

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 CARDIOLOGIA

RILEVAZIONE 01/12/2017 - 27/09/2018

A CURA DI:

Ufficio Sistema Qualità Integrato

Ultimo aggiornamento: 3 settembre 2019

© Copyright by Ospedale Sacro Cuore Don Calabria - Negrar

Ultimo aggiornamento: 3 settembre 2019

Documento redatto in L^AT_EX 2_ε. Elaborazione statistica svolta con Stata usando il pacchetto texdoc e .ado personali di Nicola Tommasi per la creazione delle tabelle in L^AT_EX

Indice

INFORMAZIONI GENERALI	1
DATI ANAGRAFICI	2
Classi di età	3
Genere	4
Comune di provenienza	5
PRENOTAZIONE	7
Per quale esame si è presentato	8
Come ha effettuato la prenotazione	9
Difficoltà nel fare la prenotazione	10
Difficoltà riscontrate	11
Valutazione di alcuni aspetti della prenotazione	12
Chiarezza informazioni date dal personale	14
Cortesìa e disponibilità personale segreteria	15
ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA	16
Valutazione di aspetti dell'accettazione all'ufficio ticket	17
Tempo di attesa per accedere allo sportello	19
Cortesìa e disponibilità personale segreteria	20
Chiarezza informazioni date dal personale	21
Igiene e pulizia delle sale d'attesa, servizi igienici	22
ESECUZIONE DELL'ESAME	23
Rispettato l'orario dell'appuntamento	24
Ritardo sull'orario dell'appuntamento	25
Attesa oltre 30 minuti	26
Motivo del ritardo	27
Valutazione di aspetti dell'esecuzione dell'esame	28
Cortesìa e disponibilità personale medico	30
Cortesìa e disponibilità degli infermieri	31
Igiene e pulizia della sala diagnostica	32
Tempo di attesa indicato per il ritiro del referto	33
Consiglierebbe ad altri di utilizzare questo Servizio	34
Giudizio complessivo	35
Importanza prenotazione	36
Importanza accettazione	37
Importanza esecuzione dell'esame	38

INFORMAZIONI GENERALI

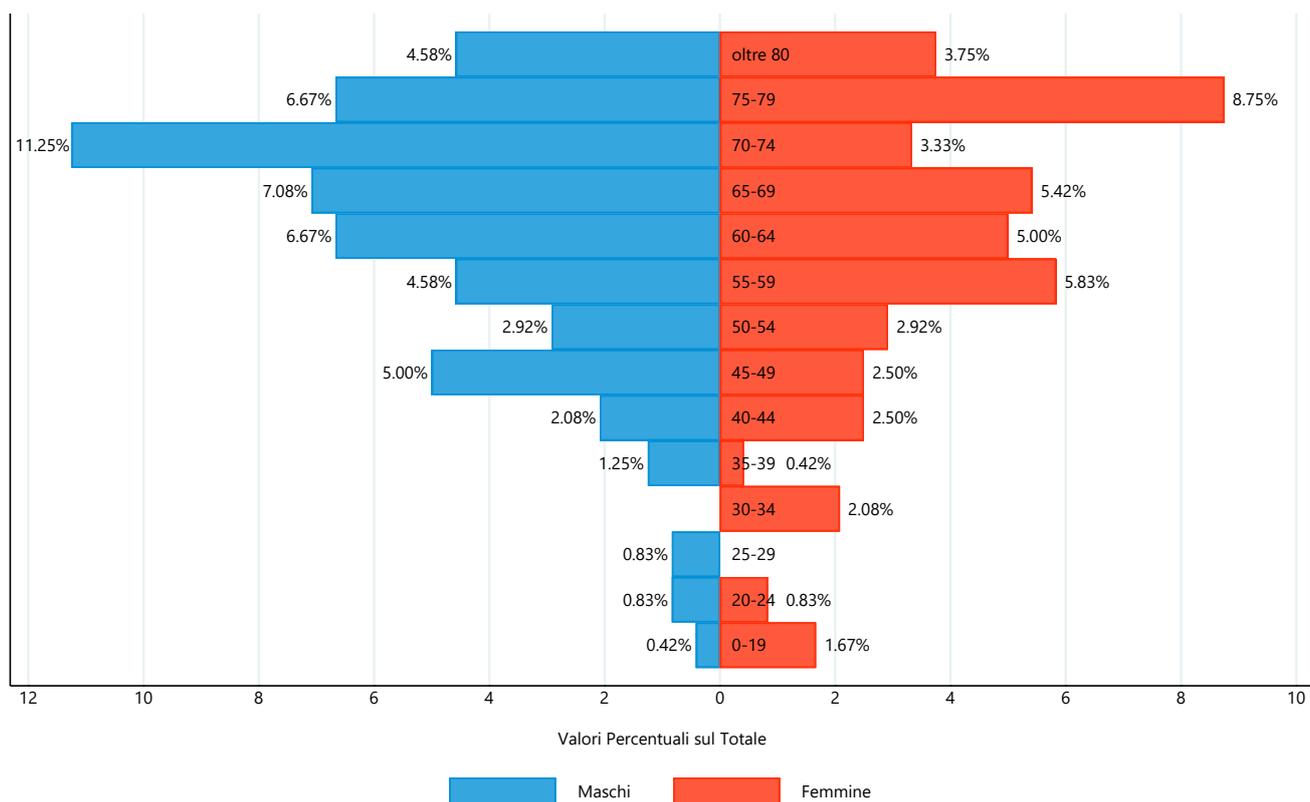
Periodo di Riferimento: 01/12/2017 - 27/09/2018

Questionari analizzati: 241

Campione statisticamente significativo calcolato sul totale accessi anno 2016.

DATI ANAGRAFICI

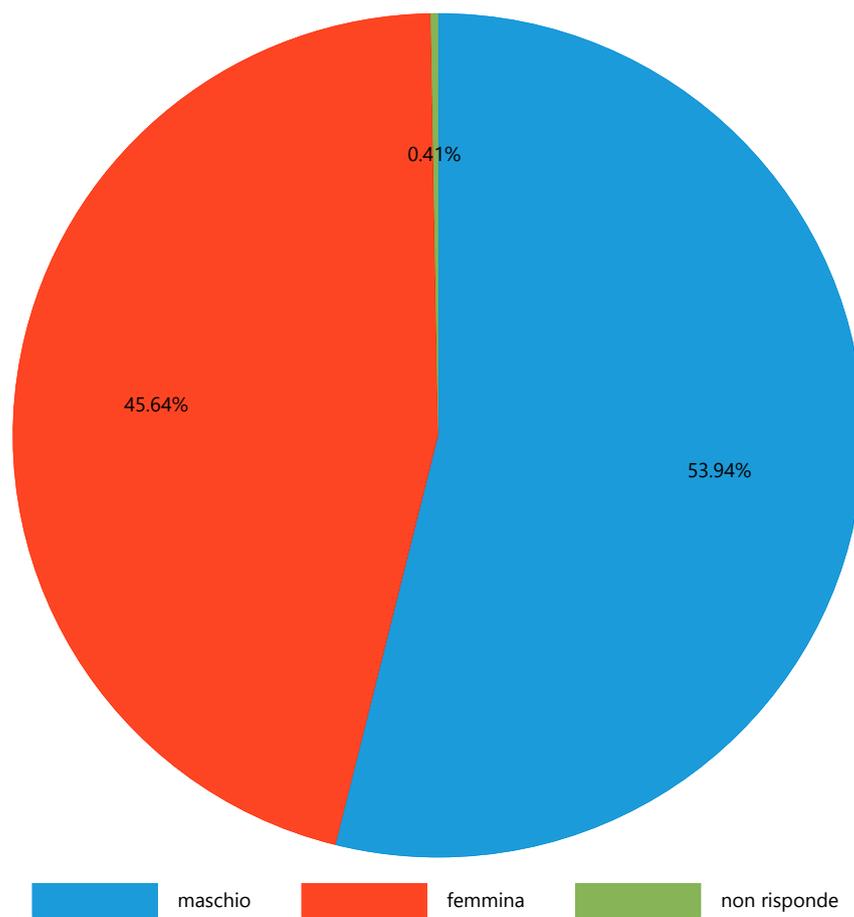
Classi di età



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
0-19	5	2.07	2.09	2.09
20-24	4	1.66	1.67	3.77
25-29	2	0.83	0.84	4.60
30-34	5	2.07	2.09	6.69
35-39	4	1.66	1.67	8.37
40-44	11	4.56	4.60	12.97
45-49	18	7.47	7.53	20.50
50-54	14	5.81	5.86	26.36
55-59	25	10.37	10.46	36.82
60-64	28	11.62	11.72	48.54
65-69	30	12.45	12.55	61.09
70-74	35	14.52	14.64	75.73
75-79	37	15.35	15.48	91.21
oltre 80	21	8.71	8.79	100.00
Totale Valide	239	99.17	100.00	
Non risponde	2	0.83		
Totale	241	100.00		

Età media: 65.03

Genere

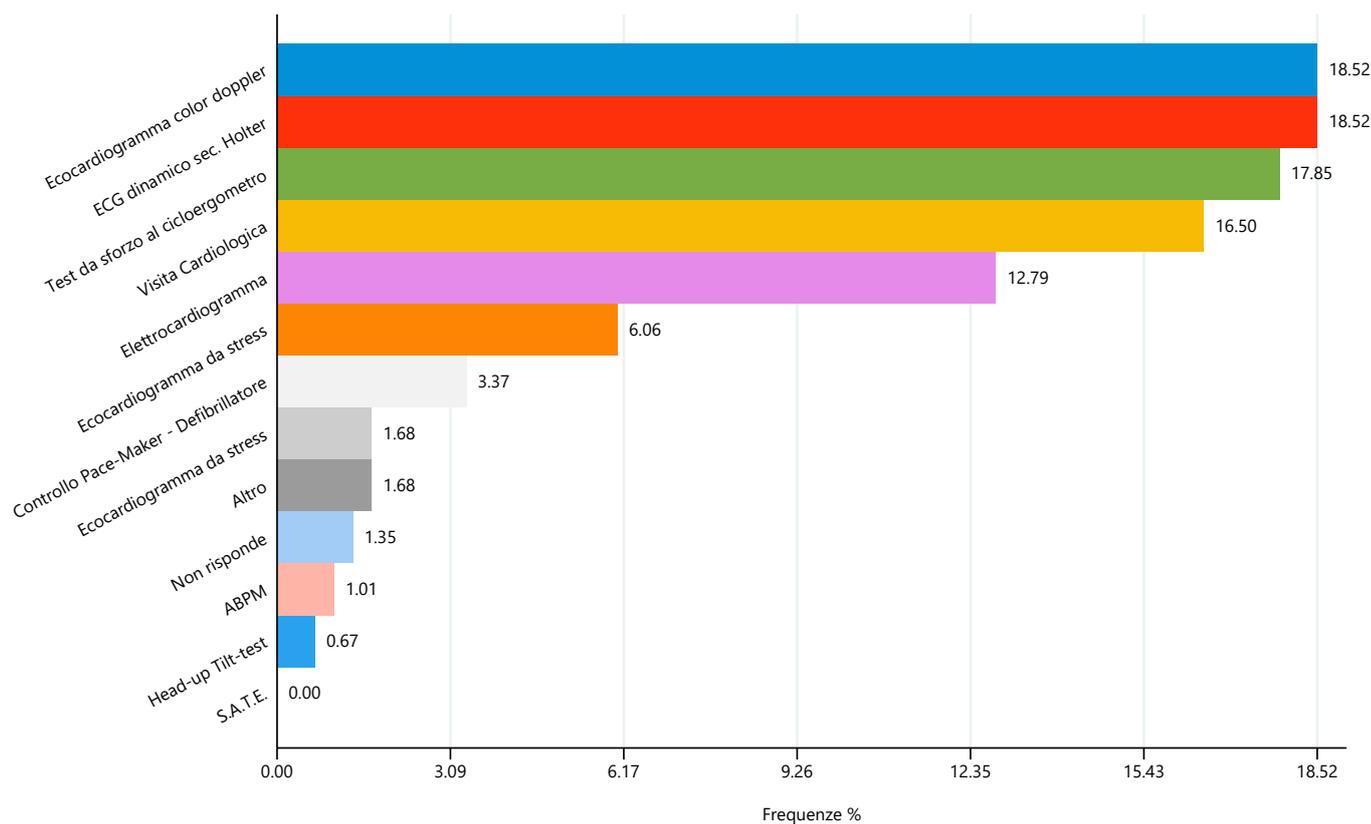


	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
maschio	130	53.94	54.17	54.17
femmina	110	45.64	45.83	100.00
Totale Valide	240	99.59	100.00	
non risponde	1	0.41		
Totale	241	100.00		

	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Verona	59	24.48	24.48	24.48
Negrar	34	14.11	14.11	38.59
San Pietro in Cariano	20	8.30	8.30	46.89
Pescantina	17	7.05	7.05	53.94
Sant'Ambrogio di Valpolicella	12	4.98	4.98	58.92
Sant'Anna d'Alfaedo	9	3.73	3.73	62.66
fuori provincia	9	3.73	3.73	66.39
Bussolengo	7	2.90	2.90	69.29
non risponde	7	2.90	2.90	72.20
Caprino Veronese	6	2.49	2.49	74.69
Villafranca di Verona	5	2.07	2.07	76.76
Buttapietra	4	1.66	1.66	78.42
Castel d'Azzano	4	1.66	1.66	80.08
Cerro Veronese	4	1.66	1.66	81.74
Fumane	4	1.66	1.66	83.40
Bardolino	3	1.24	1.24	84.65
Cavaion Veronese	3	1.24	1.24	85.89
Sommacampagna	3	1.24	1.24	87.14
Marano di Valpolicella	2	0.83	0.83	87.97
Monteforte d'Alpone	2	0.83	0.83	88.80
Rivoli Veronese	2	0.83	0.83	89.63
San Giovanni Lupatoto	2	0.83	0.83	90.46
San Martino Buon Albergo	2	0.83	0.83	91.29
Belfiore	1	0.41	0.41	91.70
Bovolone	1	0.41	0.41	92.12
Brentino Belluno	1	0.41	0.41	92.53
Brenzzone sul Garda	1	0.41	0.41	92.95
Cazzano di Tramigna	1	0.41	0.41	93.36
Cerea	1	0.41	0.41	93.78
Dolcè	1	0.41	0.41	94.19
Erbezzo	1	0.41	0.41	94.61
Grezzana	1	0.41	0.41	95.02
Lavagno	1	0.41	0.41	95.44
Lazise	1	0.41	0.41	95.85
Malcesine	1	0.41	0.41	96.27
Mezzane di Sotto	1	0.41	0.41	96.68
Minerbe	1	0.41	0.41	97.10
Nogarole Rocca	1	0.41	0.41	97.51
Salizzole	1	0.41	0.41	97.93
Sona	1	0.41	0.41	98.34
Torri del Benaco	1	0.41	0.41	98.76
Valeggio sul Mincio	1	0.41	0.41	99.17
Vigasio	1	0.41	0.41	99.59
Zevio	1	0.41	0.41	100.00
Totale	241	100.00		

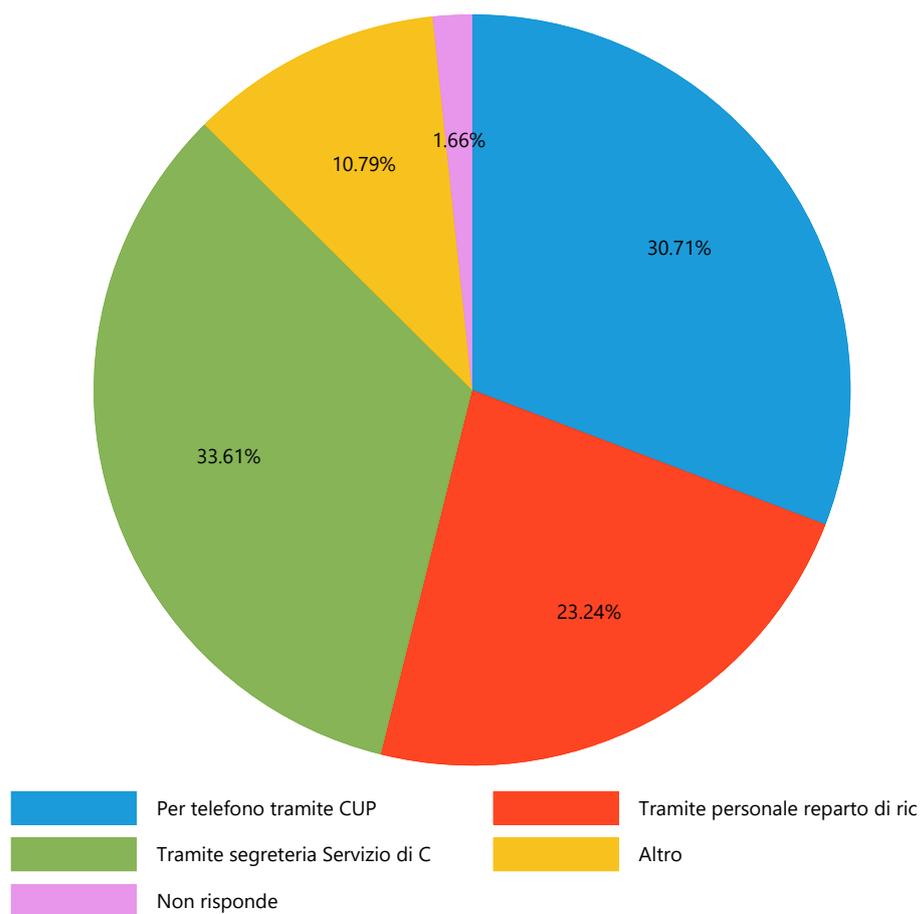
PRENOTAZIONE

Per quale esame si è presentato



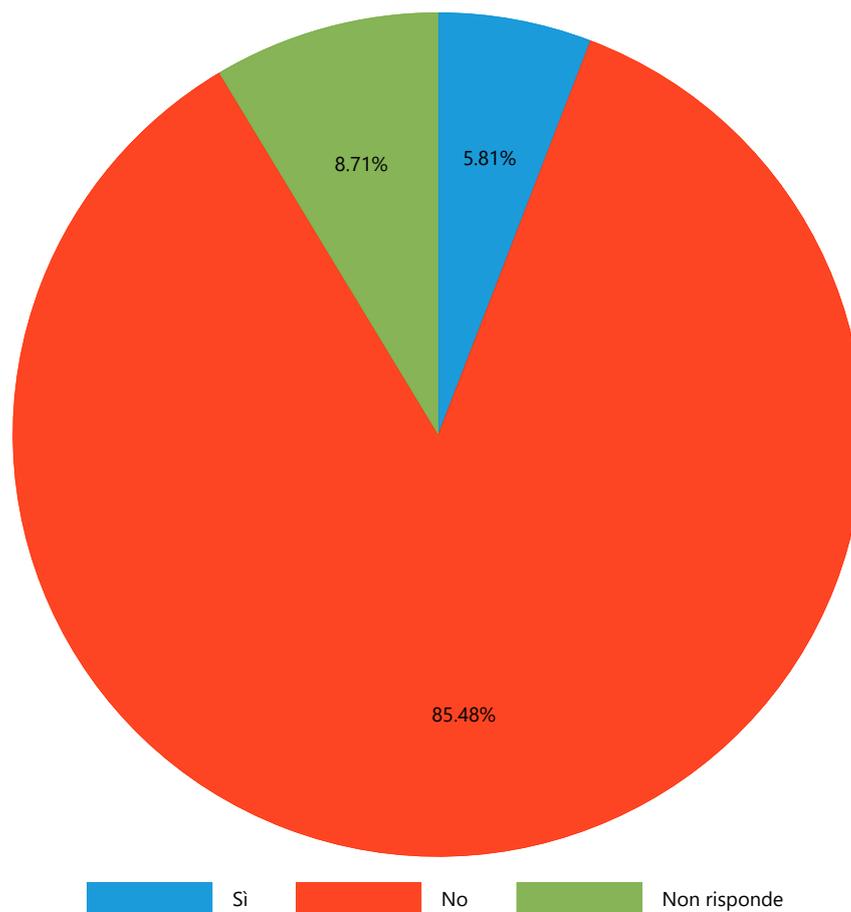
	Frequenza	Percentuale sulle risposte	Percentuale sulle osservazioni
Ecocardiogramma color doppler	55	18.52	22.82
ECG dinamico sec. Holter	55	18.52	22.82
Test da sforzo al cicloergometro	53	17.85	21.99
Visita Cardiologica	49	16.50	20.33
Elettrocardiogramma	38	12.79	15.77
Ecocardiogramma da stress	18	6.06	7.47
Controllo Pace-Maker - Defibrillatore	10	3.37	4.15
Ecocardiogramma da stress	5	1.68	2.07
Altro	5	1.68	2.07
Non risponde	4	1.35	1.66
ABPM (monitoraggio TA 24 ore)	3	1.01	1.24
Head-up Tilt-test	2	0.67	0.83
S.A.T.E.	0	0.00	0.00
Totale	297	100.00	123.24

Come ha effettuato la prenotazione



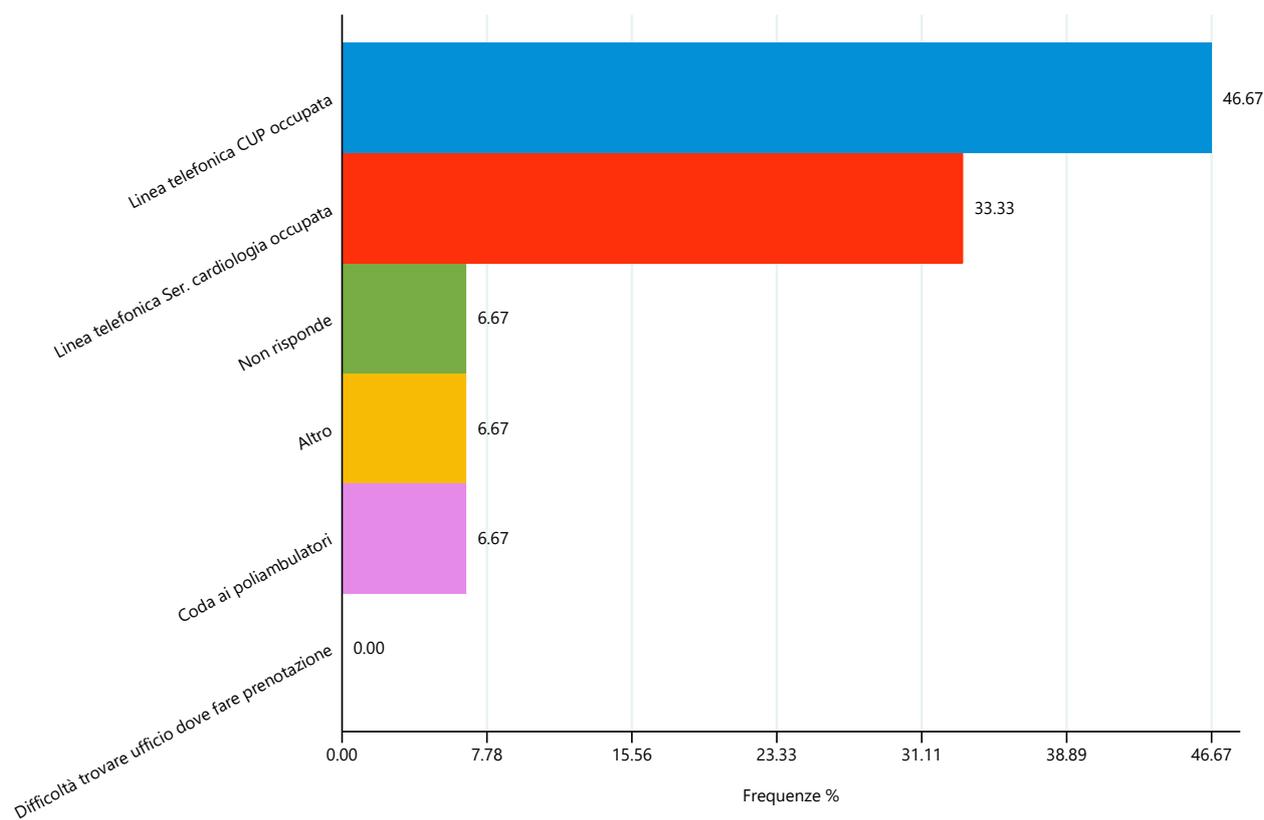
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per telefono tramite CUP	74	30.71	31.22	31.22
Tramite personale reparto di ricovero	56	23.24	23.63	54.85
Tramite segreteria Servizio di Cardiologia	81	33.61	34.18	89.03
Altro	26	10.79	10.97	100.00
Totale Valide	237	98.34	100.00	
Non risponde	4	1.66		
Totale	241	100.00		

Difficoltà nel fare la prenotazione



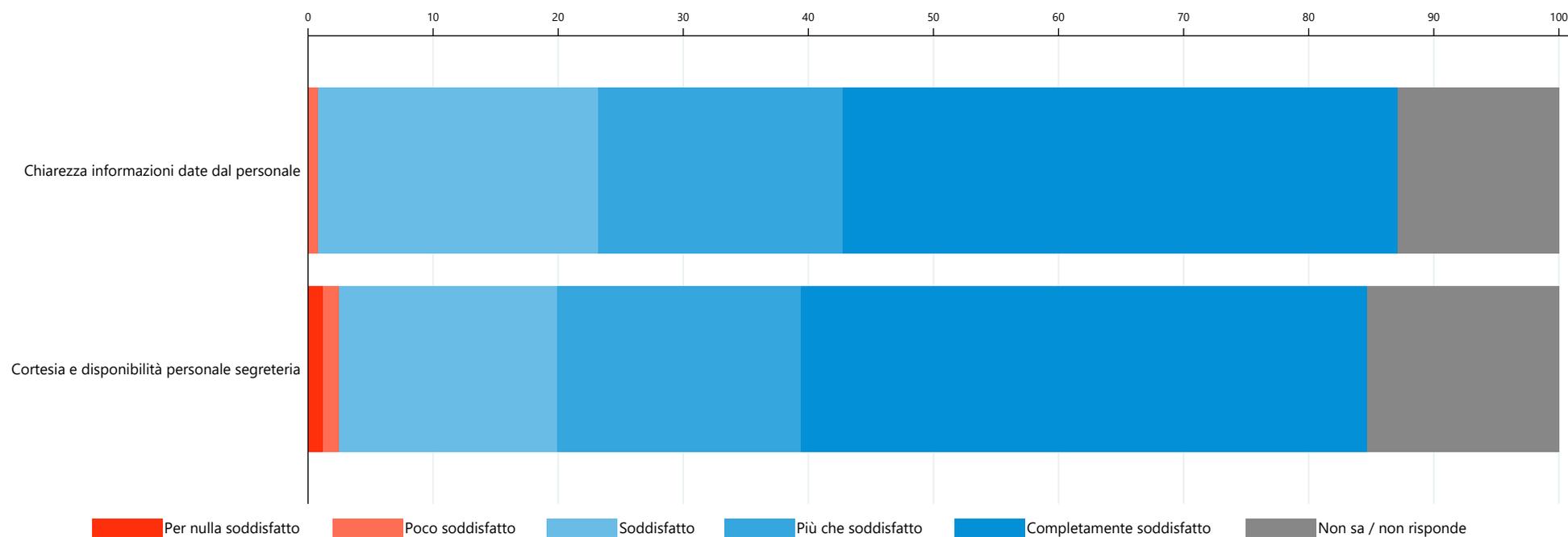
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	14	5.81	6.36	6.36
No	206	85.48	93.64	100.00
Totale Valide	220	91.29	100.00	
Non risponde	21	8.71		
Totale	241	100.00		

Difficoltà riscontrate



	Frequenza	Percentuale sulle risposte	Percentuale sulle osservazioni
Linea telefonica CUP occupata	7	46.67	50.00
Linea telefonica Ser. cardiologia occupata	5	33.33	35.71
Coda ai poliambulatori	1	6.67	7.14
Altro	1	6.67	7.14
Non risponde	1	6.67	7.14
Difficoltà trovare ufficio per prenotazione	0	0.00	0.00
Totale	15	100.00	107.14

Valutazione di alcuni aspetti della prenotazione

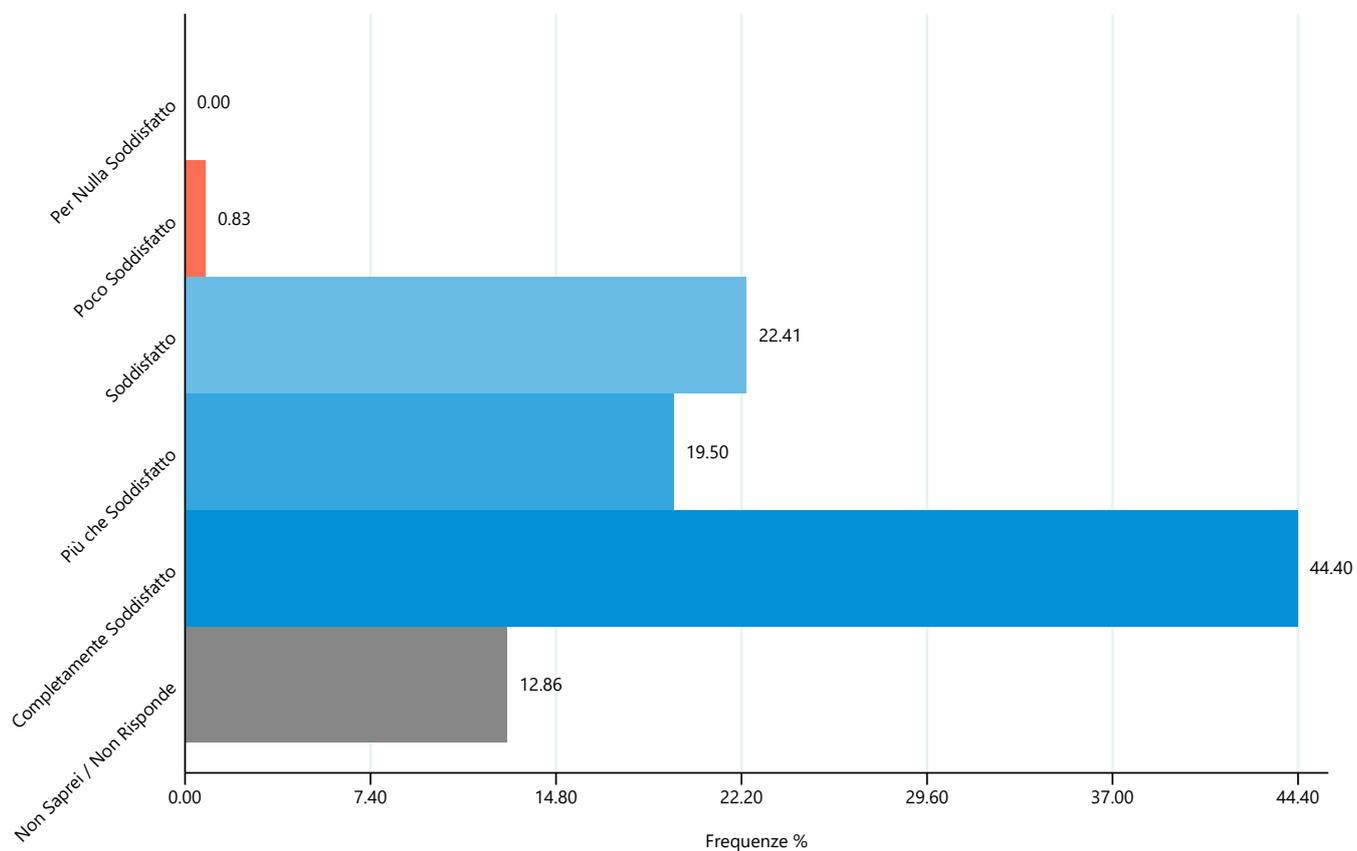


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non saprei / Non risponde	Totale
Chiarezza informazioni date dal personale	0	2	54	47	107	31	241
	0.00	0.83	22.41	19.50	44.40	12.86	100.00
Cortesia e disponibilità personale segreteria	3	3	42	47	109	37	241
	1.24	1.24	17.43	19.50	45.23	15.35	100.00

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Chiarezza informazioni date dal personale	2 <i>0.83</i>	208 <i>86.31</i>	31 <i>12.86</i>	241 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilità personale segreteria	6 <i>2.49</i>	198 <i>82.16</i>	37 <i>15.35</i>	241 <i>100.00</i>

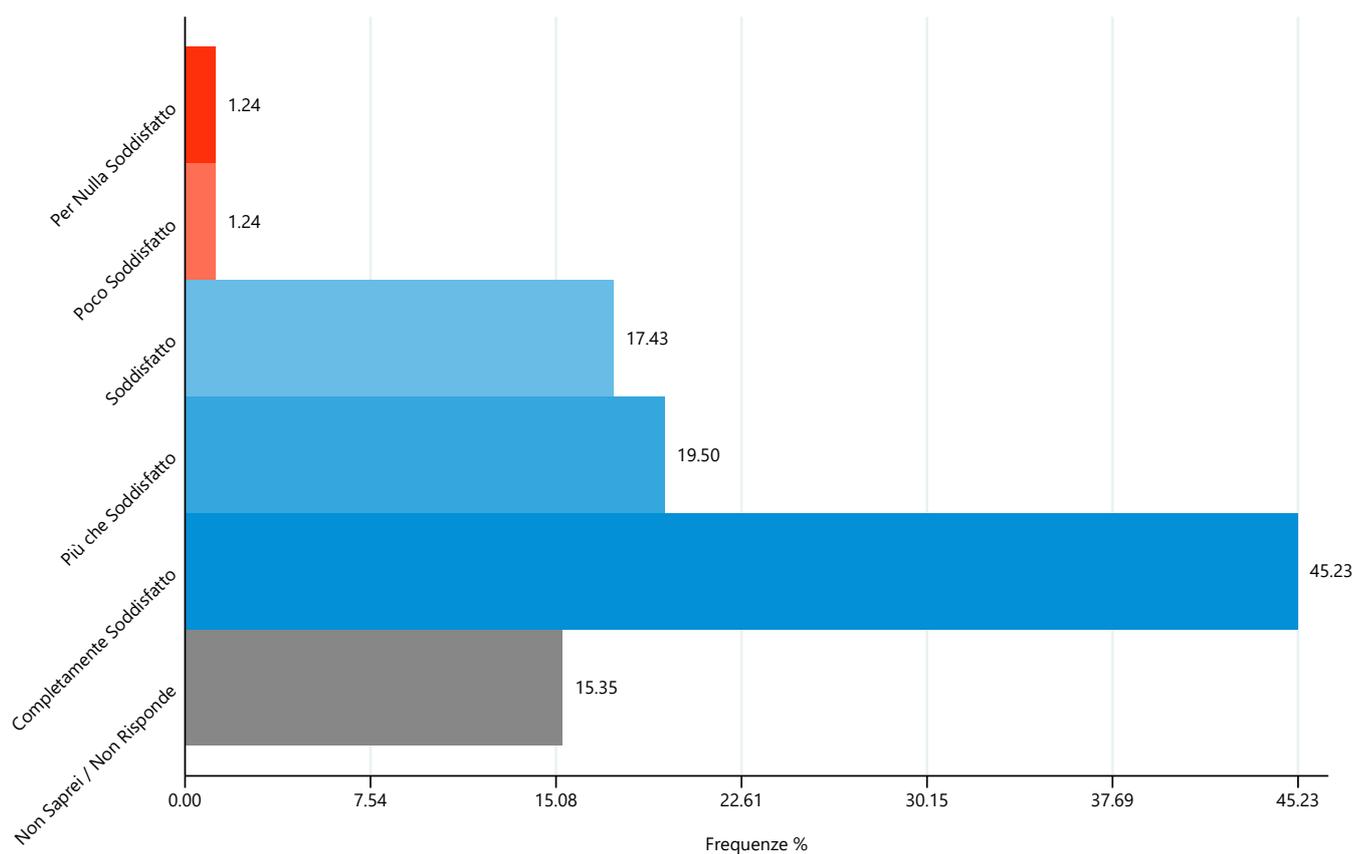
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Chiarezza informazioni date dal personale	210	1.233	0.868	-1.000	2.000
Cortesìa e disponibilità personale segreteria	204	1.255	0.933	-2.000	2.000
Valutazione Prenotazione	222	1.207	0.904	-2.000	2.000

Chiarezza informazioni date dal personale



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	2	0.83	0.83
Soddisfatto	54	22.41	23.24
Più che soddisfatto	47	19.50	42.74
Completamente soddisfatto	107	44.40	87.14
Non saprei / Non risponde	31	12.86	100.00
Totale	241	100.00	

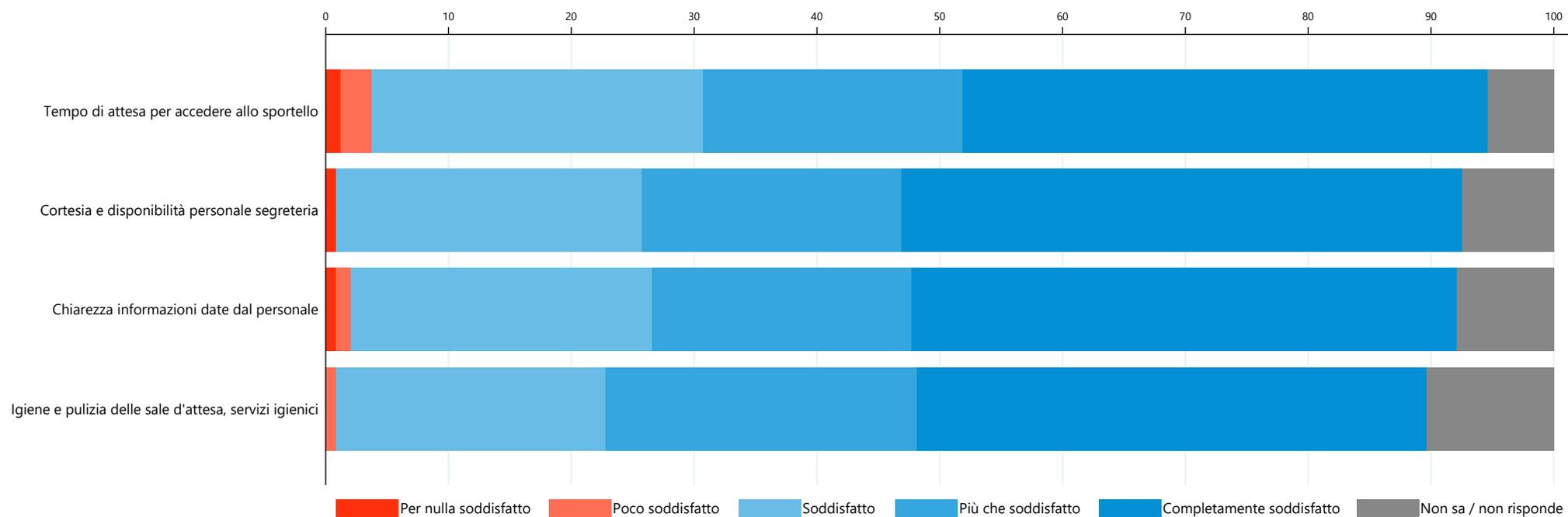
Cortesia e disponibilità personale segreteria



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	1.24	1.24
Poco soddisfatto	3	1.24	2.49
Soddisfatto	42	17.43	19.92
Più che soddisfatto	47	19.50	39.42
Completamente soddisfatto	109	45.23	84.65
Non saprei / Non risponde	37	15.35	100.00
Totale	241	100.00	

ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA

Valutazione di alcuni aspetti dell'accettazione all'ufficio ticket

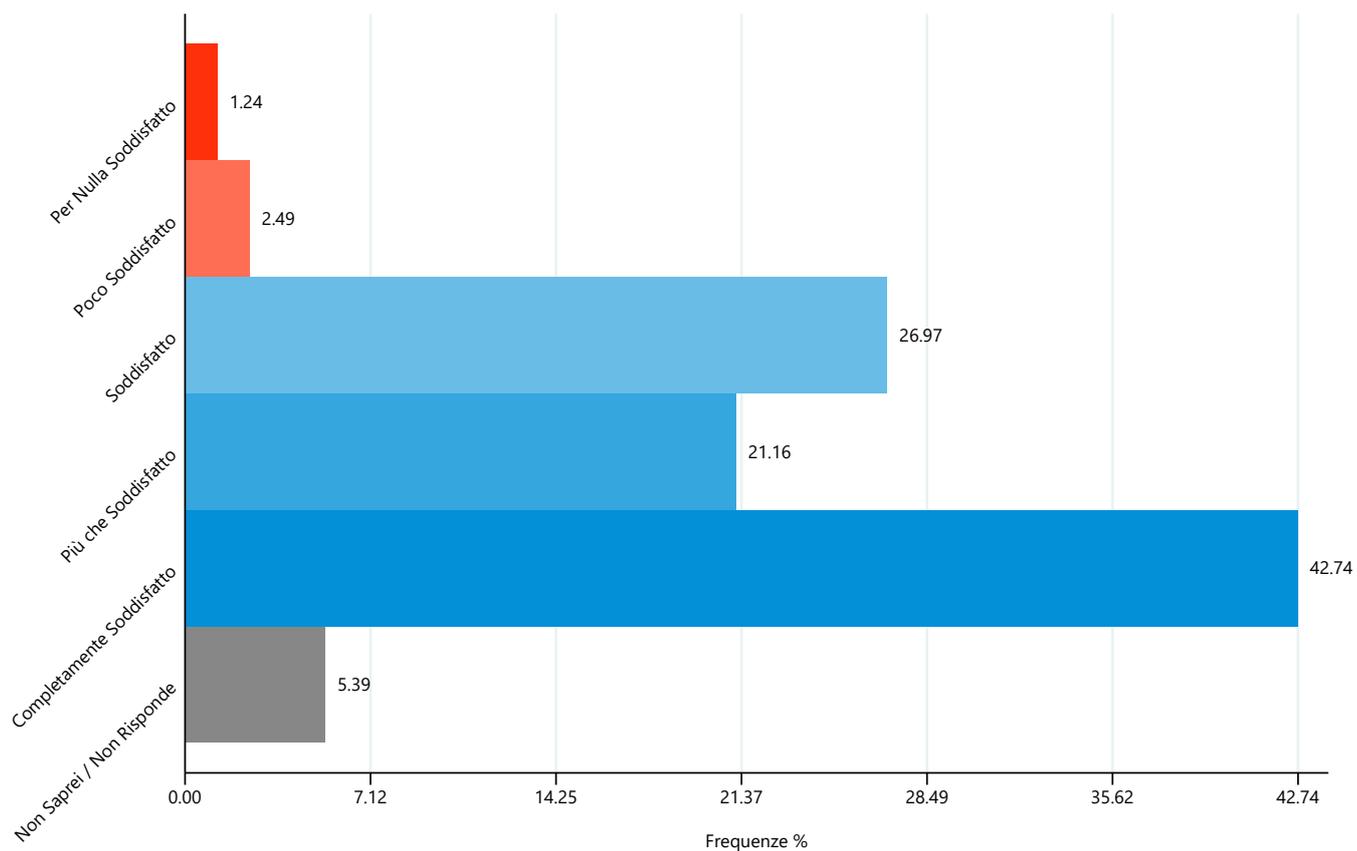


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non saprei / Non risponde	Totale
Tempo di attesa per accedere allo sportello	3	6	65	51	103	13	241
	<i>1.24</i>	<i>2.49</i>	<i>26.97</i>	<i>21.16</i>	<i>42.74</i>	<i>5.39</i>	<i>100.00</i>
Cortesía e disponibilità personale segreteria	2	0	60	51	110	18	241
	<i>0.83</i>	<i>0.00</i>	<i>24.90</i>	<i>21.16</i>	<i>45.64</i>	<i>7.47</i>	<i>100.00</i>
Chiarezza informazioni date dal personale	2	3	59	51	107	19	241
	<i>0.83</i>	<i>1.24</i>	<i>24.48</i>	<i>21.16</i>	<i>44.40</i>	<i>7.88</i>	<i>100.00</i>
Igiene e pulizia delle sale d'attesa, servizi igienici	0	2	53	61	100	25	241
	<i>0.00</i>	<i>0.83</i>	<i>21.99</i>	<i>25.31</i>	<i>41.49</i>	<i>10.37</i>	<i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Tempo di attesa	9 <i>3.73</i>	219 <i>90.87</i>	13 <i>5.39</i>	241 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit� personale segreteria	2 <i>0.83</i>	221 <i>91.70</i>	18 <i>7.47</i>	241 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni date dal personale	5 <i>2.07</i>	217 <i>90.04</i>	19 <i>7.88</i>	241 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici	2 <i>0.83</i>	214 <i>88.80</i>	25 <i>10.37</i>	241 <i>100.00</i>

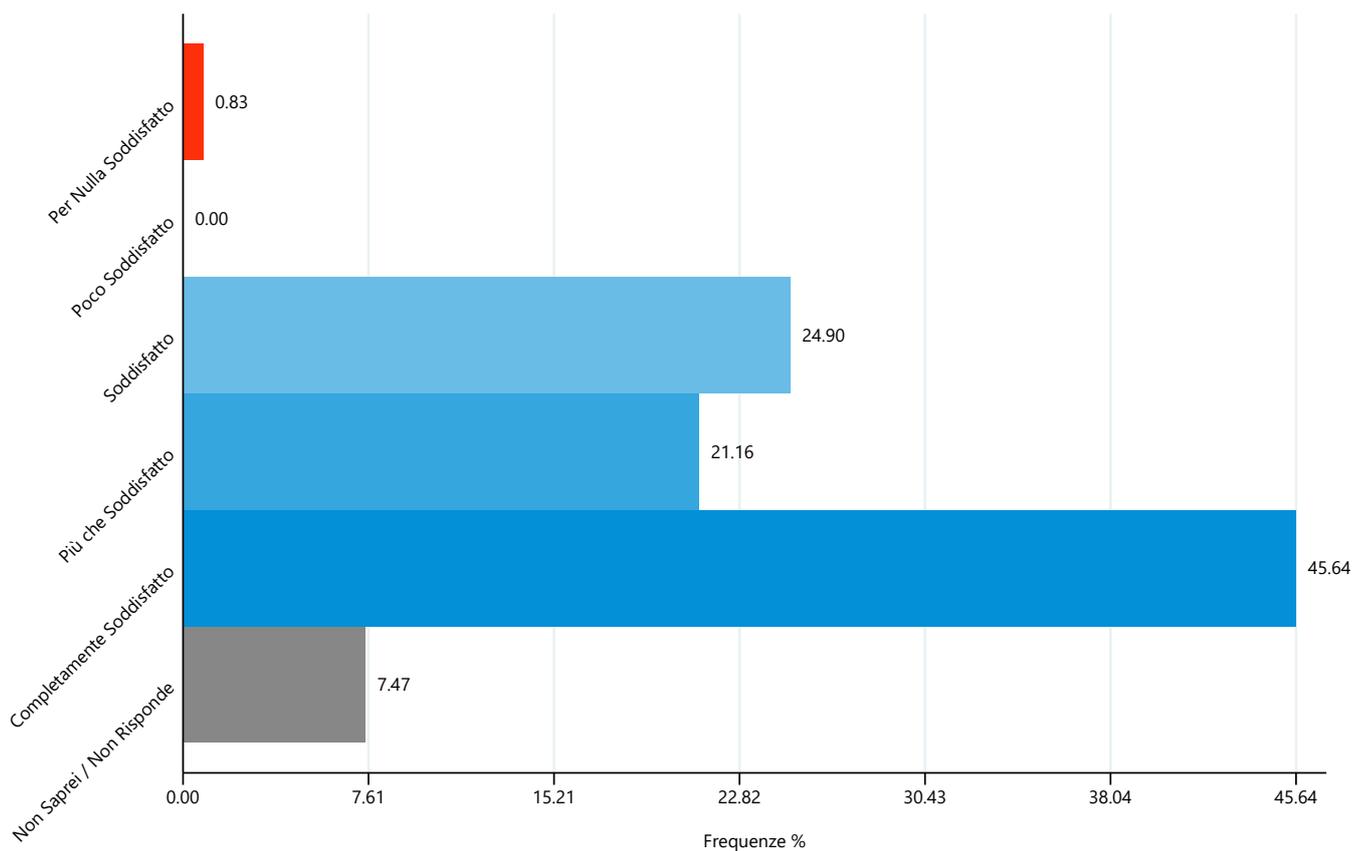
Aspetti	Numerosit�	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Tempo di attesa	228	1.075	0.979	-2.000	2.000
Cortesìa e disponibilit� personale segreteria	223	1.197	0.899	-2.000	2.000
Chiarezza informazioni date dal personale	222	1.162	0.928	-2.000	2.000
Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici	216	1.199	0.842	-1.000	2.000
Valutazione accettazione amministrativa	234	1.118	0.853	-2.000	2.000

Tempo di attesa per accedere allo sportello



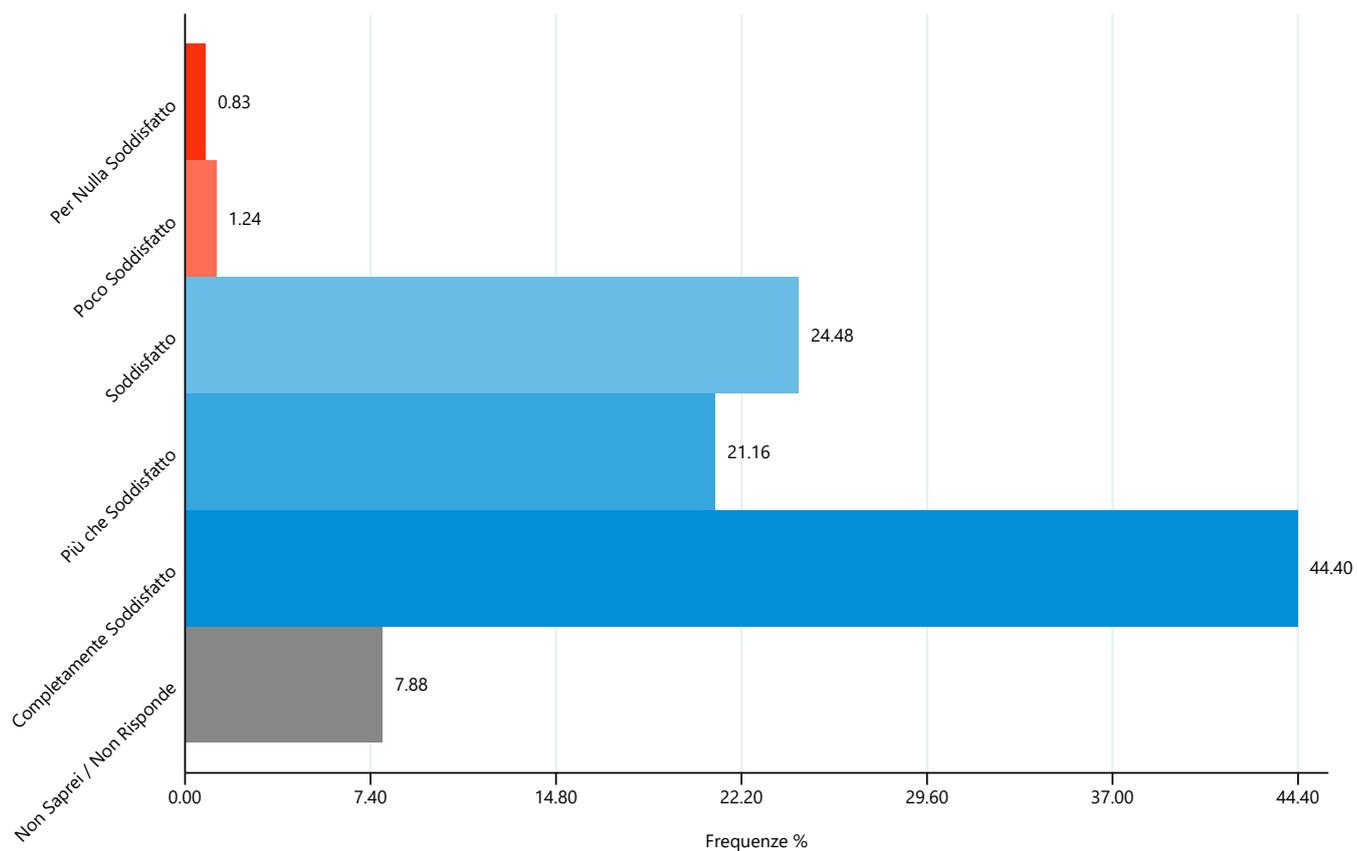
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	1.24	1.24
Poco soddisfatto	6	2.49	3.73
Soddisfatto	65	26.97	30.71
Più che soddisfatto	51	21.16	51.87
Completamente soddisfatto	103	42.74	94.61
Non saprei / Non risponde	13	5.39	100.00
Totale	241	100.00	

Cortesía e disponibilità personale segreteria



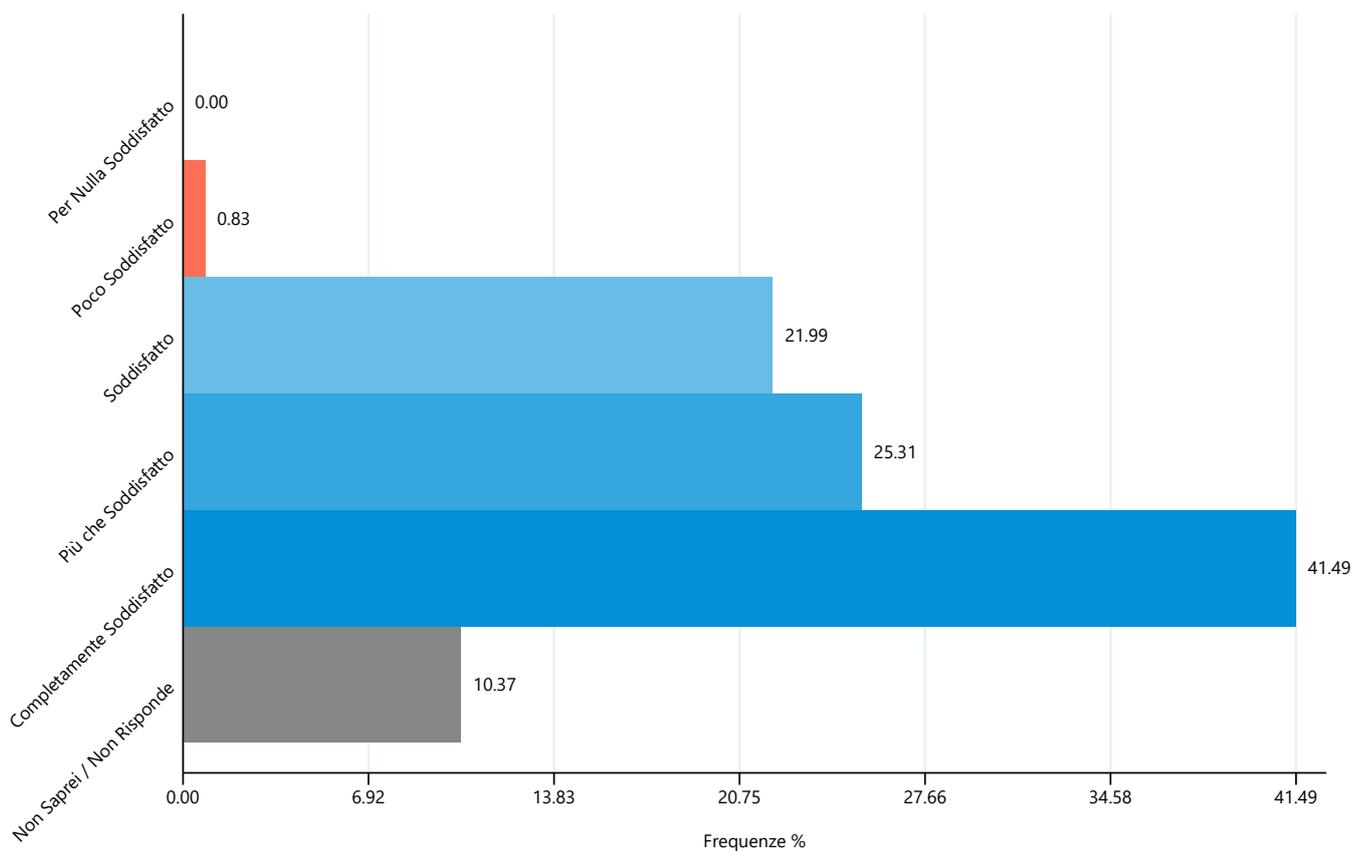
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.83	0.83
Soddisfatto	60	24.90	25.73
Più che soddisfatto	51	21.16	46.89
Completamente soddisfatto	110	45.64	92.53
Non saprei / Non risponde	18	7.47	100.00
Totale	241	100.00	

Chiarezza informazioni date dal personale



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.83	0.83
Poco soddisfatto	3	1.24	2.07
Soddisfatto	59	24.48	26.56
Più che soddisfatto	51	21.16	47.72
Completamente soddisfatto	107	44.40	92.12
Non saprei / Non risponde	19	7.88	100.00
Totale	241	100.00	

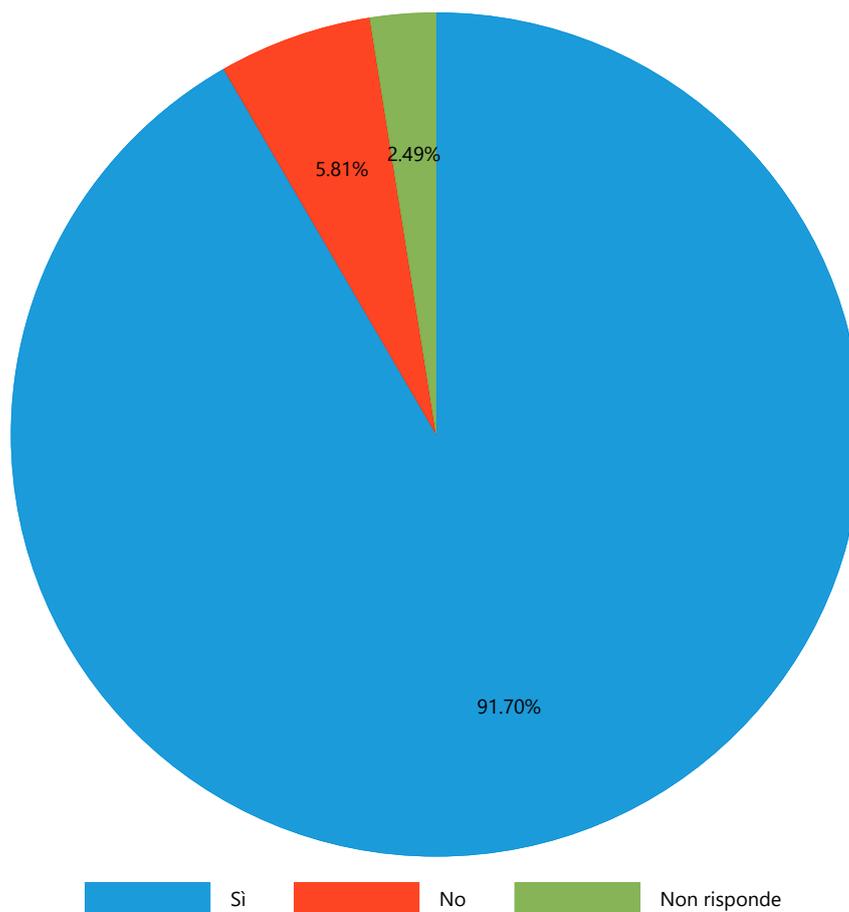
Igiene e pulizia delle sale d'attesa, servizi igienici



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	2	0.83	0.83
Soddisfatto	53	21.99	22.82
Più che soddisfatto	61	25.31	48.13
Completamente soddisfatto	100	41.49	89.63
Non saprei / Non risponde	25	10.37	100.00
Totale	241	100.00	

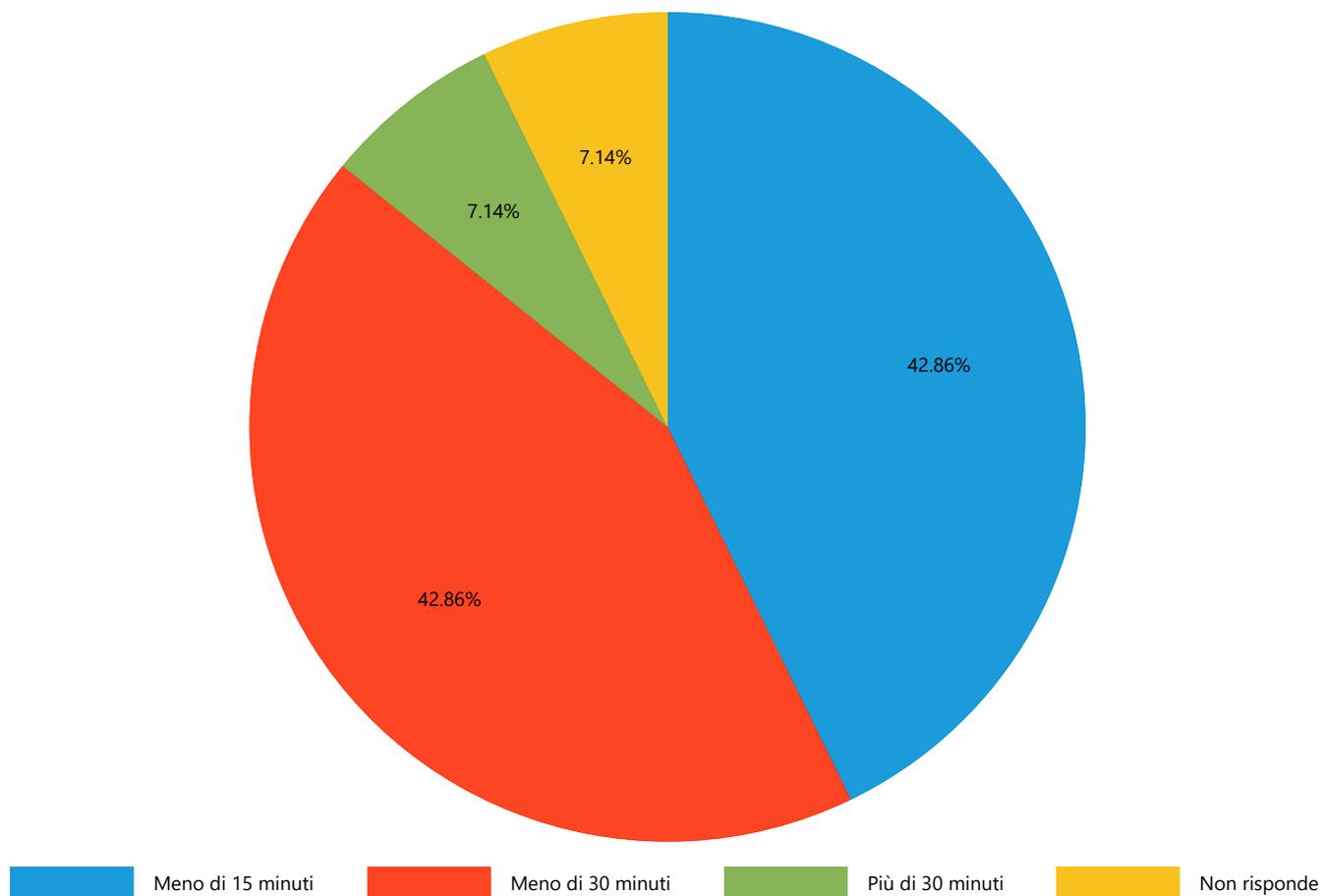
ESECUZIONE DELL'ESAME

Rispettato l'orario dell'appuntamento



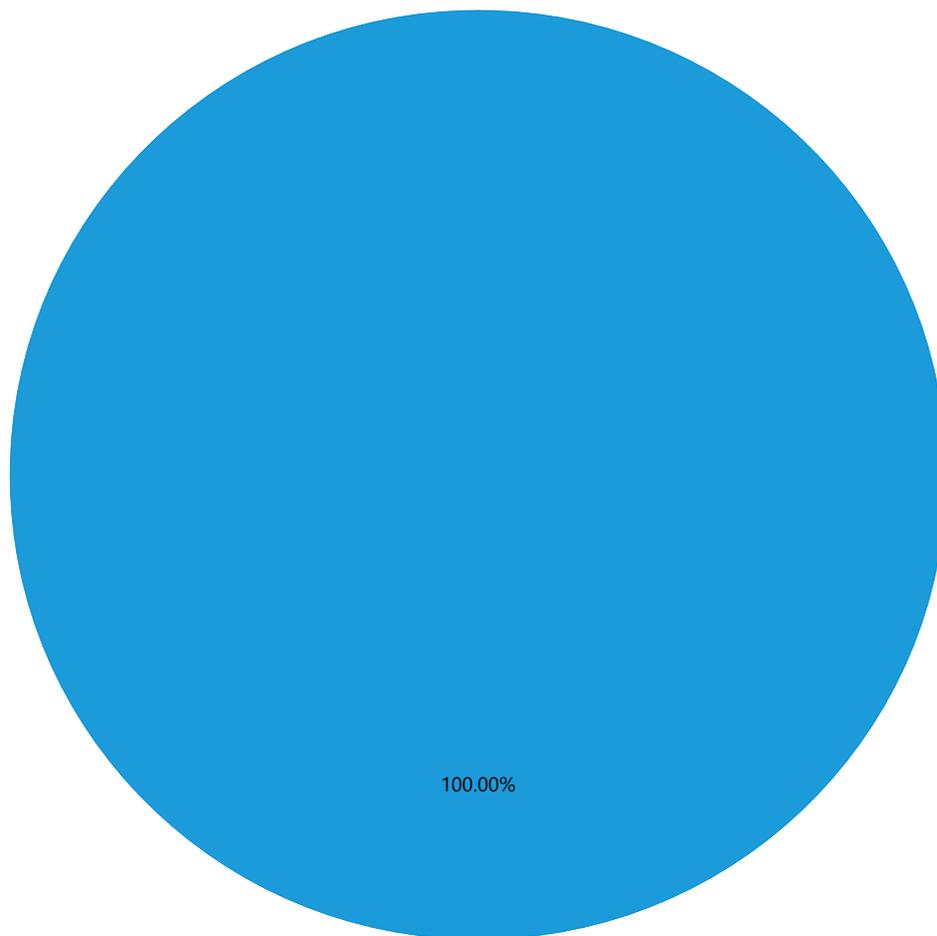
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	221	91.70	94.04	94.04
No	14	5.81	5.96	100.00
Totale Valide	235	97.51	100.00	
Non risponde	6	2.49		
Totale	241	100.00		

Ritardo sull'orario dell'appuntamento



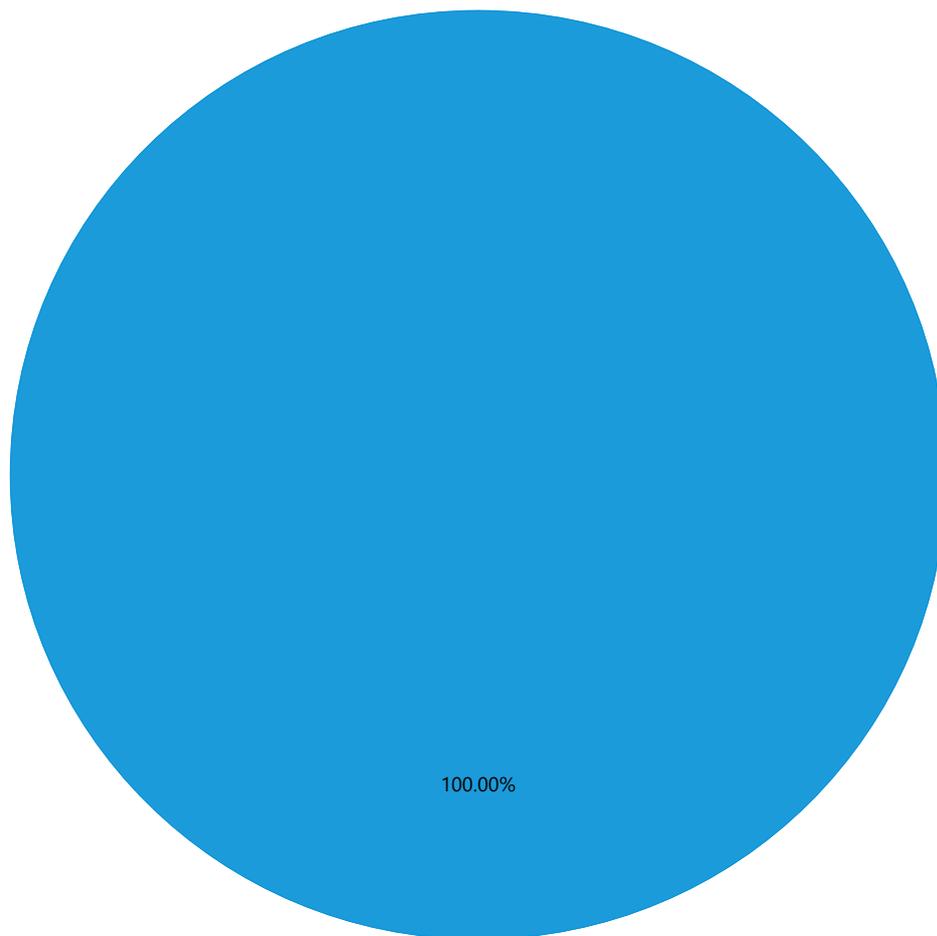
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Meno di 15 minuti	6	42.86	46.15	46.15
Meno di 30 minuti	6	42.86	46.15	92.31
Più di 30 minuti	1	7.14	7.69	100.00
Totale Valide	13	92.86	100.00	
Non risponde	1	7.14		
Totale	14	100.00		

Attesa oltre 30 minuti



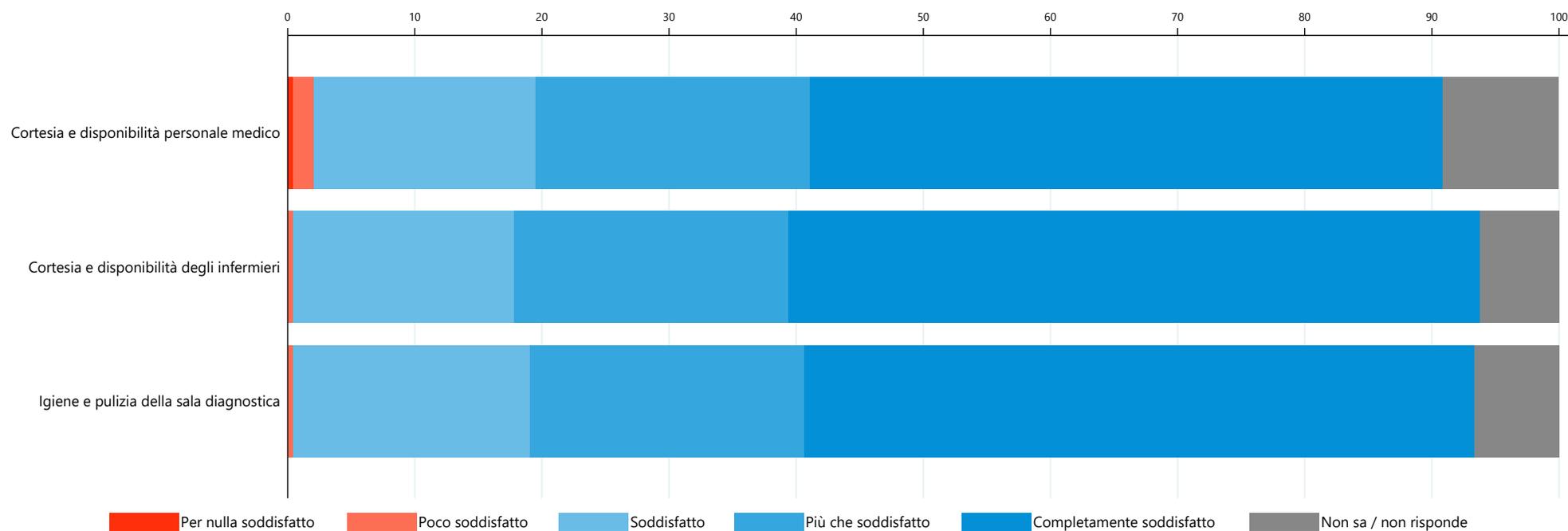
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
35	1	100.00	100.00	100.00
Totale	1	100.00		

Motivo del ritardo



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Ritardo del medico	1	100.00	100.00	100.00
Totale	1	100.00		

Valutazione di alcuni aspetti dell'esecuzione dell'esame

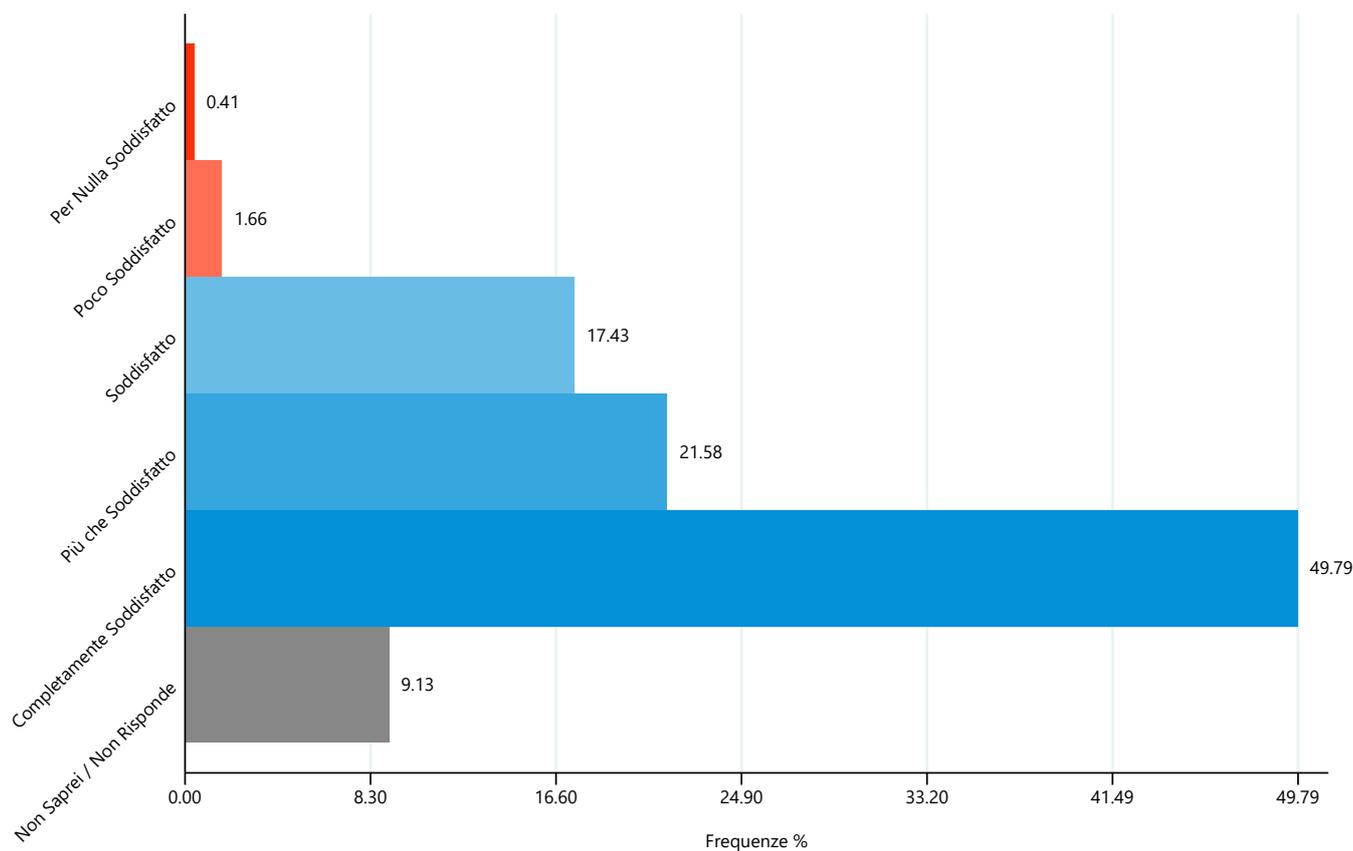


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non saprei / Non risponde	Totale
Cortesia e disponibilità personale medico	1	4	42	52	120	22	241
	<i>0.41</i>	<i>1.66</i>	<i>17.43</i>	<i>21.58</i>	<i>49.79</i>	<i>9.13</i>	<i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità degli infermieri	0	1	42	52	131	15	241
	<i>0.00</i>	<i>0.41</i>	<i>17.43</i>	<i>21.58</i>	<i>54.36</i>	<i>6.22</i>	<i>100.00</i>
Igiene e pulizia della sala diagnostica	0	1	45	52	127	16	241
	<i>0.00</i>	<i>0.41</i>	<i>18.67</i>	<i>21.58</i>	<i>52.70</i>	<i>6.64</i>	<i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Cortesia e disponibilità personale medico	5 <i>2.07</i>	214 <i>88.80</i>	22 <i>9.13</i>	241 <i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità infermieri	1 <i>0.41</i>	225 <i>93.36</i>	15 <i>6.22</i>	241 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia sala diagnostica	1 <i>0.41</i>	224 <i>92.95</i>	16 <i>6.64</i>	241 <i>100.00</i>

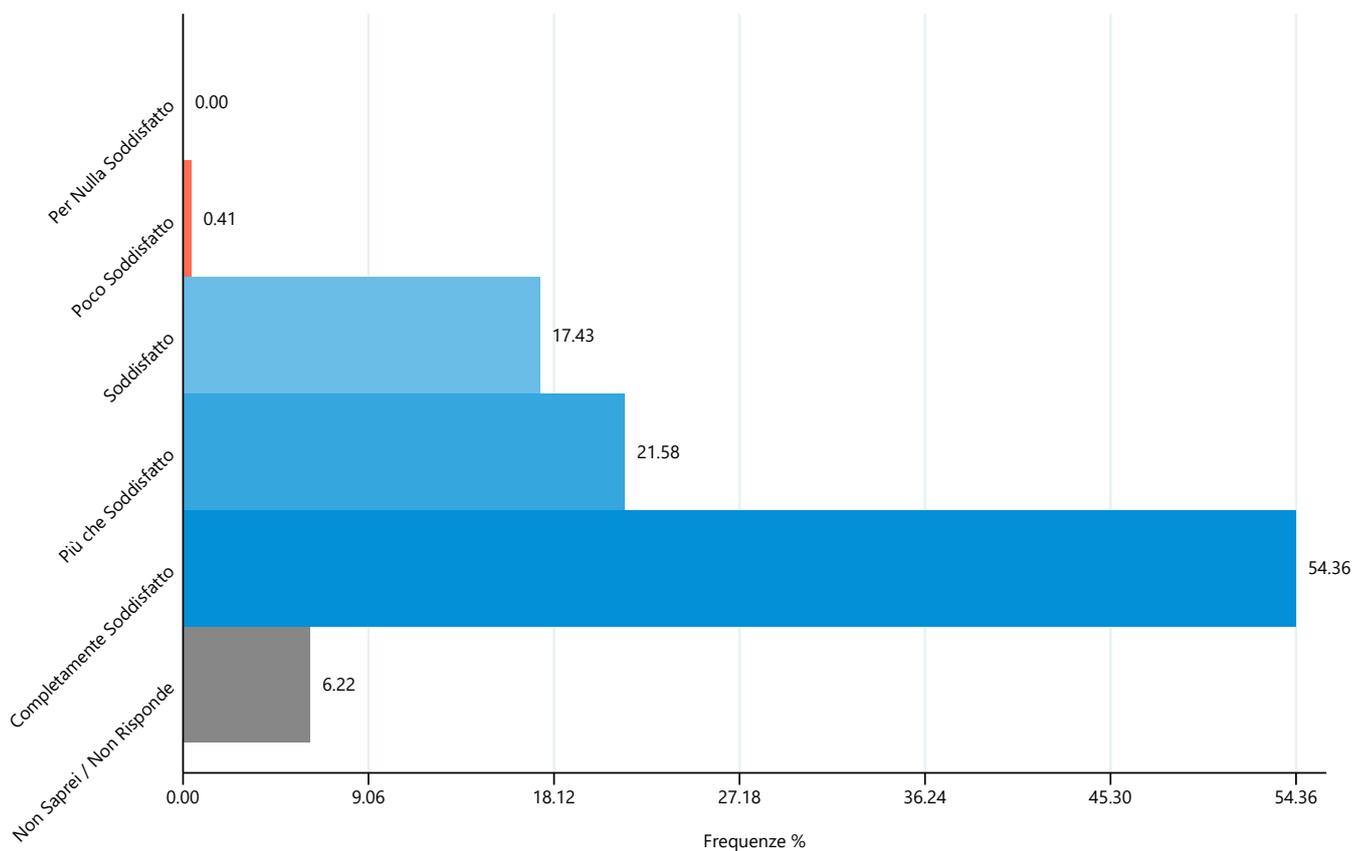
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Cortesia e disponibilità personale medico	219	1.306	0.874	-2.000	2.000
Cortesia e disponibilità infermieri	226	1.385	0.799	-1.000	2.000
Igiene e pulizia sala diagnostica	225	1.356	0.812	-1.000	2.000
Valutazione esecuzione dell'esame	234	1.318	0.810	-1.000	2.000

Cortesia e disponibilità personale medico



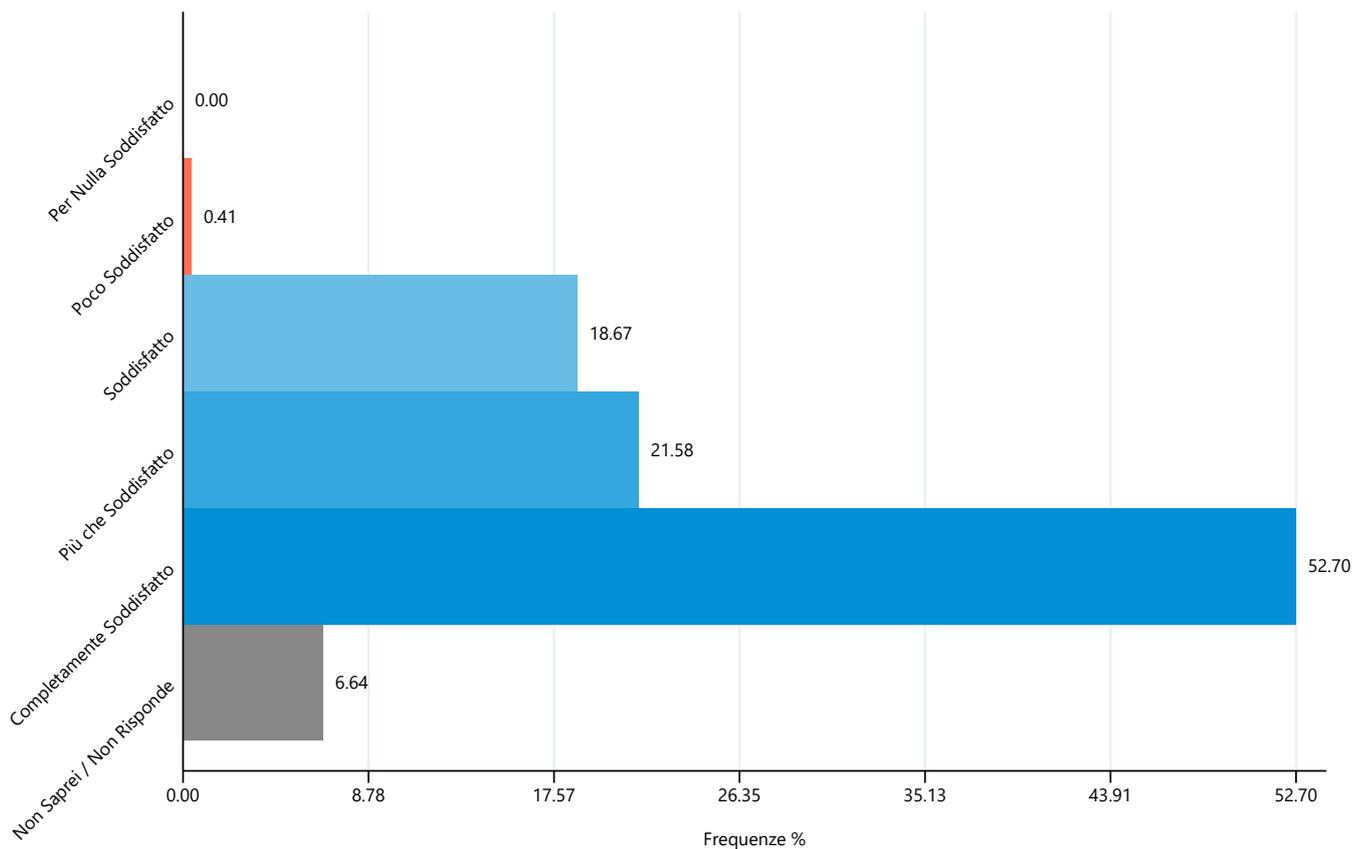
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.41	0.41
Poco soddisfatto	4	1.66	2.07
Soddisfatto	42	17.43	19.50
Più che soddisfatto	52	21.58	41.08
Completamente soddisfatto	120	49.79	90.87
Non saprei / Non risponde	22	9.13	100.00
Totale	241	100.00	

Cortesía e disponibilità degli infermieri



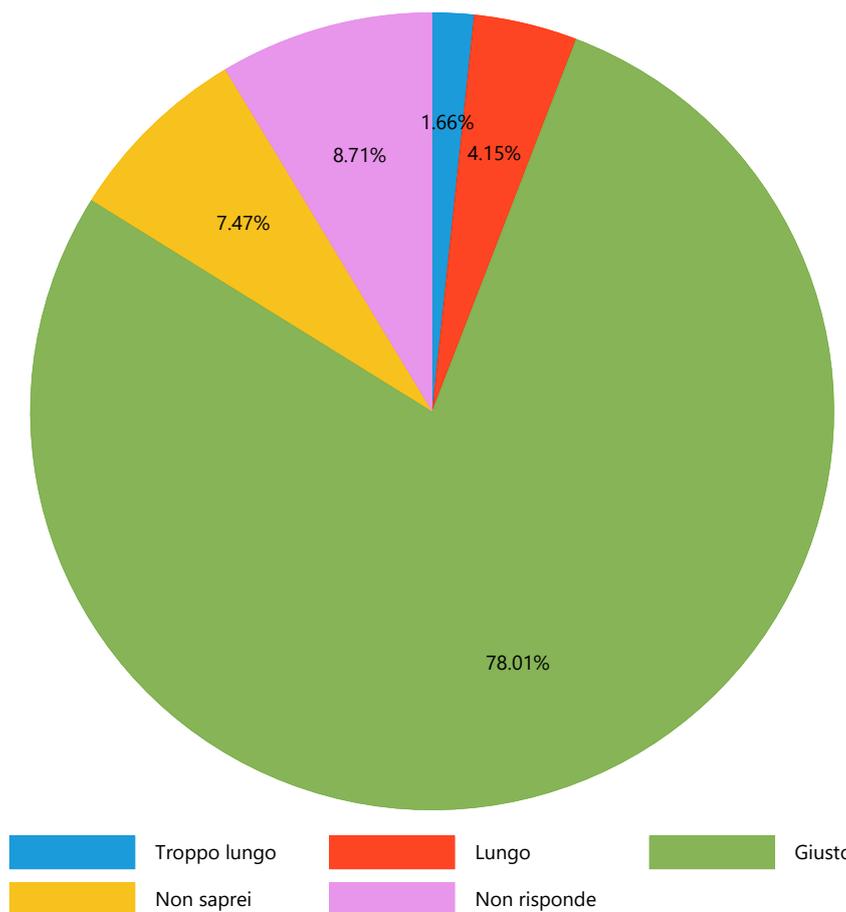
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	1	0.41	0.41
Soddisfatto	42	17.43	17.84
Più che soddisfatto	52	21.58	39.42
Completamente soddisfatto	131	54.36	93.78
Non saprei / Non risponde	15	6.22	100.00
Totale	241	100.00	

Igiene e pulizia della sala diagnostica



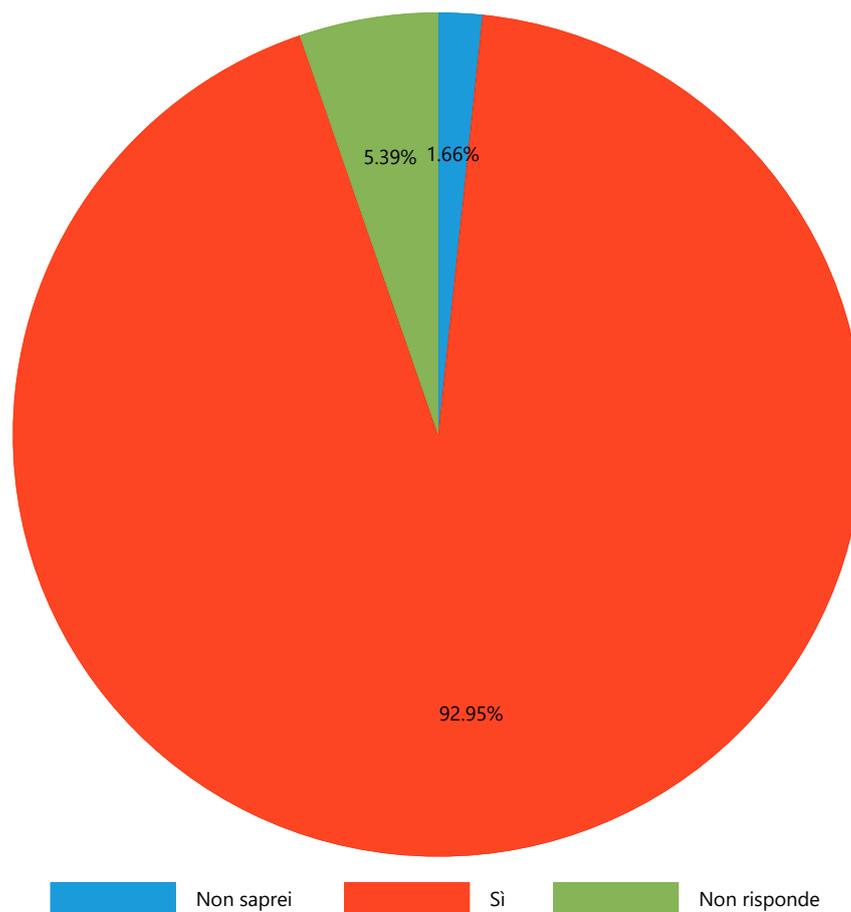
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	1	0.41	0.41
Soddisfatto	45	18.67	19.09
Più che soddisfatto	52	21.58	40.66
Completamente soddisfatto	127	52.70	93.36
Non saprei / Non risponde	16	6.64	100.00
Totale	241	100.00	

Tempo di attesa indicato per il ritiro del referto



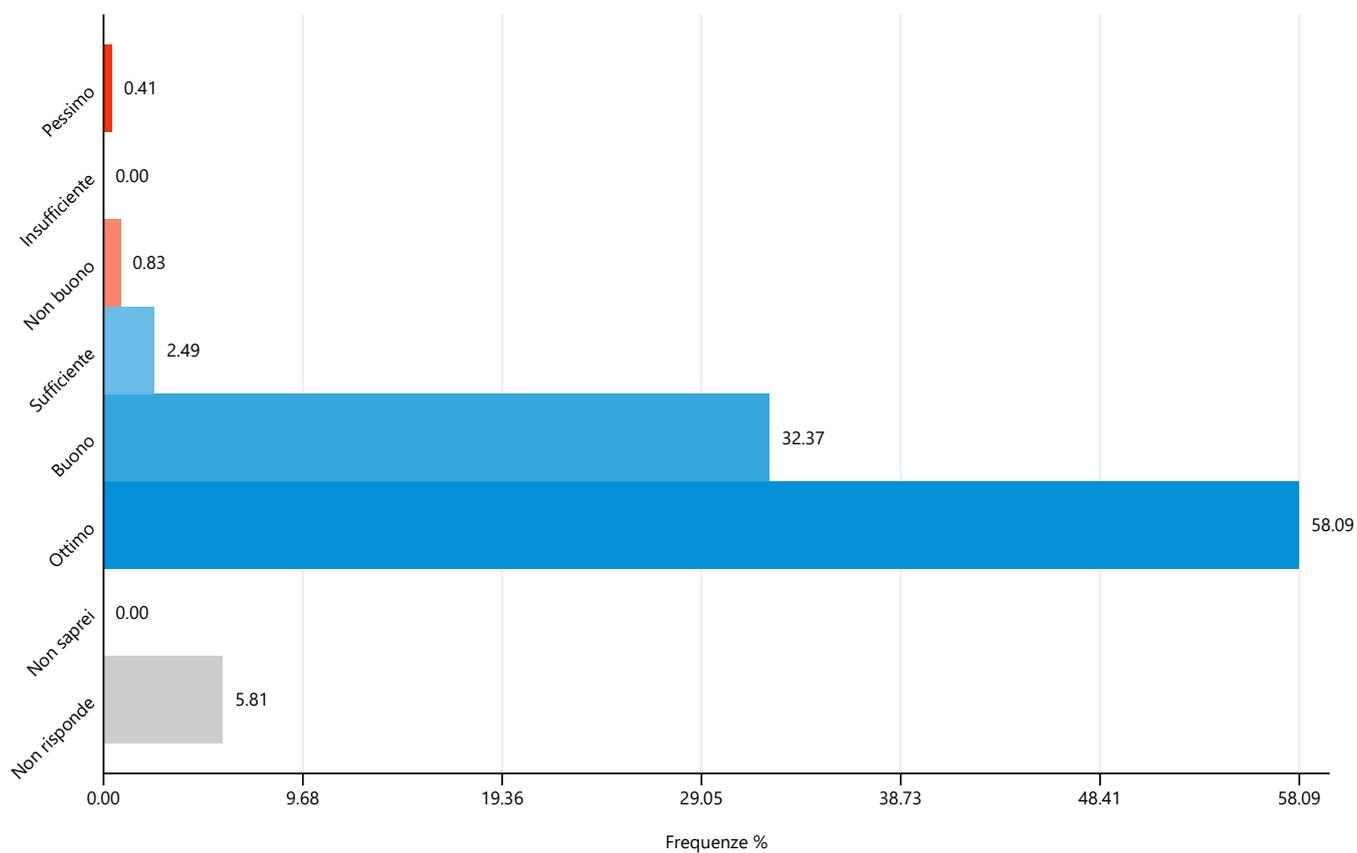
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Troppo lungo	4	1.66	1.82	1.82
Lungo	10	4.15	4.55	6.36
Giusto	188	78.01	85.45	91.82
Non saprei	18	7.47	8.18	100.00
Totale Valide	220	91.29	100.00	
Non risponde	21	8.71		
Totale	241	100.00		

Consiglierebbe ad altri di utilizzare questo Servizio



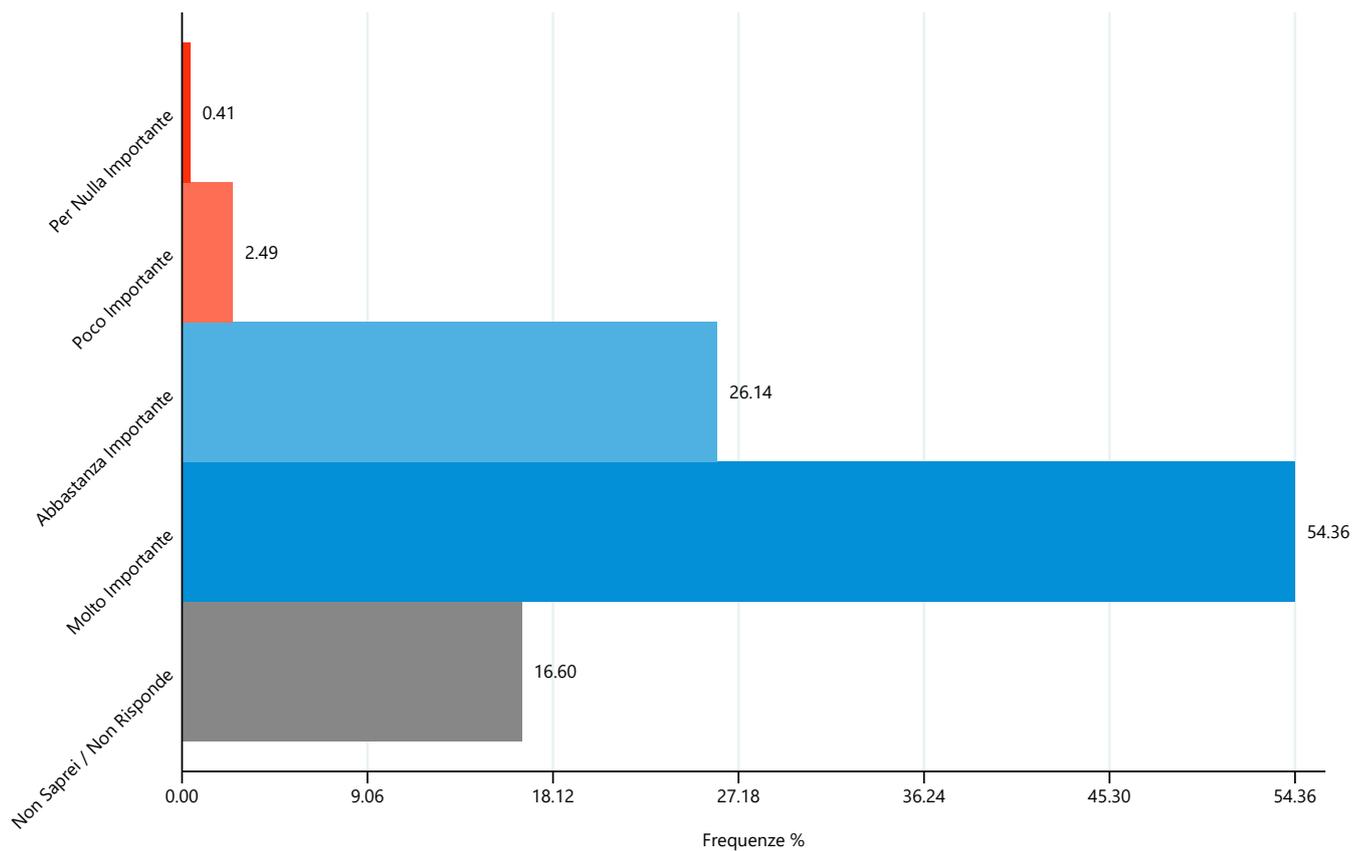
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Non saprei	4	1.66	1.75	1.75
Sì	224	92.95	98.25	100.00
Totale Valide	228	94.61	100.00	
Non risponde	13	5.39		
Totale	241	100.00		

Giudizio complessivo



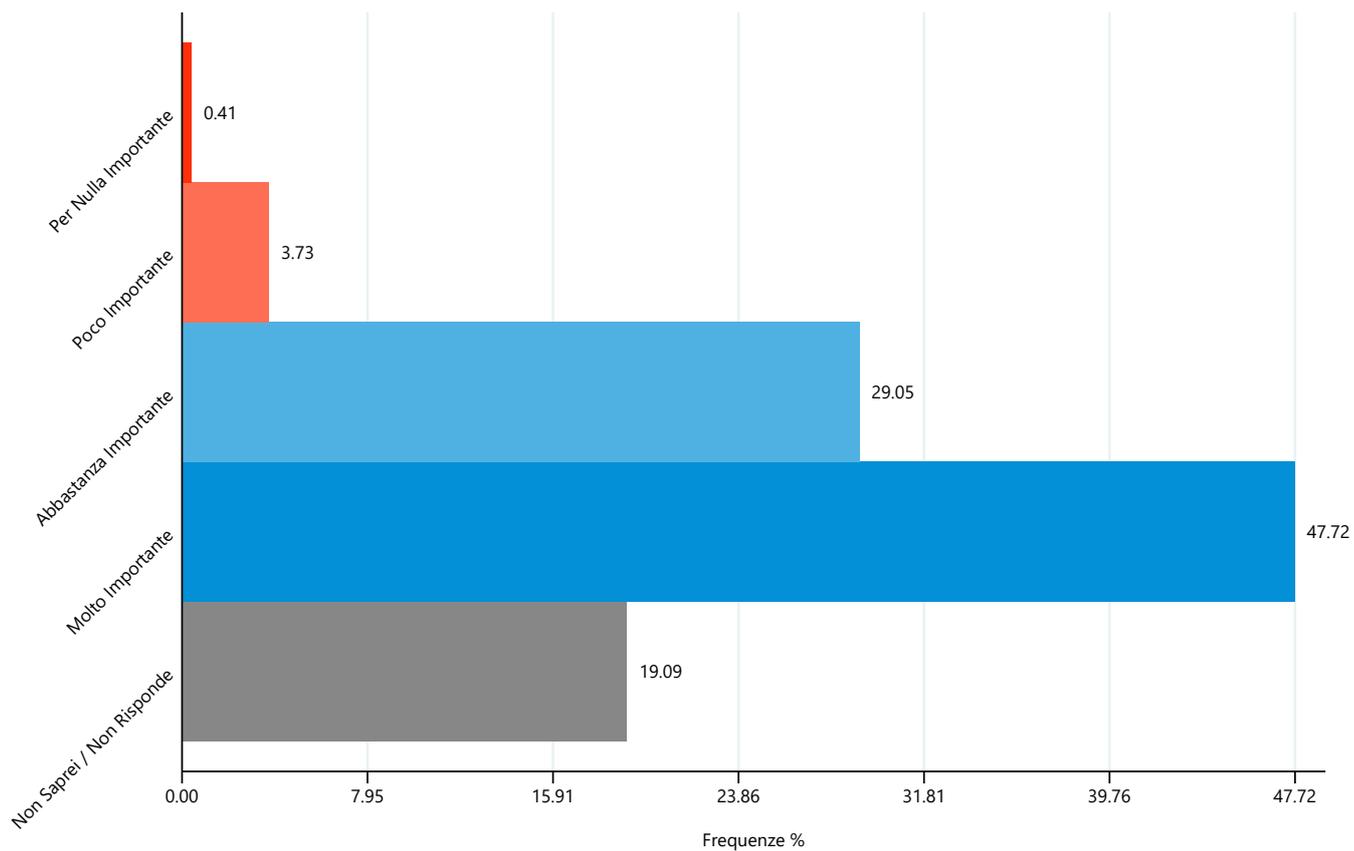
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Pessimo	1	0.41	0.44	0.44
Non buono	2	0.83	0.88	1.32
Sufficiente	6	2.49	2.64	3.96
Buono	78	32.37	34.36	38.33
Ottimo	140	58.09	61.67	100.00
Totale Valide	227	94.19	100.00	
Non risponde	14	5.81		
Totale	241	100.00		

Importanza prenotazione



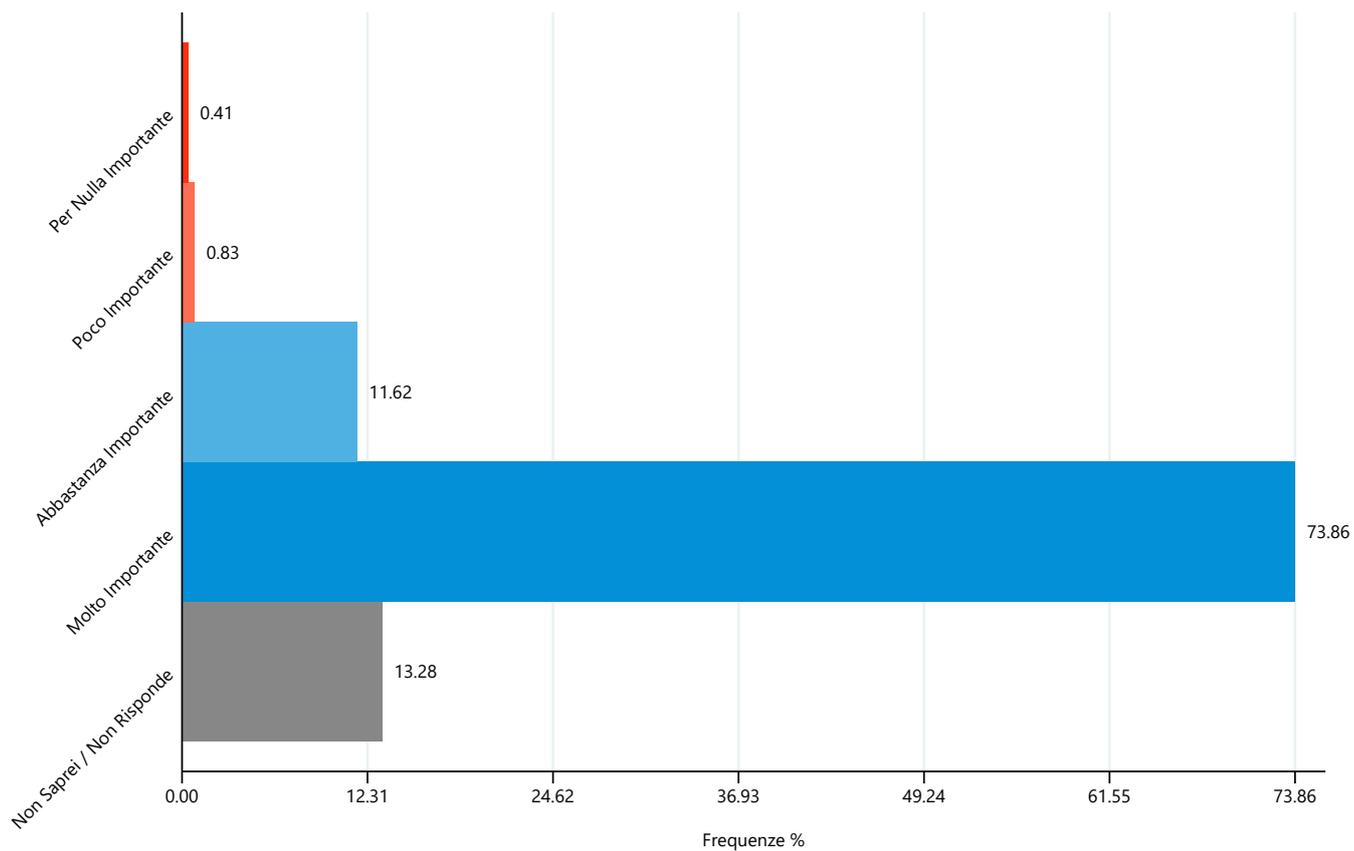
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	1	0.41	0.41
Poco importante	6	2.49	2.90
Abbastanza importante	63	26.14	29.05
Molto importante	131	54.36	83.40
Non Saprei / Non risponde	40	16.60	100.00
Totale	241	100.00	

Importanza accettazione



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	1	0.41	0.41
Poco importante	9	3.73	4.15
Abbastanza importante	70	29.05	33.20
Molto importante	115	47.72	80.91
Non Saprei / Non risponde	46	19.09	100.00
Totale	241	100.00	

Importanza esecuzione dell'esame



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	1	0.41	0.41
Poco importante	2	0.83	1.24
Abbastanza importante	28	11.62	12.86
Molto importante	178	73.86	86.72
Non Saprei / Non risponde	32	13.28	100.00
Totale	241	100.00	