DIAGNOSTICA HERMES DI PIETRO BEMBO

REPORT DI ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Anno 2026

Data emissione: Gennaio 2026
Documento: Report analisi soddisfazione pazienti
Periodo analizzato: ANNO 2025
Numero questionari analizzati: 25

1. Premessa

La Direzione di DIAGNOSTICA HERMES, nell'ambito del proprio Sistema di Gestione della Qualità e in conformità ai principi di miglioramento continuo previsti dal modello organizzativo adottato, effettua periodicamente il monitoraggio della soddisfazione degli utenti attraverso la raccolta e l'analisi dei questionari di gradimento. L'indagine ha lo scopo di rilevare la percezione dei pazienti rispetto alla qualità dei servizi erogati, individuando punti di forza e possibili aree di miglioramento.

2. Modalità di rilevazione

L'indagine di customer satisfaction è stata condotta attraverso la somministrazione del Questionario di soddisfazione dei pazienti predisposto dalla Struttura al fine di raccogliere in maniera sistematica la percezione degli utenti rispetto alla qualità dei servizi erogati. Il questionario è stato somministrato ai pazienti al termine del percorso, in forma anonima e volontaria, garantendo che le risposte fornite non influenzassero in alcun modo il trattamento ricevuto.

La valutazione è stata effettuata mediante una scala numerica da **1 a 5**, dove:

- **1 = per nulla soddisfatto**;
- **2 = poco soddisfatto**;
- **3 = abbastanza soddisfatto**;
- **4 = soddisfatto**;
- **5 = molto soddisfatto**.

Era inoltre prevista la possibilità di indicare la voce **N/A (non applicabile)** nel caso in cui l'aspetto valutato non fosse riferibile all'esperienza del paziente. Nel questionario sono state analizzate complessivamente **12 dimensioni della qualità percepita**, individuate come elementi significativi per la valutazione dell'esperienza complessiva dell'utente:

N.	Aspetto valutato
1	Facilità di prenotazione e accesso
2	Chiarezza delle indicazioni ricevute
3	Accoglienza, cortesia e disponibilità del personale
4	Chiarezza delle informazioni fornite sulle cure
5	Possibilità di porre domande e ricevere risposte
6	Rispetto della riservatezza e della dignità della persona
7	Pulizia e comfort degli ambienti
8	Accessibilità degli spazi
9	Organizzazione e tempi di attesa
10	Assistenza ricevuta durante le cure
11	Percezione di sicurezza durante le cure
12	Valutazione complessiva dell'esperienza presso la Struttura

Oltre alla valutazione dei singoli aspetti organizzativi, assistenziali e strutturali, il questionario ha previsto due ulteriori indicatori finalizzati alla rilevazione della fidelizzazione e della qualità percepita complessiva:

- disponibilità del paziente a **consigliare DIAGNOSTICA HERMES ad un familiare o ad un amico**;
- disponibilità a **ritornare presso la Struttura per una futura prestazione**.

L'analisi dei questionari raccolti ha consentito di elaborare indicatori sintetici di soddisfazione, individuare gli elementi maggiormente apprezzati dagli utenti e rilevare eventuali aree di miglioramento da integrare nel percorso di miglioramento continuo della Struttura.

3. Distribuzione dei pazienti per tipologia di cura

Al fine di fornire una lettura più completa e significativa dei risultati dell'indagine, i questionari raccolti sono stati analizzati anche in relazione alla **branca specialistica presso la quale il paziente ha prevalentemente usufruito delle prestazioni**. Nell'ambito della rilevazione si è scelto di attribuire particolare priorità alle branche accreditate, in quanto maggiormente rappresentative dei percorsi assistenziali oggetto del sistema di accreditamento e particolarmente rilevanti ai fini della valutazione della qualità percepita dagli utenti. Tale analisi consente di verificare che la rilevazione della soddisfazione abbia interessato utenti afferenti a differenti percorsi diagnostici e assistenziali, offrendo una rappresentazione più ampia della qualità percepita dei servizi erogati dalla Struttura.

Branca / prestazione prevalente	Numero pazienti	%
Diagnostica per Immagini	14	56 %
Cardiologia	6	24 %
Medicina Fisica e Riabilitativa	5	20 %
Totale	**25**	**100%**

4. Risultati complessivi dell'indagine

L'analisi complessiva dei questionari raccolti ha evidenziato un elevato livello di soddisfazione da parte degli utenti, confermando una percezione positiva rispetto alla qualità dei servizi erogati, all'organizzazione della Struttura e all'assistenza ricevuta durante il percorso diagnostico, specialistico o riabilitativo. La valutazione è stata effettuata considerando complessivamente i 12 aspetti della qualità percepita previsti dal questionario di soddisfazione, riguardanti sia elementi organizzativi e strutturali, quali la facilità di accesso, la chiarezza delle informazioni, l'organizzazione dei tempi di attesa e il comfort degli ambienti, sia aspetti maggiormente connessi alla relazione con il personale, alla tutela della dignità della persona e alla percezione di sicurezza durante l'erogazione delle prestazioni. Dall'elaborazione dei dati raccolti emerge una valutazione media complessiva pari a **4,65 su 5**, corrispondente a un livello di soddisfazione percepita pari al **93%**. Il risultato evidenzia come la maggior parte degli utenti abbia espresso un giudizio molto positivo sull'esperienza complessiva presso la Struttura, riconoscendo in particolare la professionalità e la disponibilità del personale, la qualità dell'assistenza ricevuta e l'attenzione riservata alla persona durante le diverse fasi del percorso di accesso, valutazione ed erogazione della prestazione.

5. **Distribuzione delle valutazioni ricevute**

L'analisi della distribuzione dei singoli giudizi assegnati evidenzia una netta prevalenza delle valutazioni più elevate. Su un totale di **300 risposte analizzate**, corrispondenti a 25 questionari compilati per 12 indicatori valutati, il **71,7% delle risposte ha ottenuto il punteggio massimo pari a 5 – "Molto soddisfatto"**, mentre il **25% delle valutazioni si è attestato sul punteggio 4 – "Soddisfatto"**. Complessivamente, quindi, il **96,7% delle valutazioni espresse rientra nelle categorie di maggiore soddisfazione, corrispondenti ai punteggi 4 e 5**, evidenziando un livello di gradimento particolarmente elevato nei confronti dei servizi erogati dalla Struttura e dell'esperienza complessiva degli utenti nell'accesso alle prestazioni diagnostiche, specialistiche e riabilitative. Le valutazioni intermedie, pari a **3 – "Abbastanza soddisfatto"**, risultano residuali e rappresentano solamente il **3,3% del totale delle risposte**. Tale dato non evidenzia particolari criticità, ma può comunque costituire un utile elemento di attenzione nell'ambito del monitoraggio della qualità percepita e delle attività di miglioramento continuo. Non sono state registrate valutazioni negative: nessun utente ha infatti espresso giudizi pari a **1 – "Per nulla soddisfatto"** o **2 – "Poco soddisfatto"**. Nel complesso, i risultati confermano una percezione ampiamente positiva della qualità dei servizi

offerti da Hermes, sia sotto il profilo organizzativo sia rispetto all'assistenza, alla professionalità del personale e alla sicurezza percepita durante l'erogazione delle prestazioni.

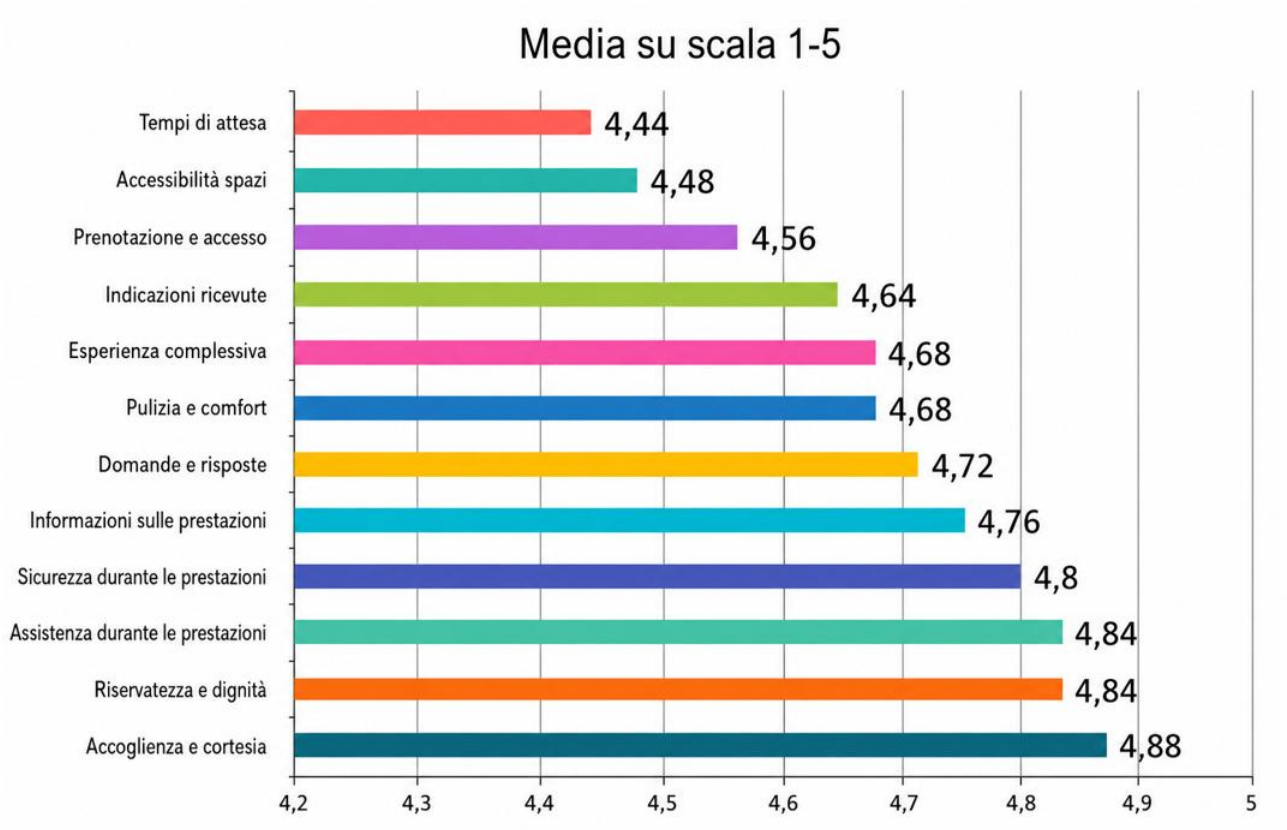
Valutazione	**Numero risposte**	**Percentuale**
5 – Molto soddisfatto	215	71,7%
4 – Soddisfatto	75	25,0%
3 – Abbastanza soddisfatto	10	3,3%
2 – Poco soddisfatto	0	0%
1 – Per nulla soddisfatto	0	0%
Totale	**300**	**100%**

5. Analisi dei singoli indicatori

L'analisi dettagliata dei singoli aspetti oggetto di valutazione consente di individuare gli elementi del servizio maggiormente apprezzati dagli utenti e quelli che possono rappresentare ambiti di ulteriore attenzione. Nel complesso emerge un quadro molto positivo, con **tutti gli indicatori che raggiungono valori medi superiori a 4,40 su 5**, confermando un elevato livello di soddisfazione rispetto alla qualità dei servizi erogati e all'esperienza vissuta presso Hermes. L'indicatore che ha ottenuto la valutazione più elevata è **"Accoglienza, cortesia e disponibilità"**, con una media pari a **4,88/5**. Il dato evidenzia come il rapporto con il personale rappresenti uno degli aspetti maggiormente apprezzati dagli utenti e conferma l'importanza di un approccio professionale, disponibile e orientato alla persona fin dalle prime fasi di accesso alla Struttura. Seguono, con una valutazione pari a **4,84/5**, gli indicatori relativi al **"Rispetto della riservatezza e dignità"** e all'**"Assistenza durante le prestazioni"**. I risultati mostrano una percezione particolarmente positiva sia rispetto alla tutela della privacy e della dignità dell'utente, sia rispetto alla presenza e alla disponibilità del personale durante lo svolgimento delle attività diagnostiche, specialistiche e riabilitative. Anche la **percezione di sicurezza durante le prestazioni** raggiunge un valore molto elevato, pari a **4,80/5**. Tale risultato evidenzia un buon livello di fiducia nei confronti dell'organizzazione della Struttura, delle modalità operative adottate e della professionalità degli operatori coinvolti nei diversi percorsi assistenziali. Gli indicatori riferiti alla comunicazione e all'informazione al paziente risultano anch'essi particolarmente positivi. La **chiarezza delle informazioni sulle prestazioni** registra una media di **4,76/5**, mentre la **possibilità di porre domande e ricevere risposte** raggiunge **4,72/5**. Questi dati confermano l'efficacia del processo comunicativo e la capacità del personale di fornire informazioni comprensibili, favorendo un rapporto basato sull'ascolto, sulla trasparenza e sulla partecipazione consapevole dell'utente al proprio percorso diagnostico o assistenziale. Gli aspetti relativi agli ambienti e all'organizzazione generale mantengono livelli di soddisfazione elevati. In particolare, la **pulizia e il comfort degli ambienti** e la **valutazione complessiva dell'esperienza** raggiungono

entrambi una media di **4,68/5**, evidenziando una valutazione favorevole sia degli spazi messi a disposizione degli utenti sia del servizio nel suo complesso. La **chiarezza delle indicazioni ricevute** presenta una valutazione pari a **4,64/5**, mentre la **facilità di prenotazione e accesso** raggiunge **4,56/5**. Pur trattandosi di risultati ampiamente positivi, tali aspetti possono essere mantenuti sotto osservazione nell'ambito delle attività di monitoraggio, al fine di rendere sempre più semplice e agevole il percorso dell'utente, dalla prenotazione fino all'erogazione della prestazione. Gli indicatori con i valori relativamente più contenuti riguardano l'**accessibilità degli spazi**, con una media di **4,48/5**, e l'**organizzazione e i tempi di attesa**, pari a **4,44/5**. Anche in questo caso i giudizi restano complessivamente molto favorevoli, ma rappresentano gli aspetti sui quali l'indagine evidenzia il maggiore margine di miglioramento e che potranno quindi essere oggetto di particolare attenzione nelle successive attività di valutazione. Nel complesso, i risultati confermano una percezione molto positiva di Hermes da parte degli utenti, con particolare apprezzamento per la qualità della relazione con il personale, l'attenzione alla persona, la sicurezza percepita e la chiarezza delle informazioni fornite. Gli elementi emersi dall'indagine costituiscono pertanto un utile strumento di monitoraggio della qualità percepita e un riferimento per orientare le future azioni di miglioramento, mantenendo e consolidando gli standard qualitativi raggiunti.

Aspetto valutato	**Media**
Accoglienza, cortesia e disponibilità	4,88
Rispetto della riservatezza e dignità	4,84
Assistenza durante le cure	4,84
Percezione di sicurezza durante le cure	4,80
Chiarezza informazioni sulle cure	4,76
Possibilità di porre domande e ricevere risposte	4,72
Pulizia e comfort ambienti	4,68
Valutazione complessiva esperienza	4,68
Chiarezza indicazioni ricevute	4,64
Facilità prenotazione e accesso	4,56
Accessibilità degli spazi	4,48
Organizzazione e tempi di attesa	4,44



6. Raccomandazione della struttura

Un ulteriore elemento significativo emerso dall'indagine riguarda la propensione degli utenti a **raccomandare Diagnostica Hermes a familiari o amici**. Tale indicatore rappresenta una sintesi particolarmente utile della soddisfazione complessiva, in quanto riflette non solo il giudizio espresso sulle singole prestazioni ricevute, ma anche il livello di fiducia maturato nei confronti della Struttura, della sua organizzazione e dei professionisti coinvolti. Alla domanda **"Consiglierebbe Diagnostica Hermes ad un familiare o ad un amico?"**, il risultato evidenzia un giudizio estremamente positivo da parte degli utenti coinvolti nell'indagine. Il **72% dei rispondenti, pari a 18 persone**, ha dichiarato che consiglierebbe **certamente** la Struttura, mentre il restante **28%, pari a 7 persone**, ha espresso una risposta **"probabilmente sì"**. È particolarmente significativo rilevare che **nessun utente ha espresso una valutazione negativa o incerta**. Non sono infatti state registrate risposte nelle categorie "Non so", "Probabilmente no" o "No". Il dato evidenzia quindi un elevato livello di fiducia nei confronti dei servizi ricevuti e conferma una percezione complessivamente favorevole rispetto alla qualità delle prestazioni diagnostiche, specialistiche e riabilitative erogate. Il valore complessivo delle risposte positive, pari al **100% degli intervistati**, rappresenta un importante indicatore di qualità percepita e di fidelizzazione dell'utenza. L'esperienza presso Diagnostica Hermes risulta valutata positivamente non soltanto sotto il profilo tecnico e assistenziale, ma anche per quanto riguarda l'accoglienza, la disponibilità del personale, la chiarezza delle informazioni e l'attenzione riservata alla persona. La disponibilità degli utenti a raccomandare la Struttura costituisce pertanto un significativo punto di forza e un riscontro concreto della fiducia maturata nel servizio. Tale risultato rappresenta inoltre un utile elemento per il mantenimento degli standard qualitativi raggiunti e per

orientare le future attività di miglioramento, in coerenza con un modello organizzativo centrato sulla qualità delle prestazioni, sulla sicurezza e sulla soddisfazione dell'utente.

"Consiglierebbe le DIAGNOSTICA HERMES ad un familiare o ad un amico?"

Risultati:

Risposta	**Numero**	**%**
Certamente	18	72%
Probabilmente sì	7	28%
Non so	0	0%
Probabilmente no	0	0%
No	0	0%

7. Fidelizzazione dell'utente

Un ulteriore indicatore analizzato nell'ambito dell'indagine di soddisfazione riguarda il livello di **fidelizzazione degli utenti**, inteso come disponibilità a rivolgersi nuovamente a Diagnostica Hermes per future esigenze diagnostiche, specialistiche o riabilitative. Alla domanda **"Ritornerebbe presso Diagnostica Hermes per future prestazioni sanitarie?"**, i risultati evidenziano un giudizio particolarmente positivo. L'**84% degli utenti, pari a 21 persone**, ha dichiarato che tornerebbe **sicuramente** presso la Struttura, mentre il restante **16%, pari a 4 persone**, ha espresso una risposta **"probabilmente"**. Anche in questo caso non sono state registrate risposte negative o di incertezza: nessun utente ha selezionato le opzioni "Non so", "Probabilmente no" o "No". Il risultato complessivo, pari al **100% di disponibilità al ritorno**, rappresenta un dato significativo, poiché evidenzia non solo la soddisfazione rispetto all'esperienza vissuta, ma anche la capacità della Struttura di instaurare un rapporto di fiducia stabile con l'utenza. La propensione a rivolgersi nuovamente a Diagnostica Hermes costituisce infatti un indicatore sintetico della qualità percepita e riflette il giudizio positivo espresso rispetto a diversi aspetti del servizio, tra cui la professionalità del personale, la qualità dell'assistenza, l'attenzione alla persona, il comfort degli ambienti e l'organizzazione complessiva delle prestazioni. Il dato conferma quindi un elevato livello di fidelizzazione e rappresenta un elemento importante per la Struttura, in quanto testimonia la capacità di rispondere in maniera adeguata ai bisogni degli utenti e di consolidare nel tempo un rapporto fondato sulla fiducia, sulla continuità assistenziale e sulla qualità dei servizi erogati. L'indicatore continuerà ad essere monitorato nell'ambito delle attività di miglioramento continuo, al fine di mantenere gli standard raggiunti e individuare eventuali ulteriori opportunità di ottimizzazione.

“Ritornerebbe presso Diagnostica Hermes per future prestazioni sanitarie?”

Risposta	Numero	%
Sicuramente	21	84%
Probabilmente	4	16%
Non so	0	0%
Probabilmente no	0	0%
No	0	0%

8. Commenti e osservazioni qualitative

L’analisi delle osservazioni qualitative eventualmente riportate dagli utenti ha consentito di raccogliere ulteriori elementi utili alla valutazione della qualità percepita dei servizi offerti da **Diagnostica Hermes**. Le considerazioni espresse evidenziano prevalentemente un apprezzamento generale nei confronti della Struttura, con particolare riferimento alla **professionalità, disponibilità e cortesia del personale**, aspetti già emersi anche dall’analisi quantitativa degli indicatori di soddisfazione. Gli utenti hanno valutato positivamente l’attenzione ricevuta durante le diverse fasi del percorso assistenziale, riconoscendo la capacità degli operatori di instaurare una relazione basata sull’ascolto, sulla disponibilità e sulla chiarezza delle informazioni fornite. È stata inoltre apprezzata la qualità dell’assistenza durante l’erogazione delle prestazioni, con particolare riferimento alla competenza degli operatori e alla percezione di sicurezza durante lo svolgimento delle attività diagnostiche, specialistiche e riabilitative. Anche gli aspetti relativi agli ambienti hanno ricevuto valutazioni favorevoli, con particolare apprezzamento per il livello di **ordine, pulizia e comfort degli spazi**, elementi che contribuiscono a rendere più positiva l’esperienza complessiva dell’utente. Dall’esame delle osservazioni raccolte non sono emerse criticità significative, segnalazioni di disservizi rilevanti o reclami formali direttamente riferibili alle modalità di erogazione delle prestazioni. Tale risultato conferma una buona corrispondenza tra il servizio offerto e le aspettative degli utenti e rappresenta un ulteriore elemento di conferma rispetto agli elevati livelli di soddisfazione rilevati attraverso gli indicatori quantitativi.

9. Analisi dei risultati e opportunità di miglioramento

L’analisi complessiva dei risultati dell’indagine di customer satisfaction evidenzia un **elevato livello di soddisfazione degli utenti**, con valori particolarmente positivi nella maggior parte degli aspetti valutati. I dati raccolti confermano una percezione favorevole della qualità dei servizi erogati e dell’organizzazione della Struttura, evidenziando un modello assistenziale orientato alla centralità della persona, alla sicurezza, all’appropriatezza delle prestazioni e al miglioramento continuo. Tra i principali punti di forza emerge innanzitutto la qualità della relazione instaurata con il personale. Gli utenti hanno espresso particolare apprezzamento per la cortesia, la disponibilità e la professionalità

degli operatori, riconoscendo il valore dell'attenzione dedicata alle esigenze individuali e della capacità di accompagnare il paziente nelle diverse fasi del percorso diagnostico, specialistico o riabilitativo. Un ulteriore elemento positivo riguarda la **percezione di sicurezza durante l'erogazione delle prestazioni**, associata alla qualità dell'assistenza e alla chiarezza delle informazioni ricevute. Anche gli aspetti relativi agli ambienti risultano valutati favorevolmente, contribuendo a garantire un contesto ordinato, confortevole e adeguato alle esigenze dell'utenza. Pur in presenza di risultati complessivamente molto positivi, l'indagine ha consentito di individuare alcuni aspetti sui quali mantenere una particolare attenzione. In particolare, la **gestione dei tempi di attesa**, l'**organizzazione dei flussi di accesso** e l'**accessibilità degli spazi** rappresentano gli ambiti che hanno ottenuto le valutazioni relativamente più contenute e che potranno pertanto essere oggetto di ulteriore monitoraggio. Tali elementi non evidenziano criticità rilevanti, ma costituiscono utili indicazioni per orientare eventuali azioni di miglioramento finalizzate a rendere il percorso dell'utente sempre più agevole, efficiente e rispondente alle aspettative. I risultati saranno pertanto considerati nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità e nelle periodiche attività di valutazione della Direzione.

10. Conclusioni

L'analisi della customer satisfaction relativa al periodo oggetto di rilevazione conferma un quadro complessivamente molto positivo rispetto alla qualità percepita dagli utenti di **Diagnostica Hermes**. I risultati evidenziano un elevato grado di soddisfazione sia rispetto agli aspetti organizzativi sia rispetto alla componente assistenziale e relazionale, con particolare apprezzamento per la professionalità e la disponibilità del personale, l'attenzione dedicata alla persona, la sicurezza percepita durante l'erogazione delle prestazioni e la qualità degli ambienti. Gli indicatori relativi alla disponibilità a raccomandare la Struttura e alla volontà di rivolgersi nuovamente a Diagnostica Hermes per future prestazioni sanitarie confermano inoltre un significativo livello di **fiducia e fidelizzazione dell'utenza**, rappresentando un importante elemento di valutazione della reputazione e dell'affidabilità del servizio offerto. I risultati raccolti costituiscono pertanto uno strumento utile per il monitoraggio della qualità percepita e rappresentano un importante **input per il Riesame della Direzione**, contribuendo alla valutazione del mantenimento degli standard raggiunti e all'individuazione di eventuali ulteriori opportunità di miglioramento dei processi organizzativi, assistenziali e di accesso ai servizi.

Data 13.01.2026

DIAGNOSTICA HERMES s.r.l.
di Pietro Bembo
Via G. Matteotti, 38
04023 FORMIA (LT)
P.IVA 01802430593

DIAGNOSTICA HERMES s.r.l.
di Pietro Bembo
Cod. Accreditamento 111Ua-660
Reg. Lazio DCA U00075/2017