



**Casa di Cura S. Maria Maddalena**

## INDAGINE GRADIMENTO 2025

**ANALISI QUESTIONARI, RECENSIONI GOOGLE, RECLAMI**



Analisi dei dati relativi ai questionari compilati nell'arco dell'anno 2025: periodo dal 1° gennaio al 31 dicembre 2025.

### I DATI

I questionari raccolti per l'anno 2025 sono stati 891

#### **Uno sguardo in generale:**

Da una prima analisi globale si rileva che il 98.55% delle persone che hanno risposto al questionario è rimasto soddisfatto del servizio offerto dalla Casa di Cura; mentre il 97.93% tornerebbe nella struttura in caso di necessità. Rispetto all'anno 2024 sono lievemente aumentati i numeri di questionari

I livelli di gradimento sono in linea con quelli rilevati nel 2024 mantenendosi ben sopra l'obiettivo del 90% anche per l'anno 2025 e confermando la qualità percepita dei servizi erogati.

	<b>2023/386</b>	<b>2024/826</b>	<b>2025/891</b>
<b>Soddisfatti del servizio fornito</b>	(95.78%)	(98.69%)	(98.55%)
<b>Se avessero necessità, tornerebbero</b>	(96.28%)	(98.81%)	(97.93%)

## I singoli reparti:

Osservando i dati notiamo che in linea di massima i punteggi sono allineati rispetto all'anno precedente, tutti ampiamente al di sopra del 93 %.

	2024	2025
<b>Accettazione</b>	92.94%	95.58%
<b>Ambulatori</b>	96.57%	94,07%
<b>Call center</b>	94.74%	93,62%
<b>Comfort Alberghiero</b>	96.97%	94,68%
<b>Day Surgery</b>	100.00%	96,67%
<b>Medicina del Dolore</b>	97.94%	97,75%
<b>Punto di Primo Intervento</b>	99.34%	94,68%
<b>Punto Prelievi</b>	98.44%	98.75%
<b>Radiologia</b>	99.15%	98.04%
<b>Reparto di Chirurgia</b>	96.91%	97,37%
<b>Reparto di Medicina</b>	98.67%	97,83%
<b>Reparto di Riabilitazione</b>	99.03%	98,88%

Il **Servizio di Accettazione** ha ottenuto punteggi complessivamente compresi tra **buono** e **ottimo**. Più della metà delle persone ha giudicato **ottima la chiarezza delle spiegazioni, la cortesia del personale e il rispetto della privacy**. Le percentuali più basse riguardano i tempi di attesa in accettazione e il tempo di attesa tra la prenotazione e la visita.

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
<b>Tempo di attesa tra la prenotazione e la visita</b>	(47%)	(48%)	(3%)	(2%)
<b>Tempo di attesa in accettazione</b>	(42%)	(49%)	(6%)	(3%)
<b>Chiarezza delle spiegazioni</b>	(59%)	(36%)	(3%)	(2%)
<b>Cortesia del Personale</b>	(71%)	(25%)	(2%)	(2%)
<b>Rispetto della Privacy</b>	(57%)	(42%)	(1%)	(0%)

Il servizio **Ambulatori** ha ottenuto punteggi complessivamente compresi tra **buono** e **ottimo**. Più della metà delle persone ha giudicato **ottima l'assistenza infermieristica e medica**. Le percentuali più basse riguardano i tempi di attesa e il comfort delle sale di attesa.

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
<b>Accoglienza e informazioni</b>	(47%)	(49%)	(2%)	(2%)
<b>Assistenza Infermieristica</b>	(61%)	(35%)	(4%)	(1%)
<b>Assistenza Medica</b>	(62%)	(34%)	(3%)	(1%)

<b>Tempo di attesa</b>	(36%)	(55%)	(4%)	(5%)
<b>Comfort delle sale di attesa</b>	(33%)	(53%)	(12%)	(1%)
<b>Rispetto della Privacy</b>	(48%)	(51%)	(1%)	(0%)

Il servizio di **Call Center** ha ottenuto punteggi complessivamente compresi tra **buono** e **ottimo**, inoltre è stato giudicato **ottimo** da più della metà delle persone nella **cortesìa dell'operatore e nella chiarezza e accuratezza delle informazioni**. Per quanto riguarda i **tempi di attesa al telefono per prenotazioni e informazioni**, le percentuali sono più basse.

Domanda	<b>Ottimo</b>	<b>Buono</b>	<b>Scarso</b>	<b>Pessimo</b>
<b>Tempo di attesa al telefono prenotazioni/informazioni</b>	(38%)	(46%)	(11%)	(6%)
<b>Cortesìa operatore</b>	(54%)	(43%)	(2%)	(1%)
<b>Chiarezza e accuratezza delle informazioni</b>	(50%)	(45%)	(3%)	(1%)

Il servizio di **Comfort Alberghiero** ha ottenuto punteggi complessivamente compresi tra **buono** e **ottimo**. Sono considerati ottimi **Comfort e pulizia della stanza** mentre sono **buoni** i **servizi commerciali il vitto e gli orari di visita**.

Domanda	<b>Ottimo</b>	<b>Buono</b>	<b>Scarso</b>	<b>Pessimo</b>
<b>Comfort Stanza</b>	(46%)	(48%)	(4%)	(2%)
<b>Pulizia Stanza</b>	(40%)	(39%)	(16%)	(5%)
<b>Servizi Commerciali</b>	(17%)	(64%)	(14%)	(5%)
<b>Vitto</b>	(25%)	(46%)	(18%)	(12%)
<b>Orari di visita</b>	(28%)	(61%)	(10%)	(1%)

Il **reparto di Day Surgery** ha punteggi complessivamente compresi tra **buono** e **ottimo**, Sono stati giudicati con **ottimo** da più della metà delle persone, tutte le voci presenti nel questionario, rimanendo quindi invariato rispetto al 2024.

Domanda	<b>Ottimo</b>	<b>Buono</b>	<b>Scarso</b>	<b>Pessimo</b>
<b>Tempo di attesa per l'intervento</b>	(70%)	(27%)	(3%)	(0%)
<b>Accoglienza e informazioni</b>	(70%)	(27%)	(0%)	(3%)

<b>Assistenza Medica</b>	(77%)	(23%)	(0%)	(0%)
<b>Assistenza Infermieristica</b>	(83%)	(13%)	(3%)	(0%)
<b>Organizzazione del reparto</b>	(77%)	(20%)	(0%)	(3%)
<b>Rispetto della privacy</b>	(63%)	(37%)	(0%)	(0%)

Il **reparto di Medicina del Dolore** ha ottenuto punteggi complessivamente compresi tra **buono** e **ottimo**, con giudizio **ottimo** dato da più della metà delle persone, per tutte le voci presenti nel questionario, rimanendo quindi invariato rispetto al 2024.

Domanda	<b>Ottimo</b>	<b>Buono</b>	<b>Scarso</b>	<b>Pessimo</b>
<b>Accoglienza e informazioni</b>	(81%)	(18%)	(1%)	(0%)
<b>Assistenza Medica</b>	(82%)	(17%)	(1%)	(0%)
<b>Assistenza Infermieristica</b>	(84%)	(16%)	(0%)	(0%)
<b>Organizzazione del reparto</b>	(73%)	(24%)	(3%)	(0%)
<b>Rispetto della Privacy</b>	(70%)	(30%)	(0%)	(0%)

Il **Punto di Primo Intervento** ha punteggi complessivi compresi tra **buono** e **ottimo**. Nello specifico è stato giudicato **ottimo** da più della metà delle persone il servizio di **accoglienza e informazioni, assistenza infermieristica, assistenza medica e tempo di attesa e rispetto della privacy**. La valutazione più bassa riguarda il comfort della sala d'attesa

Domanda	<b>Ottimo</b>	<b>Buono</b>	<b>Scarso</b>	<b>Pessimo</b>
<b>Accoglienza e informazioni</b>	(63%)	(32%)	(3%)	(2%)
<b>Assistenza Infermieristica</b>	(71%)	(22%)	(5%)	(1%)
<b>Assistenza Medica</b>	(77%)	(18%)	(3%)	(2%)
<b>Tempo di attesa</b>	(51%)	(43%)	(2%)	(4%)
<b>Comfort della sala di attesa</b>	(45%)	(49%)	(5%)	(1%)
<b>Rispetto della Privacy</b>	(54%)	(43%)	(2%)	(1%)

Il **Punto Prelievi** ha punteggi complessivamente compresi tra **buono** e **ottimo**. Sono state giudicate **ottime**, da più della metà delle persone, tutte le voci presenti nel questionario, rimanendo quindi invariato rispetto al 2024. Fa eccezione il

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
<b>Tempo di attesa tra l'accettazione e il prelievo</b>	(51%)	(46%)	(2%)	(1%)
<b>Accoglienza e informazioni</b>	(53%)	(45%)	(3%)	(0%)
<b>Assistenza Infermieristica</b>	(78%)	(21%)	(0%)	(1%)
<b>Assistenza del Personale del Laboratorio Analisi</b>	(60%)	(38%)	(1%)	(1%)
<b>Rispetto della Privacy</b>	(61%)	(39%)	(0%)	(0%)

Il **reparto di Radiologia** ha ottenuto punteggi complessivamente compresi tra **buono** e **ottimo**. È stato giudicato **ottimo** da più della metà delle persone **l'accoglienza e informazioni, l'assistenza medica, l'assistenza del personale tecnico, il tempo di attesa del referto e il rispetto della privacy**.

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
<b>Accoglienza e informazioni</b>	(62%)	(36%)	(2%)	(0%)
<b>Assistenza Personale Tecnico</b>	(64%)	(35%)	(0%)	(1%)
<b>Assistenza Medica</b>	(70%)	(30%)	0 (0%)	(0%)
<b>Tempo di attesa</b>	(51%)	(47%)	0 (0%)	(0%)
<b>Tempo di attesa del referto</b>	(51%)	(48%)	(1%)	(0%)
<b>Rispetto della Privacy</b>	(51%)	(48%)	(1%)	(0%)

Il **reparto di Chirurgia** ha ottenuto punteggi complessivamente compresi tra **buono** e **ottimo**. Sono state giudicate **ottime** da più della metà delle persone tutte le voci del questionario, rimanendo quindi invariato rispetto al 2024.

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
<b>Tempo di attesa per l'intervento</b>	(62%)	(32%)	(3%)	(3%)
<b>Accoglienza e informazioni</b>	(68%)	(30%)	(1%)	(2%)

<b>Assistenza Medica</b>	(78%)	(19%)	(2%)	(1%)
<b>Assistenza Infermieristica</b>	(73%)	(25%)	(2%)	(0%)
<b>Organizzazione del reparto</b>	(61%)	(36%)	(2%)	(1%)
<b>Rispetto della Privacy</b>	(60%)	(39%)	(0%)	(1%)

Il **reparto di Medicina** ha ottenuto punteggi complessivamente compresi tra **buono e ottimo**, più della metà delle persone ha valutato **ottimi tutti i servizi del reparto**, rimanendo quindi invariato rispetto al 2024.

Domanda	<b>Ottimo</b>	<b>Buono</b>	<b>Scarso</b>	<b>Pessimo</b>
<b>Accoglienza e informazioni</b>	(67%)	(26%)	(7%)	(0%)
<b>Assistenza Medica</b>	(72%)	(24%)	(4%)	(0%)
<b>Assistenza Infermieristica</b>	(67%)	(28%)	(4%)	(0%)
<b>Organizzazione del reparto</b>	(61%)	(33%)	(7%)	(0%)
<b>Rispetto della Privacy</b>	(65%)	(35%)	(0%)	(0%)

Il **reparto di Riabilitazione** ha ottenuto punteggi complessivamente compresi tra **buono e ottimo**. Più della metà delle persone ha valutato **ottimo tutte le voci**, rimanendo quindi invariato rispetto al 2024.

Domanda	<b>Ottimo</b>	<b>Buono</b>	<b>Scarso</b>	<b>Pessimo</b>
<b>Accoglienza e informazioni</b>	(80%)	(19%)	(1%)	(0%)
<b>Assistenza Medica</b>	(76%)	(22%)	(1%)	(0%)
<b>Assistenza Infermieristica</b>	(78%)	(21%)	(1%)	(0%)
<b>Assistenza Fisioterapisti</b>	(87%)	(12%)	(1%)	(0%)
<b>Organizzazione del reparto</b>	(70%)	(28%)	(2%)	(0%)
<b>Rispetto della Privacy</b>	(58%)	(39%)	(0%)	(2%)

## Confronto Medie 2023/2024/2025:

### ACCETTAZIONE:

Osservando le medie dei punteggi (ottimo=4, buono=3, scarso=2 e pessimo=1) del 2025 rispetto all'anno precedente la voce "Chiarezza delle spiegazioni e Cortesia del Personale" registra un lieve aumento.

ACCETTAZIONE	2023	2024	2025
Tempo di attesa tra la prenotazione e la visita	3.22	3.32	3.40
Tempo di attesa in accettazione	3.22	3.29	3.29
Chiarezza delle spiegazioni	3.43	3.48	3.53
Cortesia del Personale	3.52	3.62	3.65
Rispetto della Privacy	3.41	3.54	3.56

### AMBULATORI:

Osservando le medie dei punteggi (ottimo=4, buono=3, scarso=2 e pessimo=1) del 2025 rispetto agli anni precedenti i punteggi sono tutti lievemente più bassi. Il punteggio più alto riguarda l'assistenza sia infermieristica sia medica, mentre il punteggio più basso è registrato alla voce "Comfort delle sale di attesa".

AMBULATORI	2023	2024	2025
Accoglienza e informazioni	3.34	3.49	3.40
Assistenza Infermieristica	3.52	3.62	3.56
Assistenza Medica	3.54	3.67	3.58
Tempo di attesa	3.12	3.34	3.21
Comfort delle sale di attesa	3.10	3.27	3.19
Rispetto della Privacy	3.37	3.47	3.47

### CALL CENTER:

La media dei punteggi per l'anno 2025 risulta lievemente più basso rispetto al 2024. Il punteggio più alto è relativo alla cortesia dell'operatore, il più basso il Tempo di attesa al telefono per prenotazioni/informazioni.

CALL CENTER	2023	2024	2025
Tempo di attesa al telefono per prenotazioni/informazioni	3.13	3.32	3.16
Cortesia operatore	3.43	3.59	3.49
Chiarezza e accuratezza delle informazioni	3.41	3.58	3.45

### COMFORT ALBERGHIERO:

Osservando le medie dei punteggi (ottimo=4, buono=3, scarso=2 e pessimo=1) del 2025 rispetto all'anno precedente notiamo che, per il servizio di *Comfort Alberghiero*, si rileva un lieve declino a tutte le voci. Il punteggio più alto è relativo al comfort della stanza e il più basso ai servizi commerciali.

COMFORT ALBERGHIERO	2023	2024	2025
Comfort Stanza	3.42	3.53	3.38
Pulizia Stanza	3.36	3.38	3.14
Servizi Commerciali	2.83	3.10	2.99
Vitto	3.01	3.18	3.13
Orari di visita	2.88	3.17	3.16

#### DAY SURGERY:

Osservando le medie dei punteggi (ottimo=4, buono=3, scarso=2 e pessimo=1) del 2025 rispetto all'anno precedente per ogni singolo item notiamo che per il reparto di *Day Surgery* i punteggi sono in linea con quelli dell'anno precedente. I punteggi più alti sono relativi all'assistenza infermieristica e medica.

DAY SURGERY	2023	2024	2025
Tempo di attesa per l'intervento	3.52	3.64	3.67
Accoglienza e informazioni	3.54	3.73	3.71
Assistenza Medica	3.58	3.79	3.77
Assistenza Infermieristica	3.66	3.80	3.80
Organizzazione del reparto	3.58	3.76	3.70
Rispetto della privacy	3.51	3.73	3.73

#### MEDICINA DEL DOLORE:

Osservando i punteggi (ottimo=4, buono=3, scarso=2 e pessimo=1) del 2025 rispetto all'anno precedente per ogni singolo item notiamo che, per il reparto di Medicina del dolore, i punteggi non hanno subito valide variazioni significative.

MEDICINA DEL DOLORE	2023	2024	2025
Accoglienza e informazioni	3.75	3.83	3.80
Assistenza Medica	3.80	3.84	3.81
Assistenza Infermieristica	3.72	3.84	3.84
Organizzazione del reparto	3.63	3.74	3.70
Rispetto della Privacy	3.68	3.72	3.70

#### PUNTO DI PRIMO INTERVENTO:

Osservando le medie dei punteggi (ottimo=4, buono=3, scarso=2 e pessimo=1) del 2025 rispetto all'anno precedente per ogni singolo item notiamo che, per il *Punto di Primo Intervento*, i punteggi hanno subito un lieve decremento.

PUNTO DI PRIMO INTERVENTO	2023	2023	2025
Accoglienza e informazioni	3.57	3.63	3.55
Assistenza Infermieristica	3.72	3.72	3.64
Assistenza Medica	3.75	3.75	3.69
Tempo di attesa	3.47	3.53	3.40
Comfort della sala di attesa	3.35	3.42	3.37
Rispetto della Privacy	3.47	3.57	3.50

### **PUNTO PRELIEVI:**

Osservando le medie dei punteggi (ottimo=4, buono=3, scarso=2 e pessimo=1) del 2025 rispetto all'anno precedente per ogni singolo item notiamo che, per il *Punto Prelievi*, i punteggi non hanno subito valide variazioni.

<b>PUNTO PRELIEVI</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
Tempo di attesa tra l'accettazione e il prelievo	3.51	3.55	3.49
Accoglienza e informazioni	3.51	3.64	3.59
Assistenza Infermieristica	3.70	3.70	3.75
Assistenza del Personale del Laboratorio Analisi	3.55	3.63	3.60
Rispetto della Privacy	3.57	3.63	3.61

### **RADIOLOGIA:**

Osservando le medie dei punteggi (ottimo=4, buono=3, scarso=2 e pessimo=1) del 2025 rispetto all'anno precedente per ogni singolo item notiamo, per il reparto di *Radiologia*, non si rilevano variazioni significative. I punteggi più alti sono relativi all'assistenza del personale tecnico e dei medici.

<b>RADIOLOGIA</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
Accoglienza e informazioni	3.51	3.60	3.62
Assistenza Personale Tecnico	3.55	3.65	3.65
Assistenza Medica	3.60	3.69	3.70
Tempo di attesa	3.37	3.44	3.48
Tempo di attesa del referto	3.54	3.52	3.49
Rispetto della Privacy	3.48	3.64	3.61

### **REPARTO DI CHIRURGIA:**

Osservando le medie dei punteggi (ottimo=4, buono=3, scarso=2 e pessimo=1) del 2025 rispetto all'anno precedente per ogni singolo item notiamo che, per il *Reparto di Chirurgia*, non sono state registrate variazioni significative se non un lieve miglioramento per l'Assistenza Medica e Infermieristica che risultano avere i punteggi più alti.

<b>REPARTO DI CHIRURGIA</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
Tempo di attesa per l'intervento	3.59	3.54	3.54
Accoglienza e informazioni	3.58	3.63	3.63
Assistenza Medica	3.66	3.69	3.75
Assistenza Infermieristica	3.68	3.71	3.76
Organizzazione del reparto	3.49	3.58	3.58
Rispetto della Privacy	3.58	3.56	3.58

### **REPARTO DI MEDICINA:**

Osservando le medie dei punteggi (ottimo=4, buono=3, scarso=2 e pessimo=1) del 2025 rispetto all'anno precedente per ogni singolo item notiamo che, per il *Reparto di Medicina*, non sono state registrate variazioni significative anche se i punteggi sono tutti lievemente diminuiti.. Il punteggio più alto riguarda l'assistenza infermieristica.

<b>REPARTO DI MEDICINA</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
Accoglienza e informazioni	3.68	3.75	3.61
Assistenza Medica	3.67	3.79	3.67
Assistenza Infermieristica	3.73	3.84	3.80

Organizzazione del reparto	3.62	3.79	3.78
Rispetto della Privacy	3.59	3.76	3.65

### REPARTO DI RIABILITAZIONE:

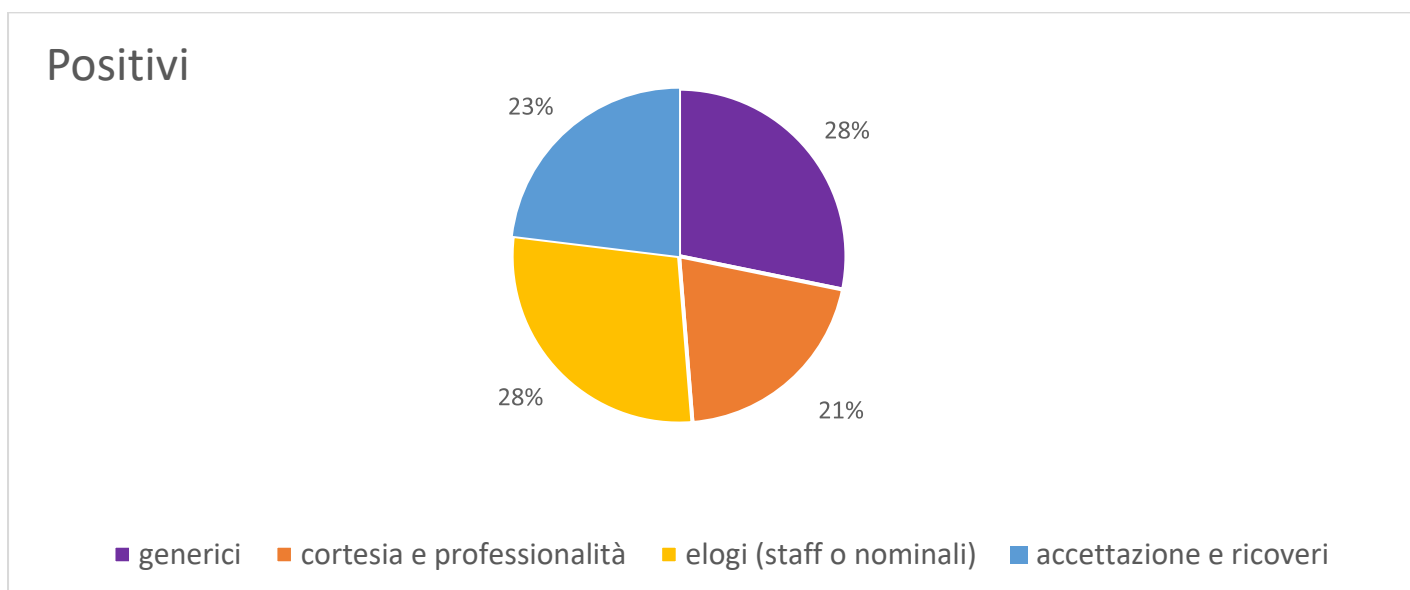
Osservando le medie dei punteggi (ottimo=4, buono=3, scarso=2 e pessimo=1) del 2025 rispetto all'anno precedente per ogni singolo item notiamo che, per il *Reparto di Riabilitazione*, non sono state registrate variazioni significative. Il punteggio più alto è relativo all'assistenza dei fisioterapisti.

REPARTO DI RIABILITAZIONE	2023	2024	2025
Accoglienza e informazioni	3.70	3.73	3.79
Assistenza Medica	3.66	3.66	3.75
Assistenza Infermieristica	3.78	3.67	3.76
Assistenza Fisioterapisti	3.79	3.81	3.85
Organizzazione del reparto	3.59	3.61	3.67
Rispetto della Privacy	3.62	3.52	3.54

### Analisi commenti e suggerimenti:

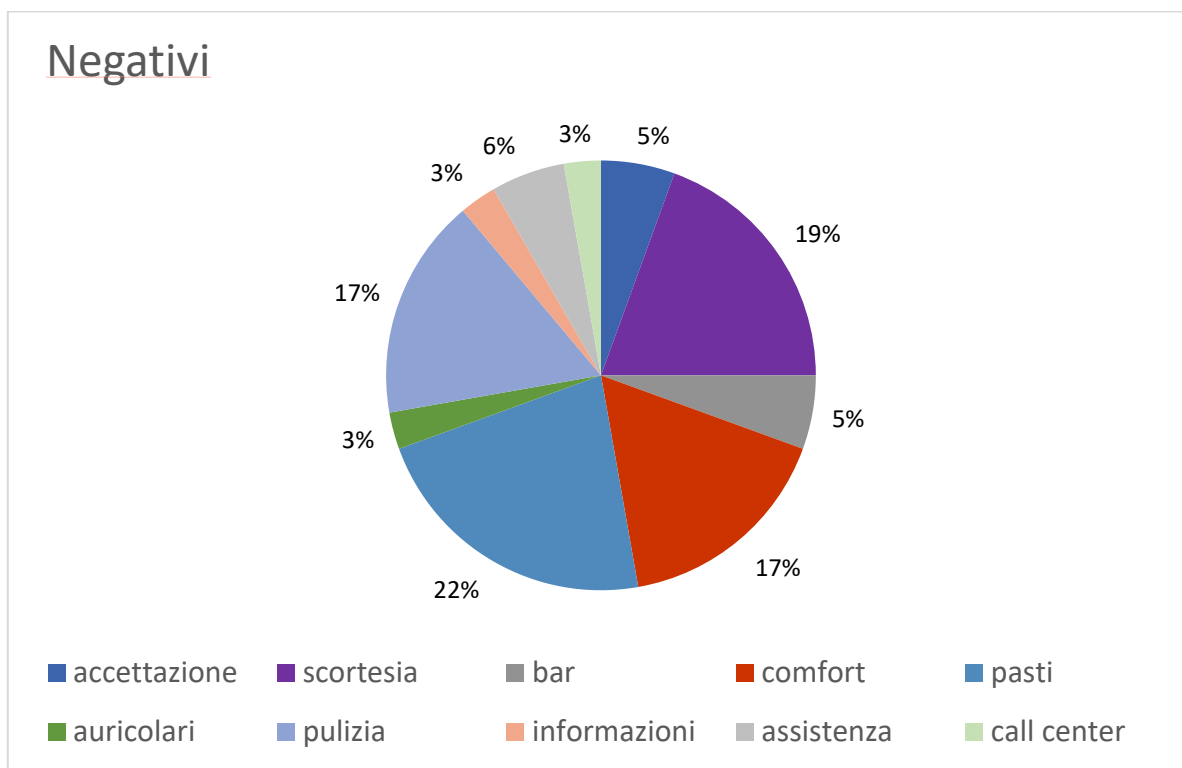
**Commenti positivi e elogi** totali risultano essere 39 di cui:

11 positivi generici (es. tutto bene) 8 cortesia e professionalità, 9 cortesia accettazione e ricoveri, 11 elogi nominativi.



**Commenti negativi** totali risultano essere 36. Di cui:

2 accettazione (1 errori di prenotazione e 1 scortesia); 7 scortesia personale sanitario; 2 bar; 6 pulizie (3 pulizie bagni, 3 pulizia camere); 8 vitto; 1 informazioni su cosa portare in reparto; 2 assistenza personale ausiliario per cura letti; 6 comfort (5 bagno 1 materassi,); 1 obbligo uso degli auricolari; 1 center call (difficoltà a comunicare con il centralino)



Infine abbiamo ricevuto 49 **SUGGERIMENTI**, di cui:

- 4 per introduzione nuovi servizi (giornalaio, distributore di bevande al piano,)
- 17 per comfort e attrezzature (11 bagno mensole, 1 materasso, 1 cuscino, 3 tende in. Palestra 1 musica rilassante);
- 6 per pasti; 1 pizza il sabato sera
- 2 orario di visita più flessibili e più estesi, ma più privacy
- 1 tariffe tessere tv migliorabili per i giorni
- 6 bar più fornito e con orario più ampio di apertura
- 2 segnaletica migliore per il PPI
- 4 pulizia in reparto
- 1 attesa ambulatori
- 1 attesa al call center
- 4 informazioni in reparto
- 1 più silenzio nei corridoi da parte del personale
- 2 informazioni in accettazione all'uso del totem

## OSSERVAZIONI CONCLUSIVE

Dando uno sguardo generale alle medie e ai punteggi delle singole aree possiamo osservare che l'andamento dei punteggi non ha avuto significative variazioni e che i punteggi sono lievemente migliorati a tutti gli item.

La **maggior soddisfazione** riguarda:

- Chiarezza delle spiegazioni – *Accettazione*;
- Assistenza infermieristica – *Ambulatori, Day Surgery, Medicina del Dolore, Punto Primo Intervento, Punto Prelievi, Chirurgia, Medicina; Riabilitazione*
- Assistenza medica- *Ambulatori, Day Surgery, Medicina del Dolore, Punto Primo Intervento, Radiologia, Chirurgia, Medicina e Riabilitazione*;
- Assistenza Fisioterapisti – *Riabilitazione*;
- Accoglienza e informazioni – *Medicina del Dolore, Radiologia, Medicina e Riabilitazione*;
- *Personale del laboratorio*

Osservando gli **aspetti critici** dei punteggi risultano essere:

- Tempi di attesa in accettazione- *Accettazione*;
- Comfort delle sale di attesa – *Ambulatori e Punto Primo Intervento*;
- Tempo di attesa al telefono per prenotazioni/informazioni – *Call Center*;
- Pulizia della stanza, Vitto e Orari di visita – *Comfort Alberghiero*.

I **commenti positivi** riguardano la *cortesìa e la professionalità in reparto e in accettazione, ed elogi allo staff o nominali*, quelli **negativi** sono suddivisi in varie aree, quelle più rappresentate sono il vitto, il comfort alberghiero, la *scortesìa* e la pulizia.

I **suggerimenti** riguardano principalmente l'introduzione di nuovi servizi (giornalaio, distributore di bevande al piano), comfort bagni con mensole, miglioramento dei pasti, bar più fornito, più informazioni per la degenza.

Anche quest'anno è stato redatto e condiviso con tutto il personale un report bimestrale (#diconodinoi) contenente apprezzamenti, critiche e suggerimenti oltre alla percentuale generale di soddisfazione degli utenti. Il report aggiornato è sempre disponibile in forma cartacea nelle guardiole e luoghi di lavoro del personale.

## ANALISI DEI RECLAMI ED ELOGI 2025

Nel corso di tutto il 2025 sono stati registrati 14 reclami. Tutti i 14 riguardano l'area ambulatoriale/accettazione/call center.

Gli elogi sono stati 16 e riguardano principalmente la professionalità e la gentilezza del personale sanitario individualmente o in equipe.

I reclami raccolti riguardano: (2) insoddisfazione con il personale del PPI (4) richiesta di rimborsi per visita con soddisfacente, (3) difficoltà a scaricare i referti, (4) problemi con le prenotazioni) (1) scortesìa di un sanitario.

A tutti i reclami ricevuti è seguita una tempestiva presa in carico della segnalazione con una relativa azione correttiva o di miglioramento se necessaria. Rispetto agli anni scorsi sono diminuiti i reclami relativi alle difficoltà con il referto pronto.

Rispetto allo scorso anno il numero dei reclami è lievemente diminuito passando da 17 a 14. Il numero degli elogi ha avuto un lieve decremento da 22 a 16.

## ANALISI RECENSIONI GOOGLE 2025

<b>ANALISI 2025</b>				
Recensioni totali: 42				
5 stelle	29	69,0%		
4 stelle	1	2,4%		
3 stelle	2	4,8%		
2 stelle	1	2,4%		
1 stelle	9	21,4%		
Positive	31	73,8%		
Negative	11	26,2%		
			Positive	Negative
Generiche	9		7	2
Accettazione	3			3
Solo stelle	7		7	
Radiologia	7		5	2
Ambulatori visite medici	5		2	3
Call center/ Prenotazioni	2			2
Ricovero/Intervento	9		9	
<b>Totali</b>			<b>30</b>	<b>12</b>

A tutte le recensioni scritte è stata data una risposta su Google.

Le aree più critiche risultano: i tempi di attesa, la qualità percepita della struttura e l'organizzazione dei servizi

L'analisi evidenzia che le principali criticità non riguardano prevalentemente aspetti clinici ma sono legate a organizzazione e comunicazione.

I commenti positivi principali risultano:

Professionalità e umanità del personale, la qualità dell'assistenza sanitaria, un buon livello organizzativo, ambienti curati e accoglienti

## CONCLUSIONI

L'analisi evidenzia un quadro complessivamente positivo, in cui il fattore umano rappresenta il principale elemento distintivo, la qualità percepita è elevata, la struttura è riconosciuta come affidabile e accogliente. I commenti degli utenti evidenziano una distribuzione articolata tra feedback positivi, segnalazioni negative e suggerimenti di miglioramento.

I punti di forza evidenziati sono la qualità dell'assistenza, la professionalità del personale e la relazione con il paziente

Le criticità rilevate risultano prevalentemente concentrate su aspetti organizzativi, di comfort, e in piccola parte di difficoltà comunicativa piuttosto che clinico-assistenziali. Tali ambiti rappresentano aree prioritarie di intervento in quanto ad alto impatto sulla soddisfazione percepita dell'utenza e sull'efficacia complessiva del servizio.

A fronte delle richieste emerse nel questionario 2025 e dei reclami ricevuti sono state proposte le seguenti azioni di miglioramento:

- Miglioramento del coinvolgimento del paziente nel percorso di cura con incontri dedicati
- Revisione brochure reparti per le informazioni insieme ai pazienti.
- Monitoraggio continuo tramite report periodici interni (#diconodinoi)
- Miglioramento della segnaletica interna
- Introduzione piccoli interventi strutturali a basso costo: es mensole nei bagni
- Monitoraggio qualità percepita vitto con eventuale introduzione della pizza al sabato.
- Corso di comunicazione per il personale riproposto per il 2026
- Corso di comunicazione per accettazione e call center

L'organizzazione presenta quindi un buon livello qualitativo complessivo, con margini di miglioramento su aspetti organizzativi.

Le azioni intraprese sono coerenti con un approccio di miglioramento continuo.

Responsabile Qualità  
14/04/2026