

## RILEVAZIONE GRADIMENTO UTENTI 2025 TECNOMED VERONA

### Introduzione

Nei primi dieci mesi del 2025, il gruppo Tecnomed ha proseguito con la consueta attività di rilevazione della soddisfazione dei propri pazienti, attraverso un questionario di gradimento online. L'obiettivo dell'indagine è duplice: da un lato, monitorare la percezione della qualità dei servizi offerti, dall'altro, individuare eventuali aree di miglioramento in un'ottica di miglioramento continuo, ponendo sempre il paziente al centro dell'esperienza in Tecnomed.

La somministrazione del questionario è stata effettuata **mensilmente** (ad eccezione del mese di giugno), tramite l'invio di **SMS contenente il link diretto alla compilazione** sul sito Tecnomed.

- **Per le sedi di Verona e Trento**, ogni mese è stato estratto un campione casuale di **500 pazienti**, selezionati tra i pazienti accettati di una settimana lavorativa.

Il periodo di riferimento va da gennaio a ottobre 2025, con aggiornamento al 1° novembre 2025. Complessivamente sono stati selezionati **4.701** recapiti telefonici, che hanno generato **349** questionari compilati (pari a un tasso di risposta del 7,4%).

Il questionario di gradimento è stato progettato per coprire in modo completo le principali fasi dell'esperienza del paziente presso le strutture Tecnomed. Le domande sono state raggruppate in sei aree tematiche, ciascuna riferita a un momento specifico del percorso assistenziale, dalla prenotazione fino alla ricezione del referto. Le risposte sono state fornite su una scala da 1 a 5, dove 1 indica "gravemente insufficiente" e 5 "ottimo".

### Analisi per area

#### 1. Prenotazione

Per quanto riguarda la prenotazione delle prestazioni, la maggioranza è avvenuta tramite telefono al centralino di Tecnomed (47%) o al centralino del CUP (19,2%), mentre il restante 33,8% 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 (10,45% per il CUP e solo lo 2,44% per Tecnomed). La quasi totalità dei rispondenti (96,85%) si dichiara soddisfatto (buono/ottimo) della cortesia degli operatori e della chiarezza delle informazioni ricevute dagli operatori. Il 95,76% dei 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.

#### 2. Accettazione

Per quanto riguarda la fase di accettazione, precedente l'erogazione della prestazione, la quasi totalità dei pazienti (98,3%) è rimasta soddisfatta della gentilezza del personale e della completezza delle informazioni ricevute, non lamentando particolari attese o disservizi.

### **3. Erogazione delle prestazioni**

Relativamente al momento di fruizione della prestazione, la maggior parte dei pazienti, si ritiene soddisfatta della cortesia del personale sanitario e chiarezza delle informazioni ricevute durante l'esecuzione dell'esame o della visita (96,85%) e del tempo di attesa per l'erogazione della prestazione (96,85%).

### **4. Ritiro referti**

In merito alla fase di ritiro referti, la maggior parte dei pazienti si ritiene soddisfatta sia dei tempi di attesa per il ritiro, sia per la semplicità di utilizzo della modalità scelta (97%), con un unico caso isolato giudicato gravemente insufficiente.

### **5. Struttura (comfort, sicurezza, informazione)**

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 (98,3%), sicurezza percepita (98,9%), completezza del materiale informativo a disposizione dell'utenza (98%).