

## SODDISFAZIONE DEL CLIENTE/PAZIENTE 2025

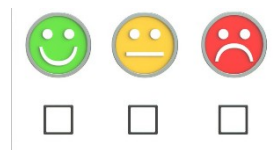
Nel mese di settembre/ottobre, come di consueto, sono stati raccolti e analizzati i questionari sulla customer satisfaction.

Vista la maggiore disponibilità dei pazienti/utenti a compilare il questionario "semplificato", si è scelto di mantenere le medesime modalità utilizzate nell'anno precedente.

Gli elementi su cui i pazienti hanno espresso il loro parere sono rimasti i sei dello scorso anno:

- accoglienza
- ambiente
- gentilezza
- prenotazioni
- puntualità
- servizio

con rilevazione verde, rosso, giallo:

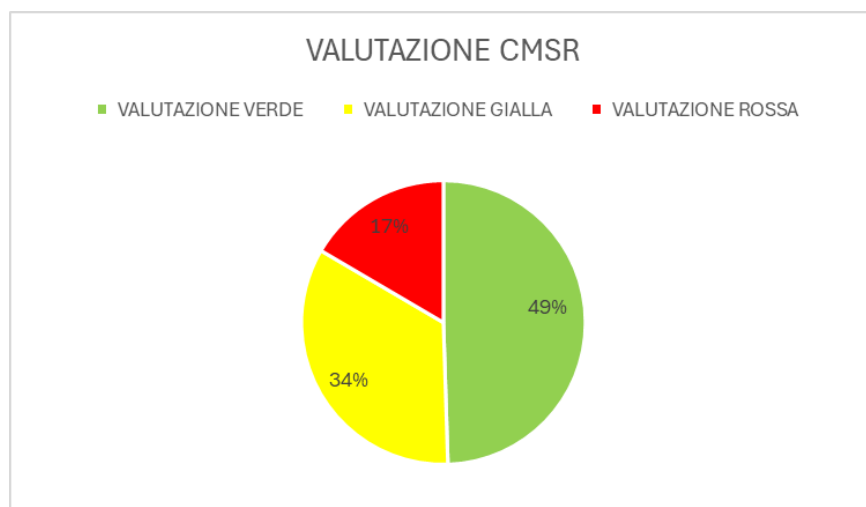
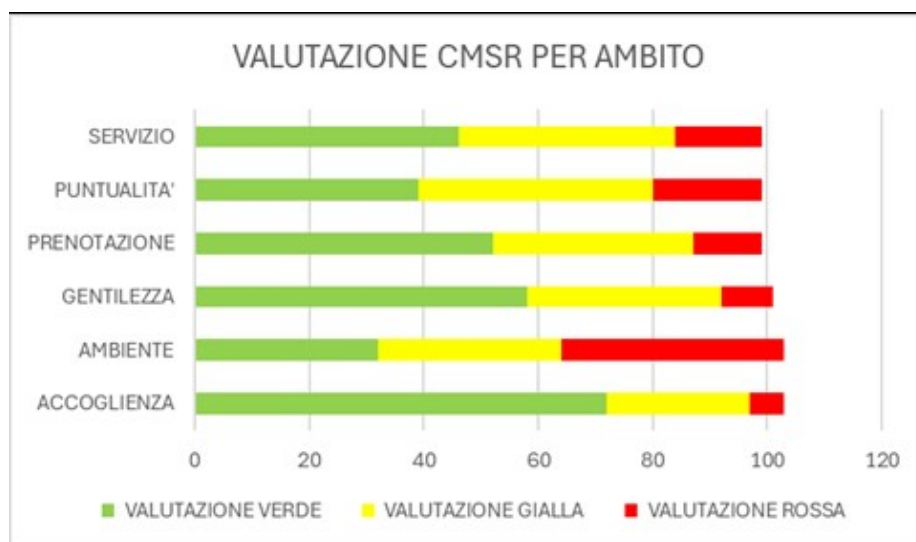


Sono state collocate 4 urne di raccolta all'interno delle strutture: due al piano terra (una vicina al laboratorio analisi e una nell'area ecografia/cardiologia), una al piano interrato e una in Sanimedica.

I dati raccolti sono stati inseriti in un foglio Excel allegato e, per una visualizzazione più chiara e immediata, sono stati elaborati grafici riepilogativi.

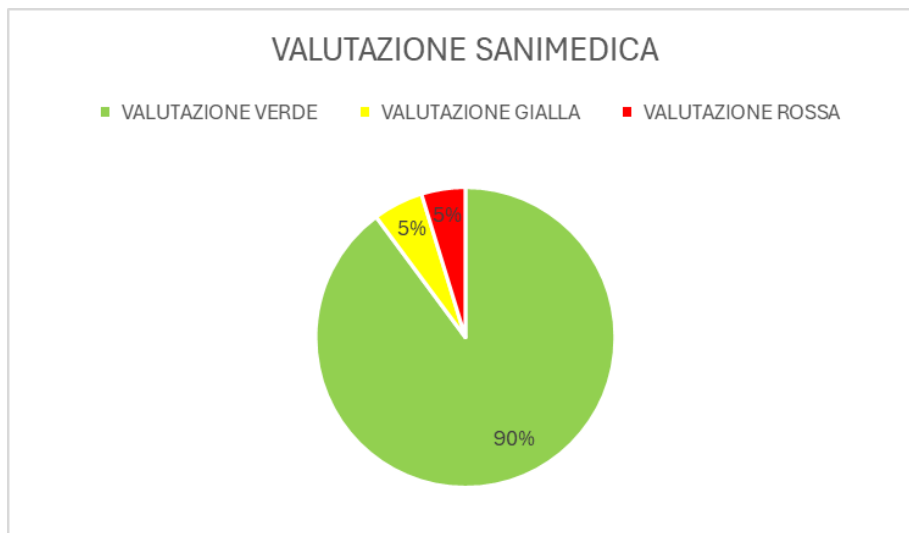
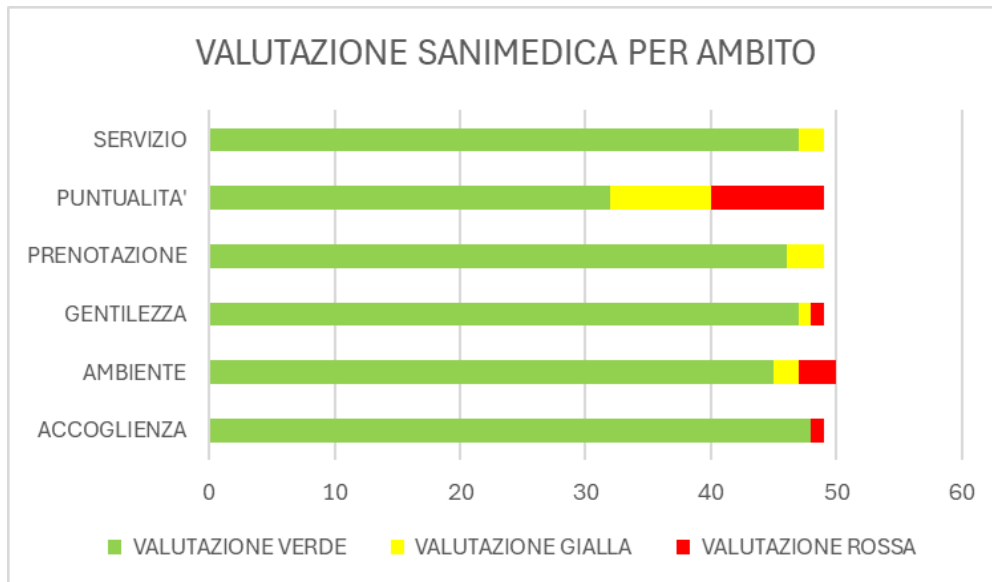
## CMSR

SINTESI PER AMBITO			
	VALUTAZIONE VERDE	VALUTAZIONE GIALLA	VALUTAZIONE ROSSA
ACCOGLIENZA	72	25	6
AMBIENTE	32	32	39
GENTILEZZA	58	34	9
PRENOTAZIONE	52	35	12
PUNTUALITA'	39	41	19
SERVIZIO	46	38	15
<b>TOTALE</b>	<b>299</b>	<b>205</b>	<b>100</b>
	VALUTAZIONE VERDE	VALUTAZIONE GIALLA	VALUTAZIONE ROSSA
<b>TOTALE</b>	299	205	100



## SANIMEDICA

SINTESI PER AMBITO			
	VALUTAZIONE VERDE	VALUTAZIONE GIALLA	VALUTAZIONE ROSSA
ACCOGLIENZA	48	0	1
AMBIENTE	45	2	3
GENTILEZZA	47	1	1
PRENOTAZIONE	46	3	0
PUNTUALITA'	32	8	9
SERVIZIO	47	2	0
<b>TOTALE</b>	<b>265</b>	<b>16</b>	<b>14</b>
	VALUTAZIONE VERDE	VALUTAZIONE GIALLA	VALUTAZIONE ROSSA
<b>TOTALE</b>	<b>265</b>	<b>16</b>	<b>14</b>





## COMMENTO RELATIVO AI RISULTATI EMERSI NEL 2025:

### CMSR

Nel 2025 si registra un numero di questionari di soddisfazione inferiore rispetto agli anni precedenti. Nonostante ciò, la percentuale di risposte completamente positive (“area verde”) si mantiene su un valore significativo, pari al 49%, indice di un apprezzamento che si conferma da parte dell’utenza.

L’analisi dei dati evidenzia come le aree di miglioramento principali riguardino l’ambiente e, in misura leggermente minore, la puntualità. Si tratta di aspetti già noti e sui quali la Direzione è da tempo impegnata.

Per quanto riguarda l’ambiente, si è consapevoli che alcuni interventi richiedono ulteriori investimenti strutturali, già pianificati e che si pensa di poter avviare nel corso del 2026.

Il tema della puntualità, invece, è stato influenzato dalle variazioni organizzative conseguenti alle modifiche tariffarie introdotte dalla Regione Veneto in ambito diagnostico. Tali cambiamenti sono oggetto di continuo monitoraggio da parte dell’Osservatorio RM (di cui si dà maggior dettaglio al paragrafo 2.7).

A fronte di ciò, nel 2025 sono state rivalutate e aggiornate diverse procedure operative e protocolli interni per rivalutare tempi impostati, flussi e priorità di prenotazione. Sono stati organizzati incontri di confronto per raccogliere le opinioni degli operatori e garantire un equilibrio ottimale tra qualità del servizio e rispetto dei tempi.

Le attività di monitoraggio e verifica proseguono, con l’obiettivo di consolidare i risultati positivi già ottenuti e di accrescere ulteriormente la soddisfazione dei nostri utenti nel 2026.

### SANIMEDICA

Per Sanimedica permane una segnalazione relativa alla puntualità degli appuntamenti, in particolare per alcune specialità. Nonostante le azioni di sensibilizzazione e monitoraggio attivate, si riscontrano ancora alcune situazioni di lieve ritardo.

Va tuttavia evidenziato che tali aspetti sono spesso legati alla particolare attenzione e personalizzazione della visita, che i professionisti – in particolare il medico ginecologo – ritengono parte integrante della qualità della cura e della relazione con la paziente.

L’ipotesi di estendere la durata degli slot di visita è stata valutata ma non si è rivelata pienamente efficace, poiché non risponde in modo uniforme alle diverse esigenze cliniche. Si è quindi optato per un compromesso organizzativo, volto a mantenere un equilibrio tra efficienza e qualità del servizio.

Nel complesso, i risultati dei questionari confermano un elevato livello di soddisfazione, con circa il 90% dell’utenza che si dichiara pienamente soddisfatto su tutti gli aspetti del servizio.

Per Sanimedica sono stati inviati a tutte le aziende di Medicina del lavoro dei questionari specifici;

i questionari hanno richiesto giudizio su aspetti legati alla gestione da parte del personale di segreteria, tecnico e medico e alla documentazione prodotta.

Ne sono stati raccolti 67, la maggior parte con risultati ottimi per tutti i punti valutati.

**DATI QUANTITATIVI**

Di seguito una panoramica generale della dimensione delle prestazioni erogate da **CMSR** con disaggregazione per tipologia di paziente (convenzionato SSN/PRIVATO) e branca specialistica.

Privato/SSN	Branca	Numero Prestazioni
SSN	Cardiologia	7.563
	Radiologia	60.511
	<b>Totali</b>	<b>68.074</b>
Privato	Cardiologia	3.919
	Laboratorio	46.300
	Radiologia	21.820
	<b>Totali</b>	<b>72.039</b>
<b>GRAND TOTAL</b>		<b>140.113</b>

Infine, una panoramica anche per le prestazioni erogate da **Sanimedica** con disaggregazione per branca specialistica di riferimento

Branca	Numero Prestazioni
ALLERGOLOGIA	214
ANGIOLOGIA / FLEBOLOGIA	58
CARDIOLOGIA - ECOCARDIO - HOLTER	1.579
CHIRURGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA	314
CHIRURGIA GENERALE	296
CHIRURGIA PLASTICA	74
CHIRURGIA VASCOLARE	64
DERMATOLOGIA	1.222
DIABETOLOGIA / ENDOCRINOLOGIA	190
DIETOLOGIA	510
ECOGRAFIA	1.469
LAB. ANALISI	55.021
MEDICINA DEL LAVORO	60.874
MEDICINA DELLO SPORT	137
MEDICINA FISICA E RIABIL. RECUP. E	248
MEDICINA GENERALE	321
NEFROLOGIA	54
NEUROLOGIA	717
OCULISTICA	3.118
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	2.105
OSTETRICIA E GINECOLOGIA	3.051
OTORINOLARINGOIATRIA	869
PSICHIATRIA	289
RADIODIAGNOSTICA	330
RADIOLOGIA	40
REUMATOLOGIA	209
UROLOGIA	943
<b>TOTALE</b>	<b>134.316</b>