

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 Medicina Nucleare
Centro PET-CT e Radioterapia Metabolica**

RILEVAZIONE 07/01/2019 - 18/03/2019

A CURA DI:

Ufficio Sistema Qualità Integrato

Ultimo aggiornamento: 5 settembre 2019

© Copyright by Ospedale Sacro Cuore Don Calabria - Negrar

Ultimo aggiornamento: 5 settembre 2019

Documento redatto in $\text{\LaTeX} 2_{\epsilon}$.

Elaborazione statistica svolta con Stata usando il pacchetto texdoc e .ado personali di Nicola Tommasi per la creazione delle tabelle in \LaTeX

Indice

INFORMAZIONI GENERALI	1
DATI ANAGRAFICI	2
Sesso	3
Classi di età	3
Sesso	4
PRENOTAZIONE	5
Esame prenotato	6
Come ha effettuato la prenotazione	7
Ha riscontrato delle difficoltà nel fare la prenotazione	8
Difficoltà nella prenotazione	9
Informazioni date al momento della prenotazione dal personale addetto	10
Tempo trascorso da prenotazione a esecuzione dell'esame	11
ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO - ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA	12
Valutazione accoglienza nel servizio e accettazione amministrativa	13
Tempo di attesa allo sportello	15
Cortesìa e diponibilità personale di segreteria	16
Chiarezza informazioni ricevute	17
Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici	18
ESECUZIONE DELL'ESAME	19
Valutazione dell'esecuzione dell'esame	20
Cortesìa e diponibilità personale medico	22
Cortesìa e diponibilità personale tecnico	23
Igiene e pulizia sala diagnostica	24
Il tempo di attesa indicato per la consegna del referto è	25
Consiglierebbe ad altri di utilizzare i servizi di questo Servizio	26
Giudizio complessivo rispetto all'esperienza in questo Servizio	27
Importanza momento della prenotazione	28
Importanza accoglienza in servizio	29
Importanza momento dell'esecuzione dell'esame	30
Comparazione Performance - Importanza	31

INFORMAZIONI GENERALI

Periodo di Riferimento: 07/01/2019 - 18/03/2019

Questionari analizzati: 349

Campione statisticamente significativo calcolato sul totale accessi anno 2017.

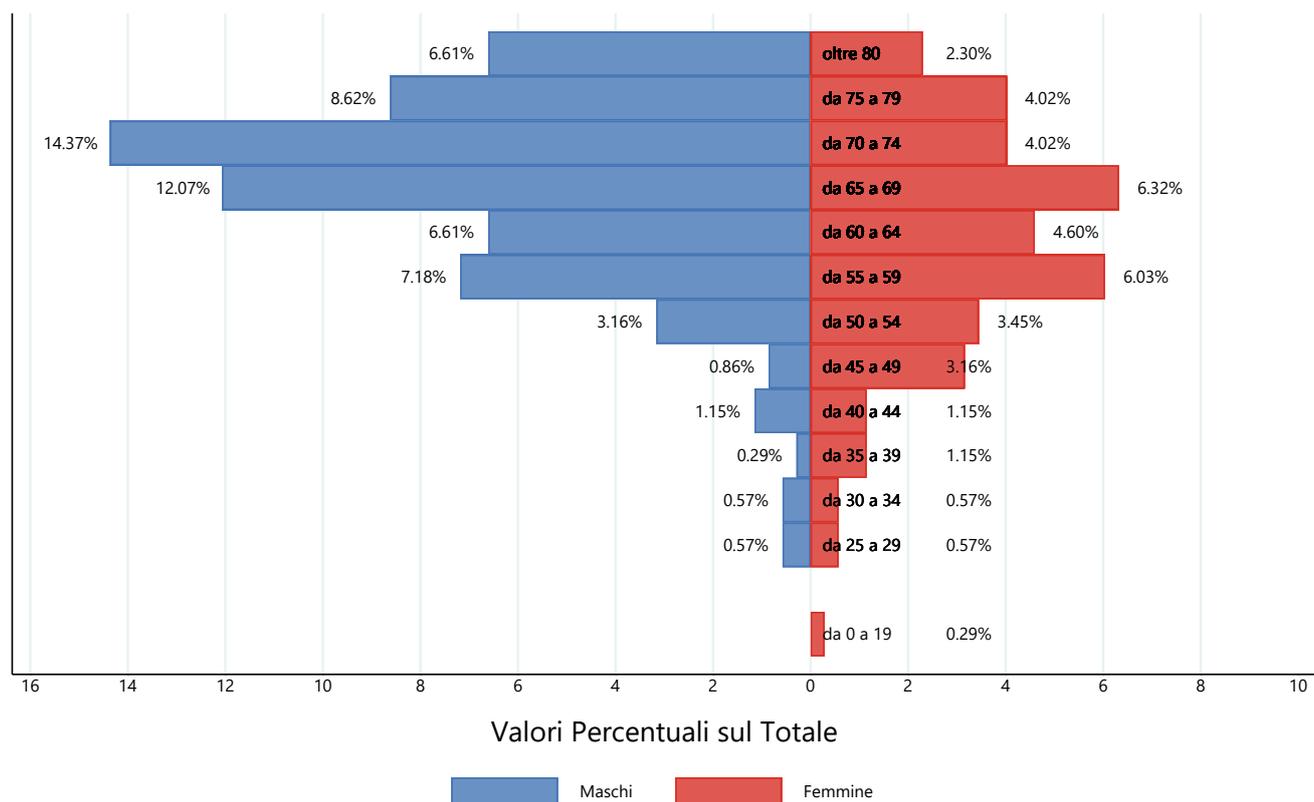
Campione previsto per una buona rappresentatività: 365

Campione previsto per una sufficiente rappresentatività: 163

DATI ANAGRAFICI

Sesso

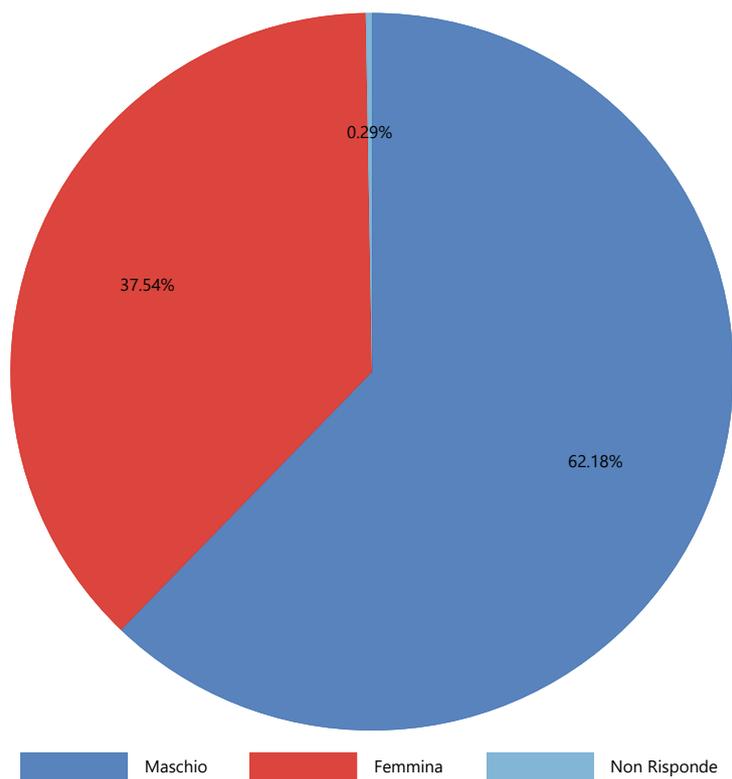
Classi di età



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
da 0 a 19	1	0.29	0.29	0.29
da 25 a 29	4	1.15	1.15	1.44
da 30 a 34	4	1.15	1.15	2.59
da 35 a 39	5	1.43	1.44	4.03
da 40 a 44	8	2.29	2.31	6.34
da 45 a 49	14	4.01	4.03	10.37
da 50 a 54	23	6.59	6.63	17.00
da 55 a 59	46	13.18	13.26	30.26
da 60 a 64	39	11.17	11.24	41.50
da 65 a 69	64	18.34	18.44	59.94
da 70 a 74	64	18.34	18.44	78.39
da 75 a 79	44	12.61	12.68	91.07
oltre 80	31	8.88	8.93	100.00
Totale Valide	347	99.43	100.00	
Non risponde	2	0.57		
Totale	349	100.00		

Età media: 64.95

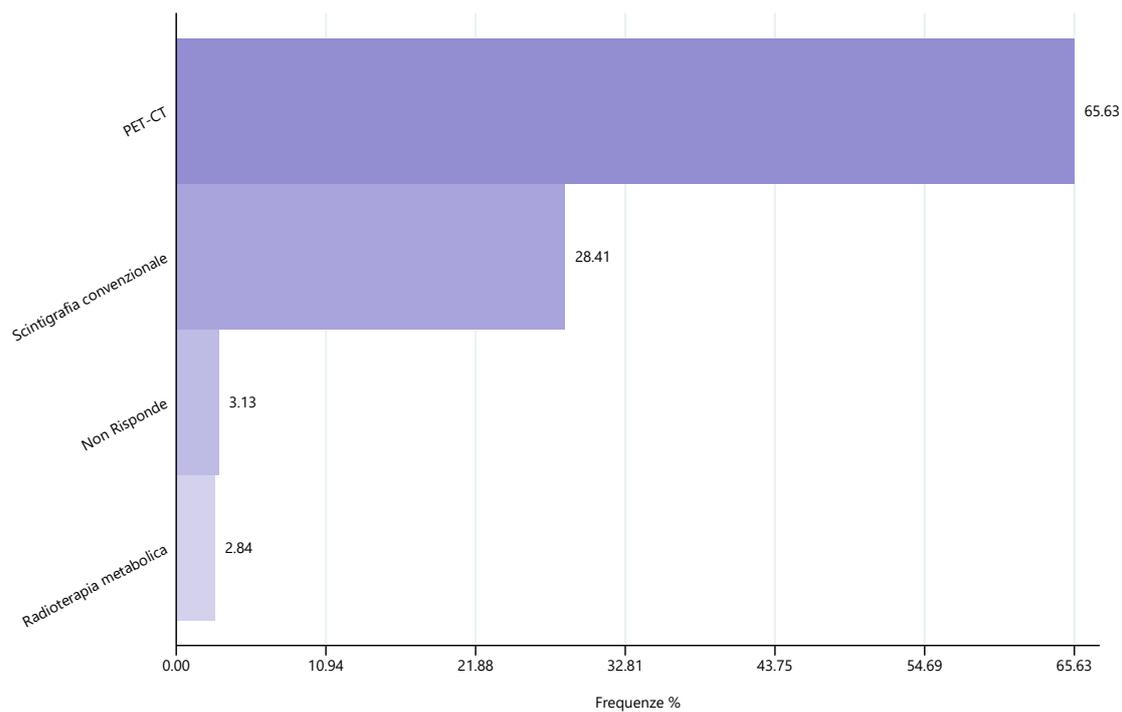
Sesso



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Maschio	217	62.18	62.36	62.36
Femmina	131	37.54	37.64	100.00
Totale Valide	348	99.71	100.00	
Non Risponde	1	0.29		
Totale	349	100.00		

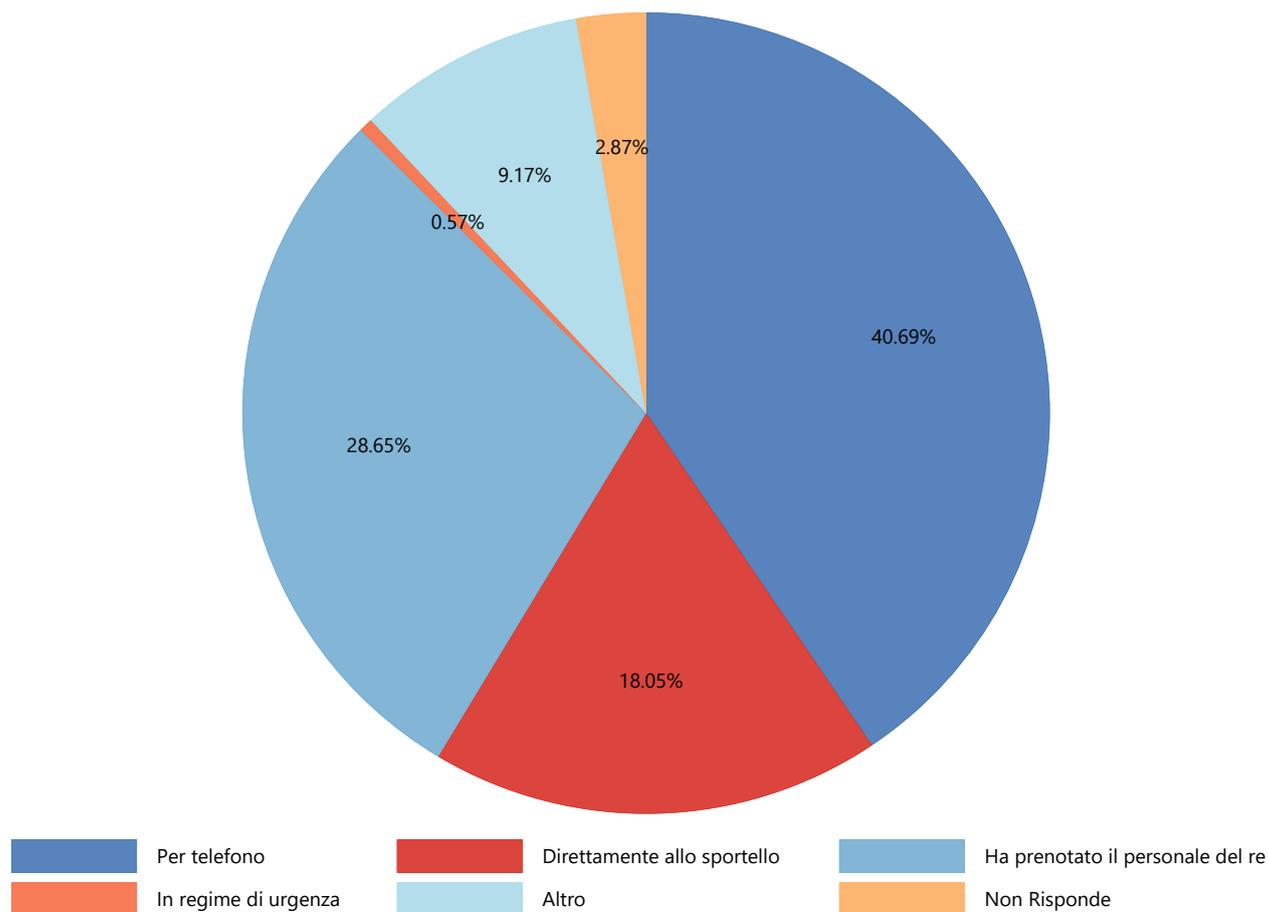
PRENOTAZIONE

Esame prenotato



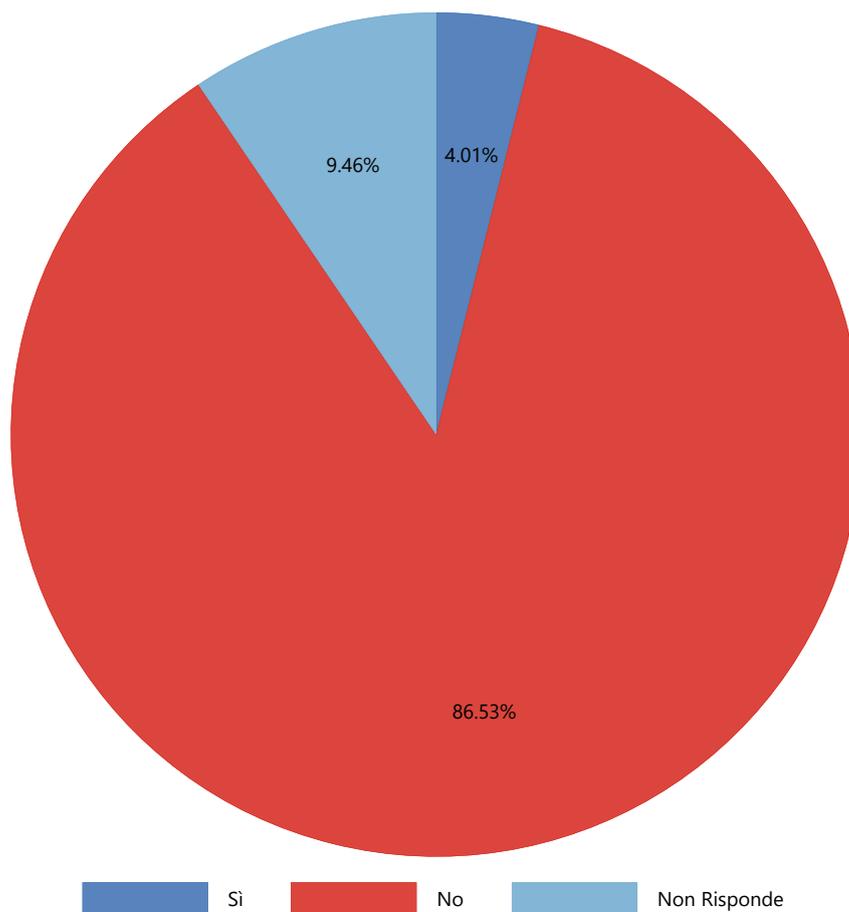
	Frequenza	Percentuale sulle risposte	Percentuale sulle osservazioni
PET-CT	231	65.63	66.19
Scintigrafia convenzionale	100	28.41	28.65
Non Risponde	11	3.13	3.15
Radioterapia metabolica	10	2.84	2.87
Totale	352	100.00	100.86

Come ha effettuato la prenotazione



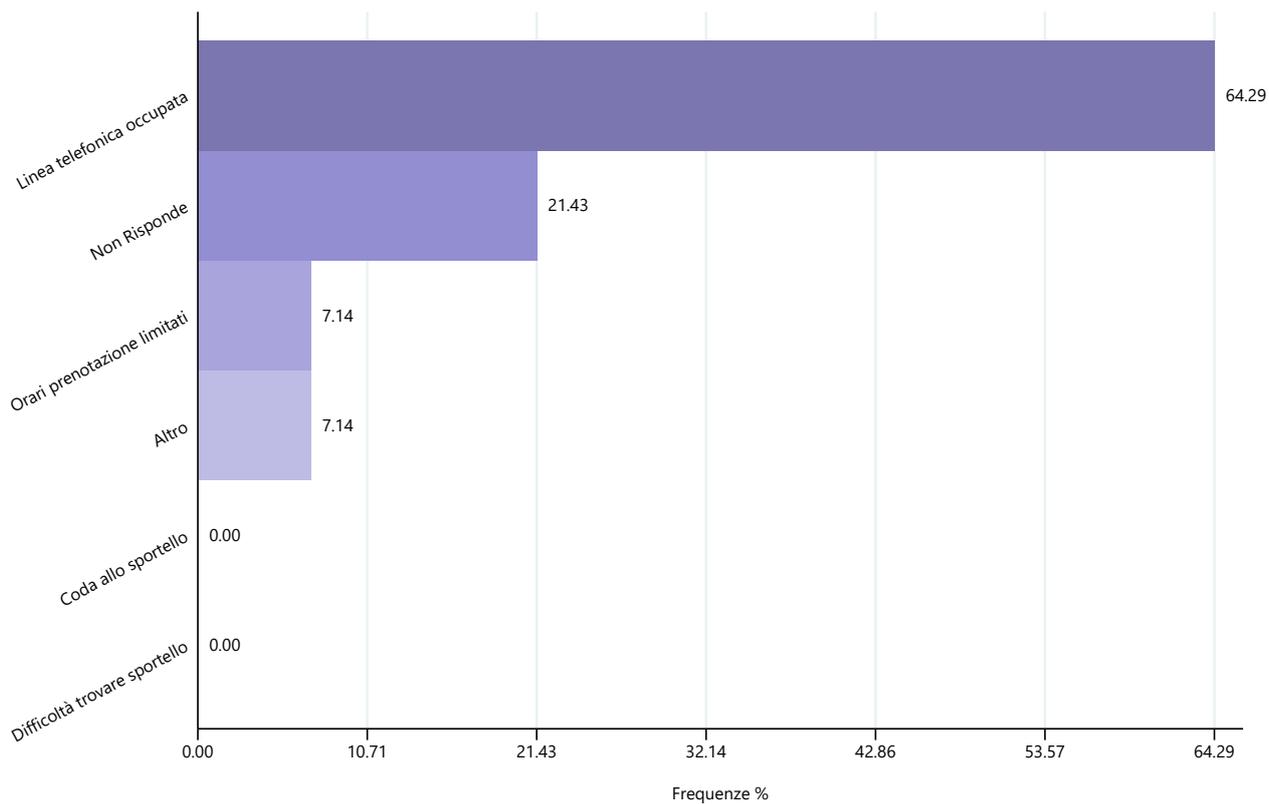
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per telefono	142	40.69	41.89	41.89
Direttamente allo sportello	63	18.05	18.58	60.47
Ha prenotato il personale del reparto di ricovero	100	28.65	29.50	89.97
In regime di urgenza	2	0.57	0.59	90.56
Altro	32	9.17	9.44	100.00
Totale Valide	339	97.13	100.00	
Non Risponde	10	2.87		
Totale	349	100.00		

Ha riscontrato delle difficoltà nel fare la prenotazione



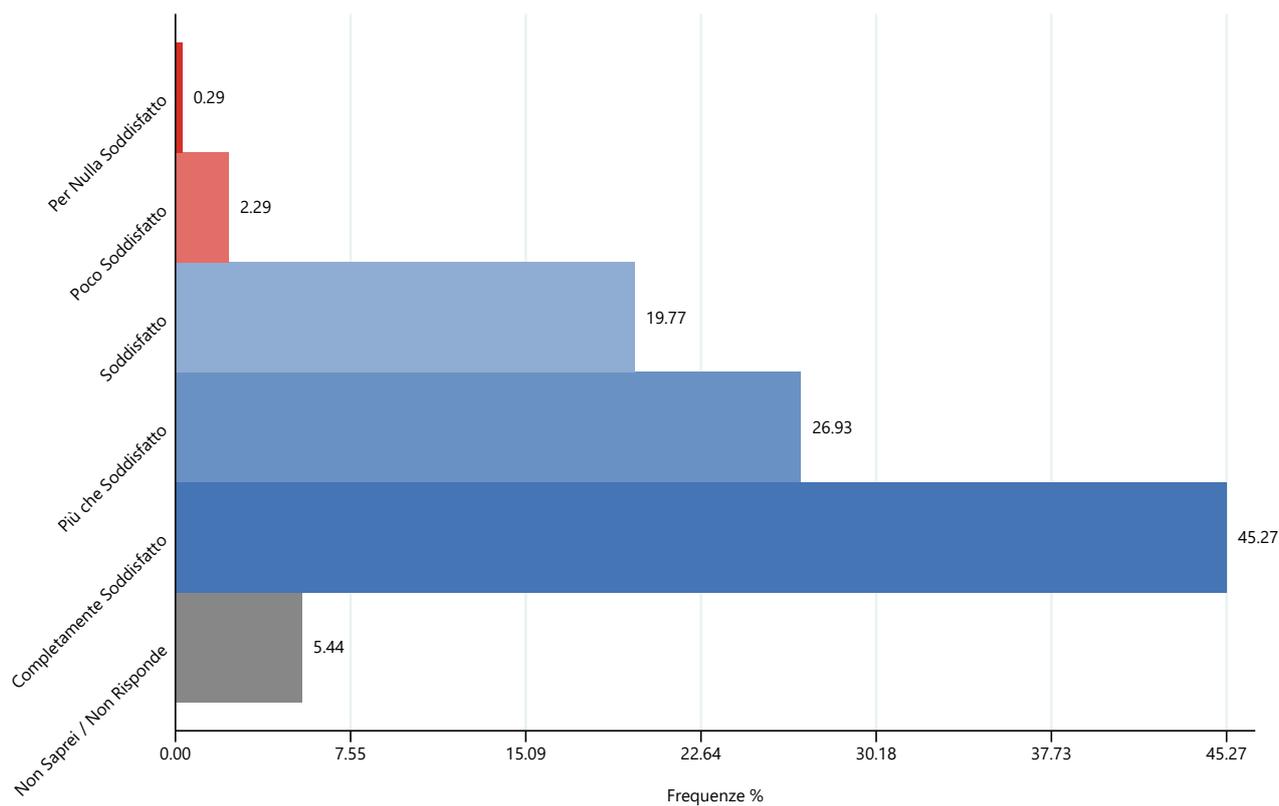
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	14	4.01	4.43	4.43
No	302	86.53	95.57	100.00
Totale Valide	316	90.54	100.00	
Non Risponde	33	9.46		
Totale	349	100.00		

Difficoltà nella prenotazione



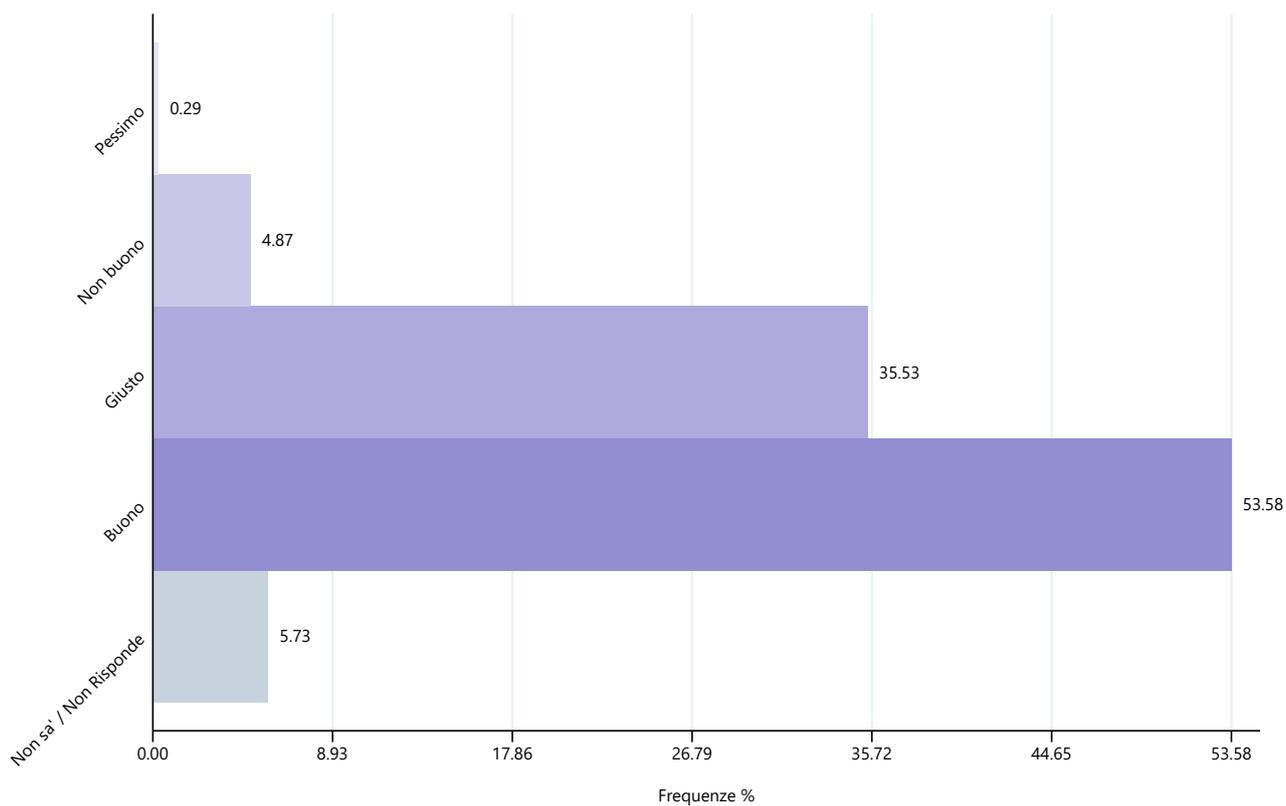
	Frequenza	Percentuale sulle risposte	Percentuale sulle osservazioni
Linea telefonica occupata	9	64.29	64.29
Non Risponde	3	21.43	21.43
Orari prenotazione limitati	1	7.14	7.14
Altro	1	7.14	7.14
Difficoltà trovare sportello	0	0.00	0.00
Coda allo sportello	0	0.00	0.00
Totale	14	100.00	100.00

Informazioni date al momento della prenotazione dal personale addetto



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.29	0.29
Poco soddisfatto	8	2.29	2.58
Soddisfatto	69	19.77	22.35
Più che soddisfatto	94	26.93	49.28
Completamente soddisfatto	158	45.27	94.56
Non sa' / Non risponde	19	5.44	100.00
Totale	349	100.00	

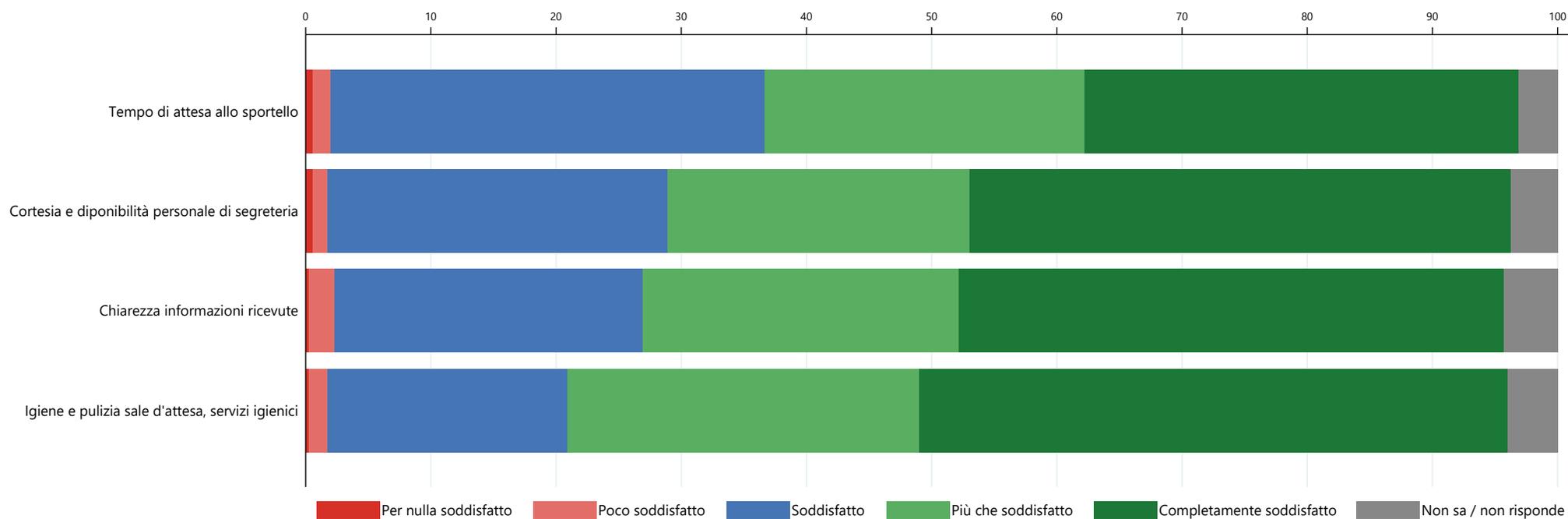
Tempo trascorso da prenotazione a esecuzione dell'esame



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Pessimo	1	0.29	0.29
Non buono	17	4.87	5.16
Giusto	124	35.53	40.69
Buono	187	53.58	94.27
Non sa' / Non Risponde	20	5.73	100.00
Totale	349	100.00	

**ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO - ACCETTAZIONE
AMMINISTRATIVA**

Valutazione accoglienza nel servizio e accettazione amministrativa

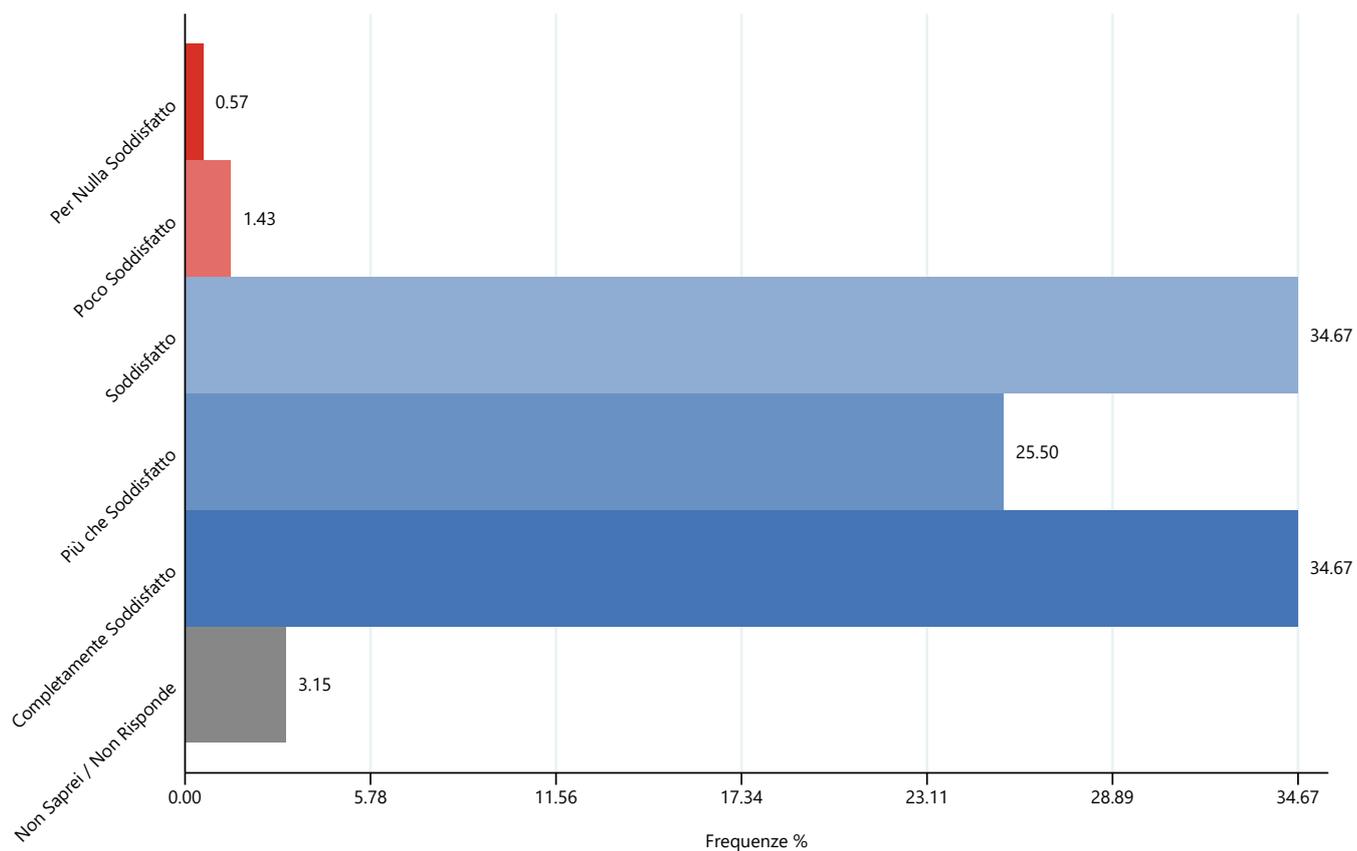


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa' / Non risponde	Totale
Tempo di attesa allo sportello	2	5	121	89	121	11	349
	0.57	1.43	34.67	25.50	34.67	3.15	100.00
Cortesia e diponibilità personale di segreteria	2	4	95	84	151	13	349
	0.57	1.15	27.22	24.07	43.27	3.72	100.00
Chiarezza informazioni ricevute	1	7	86	88	152	15	349
	0.29	2.01	24.64	25.21	43.55	4.30	100.00
Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici	1	5	67	98	164	14	349
	0.29	1.43	19.20	28.08	46.99	4.01	100.00

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Tempo di attesa allo sportello	7 <i>2.01</i>	331 <i>94.84</i>	11 <i>3.15</i>	349 <i>100.00</i>
Cortesìa e diponibilità personale di segreteria	6 <i>1.72</i>	330 <i>94.56</i>	13 <i>3.72</i>	349 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni ricevute	8 <i>2.29</i>	326 <i>93.41</i>	15 <i>4.30</i>	349 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici	6 <i>1.72</i>	329 <i>94.27</i>	14 <i>4.01</i>	349 <i>100.00</i>

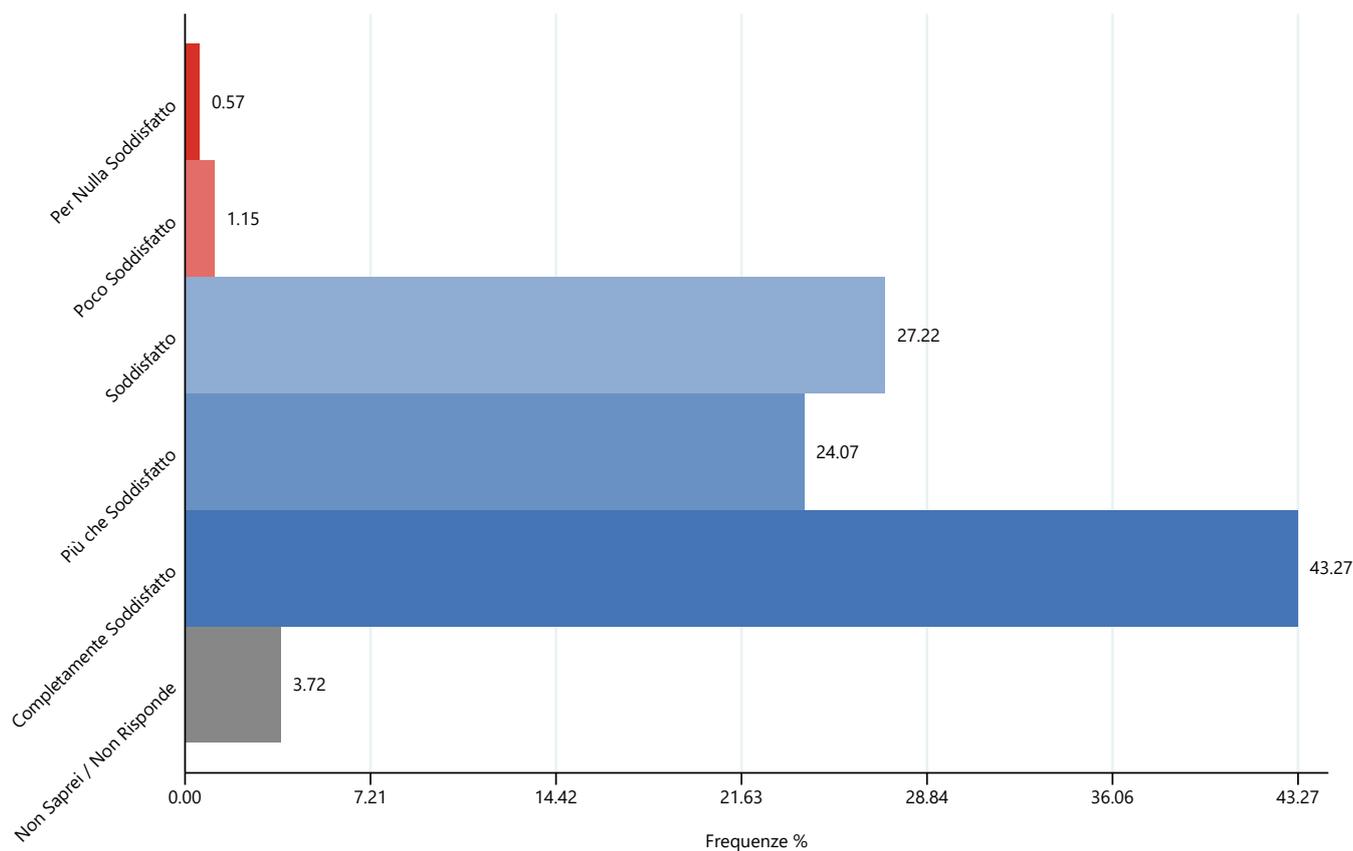
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Tempo di attesa allo sportello	338	0.953	0.910	-2.000	2.000
Cortesìa e diponibilità personale di segreteria	336	1.125	0.906	-2.000	2.000
Chiarezza informazioni ricevute	334	1.147	0.897	-2.000	2.000
Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici	335	1.251	0.846	-2.000	2.000
Valutazione globale	344	1.115	0.792	-2.000	2.000

Tempo di attesa allo sportello



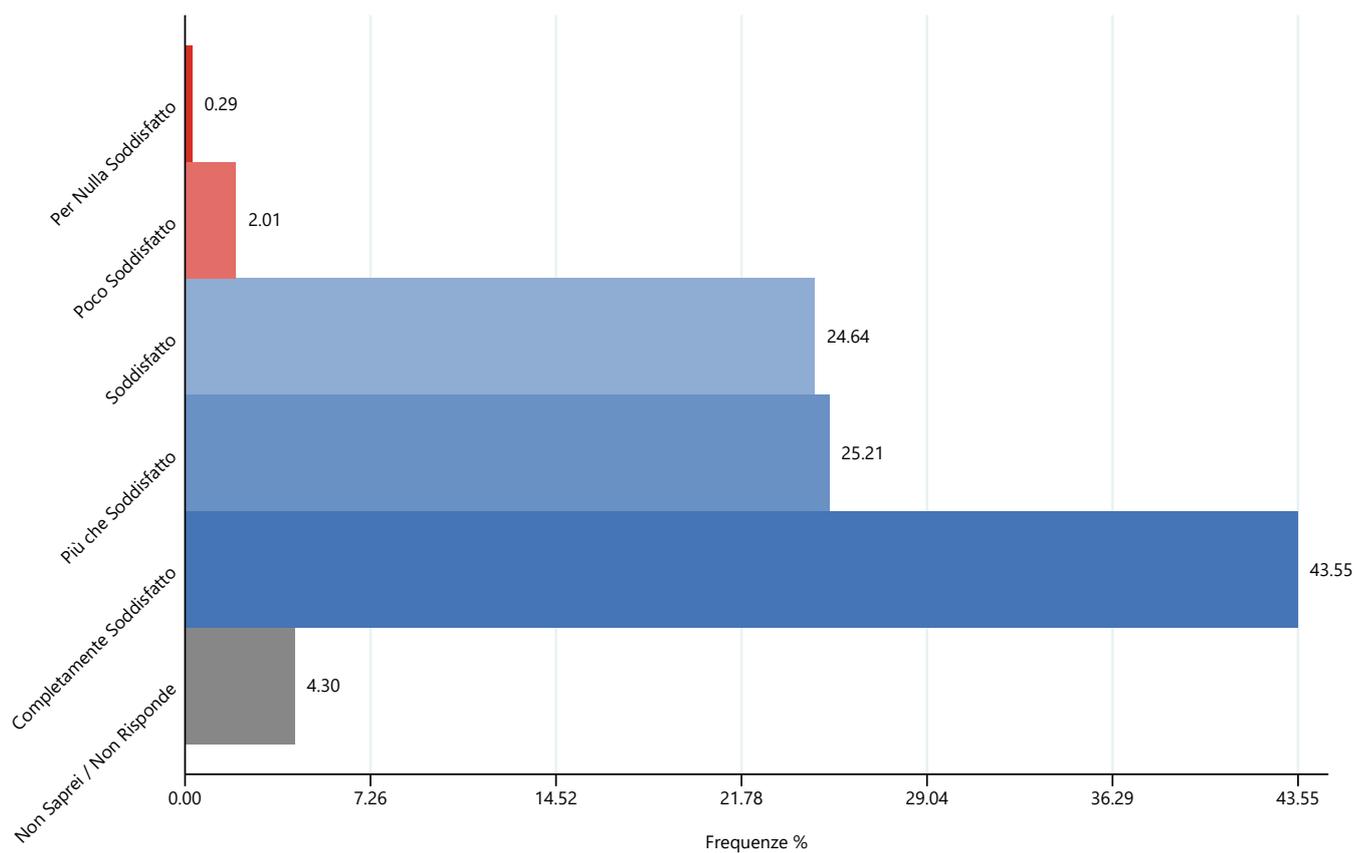
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.57	0.57
Poco soddisfatto	5	1.43	2.01
Soddisfatto	121	34.67	36.68
Più che soddisfatto	89	25.50	62.18
Completamente soddisfatto	121	34.67	96.85
Non sa' / Non risponde	11	3.15	100.00
Totale	349	100.00	

Cortesia e diponibilità personale di segreteria



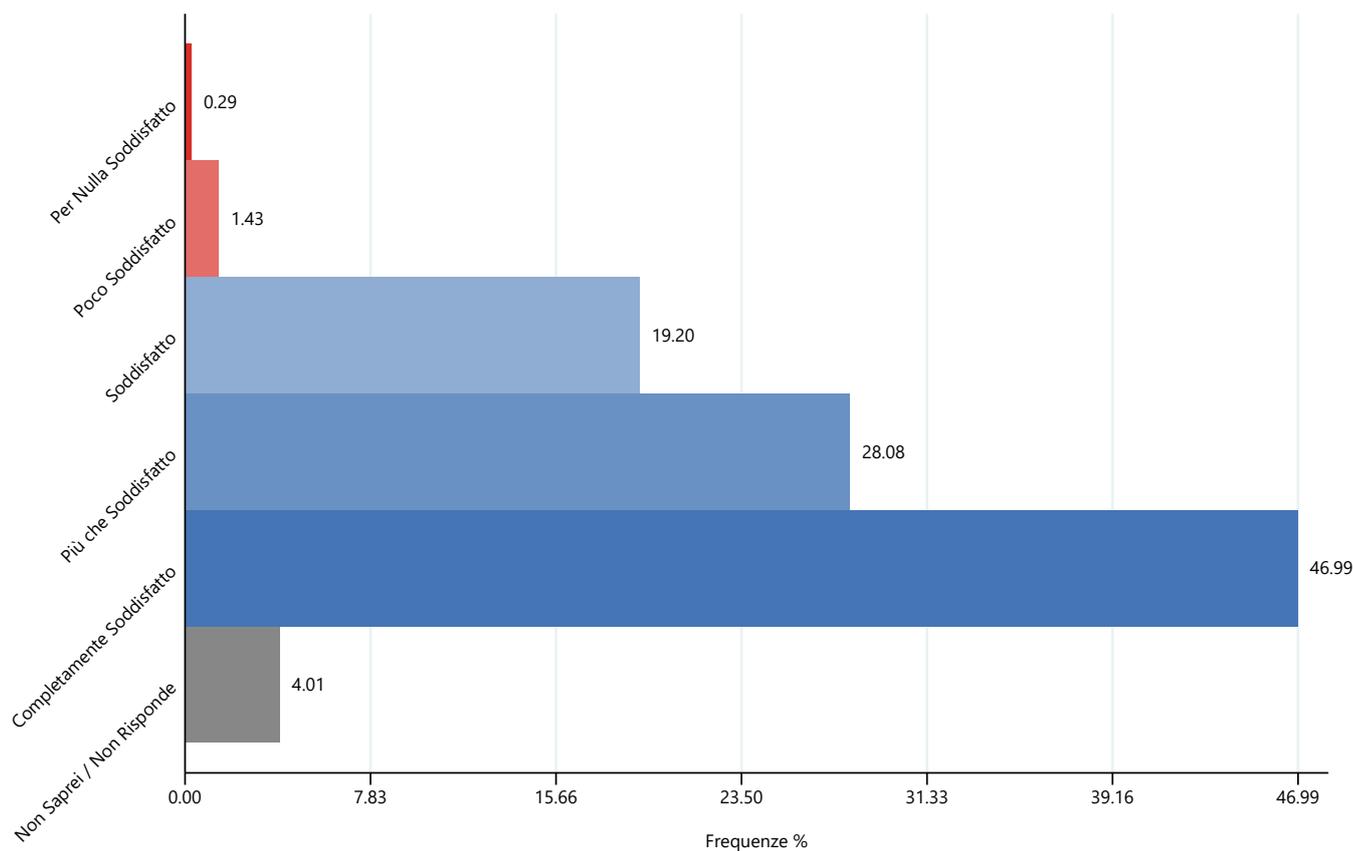
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.57	0.57
Poco soddisfatto	4	1.15	1.72
Soddisfatto	95	27.22	28.94
Più che soddisfatto	84	24.07	53.01
Completamente soddisfatto	151	43.27	96.28
Non sa' / Non risponde	13	3.72	100.00
Totale	349	100.00	

Chiarezza informazioni ricevute



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.29	0.29
Poco soddisfatto	7	2.01	2.29
Soddisfatto	86	24.64	26.93
Più che soddisfatto	88	25.21	52.15
Completamente soddisfatto	152	43.55	95.70
Non sa' / Non risponde	15	4.30	100.00
Totale	349	100.00	

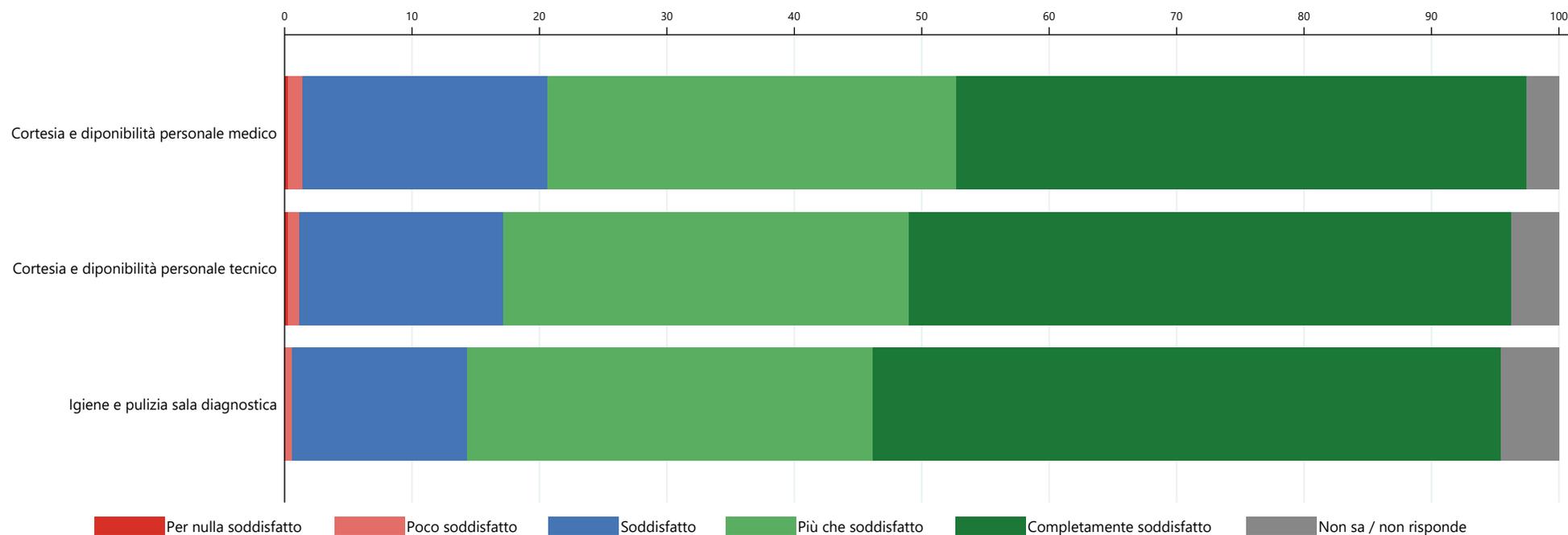
Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.29	0.29
Poco soddisfatto	5	1.43	1.72
Soddisfatto	67	19.20	20.92
Più che soddisfatto	98	28.08	49.00
Completamente soddisfatto	164	46.99	95.99
Non sa' / Non risponde	14	4.01	100.00
Totale	349	100.00	

ESECUZIONE DELL'ESAME

Valutazione dell'esecuzione dell'esame



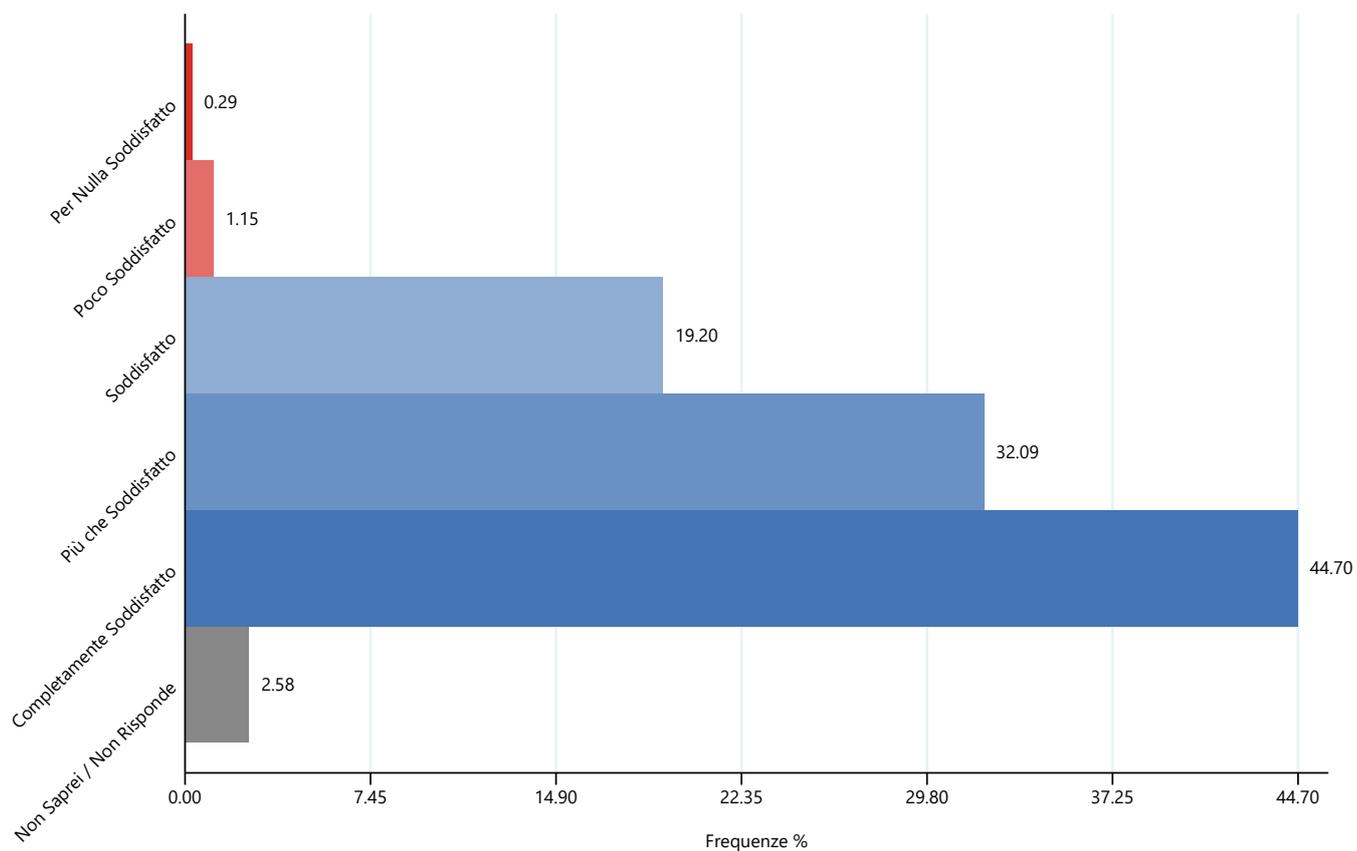
20

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa' / Non risponde	Totale
Cortesia e diponibilità personale medico	1	4	67	112	156	9	349
	<i>0.29</i>	<i>1.15</i>	<i>19.20</i>	<i>32.09</i>	<i>44.70</i>	<i>2.58</i>	<i>100.00</i>
Cortesia e diponibilità personale tecnico	1	3	56	111	165	13	349
	<i>0.29</i>	<i>0.86</i>	<i>16.05</i>	<i>31.81</i>	<i>47.28</i>	<i>3.72</i>	<i>100.00</i>
Igiene e pulizia sala diagnostica	0	2	48	111	172	16	349
	<i>0.00</i>	<i>0.57</i>	<i>13.75</i>	<i>31.81</i>	<i>49.28</i>	<i>4.58</i>	<i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Cortesìa e diponibilità personale medico	5 <i>1.43</i>	335 <i>95.99</i>	9 <i>2.58</i>	349 <i>100.00</i>
Cortesìa e diponibilità personale tecnico	4 <i>1.15</i>	332 <i>95.13</i>	13 <i>3.72</i>	349 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia sala diagnostica	2 <i>0.57</i>	331 <i>94.84</i>	16 <i>4.58</i>	349 <i>100.00</i>

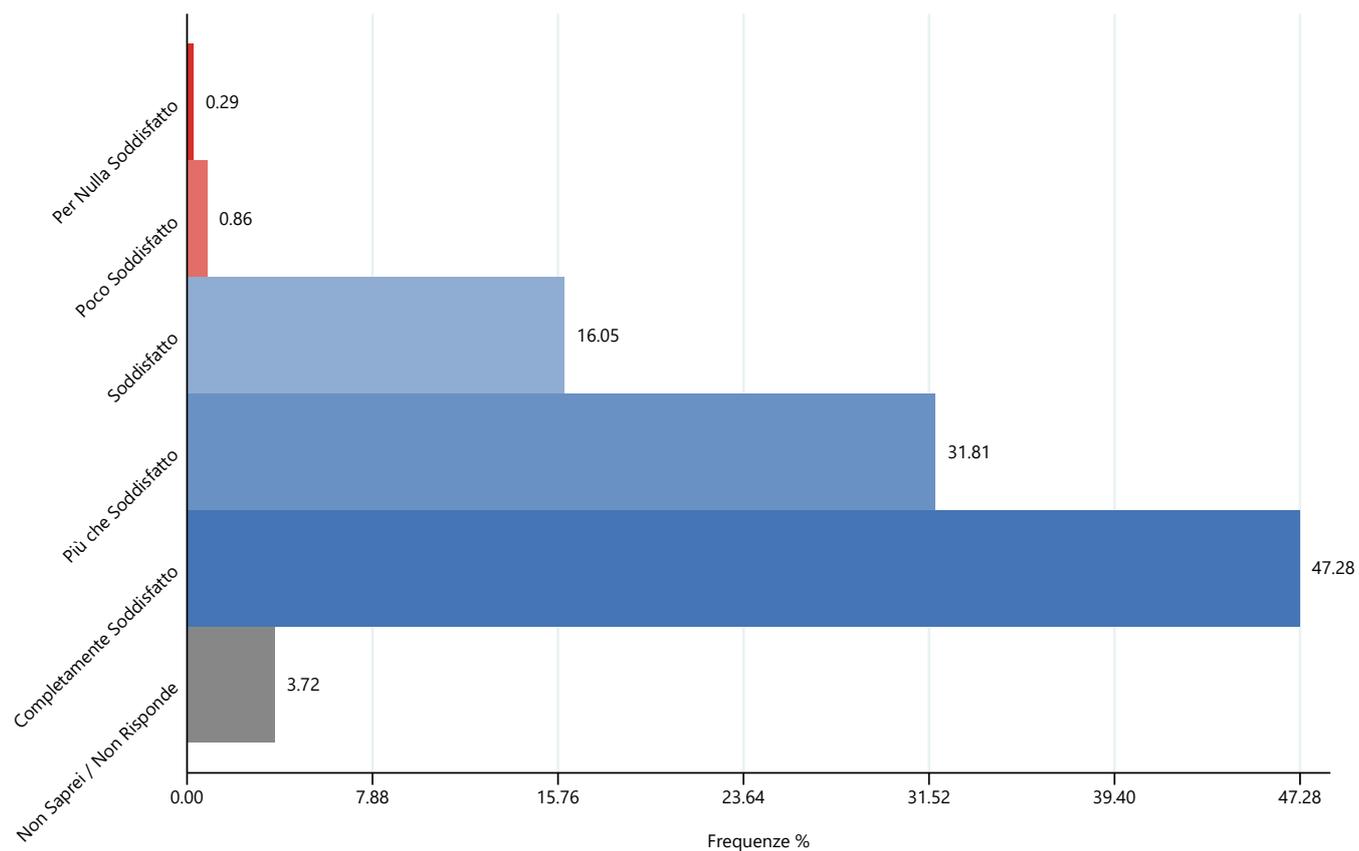
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Cortesìa e diponibilità personale medico	340	1.229	0.824	-2.000	2.000
Cortesìa e diponibilità personale tecnico	336	1.298	0.796	-2.000	2.000
Igiene e pulizia sala diagnostica	333	1.360	0.746	-1.000	2.000
Valutazione globale	342	1.290	0.759	-2.000	2.000

Cortesía e diponibilità personale medico



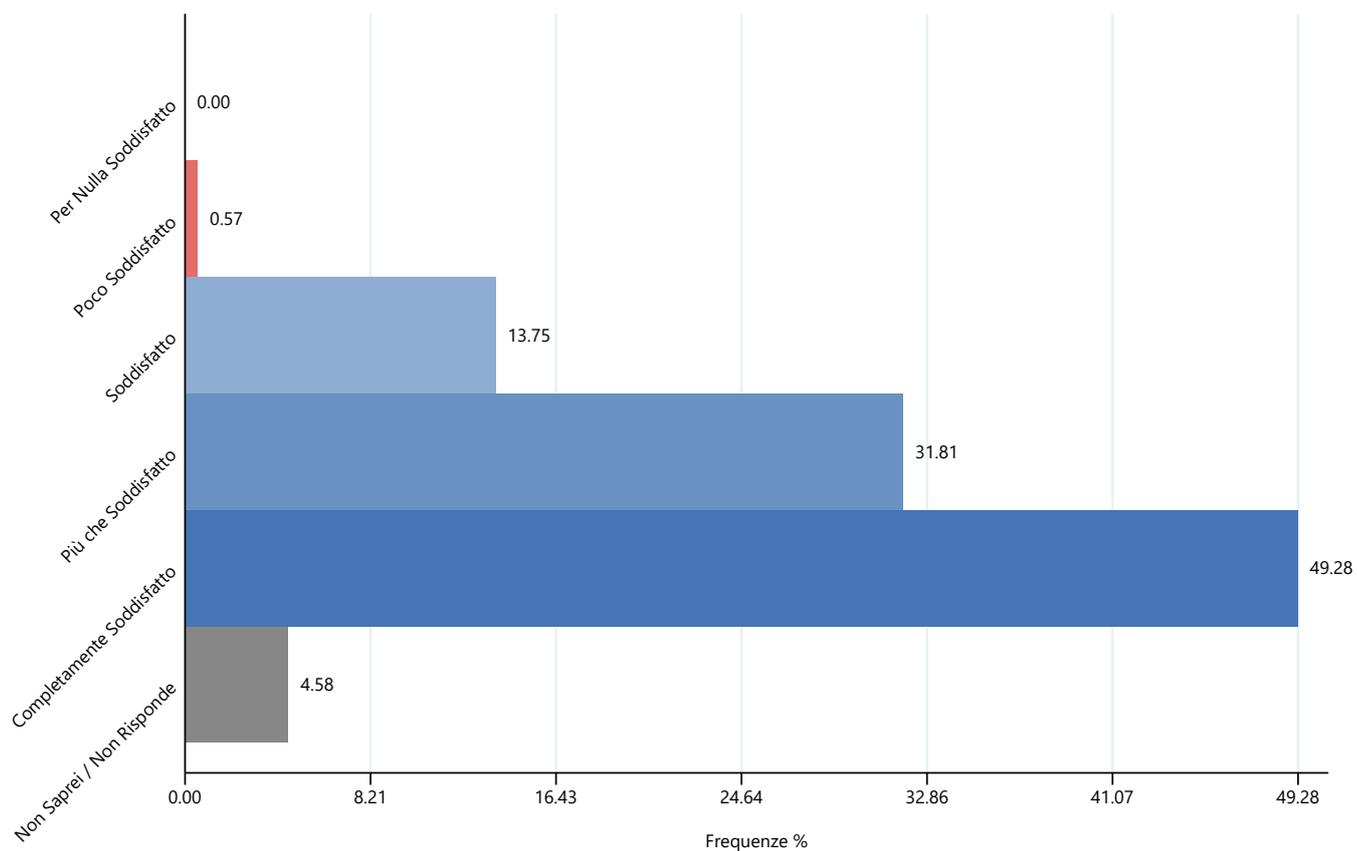
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.29	0.29	0.29
Poco soddisfatto	4	1.15	1.15	1.43
Soddisfatto	67	19.20	19.20	20.63
Più che soddisfatto	112	32.09	32.09	52.72
Completamente soddisfatto	156	44.70	44.70	97.42
Non sa' / Non risponde	9	2.58	2.58	100.00
Totale	349	100.00		

Cortesía e diponibilità personale tecnico



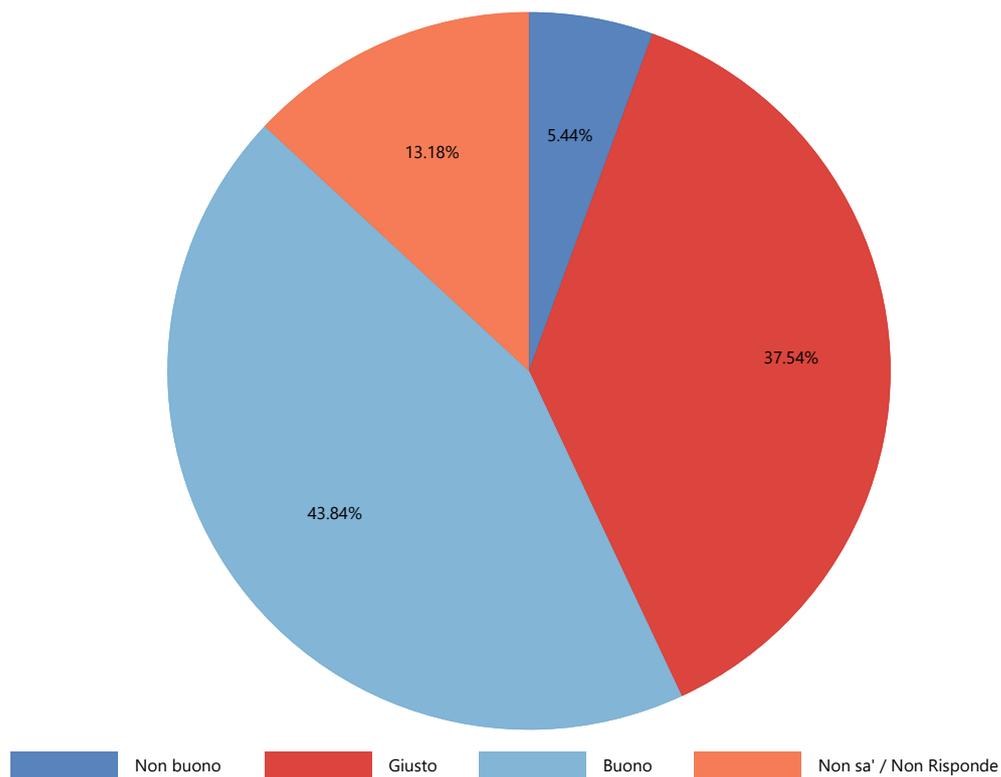
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.29	0.29	0.29
Poco soddisfatto	3	0.86	0.86	1.15
Soddisfatto	56	16.05	16.05	17.19
Più che soddisfatto	111	31.81	31.81	49.00
Completamente soddisfatto	165	47.28	47.28	96.28
Non sa' / Non risponde	13	3.72	3.72	100.00
Totale	349	100.00		

Igiene e pulizia sala diagnostica



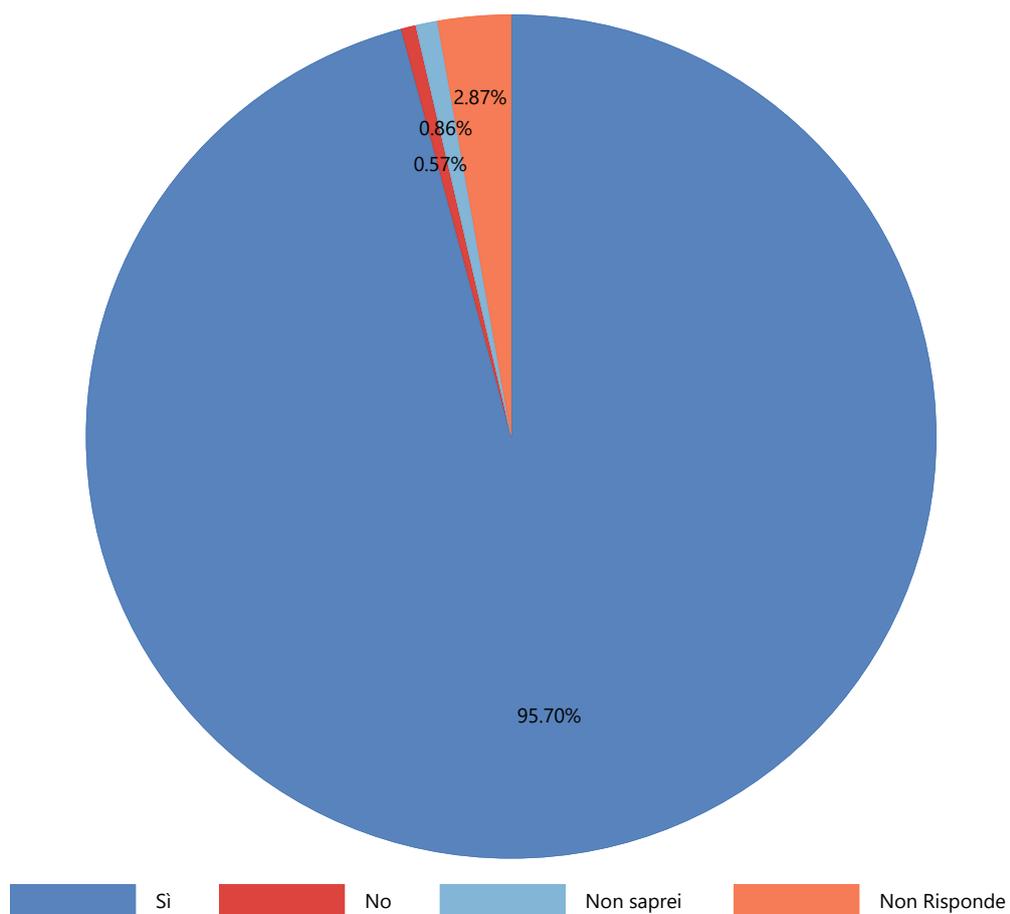
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Poco soddisfatto	2	0.57	0.57	0.57
Soddisfatto	48	13.75	13.75	14.33
Più che soddisfatto	111	31.81	31.81	46.13
Completamente soddisfatto	172	49.28	49.28	95.42
Non sa' / Non risponde	16	4.58	4.58	100.00
Totale	349	100.00		

Il tempo di attesa indicato per la consegna del referto è



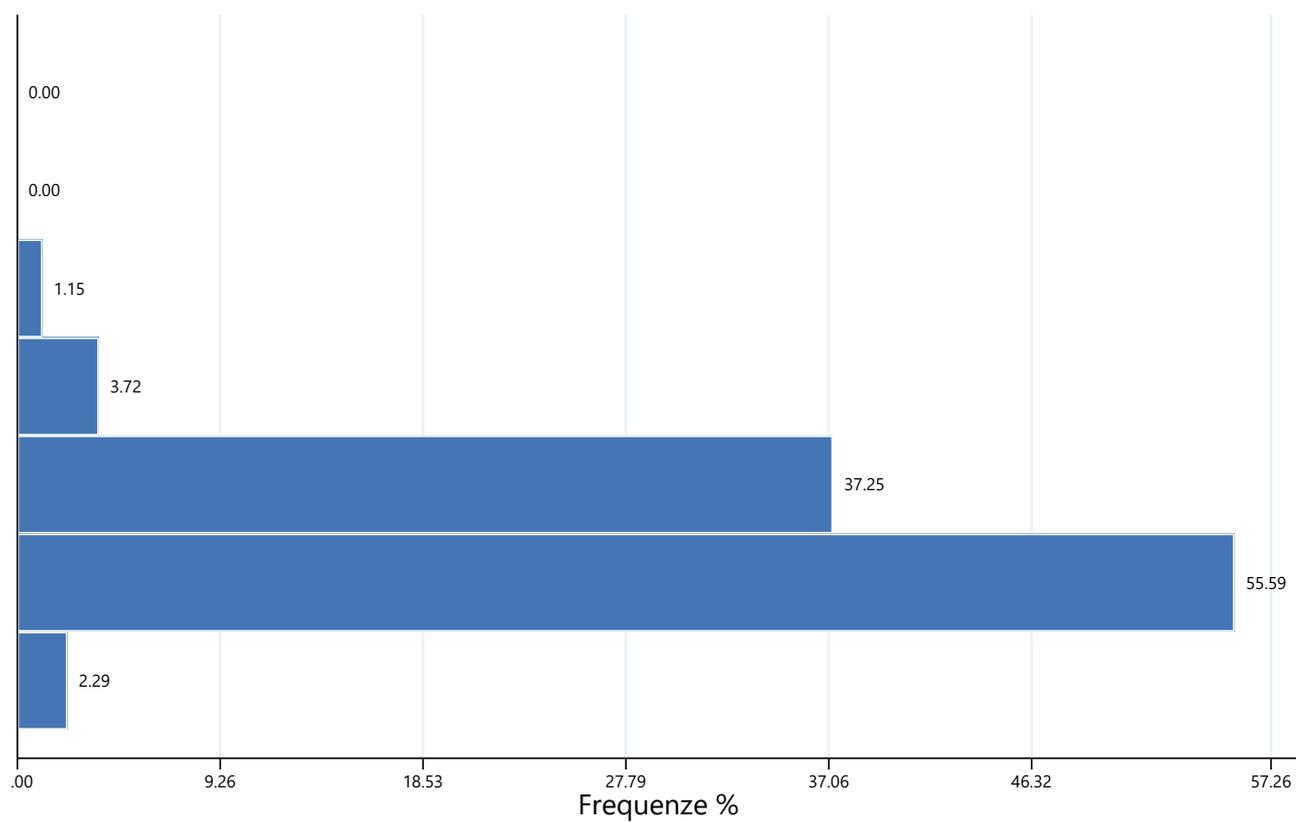
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Non buono	19	5.44	5.44
Giusto	131	37.54	42.98
Buono	153	43.84	86.82
Non sa' / Non Risponde	46	13.18	100.00
Totale	349	100.00	

Consiglierebbe ad altri di utilizzare i servizi di questo Servizio



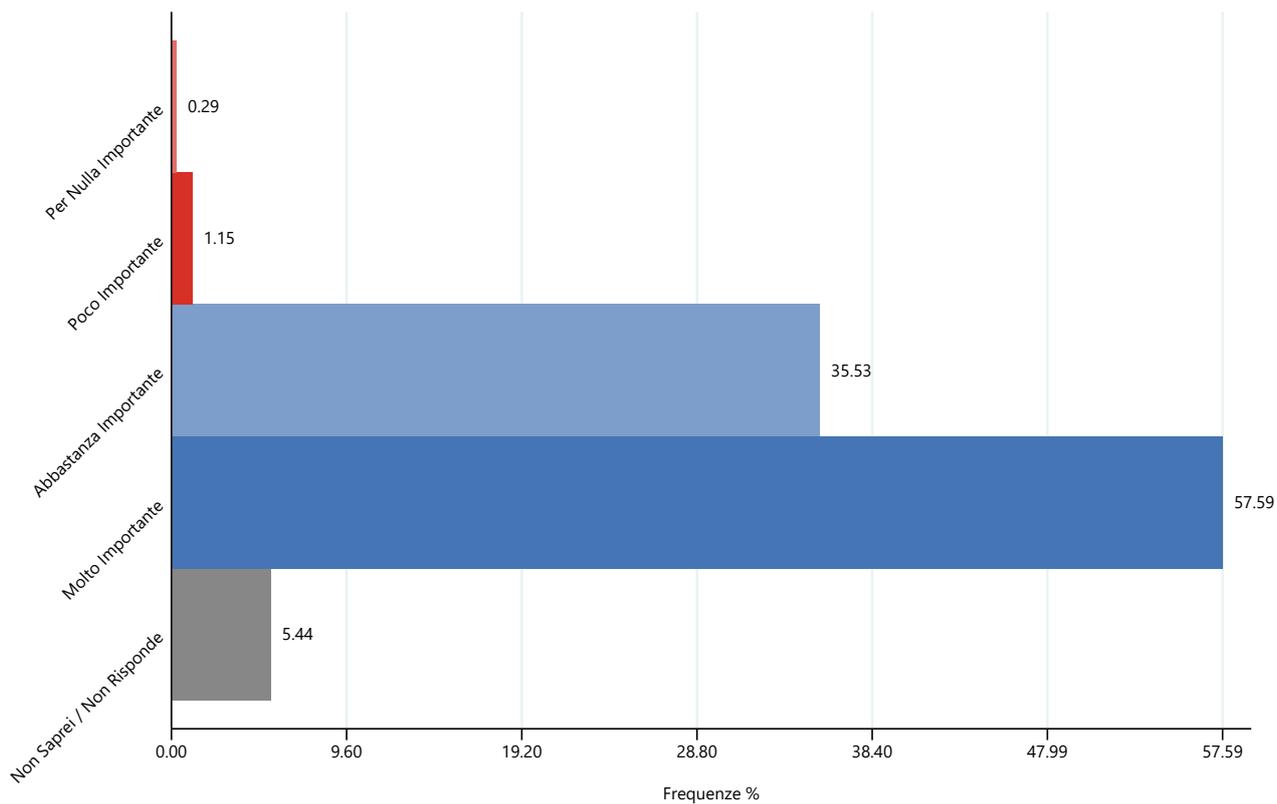
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	334	95.70	98.53	98.53
No	2	0.57	0.59	99.12
Non saprei	3	0.86	0.88	100.00
Totale Valide	339	97.13	100.00	
Non Risponde	10	2.87		
Totale	349	100.00		

Giudizio complessivo rispetto all'esperienza in questo Servizio



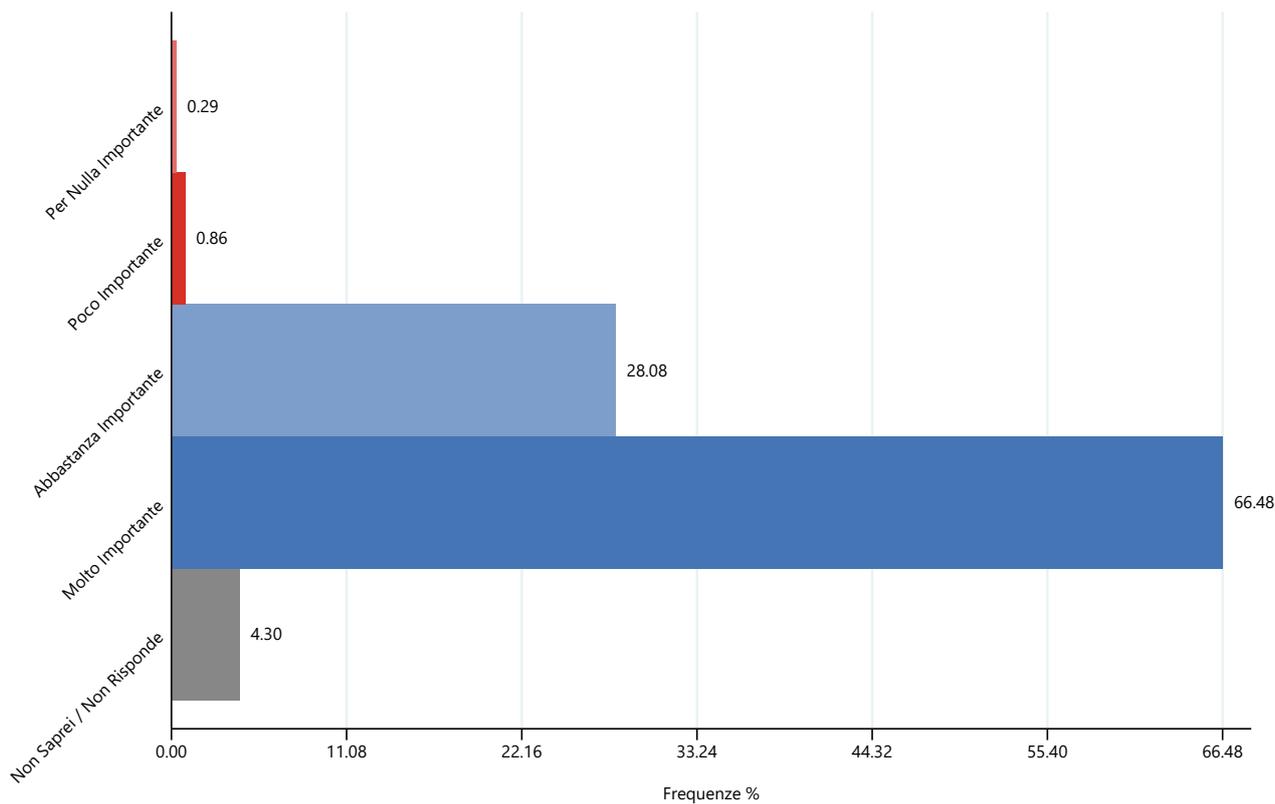
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Insufficiente	4	1.15	1.15
Sufficiente	13	3.72	4.87
Buono	130	37.25	42.12
Ottimo	194	55.59	97.71
Non sa' / Non Risponde	8	2.29	100.00
Totale	349	100.00	

Importanza momento della prenotazione



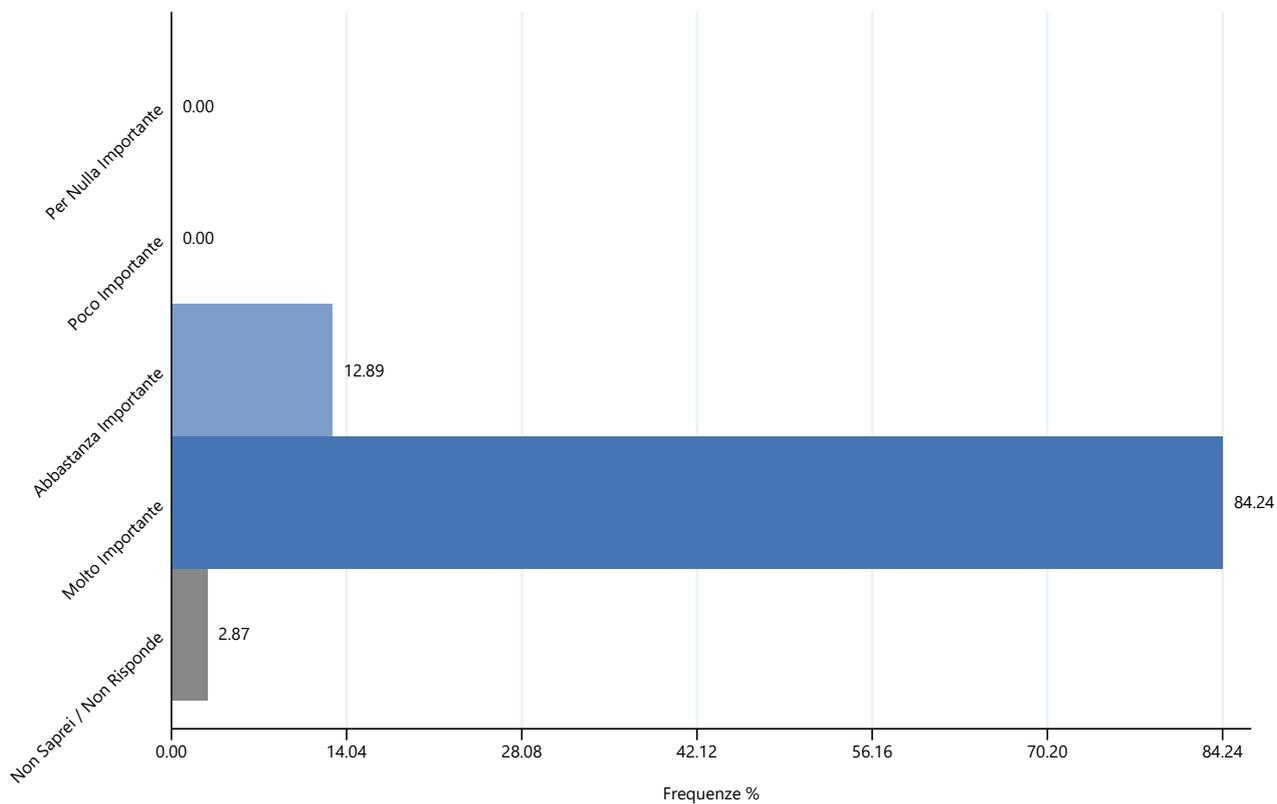
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	1	0.29	0.29
Poco importante	4	1.15	1.43
Abbastanza importante	124	35.53	36.96
Molto importante	201	57.59	94.56
Non sa' / Non Risponde	19	5.44	100.00
Totale	349	100.00	

Importanza accoglienza in servizio



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	1	0.29	0.29
Poco importante	3	0.86	1.15
Abbastanza importante	98	28.08	29.23
Molto importante	232	66.48	95.70
Non sa' / Non Risponde	15	4.30	100.00
Totale	349	100.00	

Importanza momento dell'esecuzione dell'esame



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Abbastanza importante	45	12.89	12.89
Molto importante	294	84.24	97.13
Non sa' / Non Risponde	10	2.87	100.00
Totale	349	100.00	

Comparazione Performance - Importanza

