



CASA DI CURA
PRIVATA

VILLA GARDA



Customer satisfaction 2024: estratto da RIESAME DELLA DIREZIONE

Il monitoraggio delle informazioni di ritorno da parte del cliente che pervengono dalla raccolta delle customer satisfaction viene preso in carico in riunioni specifiche.

È stata revisionata la procedura “PR19 Gestione reclami e customer satisfaction” a gennaio 2025.

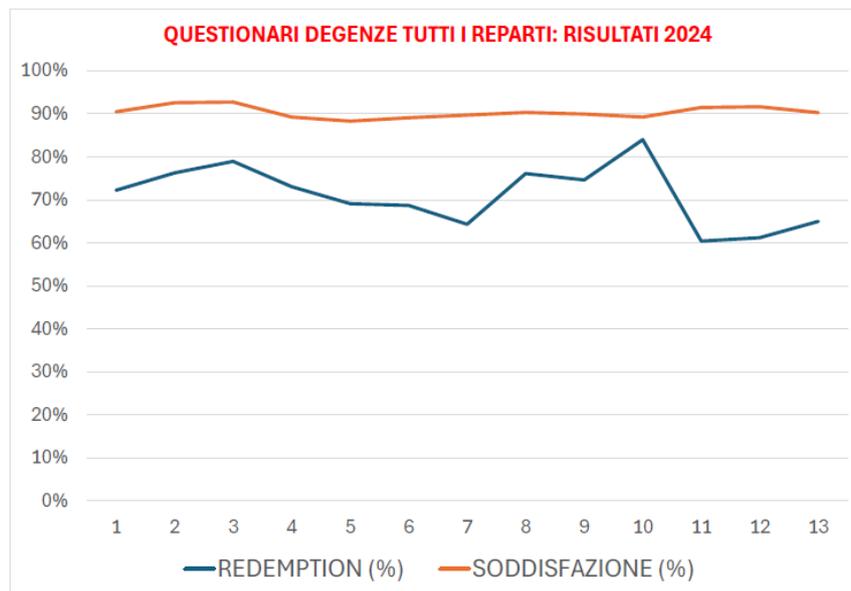
I questionari di soddisfazione del servizio di degenza vengono regolarmente raccolti a fine ricovero ed elaborati periodicamente (semestralmente).

I questionari di soddisfazione dell’utenza esterna sono stati distribuiti nel mese di giugno come da procedura.

- **questionario di soddisfazione utente degente**

Considerazione sull’ampiezza del campione, primo semestre: Rispetto alla precedente analisi (2° semestre 2023) si rileva un calo della redemption di quasi 20 punti percentuali (dal 72,22% al 64,34): calano i valori di 1 A (dal 85,71% al 75,00%), buoni quelli di 2 A (da 96,15% al 100%) e 2 B (dal 51,72 % al 70,18%); calano i valori di 3 A (dal 76,00% al 63,64%), e di 40 punti percentuali il 3 B (dal 79,49% al 34,38).

Considerazione sull’ampiezza del campione, secondo semestre: rispetto alla precedente analisi (1° semestre 2024) si rileva un aumento della redemption di 6 punti percentuali (dal 64,34 % al 69,38%): aumentano i valori di 1A (dal 75,00% al 78,44%) e 2A (dal 96,15% al 96,71%); calano i valori di 2B (dal 70,18% al 64,01%) e 3A (dal 63,64% al 58,85%); aumentano i valori di 3 B (dal 34,38% al 68,35%).



Rappresentazione grafica dell’andamento di redemption e soddifazione nell’intero 2024

Obiettivo sulla soddifazione 2024: $\geq 80\%$.

- Il risultato di soddifazione, con un valor medio di circa il 90%, supera l’obiettivo prefissato.
- Esito: positivo

CASA DI CURA VILLA GARDA S.r.l. – Via Monte Baldo, 89 – 37016 Garda (VR) - Tel. 045.6208611 Fax 045.7256132

casadicuravillagarda@pec.it – www.villagarda.it

Capitale Sociale: Euro 1.440.000 i.v. Registro Imprese di Verona n.07101701006 REA: VR 330009 - C.F. 07101701006 - P. IVA 03831150366

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di GHC S.p.A.



CASA DI CURA
PRIVATA

VILLA GARDA



• **questionario di soddisfazione per la specialistica ambulatoriale.**

Considerazione sull'ampiezza del campione: si rileva una diminuzione del ritorno dei questionari eccezione fatta per le specialità di Laboratorio e Nutrizione. Comunque, la raccolta supera l'obiettivo del 10% stabilito dalla Direzione.

Specialità	% raccolta 2023	n. questionari	n. pazienti	% raccolta 2024
Laboratorio	29,08	145	405	35,80
Radiologia	57,92	52	178	29,21
Cardiologia	38,80	95	314	30,25
Nutrizione	19,90	40	147	27,21
Psicologia	63,15	13	23	56,52
Ginecologia	100,00	14	20	70,00
Psichiatria	100,00	8	14	57,14
Fisioterapia	62,50	14	35	40,00
Fisiatria	88,09	32	45	71,11
Generale	38,40	413	1181	34,97

Per ogni specialità ambulatoriale è stata preparata una rappresentazione grafica dell'analisi dei risultati di soddisfazione (vedi allegato).

- Obiettivo sulla soddisfazione dell'utente 2024: 80%.
 - Risultato: i questionari sono stati distribuiti nel mese di giugno. Il risultato viene raggiunto e superato.
 - Esito: positivo

Risultato Laboratorio 2024: 99,31%

Risultato Diagnostica Immagini 2024: 100%

Risultato Medicina Fisica e Riabilitativa 2024: 100%

Risultato altre branche 2024: 99,41%.