

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

Servizio di Medicina nucleare
Centro Pet-Ct e radioterapia metabolica

Periodo di Riferimento: *03/08/2014 - 29/10/2014*

Questionari processati: *224*

Il campione rappresentativo è stato calcolato sugli accessi del 2013

Campione previsto per avere una buona rappresentatività: 348 osservazioni

Campione minimo previsto per avere una sufficiente rappresentatività: 160 osservazioni

Vai direttamente ai dati riguardanti:

[Dati Anagrafici](#)

[Prenotazione](#)

[Accoglienza nel servizio - Accettazione Amministrativa](#)

[Esecuzione dell'esame](#)

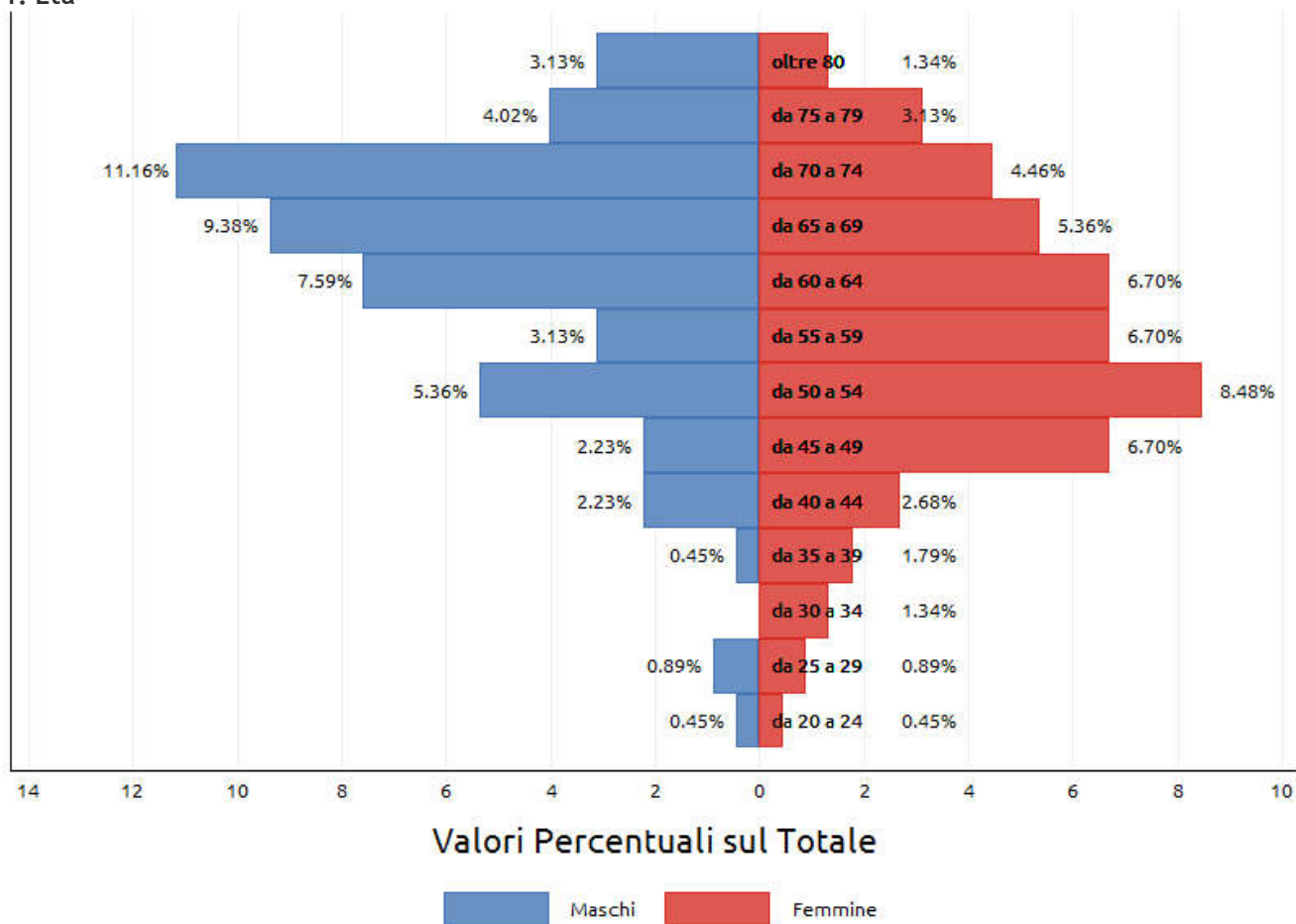
[Osservazioni / Suggerimenti](#)

[Comparazione 'Performance - Importanza'](#)

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

DATI ANAGRAFICI

1. Età



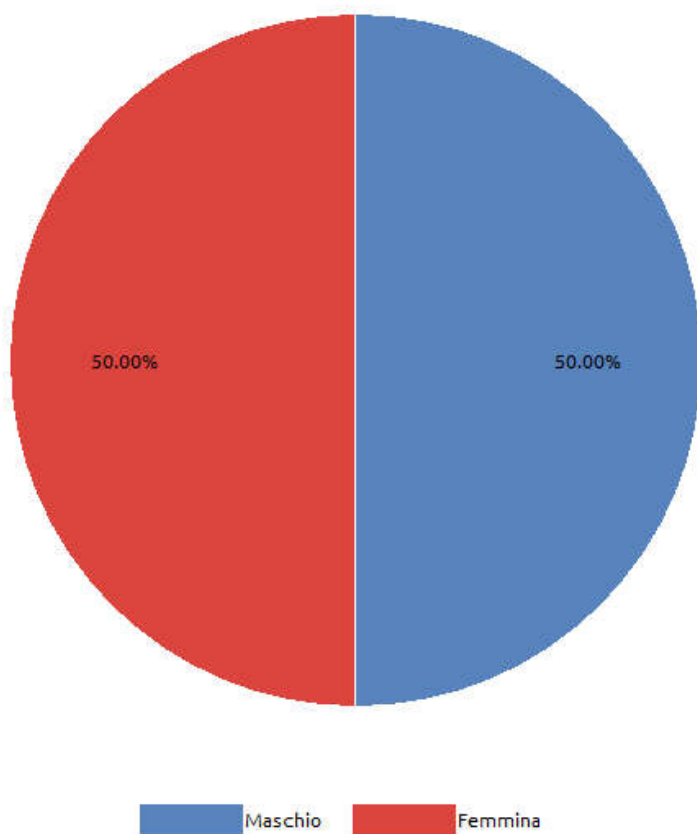
Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) 2015 ©

Tabella 1. Età

CLASSI DI ETÀ	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
DA 0 A 19	0	0.00	0.00
DA 20 A 24	2	0.89	0.89
DA 25 A 29	4	1.79	1.79
DA 30 A 34	3	1.34	1.34
DA 35 A 39	5	2.23	2.23
DA 40 A 44	11	4.91	4.91
DA 45 A 49	20	8.93	8.93
DA 50 A 54	31	13.84	13.84
DA 55 A 59	22	9.82	9.82
DA 60 A 64	32	14.29	14.29
DA 65 A 69	33	14.73	14.73
DA 70 A 74	35	15.63	15.63
DA 75 A 79	16	7.14	7.14
OLTRE 80	10	4.46	4.46
NON RISPONDE	0	0.00	.
TOTALE	224	-	224

Età media: 60.32

2. Sesso



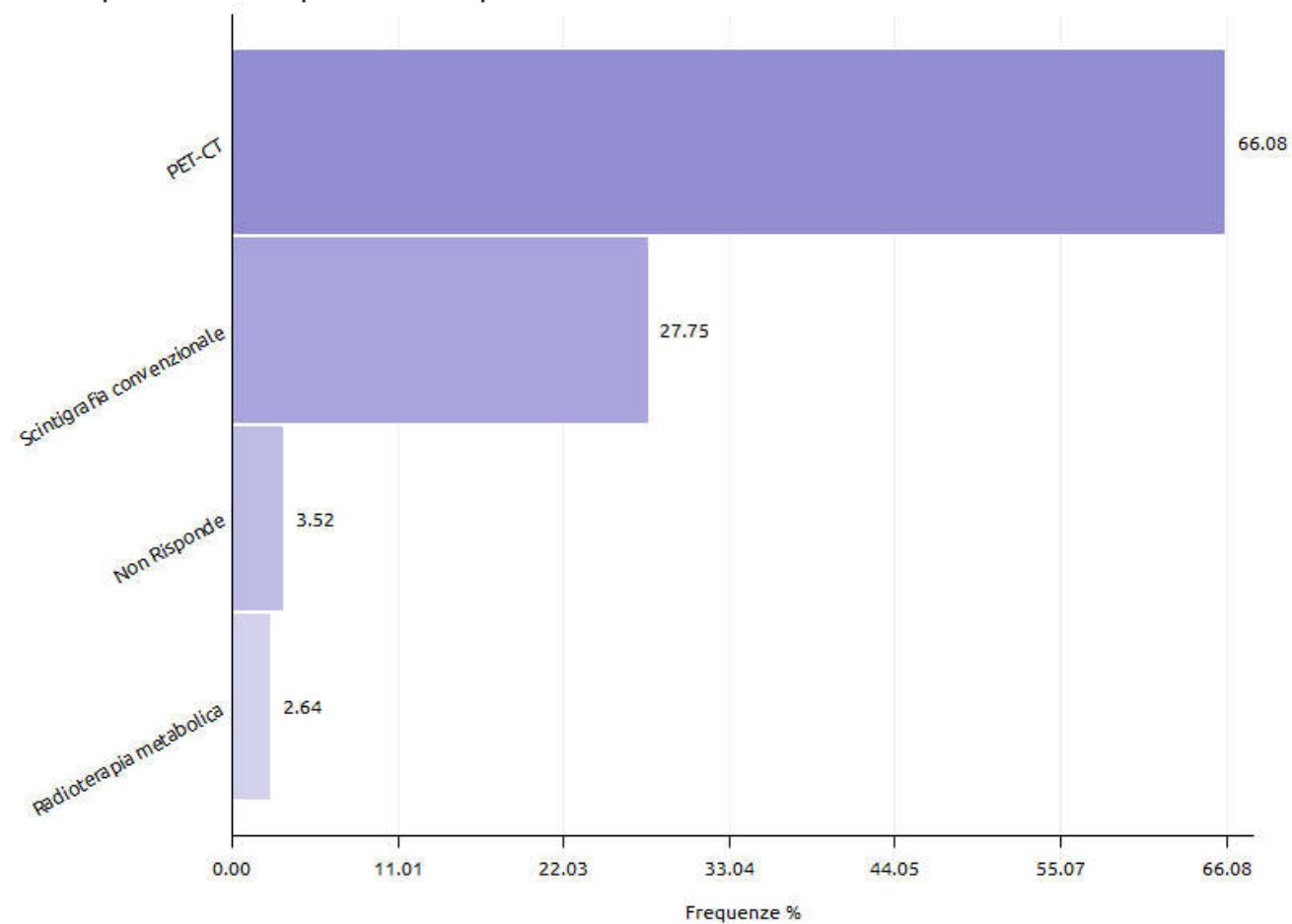
Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) 2015 ©

Tabella 2. Sesso

GENERE	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
MASCHIO	112	50.00	50.00
FEMMINA	112	50.00	50.00
NON RISPONDE	0	0.00	.
TOTALE	224	-	224

PRENOTAZIONE

3. Per quale esame si è presentato in questo Servizio

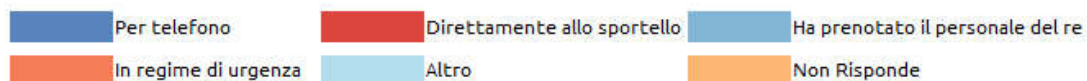
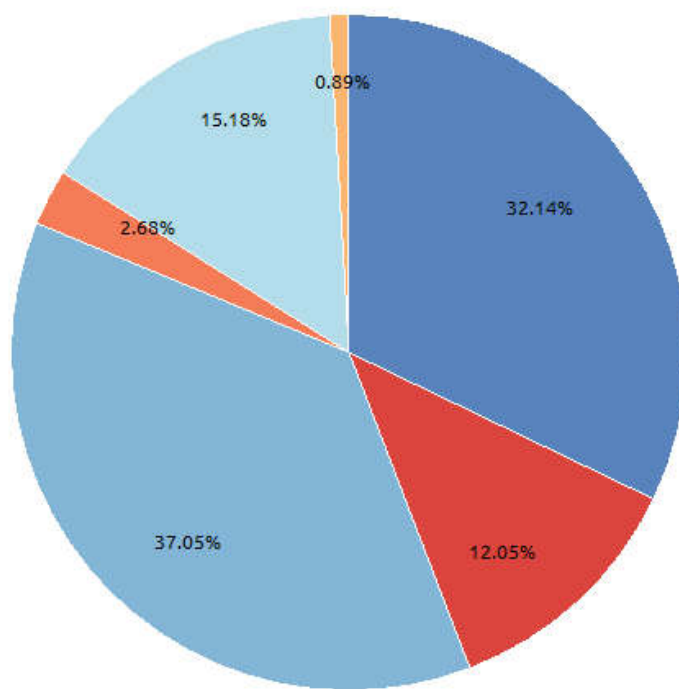


Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) 2015 ©

Tabella 3. Per quale esame si è presentato in questo Servizio

ESAME	FREQUENZE	% SULLE RISPOSTE	% SUI CASI
SCINTIGRAFIA CONVENZIONALE	63	27.75	28.13
RADIOTERAPIA METABOLICA	6	2.64	2.68
PET-CT	150	66.08	66.96
NON RISPONDE	8	3.52	3.57
TOTALE	227	100.00%	101.34%

4. Come ha effettuato la prenotazione



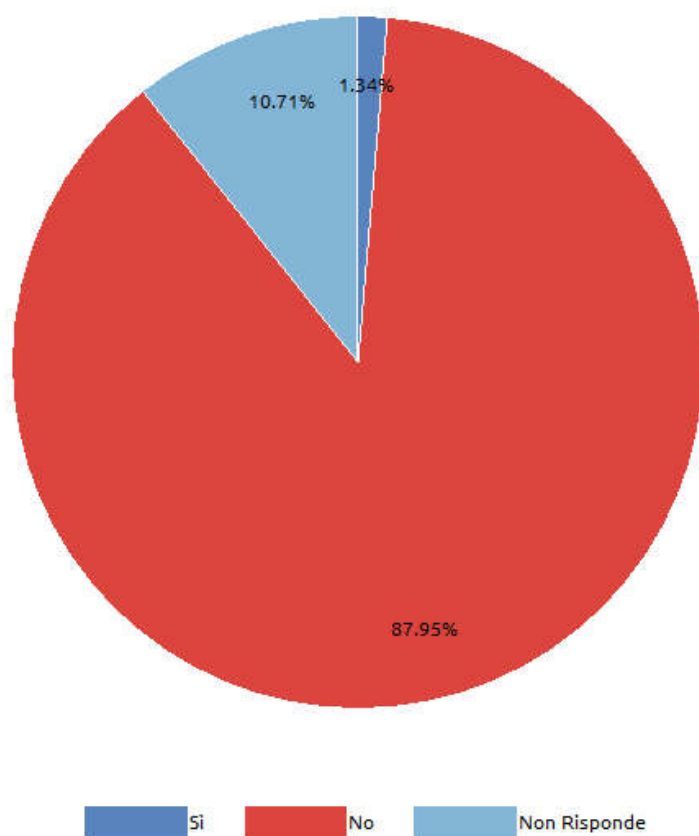
Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) 2015 ©

Tabella 4. Come ha effettuato la prenotazione

METODO	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
PER TELEFONO	72	32.14	32.43
DIRETTAMENTE ALLO SPORTELLO	27	12.05	12.16
HA PRENOTATO IL PERSONALE DEL REPARTO DI RICOVERO	83	37.05	37.39
IN REGIME DI URGENZA	6	2.68	2.70
ALTRO	34	15.18	15.32
NON RISPONDE	2	0.89	.
TOTALE	224	-	222

[Leggi gli altri tipi di prenotazione](#)

5. Ha riscontrato delle difficoltà nel fare la prenotazione

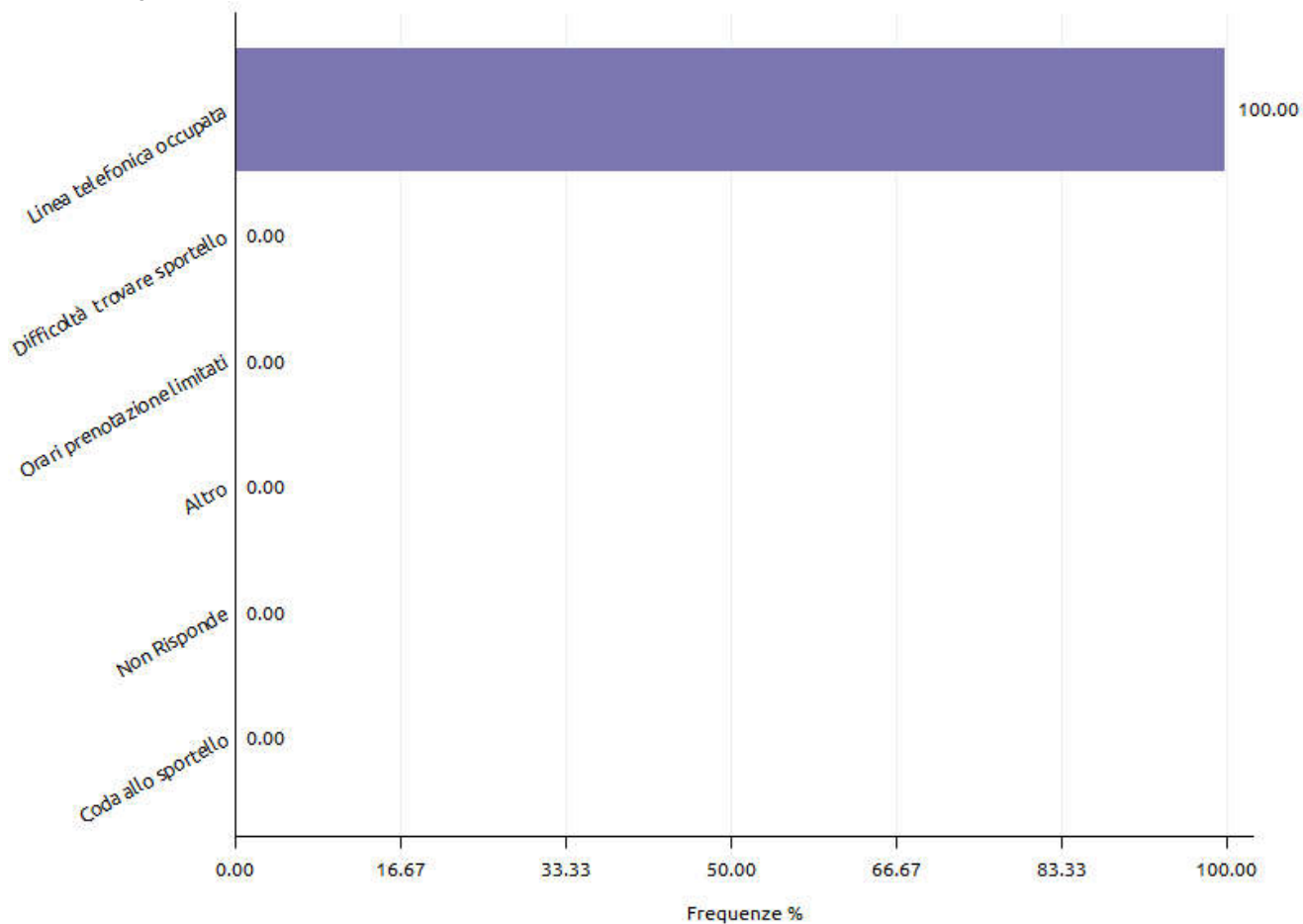


Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) 2015 ©

Tabella 5. Ha riscontrato delle difficoltà nel fare la prenotazione

RISPOSTA	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
SÌ	3	1.34	1.50
NO	197	87.95	98.50
NON RISPONDE	24	10.71	.
TOTALE	224	-	200

6. Indichi quali



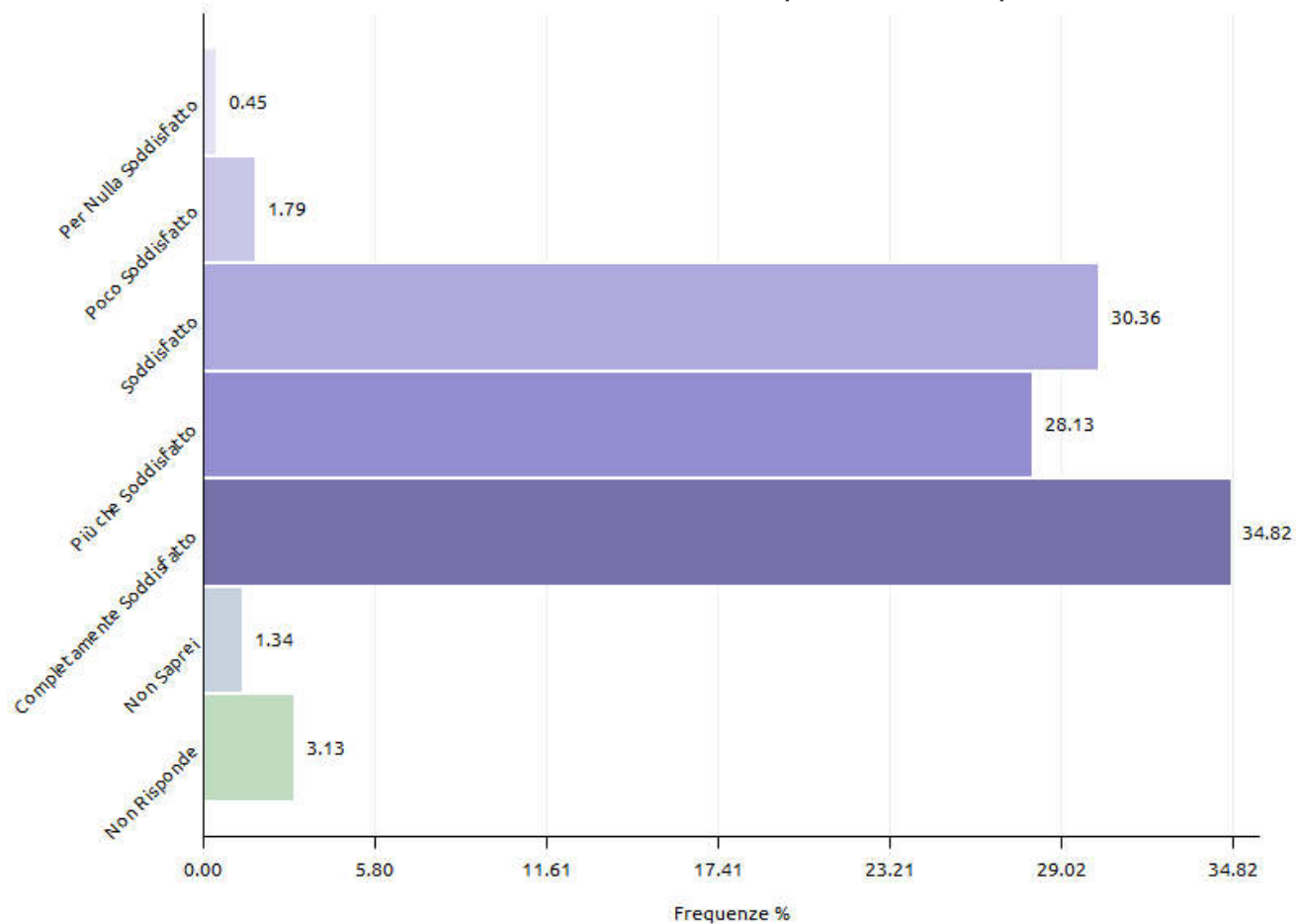
Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) 2015 ©

Tabella 6.

DIFFICOLTÀ	FREQUENZE	% SULLE RISPOSTE	% SUI CASI
LINEA TELEFONICA OCCUPATA	3	100.00	100.00
CODA ALLO SPORTELLLO	0	0.00	0.00
DIFFICOLTÀ TROVARE SPORTELLLO	0	0.00	0.00
ORARI PRENOTAZIONE LIMITATI	0	0.00	0.00
ALTRO	0	0.00	0.00
NON RISPONDE	0	0.00	0.00
TOTALE	3	100.00%	100.00%

[Leggi gli altri tipi di difficoltà](#)

7. Soddisfazione chiarezza informazioni date al momento della prenotazione dal personale addetto

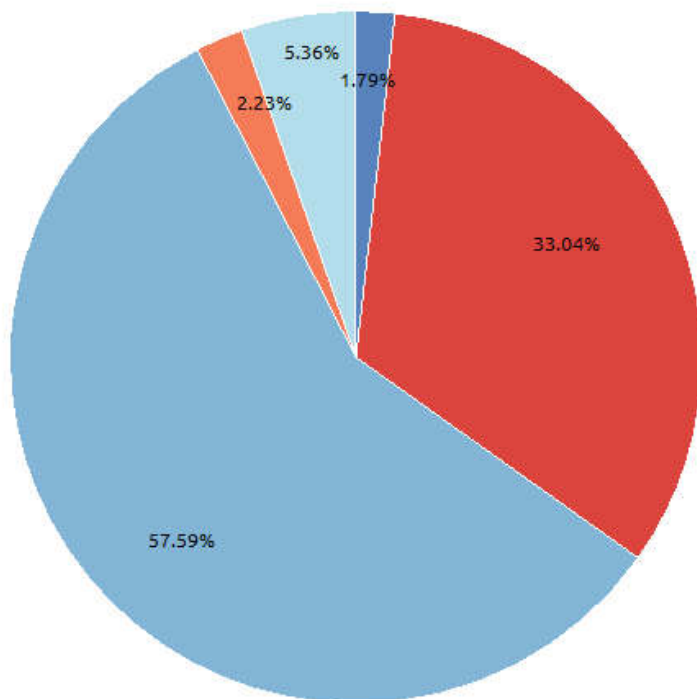


Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) 2015 ©

Tabella 7. Soddisfazione chiarezza informazioni date al momento della prenotazione dal personale addetto

GRADO DI SODDISFAZIONE	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
PER NULLA SODDISFATTO	1	0.45	0.46
POCO SODDISFATTO	4	1.79	1.84
SODDISFATTO	68	30.36	31.34
PIÙ CHE SODDISFATTO	63	28.13	29.03
COMPLETAMENTE SODDISFATTO	78	34.82	35.94
NON SAPREI	3	1.34	1.38
NON RISPONDE	7	3.13	.
TOTALE	224	-	217

8. Il tempo trascorso dal giorno della prenotazione al giorno dell'esecuzione dell'esame è stato



■ Non buono
 ■ Giusto
 ■ Buono
 ■ Non saprei
 ■ Non Risponde

Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) 2015 ©

Tabella 8. Il tempo trascorso dal giorno della prenotazione al giorno dell'esecuzione dell'esame è stato

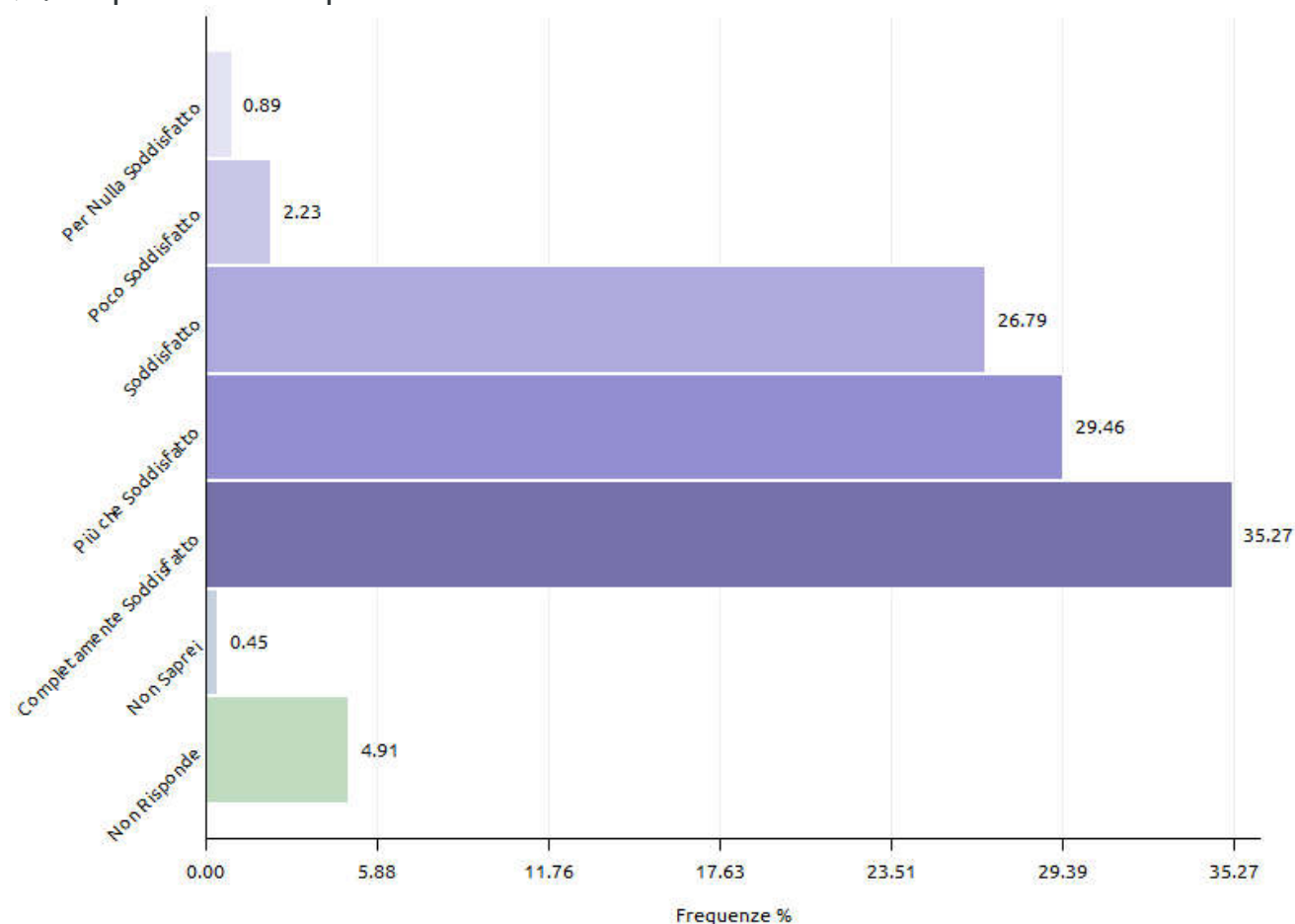
GIUDIZIO	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
PESSIMO	0	0.00	0.00
NON BUONO	4	1.79	1.89
GIUSTO	74	33.04	34.91
BUONO	129	57.59	60.85
NON SAPREI	5	2.23	2.36
NON RISPONDE	12	5.36	.
TOTALE	224	-	212

ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO - ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA

9. Parliamo ora del giorno dell'esecuzione dell'esame, quando si è presentato allo sportello per le pratiche amministrative e il pagamento del ticket.

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

9A. Tempo di attesa allo sportello



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) 2015 ©

Tabella 9A. Tempo di attesa allo sportello

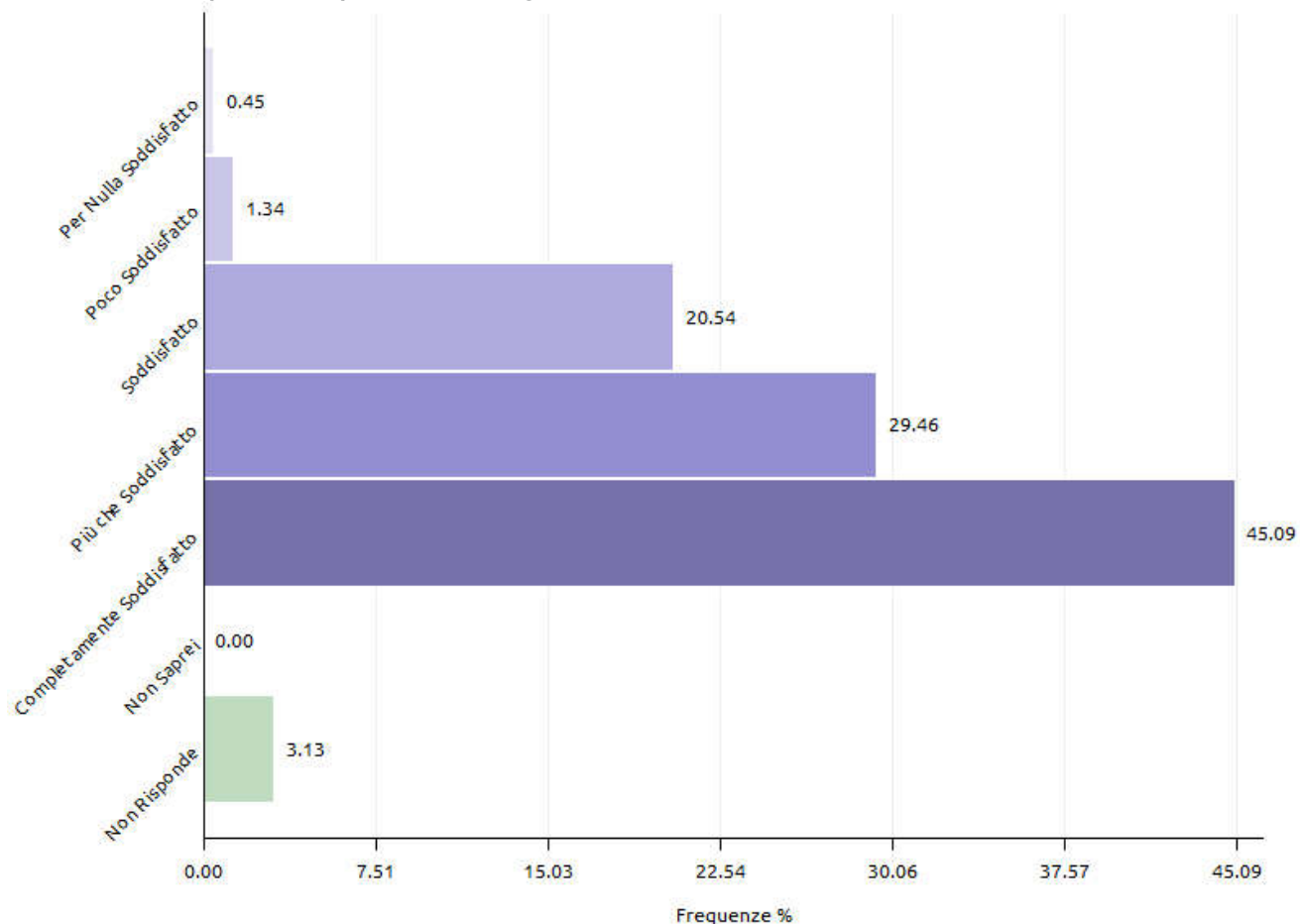
GRADO DI SODDISFAZIONE	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
PER NULLA SODDISFATTO	2	0.89	0.94
POCO SODDISFATTO	5	2.23	2.35
SODDISFATTO	60	26.79	28.17
PIÙ CHE SODDISFATTO	66	29.46	30.99
COMPLETAMENTE SODDISFATTO	79	35.27	37.09
NON SAPREI	1	0.45	0.47
NON RISPONDE	11	4.91	.
TOTALE	224	-	213

Negatività e Positività del Giudizio

GIUDIZIO	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
NEGATIVI	7	3.13	3.30
POSITIVI	205	91.52	96.70
NON SA / NON RISPONDE	12	5.36	.
TOTALE	224	-	212

Media dell'indice: 1.014

9B. Cortesia e diponibilità personale di segreteria



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) 2015 ©

Tabella 9B. Cortesia e diponibilità personale di segreteria

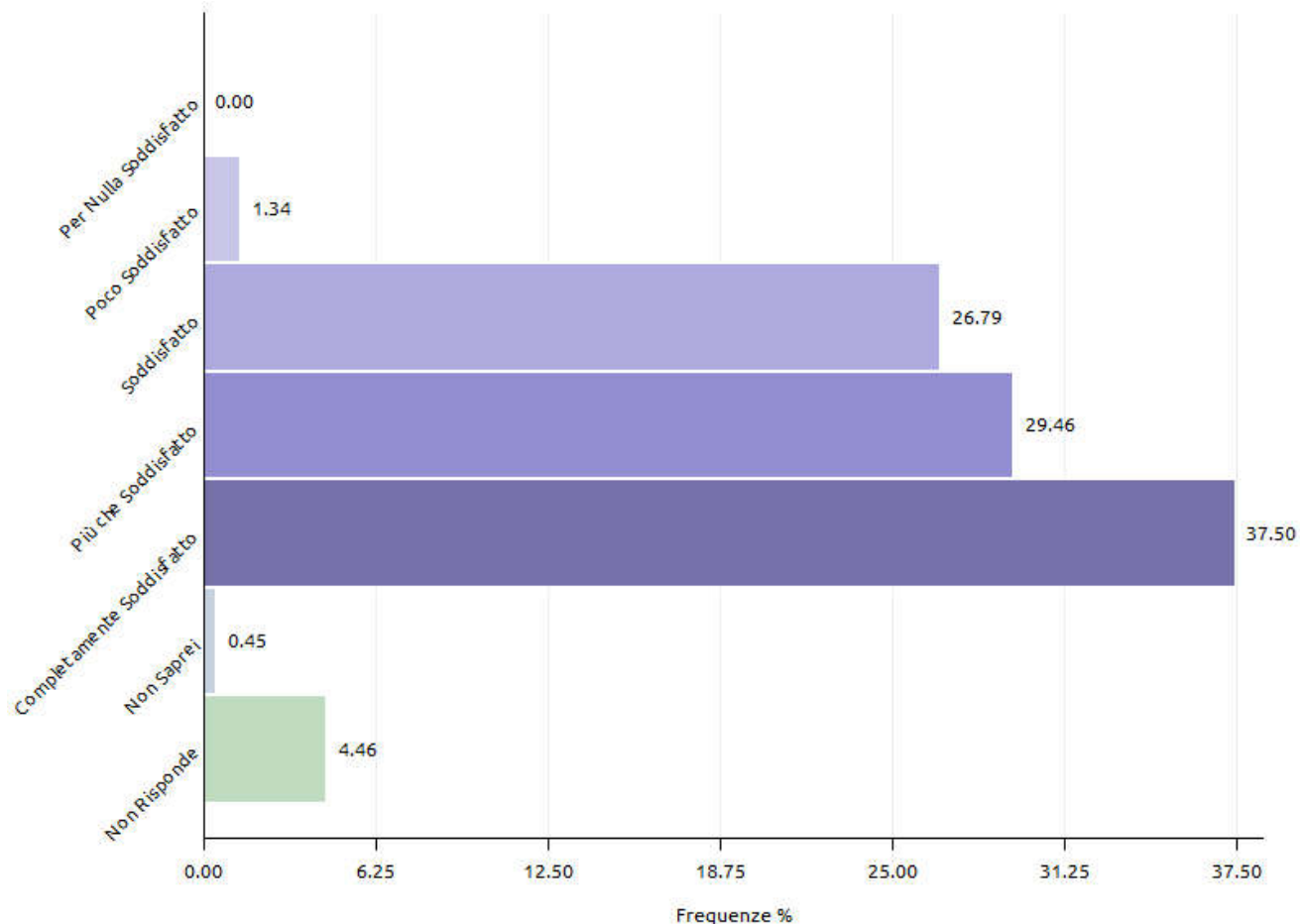
GRADO DI SODDISFAZIONE	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
PER NULLA SODDISFATTO	1	0.45	0.46
POCO SODDISFATTO	3	1.34	1.38
SODDISFATTO	46	20.54	21.20
PIÙ CHE SODDISFATTO	66	29.46	30.41
COMPLETAMENTE SODDISFATTO	101	45.09	46.54
NON SAPREI	0	0.00	0.00
NON RISPONDE	7	3.13	.
TOTALE	224	-	217

Negatività e Positività del Giudizio

GIUDIZIO	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
NEGATIVI	4	1.79	1.84
POSITIVI	213	95.09	98.16
NON SA / NON RISPONDE	7	3.13	.
TOTALE	224	-	217

Media dell'indice: 1.212

9C. Chiarezza informazioni ricevute



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) 2015 ©

Tabella 9C. Chiarezza informazioni ricevute

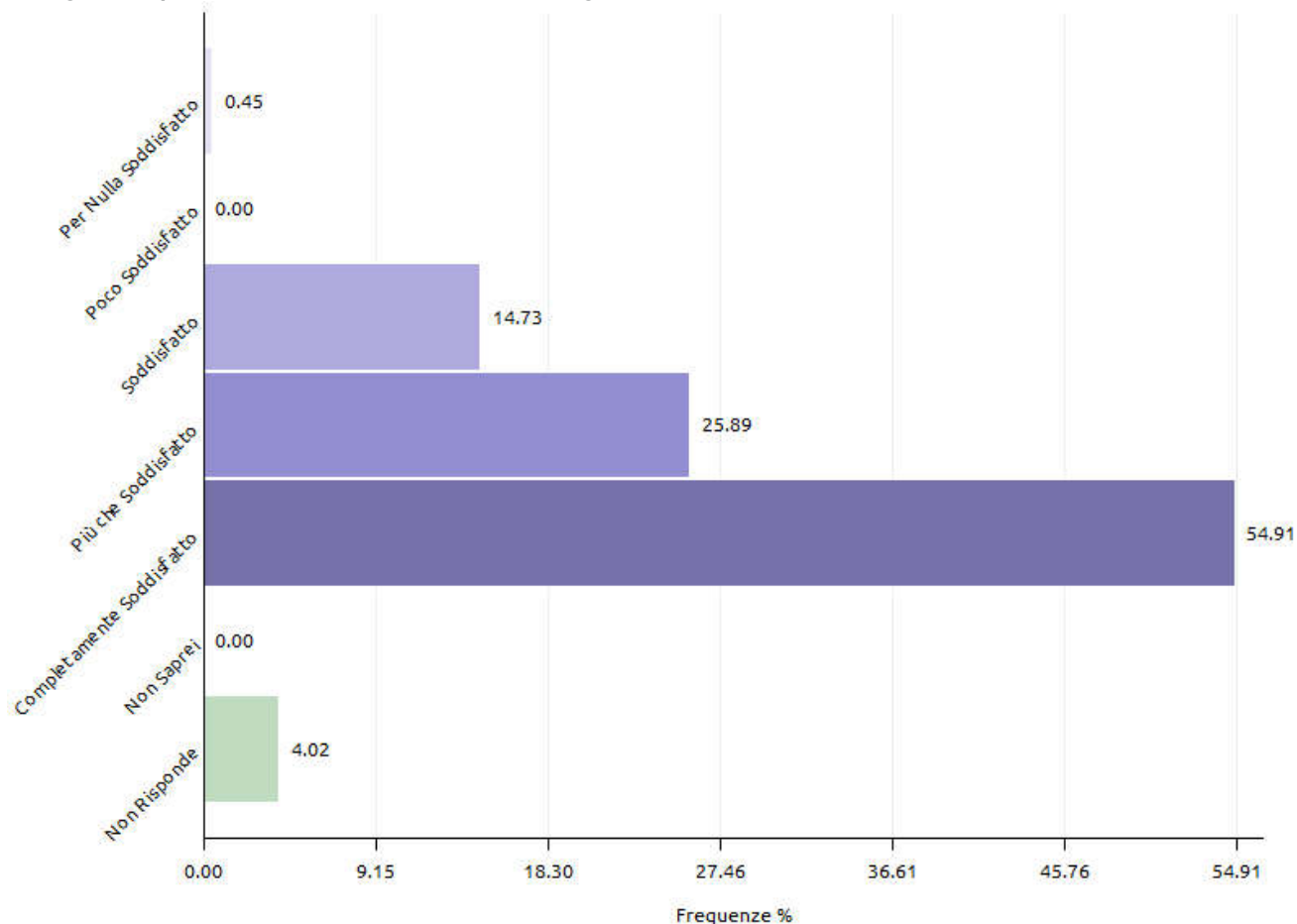
GRADO DI SODDISFAZIONE	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
PER NULLA SODDISFATTO	0	0.00	0.00
POCO SODDISFATTO	3	1.34	1.40
SODDISFATTO	60	26.79	28.04
PIÙ CHE SODDISFATTO	66	29.46	30.84
COMPLETAMENTE SODDISFATTO	84	37.50	39.25
NON SAPREI	1	0.45	0.47
NON RISPONDE	10	4.46	.
TOTALE	224	-	214

Negatività e Positività del Giudizio

GIUDIZIO	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
NEGATIVI	3	1.34	1.41
POSITIVI	210	93.75	98.59
NON SA / NON RISPONDE	11	4.91	.
TOTALE	224	-	213

Media dell'indice: 1.085

9D. Igiene e pulizia delle sale d'attesa, servizi igienici



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) 2015 ©

Tabella 9D. Igiene e pulizia delle sale d'attesa, servizi igienici

GRADO DI SODDISFAZIONE	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
PER NULLA SODDISFATTO	1	0.45	0.47
POCO SODDISFATTO	0	0.00	0.00
SODDISFATTO	33	14.73	15.35
PIÙ CHE SODDISFATTO	58	25.89	26.98
COMPLETAMENTE SODDISFATTO	123	54.91	57.21
NON SAPREI	0	0.00	0.00
NON RISPONDE	9	4.02	.
TOTALE	224	-	215

Negatività e Positività del Giudizio

GIUDIZIO	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
NEGATIVI	1	0.45	0.47
POSITIVI	214	95.54	99.53
NON SA / NON RISPONDE	9	4.02	.
TOTALE	224	-	215

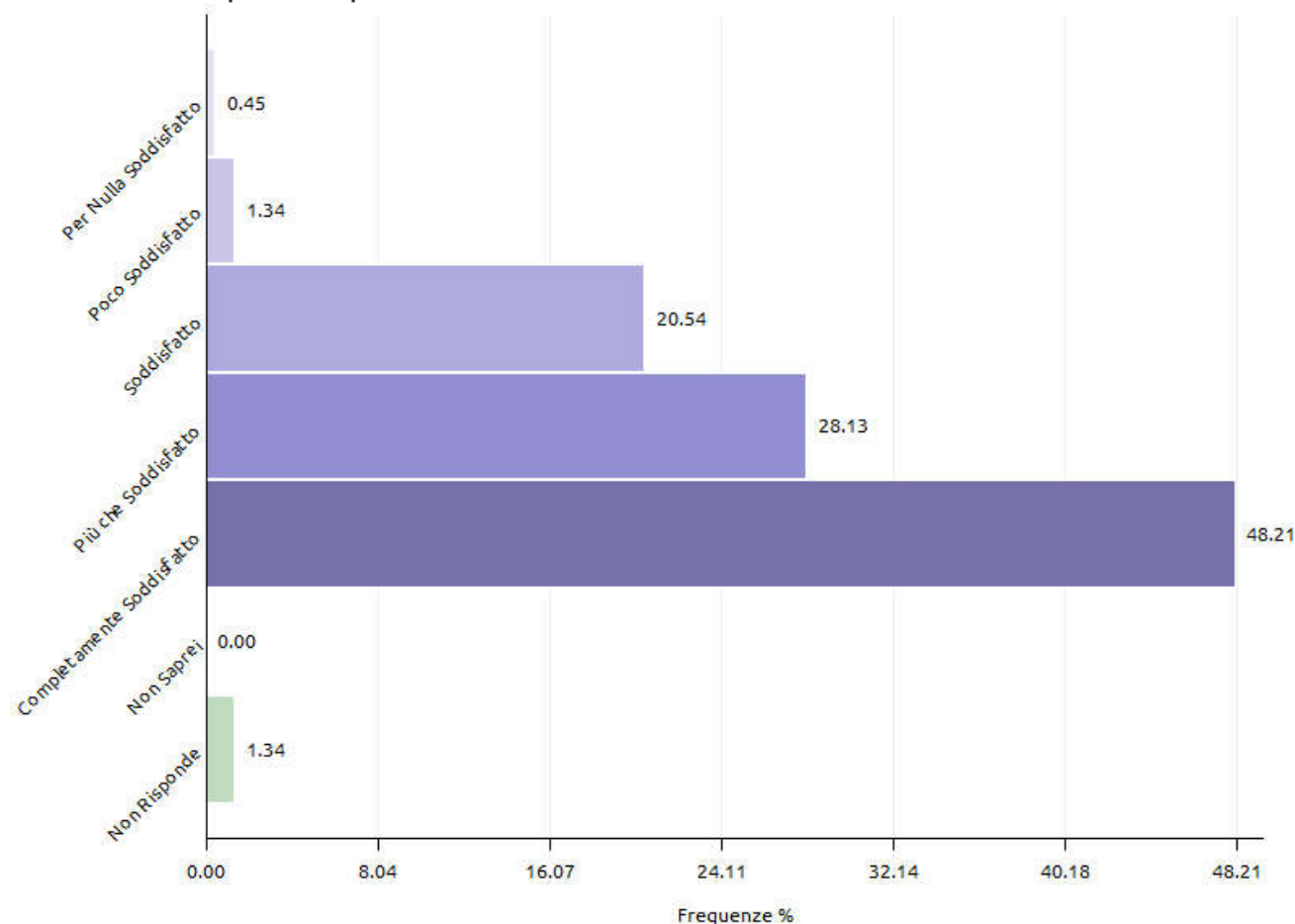
Media dell'indice: 1.405

ESECUZIONE DELL'ESAME

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

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

10A. Cortesia e diponibilità personale medico



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) 2015 ©

Tabella 10A. Cortesia e diponibilità personale medico

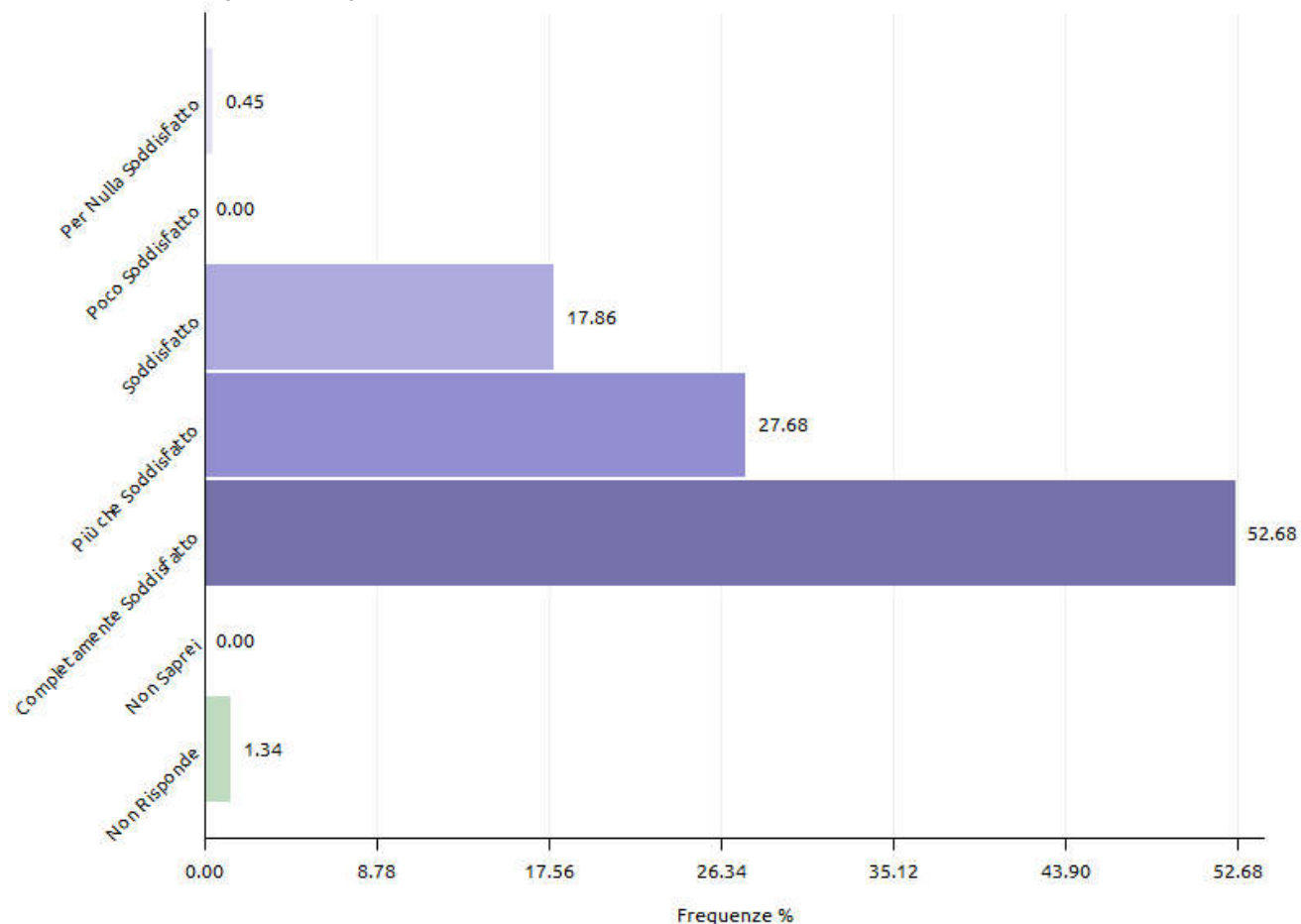
GRADO DI SODDISFAZIONE	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
PER NULLA SODDISFATTO	1	0.45	0.45
POCO SODDISFATTO	3	1.34	1.36
SODDISFATTO	46	20.54	20.81
PIÙ CHE SODDISFATTO	63	28.13	28.51
COMPLETAMENTE SODDISFATTO	108	48.21	48.87
NON SAPREI	0	0.00	0.00
NON RISPONDE	3	1.34	.
TOTALE	224	-	221

Negatività e Positività del Giudizio

GIUDIZIO	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
NEGATIVI	4	1.79	1.81
POSITIVI	217	96.88	98.19
NON SA / NON RISPONDE	3	1.34	.
TOTALE	224	-	221

Media dell'indice: 1.240

10B. Cortesia e diponibilità personale tecnico



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) 2015 ©

Tabella 10B. Cortesia e diponibilità personale tecnico

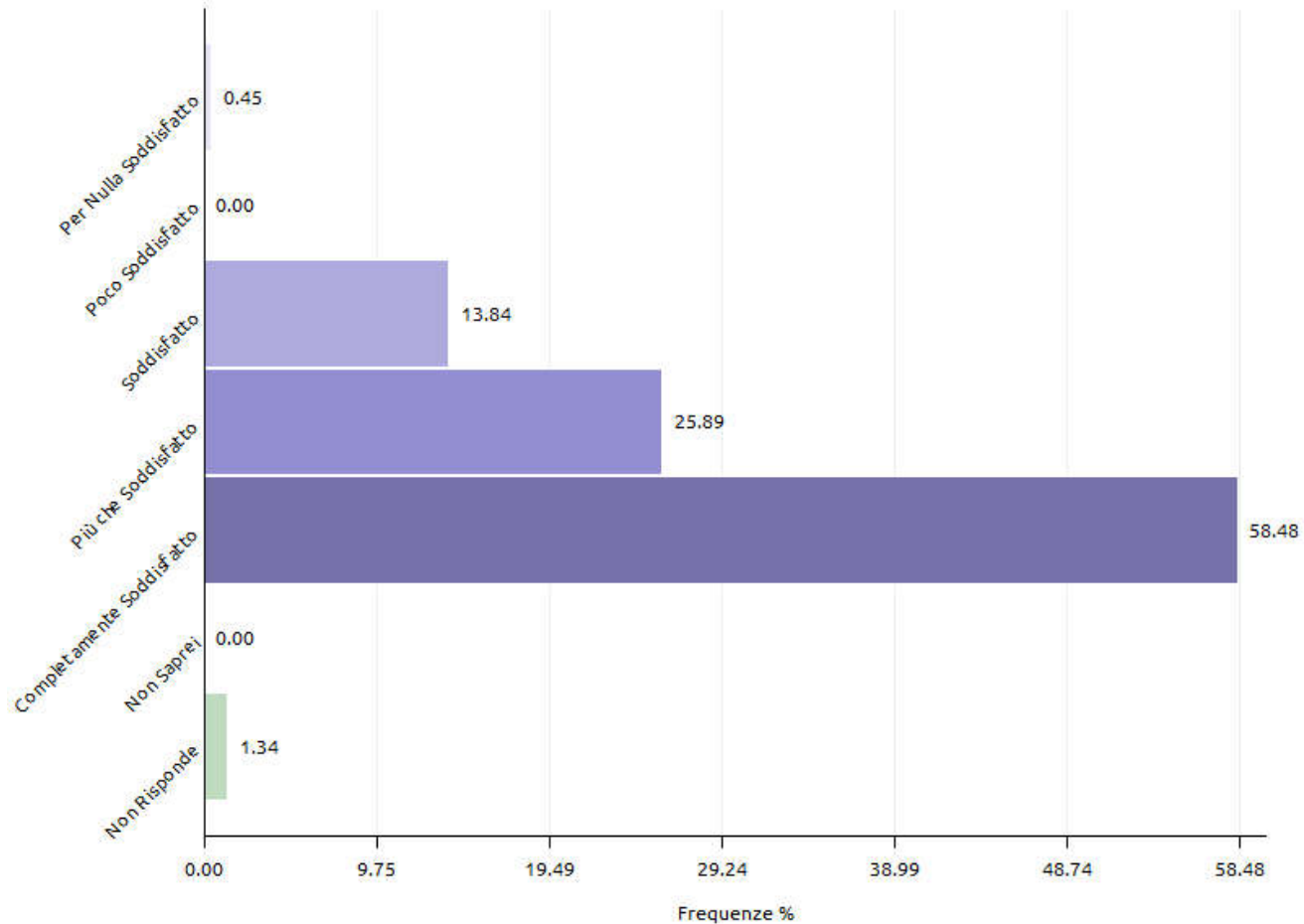
GRADO DI SODDISFAZIONE	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
PER NULLA SODDISFATTO	1	0.45	0.45
POCO SODDISFATTO	0	0.00	0.00
SODDISFATTO	40	17.86	18.10
PIÙ CHE SODDISFATTO	62	27.68	28.05
COMPLETAMENTE SODDISFATTO	118	52.68	53.39
NON SAPREI	0	0.00	0.00
NON RISPONDE	3	1.34	.
TOTALE	224	-	221

Negatività e Positività del Giudizio

GIUDIZIO	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
NEGATIVI	1	0.45	0.45
POSITIVI	220	98.21	99.55
NON SA / NON RISPONDE	3	1.34	.
TOTALE	224	-	221

Media dell'indice: 1.339

10C. Igiene e pulizia della sala diagnostica dove ha eseguito l'esame



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) 2015 ©

Tabella 10C. Igiene e pulizia della sala diagnostica dove ha eseguito l'esame

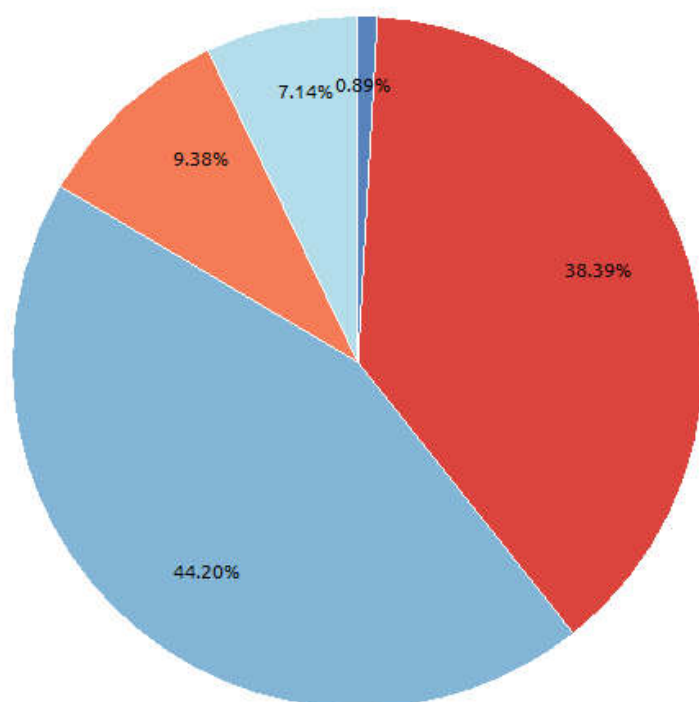
GRADO DI SODDISFAZIONE	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
PER NULLA SODDISFATTO	1	0.45	0.45
POCO SODDISFATTO	0	0.00	0.00
SODDISFATTO	31	13.84	14.03
PIÙ CHE SODDISFATTO	58	25.89	26.24
COMPLETAMENTE SODDISFATTO	131	58.48	59.28
NON SAPREI	0	0.00	0.00
NON RISPONDE	3	1.34	.
TOTALE	224	-	221

Negatività e Positività del Giudizio

GIUDIZIO	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
NEGATIVI	1	0.45	0.45
POSITIVI	220	98.21	99.55
NON SA / NON RISPONDE	3	1.34	.
TOTALE	224	-	221

Media dell'indice: 1.439

11. Il tempo di attesa indicato per la consegna del referto è



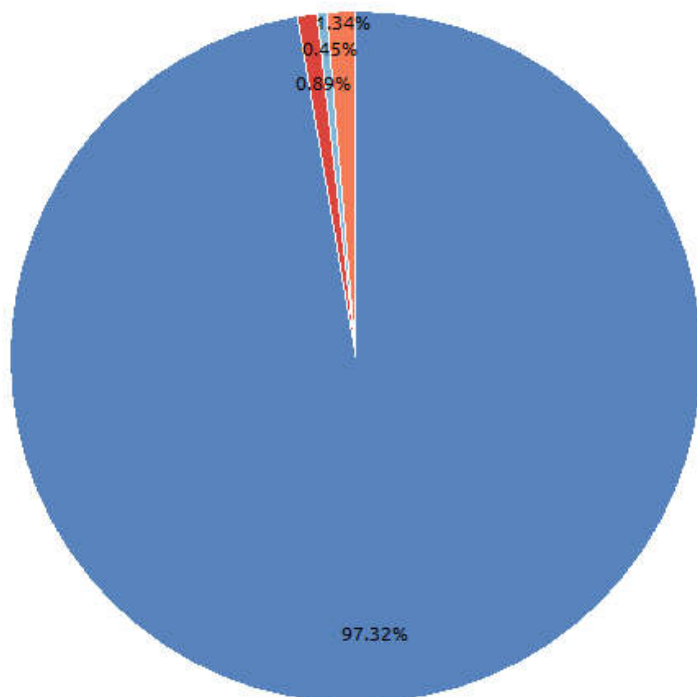
■ Non buono
 ■ Giusto
 ■ Buono
 ■ Non saprei
 ■ Non Risponde

Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) 2015 ©

Tabella 11. Il tempo di attesa indicato per la consegna del referto è

GIUDIZIO	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
PESSIMO	0	0.00	0.00
NON BUONO	2	0.89	0.96
GIUSTO	86	38.39	41.35
BUONO	99	44.20	47.60
NON SAPREI	21	9.38	10.10
NON RISPONDE	16	7.14	.
TOTALE	224	-	208

12. Consiglierebbe ad altri di utilizzare i servizi di questo Servizio

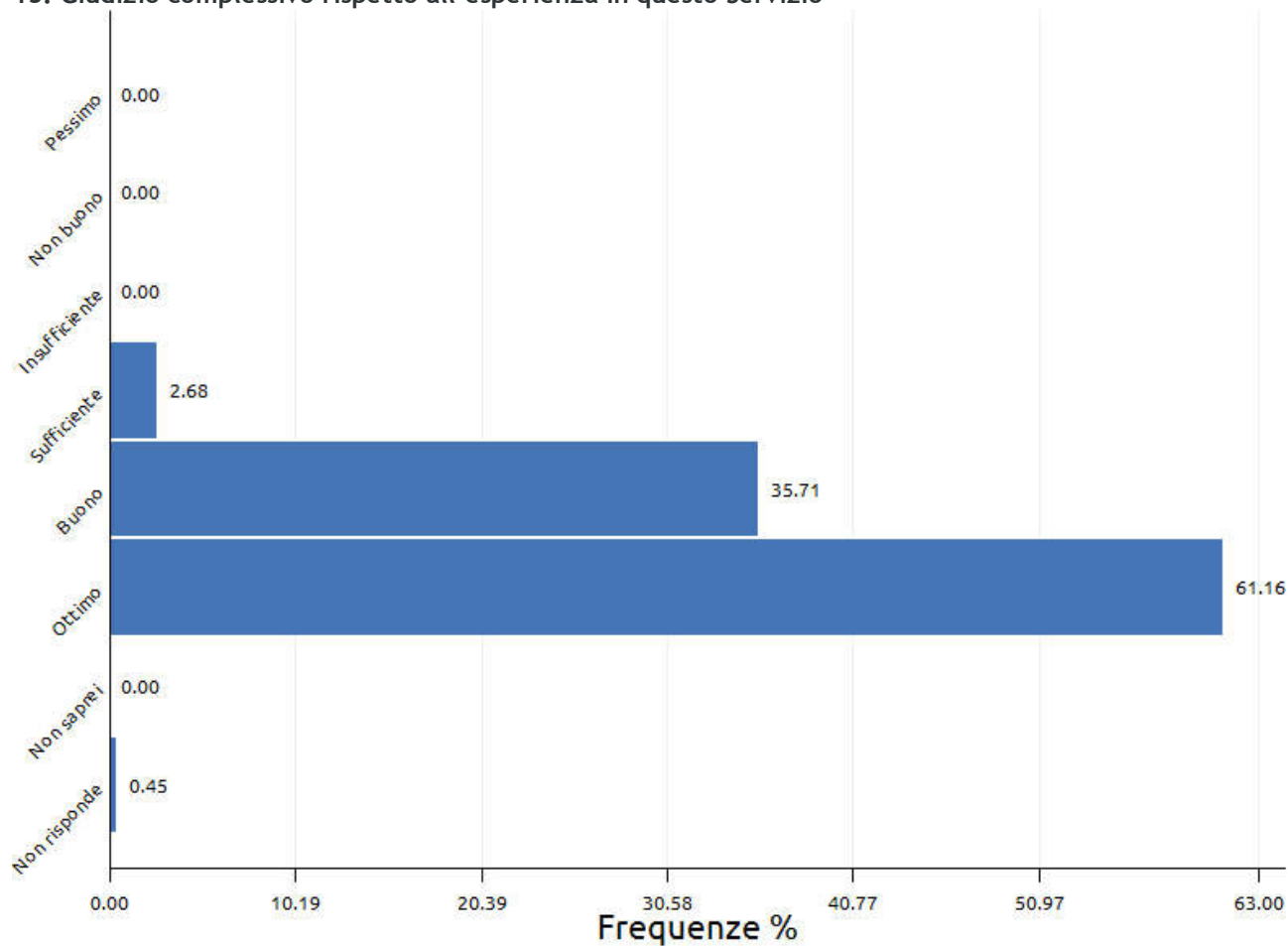


Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) 2015 ©

Tabella 12. Consiglierebbe ad altri di utilizzare i servizi di questo Servizio

RISPOSTA	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
SÌ	218	97.32	98.64
NO	2	0.89	0.90
NON SAPREI	1	0.45	0.45
NON RISPONDE	3	1.34	.
TOTALE	224	-	221

13. Giudizio complessivo rispetto all'esperienza in questo Servizio



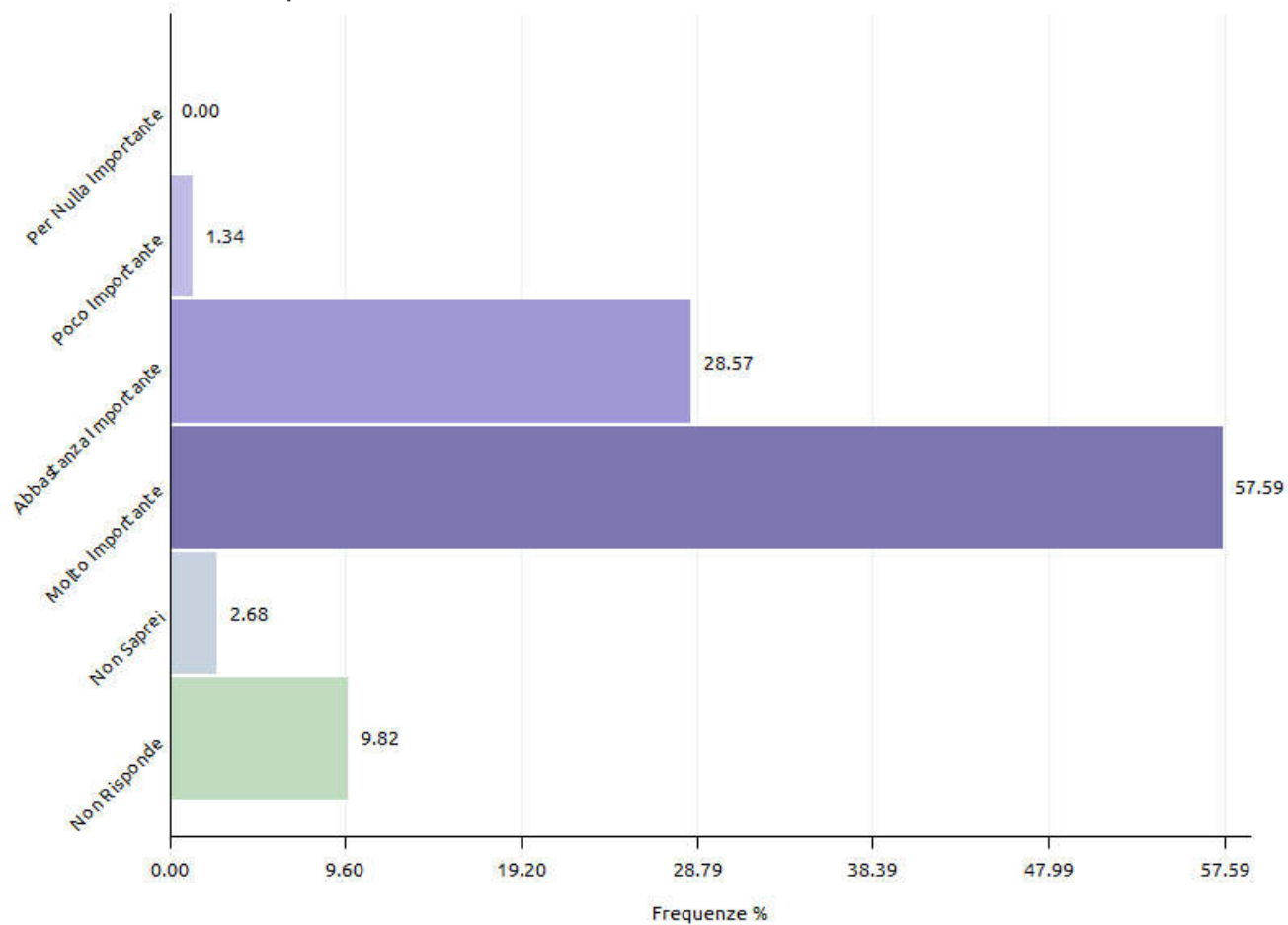
Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) 2015 ©

Tabella 13. Giudizio complessivo rispetto all'esperienza in questo Servizio

GIUDIZIO	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
PESSIMO	0	0.00	0.00
NON BUONO	0	0.00	0.00
INSUFFICIENTE	0	0.00	0.00
SUFFICIENTE	6	2.68	2.69
BUONO	80	35.71	35.87
OTTIMO	137	61.16	61.43
NON SAPREI	0	0.00	0.00
NON RISPONDE	1	0.45	.
TOTALE	224	-	223

14. Quale importanza attribuisce

14A. Al momento della prenotazione

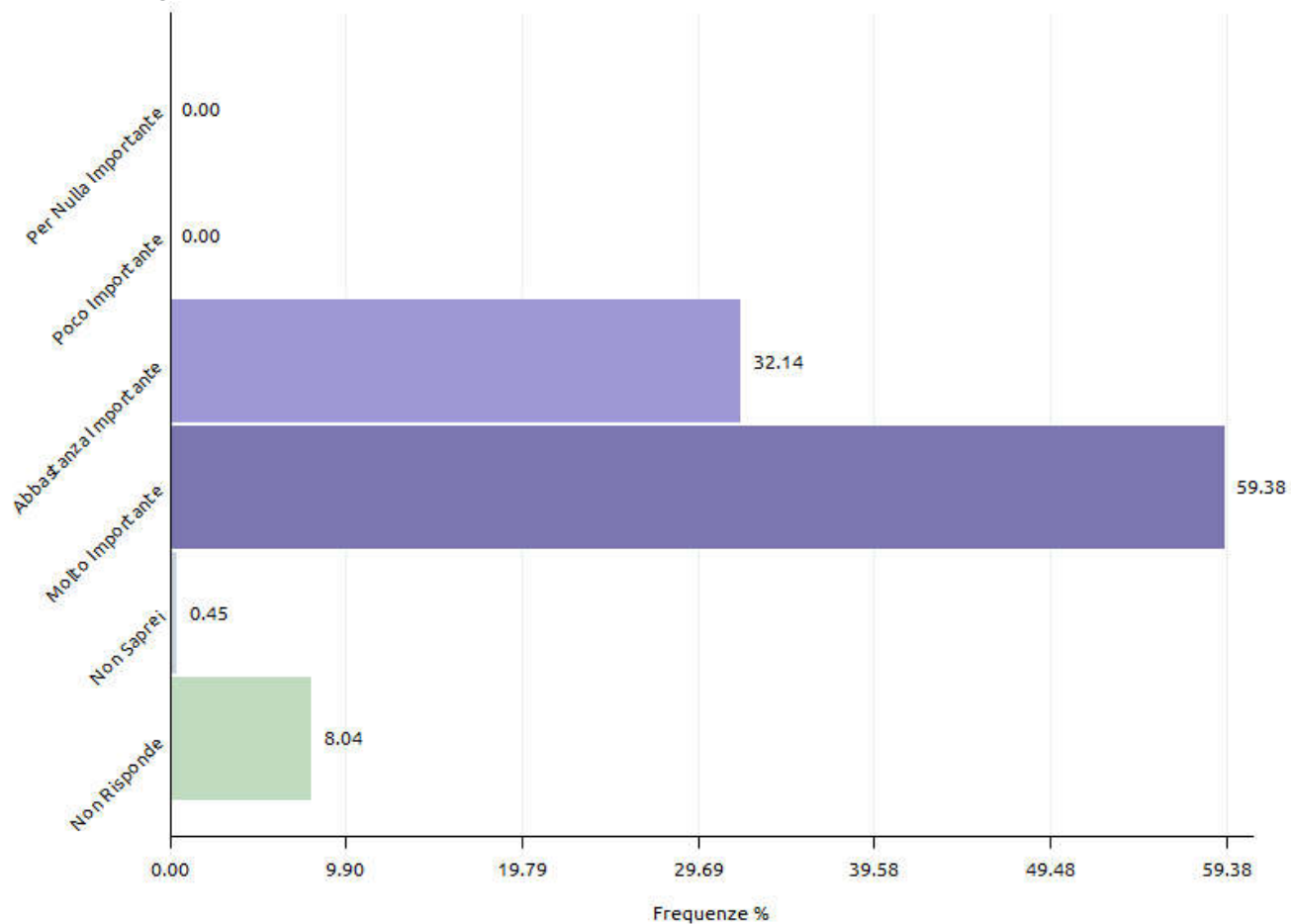


Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) 2015 ©

Tabella 14A. Al momento della prenotazione

GRADO DI IMPORTANZA	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
PER NULLA IMPORTANTE	0	0.00	0.00
POCO IMPORTANTE	3	1.34	1.49
ABBASTANZA IMPORTANTE	64	28.57	31.68
MOLTO IMPORTANTE	129	57.59	63.86
NON SAPREI	6	2.68	2.97
NON RISPONDE	22	9.82	.
TOTALE	224	-	202

14B. All'accoglienza in servizio

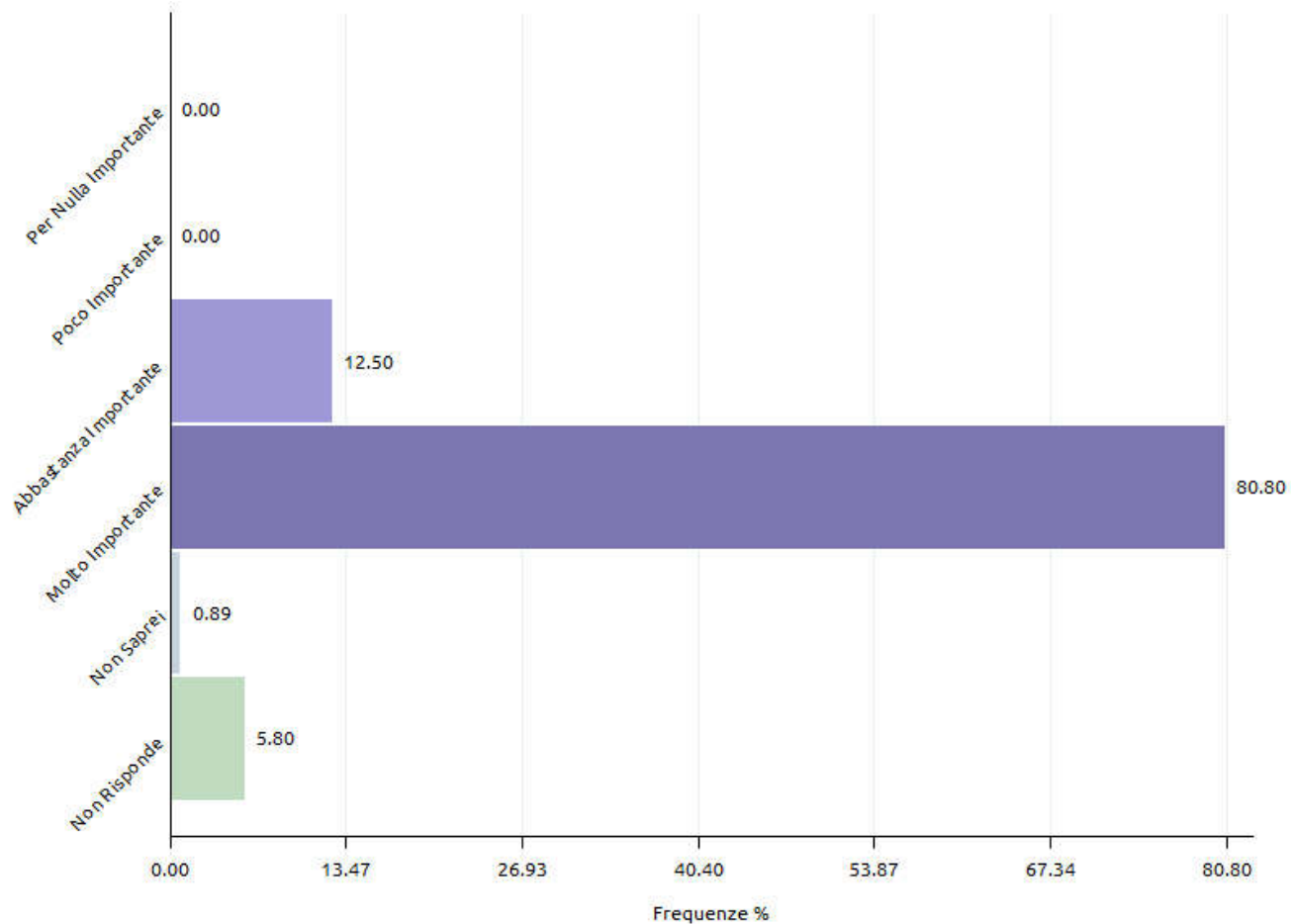


Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) 2015 ©

Tabella 14B. All'accoglienza in servizio

GRADO DI IMPORTANZA	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
PER NULLA IMPORTANTE	0	0.00	0.00
POCO IMPORTANTE	0	0.00	0.00
ABBASTANZA IMPORTANTE	72	32.14	34.95
MOLTO IMPORTANTE	133	59.38	64.56
NON SAPREI	1	0.45	0.49
NON RISPONDE	18	8.04	.
TOTALE	224	-	206

14C. Al momento dell'esecuzione dell'esame

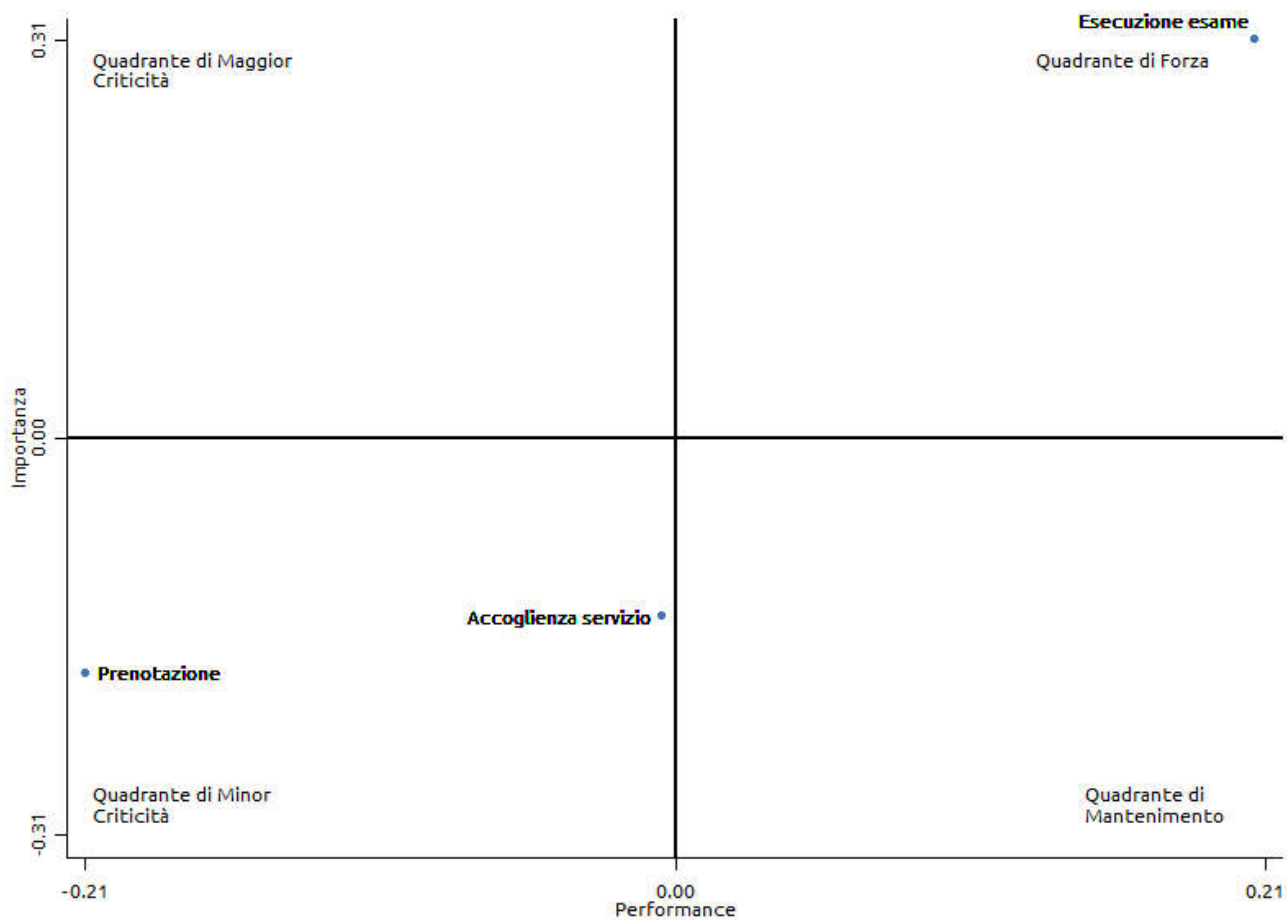


Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) 2015 ©

Tabella 14C. Al momento dell'esecuzione dell'esame

GRADO DI IMPORTANZA	NUMEROSITÀ	SU TUTTE (%)	SULLE VALIDE (%)
PER NULLA IMPORTANTE	0	0.00	0.00
POCO IMPORTANTE	0	0.00	0.00
ABBASTANZA IMPORTANTE	28	12.50	13.27
MOLTO IMPORTANTE	181	80.80	85.78
NON SAPREI	2	0.89	0.95
NON RISPONDE	13	5.80	.
TOTALE	224	-	211

Comparazione 'Performance - Importanza'



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) 2015 ©

Ultimo aggiornamento: 27 Apr 2015 - ore 16:45:10

Powered by Stata 12.1SE - StataCorp. 2012

TomaHawk