



ANALISI DEL QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE EUROPE MEDICA SRL – VERONA (ANNO 2023)

Nell'ambito della Qualità, come ogni anno, è stato somministrato nella sede di Europe Medica s.r.l. (Via Redipuglia 16/18 - Verona) il *Questionario sulla soddisfazione degli utenti*. Il periodo preso in considerazione va da **maggio a novembre 2023**. I questionari sono stati somministrati sia in forma cartacea sia in forma digitale.

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 20% dichiara insufficiente o scarsa la velocità di risposta telefonica**.

Nonostante molti Pazienti siano rimasti scontenti dei tempi di attesa, **il 100% dei rispondenti si dichiara soddisfatto** (buono/ottimo) della **cortesìa 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 5% dei rispondenti non adeguato) e alla completezza delle informazioni ricevute durante l'esecuzione dell'esame o della visita (non positivo per il 5% dei rispondenti).

Rispetto alle modalità di **ritiro del referto**, i giudizi meno positivi riguardano le tempistiche di attesa per il ritiro e la chiarezza delle informazioni date dal personale sanitario, ritenute scarse/insufficienti per quasi il 10% dei rispondenti.

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

- Comfort generale (95,24%)
- Pulizia dei servizi igienici (100%)
- Sicurezza all'interno della struttura (100%)
- Comfort delle sale d'attesa (100%)
- Ambulatori (90,48%)

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 parcheggio, modalità di prenotazione, tempistiche di risposta telefonica). Quasi la totalità dei Pazienti consiglierebbe l'Ambulatorio centro a conoscenti.