

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Report 2026

ANALISI DELLE OPINIONI DELL'UTENZA RELATIVAMENTE AI SERVIZI E ALLE PRESTAZIONI SANITARIE E SOCIO-SANITARIE
EROGATE DALLA CASA DI CURA "AUXOLOGICO ROMA - BUON PASTORE"

REDATTO AI SENSI DEL DCA N. 469 DEL 07/11/2017 (MANUALE DI ACCREDITAMENTO – FATTORE/CRITERIO 5 "COMUNICAZIONE"
REQUISITO 5.5 "MODALITÀ DI ASCOLTO DEI PAZIENTI – CUSTOMER SATISFACTION") E DEL S. G. Q. AZIENDALE.

AUXOLOGICO ROMA BUON PASTORE



OSPEDALE - RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

www.auxologico.it

INTRODUZIONE

Non esiste cura perfetta senza empatia: la qualità nasce dal cuore quanto dalla scienza.

(Florence Nightingale)

La soddisfazione del paziente e dell'utente (*qualità percepita*) rappresenta un obiettivo prioritario nell'ambito del Sistema di Gestione della Qualità (S.G.Q.) aziendale definito dalla Casa di Cura "Auxologico Roma - Buon Pastore".

La rilevazione sistematica, l'analisi e l'impiego dei dati sulla qualità percepita dall'Utenza è da considerarsi, ormai, una consuetudine da parte dei professionisti che intendano operare in una realtà organizzativa sanitaria in cui la *Centralità* del Paziente raffigura il fulcro delle attività clinico-assistenziali, in armonia, peraltro, con la *Politica per la Qualità* adottata dalla Struttura.

In questo contesto, si inserisce la presente rilevazione sulla soddisfazione dei pazienti e degli utenti in genere relativamente ai diversi aspetti che caratterizzano i servizi offerti e le prestazioni sanitarie erogate dalla Casa di Cura e dalla RSA.

Si precisa che la comunicazione tra l'Utenza e l'Amministrazione della Casa di Cura "Auxologico Roma - Buon Pastore" è disciplinata dal "Regolamento di organizzazione, gestione e controllo delle macro attività", e che l'indagine è stata redatta in osservanza dei DCA n. 8/2011 e ss. mm. e ii., DCA n. 183/2013, DCA n. 311/2014 e DCA n. 469/2017, in armonia con gli impegni declinati nella Carta dei Servizi aziendale.

L'analisi si basa, in primo luogo, sulle informazioni raccolte tramite il "Questionario di gradimento" (modello: CDC_MOD_qdg, allegato n. 1). Questo strumento consente agli utenti della Casa di Cura e della RSA di esprimere in maniera strutturata la propria esperienza di cura (*Patient Experience*), includendo elogi, reclami, segnalazioni di disservizi, proposte di miglioramento, nonché una descrizione oggettiva dei fatti e dei comportamenti osservati o vissuti durante il percorso di cura.

In particolare, il questionario rileva il punto di vista diretto del paziente sul modo in cui ha vissuto la propria esperienza assistenziale, configurandosi come uno strumento di **Patient-Reported Experience Measures (PREMs)**. Esso permette di analizzare vari aspetti della cura, tra cui la comunicazione con il personale sanitario, l'accoglienza e il comfort della struttura, la chiarezza delle informazioni ricevute e altri elementi rilevanti per la qualità dell'esperienza del paziente.

Il Questionario è disponibile *online* sul sito della Casa di Cura, all'indirizzo: www.auxologico.it/sedi/auxologico-roma-buon-pastore, e in formato cartaceo presso l'espositore collocato all'ingresso principale della struttura (centralino, edificio "A"), che costituisce il punto unico di raccolta dei questionari.

Le altre modalità di comunicazione previste sono quelle di seguito elencate:

- lettera in carta semplice indirizzata alla Direzione sanitaria;
- richiesta di incontro, rivolgendosi previamente al personale del Centralino, con la Direzione amministrativa e/o con la Direzione sanitaria (orari ufficio), a seconda della tipologia di richiesta/reclamo/segnalazione;
- inviando un'e-mail ai seguenti indirizzi di posta elettronica:

urp@auxologicoroma.it;

direzionesanitaria@auxologicoroma.it oppure dirsan.auxologicoroma@pec.it (PEC).

Tutti i reclami vengono presi in carico dalla Direzione sanitaria, a esclusione di quelli presentati in forma anonima o non riconoscibile (per esempio, impiego di iniziali e/o utilizzo di *nickname*); ciascuna segnalazione viene sottoposta ad attenta valutazione al fine di stabilire la fondatezza di quanto rappresentato, le possibili cause di eventuali lamentele trasmesse e i susseguenti riscontri/azioni correttive da attuare.

Per ogni reclamo viene predisposta una risposta inviata direttamente all'interessato nella forma ritenuta, a seconda delle circostanze, più appropriata.

3

I questionari di gradimento vengono ritirati con cadenza periodica per conto della Direzione per poi essere inoltrati al Referente della Qualità per le successive valutazioni ed elaborazioni statistiche.

Il presente *report*, in cui sono sintetizzati i risultati dell'indagine di rilevamento della qualità percepita, si riferisce ai questionari di gradimento pervenuti alla Direzione sanitaria della Casa di Cura e della RSA nell'anno solare 2025.

I risultati sono pubblici e vengono divulgati anche attraverso il sito internet della Casa di Cura all'indirizzo web: www.auxologico.it/sedi/auxologico-roma-buon-pastore – sezione "Amministrazione trasparente".

Il documento, infine, si prefigge di soddisfare anche parte del debito informativo previsto dagli indicatori n. 2 "Informazione e comunicazione", n. 4 "Aspetti relazioni e comunicazione" e n. 6 "Tutela, ascolto e verifica", così come declinati nella Carta dei Servizi, anch'essa disponibile sul sito *web* istituzionale, nell'apposita sezione "Impegni per la Carta dei Servizi" redatta ai sensi del DPCM 19/05/1995 e del DCA n. 311/2014.

Questa Direzione, a tutti i suoi livelli, resta a completa disposizione per una costruttiva e proattiva discussione sui presenti dati - derivanti dall'analisi dei reclami e dei risultati delle valutazioni della soddisfazione espressa dagli utenti - con tutte le Organizzazioni/Associazioni per i diritti dei pazienti che ne facciano richiesta.

Buona lettura

METODOLOGIA

Prima di esporre l'analisi dei risultati ottenuti dall'indagine di *customer satisfaction* per l'anno 2025, si illustrano, di seguito, i macro ambiti di valutazione (sezione *frontale*) del *Questionario di Gradimento* (CDC_MOD_qdg) fornito all'Utenza, sulla base dei quali è stato condotto il presente sondaggio.

In particolare, sono state richieste valutazioni di gradimento relativamente agli aspetti organizzativi, a quelli alberghieri, all'accoglienza nel reparto e alle relazioni comunicative con gli operatori sanitari.

Nel frontespizio del succitato modulo è prevista la possibilità di indicare il *setting* assistenziale oggetto della valutazione (Riabilitazione, ricovero ordinario; Riabilitazione, Day Hospital; Lungodegenza medica post-acuzie; RSA "Mantenimento"; RSA intensiva, NARI).

Si evidenzia che il giudizio da parte dell'utente è stato espresso indicando con una "x", per ciascuno dei 15 *item* di valutazione, uno dei tre seguenti *emoticon*, secondo la "logica del semaforo":



corrispondenti rispettivamente a:

Verde = molto soddisfatto ("*smile*");

Giallo = sufficientemente soddisfatto ("*normal face*");

Rosso = non soddisfatto ("*no smile*").

4

ITEM DEL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

1. ORIENTAMENTO E ACCOGLIENZA IN REPARTO

- Molto soddisfatto
- Sufficientemente soddisfatto
- Non soddisfatto

2. INFORMAZIONI E MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DELLE STESSE (CHIAREZZA, PUNTUALITÀ, SENSIBILITÀ ESPRESSA)

RICEVUTE DAI MEDICI SUL PERCORSO ASSISTENZIALE

- Molto soddisfatto
- Sufficientemente soddisfatto
- Non soddisfatto

3. INFORMAZIONI RICEVUTE AL MOMENTO DELLA DIMISSIONE

- Molto soddisfatto
 - Sufficientemente soddisfatto
 - Non soddisfatto
-

4. CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE DELLA CASA DI CURA – RSA

- Molto soddisfatto
 - Sufficientemente soddisfatto
 - Non soddisfatto
-

5. PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE MEDICO

- Molto soddisfatto
 - Sufficientemente soddisfatto
 - Non soddisfatto
-

6. PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO

- Molto soddisfatto
 - Sufficientemente soddisfatto
 - Non soddisfatto
-

7. PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE SOCIO SANITARIO (OSS) E AUSILIARIO

- Molto soddisfatto
 - Sufficientemente soddisfatto
 - Non soddisfatto
-

8. PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE TECNICO DELLA RIABILITAZIONE (FISIOTERAPISTI, TERAPISTI OCCUPAZIONALI, LOGOPEDISTA, EDUCATRICI PROFESSIONALI)

- Molto soddisfatto
 - Sufficientemente soddisfatto
 - Non soddisfatto
-

9. EFFICIENZA DEI SERVIZI (CENTRALINO, RADIOLOGIA, ASSISTENTE SOCIALE, SERVIZIO DI GUARDIA MEDICA, SERVIZIO DI DIETOLOGIA, SERVIZIO DI PSICOLOGIA)

- Molto soddisfatto
 - Sufficientemente soddisfatto
 - Non soddisfatto
-

10. ORGANIZZAZIONE E IGIENE DELLA CAMERA DI DEGENZA, DEL BAGNO E DEGLI AMBIENTI IN GENERE DEL REPARTO/NUCLEO, DEL DAY HOSPITAL, DELLA PALESTRA

- Molto soddisfatto
 - Sufficientemente soddisfatto
 - Non soddisfatto
-

11. COMFORT DELLA CAMERA DI DEGENZA (ARREDO, CLIMATIZZAZIONE, SERVIZI, TRANQUILLITÀ, RISERVATEZZA) O DEGLI AMBIENTI DEL DAY HOSPITAL

- Molto soddisfatto
- Sufficientemente soddisfatto
- Non soddisfatto

12. QUALITÀ E QUANTITÀ DEL VITTO (ECCEPPO DAY HOSPITAL)

- Molto soddisfatto
- Sufficientemente soddisfatto
- Non soddisfatto

13. RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

- Molto soddisfatto
- Sufficientemente soddisfatto
- Non soddisfatto

14. FLESSIBILITÀ E CORTESIA VERSO I FAMILIARI IN VISITA (ECCEPPO DAY HOSPITAL)

- Molto soddisfatto
- Sufficientemente soddisfatto
- Non soddisfatto

15. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DELL'EPISODIO DI RICOVERO

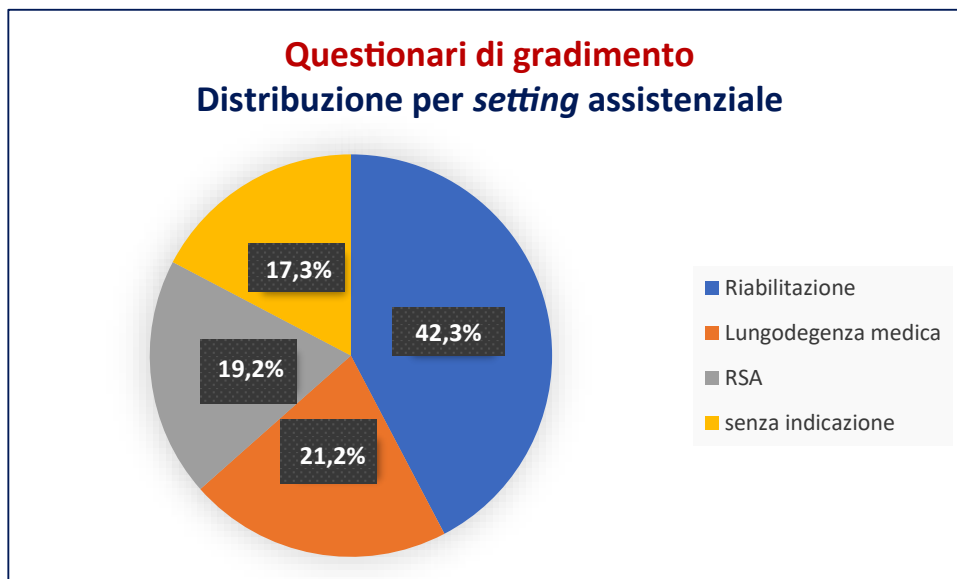
- Molto soddisfatto
- Sufficientemente soddisfatto
- Non soddisfatto

Al termine del questionario, nella sezione *retro* del modulo, è possibile segnalare, inoltre, “osservazioni, suggerimenti, proposte migliorative, elogi, reclami” (contributo libero, a risposta aperta), nonché, i propri dati (facoltativi) nel rispetto della normativa in materia di tutela della *privacy* (GDPR 2016/679, D. Lgs. n. 101/2018 e D. Lgs. n. 196/2003 e ss. mm. e ii.).

RISULTATI

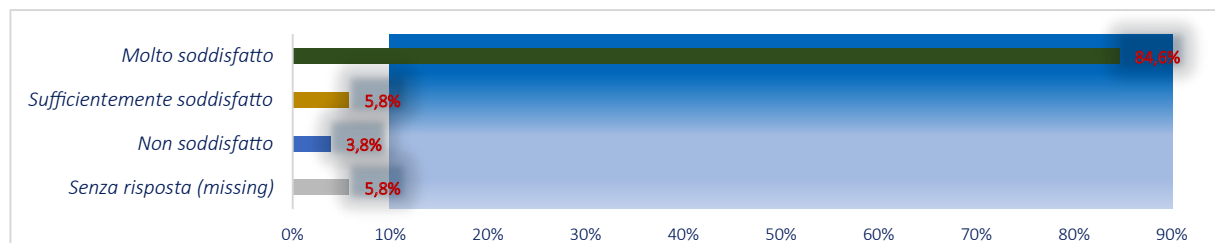
Dall'01/01/2025 al 31/12/2025 sono stati raccolti complessivamente n. 52 (cinquantadue) questionari di gradimento.

Nel successivo grafico si riporta la distribuzione delle succitate schede suddivisa per singola unità operativa.



1. ORIENTAMENTO E ACCOGLIENZA IN REPARTO

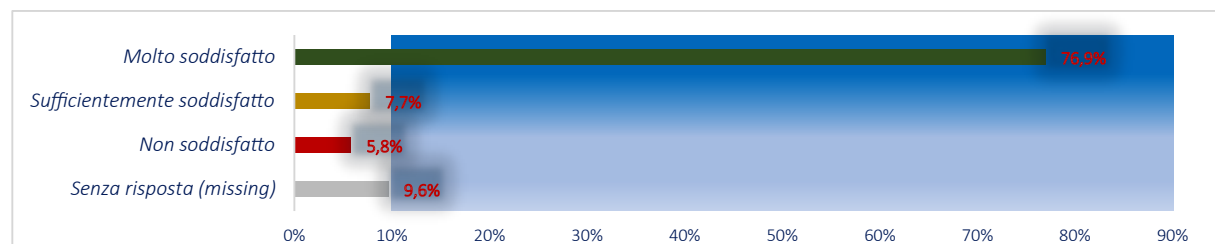
Molto soddisfatto	84,6%	(n=44)
Sufficientemente soddisfatto	5,8%	(n=3)
Non soddisfatto	3,8%	(n=2)
Senza risposta	5,8%	(n=3)



2. INFORMAZIONI E MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DELLE STESSE (CHIAREZZA, PUNTUALITÀ, SENSIBILITÀ ESPRESSA)

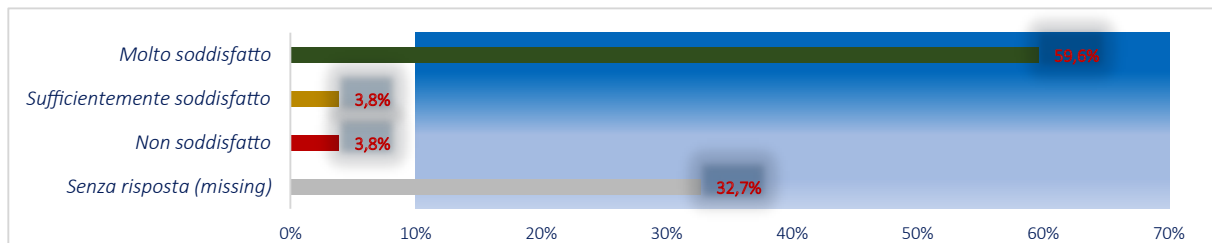
RICEVUTE DAI MEDICI SUL PERCORSO ASSISTENZIALE

Molto soddisfatto	76,9%	(n=40)
Sufficientemente soddisfatto	7,7%	(n=4)
Non soddisfatto	5,8%	(n=3)
Senza risposta	9,6%	(n=5)



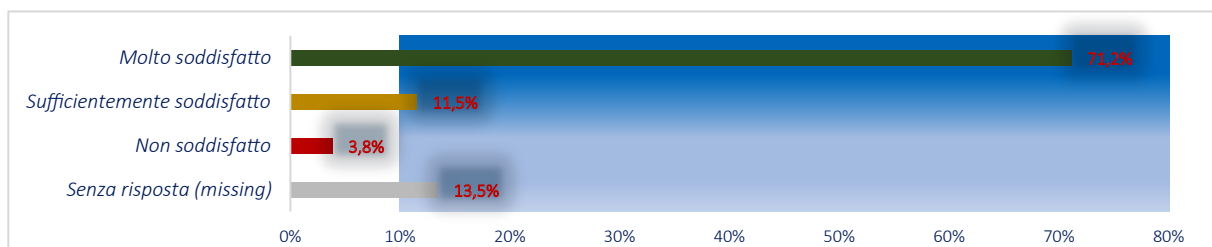
3. INFORMAZIONI RICEVUTE AL MOMENTO DELLA DIMISSIONE

Molto soddisfatto	59,6%	(n=31)
Sufficientemente soddisfatto	3,8%	(n=2)
Non soddisfatto	3,8%	(n=2)
Senza risposta	32,7%	(n=17)



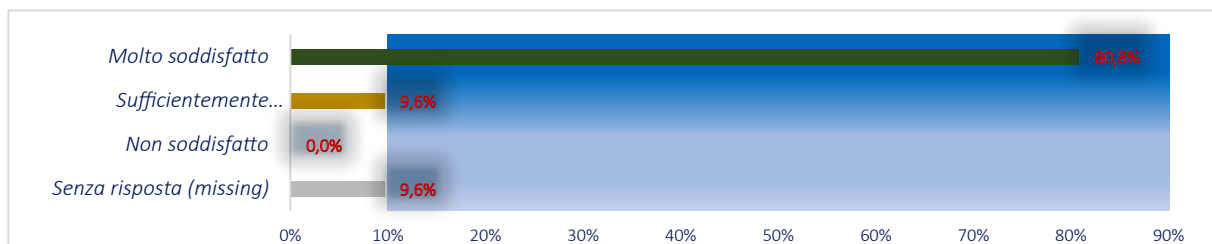
4. CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE DELLA CASA DI CURA - RSA

Molto soddisfatto	71,2%	(n=37)
Sufficientemente soddisfatto	11,5%	(n=6)
Non soddisfatto	3,8%	(n=2)
Senza risposta	13,5%	(n=7)



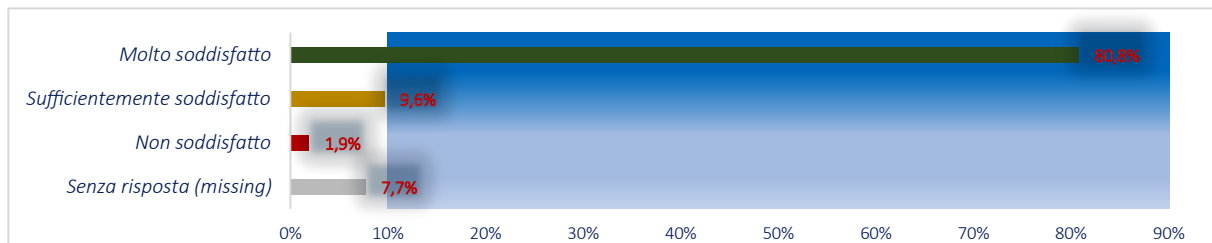
5. PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE MEDICO

Molto soddisfatto	80,8%	(n=42)
Sufficientemente soddisfatto	9,6%	(n=5)
Non soddisfatto	0%	(n=0)
Senza risposta	9,6%	(n=5)



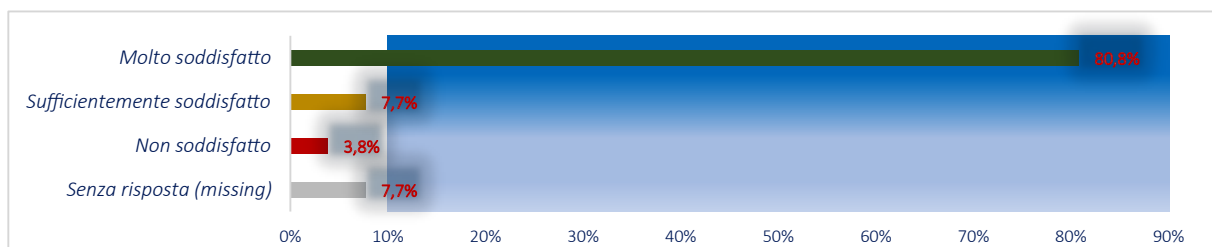
6. PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO

Molto soddisfatto	80,8%	(n=42)
Sufficientemente soddisfatto	9,6%	(n=5)
Non soddisfatto	1,9%	(n=0)
Senza risposta	7,7%	(n=5)



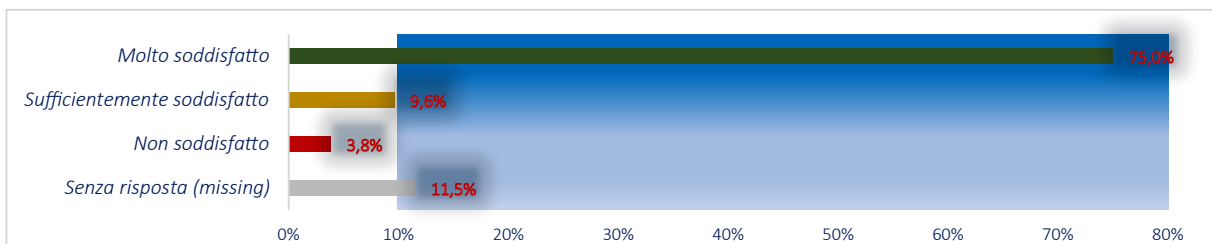
7. PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE SOCIO SANITARIO (OSS) E AUSILIARIO

Molto soddisfatto	80,8%	(n=42)
Sufficientemente soddisfatto	7,7%	(n=4)
Non soddisfatto	3,8%	(n=2)
Senza risposta	7,7%	(n=4)



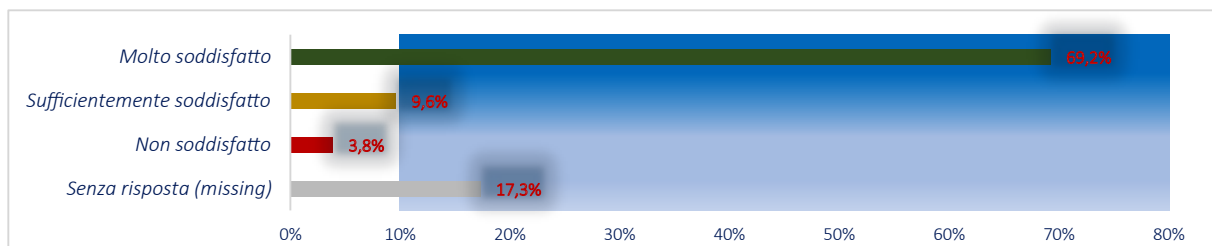
8. PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE TECNICO DELLA RIABILITAZIONE (FISIOTERAPISTI, TERAPISTI OCCUPAZIONALI, LOGOPEDISTA, EDUCATRICI PROFESSIONALI)

Molto soddisfatto	75,0%	(n=39)
Sufficientemente soddisfatto	9,6%	(n=5)
Non soddisfatto	3,8%	(n=2)
Senza risposta	11,5%	(n=6)



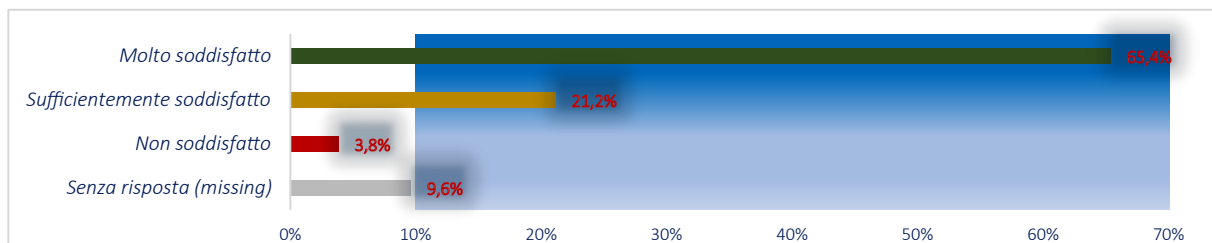
9. EFFICIENZA DEI SERVIZI (CENTRALINO, RADIOLOGIA, ASSISTENTE SOCIALE, SERVIZIO DI GUARDIA MEDICA, SERVIZIO DI DIETOLOGIA, SERVIZIO DI PSICOLOGIA)

Molto soddisfatto	69,2%	(n=36)
Sufficientemente soddisfatto	9,6%	(n=5)
Non soddisfatto	3,8%	(n=2)
Senza risposta	17,3%	(n=9)



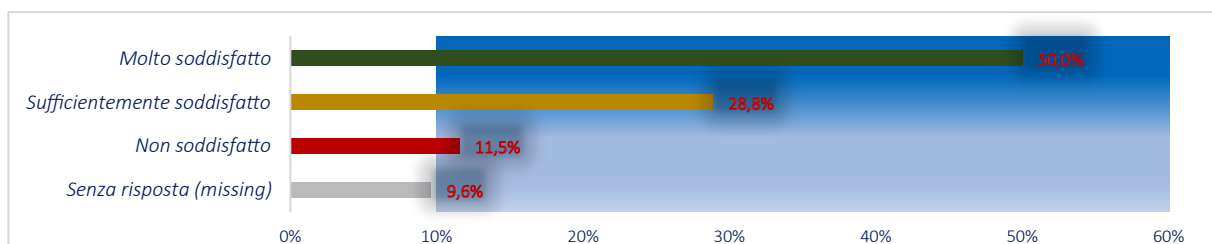
10. ORGANIZZAZIONE E IGIENE DELLA CAMERA DI DEGENZA, DEL BAGNO E DEGLI AMBIENTI IN GENERE DEL REPARTO/NUCLEO, DEL DAY HOSPITAL, DELLA PALESTRA

Molto soddisfatto	65,4%	(n=34)
Sufficientemente soddisfatto	21,2%	(n=11)
Non soddisfatto	3,8%	(n=2)
Senza risposta	9,6%	(n=5)



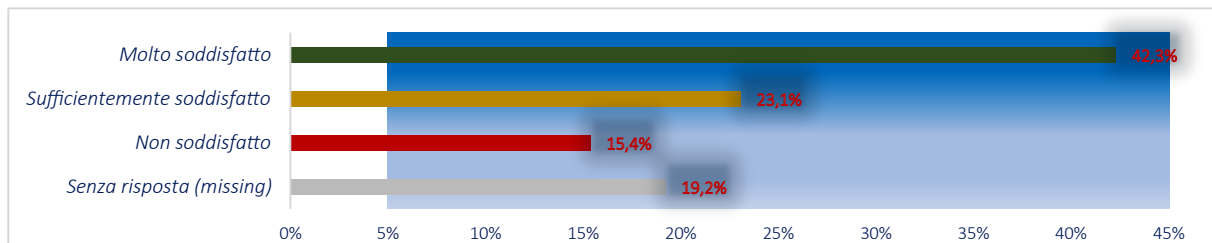
11. COMFORT DELLA CAMERA DI DEGENZA (ARREDO, CLIMATIZZAZIONE, SERVIZI, RISERVATEZZA) O DEGLI AMBIENTI DEL DAY HOSPITAL

Molto soddisfatto	50,0%	(n=26)
Sufficientemente soddisfatto	28,8%	(n=15)
Non soddisfatto	11,5%	(n=6)
Senza risposta	9,6%	(n=5)



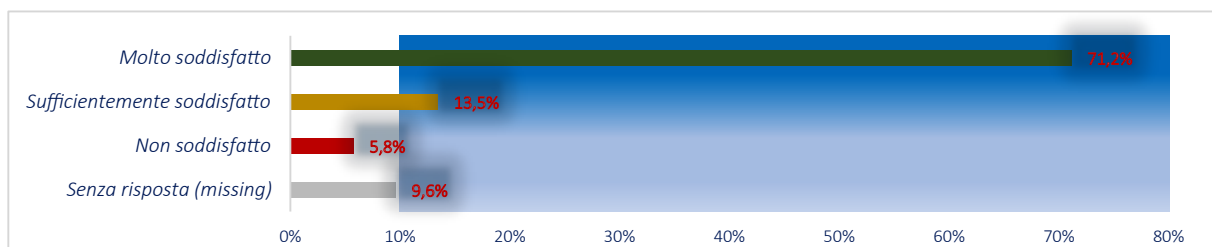
12. QUALITÀ E QUANTITÀ DEL VITTO (escluso DAY HOSPITAL)

Molto soddisfatto	42,3%	(n=22)
Sufficientemente soddisfatto	23,1%	(n=12)
Non soddisfatto	15,4%	(n=8)
Senza risposta	19,2%	(n=10)



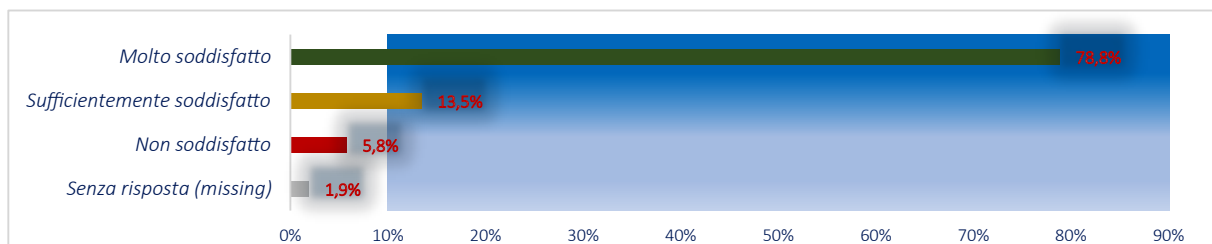
13. RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Molto soddisfatto	71,2%	(n=37)
Sufficientemente soddisfatto	13,5%	(n=7)
Non soddisfatto	5,8%	(n=3)
Senza risposta	9,6%	(n=5)



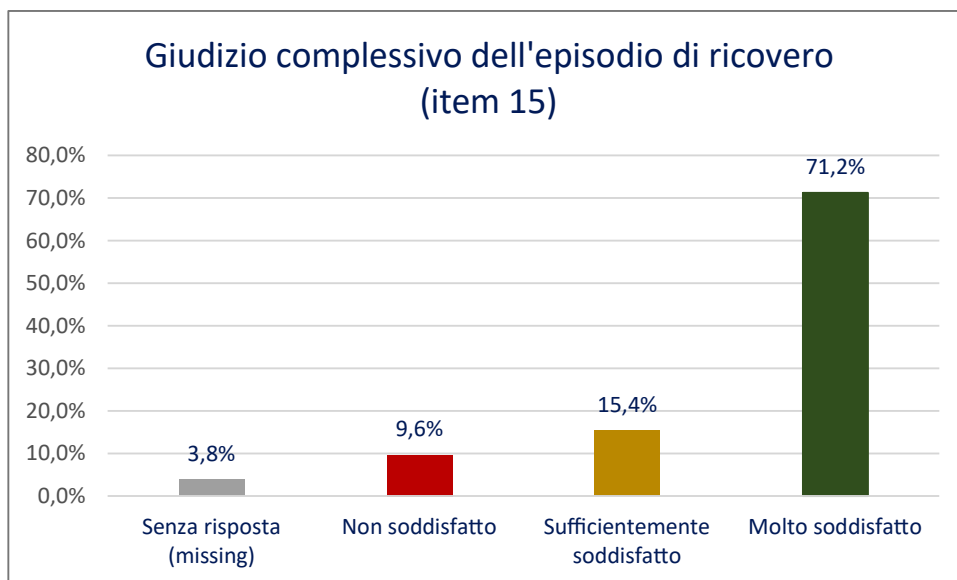
14. FLESSIBILITÀ E CORTESIA VERSO I FAMILIARI IN VISITA (ECCETTO DAY HOSPITAL)

Molto soddisfatto	78,8%	(n=37)
Sufficientemente soddisfatto	13,5%	(n=7)
Non soddisfatto	5,8%	(n=3)
Senza risposta	1,9%	(n=5)



15. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DELL'EPISODIO DI RICOVERO

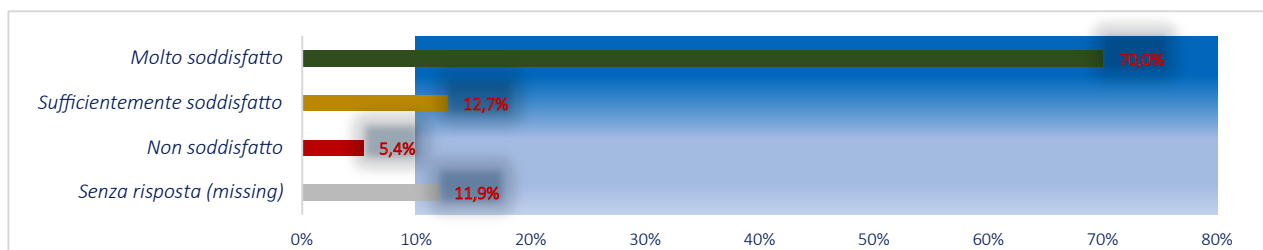
Molto soddisfatto	71,2%	(n=37)
Sufficientemente soddisfatto	15,4%	(n=8)
Non soddisfatto	9,6%	(n=5)
Senza risposta	3,8%	(n=2)



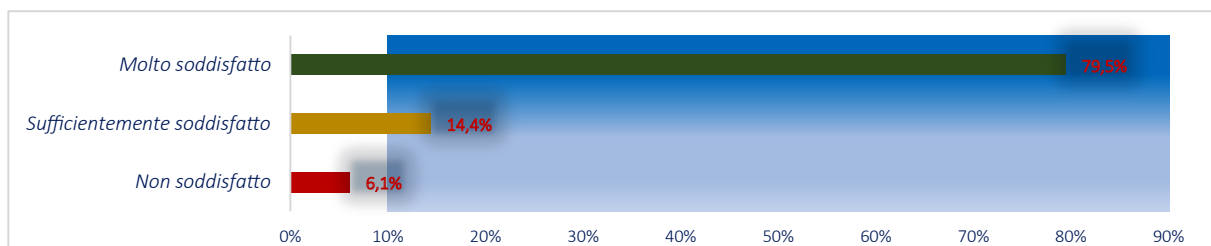
12

QUADRO RIEPILOGATIVO: MEDIA DI TUTTI I GIUDIZI ESPRESSI NEI 15 ITEM DEL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Molto soddisfatto	70,0%
Sufficientemente soddisfatto	12,7%
Non soddisfatto	5,4%
Senza risposta	11,9%



Il medesimo grafico sopra riportato senza considerare i *missing*:



ANALISI DEI RISULTATI, IDENTIFICAZIONE DELLE AREE *TARGET* SU CUI INTERVENIRE ED EVENTUALI MISURE CORRETTIVE IMPLEMENTATE/EVENTUALMENTE DA IMPLEMENTARE (requisiti 5.5 e 7.1 ex DCA n. 469/2017).

ITEM 1. ORIENTAMENTO E ACCOGLIENZA IN REPARTO

ITEM 2. INFORMAZIONI E MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

ITEM 3. INFORMAZIONI RICEVUTE AL MOMENTO DELLA DIMISSIONE

*Le parole gentili possono essere brevi e facili da dire, ma la loro eco è davvero infinita.
Madre Teresa di Calcutta*

Come sottolineato nell'introduzione, la *Centralità* del Paziente rappresenta una delle priorità fondamentali dichiarate dalla Struttura nel documento sulla *Politica per la Qualità*.

In questa prospettiva, il momento dell'accoglienza assume un ruolo cruciale, poiché segna l'inizio di un rapporto che va oltre l'aspetto clinico, basandosi prima di tutto su empatia e relazione umana e da intendersi anch'esso quale "tempo di cura". Medici, infermieri, operatori sanitari, fisioterapisti, personale amministrativo e tutti i professionisti coinvolti sono chiamati a instaurare con ogni Persona un legame che trasmetta fiducia, ascolto e rispetto.

13

L'esperienza del paziente all'ingresso in una struttura sanitaria e/o socio-sanitaria non può ridursi, infatti, a una mera procedura amministrativa: al contrario, un'accoglienza attenta e personalizzata rappresenta un obiettivo strategico per la Casa di Cura "Auxologico Roma - Buon Pastore". Per garantirne l'efficacia, è essenziale il coinvolgimento responsabile di tutti gli operatori, unito all'applicazione uniforme delle procedure. Allo stesso tempo, è fondamentale assicurare una presa in carico adeguata, capace di rispondere ai diversi bisogni dei pazienti e degli ospiti.

I primi tre *item* del *Questionario di Gradimento* si riferiscono, pertanto, all'**accoglienza** in reparto della Casa di Cura o nel nucleo di RSA che, si ribadisce, costituisce certamente uno degli aspetti più delicati e rilevanti nella definizione del grado di soddisfazione percepita dall'utente (non solo dal punto di vista comunicativo e relazionale/umano, ma anche sotto il profilo assistenziale), e alla **corretta informazione medico-paziente** in tutte le fasi dell'episodio di ricovero.

Sia l'*item 1* che l'*item 2* mostrano dei risultati certamente positivi, a riprova che l'organizzazione è consapevole che la *Centralità* del Paziente costituisca uno dei punti cardine della *Politica della Qualità* aziendale.

Analogamente anche le risposte fornite per l'*item 3* esprimono un giudizio favorevole sebbene si registri una quota significativa di *missing* (32,7%).

A tal riguardo occorre precisare che, in linea generale e con riferimento a tutti e 15 gli *item* considerati, un elevato numero di *missing* ovvero di risposte non fornite (leggasi *emoticon* “non flaggati”) si ritiene che debba attribuirsi a una serie di fattori i cui più frequenti sono quelli da ascrivere, con elevata probabilità, alle seguenti fattispecie:

- la risposta è “*non applicabile*”: è proprio il caso dell’*item* 3 “*Informazioni ricevute al momento della dimissione*”, per esempio, qualora il paziente fosse stato trasferito d’urgenza presso un’altra struttura o, più comunemente, nel caso in cui la compilazione del questionario sia stata eseguita durante il ricovero e non a conclusione dello stesso; analogamente altri casi di inapplicabilità e, quindi, di assenza di risposta, potrebbero riguardare l’*item* 12 (*qualità e quantità del vitto*) e l’*item* 14 (*flessibilità e cortesia verso i familiari in visita*) nel caso di pazienti ricoverati presso il *day hospital* ovvero in un *setting* assistenziale in cui non è prevista la distribuzione del vitto oppure non vi sia un orario di visita dedicato ai familiari per evidenti ragioni logistiche.
- Diversi pazienti/ospiti/familiari/*caregiver* non hanno compilato la valutazione con gli *emoticon* presenti nella sezione *frontale* del questionario di gradimento, ma hanno redatto soltanto la sezione *retro* della medesima scheda con il fine unico di segnalare, in maniera estesa (c.d. “risposta aperta”), un’osservazione, un suggerimento, una proposta migliorativa, un elogio, un reclamo, etc. (si veda anche **allegato n. 1**).

ITEM 4. CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE DELLA CASA DI CURA – RSA

ITEM 5-8. PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE MEDICO-INFERMIERISTICO, SOCIO-SANITARIO (OSS) E AUSILIARIO E DEL PERSONALE SANITARIO TECNICO DELLA RIABILITAZIONE

La gentilezza genera gentilezza.
Sofocle

Dall’analisi dei dati elaborati emerge, complessivamente, un buon giudizio sul personale sanitario e socio-sanitario della Struttura, in assenza di significative differenze tra le diverse categorie professionali indicate.

Nella valutazione relativa alla professionalità e cortesia di medici, infermieri, OSS e figure equipollenti, ausiliari, e personale sanitario tecnico della riabilitazione (fisioterapisti, terapisti occupazionali, logopedista, educatrici professionali), mediamente, nel 79,4% dei casi di tutte le categorie interessate si registra un giudizio di piena soddisfazione (“*smile*”). Soltanto nel 2,4% dei casi è stato segnalato un parere di insoddisfazione (“*no smile*”) sempre nell’ambito delle categorie professionali considerate (***item* 5-8**).

Giova evidenziare che la qualità delle singole mansioni professionali gioca un ruolo cruciale nella percezione della sicurezza clinica da parte dei pazienti. Ogni operatore sanitario, dal personale medico e infermieristico agli addetti all’accoglienza e alla logistica, contribuisce, infatti, a creare un ambiente di cura che trasmette fiducia e competenza.

Un'elevata valutazione delle singole mansioni professionali riflette non solo un'adeguata formazione e competenza tecnica, ma anche un'efficace organizzazione del lavoro, una comunicazione chiara e un'attenzione empatica verso il paziente. Tutti questi fattori influenzano direttamente la percezione di sicurezza clinica, che rappresenta un aspetto determinante della qualità dell'assistenza sanitaria.

Il buon risultato rilevato, tuttavia, non sarà inteso come un punto di arrivo dell'organizzazione, bensì, rappresenterà un *input* costante per migliorare sempre più la qualità e l'efficienza del personale sanitario e socio-sanitario della Struttura, al fine di eliminare del tutto (o, comunque, di mantenere al livello più basso possibile) l'insoddisfazione degli utenti, in un'ottica di miglioramento continuo dell'assistenza offerta secondo la logica della ruota di *Deming* (c.d. "ciclo PDCA").

ITEM 9. EFFICIENZA DEI SERVIZI (CENTRALINO, RADIOLOGIA, ASS. SOCIALE, GUARDIA MEDICA, DIETOLOGIA, PSICOLOGIA, ETC.)

ITEM 10. ORGANIZZAZIONE E IGIENE DELLA CAMERA DI DEGENZA (BAGNO, DAY HOSPITAL, PALESTRA, ETC.)

ITEM 11. COMFORT DELLA CAMERA DI DEGENZA (ARREDO, CLIMATIZZAZIONE, SERVIZI, TRANQUILLITÀ, RISERVATEZZA) O DEL DAY HOSPITAL

15

Per quanto riguarda l'*item 9* (efficienza dei servizi), se non si tiene conto del significativo numero di *missing* (17,3,7%) ovvero degli utenti che, verosimilmente, non avendo avuto necessità di usufruire/rivolgersi ai Servizi offerti dalla Casa di Cura/RSA non hanno fornito una risposta, nel 78,8% dei casi è stato espresso un giudizio positivo; per quanto riguarda, invece, l'organizzazione, l'igiene e il *comfort* dell'area di degenza e degli altri ambienti della Struttura (*item 10 e 11*), la piena soddisfazione si attesta mediamente, attorno al 57%, sebbene l'indice di insoddisfazione, mediamente registrato per le stesse voci, sia di poco superiore al 7%.

A ogni modo, si ritiene opportuno evidenziare che l'Amministrazione ha avviato e sta progressivamente attuando un articolato e continuo processo di ammodernamento e riqualificazione degli ambienti e dei locali della Struttura. Tale percorso si concretizza in una pluralità di interventi, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo: il potenziamento e l'ottimizzazione dei sistemi di illuminazione, il rinnovamento e la sostituzione degli arredi e delle suppellettili, il miglioramento e l'aggiornamento della segnaletica interna ed esterna, la sostituzione e l'incremento della dotazione di letti elettrici, nonché l'esecuzione di interventi di ristrutturazione edilizia sia negli spazi interni sia nelle aree esterne.

Tali attività sono pianificate e realizzate secondo criteri di gradualità e continuità, al fine di garantire la piena operatività della Struttura durante l'esecuzione degli interventi, e sono orientate al perseguimento del precipuo obiettivo di elevare in modo significativo il livello di comfort alberghiero complessivo, nonché la qualità della permanenza e dell'assistenza offerta agli utenti della Casa di Cura e della RSA.

Si evidenzia, infine, con specifico riferimento all'*item* 10 (igiene delle camere di degenza, dei servizi igienici e degli ambienti comuni), che l'Amministrazione ha provveduto a un significativo potenziamento del Servizio di pulizia (selezionata secondo criteri di maggiore qualificazione ed efficienza operativa). Tale intervento è stato finalizzato a incrementare ulteriormente l'efficacia, la puntualità e la sistematicità delle operazioni di pulizia e sanificazione, con conseguente miglioramento della qualità percepita da parte dell'utenza. Si rappresenta, inoltre, che nel corso dell'anno sono state eseguite numerose operazioni di sanificazione ambientale per via aerea, mediante sistemi di micro-nebulizzazione e l'impiego di specifici generatori di vapori a base di perossido di idrogeno, applicati in particolare nelle aree di degenza della Struttura. Tale tecnologia si contraddistingue per l'elevato livello di efficacia rispetto alle metodologie tradizionali, in quanto garantisce un'azione ad ampio spettro, risultando dotata di comprovate proprietà virucide, battericide, fungicide e sporicide sugli ambienti trattati, contribuendo in modo significativo al mantenimento di elevati standard igienico-sanitari.

ITEM 12. QUALITÀ E QUANTITÀ DEL VITTO

ITEM 13. RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

ITEM 14. FLESSIBILITÀ E CORTESIA VERSO I FAMILIARI IN VISITA

In merito all'*item* 13 (rispetto della riservatezza personale) e all'*item* 14 (flessibilità e cortesia nei confronti dei familiari durante l'orario di visita), si rileva che i giudizi espressi dall'utenza risultano, in media, ampiamente positivi, attestandosi su percentuali superiori all'85% dei casi. Tale dato evidenzia un livello elevato di soddisfazione, confermando l'attenzione costantemente dedicata dalla Struttura alla tutela della sfera personale degli ospiti e alla qualità delle relazioni con i familiari.

Per quanto riguarda l'*item* 12 (qualità e quantità del vitto), l'analisi delle rilevazioni più recenti evidenzia che complessivamente il 66,0% dei pazienti/ospiti si dichiara "molto soddisfatto" o "sufficientemente soddisfatto", mentre il 14,0% ha espresso un giudizio di insoddisfazione. Sebbene tali risultati rappresentino un miglioramento rispetto alla rilevazione annuale precedente, si ritiene opportuno formulare alcune precisazioni in merito.

La qualità percepita del vitto costituisce, indubbiamente, un elemento centrale del benessere del paziente.

Un pasto adeguato non svolge esclusivamente una funzione di conforto durante il ricovero, ma influisce direttamente sul recupero fisico e psicologico, contribuendo a mantenere un equilibrio nutrizionale e a sostenere le condizioni generali di salute. Tuttavia, il conseguimento di un punteggio elevato in questo ambito si rivela spesso complesso, nonostante l'impegno costante e significativo dell'organizzazione.

Le difficoltà derivano da molteplici fattori strutturali e soggettivi. Innanzitutto, le esigenze alimentari dei pazienti risultano estremamente eterogenee, comprendendo sia diete specifiche per patologie particolari (per esempio, diabete, disfagia, insufficienza renale, etc.) sia preferenze individuali, spesso difficili da soddisfare in un contesto di ristorazione collettiva.

Numerosi vincoli limitano, inoltre, le possibilità di personalizzazione del vitto e la qualità percepita rispetto a un pasto casalingo o al ristorante, tra cui:

- restrizioni dietetiche legate alle condizioni cliniche o a trattamenti in corso;
- orari dei pasti non sempre conciliabili con le abitudini pregresse dei pazienti;
- difficoltà di adeguamento completo alle preferenze culinarie, religiose o culturali;
- problematiche legate alla consumazione, quali disfagia, nausea, presenza di sondini naso-gastrici o altre condizioni cliniche;
- aspetti psicologici legati alla fragilità del paziente;
- ridotta accettazione di diete “speciali”, necessariamente poco condite o modificate per motivi terapeutici (per esempio, vitto iposodico per insufficienza renale o consistenza liquida/semiliquida per disfagia di grado moderato-severo).

A ciò si aggiunge l'aspetto intrinsecamente soggettivo: il paziente, spesso in condizioni di fragilità fisica e psicologica, può percepire il pasto come meno gradevole, indipendentemente dagli standard oggettivi di qualità. Elementi quali la presentazione del piatto, la temperatura del cibo e il momento della somministrazione possono influire in modo significativo sulla percezione complessiva.

Nonostante queste criticità, l'organizzazione ha costantemente profuso il massimo impegno per migliorare l'esperienza alimentare dei pazienti, intervenendo su tutti i livelli della filiera: dalla preparazione alla distribuzione dei pasti, passando per il trasporto, con l'introduzione di strategie volte a rendere il vitto più appetibile e in linea con le aspettative degli ospiti. 17

La sfida resta tuttavia complessa: per incrementare ulteriormente il grado di soddisfazione sarà fondamentale integrare il monitoraggio costante del gradimento con interventi di miglioramento continuo, assicurando un approccio dinamico e personalizzato che contempi sia le esigenze nutrizionali sia il benessere percepito dei pazienti.

CONCLUSIONI

In via preliminare, appare opportuno sottolineare che, nel corso del periodo di riferimento, sono pervenuti all'attenzione della Direzione un numero relativamente ridotto di questionari di gradimento in formato cartaceo, raccolti mediante l'apposito *box* collocato all'ingresso della Casa di Cura.

Tale fenomeno, osservato in modo costante già da alcuni anni, sembra riflettere un mutamento delle modalità attraverso le quali pazienti, ospiti e familiari/caregiver/visitatori scelgono di esprimere il proprio grado di soddisfazione. In particolare, emerge una tendenza crescente a privilegiare strumenti digitali, quali siti internet specializzati in recensioni in ambito sanitario o piattaforme *social*, per manifestare opinioni e valutazioni relative alle cure ricevute e alla qualità complessiva dell'assistenza. Questo orientamento suggerisce una progressiva sostituzione delle tradizionali modalità cartacee di rilevazione della *customer satisfaction* con canali più immediati e diffusi, caratterizzati da maggiore visibilità e interattività.

Alla luce di tali dinamiche, la Direzione, in stretta sinergia con l'Ufficio Marketing e Comunicazione dell'Istituto Auxologico Italiano, ha intensificato l'attenzione anche verso le valutazioni e i giudizi dell'utenza pubblicati direttamente in rete sulle principali piattaforme dedicate. Tali contributi, oltre a costituire un utile termometro del gradimento percepito, vengono attentamente monitorati e, laddove le recensioni risultino negative e la fonte sia identificabile, inseriti nell'apposito *Registro dei reclami*, così da consentire un'analisi strutturata dei feedback e la pianificazione di eventuali azioni correttive.

Questo approccio integrato consente non solo di mantenere aggiornato il quadro della soddisfazione degli utenti, ma anche di valorizzare le informazioni provenienti dai nuovi canali digitali, riconoscendo l'evoluzione delle modalità di comunicazione e di espressione delle opinioni in ambito sanitario. In tal modo, la Direzione mira a promuovere una gestione proattiva e trasparente della *customer satisfaction*, in linea con i principi di qualità, sicurezza e centralità del paziente che caratterizzano la missione della Casa di Cura.

A ogni modo, nell'ambito del campione oggetto della presente analisi, l'*item* 15 ha evidenziato un livello di piena soddisfazione relativo al giudizio complessivo sull'episodio di ricovero pari al 70,0% dei casi. Considerando l'insieme dei 15 *item* del Questionario di Gradimento, si osserva inoltre che il giudizio "molto soddisfatto" è stato indicato nel 79,5% dei casi, escludendo le risposte mancanti ("missing").


Se si prende in considerazione la somma cumulativa dei giudizi "molto soddisfatto" e "sufficientemente soddisfatto", definita convenzionalmente come il cosiddetto "range di accettabilità", risulta che nel 93,9% dei casi (escludendo i "missing") non sono state rilevate valutazioni negative.

Tali dati confermano, complessivamente, un elevato grado di soddisfazione dell'utenza, evidenziando come la maggioranza dei pazienti e dei familiari percepisca l'esperienza di ricovero in maniera positiva.

L'analisi dettagliata degli *item* permette, inoltre, di identificare con maggiore precisione le aree di eccellenza e i possibili ambiti di miglioramento, fornendo alla Direzione elementi utili per la pianificazione di interventi volti al mantenimento e al consolidamento di standard qualitativi elevati nell'erogazione dei servizi.

Oltre ai questionari di gradimento cartacei si precisa infine che, dall'01/12/2025 al 31/12/2025, sono pervenuti alla Direzione sanitaria n. 11 (undici) reclami/esposti.

Nel 100% dei casi gli stessi sono stati annotati nell'apposito Registro ed è stato puntualmente fornito un riscontro per iscritto e/o tramite colloquio, a seconda delle circostanze e, laddove ritenuto opportuno, sono state individuate e prontamente attuate le idonee azioni correttive/migliorative.



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO


Ricovero eseguito presso:

RIABILITAZIONE, RICOVERO ORDINARIO <input type="checkbox"/>	RIABILITAZIONE, DAY HOSPITAL <input type="checkbox"/>	LUNGODEGENZA MEDICA <input type="checkbox"/>
RSA MANTENIMENTO <input type="checkbox"/>	RSA INTENSIVA (NARI, R1) <input type="checkbox"/>	

Per un servizio migliore gradiremmo un Suo parere in merito ai seguenti aspetti:

1. ORIENTAMENTO E ACCOGLIENZA IN REPARTO				
2. INFORMAZIONI E MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DELLE STESSE (CHIAREZZA, PUNTUALITÀ, SENSIBILITÀ) RICEVUTE DAI MEDICI SUL PERCORSO ASSISTENZIALE				
3. INFORMAZIONI RICEVUTE AL MOMENTO DELLA DIMISSIONE				
4. CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE DELLA CASA DI CURA – RSA				
5. PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE MEDICO				
6. PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO				
7. PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE SOCIO-SANITARIO (OSS) E AUSILIARIO				
8. PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE TECNICO DELLA RIABILITAZIONE (FISIOTERAPISTI, TERAPISTI OCCUPAZIONALI, LOGOPEDISTA, EDUCATRICI PROFESSIONALI)				
9. EFFICIENZA DEI SERVIZI (CENTRALINO, RADIOLOGIA, ASSISTENTE SOCIALE, SERVIZIO DI GUARDIA MEDICA, SERVIZIO DI DIETOLOGIA, SERVIZIO DI PSICOLOGIA)				
10. ORGANIZZAZIONE E IGIENE DELLA CAMERA DI DEGENZA, DEL BAGNO E DEGLI AMBIENTI IN GENERE DEL REPARTO/NUCLEO, DEL DAY HOSPITAL, DELLA PALESTRA				
11. COMFORT DELLA CAMERA DI DEGENZA (ARREDO, CLIMATIZZAZIONE, SERVIZI, TRANQUILLITÀ, RISERVATEZZA) O DEI LOCALI DEL DAY HOSPITAL				
12. QUALITÀ E QUANTITÀ DEL VITTO (ECCETTO DAY HOSPITAL)				
13. RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY				
14. FLESSIBILITÀ E CORTESIA VERSO I FAMILIARI IN VISITA (ECCETTO DAY HOSPITAL)				
15. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DELL'EPISODIO DI RICOVERO				

INDICARE CON UNA "X" LE VOCI PER LE QUALI È POSSIBILE ESPRIMERE UN GIUDIZIO



Modello cd_c_mcd_019_05/11m

Auxologico Roma Buon Pastore
 Casa di Cura accreditata con il SSN
 Via di Vallelunga, 8 - 00166 Roma - Tel. 06 61621965
 Auxologico Roma S.r.l. Società Benefit - CF e N. Icor. al Registro Imprese 16908831008

