



# “OGNI TANTO QUALCUNO SUONA”

S.A.A.P.A. E LE  
STRUTTURE SANITARIE  
DEL TERRITORIO NEL  
GIUDIZIO DEGLI UTENTI  
SU PIATTAFORMA  
GOOGLE

Ufficio Comunicazione, con  
la collaborazione della  
Direzione Sanitaria e  
Direzione Amministrativa



S.A.A.P.A. S.p.A.  
In liquidazione

# “Ogni tanto qualcuno suona”

*Saapa e le strutture del territorio nelle recensioni online*

**Ospedale Civico Settimo Torinese**  
3,6 ★★★★★ (158) · Ospedale, Settimo Torinese

102 foto o più

Sito web | Indicazioni | Salva | Chiama

Panoramica | Recensioni

Riepilogo delle recensioni Google

Le recensioni non sono verificate

5	★★★★★
4	★★★★
3	★★★
2	★★
1	★

3,6  
★★★★★  
158 recensioni

## SIGNIFICATO E PROSPETTIVE DELL'ANALISI

Il presente rapporto raccoglie una ricognizione delle recensioni di 12 istituti di cura, pubblicate sulla piattaforma Google, in numero di circa 3.000, valutate sia in termini quantitativi (punteggi medi), sia in termini qualitativi (esame analitico di singole esperienze pubblicate).

Il raffronto della posizione di SAAPA con le altre strutture ricomprese nel campione restituisce un posizionamento sopra media, soddisfacente anche in considerazione del contesto ambientale non facile e dei limiti imposti dalla natura dei reparti, e individua alcune aree operative suscettibili di miglioramento nel giudizio degli utenti.

Il rapporto si articola in una premessa sul significato delle reviews in generale e per SAAPA in particolare; nell'esame del profilo delle dodici strutture del campione e delle singole recensioni estratte per segnalare gli aspetti maggiormente rilevanti; in

alcune osservazioni a chiusura dell'esame; infine, sono proposte alcune conclusioni e raccomandazioni conseguenti.

Si precisa che le considerazioni, osservazione e raccomandazioni di cui alle pagine che seguono sono riferite alla situazione attuale di SAAPA, relativamente a status giuridico, governance, organizzazione operativa.

## PREMESSA

### *INDICATORI DI SODDIFAZIONE DELL'UTENZA*

Tra le misurazioni utilizzabili nell'ambito dei sistemi di verifica di processo, a supporto delle funzioni di controllo, possono essere previste rilevazioni che fanno riferimento alle opinioni, valutazioni, richieste degli utenti e più in generale della platea degli stakeholder, agganciando così una pluralità di valenze anche connesse allo stesso core business dell'erogazione di attività sanitarie (istituti di partecipazione, meccanismi di gestione della crisi, alleanza terapeutica ecc.).

In questa sfera rientra, certamente, il questionario di soddisfazione dell'utenza, precisamente codificato quale indicatore integrante i requisiti di accreditamento, nell'ambito del criterio 1.6, "Modalità di prevenzione e di gestione dei disservizi", ai sensi del Manuale di accreditamento delle strutture sanitarie pubbliche e private della Regione Piemonte (D.D. 22.11.2018, n. 57, pubblicata in BUR 17.01.2019).

In questo senso, già nel luglio del 2022, l'Organo Amministrativo societario aveva autorizzato la revisione della modulistica e delle procedure di rilevazione degli indicatori di soddisfazione per assicurare la disponibilità di uno strumento efficace a disposizione della Direzione. È stato in conseguenza disposta una prima sperimentazione di raccolta dei questionari fino al 29/2/2024 e di successiva analisi dei risultati.

Nel biennio 2022-2023, altri indicatori sono stati raggiunti a partire dalla disponibilità di dati sugli accessi, sui ricoveri in reparto e sull'utilizzo dei servizi al pubblico, e messi a disposizione dell'organo amministrativo in forma di report periodici.

Non mancherebbero gli strumenti per ulteriori rilevazioni sulla percezione di Saapa e dell'ospedale di Settimo: analisi di sentiment, sondaggi, focus group, qualora l'organo amministrativo ne ravvisasse la necessità e tali attività risultassero coerenti con le deliberazioni dei soci e la disciplina civilistica delle società in liquidazione.

Le misurazioni raccolte negli anni precedenti, con varia metodologia, risultano compatibili con le risultanze della presente analisi sul gradimento.

Vi è una risorsa immediatamente disponibile che non richiede investimenti ulteriori, oltre a quello disposto a suo tempo dall' Amministratore unico in forma di un piano di comunicazione, formazione, un piano di formazione, S.E.O., rifacimento dei sito web, gestione pagine social, visual identity e content creation (Del. A.U. 1/4/2021, n. 20), affidato alla funzione interna di comunicazione con il supporto di un'agenzia specializzata in marketing digitale.

### **PERCHÉ LE RECENSIONI SONO IMPORTANTI PER SAAPA**

Tra le attività previste in detto piano di comunicazione figurava l'attivazione del profilo Google My Business per attivare un governo dell'immagine anche e soprattutto attraverso le relazioni con l'utenza che passano attraverso le recensioni.



Da un punto di vista di ritorno di investimento, il governo del profilo Google di Saapa, assicurato con risorse interne (Ufficio Comunicazione e Responsabile ICT) rappresenta sicuramente

un'opzione più valida, considerando l'importanza che rivestono ormai le recensioni: secondo ricerche consolidate (la prima delle quali risale al 2013 su un campione di 6.000 consumatori in Stati Uniti, Regno Unito e Francia), queste hanno un indice di credibilità di 12 volte quello attribuito alle informazioni provenienti dalle aziende.

Naturalmente, il ricovero presso SAAPA non discende da una tipica decisione acquisto da parte di un cliente ma proprio in considerazione della delicatezza del settore di attività che tocca nel profondo le esistenze dei nostri utenti, la reputazione dell'azienda, conserva una sua centralità, nelle sue diverse ramificazioni. Del resto, la natura sostanzialmente pubblicitaria della società (in particolare attraverso il ricorso a un "cliente unico" pubblico) non può pregiudicare l'importanza di una buona gestione della reputazione anche in ambito digitale.

Anzi, l'aspetto reputazionale acquista rilievo proprio alla luce della centralità dell'ospedale a livello locale, nel sistema di cure e di servizi, come punto di riferimento per prestazioni ambulatoriali, per ricevere SAAPA più di 6.000 visite al mese (come documentato nei rapporti sugli ingressi del 2020/2021), per essere luogo di circa 30.000 transazioni mensili, con presenza fisica nel plesso per ragioni di

cura, assistenza o lavoro <sup>1</sup>, per annoverare nell'azionariato l'Amministrazione Comunale che, nelle sue articolazioni, si impegna in dibattiti sulle vicende della società; ultimo, ma non ultimo, la centralità di SAAPA è dimostrata dal rilievo notevole sulla stampa locale, con circa 170 menzioni e articoli rilevati nel periodo dicembre 2022-dicembre 2023.

## *ELEMENTI SUGLI EFFETTI DELLA REPUTAZIONE IN AMBITO DIGITALE: IL MONDO ATTRAVERSO GOOGLE*

Senza voler presumere di riassumere in poche righe l'intera disciplina di marketing digitale, si forniscono di seguito alcuni elementi utili evidenziare il significato della presente ricognizione con specifico riferimento all'Ospedale di Settimo.

L'accresciuta importanza delle recensioni degli utenti rappresenta una delle molteplici conseguenze del consolidamento delle piattaforme e dei motori di ricerca: Google, in particolare, è il campione globale dei motori di ricerca, intercettando oltre il 90% delle ricerche, mentre da Bing, il primo dei concorrenti, passa circa il 3% delle ricerche su scala globale. Secondo una ricerca pubblicata nell'aprile 2023 dall'istituto Statista, anche in Italia il 90% circa delle ricerche passa attraverso Google<sup>2</sup>.

Con circa 8,5 miliardi di ricerche internet al giorno<sup>3</sup> e una capitalizzazione di quasi 2.000 miliardi<sup>4</sup>, Google è entrata nel ristretto novero di innovazioni tecnologiche talmente pervasive della società da dare origine a un verbo ("to Google", "googlare"), già attestato a cavallo del secolo<sup>5</sup>.

Il feedback dei clienti costituisce uno dei principali motori che muovono le piattaforme di ricerca. Google My Business, che prende le mosse dalla prima applicazione di Google Local lanciata vent'anni fa, è un servizio promozione di attività commerciali o pubbliche che consente alle imprese e agli enti pubblici di pubblicare informazioni sulla loro attività e di mantenere un canale di comunicazione con i loro clienti o utenti. Con una semplice operazione di ricerca, il potenziale cliente si vede presentare le attività vicine a lui, disposte su una mappa, con informazioni sulla medesima attività e recensioni dei clienti.

---

<sup>1</sup> SAAPA, Ufficio Comunicazione, "Appunti per una relazione di impatto", Settimo T.se dicembre 2022, p. 71.

<sup>2</sup> <https://www.statista.com/statistics/220534/googles-share-of-search-market-in-selected-countries/>

<sup>3</sup> Semrush, 34 Eye-Opening Google Search Statistics for 2024, 11 gennaio 2024. In <https://www.semrush.com/blog/google-search-statistics/>

<sup>4</sup> Ycharts, 26 gennaio 2024.

<sup>5</sup> V. Heffernan, Just Google It: A Short History of a Newfound Verb, Wired, novembre 2017. In <https://www.wired.com/story/just-google-it-a-short-history-of-a-newfound-verb/>



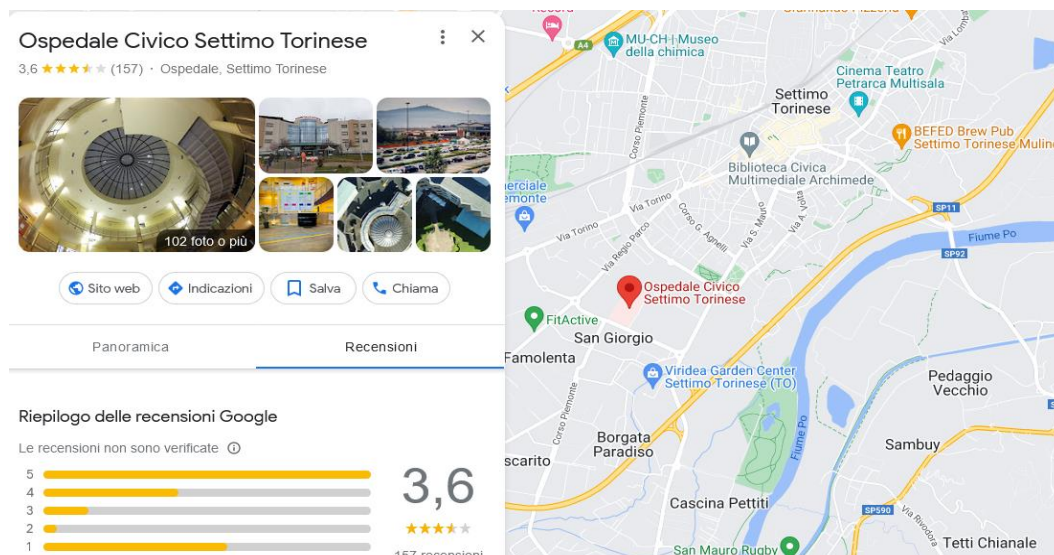
Come riassume la rivista Forbes, l'utilità per le aziende delle recensioni può ricondursi a cinque aree principali; tre sono di importanza relativa perché riguardano aspetti più tipicamente commerciali:

- Le recensioni rafforzano il profilo digitale: le buone recensioni incrementano il traffico sul sito e l'interesse per l'azienda;
- Sono centrali nel *search engine optimization* (SEO). Buone recensioni rafforzano la rilevanza del sito nella formazione degli algoritmi di ricerca, traducendosi in un posizionamento migliore dell'azienda nelle ricerche;
- Il punteggio appare subito sotto la ragione sociale dell'azienda; un punteggio di 4/5 o più incrementa significativamente il traffico e l'interesse<sup>6</sup>;

Due valenze sono centrali per una società come SAAPA:

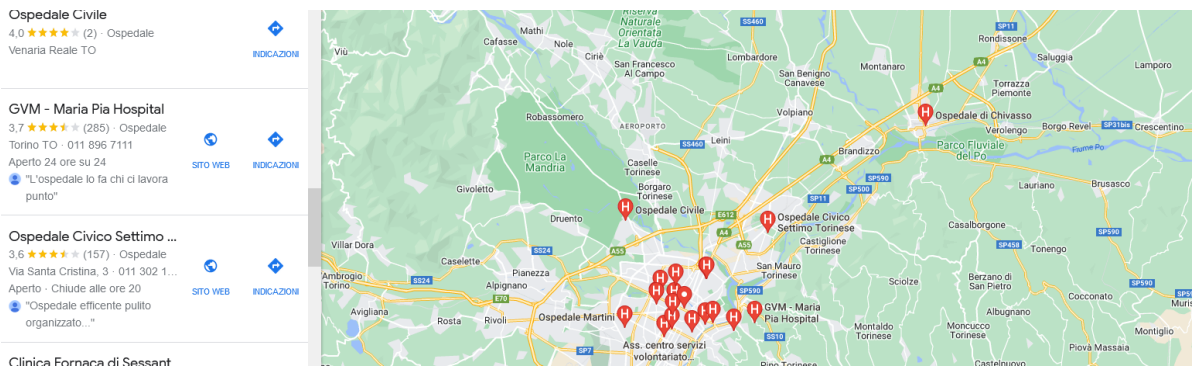
- Le recensioni sono uno strumento di miglioramento tramite feedback degli utenti;
- Buone recensioni (su Google business, tipicamente) rafforzano la fiducia nell'azienda<sup>7</sup> e la sua riconoscibilità (brand awareness).

Se si considera il livello locale, l'impatto delle recensioni in piattaforma Google My Business risulta moltiplicato, particolarmente a fini di SEO e di propensione all'acquisto.



<sup>6</sup> <https://www.reviewtrackers.com/reports/online-reviews-survey/>

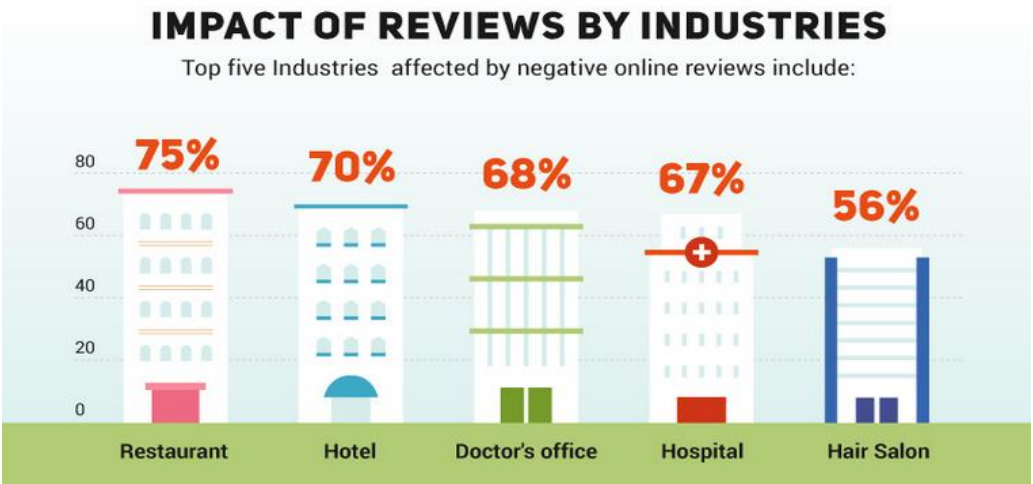
<sup>7</sup> Forbes, What Every Small Business Needs To Know About Google Reviews, luglio 2022



Come risulta da una ricerca commissionata da Podium<sup>8</sup>, importante società americana nel settore del marketing digitale, il 93% dei clienti dichiara che le recensioni hanno avuto un peso nella scelta dell'acquisto e che un punteggio di 3.3/5 risulta, in media, la soglia minima di interesse per l'acquisto di prodotti o servizi.

In dettaglio:

- 87% dei consumatori ha utilizzato Google per valutare attività commerciali locali, (+6% dal 2021)
- Facebook come possibile strumento di valutazione delle attività commerciali è sceso dal 54% del 2020 al 46% nel 2022; 42% degli interpellati è convinto di avere visto recensioni false su Facebook nel 2022;
- Google è considerata la piattaforma più affidabile per le recensioni (distanti secondi sono piattaforme come Tripadvisor e Yelp nei rispettivi comparti di riferimento).
- I settori in cui i consumatori considerano più importanti le recensioni sono: Salute, Auto, Servizi.



<sup>8</sup> <http://learn.podium.com/rs/841-BRM-380/images/2017-SOOR-Infographic.jpg>

Secondo la piattaforma RateMds , che pubblica 2,6 milioni di recensioni relative ad ambulatori e professionisti sanitari, nell'ambito della sanità privata (nell'espressione più spinta dei vari sistemi misti coesistenti, per esempio, negli Stati Uniti), le ricerche demoscopiche indicano un forte impatto di recensioni negative sull'orientamento dei clienti per quanto riguarda ambulatori e istituti di cura.

Anche nel caso di SAAPA, a cui l'utente non approda in esito a un classico impulso di acquisto, ma attraverso un processo mediato dai sanitari dell'istituto di cura di provenienza, mantenere visibilità e reputazione rappresenta un'esigenza primaria sottesa alla difesa della società, più che a strategie di marketing. Occorre infatti considerare la correlazione biunivoca, rilevata fra gli altri dall'Istat<sup>9</sup>, tra scolarità e situazione occupazionale e utilizzo di internet; presenza di reti di relazioni modeste e di dinamiche di atomizzazione, spesso il motore di ricerca ("internet") rappresenta, attraverso il telefono, il principale strumento all'atto di cercare prodotti e servizi, laddove la recensione surroga il parere che si sollecitava a conoscenti che avessero sperimentato i servizi o acquistato i prodotti sotto giudizio (*word-of-mouth*).

I *consumer survey* commissionati da agenzie di marketing digitale, piattaforme globali e motori di ricerca sono concordi nel segnalare come le recensioni negative possano determinare un impatto a cascata in danno della società così "esposta"<sup>10</sup>.

Si era già segnalato che Podium individuava in 3,3/5 la soglia minima del punteggio di valutazione finale, al di sotto della quale l'utente medio non considera neppure l'acquisto di un prodotto o servizio; le recensioni negative hanno un considerevole potere decostruttivo sull'impulso di acquisto: sarebbero sufficienti tre reviews negative per allontanare il 60% dei potenziali clienti; comunque, la presenza di recensioni negative scoraggia l'acquisto nella grande maggioranza dei casi.

Altri studi, che non è possibile qui sintetizzare per ragioni di spazio, sembrano piuttosto indicare un atteggiamento più misurato da parte della platea dei clienti: le recensioni vengono valutate nell'insieme, nel rapporto tra la consistenza numerica delle cinque categorie, e soprattutto la presenza di recensioni negative sarebbe maggiormente

When it comes down to it, consumers want to hear about your experience from people like them. That's why online reviews can be your business' best marketing tool. Your online reviews can be just the thing needed to push a potential customer from consideration to purchase.

93%

of consumers say online reviews have an impact on their purchase decision.

3.3

is the minimum star rating of a business consumers would consider engaging with.

<sup>9</sup> <https://www.istat.it/it/files/2019/12/Cittadini-e-ICT-2019.pdf>

<sup>10</sup> Exploding topics, 81 Online Review Statistics (New 2024 Data), in <https://explodingtopics.com/blog/online-review-stats>



contestualizzata e valutata in relazione alla qualità e al volume delle recensioni migliori.

All'utente interessa più che altro disporre di uno strumento di valutazione genuino e autentico; anche se di difficile individuazione<sup>11</sup>, le recensioni false, o peggio autoprodotte dalle imprese stesse, vengono aborrite e possono determinare interventi per pubblicità ingannevole sia da parte delle medesime piattaforme (nel solo 2020 Google ha rimosso 55 milioni di recensioni ritenute "fake"), sia dei pubblici poteri: la Federal Trade Commission americana ha coniato il termine di "own-dorsement", ossia "autopromozione", considerando questa una figura di pubblicità ingannevole e perseguendo circa 700 aziende nel 2021.



<sup>11</sup> Chen et al., The Impact of Online Reviews on Consumers' Purchasing Decisions: Evidence From an Eye-Tracking Study, in *Frontiers in Psychology*, 8 giugno 2022,

## L'ESAME DEI PROFILI DEGLI ISTITUTI DI CURA

### IL METODO UTILIZZATO

Sulla base di queste considerazioni e dell'esperienza maturata sul campo negli ultimi due anni, si è cercato di operare una ricognizione del posizionamento di Saapa, raffrontando la situazione dell'ospedale di Settimo ad altre undici strutture, di cui sei private e cinque pubbliche.

Le strutture private del campione sono state selezionate, anche grazie ad alcune indicazioni offerte dalla Direzione Sanitaria, perché erogano cure sanitarie in setting o specialità paragonabili; quelle pubbliche, facendo riferimento alle statistiche di provenienza dei pazienti di Settimo, selezionando cioè quegli istituti di cura con cui Saapa mantiene vincoli di carattere operativo, anche nell'esperienza dei singoli pazienti ricorrenti.

In entrambe le categorie, inoltre, si è fatto riferimento a un criterio di carattere dimensionale in termini di posti letto delle strutture.

Il profilo di valutazione è stato considerato in due dimensioni:

- Il numero di reviews e la media risultante, su un campione complessivo di 2914 recensioni pubblicate (al 30.01.2024);
- Singole reviews selezionate, in numero di 62, per un'analisi più approfondita di carattere qualitativo

Struttura	media	reviews	
SAAPA	3,6	157	
Don Gnocchi	2,6	82	privato accreditato
Villa Grazia	2,9	147	
Fatebenefratelli	4,2	314	
CRRF Moncrivello	4,6	45	
Villa Papa Giovanni XXIII	2,4	238	
Villa Ida	3,1	115	
Ospedale S.G. Bosco	3,4	508	strutture pubbliche
Ospedale Chivasso	2,6	262	
Ospedale Ivrea	2,9	142	
Maria Vittoria	3,1	435	
Martini	3,3	469	
<b>Media generale</b>	<b>3,2</b>	<b>2914</b>	

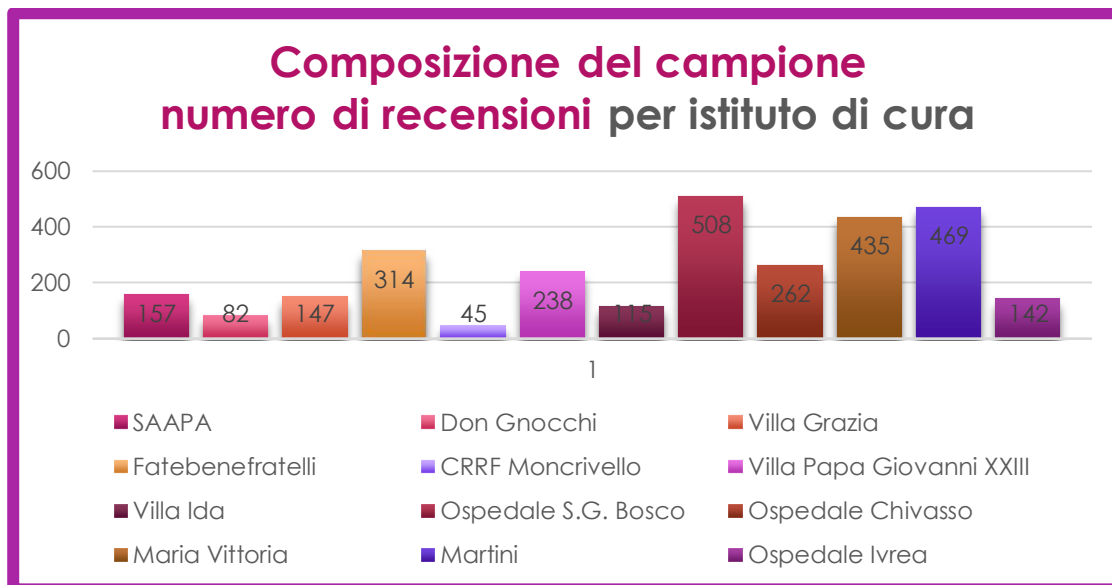
I valori di cui al punto a) saranno utili a individuare un riferimento generale per il posizionamento di ciascuna struttura e per evidenziare gli elementi risultanti dal confronto tra esse e con SAAPA;

Gli elementi di cui al punto b) costituiranno la base per lo sviluppo, nella seguente sezione, di valutazioni riferite a singole aree tematiche (quali accessibilità, interazione con gli utenti, impatto della performance delle diverse figure nel giudizio definitivo, gestione del feedback per azioni correttive ecc.), attraverso l'esame delle singole strutture, con specifiche recensioni emblematiche dell'argomento in discussione.

### COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE E POSIZIONAMENTI

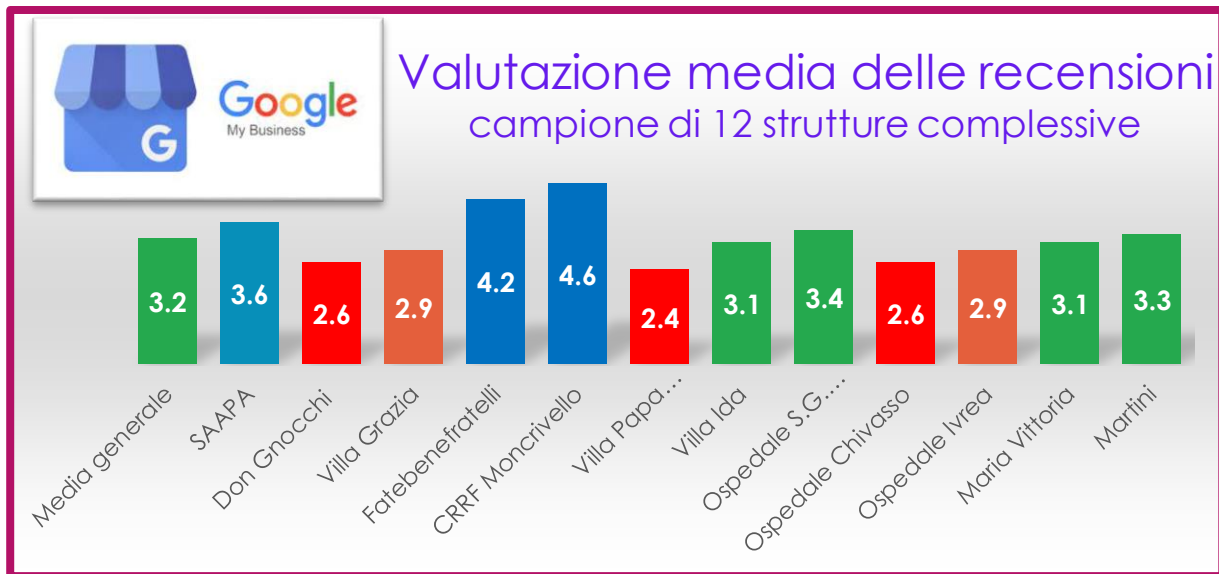
Il campione consta di circa 3.000 recensioni complessive per i 12 istituti di cura considerati; le recensioni sono distribuite in maniera asimmetrica: da una parte gli ospedali torinesi che presentano il maggior numero di pubblicazioni (da 400 a 500); dall'altro le strutture private accreditate (da un massimo di 314 recensioni per il Fatebenefratelli a un minimo di 45 per la struttura di Moncrivello).

Il campione così raccolto si articola come segue:



Se queste asimmetrie impongono prudenza nell'operare valutazioni con campioni così contenuti, d'altra parte si nota che, in generale, i dati restituiti dai campioni più contenuti restituiscono valori coerenti con il quadro generale della rilevazione.

Senza sconfinare in considerazioni di tecnica statistica, si può accettare l'insieme delle recensioni come ragionevole indicatore di tendenze e situazioni ricorrenti, adottando un approccio non quantitativo più simile a quello del focus group che a quello della rilevazione statistica di valore scientifico.



Con queste cautele, la valutazione media generale delle dodici strutture considerate è pari a 3,2, con un lieve scostamento tra campione delle strutture private (3,2) e campione delle strutture pubbliche (3,1).

La situazione complessiva è qui ricostruita con tonalità in rosso per le strutture sotto media, in verde per valori intorno alla media e in blu per valori superiori alla media di 10% o più. Si può notare che SAAPA si colloca nel gruppo di testa, con il terzo migliore risultato della serie e una valutazione di 3,6/5, ovvero quattro decimali sopra la media.

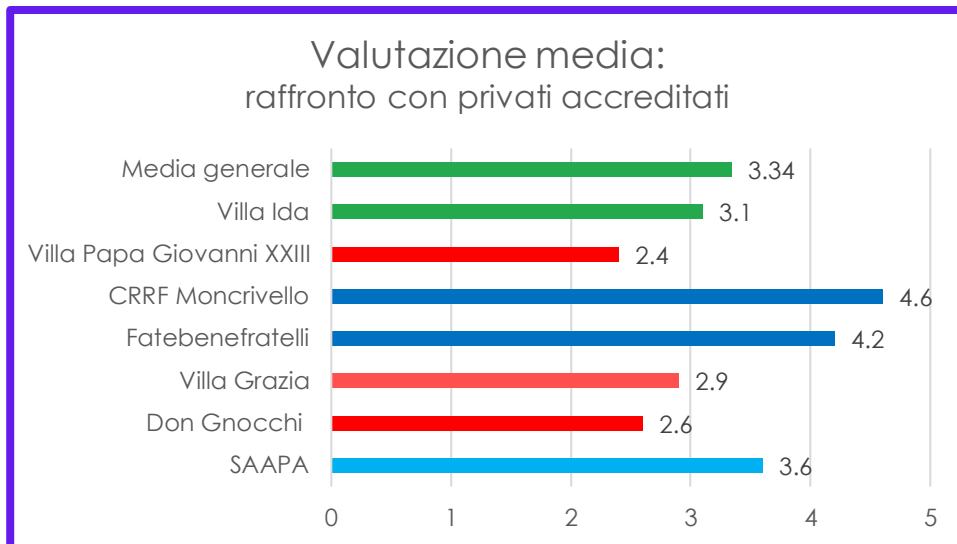
Con le opportune riserve (in particolare sulla consistenza e rappresentatività del campione) si notano due strutture private in cima alla classifica. Più diversificato risulta il campione degli istituti di cura pubblici, con il secondo peggiore risultato della serie (Ospedale di Chivasso), ma con le altre realtà coincidenti o superiori alla media.

Risulta ancora più interessante la posizione di SAAPA nel raffronto con strutture private accreditate di tipo residenziale o riabilitativo, se si considerano alcuni fattori, quali:

I vincoli determinati dalla gestione sostanzialmente pubblicitica;

Le limitazioni imposte dallo stato di liquidazione;

La natura dei reparti accreditati, con 176 posti riservati a specialità con forte connotazione assistenziale; la qualità dei servizi erogati viene valutata dai clienti sopra la media generale:



Nelle pagine che seguono, si ricostruiscono le dinamiche maggiormente ricorrenti nella composizione del giudizio, attraverso l'esame analitico di 62 recensioni selezionate in rappresentanza di casi e figure ricorrenti.

Si adatterà un approccio di tipo qualitativo, individuando alcuni temi attraverso quelle esperienze pubblicate dagli utenti più rappresentative di tendenze ricorrenti, a cui si possa, cioè, attribuire un significato ulteriore al puramente aneddotico.

Alcuni temi attraversano l'intero campione delle 3.000 recensioni, sostanzialmente senza distinzione tra strutture pubbliche e strutture private, indirizzando verso ipotesi di disaggregazione del processo di formazione del giudizio. Tra queste, segnaliamo: l'accessibilità, il pull factor derivante dalla reputazione, le strategie di customer engagement. Si noterà in conclusione che il singolo fattore centrale, anche al di sopra della validità delle cure (che il paziente non sempre ha strumenti per apprezzare con precisione), è rappresentato dall'attitudine del personale di contatto, nelle dimensioni di capacità di relazionarsi con il paziente, di gestione delle crisi, di abilità organizzativa e di *problem solving*, di cortesia e umanità.



## Ospedale Civico Settimo Torinese

3,6 ★★★★★ (156) · Ospedale, Settimo Torinese



102 foto o più

Sito web

Indicazioni

Salva

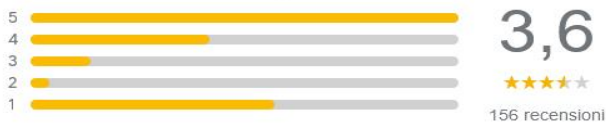
Chiama

Panoramica

Recensioni

### Riepilogo delle recensioni Google

Le recensioni non sono verificate ⓘ



Scrivi una recensione

Local Guide · 1.824 recensioni · 2.395 foto

★★★★★ 1 mese fa

Struttura ospedaliera ottimamente organizzata, personale competente e gentile, edificio moderno e bello, peccato non ci sia un pronto soccorso. Enorme parcheggio.



Mi piace

Local Guide · 239 recensioni · 990 foto

★★★★★ 1 mese fa

Bellissima struttura con tantissimi parcheggi all'esterno. Dentro è un bel edificio funzionante, persone disponibili e gentili, si paga al punto rosso che si trova all'interno ingresso. La visita è durata pochissimo. Molto professionali e gentili

Mi piace 1

Local Guide · 223 recensioni · 132 foto

★★★★★ 3 settimane fa **NUOVA**

Ospedale efficiente pulito organizzato...

Mi piace

## Un profilo emblematico del campione

Il profilo delle recensioni degli utenti di S.A.A.P.A. condivide molte delle caratteristiche maggiormente ricorrenti del campione. Occorre innanzitutto rilevare che la valutazione complessiva colloca l'azienda sopra la media del campione generale.

Risultano di immediato impatto positivo le qualità stesse del fabbricato e della struttura: il design contemporaneo, la distribuzione degli spazi, la funzionalità dei percorsi, la disponibilità di parcheggio (si veda, come negativo speculare, il caso dell'ospedale di Ivrea). Caratteristiche che distinguono l'Ospedale di Settimo da altre strutture, le cui caratteristiche fisiche e architettoniche risultano inadeguate ai mutati contesti economici, ambientali e produttivi. Si consideri che in Piemonte un ospedale pubblico su quattro ha più di cento anni di esistenza, con modesti adeguamenti, in genere al limite delle strette prescrizioni di legge.

Le qualità della struttura contribuiscono a consolidare il valore aziendale di umanizzazione degli spazi di cura.

Local Guide · 40 recensioni · 48 foto

★★★★★ 5 mesi fa

Buongiorno ho la mia mamma novantenne ad oggi ricoverata con seri problemi dopo la rottura del femore sx e problemi di demenza senile che dire tutto il personale è molto attento alla nonnina dalle OSS alle infermiere/i ai fisioterapisti alle dottoresse sempre pronte alle cure x la mamma ad aggiornamenti continui che dire grazie, grazie x tutto l'aiuto che state dando alla mia mamma in questo brutto momento ed un grazie♥ x tutto il supporto dato a me. Grazie di esistere. Questa recensione vale x il reparto Riabilitazione Verde. Purtroppo da 2 giorni la mamma è stata trasferita al CAVS VERDE e ad oggi devo constatare che al CAVS.....ok che i pazienti siano problematici ma il personale ospedaliero se ne approfitta e ne fa un punto di forza x la loro inefficienza, i pazienti sn veramente poco seguiti, diciamo il minimo del minimo. Oggi 17 ottobre.2023, sn a rivedere la recensione relativa al CAVS VERDE ho ancora la mamma in degenza e devo dire che Oss infermiere/i dottoresse/i, stanno dando un' OTTIMO servizio sono veramente un supporto validissimo x le famiglie la mia mamma è seguita dalla (dr.ssa Zago che ringrazio moltissimo)ed accudita in tutto, purtroppo devo mettermi in testa io che non la rivedrò più sulle sue gambe passerà da sedia a rotelle a letto, Grazie di ♥ aTutto il Personale che h 24 si occupa delle nostre persone fragili come io non saprei fare. Grazie grazie

👍 2

★★★★★ 4 mesi fa

Ricovero persona anziana lungodegenza, mi complimento con infermieri, OSS e dottoressa che ha seguito il caso. Disponibili e attenti. Buono il cibo preparato direttamente presso la struttura. Oviamente il personale è poco quindi bisogna anche capire...loro corrono molto. Unica eccezione una OSS (veramente l'unica)...sgarbata e invadente.

👍 4

## Non soltanto riabilitazione

Il valore di benessere, espresso dalla struttura e dalla sua organizzazione, si declina in prospettiva multidimensionale come benessere lavorativo, ambientale ed emotivo e si traduce, come dimostrano alcune recensioni, in un fattore di miglioramento del giudizio complessivo.

Come si vedrà nell'insieme del campione, data la caratteristica di "investimento emotivo" da parte dell'utente che scrive una recensione, è fisiologico che la maggioranza delle recensioni positive trovi origine in un progetto di cura e riabilitazione portato a termine con successo: il paziente viene ricoverato con una disabilità temporanea e viene dimesso, come minimo, in un quadro di stabile mitigazione dei sintomi, se non di completa remissione dei medesimi.

Il valore emotivo della "guarigione", anche come sigillo positivo preminente, viene così associato indissolubilmente alla struttura, attraverso un legame profondo e duraturo degli utenti: legame che si può tradurre in un ricorso quasi automatico ai servizi di S.A.A.P.A. da parte di pazienti che hanno concluso un ciclo di cure con successo, come ampiamente documentato, tra l'altro, dalle risposte ai questionari di soddisfazione (progetto in corso) e dalle lettere di elogio o ringraziamento.

 Local Guide · 35 recensioni · 180 foto

★★★★★ 5 mesi fa

Sono stato ricoverato presso il reparto di riabilitazione a seguito dell'intervento di protesi all'anca

La mia esperienza è del tutto positiva e voglio ringraziare in modo particolare i fisioterapisti, gli infermieri ed Oss che si sono adoperati con professionalità e gentilezza rendendo il percorso di guarigione sicuramente più gradevole. Grazie!

 i recensione

★★★★☆ 4 mesi fa

Oggi è stato dimesso mio figlio e volevo ringraziare il personale cm service in servizio in luogo degenza per aver assistito Mirko in questi mesi.

Dal personale medico a quello infermieristico: Clara, Catalin, Roxana e altri.

Il personale OSS Luca G. , Paolo, Salvatore, Carlos, Francesca, Marina e molti altri e i fisioterapisti Cinzia e Karim. Le logopediste Sara e Carlotta.

Persone che oltre la professionalità hanno anche molta umanità.

GRAZIE .

 5

## L'impatto del singolo operatore sul giudizio complessivo

In questo ambito, la prestazione sul lavoro del singolo operatore acquista un'importanza decisiva nella valutazione finale da parte del paziente, che sviluppa naturalmente una relazione più intensa con il curante.

Le esperienze pubblicate dai pazienti entrano spesso nel dettaglio di una valutazione, in generale binaria, di ogni singola figura con cui l'utente viene a contatto.

Per questa ragione, occorrerebbe valutare meccanismi premiali nell'ambito della contrattualistica con il gestore, considerato il riflesso diretto della performance del singolo (in particolare medici e fisioterapisti) sulla reputazione dell'azienda.

La qualità e l'equilibrio di alcuni giudizi (in categoria 4/5) indicano che un segmento dell'utenza è pienamente in grado di farsi carico della complessità della gestione dell'assistenza e di distinguere tra livelli diversi di soddisfazione delle aspettative.

Si rileva, infine, una quota minoritaria ma non trascurabile di recensioni di pazienti o accompagnatori nei reparti LD e CAVS, con una attenzione maggiore al ruolo di infermieri e O.S.S.

1 recensione

★★★★★ 5 mesi fa

Riabilitazione ginocchio dx

Entrato in struttura con qualche perplessità (per alcune recensioni non proprio entusiasmanti)il29/07/2023

Entrando mi sono trovato in un ambiente accogliente e professionale

La forza di questa struttura sono tutti i fisioterapisti, in particolare Francesco con il quale ho avuto più contatti che ringrazio davvero tanto e di cuore per la professionalità e l'empatia nonché il garbo nel trattare tutti i pazienti

Le infermiere con il quale ho avuto più contatti sono stati eccezionali,le OSS educate e professionali anche se l'eccezione c'è dappertutto

Le mie uniche lamentele circa la struttura riguardano :  
La pulizia precaria di tutto lo stabile, la carenza del personale che riducono le forze al minimo ed in ultimo il cibo di scarsa qualità e cottura

- - - - -

2 recensioni

★★★★★ 3 mesi fa

Pessima, persona anziana abbandonata a sé stessa, trovata più volte sporca, personale assente e arrogante. Arroganti anche con noi famigliari che eravamo sempre presenti. Empatia zero

👍 1

**Risposta dal proprietario** 3 mesi fa

Siamo spiacenti che l'esperienza presso la nostra struttura non sia stata all'altezza delle Sue aspettative. Una buona relazione di collaborazione con i pazienti e gli utenti è per noi essenziale alla nostra missione.

Per questo, oltre al rapporto diretto con il personale medico di reparto per quanto riguarda gli aspetti di cura e assistenza individuale, offriamo all'utente strumenti di partecipazione per avanzare suggerimenti, elogi, segnalazioni o reclami al fine di consentire alla Società di fare le necessarie verifiche e di migliorare i propri standard qualitativi effettivi.

Questi strumenti sono comunicati direttamente al ricovero e sono dettagliati nel fascicolo informativo che viene consegnato al momento del ricovero.

Nel Suo caso non risultano segnalazioni attraverso i canali previsti, salvo la recensione. Saremmo lieti di raccogliere in dettaglio il Suo reclamo, anche per attivare eventuali azioni correttive in tempi

★★★★★ 8 mesi fa

Bella struttura,pulita,cibo buono,personale gentilissimo!  
All'ingresso un pianoforte e ogni tanto qualcuno suona!  
Nell'atmosfera!



👍 2



Local Guide · 29 recensioni

★★★★★ 7 mesi fa

Pessima e deludente esperienza avuta oggi in questo ospedale dove avrei dovuto fare una visita ginecologica e che grazie a Dio non è avvenuta. Dico grazie a Dio in quanto visto l'accoglienza a dir poco pessima della dottoressa che avrebbe dovuto fare la visita e a qui chiedo alcune informazioni mi ha risposto con tono di voce sgradevole e pieno di rifiuto nei miei confronti mentre nelle sue mani teneva stretto il suo cellulare a qui guardava con gran interesse una serie su Netflix facendo capire che ero davvero un disturbo per lei. Sono uscita amareggiata e disgustata da tale comportamento perché da un medico non mi sarei mai aspettato un tale atteggiamento sgradevole

👍 3

**Risposta dal proprietario** 3 mesi fa

Siamo spiacenti che la Sua esperienza non sia stata soddisfacente. Occorre però ricordare che il servizio ambulatoriale cui si riferisce è collocato presso l'Ospedale di Settimo ma è sotto la responsabilità esclusiva dell'ASLTO4, non è ... [Altro](#)

57 recensioni · 9 foto

★☆☆☆☆ 2 mesi fa

Troppe recensioni negative alcune gravissime..... Allora mi chiedo chi fa' gli accertamenti del caso? E come? Considerato che sono davvero tanti a lamentarsi di questa struttura

👍 Mi piace

**Risposta dal proprietario** 2 mesi fa

In realtà, a tutela degli operatori sanitari e dei pazienti stessi, gli accertamenti sono prescritti dal nostro modello organizzativo e scattano ogni qual volta si registri una segnalazione che non sia generica e impossibile da verificare. Agli utenti vengono offerti almeno quattro canali per segnalare situazioni di miglioramento in maniera utile a intervenire laddove ce ne sia effettivo bisogno. Pubblicare con leggerezza che non ci siano accertamenti, senza produrre elementi, costituisce un'accusa gratuita e rappresenta una lesione al buon nome dell'ospedale. Allo stesso modo, cerchiamo di vigilare su segnalazioni fittizie, non fondate o postate da persone che non hanno un rapporto effettivo con l'ospedale.

Nella valutazione del profilo reputazionale, l'esame delle recensioni negative risulta se possibile anche più rivelatore.

Il primo punto ricorrente (peraltro comune al campione, anche nel caso delle strutture con la reputazione migliore) è rappresentato dalla carenza percepita di cure in termini di tempi e di risultato. Si tratta di carenze non riferibili in termini esclusivi agli standard di minutaggio previsti in D.G.R., standard che, come dimostrano le risultanze dei controlli interni sulle attività sono nel complesso rispettati e non di rado superati.

Si rileva piuttosto una dimensione qualitativa nella valutazione negativa, con il ricorso a temi e immagini sovrapponibili a quelli pubblicati nel profilo di tutto il campione, in generale riferiti ad aspetti di tipo relazionale e umano, oltre che alla percepita "carenza" di attenzione e cura.

D'altra parte, sui molteplici canali messi a disposizione degli utenti per reclami (compreso il vademecum distribuito al ricovero), il numero delle segnalazioni negative risulta esiguo.

L'approccio adottato dall'azienda è quello di non collocarsi mai in posizione conflittuale, ma di cercare un dialogo con l'utente, allo scopo di adottare concrete azioni correttive, e se possibile di individuare recensioni male indirizzate, pretestuose o infondate.

La gestione delle relazioni con l'utenza, nelle due sfere comunicanti, fisica e digitale, deve rappresentare un asse prioritario di programmazione della formazione per il personale, in considerazione delle implicazioni in termini non soltanto reputazionali, ma anche di mitigazione del rischio di contenzioso.

## Don Gnocchi - Centro "S. Maria ai Colli" × Presidio sanitario Ausiliatrice

2,6 ★★★★★ (82) · Centro di riabilitazione a Torino



30 foto o più

Sito web

Indicazioni

Salva

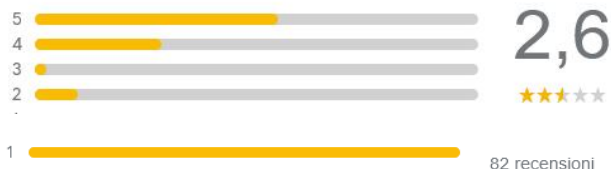
Chiama

Panoramica

Recensioni

### Riepilogo delle recensioni Google

Le recensioni non sono verificate ⓘ



★★★★★ 1 mese fa

sono ricoverato in questa struttura da fine febbraio di quest'anno a seguito di un ictus emorragico. Qui vi sono specialisti della riabilitazione psicomotoria ai massimi livelli, fisioterapisti davvero molto bravi tutti quanti indistintamente, anche il supporto psicologico è di altissimo livello, c'è anche un ottimo supporto per la valutazione delle proprie capacità professionali che aiuta nella rivalutazione delle proprie attitudini con fine ultimo il reinserimento del paziente nel mondo del lavoro

👍 3

Local Guide · 25 recensioni · 6 foto

★★★★★ un anno fa

Mi sono recata in questa struttura per una ecografia. Ero la prima della giornata e avevo appuntamento alle 8.30. nonostante la dottoressa fosse arrivata presto mi hanno fatto passare alle 9.10...ovviamente PC che non funzionano ma credo che sia la scusa nazionale per i ritardi. Non commento l'ecografia per correttezza ma andrò a rifarla altrove poiché " per queste ecografie ci vuole tempo e qua non sempre si può" ...cit. esperienza direi negativa. E pensare che ho aspettato tre mesi per avere una visita convenzionata...mi consola solo non averla fatta a pagamento

🌟🌟🌟

Dopo circa tre settimane ci tengo a fare una aggiunta alla mia recensione poiché l'ufficio relazioni col pubblico ha prontamente passato la mia segnalazione a chi di dovere e hanno risposto alla mia mail di lamentela. Inoltre mi hanno proposto di rifare l'esame a spese loro. Cosa che ho apprezzato molto. Quindi per il servizio di relazione col pubblico do sicuramente una buona valutazione! Consiglio a chi ha problemi come quelli che ho avuto io, di farlo subito presente...credo che sia molto utile alla struttura stessa per migliorarsi e fidelizzare la clientela.

👍 4

Risposta dal proprietario un anno fa

Gentile signora,  
ci rincuora constatare che la sua esperienza non sia risultata soddisfacente e faremo le verifiche del caso per migliorare il servizio. Se lo desidera, può segnalare in maniera circostanziata l'episodio all'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Troverà i riferimenti consultando il portale della Fondazione alle pagine dedicate al Centro. Cordiali saluti.

## I meccanismi di azione correttiva

La struttura "Don Gnocchi" si colloca sotto la media e quindi sotto la performance di S.A.A.P.A. Sono state selezionate alcune recensioni, di segno opposto, per singoli aspetti di interesse in comparazione con l'Ospedale di Settimo.

Si nota un esempio emblematico di recensione positiva in esito a un progetto di riabilitazione neurologica.

La recensione negativa testimonia di un efficace sistema di azioni correttive e di relazioni con il pubblico. Anche se l'utente non ha inteso sostituire il punteggio negativo, il valore della precisazione risiede appunto nel capovolgimento completo e inatteso del significato della recensione, generando un impatto superiore a quello di una tipica recensione positiva.

Vale osservare che il metodo, così come si può intuire dallo scambio pubblicato, è quello seguito anche da S.A.A.P.A., laddove l'azienda privilegia, nel trattare segnalazioni negative che riguardino aspetti sanitari, il ruolo di mediazione dei Dirigenti medici e negli operatori sanitari in struttura.

Investendo nel rapporto tra medico e utenti/famiglie, anche per aspetti organizzativi e pratici, risultano sensibilmente mitigate le fisiologiche tensioni intorno ai processi di ricovero, anche in caso di esito infausto, attraverso effetti di supporto emotivo alle famiglie.

**Casa di Cura Villa Grazia** ⋮ ×

2,9 ★★★★★ (147) · Casa di cura a San Carlo Canavese



35 foto o più

[Sito web](#) [Indicazioni](#) [Salva](#) [Chiama](#)

Panoramica **Recensioni**

### Riepilogo delle recensioni Google

Le recensioni non sono verificate ⓘ



Local Guide per recensioni 500 foto

★★★★★ 3 mesi fa

**Pessima esperienza.**

Una prenotazione effettuata 8 giorni prima mi viene annullata dalla Casa di Cura stessa meno di 24 ore prima dalla prestazione. Inoltre la prestazione prevedeva una preparazione nelle 48 ore precedenti. Contattati farugliarlo le "solite" scuse che non dipende da loro ma anomalie di "sovaccarico". Che, possono anche capitare, ma andrebbero gestite con professionalità e non annullando le visite con pochissimo preavviso.

👍 1

★★★★★ 9 mesi fa

Come le precedenti recensioni struttura da evitare, la maggior parte del personale scarsamente professionale salvo qualche eccezione. Entri per fare la riabilitazione di un tuo caro e lo ritrovi su sedia rotelle o nel letto tutto il giorno con personale scortese, se li disturbi più di una volta. Mia madre è entrata camminando con le stampelle e poi abbonatada in camera tranne per andare a fare la fisioterapia, dove personale incompetente a livello umano, dice ma perché si è fatta operare alla sua età, creando stress alla persona. Capitolo sicurezza covid pretendono la mascherina fp2 dai parenti e qualche persona che lavora li usa la chirurgica. Vedi il giardiniere che si occupa a tempo perso di procedere alla consegna delle borse lasciate in reception e poi gira nei reparti con la mascherina sul collo. Scandaloso. Capitolo dottori giovani e non con lacune lavorative importanti e poco presenti, prima di tutto se si deve lasciare un messaggio per essere contattati dai dottori per avere notizie e non essere mai richiamati. Struttura al momento da evitare a meno che non si è autosufficiente per non disturbare il personale. Esperienza molto negativa da non consigliare a nessuno. Senza dimenticare una cosa più unica che rara i pazienti devono procurarsi l'acqua, nemmeno fornita durante i pasti, valore 18 centesimi. Scandaloso .....spero di essere contattato da qualche responsabile, ma certo che questo non succederà. IN ATTESA

👍 4

## La polarizzazione dei profili

La casa di cura di San Carlo Canavese, collocandosi lievemente sotto media delle valutazioni, costituisce un esempio rappresentativo di una caratteristica diffusa all'intero campione (con due eccezioni): la polarizzazione delle valutazioni al minimo (1/5) o al massimo (5/5) della scala.

Per le evidenti ragioni, sopra già richiamate, l'approccio degli utenti risponde più a impulsi nella sfera emotiva che a criteri logico-cognitivi: così, utenti in situazione assimilabile possono descrivere due realtà diametralmente opposte che coesistono nella medesima struttura.

Nelle valutazioni positive si riflettono emozioni come sollievo, gratitudine, consolazione; in quelle negative affiorano espressioni di rabbia, impotenza, frustrazione. In questo senso, la recensione può costituire uno strumento di espressione creativa nell'ambito di meccanismi di coping.

Le recensioni negative, nei loro aspetti più strettamente concreti e fattuali, si riferiscono a difficoltà organizzative e possono suggerire l'opportunità di formazione avanzata per il personale di front desk.

★ ★ ★ ★ ★ un anno fa

Non riesco veramente a comprendere quelle persone che lodano la loro esperienza in questo lager... comunque sono contenta per voi. Per noi il ricovero di mia suocera, dopo le dimissioni dal molinette dove sono riusciti a guarirla dopo una brutta polmonite (93 anni), è stato un calvario. Dopo una settimana in isolamento siamo riusciti a farle visita e già si iniziava a capire che lei poverina avrebbe voluto fuggire da quel posto. La sua salute purtroppo è peggiorata ma era evidente che il personale tutto non si è preso minimamente cura di lei lasciandola sporca anche per ore. Questa gente, con la scusa del rispetto dei protocolli COVID, si approfitta del fatto che i familiari dei pazienti non possono liberamente accedere alla struttura e quindi non viene data loro la possibilità di seguire i loro cari come vorrebbero. Mia suocera purtroppo è deceduta dopo un mese e tra le altre cose, pur rimanendo allettata per tre settimane, non le hanno mai messo il materasso antidecupito tranne che gli ultimi due giorni di vita quando le piaghe erano già comparse. Dico solo una cosa a queste persone che dovrebbero prendersi cura di questi poveri anziani: pregate sin da ora che nessuno un giorno farà a voi quello che ogni giorno fate con queste persone indifese.

 1 recensione

★ ★ ★ ★ ★ 6 mesi fa

Mia madre è stata seguita con molta attenzione, professionalità ed affetto. Ci siamo trovati molto bene. Un grazie particolare e sentito al Dott. Careglio, alla Dottoressa Saika, al caposala Aurelio, all'infermiera Dalina, alle OSS Ana e Marzia e a tutti i

 5 recensioni · 6 foto

★ ★ ★ ★ ★ una settimana fa **NUOVA**

Oggi la prima volta che accedo a questa struttura. Do il massimo dei voti per tutto. All' accettazione, personale gentile e sorridente. Il dottore che mi ha visitato molto professionale e rassicurante. Grazie x aver fatto la differenza

 Mi piace

★ ★ ★ ★ ★ 10 mesi fa

Operato di protesi completa al ginocchio sinistro . Perplesso all'arrivo in struttura, mi sono dovuto ricredere. Personale all'altezza, mangiare buono. I ragazzi della fisioterapia molto bravi e preparati. Un ringraziamento a Giacomo il mio fisioterapista per avermi messo in pista in poche settimane. Il simpatico Riccardo e se non erro il nome; anche Valentina.

 2

★ ★ ★ ★ ★ un anno fa

Ho avuto la mamma ricoverata in lungo degenza per 15gg per via fin complicanze (setticemia) a seguito di intervento chirurgico. Inizialmente molto scettico per via delle purtroppo brutte esperienze recenstite devo dire che trovato accordo sul come gestire la quotidianità di mia madre (già allettata da diversi giorni) la degenza è trascorsa per lei senza intoppi. La struttura osserva orari e regole rigide, i reparti sono puliti ed in ordine. La mamma si è trovata bene ed ha un ottimo ricordo sia del capo sala Aurelio che delle infermiere, persone professionali, ma gentili. Gli orari di visita vanno concordati e le visite sono contingentate ad 1 al giorno, un po' troppo limitante, anche se capisco che oramai per via del covid le regole siano cambiate un po' ovunque (in peggio, purtroppo). Una cosa che non mi ha soddisfatto molto è L' assenza di assistenza alla riabilitazione, una volta entrati si sta a letto, stop. Le persone anziane o particolarmente deboli rischiano davvero di debilitarsi molto così. Non si cammina. fortunatamente mi è stata concessa la possibilità di far camminare la mamma col deambulatorie per un'oretta al giorno ( sotto mia supervisione è responsabilità). Come in ogni esperienza ospedaliera ci sono note positive e non, tuttavia la mamma è uscita dalla struttura meglio di come è entrata, quindi va bene così. Devo dire che le infermiere ed il capo sala si sono sempre mostrati persone educate e disponibili, nei limiti del tempo a loro disposizione. Mi spiace leggere di tante brutte esperienze

 5 

Altre valutazioni negative presentano un andamento simile sotto il profilo logico ed espositivo in caso di pazienti anziani e in stato di comorbidità, il cui deterioramento viene più o meno apertamente imputato alla responsabilità della struttura, dell'organizzazione o del suo funzionamento.

All'opposto, familiari in situazione analoga assegnano valutazioni massime (5/5), con parole di elogio per il personale, sia sotto il profilo umano che per il contenuto professionale della prestazione ("mia madre è stata seguita con molta attenzione, professionalità ed affetto", "il dottore che mi ha visitato molto professionale e rassicurante").

Questo fenomeno di polarizzazione del profilo di valutazione interessa la quasi totalità delle strutture e risulta più intenso nelle strutture residenziali e riabilitative, relativamente più sfumato nelle strutture sanitarie pubbliche esaminate, pure in presenza di evidenti fattori attivanti (Pronto Soccorso, pazienti complessi ecc.).

La sfumatura risiede probabilmente nel fatto che l'ospedale affronta patologie complesse e spesso attiva procedure salvavita; in ogni caso, nel setting si risolve una fase di acuzie, mentre nelle strutture residenziali e riabilitative viene richiesto lo sforzo emotivo di adattarsi a stili di vita diversi, attraverso la non sempre facile accettazione di condizioni di cronicità.



## Presidio Ospedaliero Riabilitativo B.V. ⋮ ×

### Consolata Fatebenefratelli

4,2 ★★★★★ (314) · Servizi medici locali, San Maurizio Canavese



17 foto o più

[Sito web](#)

[Indicazioni](#)

[Salva](#)

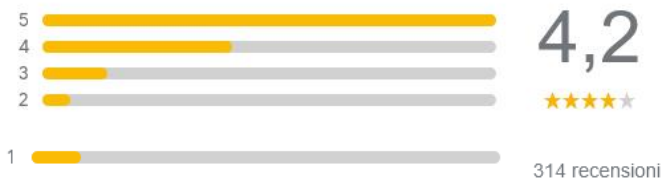
[Chiama](#)

Panoramica

Recensioni

#### Riepilogo delle recensioni Google

Le recensioni non sono verificate ⓘ



[Scrivi una recensione](#)

2 recensioni

★★★★★ 6 mesi fa

Ciclo di sedure rieducative funzionali tramite la fisioterapia. Ottimo trattamento da parte di Damiano. Professionale, attento, preparato, ed ha trattato mia Mamma come se fosse la sua. Grazie.

[👍](#) 4

2 recensioni

★★★★★ un anno fa

Sono stato in questa struttura per la riabilitazione dopo l'intervento all'anca. Ottima la fisioterapista Alice, l'organizzazione del reparto, dottori, infermieri e oss sempre disponibili e cortesi. Cucina perfetta.

[👍](#) 3

★☆☆☆☆ 10 mesi fa

Scortesia, mancanza di rispetto, ineducazione nei confronti di parenti di persona anziana. Scarsa informazione sulle condizioni del paziente anziano, impossibilità di colloqui in presenza col personale che si prende cura dell'anziano.

Chi è frustrato vada a fare un altro mestiere. Se avete un parente anziano evitate questa struttura, per carità!!! E che l'Amore Vero possa illuminare la cattiveria di chi lavora lì dentro!!!

[👍](#) 2

## La performance parla da sé

Collocandosi al secondo posto del campione, con un punto pieno sopra la media, il presidio Fatebenefratelli rappresenta una delle eccezioni alle dinamiche di polarizzazione dei giudizi, registrando – su un complesso di oltre 300 recensioni – una assoluta prevalenza di giudizi ottimi o buoni.

Dall'esame sono state escluse le recensioni meno recenti, condizionate dalle limitazioni alle visite e alle interazioni dettate dalla regolamentazione pandemica o stabilite dal direttore di struttura sulla base giuridica della medesima.

Il profilo positivo, che distingue nettamente la struttura nel campione, è dato dalla prevalenza di recensioni positive e molto positive riferite a percorsi in RRF; si tratta di una dinamica che influenza anche il profilo di S.A.A.P.A.

Occorre rilevare che la valutazione positiva si estende anche all'organizzazione, alle qualità umane del personale e ad altri aspetti, quali il servizio di somministrazione pasti.

L'interazione in piattaforma non è molto curata da parte dell'azienda, o perché non è nella cultura, ovvero perché si considera che il risultato complessivo, anche a colpo d'occhio, parli da sé e attesti una valutazione degli utenti di una performance solida e coerente.



## Casa di Cura Villa Ida

3,1 ★★★★★ (115) · Casa di cura a Lanzo Torinese



25 foto o più

Sito web

Indicazioni

Salva

Chiama

Panoramica

Recensioni

### Riepilogo delle recensioni Google

Le recensioni non sono verificate ⓘ



2 recensioni · 3 toto

★★★★★ 3 mesi fa

Bellissimo posto personale gentile e competente. Fisioterapisti molto preparati e con macchinari all'avanguardia, unica pecca il mangiare, ma per chi è come me robustina e andato benissimo o perso tre kg, sicuramente da consigliare per chi deve fare riabilitazione. Voglio ringraziare tutto il personale e un grazie particolare alla Direttrice, persona molto competente gentile e sempre presente. Grazie Villa Ida.



👍 Mi piace

**Risposta dal proprietario** 3 mesi fa

Buongiorno Claudia, siamo contenti che la Sua esperienza con la nostra struttura sia stata positiva. I suoi apprezzamenti ci riempiono di orgoglio e ci spingono a continuare su ... [Altro](#)

1 recensione

★★★★★ 1 mese fa

Ho subito un intervento di protesi d'anca, dopo una settimana inizio la fase riabilitativa presso questa struttura e ne sono stata entusiasta. Fisioterapisti gentilissimi ma soprattutto preparati, in sole due settimane ho avuto miglioramenti super soddisfacenti. Un ringraziamento anche a tutto il personale medico e infermieristico e ovviamente anche agli Oss e alle ausiliarie. Tornerò anche per il prossimo intervento.

👍 Mi piace

**Risposta dal proprietario** 1 mese fa

Gentile Angela, siamo lieti di esserle stati di aiuto nella fase riabilitativa successiva al suo intervento. Siamo felici di sentire che il nostro personale sia stato di grande ... [Altro](#)

## Il valore dell'interazione pubblica con l'utente

Il caso di Villa Ida, struttura che si colloca lievemente al di sotto della media delle valutazioni delle strutture private, è interessante come esempio di un'azienda che, sotto questo profilo, ha adottato una politica di proattiva di community engagement.

S.A.A.P.A., dato il profilo sostanzialmente pubblico e la provenienza dei pazienti in gran parte da istituti di cura pubblici, non potrebbe comunque adottare simili modalità, che, come strumenti di fidelizzazione del cliente e di gestione della reputazione, rispondono innanzitutto a principi di marketing tipici del libero mercato (per la strategia di engagement di S.A.A.P.A. cfr.in premessa).

Su un campione relativamente ridotto (115 recensioni) e radicalmente polarizzato, un modesto investimento nella relazione su piattaforma con i clienti può assicurare un ritorno avvertibile in termini di gestione della reputazione.

Le valutazioni positive discendono perlopiù da percorsi riabilitativi con esito favorevole, figura che abbiamo già individuato come costitutiva del patrimonio di valutazioni 5/5 di tutte le strutture private accreditate del campione.



5 recensioni

★★★★★ 4 mesi fa

Attenzione a questo posto tremendo!

Mia nonna, post ischemia, aveva ripreso tutti i valori nella norma e si era stabilizzata in ospedale, aspettavamo solo un posto in clinica per la riabilitazione, essendo stata tanto tempo allettata.

Finalmente esce il posto in questa clinica VILLA IDA LANZO. Da qui inizia l'incubo!

Dopo 14 giorni mia nonna è peggiorata in maniera esponenziale, non muoveva più le gambe mentre all'ospedale andava con il girello, non mangiava più, non deglutiva più, disidratata e denutrita, unica cosa veniva riempita di sedativi. Fino a che un giorno andiamo a trovarla e la RI-troviamo con flebo catetere, (in ospedale le avevano tolto tutto, era stata dichiarata sana e pronta per la riabilitazione). Ultimo giorno lì, goccia che ha fatto traboccare il vaso già pieno, sento mia nonna calda chiedo alla dottoressa di misurarle la febbre e mi risponde, toccandola "no non ha febbre tranquilla, poi tanto passano a controllare" questo alle ore 14. Alle ore 18 prima di andare via richiedo di misurarla ad un' infermiera, che entra in stanza, misura la febbre, esce e senza dirci nulla. Dopo 10 minuti andiamo a cercarla, e la troviamo in una sala insieme ad un medico, chiediamo cosa stesse succedendo, ci viene detto che mia nonna ha la febbre a 39. Io chiedo se è normale che me ne dovessi accorgere io di questo che non sono un medico. Il medico di tutti risponde mi dice "sì" facendomi un applauso, congratulandosi con me e deridendomi. Io ero scioccata! Dopodiché, guarda la cartella clinica di mia nonna dell'ospedale e dice "potrebbe essere infezione alle vie urinarie iniziamo l'antibiotico" lo sempre più scioccata. Senza fare un esame, nulla, senza vedere se fosse covid!

Il giorno seguente l'abbiamo portata in ospedale con ambulanza a spese nostre per sopperire alle mancanze ricevute.

Sono così triste di non averla portata via prima. Spero si riprenda...

SCAPPATE DA LÌ FINCHE SIETE IN TEMPO VI PREGO o non andateci proprio! Io non mi do pace per averle peggiorato la situazione.

-----

come già comunicato ai suoi familiari nelle risposte alle precedenti segnalazioni, non le nascondiamo che siamo sorpresi e rattristati leggere queste parole, che descrivono un comportamento estremamente lontano dall'agire quotidiano all'interno della nostra struttura. Sappiamo che avete avuto modo di confrontarvi con le Direzioni in modo da chiarire tutte le incomprensioni. Per un ultimo confronto siamo a vostra completa disposizione.

Lo staff di Villa Ida



Local Guide - 22 recensioni

★★★★★ 4 mesi fa

Ho messo una stella perché di meno non si può. Esperienza pessima con una mia parente stretta. Se mandate un anziano che è caduto e ha bisogno di riprendere a deambulare non mandatelo in questa struttura perché purtroppo gli anziani non autosufficienti non li seguono, vuoi anche per mancanza di personale, quindi escono di là molto peggiorati. Non mi si venga a dire che non è vero perché è proprio la realtà, purtroppo. Questa persona è stata lì più di un mese e a parte essere mezza stordita per metà del tempo, ormai non cammina più e sta peggiorando a vista d'occhio. Altriché strutture di sollievo. Nessuno dovrebbe consigliarle per questi motivi

👍 8

**Risposta dal proprietario** 7 mesi fa

Buongiorno Anto,  
siamo dispiaciuti che reputi l'esperienza con la nostra struttura negativa. Il suo nominativo non compare nei nostri database, la preghiamo di contattare ... [Altro](#)



3 recensioni · 1 foto

★★★★★ 4 mesi fa

Potessi mettere 0 stelle lo farei. Hanno ricoverato una mia parente per una semplice riabilitazione, anche perché usciva dall'ospedale in buone condizioni.

Dopo 2 settimane nella struttura le sue condizioni sono peggiorate tantissimo, febbre causata da un'infezione (ce ne siamo accorti noi) e disidratazione. Il personale è inesistente e incompetente. Una struttura così andrebbe CHIUSA.

👍 2

**Risposta dal proprietario** 4 mesi fa

Buongiorno Laura,  
non le nascondiamo che siamo sorpresi e rattristati di leggere queste parole, che descrivono un comportamento estremamente lontano dall'agire quotidiano all'interno della nostra struttura.

Sappiamo che avete avuto modo di confrontarvi con le Direzioni in modo da chiarire tutte le incomprensioni. Per un ulteriore confronto siamo a vostra completa disposizione.

Lo staff di Villa Ida

Le recensioni negative offrono l'opportunità di esaminare più da vicino le caratteristiche della risposta dell'azienda di fronte al rischio reputazionale.

Si rileva uno schema generale di risposta, adattato al singolo caso. Lo schema generale, pur conservando un registro linguistico debole, sostanzialmente soddisfa i tre obiettivi logici del reclamo: un riconoscimento in forma di saluto ("buongiorno Signora Tale"), una formula di scuse indirette ("siamo rattristati", "siamo dispiaciuti"), una breve spiegazione della situazione ("avete avuto modo di confrontarvi con le Direzioni", "il nome non risulta nel database").

La risposta costituisce anche un'occasione per esporre i critici, per così dire, "seriali", le cui priorità sembrano orientate più a realizzare un danno reputazionale alla struttura attraverso una contesa su molteplici fronti che alla soluzione di concreti problemi attraverso la collaborazione.

## CRRF Mons. Luigi Novarese

4,6 ★★★★★ (45) · Clinica di fisioterapia in Italia



38 foto o più

Sito web

Indicazioni

Salva

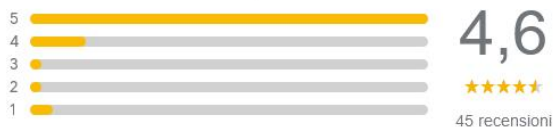
Chiama

Panoramica

Recensioni

### Riepilogo delle recensioni Google

Le recensioni non sono verificate ⓘ



★★★★★

45 recensioni

Scrivi una recensione

2 recensioni

★★★★★ 3 mesi fa

Un'ottima struttura dove al primo impatto si denota ordine pulizia Staff professionale e preparato sempre attento a rendere la degenza dei pazienti più confortevole e gradevole possibile. La reception è la sola nota negativa per via degli atteggiamenti indisponente del personale



1 recensione

★★★★★ 3 mesi fa

Consiglio vivamente la struttura. Personale gentilissimo, professionale e con una umanità rara. Struttura eccellente fisioterapisti top, personale infermieristico e medico gentile e competente. Un meritatissimo encomio a Ivano, Loredana, Edita grazie a tutti quanti



1 / recensioni

★☆☆☆☆ 7 mesi fa

Potessi mettere zero. Struttura pessima personale competenza pari a 0 a partire dai dirigenti medici, mia mamma è stata ricoverata a causa di un lieve ictus si era ripresa bene in ospedale hanno deciso di trasferirla in questa struttura a dir loro di eccellenza, purtroppo è stata trascurata così si è aggravata ora posso solamente andare al cimitero e vi assicuro che non è facile accettate che 72 anni a causa di persone incompetenti la tua vita finisce così. Vigilate bene i vostri cari perché all'interno di queste strutture sono solo un numero per riempire le tasche delle Asl. Patrizia



## Solo utenti soddisfatti?

Le recensioni collocano la clinica di Moncrivello, gestita dall'ONLUS Associazione Silenziosi Operai della Croce (SOdC), al vertice della classifica come struttura in assoluto migliore, anche nel rapporto numerico tra recensioni per categoria: si noti infatti l'assenza di struttura bipolare sull'asse ottimo/pessimo.

Si consideri, tuttavia, che il campione delle recensioni (in numero di 45) è particolarmente modesto per una struttura da 200 p.l., forse anche in conseguenza di una deliberata politica aziendale che si concentra sulla qualità del servizio e non incentiva forme di esposizione pubblica, che comunque portano sempre con sé rischi di carattere reputazionale.

L'esiguità del campione indebolisce il valore del risultato in top di classifica. Ma d'altra parte occorre considerare che il consumatore medio difficilmente ci farà caso: la ricerca media su Google dura poco più di un minuto (Backlinko, *Google User Behaviour*, 18 agosto 2023). Pertanto, l'impressione restituita all'utente sarà comunque quella di una struttura di architettura gradevole e funzionale, i cui utenti al 90% ritengono la struttura ottima, con pochissime recensioni 1/5 o 2/5.

La lezione che può trarre SAAPA risiede nella valorizzazione delle esperienze positive dei nostri pazienti, anche attraverso l'incoraggiamento a scrivere recensioni, costruendo dalla buona base rappresentata dai pazienti in uscita dal reparto RRF.

## Villa Papa Giovanni XXIII Srl

2,4 ★★★★★ (228) · Clinica medica a Casa di Cura



Sito web

Indicazioni

Salva

Chiama

Panoramica

Recensioni

### Riepilogo delle recensioni Google

Le recensioni non sono verificate ⓘ



## Un enigmatico caso di strategia conflittuale

Speculare al caso di Moncrivello, la struttura Papa Giovanni XXIII di Pianezza si colloca, tra le strutture private, all'ultimo posto per le recensioni del pubblico.

La struttura, sita nel territorio dell'ASLTO3, è stata inclusa nel campione sia per ragioni di comparabilità operativa per la presenza di un consistente reparto di riabilitazione con 145 p.l., sia perché è emblematico di una strategia piuttosto singolare di interazione con gli utenti che pubblicano recensioni negative. Inoltre, nel punteggio complessivo, la struttura non soltanto è ultima nel campione dei privati accreditati, ma presenta un risultato anche inferiore all'ospedale di Chivasso, ultima per punteggio tra le strutture pubbliche considerate.

Le difficoltà di relazionarsi a un numero relativamente elevato di pazienti con attese irragionevoli o atteggiamenti poco collaborativi fanno parte dell'esperienza di ogni sanitario e in questo SAAPA non fa eccezione. Ci sono aziende che rispondono alle recensioni e altre che decidono di non rispondere, come abbiamo visto nelle pagine precedenti. Ma colpisce vedere come, in questo caso, le risposte assumano talvolta toni pedagogici e riportino dettagli dei ricoveri (probabilmente incorrendo anche nella pubblicazione illecita di dati sanitari), collocandosi in posizione di contraddittorio simmetrico con l'utente. Questo approccio in realtà alimenta negatività intorno al brand.

★★★★★ 2 mesi fa

Mio nonno 92 anni (sempre goduto di buona salute) è entrato in questa struttura i primi di agosto dopo aver subito un intervento al femore presso un altro ospedale di Torino , è arrivato in questa struttura e ha trovato personale scontroso e sgarbato e che non si è preso minimamente cura di lui (non cambiavano il pannolino per ore), lo giravano nel letto e mio nonno urlava dal dolore. Non voglio entrare nei dettagli dico solo che mio nonno ha avuto un netto peggioramento fino a quando a metà agosto mio nonno è mancato da solo in quel letto.

Non consiglio questa struttura perché non sono stati in grado di assistere in modo dignitoso mio nonno.

👍 10    🔗



Villa Papa Giovanni XXIII Srl (proprietario)  
2 mesi fa

Gentile Sig.ra [redacted]

Lei non ha la più pallida idea di quanto sia traumatico e debilitante per un anziano di 92 anni, una frattura del femore con successivo intervento chirurgico in anestesia totale per la riduzione della frattura.

E' del tutto evidente che la situazione clinica precedente alla frattura è del tutto diversa a quella successiva.

Vi è copiosa letteratura medica al riguardo che analizza anche la

L'approccio adottato dall'azienda dall'azienda non sembra aver fruttato il risultato di riequilibrare il profilo negativo, anzi, dal punto di vista commerciale, tende ad alimentare volume e conflittualità della conversazione, risultando controproducente dal punto di vista reputazionale.



★★★★★ 2 mesi fa

Questa struttura non merita neanche una stella , qui regna l'indifferenza nei confronti dei pazienti , la mediocrità dell' assistenza ,, (soprassediamo anche se non si dovrebbe soprassedere quando si parla di persone) il lato umano ...ci sono voluti 4 giorni perche,'a mia mamma venisse somministrata una flebo !!! Vorrei vedere se tutta questa negligenza fosse rivolta ai propri cari!! Alla mamma non in grado di deambulare e' stata più volte messa a disposizione una sedia a rotelle ( sempre la medesima )...Rotta ,, ringrazio per aver risposto , come ribadisce lei io non sono un medico, ma sono ancora in grado di capire (non essendo ne decrepito , ne ignorante),mia Mamma , la quale dopo due giorni di ricovero presso la vostra struttura ha iniziato a vomitare e soffrire di nausea . Più ' volte in questi giorni passati ho chiesto aiuto e consiglio ai vs medici, ma non ho mai avuto un riscontro positivo.Ho molto da obiettare riguardo alla sua risposta , comunque adesso mia Mamma e' ricoverata in un nosocomio . dove hanno risolto il problema e ha ripreso ad alimentarsi in autonomia , quindi forse lo non sono un Medico mai i miei dubbi erano fondati.! per quanto riguarda la carrozzina sia gli infermieri , sia la Dottoressa sono stati piu' volte informati ,al momento veniva sostituita, il giorno successivo ritrovavo la stessa carrozzina con mia Mamma seduta sopra! Non mi esprimo in merito al percorso neurologico e psicologico da lei menzionato!

distinti saluti

★★★★★ 3 giorni fa **NUOVA**

La struttura in se sarebbe anche carina, ha un bel parco che con la bella stagione può essere piacevole. Una cosa che proprio non mi piace sono i poster raffiguranti dei medici....Il cibo lascia molto a desiderare, sarebbe da migliorare non tanto la qualità ma come viene cucinato.I pazienti devono riprendersi non ammalarsi. La cosa più sconcertante sono alcuni operatori, ed in particolare gli Oss, ce ne sono molti bravi ma alcuni veramente maleducati, per niente professionali, per niente portati a questo tipo di lavoro non riesco proprio a capire perché si sceglie di fare questo lavoro sapendo che è molto faticoso. Ci vuole empatia, gentilezza, pulizia, pazienza ecc...quando uscite dopo il turno fatevi un esame di coscienza, se avete svolto come si deve il vostro lavoro...soprattutto per il fatto che sono quasi tutti anziani...

👍 2

Villa Papa Giovanni XXIII Srl (proprietario)  
4 giorni fa

Gentile Signore,  
ci domandiamo come mai abbia scelto di pubblicare su google un tale commento invece che presentare una specifica segnalazione alla Direzione Sanitaria o al nostro Ufficio Qualità.

Se ci fossero state delle reali contestazioni su specifiche condotte del personale Oss, ci saremmo aspettati di vederle presentate nei nostri uffici, in modo da avere la possibilità di valutare la situazione ed eventualmente prendere gli opportuni provvedimenti.

Accuse tanto fumose, invece, ci risultano inutili e denigratorie.

 Villa Papa Giovanni XXIII Srl (proprietario)  
2 mesi fa

Gentile Sig. [redacted]  
abbiamo esaminato la cartella clinica di Sua mamma, Sig.ra B.M., unitamente all'equipe medica che si è occupata del suo caso.  
Ciò che emerge è che, nei dieci giorni di ricovero presso la ns. struttura, la paziente è stata sottoposta a molteplici ed assidue visite mediche, sia da parte del medico del reparto sia da parte del neurologo che dello psicologo.  
Purtroppo la signora, fin dal ricovero presso di noi, presentava una importante componente ansioso-depressiva, che incide sulle sue problematiche cliniche e che veniva trattata opportunamente, anche a mezzo di psicofarmaci.  
A seguito di tale approfondita analisi, emerge che tutte le cure prestate da Villa Papa Giovanni a Sua mamma sono state adeguate e tempestive.  
La Sua richiesta di applicare la flebo, come già Le venne spiegato dal medico di reparto, non era opportuna nel momento in cui veniva formulata, né necessaria.  
D'altro canto, Lei non è un medico e non ha dunque alcuna competenza per contestare le cure mediche prestate a Sua mamma.  
Peraltro, Lei stesso non potrà fare a meno di confermare che i nostri sanitari sono stati sempre disponibili nei confronti Suoi, del marito di sua madre e di suo cugino, con cui sono stati effettuati molteplici colloqui, così come emerge dalla cartella clinica.  
Per quanto riguarda la carrozzina, ci spiace dover affermare che né Lei né nessun altro dei suoi familiari ci avete mai segnalato nulla.  
Ci domandiamo pertanto come mai poi venga pubblicata una foto così su

[redacted]  
1 recensione★★★★★ una settimana fa **NUOVA**

Buongiorno, sono ricoverata presso questa struttura da quasi un mese. Volevo dire che sono entrata avendo paura, ma dopo neanche qualche giorno mi sono ricreduta. Ho trovato delle persone magnifiche, che mi hanno curato sia fisicamente che moralmente, mi sono sentita coccolata da tutto il personale. Un grazie in primis alla dottoressa Garcia e alle infermiere Netta, Luisella e alle OSS di reparto Ciria, Alberto, Silvia, Rita e Federica.  
Vi porterò nel mio cuore  
Carmela Gravina

Villa Papa Giovanni XXIII Srl (proprietario)  
4 giorni fa

Gentile Sig.ra [redacted]  
La ringraziamo per averci dedicato il Suo tempo per testimoniare la Sua esperienza positiva presso la nostra casa di cura.  
Siamo davvero lieti che Lei si senta supportata fisicamente e moralmente dal nostro personale.  
E' infatti nostro preciso obiettivo far sì che il paziente si senta accolto, in un ambiente confortevole ed amichevole, in modo da svolgere il periodo di riabilitazione nel modo più proficuo.  
Un grazie di cuore da tutto il nostro personale del reparto, che La saluta con affetto.  
Auguri di buona guarigione!

★★★★★ 6 giorni fa **NUOVA**

Non sono solita scrivere recensioni ma questa volta trovo giusto farlo e anche perché mia madre ci tiene molto.  
A metà novembre 2023 mia mamma è caduta e si è fratturata il femore, è stata ricoverata e operata all'ospedale CTO ed è stata poi mandata presso una casa di cura per la riabilitazione.  
Ci sono state proposte 5 strutture di 1° grado e, leggendo le recensioni, nessuna era valutata bene, compresa la villa Papa Giovanni di Pianezza.  
Dopo un'attenta valutazione e uno scetticismo doveroso, abbiamo scelto questa in quanto vicina a casa mia, almeno ho avuto la possibilità di andare a trovarla tutti i giorni.  
Trattasi di una casa di cura privata, accreditata con la Regione Piemonte e convenzionata con il SSN, non è un Hotel a 5 stelle, (cosa che purtroppo qualche paziente e/o familiare crede che sia e dunque pretende anche un po' troppo...)  
Al contrario di molte recensioni negative devo dire che sia io, ma soprattutto mia madre, ci siamo trovate molto bene!  
La struttura è abbastanza recente e molto bella, è situata in un bel parco e ci sono due ampi parcheggi.  
All'interno c'è un piccolo bar ristoro, una bella e grande palestra. L'orario di visita parenti è lungo, 12.30 / 18.  
I locali li ho trovati sempre molto puliti, la mensa è interna, fresca e mia madre afferma che il cibo è molto buono con porzioni abbondanti, dalla colazione alla cena.  
All'arrivo in struttura mia madre è stata sottoposta ad un'attenta visita da parte

 Villa Papa Giovanni XXIII Srl (proprietario)  
4 giorni fa

Gentile Sig.ra [redacted]  
Abbiamo letto con grande interesse il Suo lucido commento e lo abbiamo apprezzato molto.  
La Sua analisi è attenta, equilibrata, focalizzata sulle finalità del ricovero presso la casa di cura: la Riabilitazione.  
La nostra mission è offrire ai pazienti un ambiente attrezzato e confortevole, in cui svolgere proficuamente il periodo di riabilitazione autorizzato dall'ASL.  
Come Lei pone giustamente in luce, non siamo un Hotel a 5 stelle, ma una casa di cura di riabilitazione.  
Talvolta, qualcuno dimentica questo non trascurabile particolare ed esige servizi fuori luogo.  
Siamo davvero lieti che abbia scelto di dedicarci il Suo tempo per scrivere un commento così illuminato, in cui ci rassicuriamo.  
Grazie per la Sua prudente analisi!  
Tutto il nostro personale ricambia l'affettuoso saluto e tutti noi auguriamo a Sua mamma la migliore ripresa.  
Passi a trovarci!

## Ospedale di Chivasso

2,6 ★★★★★ (262) · Ospedale



55 foto o più

Sito web

Indicazioni

Salva

Chiama

Panoramica

Recensioni

### Riepilogo delle recensioni Google

Le recensioni non sono verificate ⓘ



1 recensione

★★★★★ una settimana fa **NUOVA**

Grazie alle persone che lavorano al pronto soccorso...sono entrata nel primo pomeriggio per forti dolori al petto...dopo visita ho fatto lastre elettrocardiogramma e analisi del sangue...Il dottore che mi ha visitato è stato super gentile ed efficiente. idem lo staff in sala visite ,in più prelievo completamente indolore. Grazie mille a tutti.

👍 Mi piace

★★★★★ 9 mesi fa

Sono stata operata dall'eccellente dottor Salvatore Cuccomarino in questo ospedale. Un giorno e una notte di ricovero nel reparto di chirurgia, nuovo e colorato.

Il personale? Meraviglioso!!

Io vengo da Roma, città frenetica e invivibile ma ospitale e posso dire che Chivasso è tranquilla e vivibile e altrettanto ospitale, anzi di più!

In ospedale sono stata trattata con una gentilezza che raramente ho incontrato prima, con una simpatia che mi ha accompagnata anche in sala operatoria, dove prima di operarmi mi hanno fatto ridere!!! Rendetevi conto: ridere prima di un intervento chirurgico!!

Sono stata aiutata, coccolata, sostenuta.

Ogni volta che ho suonato il campanello sono venuti senza farsi attendere. E anche durante il ricovero!! Addirittura mi ero persa nell'ospedale e una signora dolcissima mi ha telefonato dal piano terra e mi è venuta a prendere al 5 piano!!

In passato ho avuto esperienze traumatiche in determinati ospedali ( per esempio in quello di Olbia... Terribile esperienza. Terribili persone piuttosto ignoranti ).

Se avessi incontrato gente così a Chivasso sarei scappata rinunciando all'intervento di cui avevo decisamente bisogno.

Invece sono entrata nel mondo della gentilezza!!

Fantastico!

Ringrazio il personale con cui ho avuto il piacere di interagire.

Ho trovato tutti deliziosi. Grazie.

E ringrazio ancora una volta il dottor Salvatore Cuccomarino e la sua squadra: senza eguali.

PS: non volevo fare nomi per non fare torto a quelli che non ricordo, ma due

## Gli ospedali di riferimento

I pazienti ricoverati presso S.A.A.P.A. provengono in prevalenza da istituti di cura pubblici, in particolare da un ristretto numero di ospedali che esprimono, insieme, il 75% degli ingressi: Chivasso, Giovanni Bosco, Maria Vittoria, Martini, cui seguono altre strutture con numeri minori (S.A.A.P.A., *Focus Pazienti*, 16 maggio 2023).

L'ospedale di Chivasso per l'ASL TO4 e l'ospedale San Giovanni Bosco per l'ASL CdT, in proporzione di 2:1, rappresentano i due plessi la cui relazione con SAAPA è più robusta e strutturata in termini di operatività complessiva e quotidiana nella gestione dei pazienti e dei percorsi terapeutici. Da questi due soli plessi ha avuto origine circa la metà dei ricoveri del 2022, con punte del 75% in LD.

Pertanto, le platee delle utenze rispettive di Saapa e degli ospedali pubblici di provenienza, utenze entro le quali maturano giudizi che arrivano talvolta alla pubblicazione, tendono in parte a coincidere.

Per questa ragione, fra le altre, si è ritenuto potenzialmente interessante includere nel campione le principali strutture pubbliche di riferimento, fatte salve naturalmente le distinzioni strutturali che distinguono le recensioni di ospedali pubblici da quelle dei centri riabilitativi o residenziali di erogatori privati.



4 recensioni · 1 foto

★★★★★ 4 settimane fa

Sono appena stata al pronto soccorso di Chivasso. Sono alla 34esima settimana di gravidanza e ho una bruttissima bronchite con difficoltà serie respiratorie, vomito e febbre. Sono stata lì per 4 ore di seguito ad aspettare senza nessuna novità. Mi sono passati davanti tutti. Dicono che manca personale. Sono andata via dalla disperazione perché non ce la facevo più. Incredibile. Uno schifo. Neanche le macchinette per bere dell'acqua.

Mi piace



17 recensioni

★★★★★ 3 mesi fa

Supponenza, superficialità, svogliatezza, maleducazione. Un minimo di empatia e gentilezza sarebbe gradita, in un contesto del genere. Purtroppo ho trascorso alcune ore di attesa al PS e non ho potuto fare a meno di nota come vengono trattati i pazienti. Toni altezzosi e sarcastici, frasi provocatorie, quasi a cercare/alimentare la discussione. La persona più umana lì dentro è la guardia notturna: fa presente al personale medico che i pazienti in attesa fuori dal triage hanno freddo, chiede quindi se può farli entrare, la risposta secca del personale medico "no no stanno fuori, se hanno freddo possono tornarsene a casa".

3

★★★★★ 2 settimane fa

**NUOVA**

Vergognosi, una mia cara amica è mancata in una sala in mezzo ad altre 10/13 degenti senza un minimo di dignità, da sola perché l'ora di visita era dalle 15.45 alle 16.30. Pago anch'io le tasse, come ha scritto già qualcuno, perché permettiamo di trattare così i nostri cari o i nostri parenti? Me ne frego, come ha detto qualcuno che si sente tanto furbo ma che non lo è, sui tagli alla sanità e tutto il resto del sistema italiano. Io pago e voglio un servizio che rispetti le mie aspettative da malato o parente dell'ammalato. Se non sei in grado cambia ad esempio lavoro, mansione, dirigenza non sono io dover scegliere un'altra struttura perché non mi sono trovata bene oppure perché ho avuto una brutta esperienza, siete voi che dovete cambiare approccio al dovere ed ha rispettare il codice etico e umano che ci deve essere in ognuno di noi a prescindere. F...lo

Mi piace

L'Ospedale di Chivasso presenta il consueto profilo bipartito, con una netta prevalenza dei giudizi fortemente negativi su quelli positivi, il che colloca la struttura al posto più basso dell'intera serie per media generale delle valutazioni.

Le esperienze negative conseguono ad accessi in P.S. e in generale fanno riferimento ai problemi ricorrenti in questi setting, come carenza di personale, affollamento, organizzazione degli spazi e del lavoro non soddisfacente (agli occhi degli utenti).

Si apprezza nelle pubblicazioni la centralità della performance relazionale di singole figure (chirurgo, OSS, infermieri, guardie giurate), che tendenzialmente rafforzano in positivo o negativo il giudizio generale (più raramente riequilibrando il punteggio in senso contrario).

Come ultima recensione, si pubblica un testo pubblicato con tutta probabilità da un operatore sanitario, che offre (legittimamente) una prospettiva alternativa. Il taglio è condivisibile ma questo tipo di "autorecensioni" rischiano sempre di non essere distinguibili dal cosiddetto *own-endorsement*; se interpretate come tali dal pubblico, sono in generale controproducenti perché viste come un intervento non del singolo ma dell'azienda e nel marketing digitale sono sconsigliate (o addirittura considerate come figure sanzionabili di pubblicità ingannevole in certi ordinamenti).

4 recensioni

★★★★★ 4 mesi fa

Al contrario di quanto leggo poco sopra personalmente posso solo elogiare lo staff medico/infermieristico... in particolare il REPARTO ORTOPEDIA...

L'ambiente del pronto soccorso è quello più sensibile... è evidente, ma non bisogna mai dimenticare che chi arriva in pronto soccorso deve avere rispetto per tutti gli altri... il dolore a volte annebbia il giudizio ma nel pronto ci sono tantissime persone con casi più o meno gravi, età diverse, condizioni diverse, disabilità, allergie, pazienti non autosufficienti...

Lo staff è quello che è, a volte sottodimensionato ma fanno quello che devono fare, a volte non con i nostri tempi ma lo fanno...

Abbiamo la fortuna di avere il 70% dello staff sotto i 45 anni, tutti giovani, pieni di energie...

Rispettiamoli e rispettiamo il prossimo, facciamo valere i nostri diritti ma con rispetto ed educazione, ma soprattutto umiltà...

Sono essere umani anche loro, non sono super eroi...

La differenza per una società migliore parte sempre da se stessi, dal proprio modo di fare verso gli altri... Vuoi un ospedale più efficiente?... collabora, non ostacolare!



1

## Ospedale di Ivrea

2,9 ★★★★★ (142) · Ospedale



18 foto o più

[Sito web](#) [Indicazioni](#) [Salva](#) [Chiama](#)

Panoramica

Recensioni

### Riepilogo delle recensioni Google

Le recensioni non sono verificate



Local Guide · 117 recensioni · 1,24 foto

★★★★★ 1 mese fa

Togliamo tutti i (non) complimenti per l'ubicazione, la difficoltà a trovare un parcheggio (anche a pagamento) e l'impossibilità di raggiungere il luogo in maniera agevole.

Reparto Ginecologia:

A parte l'accettazione, dove sono ultra gentili, quando si ha a che fare poi con medici e ostetriche ci si confronta con saputelli che ti trattano senza alcuna empatia e senza spiegarti nulla. Ovviamente indottrinati dal "Donna gravida = donna malata"

Sarebbe meglio aggiornarsi un po'.

Sicuramente non partorirò qui, sono solo stata obbligata a fare alcuni esami, ma lo sconsiglio vivamente.

👍 2

Local Guide · 156 recensioni · 1556 foto

★★★★★ un anno fa

Va subito detto che la situazione parcheggi è davvero drammatica. Anche se si sarebbe disposti a pagare non è così facile trovarli. Sono stato costretto ad andare in questo ospedale per una visita ambulatoriale, ma non conoscendo il posto ho chiesto a mia moglie di venire con me. E menomale che è venuta, ho potuto lasciarla in doppia fila con lei dentro nel caso doveva spostarla altrimenti non avrei saputo come fare. Inoltre, complice sicuramente il fatto che è tutto un cantiere a cielo aperto, c'è non poco confusione, ma in qualche modo ci si orienta. Per quanto riguarda il personale devo dire che come in tutti i luoghi pubblici ci sono quelli che non hanno neanche la voglia di vivere e si vede che vorrebbero fare altro nella vita e chi invece almeno fa il suo lavoro. Personale medico ed infermieristico ovviamente sottodimensionato

👍 5

Local Guide · 145 recensioni · 114 foto

★★★★★ un anno fa

pessimo ospedale, arrivi e ti accorgi che non esiste un parcheggio. anzi bisogna parcheggiare nel piazzale di sotto e poi raggiungere l'ospedale a piedi facendosi bensì 2 belle salite...al pronto soccorso la ragazza gentilissima ben educata, anche nel reparto di ostetricia. Quel giorno c'era una ginecologa educatissima.. l'unica peccato è il parcheggio

👍 3

3 recensioni

★★★★★ 4 mesi fa

MEDICINA NUCLEARE

In una nazione dove la Sanità pubblica non viene valorizzata, c'è un piccolo reparto ove le persone sono premurose, umane, professionali..

un grazie al Segretario Simone, per la precisione, per la collaborazione, unitamente alla sig. ra Natasha coordinatrice, ed al responsabile Dott. Cornaglia.

Complimenti sentiti. grazie.

Non vorrei dimenticare tutti i collaboratori, compresa l'impresa di pulizia per l'igiene di tutto il reparto... dove ho trovato un servizio igienico degno di un hotel a 5 stelle.

👍 4

## Il fattore accessibilità

Il profilo polarizzato delle recensioni sull'Ospedale di Ivrea e la qualità delle reviews negative delineano un profilo abbastanza comune per le strutture di questo tipo. Quello che rileva è la ricorrenza di segnalazioni negative riferite alla difficoltà di accedere al plesso, in particolare per la mancanza di parcheggio, elemento importante per un'utenza comunque in situazione di vulnerabilità diffusa (si vedano i casi dell'auto in doppia fila e del paziente che deve affrontare rampe di scale).

Ne risalta il valore di Saapa, anche attraverso le recensioni pubblicate dagli utenti, che apprezzano la disponibilità di un parcheggio pubblico, gratuito, in numeri assolutamente congrui con i volumi di attività.

Si tratta di un elemento che contraddistingue positivamente Settimo, soprattutto agli occhi degli utenti dei plessi di costruzione meno recente, collocati in contesti urbani complessi.



## Ospedale San Giovanni Bosco

3,4 ★★★★★ (508) · Ospedale a Torino



41 foto o più

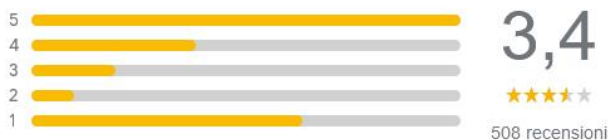
[Sito web](#) [Indicazioni](#) [Salva](#) [Chiama](#)

Panoramica

Recensioni

### Riepilogo delle recensioni Google

Le recensioni non sono verificate ⓘ



[Scrivi una recensione](#)

Local Guide - 110 recensioni - 131 foto

★★★★★ una settimana fa **NUOVA**

Ospedale da evitare. Soprattutto se vi ricoverano al 6 piano in medicina, dove la cura è solo somministrare pastiglie e terapia, empatia con il paziente zero, oss si salva qualcuno, infermeri e dottori da evitare, purtroppo siamo in mano a questa gente, che vive e lascia morire sulle spalle altrui.



5 recensioni

★★★★★ 1 mese fa

Ho passato una notte ed un giorno di degenza in questo ospedale, tutto lo staff del PRONTO SOCCORSO, RX, ECO, TAC è ottimo. Hanno il pugno duro con chi fa' i capricci ma allo stesso tempo sono cordiali e premurosi. Fanno il possibile per dare attenzione a tutti nonostante la mole di pazienti, ho avuto modo di osservarli lavorare e vi assicuro che trattare con certi pazienti rende davvero difficile mantenere la calma. Per quanto possa valere BRAVI RAGAZZI!



★★★★★ 2 mesi fa

Inizì tutto lunedì notte sono stata male..... L'ospedale più vicino a me era Chivasso ma mi sono veramente rifiutata di andare lì..... Entro al Giovanni bosco accolta fino a martedì pomeriggio al pronto soccorso dove gentilezza educazione è meravigliosa preparazione cura nel paziente..... stupendi tutti.... Salgo in chirurgia martedì sera accoglienza meravigliosa sala operatoria tutti stupendi.... Che dire ho pensato che ancora in Italia qualcosa perfettamente. Grazie



## Il pull factor

Dal S. Giovanni Bosco proviene circa il 20% dei pazienti in cura presso SAAPA (*Focus Pazienti*, cit.). La reputazione della struttura è sensibilmente migliore rispetto a quella di Chivasso, situazione che determina un fattore pull del nosocomio torinese su un'ampia area comprendente i territori di Chivasso, San Mauro, Settimo, come si nota in alcune delle recensioni, tra le quali abbiamo selezionato un campione rappresentativo.

Si tratta del principale ospedale della zona nord di Torino, con 350 p.l. e circa 70.000 passaggi/anno in Pronto Soccorso: il campione congruo delle recensioni restituisce le dimensioni e l'importanza della struttura.

Anche se l'insieme delle recensioni risponde ai temi e modelli ricorrenti, sia nelle recensioni positive che in quelle negative, nel campione prevalgono nettamente i giudizi "buono" o "ottimo" e lo schema bipartito classico ne risulta scardinato.

Un altro elemento che può concorrere alla valutazione positiva è costituito dalle modalità efficaci con cui, agli occhi degli utenti, vengono garantite agibilità e sicurezza nell'area critica del Pronto Soccorso (si veda, specularmente, il caso del Maria Vittoria).

Anche in questo caso, sul giudizio del paziente influisce direttamente la qualità della relazione con il personale sanitario.

## Ospedale Maria Vittoria

3,1 ★★★★★ (435) · Policlinico a Torino



32 foto o più



Sito web

Indicazioni

Salva

Chiama

Panoramica

Recensioni

### Riepilogo delle recensioni Google

Le recensioni non sono verificate ⓘ



3 recensioni

★★★★★ 3 settimane fa **NUOVA**

Sono caduta per le scale della metro, non riuscivo a muovermi e quindi sono arrivata in ambulanza all'ospedale, MENOMALE che sono arrivata così, altrimenti avrei passato la notte lì, al mio arrivo c'erano così tante persone ad aspettare e dentro il personale a chiacchierava comodamente, dopo una trafila immensa e varie lunghe attese, i medici che mi hanno visitato mi facevano domande al quanto sciocche, come vada in bagno a togliersi la calzamaglia, e nella mia testa pensavo ma se potevo andare in bagno trotterellando in piedi perché sarei venuta in ospedale? Ho notato che non tutti ma la maggior parte del personale si rivolgeva con strafottenza e mancanza di empatia



1 recensione

★★★★★ 6 mesi fa

Mia suocera è stata ricoverata ad Aprile, in seguito a un ictus, per circa un mese e mezzo, al 2° piano in Neurologia. È un buon reparto, con un numero limitato di pazienti, ben seguiti Staff, caposala e medici attenti e disponibili. Grazie



M. i. 17 recensioni

★★★★★ 5 mesi fa


Sono stato in radiologia e sono stato accolto in maniera molto maleducata e con fare altezzoso da un'infermiera che ho capito che si chiama Claudia perché così la chiamavano, e la cosa peggiore è che trattava male anche le persone anziane e indifese! Una persona davvero spregevole! Non capisco perché lavora ancora lì.



## Migliorare è possibile



Dal Maria Vittoria proviene una quota variabile tra il 5% e il 12% dei ricoveri in SAAPA (n.81 nel 2022 e 55 nel 2023). Il consistente campione di reviews restituisce lo schema bipartito, condiviso con le altre strutture sanitarie ad eccezione del S. Giovanni Bosco, con una lieve prevalenza di giudizi assolutamente negativi.

Come testimoniato dalle ricorrenti notizie di cronaca, un aspetto critico della struttura è costituito dai ricorrenti episodi di aggressione al personale in servizio al Pronto Soccorso, in particolare negli orari notturni, malgrado la messa in sicurezza degli spazi e il ripristino di un presidio di polizia dalle ore 7.00 alle ore 1.00.

 2 recensioni



★★★★★ 3 mesi fa

Fai conto che se ti trasportano in autoambulanza, dolorante e sanguinante, ed entri in pronto soccorso da solo sappi che possono fregarti scarpe e vestiti e NESSUNO è in grado di aiutarti. Agenti di controllo pagati per niente. Bella vita fate.

 2 



★★★★★ 7 mesi fa


Pronto soccorso gentile ed efficiente, assistenza rapida a e rapido reindirizzio al reparto di chirurgia della mano, altrettanto efficienti e gentili, dove mi hanno ingessato e prenotata la tac di controllo per quattro giorni dopo. Ingresso alle 8 del mattino, fuori con il gesso prima di pranzo. Avevo scordato la prenotazione per la visita di controllo della TAC, se ne sono accorti e mi hanno telefonato a casa per avvertirmi e hanno provveduto a prenotarla per me. Sia la successiva TAC che la seguente visita di controllo con le stesse modalità: rapidi, efficienti, molto gentili e attenti alle esigenze del paziente. Il servizio pubblico al suo meglio. Poi il Maria Vittoria è un labirinto di scale e corridoi in cui mi sono perso più volte, ma quello non è colpa loro :-)

★★★★★ un anno fa


Ho portato mio figlio di tre anni con febbre alta e mal di gola e l'infermiera che lo ha visitato era la più antipatica e maleducata mai vista in altri posti. Poi il dottore sgridava al mio piccolo perché secondo l'infermiera "era poco collaboratore" ma invece era terrorizzato. Non torneremo più.

 5 

 Local Guide - 131 recensioni - 401 foto

★★★★★ 4 mesi fa

In passato non ho avuto buone esperienze in questo ospedale a partire dai medici sino all'ultimo dipendente/operatore. Ma devo dire che sia quando mio padre è stato portato al pronto soccorso per una emorragia celebrale, dove, dopo aver accertato il problema, si sono immediatamente adoperati per un trasferimento d'urgenza al più attrezzato ospedale Don Bosco, che, di recente, è stato trasportato per una frattura al femore, ho riscontrato un netto miglioramento. In quest'ultima occasione, frattura del femore, si sono subito occupati di prevenire ed alleviare il dolore, il giorno stesso lo hanno operato e sistemato in reparto. Interessante il reparto perché è un reparto aperto ovvero non vi sono restrizioni all'orario di visita se non per i momenti in cui gli operatori si prendono cura dei malati o eseguono le pulizie delle camere. Il reparto è gestito da personale gentile e disponibile, tranne qualche eccezione (purtroppo le eccezioni ci sono sempre) ma in linea di massima mio padre è stato assistito ed ha avuto la possibilità di essere supportato da familiari e amici senza problemi. Spero che tutti i reparti e l'ospedale stesso continui questo percorso di riqualificazione.

 3


Il contesto reputazionale, perciò, non è dei migliori, anche perché la posizione storica di questo ospedale determina un'amplificazione delle notizie di cronaca sulla stampa cittadina.

Si propongono alcune recensioni selezionate per il loro valore di indicatori di fenomeni più in generale, in particolare:

- 1) La prestazione del singolo operatore, anche in termini di atteggiamento rispetto all'utente, può costituire il fattore determinante in un giudizio, al di là di ogni obiettiva valutazione di qualità e di contenuto tecnico dell'assistenza medica erogata.
- 2) Miglioramenti nell'organizzazione dei servizi possono sensibilmente riabilitare (o addirittura ribaltare) una originaria valutazione negativa;
- 3) Nel caso evidenziato, sono apprezzate le qualità di umanità del personale e l'orario di visita ampliato.

Si tratta di dinamiche che abbiamo già osservato in altri istituti compresi nel campione: accanto agli interventi correttivi in risposta a singoli reclami, l'implementazione di più generali piani di miglioramento (attraverso una diversa organizzazione dei servizi, più aperta all'utente, o a una formazione relazionale al personale di front-line) può costituire la più solida base della strategia reputazionale.

**Ospedale Martini** ⋮ ×  
 3,3 ★★★★★ (469) · Ospedale a Torino



53 foto o più

[Sito web](#) [Indicazioni](#) [Salva](#) [Chiama](#)

Panoramica Recensioni

**Riepilogo delle recensioni Google**

Le recensioni non sono verificate ⓘ

5	████████████████████	<b>3,3</b> ★★★★★
4	██████████████████	
3	██████████████	
2	██████████	
1	██████	

469 recensioni

[Scrivi una recensione](#)

★★★★★ 2 mesi fa

Eccellente. A livello umano sono veramente meravigliosi, prima di tutti la Direttrice Sanitaria. Mia nonna preferiva rimanere in ospedale che andare a casa da quanto era trattata bene. Il personale è molto disponibile e rispettoso delle esigenze dei pazienti ma anche dei visitatori. A livello organizzativo sono anche molto preparati, sanno muoversi in fretta e cercano di risolvere problematiche gestionali in modo rapido ed efficace. Grazie grazie grazie

👍 1 [↶](#)

★★★★★ 3 mesi fa

Ormai di ospedali ne ho passati diversi... Pronto soccorso da schifo, stavo male e dopo aver fatto il triage per dolore al petto e schiena dopo diverse ore passate in attesa di essere visitato nonostante fosse evidente che stessi male nessuno dei presenti si è preoccupato, poi finalmente la visita, passata la notte e il giorno dopo sempre sulla barella in una delle stanze adibite o nel corridoio. Ma scrivo più che altro per segnalare il poco rispetto del paziente sia in PS che in Reparto (soprattutto con gli anziani)... Es: ai pasti nonostante

★★★★★ 3 mesi fa

Pronto soccorso in delirio, poca efficienza e collaborazione, personale maleducato, capisco le emergenze, anche qualche paziente particolare ed esigente, viene lo stress, ma questo deve essere gestito seriamente, se non siete idonei cambiate lavoro, i pazienti vanno trattati con educazione e gentilezza perché vengono in ospedale per esigenze serie, particolari e si affidano a voi pur stando male. Il vostro compito è prendervene cura. Non sono trovata bene esperienza da non fare.

★★★★★ 5 mesi fa

Ho portato mia madre di 82 anni in PS il 3 settembre 2023. Tutto il personale, dai medici agli oss, sono stati eccezionali. Di un'umanità e gentilezza incredibili oltre che molto scrupolosi nella diagnosi. Davvero felice che i soldi delle ns tasse finanzino ospedali così!!!

👍 [↶](#)

Analogamente al S. Giovanni Bosco, l'Ospedale Martini presenta un profilo bipartito, con una prevalenza di giudizi ottimi rispetto ai pessimi e una media risultante di 3.3, di poco superiore alla media generale degli istituti di cura.

La struttura dispone di 209 p.l. in ricovero ordinario e presenta un campione congruo di quasi 500 recensioni; pertanto, anche se preso SAAPA i flussi di provenienza risultano limitati (sotto i 50 pz./anno), la struttura costituisce un buon termine di paragone.

Ancora una volta, si apprezzano esperienze speculari della medesima realtà attraverso giudizi, ottimi o pessimi, invariabilmente ancorati ad aspetti relazionali del personale: "personale maleducato", "tutto il personale (...) sono stati eccezionali", "disponibili e rispettosi delle esigenze", "poco rispetto per il personale".

Le recensioni negative, anche quando muovono da una valutazione critica delle caratteristiche strutturali o organizzative (affollamento, scarsità di personale ecc.), agganciano sempre aspetti relazionali ed emotivi; anche quelle positive, sottolineano il valore delle buone relazioni, praticamente al pari del contenuto stesso della prestazione sanitaria ("Di un'umanità e gentilezza incredibili oltre che molto scrupolosi nella diagnosi").

## DUE TEMPI DI PARTITA PIU' SUPPLEMENTARI

### Osservazioni conclusive

Si può guardare alla relazione tra società e utenti come a una partita amichevole di calcio: due tempi, più i supplementari: non soltanto per il valore educativo della dinamica complessiva (sia il paziente, sia l'organizzazione ospedaliera si misurano con le esigenze del "gioco" in campo, concorrendo a un risultato positivo), ma anche nella scansione in due tempi del processo di formazione del giudizio, che influenza la reputazione aziendale.

#### Primo tempo: il successo attraverso le relazioni tra personale di contatto e utenza

Il primo tempo è quello organizzativamente più impegnativo e poiché il giudizio complessivo ( nei suoi riflessi ultimi sulla reputazione dell'ospedale) riposa in gran parte nella qualità della relazione che gli utenti sviluppano con le figure che incontrano nell'arco dell'intera esperienza, tutti gli operatori portano la responsabilità di contribuire alla formazione di un giudizio positivo da parte dell'utente.

Per restare nella metafora calcistica, il primo tempo è costituito dall'integralità dell'esperienza del ricovero, nelle sue articolazioni attraverso l'interazione di parenti e pazienti con tutte le figure appartenenti all'organizzazione ospedaliera, nell'esercizio dei loro compiti. E' quindi consigliabile che il fischio di fine tempo registri già una situazione favorevole all'ospedale, data da un'esperienza ragionevolmente soddisfacente, fatte salve le limitazioni imposte dalla natura dei reparti e dal profilo clinico dei rispettivi ricoverati, come già discusso in precedenza.

In questo senso, acquistano importanza primaria tutte le funzioni "di contatto". Ad esempio, nei reparti CAVS e LD, la prestazione lavorativa degli OSS, che quotidianamente assistono il ricoverato, può alla fine pesare di più, nella formazione del giudizio, della valutazione, più distante e difficile, dell'operato dello stesso medico curante. Lo stesso personale amministrativo e di front desk può decidere il tono generale della valutazione.



L'impegno richiesto al personale è intenso e continuo, sempre sotto l'esame di una numerosa platea di utenti che sono anche giudici di performance: si è già rilevato in passato che l'Ospedale, anche con un'occupazione inferiore all'80% dei posti attualmente contrattati con ASLTO4, riceve circa 6.000 visite/mese da parte di parenti e accompagnatori, con una media giornaliera di circa 200 visite, e che, complessivamente, si registrano circa 30.000 transazioni mensili con presenza fisica nel plesso<sup>12</sup>. E che, assumendo conservativamente la consistenza media per famiglie e considerando la figura di ricoveri ricorrenti della stessa persona, l'Ospedale che ha curato circa 22.000 pazienti ha un universo di riferimento relazionale diretto (persone che hanno avuto una relazione di cura, diretta o per familiare, con la struttura) sfiora i 40.000 unità.

Esaminando l'intero campione delle circa tremila recensioni, emerge chiaramente che le reviews negative sono quasi tutte riferibili a un problema di relazione con un interlocutore della struttura, sia egli un medico, OSS, infermiere o personale di reception.

Può non risultare sufficiente, nella soluzione di questi problemi, il ricorso alla sola esperienza (quando essa sia presente) o al senso comune, considerando anche la

situazione di corrosione del quadro condiviso di norme di convivenza che vede, tra le sue estreme conseguenze, l'incremento degli episodi di aggressione a operatori sanitari e scolastici<sup>13</sup>.

Occorrerà quindi assicurarsi che l'affidatario in global service possa garantire, nei limiti del ragionevole, che il personale sia adeguatamente formato in aree come la de-escalation e gestione del conflitto, oltre che nella padronanza delle necessarie competenze. In questo campo, occorre che il personale di "reception" sia in grado di rispondere adeguatamente e di prevenire dinamiche di tensione con impatto negativo sul giudizio finale.

Occorre inoltre che si sviluppino modalità il più possibile automatizzate nella

Particolarmente in caso di ricoveri di pazienti anziani con stati di comorbilità complessa o terminali, complesse dinamiche di tipo emotivo (negazione, evitamento) possono trovare espressione in una recensione negativa e risolversi in un danno reputazionale per l'ospedale, non giustificato sul piano della correttezza delle cure somministrate. Al di là delle istruzioni e dei metodi stabiliti dal Dirigente, il personale di contatto operante nei reparti interessati deve essere formato ed equipaggiato a relazionarsi con questo tipo di utenza.

<sup>12</sup> "Allargare gli orizzonti: Appunti verso una relazione di impatto", Settimo T.se, 14 dicembre 2022.

<sup>13</sup> Nel 2022 l'INAIL certifica 1.600 denunce di aggressione ad operatori sanitari, perpetrate in massima parte da pazienti o loro parenti. <https://www.inail.it/cs/internet/comunicazione/news-ed-eventi/news/news-dati-inail-sanita-2023.html>

gestione partecipata della crisi, che interessa OSS, infermieri, medici e dirigenti medici, laddove il ricorso al Direttore Sanitario costituisca una ultima istanza e non una funzione di relazioni con il cliente.

Come riconoscere, in questa prospettiva, il merito del singolo operatore, che con la sua performance rafforza il valore reputazionale attraverso il giudizio pubblico dell'utente?

L'ipotesi di introdurre meccanismi premiali di integrazione salariale è resa poco praticabile, fra l'altro, dalla struttura che affida l'insieme delle professioni infermieristiche – comprese figure come logopedisti e fisioterapisti – alla gestione in global service di un fornitore privato. La Direzione Sanitaria non ha il potere di disporre un riconoscimento economico, se non per il ristretto numero di medici direttamente dipendenti dalla società. D'altra parte, simili meccanismi sono sempre esposti a rischi di eterogenesi dei fini e all'instaurazione di dinamiche controproducenti per lo spirito aziendale.

Restano aperte altre opzioni, come riconoscimenti pubblici e comunicazioni di elogio, in casi di particolare merito, anche mediati dal dialogo con il responsabile U.O. del gestore dei servizi infermieristici, oppure campagne volte a valorizzare e riconoscere il ruolo di queste professioni nell'ambito del sistema di cura, anche collegandosi a campagne delle AA.SS.LL. o degli ordini professionali: si veda, ad esempio, la campagna di storytelling, "Professioni in Luce", lanciata quest'anno dall'Ordine delle professioni tecniche sanitarie, della riabilitazione e della prevenzione di Torino.

In sostanza, l'obiettivo da raggiungere in questo decisivo "primo tempo" è la precostituzione nel mondo fisico delle condizioni per trasposizione in ambito digitale di un giudizio positivo, sia in termini di protezione della reputazione, sia come attività di rafforzamento del brand.

## Secondo tempo: risposte e gestione della review

Per restare nella metafora, il secondo tempo inizia con il momento di effettiva emissione del giudizio, che non coincide con la conclusione del ciclo di cure; al contrario, il momento di cristallizzazione del giudizio è raggiunto nel primo tempo, talvolta nei primi giorni di ricovero, attraverso una "valutazione" delle figure con cui l'utente viene a contatto. La valutazione si forma in una dimensione più emotiva che con riguardo al contenuto tecnico della prestazione: si rimanda alle numerose recensioni nella cui prima riga si materializzano figure angeliche o insopportabili cialtroni, spesso nella medesima struttura: "l'infermiera più maleducata che abbia mai visto" ovvero l'Oss "di un'umanità e gentilezza incredibili".

Il giudizio dell'utenza rappresenta un valore primario per la società, sia che si traduca in una pubblicazione su piattaforma (Google), sia che si mantenga in una dimensione di "word-of-mouth", particolarmente in un contesto come quello di Saapa, segnato da una forte connotazione locale e da una relazione stretta con migliaia di famiglie residenti nel circondario.

La possibilità di correggere in meglio un giudizio già raggiunto, ma non ancora pubblicato, è limitata dalla capacità di intervenire per tempo nel percorso dal pensiero alla pubblicazione, pubblicazione che solitamente si inverte attraverso un evento trigger. Un caso molto frequente è quello di un'interazione con un operatore, interazione di segno positivo o negativo, che va a confermare un giudizio già maturato. Nel caso di recensioni negative già pubblicate, la Società può attivare una risposta sia in ambito operativo (attraverso la comunicazione diretta con figure apicali), sia nella gestione della conversazione pubblica su piattaforma, idealmente mirando al rovesciamento del giudizio attraverso un'azione dell'istituto di cura e il successivo riconoscimento da parte dell'utente.

Consideriamo ora brevemente le due linee di possibile intervento da parte della società: il dialogo (pubblico) su piattaforma e il dialogo privato tra utente e funzioni con responsabilità nell'ospedale (Direttore Sanitario, Dirigente Medico, medico curante), finalizzato all'adozione di precise azioni correttive.

In linea generale, l'utente che ha postato una recensione negativa nutre certe aspettative da parte dell'interlocutore: non una semplice risposta, ma una risposta con personalizzata con contenuti ben precisi.

Secondo una ricerca del 2022 di Consumer Review, condotta con un questionario a risposta multipla, tre elementi sono essenziali, praticamente alla pari:

- 1) Un saluto personale: l'utente desidera essere riconosciuto formalmente come interlocutore dalla società (ovvero: risposte in forma anonima o riproposizioni automatiche di identico testo sono controproducenti);
- 2) Le scuse: strettamente legato al punto precedente, un utente che abbia avuto un'esperienza negativa desidera che la società chieda scusa per il verificarsi del problema segnalato;
- 3) Una spiegazione del problema: l'utente desidera una ricostruzione delle cause del problema (come dimostrazione di trasparenza, presupposto logico per le scuse e presupposto operativo di azioni correttive);



Si noti che una percentuale residuale di utenti, secondo questa ricerca, utilizza la recensione negativa essenzialmente come un canale per risolvere il proprio problema specifico, ottenendo un contatto diretto con l'organizzazione – un privilegio in un'era di automazione esasperata dei sistemi di customer care.

Le dinamiche di relazione, che abbiamo apprezzato attraverso le pubblicazioni in piattaforma per gli istituti di cura del campione, rispondono grosso modo a questa struttura, con alcune sottolineature dovute alla natura del rapporto tra utente e società in un ambito in cui il servizio erogato sono prestazioni di cura, anche in situazioni critiche, o comunque tali da investire direttamente il benessere dell'utente e della famiglia.

Si comprende perciò come quegli aspetti, che gli utenti identificano come "educazione" e "umanità", assumano assoluta centralità e richiedano un'attenzione prioritaria. L'aspetto "morale" della reazione integra in qualche modo una procedura di riconoscimento pubblico (dell'utente e dell'errore) il cui risultato è quello di associare il nome della società a valori di trasparenza, onestà, correttezza nei confronti degli utenti e, infine, efficacia nel migliorare l'organizzazione e nel trovare soluzioni durevoli sulla base della gestione del singolo caso, segnalato dall'utente.

Per concludere con un'osservazione sul secondo canale di intervento, con potenzialità di influire positivamente sul giudizio emesso dall'utente anche ex post, richiamiamo l'esempio citato per il Don Gnocchi. L'utente posta originalmente una recensione con punteggio minimo (1/5), scrivendo fra l'altro:

*"(...) avevo appuntamento alle 8.30. nonostante la dottoressa fosse arrivata presto mi hanno fatto passare alle 9.10...ovviamente PC che non funzionano ma credo*

*che sia la scusa nazionale per i ritardi. Non commento l'ecografia per correttezza ma andrò a rifarla altrove (...) esperienza direi negativa. E pensare che ho aspettato tre mesi per avere una visita convenzionata... mi consola solo non averla fatta a pagamento".*

Successivamente, il medesimo utente scrive un'appendice, preceduta da un simbolo di tre stelle (un modo per non scrivere una seconda e distinta recensione), di questo tenore: *"Dopo circa tre settimane ci tengo a fare una aggiunta alla mia recensione poiché l'ufficio relazioni col pubblico ha prontamente passato la mia segnalazione a chi di dovere e hanno risposto alla mia mail di lamentela. Inoltre mi hanno proposto di rifare l'esame a spese loro. Cosa che ho apprezzato molto. Quindi per il servizio di relazione col pubblico do sicuramente una buona valutazione! Consiglio a chi ha problemi come quelli che ho avuto io, di farlo subito*

*presente. Credo che sia molto utile alla struttura stessa per migliorarsi e fidelizzare la clientela".*

**LA VERA PARTITA SI GIOCA COMUNQUE IN REPARTO: LA PUBBLICAZIONE DI UNA VALUTAZIONE NEGATIVA FONDATA, SOTTO IL PROFILO REPUTAZIONALE, VINCOLA LA RISPOSTA DELL'AZIENDA AD ATTIVITÀ ESSENZIALMENTE DI CRISIS MANAGEMENT.**

Le implicazioni della recensione "riparatoria", in particolare per quanto riguarda l'impatto dell'effetto di rovesciamento del giudizio a una lettura veloce qual è quella caratteristica della

navigazione, sono state discusse nelle pagine precedenti: qui rileva cogliere l'effetto di efficacia di procedure di assistenza clienti, che passano da un monitoraggio della reputazione in rete.

Del resto, è prassi corrente che medici, primari, caposala e direttore sanitario si facciano carico di intervenire per risolvere problemi segnalati dagli utenti, anche senza ricorrere alla mail o ai canali di segnalazione previsti nel Modello 231 interno. Di regola, questi interventi o rimuovono il problema, con piena soddisfazione dell'utente, o quanto meno offrono all'utente medesimo soluzioni tali da non rendere più necessarie segnalazioni e denunce.

Occorre ricordare, in esito all'esame delle esperienze raccontate dai pazienti di S.A.A.P.A. e degli altri istituti di cura, che questa partita amichevole si gioca prevalentemente nel primo tempo e che le rimonte sono difficoltose: fuor di metafora, la buona pratica e l'organizzazione efficace a livello sanitario restano la chiave della buona reputazione.

Nell'esperienza dei nostri sanitari, il 90% delle situazioni viene risolto a livello di reparto, anche nel rapporto diretto con le famiglie e nel quadro delle buone pratiche di collaborazione con gli ospedali di provenienza. E in effetti, le



segnalazioni formali pervenute alla Direzione, ovvero ad istanze di controllo esterno per quanto se ne abbia contezza, risultano essere in numero di 6 (sei) per l'anno 2023. Si resta quindi nella sfera dell'interazione a contatto fisico e diretto tra utenti e personale, dove regna, nel processo di formazione del giudizio, la prestazione del singolo operatore: è facile ravvisare in questa pratica uno dei fattori alla base del buon posizionamento di SAAPA.

## CONCLUSIONI E RACCOMANDAZIONI

### 1) SAAPA è in buona posizione e può ancora migliorare

**CONCLUSIONI:** In rapporto alle strutture insistenti su questo territorio, pubbliche e private, nel giudizio degli utenti così come registrato dalle piattaforme, SAAPA, con un campione significativo di recensioni<sup>14</sup>, risulta nettamente sopra valutazione media (3,2 o 3,3 a seconda di istituti pubblici o privati). Il dato è ancora più significativo se si considera che la natura dei reparti e delle cure erogate non consente di far leva su *case histories* di innovazione tecnologica, o procedure chirurgiche complesse;

**RACCOMANDAZIONI:** mantenimento di una funzione di monitoraggio su Google e di *customer experience*; dialogo con gli utenti – particolarmente nella fase di trasferimento informazioni al ricovero - con l'incentivo a pubblicare le loro esperienze, quale che sia la loro valutazione (consistenza e stratificazione del campione conferiscono credibilità al marchio); attivazione di analisi più sofisticate (sentiment) e di rilevazioni integrate, anche funzionali a successive revisioni di processo; eventuale revisione del sito (l'attuale versione risale al 2021 e la manutenzione/gestione sono state curate internamente dal 2022), particolarmente dell'interfaccia utente.

### 2) La qualità degli spazi è il primo biglietto da visita.

**CONCLUSIONI:** Le qualità del fabbricato, la disponibilità del parcheggio, l'organizzazione degli spazi interni ed esterni, la disponibilità di servizi aggiuntivi e di presidi di umanizzazione (biblioteca, pianoforte) costituiscono un formidabile biglietto da visita, in grado di stabilire immediatamente un tono positivo all'intera esperienza, anche al momento stesso del ricovero.

---

<sup>14</sup> N. 157 recensioni al 31/1/2024.

**RACCOMANDAZIONI:** rafforzare la disponibilità di elementi di umanizzazione, anche in collaborazione con i partner istituzionali e con fornitori di servizi (bar, biblioteca, ristorazione); promuovere iniziative di aggregazione, arrivando a un calendario di almeno nove eventi l'anno; curare la manutenzione degli spazi comuni; esaminare periodicamente la gestione degli spazi interni, del giardino e delle pertinenze in funzione dei diversi fattori rilevanti (stagionalità, richieste degli utenti ecc.); razionalizzare, d'intesa con il Comune, la segnaletica e il regime del sedime sul parcheggio (revisione del sistema dei corselli e dei sensi unici);

### 3) La prestazione di ogni singolo operatore può fare la differenza

**CONCLUSIONI:** L'esame qualitativo delle recensioni degli utenti di Saapa e degli altri istituti del campione indica che la prestazione di tutte le figure "di contatto" può essere decisiva nell'orientare e consolidare il giudizio, nelle sue ramificazioni sulla reputazione della società. Poiché l'utente non dispone in genere di strumenti critici per valutare il contenuto tecnico-clinico della prestazione sanitaria, il giudizio tende a focalizzarsi sugli aspetti relazionali ed emotivi, che possono acquisire importanza prevalente nella formazione del giudizio conclusivo: un minimo incidente nel rapporto tra personale e utente può danneggiare irrimediabilmente la valutazione finale, anche in caso di esito clinico positivo.

**RACCOMANDAZIONI:** incrociare le risultanze dell'analisi delle reviews con quelle ottenute dall'esame dei questionari di soddisfazione utente, allo scopo di individuare aree di miglioramento; rafforzare la formazione del personale, in collaborazione con l'affidatario dei servizi infermieristici, anche attraverso l'allineamento agli standard più elevati previsti dalla regolamentazione interna (Codice Etico, Codice di Comportamento, Social Media Policy); Individuare meccanismi di riconoscimento delle migliori performance, anche attraverso modalità di storytelling, integrando la valorizzazione delle figure da premiare negli eventi aperti al pubblico;

### 4) La gestione del feedback è fondamentale per la reputazione di una società così legata al territorio

**CONCLUSIONI:** Le ricerche condotte sull'utenza dal 2021 ad oggi hanno fatto emergere un forte legame tra l'ospedale e le comunità servite, in particolare nei Comuni di Settimo e Chivasso. La constituency dell'ospedale comprende nuclei familiari che nel tempo fanno ricorso ai nostri servizi ripetutamente. Questa particolarità si aggiunge alle considerazioni generali sulla gestione del feedback sia in termini di relazioni con l'utenza che di controllo di qualità, e ancora come strumento principe di minimizzazione del conflitto e del

contenzioso. La conflittualità viene risolta, con singole eccezioni, a livello di reparto, ma occorre sistematizzare l'approccio.

**RACCOMANDAZIONI:** Sul piano della gestione operativa del feedback per i ricoverati: potenziare il collegamento tra Dirigenti medici, DS e funzione di Comunicazione Interna, anche in vista di una registrazione ordinata e sistematizzata delle segnalazioni e delle soluzioni adottate (Mod. 231 aziendale); formazione avanzata per il personale di contatto, anche in collaborazione con il gestore dei servizi infermieristici (in particolare, strumenti di mediazione e di gestione del conflitto). Sul piano della reazione al feedback: monitoraggio e risposta alle recensioni, a standard da struttura privata (considerando che l'obiettivo è quello di conservare e promuovere il buon nome della Società); restyling del sito, sezione "I pazienti scrivono" e collegamento con le recensioni in piattaforma Google; eventualmente: affissione e circolazione di messaggi di ringraziamento, anonimizzati, in formato success story.

**Settimo Torinese, 15 febbraio 2023**



**S.A.A.P.A. S.p.A.**  
In liquidazione

### **Ufficio Comunicazione**

*Si ringraziano la Direzione Sanitaria, la Direzione Amministrativa e il personale medico per la collaborazione*