

|                             |           |                             |               |
|-----------------------------|-----------|-----------------------------|---------------|
|                             | SI        |                             | NO            |
| criteri assegnazione colore | cortese   | professionale ma distaccato | scortese      |
|                             | in orario | ritardo 10+15 min           | molto ritardo |

| caratteristica                   | verde | giallo | rosso | NON RISPOSTO |
|----------------------------------|-------|--------|-------|--------------|
| difficoltà servizio prenotazioni | 70    | 0      | 25    | 0            |
| personale accettazione           | 88    | 6      | 0     | 1            |
| specialista/operatore è stato    | 83    | 11     | 0     | 1            |
| puntualità prestazione           | 83    | 12     | 0     | 0            |
| tempo consegna referti           | 94    | 0      | 1     | 0            |
| pulizia ambulatori               | 94    | 0      | 1     | 0            |
| comfort zona attesa              | 95    | 0      | 0     | 0            |
| pulizia servizi igienici         | 88    | 0      | 7     | 0            |

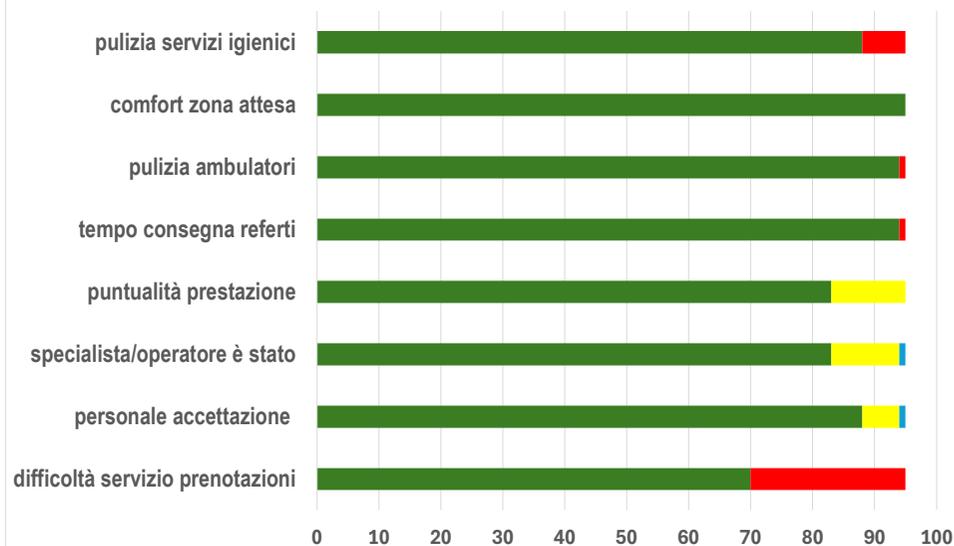
|                        |            |                           |           |            |
|------------------------|------------|---------------------------|-----------|------------|
| <b>totale pazienti</b> | <b>314</b> | <b>totale questionari</b> | <b>95</b> | <b>760</b> |
| <b>TOTALI COLORE</b>   | 695        | 29                        | 34        | 2          |
|                        | 91,45%     | 3,82%                     | 4,47%     | 0,26%      |

| caratteristica                   | VERDE   | GIALLO | ROSSO  | non risposto |
|----------------------------------|---------|--------|--------|--------------|
| difficoltà servizio prenotazioni | 73,68%  | 0,00%  | 26,32% | 0,00%        |
| personale accettazione           | 92,63%  | 6,32%  | 0,00%  | 1,05%        |
| specialista/operatore è stato    | 87,37%  | 11,58% | 0,00%  | 1,05%        |
| puntualità prestazione           | 87,37%  | 12,63% | 0,00%  | 0,00%        |
| tempo consegna referti           | 98,95%  | 0,00%  | 1,05%  | 0,00%        |
| pulizia ambulatori               | 98,95%  | 0,00%  | 1,05%  | 0,00%        |
| comfort zona attesa              | 100,00% | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%        |
| pulizia servizi igienici         | 92,63%  | 0,00%  | 7,37%  | 0,00%        |

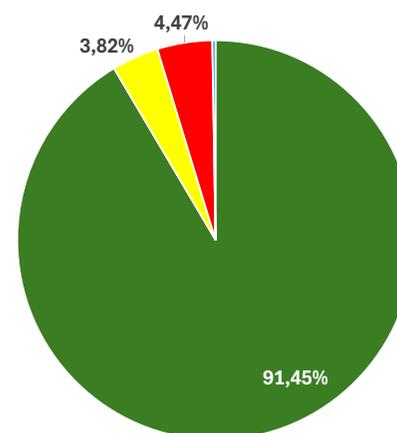
Casa di Cura VILLA GARDA

Questionari di soddisfazione 2024  
Ambulatori di CARDIOLOGIA

### CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO



### INCIDENZA COLORI



|                             |           |                             |               |
|-----------------------------|-----------|-----------------------------|---------------|
|                             | SI        |                             | NO            |
| criteri assegnazione colore | cortese   | professionale ma distaccato | scortese      |
|                             | in orario | ritardo 10÷15 min           | molto ritardo |

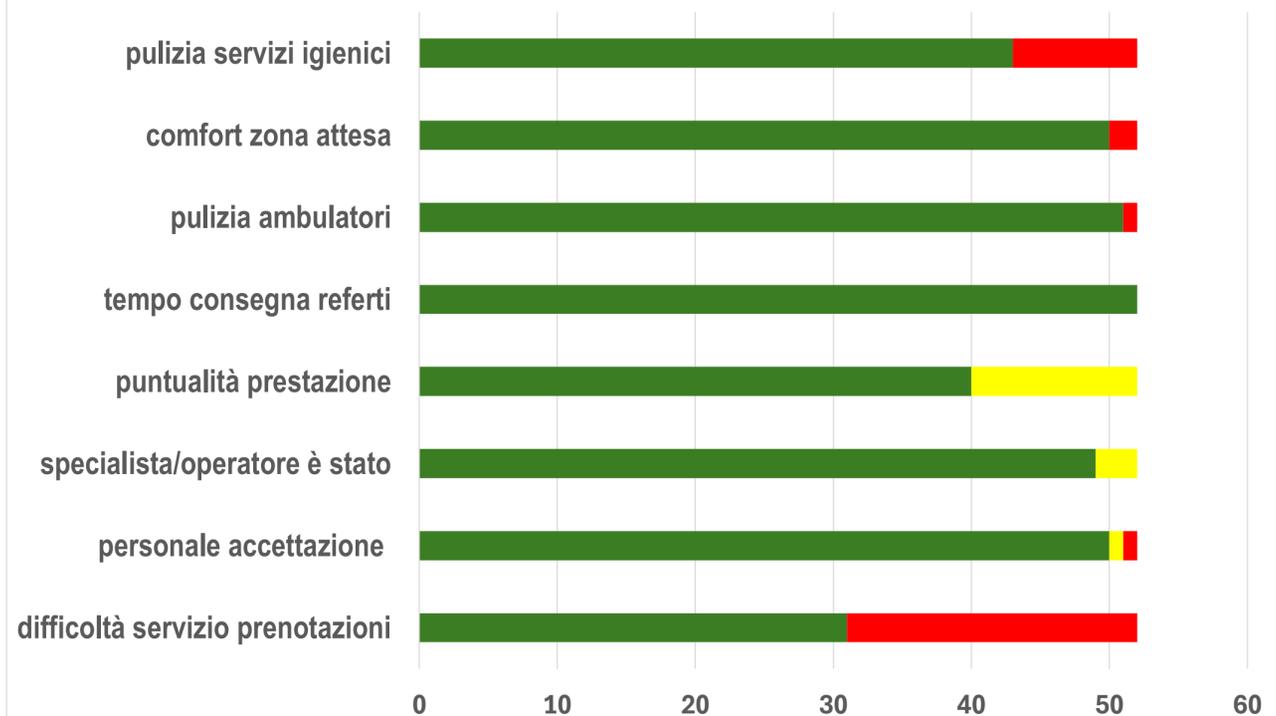
| caratteristica                   | verde | giallo | rosso | NON RISPOSTO |
|----------------------------------|-------|--------|-------|--------------|
| difficoltà servizio prenotazioni | 31    | 0      | 21    | 0            |
| personale accettazione           | 50    | 1      | 1     | 0            |
| specialista/operatore è stato    | 49    | 3      | 0     | 0            |
| puntualità prestazione           | 40    | 12     | 0     | 0            |
| tempo consegna referti           | 52    | 0      | 0     | 0            |
| pulizia ambulatori               | 51    | 0      | 1     | 0            |
| comfort zona attesa              | 50    | 0      | 2     | 0            |
| pulizia servizi igienici         | 43    | 0      | 9     | 0            |

|                        |        |                           |       |       |
|------------------------|--------|---------------------------|-------|-------|
| <b>totale pazienti</b> | 178    | <b>totale questionari</b> | 52    | 416   |
| <b>TOTALI COLORE</b>   | 366    | 16                        | 34    | 0     |
|                        | 87,98% | 3,85%                     | 8,17% | 0,00% |

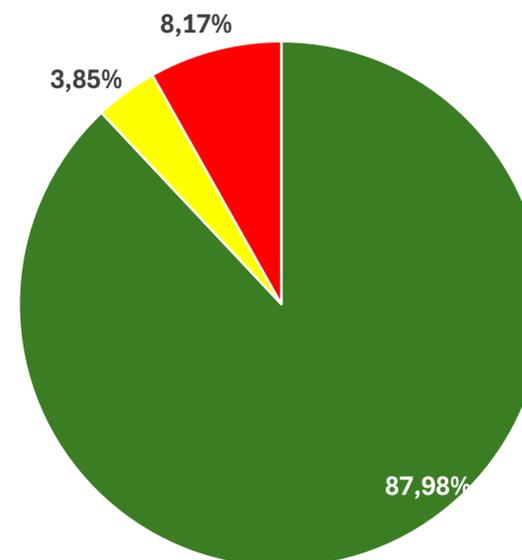
| caratteristica                   | VERDE   | GIALLO | ROSSO  | non risposto |
|----------------------------------|---------|--------|--------|--------------|
| difficoltà servizio prenotazioni | 59,62%  | 0,00%  | 40,38% | 0,00%        |
| personale accettazione           | 96,15%  | 1,92%  | 1,92%  | 0,00%        |
| specialista/operatore è stato    | 94,23%  | 5,77%  | 0,00%  | 0,00%        |
| puntualità prestazione           | 76,92%  | 23,08% | 0,00%  | 0,00%        |
| tempo consegna referti           | 100,00% | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%        |
| pulizia ambulatori               | 98,08%  | 0,00%  | 1,92%  | 0,00%        |
| comfort zona attesa              | 96,15%  | 0,00%  | 3,85%  | 0,00%        |
| pulizia servizi igienici         | 82,69%  | 0,00%  | 17,31% | 0,00%        |

Casa di Cura VILLA GARDA  
 Questionari di soddisfazione 2024  
 Ambulatori di DIAGNOSTICA IMMAGINI

### CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO



### INCIDENZA COLORI



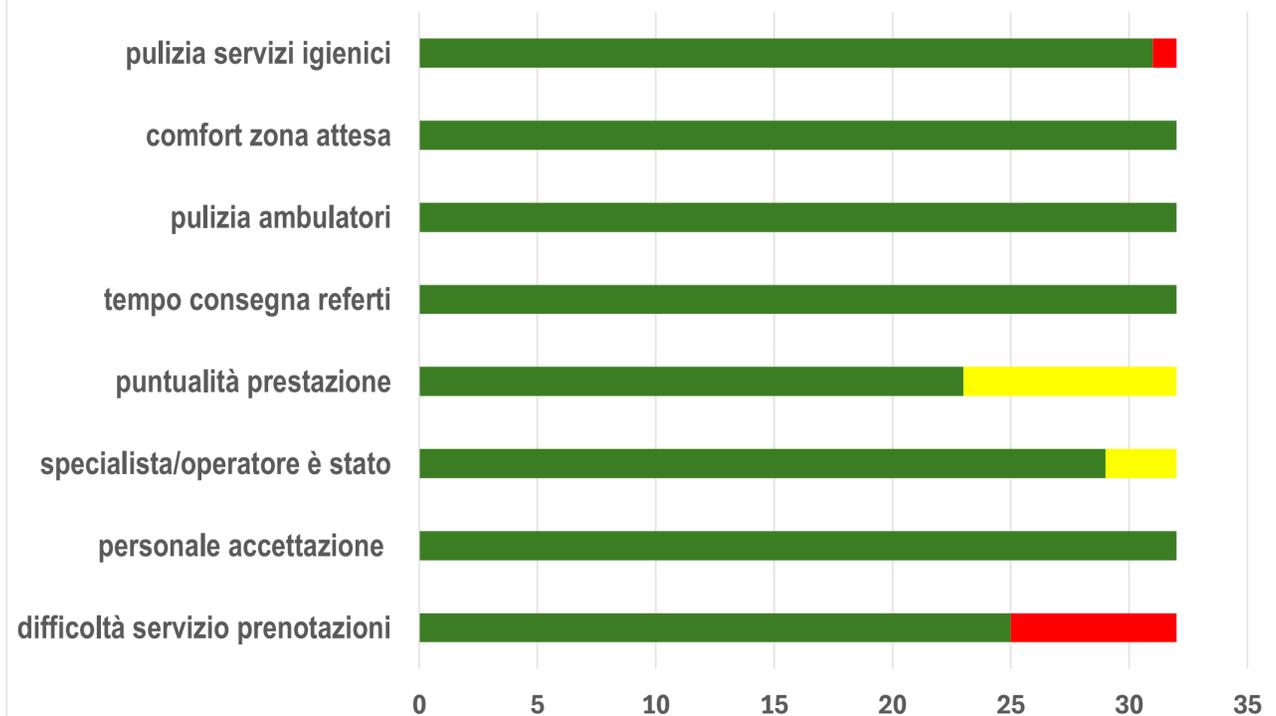
|                             |           |                             |               |
|-----------------------------|-----------|-----------------------------|---------------|
|                             | SI        |                             | NO            |
| criteri assegnazione colore | cortese   | professionale ma distaccato | scortese      |
|                             | in orario | ritardo 10÷15 min           | molto ritardo |

| caratteristica                   | verde | giallo | rosso | NON RISPOSTO |
|----------------------------------|-------|--------|-------|--------------|
| difficoltà servizio prenotazioni | 25    | 0      | 7     | 0            |
| personale accettazione           | 32    | 0      | 0     | 0            |
| specialista/operatore è stato    | 29    | 3      | 0     | 0            |
| puntualità prestazione           | 23    | 9      | 0     | 0            |
| tempo consegna referti           | 32    | 0      | 0     | 0            |
| pulizia ambulatori               | 32    | 0      | 0     | 0            |
| comfort zona attesa              | 32    | 0      | 0     | 0            |
| pulizia servizi igienici         | 31    | 0      | 1     | 0            |

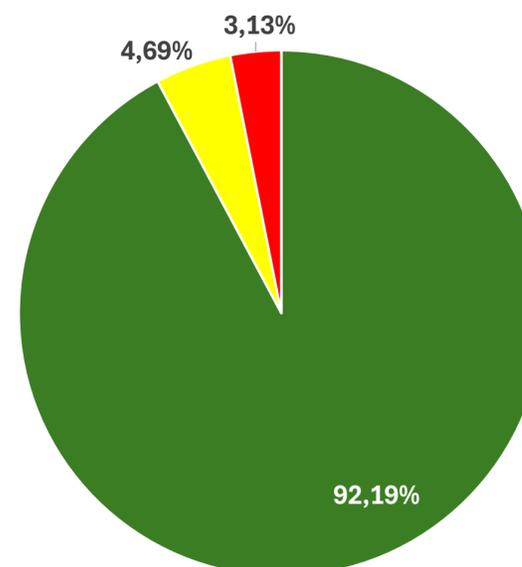
|                        |        |                           |       |       |
|------------------------|--------|---------------------------|-------|-------|
| <b>totale pazienti</b> | 45     | <b>totale questionari</b> | 32    | 256   |
| <b>TOTALI COLORE</b>   | 236    | 12                        | 8     | 0     |
|                        | 92,19% | 4,69%                     | 3,13% | 0,00% |

| caratteristica                   | VERDE   | GIALLO | ROSSO  | non risposto |
|----------------------------------|---------|--------|--------|--------------|
| difficoltà servizio prenotazioni | 78,13%  | 0,00%  | 21,88% | 0,00%        |
| personale accettazione           | 100,00% | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%        |
| specialista/operatore è stato    | 90,63%  | 9,38%  | 0,00%  | 0,00%        |
| puntualità prestazione           | 71,88%  | 28,13% | 0,00%  | 0,00%        |
| tempo consegna referti           | 100,00% | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%        |
| pulizia ambulatori               | 100,00% | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%        |
| comfort zona attesa              | 100,00% | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%        |
| pulizia servizi igienici         | 96,88%  | 0,00%  | 3,13%  | 0,00%        |

### CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO



### INCIDENZA COLORI



Casa di Cura VILLA GARDA  
 Questionari di soddisfazione 2024  
 Ambulatori di FISIATRIA e ORTOPEDIA

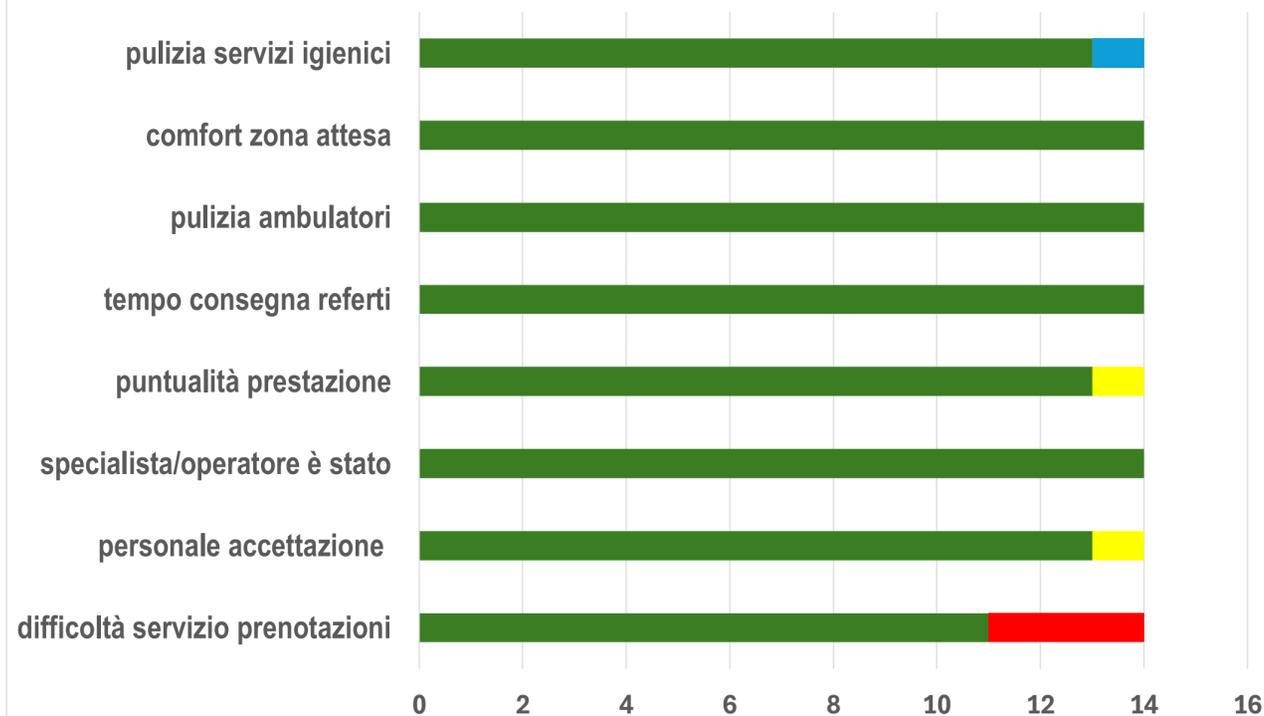
|                             |           |                             |               |
|-----------------------------|-----------|-----------------------------|---------------|
|                             | <b>SI</b> |                             | <b>NO</b>     |
| criteri assegnazione colore | cortese   | professionale ma distaccato | scortese      |
|                             | in orario | ritardo 10÷15 min           | molto ritardo |

| caratteristica                   | verde | giallo | rosso | NON RISPOSTO |
|----------------------------------|-------|--------|-------|--------------|
| difficoltà servizio prenotazioni | 11    | 0      | 3     | 0            |
| personale accettazione           | 13    | 1      | 0     | 0            |
| specialista/operatore è stato    | 14    | 0      | 0     | 0            |
| puntualità prestazione           | 13    | 1      | 0     | 0            |
| tempo consegna referti           | 14    | 0      | 0     | 0            |
| pulizia ambulatori               | 14    | 0      | 0     | 0            |
| comfort zona attesa              | 14    | 0      | 0     | 0            |
| pulizia servizi igienici         | 13    | 0      | 0     | 1            |

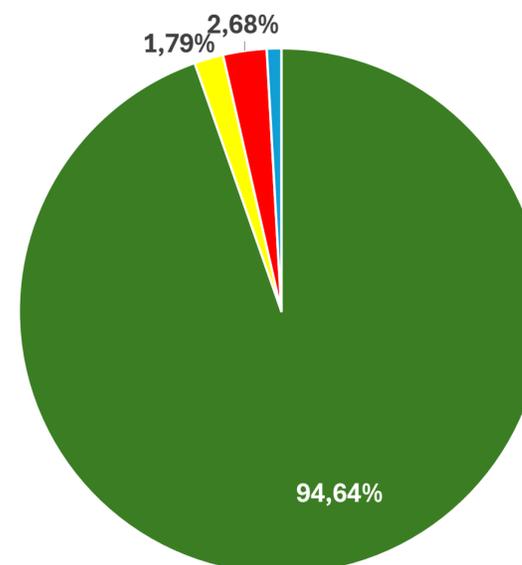
|                        |        |                           |       |       |
|------------------------|--------|---------------------------|-------|-------|
| <b>totale pazienti</b> | 20     | <b>totale questionari</b> | 14    | 112   |
| <b>TOTALI COLORE</b>   | 106    | 2                         | 3     | 1     |
|                        | 94,64% | 1,79%                     | 2,68% | 0,89% |

| caratteristica                   | VERDE   | GIALLO | ROSSO  | non risposto |
|----------------------------------|---------|--------|--------|--------------|
| difficoltà servizio prenotazioni | 78,57%  | 0,00%  | 21,43% | 0,00%        |
| personale accettazione           | 92,86%  | 7,14%  | 0,00%  | 0,00%        |
| specialista/operatore è stato    | 100,00% | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%        |
| puntualità prestazione           | 92,86%  | 7,14%  | 0,00%  | 0,00%        |
| tempo consegna referti           | 100,00% | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%        |
| pulizia ambulatori               | 100,00% | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%        |
| comfort zona attesa              | 100,00% | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%        |
| pulizia servizi igienici         | 92,86%  | 0,00%  | 0,00%  | 7,14%        |

### CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO



### INCIDENZA COLORI



Casa di Cura VILLA GARDA

Questionari di soddisfazione 2024  
Ambulatori di GINECOLOGIA

|                             |           |                             |               |
|-----------------------------|-----------|-----------------------------|---------------|
|                             | <b>SI</b> |                             | <b>NO</b>     |
| criteri assegnazione colore | cortese   | professionale ma distaccato | scortese      |
|                             | in orario | ritardo 10÷15 min           | molto ritardo |

| caratteristica                   | verde | giallo | rosso | NON RISPOSTO |
|----------------------------------|-------|--------|-------|--------------|
| difficoltà servizio prenotazioni | 133   | 0      | 12    | 0            |
| personale accettazione           | 132   | 11     | 2     | 0            |
| specialista/operatore è stato    | 129   | 15     | 1     | 0            |
| puntualità prestazione           | 109   | 35     | 0     | 1            |
| tempo consegna referti           | 144   | 0      | 1     | 0            |
| pulizia ambulatori               | 143   | 0      | 2     | 0            |
| comfort zona attesa              | 135   | 0      | 10    | 0            |
| pulizia servizi igienici         | 122   | 0      | 23    | 0            |

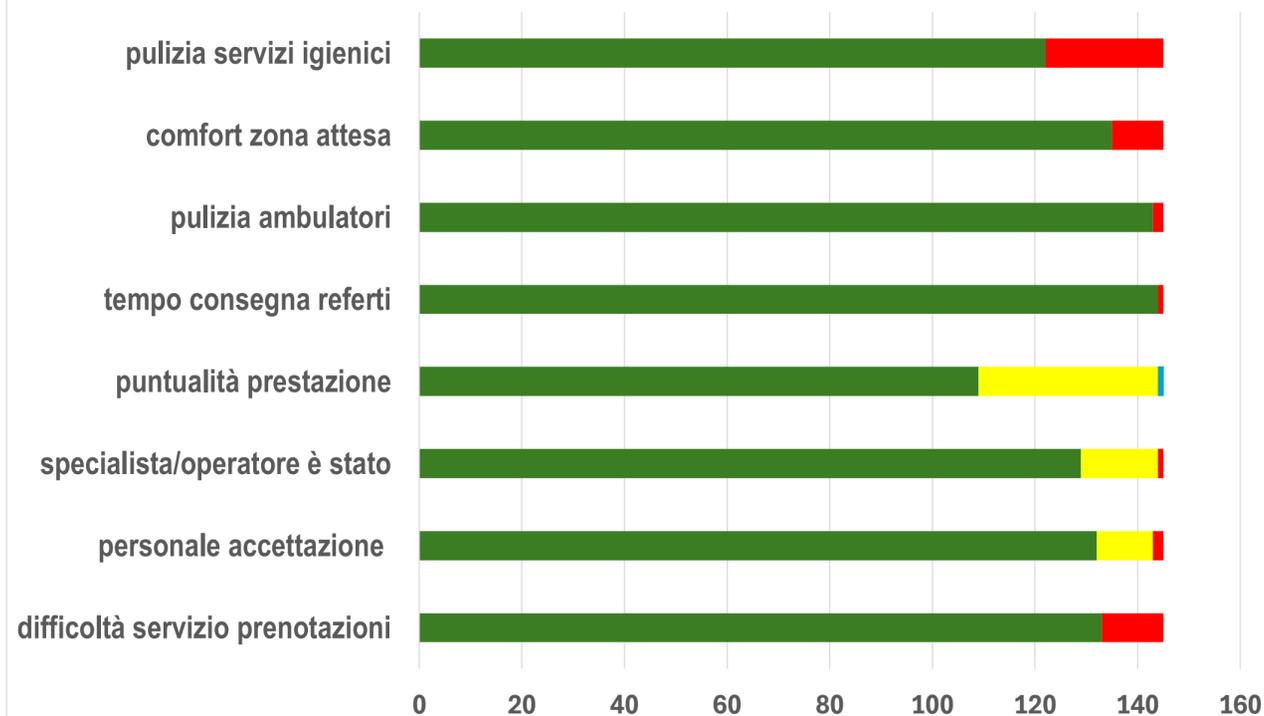
|                        |        |                           |       |       |
|------------------------|--------|---------------------------|-------|-------|
| <b>totale pazienti</b> | 405    | <b>totale questionari</b> | 145   | 1160  |
| <b>TOTALI COLORE</b>   | 1047   | 61                        | 51    | 1     |
|                        | 90,26% | 5,26%                     | 4,40% | 0,09% |

| caratteristica                   | VERDE  | GIALLO | ROSSO  | non risposto |
|----------------------------------|--------|--------|--------|--------------|
| difficoltà servizio prenotazioni | 91,72% | 0,00%  | 8,28%  | 0,00%        |
| personale accettazione           | 91,03% | 7,59%  | 1,38%  | 0,00%        |
| specialista/operatore è stato    | 88,97% | 10,34% | 0,69%  | 0,00%        |
| puntualità prestazione           | 75,17% | 24,14% | 0,00%  | 0,69%        |
| tempo consegna referti           | 99,31% | 0,00%  | 0,69%  | 0,00%        |
| pulizia ambulatori               | 98,62% | 0,00%  | 1,38%  | 0,00%        |
| comfort zona attesa              | 93,10% | 0,00%  | 6,90%  | 0,00%        |
| pulizia servizi igienici         | 84,14% | 0,00%  | 15,86% | 0,00%        |

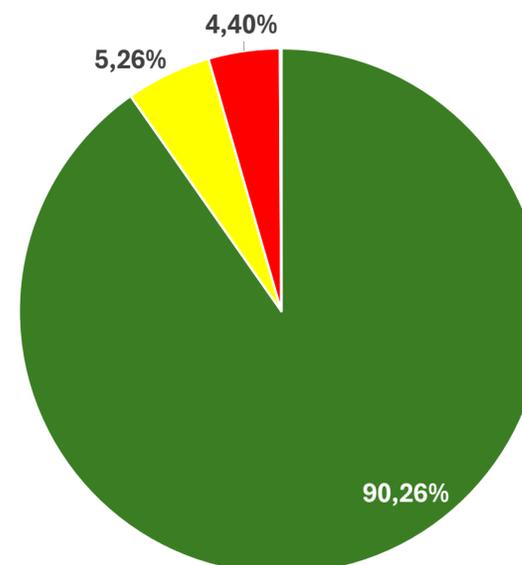
Casa di Cura VILLA GARDA

Questionari di soddisfazione 2024  
Ambulatori di LABORATORIO

### CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO



### INCIDENZA COLORI



|                             |           |                             |               |
|-----------------------------|-----------|-----------------------------|---------------|
|                             | SI        |                             | NO            |
| criteri assegnazione colore | cortese   | professionale ma distaccato | scortese      |
|                             | in orario | ritardo 10+15 min           | molto ritardo |

| caratteristica                   | verde | giallo | rosso | NON RISPOSTO |
|----------------------------------|-------|--------|-------|--------------|
| difficoltà servizio prenotazioni | 31    | 0      | 9     | 0            |
| personale accettazione           | 40    | 0      | 0     | 0            |
| specialista/operatore è stato    | 38    | 2      | 0     | 0            |
| puntualità prestazione           | 36    | 4      | 0     | 0            |
| tempo consegna referti           | 40    | 0      | 0     | 0            |
| pulizia ambulatori               | 40    | 0      | 0     | 0            |
| comfort zona attesa              | 40    | 0      | 0     | 0            |
| pulizia servizi igienici         | 37    | 0      | 3     | 0            |

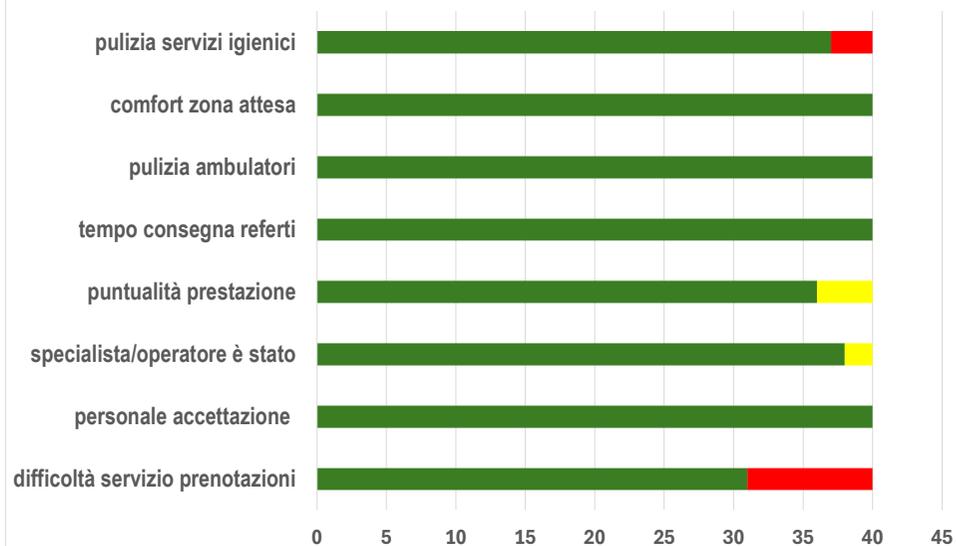
|                        |            |                           |           |            |
|------------------------|------------|---------------------------|-----------|------------|
| <b>totale pazienti</b> | <b>147</b> | <b>totale questionari</b> | <b>40</b> | <b>320</b> |
| <b>TOTALI COLORE</b>   | <b>302</b> | <b>6</b>                  | <b>12</b> | <b>0</b>   |
|                        | 94,38%     | 1,88%                     | 3,75%     | 0,00%      |

| caratteristica                   | VERDE   | GIALLO | ROSSO  | non risposto |
|----------------------------------|---------|--------|--------|--------------|
| difficoltà servizio prenotazioni | 77,50%  | 0,00%  | 22,50% | 0,00%        |
| personale accettazione           | 100,00% | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%        |
| specialista/operatore è stato    | 95,00%  | 5,00%  | 0,00%  | 0,00%        |
| puntualità prestazione           | 90,00%  | 10,00% | 0,00%  | 0,00%        |
| tempo consegna referti           | 100,00% | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%        |
| pulizia ambulatori               | 100,00% | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%        |
| comfort zona attesa              | 100,00% | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%        |
| pulizia servizi igienici         | 92,50%  | 0,00%  | 7,50%  | 0,00%        |

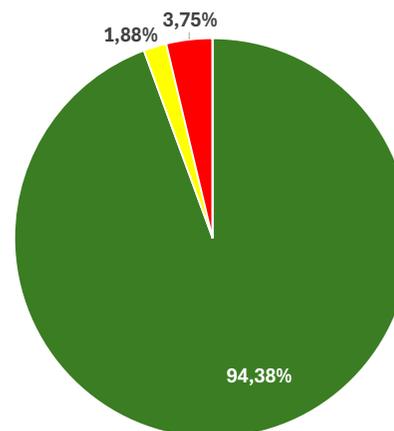
Casa di Cura VILLA GARDA

Questionari di soddisfazione 2024  
Ambulatori di NUTRIZIONE

### CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO



### INCIDENZA COLORI



|                             |           |                             |               |
|-----------------------------|-----------|-----------------------------|---------------|
|                             | SI        |                             | NO            |
| criteri assegnazione colore | cortese   | professionale ma distaccato | scortese      |
|                             | in orario | ritardo 10÷15 min           | molto ritardo |

| caratteristica                   | verde | giallo | rosso | NON RISPOSTO |
|----------------------------------|-------|--------|-------|--------------|
| difficoltà servizio prenotazioni | 6     | 0      | 2     | 0            |
| personale accettazione           | 8     | 0      | 0     | 0            |
| specialista/operatore è stato    | 8     | 0      | 0     | 0            |
| puntualità prestazione           | 8     | 0      | 0     | 0            |
| tempo consegna referti           | 8     | 0      | 0     | 0            |
| pulizia ambulatori               | 8     | 0      | 0     | 0            |
| comfort zona attesa              | 8     | 0      | 0     | 0            |
| pulizia servizi igienici         | 8     | 0      | 0     | 0            |

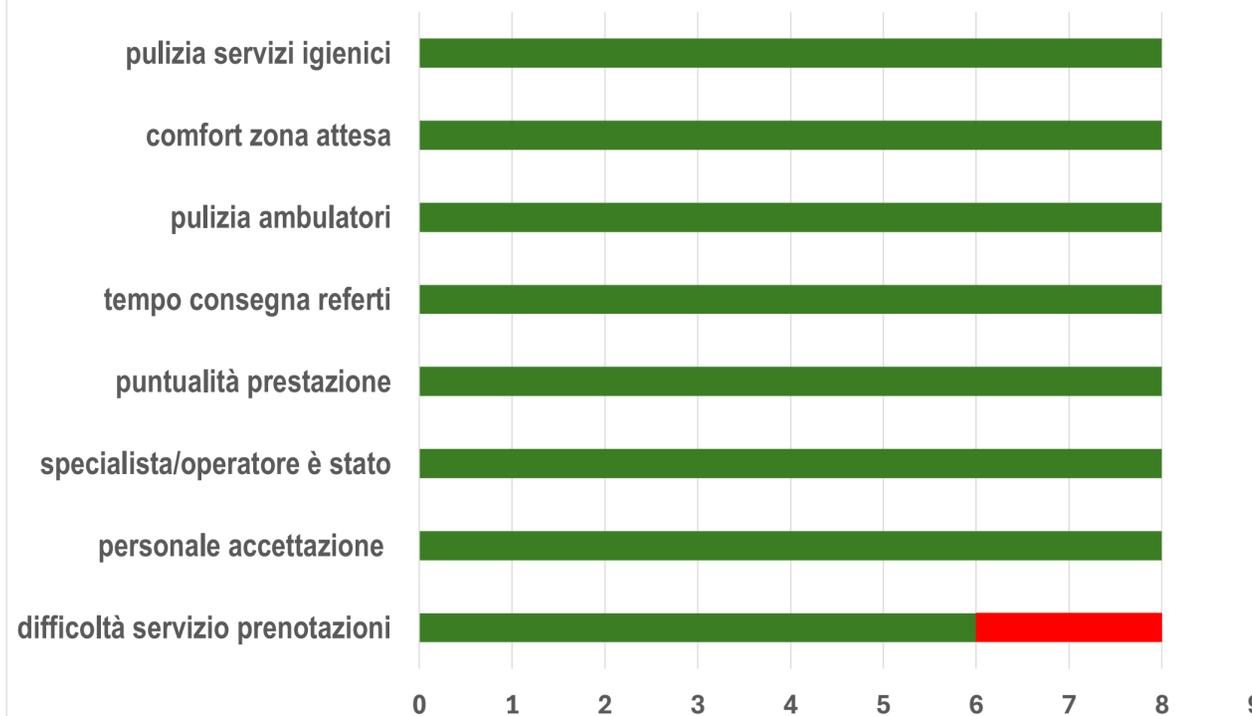
|                        |        |                           |       |       |
|------------------------|--------|---------------------------|-------|-------|
| <b>totale pazienti</b> | 14     | <b>totale questionari</b> | 8     | 64    |
| <b>TOTALI COLORE</b>   | 62     | 0                         | 2     | 0     |
|                        | 96,88% | 0,00%                     | 3,13% | 0,00% |

| caratteristica                   | VERDE   | GIALLO | ROSSO  | non risposto |
|----------------------------------|---------|--------|--------|--------------|
| difficoltà servizio prenotazioni | 75,00%  | 0,00%  | 25,00% | 0,00%        |
| personale accettazione           | 100,00% | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%        |
| specialista/operatore è stato    | 100,00% | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%        |
| puntualità prestazione           | 100,00% | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%        |
| tempo consegna referti           | 100,00% | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%        |
| pulizia ambulatori               | 100,00% | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%        |
| comfort zona attesa              | 100,00% | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%        |
| pulizia servizi igienici         | 100,00% | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%        |

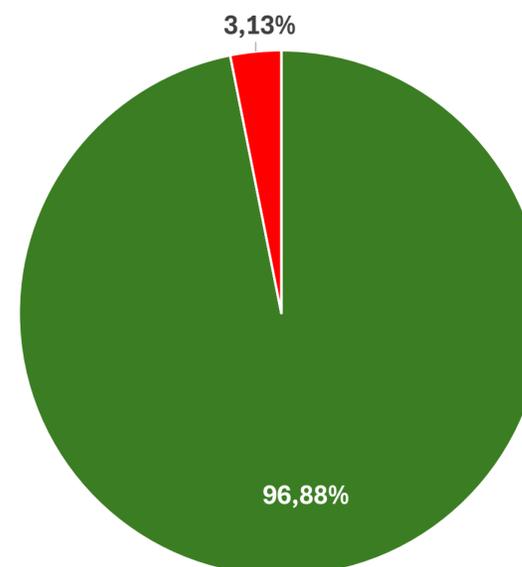
Casa di Cura VILLA GARDA

Questionari di soddisfazione 2024  
Ambulatori di PSICHIATRIA

### CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO



### INCIDENZA COLORI



|                             |           |                             |               |
|-----------------------------|-----------|-----------------------------|---------------|
|                             | SI        |                             | NO            |
| criteri assegnazione colore | cortese   | professionale ma distaccato | scortese      |
|                             | in orario | ritardo 10+15 min           | molto ritardo |

| caratteristica                   | verde | giallo | rosso | NON RISPOSTO |
|----------------------------------|-------|--------|-------|--------------|
| difficoltà servizio prenotazioni | 13    | 0      | 0     | 0            |
| personale accettazione           | 13    | 0      | 0     | 0            |
| specialista/operatore è stato    | 9     | 4      | 0     | 0            |
| puntualità prestazione           | 13    | 0      | 0     | 0            |
| tempo consegna referti           | 13    | 0      | 0     | 0            |
| pulizia ambulatori               | 13    | 0      | 0     | 0            |
| comfort zona attesa              | 12    | 0      | 1     | 0            |
| pulizia servizi igienici         | 13    | 0      | 0     | 0            |

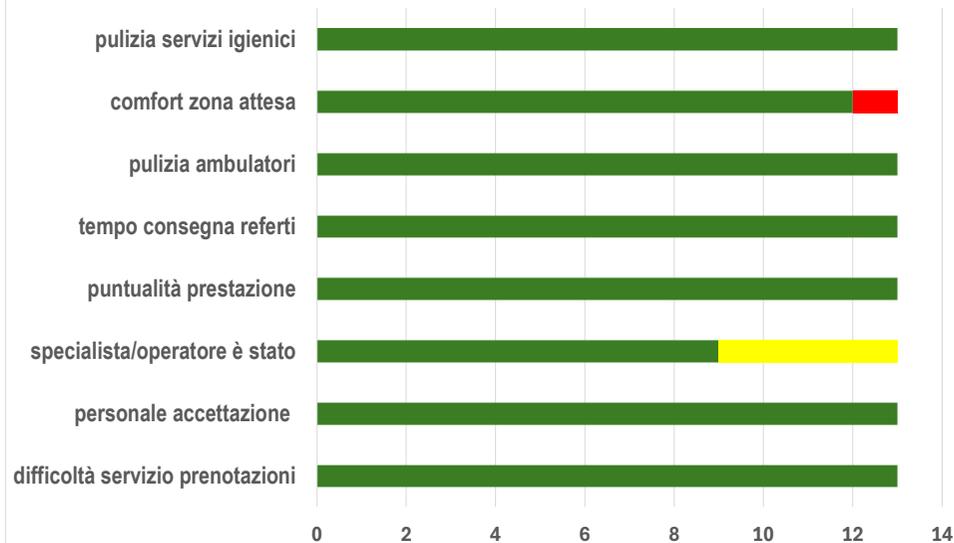
|                        |        |                           |       |       |
|------------------------|--------|---------------------------|-------|-------|
| <b>totale pazienti</b> | 23     | <b>totale questionari</b> | 13    | 104   |
| <b>TOTALI COLORE</b>   | 99     | 4                         | 1     | 0     |
|                        | 95,19% | 3,85%                     | 0,96% | 0,00% |

| caratteristica                   | VERDE   | GIALLO | ROSSO | non risposto |
|----------------------------------|---------|--------|-------|--------------|
| difficoltà servizio prenotazioni | 100,00% | 0,00%  | 0,00% | 0,00%        |
| personale accettazione           | 100,00% | 0,00%  | 0,00% | 0,00%        |
| specialista/operatore è stato    | 69,23%  | 30,77% | 0,00% | 0,00%        |
| puntualità prestazione           | 100,00% | 0,00%  | 0,00% | 0,00%        |
| tempo consegna referti           | 100,00% | 0,00%  | 0,00% | 0,00%        |
| pulizia ambulatori               | 100,00% | 0,00%  | 0,00% | 0,00%        |
| comfort zona attesa              | 92,31%  | 0,00%  | 7,69% | 0,00%        |
| pulizia servizi igienici         | 100,00% | 0,00%  | 0,00% | 0,00%        |

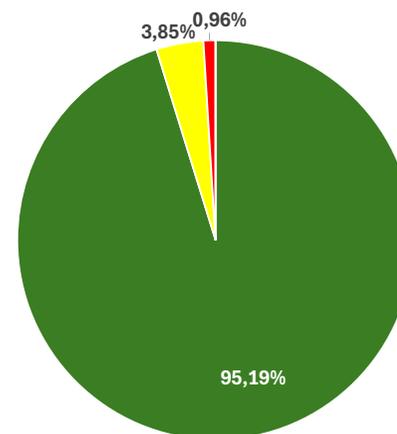
Casa di Cura VILLA GARDA

Questionari di soddisfazione 2024  
Ambulatori di PSICOLOGIA

### CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO



### INCIDENZA COLORI



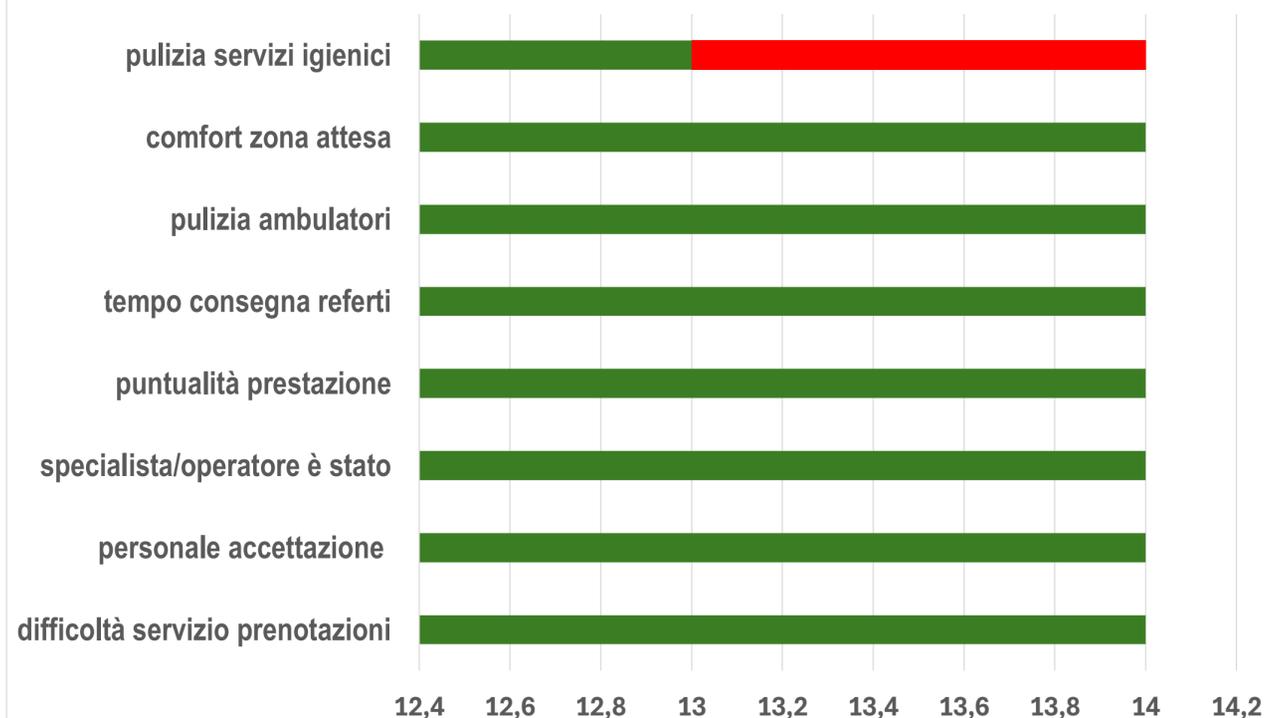
|                             |           |                             |               |
|-----------------------------|-----------|-----------------------------|---------------|
|                             | SI        |                             | NO            |
| criteri assegnazione colore | cortese   | professionale ma distaccato | scortese      |
|                             | in orario | ritardo 10÷15 min           | molto ritardo |

| caratteristica                   | verde | giallo | rosso | NON RISPOSTO |
|----------------------------------|-------|--------|-------|--------------|
| difficoltà servizio prenotazioni | 14    | 0      | 0     | 0            |
| personale accettazione           | 14    | 0      | 0     | 0            |
| specialista/operatore è stato    | 14    | 0      | 0     | 0            |
| puntualità prestazione           | 14    | 0      | 0     | 0            |
| tempo consegna referti           | 14    | 0      | 0     | 0            |
| pulizia ambulatori               | 14    | 0      | 0     | 0            |
| comfort zona attesa              | 14    | 0      | 0     | 0            |
| pulizia servizi igienici         | 13    | 0      | 1     | 0            |

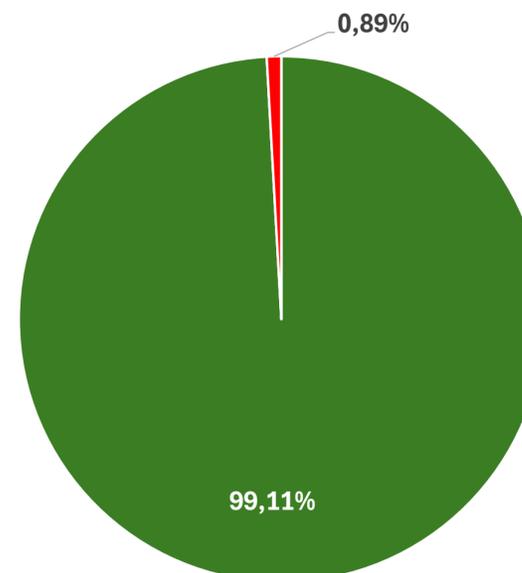
|                        |        |                           |       |       |
|------------------------|--------|---------------------------|-------|-------|
| <b>totale pazienti</b> | 35     | <b>totale questionari</b> | 14    | 112   |
| <b>TOTALI COLORE</b>   | 111    | 0                         | 1     | 0     |
|                        | 99,11% | 0,00%                     | 0,89% | 0,00% |

| caratteristica                   | VERDE   | GIALLO | ROSSO | non risposto |
|----------------------------------|---------|--------|-------|--------------|
| difficoltà servizio prenotazioni | 100,00% | 0,00%  | 0,00% | 0,00%        |
| personale accettazione           | 100,00% | 0,00%  | 0,00% | 0,00%        |
| specialista/operatore è stato    | 100,00% | 0,00%  | 0,00% | 0,00%        |
| puntualità prestazione           | 100,00% | 0,00%  | 0,00% | 0,00%        |
| tempo consegna referti           | 100,00% | 0,00%  | 0,00% | 0,00%        |
| pulizia ambulatori               | 100,00% | 0,00%  | 0,00% | 0,00%        |
| comfort zona attesa              | 100,00% | 0,00%  | 0,00% | 0,00%        |
| pulizia servizi igienici         | 92,86%  | 0,00%  | 7,14% | 0,00%        |

### CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO



### INCIDENZA COLORI



Casa di Cura VILLA GARDA

Questionari di soddisfazione 2024  
Ambulatori di TERAPIE FISICHE