ricovero risultano ampiamente soddisfacenti (99% giudizi positivi), favorendo la partecipazione consapevole del paziente al percorso di cura.

Chiarezza delle informazioni su diagnosi, terapia e comportamenti dopo la dimissione

- Molto soddisfatti: 76%
- Soddisfatti: 23%
- Insoddisfatti: 1%

L'item conferma un elevato livello di qualità informativa in fase di dimissione, elemento essenziale per garantire continuità assistenziale e appropriatezza dei comportamenti post-ricovero.

Informazioni ricevute su come comportarsi dopo la dimissione per migliorare lo stile di vita

- Molto soddisfatti: 76%
- Soddisfatti: 24%
- Insoddisfatti: 0%

Il 100% di giudizi positivi evidenzia un efficace orientamento alla promozione della salute, coerente con i principi di educazione terapeutica e prevenzione secondaria.

Rispetto da parte dei Medici per la persona (intimità, riservatezza e privacy)

- Molto soddisfatti: 81%
- Soddisfatti: 19%
- Insoddisfatti: 0%

L'item registra un livello di eccellenza, con il 100% di giudizi positivi. Il dato conferma il pieno rispetto della dignità, dell'intimità e della privacy della persona assistita, sia nella gestione delle informazioni sanitarie sia nella relazione medico-paziente.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELL'AREA

Nel complesso, l'Area Assistenza Medica presenta performance di elevata qualità, con livelli di soddisfazione complessiva compresi tra il 98% e il 100% per tutti gli item analizzati.

Non emergono criticità né aspetti con livelli di gradimento inferiori alle soglie di attenzione definite dal sistema di analisi.

I risultati confermano:

- l'elevata qualità professionale e relazionale dell'assistenza medica,
- l'efficacia della comunicazione clinica,
- l'attenzione alla gestione del dolore e alla continuità delle cure,
- il pieno rispetto della persona assistita e della sua privacy.

Nella domanda se si conosceva lo specialista e il medico di reparto il 90% ha risposto che conosce lo specialista e il 10% che non lo conosce, e il 93.4% conosce il medico di riferimento e il 6.6% non conosce il medico di riferimento; le percentuali 10% e 6.6% pur essendo basse ma significative proprio dal fatto che i pazienti devono conoscere il proprio specialista e il proprio medico di riferimento (tabella n° 6).

Tabella n° 6

	SI	NO
conosce lo specialista di reparto?	90%	10%
conosce il Suo medico di riferimento?	93.4%	6.6%

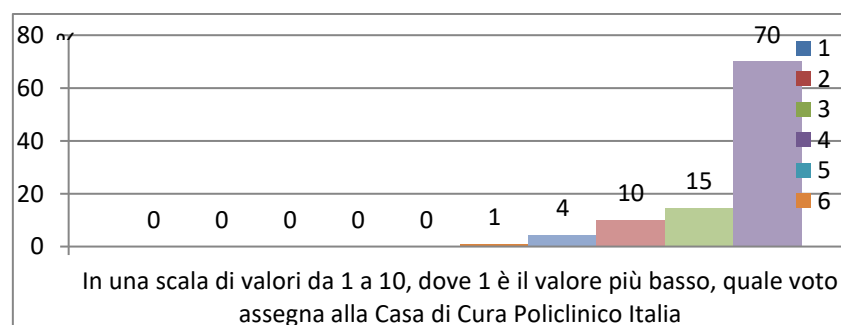
Tabella n° 7

Qualora ne avesse bisogno, tornerebbe a ricoverarsi in questa struttura?	SI	NO
	99%	1%

Nella tabella n° 7 i pazienti alla domanda che se qualora ne avessero bisogno tornerebbero a ricoverarsi in questa struttura quasi la totalità dei pazienti il 99% ritornerebbe e solo lo 1% non ritornerebbe.

La domanda finale del questionario, "In una scala di valori da 1 a 10, dove 1 è il valore più basso, quale voto assegna alla Casa di Cura Policlinico Italia" (Tabella n° 8), volta a rilevare una valutazione sintetica e globale dell'esperienza di ricovero, consente di integrare e validare i risultati emersi nelle singole aree tematiche, offrendo una misura immediata della qualità complessivamente percepita dagli utenti.

Tabella n° 8



Distribuzione dei giudizi

I risultati evidenziano una forte concentrazione dei giudizi sui valori più alti della scala, con totale assenza di valutazioni negative o medio-basse.

- Voto 10: 70%
- Voto 9: 15%
- Voto 8: 10%
- Voto 7: 4%
- Voto 6: 1%
- Voti da 1 a 5: 0%

Analisi del risultato

Il 95% degli utenti ha attribuito un punteggio pari o superiore a 8, indicando un livello di soddisfazione molto elevato e una percezione fortemente positiva della qualità complessiva dei servizi erogati.

In particolare:

- il 70% di voti pari a 10 rappresenta un indicatore di eccellenza percepita, raramente riscontrabile in indagini di *customer satisfaction* in ambito sanitario;
- l'assenza totale di voti da 1 a 5 evidenzia l'assenza di esperienze fortemente negative e conferma la solidità del modello organizzativo e assistenziale.

Il dato risulta pienamente coerente con:

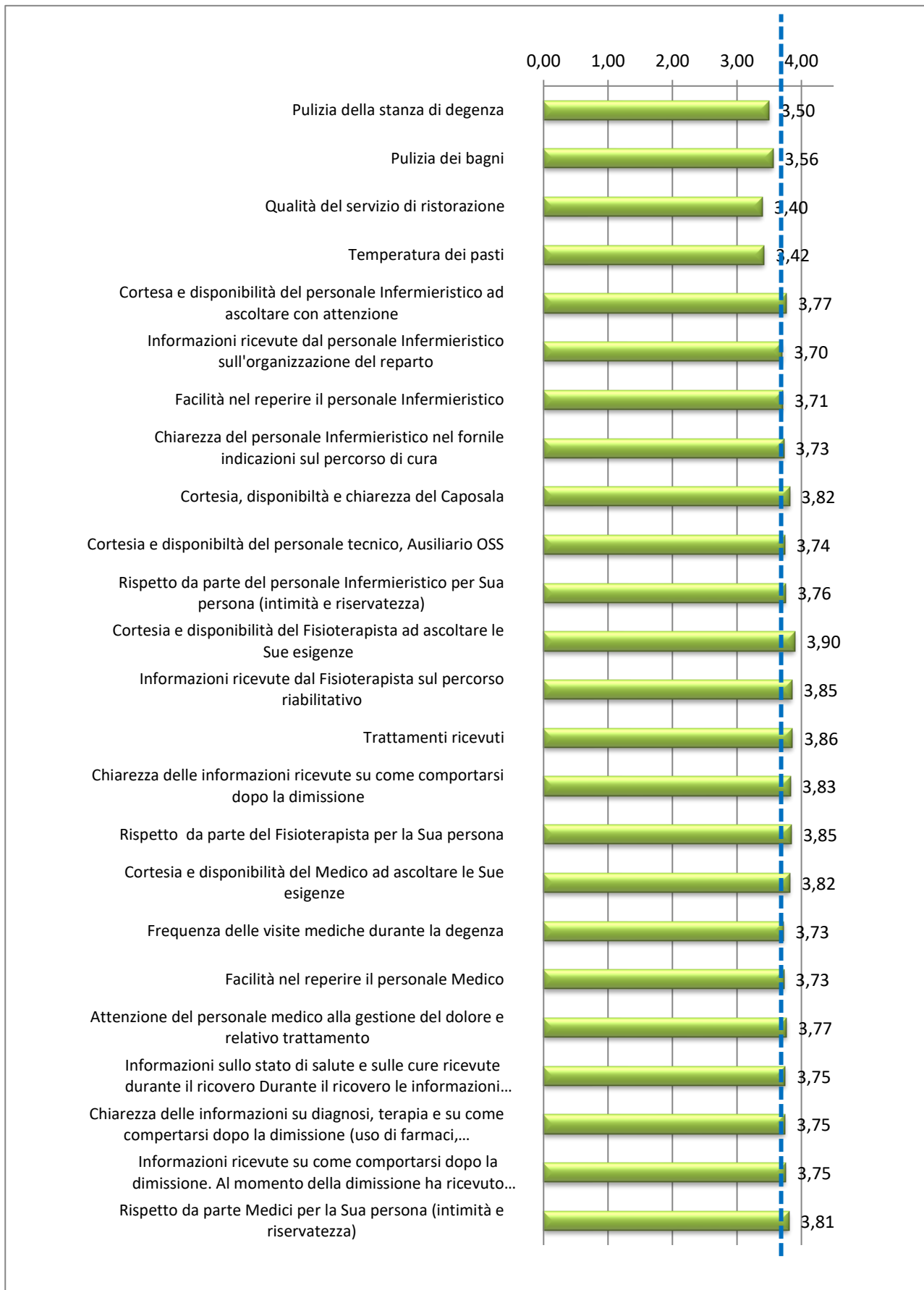
- gli elevati livelli di soddisfazione registrati nelle singole aree tematiche (comfort, assistenza infermieristica, fisioterapia e medica),
- l'orientamento del Sistema di Gestione per la Qualità alla centralità della persona,
- la continuità e l'integrazione dei percorsi assistenziali.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

La valutazione globale attribuita dagli utenti alla Casa di Cura Policlinico Italia conferma un posizionamento qualitativo di eccellenza costituendo un indicatore di esito altamente positivo dell'indagine di *Customer Satisfaction* 2025 e una base solida per il mantenimento e il consolidamento degli standard di qualità raggiunti.



Tabella n° 9. Media di ogni risposta



ANALISI DELLE MEDIE DI SODDISFAZIONE PER SINGOLO ITEM (TABELLA N° 9)

L'analisi delle medie delle risposte per ciascun item consente di individuare in modo puntuale gli ambiti in cui il grado di soddisfazione è percepito come maggiormente positivo o, al contrario, potenzialmente migliorabile.

I valori medi sono compresi tra 0 (corrispondente al giudizio *non soddisfatto*) e 4 (corrispondente al giudizio *molto soddisfatto*). È stato definito un valore soglia (cut-off) pari a 2,50, al di sotto del quale la soddisfazione viene considerata percepita come più negativa e tale da richiedere l'attivazione di interventi migliorativi prioritari.

Esito dell'analisi

Come evidenziato nella Tabella n. 9, la media di ciascun item analizzato risulta ampiamente superiore al valore soglia attestandosi sempre oltre il valore di 3.

La media complessiva totale delle risposte risulta pari a 3,7 (Linea Tratteggiata), indicativa di un buon livello di soddisfazione globale da parte degli utenti.

In particolare:

- nessun item presenta valori medi prossimi o inferiori al cut-off di 2,50;
- le medie più elevate si registrano negli ambiti relativi all'assistenza fisioterapica, all'assistenza infermieristica e al rispetto della persona (intimità e riservatezza);
- anche gli aspetti alberghieri e organizzativi, pur collocandosi su valori medi lievemente inferiori rispetto alle aree assistenziali, mantengono comunque livelli di soddisfazione pienamente positivi.

Il superamento sistematico della soglia di attenzione da parte di tutti gli item:

- conferma la solidità del modello organizzativo e assistenziale adottato dalla struttura;
- evidenzia l'assenza di ambiti critici che richiedano azioni correttive urgenti;
- consente di orientare eventuali interventi di miglioramento in una logica di ottimizzazione e consolidamento, piuttosto che di recupero di non conformità percepite.

VALUTAZIONE CONCLUSIVA

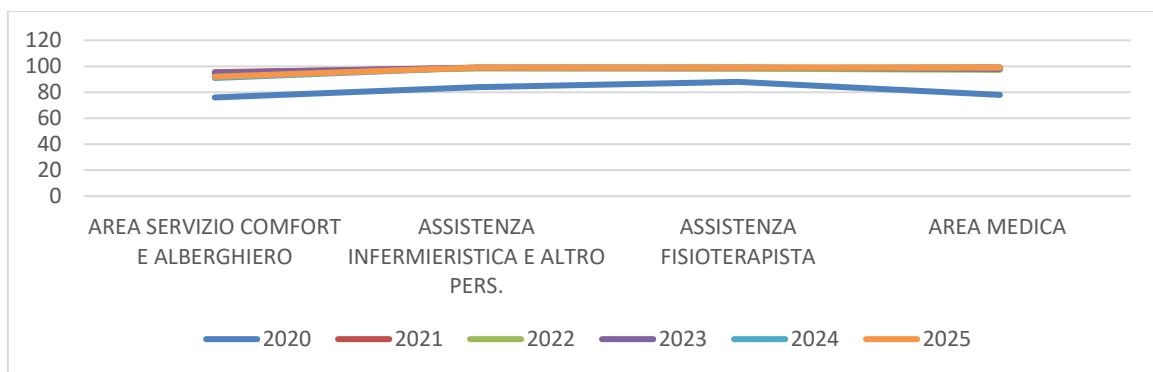
L'analisi delle medie per singola domanda conferma un livello di soddisfazione complessivamente elevato e omogeneo, coerente con i risultati emersi dalle analisi descrittive per area tematica e con la valutazione complessiva espressa dagli utenti sulla Casa di Cura Policlinico Italia.

Il dato rappresenta un indicatore di esito positivo dell'indagine di *Customer Satisfaction 2025* e costituisce una base solida per il mantenimento e il miglioramento continuo degli standard di qualità.

COMPARAZIONE ANNO 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 E 2025

L'analisi comparativa dei risultati di Customer Satisfaction relativi al periodo 2020–2025 consente di valutare l'evoluzione nel tempo del livello di soddisfazione percepita dagli utenti, nonché di misurare l'efficacia delle azioni organizzative e assistenziali implementate nel corso degli anni.

AREA	2020	2021	2022	2023	2024	2025
	%	%	%	%	%	%
AREA SERVIZIO COMFORT E ALBERGHIERO	76	96	96	95	91	92
ASSISTENZA INFERMIERISTICA E ALTRO PERS.	84	99	98	99	99	99
ASSISTENZA FISIOTERAPISTA	88	99	98	99	99	99
AREA MEDICA	78	99	97	98	99	99



L'analisi comparativa evidenzia:

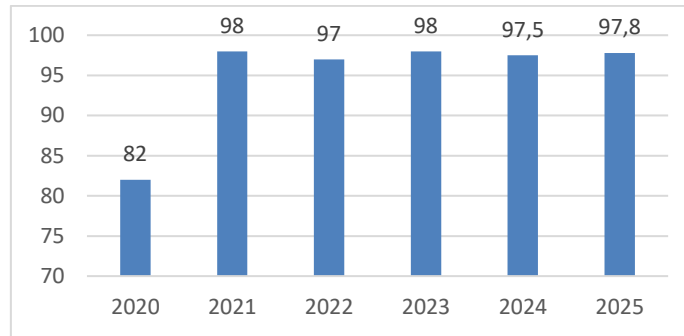
- un salto qualitativo significativo a partire dal 2021 in tutte le aree indagate;
- il mantenimento nel tempo di livelli di soddisfazione molto elevati ($\geq 99\%$) nelle aree assistenziali;
- una progressiva stabilizzazione dei risultati, indice di un Sistema di Gestione per la Qualità maturo ed efficace.

Nel complesso, i dati confermano che le politiche organizzative e assistenziali adottate hanno prodotto esiti duraturi e misurabili, rafforzando il posizionamento della Casa di Cura Policlinico Italia come struttura orientata alla qualità, alla sicurezza e alla centralità della persona assistita.

Andamento della Soddisfazione Totale – Anni 2020–2025

L'analisi dell'indicatore di Soddisfazione Totale consente di valutare in modo sintetico l'evoluzione nel tempo della qualità complessivamente percepita dagli utenti della Casa di Cura Policlinico Italia.

SODDISFAZIONE TOT.	2020	2021	2022	2023	2024	2025
	%	%	%	%	%	%
	82	98	97	98	97,5	97,8



Andamento percentuale

Nel periodo considerato si osserva un marcato miglioramento a partire dal 2021, con il passaggio da un valore dell'82% nel 2020 a livelli stabilmente elevati negli anni successivi.

Il dato evidenzia:

- un salto qualitativo significativo nel periodo post-2020, riconducibile al rafforzamento dei processi organizzativi e assistenziali;
- il mantenimento nel tempo di livelli di soddisfazione complessiva prossimi al valore massimo, con oscillazioni minime e fisiologiche;
- una stabilità del risultato che testimonia la maturità del Sistema di Gestione per la Qualità e la capacità della struttura di consolidare nel tempo gli standard raggiunti.

In particolare, il valore registrato nel 2025 (97,8%) conferma la continuità degli elevati livelli di gradimento già osservati negli anni precedenti e risulta coerente con:

- i risultati delle singole aree tematiche,
- le medie per item sempre superiori al valore soglia,
- la valutazione complessiva espressa dagli utenti su scala 1–10.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

L'andamento della Soddisfazione Totale nel periodo 2020–2025 configura un trend strutturalmente positivo e consolidato rappresentando un indicatore di esito altamente favorevole dell'indagine di *Customer Satisfaction*.

Il risultato supporta:

- il mantenimento delle attuali strategie organizzative e assistenziali,
- l'orientamento del miglioramento continuo verso azioni di ottimizzazione,
- il posizionamento della Casa di Cura Policlinico Italia come struttura ad elevata qualità percepita.

CUSTOMER SATISFACTION SUDDIVISA PER PIANO DI DEGENZA

AREA	DOMANDA	2° PIANO		3° PIANO		4° PIANO	
		NEG.	POS.	NEG.	POS.	NEG.	POS.
		%	%	%	%	%	%
AREA SERVIZIO COMFORT E ALBERGHIERO	Pulizia della stanza di degenza	8,9	91,1	3,2	96,8	8,7	91,3
	Pulizia dei bagni	5,5	94,5	1,6	98,4	6,7	93,3
	Qualità del servizio di ristorazione	11,1	88,9	3,2	96,8	11,8	88,2
	Temperatura dei pasti	6,6	93,4	3,2	96,8	14,6	85,4
ASSISTENZA INFERMIERISTICA E ALTRO PERS.	Cortesia e disponibilità del personale Infermieristico ad ascoltare con attenzione	0,0	100	1,6	98,4	2,9	97,1
	Informazioni ricevute dal personale Infermieristico sull'organizzazione del reparto	0,0	100	0,0	100	2,9	97,1
	Facilità nel reperire il personale Infermieristico	0,0	100	1,6	98,4	3,8	96,2
	Chiarezza del personale Infermieristico nel fornire indicazioni sul percorso di cura	0,0	100	1,6	98,4	2,9	97,1
	Cortesia, disponibilità e chiarezza del Caposala	1,1	98,9	0,0	100	0,0	100
	Cortesia e disponibilità del personale tecnico, Ausiliario OSS	1,1	98,9	0,0	100	1,9	98,1
	Rispetto da parte del personale Infermieristico per Sua persona (intimità e riservatezza)	1,1	98,9	0,0	100	2,9	97,1
ASSISTENZA FISIOTERAPISTA	Cortesia e disponibilità del Fisioterapista ad ascoltare le Sue esigenze	0,0	100	0,0	100	1,0	99,0
	Informazioni ricevute dal Fisioterapista sul percorso riabilitativo	1,1	98,9	0,0	100	1,9	98,1
	Trattamenti ricevuti	1,1	98,9	0,0	100	0,0	100
	Chiarezza delle informazioni ricevute su come comportarsi dopo la dimissione	1,1	98,9	0,0	100	2,0	98,0
	Rispetto da parte del Fisioterapista per la Sua persona	2,2	97,8	1,6	98,4	1,0	99,0
AREA MEDICA	Cortesia e disponibilità del Medico ad ascoltare le Sue esigenze	3,3	96,7	1,6	98,4	0,0	100
	Frequenza delle visite mediche durante la degenza	1,1	98,9	1,6	98,4	1,9	98,1
	Facilità nel reperire il personale Medico	1,1	98,9	1,6	98,4	0,0	100
	Attenzione del personale medico alla gestione del dolore e relativo trattamento	1,1	98,9	0,0	100	0,0	100
	Informazioni sullo stato di salute e sulle cure ricevute durante il ricovero. Durante il ricovero le informazioni sulle sue condizioni di salute e sui trattamenti a cui veniva sottoposto/a, comprese le informazioni su rischi e benefici date a Lei o ai suoi familiari, sono state fornite in un linguaggio chiaro e comprensibile?	1,1	98,9	0,0	100	1,0	99,0
	Chiarezza delle informazioni su diagnosi, terapia e su come comportarsi dopo la dimissione (uso di farmaci, alimentazione, attività fisica, visite di controllo, etc...)	0,0	100	0,0	100	2,0	98,0
	Informazioni ricevute su come comportarsi dopo la dimissione. Al momento della dimissione ha ricevuto informazioni su come migliorare lo stile di vita e per promuovere la sua salute (alimentazione, movimento fisico, fumo, ecc)?	0,0	100	0,0	100	1,0	99,0
	Rispetto da parte Medici per la Sua persona (intimità e riservatezza)	0,0	100	0,0	100	0,0	100

L'analisi della *Customer Satisfaction* suddivisa per piano di degenza consente di valutare l'omogeneità della qualità percepita all'interno della struttura, nonché di individuare eventuali differenze organizzative o assistenziali tra le Unità Operative collocate sui diversi piani. Nel complesso, i risultati evidenziano livelli di soddisfazione molto elevati in tutti i piani, con una netta prevalenza di giudizi positivi e una incidenza contenuta di giudizi negativi, prevalentemente concentrata su specifici aspetti alberghieri.



Area Servizio Comfort e Alberghiero

L'Area Comfort e Alberghiero presenta valutazioni complessivamente positive su tutti i piani, con alcune differenze di intensità tra i livelli di degenza.

- Pulizia della stanza e dei bagni
I giudizi positivi risultano elevati su tutti i piani ($\geq 91\%$), con una performance particolarmente positiva al 3° piano, dove i valori di soddisfazione superano sistematicamente il 96%.
- Qualità del servizio di ristorazione
L'item evidenzia una maggiore variabilità tra i piani, con livelli di soddisfazione più elevati al 3° piano (96,8%) rispetto al 2° e 4° piano (circa 88–89%). Tale differenza suggerisce margini di miglioramento organizzativo nella gestione del servizio pasti, soprattutto in relazione alla distribuzione e alla personalizzazione.
- Temperatura dei pasti
Pur mantenendo un livello di soddisfazione complessivamente positivo, l'item mostra una criticità relativa al 4° piano (85,4% di giudizi positivi), che merita attenzione in termini di logistica e tempistiche di distribuzione.

Assistenza Infermieristica e Altro Personale

L'Area dell'Assistenza Infermieristica e del personale di supporto rappresenta un punto di forza trasversale a tutti i piani di degenza.

- In tutti gli item analizzati (ascolto, informazioni, reperibilità, chiarezza, ruolo del Caposala, personale OSS e rispetto della persona) i giudizi positivi risultano prossimi o pari al 100%.
- Il 3° piano registra sistematicamente valori di soddisfazione pari al 100% nella maggior parte degli item.
- Anche al 2° e 4° piano, le percentuali di giudizi positivi risultano stabilmente superiori al 97%, senza evidenza di criticità strutturate.

Il dato conferma una elevata uniformità della qualità assistenziale infermieristica e un solido orientamento alla relazione di cura, al rispetto della persona, dell'intimità e della privacy.

Assistenza del Fisioterapista

L'Assistenza Fisioterapica mostra livelli di eccellenza omogenei su tutti i piani di degenza.

- Tutti gli item analizzati presentano valori di soddisfazione compresi tra il 97,8% e il 100%.
- Il 3° piano evidenzia nuovamente risultati massimi (100%) in più item, mentre il 2° e 4° piano mantengono comunque valori estremamente elevati.
- Anche l'item relativo al rispetto della persona conferma una forte attenzione agli aspetti di dignità, riservatezza e correttezza professionale.

Area Medica

L'Area Medica presenta una qualità percepita molto elevata e sostanzialmente uniforme tra i piani di degenza.

- Tutti gli item relativi a disponibilità del medico, frequenza delle visite, reperibilità, gestione del dolore, qualità e chiarezza delle informazioni cliniche e dimissioni registrano percentuali di giudizi positivi $\geq 98\%$.
- In diversi item, in particolare quelli relativi al rispetto della persona (intimità e riservatezza), il giudizio positivo risulta pari al 100% su tutti i piani.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA PER PIANO DI DEGENZA

L'analisi comparativa evidenzia che:

- la qualità assistenziale risulta elevata e omogenea nei diversi piani di degenza;
- le aree assistenziali (infermieristica, fisioterapia e medica) presentano livelli di soddisfazione prossimi alla totalità dei giudizi positivi, indipendentemente dal piano;
- le lievi differenze osservate riguardano prevalentemente aspetti alberghieri e logistici, in particolare la ristorazione e la temperatura dei pasti.

Nel complesso, i risultati confermano un'organizzazione coerente, standardizzata e orientata alla qualità, con eventuali interventi di miglioramento da indirizzare in modo mirato e selettivo, senza evidenza di criticità sistemiche.

AREA	2°	3°	4°
	PIANO	PIANO	PIANO
	%	%	%
AREA SERVIZIO COMFORT E ALBERGHIERO	92	97	90
ASSISTENZA INFERMIERISTICA E ALTRO PERS.	100	99	98
ASSISTENZA FISIOTERAPISTA	99	100	99
AREA MEDICA	99	99	99

Soddisfazione Totale per piano di degenza

L'analisi della Soddisfazione Totale disaggregata per piano di degenza consente di valutare il livello complessivo di gradimento degli utenti in relazione alle diverse Unità Operative e di verificare l'omogeneità della qualità percepita all'interno della struttura.

Risultati percentuali

SODDISFAZIONE TOT.	2°	3°	4°
	PIANO	PIANO	PIANO
	%	%	%
	98	99,1	97,1

I dati evidenziano livelli di soddisfazione complessiva estremamente elevati in tutti i piani di degenza, con valori prossimi alla totalità dei giudizi positivi.

In particolare:

- il 3° Piano registra il valore più elevato (99,1%), configurandosi come riferimento di eccellenza in termini di qualità percepita;
- il 2° Piano presenta un livello di soddisfazione pari al 98%, confermando una qualità assistenziale elevata e stabile;
- il 4° Piano, pur registrando un valore lievemente inferiore (97,1%), mantiene comunque un livello di gradimento molto alto, senza evidenza di criticità strutturate.

Le lievi differenze percentuali osservate tra i piani rientrano in una variabilità fisiologica e risultano coerenti con quanto emerso nell'analisi per area tematica, dove eventuali scostamenti sono riconducibili principalmente ad aspetti alberghieri e logistici, senza impatto sulla qualità assistenziale.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

La distribuzione della Soddisfazione Totale per piano di degenza conferma:

- l’uniformità e la solidità del modello organizzativo e assistenziale adottato dalla struttura;
- l’assenza di aree critiche rilevanti a livello di singolo piano;
- il mantenimento di standard qualitativi elevati e omogenei su tutta la degenza ordinaria.

Il dato rappresenta un ulteriore indicatore di esito positivo dell’indagine di *Customer Satisfaction* 2025 e rafforza la coerenza complessiva dei risultati.

Conoscenza dei professionisti di riferimento e propensione alla fidelizzazione

Analisi per piano di degenza (2° – 3° – 4° piano)

	2° PIANO		3° PIANO		4° PIANO	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<i>conosce lo specialista di reparto?</i>	90	10	94	6	88	13
<i>conosce il Suo medico di riferimento?</i>	92	8	95	5	95	5
<i>Qualora ne avesse bisogno, tornerebbe a ricoverarsi in questa struttura?</i>	99	1	98	2	99	1

Le domande relative alla conoscenza dei professionisti di riferimento e alla disponibilità a tornare a ricoverarsi nella struttura rappresentano indicatori rilevanti della qualità percepita, della chiarezza organizzativa e del livello di fiducia instaurato tra utente e struttura.

Conoscenza dello specialista di reparto

- 2° Piano: Sì: 90% – No: 10%
- 3° Piano: Sì: 94% – No: 6%
- 4° Piano: Sì: 88% – No: 13%

I risultati evidenziano una buona identificabilità dello specialista di reparto in tutti i piani di degenza, con performance particolarmente elevate al 3° piano.

La quota residua di risposte negative, più evidente al 4° piano, suggerisce un possibile margine di miglioramento nella comunicazione iniziale dei ruoli professionali, soprattutto in fase di accoglienza.

Conoscenza del medico di riferimento

- 2° Piano: Sì: 92% – No: 8%
- 3° Piano: Sì: 95% – No: 5%
- 4° Piano: Sì: 95% – No: 5%

Il dato conferma una chiara individuazione del medico di riferimento da parte della quasi totalità degli utenti, con valori superiori al 92% in tutti i piani.

Questo risultato è coerente con gli elevati livelli di soddisfazione rilevati nell’Area Medica e testimonia l’efficacia dei processi di presa in carico clinica e comunicazione medico-paziente.

Disponibilità a tornare a ricoverarsi nella struttura (fidelizzazione)

- 2° Piano: Sì: 99% – No: 1%
- 3° Piano: Sì: 98% – No: 2%
- 4° Piano: Sì: 99% – No: 1%

La percentuale di risposte affermative risulta estremamente elevata e omogenea tra i piani di degenza, configurandosi come un forte indicatore di fiducia e fidelizzazione nei confronti della Casa di Cura Policlinico Italia.

Il dato sintetizza efficacemente:

- la qualità complessiva dell'esperienza di ricovero,
- la percezione positiva dell'assistenza ricevuta,
- la credibilità della struttura agli occhi degli utenti.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

L'analisi per piano di degenza evidenzia che:

- la conoscenza dei professionisti di riferimento risulta ampiamente soddisfacente, con lievi differenze tra i piani che non incidono sulla qualità complessiva percepita;
- la propensione a tornare a ricoverarsi nella struttura raggiunge valori prossimi alla totalità degli utenti, rappresentando uno dei più solidi indicatori di esito positivo dell'indagine di *Customer Satisfaction 2025*.

Nel complesso, i risultati confermano un elevato livello di fiducia, continuità e riconoscibilità dell'organizzazione assistenziale, pienamente coerente con un Sistema di Gestione per la Qualità orientato alla centralità della persona.

CUSTOMER SATISFACTION DAY HOSPITAL

AREA	DOMANDA	D. H.	
		NEG.	POS.
		%	%
AREA SERVIZIO COMFORT E ALBERGHIERO	Pulizia della stanza di degenza	0,0	100
	Pulizia dei bagni	2,9	97,1
	Qualità del servizio di ristorazione	0,0	100
	Temperatura dei pasti	0,0	100
ASSISTENZA INFERMIERISTICA E ALTRO PERS.	Cortesìa e disponibilità del personale Infermieristico ad ascoltare con attenzione	0,0	100
	Informazioni ricevute dal personale Infermieristico sull'organizzazione del reparto	0,0	100
	Facilità nel reperire il personale Infermieristico	0,0	100
	Chiarezza del personale Infermieristico nel fornire indicazioni sul percorso di cura	0,0	100
	Cortesìa, disponibilità e chiarezza del Caposala	0,0	100
	Cortesìa e disponibilità del personale tecnico, Ausiliario OSS	0,0	100
	Rispetto da parte del personale Infermieristico per Sua persona (intimità e riservatezza)	0,0	100
ASSISTENZA FISIOTERAPISTA	Cortesìa e disponibilità del Fisioterapista ad ascoltare le Sue esigenze	0,0	100
	Informazioni ricevute dal Fisioterapista sul percorso riabilitativo	0,0	100
	Trattamenti ricevuti	0,0	100
	Chiarezza delle informazioni ricevute su come comportarsi dopo la dimissione	0,0	100
	Rispetto da parte del Fisioterapista per la Sua persona	0,0	100
AREA MEDICA	Cortesìa e disponibilità del Medico ad ascoltare le Sue esigenze	0,0	100
	Frequenza delle visite mediche durante la degenza	0,0	100
	Facilità nel reperire il personale Medico	0,0	100
	Attenzione del personale medico alla gestione del dolore e relativo trattamento	0,0	100
	Informazioni sullo stato di salute e sulle cure ricevute durante il ricovero Durante il ricovero le informazioni sulle sue condizioni di salute e sui trattamenti a cui veniva sottoposto/a, comprese le informazioni su rischi e benefici date a Lei o ai suoi familiari, sono state fornite in un linguaggio chiaro e comprensibile?	0,0	100
	Chiarezza delle informazioni su diagnosi, terapia e su come comportarsi dopo la dimissione (uso di farmaci, alimentazione, attività fisica, visite di controllo, etc...)	0,0	100
	Informazioni ricevute su come comportarsi dopo la dimissione. Al momento della dimissione ha ricevuto informazioni su come migliorare lo stile di vita e per promuovere la sua salute (alimentazione, movimento fisico, fumo, ecc)?	0,0	100
	Rispetto da parte Medici per la Sua persona (intimità e riservatezza)	0,0	100

AREA	DH
	%
AREA SERVIZIO COMFORT E ALBERGHIERO	99
ASSISTENZA INFERMIERISTICA E ALTRO PERS.	100
ASSISTENZA FISIOTERAPISTA	100
AREA MEDICA	100

SODDISFAZIONE TOT.	DH
	%
	99,9

	DH	
	SI	NO
	%	%
<i>conosce lo specialista di reparto?</i>	98	2
<i>conosce il Suo medico di riferimento?</i>	100	0
<i>Qualora ne avesse bisogno, tornerebbe a ricoverarsi in questa struttura?</i>	100	0

L'analisi dei questionari di *Customer Satisfaction* somministrati agli utenti del *Day Hospital* evidenzia un livello di soddisfazione estremamente elevato in tutte le aree indagate, con una prevalenza pressoché totale di giudizi positivi e un'incidenza nulla o marginale di giudizi negativi.

Area Servizio Comfort e Alberghiero

Gli aspetti relativi al comfort e ai servizi alberghieri risultano ampiamente soddisfacenti:

- Pulizia della stanza di degenza: Positivo 100% – Negativo 0%
- Pulizia dei bagni: Positivo 97,1% – Negativo 2,9%
- Qualità del servizio di ristorazione: Positivo 100% – Negativo 0%

Il dato conferma un elevato standard igienico-organizzativo, con una minima quota di giudizi negativi limitata alla pulizia dei bagni, che non assume carattere di criticità strutturata ma suggerisce comunque il mantenimento di un attento monitoraggio.

Assistenza Infermieristica e Altro Personale

Tutti gli item relativi all'assistenza infermieristica e al personale di supporto registrano il 100% di giudizi positivi, senza alcuna segnalazione di insoddisfazione.

In particolare risultano pienamente soddisfatti:

- la cortesia e la disponibilità del personale infermieristico,
- la chiarezza delle informazioni organizzative e assistenziali,
- la facilità di reperimento del personale,
- il ruolo di coordinamento del Caposala,
- il rispetto della persona, dell'intimità e della riservatezza.

Il dato configura l'area come ambito di eccellenza assoluta nel contesto del Day Hospital.

Assistenza del Fisioterapista

Anche l'Area dell'Assistenza Fisioterapica presenta valori di soddisfazione pari al 100% per tutti gli item analizzati:

- qualità della relazione terapeutica,
- chiarezza delle informazioni sul percorso riabilitativo,
- efficacia dei trattamenti,
- continuità informativa alla dimissione,
- rispetto della persona assistita.

Il risultato conferma la centralità del ruolo fisioterapico nel percorso riabilitativo in regime di Day Hospital e l'elevato livello di qualità percepita dagli utenti.

Area Medica

L'Area Medica registra anch'essa il 100% di giudizi positivi in tutti gli item, senza alcuna evidenza di criticità.

Sono particolarmente valorizzati:

- la disponibilità e l'ascolto del medico,
- la frequenza e l'accessibilità delle visite,
- l'attenzione alla gestione del dolore,
- la chiarezza e comprensibilità delle informazioni cliniche,
- il rispetto della persona, dell'intimità, della riservatezza e della privacy,
- l'educazione sanitaria in fase di dimissione.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Nel complesso la *Customer Satisfaction* rilevata nel Day Hospital evidenzia un livello di gradimento massimo, con risultati che attestano:

- l'efficacia del modello organizzativo adottato,
- l'elevata integrazione multiprofessionale,
- la piena coerenza con un Sistema di Gestione per la Qualità orientato alla centralità della persona e all'esito.

L'assenza di criticità rilevanti consente di orientare le azioni future verso il mantenimento e il consolidamento degli standard raggiunti, in un'ottica di miglioramento continuo.

OSSERVAZIONI E COMMENTI DA PARTE DEGLI UTENTI

N	Servizio interessato	Contenuto
1	2° piano	Un grandissimo ringraziamento a L. F. e V. A. per la loro grandissima disponibilità cortesia gentilezza e passione per il loro lavoro davvero eccezionale.
2	2° piano	Dopo 15 giorni posso constatare che tutto il personale si è dimostrato presente disponibile professionale una menzione particolare alla dott.ssa.
3	2° piano	Cucinato con professionalità.
4	2° piano	Personale infermieristico molto disponibile.
5	2° piano	Personale Medico, Infermieristico e OSS ottimo. Tornerò volentieri per prossimo intervento.
6	2° piano	È una struttura eccezionale consiglieri a tutti di provar questa struttura al momento del bisogno.
7	2° piano	Molto bravi molto professionali molto gentili grazie.
8	2° piano	Dal questionario credo si evinca il grado di soddisfazione, ottima disponibilità e professionalità ma soprattutto sensibilità e umanità con il paziente grazie a tutti.
9	2° piano	Sono infinitamente grato per il servizio usufruito.
10	2° piano	Tutti molto gentili e disponibili sia personale che fisioterapisti anzi fisioterapisti eccezionali.
11	2° piano	Un elogio a tutti i tirocinanti e infermieri tra cui M, D. e A. un grandissimo elogio alla caposala.
12	2° piano	A. e S. ottimi fisioterapisti.
13	2° piano	Esperienza positiva ringrazio tutti il personale medico, tecnico e infermieristico e soprattutto i fisioterapisti che mi hanno aiutato molto nel mio percorso di riabilitazione.
14	2° piano	Eccellenza della struttura è la fisioterapia tornerei per questa.
15	2° piano	Elogio particolare a infermieri D. e M. senza discutere degli altri e dell'OSS V. e G. per essersi presi cura della mia persona in momenti di crisi.
16	2° piano	Tutto bene, ringrazio tutto soprattutto OSS V..
17	2° piano	Sono stata bene, accolta da tutto il personale sanitario tra cui V. bravissima.
18	2° piano	Servizio eccellente sia degli infermieri che gli OSS soprattutto V..
19	2° piano	Complimenti a tutto il personale OSS e infermieristico soprattutto all'OSS V..
20	2° piano	Struttura soddisfacente, il personale medico e il personale OSS svolgono il loro lavoro in maniera eccellente cortese e simpatico.
21	3° piano	Non posso che ringraziare tutto lo staff del terzo piano per la cortesia efficienza a professionalità e dedizione al lavoro.
22	3° piano	Soddisfatta di tutto.
23	3° piano	Una struttura che neanche conoscevo ma devo dire che non avrei potuto trovarmi meglio il mio commento è positivo.
24	3° piano	Cucina ottima! Sono entrata con il dolore esco con il sorriso tutti bravi.
25	3° piano	Sono soddisfatta dell'assistenza e trattamenti ricevuti.
26	3° piano	Grande professionalità di tutto il personale.
27	3° piano	Il personale migliore infermiere: V., R., L., e L., personale OSS B., V., Z., M., M., e P..

28	3° piano	Cortesia gentilezza premura assistenza a mio avviso è tutto top grazie.
29	4° piano	Personale infermieristico molto disponibile.
30	4° piano	Ringrazio tutto il personale medico infermieristico e ausiliario per la professionalità e gentilezza dimostrata nei confronti dei pazienti. Un particolare grazie anche ai fisioterapisti per la leggerezza e la simpatia dimostrata nell'affrontare anche manovre un po' dolorose che ci permettono di avere una rapida guarigione.
31	4° piano	Il clima è stato molto buono perché ogni persona si è comportata molto umanamente e con competenza.
32	4° piano	Come ho detto bravi e tornerei volentieri se ne avessi bisogno per la competenza la gentilezza a prendersi cura del paziente è stata soddisfacente senza parlare dei fisioterapisti che sono eccezionali per la competenza.
33	4° piano	Ottima organizzazione
34	4° piano	In generale ho riscontrato un'ottima assistenza il voto è 9
35	4° piano	Tutti bravi in particolare O., S., A., M., A., L., G., A., M., S.....
36	4° piano	Fisioterapisti eccellenti OSS bravi infermieri eccellenti.
37	4° piano	Un luogo dove si è accolti con professionalità, umana e simpatia.
38	4° piano	Grata a tutti mi sono sentita accolta e rispettata.
39	4° piano	Molto professionale e umana, sembra di stare in una seconda famiglia.
40	4° piano	Tutto il personale gentile e professionale.
41	4° piano	Un plauso a tutti i fisioterapisti oltre alla loro competenza ci fanno sentire a casa. Molto brava e gentile la parrucchiera.
42	4° piano	Vorrei segnalare tra i fisioterapisti L. e P. per competenza, cortesia e simpatia. Immensamente grata per la disponibilità di E., F., G., A., L., M., A., e G.. Una menzione particolare vorrei riservarla a S. perché sa unire ad una eccezionale competenza professionale ironia empatia ed una profonda umanità. Grazie a tutti.
43	4° piano	Sono stata 2 anni fa dal 13 sono ritornata qui al 4° piano per altro intervento. Ottimo rapporto e efficienza di dott.ssa L., G. e C.. Fisioterapista P. professionale e preparatissima. Staff OSS e infermieri ottimi.
44	Day Hospital	Sono andato via con le lacrime personale top.
45	Day Hospital	Un servizio eccellente.
46	Day Hospital	Grazie a M. e N..
47	Day Hospital	Personale altamente qualificato e disponibile sotto tutti i punti di vista eccellente gestione del dolore da parte di tutta l'equipe.
48	Day Hospital	Ringrazio tutti per la professionalità e la disponibilità ricevuta.
49	Day Hospital	C. è il top.
50	Day Hospital	Un grazie particolare al fisioterapista M. G. e alla caposala C. eccellenti in tutto.
51	Day Hospital	Ringrazio sentitamente per la cortesia e la professionalità.
52	Day Hospital	Farò altro intervento spero di tornare.
53	Day Hospital	Voglio ringraziare tutto il personale che mi ha aiutato nel mio percorso di riabilitazione in particolare N. e Dott.ssa G..
54	Day Hospital	Complimenti a tutto il personale e lo staff di fisioterapia e nello specifico M. che mi ha seguito con amore e pazienza.
55	Day Hospital	Molta attenzione nella sicurezza del paziente.
56	Day Hospital	Molto soddisfatta dei fisioterapisti infermieri e pulizia.

57	Day Hospital	Un grande apprezzamento al dott. S. C., alla fisioterapista M. C. e al tirocinante.
58	Day Hospital	Tanta accuratezza in particolare dell'infermiera N. sempre disponibile.
59	Day Hospital	Fisioterapista attento, competente, disponibile e cordiale, sa mettere a proprio agio. Lo stesso per il personale infermieristico.
60	Day Hospital	Il mio più grande ringraziamento a tutto il personale medico/sanitario del 5 piano disponibilità, competenza e gentilezza.
61		Struttura efficientissima in tutti i campi sono lusingata di essere stata accettata in questa struttura per la mia riabilitazione e oltretutto lo sono per essere stata trattata da essere umano. Infiniti ringraziamenti.
62		Molto competenti e molto bravi e grazie a voi ritornerò a camminare come prima.
63		Tutto il personale meraviglioso.

Le segnalazioni e i suggerimenti rilevati all'interno dei questionari sono stati recepiti e gestiti dal Sistema Gestione Qualità.

RIFLESSIONI CONCLUSIVE

L'analisi complessiva dei risultati della *Customer Satisfaction 2025* evidenzia un elevato e diffuso livello di soddisfazione degli utenti in tutte le Unità Operative analizzate, confermando la solidità del modello organizzativo e assistenziale adottato dalla Casa di Cura Policlinico Italia.

Di seguito si riportano le riflessioni conclusive articolate per singola Unità Operativa / Piano di degenza.

U.O. – 2° Piano

Il 2° Piano presenta un livello di soddisfazione complessiva molto elevato, con valori prossimi alla totalità dei giudizi positivi. Le aree assistenziali (infermieristica, fisioterapia e medica) si configurano come punti di forza consolidati, grazie all'elevata qualità relazionale, alla chiarezza informativa e al rispetto della persona assistita, inclusi gli aspetti di intimità, riservatezza e privacy. Gli aspetti alberghieri risultano complessivamente soddisfacenti; le limitate segnalazioni di criticità, in particolare in relazione al servizio di ristorazione, rappresentano margini di miglioramento fisiologici, da affrontare in un'ottica di ottimizzazione dei processi logistici, senza impatto sulla qualità complessiva dell'assistenza.

U.O. – 3° Piano

Il 3° Piano emerge come Unità Operativa di riferimento in termini di qualità percepita, registrando in numerosi item percentuali di soddisfazione pari al 100%. L'elevato livello di gradimento trasversale a tutte le aree indagate testimonia una eccellente integrazione multiprofessionale, una chiara identificazione dei professionisti di riferimento e un'efficace comunicazione lungo tutto il percorso di cura. La qualità assistenziale risulta pienamente allineata agli standard più elevati, rendendo il 3° Piano un *benchmark* interno per il mantenimento e la diffusione delle buone pratiche organizzative e assistenziali.

U.O. – 4° Piano

Il 4° Piano presenta anch'esso livelli di soddisfazione molto elevati, con percentuali di giudizi positivi superiori al 97% nella maggior parte degli item. Le lievi differenze rispetto agli altri piani, principalmente concentrate su alcuni aspetti alberghieri (in particolare temperatura dei pasti), non assumono carattere di criticità strutturata, ma indicano opportunità di miglioramento mirato in ambito logistico-organizzativo. Le aree assistenziali risultano pienamente soddisfacenti, confermando la continuità e l'omogeneità della qualità delle cure erogate indipendentemente dal piano di degenza.

Day Hospital

Il Day Hospital si caratterizza per un livello di soddisfazione massimo, con percentuali di giudizi positivi pari al 100% in quasi tutti gli item analizzati.

I risultati evidenziano l'elevata efficacia del modello assistenziale in regime di Day Hospital, fondato su:

- tempestività delle prestazioni,
- integrazione tra professionisti,
- chiarezza delle informazioni fornite,
- pieno rispetto della persona e della privacy.

L'assenza di criticità rilevanti consente di orientare le azioni future esclusivamente al consolidamento degli standard raggiunti, confermando il Day Hospital come ambito di eccellenza organizzativa e assistenziale.

CONSIDERAZIONI FINALI

Nel complesso le riflessioni conclusive per singola Unità Operativa confermano:

- un elevato grado di omogeneità qualitativa tra i diversi piani di degenza;
- la presenza di aree di eccellenza assistenziale consolidate;
- la possibilità di indirizzare il miglioramento continuo verso interventi selettivi e di ottimizzazione piuttosto che verso azioni correttive.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER IL 2026

Alla luce dei risultati dell'indagine di *Customer Satisfaction 2025*, che evidenziano livelli di soddisfazione complessivamente molto elevati e diffusi in tutte le Unità Operative, gli obiettivi di miglioramento per l'anno in corso si configurano prevalentemente come azioni di consolidamento, ottimizzazione e affinamento dei processi, in coerenza con i principi del miglioramento continuo.

Obiettivi generali

- Mantenere e consolidare gli elevati livelli di soddisfazione complessiva degli utenti, con particolare attenzione alla continuità assistenziale e alla qualità relazionale.
- Rafforzare l'omogeneità della qualità percepita tra i diversi piani di degenza, riducendo le lievi variabilità emerse in ambito alberghiero e logistico.
- Valorizzare le aree di eccellenza assistenziale (infermieristica, fisioterapia e medica) come *benchmark* interni per la diffusione delle buone pratiche.

Obiettivi trasversali

- Migliorare la comunicazione iniziale sull'organizzazione del reparto e sull'identificazione dei professionisti di riferimento, al fine di ridurre le residue quote di mancata conoscenza dello specialista o del medico di riferimento.
- Integrare sistematicamente i risultati della *Customer Satisfaction* nei processi di pianificazione, audit e riesame della Direzione, come indicatori di esito del Sistema di Gestione per la Qualità.

Gli obiettivi di miglioramento per il 2025 si inseriscono in una logica di mantenimento degli standard elevati raggiunti e di miglioramento selettivo, orientata non alla correzione di criticità strutturate, ma al rafforzamento della qualità percepita, della centralità della persona assistita e della sostenibilità organizzativa nel tempo.

L'AMMINISTRATORE DELEGATO

AVV. FILIPPO MONAMI



IL RISK MANAGER

DOTT. STEFANO MONAMI



IL DIRETTORE SANITARIO

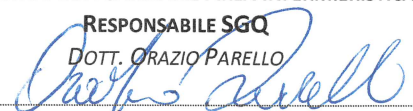
PROF. GIANFRANCO TARSITANI



IL DIRIGENTE PROF. SANITARIE AREA INFERMIERISTICA /

RESPONSABILE SGQ

DOTT. ORAZIO PARELLO



Da: [Orazio Parello](mailto:Orazio.Parello@policlinicoitalia.it)
A: [Orazio Parello](mailto:Orazio.Parello@policlinicoitalia.it)
Ccn: [Avvocato Filippo Monami \(filippomonami@policlinicoitalia.it\)](mailto:Filippo.Monami@policlinicoitalia.it); [Coordinatore Fisioterapisti Claudia Giovannangeli \(claudiagiovannangeli@policlinicoitalia.it\)](mailto:Claudia.Giovannangeli@policlinicoitalia.it); [Coordinatore Fisioterapisti Matteo Corsetti \(matteocorsetti@policlinicoitalia.it\)](mailto:Matteo.Corsetti@policlinicoitalia.it); [Coordinatore Infermieristico RM Corina Badica \(corinabadica@policlinicoitalia.it\)](mailto:Corina.Badica@policlinicoitalia.it); [Coordinatore Infermieristico RM Silvia Quaglio \(silviaquaglio@policlinicoitalia.it\)](mailto:Silvia.Quaglio@policlinicoitalia.it); [Coordinatore Infermieristico RSA Massimiliano Liani \(massimilianoliani@policlinicoitalia.it\)](mailto:Stefania.Mondello@policlinicoitalia.it); [Direttore Sanitario Gianfranco Tarsitani \(gianfrancotarsitani@policlinicoitalia.it\)](mailto:Gianfranco.Tarsitani@policlinicoitalia.it); [Infermiera Dirigente RSA Iwona Kordosz \(iwonakordosz@policlinicoitalia.it\)](mailto:Iwona.Kordosz@policlinicoitalia.it); [Medico Cardiologo Massimo Trappolini \(massimotrappolini@policlinicoitalia.it\)](mailto:Massimo.Trappolini@policlinicoitalia.it); [Medico di Guardia Alessandra Forte \(alessandraforte@policlinicoitalia.it\)](mailto:Alessandra.Forte@policlinicoitalia.it); [Medico di Guardia Beatrice Messone \(beatricemessone@policlinicoitalia.it\)](mailto:Beatrice.Messone@policlinicoitalia.it); [Medico di Guardia Debora Toshi \(deboratoshi@policlinicoitalia.it\)](mailto:Debora.Toshi@policlinicoitalia.it); [Medico di Guardia Chiara Alessandra Piccinini \(chiaraalessandrapicc@policlinicoitalia.it\)](mailto:Chiara.Alessandra.Piccinini@policlinicoitalia.it); [Medico di Guardia Enrica Pizzi \(enicapizzi@policlinicoitalia.it\)](mailto:Enrica.Pizzi@policlinicoitalia.it); [Medico di Guardia Fabio Frittai \(fabiofrittai@policlinicoitalia.it\)](mailto:Fabio.Frittai@policlinicoitalia.it); [Medico di Guardia Filippo Valenti \(filippovalenti@policlinicoitalia.it\)](mailto:Filippo.Valenti@policlinicoitalia.it); [Medico di Guardia Francesca Marconi \(francescamarconi@policlinicoitalia.it\)](mailto:Francesca.Marconi@policlinicoitalia.it); [Medico di Guardia Giulia Riccio \(giuliariccio@policlinicoitalia.it\)](mailto:Giulia.Riccio@policlinicoitalia.it); [Medico di Guardia Lorenzo Isabello \(lorenzoisabello@policlinicoitalia.it\)](mailto:Lorenzo.Isabello@policlinicoitalia.it); [Medico di Guardia Lucrezia Petrucci \(lucrezietpetrucci@policlinicoitalia.it\)](mailto:Lucrezia.Petrucci@policlinicoitalia.it); [Medico di Guardia Massimiliano Lauri \(massimilianolauri@policlinicoitalia.it\)](mailto:Massimiliano.Lauri@policlinicoitalia.it); [Medico di Guardia Matteo Casinelli \(matteocasinelli@policlinicoitalia.it\)](mailto:Matteo.Casinelli@policlinicoitalia.it); [Medico di Guardia Priscilla Silvi \(priscillasilvi@policlinicoitalia.it\)](mailto:Priscilla.Silvi@policlinicoitalia.it); [Medico di Guardia Sofia Scandolara \(sofiascandolara@policlinicoitalia.it\)](mailto:Sofia.Scandolara@policlinicoitalia.it); [Medico di guardia Zaira Zurlo \(zairazurlo@policlinicoitalia.it\)](mailto:Zaira.Zurlo@policlinicoitalia.it); [Medico di reparto Anna Schiavo \(annaschiavo@policlinicoitalia.it\)](mailto:Anna.Schiavo@policlinicoitalia.it); [Medico di reparto RM Giuseppe Giancaspro \(giusepegiancaspro@policlinicoitalia.it\)](mailto:Giuseppe.Giancaspro@policlinicoitalia.it); [Medico di reparto RM Liana Berishvili \(lianaberishvili@policlinicoitalia.it\)](mailto:Liana.Berishvili@policlinicoitalia.it); [Medico di reparto RM Patrizia Frugoni \(patriziafrugoni@policlinicoitalia.it\)](mailto:Patrizia.Frugoni@policlinicoitalia.it); [Medico di reparto RSA Iwel Guerra Scull \(iwelguerrascul@policlinicoitalia.it\)](mailto:Iwel.Guerra.Scull@policlinicoitalia.it); [Medico Fisiatra RM Alessandra Mattioni \(alessandramattioni@policlinicoitalia.it\)](mailto:Alessandra.Mattioni@policlinicoitalia.it); [Medico Fisiatra RM Alessia Cicchetti \(alessiacicchetti@policlinicoitalia.it\)](mailto:Alessia.Cicchetti@policlinicoitalia.it); [Medico Fisiatra RM Lucia Rosa Pucci \(luciarosapucci@policlinicoitalia.it\)](mailto:Lucia.Rosa.Pucci@policlinicoitalia.it); [Medico Fisiatra RM Salvatore Coco \(salvatorecoco@policlinicoitalia.it\)](mailto:Salvatore.Coco@policlinicoitalia.it); [Medico Fisiatra RSA Annalisa Mancuso \(annaliamancuso@policlinicoitalia.it\)](mailto:Marcello.Celestini@policlinicoitalia.it); [Medico Ortopedico Marcello Celestini \(marcellocelestini@policlinicoitalia.it\)](mailto:Paolo.Leone@policlinicoitalia.it); [Medico Radiologo Paolo Leone \(paololeone@policlinicoitalia.it\)](mailto:Paolo.Leone@policlinicoitalia.it); [Medico Responsabile RM Mariachiara Gentile \(mariachiaragentile@policlinicoitalia.it\)](mailto:Mariachiara.Gentile@policlinicoitalia.it); [Medico Responsabile RM Sabrina Spinella \(sabrinaspinella@policlinicoitalia.it\)](mailto:Sabrina.Spinella@policlinicoitalia.it); [Medico Responsabile RSA Marco Ferrari \(marcoferrari@policlinicoitalia.it\)](mailto:Marco.Ferrari@policlinicoitalia.it); [Poliambulatorio Paola Magri \(paolamagri@policlinicoitalia.it\)](mailto:Paola.Magri@policlinicoitalia.it); [Poliambulatorio \(poliambulatorio@policlinicoitalia.it\)](mailto:Poliambulatorio@policlinicoitalia.it); [Poliambulatorio Valentina Ghisellini \(valentinaghisellini@policlinicoitalia.it\)](mailto:Valentina.Ghisellini@policlinicoitalia.it); [Psicologa Ada Cozza \(adacozza@policlinicoitalia.it\)](mailto:Ada.Cozza@policlinicoitalia.it); [RSA Residenza Sanitaria Assistenziale \(rsa@policlinicoitalia.it\)](mailto:RSA.Residenza.Sanitaria.Assistenziale@policlinicoitalia.it); [RSA-Fisioterapista Dario Ciriello \(dariociriello@libero.it\)](mailto:Dario.Ciriello@libero.it); [Segreteria Direzione Sanitaria \(segreteriaads@policlinicoitalia.it\)](mailto:Segreteria.Direzione.Sanitaria@policlinicoitalia.it); [Segreteria Direzione Sanitaria Daniela Petti \(danielapetti@policlinicoitalia.it\)](mailto:Segreteria.Direzione.Sanitaria.Daniela.Petti@policlinicoitalia.it); [Segreteria Direzione Sanitaria Giulia Trentino \(giuliatrentino@policlinicoitalia.it\)](mailto:Segreteria.Direzione.Sanitaria.Giulia.Trentino@policlinicoitalia.it); [Segreteria Presidenza \(segreteria@policlinicoitalia.it\)](mailto:Segreteria.Presidenza@policlinicoitalia.it); [Segreteria Presidenza Fabiana Romozzi \(fabianaromozzi@policlinicoitalia.it\)](mailto:Segreteria.Presidenza.Fabiana.Romozzi@policlinicoitalia.it); [Segreteria Presidenza Laura Feliziola \(laurafeliziola@policlinicoitalia.it\)](mailto:Segreteria.Presidenza.Laura.Feliziola@policlinicoitalia.it); [Segreteria Presidenza Tamara Ragni \(tamararagni@policlinicoitalia.it\)](mailto:Segreteria.Presidenza.Tamara.Ragni@policlinicoitalia.it); [Segreteria RSA \(segreteriaarsa@policlinicoitalia.it\)](mailto:Segreteria.RSA@policlinicoitalia.it); [Segreteria RSA Francesca Testa \(francescatesta@policlinicoitalia.it\)](mailto:Maria.Chiaara.Armenia@policlinicoitalia.it); [Servizio Dietetica Maria Chiara Armenia \(mariachiaaraarmenia@policlinicoitalia.it\)](mailto:Servizio.Dietetica.Maria.Chiaara.Armenia@policlinicoitalia.it); [Servizio Dietetica \(servizioidietetica@policlinicoitalia.it\)](mailto:Servizio.Dietetica@policlinicoitalia.it); [Servizio Logopedia \(logopedia@policlinicoitalia.it\)](mailto:Servizio.Logopedia@policlinicoitalia.it); [Servizio Logopedia RM Michela Minniti \(michelaminniti@policlinicoitalia.it\)](mailto:Michela.Minniti@policlinicoitalia.it); [Servizio Logopedia RSA Doriana Capone \(dorianacapone@policlinicoitalia.it\)](mailto:Servizio.Logopedia.RSA.Doriana.Capone@policlinicoitalia.it); [Servizio Sociale \(servizio.sociale@policlinicoitalia.it\)](mailto:Servizio.Sociale@policlinicoitalia.it); [Servizio Sociale Giuseppina Tripaldi \(giuseppinatripaldi@policlinicoitalia.it\)](mailto:Giuseppina.Tripaldi@policlinicoitalia.it); [Servizio Sociale RSA \(serviziosocialersa@policlinicoitalia.it\)](mailto:Servizio.Sociale.RSA@policlinicoitalia.it); [Servizio Sociale Vincenzo Ambrogio \(vincenzoambrogio@policlinicoitalia.it\)](mailto:Vincenzo.Ambrogio@policlinicoitalia.it); [Ufficio Accettazione \(accettazione@policlinicoitalia.it\)](mailto:Clarissa.Lo.Presti@policlinicoitalia.it); [Ufficio Accettazione Giulia Mariotti \(giuliamariotti@policlinicoitalia.it\)](mailto:Giulia.Mariotti@policlinicoitalia.it); [Ufficio Accettazione Nadia Gallo \(nadiagallop@policlinicoitalia.it\)](mailto:Nadia.Gallo@policlinicoitalia.it); [Ufficio Contabilita \(contabilita@policlinicoitalia.it\)](mailto:Contabilita@policlinicoitalia.it); [Ufficio Contabilita Tommaso Carfora \(tommasocarfora@policlinicoitalia.it\)](mailto:Tommaso.Carfora@policlinicoitalia.it); [Ufficio del Personale \(ufficiopersonale@policlinicoitalia.it\)](mailto:UfficiodelPersonale@policlinicoitalia.it); [Ufficio del Personale Catia De Amicis \(catiaeamicis@policlinicoitalia.it\)](mailto:Catia.De.Amicis@policlinicoitalia.it); [Ufficio Economato \(economato@policlinicoitalia.it\)](mailto:Economato@policlinicoitalia.it); [Ufficio Economato Francesca Dante \(francescadante@policlinicoitalia.it\)](mailto:Francesca.Dante@policlinicoitalia.it); [Ufficio Tecnico \(ufficiotecnico@policlinicoitalia.it\)](mailto:Ufficiotecnico@policlinicoitalia.it); [Ufficio Tecnico Marco Ferro \(marcoferro@policlinicoitalia.it\)](mailto:Marco.Ferro@policlinicoitalia.it); [Ufficio Contabilita Emanuela Sinibaldi \(emanuelasinibaldi@policlinicoitalia.it\)](mailto:Emanuela.Sinibaldi@policlinicoitalia.it); [Vice Presidente Stefano Monami \(stefano.md@me.com\)](mailto:Stefano.Monami@me.com); [Silvia Cesaretti](mailto:Silvia.Cesaretti@policlinicoitalia.it)

Oggetto: [Analisi questionari di soddisfazione utenti_ Rif. anno 2025 - Casa di Cura - RSA Policlinico Italia](mailto:Stefano.Monami@me.com)
Data: [lunedì 26 gennaio 2026 16:26:00](mailto:Stefano.Monami@me.com)

In ottemperanza a quanto previsto dal DCA n. 469/2017 in materia di accreditamento delle strutture sanitarie e sociosanitarie, si comunica che sul portale "Wiki" sono state pubblicate le indagini relative all'anno 2025 sulla soddisfazione di pazienti e caregiver, volte a raccogliere il loro grado di apprezzamento e le aspettative rispetto ai servizi offerti.

Le indagini riguardano:

- **Customer satisfaction Riabilitazione**
- **Customer satisfaction RSA**
- **Customer satisfaction Poliambulatorio**

I risultati evidenziano un livello di gradimento complessivamente molto positivo, a conferma del costante impegno di tutti gli Operatori Sanitari e Socio Sanitari del Policlinico Italia nel garantire un'assistenza attenta e vicina alle esigenze degli utenti.

A tal fine, **invito i Responsabili Medici, i Responsabili dei Servizi, l'Infermiera Dirigente e i Coordinatori a:**

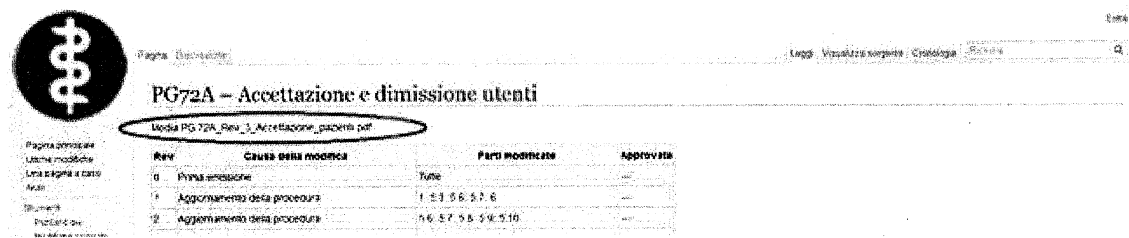
1. **Condividere il contenuto delle relazioni** con tutto il personale assegnato, sottolineandone l'importanza per il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.
2. **Redigere un verbale di incontro**, firmato da tutti i partecipanti, da consegnare presso l'Ufficio di Direzione Prof. Sanitare Area Infermieristica/SGQ.


P.S. Le Relazioni in oggetto sono state pubblicate sul portale web <https://www.policlinicoitalia.it/>.

NOTA INFORMATIVA

La pagina "Wiki" consente la navigazione del testo come una qualunque pagina internet, compresa la funzione di ricerca libera; è possibile inoltre, attraverso un link, posto al di sotto del titolo del documento, scaricare anche il pdf del documento stesso e stamparlo, tenendo ben presente che si tratta comunque di una copia ad uso personale.

La funzione "Wiki" è accessibile dall'indirizzo <http://192.168.1.233/wikipitalia/?menu=366>



Logo: 

Page: [Visualizza](#) [Modifica](#) [Crea pagina](#) [Crea pagina](#) [Crea pagina](#)

PG72A - Accettazione e dimissione utenti

Modifica PG 72A_Rela_3_Accettazione_pacienti.pdf


Rev	Causa della modifica	Parti modificate	Approvata
0	Prima adesione	Tutte	
1	Aggiornamento della procedura	1-3-3-5-6-5-7-8	
2	Aggiornamento della procedura	1-6-5-7-5-8-5-9-5-10	

Cordialmente

Dott. Orazio Parello
Dirigente Prof. Sanitarie Area Infermieristica
Responsabile Sistema Gestione Qualità

Policlinico Italia S.r.l.
Piazza del Campidano, 6 - 00162 Roma
Tel. +39 06 44005254 - Fax +39 06 44005258
E-mail: orazioparello@policlinicoitalia.it
Posta certificata: policlinicoitalia@legalmail.it
Website: www.policlinicoitalia.it



 **Rispettate l'ambiente: se non è necessario, non stampate questa mail.**

Le informazioni contenute nella presente comunicazione e negli eventuali allegati sono riservate e sono destinate esclusivamente ai destinatari in indirizzo.

La diffusione, distribuzione e/o copiatura del documento trasmesso da parte di qualsiasi soggetto diverso dal destinatario è proibita, sia ai sensi dell'art. 616 c.p., sia ai sensi della vigente normativa sulla protezione dei dati personali.

Se avete ricevuto questo messaggio per errore, vi preghiamo di distruggerlo e di informarci immediatamente al numero 06 4400 5294 - 06 4400 5254 o inviando un messaggio all'indirizzo e-mail: segreteriaads@policlinicoitalia.it