



## **OGGETTO: ELABORAZIONE DEI QUESTIONARI DI RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI NELLE STRUTTURE AFFERENTI AD ORTORAD SRL**

La rilevazione del grado di soddisfazione degli Utenti, nonché l'analisi critica di quanto emerge dalle suddette rilevazioni, rappresenta uno strumento fondamentale per il miglioramento continuo della qualità totale e, come tale, la Direzione Aziendale adotta iniziative specifiche e continuative in modo da poter costantemente monitorare la percezione dell'Utenza rispetto alle dimensioni analizzate e il grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti (tipologia, presa in carico, informazioni ricevute). Specificamente, le dimensioni approfondite nel corso delle indagini di *customer satisfaction* condotte, sono le seguenti:

- Competenza e professionalità del personale sanitario;
- Chiarezza e completezza delle informazioni fornite dai Professionisti;
- Accoglienza ed ospitalità;
- Raccomandazione dei servizi offerti dalla Struttura ad altri.

Viene poi richiesto ai rispondenti all'indagine in quale modo sono venuti a conoscenza della Struttura e delle prestazioni qui erogate (attraverso una lista di opzioni, sotto dettagliata) nonché viene richiesto di esprimere dei consigli rispetto a possibili iniziative di miglioramento (attraverso specifici campi di testo a risposta aperta).

I dati, al momento raccolti attraverso una survey continuativa svolta tramite l'invio di un messaggio automatizzato, in aggiunta al tradizionale formato cartaceo, sono distinguibili tra le strutture ambulatoriali di ORTORAD – MEDICENTER (GREEN PARK, presso Mantova) ed ECORAD (con sede nel comune di Asola). Le rilevazioni hanno mostrato, complessivamente, i seguenti esiti:

### **A. Questionario di gradimento attività ambulatoriale MEDICENTER - risultati dal 1.6.2024 al 31.12.2024**

## **ECORAD**

### **1. Come valuta la competenza e professionalità della nostra equipe sanitaria?**

Ottima	86 (68.3%)
Buona	32 (25.4%)
Nella Media	7 (5.6%)
Scarsa	1 (0.8%)
Inadeguata	0 (0%)

### **2. Ritieni che le informazioni che Le hanno fornito i nostri Professionisti siano chiare, comprensibili e complete?**



Molto	100 (79.4%)
Abbastanza	23 (18.3%)
Appena sufficienti	3 (2.4%)
Insufficienti	0 (0%)
Inadeguate	0 (0%)

**3. Come valuta accoglienza ed ospitalità del Centro Ecorad? (es. pulizia, locali, segreteria)**

Ottime	95 (75.4%)
Buone	29 (23%)
Nella media	2 (1.6%)
Scarse	0 (0%)
Inadeguate	0 (0%)

**4. Nel complesso, raccomanderebbe il Centro Ecorad ad altri?**

Sì	123 (97.6%)
No	3 (2.4%)

**5. Come è venuto a conoscenza del Centro Ecorad?**

Prenotando telefonicamente una visita (CUP)	30 (24.4%)
Prenotando on line una visita	7 (5.7%)
Tramite una ricerca su internet	14 (11.1%)
Tramite passaparola	19 (15.4%)
Conoscevo già il centro per precedenti appuntamenti	57 (43.4%)



## GREEN PARK MANTOVA

### 1. Come valuta la competenza e professionalità della nostra equipe sanitaria?

Ottima	710 (68.9%)
Buona	278 (27%)
Nella Media	30 (2.9%)
Scarsa	8 (0.8%)
Inadeguata	4 (0.4%)

### 2. Ritieni che le informazioni che Le hanno fornito i nostri Professionisti siano chiare, comprensibili e complete?

Molto	807 (78.3%)
Abbastanza	200 (19.4%)
Appena sufficienti	14 (1.4%)
Insufficienti	4 (0.4%)
Inadeguate	5 (0.5%)

### 3. Come valuta accoglienza ed ospitalità del Poliambulatorio Green Park? (es. pulizia, locali, segreteria)

Ottime	742 (72%)
Buone	249 (24.2%)
Nella media	27 (2.6%)
Scarse	8 (0.8%)
Inadeguate	4 (0.4%)



**Ortorad**  
Gruppo Mantova Salus

Sistema Sanitario  Regione  
Lombardia

**4. Nel complesso, raccomanderebbe il Poliambulatorio Green Park ad altri?**

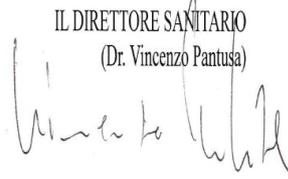
Si	1005 (98%)
No	21 (2%)

**5. Come è venuto a conoscenza del Poliambulatorio Green Park?**

Prenotando telefonicamente una visita (CUP)	13 (21.1%)
Prenotando on line una visita	118 (11.7%)
Tramite una ricerca su internet	84 (8.1%)
Attraverso contenuti sui Social Network	55 (5.3%)
Tramite passaparola	138 (13.7%)
Conoscevo già il centro per precedenti appuntamenti	528 (51.2%)

L'analisi di quanto emerso evidenzia un elevato grado di soddisfazione degli Utenti in entrambe le Strutture. Non si ritengono necessari, allo stato attuale, interventi specifici se non il continuo monitoraggio e l'implementazione di iniziative di miglioramento dei servizi (innovazione dell'offerta, delle tecnologie, introduzione di nuove prestazioni, ammodernamento di locali e arredi, ...) al fine di mantenere gli elevati standard qualitativi raggiunti.

Mantova, **31 gennaio 2025**

IL DIRETTORE SANITARIO  
(Dr. Vincenzo Pantusa)  


**ORTORAD srl**

Strada Circonvallazione Sud, 21/B - 46100 MANTOVA - C.F. / P. IVA 02182230207  
Tel. 0376 449657 email: direzione.ortorad@mantovasalus.it - pec: ortorad@pec.it - www.greenparkmantova.it