

Rapporto sulla Qualità Percepita nelle strutture ospedaliere della Regione Lazio Aprile 2025

Premessa

Con il presente studio sono stati analizzati i livelli di **qualità percepita** relativamente alle prestazioni erogate dagli ospedali pubblici, privati accreditati e non della **Regione Lazio**. L'analisi si basa sulle recensioni rilasciate dai pazienti sul web su Google My Business. I dati riguardano 141 strutture di ricovero che costituiscono l'offerta della Regione Lazio. L'analisi è stata effettuata a livello regionale piuttosto che nazionale, in quanto si ritiene che la qualità, in particolare quella percepita, debba essere contestualizzata al territorio di riferimento. È importante sottolineare che i risultati che emergono sono basati su un giudizio soggettivo degli utenti e, come tali, sono influenzati dalle specifiche condizioni cliniche del paziente, dal livello delle sue attese e dal livello socio-culturale dello stesso. La qualità percepita, quindi, potrebbe anche risultare divergente rispetto alla qualità erogata nel suo complesso e/o con riferimento ad una delle sue componenti (ad esempio quella clinica/sanitaria).

La finalità del presente rapporto non è di stilare classifiche, bensì sensibilizzare tutti gli operatori verso il miglioramento della qualità erogata e percepita.

Nota Introduttiva

La qualità è un concetto molto ampio e multidimensionale; a maggior ragione quando è riferita alle performance di un'organizzazione sanitaria che fornisce servizi finalizzati alla tutela della salute delle persone. La misurazione di quest'ultima può avvenire su un duplice fronte; in particolare:

- **Qualità erogata:** viene misurata tramite appositi indicatori gestionali, clinici e di processo che riguardano: Efficacia, Efficienza, Appropriatezza, Sicurezza;
- **Qualità percepita:** viene misurata attraverso indagini di soddisfazione, questionari, interviste, focus group, recensioni sul web, sistemi di raccolta di reclami e suggerimenti.

Nota Introduttiva (2)

A quali fattori è legata **la qualità percepita** ? Di seguito i principali:

- **Accessibilità dei servizi:** facilità di contatto con l'organizzazione, facilità della prenotazione, tempi di attesa, distribuzione geografica delle strutture sanitarie;
- **Relazione medico-paziente:** qualità della comunicazione, empatia, tempo dedicato, coinvolgimento nelle decisioni terapeutiche;
- **Disponibilità e cortesia del personale infermieristico;**
- **Comfort e pulizia degli ambienti;**
- **Continuità delle cure e dell'assistenza:** coordinamento tra i diversi professionisti ed i servizi;
- **Informazioni ricevute:** chiarezza, completezza e comprensibilità;
- **Umanizzazione delle cure:** rispetto della dignità, della privacy e delle preferenze personali.

Termini e Definizioni

- **Web Reputation:** è uno dei modi di misurare **la qualità percepita**. Nel presente rapporto sono riportate le analisi sulle valutazioni rilasciate dagli utenti su Google My Business;
- **Recensioni:** sono i commenti e le valutazioni rilasciate dai pazienti su Google My Business; Quest'ultime possono variare da 1 (pessimo) a 5 (ottimo);
- **Media Punteggio nazionale:** esprime la valutazione media del settore ospedaliero a livello nazionale;
- **Media Punteggio regionale:** esprime la valutazione media delle strutture ospedaliere regionali;
- **Media Punteggio provinciale:** esprime la valutazione media delle strutture ospedaliere di una provincia.

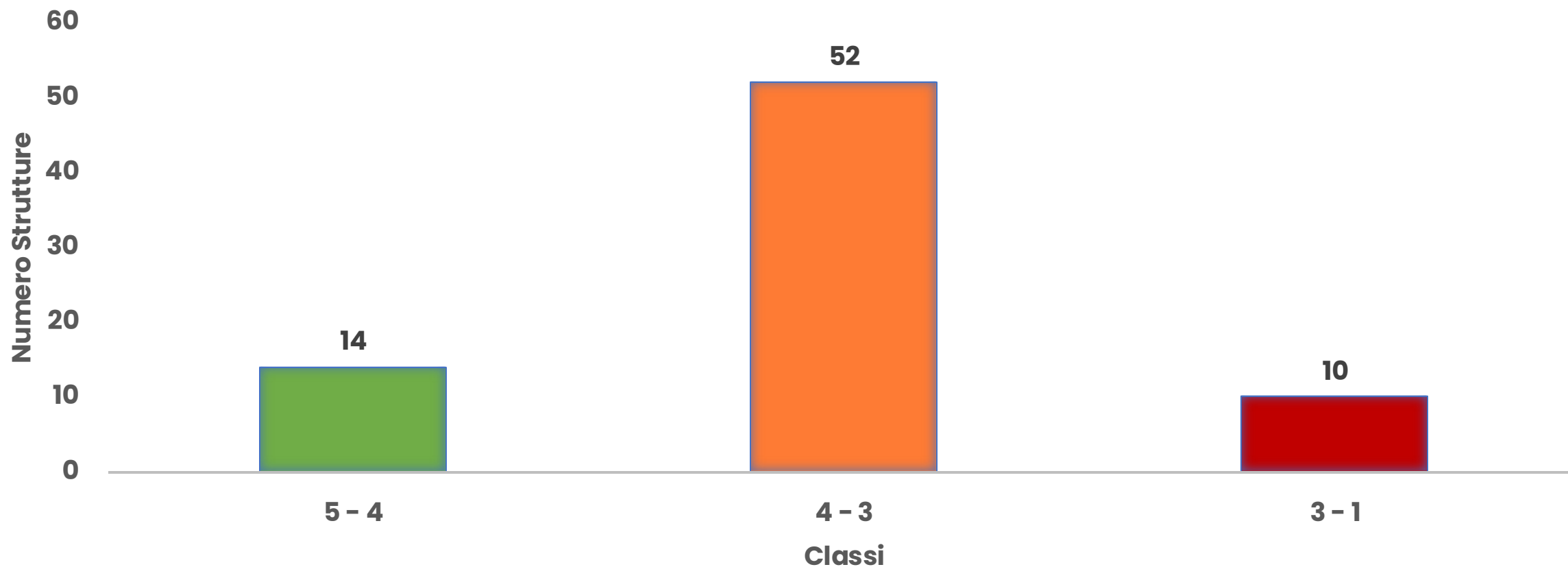
Sintesi delle risultanze: Regione Lazio

- **Il totale delle recensioni web risulta pari a 51.021 (al 31/03/2025); Nell'ultimo anno si rileva un incremento del 9%;**
- **La media del settore ospedaliero in Regione Lazio è pari a 3.55 contro i 3.90 della media nazionale;**
- **Nr. 68 strutture hanno valutazioni sopra la media regionale; 72 sotto la media; una struttura non presenta valutazioni;**
- **Le strutture che presentano più di 200 recensioni (soglia di rappresentatività) sono 76: 14 registrano una valutazione da 4 a 5; 52 da 3 a 4, 10 da 1 a 3.**

Sintesi delle risultanze: Regione Lazio (2)

- Il 66% delle recensioni rilasciate esprime una valutazione positiva (giudizio 4 - 5), il 34% negativo (giudizio 1-2-3);
- La Provincia di Roma presenta la migliore valutazione media (3.70) rispetto alle altre provincie; Il risultato è condizionato dalla concentrazione delle strutture ospedaliere nella suddetta area (116 su 141 sono localizzate sul comprensorio romano);
- Si rileva una correlazione lineare positiva tra nr di recensioni e valutazioni (al crescere dell'una aumentano le altre).

Distribuzione per classi



Nota: sono ripartite in classi le strutture che presentano un numero maggiore di 199 recensioni. Soglia, quest'ultima, che è stata fissata come limite inferiore per assicurare significatività alle valutazioni.

Elaborazioni Innogea/Sei Soddisfatto su fonte dati Google al 31/03/2025

Dispersione Regionale – Lazio

Grafico 1: Strutture ospedaliere con valutazione sopra la media regionale. (Media regionale: 3,55)

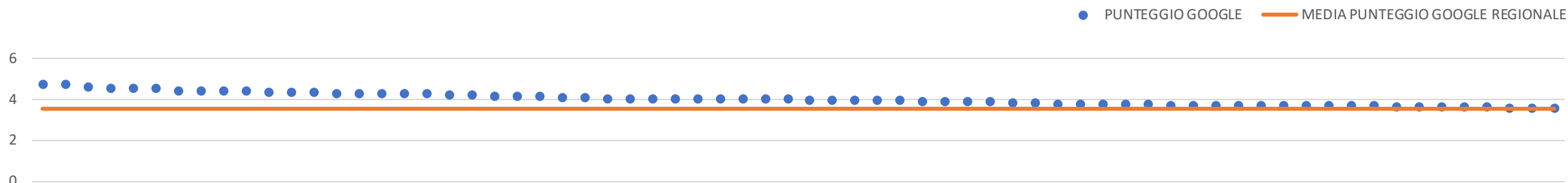


Grafico 2: Strutture ospedaliere con valutazione sotto la media regionale. (Media regionale: 3,55)

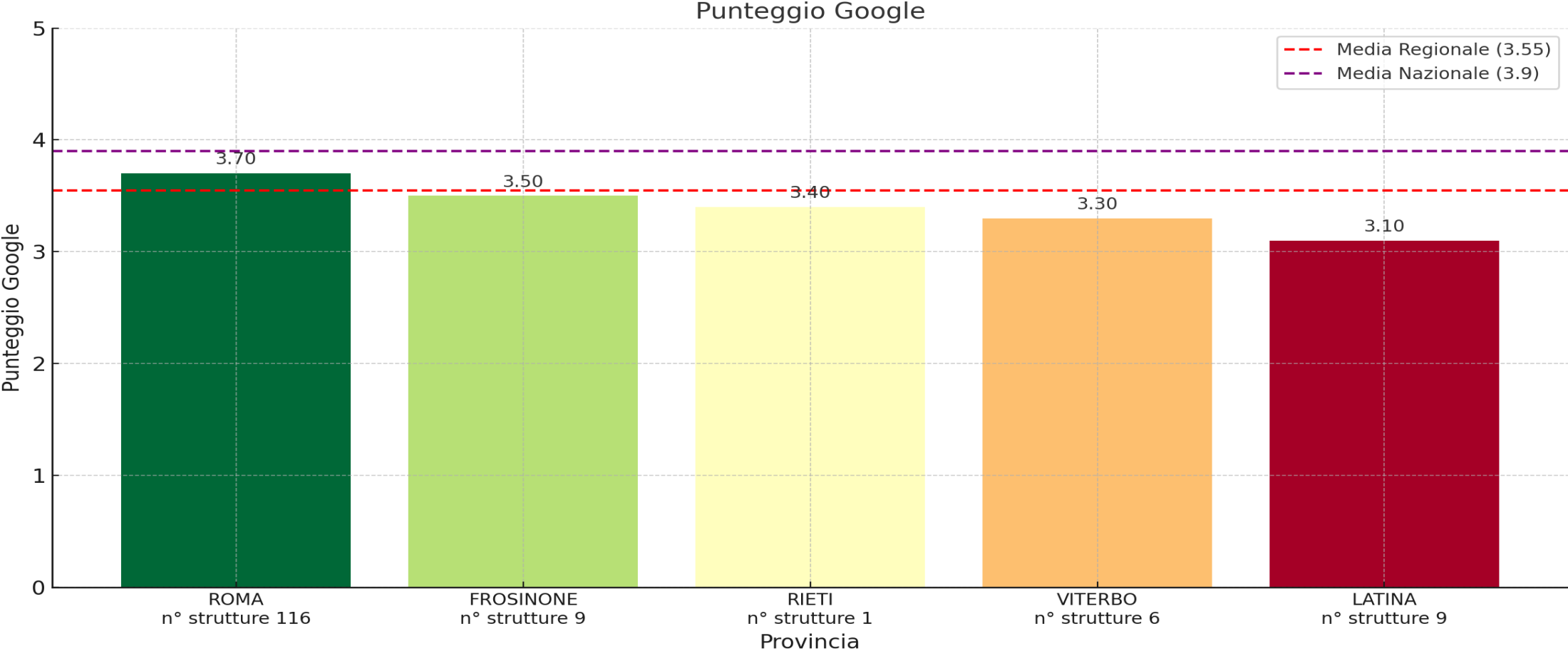


Elaborazioni Innogea/Sei Soddisfatto su fonte dati Google al 31/03/2025

Nota: ogni punto rappresenta una struttura ospedaliera.

Confronto tra le Province – Lazio

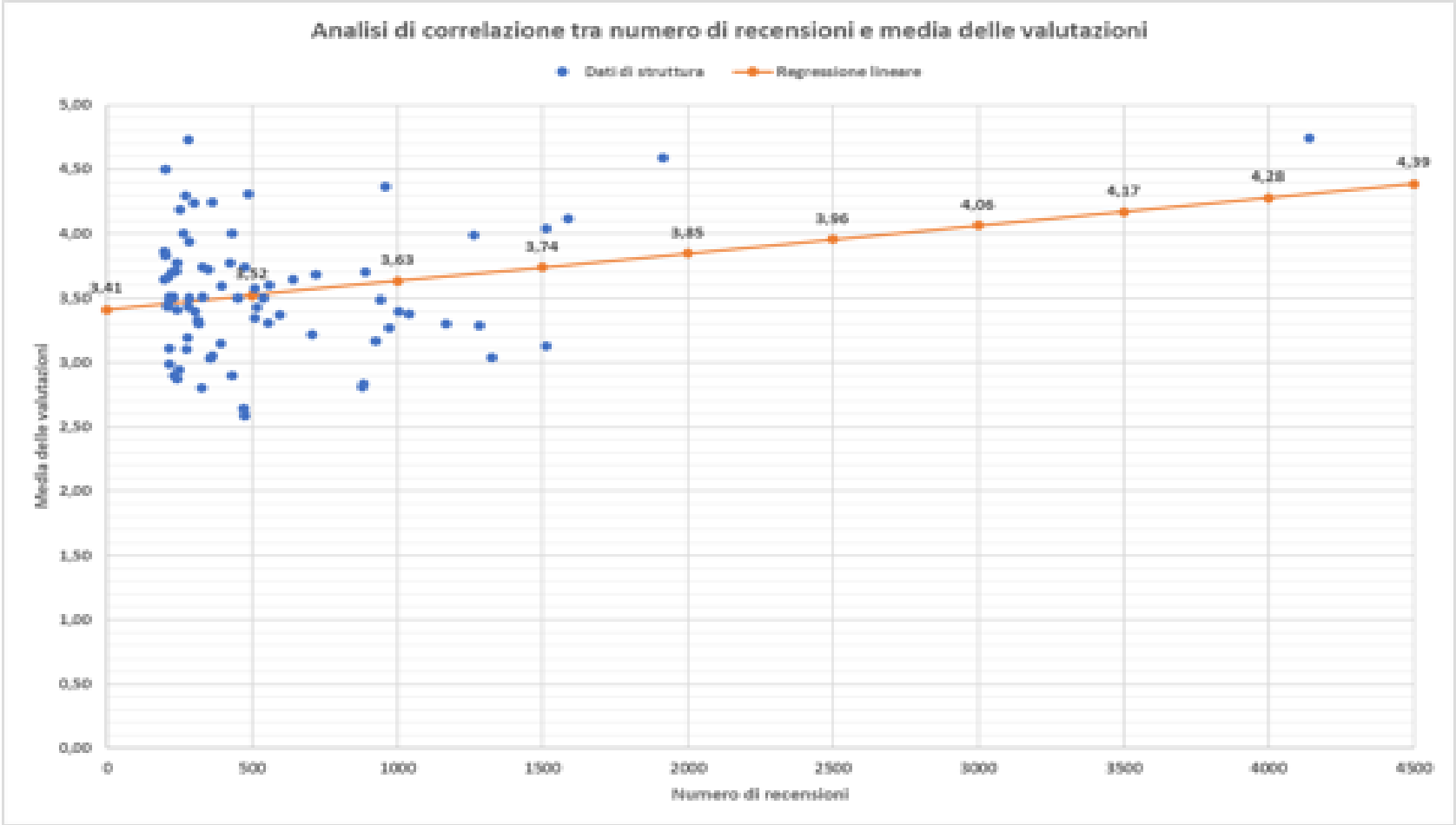
Grafico 3: Confronto tra Province (Regione Lazio)



Elaborazioni Innogea/Sei Soddisfatto su fonte dati Google al 31/03/2025

Correlazione Recensioni/Valutazioni – Regione Lazio

Grafico 4: Correlazione Recensioni/Valutazioni Strutture Ospedaliere (Regione Lazio)



Elaborazioni Innogea/Sei Soddisfatto su fonte dati Google al 31/03/2025

Keywords

Tabella 5: Le prime cinque parole chiave per numero di recensioni strutture ospedaliere (Regione Lazio)

Parola Chiave	Nr. Recensioni	Nr Recensioni Negative	% Recensioni Negative
Personale	9.776	2.630	27%
Struttura	6.313	2.115	34%
Reparto	4.795	1.446	30%
Ospedale	4.728	2.399	51%
Professionalità	4.652	517	11%

Elaborazioni Innogea/Sei Soddisfatto su fonte dati Google al 31/03/2025

5 Consigli per il miglioramento della web reputation delle strutture ospedaliere

- Creare l'account Google my Business della propria struttura;
- Gestire Google My Business rispondendo alle recensioni dei propri assistiti (pazienti/caregiver), soprattutto quelle con giudizi negativi;
- Incentivare in maniera proattiva il rilascio delle recensioni dei propri pazienti ;
- Creare un funnel che dalla customer satisfaction porti alla web reputation
- Migliorare l'empowerment dei pazienti.

Conclusioni

Riteniamo che migliorare la qualità percepita, e quindi misurarla-confrontarla con quella dei best performer, non sia solo una questione che attiene alla mera soddisfazione dei pazienti verso cui tutte le strutture sono già impegnate.

Tendere al miglioramento, anche a quello della qualità percepita, potrebbe avere importanti risvolti, infatti, anche da un punto di vista clinico: pazienti che percepiscono positivamente l'esperienza sanitaria vissuta, di norma presentano una maggiore aderenza alle terapie e quindi migliori esiti clinici.

Ringraziamo tutto il team di Innogea e il partner Sei Soddisfatto per l'importante contributo fornitoci.

Per maggiori informazioni potete inviare una mail a info@innogea.com.