



ANALISI DEL QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

EUROPE MEDICA SRL – VERONA (ANNO 2024)

Nell'ambito della Qualità, come ogni anno, è stato somministrato nella sede di Europe Medica s.r.l. (Corso Milano 74 - Verona) il *Questionario sulla soddisfazione degli utenti*. Il periodo preso in considerazione va da **maggio a novembre 2024**.

I questionari sono stati somministrati in forma cartacea.

Per quanto riguarda la **prenotazione della prestazione**, la maggioranza è avvenuta tramite telefono (centralino Europe Medica) e una piccola parte direttamente allo sportello. La voce che ha ottenuto i punteggi più bassi riguarda i tempi di attesa in fase di prenotazione al centralino: **il 17% dichiara insufficiente o scarsa la velocità di risposta telefonica**.

Nonostante un numero ridotto di Pazienti siano rimasti scontenti dei tempi di attesa, **il 100% dei rispondenti si dichiara soddisfatto** (buono/ottimo) della **cortesie degli operatori** e della **chiarezza delle informazioni ricevute**. I Pazienti, che dichiarano di aver prenotato allo sportello, si dicono soddisfatti della cortesia e delle informazioni ricevute, non lamentando particolari attese in fase di prenotazione.

Lo stesso vale per la **fase di accettazione**, precedente l'erogazione della prestazione, in cui **tutti i Pazienti sono rimasti soddisfatti della gentilezza del personale** e della completezza delle informazioni ricevute, **non lamentando attese o disservizi**.

Per quanto riguarda la **fruizione della prestazione**, i punteggi più bassi sono relativi alla cortesia del personale medico sanitario (per il 3% dei rispondenti non adeguato) e alla completezza delle informazioni ricevute durante l'esecuzione dell'esame o della visita (non positivo per il 4% dei rispondenti).

Elevato è anche il grado di soddisfazione generale, che registra:

- Comfort generale (97,54%)
- Pulizia dei servizi igienici (100%)
- Sicurezza all'interno della struttura (100%)
- Comfort delle sale d'attesa (100%)
- Ambulatori (94,83%)

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.

Alla domanda a campo libero relativa a *Suggerimenti* gli utenti hanno risposto lasciando suggerimenti sulle aree di miglioramento (nello specifico su modalità di prenotazione e tempistiche di risposta telefonica). Quasi la totalità dei Pazienti consiglierebbe l'Ambulatorio a conoscenti.