



IRCCS

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

Sacro Cuore - Don Calabria

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

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

CENTRO DIAGNOSTICO TERAPEUTICO OSPEDALE SACRO CUORE

RILEVAZIONE 03/01/2017 - 16/12/2018

A CURA DI:

Ufficio Sistema Qualità Integrato

Ultimo aggiornamento: 18 novembre 2019

© Copyright by Ospedale Sacro Cuore Don Calabria - Negrar

Ultimo aggiornamento: 18 novembre 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
Provenienza	3
Genere	5
Classi di età	6
È già stato in questo Centro	7
Motivazione della scelta	8
Visite ed esami	9
PRENOTAZIONE DELLA VISITA / ESAME	11
Valutazione di alcuni aspetti della prenotazione	12
Orario di prenotazione	14
Cortesia e disponibilità personale addetto prenotazioni	15
Chiarezza informazioni fornite dal personale addetto alle prenotazioni	16
Tempo trascorso dalla prenotazione alla prestazione	17
Giudizio sul tempo di attesa	18
ACCESSO AL SERVIZIO	19
Valutazione di alcuni aspetti dell'accesso al servizio	20
Segnaletica predisposta	22
Cortesia e disponibilità personale allo sportello	23
Confort	24
Organizzazione procedure pagamento e identificazione	25
ESECUZIONE DELLA VISITA / ESAME	26
Valutazione di alcuni aspetti dell'esecuzione della visitaesame	27
Cortesia e disponibilità personale infermieristico	29
Cortesia e disponibilità personale tecnico	30
Cortesia e disponibilità dei medici	31
Chiarezza informazioni ricevute dal medico	32
Indicazioni ricevute su come comportarsi in seguito	33
Rispetto della privacy/riservatezza	34
Tempo trascorso tra arrivo ed esecuzione dell'esame	35
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	36
Soddisfazione complessiva	37
Consiglierebbe ad altri di usare questo centro	38

INFORMAZIONI GENERALI

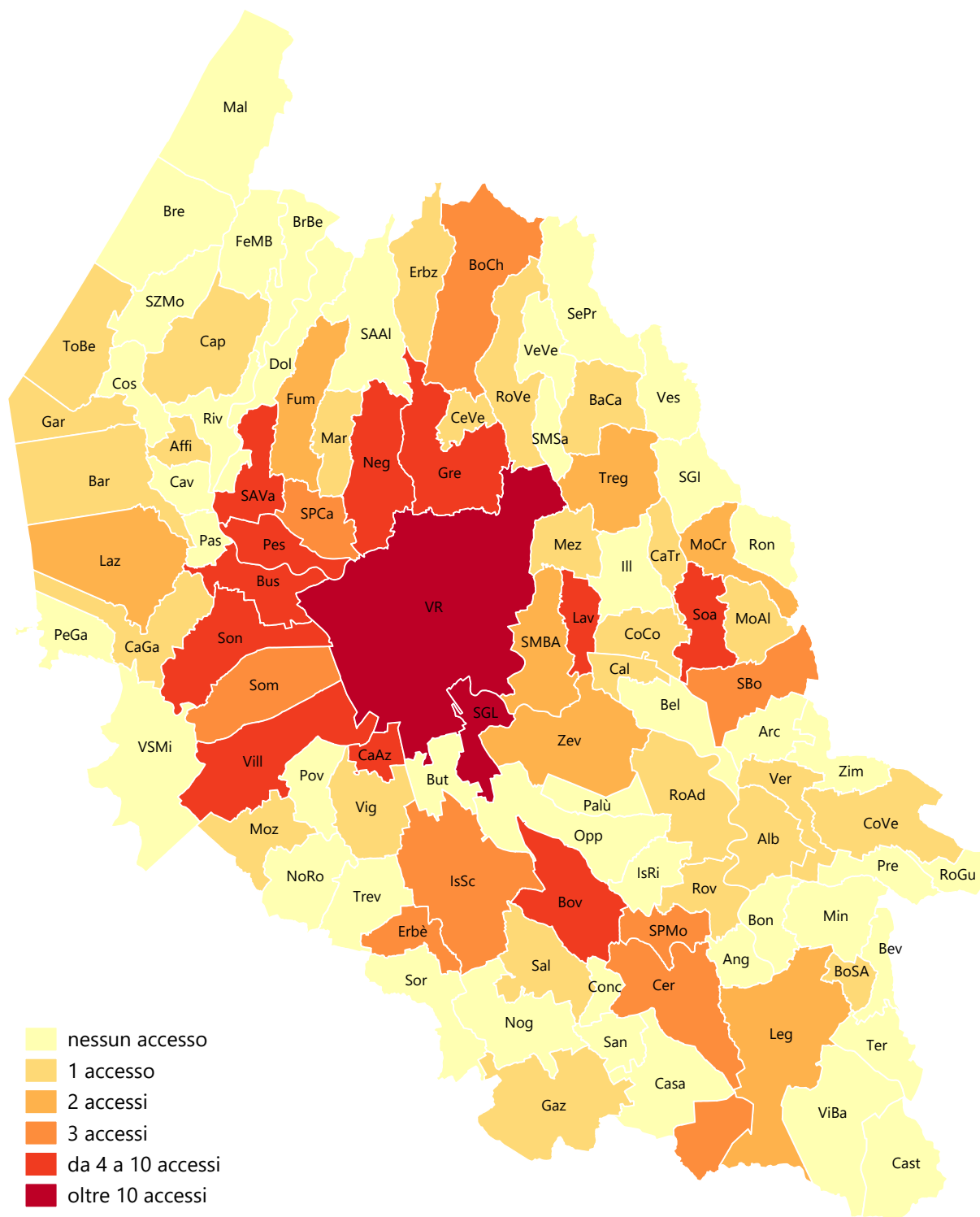
Periodo di Riferimento: 03/01/2017 - 16/12/2018

Questionari analizzati: 603

Campione statisticamente significativo calcolato sul totale accessi anno 2016.

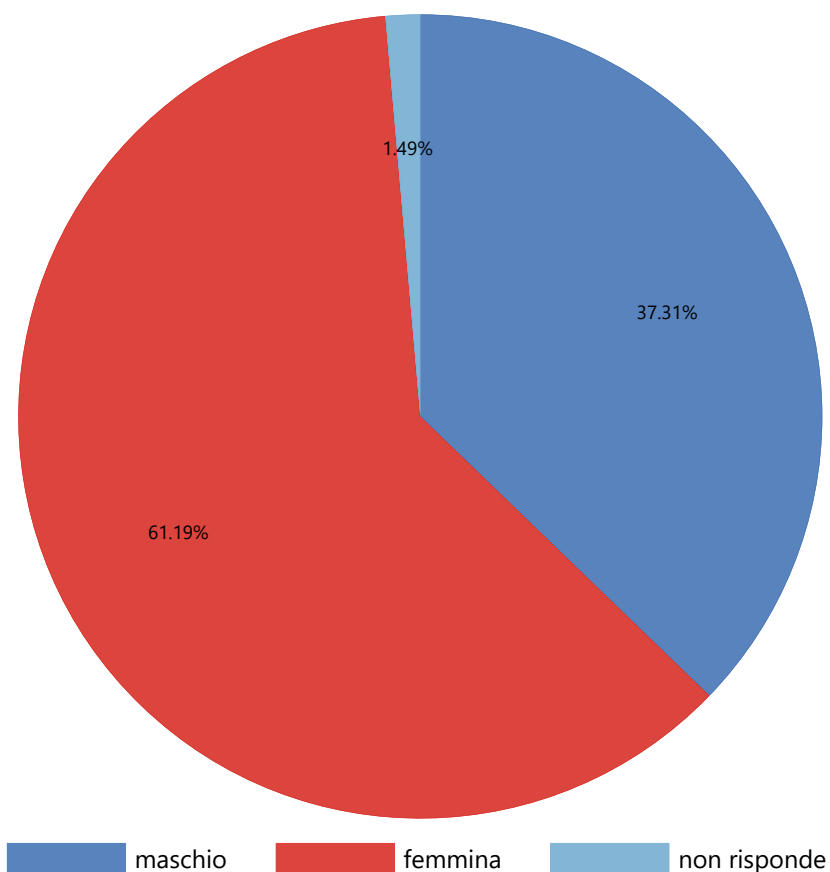
DATI ANAGRAFICI

Provenienza



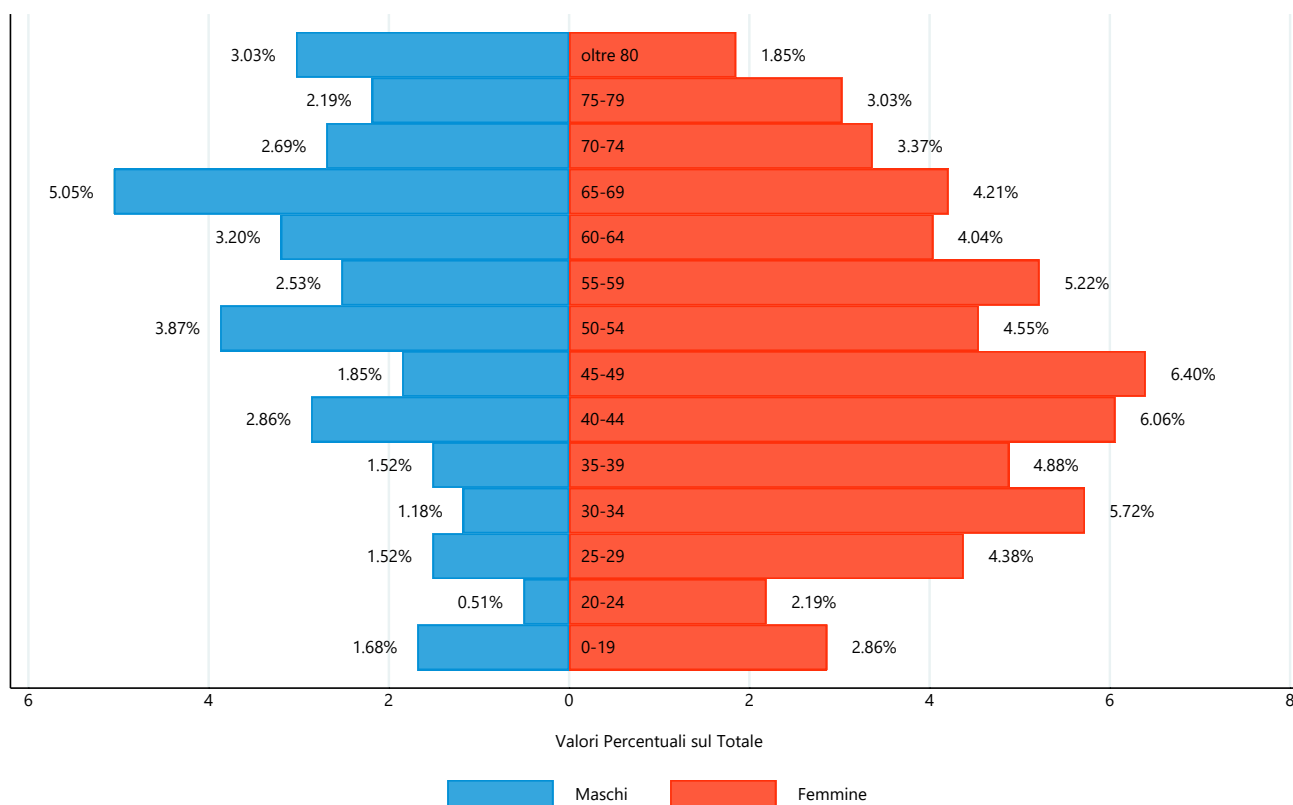
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Bosco Chiesanuova	3	0.50	0.50	0.50
Bovolone	4	0.66	0.66	1.16
Bussolengo	7	1.16	1.16	2.32
Castel d'Azzano	5	0.83	0.83	3.15
Cerea	3	0.50	0.50	3.65
Erbè	3	0.50	0.50	4.15
Fumane	2	0.33	0.33	4.48
Grezzana	5	0.83	0.83	5.31
Isola della Scala	3	0.50	0.50	5.80
Lavagno	4	0.66	0.66	6.47
Lazise	2	0.33	0.33	6.80
Legnago	2	0.33	0.33	7.13
Montecchia di Crosara	2	0.33	0.33	7.46
Negrar di Valpolicella	6	1.00	1.00	8.46
Pescantina	5	0.83	0.83	9.29
San Bonifacio	3	0.50	0.50	9.78
San Giovanni Lupatoto	12	1.99	1.99	11.77
San Martino Buon Albergo	2	0.33	0.33	12.11
San Pietro di Morubio	3	0.50	0.50	12.60
San Pietro in Cariano	3	0.50	0.50	13.10
Sant'Ambrogio di Valpolicella	9	1.49	1.49	14.59
Soave	5	0.83	0.83	15.42
Sommacampagna	3	0.50	0.50	15.92
Sona	5	0.83	0.83	16.75
Tregnago	2	0.33	0.33	17.08
Verona	145	24.05	24.05	41.13
Villafranca di Verona	5	0.83	0.83	41.96
Zevio	2	0.33	0.33	42.29
altri comuni provincia	26	4.31	4.31	46.60
fuori provincia	258	42.79	42.79	89.39
non risponde	64	10.61	10.61	100.00
Totale	603	100.00		

Genere



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
maschio	225	37.31	37.88	37.88
femmina	369	61.19	62.12	100.00
Totale Valide	594	98.51	100.00	
non risponde	9	1.49		
Totale	603	100.00		

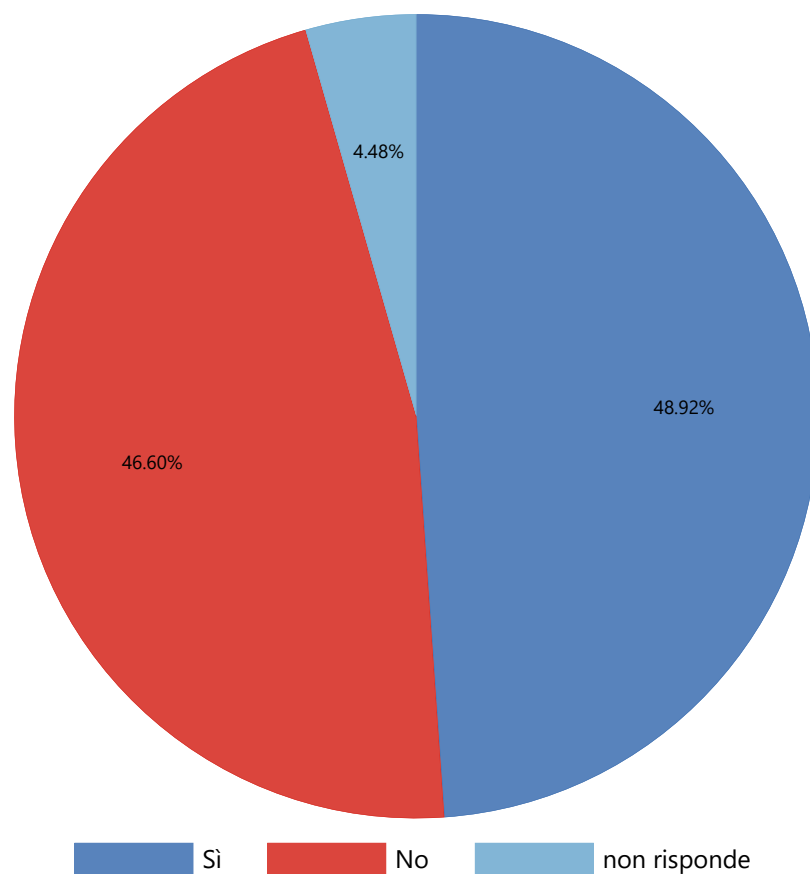
Classi di età



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
0-19	27	4.48	4.91	4.91
20-24	16	2.65	2.91	7.82
25-29	35	5.80	6.36	14.18
30-34	41	6.80	7.45	21.64
35-39	38	6.30	6.91	28.55
40-44	53	8.79	9.64	38.18
45-49	49	8.13	8.91	47.09
50-54	51	8.46	9.27	56.36
55-59	46	7.63	8.36	64.73
60-64	43	7.13	7.82	72.55
65-69	55	9.12	10.00	82.55
70-74	36	5.97	6.55	89.09
75-79	31	5.14	5.64	94.73
oltre 80	29	4.81	5.27	100.00
Totale Valide	550	91.21	100.00	
Non risponde	53	8.79		
Totale	603	100.00		

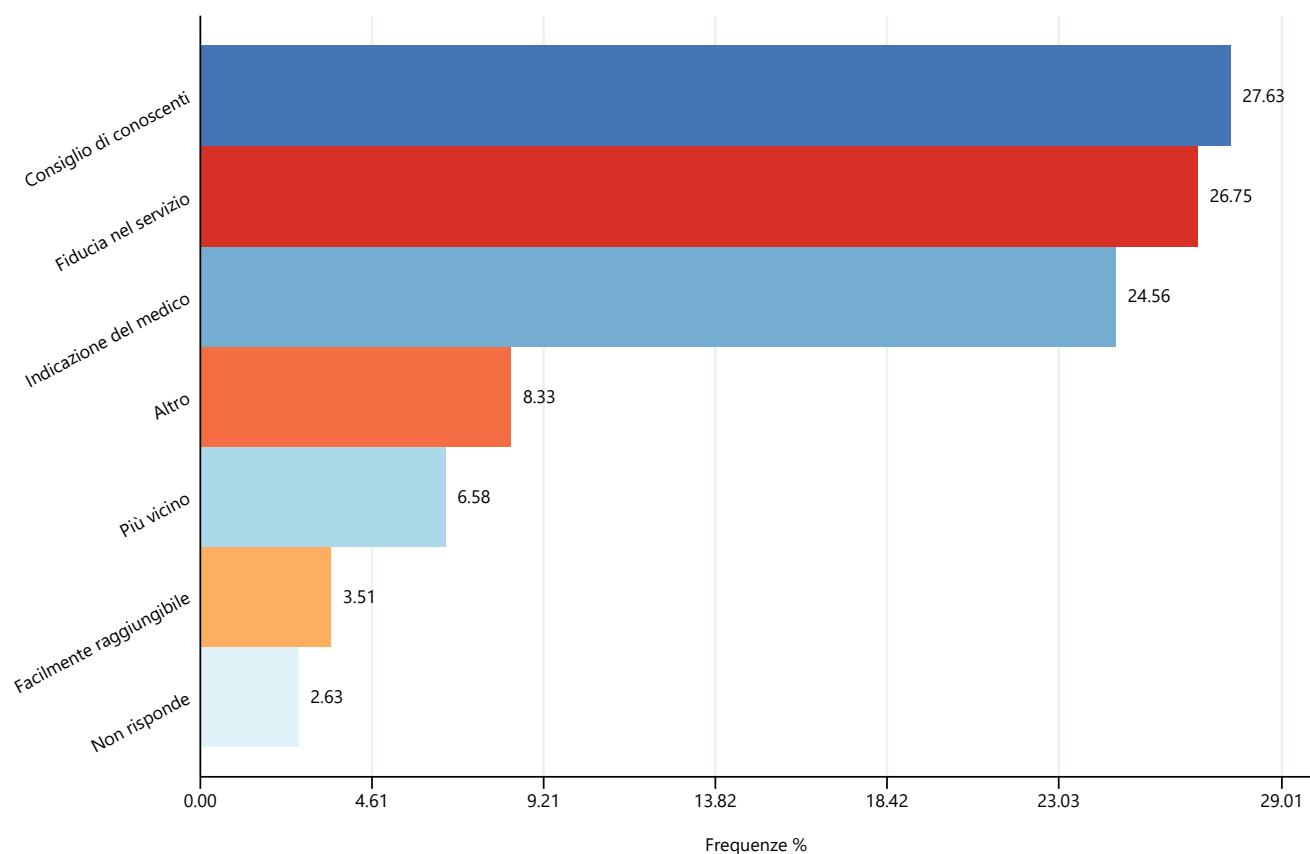
Età media: 50.67

È già stato in questo Centro



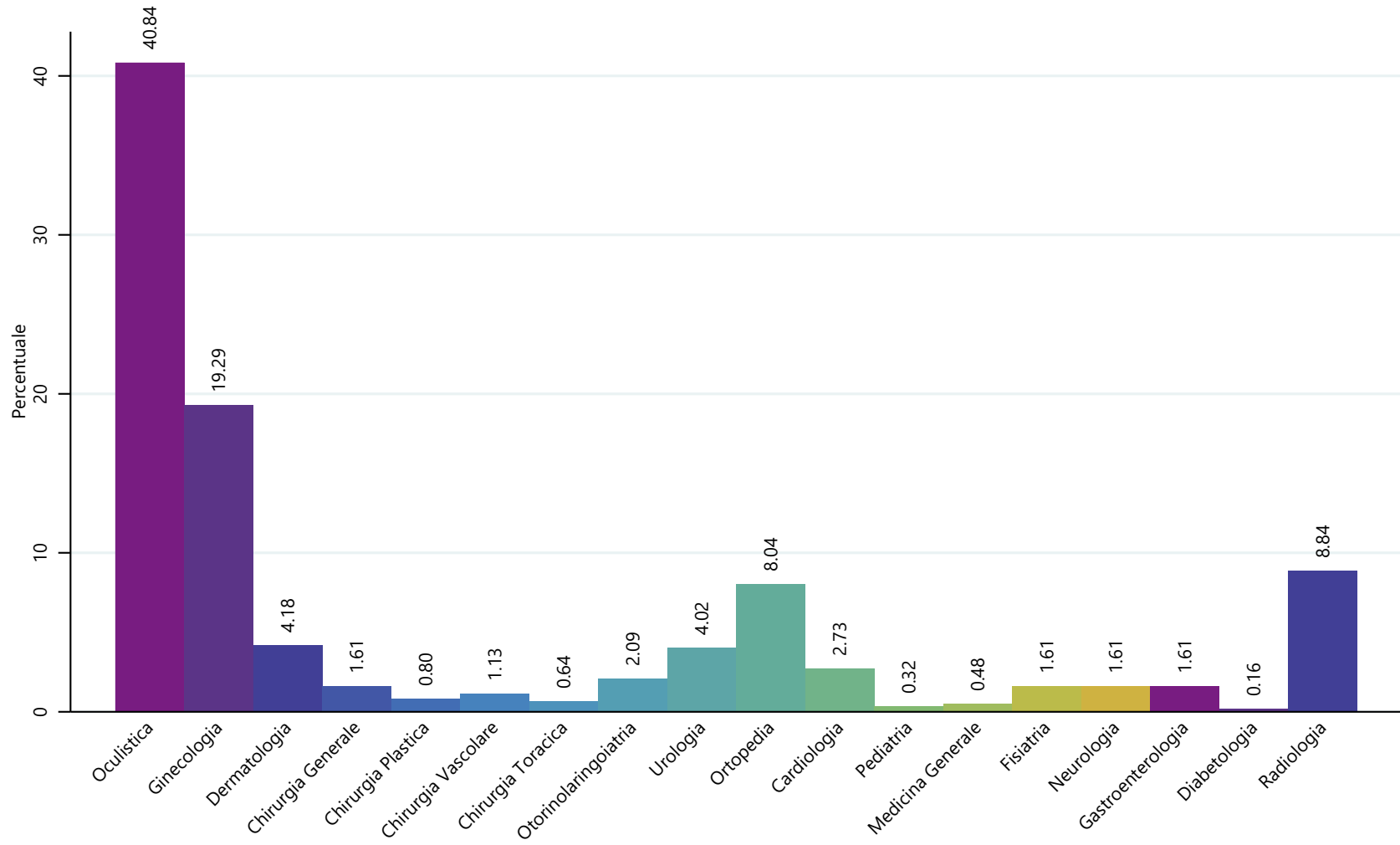
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	295	48.92	51.22	51.22
No	281	46.60	48.78	100.00
Totale Valide	576	95.52	100.00	
non risponde	27	4.48		
Totale	603	100.00		

Motivazione della scelta



	Frequenza	Percentuale sulle risposte	Percentuale sulle osservazioni
Su consiglio di conoscenti	189	27.63	31.34
Per fiducia nel servizio	183	26.75	30.35
Su indicazione del medico	168	24.56	27.86
Altro	57	8.33	9.45
Perché più vicino	45	6.58	7.46
Perché facilmente raggiungibile con i mezzi	24	3.51	3.98
Non risponde	18	2.63	2.99
Totale	684	100.00	113.43

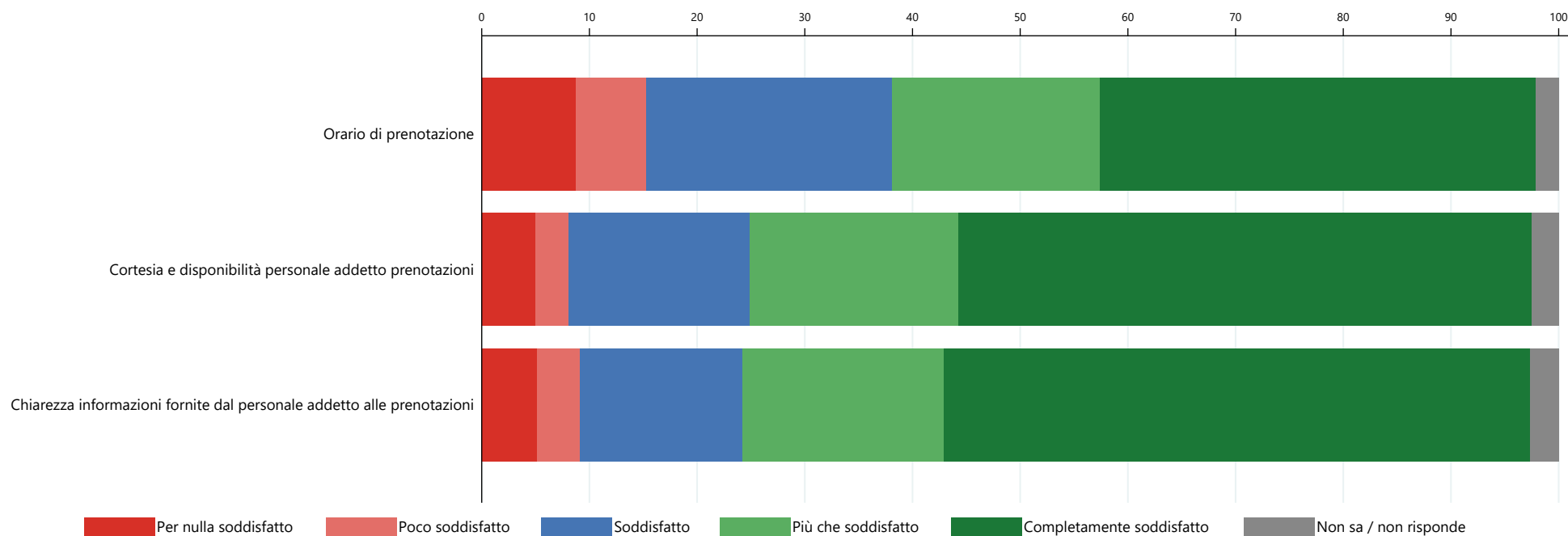
Visite ed esami



	Frequenza	Percentuale sulle risposte	Percentuale sulle osservazioni
Oculistica	254	40.84	44.80
Ginecologia	120	19.29	21.16
Radiologia	55	8.84	9.70
Ortopedia	50	8.04	8.82
Dermatologia	26	4.18	4.59
Urologia	25	4.02	4.41
Cardiologia	17	2.73	3.00
Otorinolaringoiatria	13	2.09	2.29
Chirurgia Generale	10	1.61	1.76
Fisiatria	10	1.61	1.76
Neurologia	10	1.61	1.76
Gastroenterologia	10	1.61	1.76
Chirurgia Vascolare	7	1.13	1.23
Chirurgia Plastica	5	0.80	0.88
Chirurgia Toracica	4	0.64	0.71
Medicina Generale	3	0.48	0.53
Pediatria	2	0.32	0.35
Diabetologia	1	0.16	0.18
Totale	622	100.00	109.70

PRENOTAZIONE DELLA VISITA / ESAME

Valutazione di alcuni aspetti della prenotazione

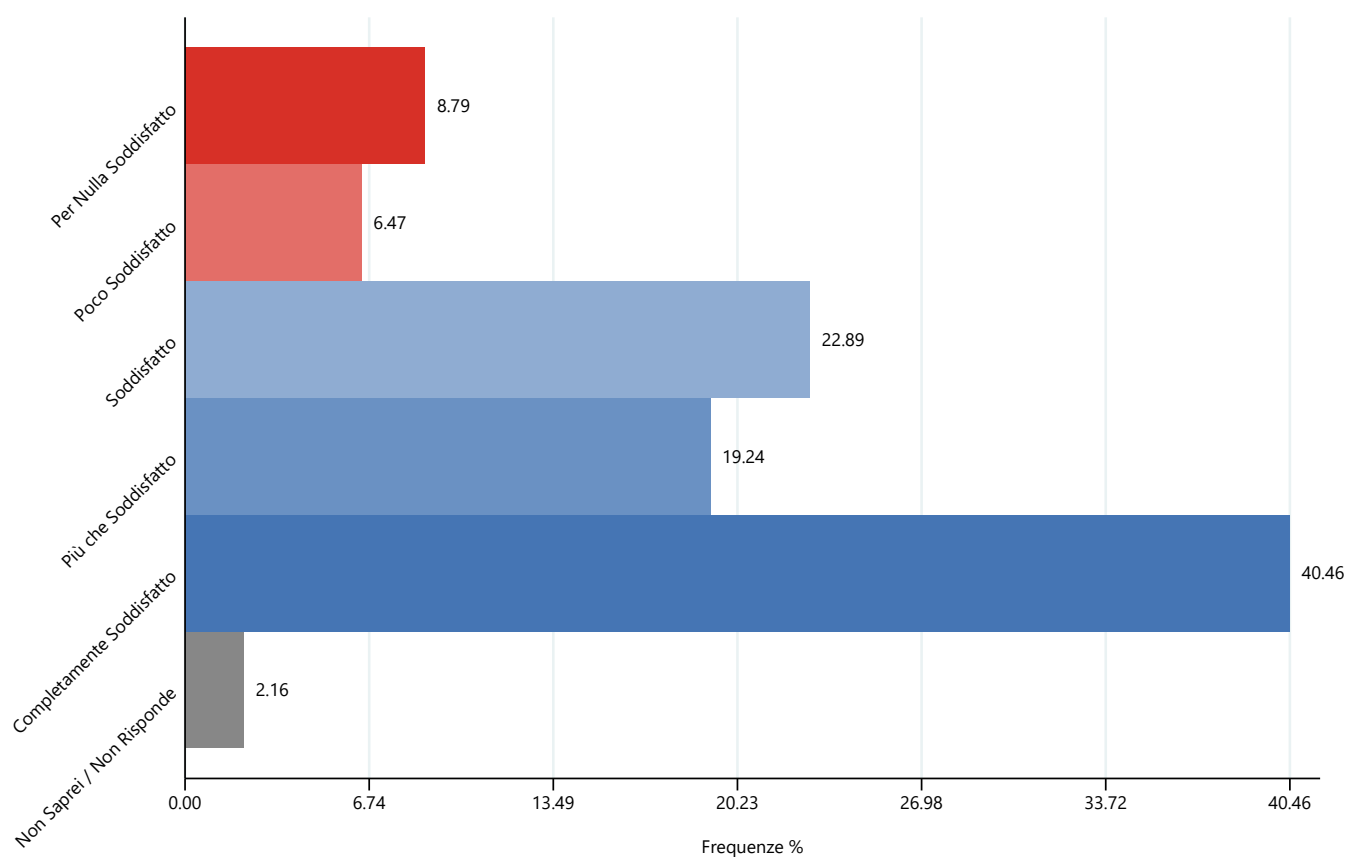


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	non sa / non risponde	Totale
Orario di prenotazione	53	39	138	116	244	13	603
	8.79	6.47	22.89	19.24	40.46	2.16	100.00
Cortesia e disponibilità personale addetto prenotazioni	30	19	101	117	321	15	603
	4.98	3.15	16.75	19.40	53.23	2.49	100.00
Chiarezza informazioni fornite dal personale addetto alle prenotazioni	31	24	91	113	328	16	603
	5.14	3.98	15.09	18.74	54.39	2.65	100.00

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Orario di prenotazione	92 <i>15.26</i>	498 <i>82.59</i>	13 <i>2.16</i>	603 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit�	49 <i>8.13</i>	539 <i>89.39</i>	15 <i>2.49</i>	603 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni	55 <i>9.12</i>	532 <i>88.23</i>	16 <i>2.65</i>	603 <i>100.00</i>

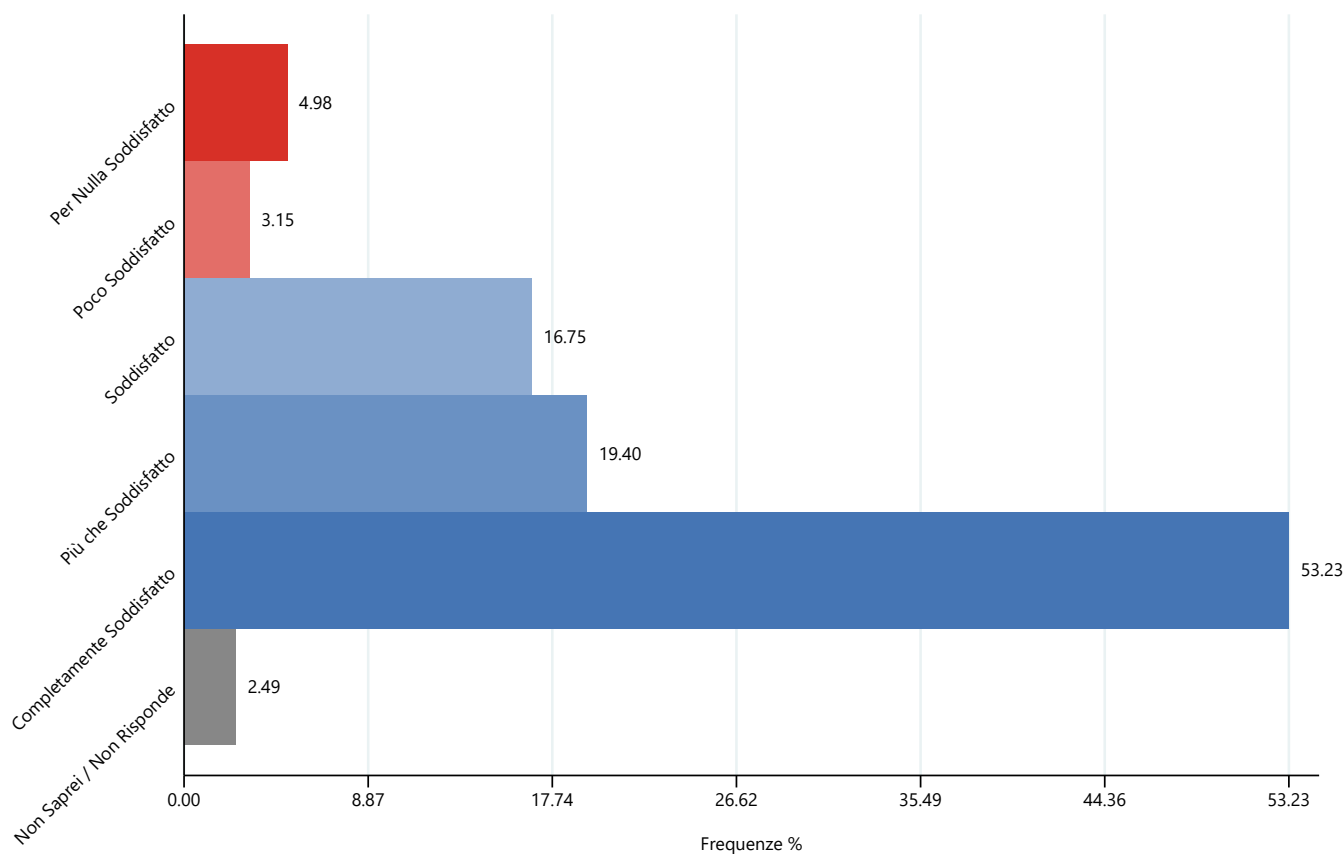
Aspetti	Numerosit�	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Orario di prenotazione	590	0.778	1.294	-2.000	2.000
Cortesìa e disponibilit�	588	1.156	1.133	-2.000	2.000
Chiarezza informazioni	587	1.164	1.152	-2.000	2.000
Valutazione Prenotazione	599	1.026	1.097	-2.000	2.000

Orario di prenotazione



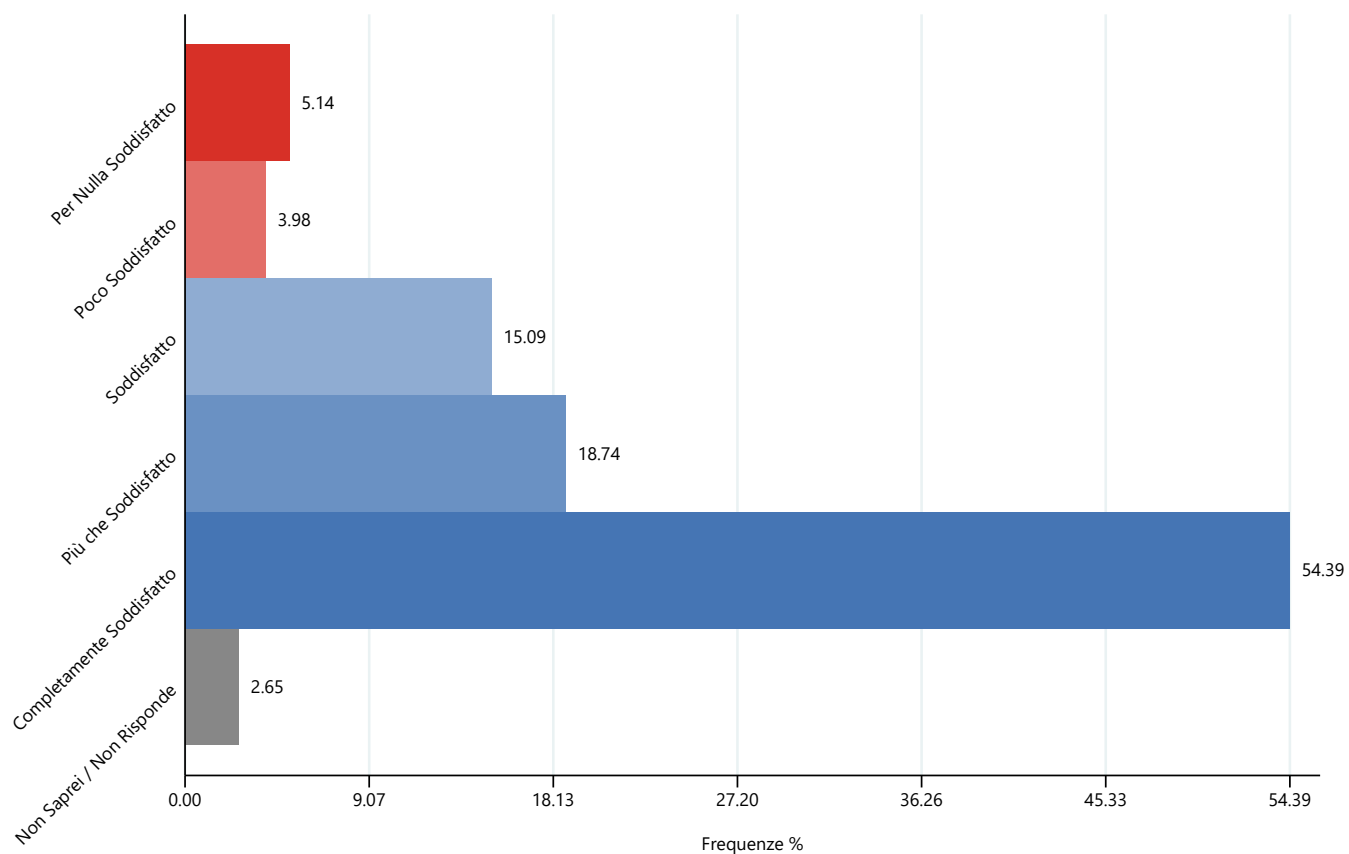
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla soddisfatto	53	8.79	8.79	8.79
Poco soddisfatto	39	6.47	6.47	15.26
Soddisfatto	138	22.89	22.89	38.14
Più che soddisfatto	116	19.24	19.24	57.38
Completamente soddisfatto	244	40.46	40.46	97.84
non sa / non risponde	13	2.16	2.16	100.00
Totale	603	100.00		

Cortesía e disponibilità personale addetto prenotazioni



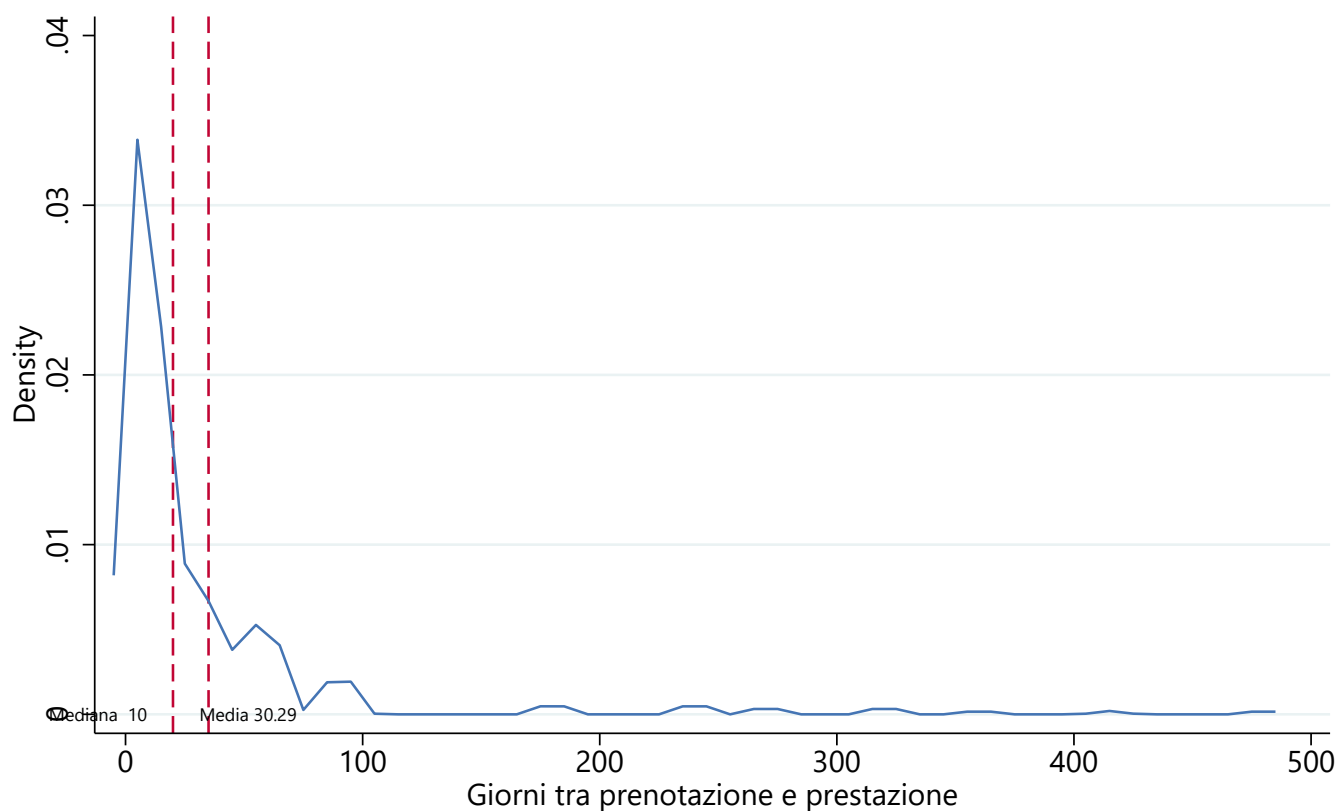
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla soddisfatto	30	4.98	4.98	4.98
Poco soddisfatto	19	3.15	3.15	8.13
Soddisfatto	101	16.75	16.75	24.88
Più che soddisfatto	117	19.40	19.40	44.28
Completamente soddisfatto	321	53.23	53.23	97.51
non sa / non risponde	15	2.49	2.49	100.00
Totale	603	100.00		

Chiarezza informazioni fornite dal personale addetto alle prenotazioni



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla soddisfatto	31	5.14	5.14	5.14
Poco soddisfatto	24	3.98	3.98	9.12
Soddisfatto	91	15.09	15.09	24.21
Più che soddisfatto	113	18.74	18.74	42.95
Completamente soddisfatto	328	54.39	54.39	97.35
non sa / non risponde	16	2.65	2.65	100.00
Totale	603	100.00		

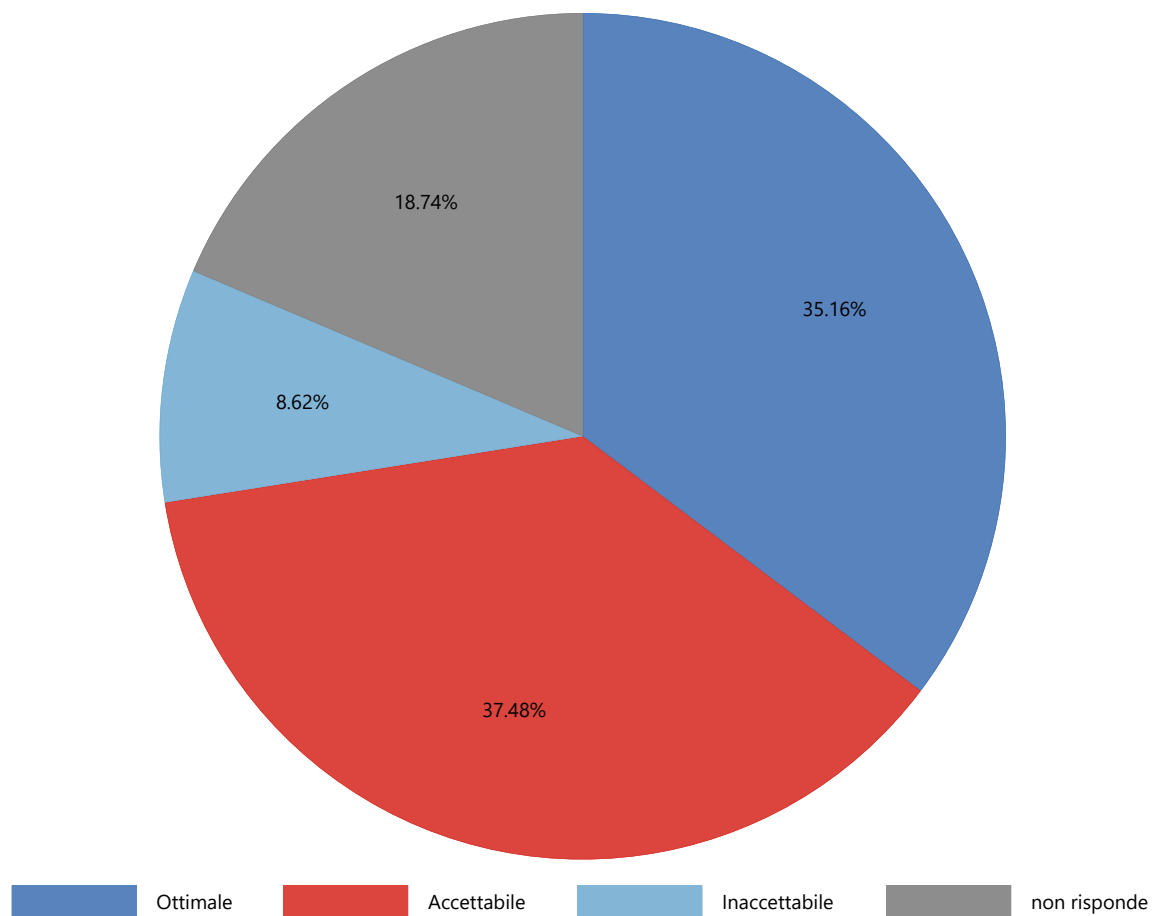
Tempo trascorso dalla prenotazione alla prestazione



	Numerosità	Media	Mediana	Minimo	Massimo
Giorni tra prenotazione e prestazione	342	30.289	10	0	480

	Frequenza	Percentuale	Cumulata
fino a 7gg	128	37.43	37.43
da 8 a 15gg	88	25.73	63.16
da 16 a 30gg	48	14.04	77.19
da 31 a 60gg	50	14.62	91.81
oltre 60gg	28	8.19	100.00
Totale	342	100.00	

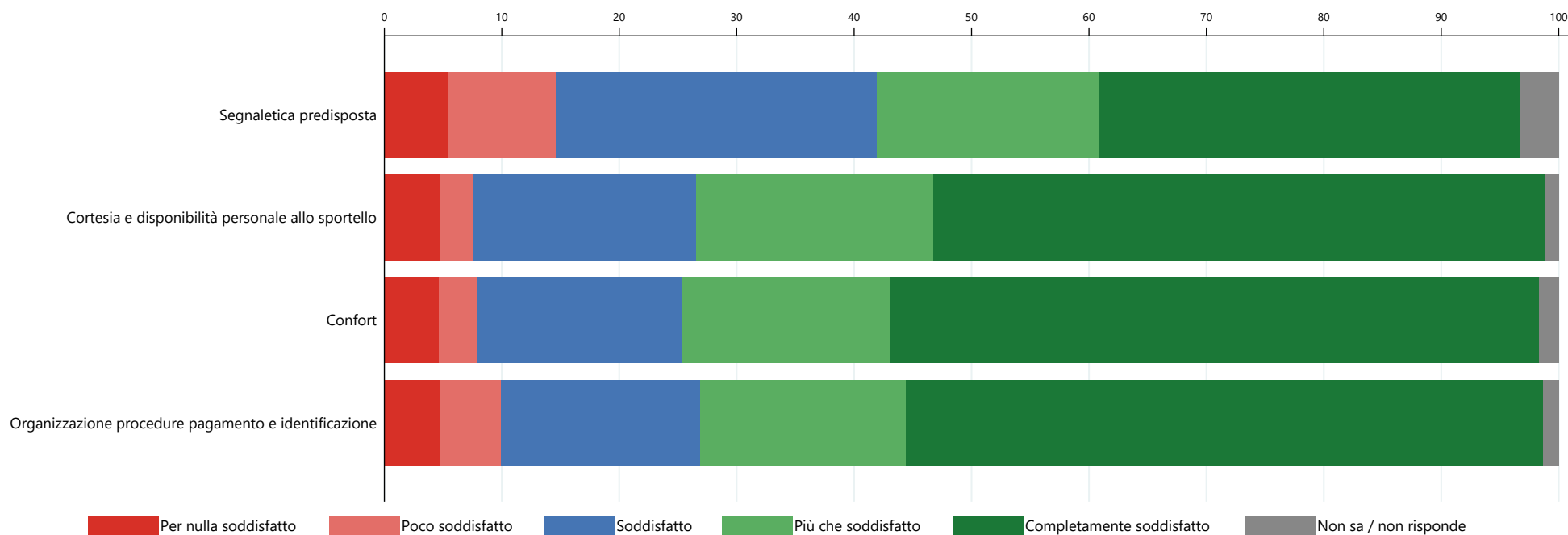
Giudizio sul tempo di attesa



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Ottimale	212	35.16	43.27	43.27
Accettabile	226	37.48	46.12	89.39
Inaccettabile	52	8.62	10.61	100.00
Totale Valide	490	81.26	100.00	
non risponde	113	18.74		
Totale	603	100.00		

ACCESSO AL SERVIZIO

Valutazione di alcuni aspetti dell'accesso al servizio



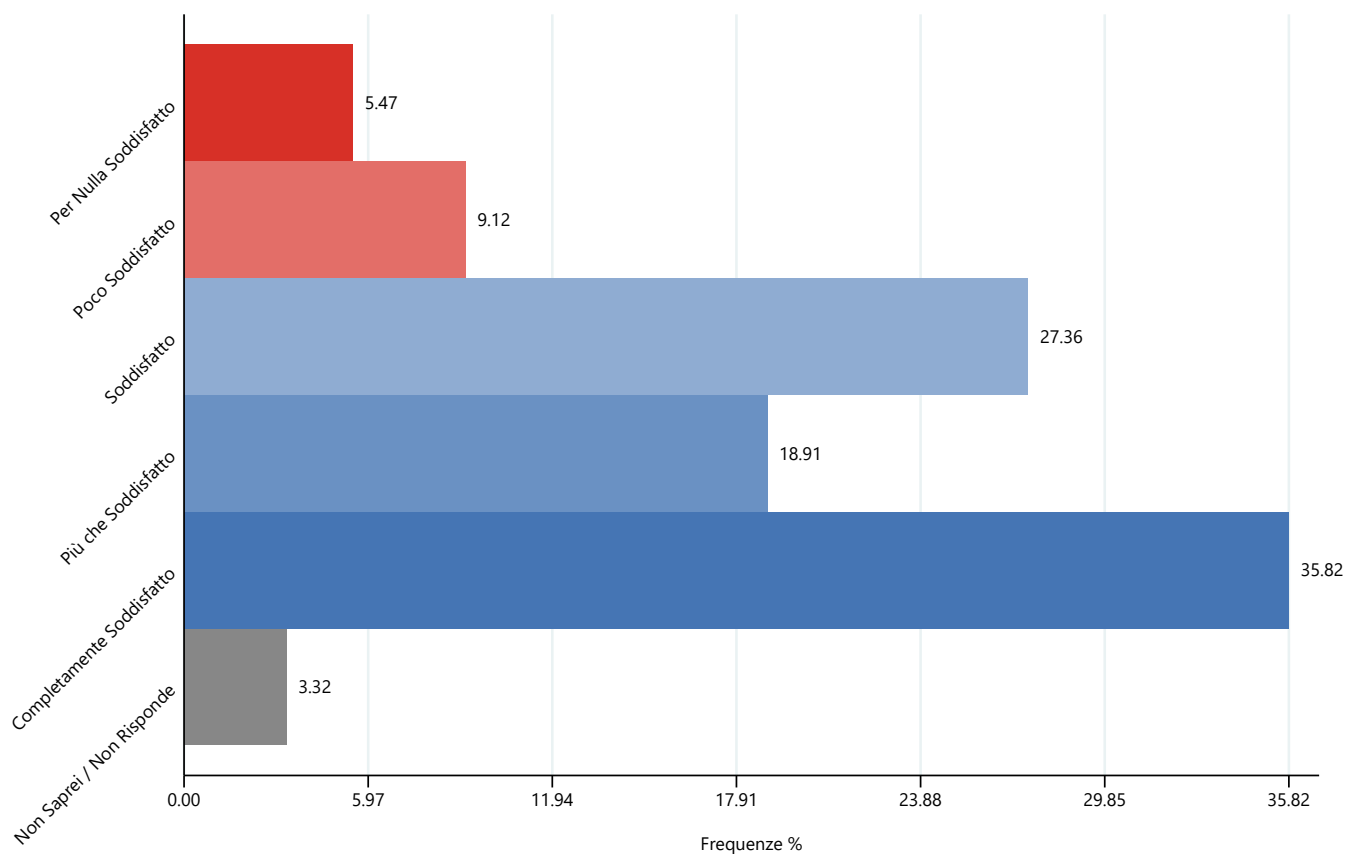
20

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	non sa / non risponde	Totale
Segnaletica predisposta	33	55	165	114	216	20	603
	5.47	9.12	27.36	18.91	35.82	3.32	100.00
Cortesia e disponibilità personale allo sportello	29	17	114	122	314	7	603
	4.81	2.82	18.91	20.23	52.07	1.16	100.00
Confort	28	20	105	107	333	10	603
	4.64	3.32	17.41	17.74	55.22	1.66	100.00
Organizzazione procedure pagamento e identificazione	29	31	102	106	327	8	603
	4.81	5.14	16.92	17.58	54.23	1.33	100.00

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Segnaletica	88 <i>14.59</i>	495 <i>82.09</i>	20 <i>3.32</i>	603 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit�	46 <i>7.63</i>	550 <i>91.21</i>	7 <i>1.16</i>	603 <i>100.00</i>
Confort	48 <i>7.96</i>	545 <i>90.38</i>	10 <i>1.66</i>	603 <i>100.00</i>
Procedure di pagamento e identificazione	60 <i>9.95</i>	535 <i>88.72</i>	8 <i>1.33</i>	603 <i>100.00</i>

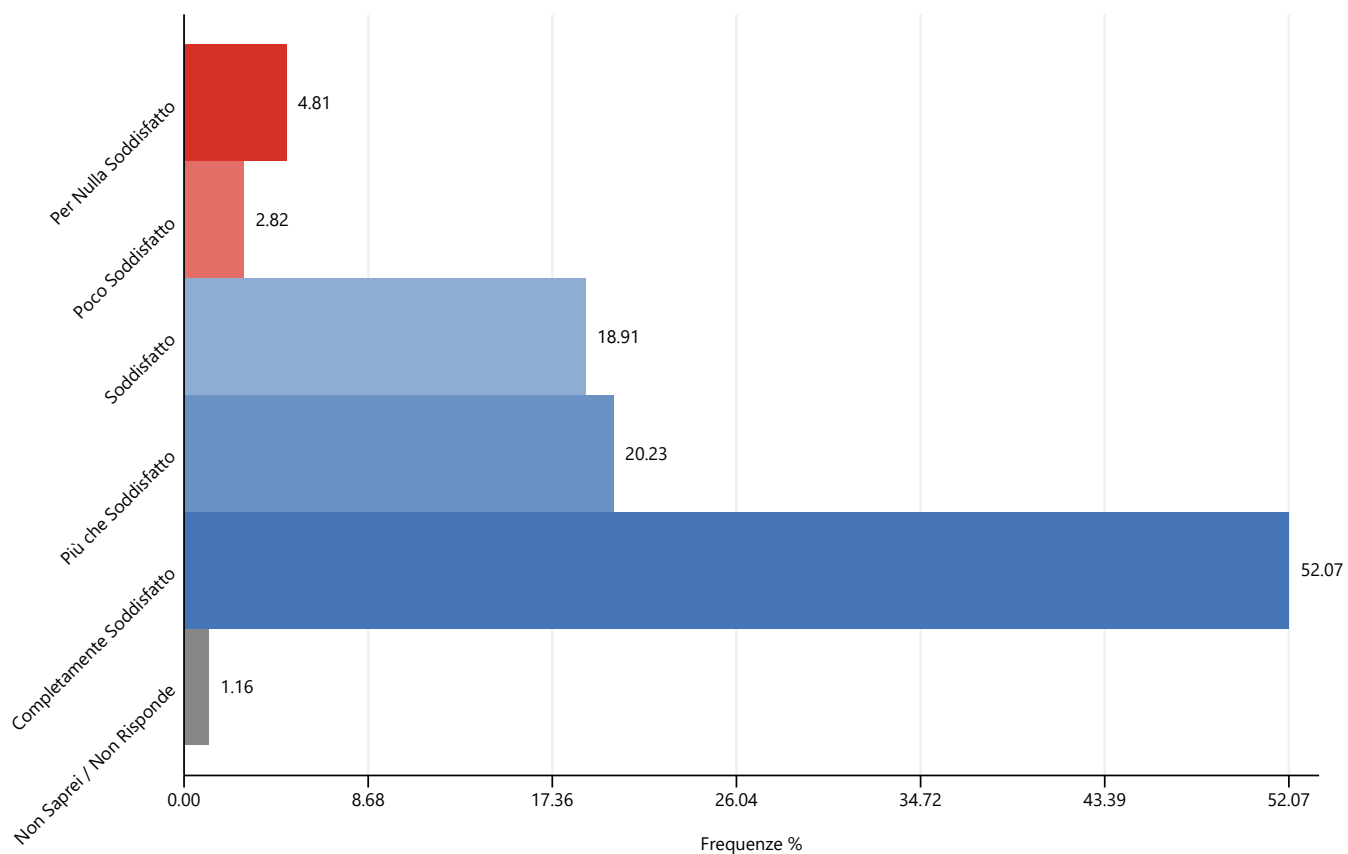
Aspetti	Numerosit�	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Segnaletica	583	0.729	1.212	-2.000	2.000
Cortesìa e disponibilit�	596	1.133	1.120	-2.000	2.000
Confort	593	1.175	1.127	-2.000	2.000
Procedure di pagamento e identificazione	595	1.128	1.164	-2.000	2.000
Valutazione Accesso al servizio	602	1.043	1.037	-2.000	2.000

Segnaletica predisposta



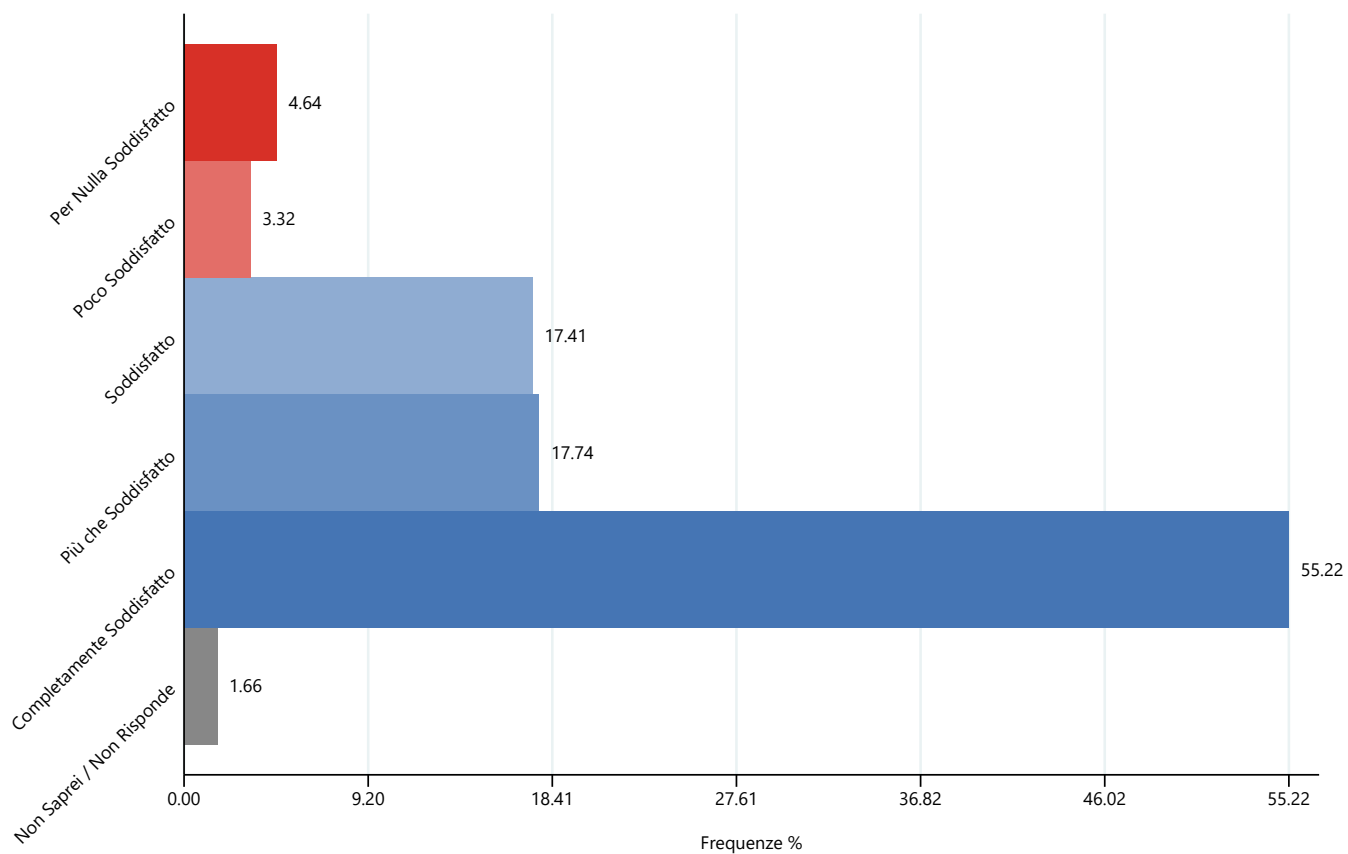
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla soddisfatto	33	5.47	5.47	5.47
Poco soddisfatto	55	9.12	9.12	14.59
Soddisfatto	165	27.36	27.36	41.96
Più che soddisfatto	114	18.91	18.91	60.86
Completamente soddisfatto	216	35.82	35.82	96.68
non sa / non risponde	20	3.32	3.32	100.00
Totale	603	100.00		

Cortesía e disponibilidad personalo allo sportello



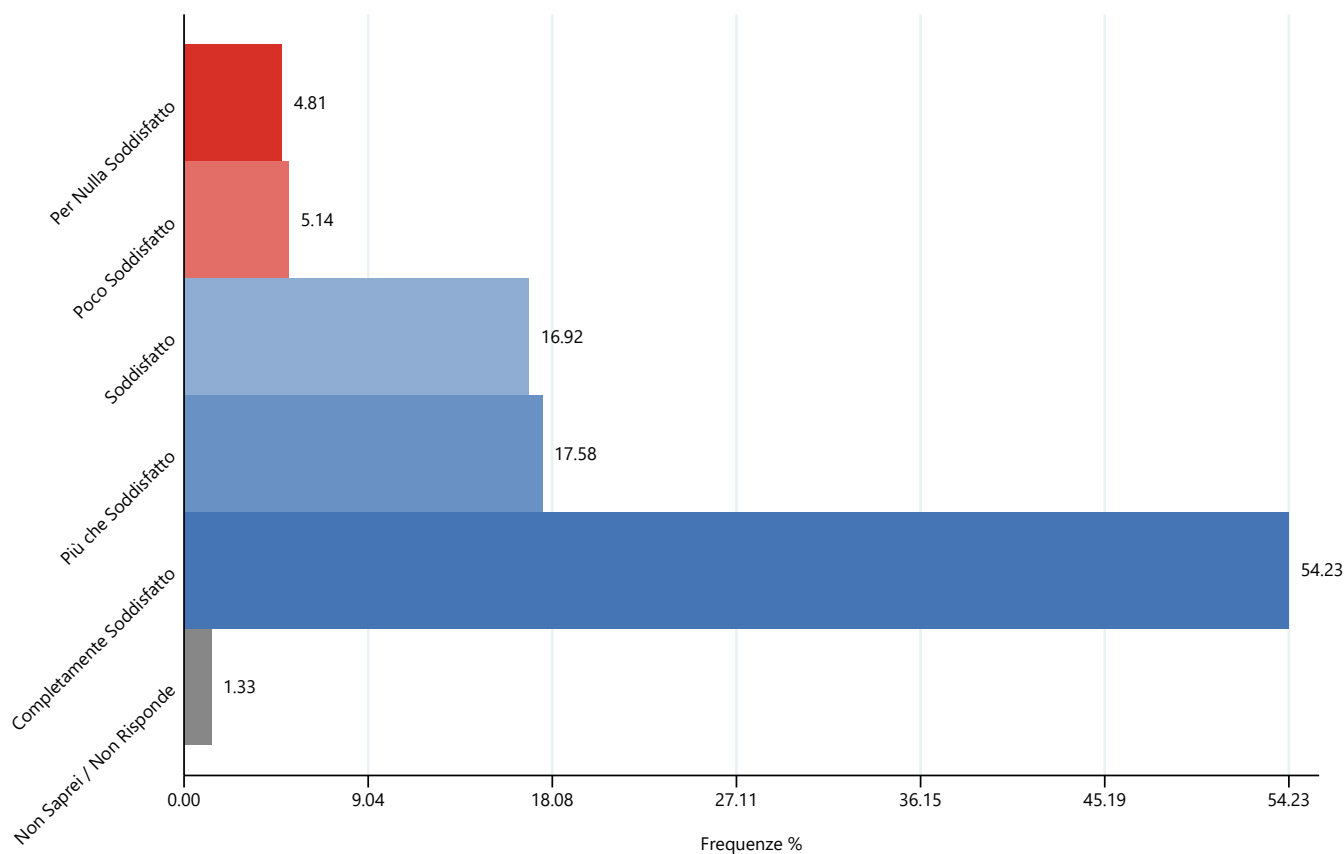
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla soddisfatto	29	4.81	4.81	4.81
Poco soddisfatto	17	2.82	2.82	7.63
Soddisfatto	114	18.91	18.91	26.53
Più che soddisfatto	122	20.23	20.23	46.77
Completamente soddisfatto	314	52.07	52.07	98.84
non sa / non risponde	7	1.16	1.16	100.00
Totale	603	100.00		

Confort



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla soddisfatto	28	4.64	4.64	4.64
Poco soddisfatto	20	3.32	3.32	7.96
Soddisfatto	105	17.41	17.41	25.37
Più che soddisfatto	107	17.74	17.74	43.12
Completamente soddisfatto	333	55.22	55.22	98.34
non sa / non risponde	10	1.66	1.66	100.00
Totale	603	100.00		

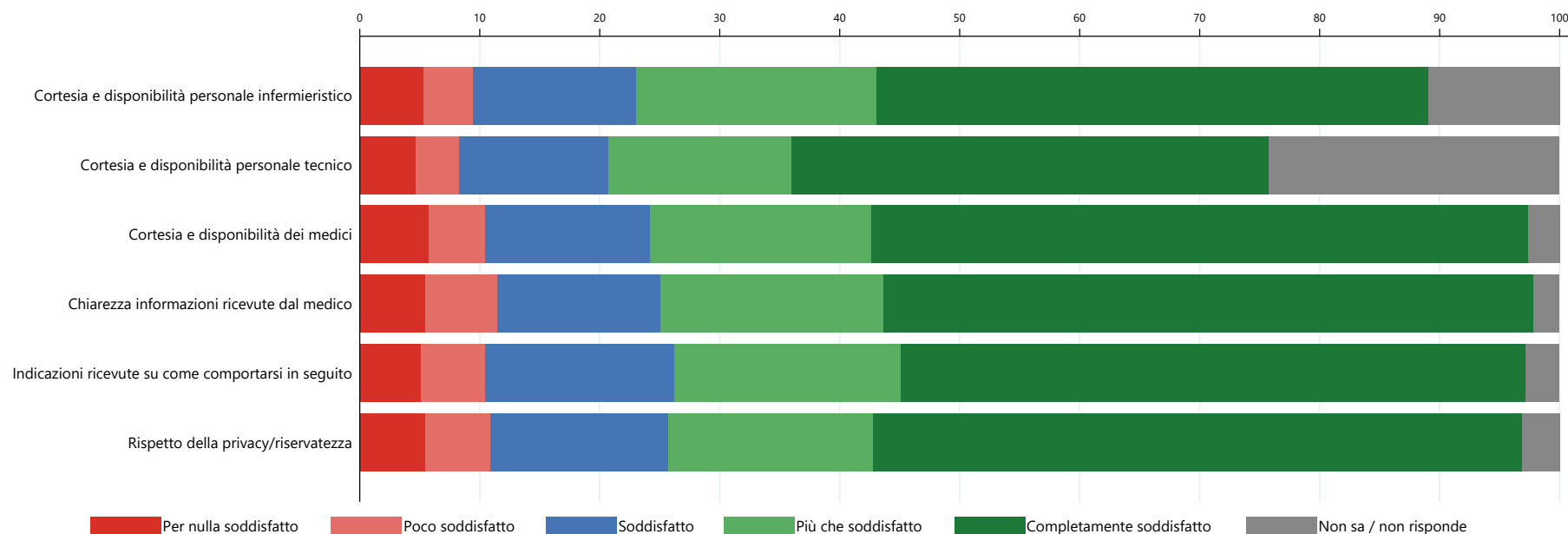
Organizzazione procedure pagamento e identificazione



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla soddisfatto	29	4.81	4.81	4.81
Poco soddisfatto	31	5.14	5.14	9.95
Soddisfatto	102	16.92	16.92	26.87
Più che soddisfatto	106	17.58	17.58	44.44
Completamente soddisfatto	327	54.23	54.23	98.67
non sa / non risponde	8	1.33	1.33	100.00
Totale	603	100.00		

ESECUZIONE DELLA VISITA / ESAME

Valutazione di alcuni aspetti dell'esecuzione della visitaesame

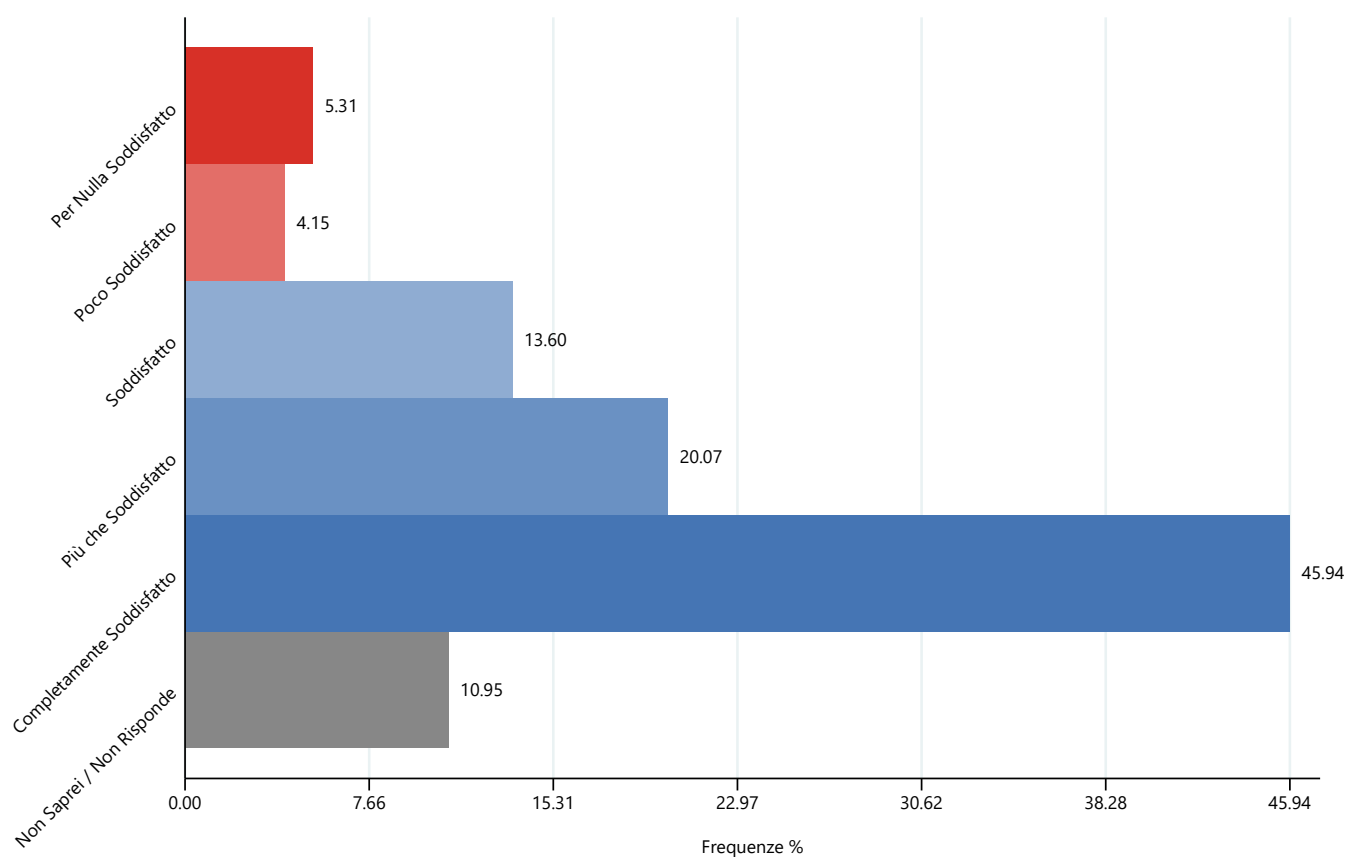


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	non sa / non risponde	Totale
Cortesia e disponibilità personale infermieristico	32	25	82	121	277	66	603
Cortesia e disponibilità personale tecnico	28	22	75	92	240	146	603
Cortesia e disponibilità dei medici	35	28	83	111	330	16	603
Chiarezza informazioni ricevute dal medico	33	36	82	112	327	13	603
Indicazioni ricevute su come comportarsi in seguito	31	32	95	114	314	17	603
Rispetto della privacy/riservatezza	33	33	89	103	326	19	603

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Cortesia e disponibilità infermieri	57 <i>9.45</i>	480 <i>79.60</i>	66 <i>10.95</i>	603 <i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità personale tecnico	50 <i>8.29</i>	407 <i>67.50</i>	146 <i>24.21</i>	603 <i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità medici	63 <i>10.45</i>	524 <i>86.90</i>	16 <i>2.65</i>	603 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni	69 <i>11.44</i>	521 <i>86.40</i>	13 <i>2.16</i>	603 <i>100.00</i>
Indicazioni post visita	63 <i>10.45</i>	523 <i>86.73</i>	17 <i>2.82</i>	603 <i>100.00</i>
Rispetto della privacy	66 <i>10.95</i>	518 <i>85.90</i>	19 <i>3.15</i>	603 <i>100.00</i>

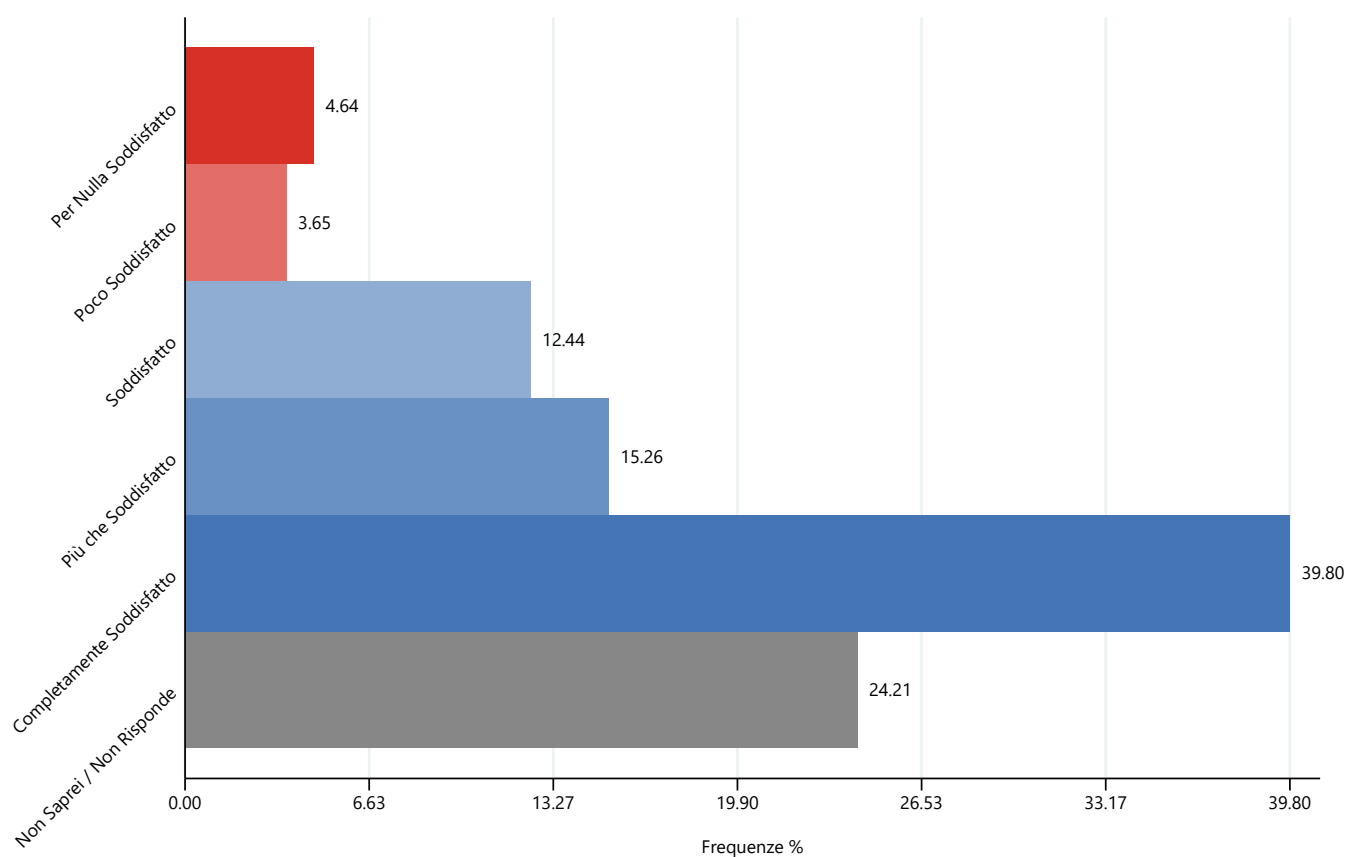
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Cortesia e disponibilità infermieri	537	1.091	1.177	-2.000	2.000
Cortesia e disponibilità personale tecnico	457	1.081	1.196	-2.000	2.000
Cortesia e disponibilità medici	587	1.147	1.188	-2.000	2.000
Chiarezza informazioni	590	1.125	1.195	-2.000	2.000
Indicazioni post visita	586	1.106	1.176	-2.000	2.000
Rispetto della privacy	584	1.123	1.197	-2.000	2.000
	603	1.112	1.125	-2.000	2.000

Cortesía e disponibilidad personal infirmierístico



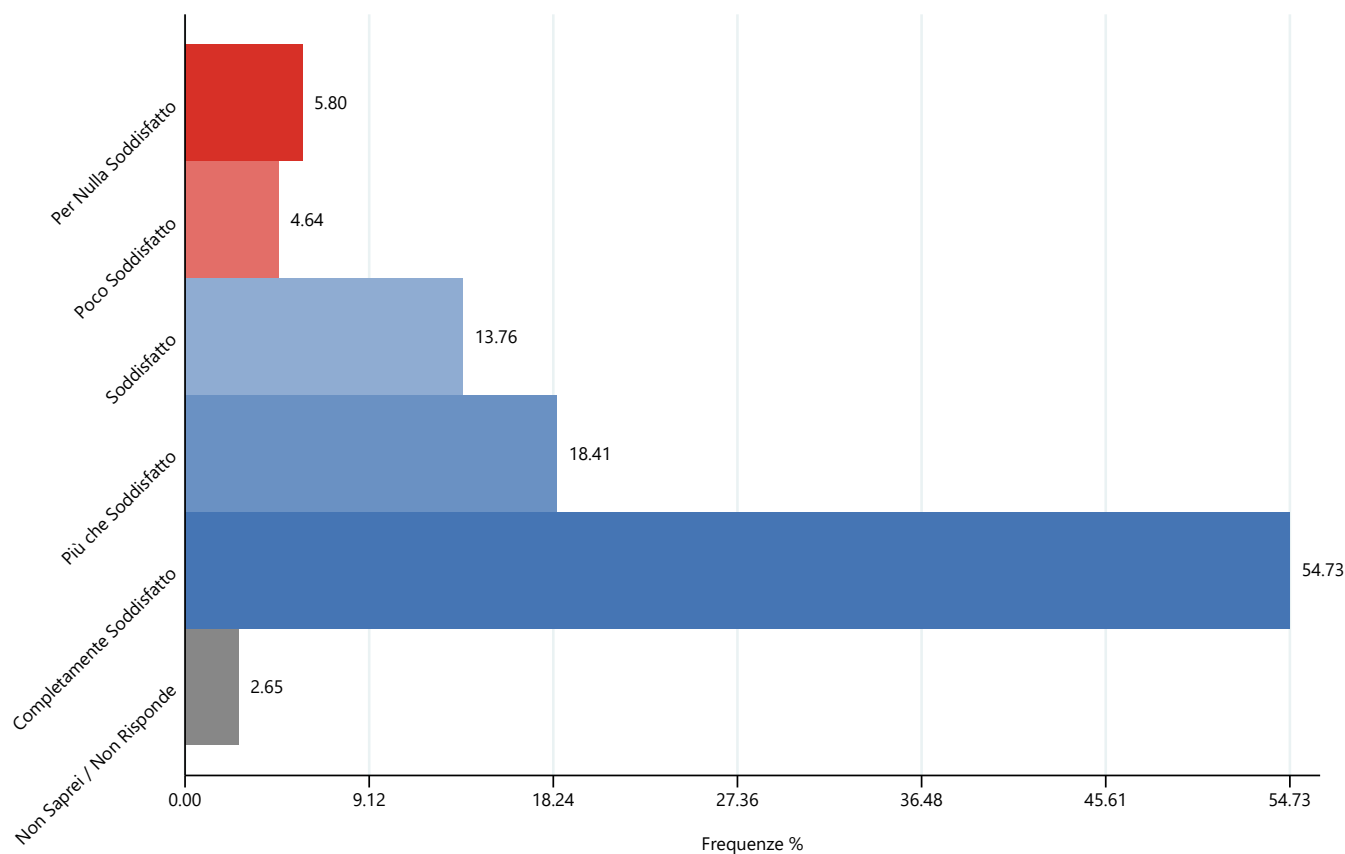
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla soddisfatto	32	5.31	5.31	5.31
Poco soddisfatto	25	4.15	4.15	9.45
Soddisfatto	82	13.60	13.60	23.05
Più che soddisfatto	121	20.07	20.07	43.12
Completamente soddisfatto	277	45.94	45.94	89.05
non sa / non risponde	66	10.95	10.95	100.00
Totale	603	100.00		

Cortesia e disponibilità personale tecnico



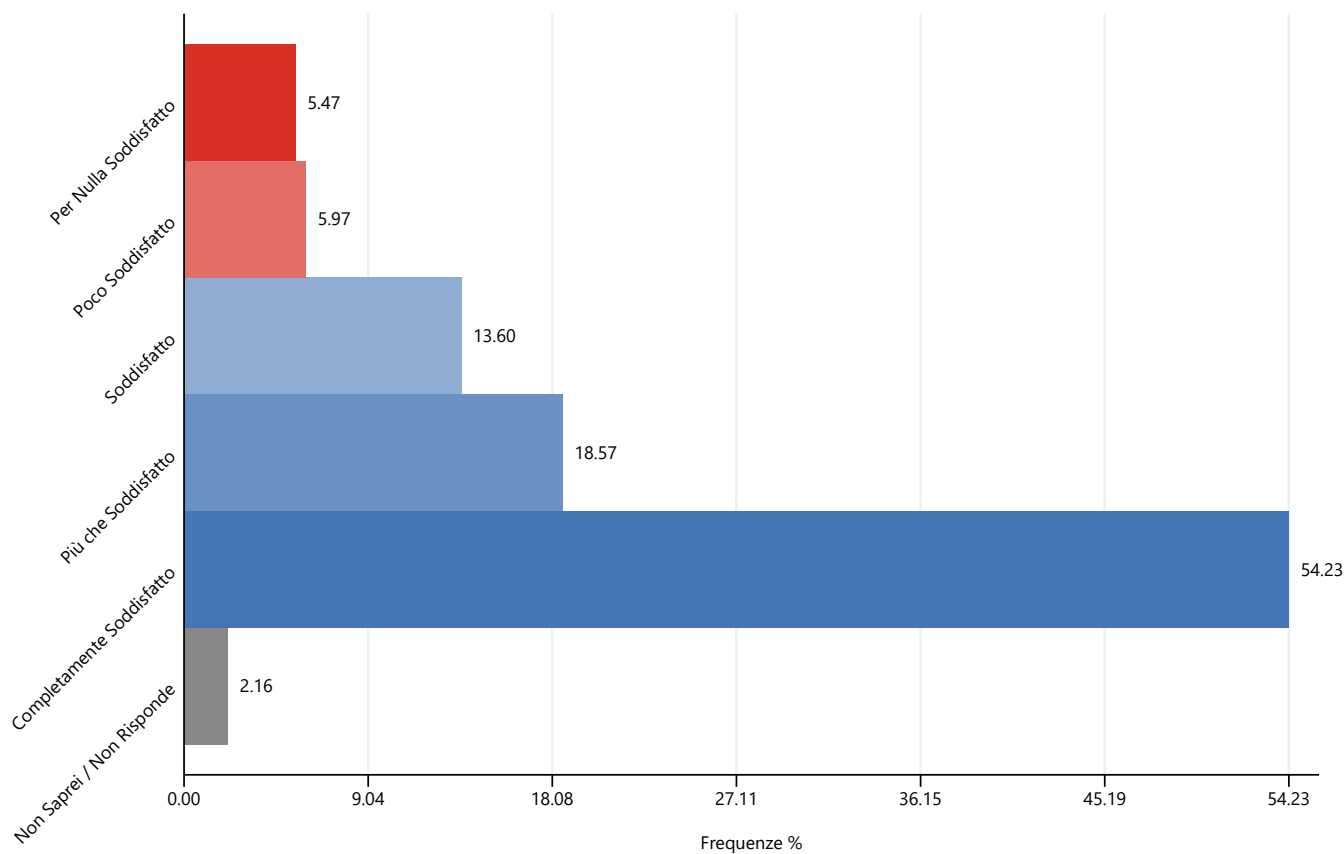
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla soddisfatto	28	4.64	4.64	4.64
Poco soddisfatto	22	3.65	3.65	8.29
Soddisfatto	75	12.44	12.44	20.73
Più che soddisfatto	92	15.26	15.26	35.99
Completamente soddisfatto	240	39.80	39.80	75.79
non sa / non risponde	146	24.21	24.21	100.00
Totale	603	100.00		

Cortesía e disponibilidad dei medici



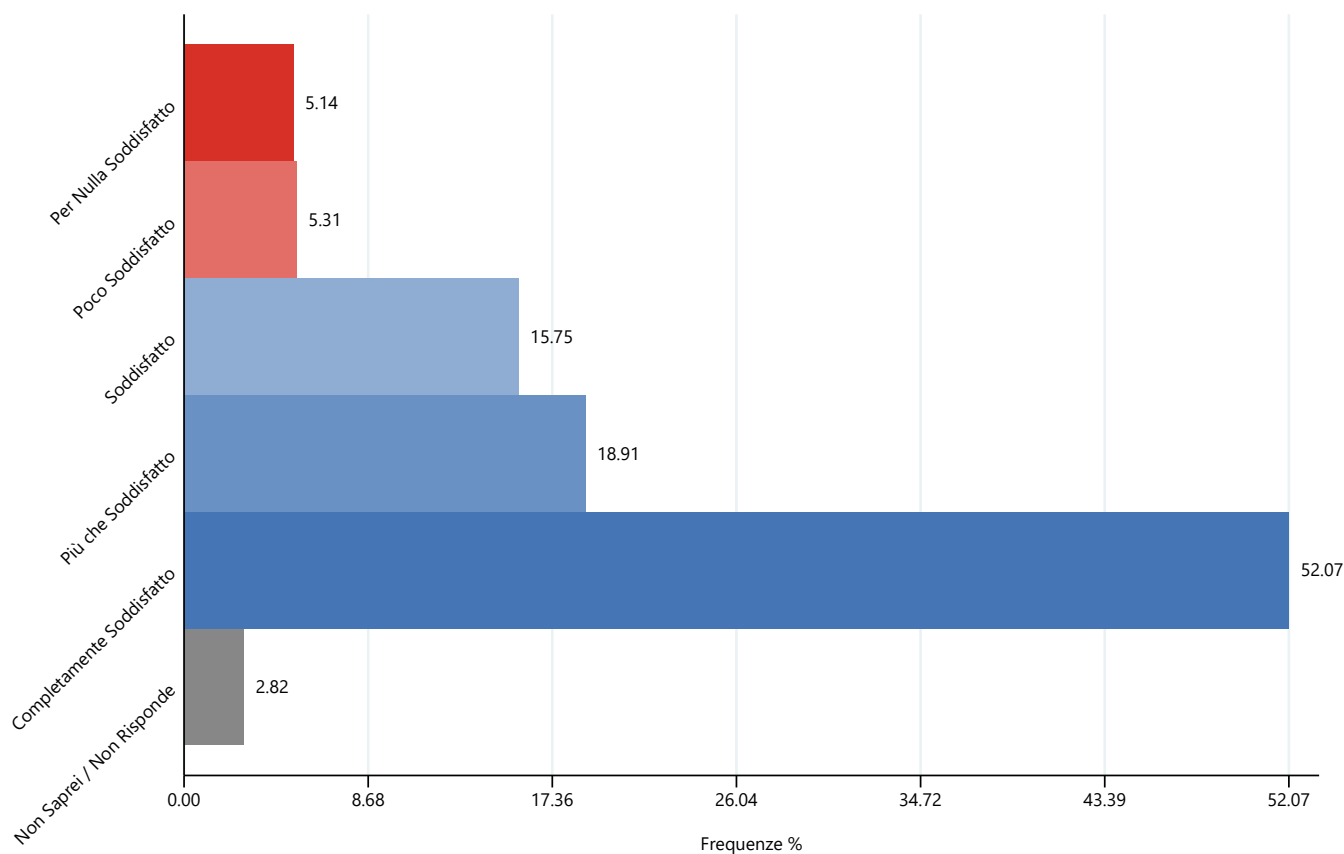
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla soddisfatto	35	5.80	5.80	5.80
Poco soddisfatto	28	4.64	4.64	10.45
Soddisfatto	83	13.76	13.76	24.21
Più che soddisfatto	111	18.41	18.41	42.62
Completamente soddisfatto	330	54.73	54.73	97.35
non sa / non risponde	16	2.65	2.65	100.00
Totale	603	100.00		

Chiarezza informazioni ricevute dal medico



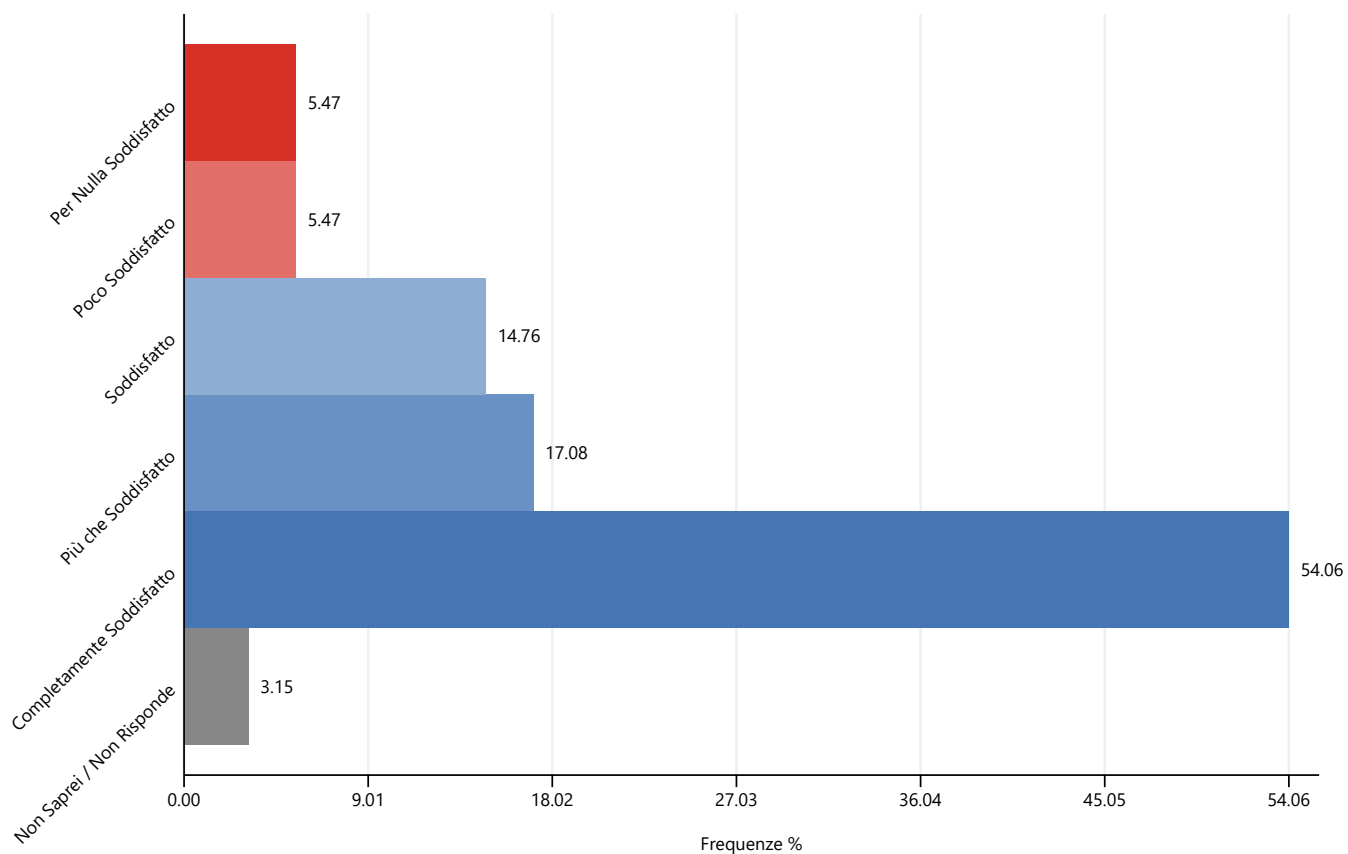
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla soddisfatto	33	5.47	5.47	5.47
Poco soddisfatto	36	5.97	5.97	11.44
Soddisfatto	82	13.60	13.60	25.04
Più che soddisfatto	112	18.57	18.57	43.62
Completamente soddisfatto	327	54.23	54.23	97.84
non sa / non risponde	13	2.16	2.16	100.00
Totale	603	100.00		

Indicazioni ricevute su come comportarsi in seguito



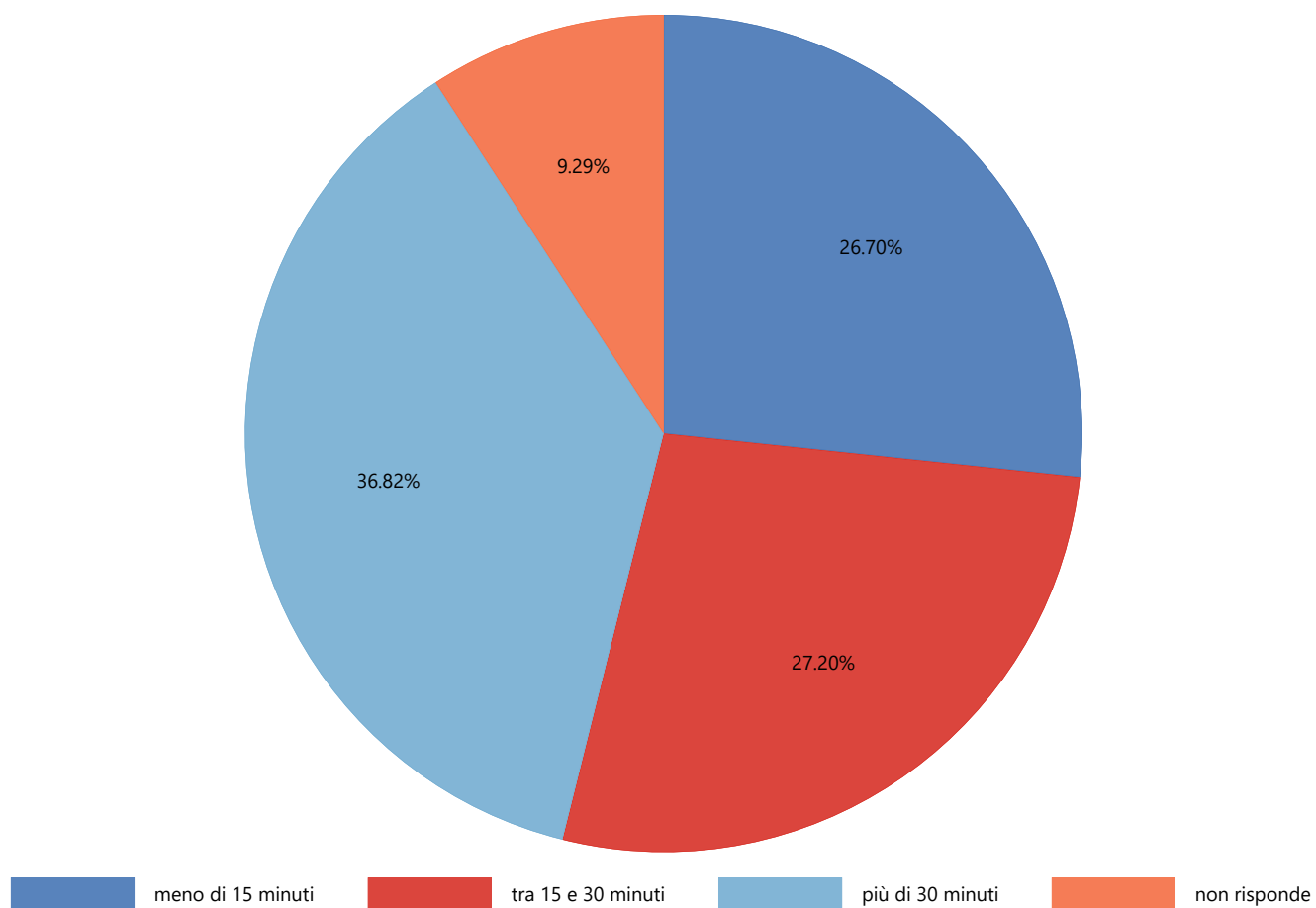
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla soddisfatto	31	5.14	5.14	5.14
Poco soddisfatto	32	5.31	5.31	10.45
Soddisfatto	95	15.75	15.75	26.20
Più che soddisfatto	114	18.91	18.91	45.11
Completamente soddisfatto	314	52.07	52.07	97.18
non sa / non risponde	17	2.82	2.82	100.00
Totale	603	100.00		

Rispetto della privacy/riservatezza



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla soddisfatto	33	5.47	5.47	5.47
Poco soddisfatto	33	5.47	5.47	10.95
Soddisfatto	89	14.76	14.76	25.70
Più che soddisfatto	103	17.08	17.08	42.79
Completamente soddisfatto	326	54.06	54.06	96.85
non sa / non risponde	19	3.15	3.15	100.00
Totale	603	100.00		

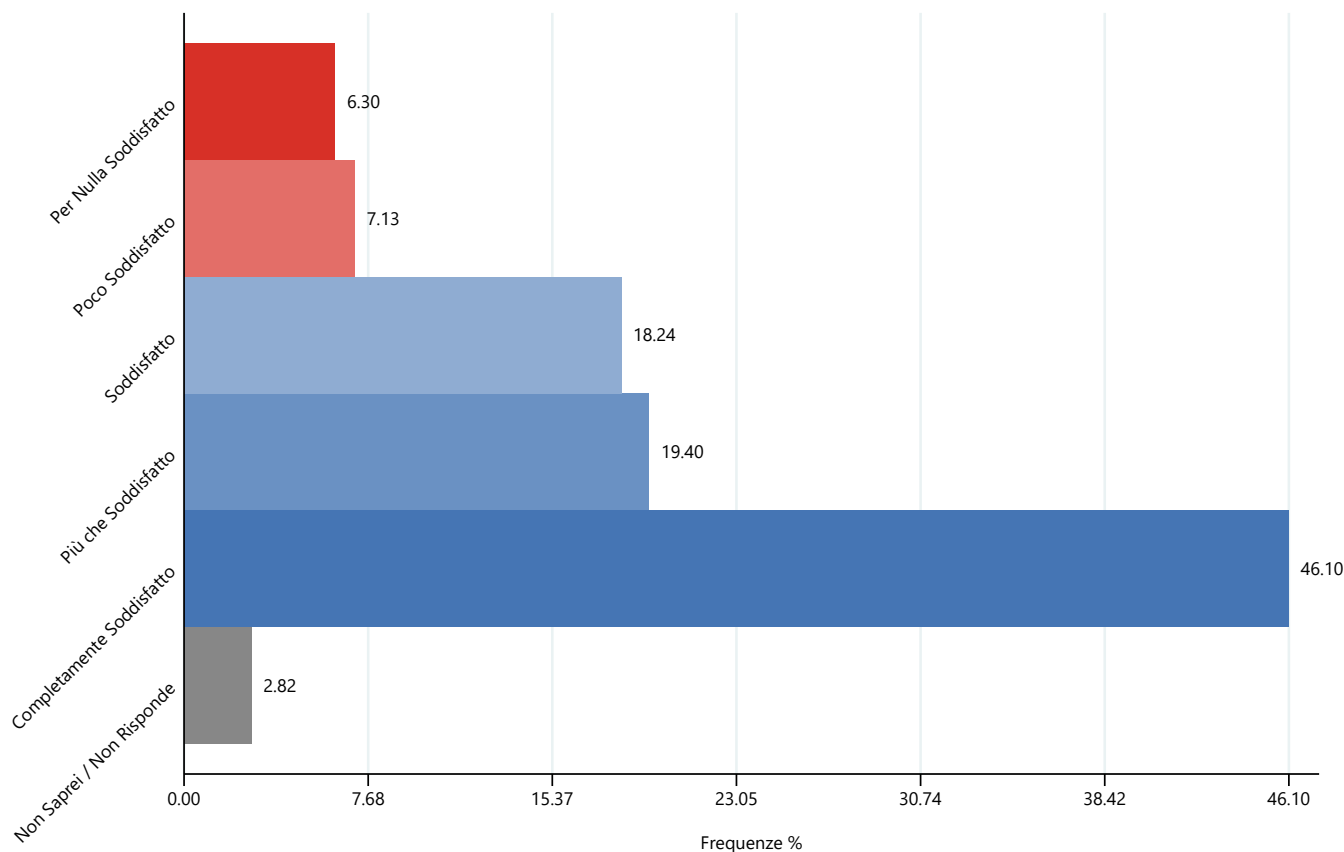
Tempo trascorso tra arrivo ed esecuzione dell'esame



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
meno di 15 minuti	161	26.70	29.43	29.43
tra 15 e 30 minuti	164	27.20	29.98	59.41
più di 30 minuti	222	36.82	40.59	100.00
Totale Valide	547	90.71	100.00	
non risponde	56	9.29		
Totale	603	100.00		

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

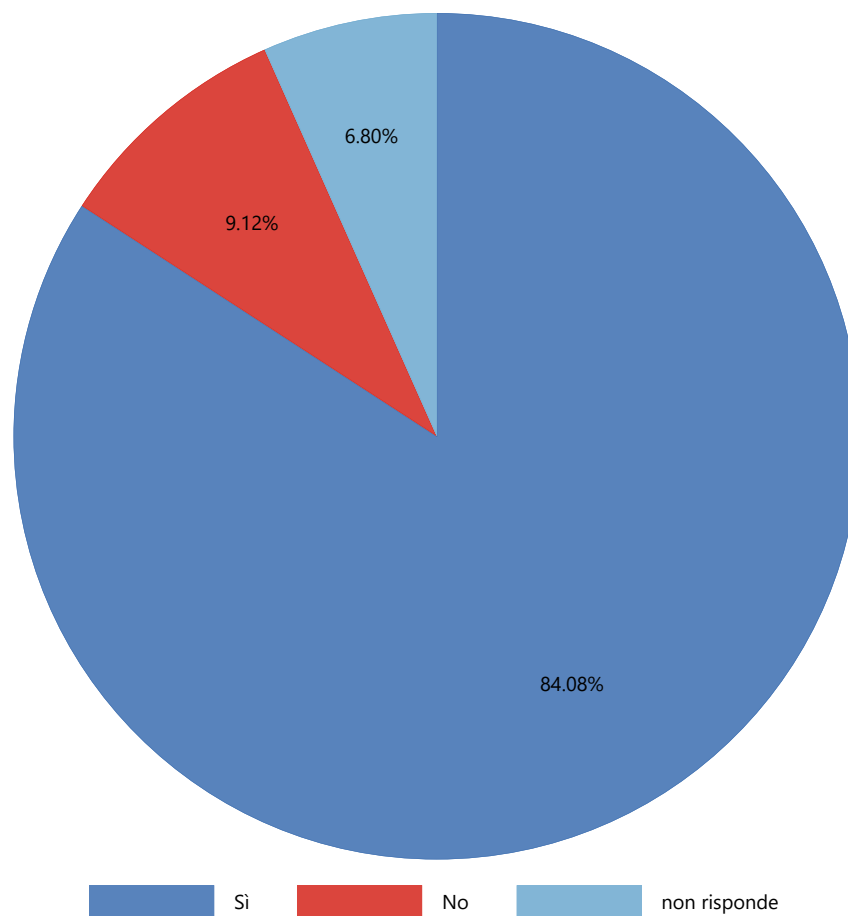
Soddisfazione complessiva



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	38	6.30	6.30
Poco soddisfatto	43	7.13	13.43
Soddisfatto	110	18.24	31.67
Più che soddisfatto	117	19.40	51.08
Completamente soddisfatto	278	46.10	97.18
non sa / non risponde	17	2.82	100.00
Totale	603	100.00	

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Giudizio complessivo rispetto alla prestazione ricevuta	81 <i>13.43</i>	505 <i>83.75</i>	17 <i>2.82</i>	603 <i>100.00</i>

Consiglierebbe ad altri di usare questo centro



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	507	84.08	90.21	90.21
No	55	9.12	9.79	100.00
Totale Valide	562	93.20	100.00	
non risponde	41	6.80		
Totale	603	100.00		