

OSPEDALE SACRO CUORE DON CALABRIA DI NEGRAR

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

Servizio di Endoscopia Digestiva

Periodo di Riferimento: **21/01/2016 - 14/10/2016**

Questionari processati: **212**

Il campione rappresentativo Ã stato calcolato sugli accessi del 2015

Campione previsto per avere una buona rappresentativitÃ : 362 osservazioni

Campione minimo previsto per avere una sufficiente rappresentativitÃ : 162 osservazioni

Vai direttamente ai dati riguardanti:

[Dati Anagrafici - Prenotazione](#)

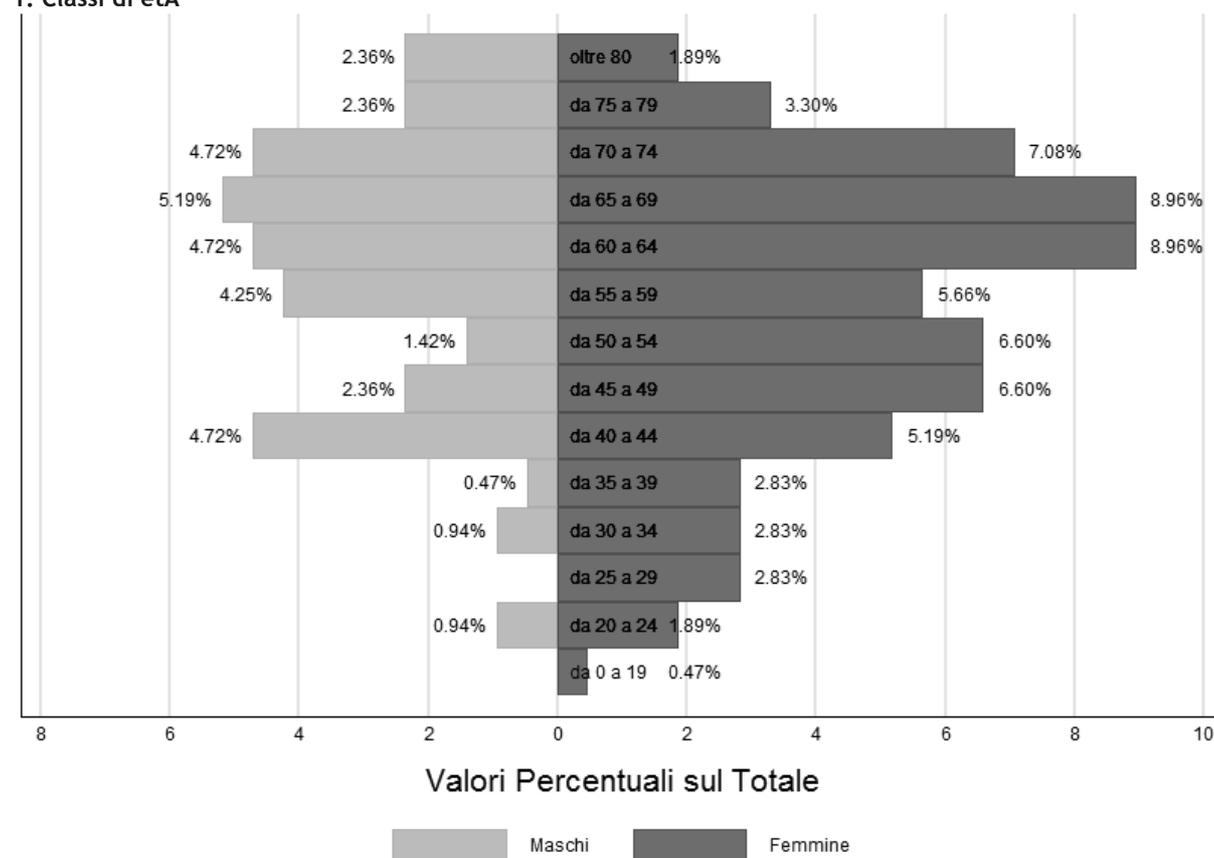
[Accoglienza nel servizio - Esecuzione dell'esame](#)

[Osservazioni/Suggerimenti - Comparazione Performance - Importanza](#)

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

Nelle tabelle seguenti le colonne intitolate 'Tutte (%)' riportano le percentuali riferite al totale delle risposte.

Le colonne intitolate 'Valide (%)' riportano le percentuali riferite al totale delle sole risposte valide, quindi escludendo i casi 'Non Risponde'

DATI ANAGRAFICI**1. Classi di et **

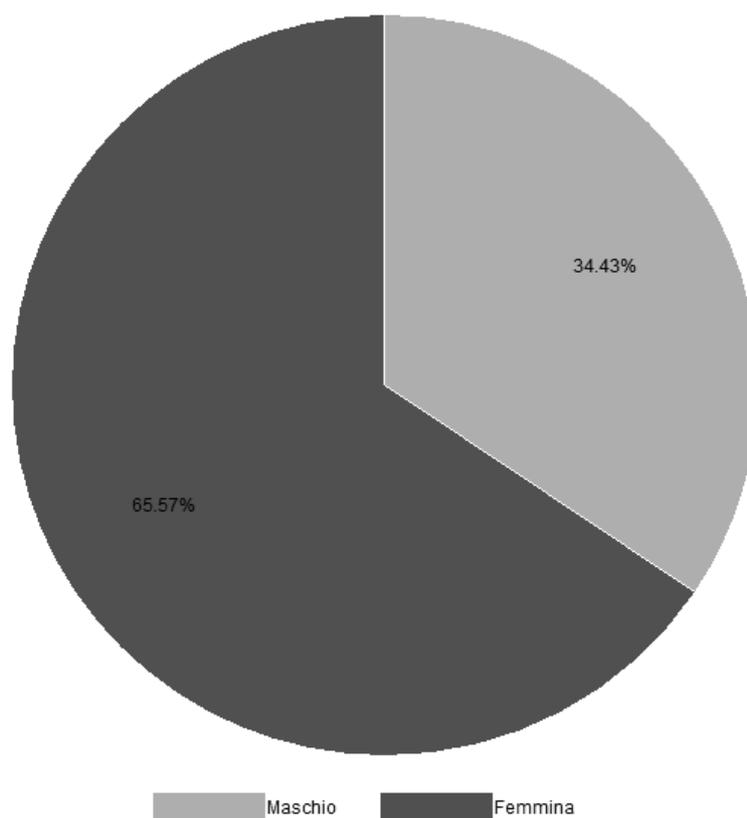
Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2016

Tabella 1. Classi di et 

CLASSI	NUMEROSIT�	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
DA 0 A 19	1	0.47	0.47
DA 20 A 24	6	2.83	2.84
DA 25 A 29	6	2.83	2.84
DA 30 A 34	8	3.77	3.79
DA 35 A 39	7	3.30	3.32
DA 40 A 44	21	9.91	9.95
DA 45 A 49	19	8.96	9.00
DA 50 A 54	17	8.02	8.06
DA 55 A 59	21	9.91	9.95
DA 60 A 64	29	13.68	13.74
DA 65 A 69	30	14.15	14.22
DA 70 A 74	25	11.79	11.85
DA 75 A 79	12	5.66	5.69
OLTRE 80	9	4.25	4.27
NON RISPONDE	1	0.47	.
TOTALE	212	-	211

Et  media: 56.63

2. Sesso

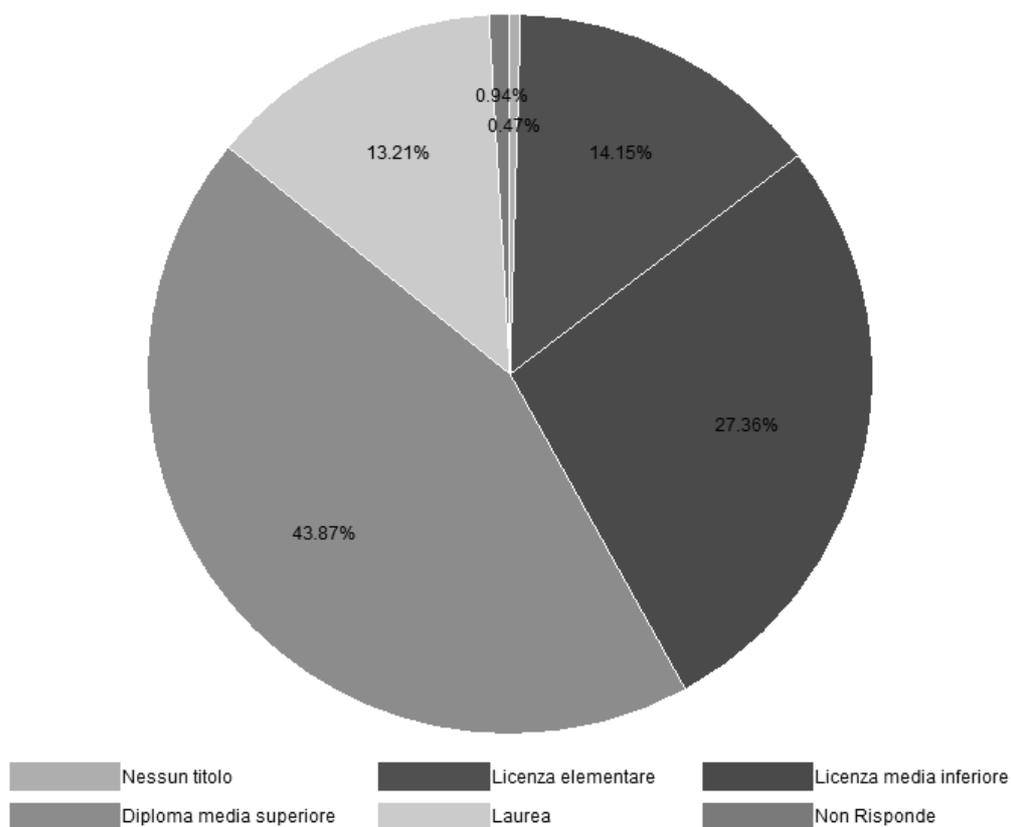


Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2016

Tabella 2. Sesso

GENERE	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
MASCHIO	73	34.43	34.43
FEMMINA	139	65.57	65.57
NON RISPONDE	0	0.00	.
TOTALE	212	-	212

3. Istruzione

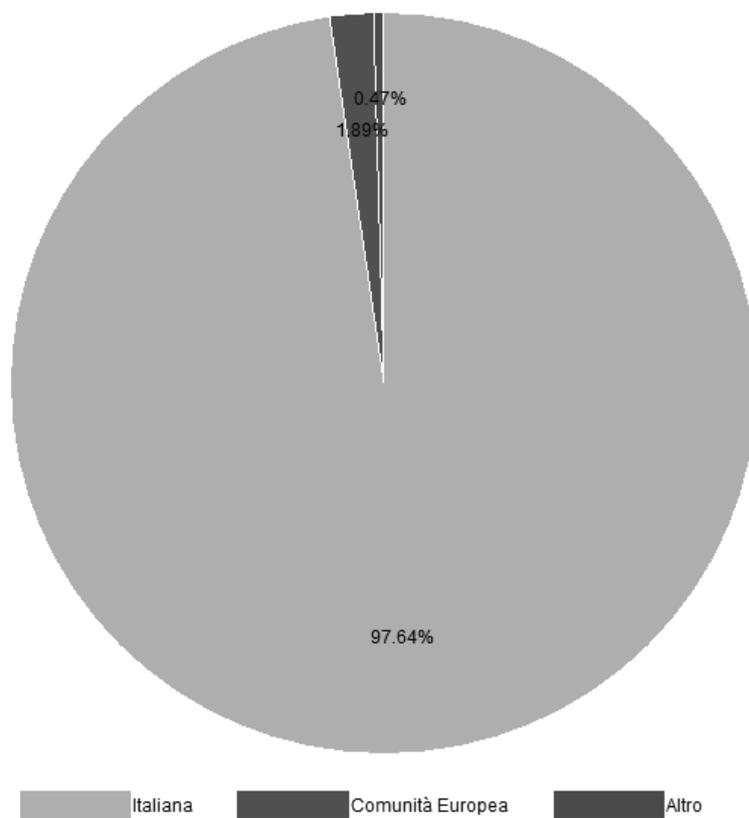


Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2016

Tabella 3. Istruzione

GRADO	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
NESSUN TITOLO	1	0.47	0.48
LICENZA ELEMENTARE	30	14.15	14.29
LICENZA MEDIA INFERIORE	58	27.36	27.62
DIPLOMA MEDIA SUPERIORE	93	43.87	44.29
LAUREA	28	13.21	13.33
NON RISPONDE	2	0.94	.
TOTALE	212	-	210

4. Nazionalità



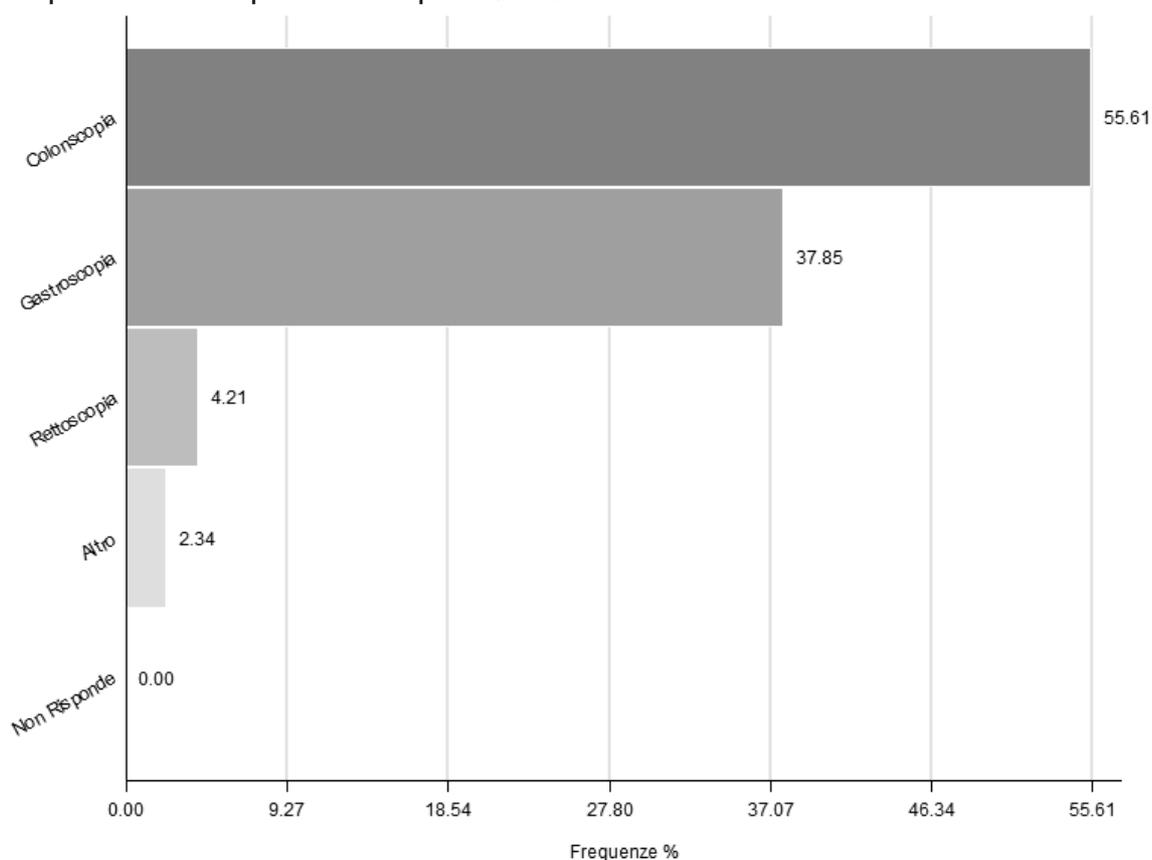
Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2016

Tabella 4. Nazionalità

NAZIONALITÀ	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
ITALIANA	207	97.64	97.64
COMUNITÀ EUROPEA	4	1.89	1.89
ALTRO	1	0.47	0.47
NON RISPONDE	0	0.00	.
TOTALE	212	-	212

[Leggi le altre nazionalità](#)



PRENOTAZIONE**5. Per quale esame si Ã¨ presentato in questo Servizio**

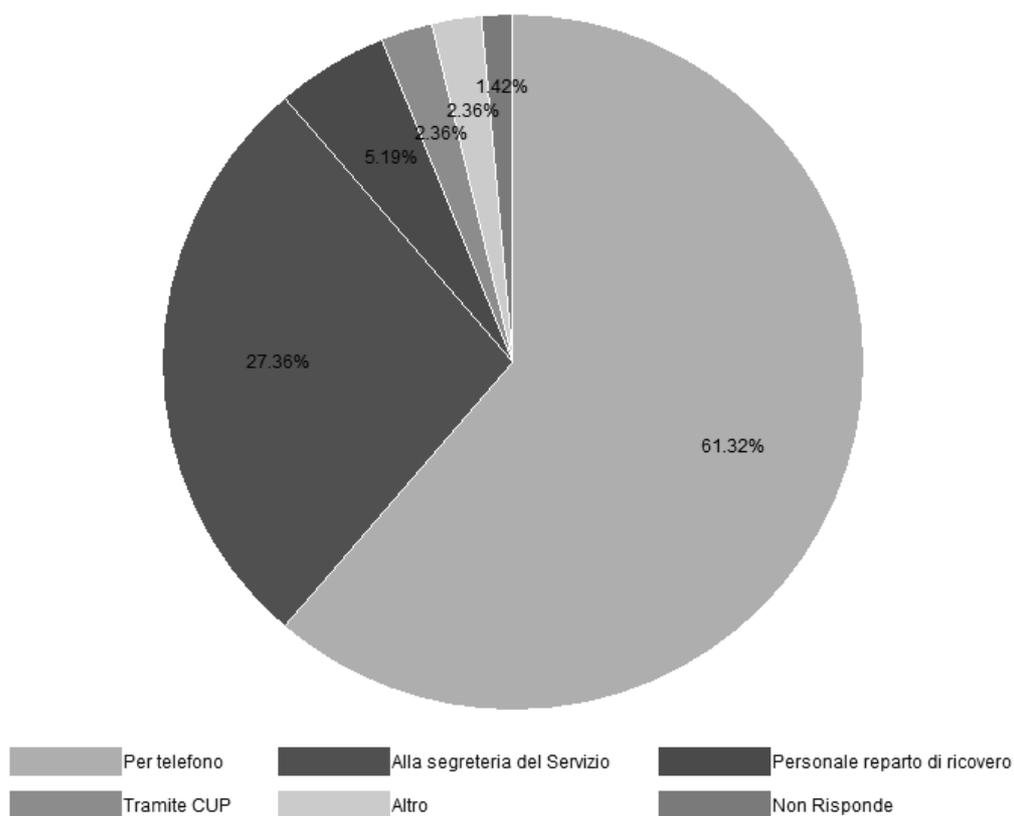
Frequenze %

Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2016

Tabella 5. Per quale esame si Ã¨ presentato in questo Servizio

ESAME	FREQUENZE	% SULLE RISPOSTE	% SUI CASI
GASTROSCOPIA	81	37.85	38.21
COLONSCOPIA	119	55.61	56.13
RETTOSCOPIA	9	4.21	4.25
NON RISPONDE	5	2.34	2.36
TOTALE	214	100.00%	100.94%

6. Come ha effettuato la prenotazione



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2016

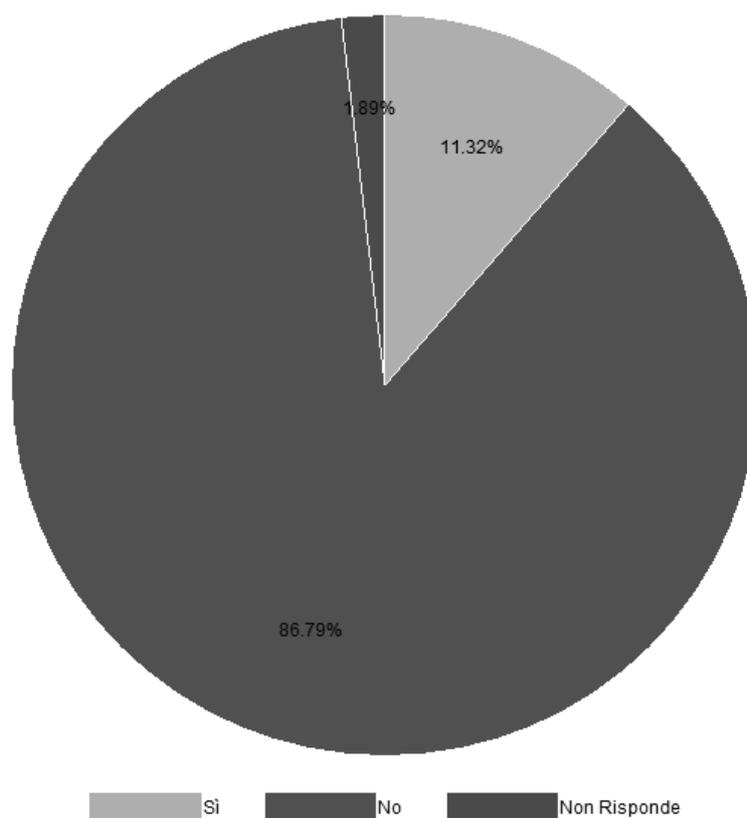
Tabella 6. Come ha effettuato la prenotazione

MODALITÀ	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
PER TELEFONO	130	61.32	62.20
ALLA SEGRETERIA DEL SERVIZIO	58	27.36	27.75
PERSONALE REPARTO DI RICOVERO	11	5.19	5.26
TRAMITE CUP	5	2.36	2.39
ALTRO	5	2.36	2.39
NON RISPONDE	3	1.42	.
TOTALE	212	-	209

[Leggi altri tipi di prenotazione](#)



7. Difficoltà nel fare la prenotazione

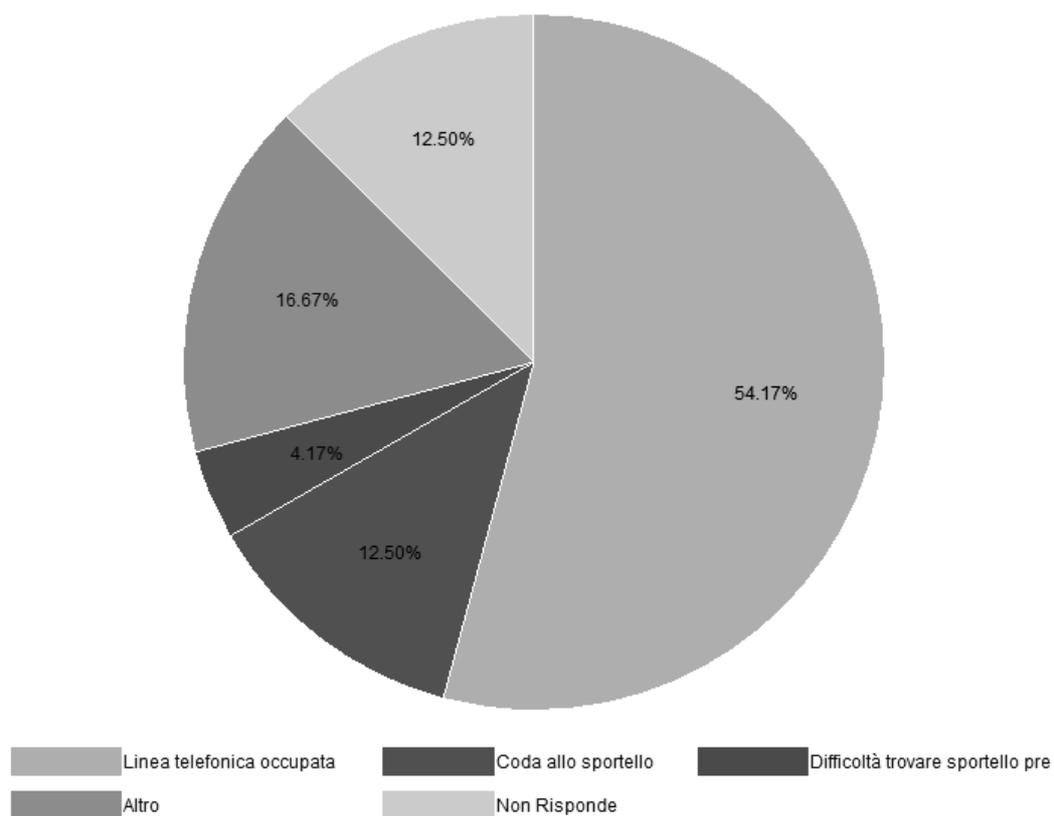


Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2016

Tabella 7. Difficoltà nel fare la prenotazione

RISPOSTA	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
SÌ	24	11.32	11.54
NO	184	86.79	88.46
NON RISPONDE	4	1.89	.
TOTALE	212	-	208

8. Motivi difficoltà



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2016

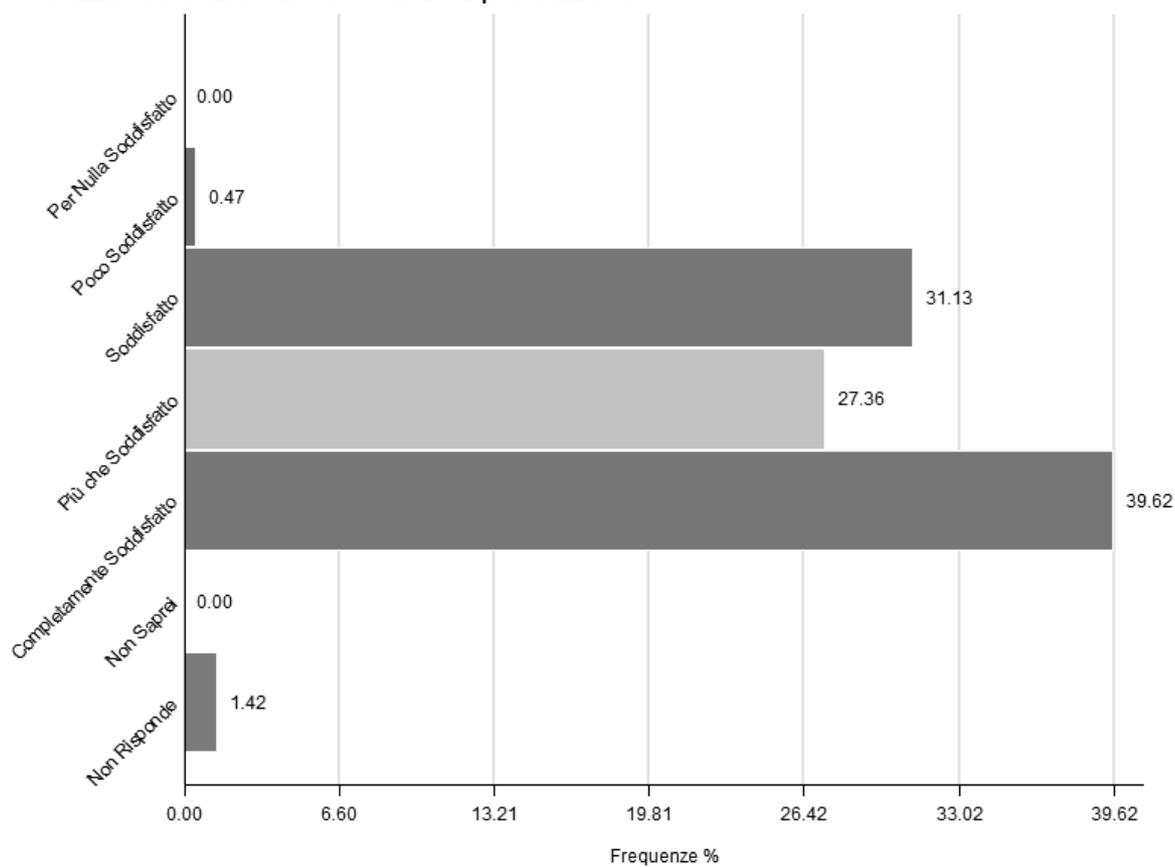
Tabella 8. Motivi difficoltà

MOTIVI	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
LINEA TELEFONICA OCCUPATA	13	54.17	61.90
CODA ALLO SPORTELLLO	3	12.50	14.29
DIFFICOLTÀ TROVARE SPORTELLLO PRENOTAZIONE	1	4.17	4.76
ALTRO	4	16.67	19.05
NON RISPONDE	3	12.50	.
TOTALE	24	-	21

[Leggi le altre difficoltà](#)



9. Chiarezza informazioni al momento della prenotazione



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2016

Tabella 9. Chiarezza informazioni al momento della prenotazione

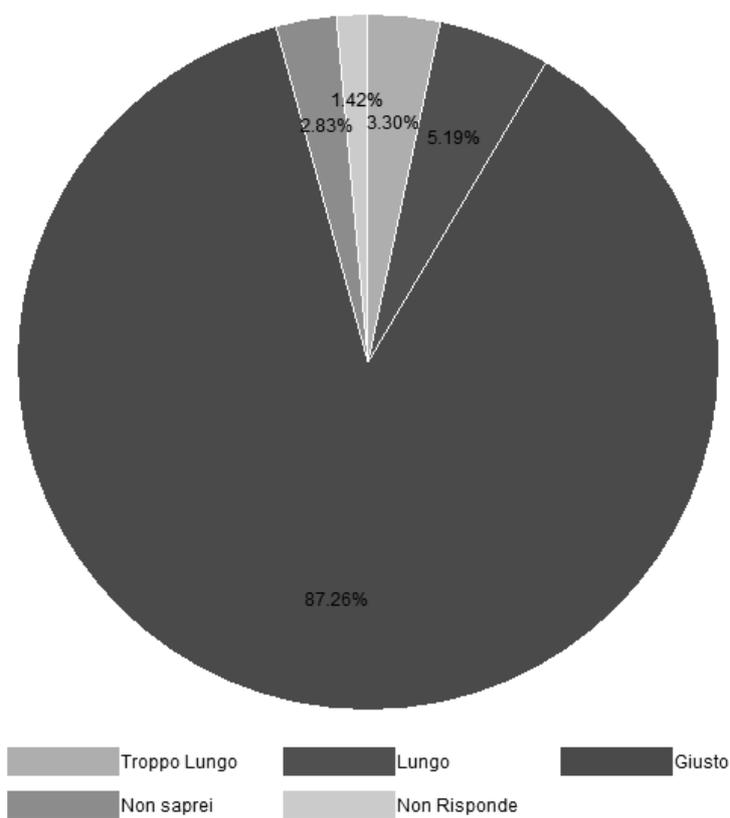
GIUDIZIO	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
PER NULLA SODDISFATTO	0	0.00	0.00
POCO SODDISFATTO	1	0.47	0.48
SODDISFATTO	66	31.13	31.58
PIÙ CHE SODDISFATTO	58	27.36	27.75
COMPLETAMENTE SODDISFATTO	84	39.62	40.19
NON SAPREI	0	0.00	0.00
NON RISPONDE	3	1.42	.
TOTALE	212	-	209

Negatività e Positività del Giudizio

GIUDIZIO	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
NEGATIVI	1	0.47	0.48
POSITIVI	208	98.11	99.52
NON SA / NON RISPONDE	3	1.42	.
TOTALE	212	-	209

Media dell'indice: 1.077

10. Tempo trascorso dalla prenotazione



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2016

Tabella 10. Tempo trascorso dalla prenotazione

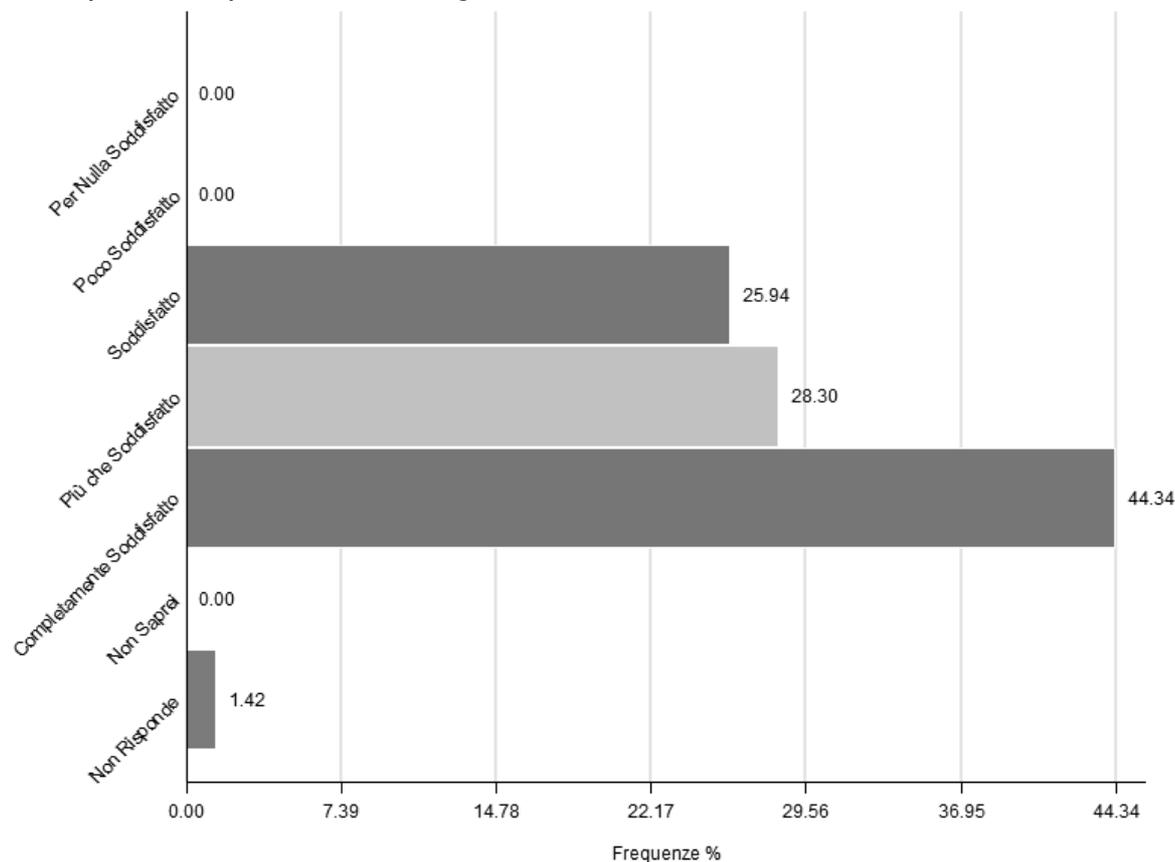
TEMPO	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
TROPPO LUNGO	7	3.30	3.35
LUNGO	11	5.19	5.26
GIUSTO	185	87.26	88.52
NON SAPREI	6	2.83	2.87
NON RISPONDE	3	1.42	.
TOTALE	212	-	209

ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO

11. Parliamo ora del giorno dell'esecuzione dell'esame, quando si Ã© presentato alla segreteria del Servizio per le pratiche amministrative.

Qual Ã© il suo grado di soddisfazione per ciascuno degli aspetti sotto elencati

11A. Tempo di attesa per accedere alla segreteria



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2016

Tabella 11A. Tempo di attesa per accedere alla segreteria

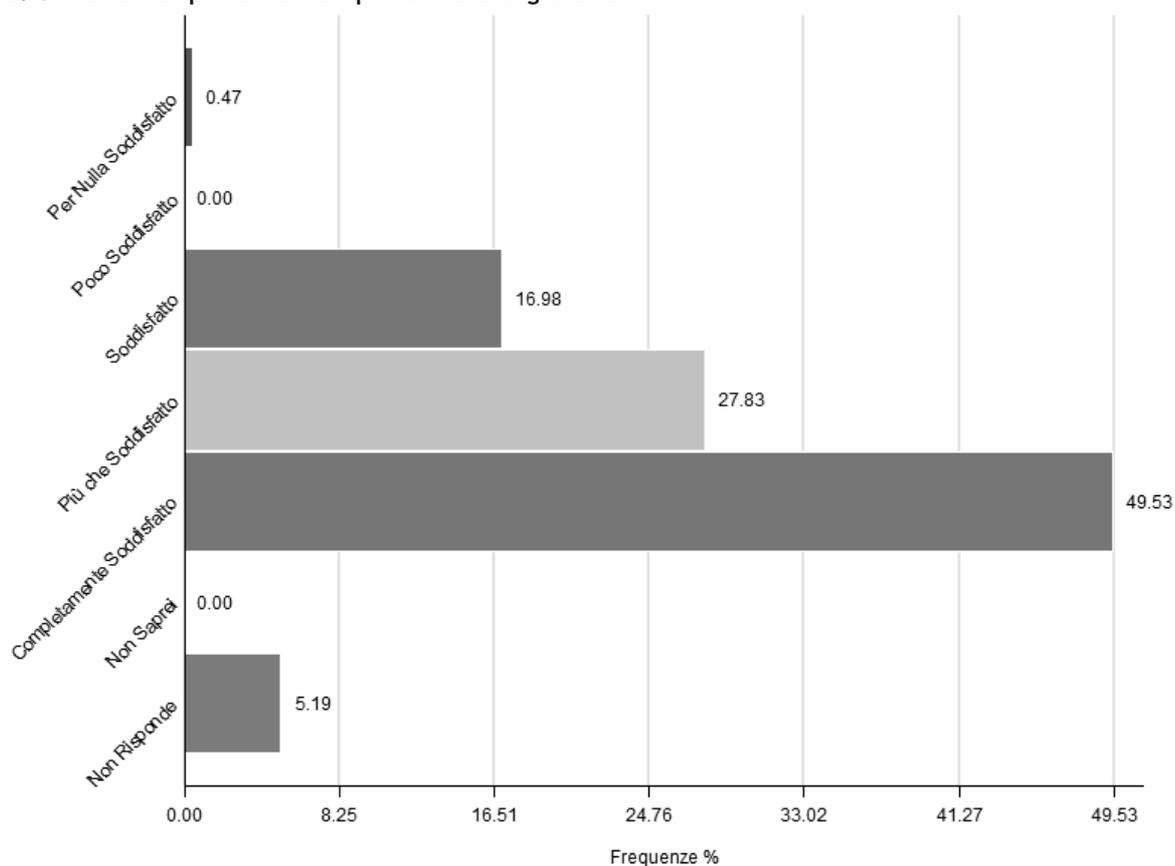
GRADO DI SODDISFAZIONE	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
PER NULLA SODDISFATTO	0	0.00	0.00
POCO SODDISFATTO	0	0.00	0.00
SODDISFATTO	55	25.94	26.32
PIÙ CHE SODDISFATTO	60	28.30	28.71
COMPLETAMENTE SODDISFATTO	94	44.34	44.98
NON SAPREI	0	0.00	0.00
NON RISPONDE	3	1.42	.
TOTALE	212	-	209

Negatività e Positività del Giudizio

GIUDIZIO	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
NEGATIVI	0	0.00	0.00
POSITIVI	209	98.58	100.00
NON SA / NON RISPONDE	3	1.42	.
TOTALE	212	-	209

Media dell'indice: 1.187

11B. Cortesia e disponibilità del personale di segreteria



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2016

Tabella 11B. Cortesia e disponibilità del personale di segreteria

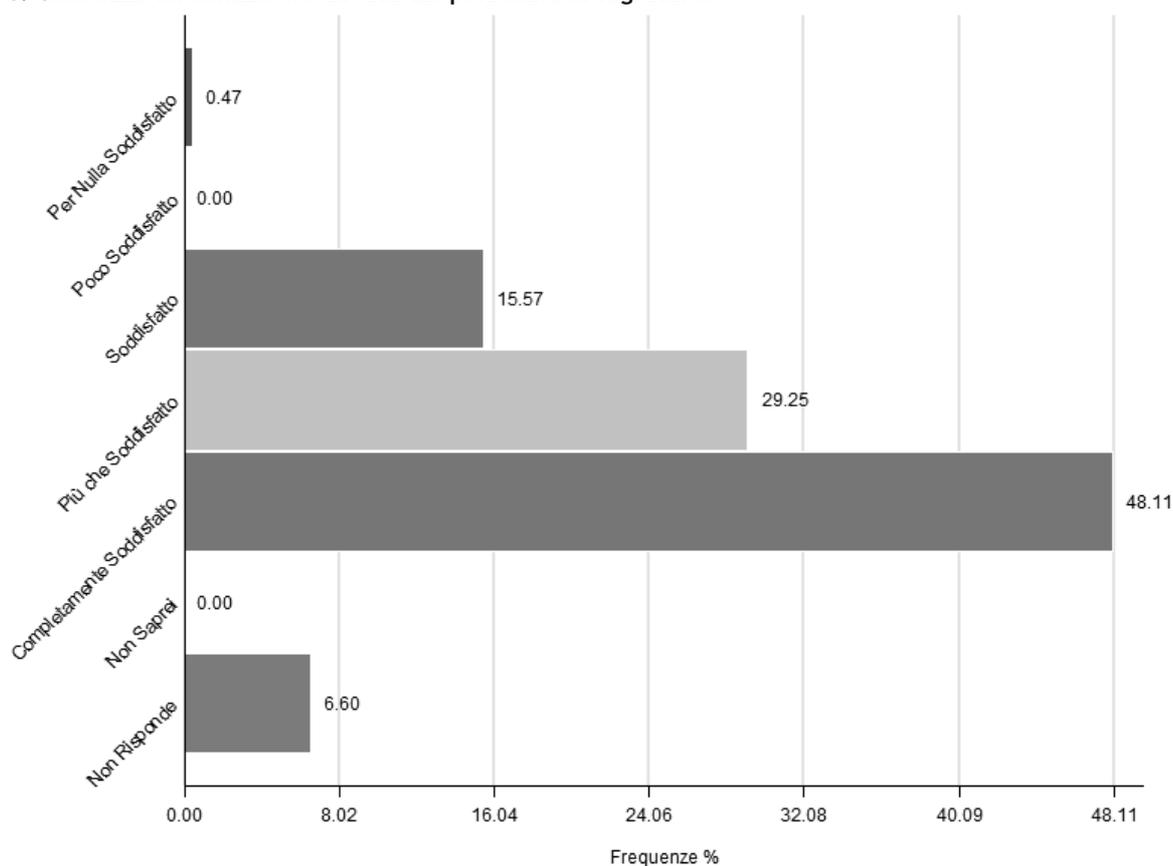
GRADO DI SODDISFAZIONE	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
PER NULLA SODDISFATTO	1	0.47	0.50
POCO SODDISFATTO	0	0.00	0.00
SODDISFATTO	36	16.98	17.91
PIÙ CHE SODDISFATTO	59	27.83	29.35
COMPLETAMENTE SODDISFATTO	105	49.53	52.24
NON SAPREI	0	0.00	0.00
NON RISPONDE	11	5.19	.
TOTALE	212	-	201

Negatività e Positività del Giudizio

GIUDIZIO	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
NEGATIVI	1	0.47	0.50
POSITIVI	200	94.34	99.50
NON SA / NON RISPONDE	11	5.19	.
TOTALE	212	-	201

Media dell'indice: 1.328

11C. Chiarezza informazioni ricevute dal personale di segreteria



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2016

Tabella 11C. Chiarezza informazioni ricevute dal personale di segreteria

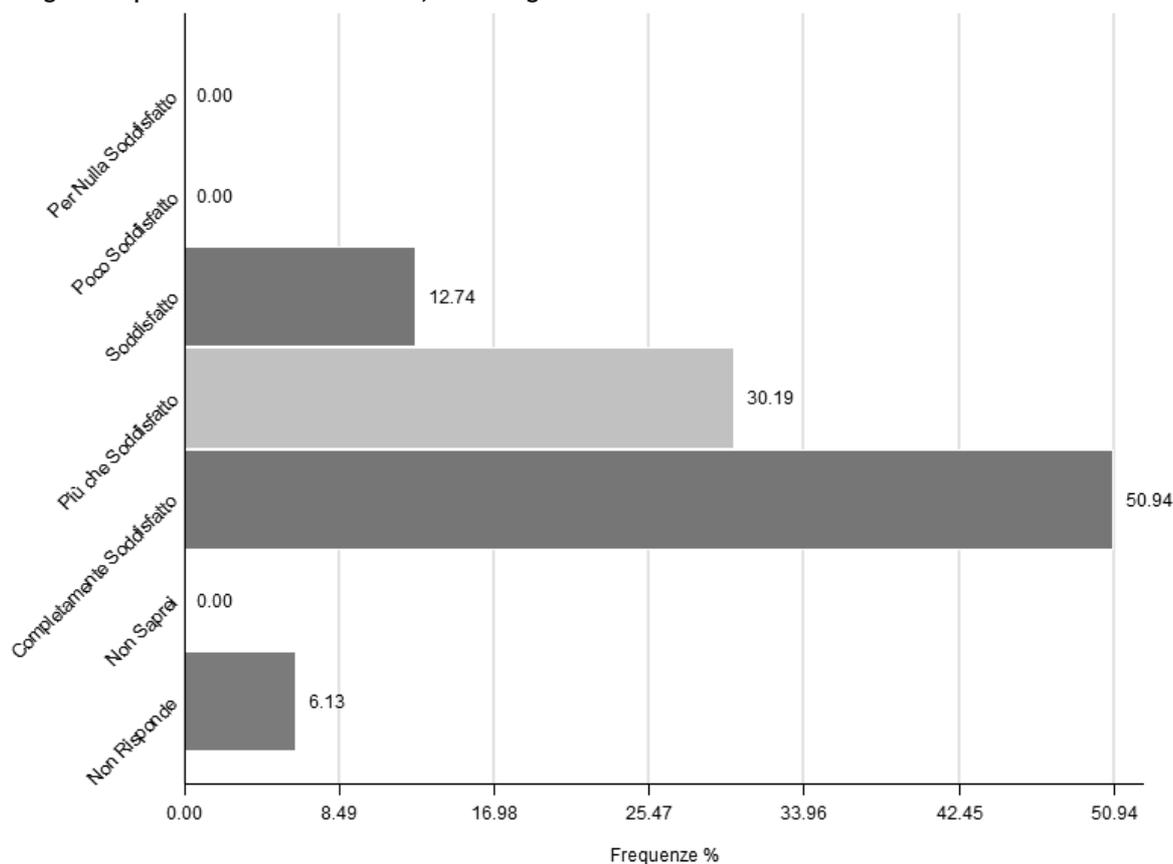
GRADO DI SODDISFAZIONE	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
PER NULLA SODDISFATTO	1	0.47	0.51
POCO SODDISFATTO	0	0.00	0.00
SODDISFATTO	33	15.57	16.67
PIÙ CHE SODDISFATTO	62	29.25	31.31
COMPLETAMENTE SODDISFATTO	102	48.11	51.52
NON SAPREI	0	0.00	0.00
NON RISPONDE	14	6.60	.
TOTALE	212	-	198

Negatività e Positività del Giudizio

GIUDIZIO	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
NEGATIVI	1	0.47	0.51
POSITIVI	197	92.92	99.49
NON SA / NON RISPONDE	14	6.60	.
TOTALE	212	-	198

Media dell'indice: 1.333

11D. Igiene e pulizia delle sale d'attesa, servizi igienici



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2016

Tabella 11D. Igiene e pulizia delle sale d'attesa, servizi igienici

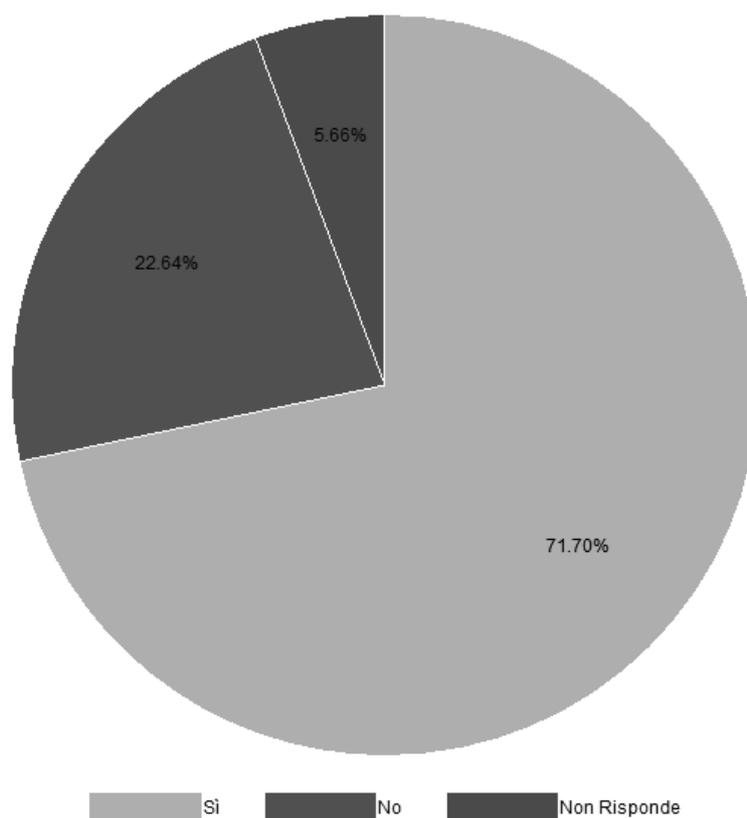
GRADO DI SODDISFAZIONE	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
PER NULLA SODDISFATTO	0	0.00	0.00
POCO SODDISFATTO	0	0.00	0.00
SODDISFATTO	27	12.74	13.57
PIÙ CHE SODDISFATTO	64	30.19	32.16
COMPLETAMENTE SODDISFATTO	108	50.94	54.27
NON SAPREI	0	0.00	0.00
NON RISPONDE	13	6.13	.
TOTALE	212	-	199

Negatività e Positività del Giudizio

GIUDIZIO	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
NEGATIVI	0	0.00	0.00
POSITIVI	199	93.87	100.00
NON SA / NON RISPONDE	13	6.13	.
TOTALE	212	-	199

Media dell'indice: 1.407

12. E' stato rispettato l'orario di appuntamento

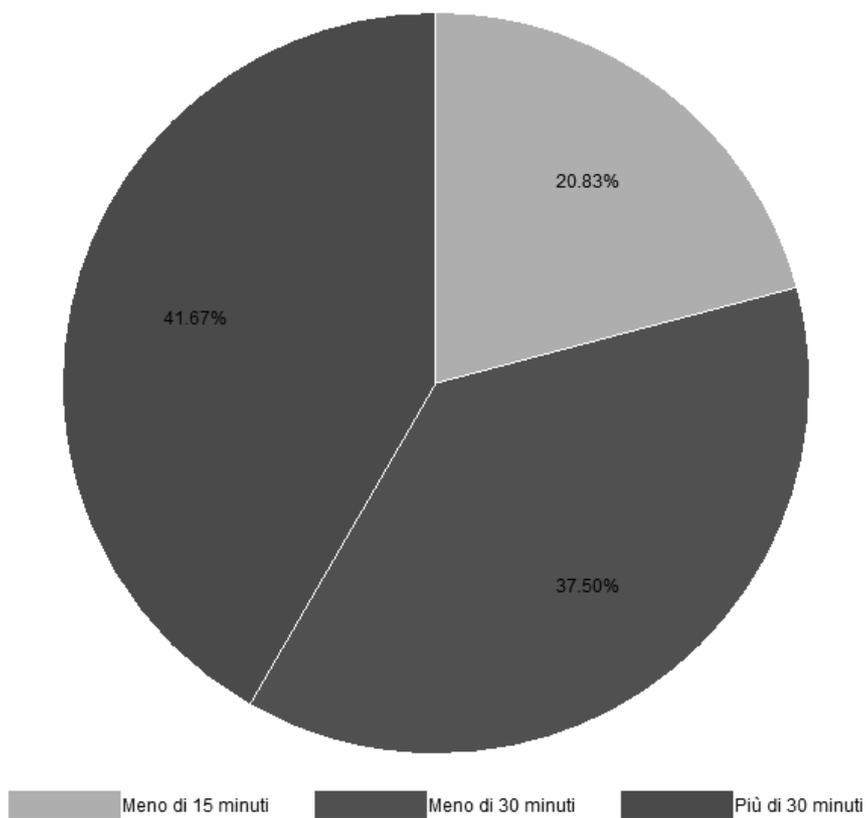


Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2016

Tabella 12. E' stato rispettato l'orario di appuntamento

RISPOSTA	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
SÌ	152	71.70	76.00
NO	48	22.64	24.00
NON RISPONDE	12	5.66	.
TOTALE	212	-	200

13. Ritardo

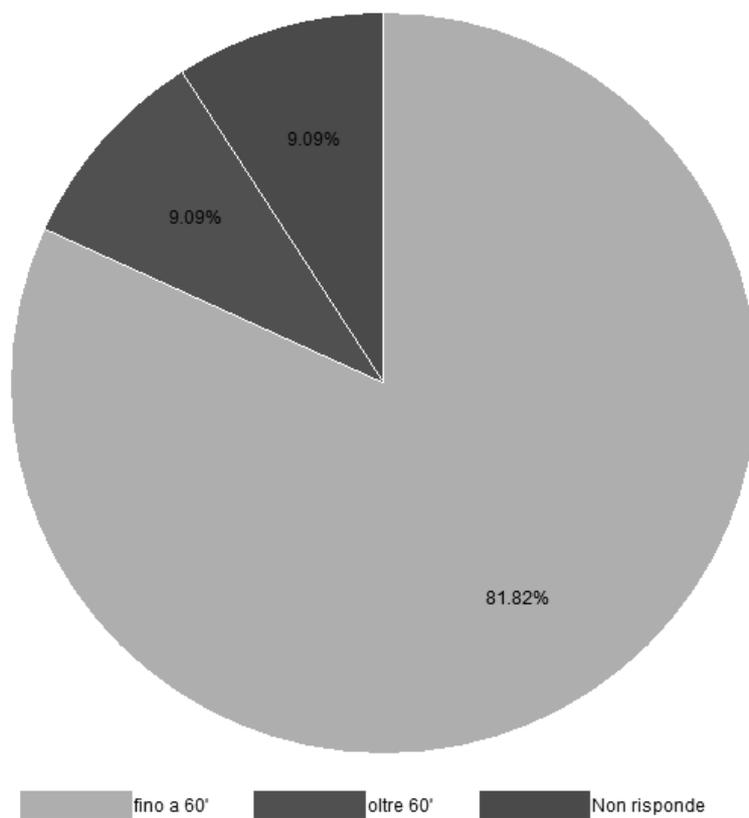


Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2016

Tabella 13. Ritardo

RITARDO	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
MENO DI 15 MINUTI	10	20.83	20.83
MENO DI 30 MINUTI	18	37.50	37.50
PIÙ DI 30 MINUTI	20	41.67	41.67
NON RISPONDE	0	0.00	.
TOTALE	48	-	48

14. Ritardo oltre 30 minuti



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2016

Tabella 14. Ritardo oltre 30 minuti

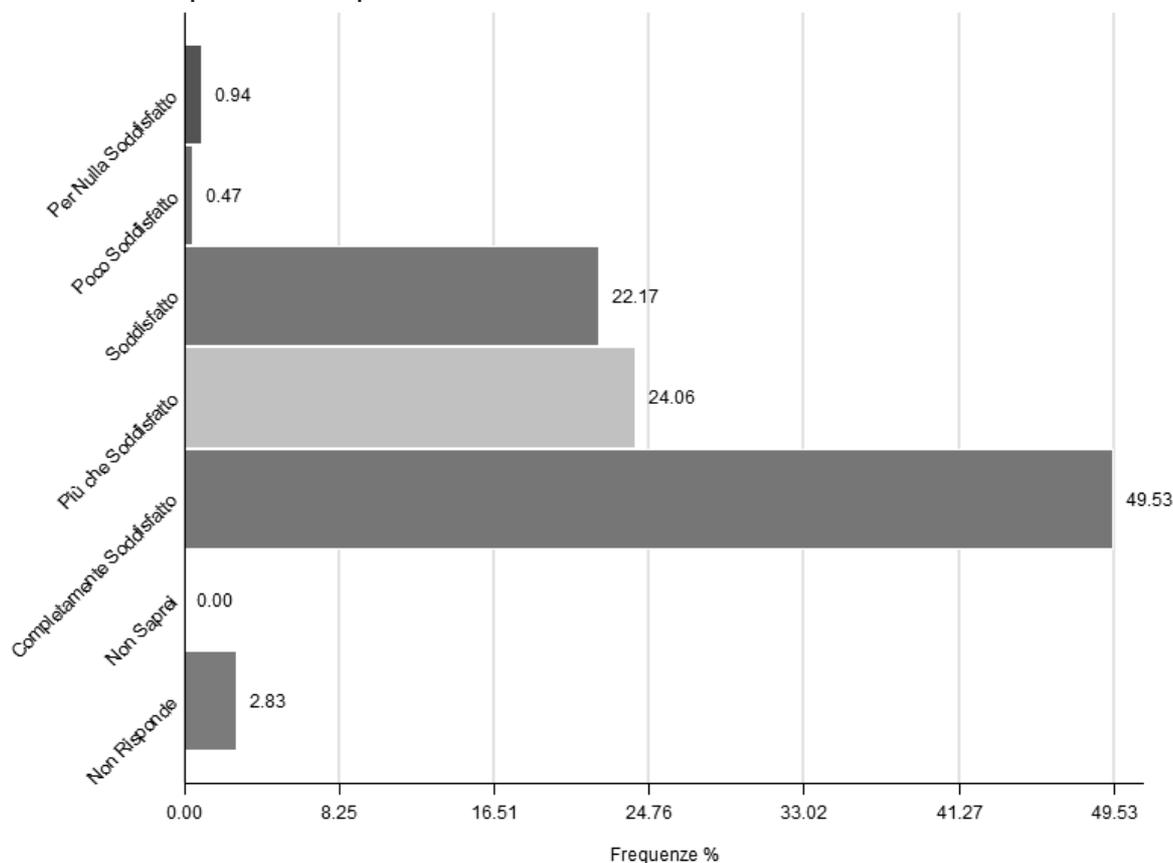
RITARDO	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
FINO A 60'	18	81.82	90.00
OLTRE 60'	2	9.09	10.00
NON RISPONDE	2	9.09	.
TOTALE	22	-	20



ESECUZIONE DELL'ESAME

15. Parliamo ora di quando ha eseguito l'esame.

Qual è il suo grado di soddisfazione per ciascuno degli aspetti sotto elencati?

15A. Cortesia e disponibilità del personale Medico

Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2016

Tabella 15A. Cortesia e disponibilità del personale Medico

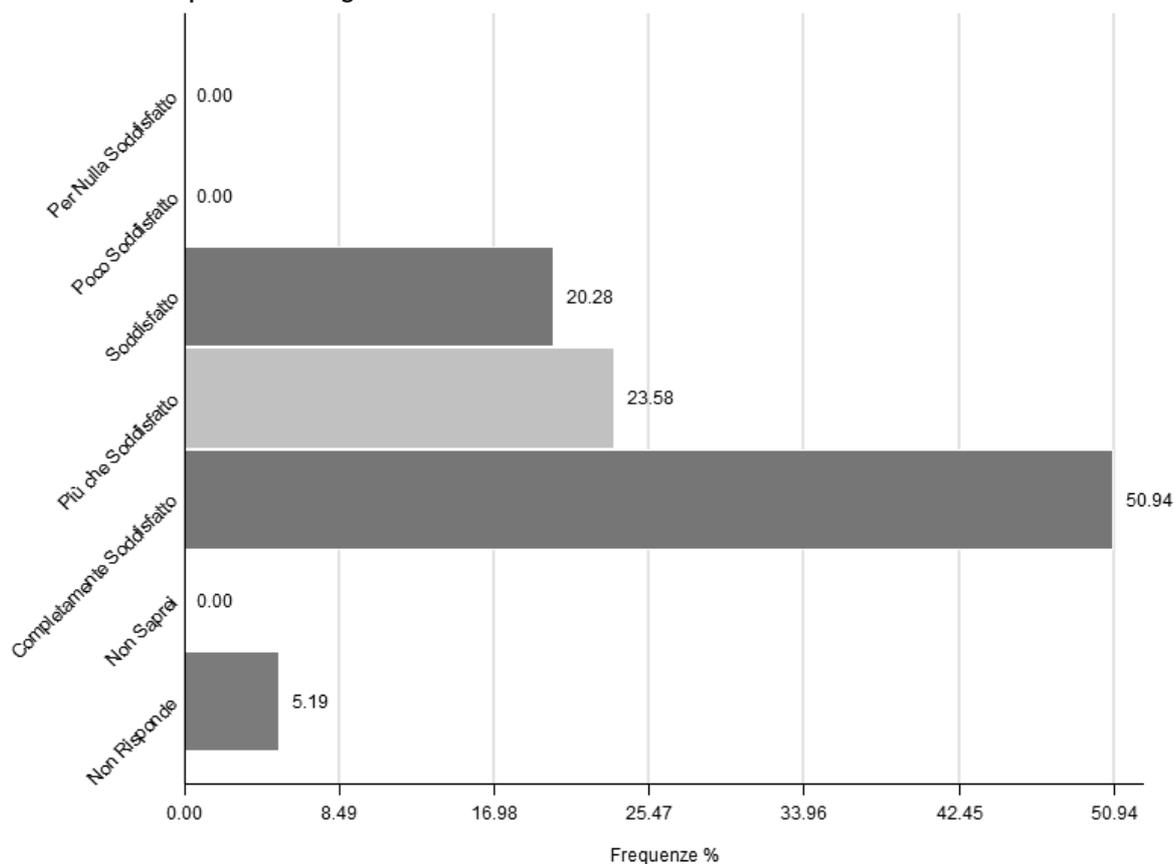
GRADO DI SODDISFAZIONE	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
PER NULLA SODDISFATTO	2	0.94	0.97
POCO SODDISFATTO	1	0.47	0.49
SODDISFATTO	47	22.17	22.82
PIÙ CHE SODDISFATTO	51	24.06	24.76
COMPLETAMENTE SODDISFATTO	105	49.53	50.97
NON SAPREI	0	0.00	0.00
NON RISPONDE	6	2.83	.
TOTALE	212	-	206

Negatività e Positività del Giudizio

GIUDIZIO	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
NEGATIVI	3	1.42	1.46
POSITIVI	203	95.75	98.54
NON SA / NON RISPONDE	6	2.83	.
TOTALE	212	-	206

Media dell'indice: 1.243

15B. Cortesia e disponibilità degli Infermieri



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2016

Tabella 15B. Cortesia e disponibilità degli Infermieri

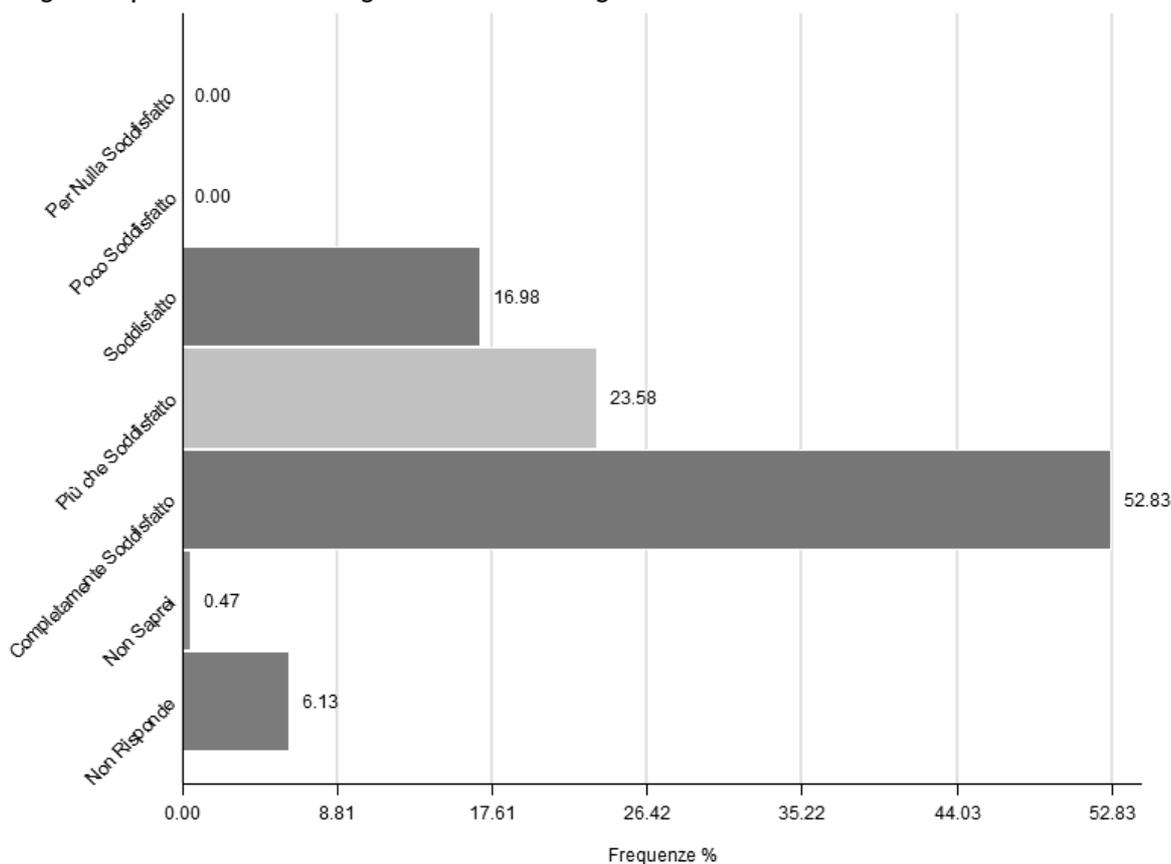
GRADO DI SODDISFAZIONE	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
PER NULLA SODDISFATTO	0	0.00	0.00
POCO SODDISFATTO	0	0.00	0.00
SODDISFATTO	43	20.28	21.39
PIÙ CHE SODDISFATTO	50	23.58	24.88
COMPLETAMENTE SODDISFATTO	108	50.94	53.73
NON SAPREI	0	0.00	0.00
NON RISPONDE	11	5.19	.
TOTALE	212	-	201

Negatività e Positività del Giudizio

GIUDIZIO	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
NEGATIVI	0	0.00	0.00
POSITIVI	201	94.81	100.00
NON SA / NON RISPONDE	11	5.19	.
TOTALE	212	-	201

Media dell'indice: 1.323

15C. Igiene e pulizia della sala diagnostica dove ha eseguito l'esame



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2016

Tabella 15C. Igiene e pulizia della sala diagnostica dove ha eseguito l'esame

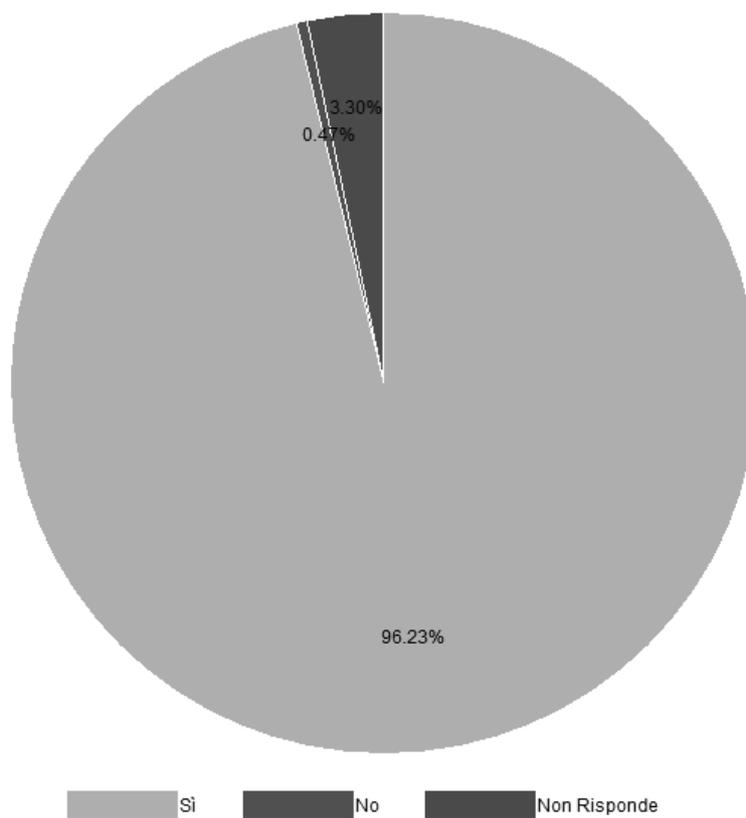
GRADO DI SODDISFAZIONE	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
PER NULLA SODDISFATTO	0	0.00	0.00
POCO SODDISFATTO	0	0.00	0.00
SODDISFATTO	36	16.98	18.09
PIÙ CHE SODDISFATTO	50	23.58	25.13
COMPLETAMENTE SODDISFATTO	112	52.83	56.28
NON SAPREI	1	0.47	0.50
NON RISPONDE	13	6.13	.
TOTALE	212	-	199

Negatività e Positività del Giudizio

GIUDIZIO	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
NEGATIVI	0	0.00	0.00
POSITIVI	198	93.40	100.00
NON SA / NON RISPONDE	14	6.60	.
TOTALE	212	-	198

Media dell'indice: 1.384

16. Tornerebbe in questo Servizio

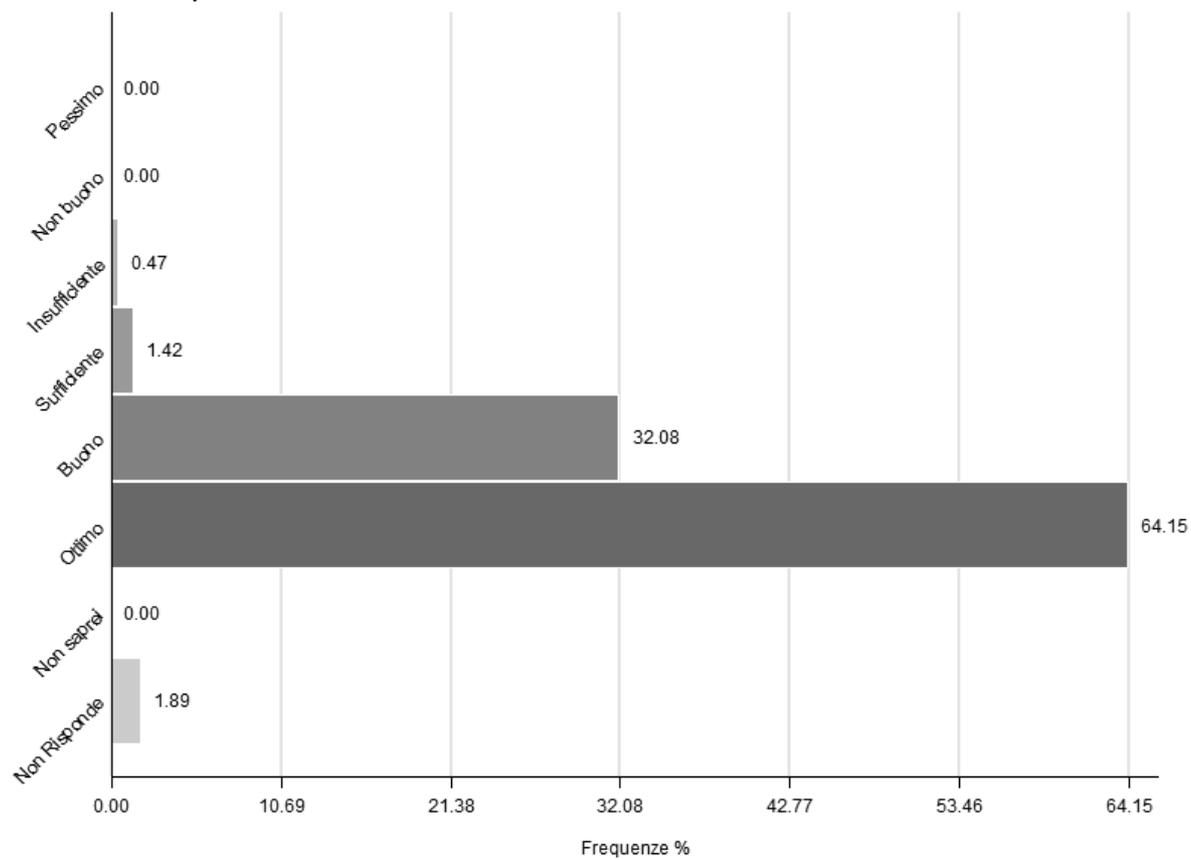


Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2016

Tabella 16. Tornerebbe in questo Servizio

RISPOSTA	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
SÌ	204	96.23	99.51
NO	1	0.47	0.49
NON SAPREI	0	0.00	0.00
NON RISPONDE	7	3.30	.
TOTALE	212	-	205

17. Giudizio complessivo



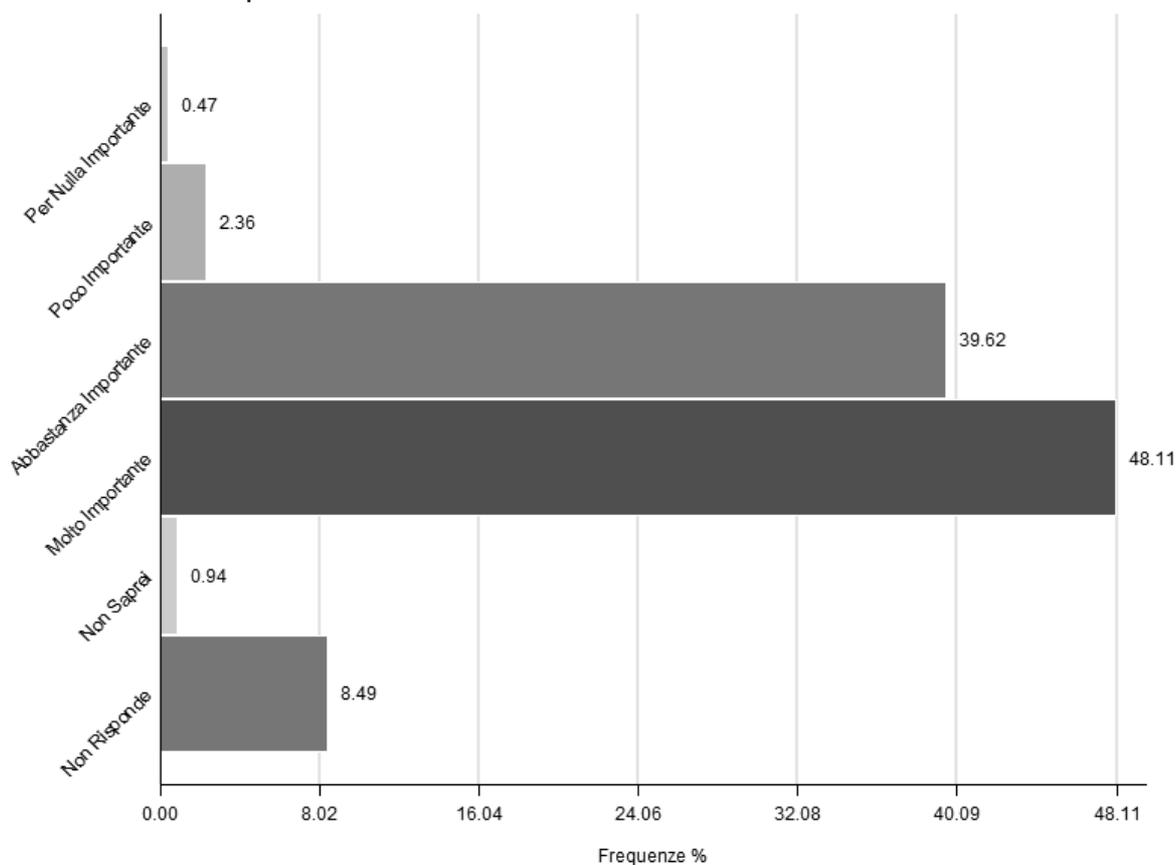
Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2016

Tabella 17. Giudizio complessivo

RISPOSTA	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
PESSIMO	0	0.00	0.00
NON BUONO	0	0.00	0.00
INSUFFICIENTE	1	0.47	0.48
SUFFICIENTE	3	1.42	1.44
BUONO	68	32.08	32.69
OTTIMO	136	64.15	65.38
NON SAPREI	0	0.00	0.00
NON RISPONDE	4	1.89	.
TOTALE	212	-	208

18. Quale importanza attribuisce:

18A. Al momento della prenotazione

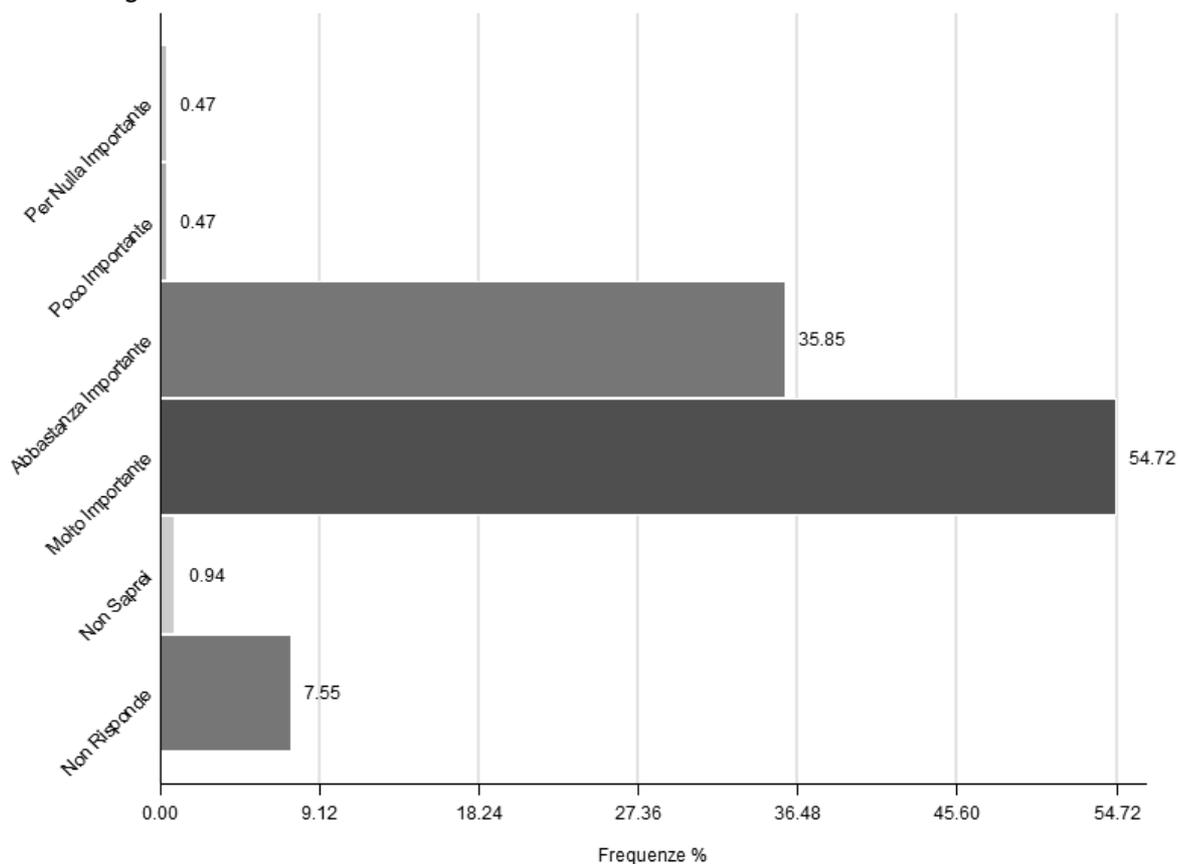


Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2016

Tabella 18A. Al momento della prenotazione

IMPORTANZA	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
PER NULLA IMPORTANTE	1	0.47	0.52
POCO IMPORTANTE	5	2.36	2.58
ABBASTANZA IMPORTANTE	84	39.62	43.30
MOLTO IMPORTANTE	102	48.11	52.58
NON SAPREI	2	0.94	1.03
NON RISPONDE	18	8.49	.
TOTALE	212	-	194

18B. All'accoglienza in Servizio - accettazione amministrativa

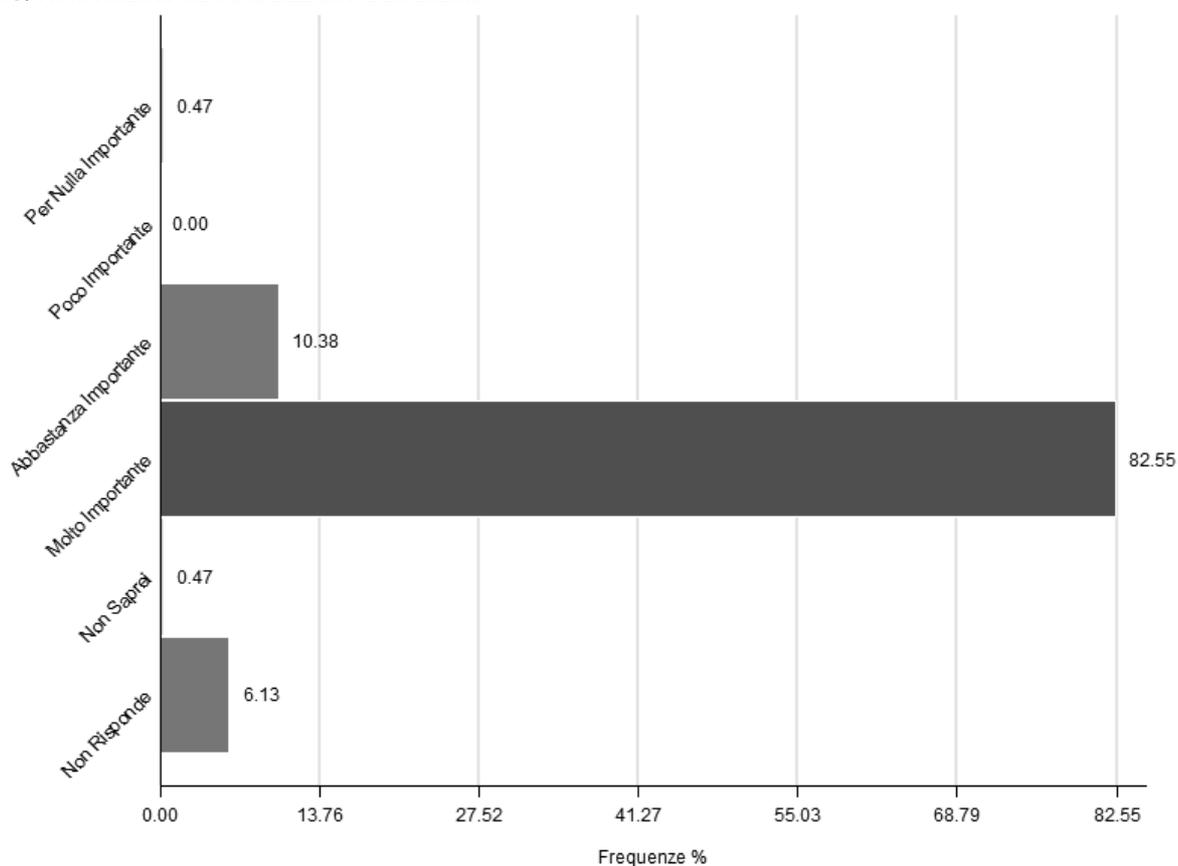


Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2016

Tabella 18B. All'accoglienza in Servizio - accettazione amministrativa

IMPORTANZA	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
PER NULLA IMPORTANTE	1	0.47	0.51
POCO IMPORTANTE	1	0.47	0.51
ABBASTANZA IMPORTANTE	76	35.85	38.78
MOLTO IMPORTANTE	116	54.72	59.18
NON SAPREI	2	0.94	1.02
NON RISPONDE	16	7.55	.
TOTALE	212	-	196

18C. Al momento dell'esecuzione dell'esame



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2016

Tabella 18C. Al momento dell'esecuzione dell'esame

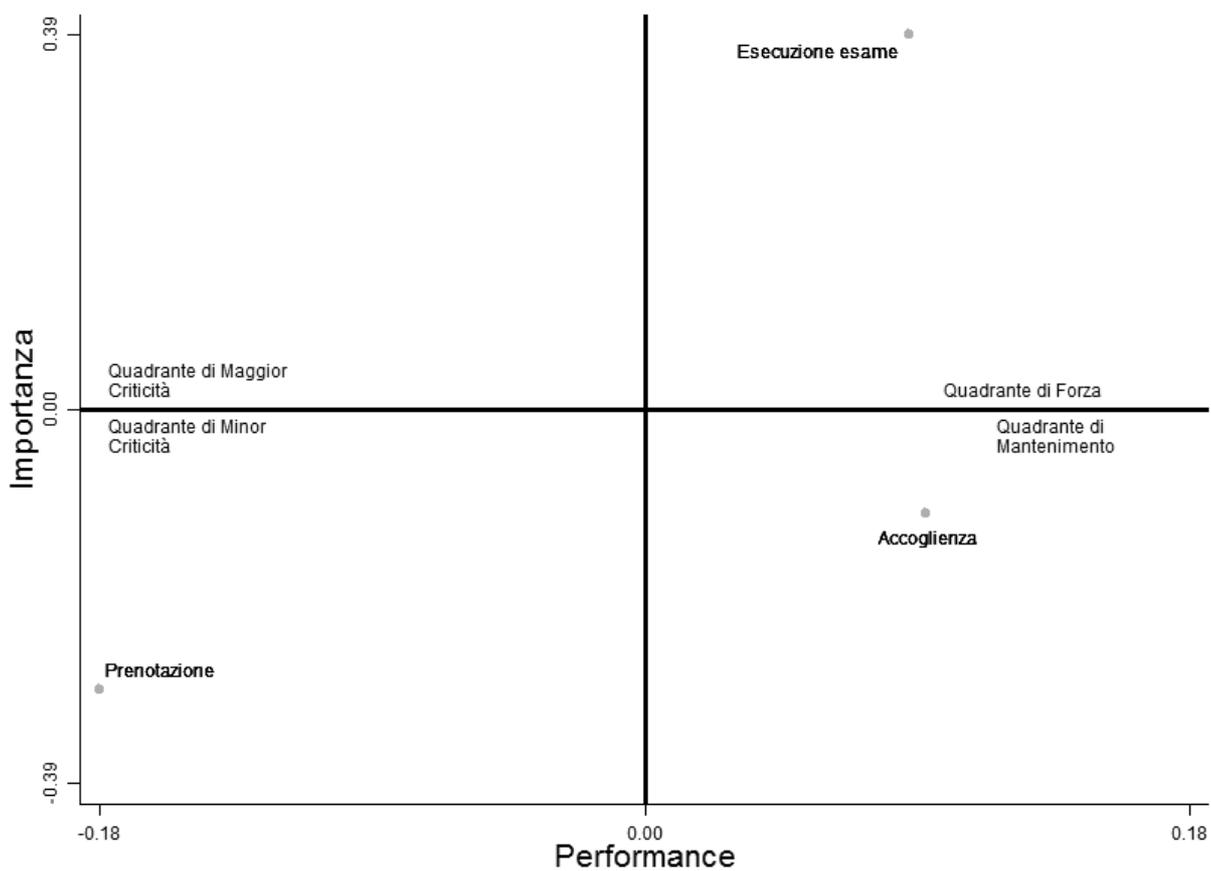
IMPORTANZA	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
PER NULLA IMPORTANTE	1	0.47	0.50
POCO IMPORTANTE	0	0.00	0.00
ABBASTANZA IMPORTANTE	22	10.38	11.06
MOLTO IMPORTANTE	175	82.55	87.94
NON SAPREI	1	0.47	0.50
NON RISPONDE	13	6.13	.
TOTALE	212	-	199

OSSERVAZIONI/SUGGERIMENTI

[Leggi le osservazioni e i suggerimenti dei pazienti](#)



Comparazione 'Performance - Importanza'



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2016

Ultimo aggiornamento: 10 Apr 2017

TomaHawk