

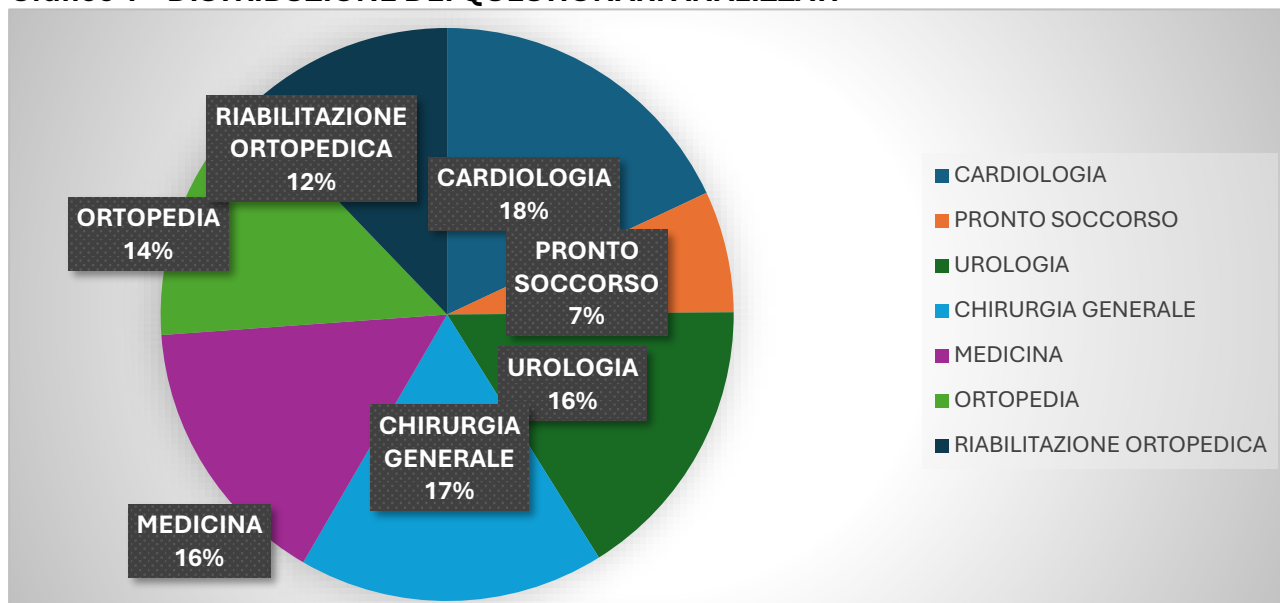
QUESTIONARI DI GRADIMENTO – REGISTRAZIONI INTERNE

PERIODO DI RIFERIMENTO	GENNAIO – DICEMBRE 2025
QUESTIONARI TOTALI RACCOLTI DEGENZA	398
QUESTIONARI TOTALI RACCOLTI DH	56
QUESTIONARI TOTALI RACCOLTI SERVIZI AMBULATORIALI	41

Tabella 1 – TABELLA DIVISIONE QUESTIONARI PER SPECIALISTICA REGIME ORDINARIO

SPECIALISTICA	QUESTIONARI RACCOLTI	
	2024	2025
CARDIOLOGIA	99	71
PRONTO SOCCORSO	5	27
UROLOGIA	14	64
CHIRURGIA GENERALE	21	68
MEDICINA	13	61
RIABILITAZIONE ORTOPEDICA	18	48
ORTOPEDIA	6	55

Grafico 1 – DISTRIBUZIONE DEI QUESTIONARI ANALIZZATI



Dalla *Tabella 1* si evince come nel 2025 ci sia stato un incremento impattante del numero di questionari compilati e pervenuti dai vari reparti (da 176 a 398, dati riferiti solo e unicamente ai reparti di degenza, non sono compresi i Servizi Ambulatoriali e il DH in quanto non ci sono dati del 2024).

Rispetto all'anno 2024, in cui la stragrande maggioranza dei questionari proveniva dal reparto di Cardiologia (56%, seguita dal 12% della Chirurgia Generale e dal 10% dell'Ortopedia), invece a fine dicembre 2025 è emerso che la percentuale di questionari è abbastanza



omogenea tra le varie specialistiche (massimo 18% della cardiologia e minimo 7% del Pronto Soccorso – *Grafico 1*).

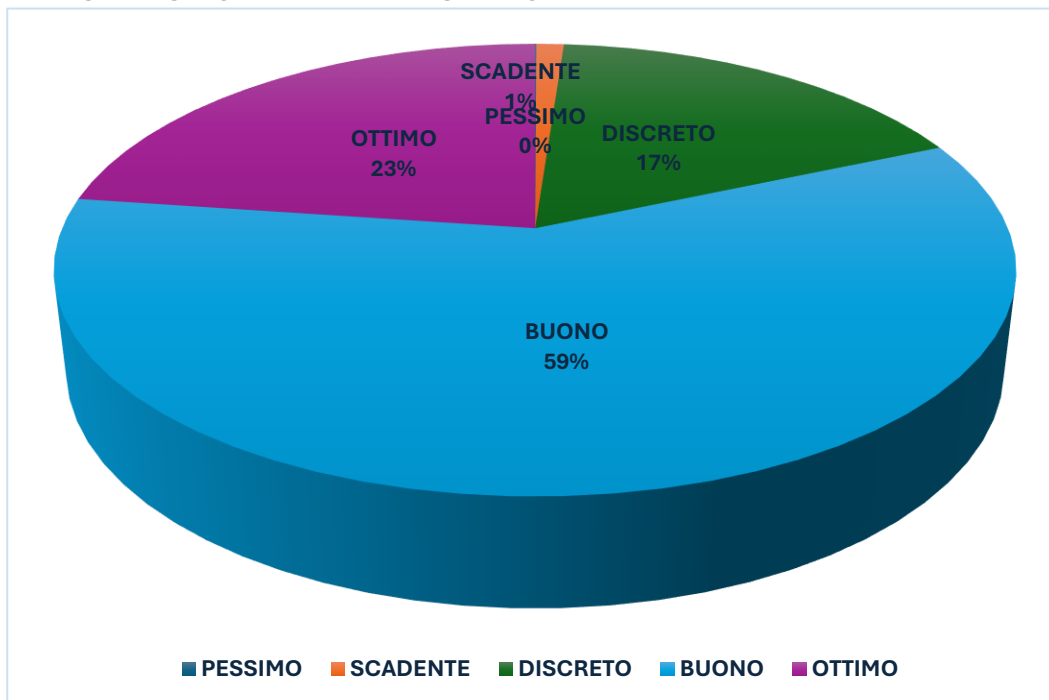
Questo incremento numerico è dovuto da una serie di fattori, ovvero:

- Maggior consapevolezza da parte dei Coordinatori di reparto di “pubblicizzare” il questionario come strumento Aziendale per un miglioramento continuo dei servizi sanitari;
- Maggior allineamento e coordinamento tra l’Alta Direzione e i reparti;
- Maggior presenza dello staff della Direzione (come il Responsabile della Qualità) all’interno delle realtà di reparto e di servizio, al fine di supportare sia le figure apicali (Responsabile Medico e Coordinatore Infermieristico) sia, a cascata, quei professionisti a continuo e diretto contatto con l’utenza (infermieri, fisioterapisti, OSS, amministrativi e altro personale di supporto).

Per quanto riguarda la *Distribuzione della Valutazione Media (Grafico 2)*, rispetto al 2024 ci sono stati i seguenti cambiamenti:

INDICATORE	% DI VALUTAZIONE MEDIA	
	2024	2025
OTTIMO	58	24
BUONO	30	59
DISCRETO	8	16
SCADENTE	2	1
PESSIMO	2	0

Grafico 2 – DISTRIBUZIONE DELLE VALUTAZIONE MEDIA



Rispetto a quanto evidenziato dal *Grafico 2* e dalla tabella riportante i dati del 2024 e 2025, si può desumere:

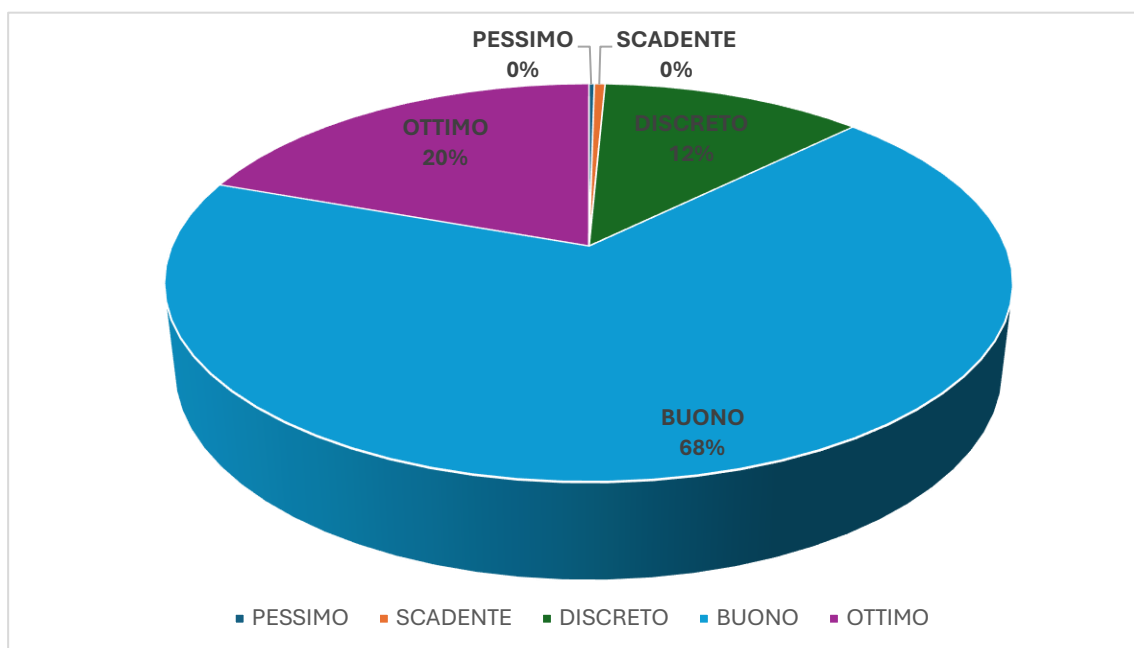
- La differenza tra il valore *OTTIMO* tra i due anni di riferimento è dovuto al fatto il numero dei questionari è raddoppiato, determinando una variazione importante della suddetta valutazione;
- La mancanza significativa del valore *PESSIMO* (si aggira tra un massimo dello 0,2% inerente alla *qualità del cibo* e lo 0,1% inerente alla *distribuzione dell'orario di visita durante la giornata* e alla *varietà del cibo*).

Tra i vari indicatori di valutazione è emerso che:

- La macroarea con una migliore quotazione è quella inerente all'assistenza infermieristica con una valutazione di *OTTIMO* che va dal 51 al 55,6%, di *BUONO* che va dal 39,1 al 43,7%
- La macroarea con una percentuale maggiore di *DICRETO* è quella inerente al vitto che va dal 42,9 al 45,4%
- Per quanto riguarda i valori:
 - *SCADENTE*, la percentuale varia da un massimo del 5,3% nella *distribuzione dell'orario di visita durante la giornata* e un minimo del 0,8% nella *cortesìa del personale al centralino/punto di informazione*
 - *PESSIMO*, la percentuale varia da un massimo dello 0,2% nella *qualità del cibo* e un minimo del 0,1% nella *distribuzione dell'orario di visita durante la giornata* e alla *varietà del cibo*.

Rispetto al Servizio Ambulatoriale, il *Grafico 3* riporta la Distribuzione Media delle valutazioni.

GRAFICO 3 - DISTRIBUZIONE MEDIA DELLE VALUTAZIONE DEGLI AMBULATORI

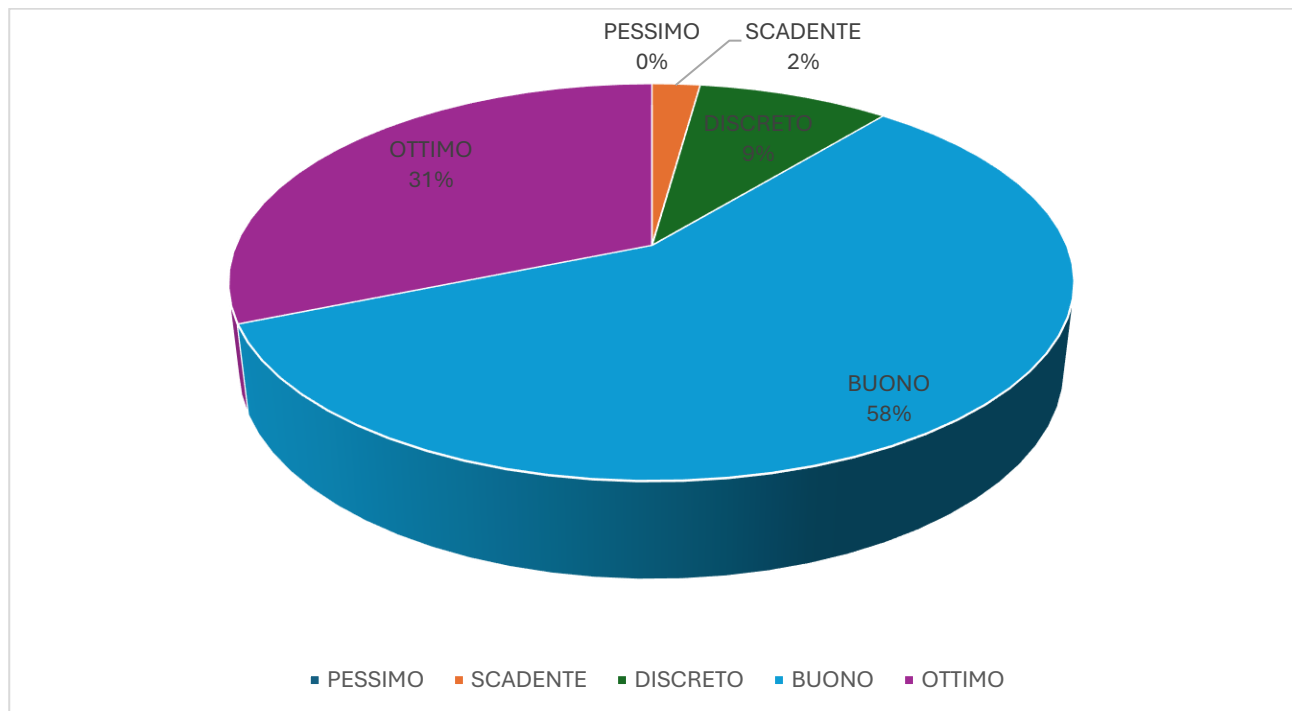


Da quanto mostrato nel grafico si evince che:

- Non ci sono categorie di valutazione che hanno ricevuto una quotazione *pessima* e *scadente*

- La valutazione *BUONO* comprende prettamente gli indicatori *accuratezza delle visite e cortesia* della macroarea *Assistenza Medica*
- La valutazione *OTTIMO* invece comprende:
 - o *Cortesia e chiarezza nelle indicazioni ricevute* della macroarea *Assistenza Infermieristica*
 - o *Comodità e pulizia della sala di attesa* della macroarea *Prestazioni Alberghiere*.

GRAFICO 4 - DISTRIBUZIONE MEDIA DELLE VALUTAZIONE DH



Rispetto al Servizio DH il Grafico 4 la Distribuzione Media delle Valutazioni è in linea con quella ambulatoriale con:

- Il 31% con valutazione *OTTIMO*
- Il 58% con *BUONO*
- Con il valore *DISCRETO* praticamente sovrapponibile con quello ambulatoriale (9% DH e 12% ambulatori)
- Valori *PESSIMO* e *SCADENTE* uguali a zero o quasi (2% scadente per il DH; valore che trova la sua origine nella chiarezza della segnaletica esterna della macroarea Accoglienza all'ingresso principale, registrando dieci valutazioni scadenti su un totale di 57 questionari).

OSSERVAZIONI, RECLAMI, SUGGERIMENTI ED ELOGI

Per quanto riguarda le osservazioni, reclami, suggerimenti ed elogi ricevuti:

- Su tutta modulistica consegnata è stato riportato solo un commento libero (il modulo è strutturato in modo tale da permettere all'utente di scrivere delle *osservazioni e suggerimenti*), nel questionario in questione è stato scritto quanto segue "*Tutti, e dico tutti, dal primo all'ultimo operatorio del reparto (medicina), meritano un applauso per professionalità, serietà, rispetto, cortesia e soprattutto allegria.*"

- Secondo quanto riportato dal sito www.qsalute.it nel 2025 sono state riportate n. 4 recensioni (fonte <https://www.qsalute.it/recensioni/health-ratings/aurelia-hospital-roma/3237/>):
 - 23 marzo 2025 – con punteggio di 5 su tutti gli indicatori (voto medio, competenza, assistenza, pulizia, servizi); *“...hanno salvato la mia vita con grande professionalità, competenza e prontezza decisionale.”*
 - 06 giugno 2025 – con punteggio di 5 su tutti gli indicatori; *“Ho apprezzato la competenza, professionalità e cortesia di tutto lo staff medico, il personale infermieristico sempre disponibile e pronto a rispondere ad ogni necessità.”*
 - 12 agosto 2025 – con un punteggio medio di 4.3/5 (minimo 3 sulla pulizia e massimo 5 su competenza e assistenza); *“Un commento positivo per il reparto radiologia.”*
 - 24 novembre 2025 – con punteggio di 5 su tutti gli indicatori; *“Non posso che complimentarmi con tutti i chirurghi, il personale paramedico e il personale oss perché ho riscontrato, da parte di tutti, tanta comprensione e delicatezza in una situazione molto difficile da accettare e affrontare.”*

- Secondo quanto riportato dal sito www.miodottore.it nel 2025 sono state riportate 29 recensioni (fonte <https://www.miodottore.it/strutture/aurelia-hospital#facility-opinion-stats>), tutte con il massimo del punteggio (5/5), di cui 15 con appuntamento verificato. In queste recensioni vengono elogiate la gentilezza, l'umanità, la competenza, la professionalità e la disponibilità del personale sanitario. Di seguito sono riportati alcune recensioni:
 - *“Fin dal primo incontro, il dottore si è dimostrato estremamente chiaro, attento e disponibile, mettendomi subito a mio agio.”*
 - *“Dottore professionale, lineare, empatico e preparato.”*
 - *“Visita effettuata con professionalità esemplare. Un vero professionista empatico e cordiale nei confronti del paziente.”*
 - *“Medico molto competente e di una gentilezza unica. Riesce a mettere il paziente a proprio agio, inoltre fornisce spiegazioni molto dettagliate ed indicazioni precise. Impeccabile!”*
 - *“Ha ascoltato con attenzione ogni mio dubbio e mi ha fornito tutte le indicazioni necessarie per affrontare il mio problema con serenità.”*

- Per quanto riguarda i reclami inoltrati direttamente alla Direzione di Aurelia Hospital, nel 2025 ci sono stati 9 reclami, da questi risulta che la maggior parte delle problematiche sono di carattere comportamentale, almeno così dichiarati dai diretti interessati, del personale sanitario (sia medico che infermieristico).
Di seguito sono riportati in paio di esempi di reclami:
 - In un caso il paziente ha dichiarato che alla sua condizione non era stata data la giusta importanza, rispetto a questo la Direzione ha risposto che si sarebbe impegnata ad incrementare la formazione sulle tecniche di comunicazioni (*“Le assicuriamo che sarà nostra cura proseguire nella formazione degli operatori al fine di migliorare gli aspetti comunicativi e relazionali”* reclamo del 5 settembre 2025)

- In un altro caso, il dichiarante (parente dell'assistito) comunica che ci sono stati dei comportamenti incongrui da parte del personale sanitario (*"strani"* come riportato nel reclamo del 20 marzo 2025) per quanto concerne l'assistenza del paziente; in un caso la Direzione, al fine di avere tutte le informazioni necessarie per potersi muovere secondo le modalità più idonee, ha concordato quanto prima un incontro, come chiesto dallo stesso denunciante (*"in riscontro alla sua mail del 20 Marzo u.s., con la presente le comunichiamo la disponibilità per un incontro per martedì 25 Marzo alle ore 11.30"*).