

OSPEDALE SACRO CUORE DON CALABRIA DI NEGRAR

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

Servizio di Laboratorio Analisi

Periodo di Riferimento: **08/11/2013 - 20/10/2014**

Questionari processati: **400**

2012 nr. accessi: 43 187

Campione previsto per avere una buona rappresentatività: 655 osservazioni

Campione minimo previsto per avere una sufficiente rappresentatività: 380 osservazioni

Vai direttamente ai dati riguardanti:

[Dati Anagrafici - Accesso al servizio](#)

[Esecuzione del prelievo - Organizzazione del ritiro dei referti](#)

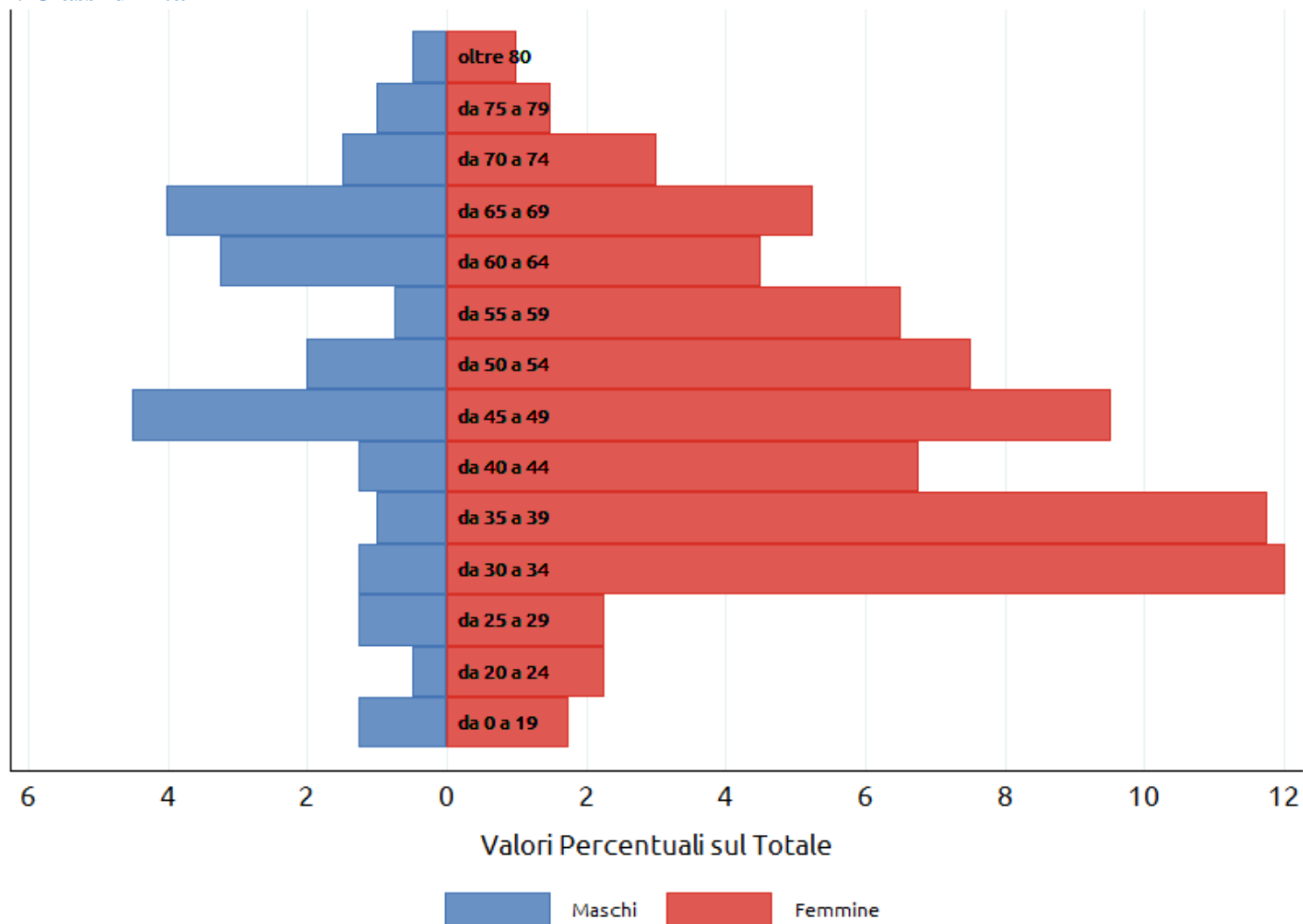
[Osservazioni/Suggerimenti](#)

[Comparazione 'Performance - Importanza'](#)

[Versione stampabile \(pdf\)](#)

DATI ANAGRAFICI

1. Classi di Età

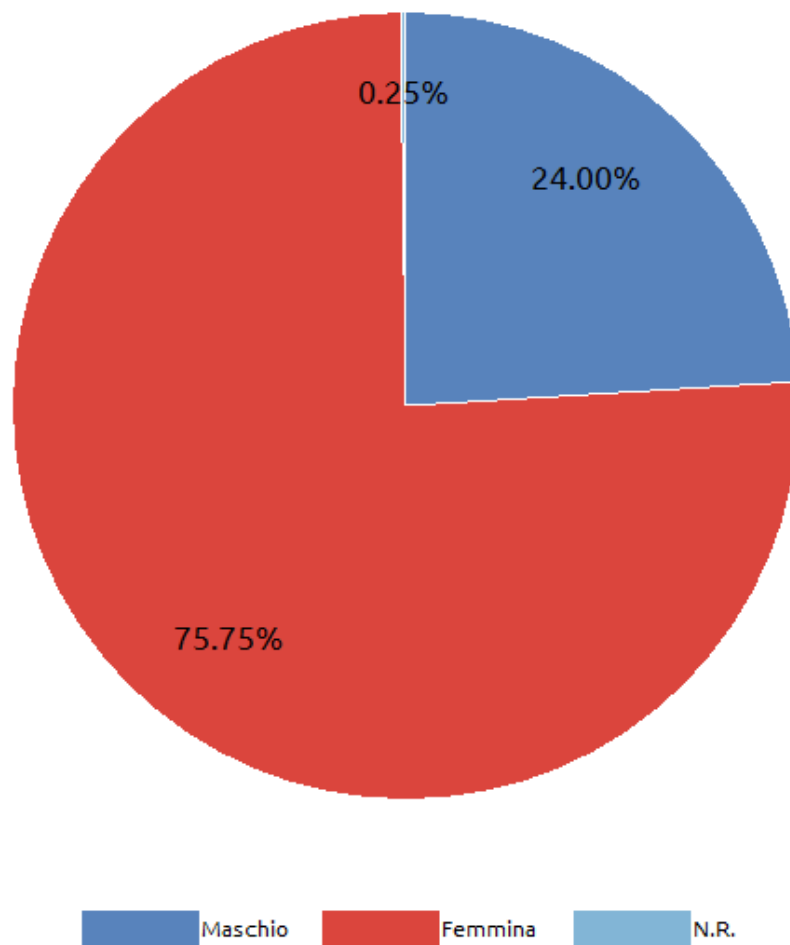


Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2014

	Numerosità	Percentuale
da 0 a 19	12	3.00
da 20 a 24	11	2.75
da 25 a 29	14	3.50
da 30 a 34	53	13.25
da 35 a 39	51	12.75
da 40 a 44	32	8.00
da 45 a 49	56	14.00
da 50 a 54	38	9.50
da 55 a 59	29	7.25
da 60 a 64	31	7.75
da 65 a 69	37	9.25
da 70 a 74	18	4.50
da 75 a 79	10	2.50
oltre 80	6	1.50
Non Risponde	2	0.50
TOTALE	400	100.00

Età media: 47.57

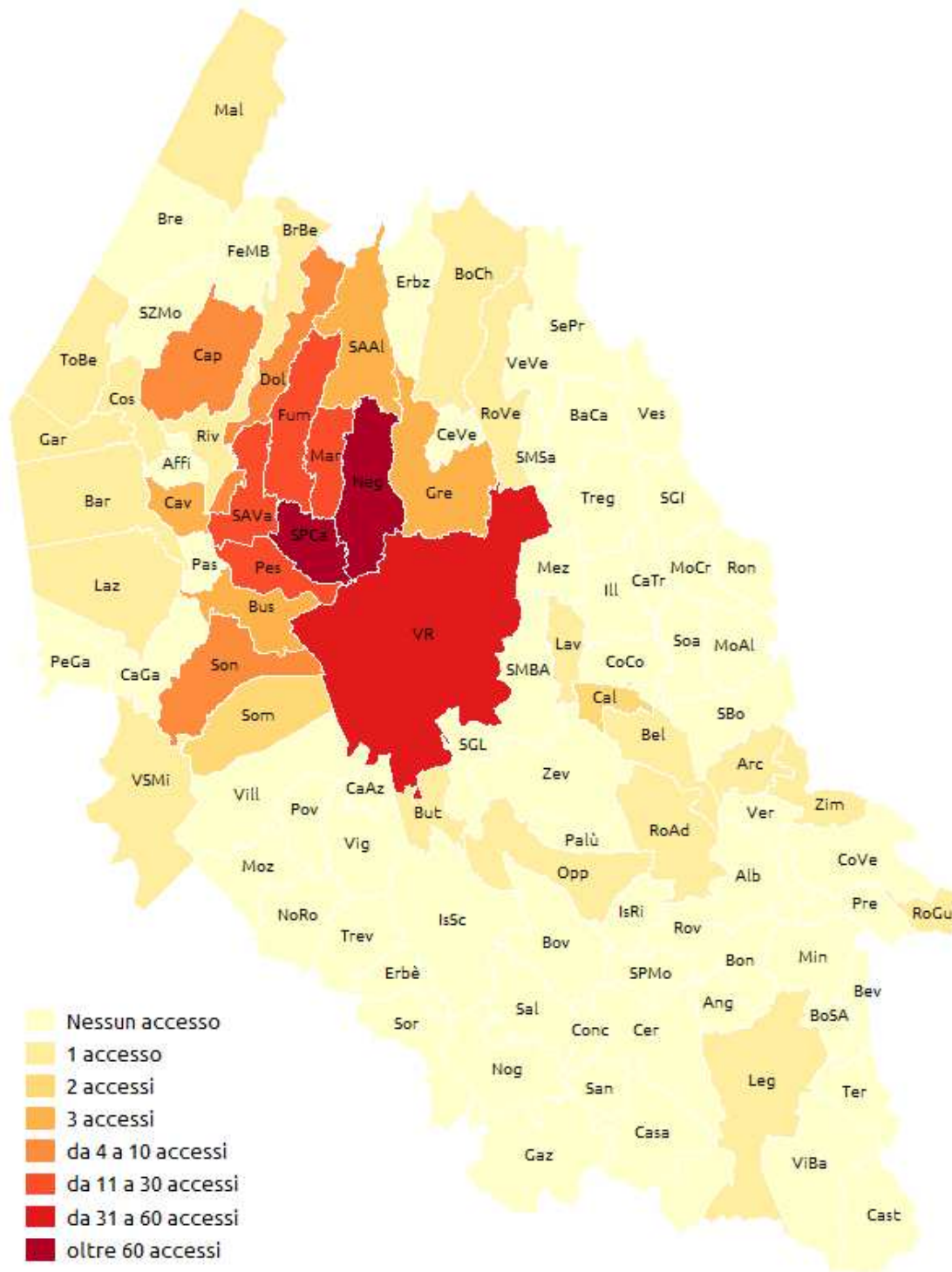
2. Sesso



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2014

	Numerosità	Percentuale
Maschio	96	24.00
Femmina	303	75.75
Non Risponde	1	0.25
TOTALE	400	100.00

3. Comune di residenza

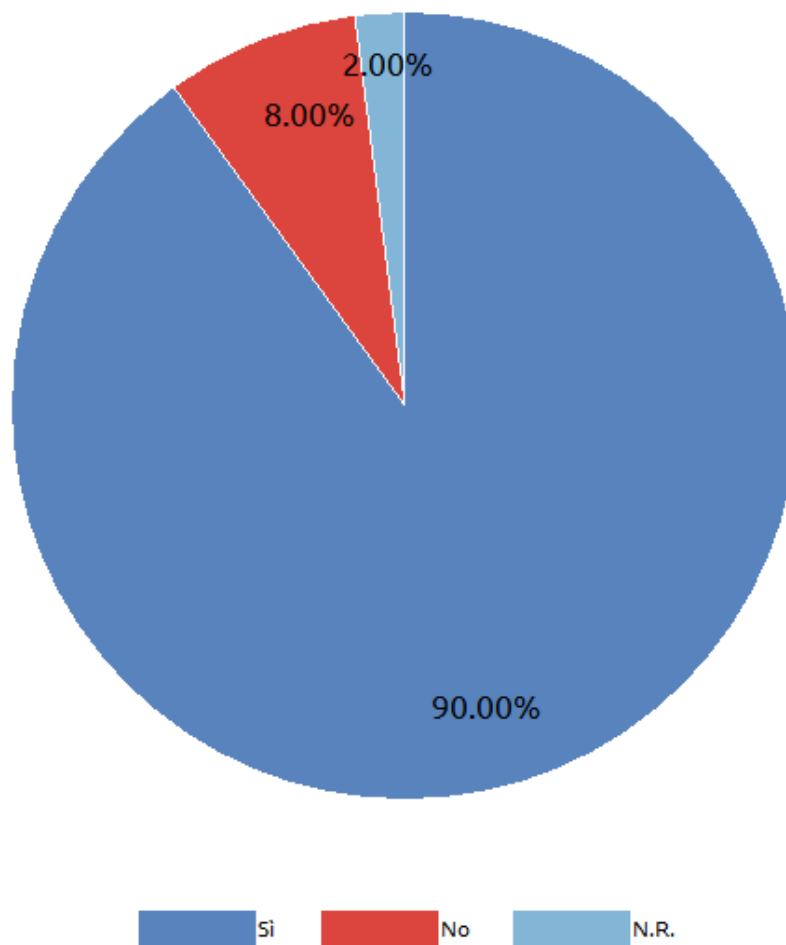


	Numerosità	Percentuale
Arcole	1	0.25
Bardolino	1	0.25
Belfiore	1	0.25
Bosco Chiesanuova	1	0.25
Brentino Belluno	1	0.25
Bussolengo	3	0.75
Buttapietra	1	0.25
Caldiero	2	0.50
Caprino Veronese	6	1.50
Cavaion Veronese	3	0.75
Costermano	1	0.25
Dolcè	4	1.00
Fumane	13	3.25
Garda	1	0.25
Grezzana	3	0.75
Lavagno	1	0.25
Lazise	1	0.25
Legnago	1	0.25
Malcesine	1	0.25
Marano di Valpolicella	23	5.75
Negrar	108	27.00
Oppeano	1	0.25
Pescantina	26	6.50
Rivoli Veronese	1	0.25
Ronco all'Adige	1	0.25
Roveredo di Guà	1	0.25
Roverè Veronese	1	0.25
San Pietro in Cariano	69	17.25
Sant'Ambrogio di Valpolicella	30	7.50
Sant'Anna d'Alfaedo	3	0.75
Sommacampagna	2	0.50
Sona	5	1.25
Torri del Benaco	1	0.25
Valeggio sul Mincio	1	0.25
Verona	57	14.25
Zimella	1	0.25
Fuori Provincia	19	4.75
N.R.	4	1.00
TOTALE	400	100.00

ULSS di provenienza

	Numerosità	Percentuale
ULSS 20	70	17.50
ULSS 21	3	0.75
ULSS 22	304	76.00
Fuori Provincia	19	4.75
Non Risponde	4	1.00
TOTALE	400	100.00

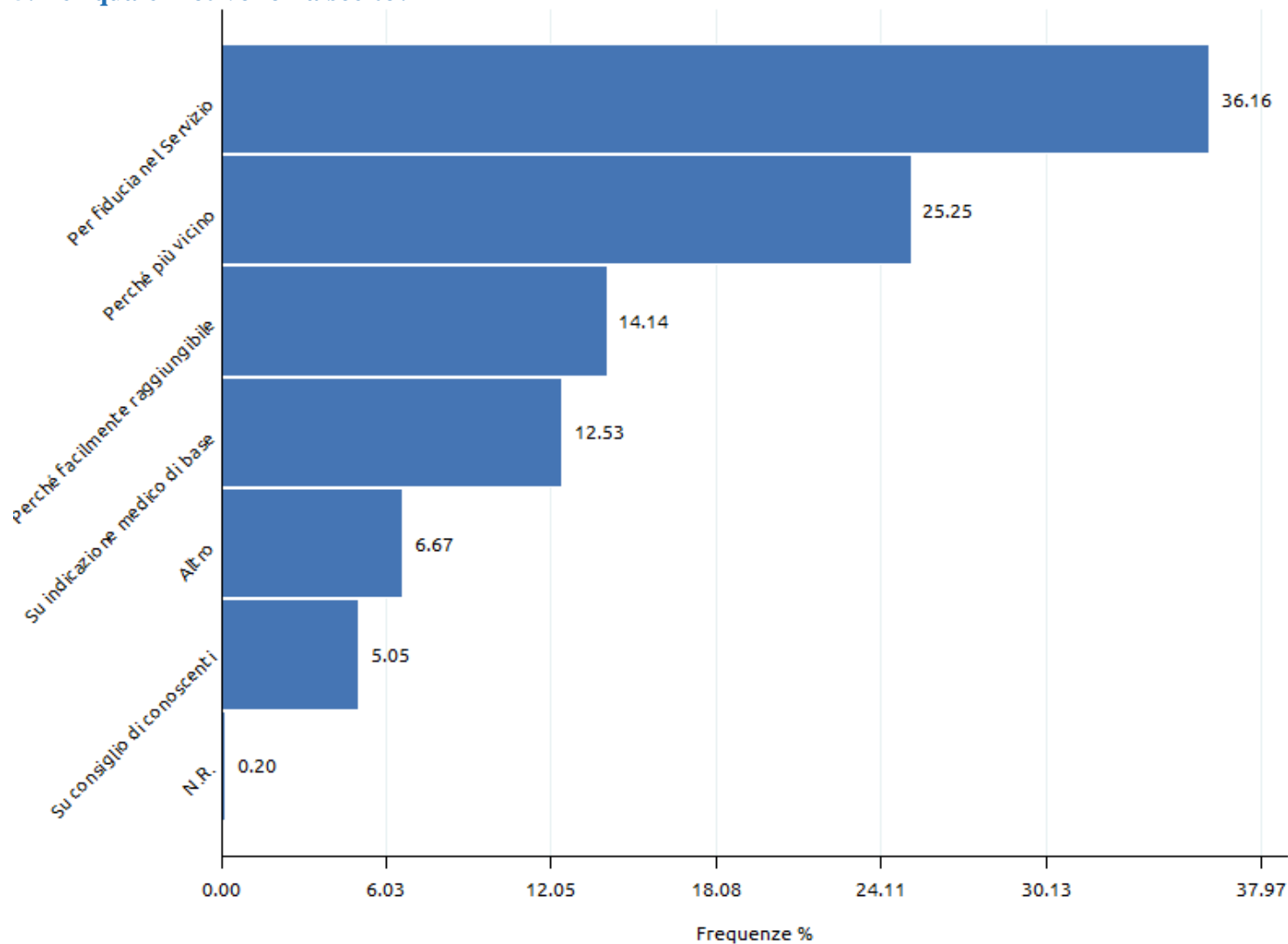
4. E' già stato precedentemente in questo Servizio?



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2014

	Numerosità	Percentuale
Sì	360	90.00
No	32	8.00
Non Risponde	8	2.00
TOTALE	400	100.00

5. Per quale motivo lo ha scelto?

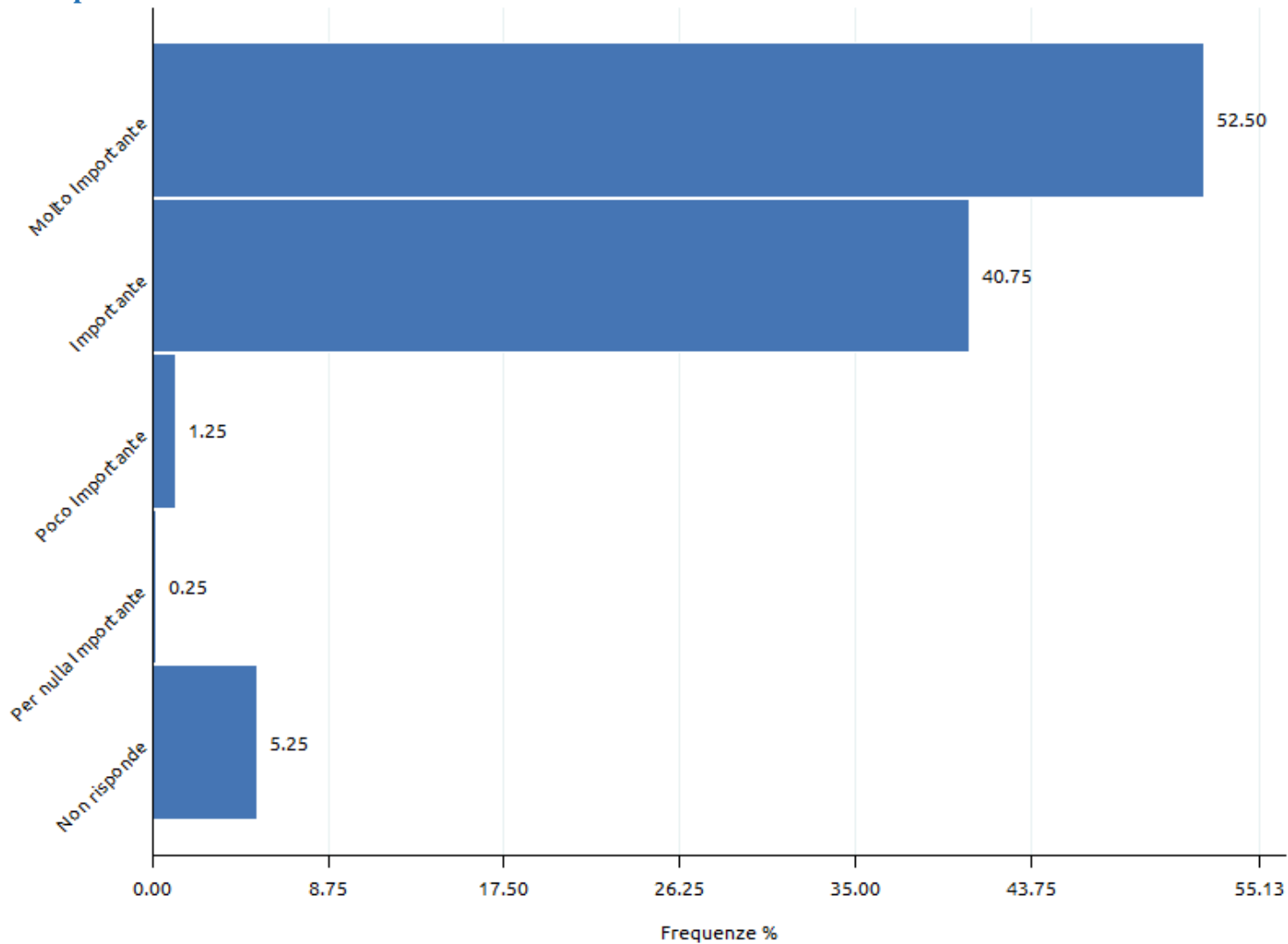


Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2014

	Frequenze	% sulle risposte	% sui casi
Su indicazione del medico di base	62	12.53	15.50
Su consiglio di conoscenti	25	5.05	6.25
Per fiducia nel Servizio	179	36.16	44.75
Perché facilmente raggiungibile	70	14.14	17.50
Perché più vicino	125	25.25	31.25
Altro	33	6.67	8.25
Non risponde	1	0.20	0.25
TOTALE	495	100.00%	123.75%

[Leggi gli altri motivi](#)

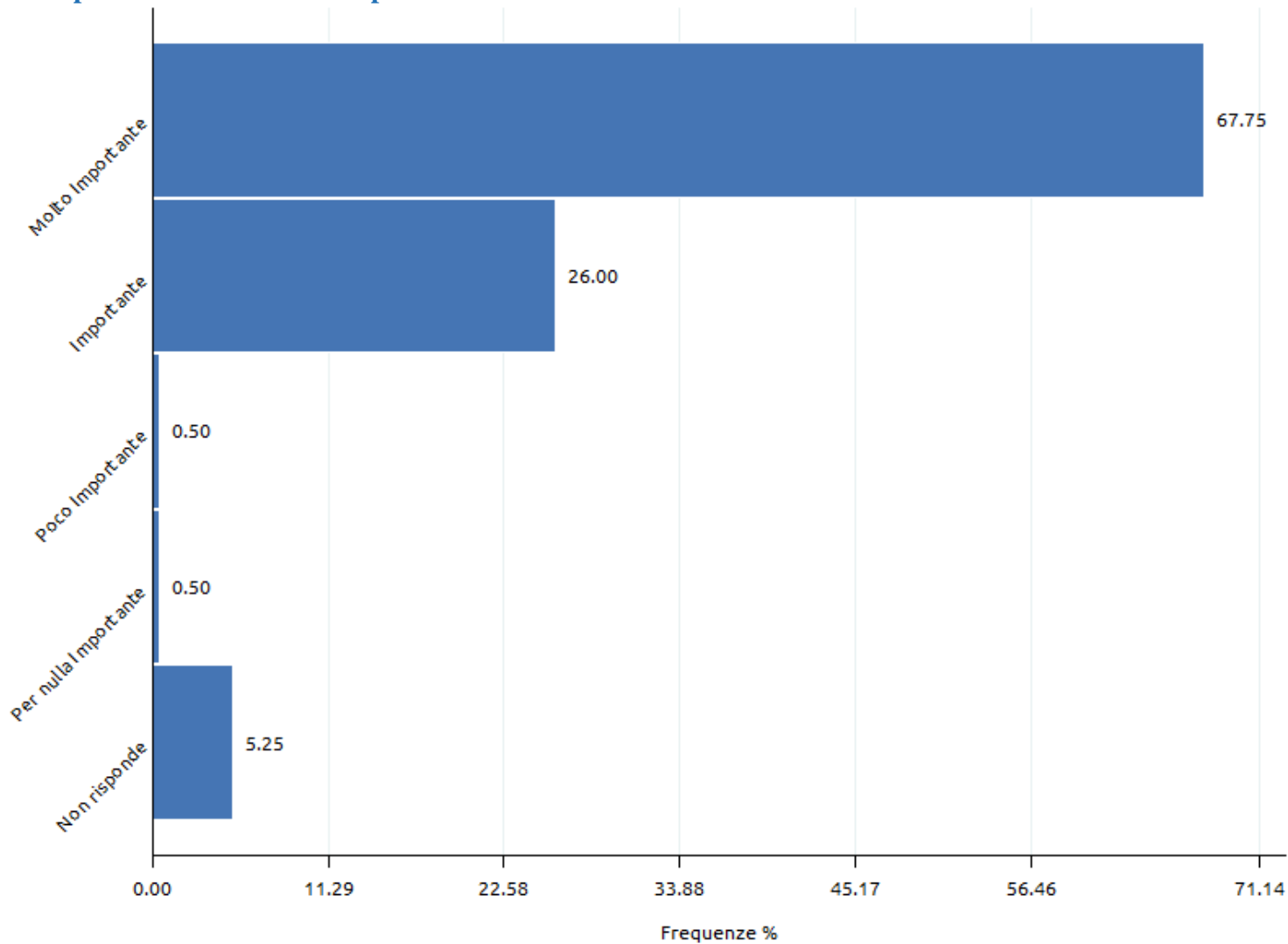
6. Importanza accesso al Servizio



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2014

	Numerosità	Percentuale
Molto importante	210	52.50
Importante	163	40.75
Poco importante	5	1.25
Per nulla importante	1	0.25
Non Risponde	21	5.25
TOTALE	400	100.00

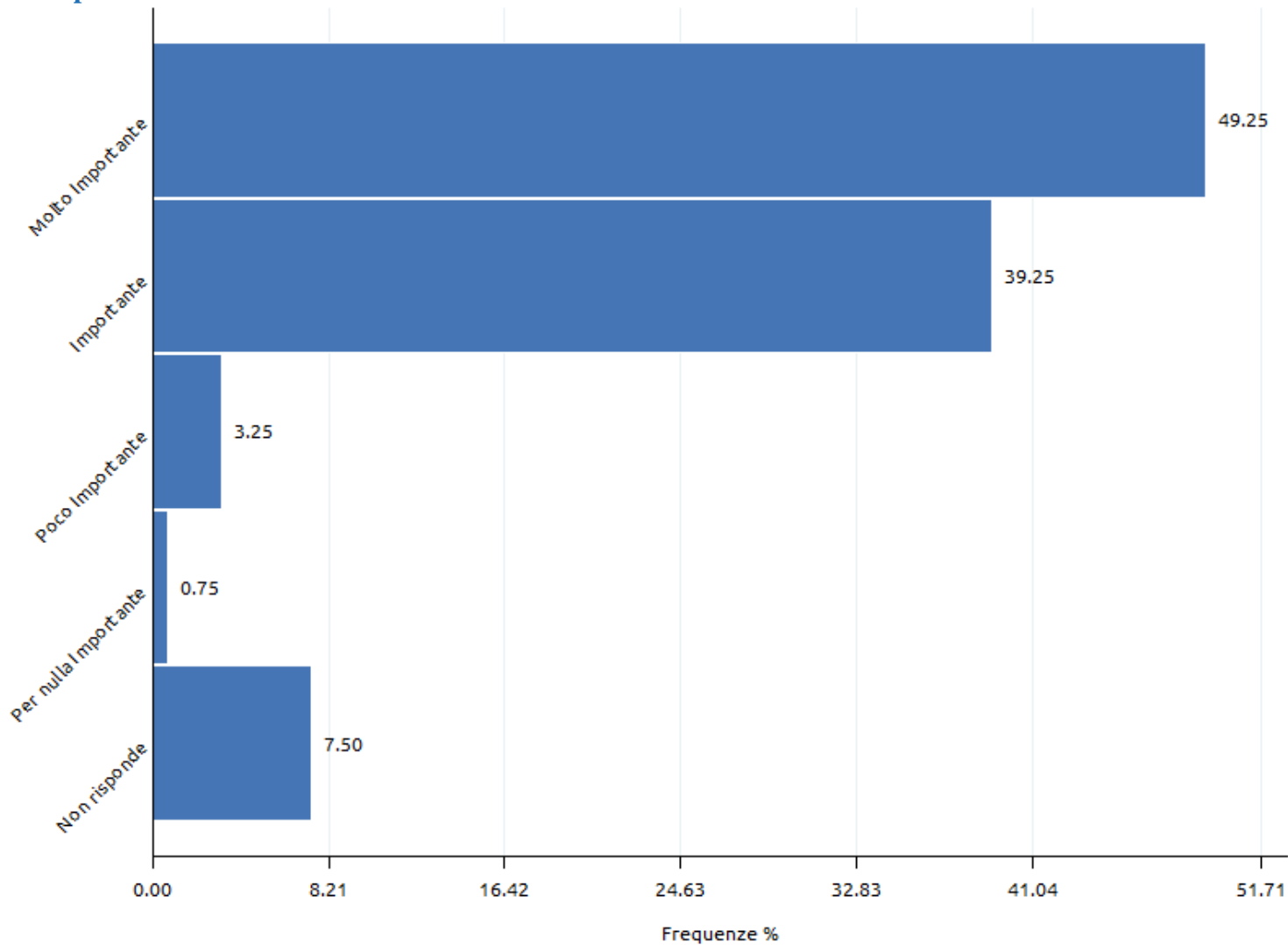
7. Importanza esecuzione del prelievo



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2014

	Numerosità	Percentuale
Molto importante	271	67.75
Importante	104	26.00
Poco importante	2	0.50
Per nulla importante	2	0.50
Non Risponde	21	5.25
TOTALE	400	100.00

8. Importanza ritiro del referto



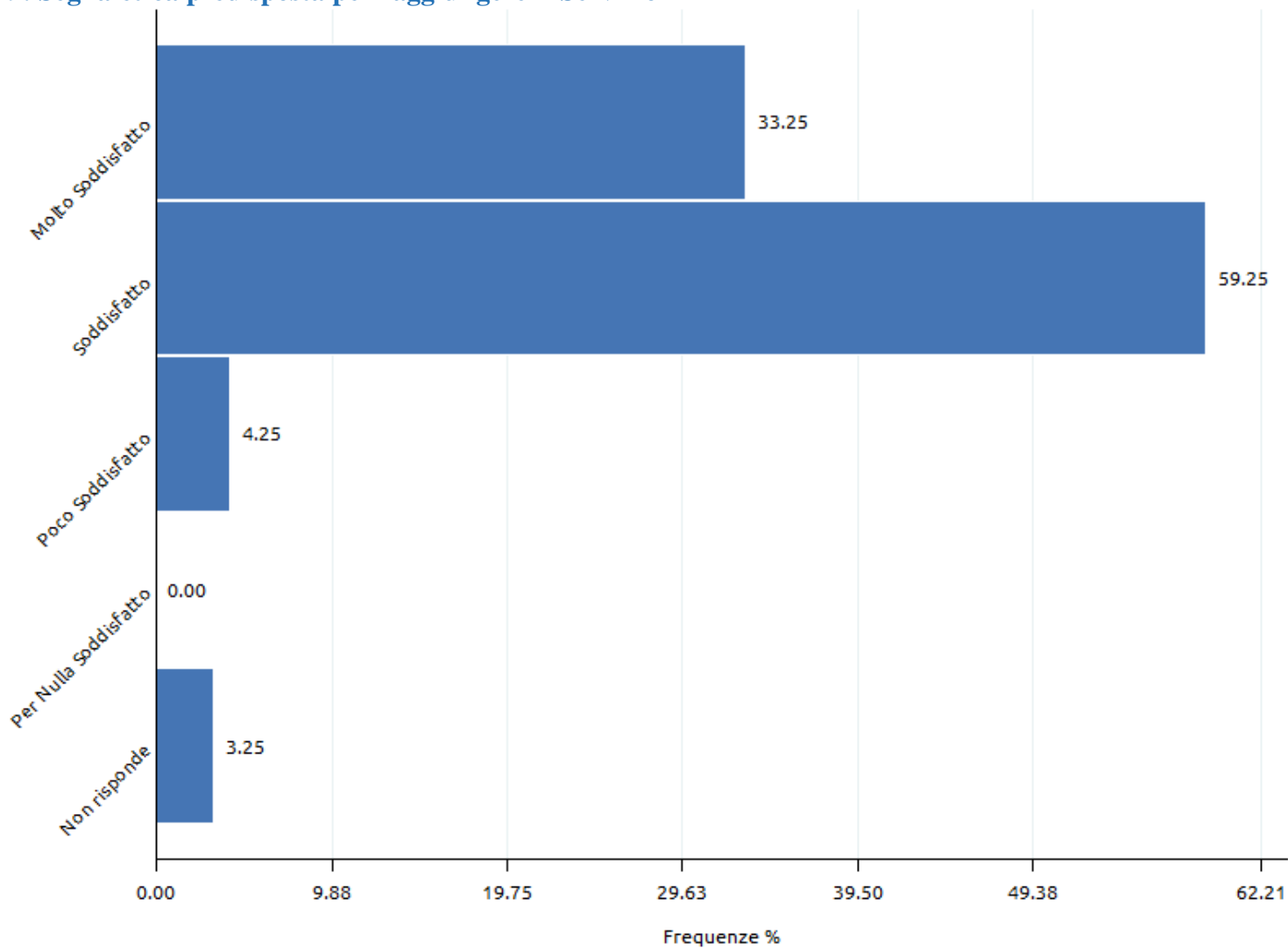
Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2014

	Numerosità	Percentuale
Molto importante	197	49.25
Importante	157	39.25
Poco importante	13	3.25
Per nulla importante	3	0.75
Non Risponde	30	7.50
TOTALE	400	100.00



ACCESSO AL SERVIZIO

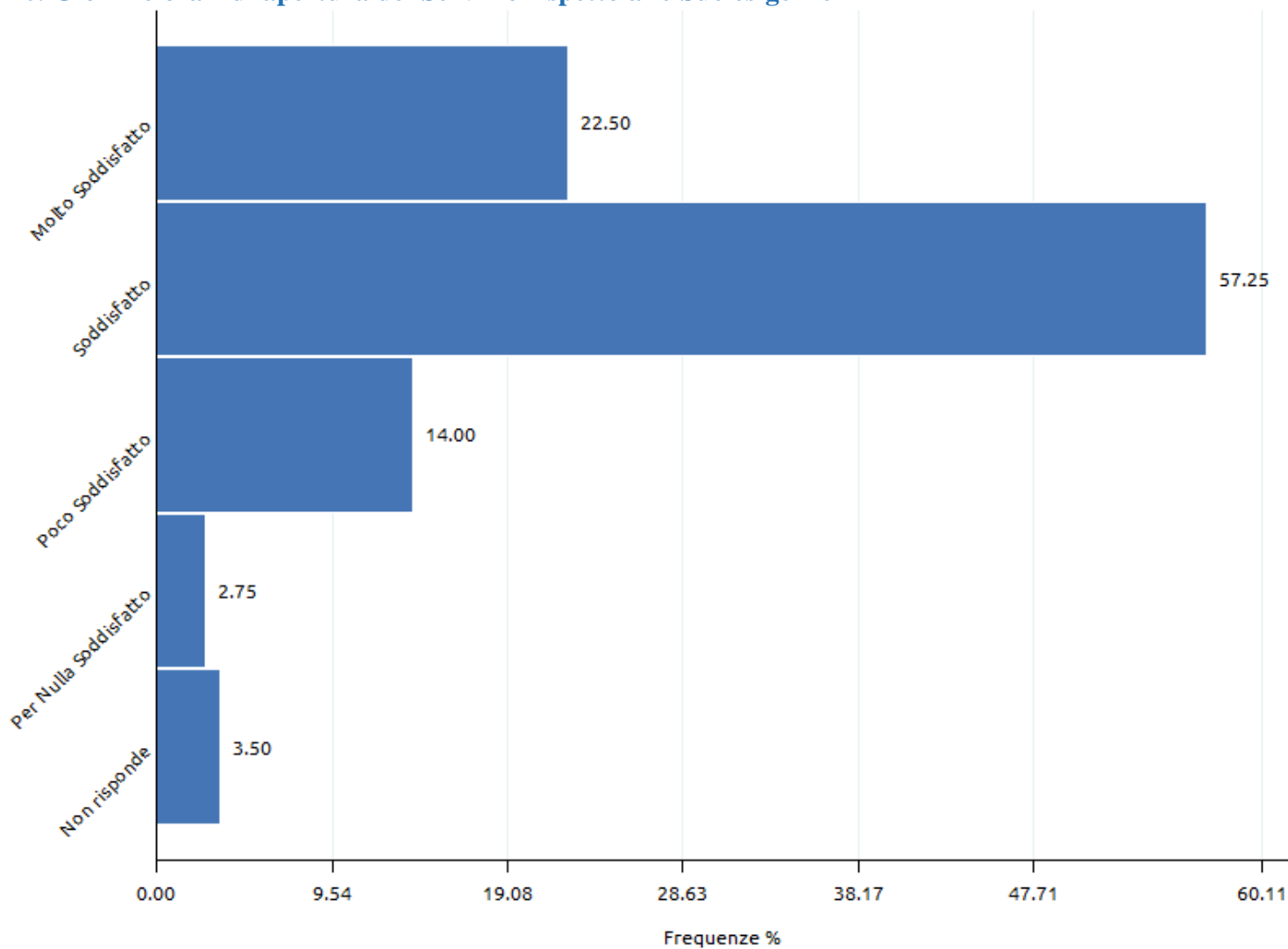
9. Segnaletica predisposta per raggiungere il Servizio



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2014

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Molto Soddisfatto	133	33.25	
Soddisfatto	237	59.25	92.50
Poco Soddisfatto	17	4.25	
Per Nulla Soddisfatto	0	0.00	4.25
Non Risponde	13	3.25	
TOTALE	400	100.00	

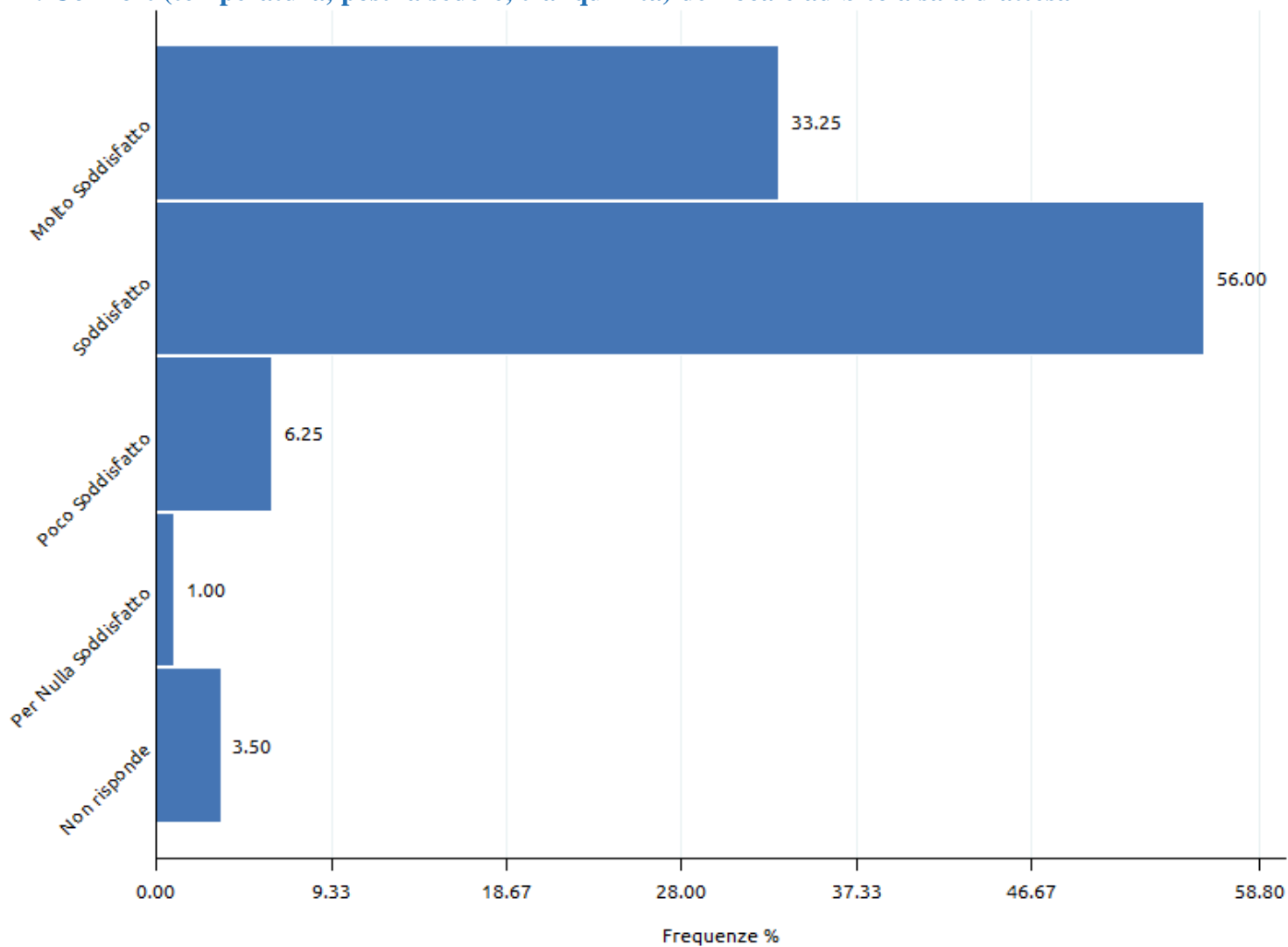
10. Giorni e orari di apertura del Servizio rispetto alle Sue esigenze



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2014

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Molto Soddisfatto	90	22.50	
Soddisfatto	229	57.25	79.75
Poco Soddisfatto	56	14.00	
Per Nulla Soddisfatto	11	2.75	16.75
Non Risponde	14	3.50	
TOTALE	400	100.00	

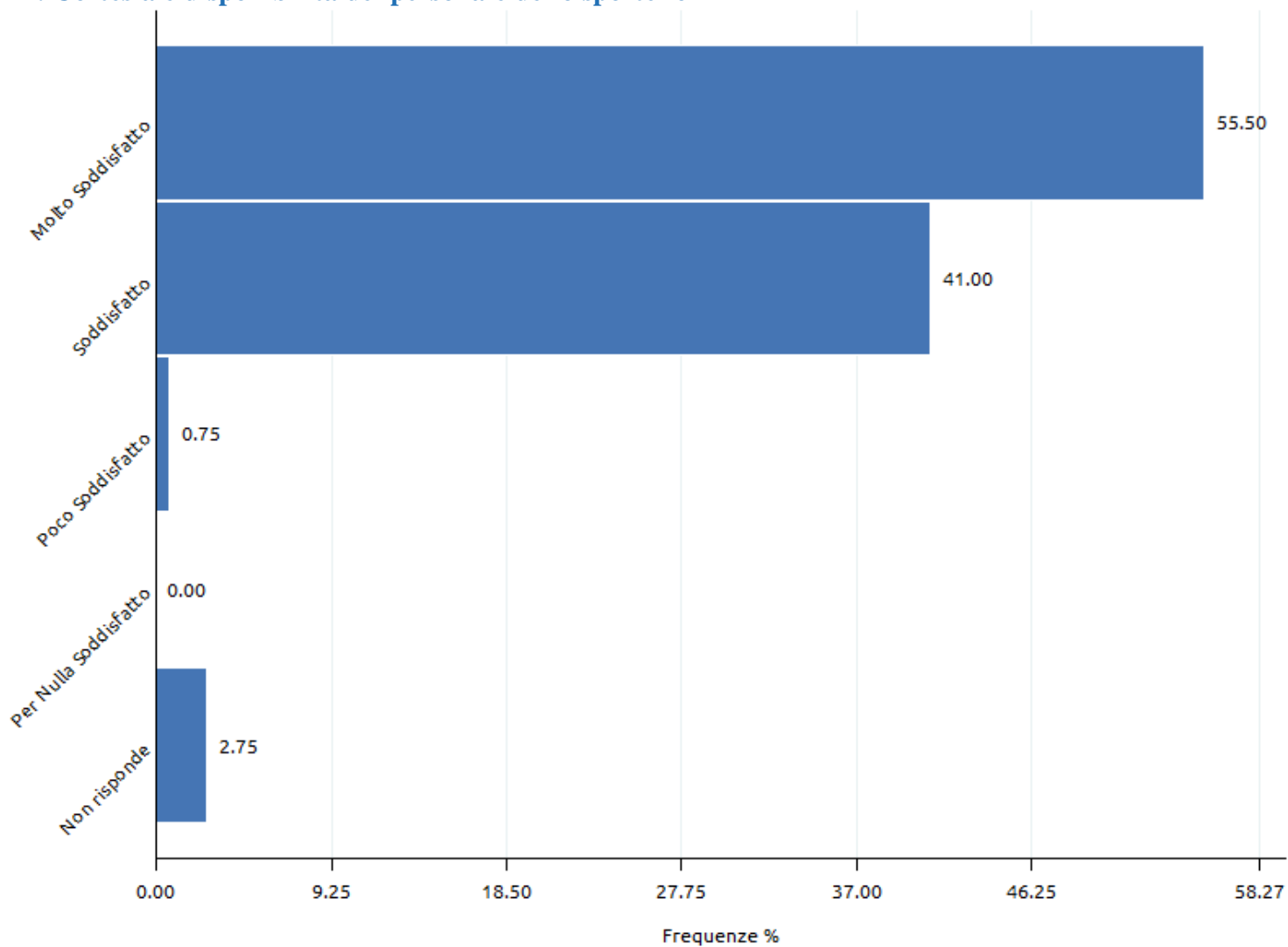
11. Comfort (temperatura, posti a sedere, tranquillità) del locale adibito a sala d'attesa



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2014

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Molto Soddisfatto	133	33.25	
Soddisfatto	224	56.00	89.25
Poco Soddisfatto	25	6.25	
Per Nulla Soddisfatto	4	1.00	7.25
Non Risponde	14	3.50	
TOTALE	400	100.00	

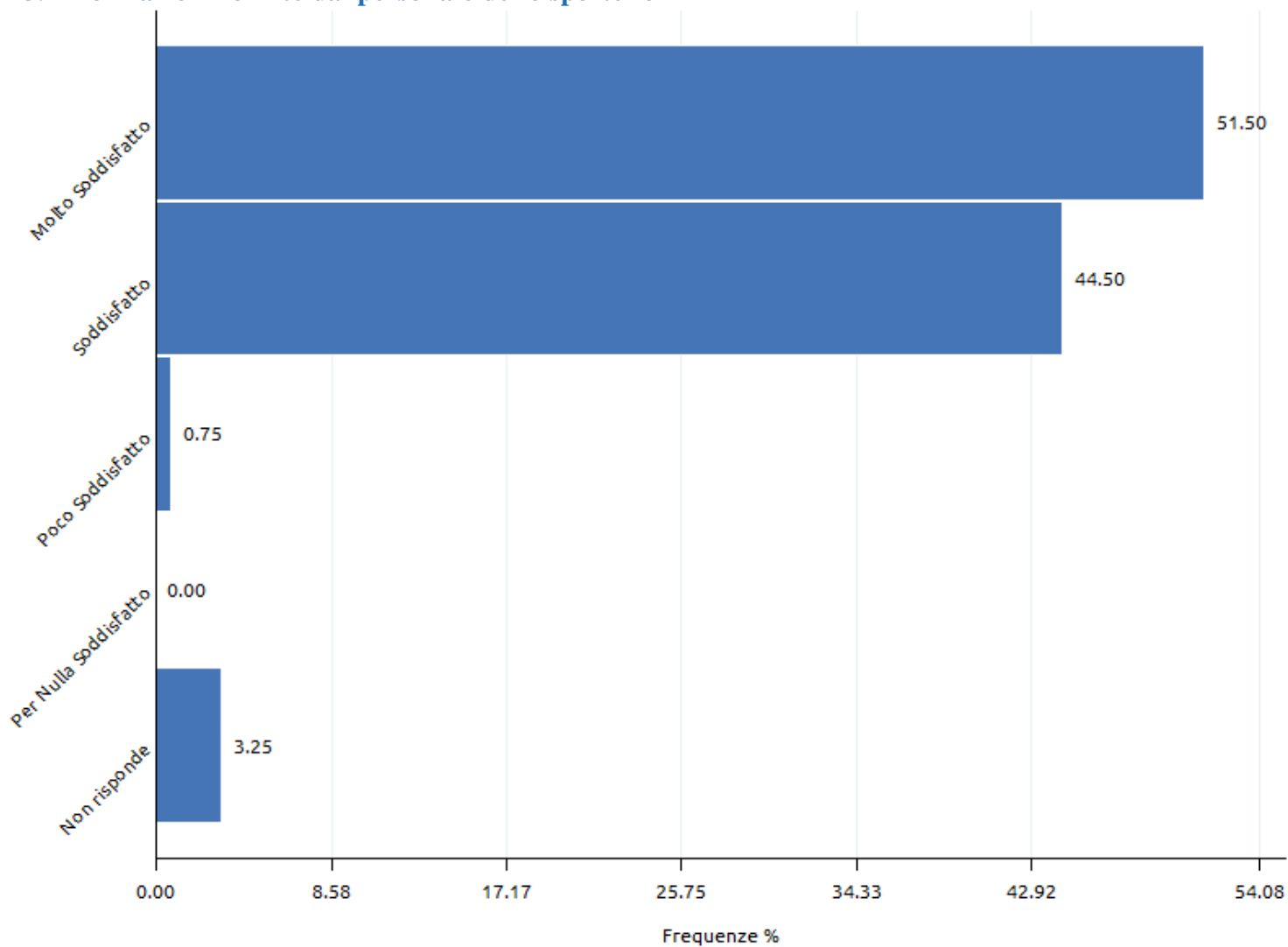
12. Cortesia e disponibilità del personale dello sportello



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2014

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Molto Soddisfatto	222	55.50	
Soddisfatto	164	41.00	96.50
Poco Soddisfatto	3	0.75	
Per Nulla Soddisfatto	0	0.00	0.75
Non Risponde	11	2.75	
TOTALE	400	100.00	

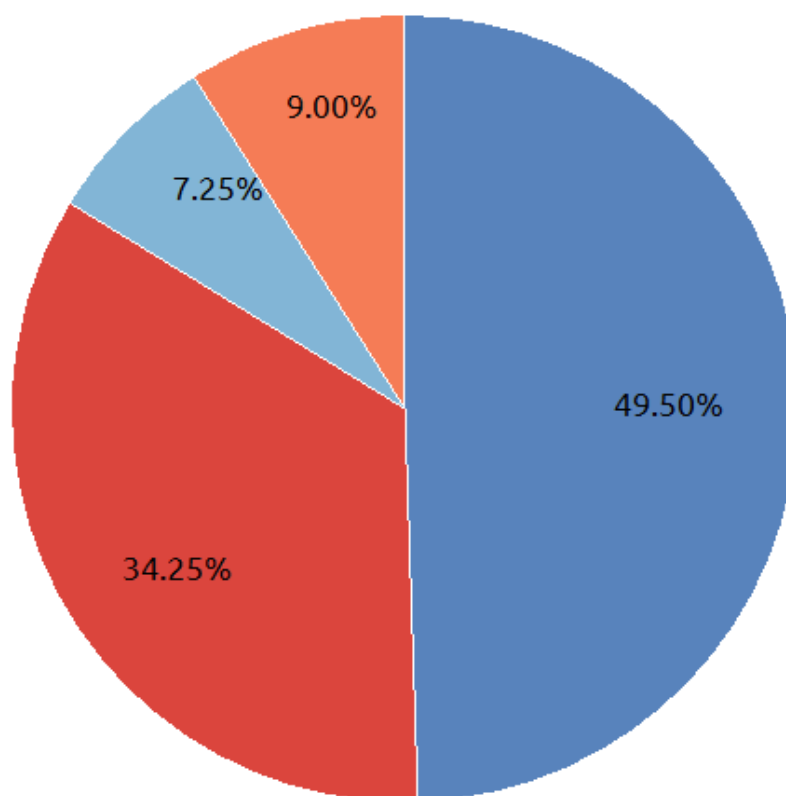
13. Informazioni fornite dal personale dello sportello



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2014

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Molto Soddisfatto	206	51.50	
Soddisfatto	178	44.50	96.00
Poco Soddisfatto	3	0.75	
Per Nulla Soddisfatto	0	0.00	0.75
Non Risponde	13	3.25	
TOTALE	400	100.00	

14. Quanto tempo è trascorso dal momento del Suo arrivo al Servizio a quando ha effettuato le pratiche amministrative presso lo sportello di accettazione?



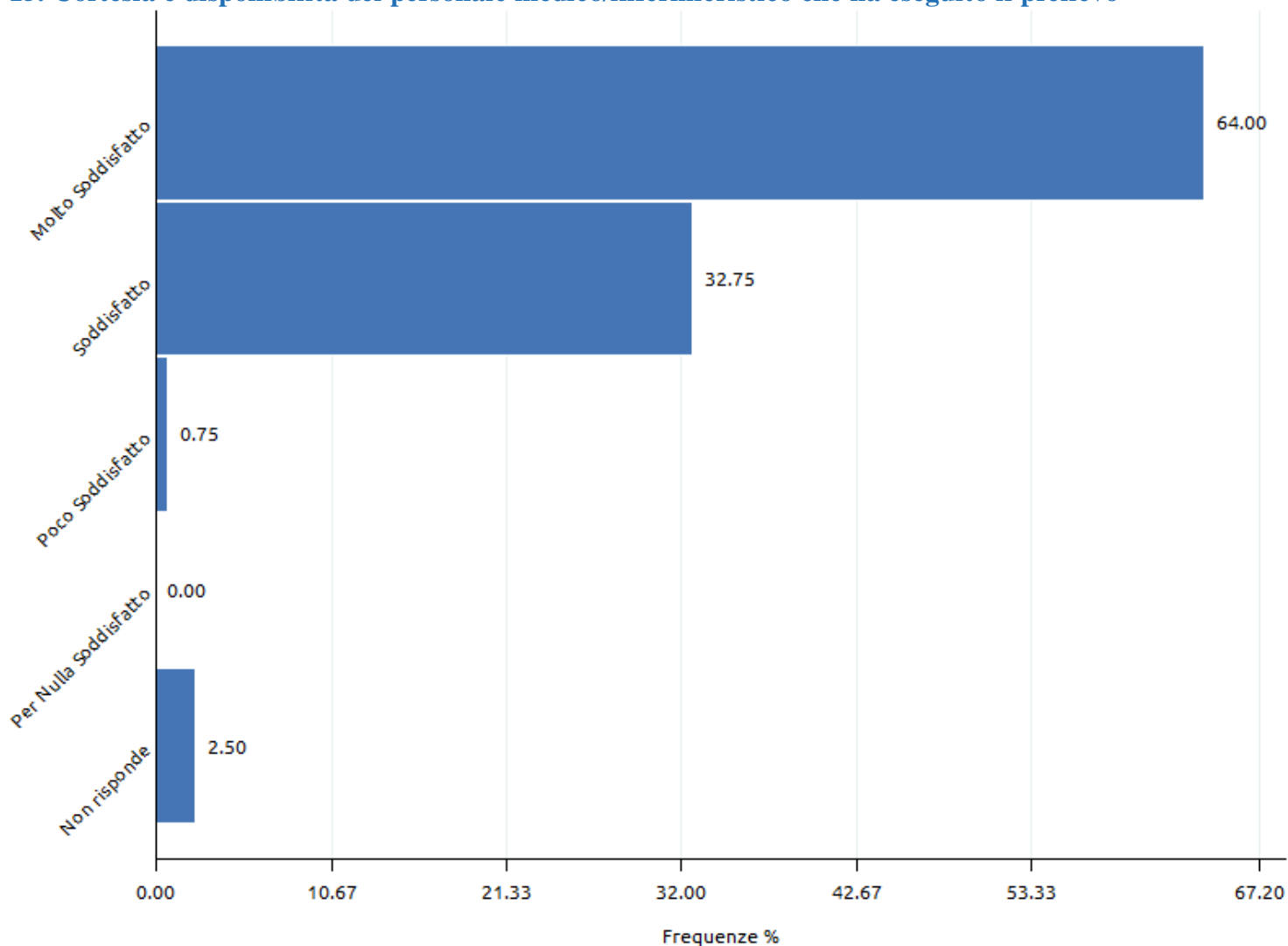
Tra i 15 e i 30 minuti Tra i 30 e i 60 minuti Più di 1 ora N.R.

Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2014

	Numerosità	Percentuale
Tra i 15 e i 30 minuti	198	49.50
Tra i 30 e i 60 minuti	137	34.25
Più di 1 ora	29	7.25
Non Risponde	36	9.00
TOTALE	400	100.00



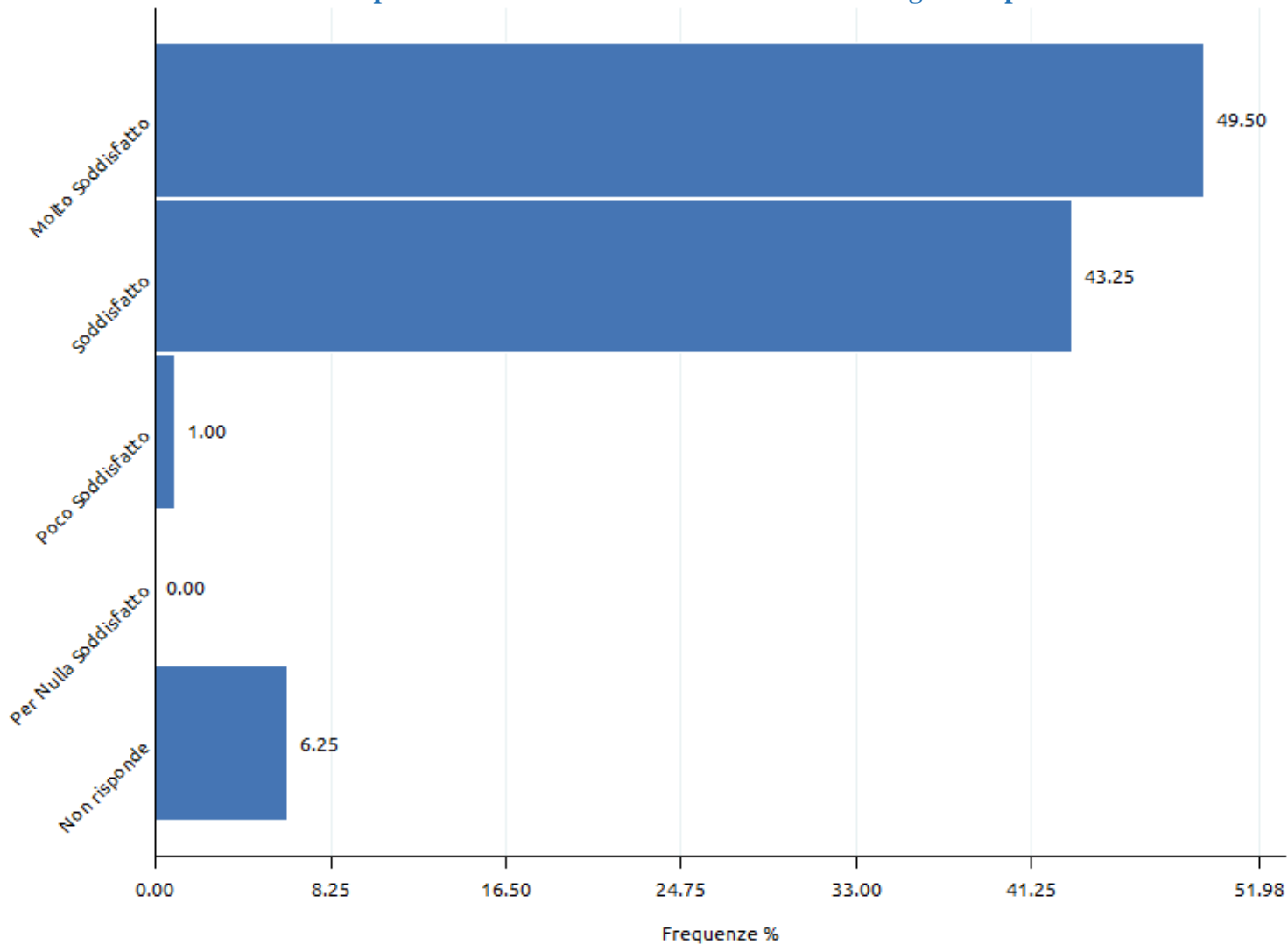
15. Cortesia e disponibilità del personale medico/infermieristico che ha eseguito il prelievo



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2014

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Molto Soddisfatto	256	64.00	
Soddisfatto	131	32.75	96.75
Poco Soddisfatto	3	0.75	
Per Nulla Soddisfatto	0	0.00	0.75
Non Risponde	10	2.50	
TOTALE	400	100.00	

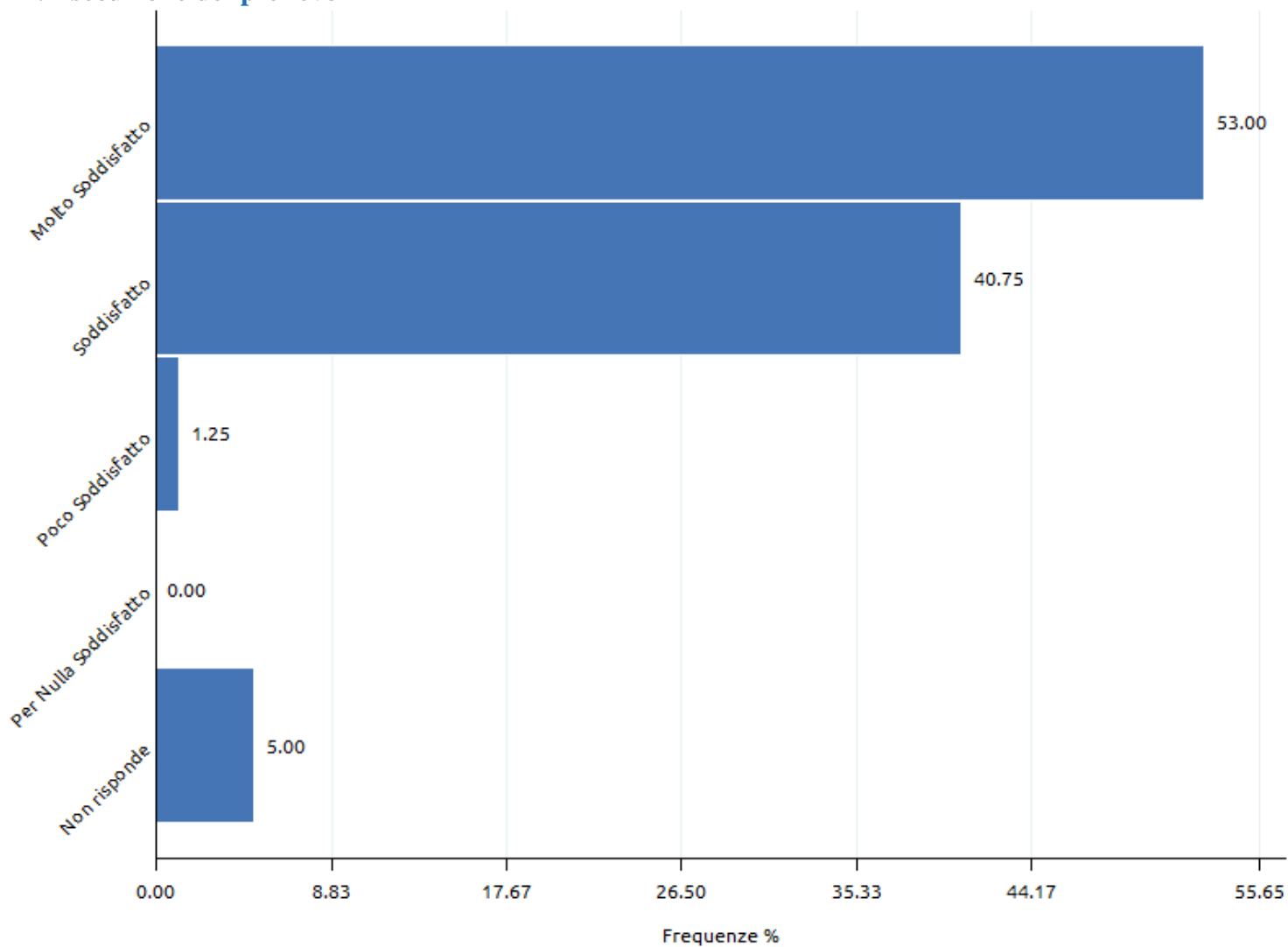
16. Informazioni ricevute dal personale medico/infermieristico che ha eseguito il prelievo



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2014

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Molto Soddisfatto	198	49.50	
Soddisfatto	173	43.25	92.75
Poco Soddisfatto	4	1.00	
Per Nulla Soddisfatto	0	0.00	1.00
Non Risponde	25	6.25	
TOTALE	400	100.00	

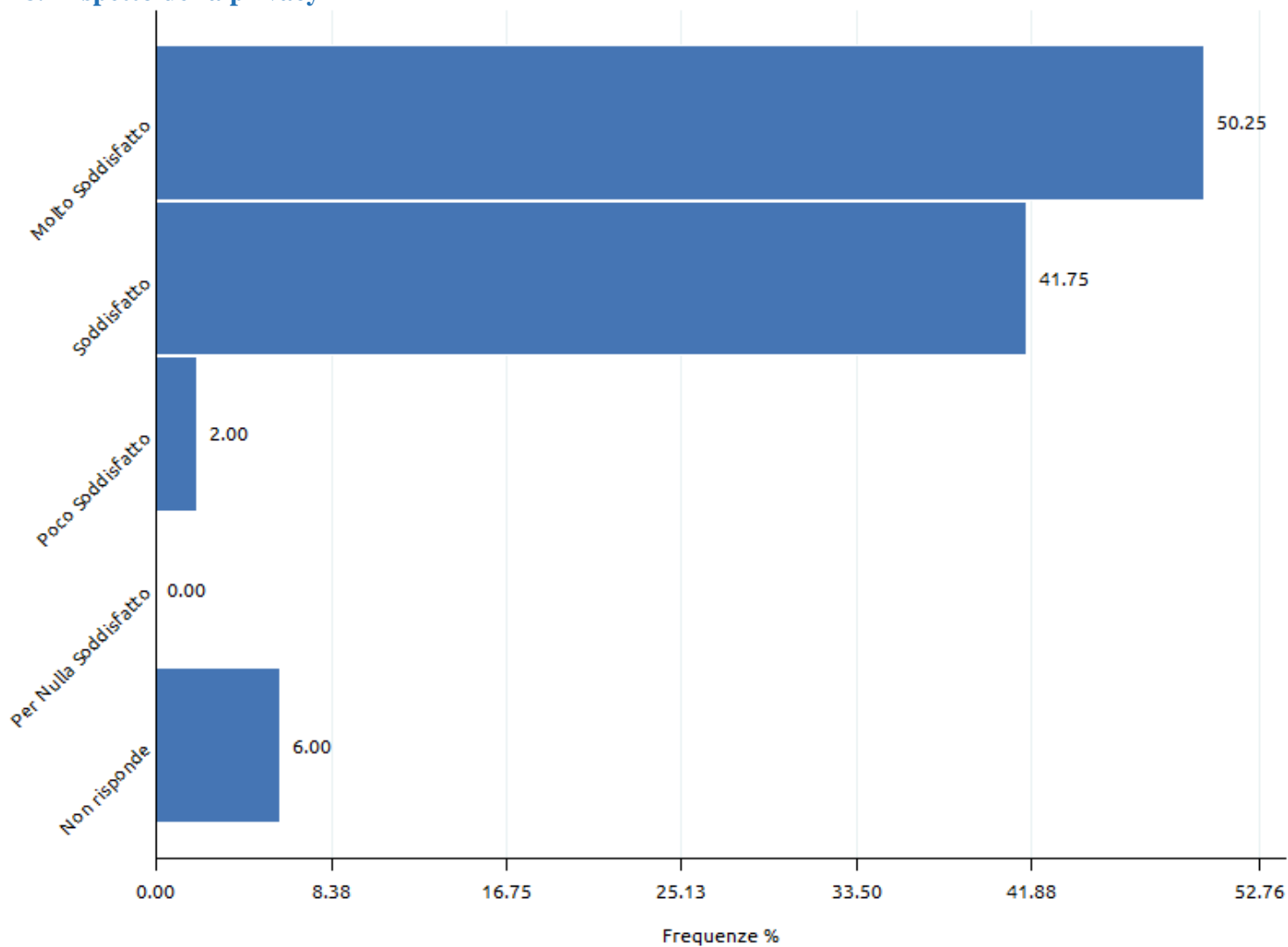
17. Esecuzione del prelievo



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2014

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Molto Soddisfatto	212	53.00	
Soddisfatto	163	40.75	93.75
Poco Soddisfatto	5	1.25	
Per Nulla Soddisfatto	0	0.00	1.25
Non Risponde	20	5.00	
TOTALE	400	100.00	

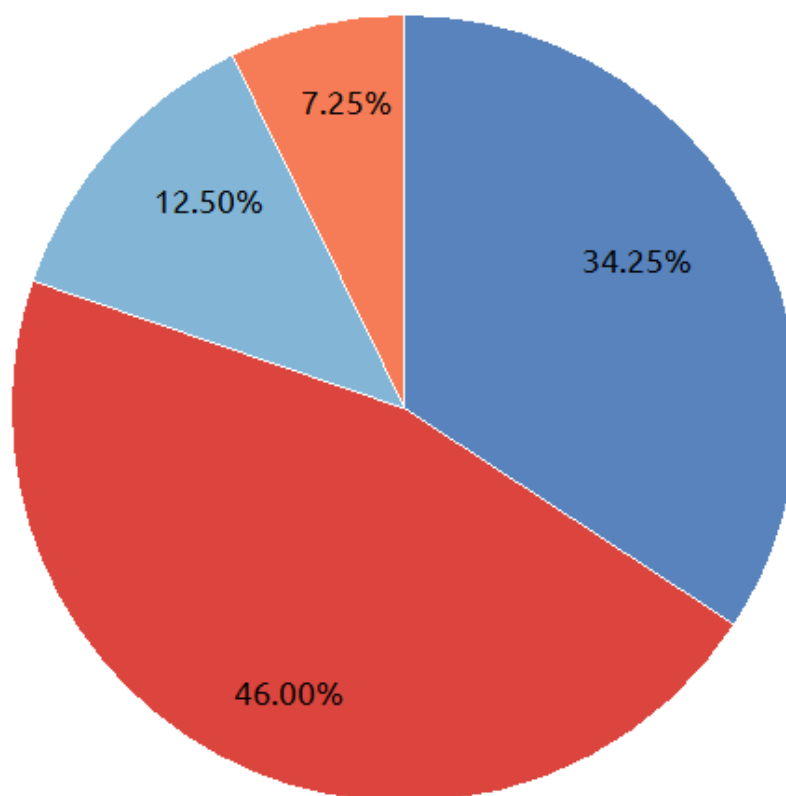
18. Rispetto della privacy



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2014

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Molto Soddisfatto	201	50.25	
Soddisfatto	167	41.75	92.00
Poco Soddisfatto	8	2.00	
Per Nulla Soddisfatto	0	0.00	2.00
Non Risponde	24	6.00	
TOTALE	400	100.00	

19. Il tempo di attesa dal momento dell'accettazione amministrativa allo sportello al momento dell'esecuzione del prelievo è stato:



Meno di 15 minuti Tra i 15 e i 30 minuti Più di 30 minuti N.R.

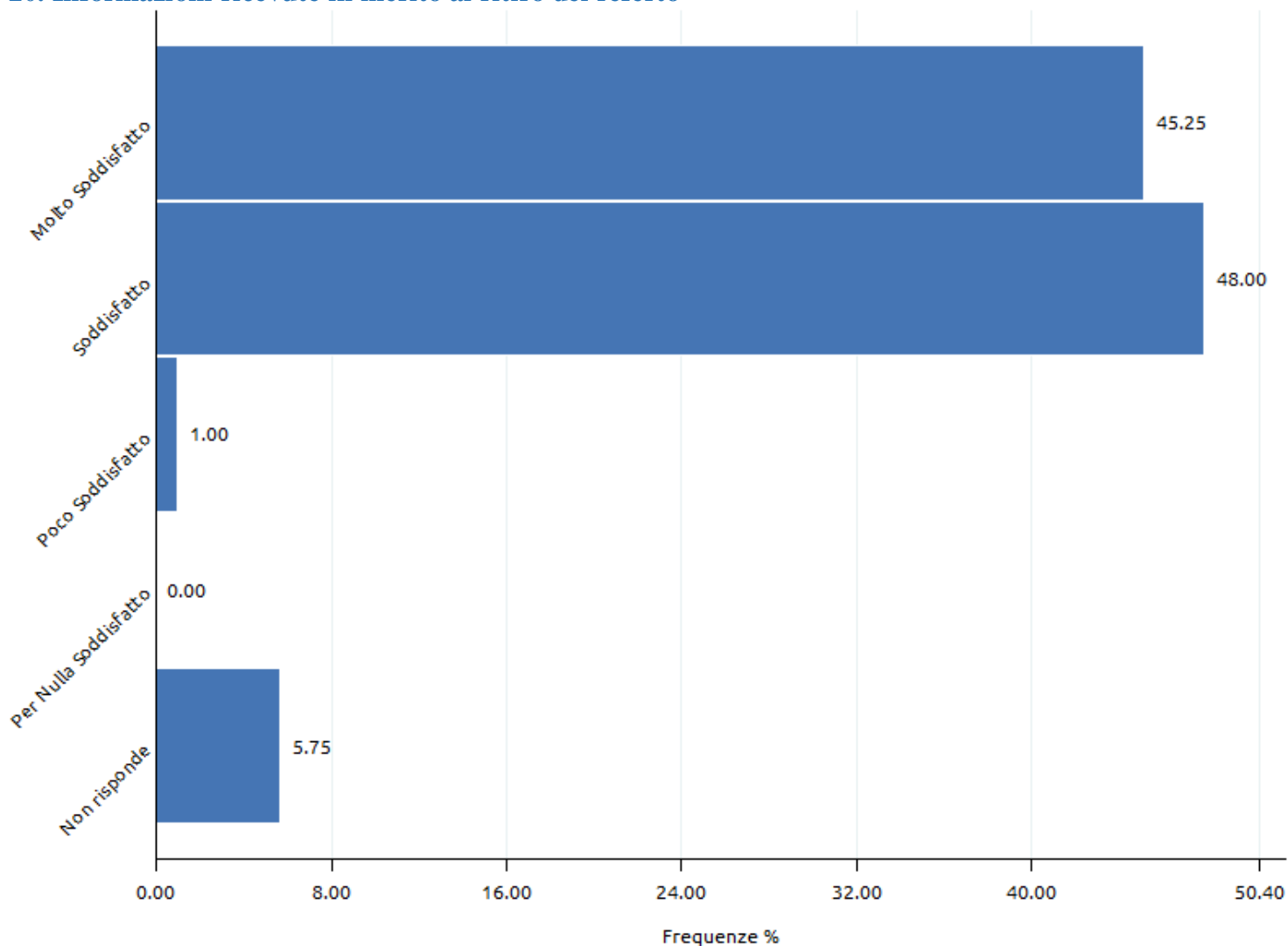
Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2014

	Numerosità	Percentuale
Meno di 15 minuti	137	34.25
Tra i 15 e i 30 minuti	184	46.00
Più di 30 minuti	50	12.50
Non Risponde	29	7.25
TOTALE	400	100.00



ORGANIZZAZIONE DEL RITIRO DEI REFERTI

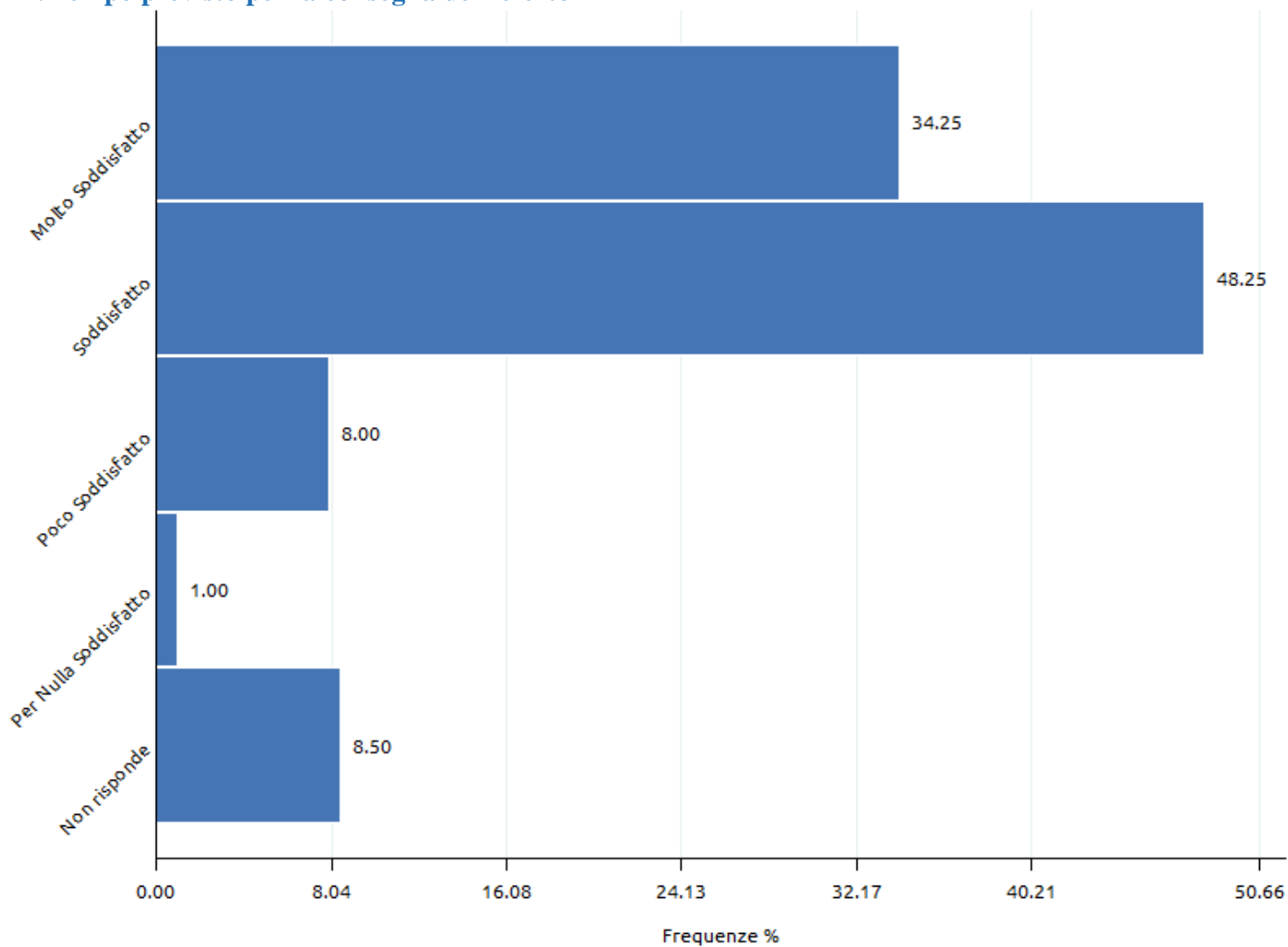
20. Informazioni ricevute in merito al ritiro del referto



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2014

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Molto Soddisfatto	181	45.25	
Soddisfatto	192	48.00	93.25
Poco Soddisfatto	4	1.00	
Per Nulla Soddisfatto	0	0.00	1.00
Non Risponde	23	5.75	
TOTALE	400	100.00	

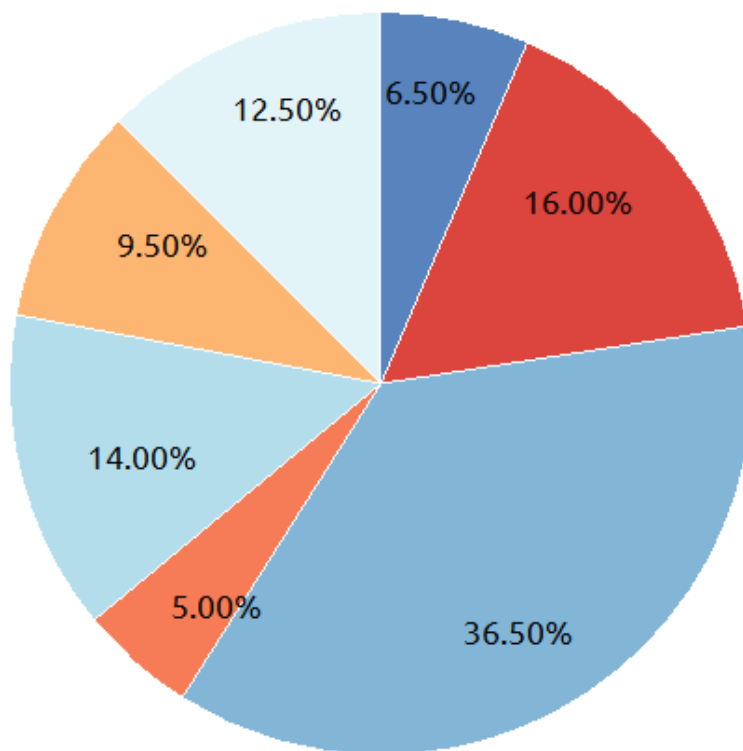
21. Tempo previsto per la consegna del referto



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2014

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Molto Soddisfatto	137	34.25	
Soddisfatto	193	48.25	82.50
Poco Soddisfatto	32	8.00	
Per Nulla Soddisfatto	4	1.00	9.00
Non Risponde	34	8.50	
TOTALE	400	100.00	

22. Indichi fra quanti giorni Le è stato comunicato di ritirare il referto:

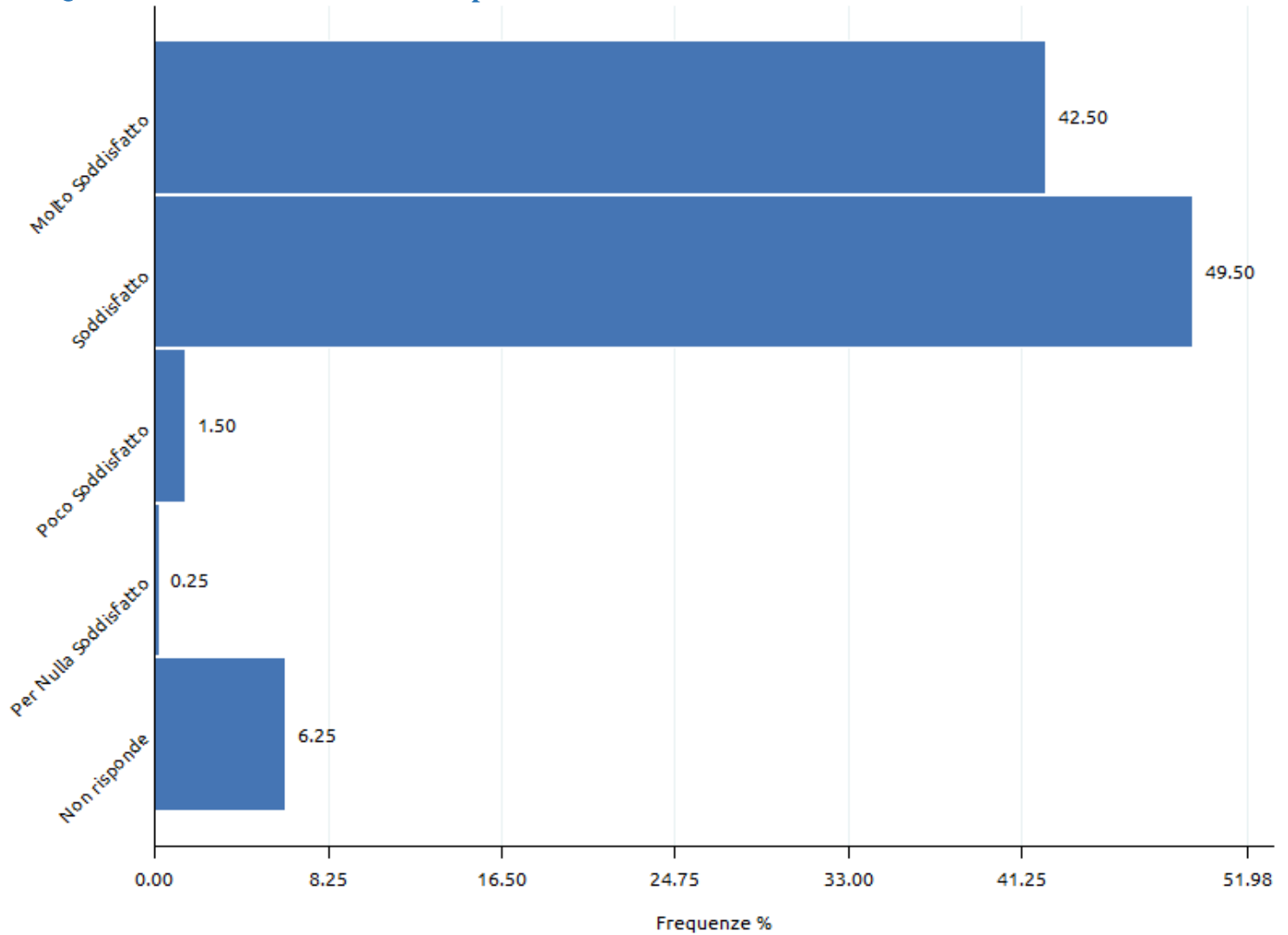


Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2014

	Numerosità	Percentuale
Entro 2gg	26	6.50
Entro 3gg	64	16.00
Entro 7gg	146	36.50
Entro 10gg	20	5.00
Entro 15gg	56	14.00
Oltre 15gg	38	9.50
Non Risponde	50	12.50
TOTALE	400	100.00

Soddisfazione complessiva:

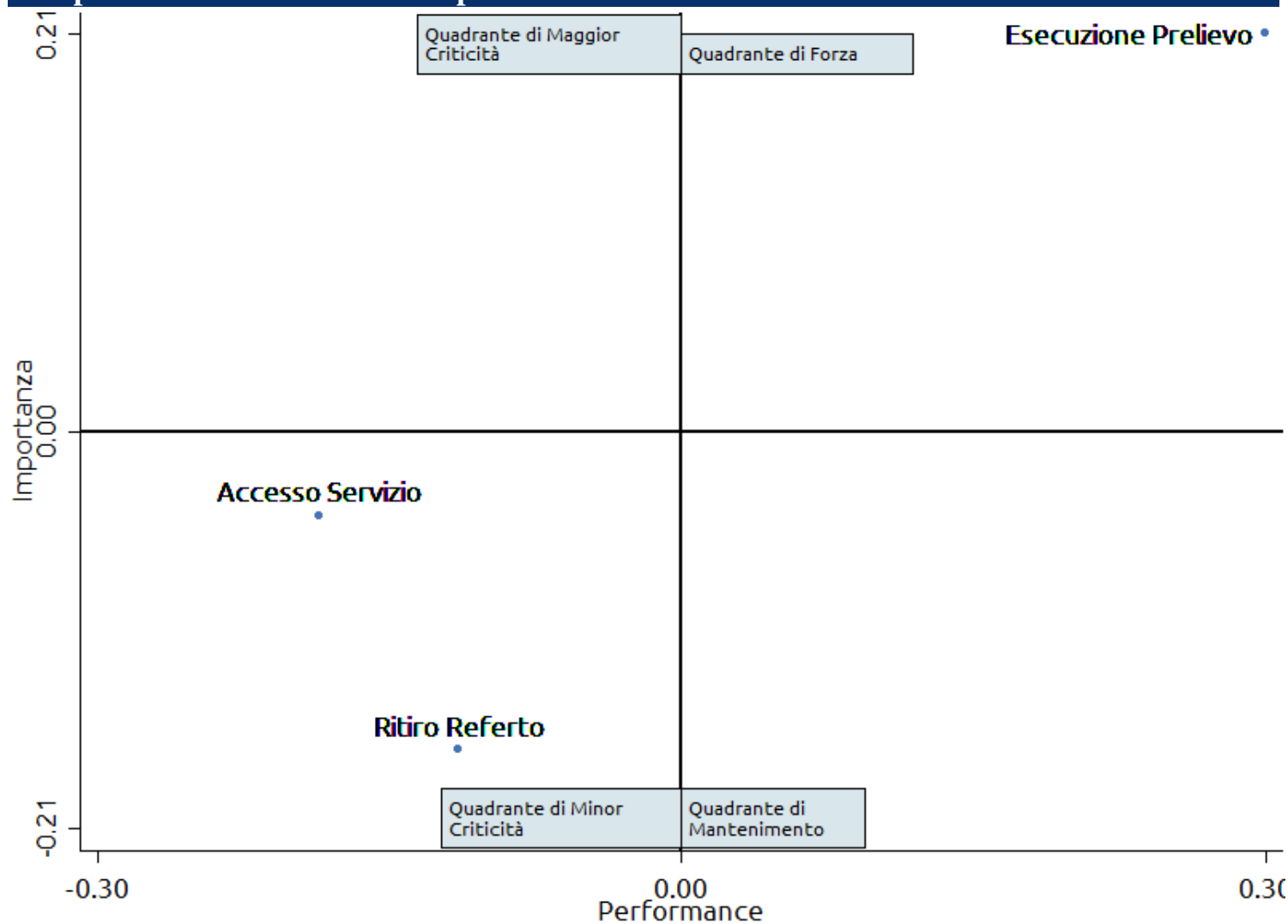
23. Quanto si ritiene soddisfatto della prestazione ricevuta



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2014

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Molto Soddifatto	170	42.50	
Soddifatto	198	49.50	92.00
Poco Soddifatto	6	1.50	
Per Nulla Soddifatto	1	0.25	1.75
Non Risponde	25	6.25	
TOTALE	400	100.00	

Comparazione 'Performance - Importanza'



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2014

Ultimo aggiornamento: 4 Nov 2014 - ore 09:31:07
Powered by Stata 11MP - StataCorp. 2010
TomaHawk