

**IRCCS**

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

**Sacro Cuore - Don Calabria**

Ospedale Classificato e Presidio Ospedaliero Accreditato - Regione Veneto  
Negrar (Verona)

CERTIFICATO UNI EN ISO 9001: 2015 DA BUREAU VERITAS



# QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

## Servizio di Endoscopia Digestiva

RILEVAZIONE 01/02/2019 - 28/02/2019

A CURA DI:

**Ufficio Sistema Qualità Integrato**

Ultimo aggiornamento: 4 settembre 2019

© Copyright by Ospedale Sacro Cuore Don Calabria - Negrar \_\_\_\_\_

Ultimo aggiornamento: 4 settembre 2019

Documento redatto in L<sup>A</sup>T<sub>E</sub>X 2<sub>ε</sub>. Elaborazione statistica svolta con Stata usando il pacchetto texdoc e .ado personali di Nicola Tommasi per la creazione delle tabelle in L<sup>A</sup>T<sub>E</sub>X

# Indice

<b>INFORMAZIONI GENERALI</b>	<b>1</b>
<b>DATI ANAGRAFICI</b>	<b>2</b>
Classi di età . . . . .	3
Sesso . . . . .	4
Istruzione . . . . .	5
Nazionalità . . . . .	6
<b>PRENOTAZIONE</b>	<b>7</b>
Esame prenotato . . . . .	8
Come ha effettuato la prenotazione . . . . .	9
Difficoltà nel fare la prenotazione . . . . .	10
Motivi difficoltà . . . . .	11
Chiarezza informazioni al momento della prenotazione . . . . .	12
Tempo trascorso dalla prenotazione . . . . .	13
<b>ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO</b>	<b>14</b>
Valutazione di alcuni aspetti dell'accoglienza nel servizio . . . . .	15
Tempo di attesa per accedere alla segreteria . . . . .	17
Cortesìa e disponibilità del personale di segreteria . . . . .	18
Chiarezza informazioni ricevute dal personale di segreteria . . . . .	19
Igiene e pulizia delle sale d'attesa, servizi igienici . . . . .	20
E' stato rispettato l'orario di appuntamento . . . . .	21
Ritardo . . . . .	22
Ritardo oltre 30 minuti . . . . .	23
<b>ESECUZIONE DELL'ESAME</b>	<b>24</b>
Valutazione di alcuni aspetti dell'esecuzione dell'esame . . . . .	25
Cortesìa e disponibilità medici . . . . .	27
Cortesìa e disponibilità infermieri . . . . .	28
Igiene e pulizia . . . . .	29
Tornerebbe in questo Servizio . . . . .	30
Giudizio complessivo . . . . .	31
Importanza momento della prenotazione . . . . .	32
Importanza accoglienza in Servizio - accettazione amministrativa . . . . .	33
Importanza momento dell'esecuzione dell'esame . . . . .	34
Comparazione Performance-Importanza . . . . .	35

## **INFORMAZIONI GENERALI**

Periodo di Riferimento: 01/02/2019 - 28/02/2019

Questionari analizzati: 316

Campione statisticamente significativo calcolato sul totale accessi anno 2017.

Campione previsto per una buona rappresentatività: 363

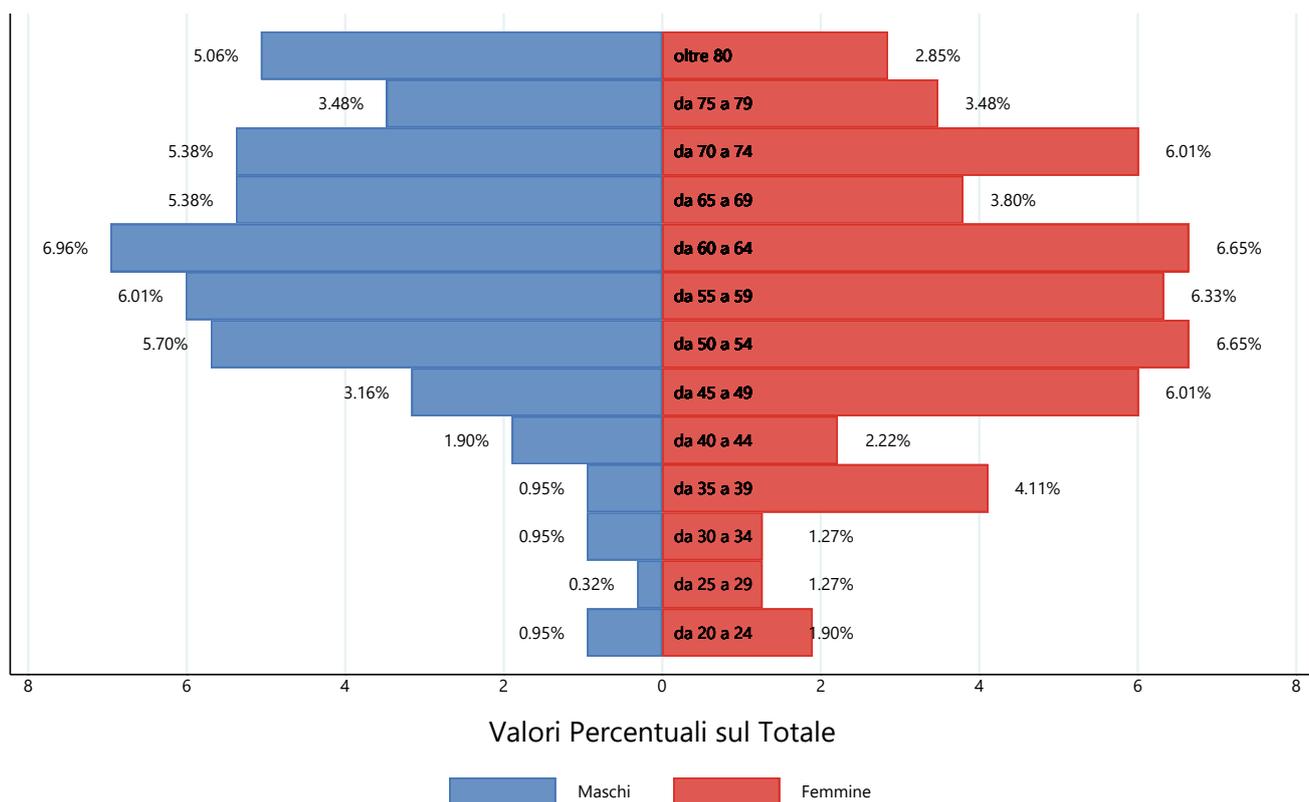
Campione previsto per una buona rappresentatività: 162

---

## DATI ANAGRAFICI

---

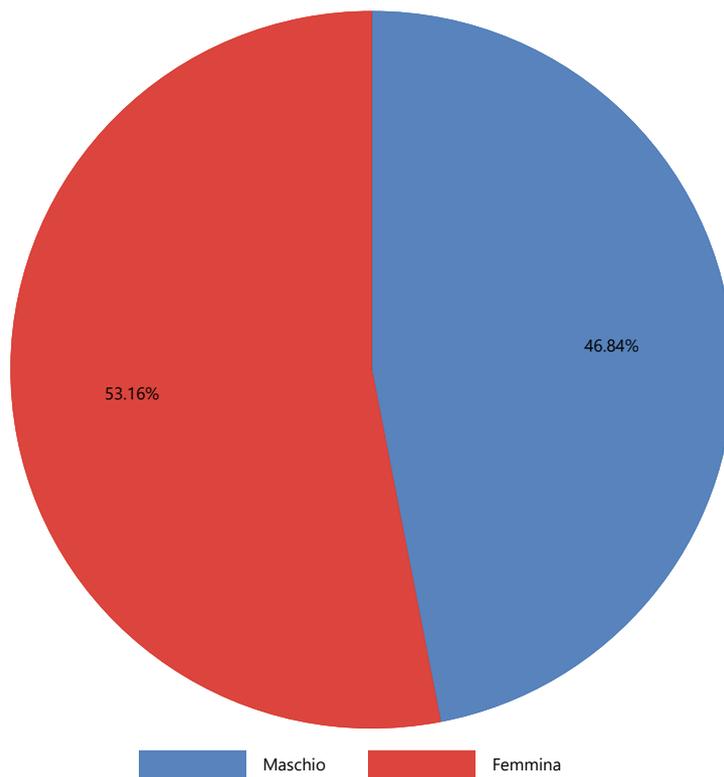
## Classi di età



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
da 20 a 24	9	2.85	2.88	2.88
da 25 a 29	5	1.58	1.60	4.49
da 30 a 34	7	2.22	2.24	6.73
da 35 a 39	16	5.06	5.13	11.86
da 40 a 44	13	4.11	4.17	16.03
da 45 a 49	29	9.18	9.29	25.32
da 50 a 54	39	12.34	12.50	37.82
da 55 a 59	39	12.34	12.50	50.32
da 60 a 64	43	13.61	13.78	64.10
da 65 a 69	29	9.18	9.29	73.40
da 70 a 74	36	11.39	11.54	84.94
da 75 a 79	22	6.96	7.05	91.99
oltre 80	25	7.91	8.01	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>312</b>	<b>98.73</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	4	1.27		
<b>Totale</b>	<b>316</b>	<b>100.00</b>		

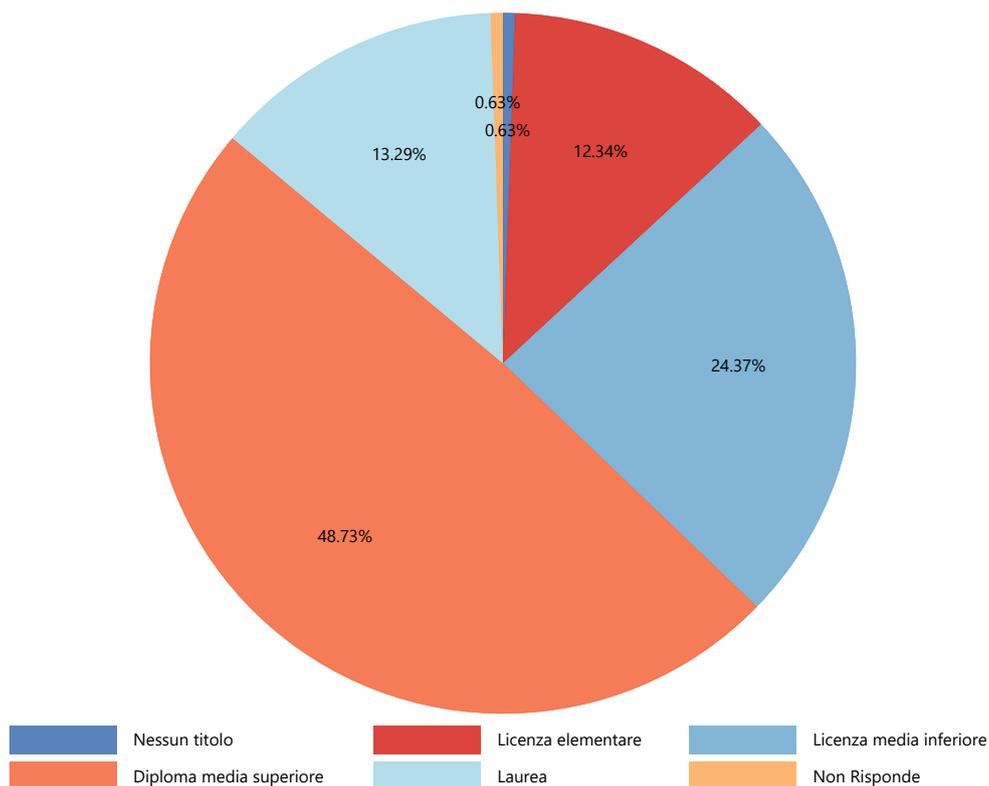
Età media: 58.59

## Sesso



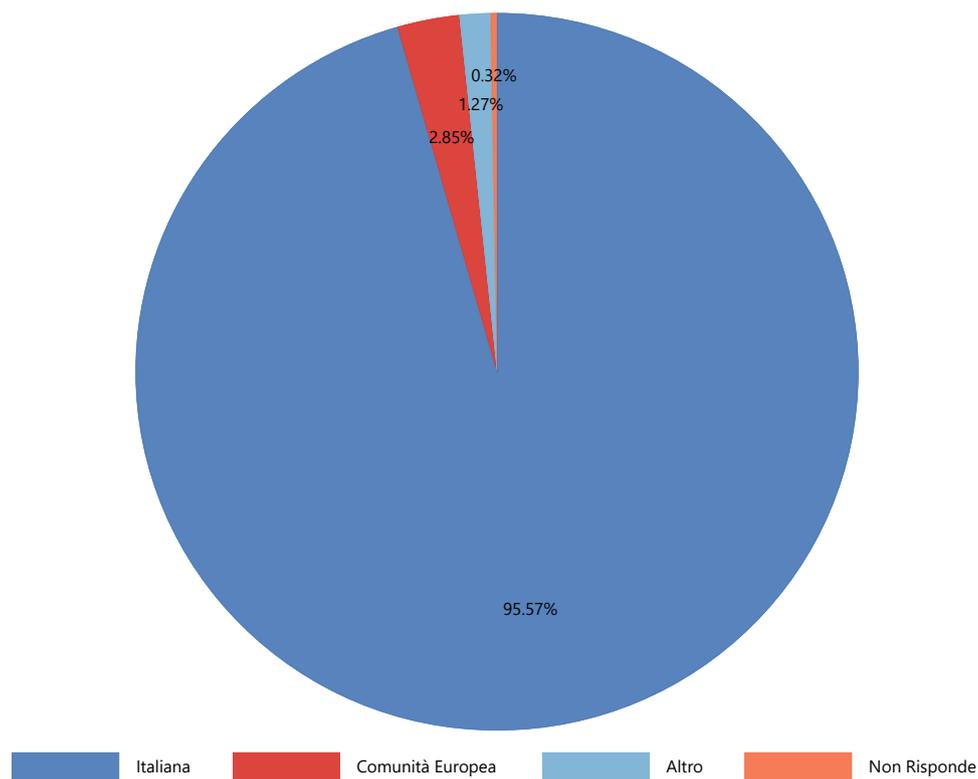
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Maschio	148	46.84	46.84	46.84
Femmina	168	53.16	53.16	100.00
<b>Totale</b>	<b>316</b>	<b>100.00</b>		

## Istruzione



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Nessun titolo	2	0.63	0.64	0.64
Licenza elementare	39	12.34	12.42	13.06
Licenza media inferiore	77	24.37	24.52	37.58
Diploma media superiore	154	48.73	49.04	86.62
Laurea	42	13.29	13.38	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>314</b>	<b>99.37</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	2	0.63		
<b>Totale</b>	<b>316</b>	<b>100.00</b>		

## Nazionalità



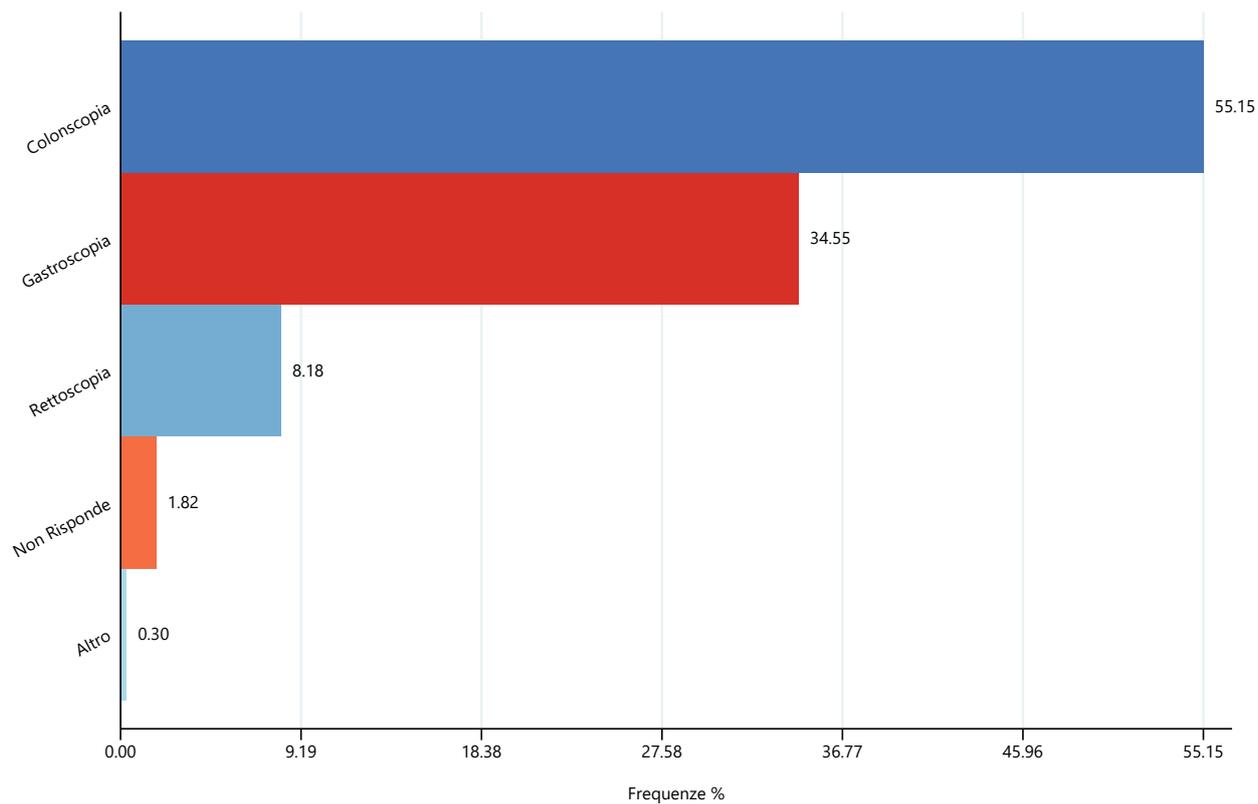
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Italiana	302	95.57	95.87	95.87
Comunità Europea	9	2.85	2.86	98.73
Altro	4	1.27	1.27	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>315</b>	<b>99.68</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	1	0.32		
<b>Totale</b>	<b>316</b>	<b>100.00</b>		

---

## PRENOTAZIONE

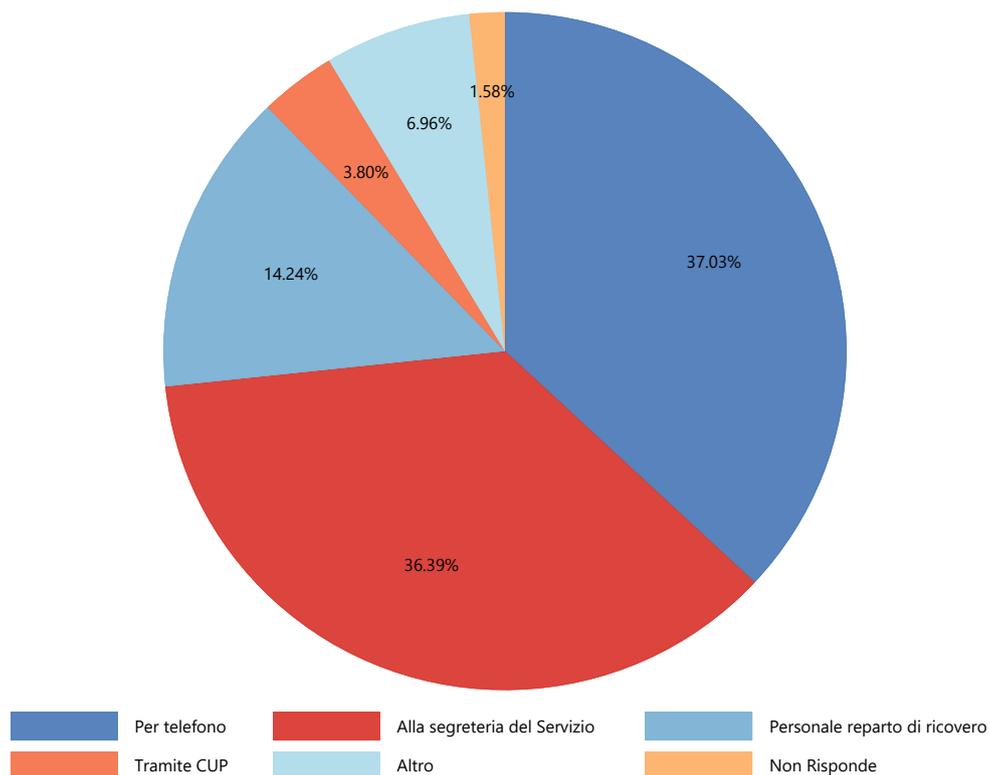
---

## Esame prenotato



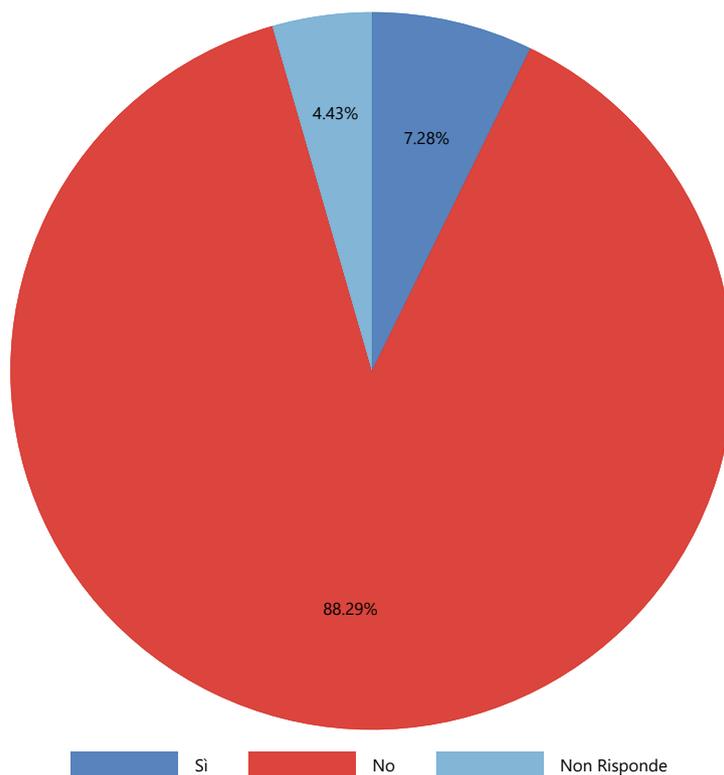
	Frequenza	Percentuale sulle risposte	Percentuale sulle osservazioni
Colonscopia	182	55.15	57.59
Gastroscopia	114	34.55	36.08
Rettoscopia	27	8.18	8.54
Non Risponde	6	1.82	1.90
Altro	1	0.30	0.32
Totale	330	100.00	104.43

## Come ha effettuato la prenotazione



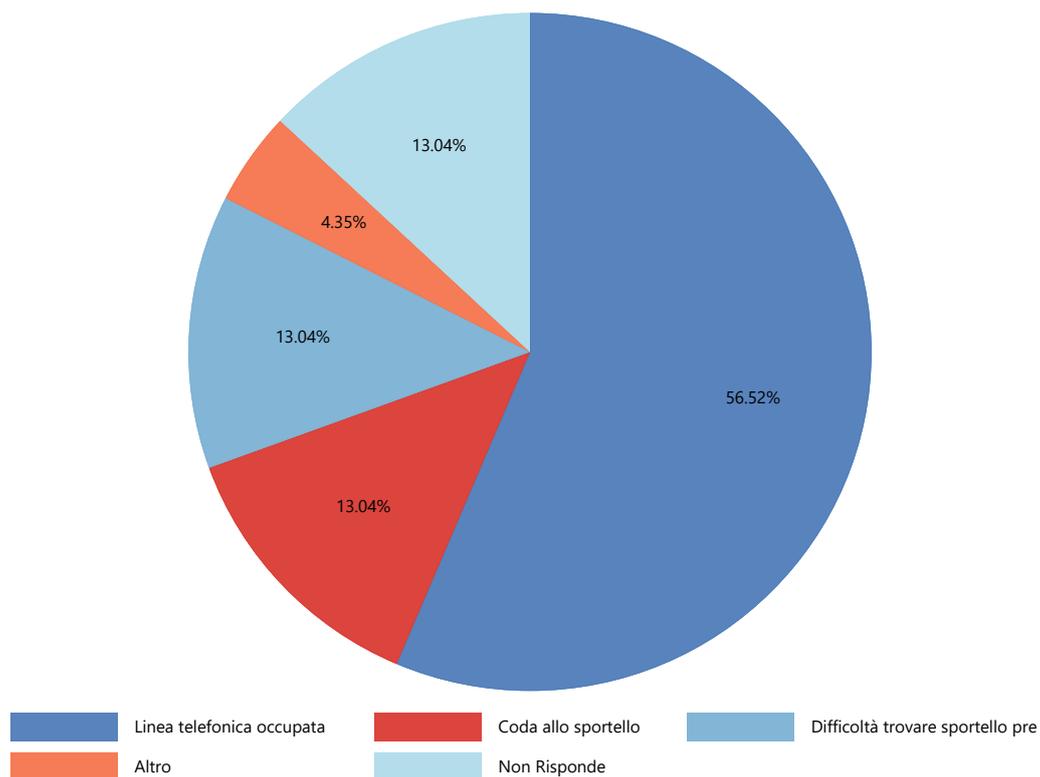
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per telefono	117	37.03	37.62	37.62
Alla segreteria del Servizio	115	36.39	36.98	74.60
Personale reparto di ricovero	45	14.24	14.47	89.07
Tramite CUP	12	3.80	3.86	92.93
Altro	22	6.96	7.07	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>311</b>	<b>98.42</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	5	1.58		
<b>Totale</b>	<b>316</b>	<b>100.00</b>		

## Difficoltà nel fare la prenotazione



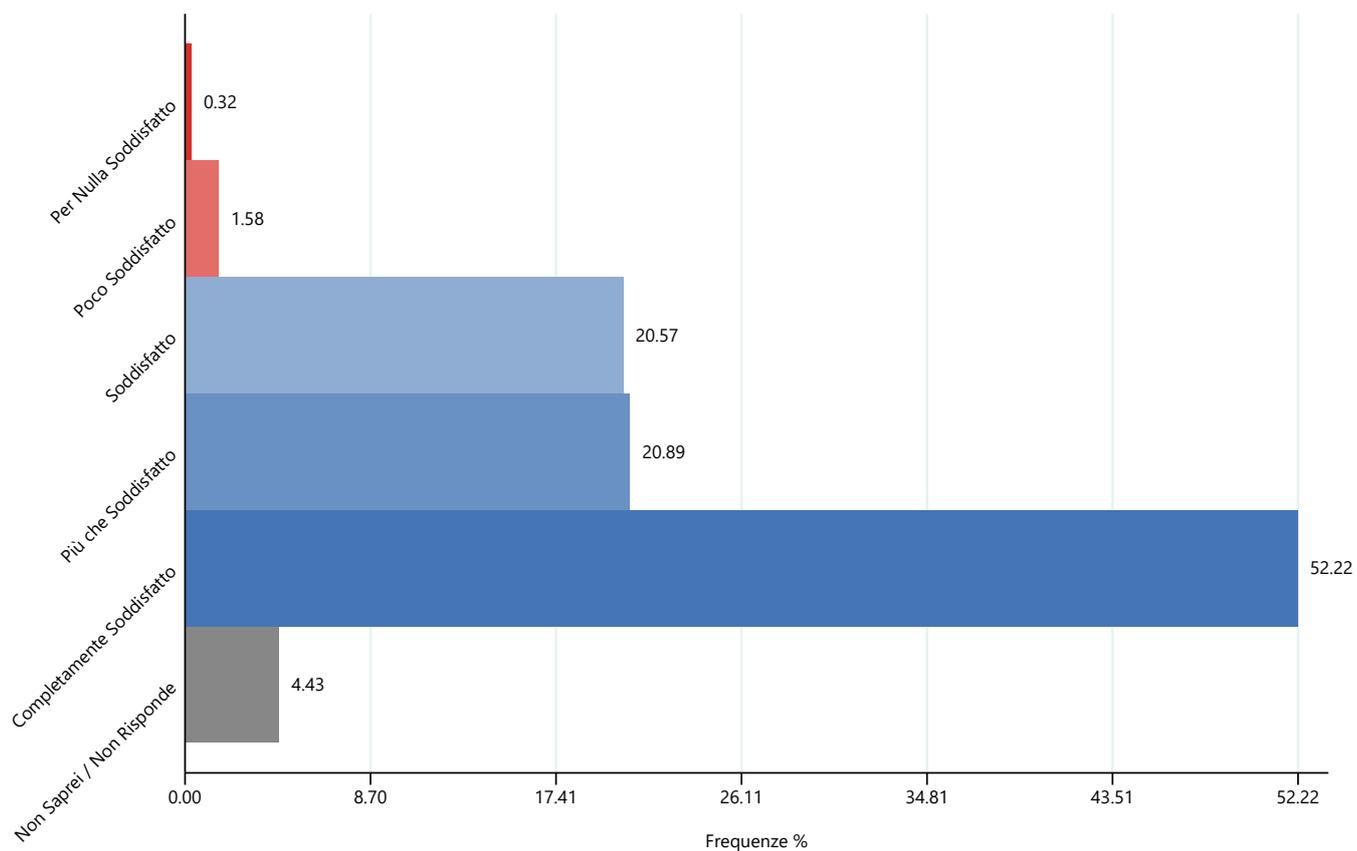
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	23	7.28	7.62	7.62
No	279	88.29	92.38	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>302</b>	<b>95.57</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	14	4.43		
<b>Totale</b>	<b>316</b>	<b>100.00</b>		

## Motivi difficoltà



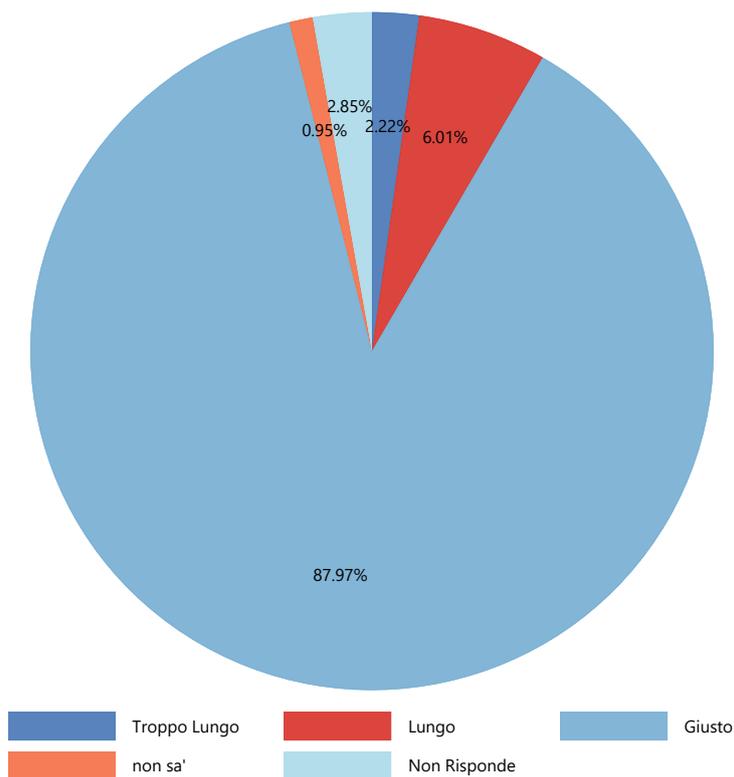
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Linea telefonica occupata	13	56.52	65.00	65.00
Coda allo sportello	3	13.04	15.00	80.00
Difficoltà trovare sportello prenotazione	3	13.04	15.00	95.00
Altro	1	4.35	5.00	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>20</b>	<b>86.96</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	3	13.04		
<b>Totale</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>		

## Chiarezza informazioni al momento della prenotazione



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.32	0.32
Poco soddisfatto	5	1.58	1.90
Soddisfatto	65	20.57	22.47
Più che soddisfatto	66	20.89	43.35
Completamente soddisfatto	165	52.22	95.57
non sa' / non risponde	14	4.43	100.00
<b>Totale</b>	<b>316</b>	<b>100.00</b>	

## Tempo trascorso dalla prenotazione



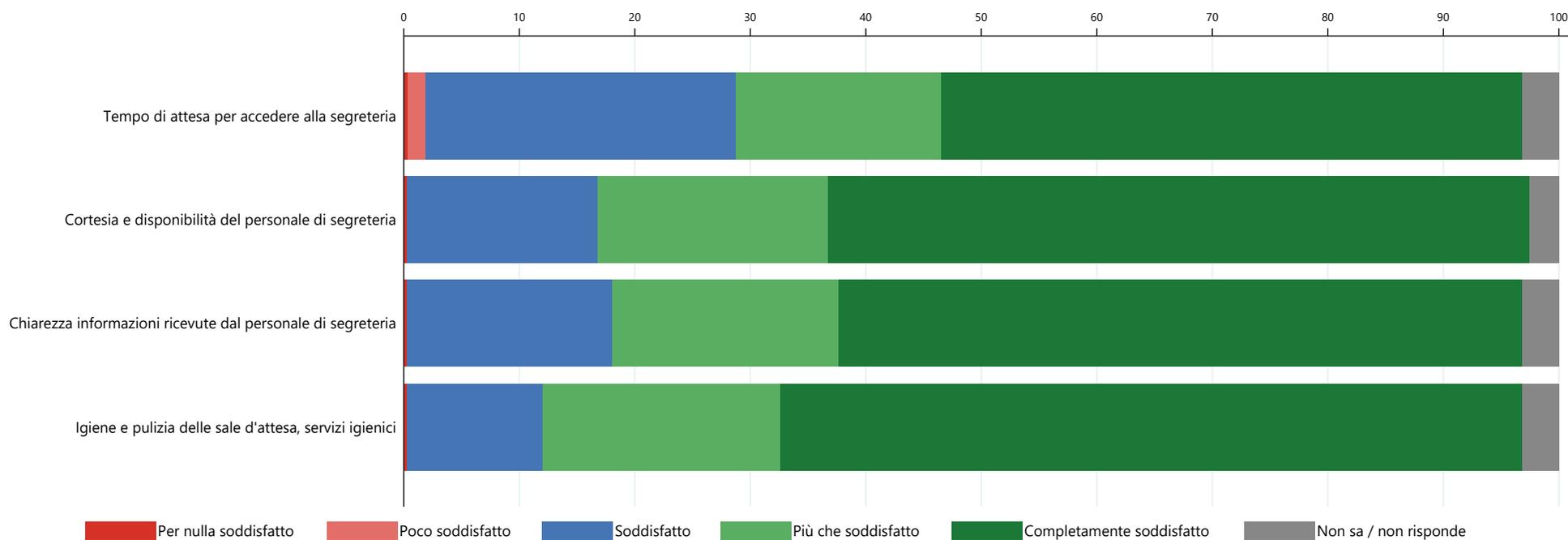
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Troppo Lungo	7	2.22	2.28	2.28
Lungo	19	6.01	6.19	8.47
Giusto	278	87.97	90.55	99.02
non sa'	3	0.95	0.98	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>307</b>	<b>97.15</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	9	2.85		
<b>Totale</b>	<b>316</b>	<b>100.00</b>		

---

## ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO

---

## Valutazione di alcuni aspetti dell'accoglienza nel servizio



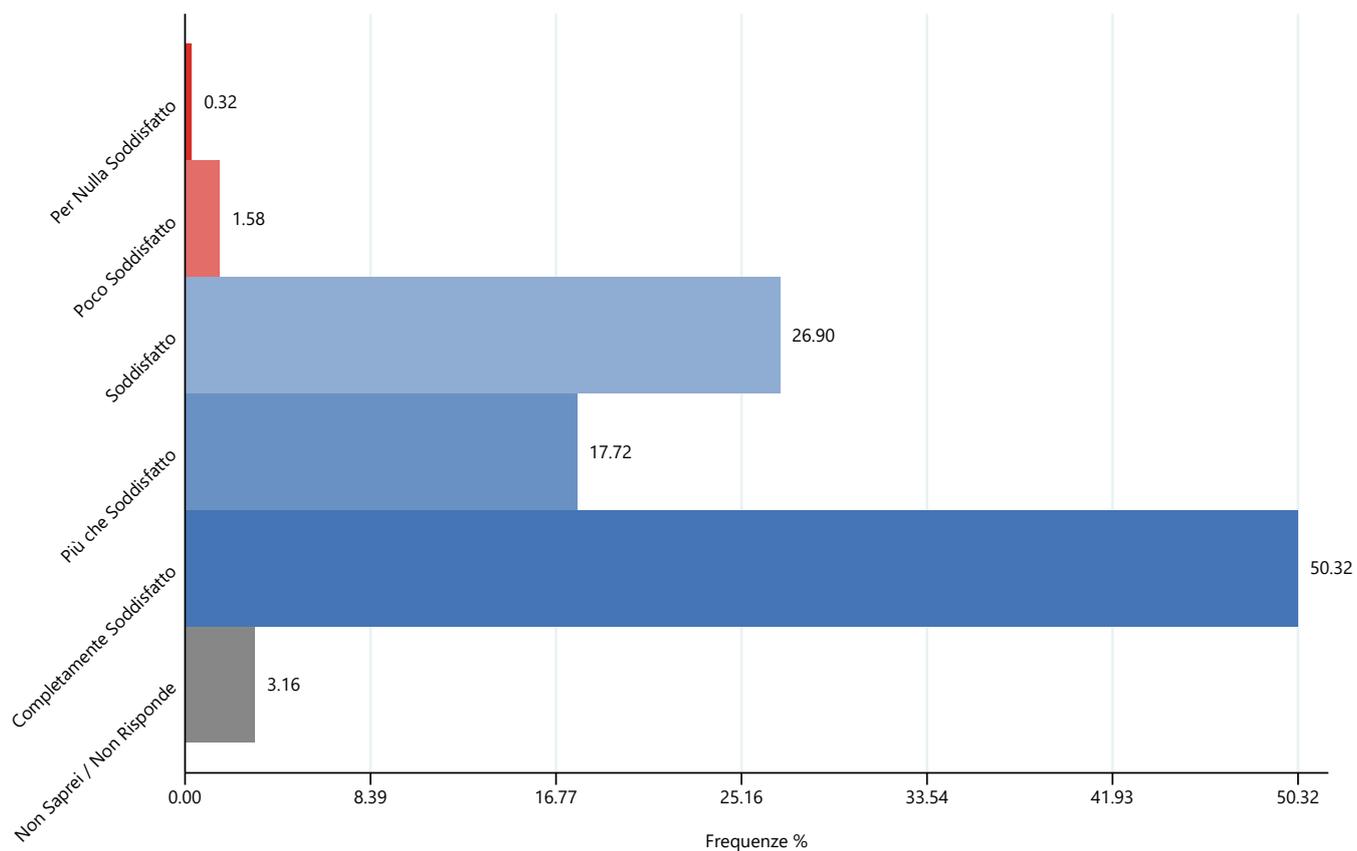
15

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	non sa' / non risponde	Totale
Tempo di attesa per accedere alla segreteria	1 <i>0.32</i>	5 <i>1.58</i>	85 <i>26.90</i>	56 <i>17.72</i>	159 <i>50.32</i>	10 <i>3.16</i>	316 <i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità del personale di segreteria	1 <i>0.32</i>	0 <i>0.00</i>	52 <i>16.46</i>	63 <i>19.94</i>	192 <i>60.76</i>	8 <i>2.53</i>	316 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni ricevute dal personale di segreteria	1 <i>0.32</i>	0 <i>0.00</i>	56 <i>17.72</i>	62 <i>19.62</i>	187 <i>59.18</i>	10 <i>3.16</i>	316 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia delle sale d'attesa, servizi igienici	1 <i>0.32</i>	0 <i>0.00</i>	37 <i>11.71</i>	65 <i>20.57</i>	203 <i>64.24</i>	10 <i>3.16</i>	316 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Tempo di attesa	6 <i>1.90</i>	300 <i>94.94</i>	10 <i>3.16</i>	316 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit�	1 <i>0.32</i>	307 <i>97.15</i>	8 <i>2.53</i>	316 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni	1 <i>0.32</i>	305 <i>96.52</i>	10 <i>3.16</i>	316 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia	1 <i>0.32</i>	305 <i>96.52</i>	10 <i>3.16</i>	316 <i>100.00</i>

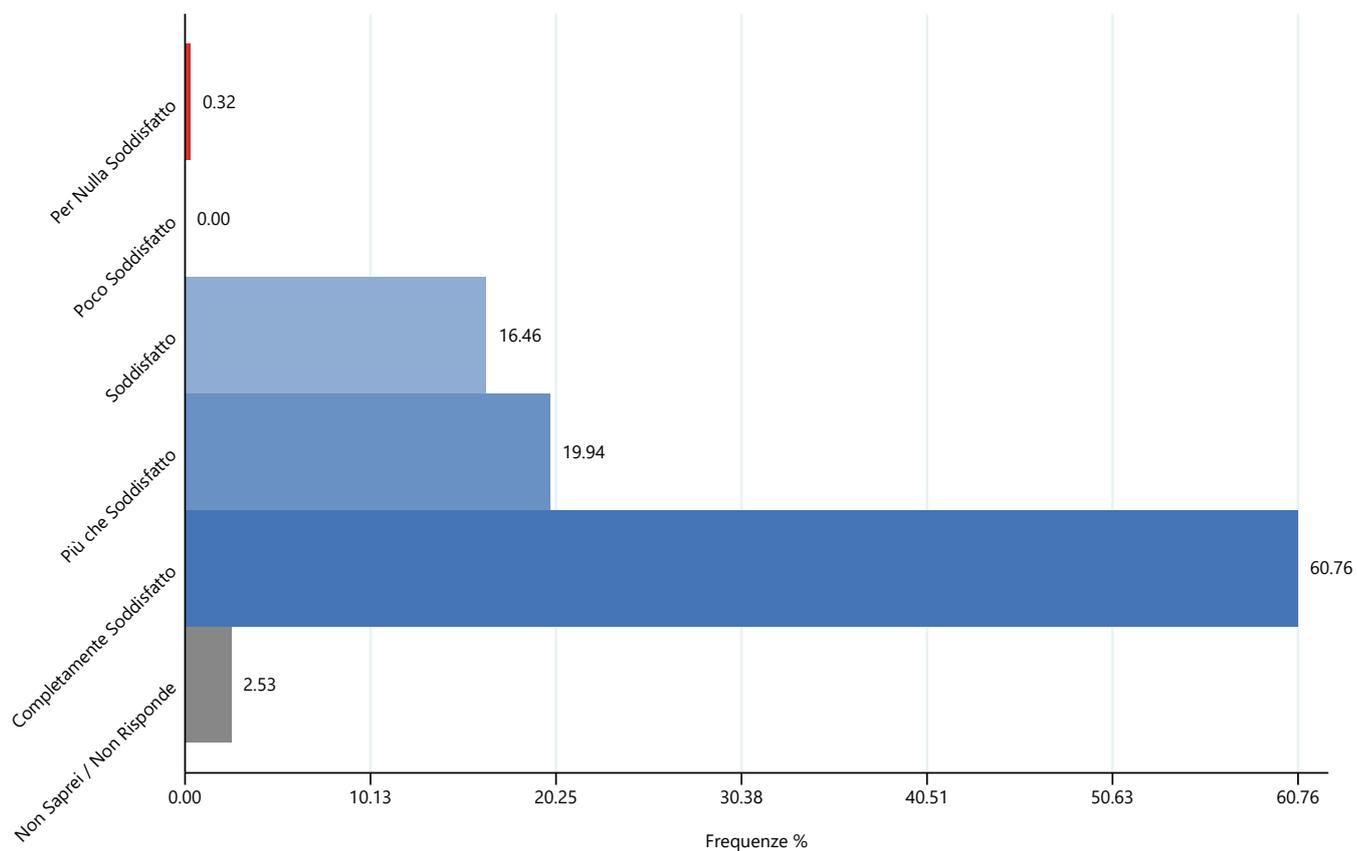
Aspetti	Numerosit�	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Tempo di attesa	306	1.199	0.925	-2.000	2.000
Cortesìa e disponibilit�	308	1.445	0.791	-2.000	2.000
Chiarezza informazioni	306	1.418	0.807	-2.000	2.000
Igiene e pulizia	306	1.533	0.729	-2.000	2.000
Valutazione Accoglienza	309	1.399	0.715	-0.250	2.000

## Tempo di attesa per accedere alla segreteria



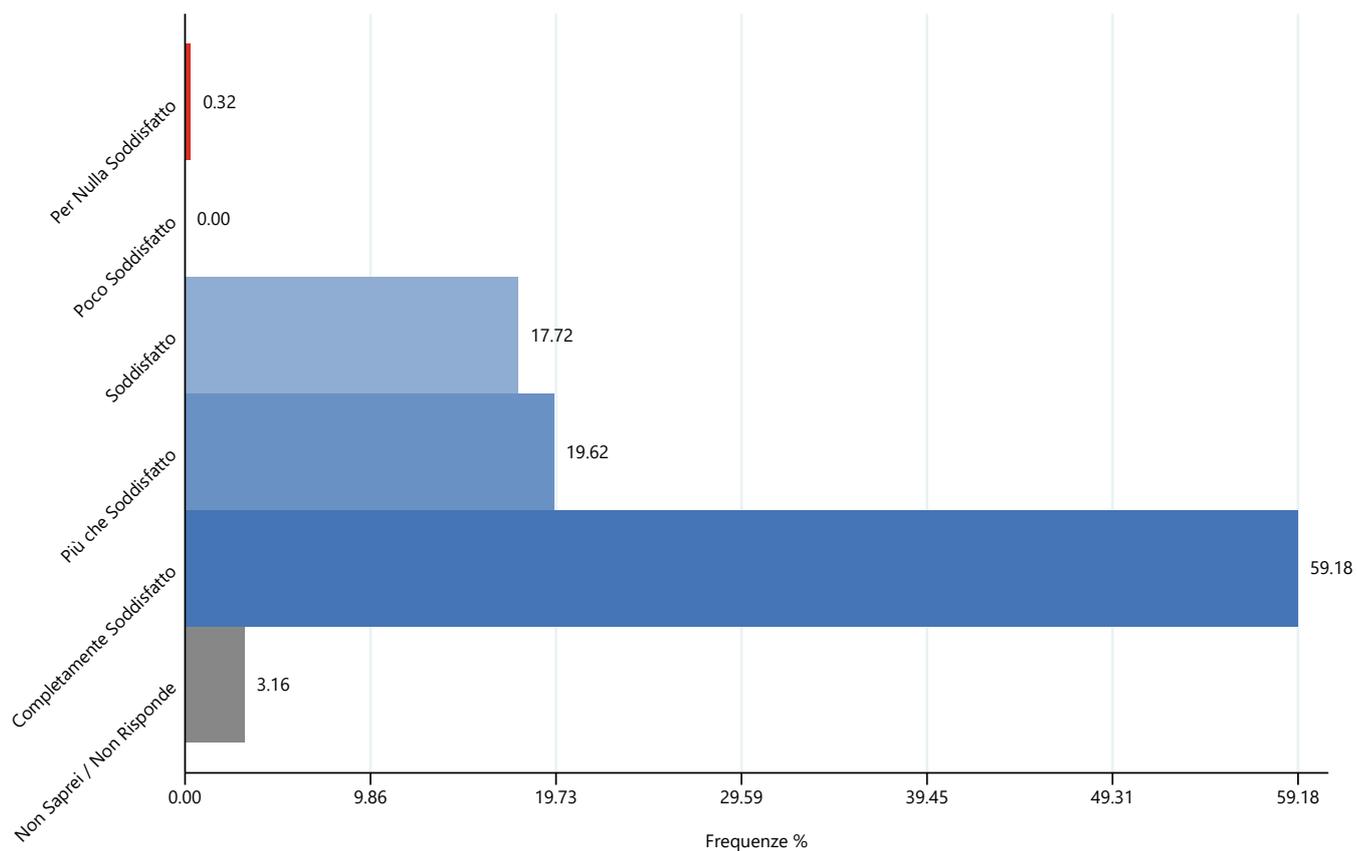
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.32	0.32
Poco soddisfatto	5	1.58	1.90
Soddisfatto	85	26.90	28.80
Più che soddisfatto	56	17.72	46.52
Completamente soddisfatto	159	50.32	96.84
non sa' / non risponde	10	3.16	100.00
<b>Totale</b>	<b>316</b>	<b>100.00</b>	

## Cortesia e disponibilità del personale di segreteria



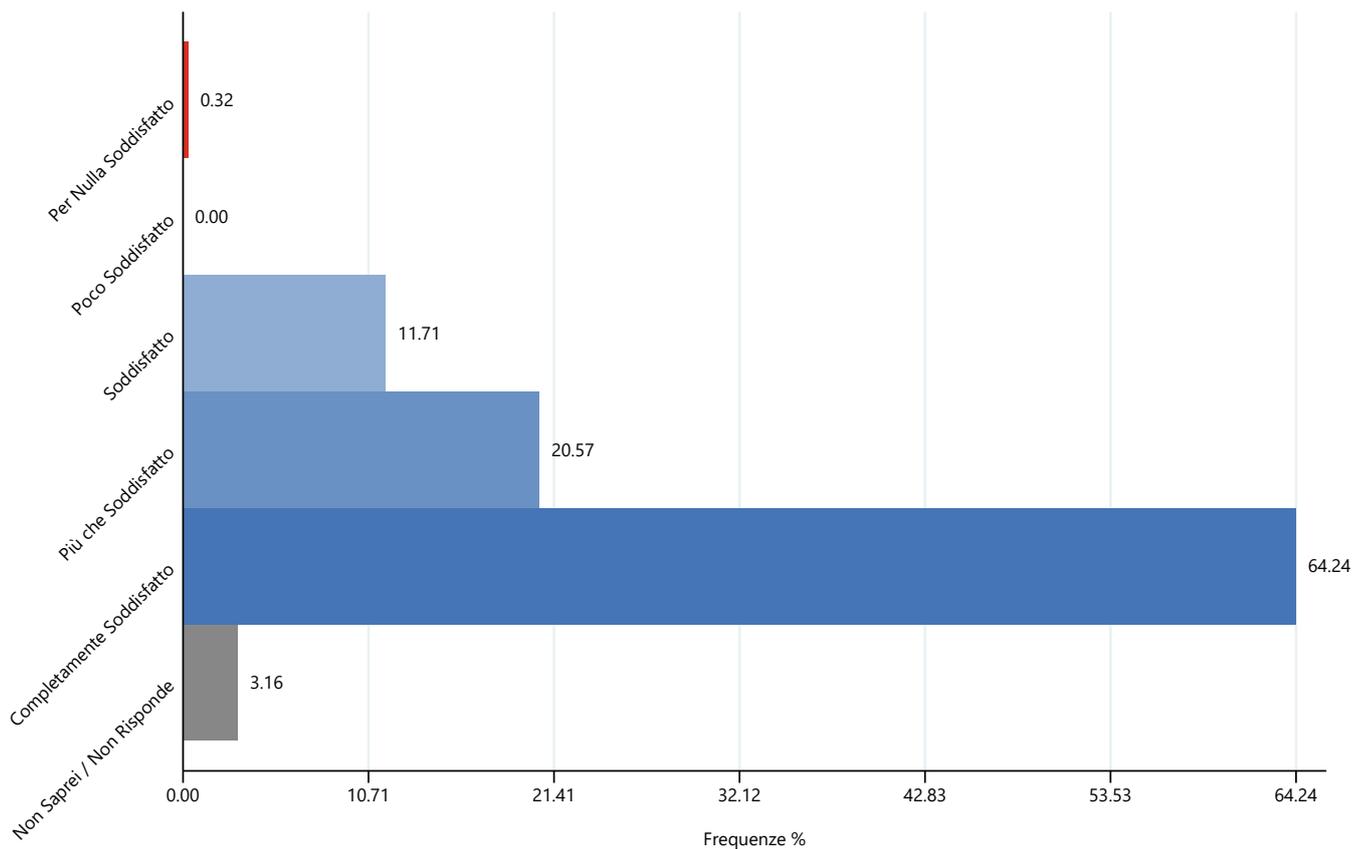
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.32	0.32
Soddisfatto	52	16.46	16.77
Più che soddisfatto	63	19.94	36.71
Completamente soddisfatto	192	60.76	97.47
non sa' / non risponde	8	2.53	100.00
<b>Totale</b>	<b>316</b>	<b>100.00</b>	

## Chiarezza informazioni ricevute dal personale di segreteria



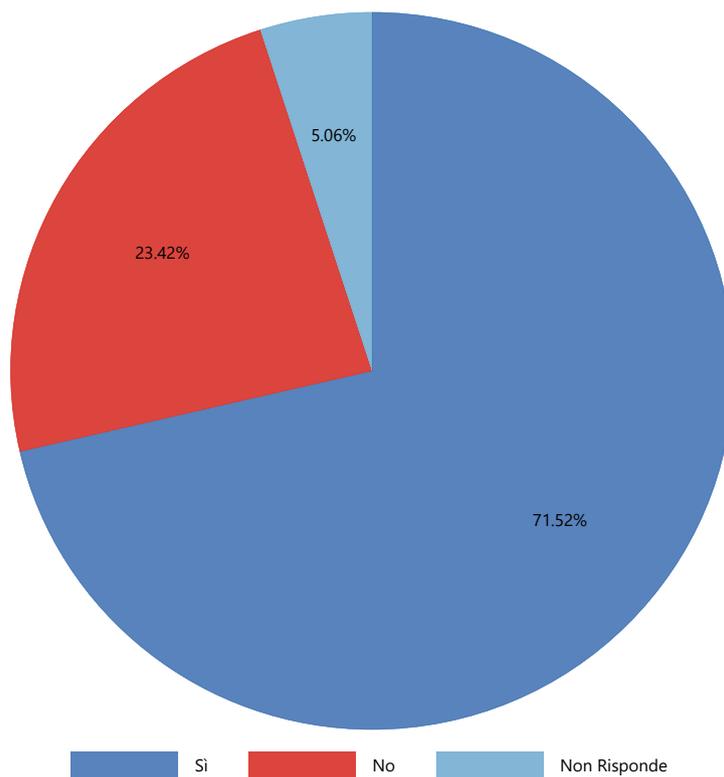
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.32	0.32
Soddisfatto	56	17.72	18.04
Più che soddisfatto	62	19.62	37.66
Completamente soddisfatto	187	59.18	96.84
non sa' / non risponde	10	3.16	100.00
<b>Totale</b>	<b>316</b>	<b>100.00</b>	

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



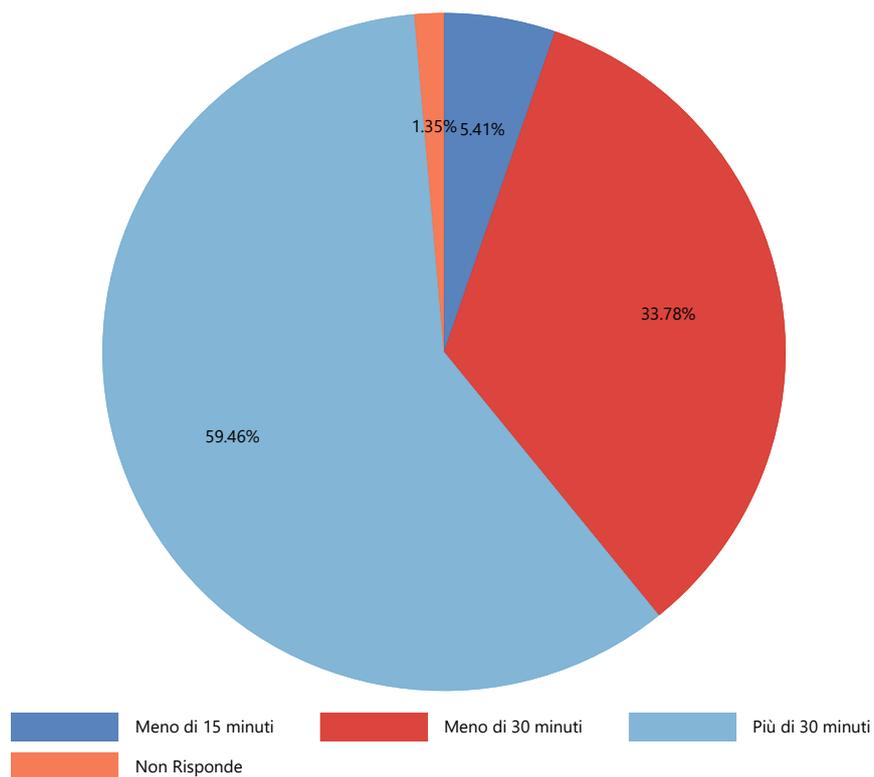
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.32	0.32
Soddisfatto	37	11.71	12.03
Più che soddisfatto	65	20.57	32.59
Completamente soddisfatto	203	64.24	96.84
non sa' / non risponde	10	3.16	100.00
<b>Totale</b>	<b>316</b>	<b>100.00</b>	

## E' stato rispettato l'orario di appuntamento



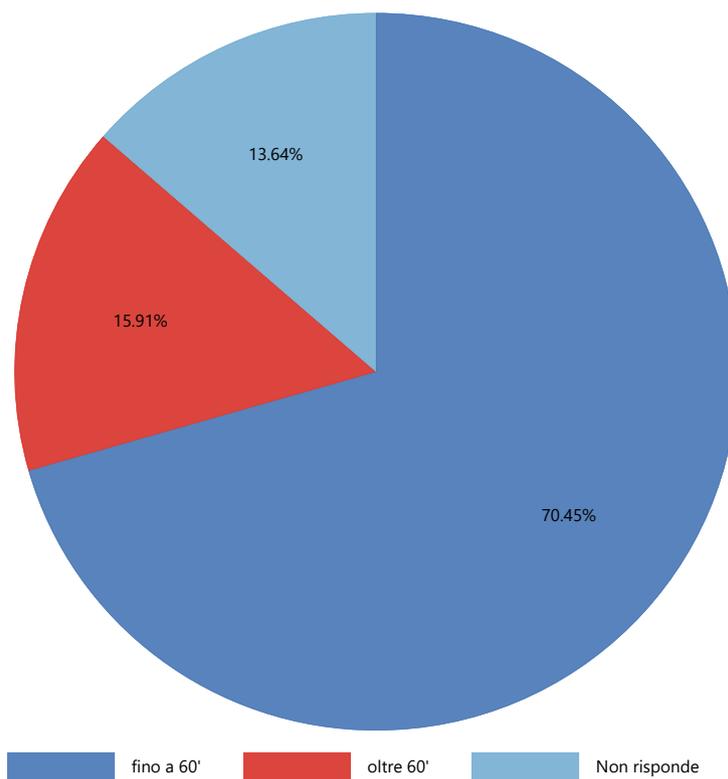
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	226	71.52	75.33	75.33
No	74	23.42	24.67	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>300</b>	<b>94.94</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	16	5.06		
<b>Totale</b>	<b>316</b>	<b>100.00</b>		

## Ritardo



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Meno di 15 minuti	4	5.41	5.48	5.48
Meno di 30 minuti	25	33.78	34.25	39.73
Più di 30 minuti	44	59.46	60.27	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>73</b>	<b>98.65</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	1	1.35		
<b>Totale</b>	<b>74</b>	<b>100.00</b>		

## Ritardo oltre 30 minuti



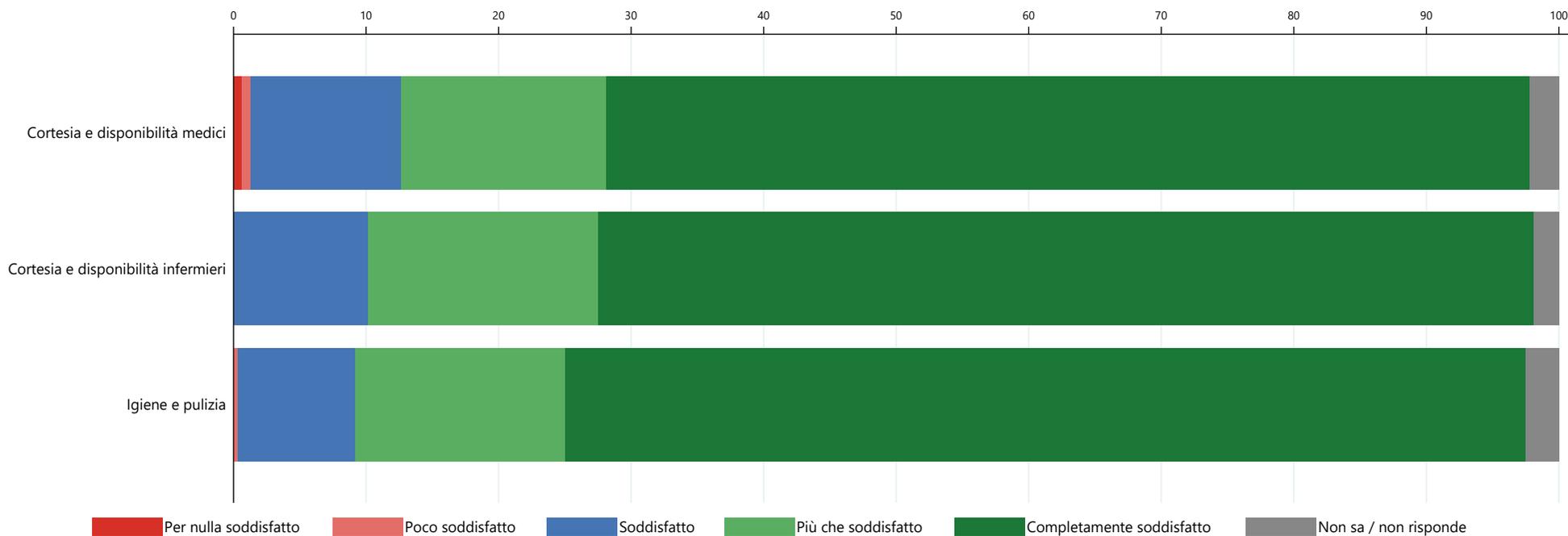
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
fino a 60'	31	70.45	81.58	81.58
oltre 60'	7	15.91	18.42	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>38</b>	<b>86.36</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	6	13.64		
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>100.00</b>		

---

## **ESECUZIONE DELL'ESAME**

---

## Valutazione di alcuni aspetti dell'esecuzione dell'esame



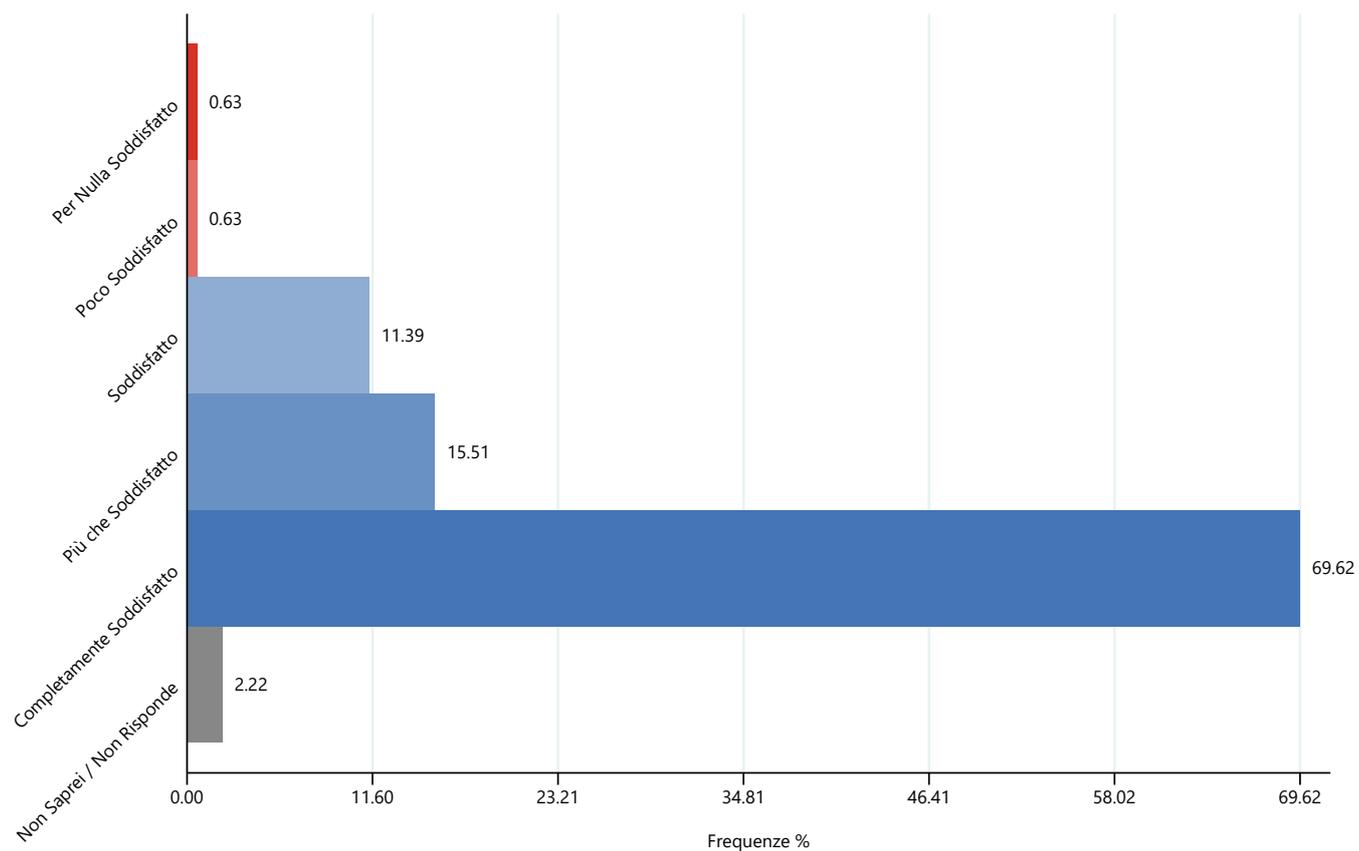
25

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	non sa' / non risponde	Totale
Cortesia e disponibilità medici	2	2	36	49	220	7	316
	<i>0.63</i>	<i>0.63</i>	<i>11.39</i>	<i>15.51</i>	<i>69.62</i>	<i>2.22</i>	<i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità infermieri	0	0	32	55	223	6	316
	<i>0.00</i>	<i>0.00</i>	<i>10.13</i>	<i>17.41</i>	<i>70.57</i>	<i>1.90</i>	<i>100.00</i>
Igiene e pulizia	0	1	28	50	229	8	316
	<i>0.00</i>	<i>0.32</i>	<i>8.86</i>	<i>15.82</i>	<i>72.47</i>	<i>2.53</i>	<i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Cortesia e disponibilità medici	4 <i>1.27</i>	305 <i>96.52</i>	7 <i>2.22</i>	316 <i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità infermieri	0 <i>0.00</i>	310 <i>98.10</i>	6 <i>1.90</i>	316 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia	1 <i>0.32</i>	307 <i>97.15</i>	8 <i>2.53</i>	316 <i>100.00</i>

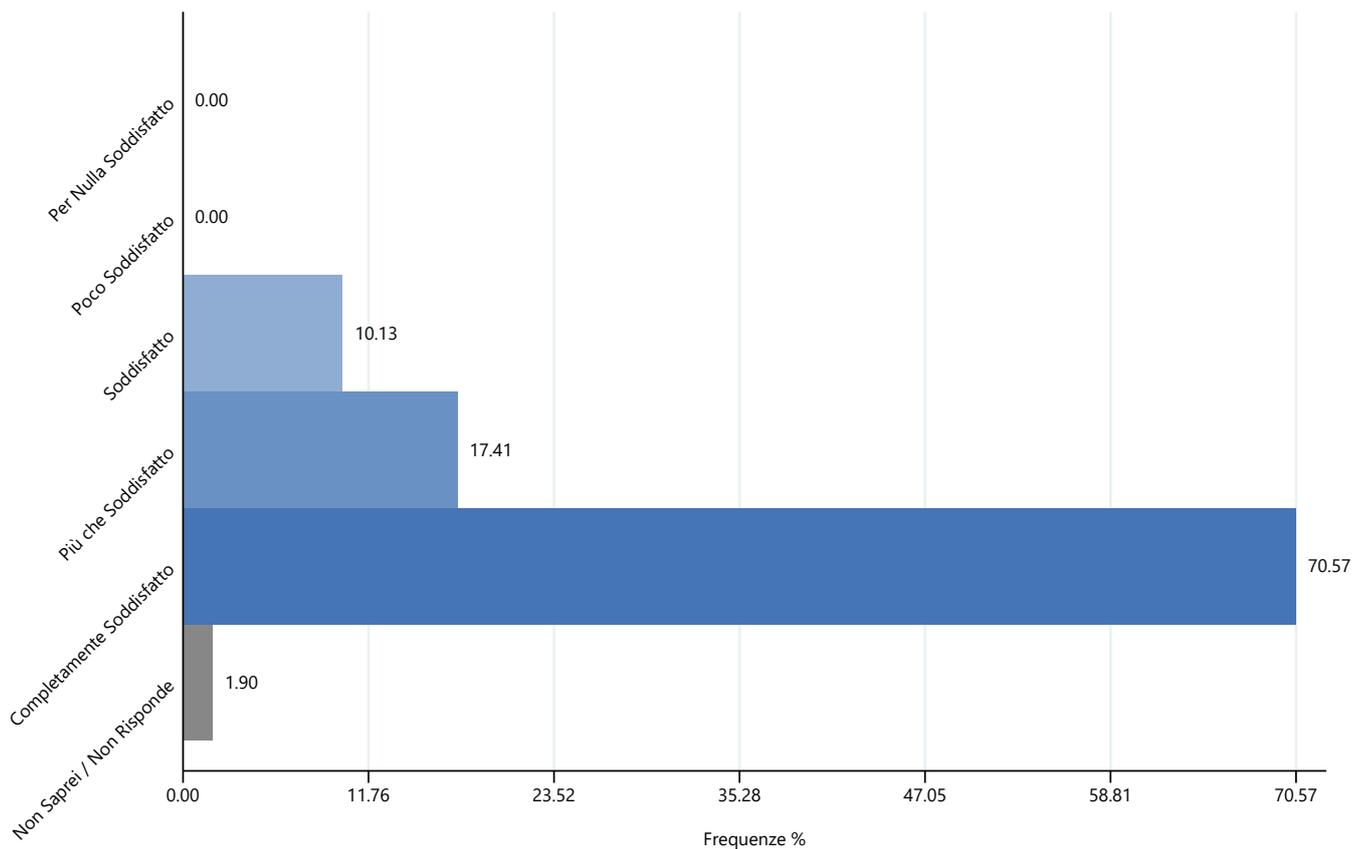
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Cortesia e disponibilità medici	309	1.563	0.773	-2.000	2.000
Cortesia e disponibilità infermieri	310	1.616	0.667	0.000	2.000
Igiene e pulizia	308	1.646	0.657	-1.000	2.000
Valutazione Esecuzione Esame	311	1.603	0.670	-0.667	2.000

## Cortesía e disponibilità medici



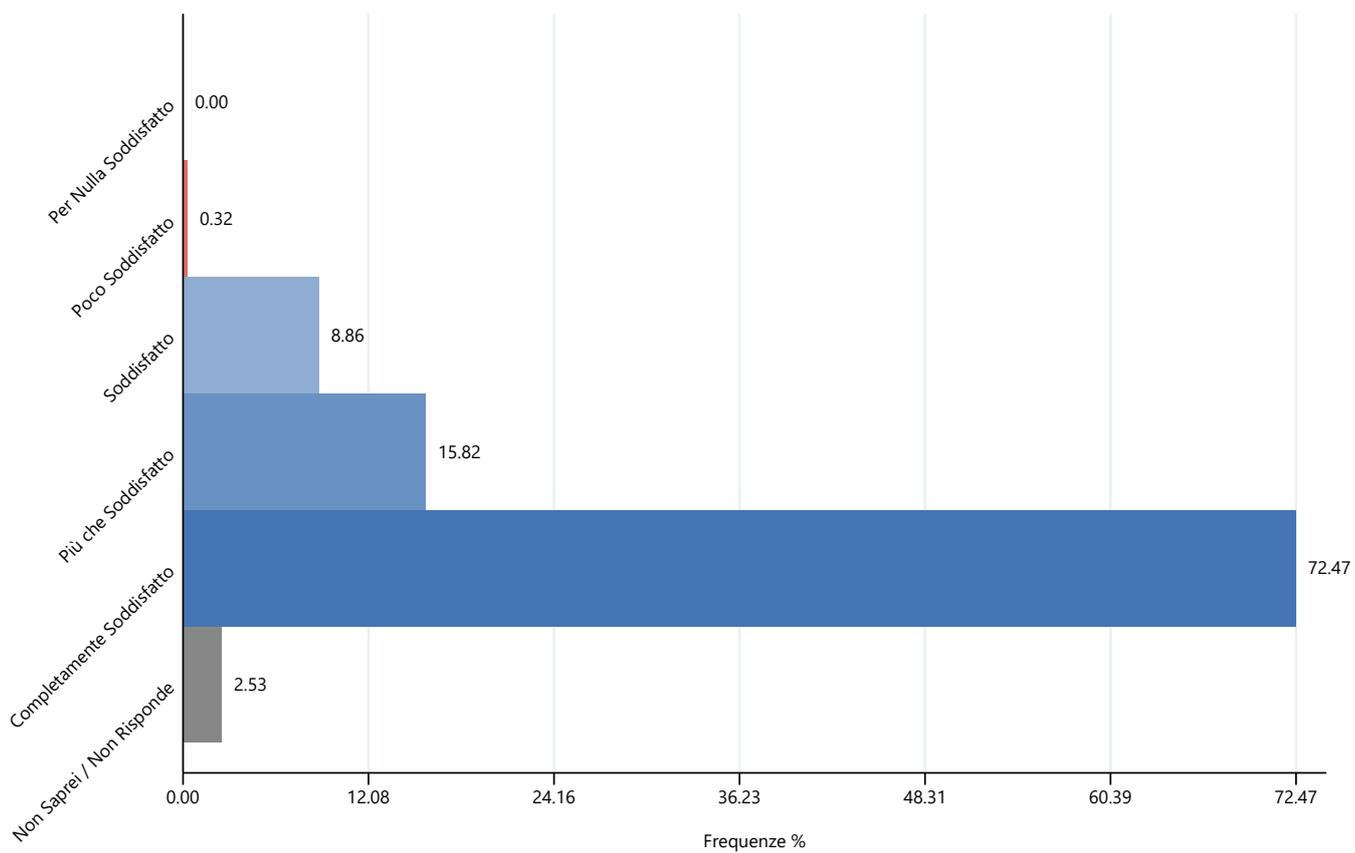
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.63	0.63
Poco soddisfatto	2	0.63	1.27
Soddisfatto	36	11.39	12.66
Più che soddisfatto	49	15.51	28.16
Completamente soddisfatto	220	69.62	97.78
non sa' / non risponde	7	2.22	100.00
<b>Totale</b>	<b>316</b>	<b>100.00</b>	

## Cortesía e disponibilità infermieri



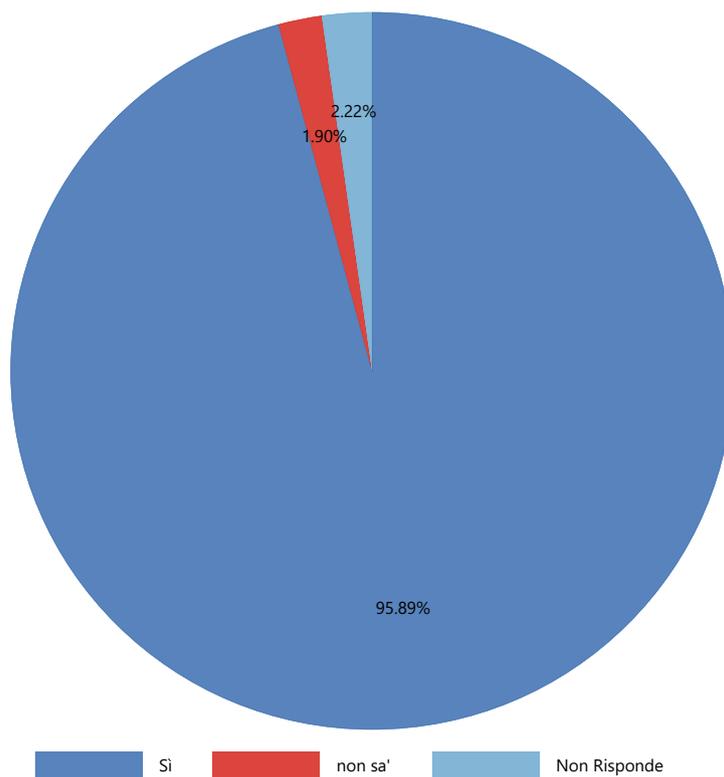
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	32	10.13	10.13
Più che soddisfatto	55	17.41	27.53
Completamente soddisfatto	223	70.57	98.10
non sa' / non risponde	6	1.90	100.00
<b>Totale</b>	<b>316</b>	<b>100.00</b>	

## Igiene e pulizia



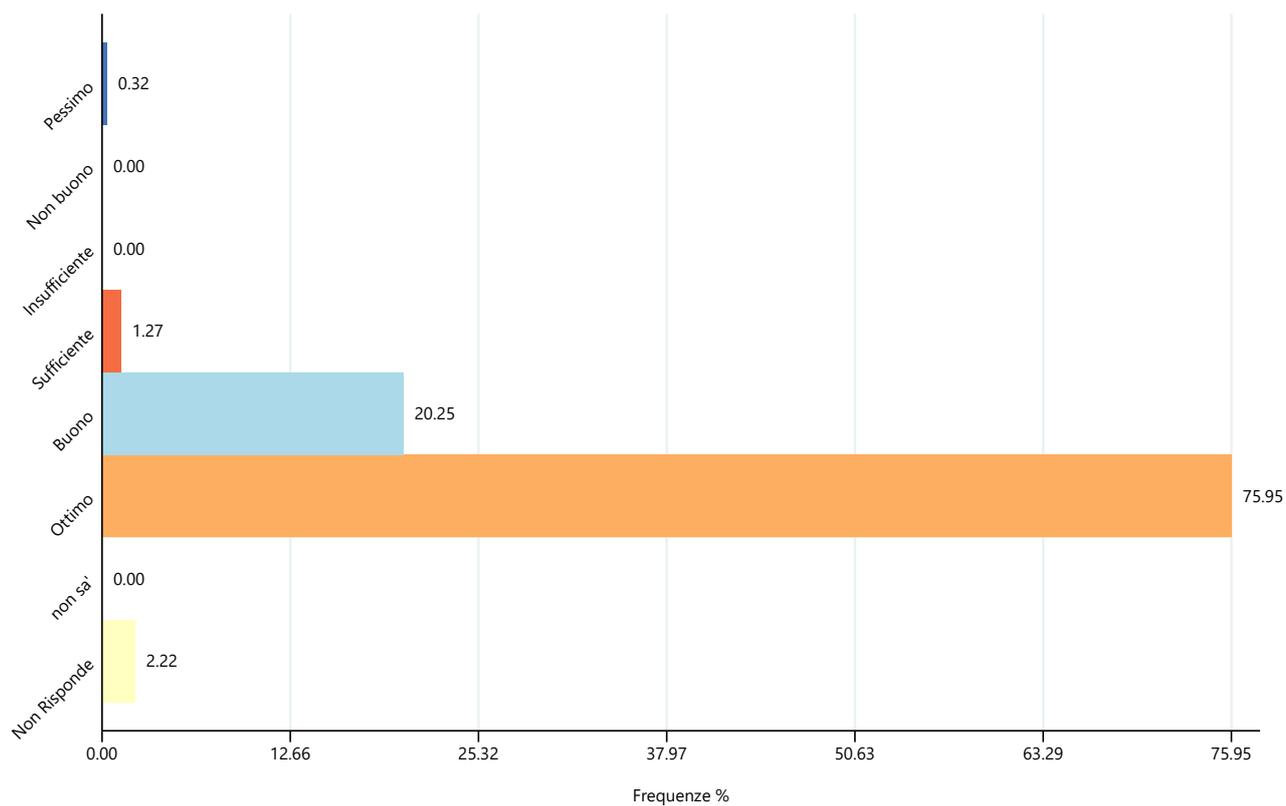
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	1	0.32	0.32
Soddisfatto	28	8.86	9.18
Più che soddisfatto	50	15.82	25.00
Completamente soddisfatto	229	72.47	97.47
non sa' / non risponde	8	2.53	100.00
<b>Totale</b>	<b>316</b>	<b>100.00</b>	

## Tornerebbe in questo Servizio



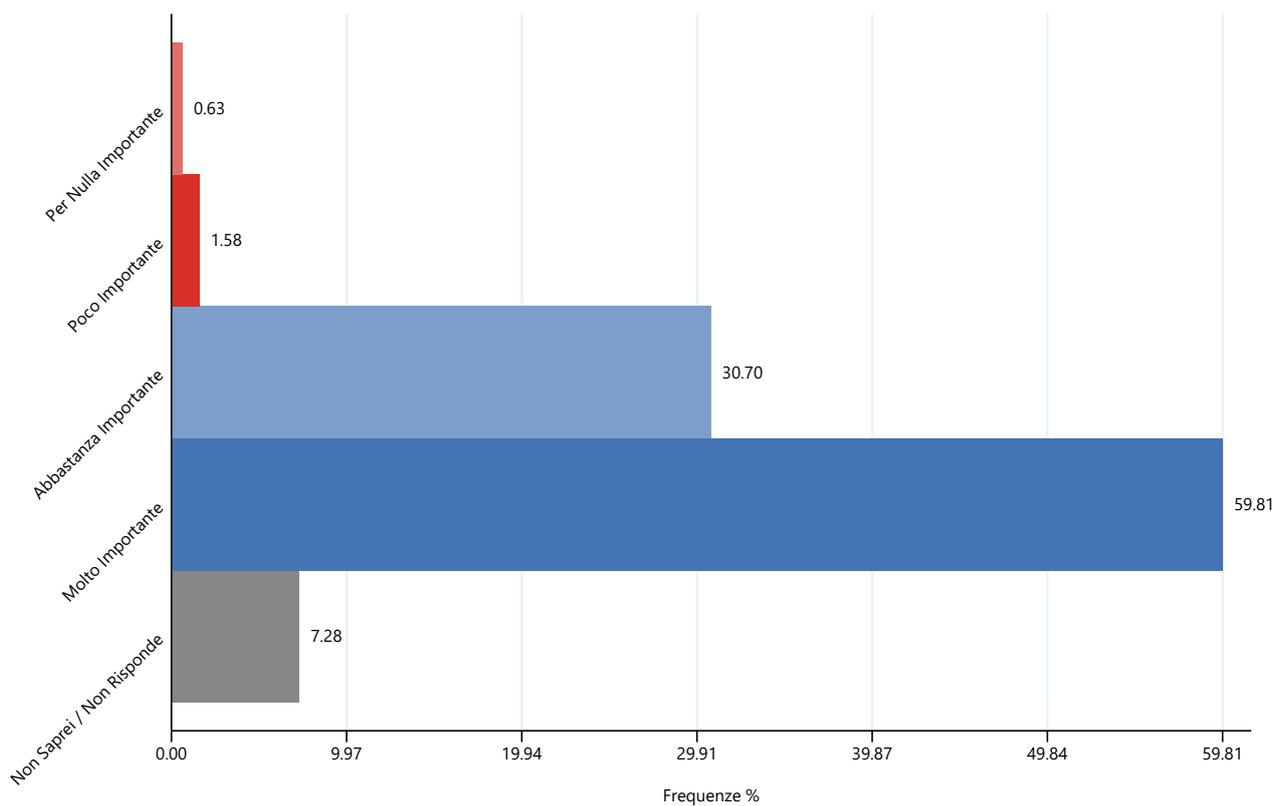
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	303	95.89	98.06	98.06
non sa'	6	1.90	1.94	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>309</b>	<b>97.78</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	7	2.22		
<b>Totale</b>	<b>316</b>	<b>100.00</b>		

## Giudizio complessivo



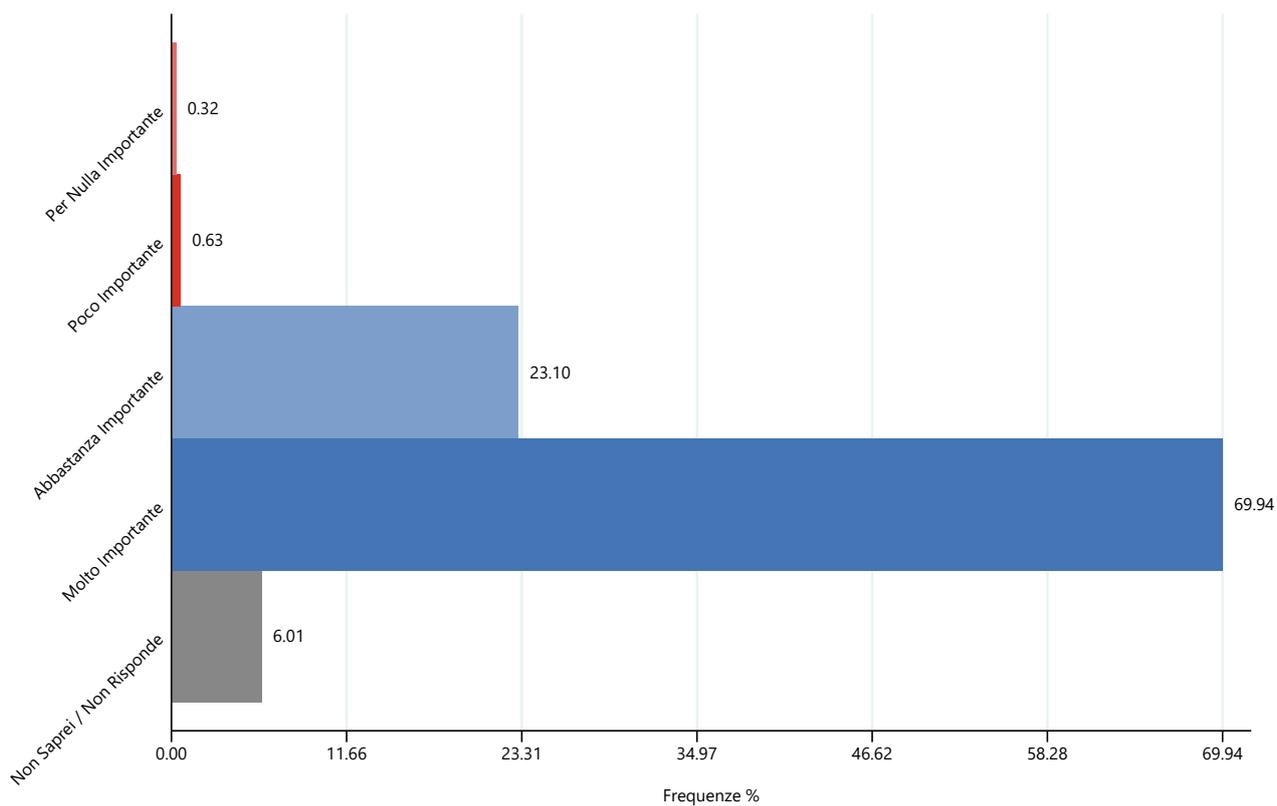
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Pessimo	1	0.32	0.32	0.32
Sufficiente	4	1.27	1.29	1.62
Buono	64	20.25	20.71	22.33
Ottimo	240	75.95	77.67	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>309</b>	<b>97.78</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	7	2.22		
<b>Totale</b>	<b>316</b>	<b>100.00</b>		

## Importanza momento della prenotazione



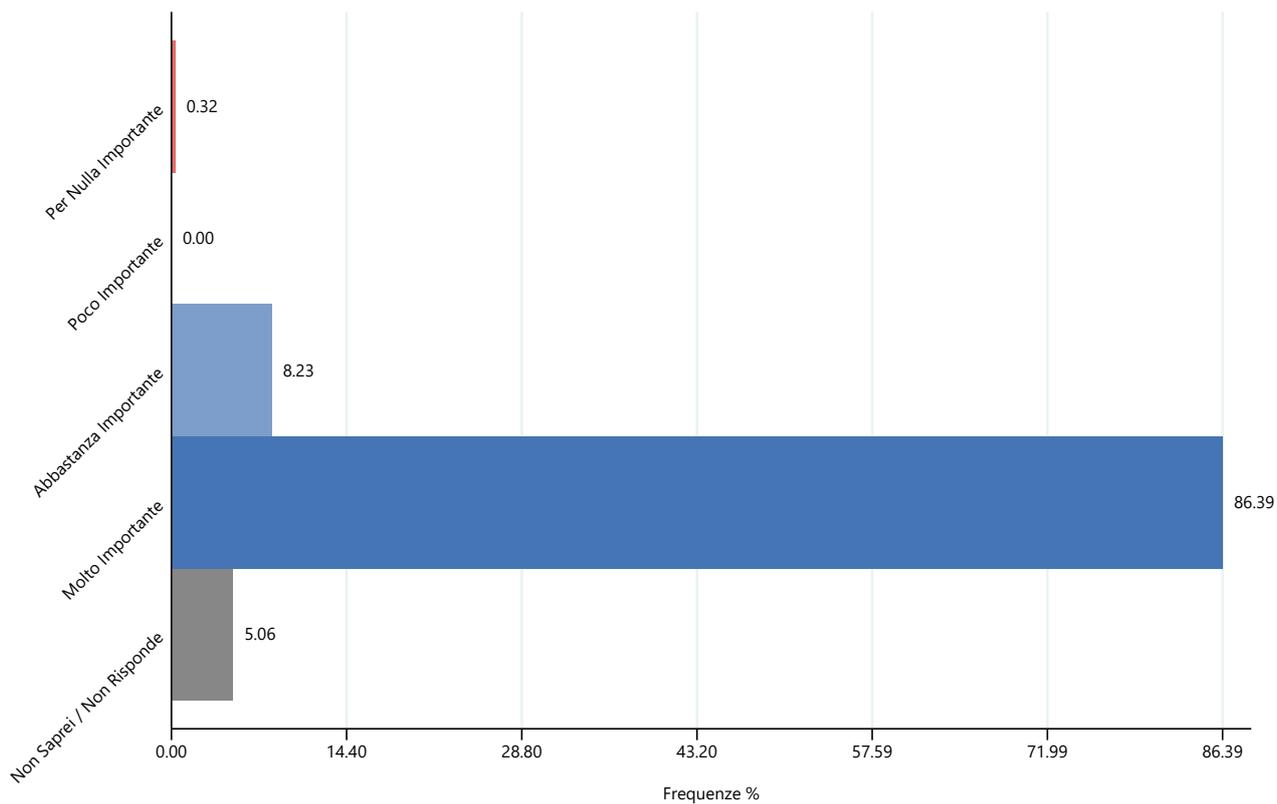
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	2	0.63	0.63
Poco importante	5	1.58	2.22
Abbastanza importante	97	30.70	32.91
Molto importante	189	59.81	92.72
non sa' / Non Risponde	23	7.28	100.00
<b>Totale</b>	<b>316</b>	<b>100.00</b>	

## Importanza accoglienza in Servizio - accettazione amministrativa



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	1	0.32	0.32
Poco importante	2	0.63	0.95
Abbastanza importante	73	23.10	24.05
Molto importante	221	69.94	93.99
non sa' / Non Risponde	19	6.01	100.00
<b>Totale</b>	<b>316</b>	<b>100.00</b>	

## Importanza momento dell'esecuzione dell'esame



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	1	0.32	0.32
Abbastanza importante	26	8.23	8.54
Molto importante	273	86.39	94.94
non sa' / Non Risponde	16	5.06	100.00
<b>Totale</b>	<b>316</b>	<b>100.00</b>	

# Comparazione Performance-Importanza

