

# Relazione comparativa sul grado di soddisfazione dell'utenza

Questionario di valutazione dei servizi ospedalieri – anno 2025

Presidio Ospedaliero Fatebenefratelli San Pietro di Roma

Nel corso del 2025, la Direzione Sanitaria, in collaborazione con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ha effettuato due rilevazioni sul grado di soddisfazione dell'utenza attraverso un questionario anonimo e standardizzato per la valutazione dei servizi ospedalieri.

Il questionario è stato aggiornato per le rilevazioni del 2025, rendendolo più snello e semplice nella compilazione, seppure con perdita di approfondimento rispetto a precedenti questionari. Il riscontro è stato comunque positivo con una % di missing nelle risposte ridotto rispetto alle precedenti rilevazioni (7,7%). Peraltra la maggior parte delle “non risposte” si concentrano negli item E1 ed E2 e nella soddisfazione complessiva (25%). Inoltre, seppure in % minore, anche per gli item A5, A6, B1 e B2 abbiamo presenza di non risposte (10,5%)

Le due somministrazioni sono state condotte nel mese di marzo 2025 e nel mese di ottobre 2025, con l'obiettivo di monitorare nel tempo la percezione dei pazienti in merito alla qualità dei servizi erogati.

Il questionario è stato distribuito agli utenti ricoverati (e/o ai loro familiari) presso i reparti di degenza di Ginecologia, Ostetricia, Medicina, Pediatria, Cardiologia, Ortopedia, Neurologia, Medicina d'Urgenza, Chirurgia, Geriatria, Oncologia e presso il Day Surgery, il Day Hospital Oncologico ed il servizio di Preospedalizzazione.

Lo strumento è articolato in diverse sezioni che indagano aree eterogenee: gli aspetti generali del reparto o ambulatorio, i tempi di attesa, il rapporto con i medici, il rapporto con il personale infermieristico e di supporto, l'assistenza religiosa e, infine, la valutazione complessiva dell'esperienza assistenziale.

Le risposte sono espresse su scala Likert da 1 a 5, dove 1 corrisponde a “molto insoddisfatto” e 5 a “molto soddisfatto”.

Il campione raccolto ed analizzato nella prima rilevazione di marzo 2025 e nella seconda di ottobre 2025 ammonta rispettivamente a 168 e 164 questionari. L'analisi comparativa tra le due rilevazioni evidenzia un quadro complessivamente stabile e positivo.

Il valore medio di soddisfazione complessiva è passato da 4,54 (marzo 2025) a 4,45 (ottobre 2025), con una lieve flessione di 0,09 punti, che non altera l'elevato livello di gradimento generale.

I punteggi più alti continuano a riguardare la competenza e la disponibilità del personale medico e infermieristico, con valori compresi tra 4,46 e 4,69, a conferma della percezione di professionalità e attenzione da parte dell'utenza.

Anche l'assistenza religiosa mantiene un buon livello di apprezzamento, con medie tra 4,25 e 4,62, segno di continuità nel servizio e nel supporto offerto ai degenzi.

Per quanto riguarda gli aspetti legati al comfort e ai servizi alberghieri, i risultati rimangono generalmente positivi: la pulizia della stanza e della biancheria ottengono valori rispettivamente pari a 4,37 e 4,48, in linea con quanto rilevato a marzo (4,43 e 4,32).

Anche la temperatura ambientale delle stanze e la segnaletica interna mantengono buoni livelli di soddisfazione, con punteggi compresi tra 4,30 e 4,35.

Tuttavia, emerge una flessione significativa nel giudizio relativo alla qualità dei pasti, che passa da 4,15 nella prima rilevazione a 3,46 nella seconda, con una differenza di -0,69 punti sulla scala Likert. Questo dato rappresenta il calo più evidente dell'intera indagine e indica una percezione di peggioramento del servizio di ristorazione da parte dei degenzi.

Anche l'orario previsto per le visite dei parenti registra una diminuzione moderata (da 4,33 a 3,97), pur mantenendo un livello complessivamente positivo.

I tempi di attesa per esami diagnostici e per visite o consulenze specialistiche restano su valori soddisfacenti: rispettivamente 4,25 e 4,23 nella seconda rilevazione, a fronte di 4,39 e 4,49 nella prima.

Il dato mostra una riduzione, che deve essere attenzionata pur rientrando in un intervallo di valutazione elevato, ma che riflette una percezione di efficienza e rapidità dei servizi in riduzione.

Il rapporto con i medici e con il personale infermieristico e di supporto continua a rappresentare il punto di forza dell'organizzazione.

Gli utenti hanno espresso un livello di soddisfazione molto alto per la competenza professionale (medie tra 4,58 e 4,61) e per la qualità della relazione umana (valori tra 4,46 e 4,61).

Anche gli indicatori relativi al rispetto della privacy e alla chiarezza delle informazioni ricevute si mantengono costantemente sopra il valore di 4,4, senza variazioni significative rispetto alla rilevazione di marzo.

Nel complesso, il giudizio espresso dall'utenza verso i servizi ospedalieri del Presidio San Pietro Fatebenefratelli si conferma molto positivo, con medie superiori a 4 punti in tutti gli ambiti di indagine.

La soddisfazione complessiva resta elevata e stabile, a testimonianza di un percepito generale di buona qualità, professionalità e attenzione al paziente.

L'unico elemento che evidenzia un calo marcato è quello relativo al vitto, che mostra una riduzione significativa nel punteggio medio e rappresenta il principale fattore di scadimento rispetto alla prima somministrazione. Tutti gli altri aspetti, inclusi quelli sanitari, organizzativi e relazionali, mantengono valori pressoché invariati o soggetti a variazioni minime, non rilevanti dal punto di vista statistico.

In conclusione, le due rilevazioni effettuate nel 2025 restituiscono un quadro di buona qualità percepita dei servizi ospedalieri, stabile nel tempo e omogeneo tra le diverse aree di indagine. Si conferma pertanto per l'Ospedale San Pietro Fatebenefratelli un giudizio complessivo che si attesta su valori superiori a 4,4 su 5 in entrambe le indagini, a garanzia della costanza qualitativa dei servizi e dell'attenzione al paziente.

L'analisi dei dati, sviluppata sul complessivo delle risposte non rende fruibile il risultato per singola disciplina/reparto. Sono in elaborazione le valutazioni per disciplina/reparto che saranno presentate ai responsabili medici e infermieristici nel corso degli incontri di Budget per l'anno 2026.

#### Risultati in peggioramento:

A fronte del miglioramento di alcune voci, la soddisfazione complessiva scende leggermente.

Orario visite parenti: non vi sono state modifiche nell'intervallo tra le rilevazioni.

Vitto: il vitto rimane la voce maggiormente critica con peggioramento significativo nella seconda rilevazione. Sia pur considerando che si tratta di una rilevazione puntuale è comunque necessario un riscontro con il servizio della ristorazione con verifica della qualità dei pasti sia da parte del servizio dietetico della società che del servizio interno fbf. Spesso viene rilevata soprattutto la non adeguata temperatura dei pasti. Verifica della modalità di trasporto (carrelli e vassoi termici, corretti tempi di preparazione, sporzionamento e trasporto)



PROVINCIA RELIGIOSA DI SAN PIETRO  
ORDINE OSPEDALIERO DEI SAN GIOVANNI DI DIO  
FATEBENEFRATELLI

QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI OSPEDALIERI – MARZO 2025

Gent.ma Sig.ra – Gent.mo Sig.re,

Siamo interessati a conoscere la Sua opinione sulla sua esperienza presso il nostro Ospedale.

La compilazione del questionario **anonimo** contribuirà a migliorare i servizi che l’Ospedale offre.

Le chiediamo di rispondere alle domande esprimendo il suo grado di soddisfazione o insoddisfazione in relazione ai diversi aspetti.

In calce troverà uno spazio libero denominato “Note e Commenti” dove potrà riportare eventuali osservazioni e suggerimenti.

La ringraziamo per la collaborazione e per il tempo che ci sta dedicando.

DIREZIONE SANITARIA - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Compilato da:  paziente  parente  altro

Genere:  M  F Età \_\_\_\_\_

Nazionalità:  Italiana  Straniera

Il paziente ha usufruito di:  visita o prestazione ambulatoriale  ricovero ordinario  ricovero Day-Hospital

In quale Reparto/Ambulatorio/Servizio: \_\_\_\_\_

È la prima volta che si rivolge a questa Struttura?  Sì  No

Per quale motivo ha scelto questa Struttura Sanitaria?

- Accesso da Pronto Soccorso  Mi è stata consigliata  
 È vicino a casa  È il centro di riferimento per la mia patologia  Altro (specificare) \_\_\_\_\_

Indichi quanto è soddisfatto/a dei seguenti aspetti del reparto/ambulatorio:						
A1.	Segnaletica e raggiungibilità del reparto/ambulatorio					
A2.	Temperatura della stanza					
A3.	Pulizia della stanza					
A4.	Pulizia della biancheria					
A5.	Qualità dei pasti (solo per i degenti)					
A6.	Orario previsto per le visite dei parenti (solo per i degenti)					

Indichi quanto è soddisfatto/a dei tempi di attesa:						
B1.	Per gli esami diagnostici					
B2.	Per le visite/consulenze specialistiche					

Indichi quanto è soddisfatto/a del rapporto con i medici riguardo:						
C1.	Competenza					
C2.	Capacità di rapporto umano					
C3.	Rispetto della privacy					
C4.	Informazioni ricevute					

Indichi quanto è soddisfatto/a del rapporto con gli infermieri e gli altri operatori sanitari riguardo:						
D1.	Competenza					
D2.	Capacità di rapporto umano					
D3.	Rispetto della privacy					
D4.	Informazioni ricevute					

Indichi quanto è soddisfatto/a dell’assistenza riguardo:						
E1.	Facilità di accesso all’assistenza religiosa					
E2.	Capacità di rapporto umano e conforto dei religiosi					

Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto/a dell’assistenza ricevuta in reparto/ambulatorio?

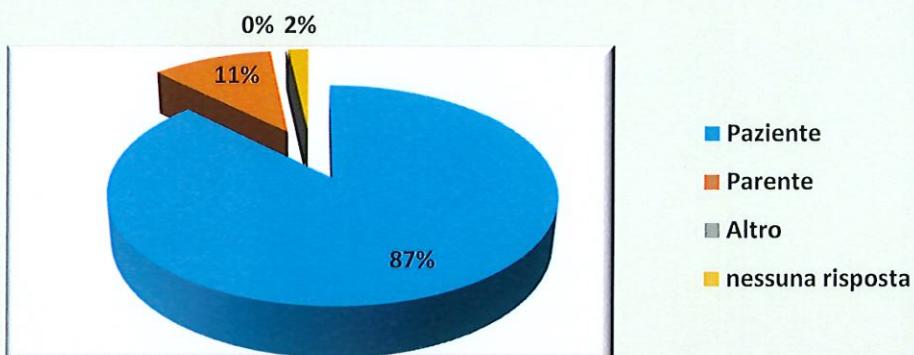
molto insoddisfatto insoddisfatto abbastanza soddisfatto soddisfatto molto soddisfatto

Note e commenti:

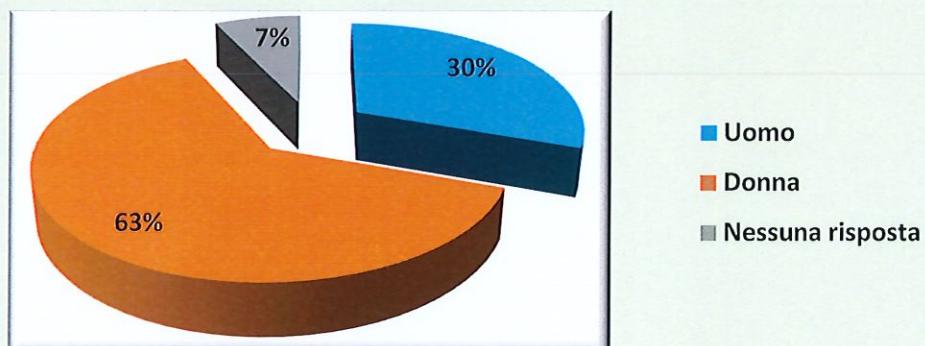
---

---

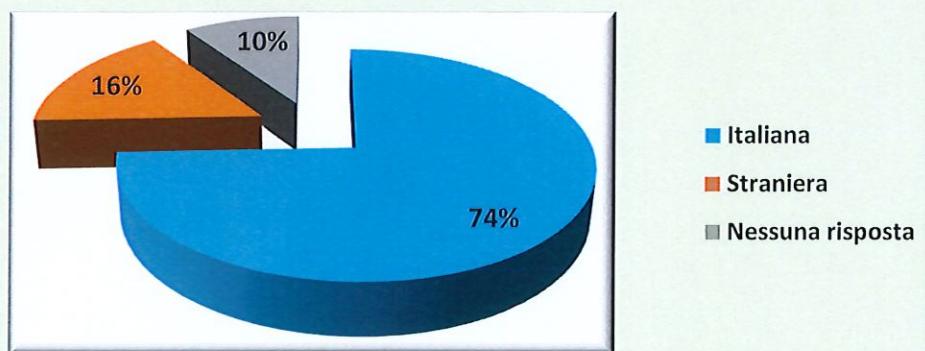
**Grafico 1. % figura compilante il questionario (n=168)**



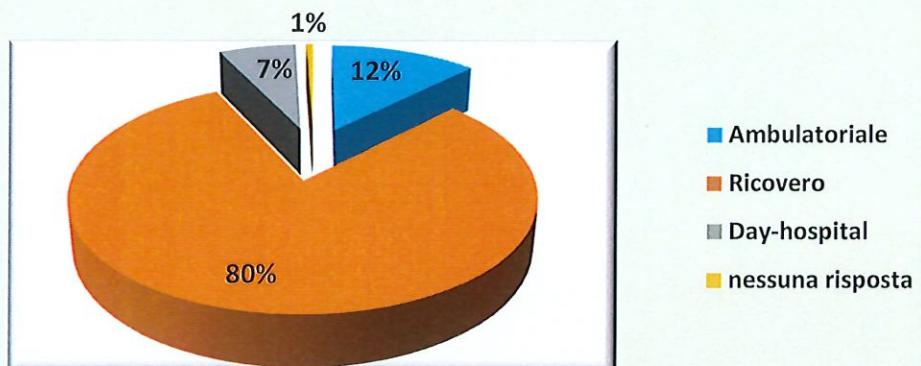
**Grafico 2. % Genere del campione (n=168)**



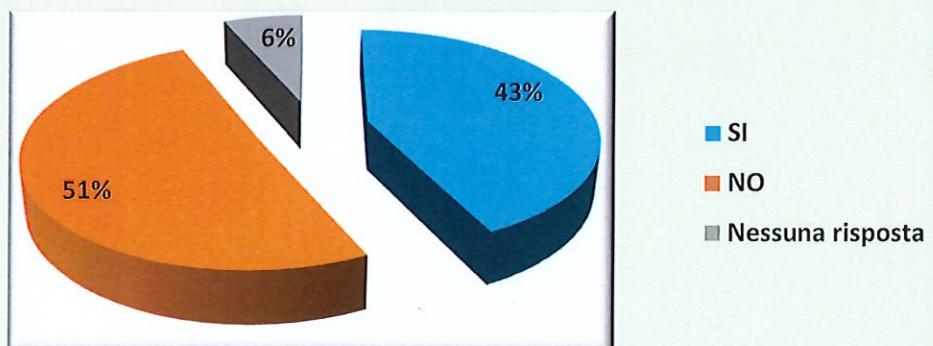
**Grafico 3. % nazionalità del campione (n=168)**



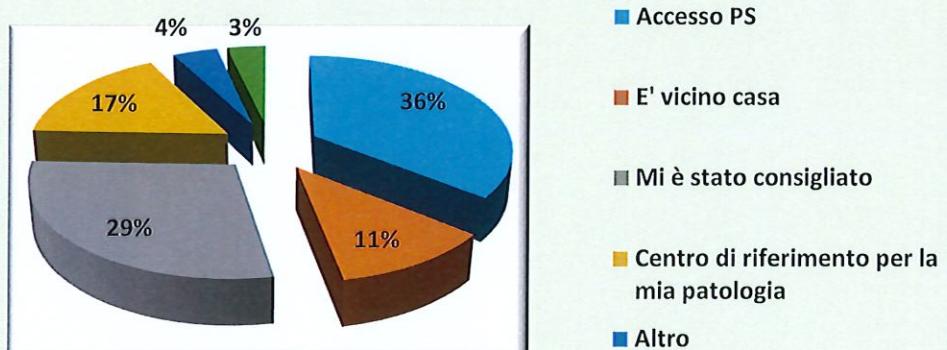
**Grafico 4. % del servizio usufruito dal campione (n=168)**



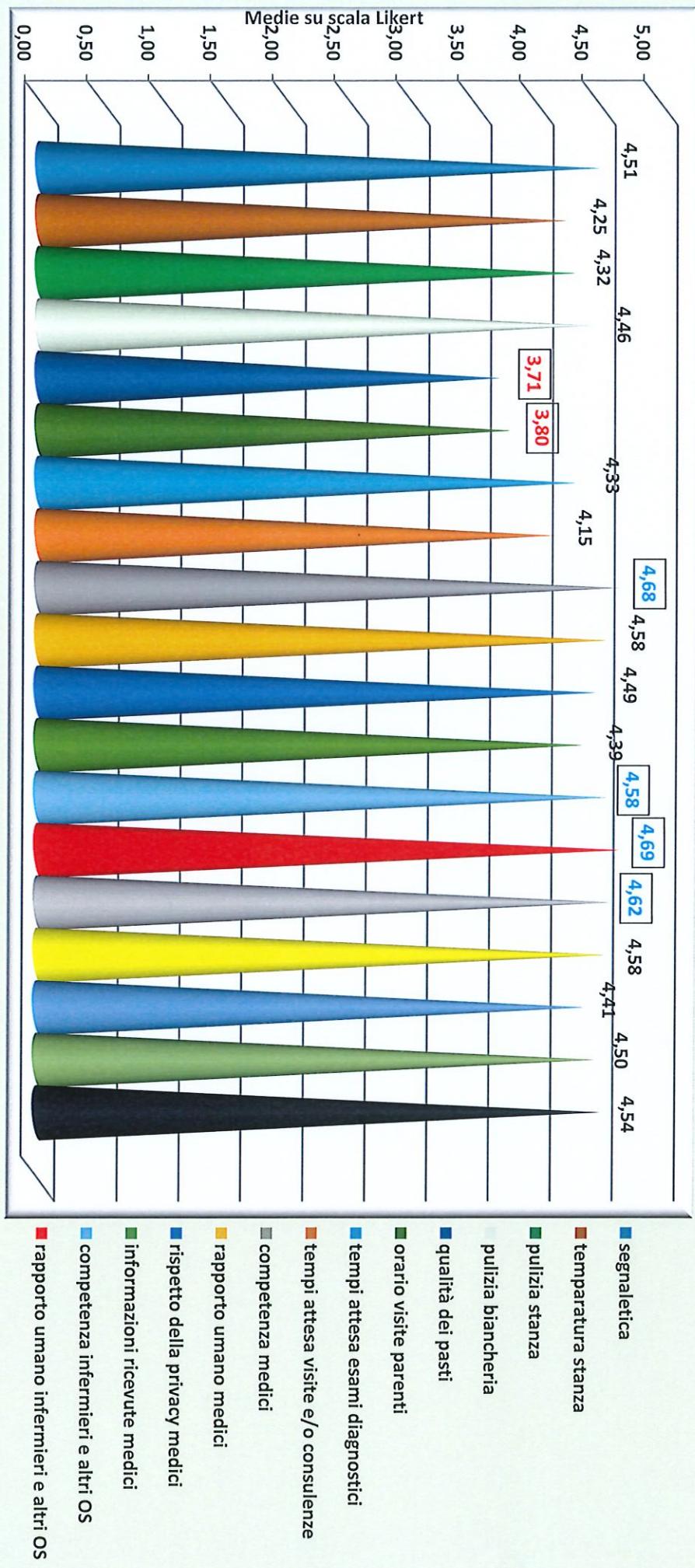
**Grafico 5. E' la prima volta che si rivolge a questa struttura? (n=168)**



**Grafico 6. % Motivo della scelta della struttura (n= 168)**



## Grafico 7. Medie Likert del gradimento dei servizi ospedalieri alla data del 13/03/2025



voci del questionario



**PROVINCIA RELIGIOSA DI SAN PIETRO  
ORDINE OSPEDALIERO DEI SAN GIOVANNI DI DIO  
FATEBENEFRATELLI**

**QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI OSPEDALIERI - OTTOBRE 2025**

Gent.ma Sig.ra – Gent.mo Sig.re,

Siamo interessati a conoscere la Sua opinione sulla sua esperienza presso il nostro Ospedale.

La compilazione del questionario **anonimo** contribuirà a migliorare i servizi che l’Ospedale offre.

Le chiediamo di rispondere alle domande esprimendo il suo grado di soddisfazione o insoddisfazione in relazione ai diversi aspetti.

In calce troverà uno spazio libero denominato “Note e Commenti” dove potrà riportare eventuali osservazioni e suggerimenti.

La ringraziamo per la collaborazione e per il tempo che ci sta dedicando.

DIREZIONE SANITARIA - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

**Compilato da:**  paziente  parente  altro

**Genere:**  M  F Età \_\_\_\_\_

**Nazionalità:**  Italiana  Straniera

**Il paziente ha usufruito di:**  visita o prestazione ambulatoriale  ricovero ordinario  ricovero Day-Hospital

**In quale Reparto/Ambulatorio/Servizio:** \_\_\_\_\_

**È la prima volta che si rivolge a questa Struttura?**  Sì  No

**Per quale motivo ha scelto questa Struttura Sanitaria?**

- Accesso da Pronto Soccorso  Mi è stata consigliata  
 È vicino a casa  È il centro di riferimento per la mia patologia  Altro (specificare) \_\_\_\_\_

Indichi quanto è soddisfatto/a dei seguenti aspetti del reparto/ambulatorio:						
A1.	Segnaletica e raggiungibilità del reparto/ambulatorio					
A2.	Temperatura della stanza					
A3.	Pulizia della stanza					
A4.	Pulizia della biancheria					
A5.	Qualità dei pasti (solo per i degenti)					
A6.	Orario previsto per le visite dei parenti (solo per i degenti)					

Indichi quanto è soddisfatto/a dei tempi di attesa:						
B1.	Per gli esami diagnostici					
B2.	Per le visite/consulenze specialistiche					

Indichi quanto è soddisfatto/a del rapporto con i medici riguardo:						
C1.	Competenza					
C2.	Capacità di rapporto umano					
C3.	Rispetto della privacy					
C4.	Informazioni ricevute					

Indichi quanto è soddisfatto/a del rapporto con gli infermieri e gli altri operatori sanitari riguardo:						
D1.	Competenza					
D2.	Capacità di rapporto umano					
D3.	Rispetto della privacy					
D4.	Informazioni ricevute					

Indichi quanto è soddisfatto/a dell’assistenza riguardo:						
E1.	Facilità di accesso all’assistenza religiosa					
E2.	Capacità di rapporto umano e conforto dei religiosi					

Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto/a dell’assistenza ricevuta in reparto/ambulatorio?

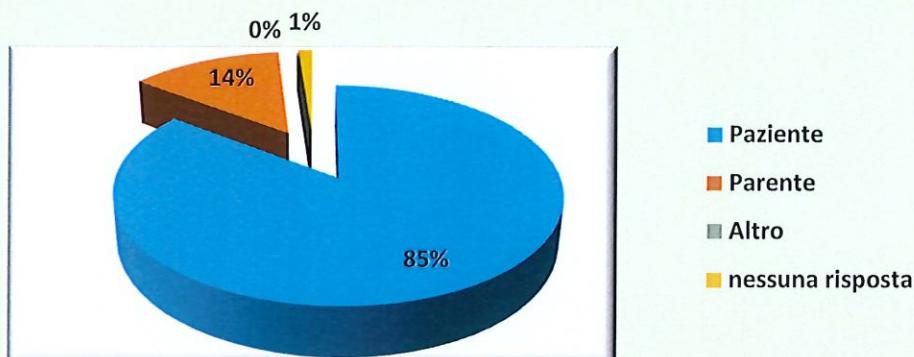
molto insoddisfatto insoddisfatto abbastanza soddisfatto soddisfatto molto soddisfatto

Note e commenti:

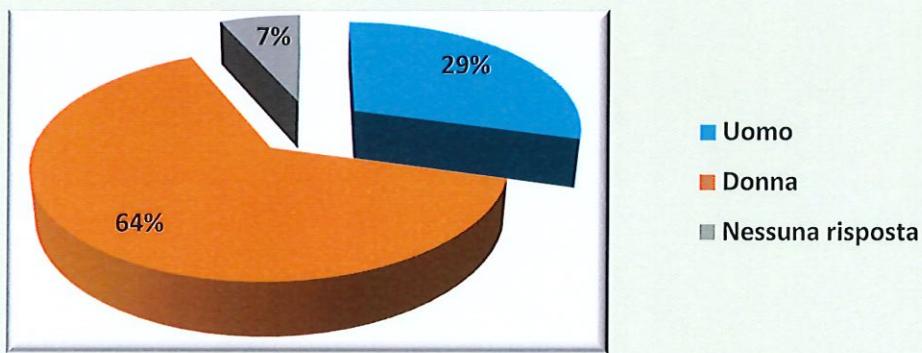
---

---

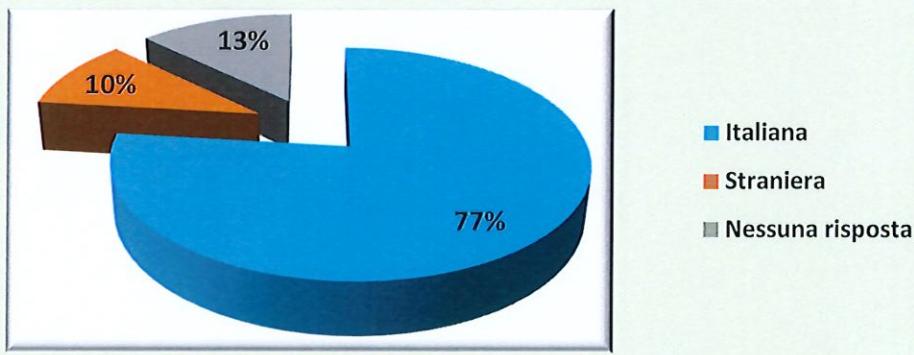
**Grafico 1. % figura compilante il questionario (n=164)**



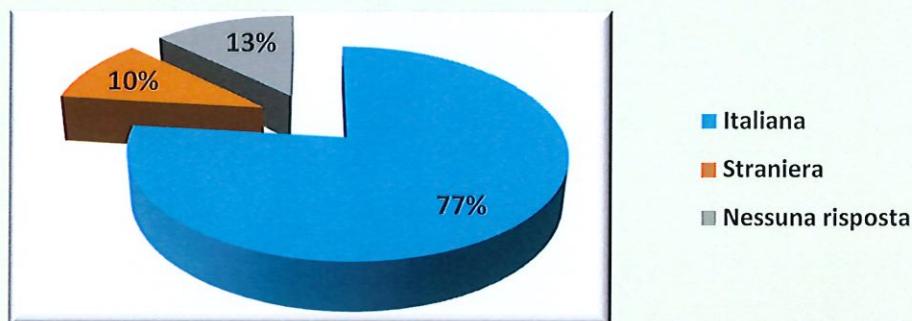
**Grafico 2. % Genere del campione (n=164)**



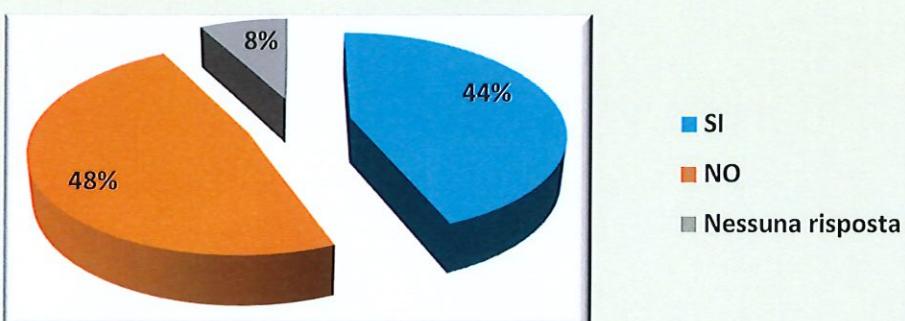
**Grafico 3. % nazionalità del campione (n=164)**



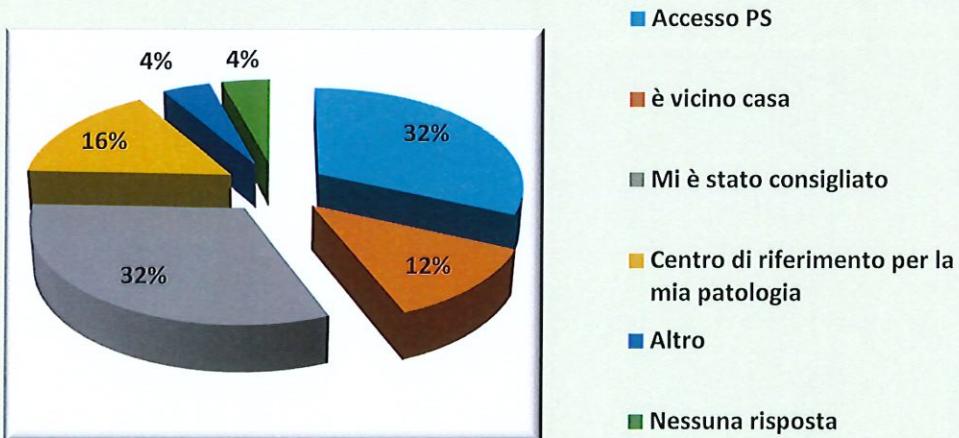
**Grafico 3. % nazionalità del campione  
(n=164)**



**Grafico 5. E' la prima volta che si rivolge a questa struttura? (n=164)**



**Grafico 6. % Motivo della scelta della struttura (n= 164)**



**Grafico 7. Medie Likert del gradimento dei servizi ospedalieri alla data del  
02/10/2025**

