

RILEVAZIONE GRADIMENTO UTENTI 2025 TECNOMED TRENTO

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 passati dall'accettazione nell'arco di una settimana lavorativa.

Il periodo di riferimento va da gennaio a dicembre 2025, con aggiornamento al 1° novembre 2025. Complessivamente sono stati selezionati **4.971** recapiti telefonici, che hanno generato **426** questionari compilati (pari a un tasso di risposta del 8,5%).

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 del CUP (42,5%) o al centralino TECNOMED (34,5%), mentre il restante 23% 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 (5,5% per il CUP). La quasi totalità dei rispondenti (98,4%) si dichiara soddisfatto (buono/ottimo) della cortesia degli operatori e della chiarezza delle informazioni ricevute dagli operatori, con una totale assenza di valutazioni negative.

2. Accettazione

Per quanto riguarda la fase di accettazione, precedente l'erogazione della prestazione, la quasi totalità dei pazienti (98,6%) 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 (96,5%) e del tempo di attesa per l'erogazione della prestazione (95,5%).

4. Ritiro referti

Rispetto alle modalità di ritiro del referto (medico, online, totem, sportello), la quasi totalità dei pazienti (98,8%) ha espresso una valutazione positiva (buono o ottimo) per i **tempi di attesa nel ritiro dei referti**, mentre il 99,3% degli utenti valuta come buono o ottimo l'utilizzo del sistema di ritiro.

Questi dati confermano un'esperienza fluida e tempi di consegna generalmente contenuti, con le modalità di ritiro percepite come intuitive ed accessibili.

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 (97,9%), sicurezza percepita (99,3%), completezza del materiale informativo a disposizione dell'utenza (98,4%).