



Casa di Cura Privata 'Di Lorenzo' spa

Sede legale • via V. Veneto, 37 - 67051 Avezzano (Aq)

Ingresso utenti • via G. Amendola, 22

tel • 0863.4281 fax • 0863.412446 email • info@dilorenzo.it www.dilorenzo.it

**ANALISI DEI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE
SOMMINISTRATI AI PAZIENTI
- ANNO 2025 -**

**Risultati della rilevazione della soddisfazione dei pazienti anno 2025
Casa di Cura Privata Di Lorenzo S.p.A.**

11 febbraio 2026

Sommario

1	PREMESSA.....	3
2	QUESTIONARIO E PARTECIPAZIONE.....	3
3	RISULTATI COMPLETI E COMPARATI CON INDAGINE ANNI PRECEDENTI	4
4	RILEVAZIONE DEI COMMENTI RELATIVI A CRITICHE/APPREZZAMENTI E SUGGERIMENTI.	6
5	RISULTATI QUESTIONARI AMBULATORIALI	7
6	ANALISI DEI RECLAMI.....	8
7	INTERAZIONI SUI SOCIAL	9
8	CONCLUSIONI	10

1 Premessa

Il presente documento costituisce la relazione finale relativa ai risultati di soddisfazione somministrati ai pazienti della Casa di Cura (customer satisfaction) nell'anno 2025 presso la Casa di Cura Privata Di Lorenzo S.p.A. e rivolto a tutti i pazienti ricoverati e che usufruiscono dei servizi ambulatoriali, disponibili alla collaborazione; tali dati sono stati confrontati con le annualità precedenti.

La presente relazione costituisce l'output informativo di supporto alla Direzione per una potenziale valutazione di strategie per il miglioramento dell'assistenza, dell'umanizzazione e per lo sviluppo della Politica della Qualità della struttura, oltre che come prezioso input esterno per eventuali analisi e/o rianalisi di rischi ed opportunità.

E' stata effettuata una rilevazione per ciascun trimestre sia per monitorare la numerosità dei dati raccolti, sia gli item che avevano manifestato le maggiori criticità nel precedente anno, che sono però sostanzialmente invariati.

Il numero di questionari rilevati grazie a i totem nei reparti/servizi, è stabilizzato e si possono considerare ragionevolmente affidabili i rilievi emersi. Anche la numerosità delle rilevazioni è sostanzialmente stabile.

Oltre ai risultati dei questionari, pur con i limiti evidenziati, è necessario esaminare i dati relativi a reclami o altri eventi, nonché ai riscontri sul sito, sulla pagina facebook e su google che possano dare significative indicazioni sulla qualità percepita dagli utenti e, anche in questo caso, su potenziali rischi/opportunità.

2 Questionario e partecipazione

Il questionario, che si riporta di seguito è composto da 8 items cui seguono 2 domande specifiche a risposta chiusa per il ricovero e 7 items per le prestazioni ambulatoriali, vi è inoltre uno spazio per eventuali critiche/apprezzamenti e per suggerimenti per migliorare il servizio.

I totem sono a disposizione dei pazienti nei due piani di degenza e presso i servizi ambulatoriali.

ARGOMENTO	ottimo	buono	sufficiente	scarso
Accoglienza/accettazione al momento del ricovero				
Comportamento del personale paramedico (infermieri/ausiliari)				
Comunicazione con i medici				
Rispetto della privacy				
Confort alberghiero/Servizi				
Igiene e pulizia degli ambienti				
Varietà/Qualità del vitto				

Perché ha scelto questa Casa di Cura privata? (barrare anche più di una risposta)

- Personale più gentile/più professionale
- Personale medico
- Migliore confort alberghiero

- Possibilità di ricevere visite durante tutta la giornata
- Posizione centrale della Casa di Cura in città
- Per essermi trovato già bene in precedenza
- Per essere stato consigliato
- Per caso
- Altro _____

Siete soddisfatti di avere scelto questa struttura?

SI

PARZIALMENTE

NO

Volete esprimere critiche o apprezzamenti Particolari? Ha suggerimenti per migliorare il servizio?

La risposta di partecipazione è lievemente cresciuta ed è del 15,3% rispetto all'anno precedente che era 14,7%, dei pazienti assistiti in regime di ricovero ordinario e Day Hospital/Day Surgery.

Il numero complessivo di questionari rilevati per l'attività di ricovero è simile a quella dell'anno precedente. Nei 381 questionari rilevati, 55 contengono commenti/suggerimenti quasi interamente validati.

3 Risultati completi e comparati con indagine anni precedenti

I risultati completi del sondaggio svolto nel 2025 sono visionabili negli allegati.

Il valore medio complessivo delle risposte è in lieve miglioramento rispetto all'annualità precedente e si attesta su un livello medio/alto (valori di ottimo/buono sempre superiori al 75% fino a valori superiori all'86%). Unico valore decisamente in diminuzione è quello riguardante la qualità del cibo, che non è però il core business dell'azienda, benchè meritevole di attenzione.

QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE SOMMINISTRATI A PAZIENTI ANNO 2023-2024-2025

Descrizione domanda	Giudizio	2023		2024		DIFF. % 24-23	2025		DIFF. % 25-24
		TOT.	%	TOT.	%		TOT.	%	
Accoglienza/accettazione al momento del ricovero	ottimo	200	56,8	222	62,4	5,5	228	59,8	-2,52
	buono	90	25,6	82	23,0	-2,5	95	24,9	1,90
	sufficiente	30	8,5	20	5,6	-2,9	29	7,6	1,99
	scarso	32	9,1	32	9,0	-0,1	29	7,6	-1,38
Comportamento del personale paramedico (infermieri/ausiliari)	ottimo	218	61,9	241	67,7	5,8	257	67,5	-0,24
	buono	84	23,9	66	18,5	-5,3	78	20,5	1,93
	sufficiente	20	5,7	18	5,1	-0,6	19	5,0	-0,07
	scarso	30	8,5	31	8,7	0,2	27	7,1	-1,62
Comunicazione con i medici	ottimo	193	54,8	216	60,7	5,8	221	58,0	-2,67
	buono	83	23,6	79	22,2	-1,4	96	25,2	3,01
	sufficiente	38	10,8	26	7,3	-3,5	36	9,4	2,15

	scarso	36	10,2	35	9,8	-0,4	28	7,3	-2,48
Rispetto della privacy	ottimo	205	58,2	227	63,8	5,5	235	61,7	-2,08
	buono	95	27,0	79	22,2	-4,8	97	25,5	3,27
	sufficiente	25	7,1	20	5,6	-1,5	27	7,1	1,47
	scarso	27	7,7	30	8,4	0,8	22	5,8	-2,65
Confort alberghiero/Servizi	ottimo	153	43,5	163	45,8	2,3	174	45,7	-0,12
	buono	108	30,7	109	30,6	-0,1	119	31,2	0,62
	sufficiente	47	13,4	40	11,2	-2,1	41	10,8	-0,47
	scarso	44	12,5	44	12,4	-0,1	47	12,3	-0,02
Igiene e pulizia degli ambienti	ottimo	173	49,1	194	54,5	5,3	200	52,5	-2,00
	buono	95	27,0	86	24,2	-2,8	98	25,7	1,56
	sufficiente	37	10,5	39	11,0	0,4	42	11,0	0,07
	scarso	47	13,4	37	10,4	-3,0	41	10,8	0,37
Varietà/qualità del vitto	ottimo	144	40,9	158	44,4	3,5	137	36,0	-8,42
	buono	109	31,0	93	26,1	-4,8	128	33,6	7,47
	sufficiente	67	19,0	65	18,3	-0,8	73	19,2	0,90
	scarso	32	9,1	40	11,2	2,1	43	11,3	0,05
Perché ha scelto la Casa di Cura privata?	Personale più gentile/più professionale	72	20,5	81	22,8	2,3	81	21,3	-1,49
	Personale medico qualificato	120	34,1	135	37,9	3,8	137	36,0	-1,96
	Miglior confort alberghiero	26	7,4	19	5,3	-2,0	16	4,2	-1,14
	Possibilità di ricevere visite durante l'intera giornata	20	5,7	17	4,8	-0,9	27	7,1	2,31
	Posizione centrale della Casa di Cura in città	22	6,3	22	6,2	-0,1	18	4,7	-1,46
	Per essermi trovato già bene in precedenza	59	16,8	41	11,5	-5,2	64	16,8	5,28
	per essere stato consigliato	85	24,1	97	27,2	3,1	94	24,7	-2,58
	Per caso	40	11,4	40	11,2	-0,1	39	10,2	-1,00

	Altro	12	3,4	17	4,8	1,4	25	6,6	1,79
Siete soddisfatti di aver scelto questa struttura?	si	276	78,4	275	77,2	-1,2	309	81,1	3,86
	parzialmente	50	14,2	55	15,4	1,2	52	13,6	-1,80
	no	26	7,4	26	7,3	-0,1	20	5,2	-2,05

Interessante la valorizzazione del **Net promoter Score** (per valutare la fedeltà nella relazione impresa-cliente) che misura la proporzione di promotori rispetto ai detrattori e che ha seguito la seguente evoluzione, rimanendo sostanzialmente stabile rispetto alla precedente annualità:

NPS 2021 = 42

NPS 2022 = 37

NPS 2023 = 43

NPS 2024 = 50

NPS 2025 = 49

4 Rilevazione dei commenti relativi a critiche/apprezzamenti e suggerimenti.

Si riportano, di seguito, i risultati sintetici dell'indagine 2024, confrontati con quelli degli anni precedenti; relativamente ai commenti che i pazienti possono inserire liberamente.

SUGGERIMENTI RICOVERI 2025

COMMENTO	2025		2024		2023	
	N°	%	N°	%	N°	%
VITTO	10	29,4	7	25,9	1	2,8
STRUTTURA E CONFORT/CONDIZIONAMENTO	5	14,7	6	22,2	3	8,3
ATTEGGIAMENTO E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE-CARENZE PERSONALE	3	8,8	4	14,8	8	22,2
ATTESA	2	5,9	4	14,8	4	11,1
PULIZIA	5	14,7	2	7,4	11	30,6
ORARIO DI VISITA	2	5,9	2	7,4	3	8,3
MEDICI	3	8,8	1	3,7	1	2,8
VARIE (segnaletica, migliorare)	4	11,8	1	3,7	5	13,9
TOTALE CRITICHE	34	59,6	27	52,9	36	70,6
TOTALE COMPLIMENTI	23	40,4	24	47,1	15	29,4
TOTALE COMMENTI	57		51		51	

Permane la criticità sul vitto, ma migliora la valutazione sul personale e le attese. Permangono criticità relative alla pulizia e emerge invece una maggiore critica nei confronti dei medici, da valutare attentamente.

5 Risultati questionari ambulatoriali

Nel 2025 le rilevazioni sono lievemente diminuite poiché sono state 573 rispetto alle 732 del precedente anno, ed hanno generato 89 commenti/suggerimenti validati. L'adesione sul totale dei questionari compilati è così distribuita: 75,6% visite ambulatoriali; 14% prestazioni diagnostiche; 7% laboratorio analisi; 3,5% fisiokinesiterapia.

I dati sono stati percentualmente comparati con le precedenti annualità.

AMBULATORI QUESTIONARI 2023-2024-2025

	Risposta	2023	2024	DIFF. % 24-23	2024	DIFF. % 25-24
Come giudica la segnalazione?	Adeguate	69,00%	65,70%	-3,30%	70,30%	4,60%
	Poco adeguata	16,00%	18,20%	2,20%	16,10%	-2,10%
	Non adeguata	14,60%	16,10%	1,50%	13,10%	-3,00%
Come giudica la sala d'attesa?	Molto accogliente	28,80%	28,40%	-0,40%	28,10%	-0,30%
	Accogliente	48,80%	48,30%	-0,50%	51,00%	2,70%
	Poco accogliente	22,30%	23,30%	1,00%	20,20%	-3,10%
Come considera il tempo medio di attesa per la prestazione?	Breve	18,90%	19,30%	0,40%	18,30%	-1,00%
	Accettabile	43,40%	44,10%	0,70%	43,80%	-0,30%
	Lungo	37,50%	36,60%	-0,90%	37,70%	1,10%
Come giudica il disbrigo delle pratiche amministrative, registrazione e pagamento ticket?	Efficiente	36,50%	34,50%	-2,00%	38,20%	3,70%
	Semplice	38,70%	41,60%	2,90%	39,80%	-1,80%
	Poco pratico	24,90%	23,90%	-1,00%	21,50%	-2,40%
Come giudica le informazioni in merito agli esami da effettuare fornite dal Personale?	Buone	42,50%	44,60%	2,10%	45,40%	0,80%
	Sufficienti	37,50%	37,30%	-0,20%	40,10%	2,80%
	Insufficienti	19,80%	18,10%	-1,70%	14,30%	-3,80%
Ritiene che le attività di accettazione, effettuazione analisi e ritiro della risposta rispettino il diritto alla privacy?	Sì, perfettamente	66,70%	62,30%	-4,40%	68,40%	6,10%
	Parzialmente	17,80%	23,20%	5,40%	19,90%	-3,30%
	No	15,10%	14,50%	-0,60%	11,50%	-3,00%
Come valuta la pulizia dei locali?	Accurata	50,10%	48,60%	-1,50%	50,40%	1,80%
	Normale	38,20%	36,90%	-1,30%	37,70%	0,80%
	Carente	11,50%	14,50%	3,00%	11,30%	-3,20%
Come giudica il Personale della struttura?	Molto professionale	27,70%	27,50%	-0,20%	29,10%	1,60%
	Professionale	40,90%	42,60%	1,70%	39,80%	-2,80%
	Da migliorare	19,60%	18,10%	-1,50%	20,20%	2,10%
	Poco professionale e sgarbato	11,40%	11,80%	0,40%	10,80%	-1,00%

I valori di soddisfazione sono lievemente migliorati dopo una fase iniziale di condivisione con il CUP ASL che aveva generato un discreto malcontento, rimane critico l'aspetto del ritardo dei medici nell'effettuazione delle visite mentre è migliorata la valutazione della pulizia dei locali (affidati a ditta esterna da monitorare).

I commenti spontanei suggeriscono e rafforzano le indicazioni sulle aree di intervento per le azioni di miglioramento.

Infatti la valorizzazione del **Net promoter Score** è decisamente inferiore a quella dei ricoveri ed ha seguito la seguente evoluzione, in calo:

NPS 2021 = 23

NPS 2022 = 29

NPS 2023 = 26

NPS 2024 = 23

NPS 2025 = 20

e richiede quindi importanti interventi su quanto evidenziato nei commenti che si riportano di seguito mostrando come gli interventi per il miglioramento del confort delle attese e dell'accettazione siano state efficaci, mentre la scarsa puntualità dei medici ed il loro atteggiamento permane critico.

SUGGERIMENTI AMBULATORIO 2025

	2025		2024		2023	
COMMENTO						
ATTESE E RITARDI PER LE VISITE (MEDICI)	36	46,8	33	30,6	19	25,7
STRUTTURA E CONFORT (AREAIONE, SEGNALETICA, ECC)	13	16,9	19	17,6	26	35,1
ATTEGGIAMENTO E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE (medici e acc)	14	18,2	18	16,7	7	9,5
ATTESE IN ACCETTAZIONE	5	6,5	16	14,8	6	8,1
TUTTO DA MIGLIORARE E PIU' SERVIZI (Parcheggi e sale attesa)	8	10,4	11	10,2	11	14,9
PULIZIA (BAGNI E SANIFICAZIONI)	1	1,3	8	7,4	5	6,8
FACILITARE LE PRENOTAZIONI	0	0,0	3	2,8		
TOTALE CRITICHE	77	86,5	108	85,7	74	84,1
TOTALE COMPLIMENTI	12	13,5	18	14,3	14	15,9
TOTALE COMMENTI	89		126		88	

6 Analisi dei reclami

Si allega di seguito un quadro riassuntivo dei reclami presentati dagli assistiti nell'anno 2025 e relativa comparazione con gli anni precedenti:

RECLAMI 2025			
RECLAMI (MODULI E SOCIAL)	2025	2024	2023
RICOVERI, ESAMI E VISITE RINVIATI/NON ESEGUITI/RITARDO REFERTI/MANCATA EROGAZIONE	4	6	3
FILA IN ACCETTAZIONE AMB/LAB-PERSONALE ACC/DIFFICOLTA' PRENOTAZIONE	4	5	9
ASSISTENZA DEL PERSONALE SANITARIO MEDICI	7	3	8
REFERTI ON LINE/RISPOSTA CENTRALINO	1	1	6
GESTIONE PRESTAZIONI PRIVATE/LISTE D'ATTESA	1	1	
MEDICI (PUNTUALITA', mancate informazioni, ecc)	1	1	1
PREOSPEDALIZZAZIONE	2	0	0
COSTO PRIME CLASSI/CAMERE	0	2	2
VITTO	1	0	0
ORGANIZZAZIONE E ACCESSI STRUTTURA/PRIVACY (scambio referti)/FURTO+1 stella	3	6	2
TOTALE RECLAMI*	24	25	31
COMPLIMENTI + SOCIAL + 4/5 STELLE	23	17	24

Anche in questo caso i reclami costituiscono uno spunto prioritario per le aree di intervento di miglioramento.

La maggior parte non sono più rilevati attraverso la modulistica, bensì attraverso i social (messenger, google, facebook) che sono importantissimi veicoli di comunicazione con l'utenza. Ad ogni commento o reclamo, sia positivo che negativo, è stato fornito puntuale riscontro e l'interazione tramite social è continuativamente gestita. Si registra un miglioramento o una sostanziale stabilità nelle varie aree, ma permane e peggiora un discreto malcontento nei confronti della scarsa puntualità dei medici.

I complimenti, soprattutto tramite social riguardano prevalentemente l'assistenza in regime di ricovero, mentre i reclami sono prevalentemente relativi alle prestazioni ambulatoriali.

7 Interazioni sui social

Le interazioni sui social sono un importante veicolo informativo per l'utenza e, dopo un'iniziale crescita, possono considerarsi stabili.

Nel 2025, hanno ottenuto riscontro il 100% dei pazienti che hanno fatto richiesta. Il rendimento su google e facebook viene costantemente monitorato e si è stabilizzato, con ottimi risultati, come da schema seguente. Purtroppo la messaggistica è stata fortemente ridotta, ma è anche segno del minor disagio dei pazienti di accesso al centralino ed ai servizi per via telefonica.

6 MESI

2023 2024 2025

INTERAZIONI	20950	48030	44838
CHIAMATE	12076	27113	24087
INDICAZIONI	5652	12961	12795
CLICK SUL SITO	3076	7789	7956
RECENSIONI	24	26	28

5 STELLE	15	14	15
4 STELLE	1	3	4
3 STELLE		1	2
2 STELLE	1		
1 STELLA	10	8	7
VALORE MEDIO	3,6		

MESSAGGI	146	208	sosp
----------	-----	-----	------

8 Conclusioni

Rispetto ai programmi di miglioramento definiti per il corrente anno, riteniamo raggiunti buona parte dei risultati poiché si sono fortemente ridotte le lamentele relative alle attese in accettazione e al mancato accesso alle agende di prenotazione. Per quanto concerne i ricoveri è necessario proseguire il monitoraggio dell'outsourcing soprattutto per i pasti. Il numero di rilevazioni non è cresciuto come sperato e le lamentele sul ritardo dei medici sono cresciute, pertanto si ritiene necessario:

- Mettere in atto un sistema di monitoraggio continuo sulla **puntualità dei medici**
- Verificare le ragioni per le quali il **gradimento verso i medici** sia in riduzione
- Monitorare il **vitto** ed il relativo gradimento
- Prestare particolare attenzione alla corretta **effettuazione delle pulizie** soprattutto del personale interno in area ricoveri.