



OSPEDALE CLASSIFICATO EQUIPARATO

SACRO CUORE - DON CALABRIA DI NEGRAR

PRESIDIO OSPEDALIERO ACCREDITATO - REGIONE VENETO

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE - 2018

Unità Operativa di Pronto Soccorso e Osservazione Breve Intensiva

Certificata UNI EN ISO 9001: 2015 da Bureau Veritas



A CURA DI:
Ufficio Sistema Qualità Integrato

16 aprile 2018

Periodo di riferimento: 13/12/2017 - 15/3/2018

Questionari raccolti: 405

Campione previsto per avere una buona rappresentatività: 380 osservazioni

Campione minimo previsto per avere una sufficiente rappresentatività: 165 osservazioni

© Copyright by Ospedale Sacro Cuore Don Calabria - Negrar

Documento redatto in L^AT_EX 2_ε.

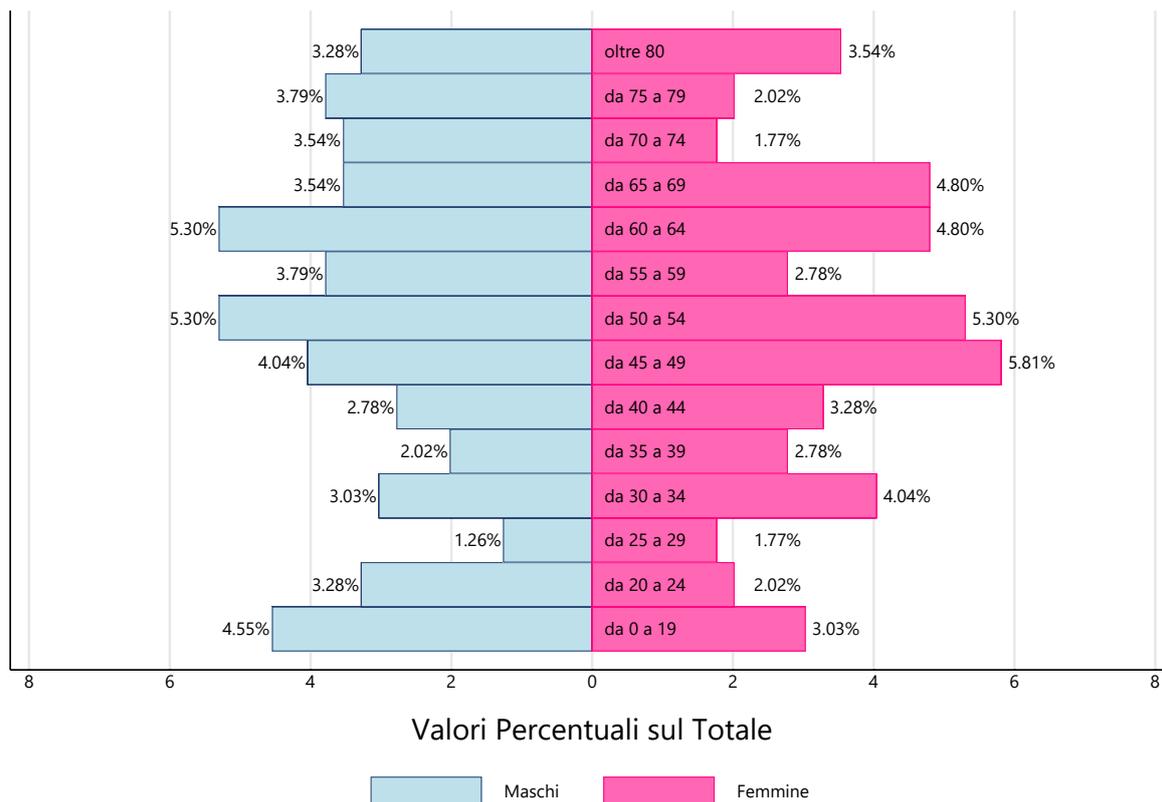
Elaborazione statistica svolta con Stata usando il pacchetto weaver e .ado personali di Nicola Tommasi per la creazione delle tabelle in L^AT_EX

Indice

INFORMAZIONI GENERALI	1
Classi di età	1
Genere	2
Motivo accesso al Pronto Soccorso	3
ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO - ACCETTAZIONE	4
Valutazione del personale	4
PRESTAZIONE RICEVUTA	6
Valutazione della visita/prestazione	6
Codice colore assegnato	8
Tempo di attesa	9
DIMISSIONE	10
Valutazione informazioni ricevute alla dimissione	10
Confronto con altri Pronto Soccorso	11

INFORMAZIONI GENERALI

Classi di età

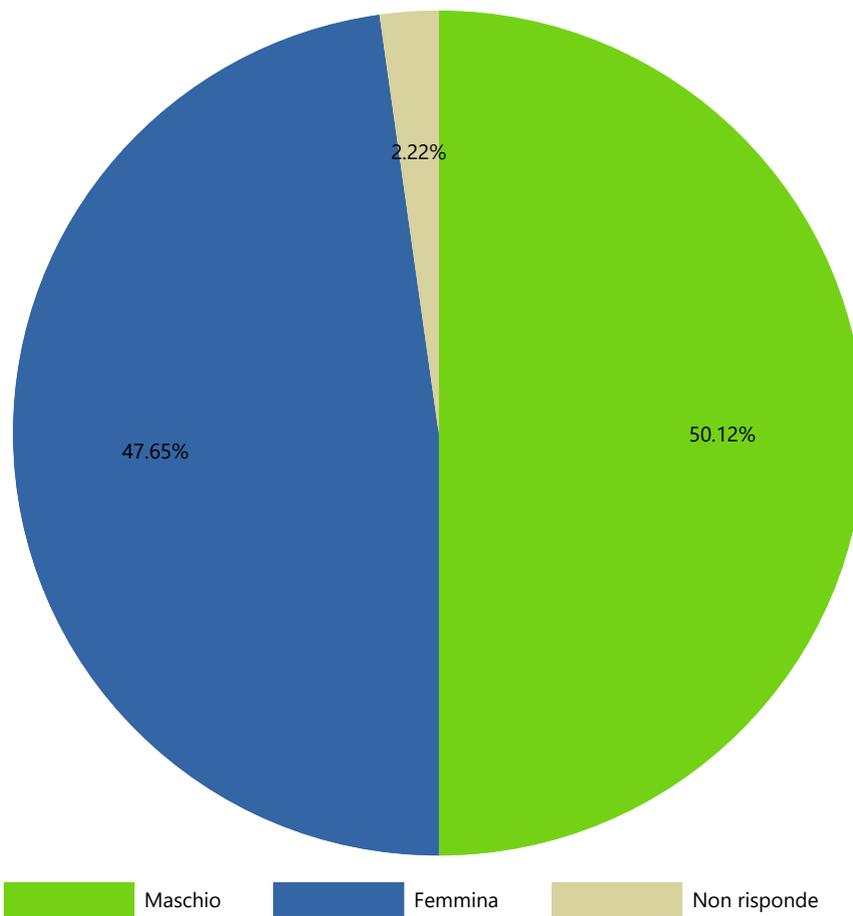


Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2018 ©

	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
da 0 a 19	30	7.41	7.73	7.73
da 20 a 24	21	5.19	5.41	13.14
da 25 a 29	12	2.96	3.09	16.24
da 30 a 34	28	6.91	7.22	23.45
da 35 a 39	19	4.69	4.90	28.35
da 40 a 44	24	5.93	6.19	34.54
da 45 a 49	39	9.63	10.05	44.59
da 50 a 54	43	10.62	11.08	55.67
da 55 a 59	27	6.67	6.96	62.63
da 60 a 64	40	9.88	10.31	72.94
da 65 a 69	33	8.15	8.51	81.44
da 70 a 74	21	5.19	5.41	86.86
da 75 a 79	23	5.68	5.93	92.78
oltre 80	28	6.91	7.22	100.00
Totale Valide	388	95.80	100.00	
Non risponde	17	4.20		
Totale	405	100.00		

Età media: 50.86

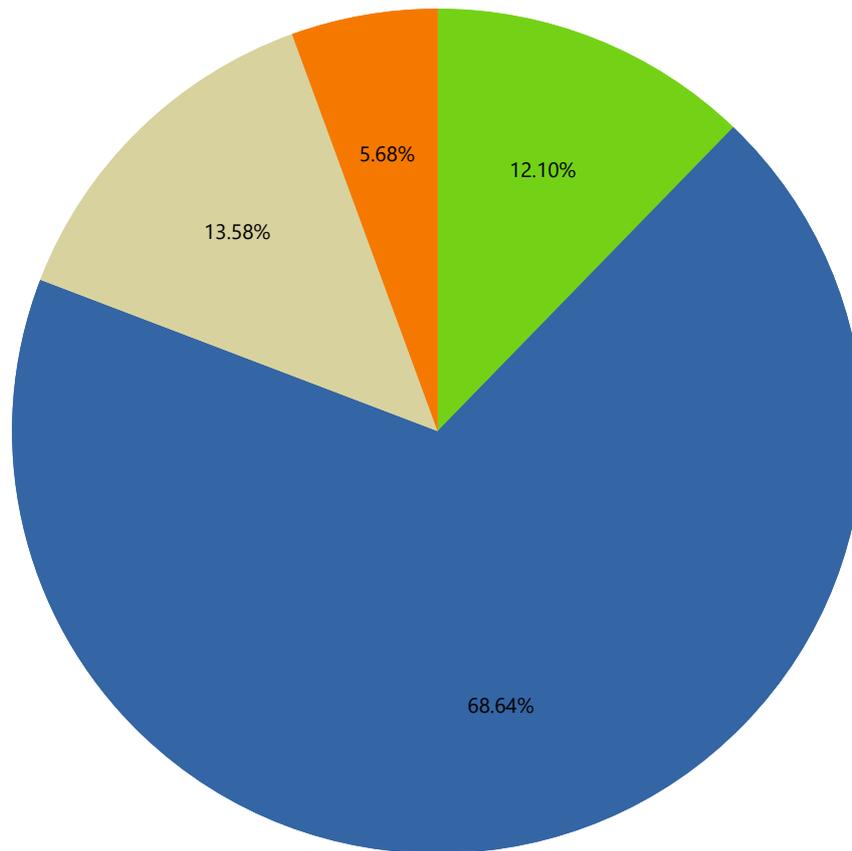
Genere



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2018 ©

	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Maschio	203	50.12	51.26	51.26
Femmina	193	47.65	48.74	100.00
Totale Valide	396	97.78	100.00	
Non risponde	9	2.22		
Totale	405	100.00		

Motivo accesso al Pronto Soccorso



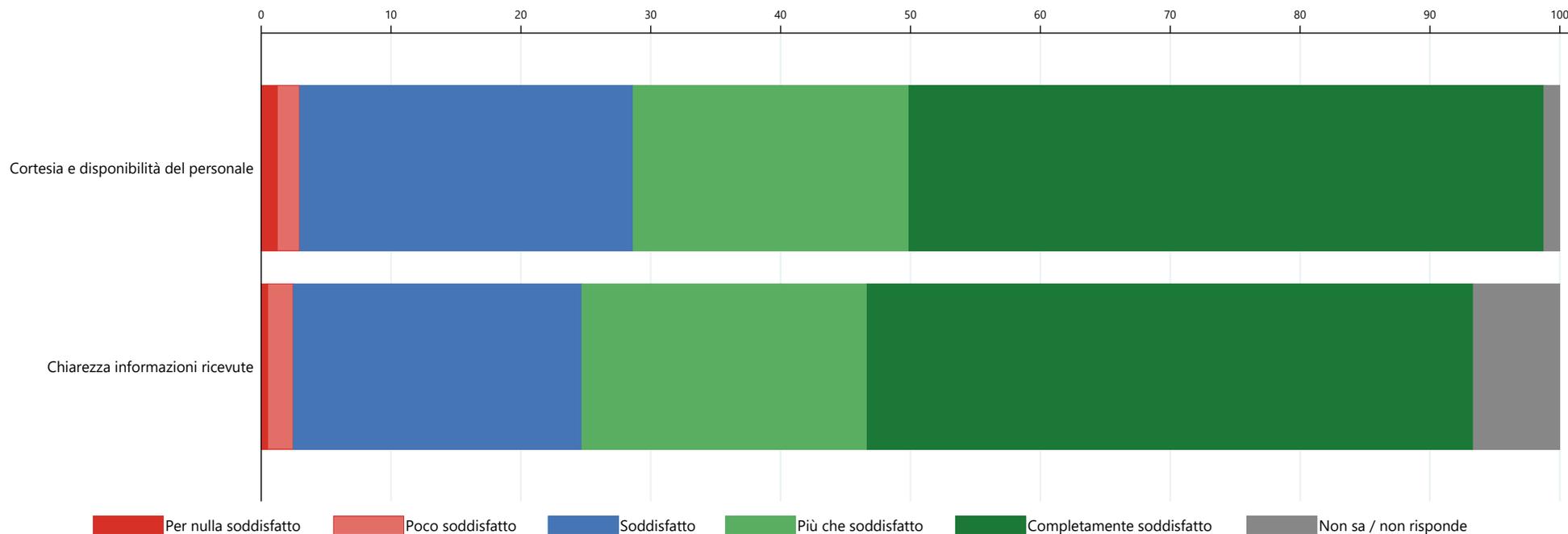
■ Inviato dal medico curante
 ■ Decisione spontanea
 ■ Altro
 ■ Non risponde

Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2018 ©

	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Inviato dal medico curante	49	12.10	12.83	12.83
Decisione spontanea	278	68.64	72.77	85.60
Altro	55	13.58	14.40	100.00
Totale Valide	382	94.32	100.00	
Non risponde	23	5.68		
Totale	405	100.00		

ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO - ACCETTAZIONE

Valutazione del personale



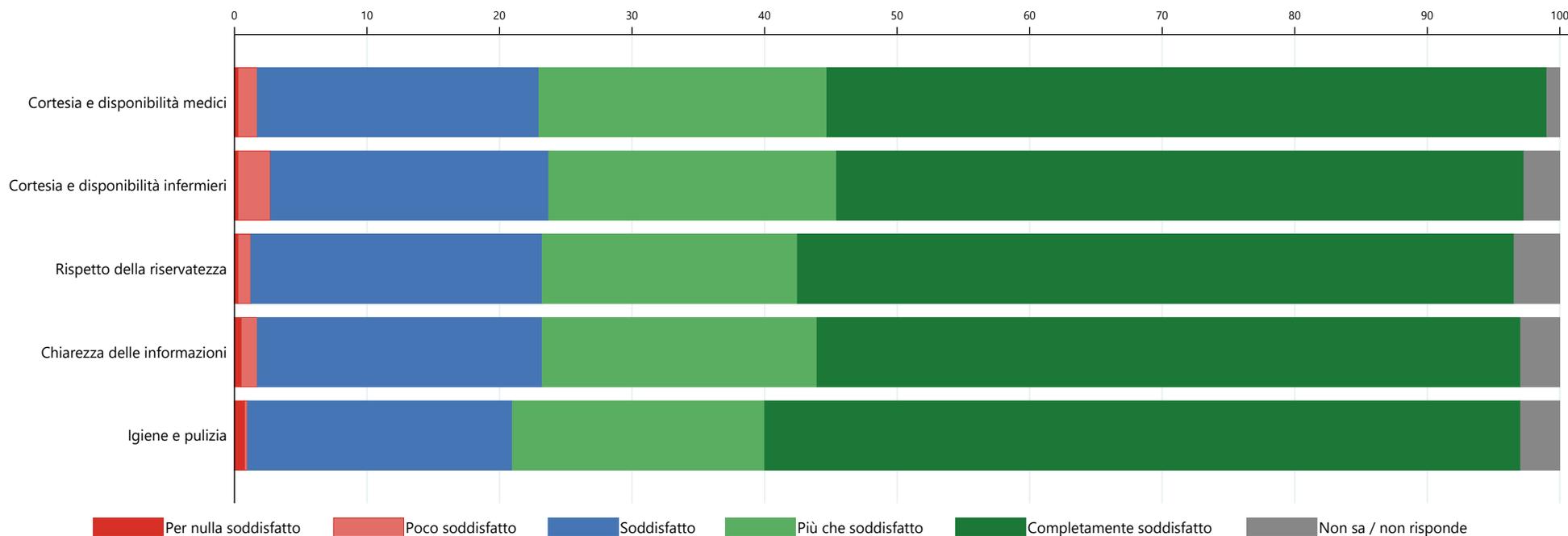
	Per Nulla Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Soddisfatto	Più che Soddisfatto	Completamente Soddisfatto	Non Sa' / Non Risponde	Totale
Cortesia e disponibilità del personale	5	7	104	86	198	5	405
	1.23	1.73	25.68	21.23	48.89	1.23	100.00
Chiarezza informazioni ricevute	2	8	90	89	189	27	405
	0.49	1.98	22.22	21.98	46.67	6.67	100.00

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Cortesìa e disponibilit� del personale	12 <i>2.96</i>	388 <i>95.80</i>	5 <i>1.23</i>	405 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni ricevute	10 <i>2.47</i>	368 <i>90.86</i>	27 <i>6.67</i>	405 <i>100.00</i>

	Numerosit�	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Cortesìa e disponibilit� del personale	400	1.163	0.956	-2.000	2.000
Chiarezza informazioni ricevute	378	1.204	0.912	-2.000	2.000
Valutazione globale	402	1.169	0.910	-2.000	2.000

PRESTAZIONE RICEVUTA

Valutazione della visita/prestazione



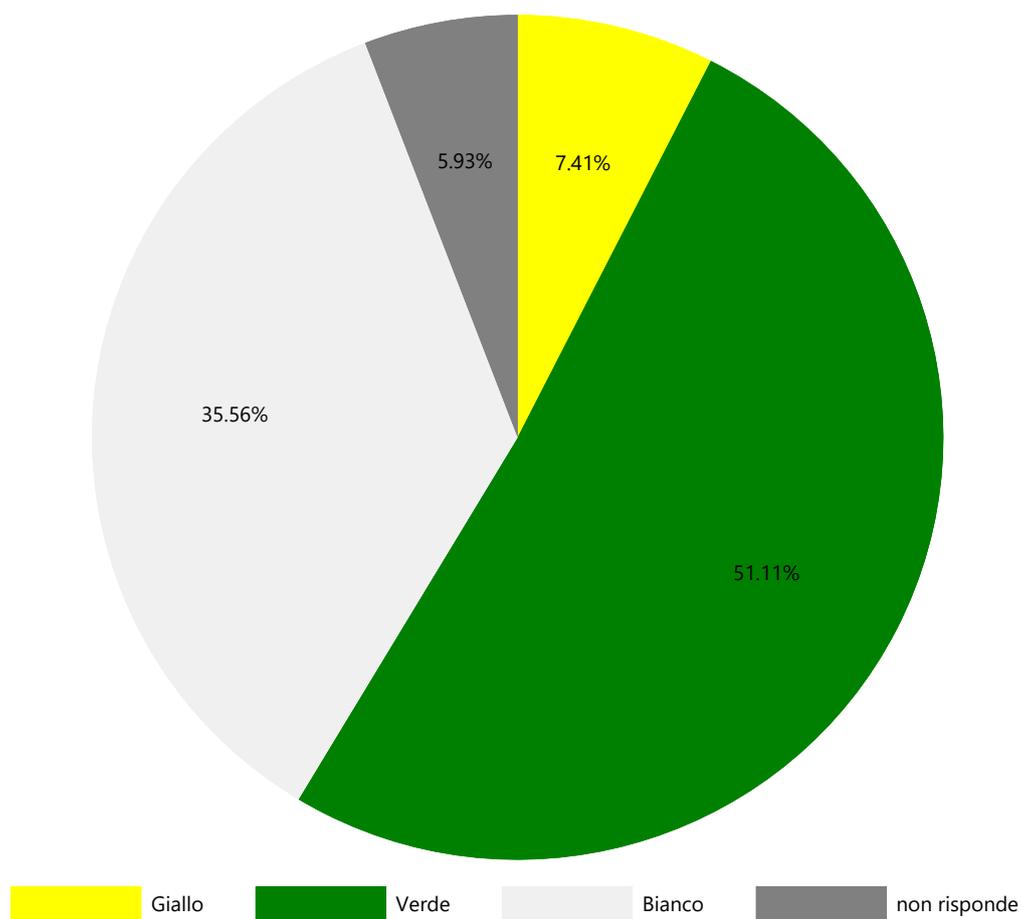
6

	Per Nulla Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Soddisfatto	Più che Soddisfatto	Completamente Soddisfatto	Non Sa' / Non Risponde	Totale
Cortesia e disponibilità medici	1	6	86	88	220	4	405
	0.25	1.48	21.23	21.73	54.32	0.99	100.00
Cortesia e disponibilità infermieri	1	10	85	88	210	11	405
	0.25	2.47	20.99	21.73	51.85	2.72	100.00
Rispetto della riservatezza	1	4	89	78	219	14	405
	0.25	0.99	21.98	19.26	54.07	3.46	100.00
Chiarezza delle informazioni	2	5	87	84	215	12	405
	0.49	1.23	21.48	20.74	53.09	2.96	100.00
Igiene e pulizia	3	1	81	77	231	12	405
	0.74	0.25	20.00	19.01	57.04	2.96	100.00

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Cortesìa e disponibilit� medici	7 <i>1.73</i>	394 <i>97.28</i>	4 <i>0.99</i>	405 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit� infermieri	11 <i>2.72</i>	383 <i>94.57</i>	11 <i>2.72</i>	405 <i>100.00</i>
Rispetto della riservatezza	5 <i>1.23</i>	386 <i>95.31</i>	14 <i>3.46</i>	405 <i>100.00</i>
Chiarezza delle informazioni	7 <i>1.73</i>	386 <i>95.31</i>	12 <i>2.96</i>	405 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia	4 <i>0.99</i>	389 <i>96.05</i>	12 <i>2.96</i>	405 <i>100.00</i>

	Numerosit�	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Cortesìa e disponibilit� medici	401	1.297	0.871	-2.000	2.000
Cortesìa e disponibilit� infermieri	394	1.259	0.899	-2.000	2.000
Rispetto della riservatezza	391	1.304	0.872	-2.000	2.000
Chiarezza delle informazioni	393	1.285	0.887	-2.000	2.000
Igiene e pulizia	393	1.354	0.866	-2.000	2.000
Valutazione globale	401	1.299	0.814	-2.000	2.000

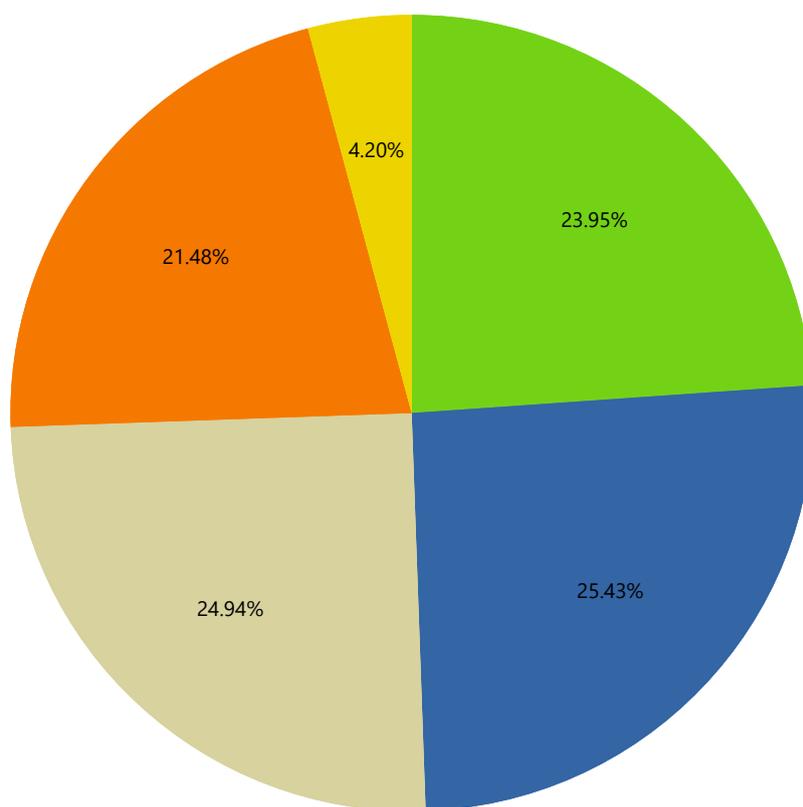
Codice colore assegnato



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2018 ©

	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Giallo	30	7.41	7.87	7.87
Verde	207	51.11	54.33	62.20
Bianco	144	35.56	37.80	100.00
Totale Valide	381	94.07	100.00	
non risponde	24	5.93		
Totale	405	100.00		

Tempo di attesa

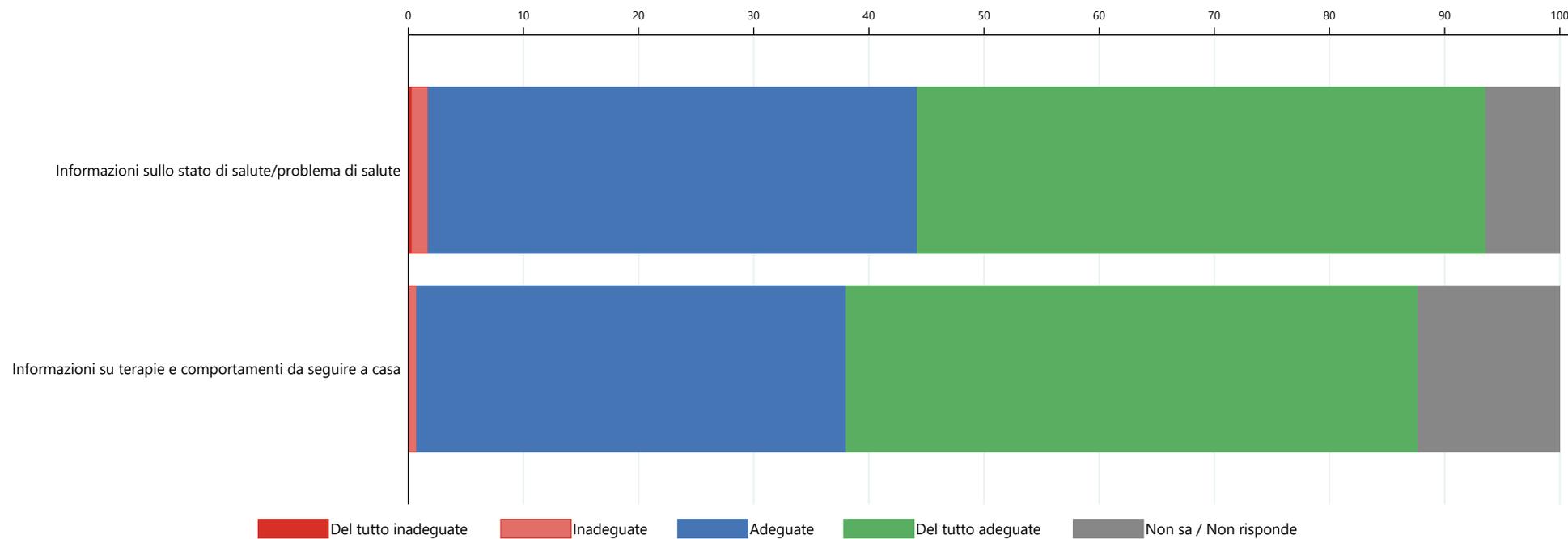


Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2018 ©

	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
meno di 15 minuti	97	23.95	25.00	25.00
tra 15 e 30 minuti	103	25.43	26.55	51.55
tra mezzora e un'ora	101	24.94	26.03	77.58
più di un'ora	87	21.48	22.42	100.00
Totale Valide	388	95.80	100.00	
non risponde	17	4.20		
Totale	405	100.00		

DIMISSIONE

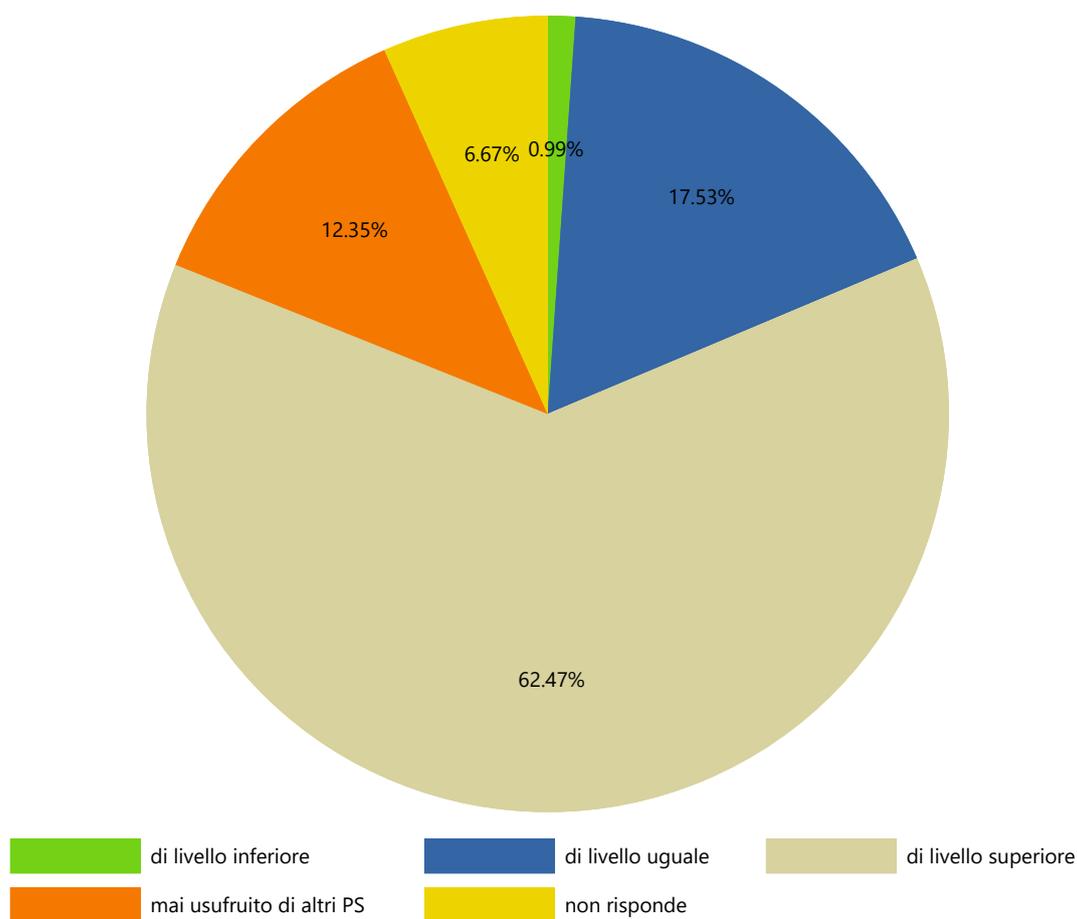
Valutazione informazioni ricevute alla dimissione



10

	Del tutto inadeguate	Inadeguate	Adeguate	Del tutto adeguate	Non sa' / Non risponde	Totale
Informazioni sullo stato di salute/problema di salute	1 <i>0.25</i>	6 <i>1.48</i>	172 <i>42.47</i>	200 <i>49.38</i>	26 <i>6.42</i>	405 <i>100.00</i>
Informazioni su terapie e comportamenti da seguire a casa	0 <i>0.00</i>	3 <i>0.74</i>	151 <i>37.28</i>	201 <i>49.63</i>	50 <i>12.35</i>	405 <i>100.00</i>

Confronto con altri Pronto Soccorso



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2018 ©

	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
di livello inferiore	4	0.99	1.06	1.06
di livello uguale	71	17.53	18.78	19.84
di livello superiore	253	62.47	66.93	86.77
mai usufruito di altri PS	50	12.35	13.23	100.00
Totale Valide	378	93.33	100.00	
non risponde	27	6.67		
Totale	405	100.00		