

CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio Specialistico

ANALISI ANNO 2025

L'elaborazione del questionario della qualità percepita nasce dall'esigenza di rispondere ad una necessità della Casa di Cura del 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 delle prestazioni erogate dal Poliambulatorio.

Il questionario si compone complessivamente di 9 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.

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" – molto soddisfatto, insoddisfatto o 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
Personale del servizio di accettazione amministrativa	<ul style="list-style-type: none">– Cortesia– Professionalità
Personale sanitario	<ul style="list-style-type: none">– Informazione– Cortesia– Professionalità
Poliambulatorio	<ul style="list-style-type: none">– Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti– Rispetto della riservatezza personale

IL CAMPIONAMENTO

Il tipo di campionamento è stato quello casuale semplice, dove è stata richiesta la partecipazione di tutte le persone che hanno usufruito delle prestazioni dal Poliambulatorio nel periodo da gennaio a dicembre 2025.

L'universo degli utenti nell'anno 2025 è stato di 954.

MODALITÀ DI SOMMINISTRAZIONE

Il metodo è stato l'autosomministrazione.

Il questionario è reperibile davanti al box accettazione Poliambulatorio. Nella brochure è presente una nota informativa che spiega le motivazioni e gli obiettivi dell'indagine.

Sempre davanti al box accettazione è presente un'apposita teca in plexiglass per la raccolta dei questionari compilati, collocata in un'area ben visibile.

ANALISI DEI DATI

CUSTOMER SATISFACTION: METODOLOGIA, 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.

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 e analizzati 110 questionari.

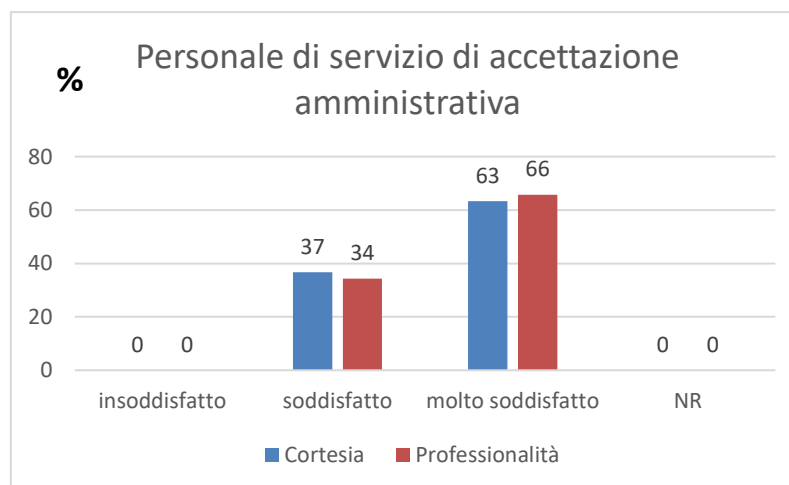
Le caratteristiche socio anagrafiche dell'intervistato sono riportate nella tabella n° 1, dove l'acronimo N. R. significa nessuna risposta.

Tabella n° 1. Caratteristiche socio anagrafiche

N° PAZIENTI 110		
Sesso	Maschi	34%
	Femmine	54%
	N. R.	17%
Età	14-30	14%
	31-50	18%
	51-70	40%
	Oltre 70	20%
	N. R.	8%
	Scolarità	Nessuno
	Scuola dell'obbligo	4%
	Scuola superiore	28%
	Laurea	45%
	N. R.	22%

AREA: PERSONALE DI SERVIZIO DI ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA

Tabella n° 2



I risultati rilevati evidenziano un livello di soddisfazione complessivamente molto elevato, senza alcuna segnalazione di insoddisfazione o mancate risposte (NR), a conferma della solidità del servizio percepito.

Cortesia

- *Molto soddisfatto*: 63%
- *Soddisfatto*: 37%
- *Insoddisfatto*: 0%

Professionalità

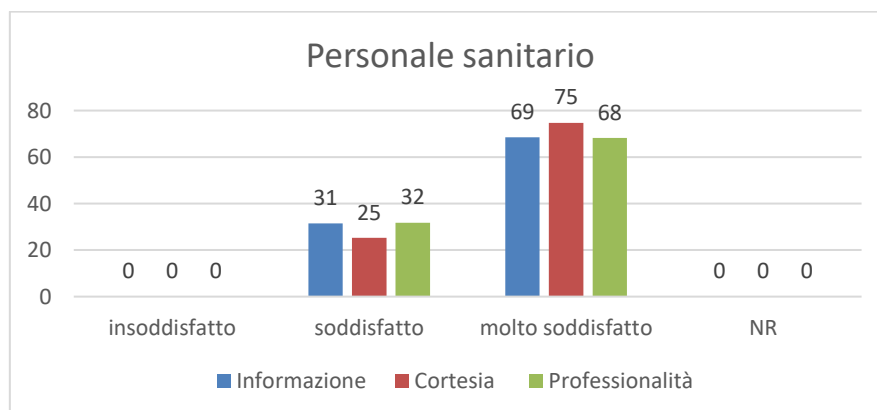
- *Molto soddisfatto*: 66%
- *Soddisfatto*: 34%
- *Insoddisfatto*: 0%

CONSIDERAZIONI DI SINTESI

- L'assenza totale di giudizi negativi rappresenta un indicatore di piena affidabilità del front-office amministrativo del Poliambulatorio.
- La prevalenza delle valutazioni "*molto soddisfatto*", in particolare per la professionalità, segnala un'elevata capacità del personale di gestire correttamente i processi di accoglienza, informazione e supporto all'utenza.
- Il dato sulla cortesia, seppur altamente positivo, mostra una quota leggermente superiore di "*soddisfatto*" rispetto al "*molto soddisfatto*", offrendo un margine di miglioramento qualitativo orientato all'eccellenza relazionale.

AREA: PERSONALE SANITARIO

Tabella n° 3.



I dati rilevati mostrano un livello di gradimento estremamente elevato, con assenza totale di giudizi negativi e di mancate risposte (NR) su tutte le dimensioni indagate, a conferma della qualità percepita dell'assistenza erogata.

Informazione

- *Molto soddisfatto: 69%*
- *Soddisfatto: 31%*
- *Insoddisfatto: 0%*

Cortesia

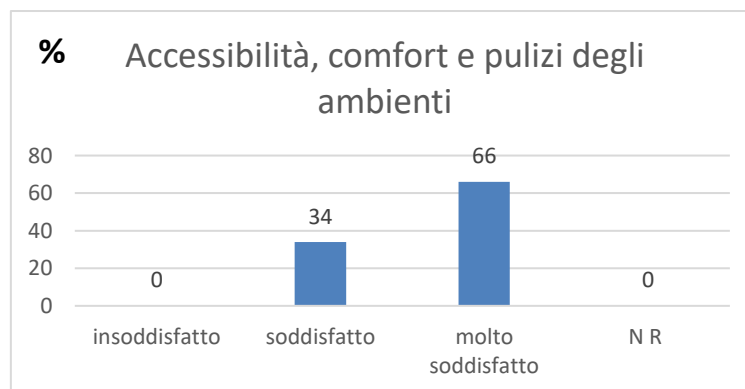
- *Molto soddisfatto: 75%*
- *Soddisfatto: 25%*
- *Insoddisfatto: 0%*

Professionalità

- *Molto soddisfatto: 68%*
- *Soddisfatto: 32%*
- *Insoddisfatto: 0%*

CONSIDERAZIONI DI SINTESI

- La prevalenza delle valutazioni “molto soddisfatto” su tutte le dimensioni analizzate evidenzia un’elevata capacità del personale sanitario di rispondere in modo efficace, competente e orientato al paziente.
- Il dato relativo alla cortesia, che raggiunge il valore più alto di “molto soddisfatto” (75%), conferma una forte attenzione agli aspetti relazionali e comunicativi dell’assistenza.
- Le dimensioni informazione e professionalità risultano pienamente consolidate, a testimonianza di un corretto equilibrio tra competenza tecnica e chiarezza comunicativa.

AREA: ACCESSIBILITÀ, COMFORT E PULIZIA DEGLI AMBIENTI
Tabella n° 4.


I risultati evidenziano un giudizio ampiamente positivo, con una netta prevalenza delle valutazioni di massimo gradimento e assenza totale di segnalazioni di insoddisfazione o di risposte non pervenute (NR).

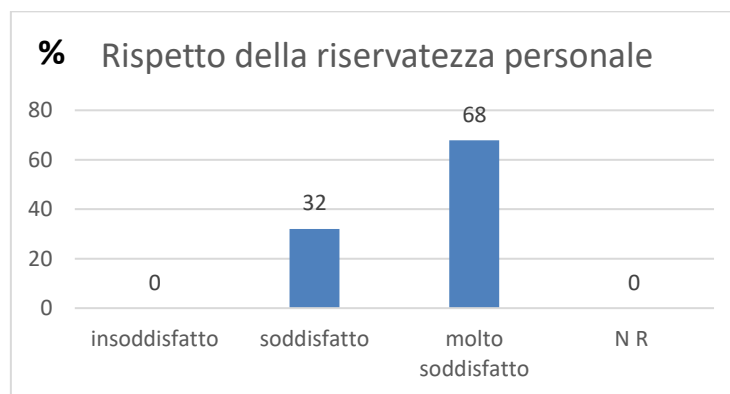
- *Molto soddisfatto: 66%*
- *Soddisfatto: 34%*
- *Insoddisfatto: 0%*
- *NR: 0%*

CONSIDERAZIONI DI SINTESI

- Il dato complessivo conferma una buona percezione delle condizioni strutturali e ambientali del Poliambulatorio, in termini di accessibilità degli spazi, comfort generale e livello di pulizia.
- La prevalenza delle risposte *“molto soddisfatto”* indica un adeguato allineamento tra standard organizzativi adottati e aspettative dell’utenza.
- La quota residuale di *“soddisfatto”* suggerisce un potenziale margine di miglioramento orientato non tanto alla conformità, già pienamente raggiunta, quanto al rafforzamento dell’esperienza complessiva del paziente.

AREA: RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE

Tabella n° 5.

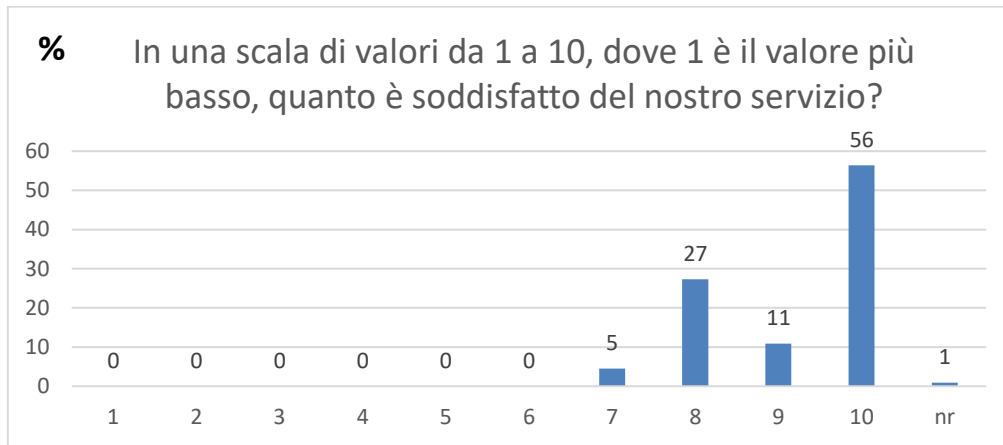


I risultati mostrano un livello di soddisfazione molto elevato, con assenza totale di giudizi negativi e di risposte non pervenute (NR), a conferma della corretta gestione degli aspetti legati alla privacy e alla tutela della persona assistita.

- *Molto soddisfatto*: 68%
- *Soddisfatto*: 32%
- *Insoddisfatto*: 0%
- *NR*: 0%

CONSIDERAZIONI DI SINTESI

- La netta prevalenza delle valutazioni *“molto soddisfatto”* evidenzia una percezione positiva del rispetto della riservatezza, sia nella gestione delle informazioni personali sia nelle modalità relazionali adottate dal personale.
- Il risultato ottenuto conferma l’efficacia delle procedure aziendali in materia di privacy e protezione dei dati personali, nonché l’attenzione del personale agli aspetti etici e deontologici dell’assistenza.
- La quota residuale di *“soddisfatto”* indica un margine di consolidamento, principalmente orientato al mantenimento degli standard già raggiunti.

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO (SCALA 1–10)
Tabella n° 6.


Alla domanda “In una scala di valori da 1 a 10, dove 1 è il valore più basso, quanto è soddisfatto del nostro servizio?” emerge un livello di gradimento estremamente elevato, con una forte concentrazione delle risposte sui valori più alti della scala.

Distribuzione delle risposte:

- Voto 10: 56%
- Voto 9: 11%
- Voto 8: 27%
- Voto 7: 5%
- NR: 1%
- Voti 1–6: 0%

Indicatori di sintesi

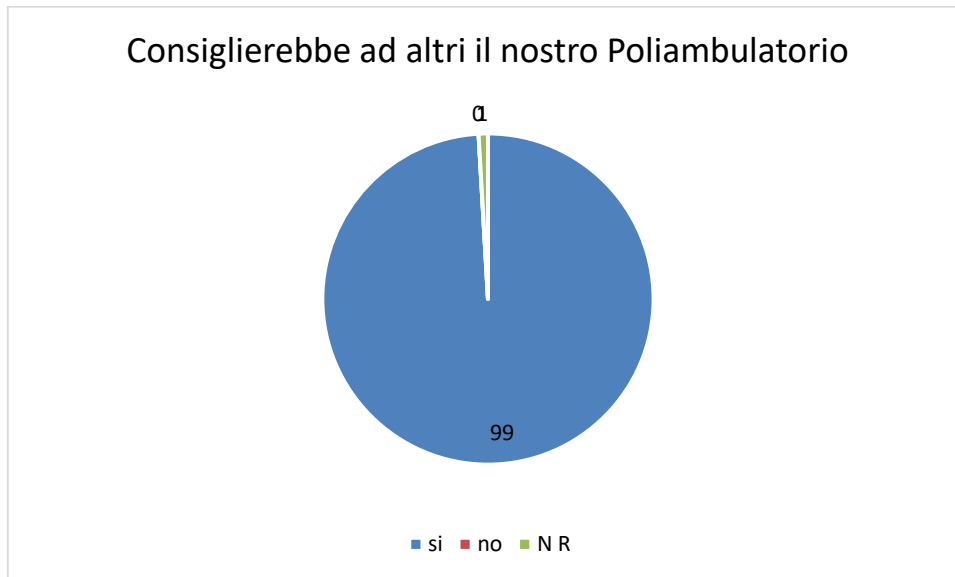
- Valutazioni ≥ 8 : 94%
- Valutazioni ≥ 9 : 67%
- Assenza totale di giudizi negativi (1–6)

CONSIDERAZIONI DI SINTESI

- La marcata prevalenza del voto massimo (10) rappresenta un chiaro indicatore di eccellenza percepita del servizio ambulatoriale nel suo complesso.
- L’assenza di valutazioni medio-basse conferma un elevato livello di coerenza tra aspettative dell’utenza e qualità del servizio erogato, sia sotto il profilo organizzativo che assistenziale.
- Le valutazioni comprese tra 7 e 8, pur pienamente positive, individuano una area residuale di attenzione, utile per orientare azioni di miglioramento incrementale senza evidenze di criticità strutturali.

PROPENSIONE ALLA RACCOMANDAZIONE DEL SERVIZIO

Tabella n° 6.



Alla domanda *“Consiglierebbe ad altri il nostro Poliambulatorio?”* emerge un dato di eccellenza assoluta, indicativo di un livello di fiducia e soddisfazione estremamente elevato da parte dell’utenza.

Distribuzione delle risposte:

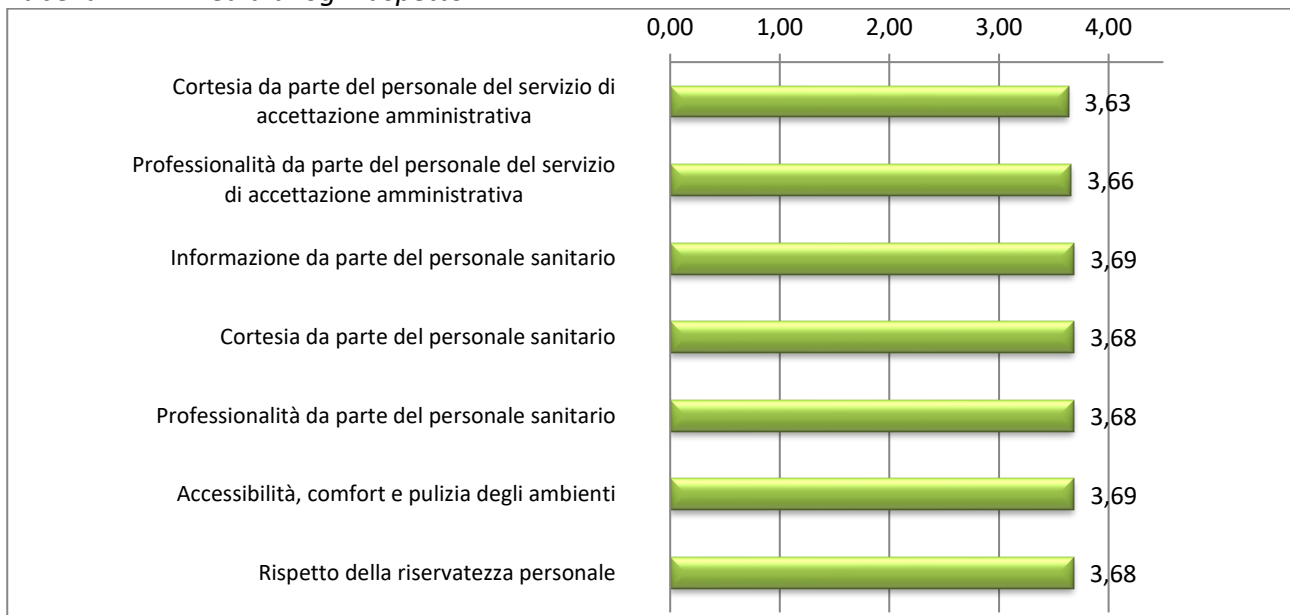
- Sì: 99%
- No: 0%
- NR: 1%

Indicatori di sintesi

- Tasso di raccomandazione: 99%
- Assenza totale di risposte negative

CONSIDERAZIONI DI SINTESI

- Il risultato ottenuto rappresenta un chiaro indicatore di qualità percepita e fidelizzazione dell’utenza, superando ampiamente i benchmark comunemente rilevati in ambito sanitario ambulatoriale.
- L’assenza di risposte negative conferma che non emergono elementi di criticità tali da compromettere l’esperienza complessiva del paziente.
- Il dato di raccomandazione risulta coerente e perfettamente allineato con gli elevati livelli di soddisfazione rilevati nelle singole aree analizzate (personale, ambienti, privacy, organizzazione del servizio).

ANALISI DEGLI INDICATORI MEDI DI SODDISFAZIONE – POLIAMBULATORIO
Tabella n° 7. Media di ogni aspetto


L'analisi dei valori medi attribuiti alle diverse dimensioni indagate evidenzia un livello di performance estremamente elevato e omogeneo, con punteggi compresi tra 3,63 e 3,69 su un valore massimo pari a 4, a conferma di una qualità percepita stabilmente prossima all'eccellenza.

Nel dettaglio:

- Cortesia del personale di accettazione amministrativa: 3,63
- Professionalità del personale di accettazione amministrativa: 3,66
- Informazione da parte del personale sanitario: 3,69
- Cortesia del personale sanitario: 3,68
- Professionalità del personale sanitario: 3,68
- Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti: 3,69
- Rispetto della riservatezza personale: 3,68

CONSIDERAZIONI DI SINTESI

- Tutti gli indicatori si collocano ampiamente al di sopra della soglia di eccellenza operativa, senza scostamenti significativi tra le diverse aree valutate.
- I punteggi più elevati riguardano le dimensioni ambientali e la qualità dell'informazione sanitaria, confermando l'efficacia dell'organizzazione complessiva del servizio e della comunicazione con l'utenza.
- Anche le aree di accettazione amministrativa, pur con valori lievemente inferiori, mantengono livelli di soddisfazione pienamente consolidati, senza evidenze di criticità.

RIFLESSIONI CONCLUSIVE

L'analisi complessiva dei risultati della *Customer Satisfaction* evidenzia un livello di soddisfazione estremamente elevato e omogeneo su tutte le dimensioni indagate, senza la presenza di giudizi negativi e con una concentrazione significativa delle valutazioni nei livelli più alti delle scale di risposta.

In particolare i dati relativi al personale sanitario e al personale di accettazione amministrativa confermano una percezione consolidata di professionalità, cortesia e adeguatezza informativa, elementi che rappresentano fattori determinanti nella qualità dell'esperienza dell'utente e nella costruzione di un rapporto di fiducia con la struttura.

Parimenti le valutazioni riferite a accessibilità, comfort, pulizia degli ambienti e rispetto della riservatezza personale attestano il pieno raggiungimento degli standard attesi, in linea con i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità.

Particolarmente significativo risulta il dato sulla soddisfazione complessiva del servizio, con una netta prevalenza di valutazioni comprese tra 8 e 10 e un'elevata incidenza del punteggio massimo, nonché l'indicatore di propensione alla raccomandazione, che raggiunge un valore prossimo alla totalità degli intervistati. Tali evidenze configurano il Poliambulatorio come un servizio ad altissimo valore percepito, capace di rispondere in modo efficace alle aspettative dell'utenza.

Nel complesso, i risultati ottenuti delineano un quadro di eccellenza organizzativa e assistenziale, caratterizzato da stabilità delle performance, coerenza dei processi e integrazione efficace tra le diverse componenti del servizio.

Alla luce di quanto emerso, il miglioramento continuo potrà essere orientato prevalentemente verso azioni di mantenimento e consolidamento degli standard raggiunti, nonché verso la valorizzazione delle buone pratiche già in atto, in un'ottica di monitoraggio sistematico e prevenzione di eventuali scostamenti futuri.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER IL 2026

Alla luce degli esiti della *Customer Satisfaction*, che evidenziano livelli di soddisfazione complessivamente molto elevati e stabili, gli obiettivi di miglioramento per l'anno 2026 sono orientati prevalentemente al consolidamento degli standard raggiunti, al rafforzamento dell'esperienza dell'utente e al monitoraggio sistematico delle performance, in coerenza con i principi del miglioramento continuo.

In particolare, per il Poliambulatorio si individuano i seguenti obiettivi:

1. **Mantenimento degli elevati livelli di qualità percepita del servizio.**
Garantire il mantenimento di valori medi di soddisfazione $\geq 3,6/4$ per tutte le dimensioni indagate (personale sanitario, personale amministrativo, ambienti, privacy), attraverso il costante monitoraggio degli indicatori di *Customer Satisfaction*.
2. **Consolidamento delle competenze relazionali e comunicative del personale**
Garantire il mantenimento sugli aspetti legati a cortesia, chiarezza informativa e capacità di ascolto, sia del personale sanitario sia del personale di accettazione amministrativa, mediante momenti di sensibilizzazione interna e condivisione dei risultati con i team operativi.
3. **Mantenimento degli standard ambientali e organizzativi**
Assicurare il mantenimento degli standard di accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti, garantendo la continuità dei controlli interni e la pronta gestione di eventuali segnalazioni, in un'ottica di prevenzione delle non conformità.



4. Tutela della riservatezza e della dignità della persona assistita
Confermare l'attenzione agli aspetti legati alla privacy e al rispetto della riservatezza personale, attraverso il richiamo sistematico alle procedure aziendali e il monitoraggio del loro effettivo rispetto nelle attività quotidiane.
5. Valorizzazione dell'elevata propensione alla raccomandazione del servizio
Monitorare nel tempo l'indicatore di raccomandazione del Poliambulatorio, mantenendo un target $\geq 95\%$, quale indicatore sintetico di qualità percepita e di fidelizzazione dell'utenza.

Nel complesso, gli obiettivi definiti per il 2026 mirano a preservare l'elevato livello di soddisfazione raggiunto, favorendo una gestione proattiva della qualità e ponendo le basi per un ulteriore rafforzamento dell'immagine e dell'affidabilità del servizio ambulatoriale.

L'AMMINISTRATORE DELEGATO

AVV. FILIPPO MONAMI

IL RISK MANAGER

DOTT. STEFANO MONAMI

IL DIRETTORE SANITARIO

PROF. GIANFRANCO TARSITANI

**IL DIRIGENTE DELLE PROF. SANITARIE AREA INFERMIERISTICA /
RESPONSABILE SGQ**

DOTT. ORAZIO PARELLO

Roma, 26.01.2026

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 RM Stefania Mondello \(stefaniamondello@policlinicoitalia.it\)](mailto:Stefania.Mondello@policlinicoitalia.it); [Coordinatore Infermieristico RSA Massimiliano Liani \(massimilianoliani@policlinicoitalia.it\)](mailto:Massimiliano.Liani@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 \(chiaraalessandrpicc@policlinicoitalia.it\)](mailto:Chiara.Alessandra.Piccinini@policlinicoitalia.it); [Medico di Guardia Enrica Pizzi \(enricapizzi@policlinicoitalia.it\)](mailto:Enrica.Pizzi@policlinicoitalia.it); [Medico di Guardia Fabio Frittaion \(fabiofrittaion@policlinicoitalia.it\)](mailto:Fabio.Frittaion@policlinicoitalia.it); [Medico di Guardia Filippo Valenti \(filippovalentini@policlinicoitalia.it\)](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 \(lucreziapetrucci@policlinicoitalia.it\)](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 \(giusepeggiancaspro@policlinicoitalia.it\)](mailto:Giuseppe.Giancaspro@policlinicoitalia.it); [Medico di reparto RM Liana Berishvili \(lianaberishvili@policlinicoitalia.it\)](mailto:Liana.Berishvili@policlinicoitalia.it); [Medico di reparto RM RSA 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 \(annalisamancuso@policlinicoitalia.it\)](mailto:Marcello.Celestini@policlinicoitalia.it); [Medico Fisiatra RSA Annalisa Mancuso \(annalisamancuso@policlinicoitalia.it\)](mailto:Marcello.Celestini@policlinicoitalia.it); [Medico Fisiatra RSA Annalisa Mancuso \(annalisamancuso@policlinicoitalia.it\)](mailto:Paolo.Leone@policlinicoitalia.it); [Medico Radiologo Paolo Leone \(paoleone@policlinicoitalia.it\)](mailto:Paolo.Leone@policlinicoitalia.it); [Medico Responsabile RM Mariachiara Gentile \(mariachiaragentile@policlinicoitalia.it\)](mailto:Mariachiara.Gentile@policlinicoitalia.it); [Medico Responsabile RM Sabrina Spinella \(sabinaspinnella@policlinicoitalia.it\)](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 \(dariociri@libero.it\)](mailto:Dario.Ciriello@libero.it); [Segreteria Direzione Sanitaria \(segreteriads@policlinicoitalia.it\)](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:Francesca.Testa@policlinicoitalia.it); [Servizio Dietetica Maria Chiara Armenia \(mariachiararmenia@policlinicoitalia.it\)](mailto:Servizio.Dietetica.Maria.Chiera.Armenia@policlinicoitalia.it); [Servizio Dietetica \(serviziodietetica@policlinicoitalia.it\)](mailto:Servizio.Dietetica@policlinicoitalia.it); [Servizio Logopedia \(logopedia@policlinicoitalia.it\)](mailto:Servizio.Logopedia@policlinicoitalia.it); [Servizio Logopedia RM Michiela Minniti \(michelaminniti@policlinicoitalia.it\)](mailto:Logopedia.RM.Michiela.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); [Tecnico di Radiologia Clarissa Lo Presti \(clarissalopresti@policlinicoitalia.it\)](mailto:Clarissa.Lo.Presti@policlinicoitalia.it); [Ufficio Accettazione \(accettazione@policlinicoitalia.it\)](mailto:Ufficio.Accettazione@policlinicoitalia.it); [Ufficio Accettazione Giulia Mariotti \(giuliamariotti@policlinicoitalia.it\)](mailto:Giulia.Mariotti@policlinicoitalia.it); [Ufficio Accettazione Nadia Gallo \(nadiagal@policlinicoitalia.it\)](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:Ufficio.del.Personale@policlinicoitalia.it); [Ufficio del Personale Catia De Amicis \(catideamicis@policlinicoitalia.it\)](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:Marco.Ferro@policlinicoitalia.it); [Ufficio Tecnico Marco Ferro \(marcoferro@policlinicoitalia.it\)](mailto:Marco.Ferro@policlinicoitalia.it); [Ufficio Contabilita Emanuela Sinibaldi \(emanuelasinibaldi@policlinicoitalia.it\)](mailto:Uffici.Contabilita.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:Analisi.questionari.di.soddisfazione.utenti.Rif.anno.2025.Casa.di.Cura.RSA.Policlinico.Italia)
Data: lunedì 26 gennaio 2026 16:26:00

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: