

Rapporto sulla Qualità Percepita nelle strutture ospedaliere della Regione Lazio

Analisi Strutture ospedaliere per Acuti

Pubbliche, Private SSN, Private non Accreditate

Settembre 2026

Ultimo aggiornamento: 01 Ottobre 2026

Elaborazioni Innogea/SeiSoddisfatto su fonte dati Google al 02/09/2026

Premessa

Qualità Percepita nelle Strutture Ospedaliere

Con il presente studio sono stati analizzati i **livelli di qualità percepita** relativamente alle prestazioni erogate dagli ospedali pubblici, privati accreditati con il SSN e privati non accreditati della Regione Lazio. L'analisi si basa sulle recensioni rilasciate dai pazienti sul web con particolare riferimento a Google My Business. I dati riguardano **102 strutture di ricovero per acuti della Regione Lazio** (pubbliche, private SSN, private non accreditate). Ranking e analisi di sintesi di seguito riportate si riferiscono a **73 strutture con più di 199 recensioni**. 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 a una delle sue componenti (ad esempio quella clinica/sanitaria).

Nota Introduttiva

Qualità erogata e qualità percepita

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)

I fattori della qualità percepita

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.
- **Personale infermieristico:** disponibilità e cortesia del personale.
- **Comfort degli ambienti:** pulizia e comfort degli spazi.
- **Continuità delle cure e dell'assistenza:** coordinamento tra i diversi professionisti e i servizi.
- **Informazioni ricevute:** chiarezza, completezza e comprensibilità.
- **Umanizzazione delle cure:** rispetto della dignità, della privacy e delle preferenze personali.

Termini e Definizioni

Metodologia e glossario

- **Web Reputation:** è uno dei modi di misurare la **qualità percepita**. Nel presente rapporto 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; possono variare da 1 (pessimo) a 5 (ottimo).
- **Ranking:** è la classifica basata sulla valutazione media espressa da tutti coloro che hanno rilasciato una recensione nel corso del tempo.
- **Soglia di Recensioni:** è il numero minimo di recensioni che consentono a una struttura di entrare nel ranking. Per la presente analisi sono state ammesse al ranking le strutture con più di 199 recensioni (valore soglia), in continuità con il Report di Aprile 2025.
- **Media Punteggio Regionale:** esprime la valutazione media delle strutture ospedaliere regionali espressa dagli utenti.

Sintesi delle Risultanze

Regione Lazio – Strutture ospedaliere per Acuti

- 1 Il totale delle recensioni web relative alle 102 strutture ospedaliere per acuti risulta pari a 57.881 (al 02/09/2026), di cui 54.584 relative alle 73 strutture sopra la soglia.
- 2 73 strutture su 102 presentano un numero di recensioni sopra la soglia minima (199 recensioni): le analisi che seguono si riferiscono a queste strutture.
- 3 13 strutture su 73 (il 17,8%) presentano una valutazione positiva ($\geq 4,0$), 60 strutture (l'82,2%) presentano, invece, una valutazione inferiore a 4,0.
- 4 La valutazione media delle strutture per acuti è pari a 3,53: inferiore alla media regionale complessiva (3,59) e alla media nazionale (3,90); 31 strutture sono sopra la media regionale, 42 sotto.
- 5 Per tipologia, le strutture ospedaliere private ottengono la valutazione media più alta (3,89), seguite dalle private accreditate SSN (3,66) e dalle pubbliche (3,07).

Ranking Strutture per Acuti - Lazio

Tabella 1 - Ranking della qualità percepita delle prime 10 strutture ospedaliere per acuti

Ranking	Denominazione Struttura	Valutazione	Recensioni
1°	Concordia Hospital	4,80	497
2°	Casa di Cura Paideia	4,70	4.206
3°	Casa di Cura Mater Dei	4,55	1.976
4°	Centro Residenziale Medica Group	4,48	283
5°	Ospedale San Giovanni Calibita - Fbf	4,41	3.422
6°	Policl. Univ. Campus Bio Medico	4,41	3.607
7°	Casa di Cura Nuova Itor	4,36	1.073
8°	Casa di Cura Villa Pia	4,33	2.863
9°	Arsbiomedica	4,30	226
10°	Casa di Cura Villa Stuart	4,27	577

Elaborazioni Innogea/SeiSoddisfatto su fonte dati Google al 02/09/2026. L'analisi include le strutture con più di 199 recensioni.

Ranking Strutture Pubbliche - Lazio

Tabella 2 - Ranking della qualità percepita delle prime 10 strutture ospedaliere pubbliche per acuti

Ranking	Denominazione Struttura	Valutazione	Recensioni
1°	IFO - Istituto San Gallicano	3,80	248
2°	Presidio Ospedaliero San Filippo Neri	3,69	881
3°	Polo Ospedaliero Santo Spirito	3,57	661
4°	Ospedale San Camillo de Lellis	3,40	303
5°	Az.Osp.San Camillo-Forlanini	3,38	1.140
6°	Azienda Ospedaliera Sant`Andrea	3,31	1.501
7°	Azienda Osp. S.Giovanni/Addolorata Roma	3,29	876
8°	Ospedale S. Eugenio	3,26	1.123
9°	Ospedale Sandro Pertini	3,19	1.080
10°	Clinica ospedaliero-universitaria Policlinico Umberto I	3,16	290

Elaborazioni Innogea/SeiSoddisfatto su fonte dati Google al 02/09/2026. L'analisi include le strutture con più di 199 recensioni.

Ranking Strutture Private SSN - Lazio

Tabella 3 · Ranking della qualità percepita delle prime 10 strutture private per acuti accreditate con il SSN

Ranking	Denominazione Struttura	Valutazione	Recensioni
1°	Centro Residenziale Medica Group	4,48	283
2°	Ospedale San Giovanni Calibita - Fbf	4,41	3.422
3°	Policl. Univ. Campus Bio Medico	4,41	3.607
4°	Casa di Cura Nuova Itor	4,36	1.073
5°	Casa di Cura Villa Pia	4,33	2.863
6°	Nuova Clinica Annunziatella	4,23	314
7°	Casa di Cura Santa Famiglia	4,19	441
8°	C.D.C. Madonna Delle Grazie	3,90	460
9°	Casa di Cura Villa Gioia	3,88	270
10°	Ospedale Regina Apostolorum	3,85	479

Elaborazioni Innokea/SeiSoddisfatto su fonte dati Google al 02/09/2026. L'analisi include le strutture con più di 199 recensioni.

Ranking Strutture Private non accreditate - Lazio

Tabella 4 · Ranking della qualità percepita delle prime 10 strutture private per acuti non accreditate con il SSN

Ranking	Denominazione Struttura	Valutazione	Recensioni
1°	Concordia Hospital	4,80	497
2°	Casa di Cura Paideia	4,70	4.206
3°	Casa di Cura Mater Dei	4,55	1.976
4°	Arsbiomedica	4,30	226
5°	Casa di Cura Villa Stuart	4,27	577
6°	Villa Salaria Hospital	4,03	206
7°	Casa di Cura Sanatrix	3,92	314
8°	Casa di Cura Pio XI	3,67	340
9°	Casa di Cura Nuova Villa Claudia	3,64	673
10°	Casa di Cura Quisisana	3,64	310

Elaborazioni Innogea/SeiSoddisfatto su fonte dati Google al 02/09/2026. L'analisi include le strutture con più di 199 recensioni.

Keywords

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

Parola Chiave	Nr. Recensioni	Nr. Recensioni Negative	% Recensioni Negative
Personale	13.240	3.261	25%
Struttura	8.441	2.751	33%
Professionalità	6.653	682	10%
Reparto	6.489	1.781	27%
Ospedale	6.103	2.954	48%

Valutazione media associata a ciascuna parola chiave:

Personale 4,02/5 · Struttura 3,71/5 · Professionalità 4,57/5 · Reparto 3,91/5 · Ospedale 3,10/5

Elaborazioni Innogea/SeiSoddisfatto su fonte dati Google al 02/09/2026.

5 Consigli per il miglioramento della Web Reputation

Strutture Ospedaliere – Regione Lazio

- 1 Acquisire, in caso di mancato possesso, l'account Google My Business della propria struttura.
- 2 Gestire la scheda Google My Business rispondendo alle recensioni dei propri assistiti (pazienti/caregiver), soprattutto quelle con giudizi negativi.
- 3 Incentivare in maniera proattiva il rilascio delle recensioni dei propri pazienti.
- 4 Rafforzare l'empowerment dei pazienti, rendendoli più informati e partecipi delle scelte sul proprio percorso clinico: un'esperienza più consapevole può riflettersi in una migliore qualità percepita.
- 5 Confrontare periodicamente le proprie performance con quelle dello stesso segmento (pubblico, privato, SSN) per individuare best practice di riferimento.

Conclusioni

Report Strutture Ospedaliere per Acuti – Regione Lazio

Cosa emerge dai dati

Tra le strutture ospedaliere per acuti, quelle private che offrono prestazioni a pagamento o in assicurazione (non accreditate SSN) registrano la valutazione media più alta (3,89), seguite da quelle private accreditate SSN (3,66) e da quelle pubbliche (3,07): un divario che merita maggiori approfondimenti nelle prossime analisi.

La media regionale del Lazio (3,59) resta inferiore alla media nazionale (3,90): un gap da tenere certamente in considerazione nelle eventuali azioni correttive e di miglioramento da mettere in atto.

Un maggior numero di recensioni, inoltre, non garantisce di per sé una valutazione migliore: il driver principale resta **la qualità reale del servizio percepito**.

Perché la qualità percepita conta

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 *SeiSoddisfatto* per l'importante contributo fornitoci.

Se siete interessati a migliorare il posizionamento online della vostra struttura, potete richiedere una demo della soluzione inviando una e-mail a marketing@innogea.com

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



innogeia.com