



**IRCCS**

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

**Sacro Cuore - Don Calabria**

Ospedale Classificato e Presidio Ospedaliero Accreditato - Regione Veneto

Via Don A. Sempreboni, 5 - 37024 Negrar di Valpolicella (Vr)

CERTIFICATO UNI EN ISO 9001: 2015

# QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

**Servizio di Medicina Nucleare  
Centro PET-CT e Radioterapia Metabolica**

RILEVAZIONE 05/02/2026 - 31/08/2026

A CURA DI:

**Ufficio Sistema Qualità Integrato**

Ultimo aggiornamento: 3 settembre 2026



# Indice

|                                                                                 |           |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>INFORMAZIONI GENERALI</b>                                                    | <b>1</b>  |
| <b>DATI ANAGRAFICI</b>                                                          | <b>2</b>  |
| Sesso . . . . .                                                                 | 3         |
| Classi di età . . . . .                                                         | 3         |
| Sesso . . . . .                                                                 | 4         |
| <b>PRENOTAZIONE</b>                                                             | <b>5</b>  |
| Esame prenotato . . . . .                                                       | 6         |
| Come ha effettuato la prenotazione . . . . .                                    | 7         |
| Ha riscontrato delle difficoltà nel fare la prenotazione . . . . .              | 8         |
| Difficoltà nella prenotazione . . . . .                                         | 9         |
| Informazioni date al momento della prenotazione dal personale addetto . . . . . | 10        |
| Tempo trascorso da prenotazione a esecuzione dell'esame . . . . .               | 11        |
| <b>ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO - ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA</b>                   | <b>12</b> |
| Valutazione accoglienza nel servizio e accettazione amministrativa . . . . .    | 13        |
| Tempo di attesa allo sportello . . . . .                                        | 15        |
| Cortesie e disponibilità personale di segreteria . . . . .                      | 16        |
| Chiarezza informazioni ricevute . . . . .                                       | 17        |
| Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici . . . . .                      | 18        |
| <b>ESECUZIONE DELL'ESAME</b>                                                    | <b>19</b> |
| Valutazione dell'esecuzione dell'esame . . . . .                                | 20        |
| Cortesie e disponibilità personale medico . . . . .                             | 22        |
| Cortesie e disponibilità personale tecnico . . . . .                            | 23        |
| Cortesie e disponibilità personale infermieristico . . . . .                    | 24        |
| Cortesie e disponibilità personale di supporto . . . . .                        | 25        |
| Igiene e pulizia sala diagnostica . . . . .                                     | 26        |
| Il tempo di attesa indicato per la consegna del referto è . . . . .             | 27        |
| Consiglierebbe ad altri di utilizzare i servizi di questo Servizio . . . . .    | 28        |
| Giudizio complessivo rispetto all'esperienza in questo Servizio . . . . .       | 29        |
| Importanza momento della prenotazione . . . . .                                 | 30        |
| Importanza accoglienza in servizio . . . . .                                    | 31        |
| Importanza momento dell'esecuzione dell'esame . . . . .                         | 32        |
| Comparazione Performance - Importanza . . . . .                                 | 33        |

## INFORMAZIONI GENERALI

Periodo di Riferimento: 05/02/2026 - 31/08/2026

Questionari analizzati: 357

Campione statisticamente significativo calcolato sul totale accessi anno 2025.

Campione previsto per una buona rappresentatività: 371

Campione previsto per una sufficiente rappresentatività: 164

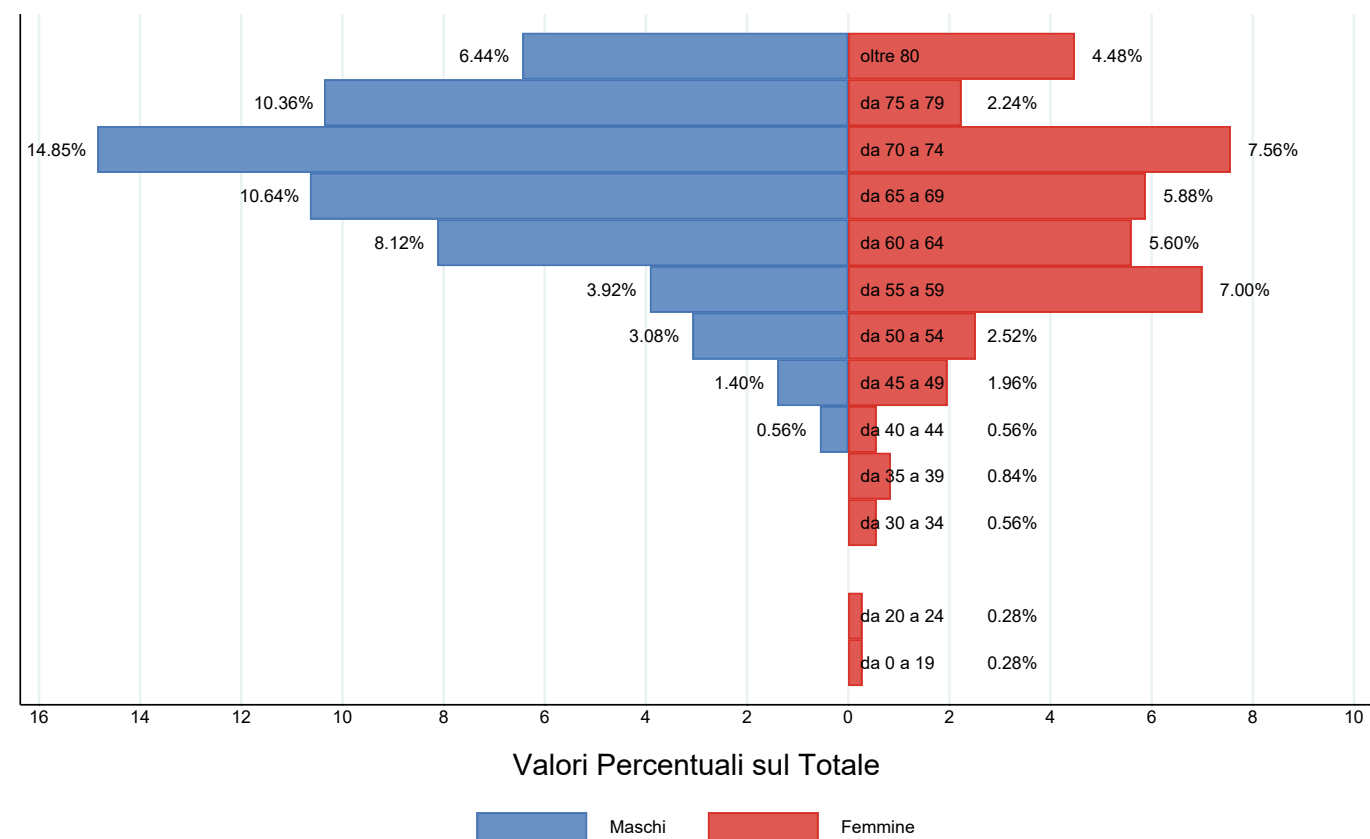
---

## DATI ANAGRAFICI

---

## Sesso

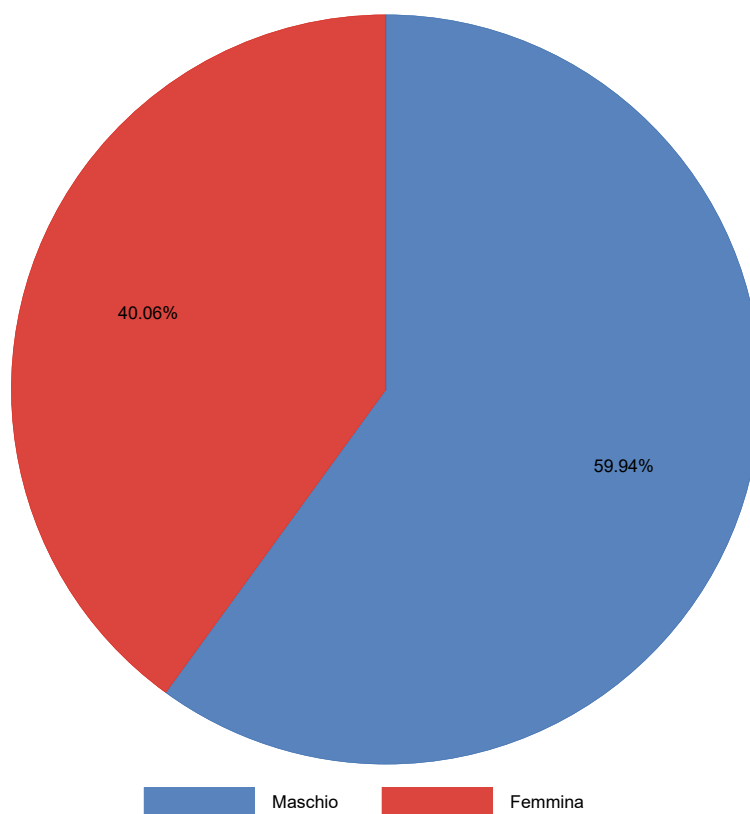
### Classi di età



|                      | Frequenza  | Percentuale   | Valide        | Cumulata |
|----------------------|------------|---------------|---------------|----------|
| da 0 a 19            | 1          | 0.28          | 0.28          | 0.28     |
| da 20 a 24           | 1          | 0.28          | 0.28          | 0.56     |
| da 30 a 34           | 2          | 0.56          | 0.56          | 1.13     |
| da 35 a 39           | 3          | 0.84          | 0.85          | 1.98     |
| da 40 a 44           | 4          | 1.12          | 1.13          | 3.11     |
| da 45 a 49           | 12         | 3.36          | 3.39          | 6.50     |
| da 50 a 54           | 20         | 5.60          | 5.65          | 12.15    |
| da 55 a 59           | 39         | 10.92         | 11.02         | 23.16    |
| da 60 a 64           | 49         | 13.73         | 13.84         | 37.01    |
| da 65 a 69           | 59         | 16.53         | 16.67         | 53.67    |
| da 70 a 74           | 80         | 22.41         | 22.60         | 76.27    |
| da 75 a 79           | 45         | 12.61         | 12.71         | 88.98    |
| oltre 80             | 39         | 10.92         | 11.02         | 100.00   |
| <b>Totale valide</b> | <b>354</b> | <b>99.16</b>  | <b>100.00</b> |          |
| Non risponde         | 3          | 0.84          |               |          |
| <b>Totale</b>        | <b>357</b> | <b>100.00</b> |               |          |

Età media: 66.80

## Sesso



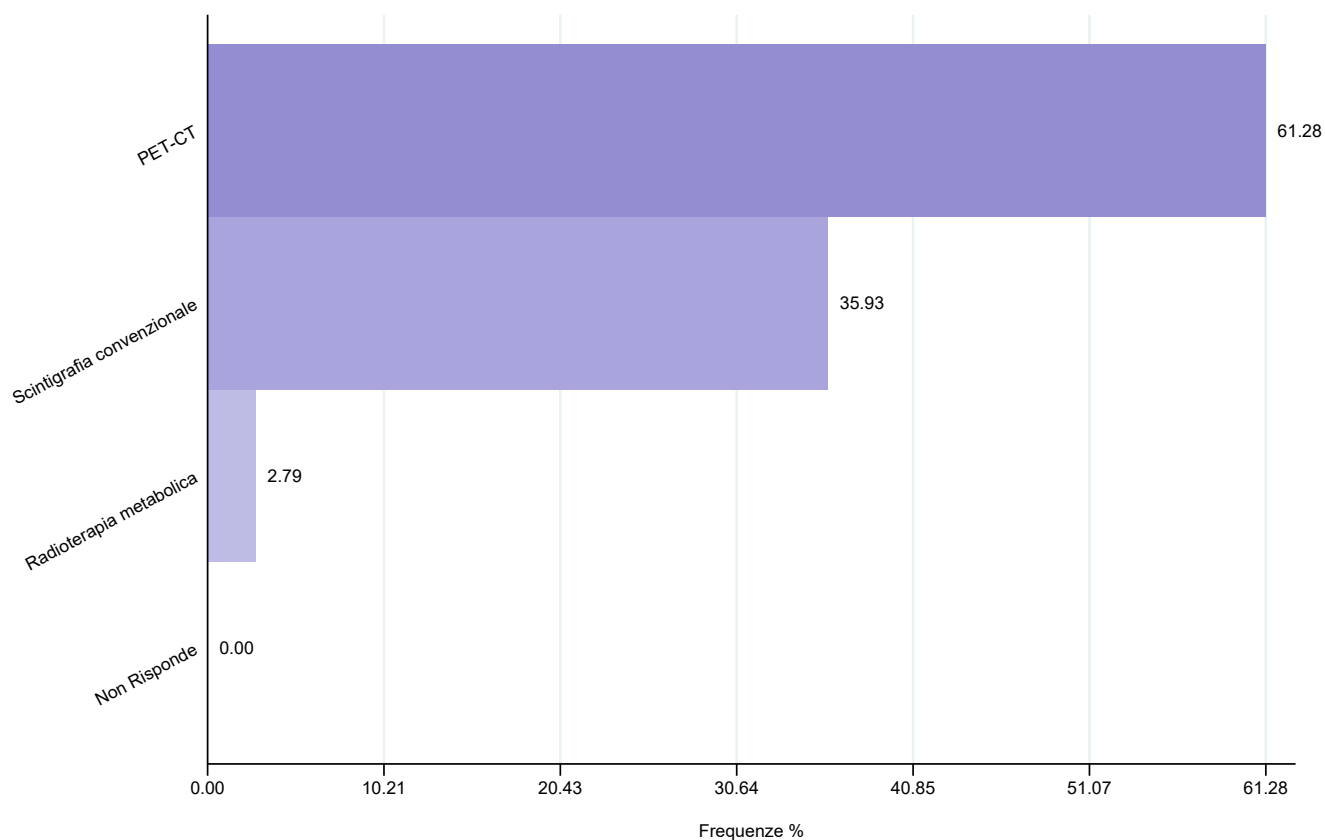
|               | Frequenza  | Percentuale   | Valide | Cumulata |
|---------------|------------|---------------|--------|----------|
| Maschio       | 214        | 59.94         | 59.94  | 59.94    |
| Femmina       | 143        | 40.06         | 40.06  | 100.00   |
| <b>Totale</b> | <b>357</b> | <b>100.00</b> |        |          |

---

## PRENOTAZIONE

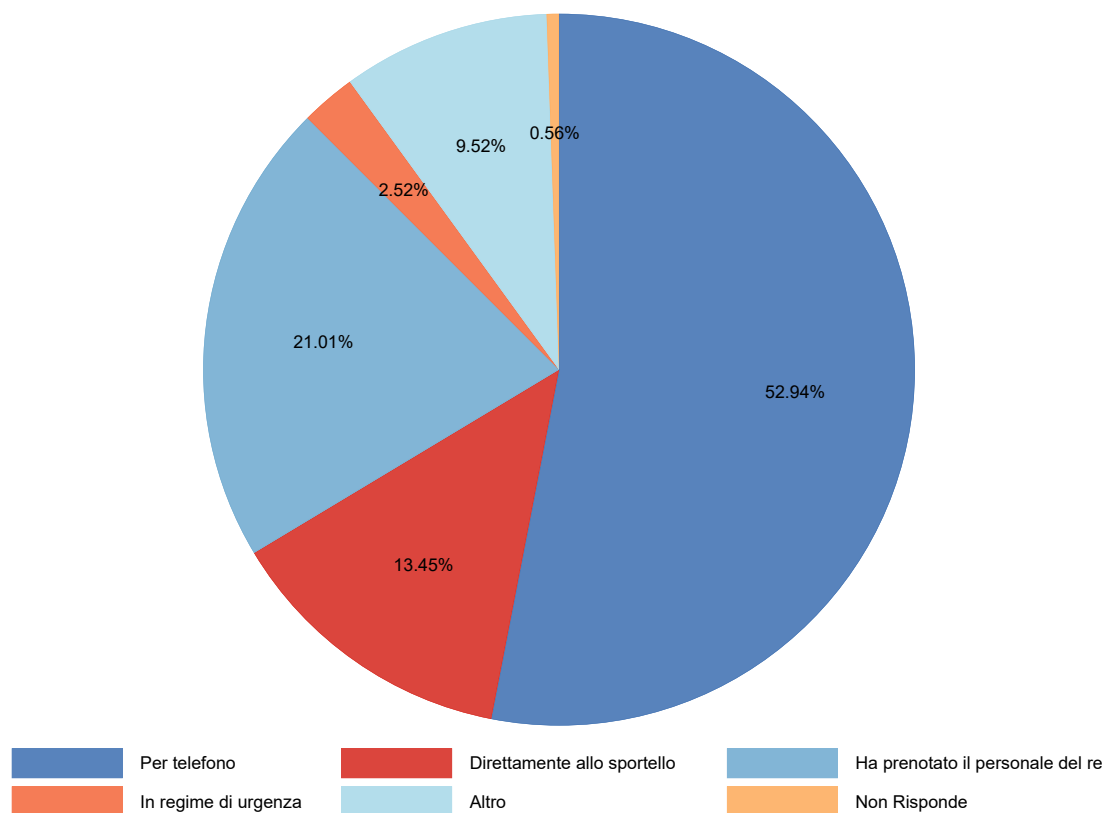
---

## Esame prenotato



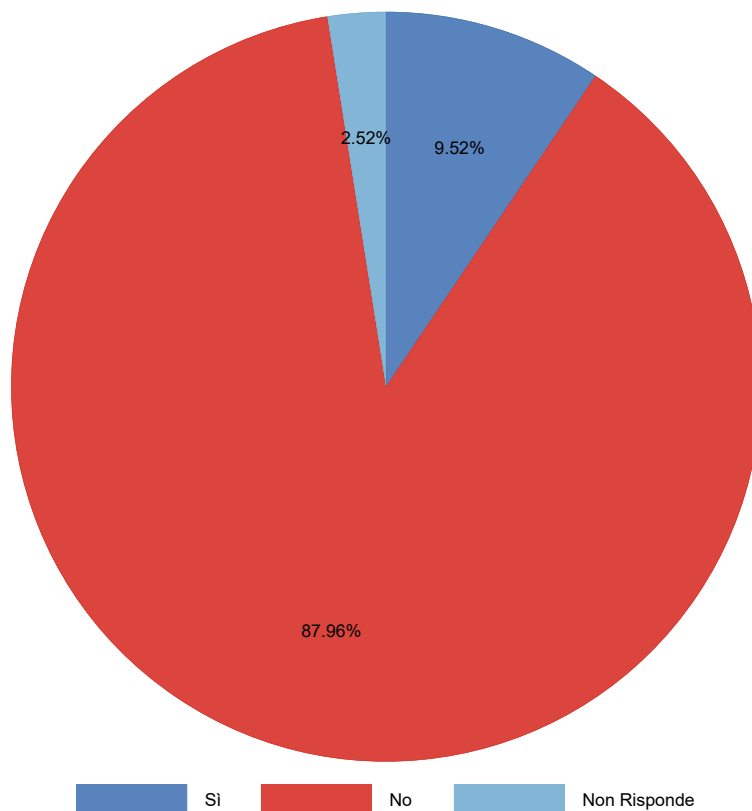
|                            | Frequenza | Percentuale sulle<br>risposte | Percentuale sulle<br>osservazioni |
|----------------------------|-----------|-------------------------------|-----------------------------------|
| PET-CT                     | 220       | 61.28                         | 61.62                             |
| Scintigrafia convenzionale | 129       | 35.93                         | 36.13                             |
| Radioterapia metabolica    | 10        | 2.79                          | 2.80                              |
| Non Risponde               | 0         | 0.00                          | 0.00                              |
| Totale                     | 359       | 100.00                        | 100.56                            |

## Come ha effettuato la prenotazione



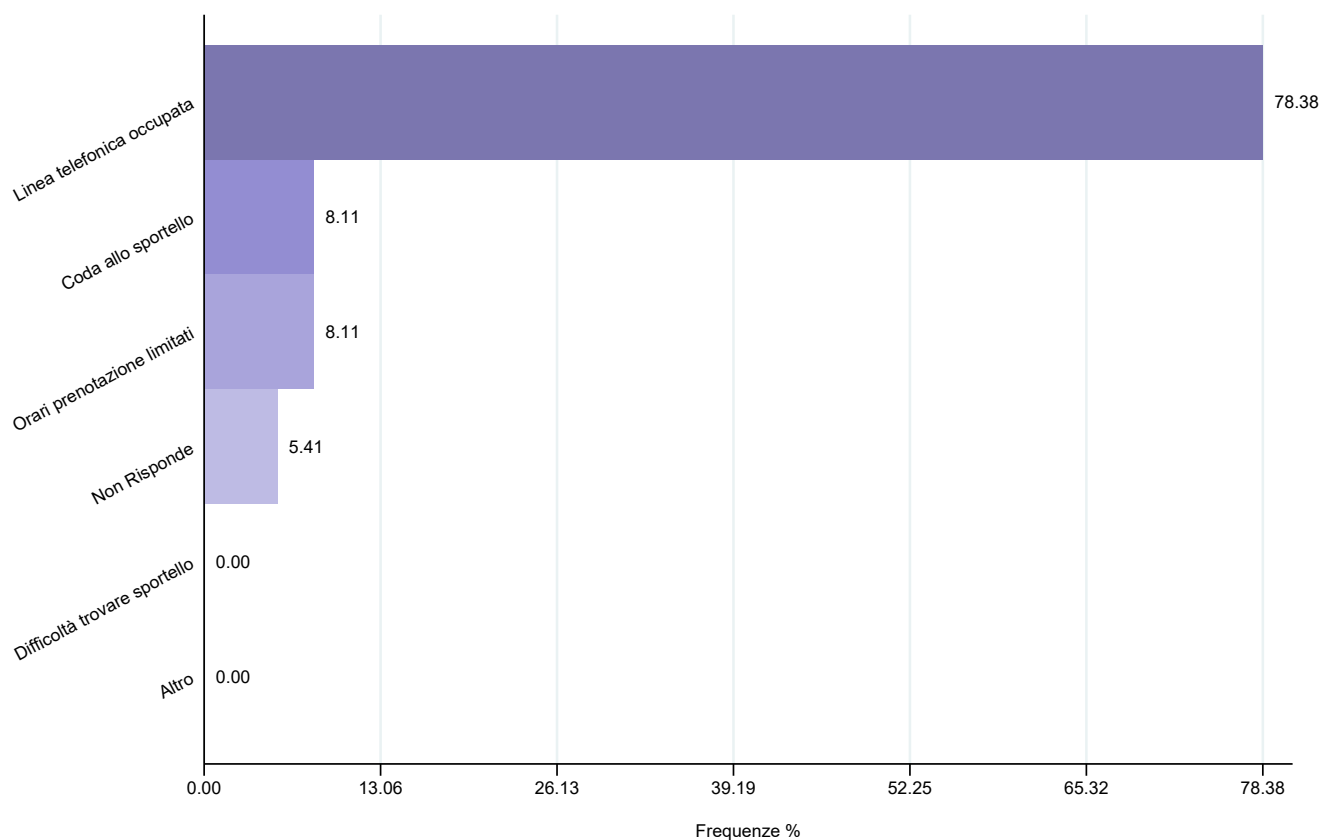
|                                                   | Frequenza  | Percentuale   | Valide        | Cumulata |
|---------------------------------------------------|------------|---------------|---------------|----------|
| Per telefono                                      | 189        | 52.94         | 53.24         | 53.24    |
| Direttamente allo sportello                       | 48         | 13.45         | 13.52         | 66.76    |
| Ha prenotato il personale del reparto di ricovero | 75         | 21.01         | 21.13         | 87.89    |
| In regime di urgenza                              | 9          | 2.52          | 2.54          | 90.42    |
| Altro                                             | 34         | 9.52          | 9.58          | 100.00   |
| <b>Totale valide</b>                              | <b>355</b> | <b>99.44</b>  | <b>100.00</b> |          |
| Non Risponde                                      | 2          | 0.56          |               |          |
| <b>Totale</b>                                     | <b>357</b> | <b>100.00</b> |               |          |

## Ha riscontrato delle difficoltà nel fare la prenotazione



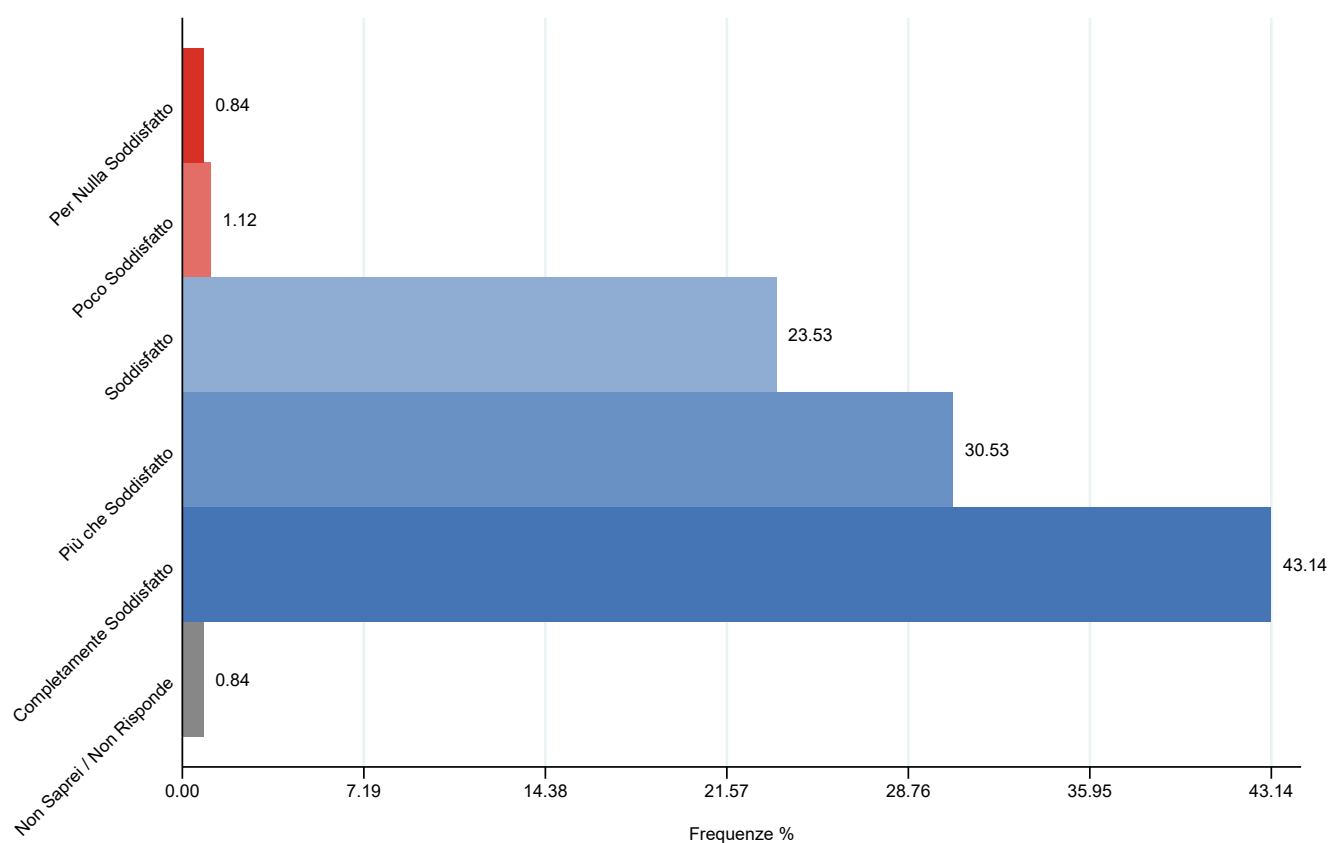
|                      | Frequenza  | Percentuale   | Valide        | Cumulata |
|----------------------|------------|---------------|---------------|----------|
| Sì                   | 34         | 9.52          | 9.77          | 9.77     |
| No                   | 314        | 87.96         | 90.23         | 100.00   |
| <b>Totale valide</b> | <b>348</b> | <b>97.48</b>  | <b>100.00</b> |          |
| Non Risponde         | 9          | 2.52          |               |          |
| <b>Totale</b>        | <b>357</b> | <b>100.00</b> |               |          |

## Difficoltà nella prenotazione



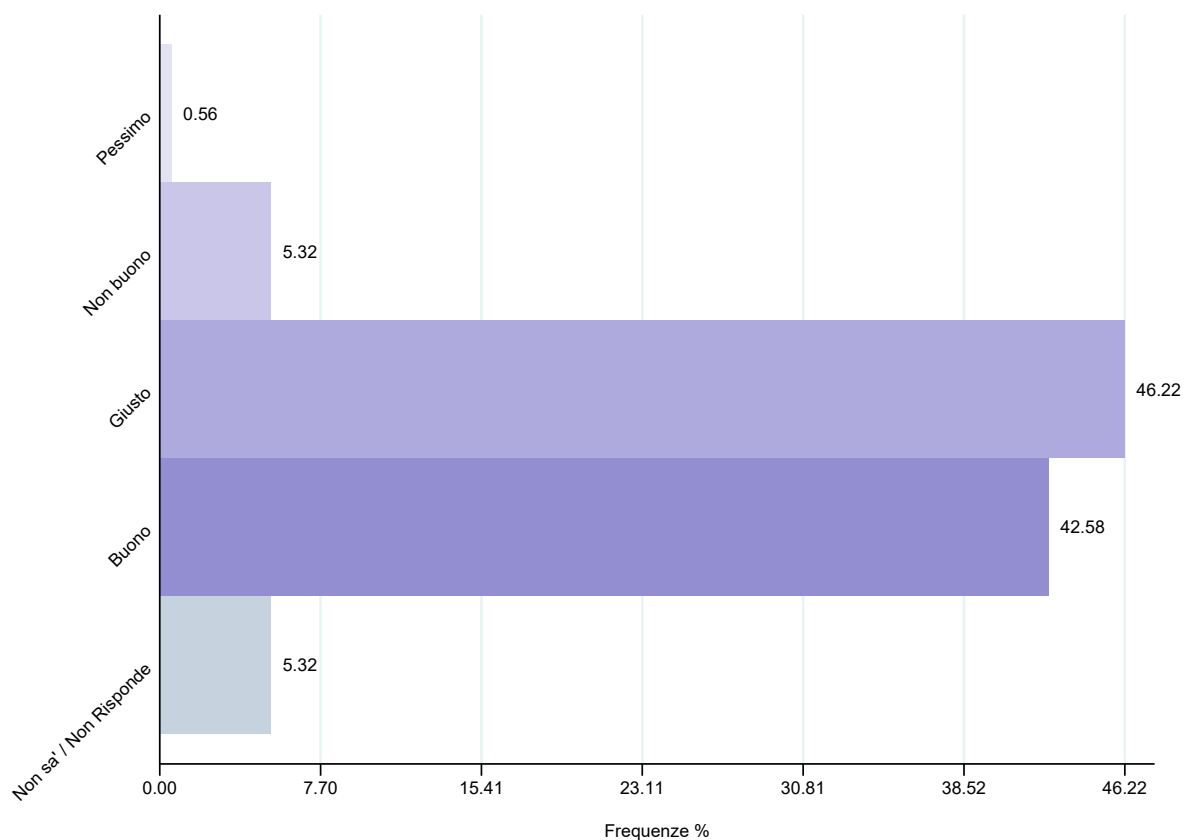
|                              | Frequenza | Percentuale sulle risposte | Percentuale sulle osservazioni |
|------------------------------|-----------|----------------------------|--------------------------------|
| Linea telefonica occupata    | 29        | 78.38                      | 85.29                          |
| Coda allo sportello          | 3         | 8.11                       | 8.82                           |
| Orari prenotazione limitati  | 3         | 8.11                       | 8.82                           |
| Non Risponde                 | 2         | 5.41                       | 5.88                           |
| Altro                        | 0         | 0.00                       | 0.00                           |
| Difficoltà trovare sportello | 0         | 0.00                       | 0.00                           |
| Totale                       | 37        | 100.00                     | 108.82                         |

## Informazioni date al momento della prenotazione dal personale addetto



|                           | Frequenza  | Percentuale   | Cumulata |
|---------------------------|------------|---------------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 3          | 0.84          | 0.84     |
| Poco soddisfatto          | 4          | 1.12          | 1.96     |
| Soddisfatto               | 84         | 23.53         | 25.49    |
| Più che soddisfatto       | 109        | 30.53         | 56.02    |
| Completamente soddisfatto | 154        | 43.14         | 99.16    |
| Non sa' / Non risponde    | 3          | 0.84          | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>357</b> | <b>100.00</b> |          |

## Tempo trascorso da prenotazione a esecuzione dell'esame



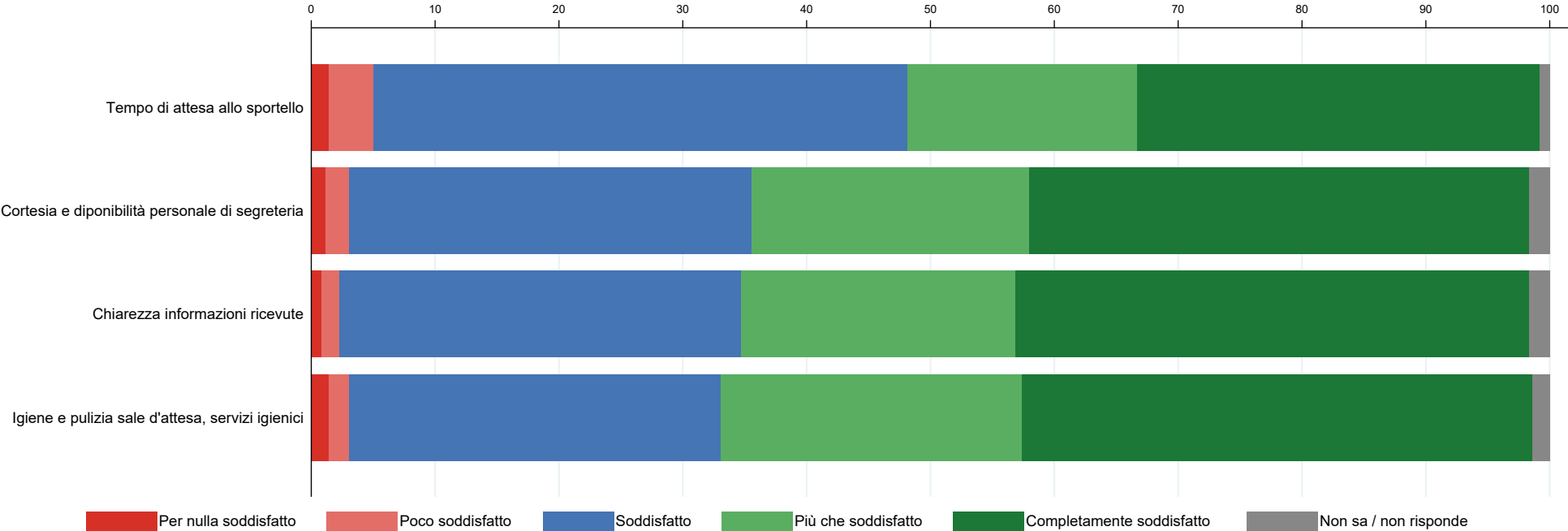
|                        | Frequenza  | Percentuale   | Cumulata |
|------------------------|------------|---------------|----------|
| Pessimo                | 2          | 0.56          | 0.56     |
| Non buono              | 19         | 5.32          | 5.88     |
| Giusto                 | 165        | 46.22         | 52.10    |
| Buono                  | 152        | 42.58         | 94.68    |
| Non sa' / Non Risponde | 19         | 5.32          | 100.00   |
| <b>Totale</b>          | <b>357</b> | <b>100.00</b> |          |

---

**ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO - ACCETTAZIONE  
AMMINISTRATIVA**

---

Valutazione accoglienza nel servizio e accettazione amministrativa

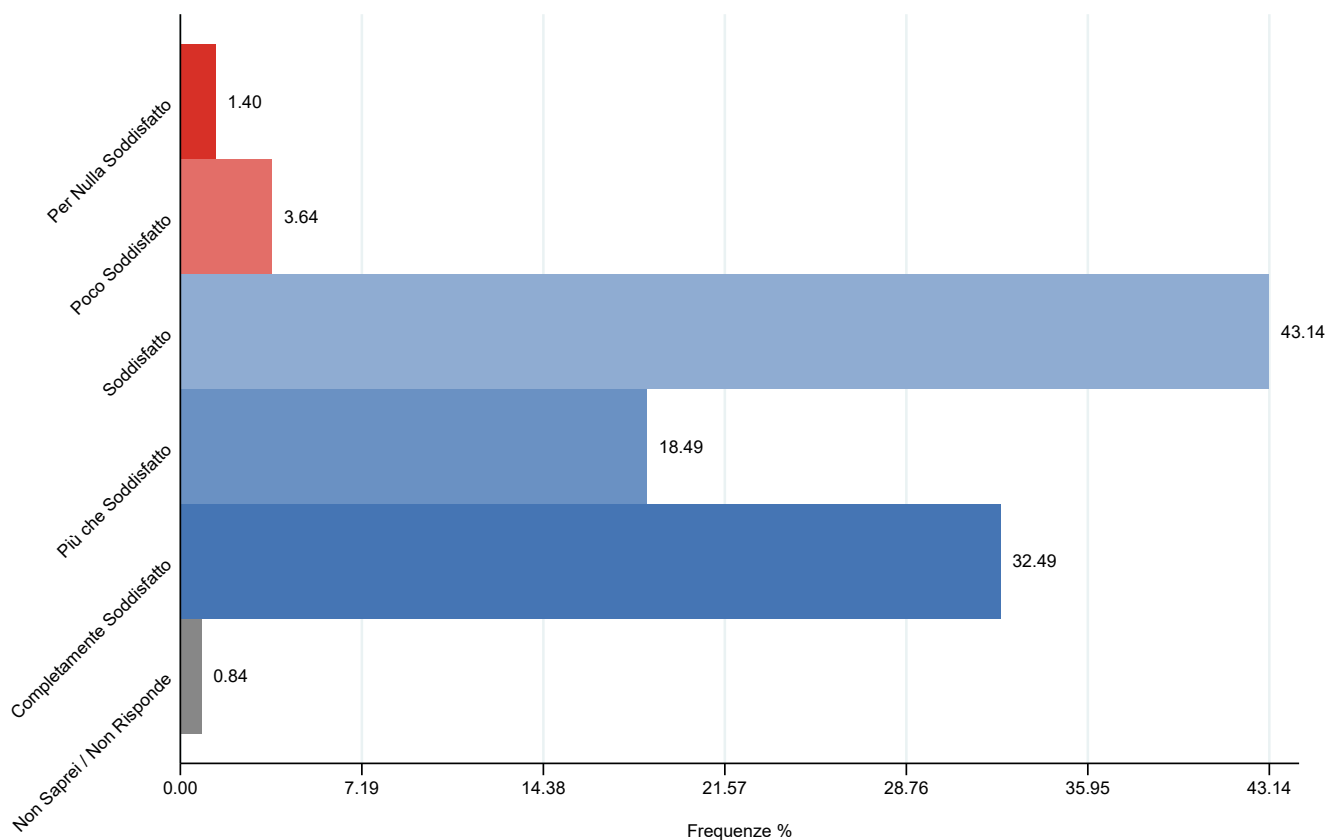


|                                                     | Per nulla<br>soddisfatto | Poco<br>soddisfatto | Soddisfatto  | Più che<br>soddisfatto | Completamente<br>soddisfatto | Non sa' / Non<br>risponde | Totale        |
|-----------------------------------------------------|--------------------------|---------------------|--------------|------------------------|------------------------------|---------------------------|---------------|
| Tempo di attesa allo sportello                      | 5<br>1.40                | 13<br>3.64          | 154<br>43.14 | 66<br>18.49            | 116<br>32.49                 | 3<br>0.84                 | 357<br>100.00 |
| Cortesia e diponibilità personale di<br>segreteria  | 4<br>1.12                | 7<br>1.96           | 116<br>32.49 | 80<br>22.41            | 144<br>40.34                 | 6<br>1.68                 | 357<br>100.00 |
| Chiarezza informazioni ricevute                     | 3<br>0.84                | 5<br>1.40           | 116<br>32.49 | 79<br>22.13            | 148<br>41.46                 | 6<br>1.68                 | 357<br>100.00 |
| Igiene e pulizia sale d’attesa, servizi<br>igienici | 5<br>1.40                | 6<br>1.68           | 107<br>29.97 | 87<br>24.37            | 147<br>41.18                 | 5<br>1.40                 | 357<br>100.00 |

|                                                     | Giudizi<br>negativi | Giudizi positivi    | Non sa / Non<br>Risponde | Totale               |
|-----------------------------------------------------|---------------------|---------------------|--------------------------|----------------------|
| Tempo di attesa allo sportello                      | 18<br><i>5.04</i>   | 336<br><i>94.12</i> | 3<br><i>0.84</i>         | 357<br><i>100.00</i> |
| Cortesia e diponibilità personale<br>di segreteria  | 11<br><i>3.08</i>   | 340<br><i>95.24</i> | 6<br><i>1.68</i>         | 357<br><i>100.00</i> |
| Chiarezza informazioni ricevute                     | 8<br><i>2.24</i>    | 343<br><i>96.08</i> | 6<br><i>1.68</i>         | 357<br><i>100.00</i> |
| Igiene e pulizia sale d'attesa,<br>servizi igienici | 11<br><i>3.08</i>   | 341<br><i>95.52</i> | 5<br><i>1.40</i>         | 357<br><i>100.00</i> |

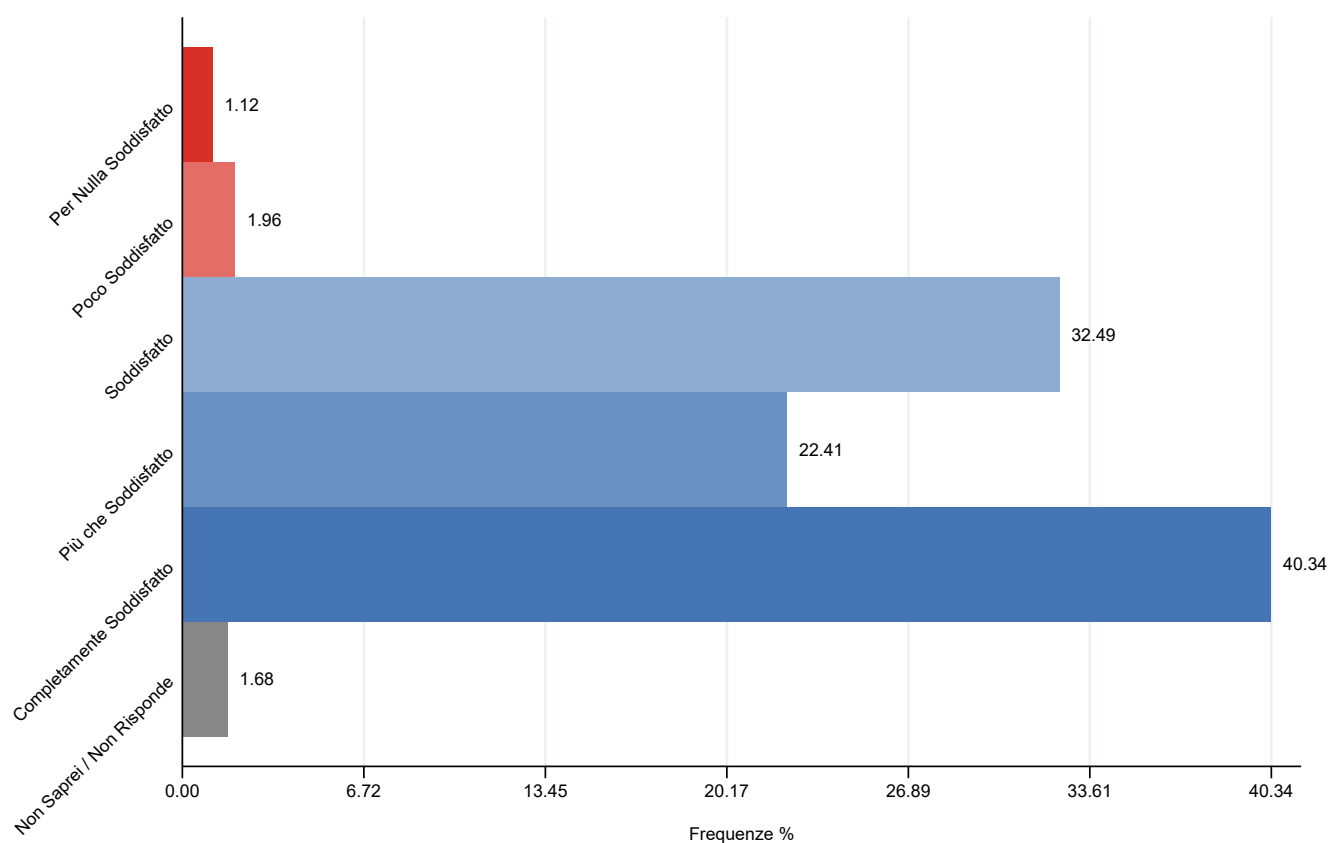
| <b>Aspetti</b>                                        | <b>Numerosità</b> | <b>Media</b> | <b>Deviazione<br/>Standard</b> | <b>Minimo</b> | <b>Massimo</b> |
|-------------------------------------------------------|-------------------|--------------|--------------------------------|---------------|----------------|
| Tempo di attesa allo sportello                        | 354               | 0.777        | 0.995                          | -2.000        | 2.000          |
| Cortesie e diponibilità personale<br>di segreteria    | 351               | 1.006        | 0.962                          | -2.000        | 2.000          |
| Chiarezza informazioni ricevute                       | 351               | 1.037        | 0.942                          | -2.000        | 2.000          |
| Igiene e pulizia sale d'attesa, ser-<br>vizi igienici | 352               | 1.037        | 0.959                          | -2.000        | 2.000          |
| Valutazione globale                                   | 356               | 0.955        | 0.869                          | -2.000        | 2.000          |

## Tempo di attesa allo sportello



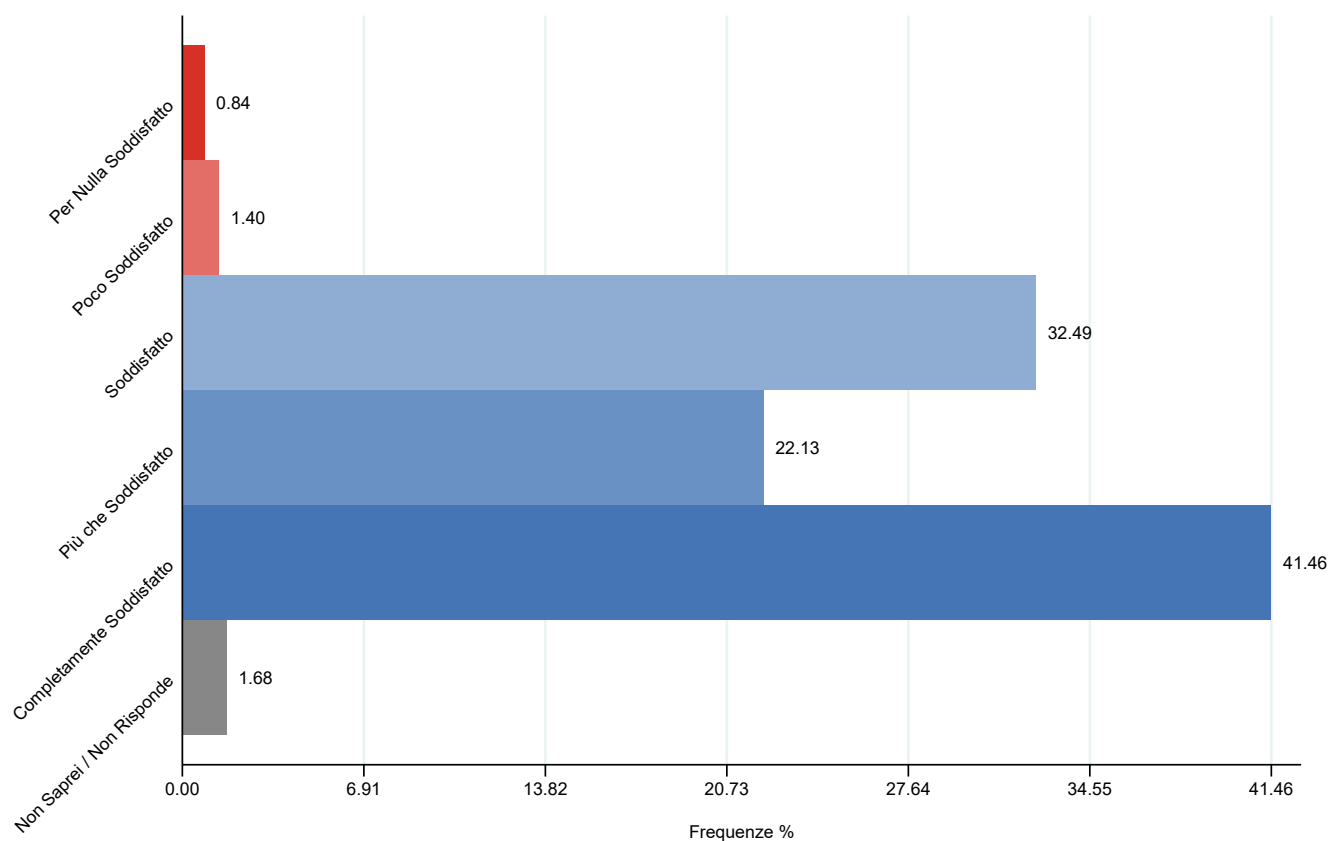
|                           | Frequenza  | Percentuale   | Cumulata |
|---------------------------|------------|---------------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 5          | 1.40          | 1.40     |
| Poco soddisfatto          | 13         | 3.64          | 5.04     |
| Soddisfatto               | 154        | 43.14         | 48.18    |
| Più che soddisfatto       | 66         | 18.49         | 66.67    |
| Completamente soddisfatto | 116        | 32.49         | 99.16    |
| Non sa' / Non risponde    | 3          | 0.84          | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>357</b> | <b>100.00</b> |          |

## Cortesia e diponibilità personale di segreteria



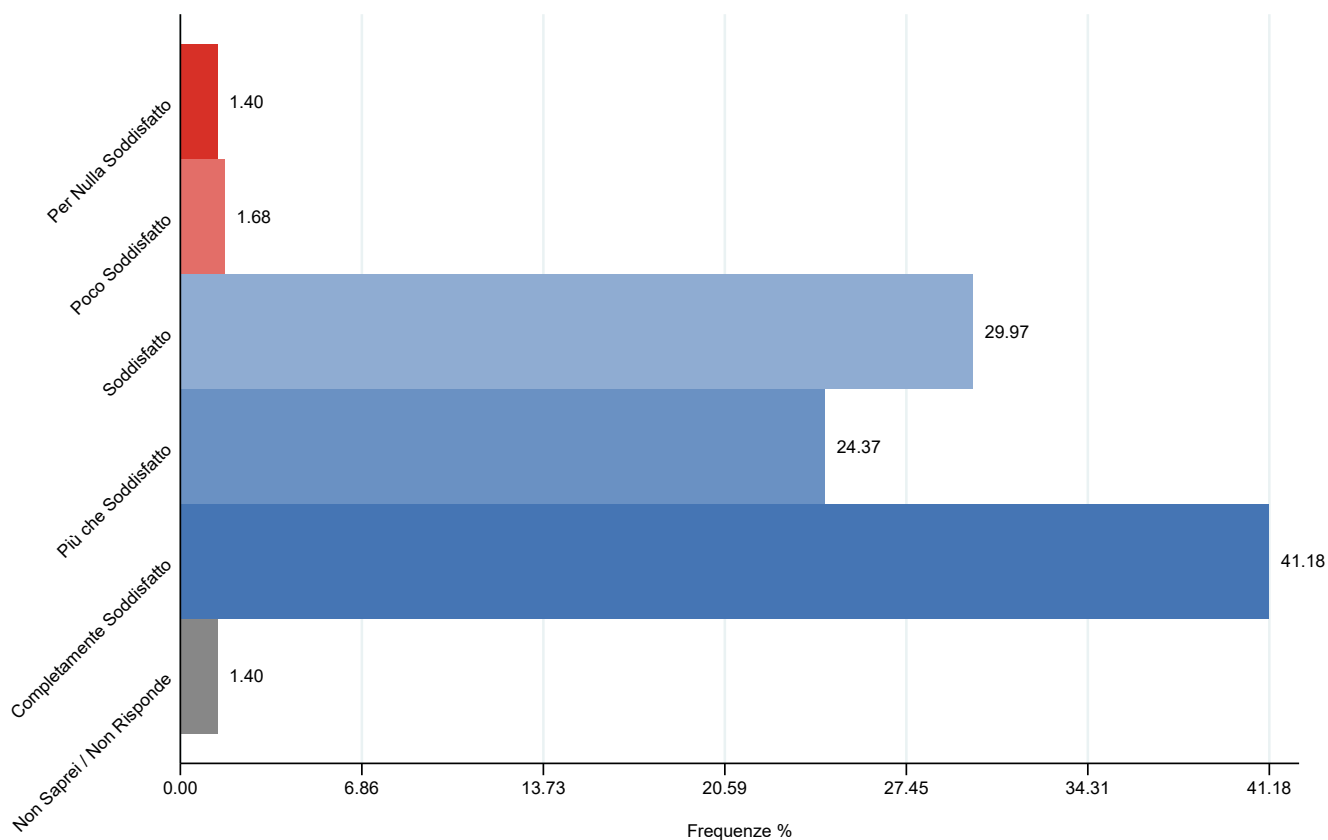
|                           | Frequenza  | Percentuale   | Cumulata |
|---------------------------|------------|---------------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 4          | 1.12          | 1.12     |
| Poco soddisfatto          | 7          | 1.96          | 3.08     |
| Soddisfatto               | 116        | 32.49         | 35.57    |
| Più che soddisfatto       | 80         | 22.41         | 57.98    |
| Completamente soddisfatto | 144        | 40.34         | 98.32    |
| Non sa' / Non risponde    | 6          | 1.68          | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>357</b> | <b>100.00</b> |          |

## Chiarezza informazioni ricevute



|                           | Frequenza  | Percentuale   | Cumulata |
|---------------------------|------------|---------------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 3          | 0.84          | 0.84     |
| Poco soddisfatto          | 5          | 1.40          | 2.24     |
| Soddisfatto               | 116        | 32.49         | 34.73    |
| Più che soddisfatto       | 79         | 22.13         | 56.86    |
| Completamente soddisfatto | 148        | 41.46         | 98.32    |
| Non sa' / Non risponde    | 6          | 1.68          | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>357</b> | <b>100.00</b> |          |

## Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici



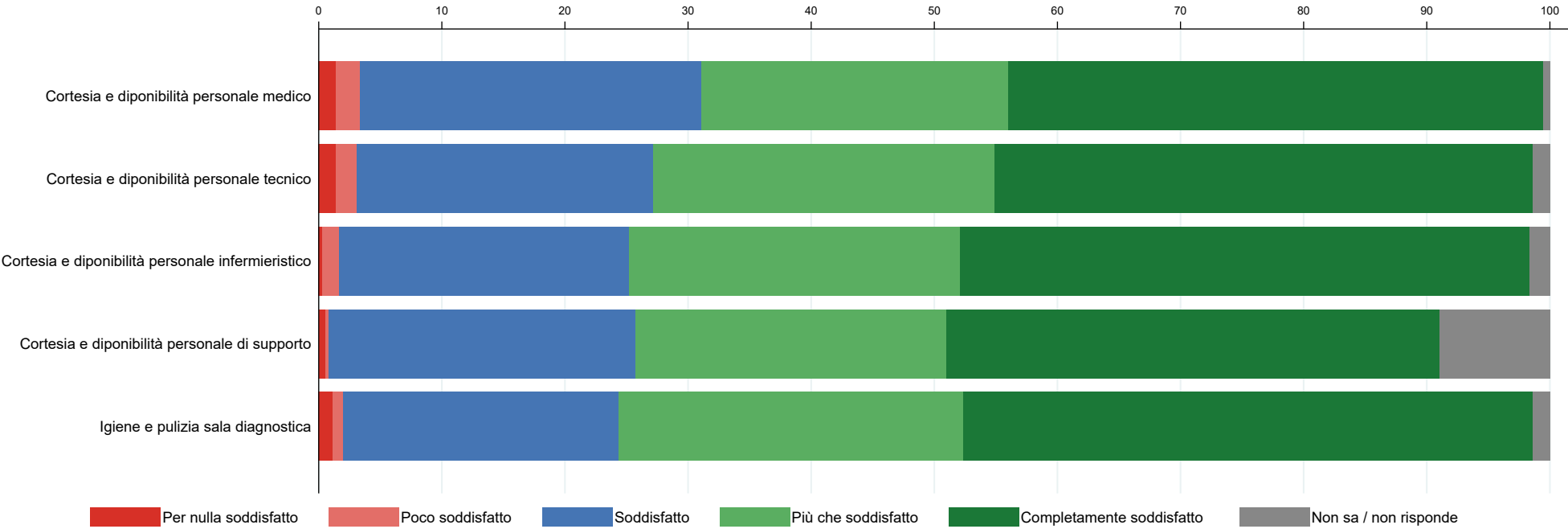
|                           | Frequenza  | Percentuale   | Cumulata |
|---------------------------|------------|---------------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 5          | 1.40          | 1.40     |
| Poco soddisfatto          | 6          | 1.68          | 3.08     |
| Soddisfatto               | 107        | 29.97         | 33.05    |
| Più che soddisfatto       | 87         | 24.37         | 57.42    |
| Completamente soddisfatto | 147        | 41.18         | 98.60    |
| Non sa' / Non risponde    | 5          | 1.40          | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>357</b> | <b>100.00</b> |          |

---

## ESECUZIONE DELL'ESAME

---

Valutazione dell'esecuzione dell'esame

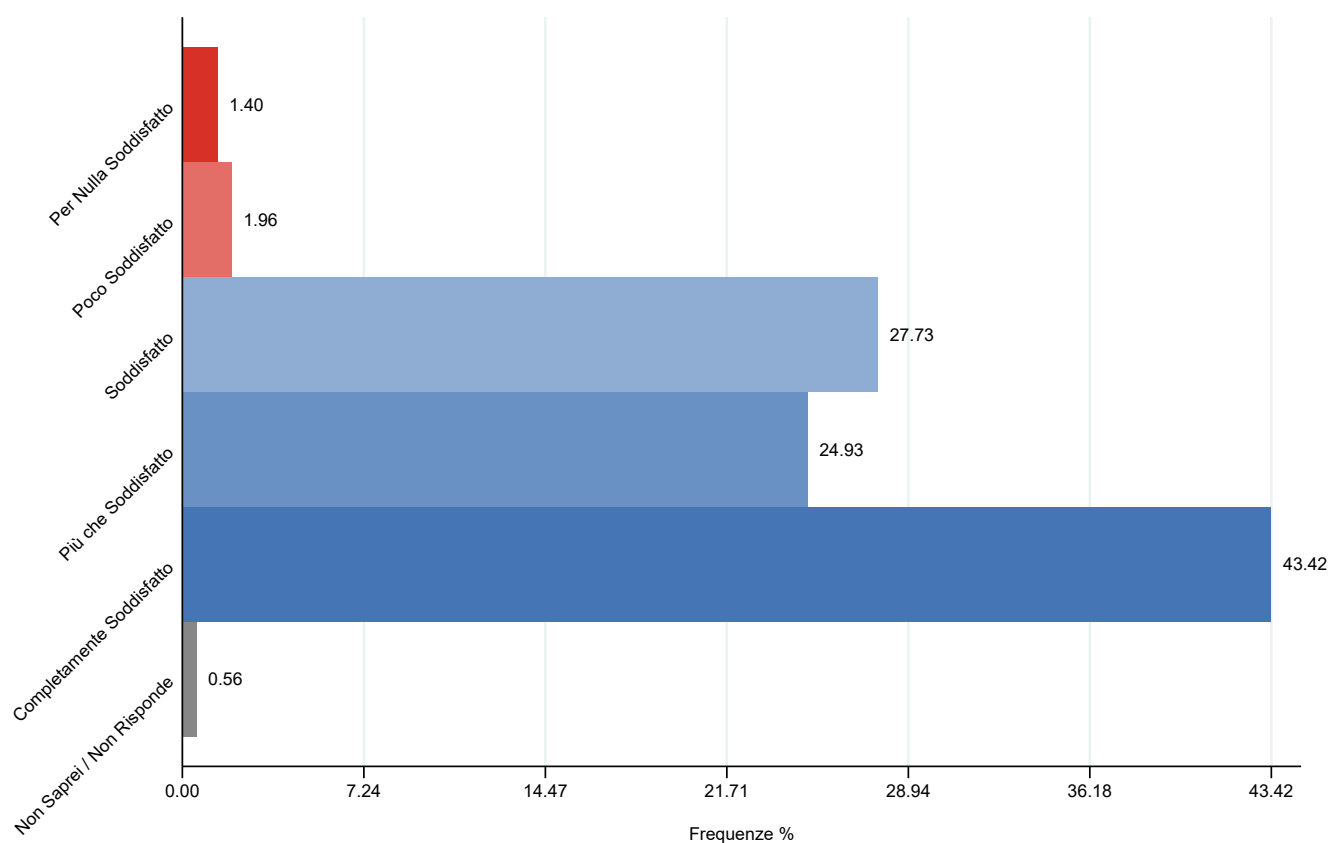


|                                                      | Per nulla<br>soddisfatto | Poco<br>soddisfatto | Soddisfatto | Più che<br>soddisfatto | Completamente<br>soddisfatto | Non sa' / Non<br>risponde | Totale        |
|------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------|-------------|------------------------|------------------------------|---------------------------|---------------|
| Cortesia e diponibilità personale<br>medico          | 5<br>1.40                | 7<br>1.96           | 99<br>27.73 | 89<br>24.93            | 155<br>43.42                 | 2<br>0.56                 | 357<br>100.00 |
| Cortesia e diponibilità personale<br>tecnico         | 5<br>1.40                | 6<br>1.68           | 86<br>24.09 | 99<br>27.73            | 156<br>43.70                 | 5<br>1.40                 | 357<br>100.00 |
| Cortesia e diponibilità personale<br>infermieristico | 1<br>0.28                | 5<br>1.40           | 84<br>23.53 | 96<br>26.89            | 165<br>46.22                 | 6<br>1.68                 | 357<br>100.00 |
| Cortesia e diponibilità personale di<br>supporto     | 2<br>0.56                | 1<br>0.28           | 89<br>24.93 | 90<br>25.21            | 143<br>40.06                 | 32<br>8.96                | 357<br>100.00 |
| Igiene e pulizia sala diagnostica                    | 4<br>1.12                | 3<br>0.84           | 80<br>22.41 | 100<br>28.01           | 165<br>46.22                 | 5<br>1.40                 | 357<br>100.00 |

|                                                      | Giudizi<br>negativi | Giudizi positivi    | Non sa / Non<br>Risponde | Totale               |
|------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|--------------------------|----------------------|
| Cortesia e diponibilità personale<br>medico          | 12<br><i>3.36</i>   | 343<br><i>96.08</i> | 2<br><i>0.56</i>         | 357<br><i>100.00</i> |
| Cortesia e diponibilità personale<br>tecnico         | 11<br><i>3.08</i>   | 341<br><i>95.52</i> | 5<br><i>1.40</i>         | 357<br><i>100.00</i> |
| Cortesia e diponibilità personale<br>infermieristico | 6<br><i>1.68</i>    | 345<br><i>96.64</i> | 6<br><i>1.68</i>         | 357<br><i>100.00</i> |
| Cortesia e diponibilità personale<br>di supporto     | 3<br><i>0.84</i>    | 322<br><i>90.20</i> | 32<br><i>8.96</i>        | 357<br><i>100.00</i> |
| Igiene e pulizia sala diagnostica                    | 7<br><i>1.96</i>    | 345<br><i>96.64</i> | 5<br><i>1.40</i>         | 357<br><i>100.00</i> |

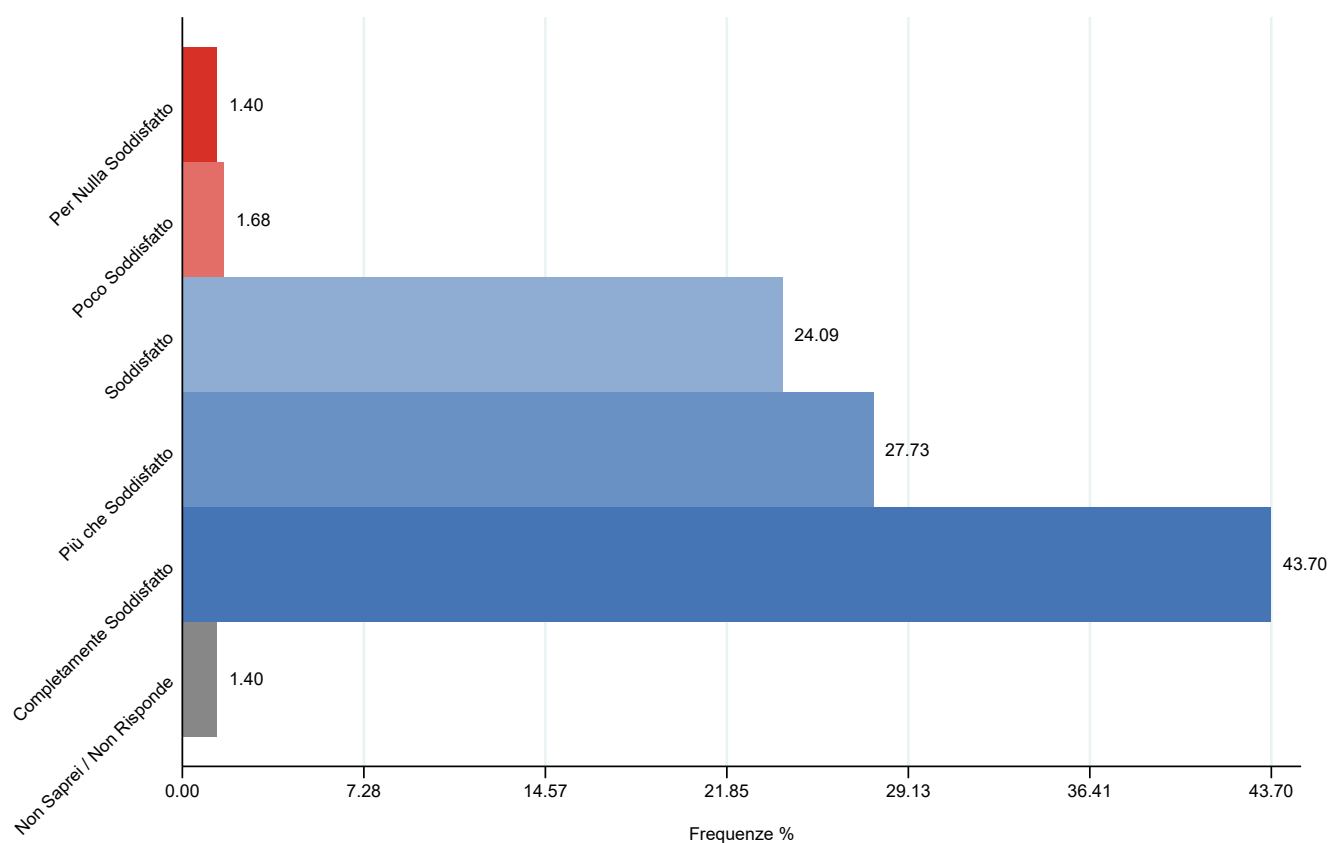
| <b>Aspetti</b>                                       | <b>Numerosità</b> | <b>Media</b> | <b>Deviazione<br/>Standard</b> | <b>Minimo</b> | <b>Massimo</b> |
|------------------------------------------------------|-------------------|--------------|--------------------------------|---------------|----------------|
| Cortesia e diponibilità personale<br>medico          | 355               | 1.076        | 0.958                          | -2.000        | 2.000          |
| Cortesia e diponibilità personale<br>tecnico         | 352               | 1.122        | 0.933                          | -2.000        | 2.000          |
| Cortesia e diponibilità personale<br>infermieristico | 351               | 1.194        | 0.870                          | -2.000        | 2.000          |
| Cortesia e diponibilità personale<br>di supporto     | 325               | 1.142        | 0.874                          | -2.000        | 2.000          |
| Igiene e pulizia sala diagnostica                    | 352               | 1.190        | 0.894                          | -2.000        | 2.000          |
| Valutazione globale                                  | 355               | 1.143        | 0.861                          | -2.000        | 2.000          |

## Cortesía e diponibilità personale medico



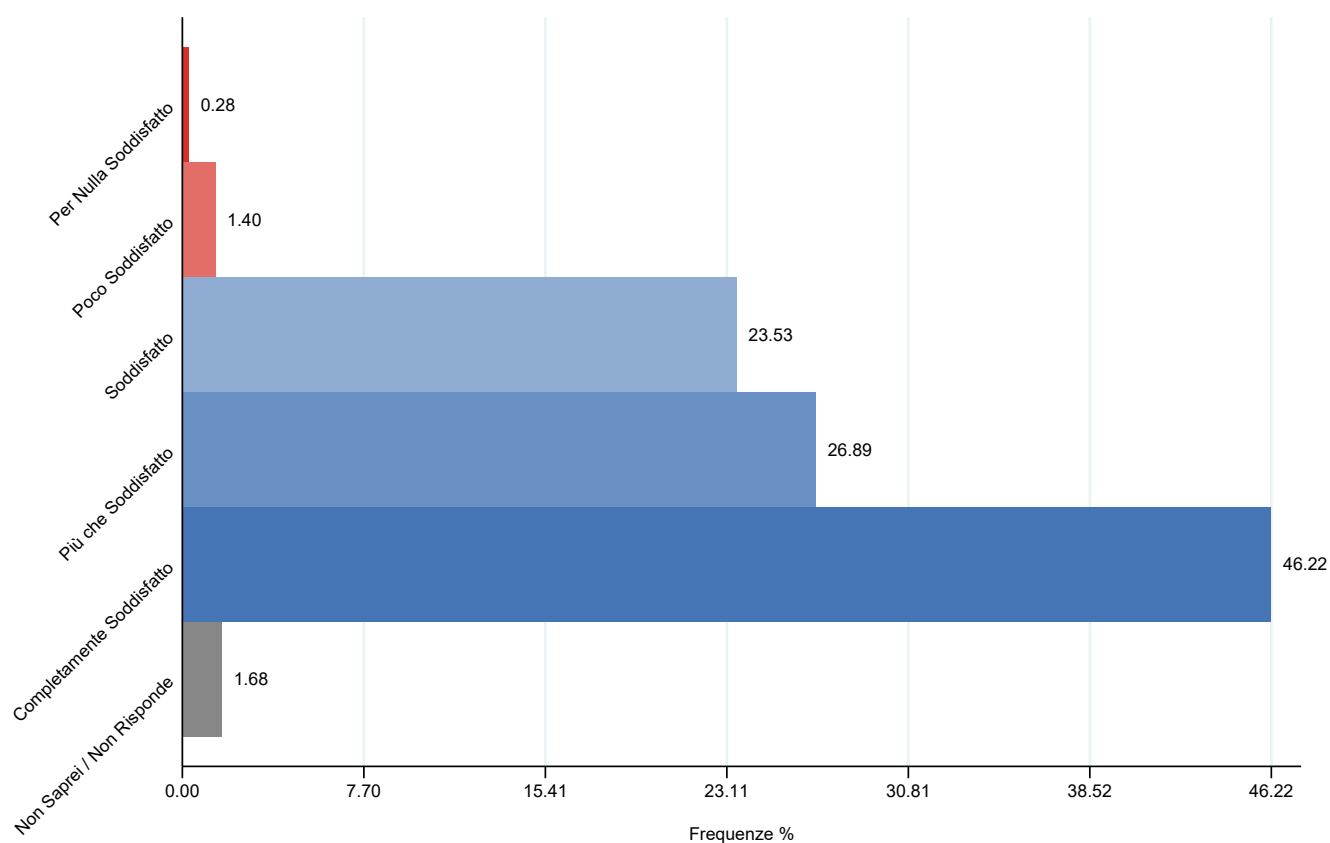
|                           | Frequenza  | Percentuale   | Valide | Cumulata |
|---------------------------|------------|---------------|--------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 5          | 1.40          | 1.40   | 1.40     |
| Poco soddisfatto          | 7          | 1.96          | 1.96   | 3.36     |
| Soddisfatto               | 99         | 27.73         | 27.73  | 31.09    |
| Più che soddisfatto       | 89         | 24.93         | 24.93  | 56.02    |
| Completamente soddisfatto | 155        | 43.42         | 43.42  | 99.44    |
| Non sa' / Non risponde    | 2          | 0.56          | 0.56   | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>357</b> | <b>100.00</b> |        |          |

## Cortesia e diponibilità personale tecnico



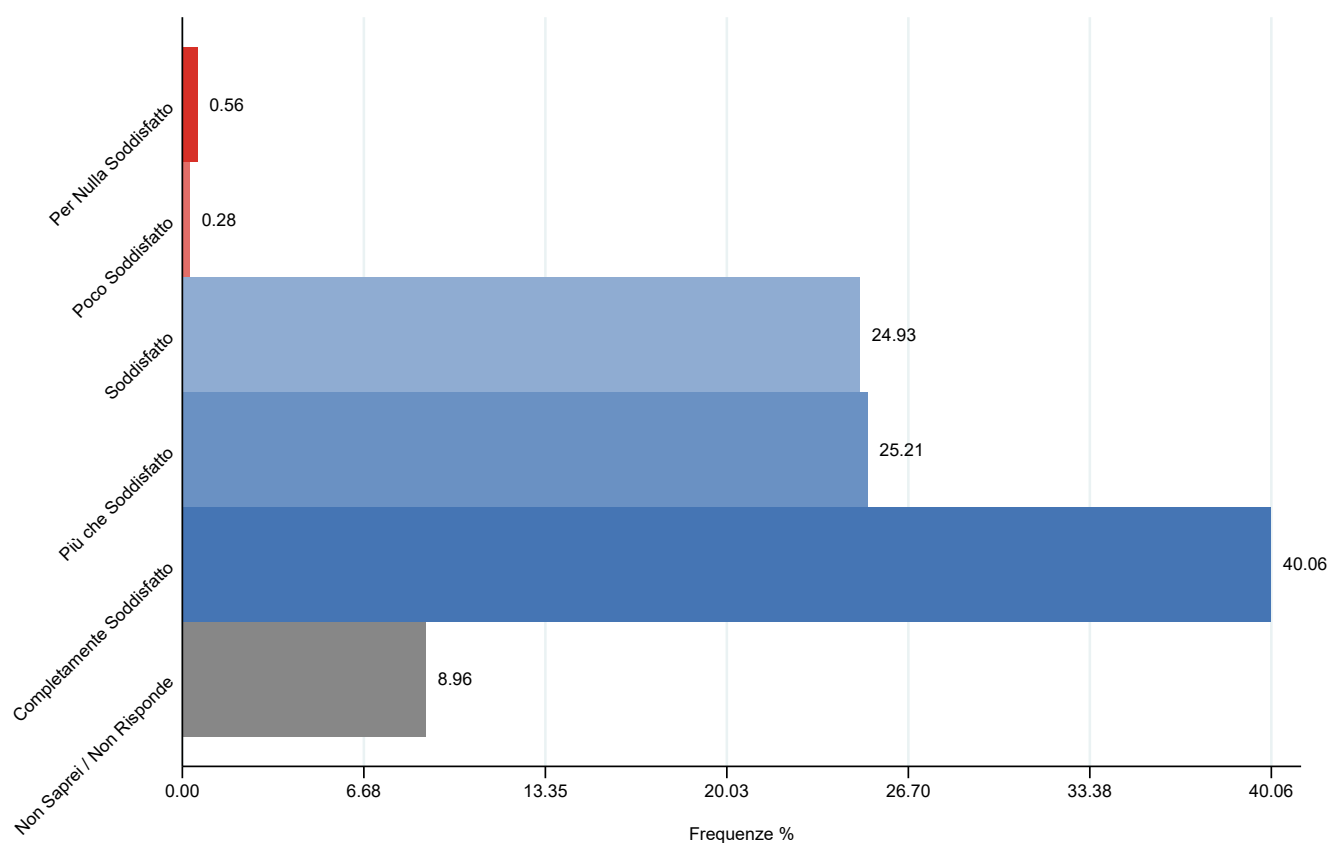
|                           | Frequenza  | Percentuale   | Valide | Cumulata |
|---------------------------|------------|---------------|--------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 5          | 1.40          | 1.40   | 1.40     |
| Poco soddisfatto          | 6          | 1.68          | 1.68   | 3.08     |
| Soddisfatto               | 86         | 24.09         | 24.09  | 27.17    |
| Più che soddisfatto       | 99         | 27.73         | 27.73  | 54.90    |
| Completamente soddisfatto | 156        | 43.70         | 43.70  | 98.60    |
| Non sa' / Non risponde    | 5          | 1.40          | 1.40   | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>357</b> | <b>100.00</b> |        |          |

## Cortesia e disponibilità personale infermieristico



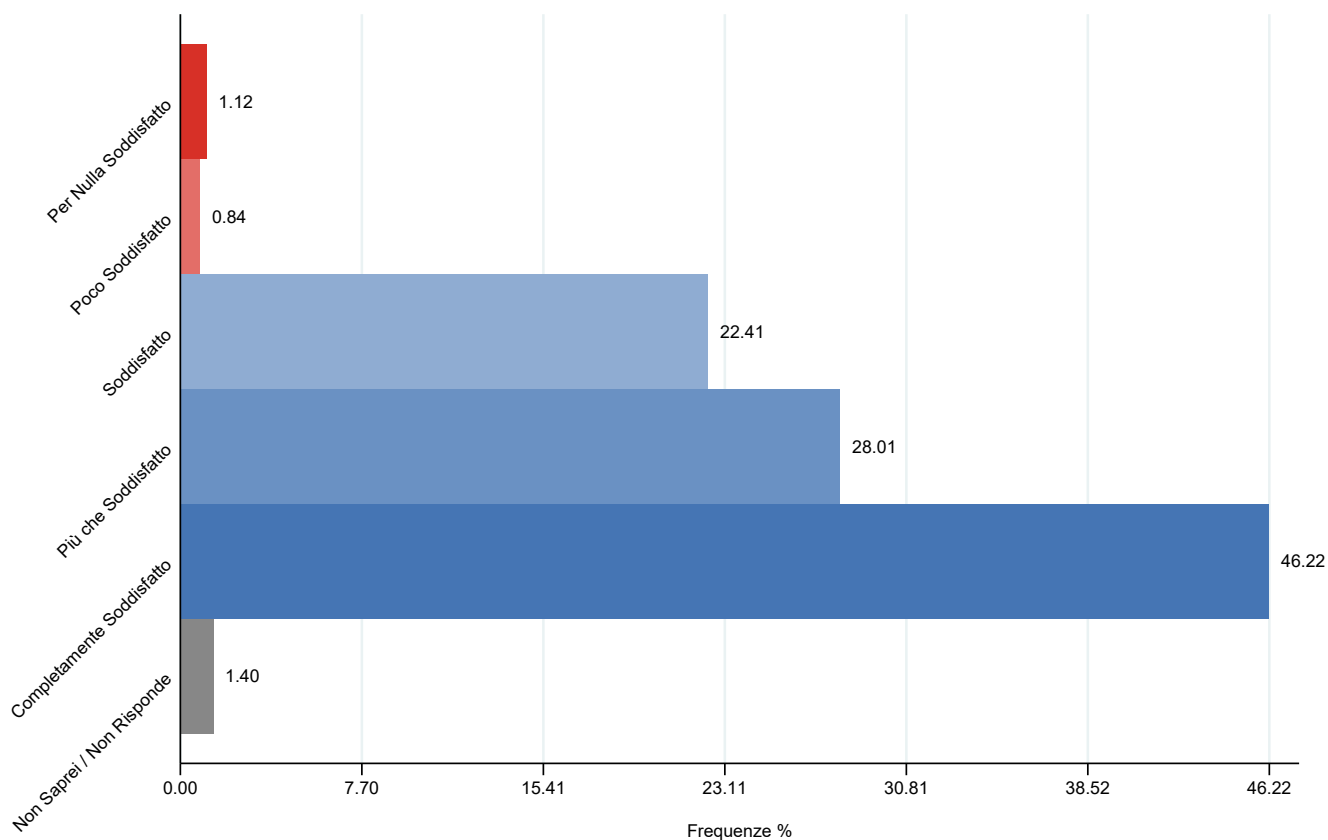
|                           | Frequenza  | Percentuale   | Valide | Cumulata |
|---------------------------|------------|---------------|--------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 1          | 0.28          | 0.28   | 0.28     |
| Poco soddisfatto          | 5          | 1.40          | 1.40   | 1.68     |
| Soddisfatto               | 84         | 23.53         | 23.53  | 25.21    |
| Più che soddisfatto       | 96         | 26.89         | 26.89  | 52.10    |
| Completamente soddisfatto | 165        | 46.22         | 46.22  | 98.32    |
| Non sa' / Non risponde    | 6          | 1.68          | 1.68   | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>357</b> | <b>100.00</b> |        |          |

## Cortesia e disponibilità personale di supporto



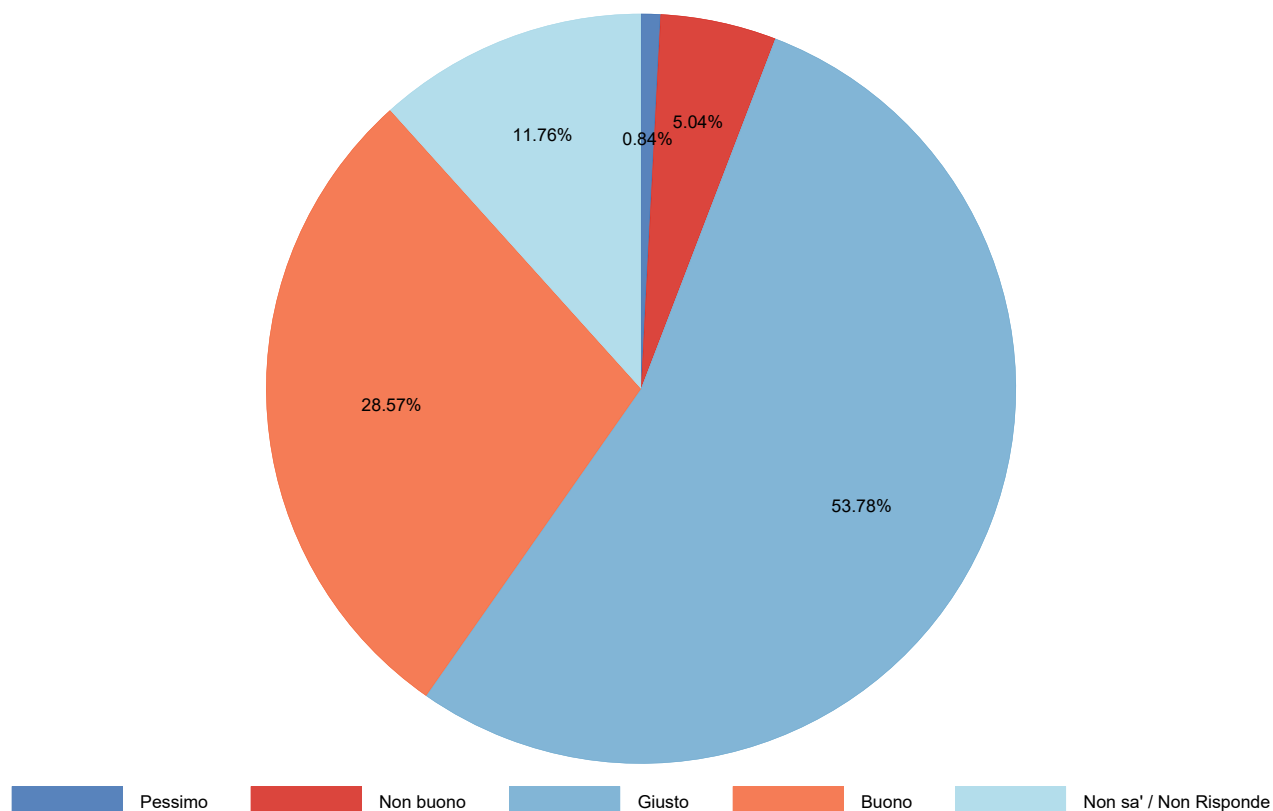
|                           | Frequenza  | Percentuale   | Valide | Cumulata |
|---------------------------|------------|---------------|--------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 2          | 0.56          | 0.56   | 0.56     |
| Poco soddisfatto          | 1          | 0.28          | 0.28   | 0.84     |
| Soddisfatto               | 89         | 24.93         | 24.93  | 25.77    |
| Più che soddisfatto       | 90         | 25.21         | 25.21  | 50.98    |
| Completamente soddisfatto | 143        | 40.06         | 40.06  | 91.04    |
| Non sa' / Non risponde    | 32         | 8.96          | 8.96   | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>357</b> | <b>100.00</b> |        |          |

## Igiene e pulizia sala diagnostica



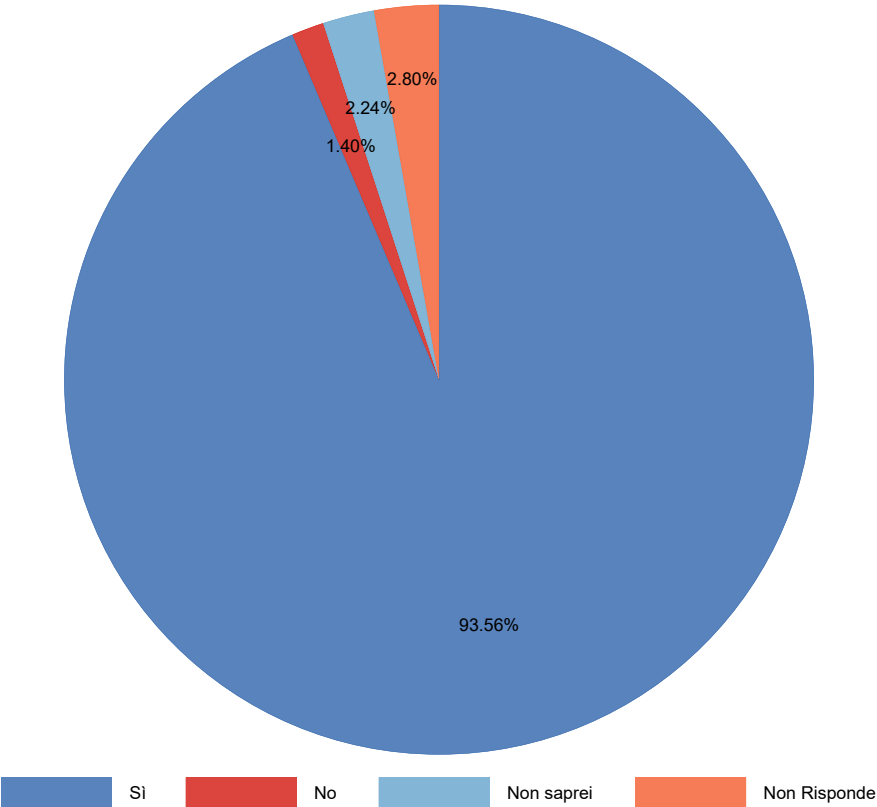
|                           | Frequenza  | Percentuale   | Valide | Cumulata |
|---------------------------|------------|---------------|--------|----------|
| Per nulla soddisfatto     | 4          | 1.12          | 1.12   | 1.12     |
| Poco soddisfatto          | 3          | 0.84          | 0.84   | 1.96     |
| Soddisfatto               | 80         | 22.41         | 22.41  | 24.37    |
| Più che soddisfatto       | 100        | 28.01         | 28.01  | 52.38    |
| Completamente soddisfatto | 165        | 46.22         | 46.22  | 98.60    |
| Non sa' / Non risponde    | 5          | 1.40          | 1.40   | 100.00   |
| <b>Totale</b>             | <b>357</b> | <b>100.00</b> |        |          |

Il tempo di attesa indicato per la consegna del referto è



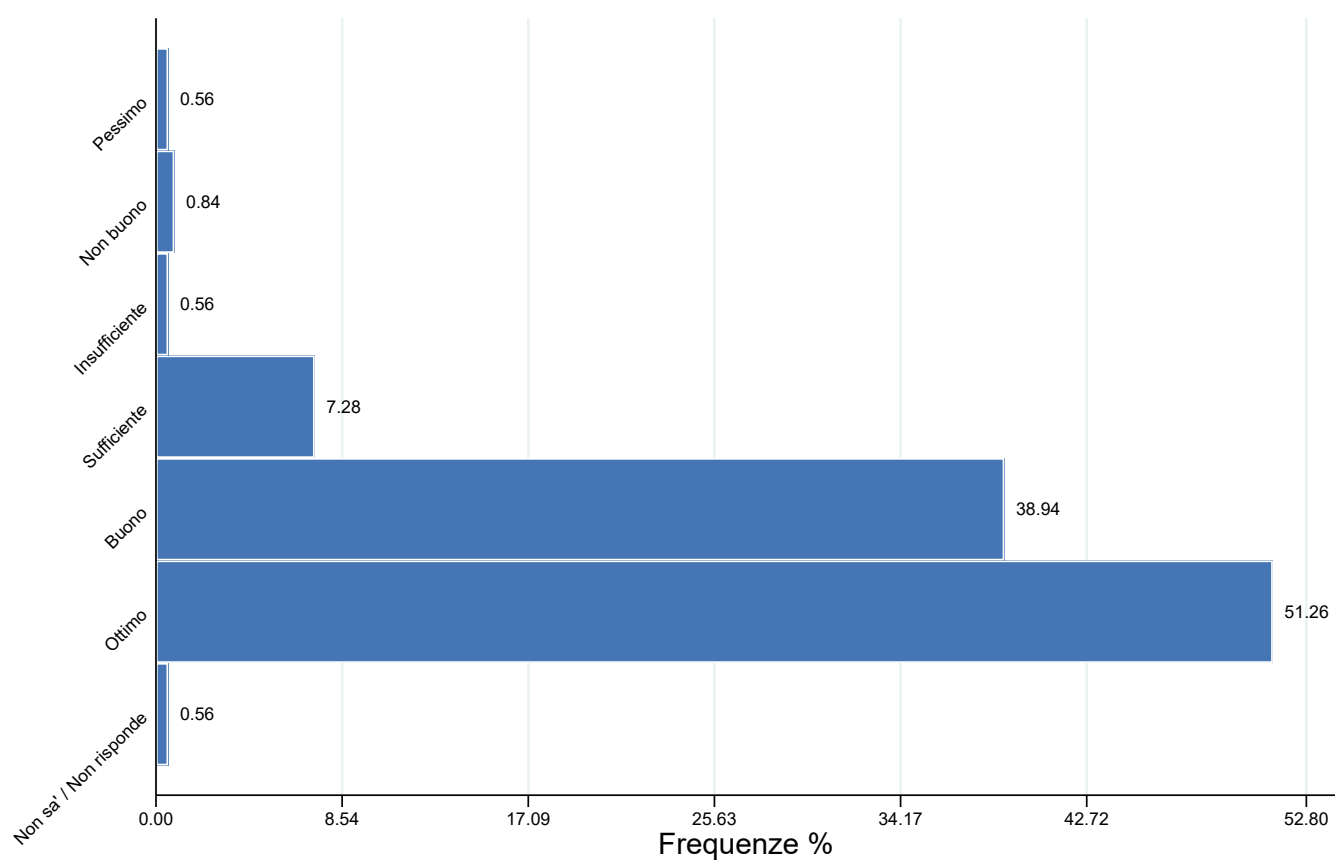
|                        | Frequenza  | Percentuale   | Cumulata |
|------------------------|------------|---------------|----------|
| Pessimo                | 3          | 0.84          | 0.84     |
| Non buono              | 18         | 5.04          | 5.88     |
| Giusto                 | 192        | 53.78         | 59.66    |
| Buono                  | 102        | 28.57         | 88.24    |
| Non sa' / Non Risponde | 42         | 11.76         | 100.00   |
| <b>Totale</b>          | <b>357</b> | <b>100.00</b> |          |

Consiglierebbe ad altri di utilizzare i servizi di questo Servizio



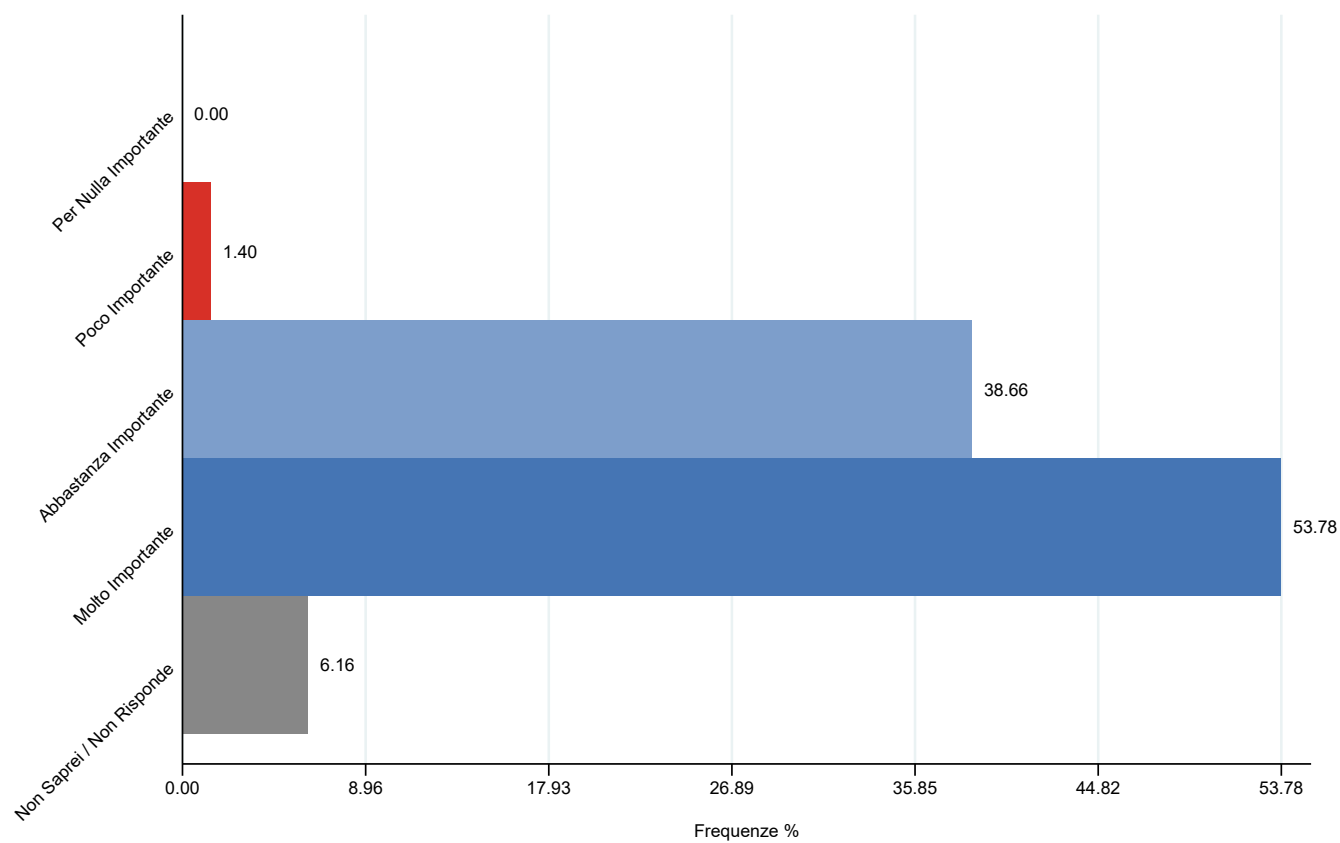
|               | Frequenza | Percentuale | Valide | Cumulata |
|---------------|-----------|-------------|--------|----------|
| Sì            | 334       | 93.56       | 96.25  | 96.25    |
| No            | 5         | 1.40        | 1.44   | 97.69    |
| Non saprei    | 8         | 2.24        | 2.31   | 100.00   |
| Totale valide | 347       | 97.20       | 100.00 |          |
| Non Risponde  | 10        | 2.80        |        |          |
| Totale        | 357       | 100.00      |        |          |

## Giudizio complessivo rispetto all'esperienza in questo Servizio



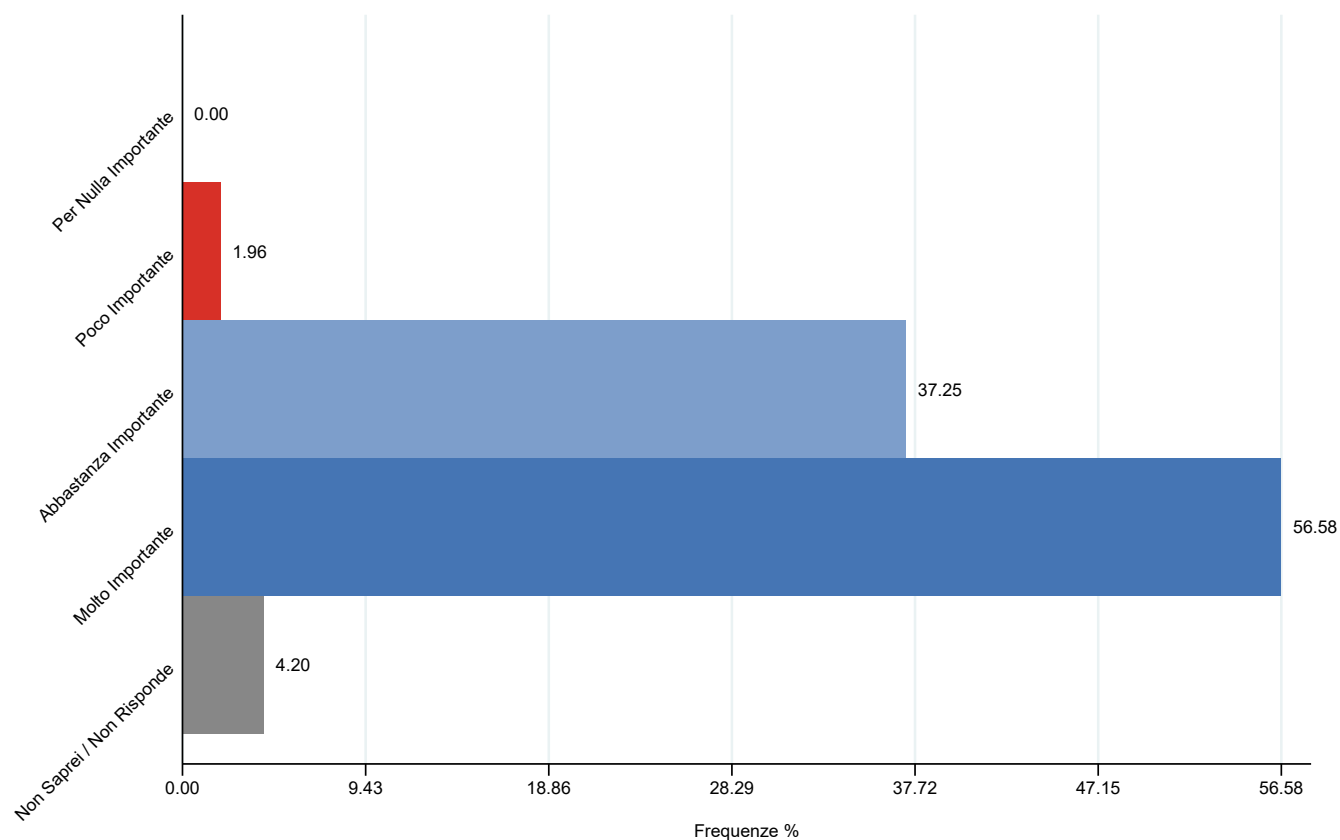
|                        | Frequenza  | Percentuale   | Cumulata |
|------------------------|------------|---------------|----------|
| Pessimo                | 2          | 0.56          | 0.56     |
| Non buono              | 3          | 0.84          | 1.40     |
| Insufficiente          | 2          | 0.56          | 1.96     |
| Sufficiente            | 26         | 7.28          | 9.24     |
| Buono                  | 139        | 38.94         | 48.18    |
| Ottimo                 | 183        | 51.26         | 99.44    |
| Non sa' / Non Risponde | 2          | 0.56          | 100.00   |
| <b>Totale</b>          | <b>357</b> | <b>100.00</b> |          |

## Importanza momento della prenotazione



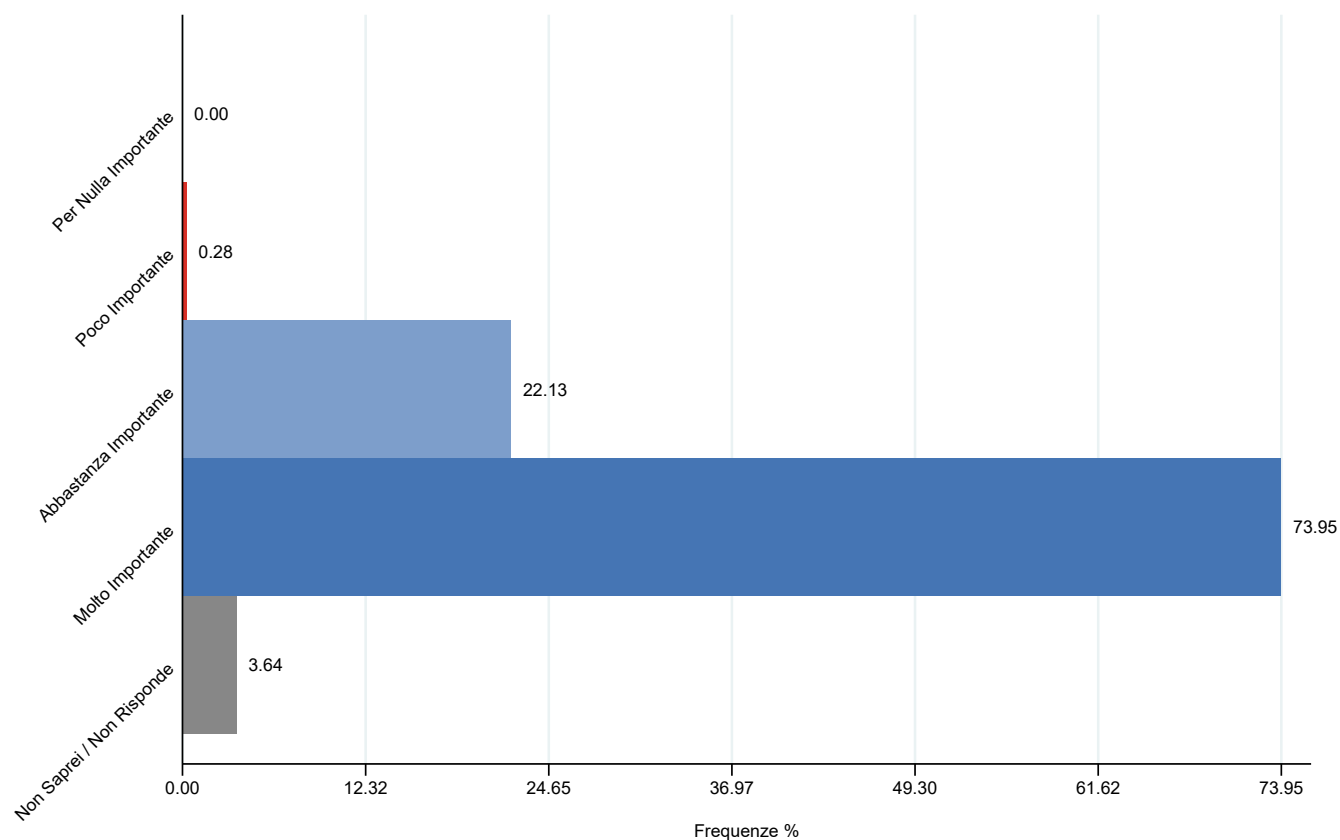
|                        | Frequenza  | Percentuale   | Cumulata |
|------------------------|------------|---------------|----------|
| Poco importante        | 5          | 1.40          | 1.40     |
| Abbastanza importante  | 138        | 38.66         | 40.06    |
| Molto importante       | 192        | 53.78         | 93.84    |
| Non sa' / Non Risponde | 22         | 6.16          | 100.00   |
| <b>Totale</b>          | <b>357</b> | <b>100.00</b> |          |

## Importanza accoglienza in servizio



|                        | Frequenza  | Percentuale   | Cumulata |
|------------------------|------------|---------------|----------|
| Poco importante        | 7          | 1.96          | 1.96     |
| Abbastanza importante  | 133        | 37.25         | 39.22    |
| Molto importante       | 202        | 56.58         | 95.80    |
| Non sa' / Non Risponde | 15         | 4.20          | 100.00   |
| <b>Totale</b>          | <b>357</b> | <b>100.00</b> |          |

## Importanza momento dell'esecuzione dell'esame



|                        | Frequenza  | Percentuale   | Cumulata |
|------------------------|------------|---------------|----------|
| Poco importante        | 1          | 0.28          | 0.28     |
| Abbastanza importante  | 79         | 22.13         | 22.41    |
| Molto importante       | 264        | 73.95         | 96.36    |
| Non sa' / Non Risponde | 13         | 3.64          | 100.00   |
| <b>Totale</b>          | <b>357</b> | <b>100.00</b> |          |

Comparazione Performance - Importanza

