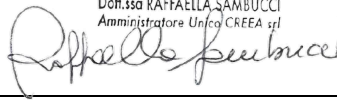


15/06/2026

Dott.ssa RAFFAELLA SAMBUCCI
Amministratore Unico CREEA srl



CREEA SRL

Via Francesco Tovaglieri n. 17, 00155 Roma

CENTRO PRIVATO E STRUTTURA RIABILITATIVA TERRITORIALE EX ART 26

L. 833/78 DGR 208 DEL 15/04/2025

RELAZIONE SULL'ANALISI DEL GRADIMENTO DEGLI UTENTI – ANNO 2024

1. Introduzione e Nota Metodologica

Nel corso dell'anno 2024, il Centro CREEA ha somministrato ai propri utenti un questionario di valutazione finalizzato a monitorare la qualità percepita dei servizi offerti, dall'area amministrativa a quella prettamente clinico-terapeutica.

Nota di lettura del grafico: Si ribadisce che i punteggi medi registrati per ciascun indicatore si attestano su una scala di valutazione il cui valore massimo raggiungibile è pari a 3,00. La presenza del valore 5,00 sull'asse verticale del grafico allegato è da considerarsi un refuso di formattazione dell'immagine; l'analisi dei dati reali fa riferimento al tetto massimo di 3 punti. In relazione, presentiamo il grafico con i valori corretti.

2. Analisi dei Risultati e Punti di Eccellenza

I dati raccolti evidenziano un giudizio generale estremamente positivo, delineando una qualità del servizio solida e diffusa in ogni ambito. Gli utenti riconoscono e premiano in particolar modo le competenze professionali e le doti umane del personale, sia esso impegnato nell'accettazione o nell'attività clinica.

I principali elementi di rilievo emersi dall'analisi includono:

- **Massimo Gradimento per il Personale:** L'indicatore "8. Cordialità personale" ha raggiunto il punteggio massimo assoluto di 3,00/3,00. Questo dato testimonia l'eccellente clima di accoglienza e l'approccio empatico che caratterizzano il centro.
- **Efficienza Organizzativa e Valutazione Globale:** I "Tempi di attesa" (2,97) e la "Valutazione complessiva" del servizio (2,97) si posizionano sfiorando il punteggio massimo. Ciò dimostra un'altissima fidelizzazione e soddisfazione per l'esperienza vissuta all'interno della struttura.
- **Qualità Clinica e Sanitaria:** Sia il "Percorso sanitario" (2,90) sia la "Qualità della prestazione" (2,90) confermano gli elevati standard terapeutici offerti dai nostri professionisti.

Tutti gli altri parametri (tra cui la prenotazione, l'accessibilità degli spazi e la riservatezza) fluttuano costantemente tra il 2,77 e il 2,87, posizionandosi saldamente nella fascia di valutazione più alta della scala.

3. Aree di Monitoraggio e Strategie di Miglioramento

In un'ottica di costante miglioramento delle prestazioni e della trasparenza, l'analisi ha rilevato un margine di ottimizzazione, seppur in linea con le aspettative e ampiamente sopra la media, relativo al livello di consapevolezza degli utenti sul percorso terapeutico complessivo.

Lievemente al di sotto degli altri parametri si colloca infatti l'espletamento del percorso da intraprendere per l'analisi di eventuali rischi e benefici. Considerata la natura intrinseca dei

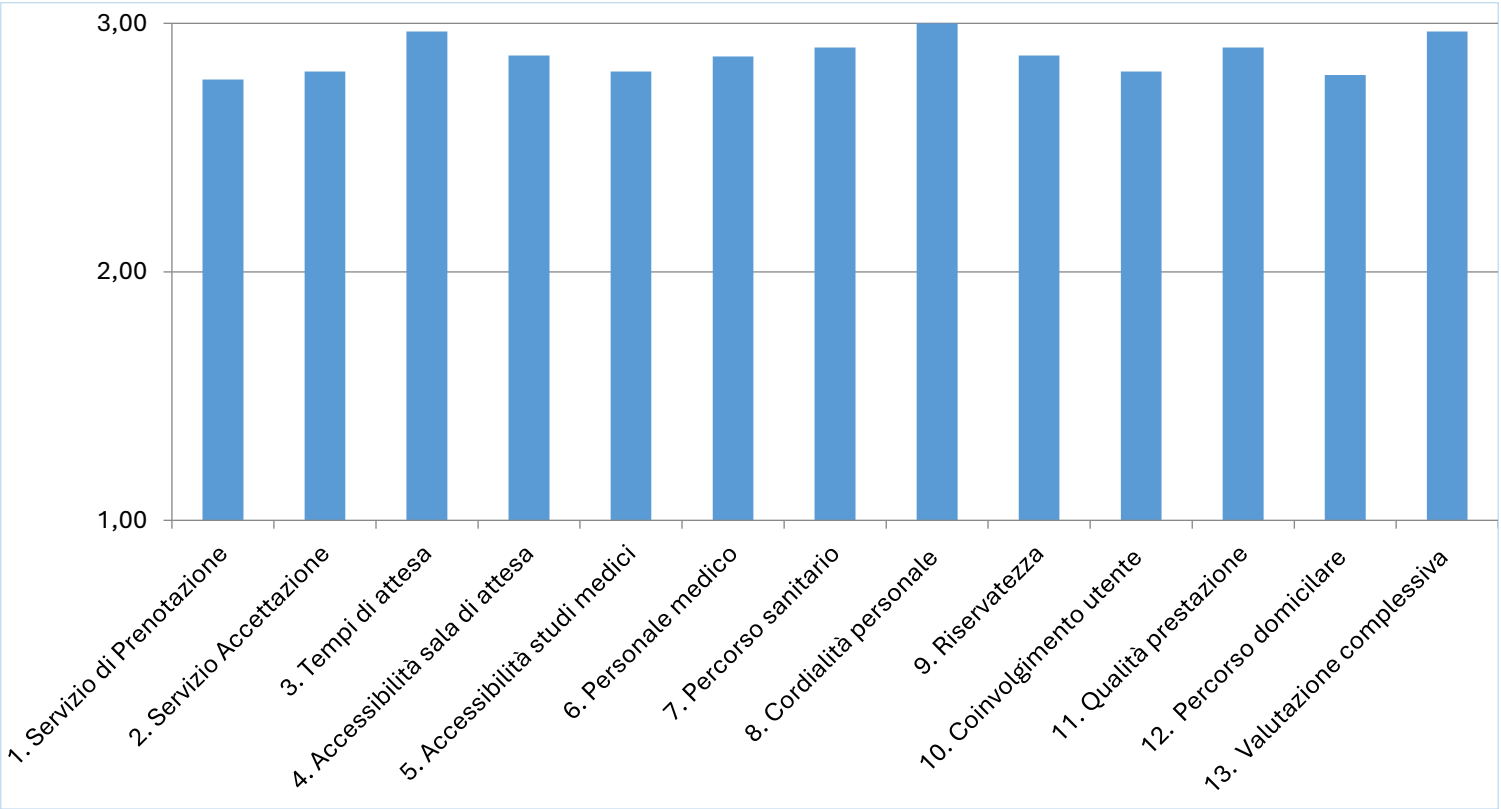
trattamenti effettuati presso il Centro CREEA, il cui decorso non è sempre prevedibile a priori, la direzione ha strutturato una specifica strategia d'azione:

- Definizione di Obiettivi Intermedi: Al fine di garantire una maggiore prevedibilità nel decorso terapeutico, l'équipe si impegna a fornire ai genitori e ai familiari una programmazione a tappe (obiettivi intermedi).
- Monitoraggio Condiviso: Questo approccio permetterà un monitoraggio più stringente, chiaro e partecipato dei traguardi in corso di raggiungimento, aumentando il coinvolgimento e la serenità delle famiglie.
-

4. Conclusioni

L'analisi del 2024 restituisce l'immagine di un centro di eccellenza, guidato da personale qualificato e profondamente apprezzato dall'utenza. I risultati spingono la struttura a mantenere vivi questi standard e a lavorare con sinergia per rendere la comunicazione terapeutica ancora più chiara e accessibile.

Numero pazienti	% di Risposte al questionario
148	34%



Roma, 10/06/2026

Direttore Generale

Dott.ssa Raffaella Sambucci

Dott.ssa RAFFAELLA SAMBUCCI
Amministratore Unico CREEA srl