



Cure «a misura» di persona: col progetto Perla, bollino di qualità a 34 strutture sanitarie

I centri, che hanno deciso di sottoporsi al giudizio delle persone curate, hanno ottenuto il bollino PERLA - che certifica la qualità della relazione di cura - sulla base della valutazione di più di 1600 assistiti (in oncologia, cardiologia, neurologia, psichiatria, ginecologia, chirurgia, riabilitazione e altre aree specialistiche) (Fonte: <https://www.corriere.it/> 12 marzo 2026)



Luoghi dove non si cura solo la malattia ma dove si ricevono **informazioni chiare e complete** su diagnosi, trattamenti e procedure, dove poter contare su una **relazione di fiducia e vicinanza**, dove **sentirsi accolti, ascoltati e «accompagnati»** in tutto il percorso assistenziale. Insomma, dove poter avere cure «a misura» di persona. Non è solo un auspicio di ognuno di noi quando ci ammaliamo, ma già una realtà. A certificare la qualità della relazione di cura, nell'ambito del progetto «PERLA», è il «bollino» di qualità attribuito a [34 centri di cura](#) - sulla base della valutazione di più di 1600 pazienti - durante il convegno «La cura a misura di persona», svoltosi il 12 marzo all'Istituto Superiore di Sanità.

Il [progetto PERLA](#), uno strumento concreto

La qualità clinica è necessaria ma non basta. La Legge 219/2017 ha sancito che il **tempo della comunicazione è tempo di cura**. Le Linee di indirizzo dell'Istituto Superiore di Sanità sulla

Medicina Narrativa e il Piano Nazionale della Cronicità hanno riconosciuto l'importanza della cura a misura di persona.

Il progetto «Perla» traduce questi principi in uno strumento concreto: è la prima certificazione italiana che «misura» la qualità della relazione e della comunicazione e della personalizzazione nella cura nei reparti e nei servizi sanitari attraverso la **valutazione dell'esperienza diretta delle persone**. Promosso dall'associazione «[CuraPerlaPersona](#)», si avvale del contributo metodologico di un *board* scientifico che include, tra gli altri, l'Istituto Superiore di Sanità, Agenas-Agenzia nazionale per i servizi sanitari regionali, Simen-Società italiana di medicina narrativa, Ordini degli infermieri e dei medici, Fiaso-Federazione italiana aziende sanitarie e ospedaliere, Uniamo-Federazione italiana delle malattie rare e Cittadinanzattiva.

Per la seconda edizione del progetto sono state raccolte circa 1.700 valutazioni da parte di persone che hanno ricevuto cure in diverse aree specialistiche, tra cui **oncologia, cardiologia, neurologia, ginecologia, gastroenterologia, psichiatria, chirurgia, riabilitazione, RSA- Residenze sanitarie assistenziali e cure palliative**.

Il Lazio è la Regione più rappresentata, con 17 servizi certificati, gli altri centri che hanno ricevuto il «bollino» di qualità si trovano tra Friuli Venezia Giulia, Campania, Puglia, Lombardia, Toscana, Piemonte e Sardegna.

Le strutture che ottengono il bollino Perla, valido un anno, hanno l'obbligo di esporre il decalogo nel proprio centro, perché il loro impegno sia visibile a tutti.

[I reparti e i servizi che hanno scelto la cura a misura di persona. Strutture pubbliche e private che ogni anno rinnovano il loro impegno per la qualità della relazione e della personalizzazione nella cura](#)

Cure «a misura di persona»

«Negli ultimi anni il Servizio Sanitario Nazionale è chiamato a confrontarsi con **trasformazioni profonde**: l'aumento delle condizioni croniche, l'invecchiamento della popolazione, l'innovazione scientifica e tecnologica, ma anche il cambiamento delle aspettative delle persone e delle comunità - ha detto Rocco Bellantone, presidente dell'Istituto Superiore di Sanità, nel corso del convegno -. In questo contesto diventa sempre più importante interrogarsi non solo su quali interventi offrire, ma anche su come i sistemi sanitari riescano ad **accompagnare le persone nei loro percorsi di cura, garantendo qualità, appropriatezza ed equità**. L'Istituto, in quanto ente pubblico di ricerca del Servizio Sanitario Nazionale, è impegnato a contribuire a questi processi non solo attraverso la produzione di evidenze scientifiche, ma anche sostenendo iniziative e strumenti che possano favorire il miglioramento continuo della qualità dei servizi. In questo contesto si collocano anche diverse attività dedicate alla promozione di approcci che valorizzano la dimensione relazionale nei percorsi di cura, come quelle sviluppate dal Laboratorio di *Health*

Humanities».

Secondo Andrea Piccioli, direttore dell'Iss «non è scontato» che molte strutture sanitarie abbiano «**scelto di partecipare al percorso di valutazione** previsto dal progetto Perla, accettando di confrontarsi anche con il punto di vista dei pazienti».

«Parlare di **cura a misura di persona** non significa semplicemente adattare le terapie alle caratteristiche individuali, ma anche costruire sistemi sanitari capaci di riconoscere e **valorizzare le relazioni** che attraversano i percorsi di cura: relazioni tra professioni e pazienti, tra diversi professionisti, tra servizi sanitari e contesti di vita delle persone» ha sottolineato Amalia Egle Gentile, responsabile del laboratorio di Health Humanities dell'Istituto.

L'indagine

Dai risultati dei questionari, somministrati alle persone che hanno ricevuto le cure nei servizi sanitari che hanno scelto di partecipare al percorso di certificazione, sottoponendosi così al giudizio dei pazienti, emergono **livelli di soddisfazione molto elevati** rispetto alla **qualità della relazione con i professionisti sanitari**.

La quasi totalità delle persone intervistate attribuisce **punteggi tra 8 e 10** alle diverse dimensioni della cura, che si tratti di una prima visita, di un percorso ambulatoriale o di un ricovero.

Il 97,6% valuta «molto positivamente» la qualità complessiva dell'assistenza ricevuta (l'81% attribuisce il punteggio «10») e il 97,3% esprime una valutazione «molto positiva» della **comunicazione** col personale sanitario (l'80% dà «10»).

Circa il 97% si è sentito **accolto come persona**, con i propri bisogni e le proprie aspettative e una percentuale simile valuta «molto positivamente» la **fiducia** e la **vicinanza** trasmesse dal personale sanitario.

Il 94,3% dei pazienti che ha interagito con un gruppo di professionisti valuta «molto positivamente» la costanza e l'efficacia della comunicazione tra i membri del *team* di cura.

Quasi la totalità (98,6%) dei cittadini che hanno partecipato alla valutazione tornerebbe nello stesso centro di cura per ricevere assistenza e il 99,2% consiglierebbe i professionisti del centro ad altre persone.

L'attenzione alla qualità della vita

L'indagine ha evidenziato anche un'attenzione crescente ad aspetti che vanno oltre la dimensione strettamente clinica.

Il 59,8% di chi ha avuto bisogno di un supporto, infatti, ha ricevuto consigli sull'alimentazione, il 38,7% sul sonno, il 37,4% sull'attività fisica, il 34,6% sulla gestione delle relazioni familiari.

«**Più di mille pazienti** in Regioni e contesti assistenziali molto diversi attribuiscono costantemente il **massimo dei voti alla relazione di cura** - ha commentato Cristina Cenci, fondatrice di DNM-Digital Narrative Medicine e coideatrice di Perla -. Questo indica che i Centri che hanno ricevuto la

certificazione sono riusciti a costruire percorsi realmente disegnati intorno ai bisogni di salute della persona, nei quali l'**ascolto**, la **comunicazione**, la **personalizzazione** non dipendono dalla sensibilità individuale dei singoli professionisti, ma sono **parte integrante del modello organizzativo**».

Ha aggiunto Stefania Polvani, esperta di progettazione e Medicina Narrativa, coideatrice del progetto: «Perla restituisce visibilità a ciò che in sanità rischia di restare invisibile: l'**ascolto**, la **fiducia**, il **tempo** dedicato a capire chi si ha di fronte. I risultati di questa edizione ci dicono che **queste pratiche esistono, funzionano** e sono riconosciute dai pazienti. Il lavoro, ora, è fare in modo che diventino la norma, non l'eccezione».