



ISTITUTO

SANTA CHIARA

ROMA

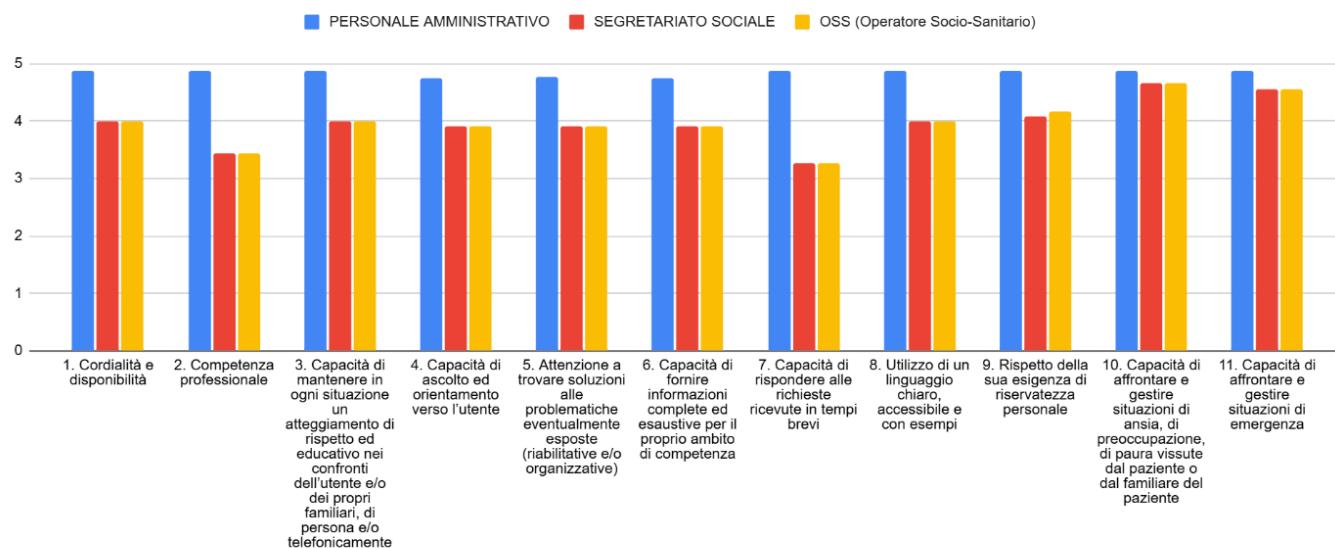
PRESIDIO DI RIABILITAZIONE FUNZIONALE

RELAZIONE “MONITORAGGIO SODDISFAZIONE UTENTI” ANNO 2025

Come previsto dal “Piano Strategico Obiettivi e Programma di Miglioramento 2023-2024-2025”, relativamente al processo aziendale “Valutazione delle Prestazioni (VP)”, è stata effettuata la raccolta e l’analisi dei dati rispetto al livello di soddisfazione dell’utente, con i seguenti risultati:

- Gli utenti intervenuti nei sondaggi tramite compilazione del **“Questionario di valutazione da parte del paziente/caregiver”**, su un totale di 27 questionari, dei quali 11 compilati tramite QR Code, valutano il personale per tutte le categorie sotto indicate:

VALUTAZIONE PERSONALE NON MEDICO



Presidio di Riabilitazione Funzionale ex art. 26 L. n. 833/78 – Struttura convenzionata con SSN

Sede Legale via Properzio n. 6 – 00193 Roma, tel. 0669365736 **Rea di Roma** n° 1589416 – C.F. e P.IVA 15423901006

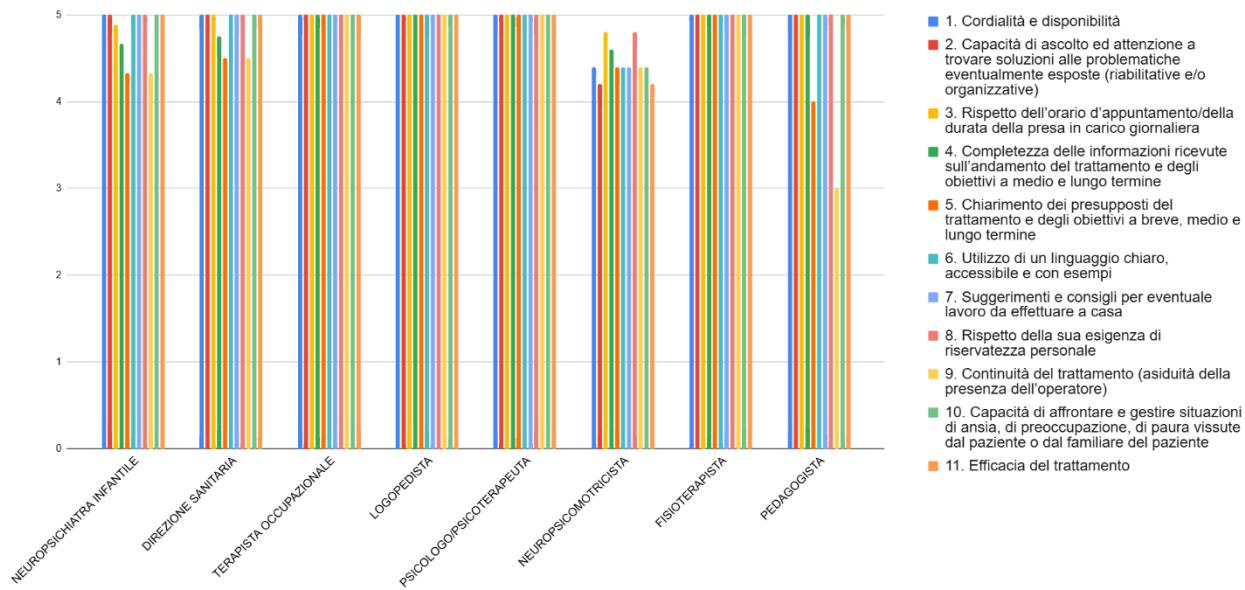
Sede via delle Azalee n.2 – 00055 Ladispoli (RM) | Tel. 0699223969 | Cell. 3421028655 | E-mail ladispoli@istitutosantachiara.it

Sito web istitutosantachiara.it/sedi/ladispoli



ISTITUTO
SANTA CHIARA
ROMA

PRESIDIO DI RIABILITAZIONE FUNZIONALE



Attraverso la compilazione delle “Note e osservazioni” del questionario di gradimento, n.3 utenti si esprimono positivamente come segue:

“Ho potuto valutare solo una figura professionale ma siamo molto soddisfatti di tutte le figure professionali.”

“Tutti terapisti eccellenti! Grazie.”

“Team professionale, struttura eccellente!”

N. 2 utenti si esprimono negativamente come segue:

“Si nota un notevole calo di livello sia professionisti, sia nell'organizzazione dell'orario di terapia che risulta estremamente confusionario: ci sono cambi di programma non eccezionali ma quasi giornalieri e diventa proprio difficile stare dietro alle assenze delle terapiste e ai recuperi.”

“Credo sia necessario che le addette alla segreteria si alzino dalla loro postazione e forniscano le informazioni dal desk, considerando che è davvero difficile ascoltare/sentire con il vetro, e altrettanto credo non sia corretto dover esporre a tutti le proprie "problematiche". ”

Presidio di Riabilitazione Funzionale ex art. 26 L. n. 833/78 – Struttura convenzionata con SSN

Sede Legale via Properzio n. 6 – 00193 Roma, tel. 0669365736 **Rea di Roma** n° 1589416 – C.F. e P.IVA 15423901006

Sede via delle Azalee n.2 – 00055 Ladispoli (RM) | Tel. 0699223969 | Cell. 3421028655 | E-mail ladispoli@istitutosantachiara.it

Sito web istitutosantachiara.it/sedi/ladispoli



- Non risulta alcuna compilazione del “Modulo Elogio/Ringraziamento”.
- Risulta n. 1 reclamo mezzo PEC (22/10/25) da parte di una paziente che lamentava un ritardo nella comunicazione dell’impossibilità a prenderla in carico per il trattamento di un linfedema secondario, successivamente alla prima visita.

La Struttura si impegna, al fine di contribuire a migliorare il servizio reso al Territorio, a migliorare le procedure finalizzate a rendere più efficiente il sistema di presa in carico dei Pazienti.

L’85,18% dei pazienti che hanno espresso il proprio giudizio attraverso la compilazione del questionario di valutazione da parte del paziente/caregiver ha espresso un giudizio positivo.

L’11,11% dei pazienti esprime un giudizio negativo nei confronti del personale amministrativo/front office.

Il 3,7% dei pazienti esprime un giudizio negativo nei confronti del personale sanitario.

Diffusione buone prassi e comunicazione criticità rilevate

1. Comunicazione dei riconoscimenti ottenuti al responsabile di sede.
2. Comunicazione criticità rilevate al responsabile di sede.

Ladispoli, 11/12/2025

Responsabile Risk Management

Dott.ssa Francesca Torretti