

RILEVAZIONE GRADIMENTO UTENTI 2024 TECNOMED TRENTO

Nell'ambito della Qualità, come ogni anno, è stato somministrato per Tecnomed Trento Srl (Corso Rosmini - Rovereto e Via Borsellino – Trento), il questionario sulla soddisfazione degli utenti. Al fine di avere una maggior risposta dei Pazienti, a tutti coloro che avevano effettuato una prestazione in giorni scelti random tra gennaio e settembre 2024, abbiamo inviato un sms contenente un link per la compilazione on-line del questionario.

Complessivamente, sono stati inviati 3.335 sms a cui hanno risposto 389 pazienti, pari all'11,66%.

- Fino al 30 luglio abbiamo inviato 682 sms con una risposta da parte di 176 persone (25,81%).
 - Dal 1° agosto abbiamo inviato 2.653 sms con una risposta da parte di 213 persone (8,03%).
- Da questa data abbiamo inserito il link del questionario in uno specifico campo in modo tale da poter visualizzare quante persone hanno cliccato sul link (627, pari al 23,63%) e, di queste, quante effettivamente hanno risposto (213, pari al 28,07%).

Per quanto riguarda la prenotazione delle prestazioni, la maggioranza è avvenuta tramite telefono al centralino di Tecnomed (54.5%) o al centralino del CUP (41.6%), mentre il restante 3,9% dei pazienti ha prenotato allo sportello. La voce che ha ottenuto una valutazione negativa è quella relativa ai **tempi di attesa in fase di prenotazione telefonica** (20,4% per il CUP e solo lo 0,47% per Tecnomed). La quasi totalità dei rispondenti (98.46%) si dichiara soddisfatto (buono/ottimo) della **cortesia degli operatori** e della **chiarezza delle informazioni ricevute** dagli operatori. Tutti i pazienti che dichiarano di aver prenotato allo sportello si ritengono soddisfatti della cortesia e delle informazioni ricevute, non lamentando particolari attese in fase di prenotazione.

Per quanto riguarda la fase di accettazione, precedente l'erogazione della prestazione, la quasi totalità dei pazienti (98,5%) è rimasta soddisfatta della **gentilezza del personale** e della **completezza delle informazioni ricevute**, non lamentando particolari attese o disservizi.

Relativamente al momento di fruizione della prestazione, la maggior parte dei pazienti, poi, si ritiene soddisfatta della **cortesia del personale sanitario e chiarezza delle informazioni ricevute durante l'esecuzione dell'esame o della visita** (97,7%) e del **tempo di attesa per l'erogazione della prestazione** (94,9%).

Rispetto alle modalità di ritiro del referto (medico, online, totem, sportello), i giudizi meno positivi riguardano i tempi di attesa per il ritiro del referto; complessivamente, l'1,8% dei rispondenti non ha espresso un giudizio positivo.

La modalità di ritiro del referto online è stata valutata positivamente dal 97,9% degli intervistati, mentre il ritiro allo sportello dal 97,7%. Gli stessi giudizi sono stati espressi anche in merito alla semplicità di utilizzo della modalità scelta.

Elevato il grado di soddisfazione generale relativo ad entrambe le nostre sedi che registrano punteggi alti per **comfort degli ambulatori, servizi igienici, sale d'attesa** (98,20%), **sicurezza percepita** (99%), **completezza del materiale informativo a disposizione dell'utenza** (98,50%).

Il feedback di gradimento complessivo si attesta quindi tra il molto buono e l'ottimo, evidenziando come l'alta qualità del servizio offerto venga percepita positivamente dai fruitori. Quasi la totalità dei pazienti consiglierebbe Tecnomed Trento a conoscenti.