

**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  $\text{\LaTeX}$

# Indice

<b>INFORMAZIONI GENERALI</b>	<b>1</b>
<b>DATI ANAGRAFICI</b>	<b>2</b>
Provenienza . . . . .	3
Genere . . . . .	5
Classi di età . . . . .	6
È già stato in questo Centro . . . . .	7
Motivazione della scelta . . . . .	8
Visite ed esami . . . . .	9
<b>PRENOTAZIONE DELLA VISITA / ESAME</b>	<b>11</b>
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
<b>ACCESSO AL SERVIZIO</b>	<b>19</b>
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
<b>ESECUZIONE DELLA VISITA / ESAME</b>	<b>26</b>
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
<b>SODDISFAZIONE COMPLESSIVA</b>	<b>36</b>
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

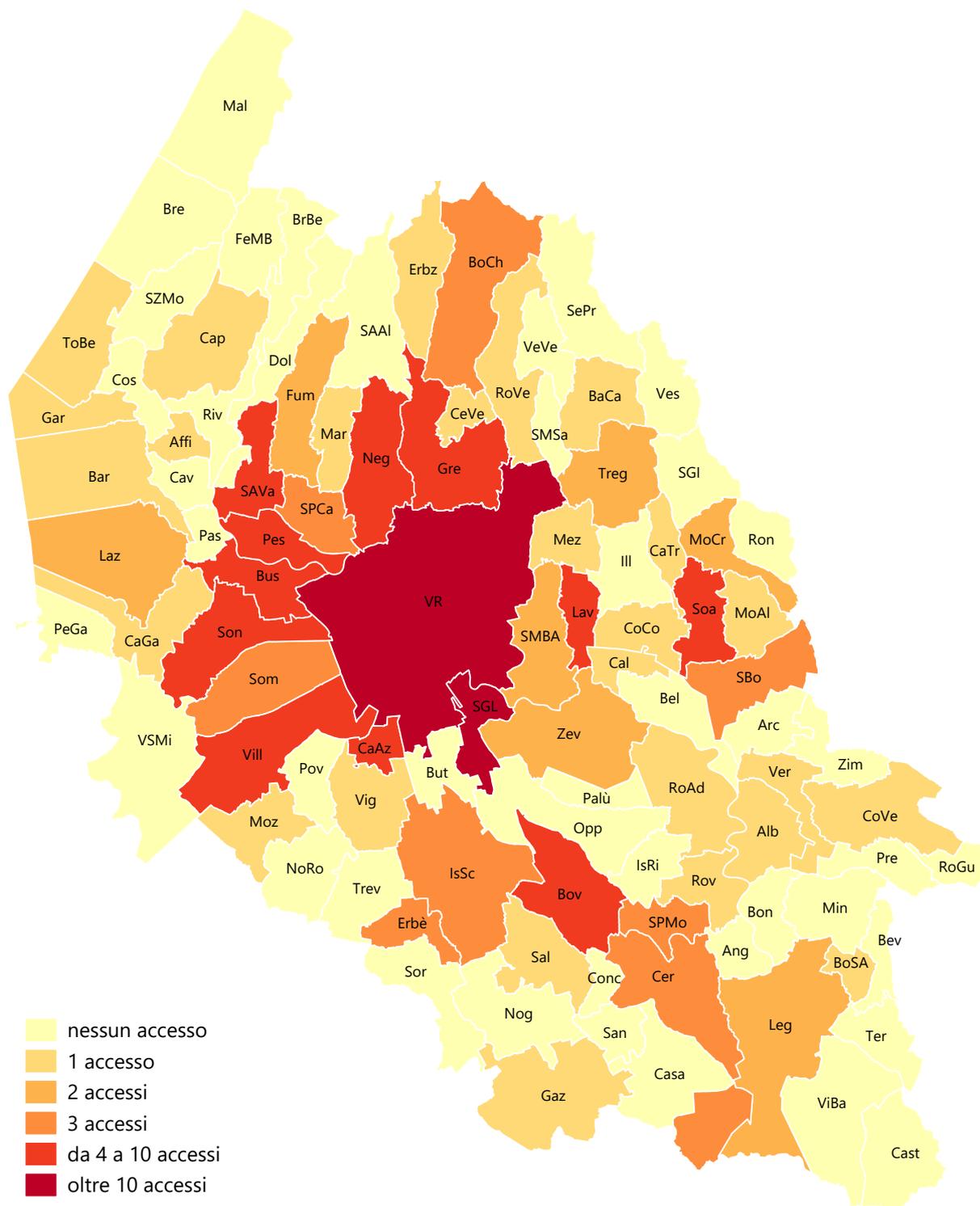
Campione statisticamente significativo calcolato sul totale accessi anno 2016.

---

## DATI ANAGRAFICI

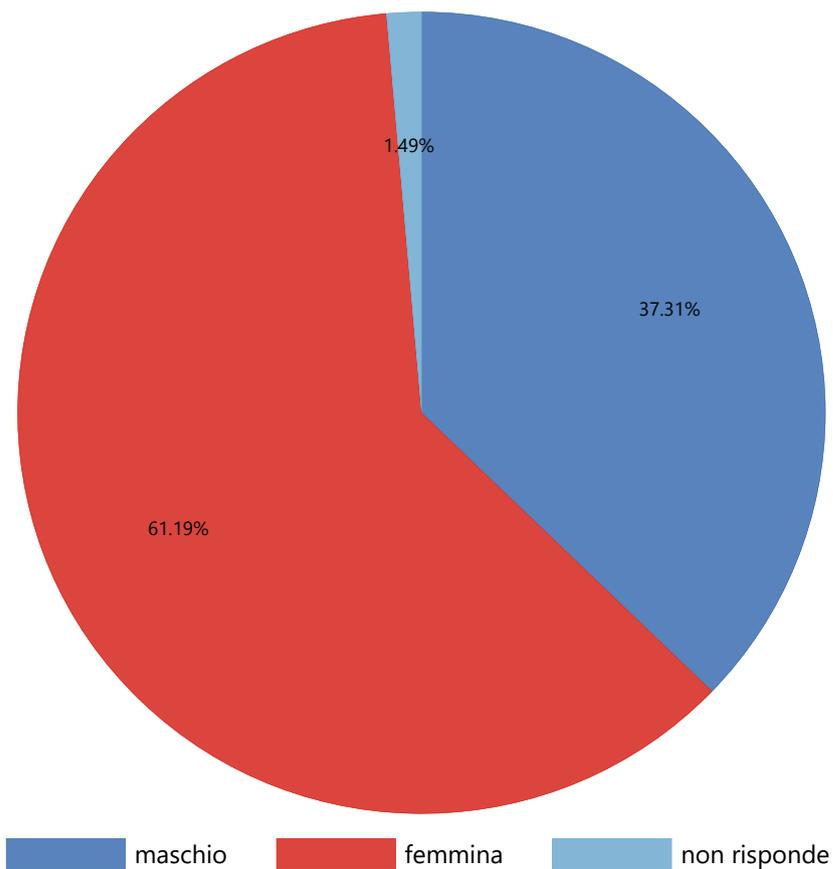
---

# Provenienza



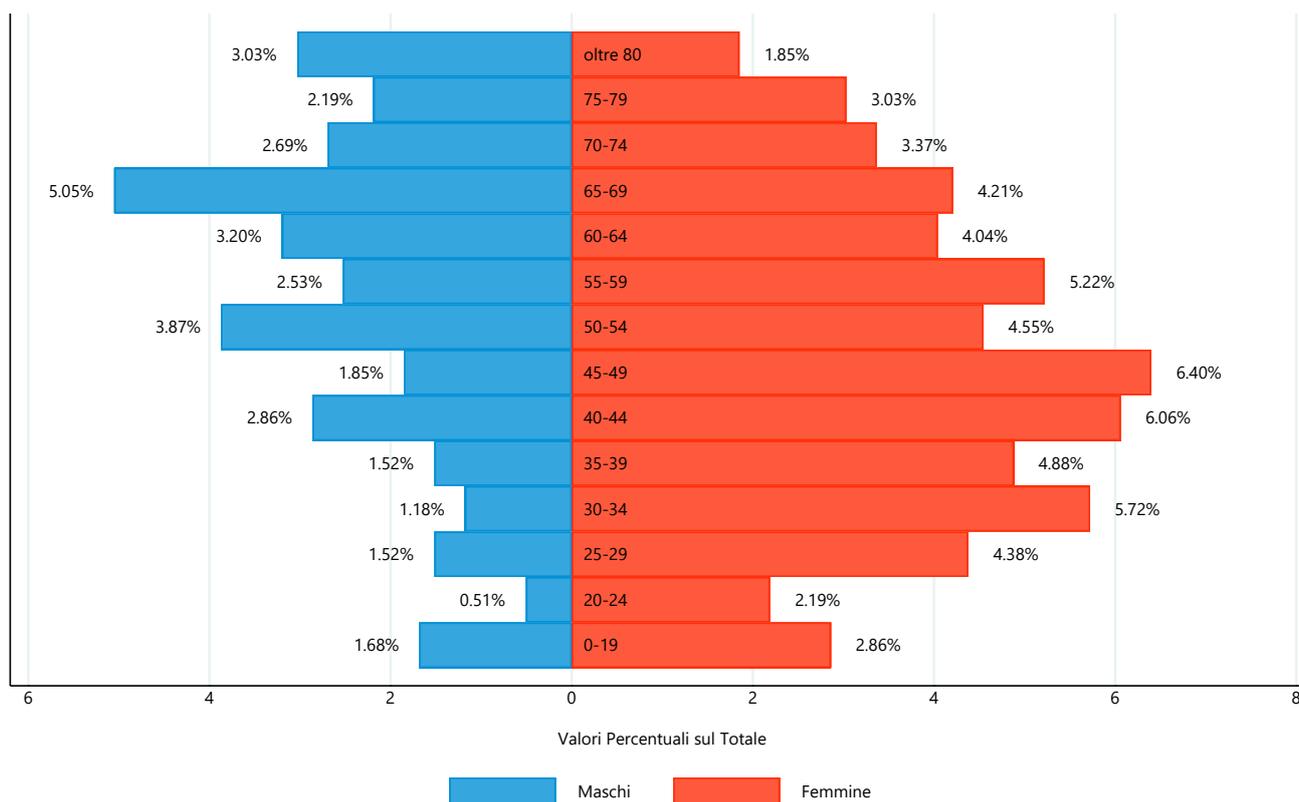
	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Valide</b>	<b>Cumulata</b>
Bosco Chiesanuova	3	0.50	0.50	0.50
Bovolone	4	0.66	0.66	1.16
Bussolengo	7	1.16	1.16	2.32
Castel d'Azzano	5	0.83	0.83	3.15
Cerea	3	0.50	0.50	3.65
Erbè	3	0.50	0.50	4.15
Fumane	2	0.33	0.33	4.48
Grezzana	5	0.83	0.83	5.31
Isola della Scala	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
<b>Totale</b>	<b>603</b>	<b>100.00</b>		

## Genere



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

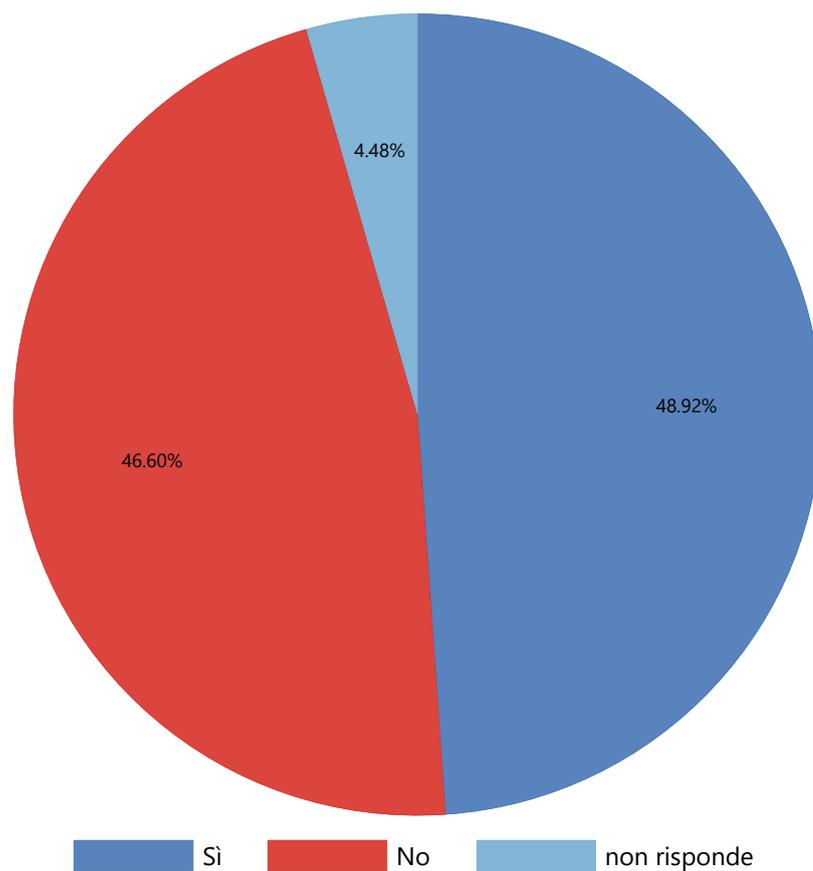
## Classi di età



	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
<b>Totale Valide</b>	<b>550</b>	<b>91.21</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	53	8.79		
<b>Totale</b>	<b>603</b>	<b>100.00</b>		

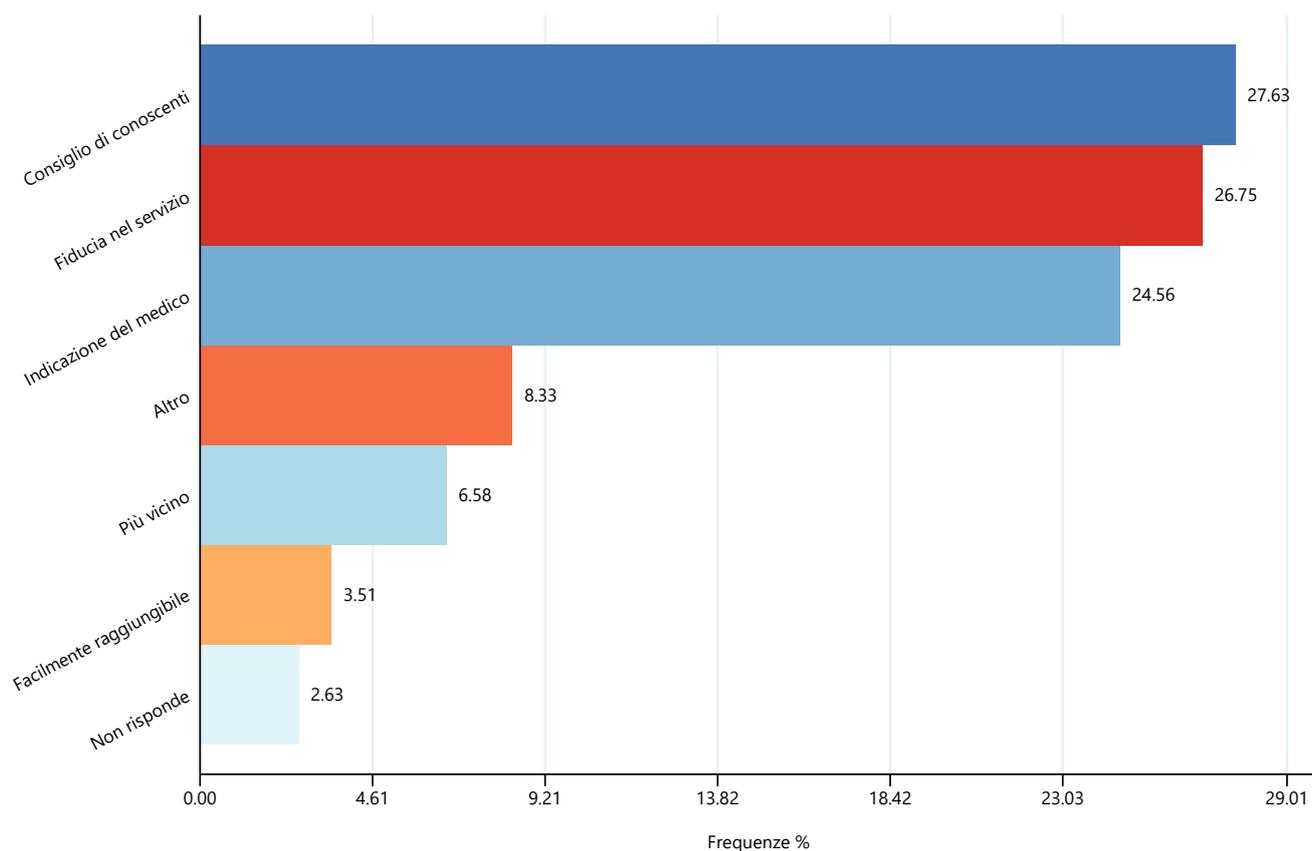
Età media: 50.67

## È già stato in questo Centro



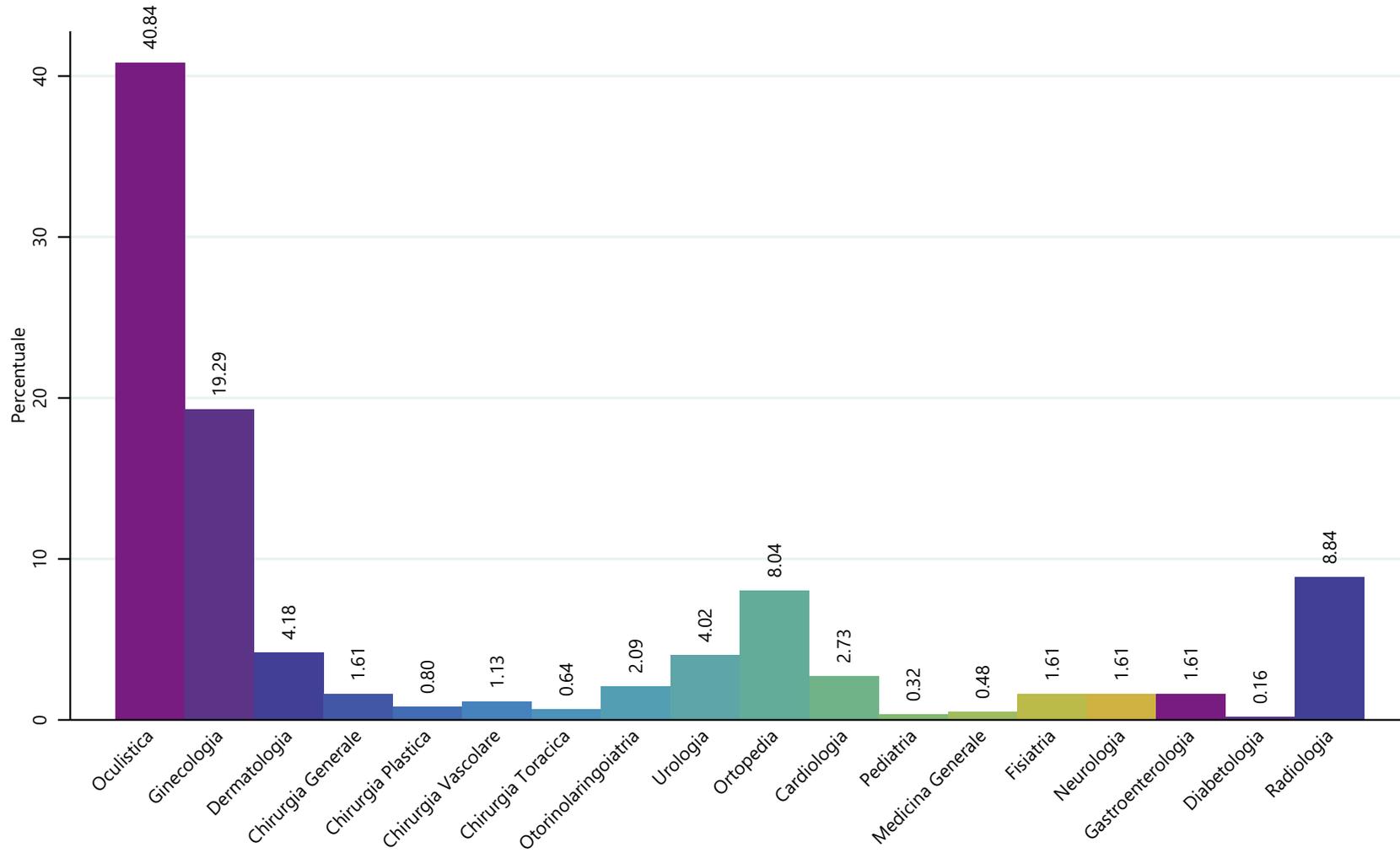
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	295	48.92	51.22	51.22
No	281	46.60	48.78	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>576</b>	<b>95.52</b>	<b>100.00</b>	
non risponde	27	4.48		
<b>Totale</b>	<b>603</b>	<b>100.00</b>		

## 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



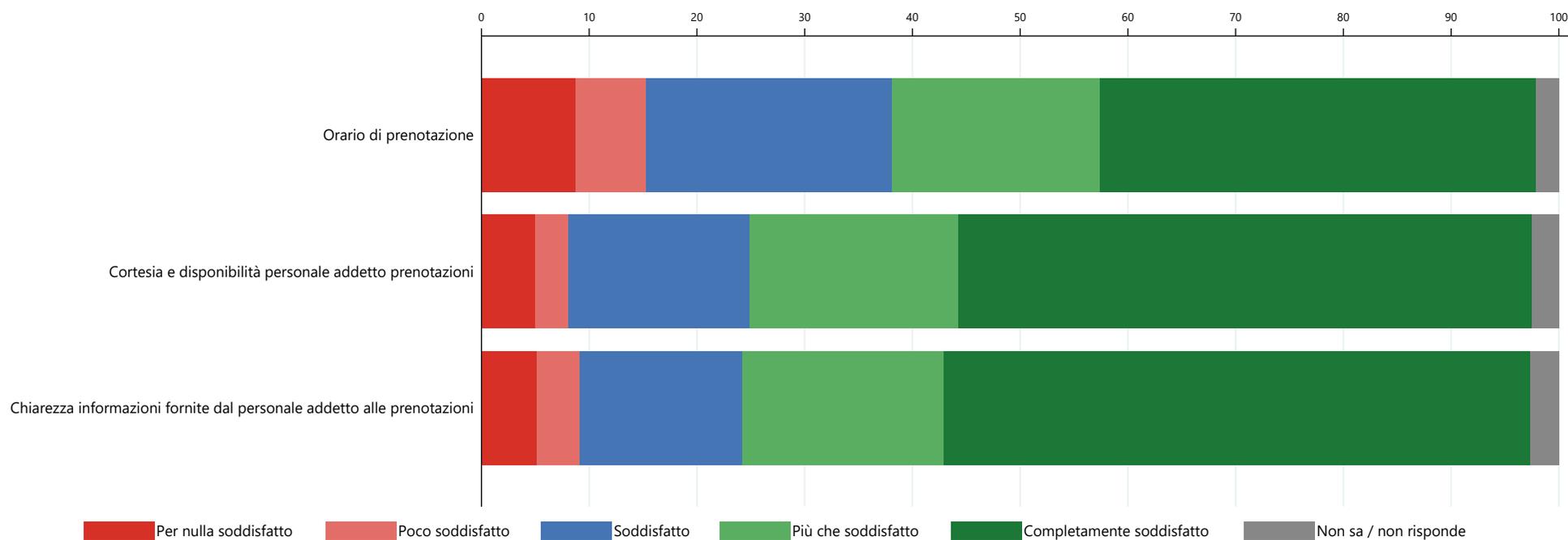
	Frequenza	Percentuale sulle risposte	Percentuale sulle osservazioni
Oculistica	254	40.84	44.80
Ginecologia	120	19.29	21.16
Radiologia	55	8.84	9.70
Ortopedia	50	8.04	8.82
Dermatologia	26	4.18	4.59
Urologia	25	4.02	4.41
Cardiologia	17	2.73	3.00
Otorinolaringoiatria	13	2.09	2.29
Chirurgia Generale	10	1.61	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

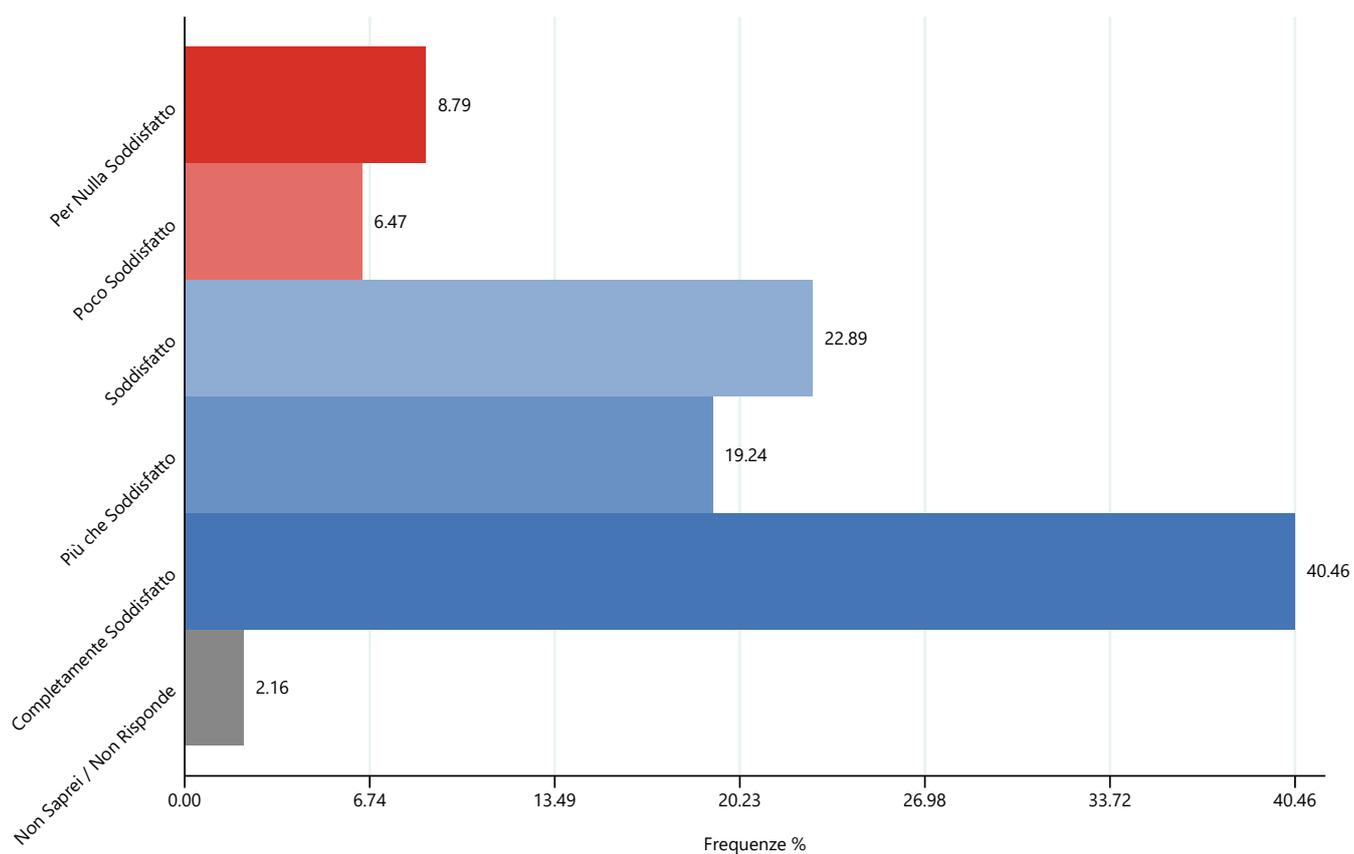


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	non sa / non risponde	Totale
Orario di prenotazione	53	39	138	116	244	13	603
	8.79	6.47	22.89	19.24	40.46	2.16	100.00
Cortesia e disponibilità personale addetto prenotazioni	30	19	101	117	321	15	603
	4.98	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>

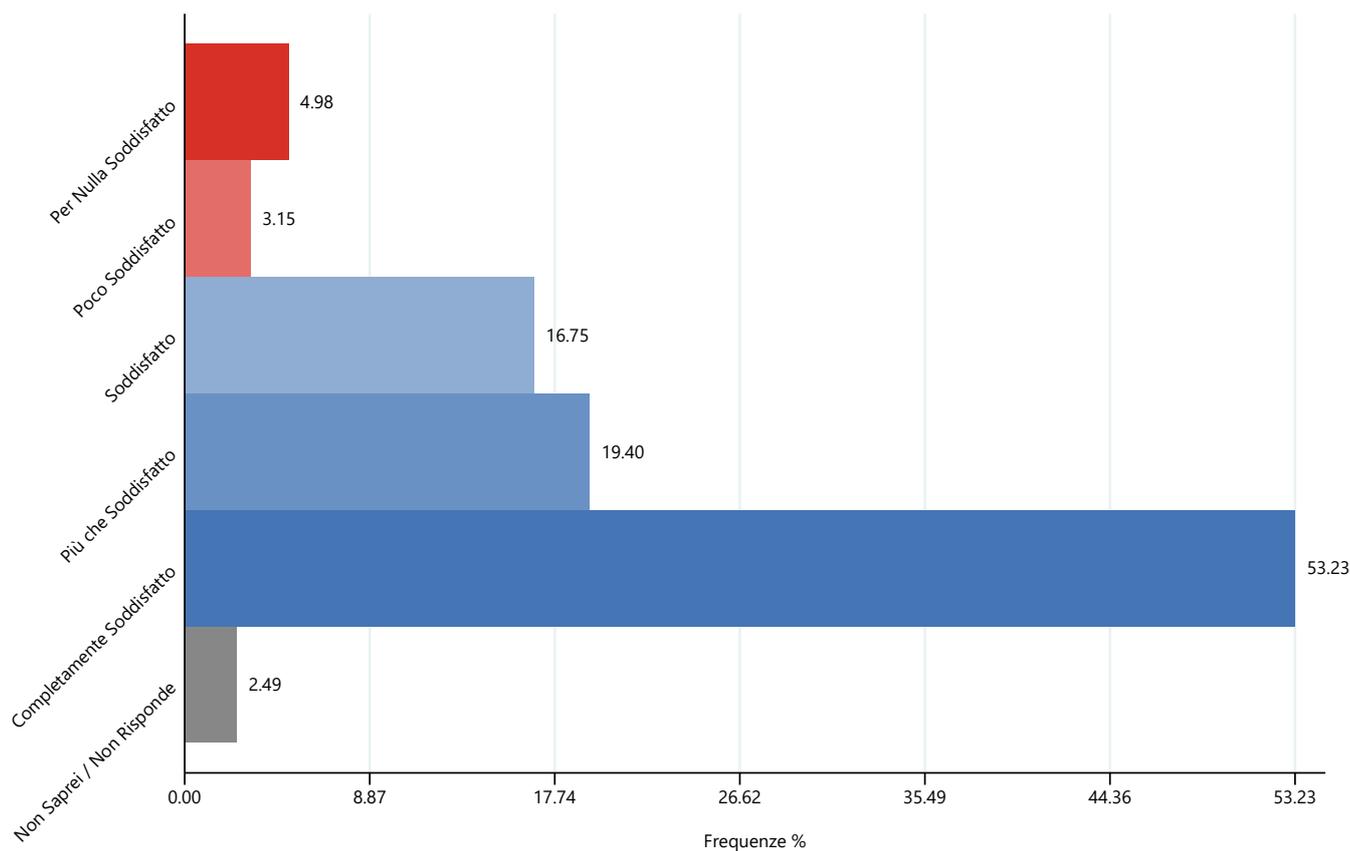
Aspetti	Numerosit�	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Orario di prenotazione	590	0.778	1.294	-2.000	2.000
Cortesìa e disponibilit�	588	1.156	1.133	-2.000	2.000
Chiarezza informazioni	587	1.164	1.152	-2.000	2.000
Valutazione Prenotazione	599	1.026	1.097	-2.000	2.000

## Orario di prenotazione



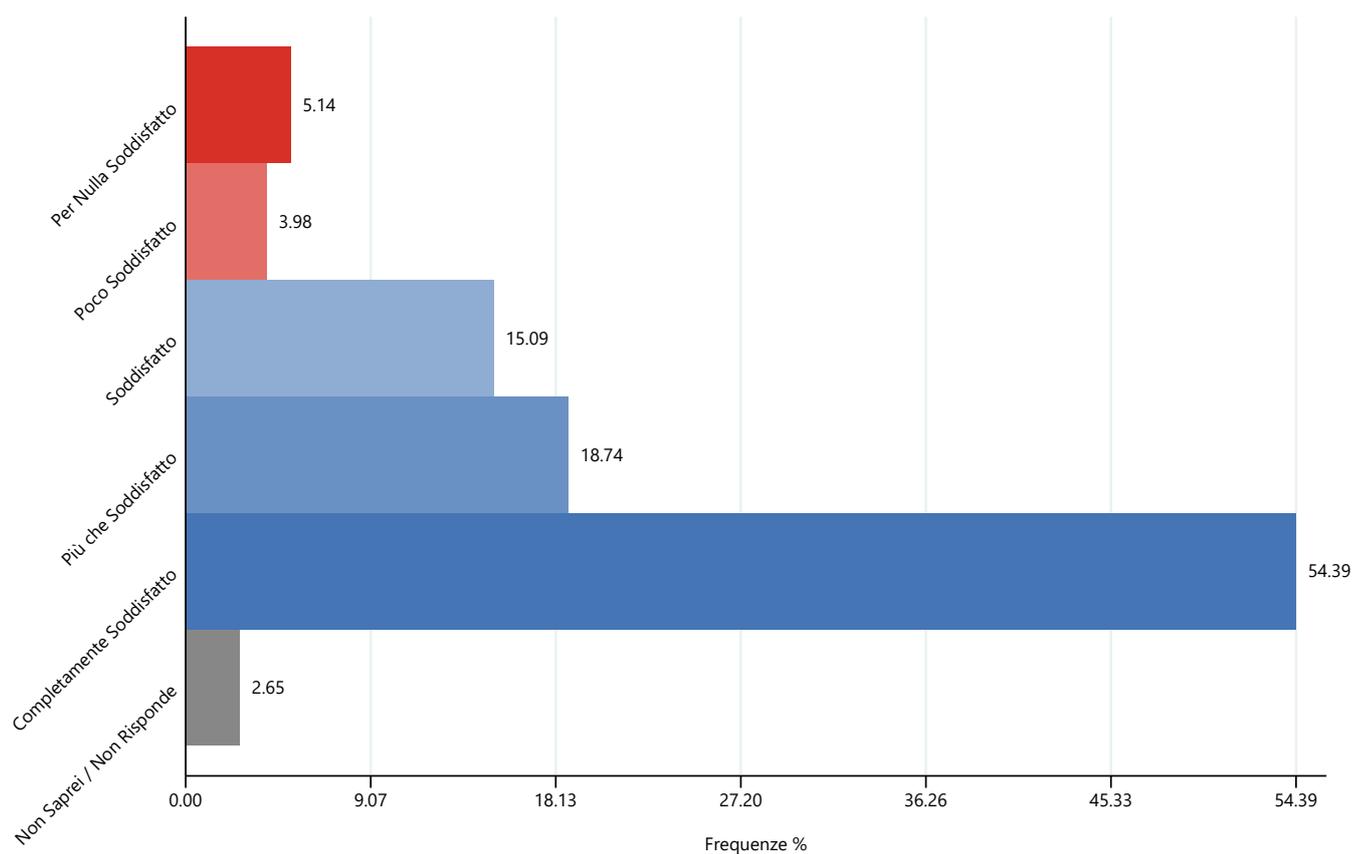
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla soddisfatto	53	8.79	8.79	8.79
Poco soddisfatto	39	6.47	6.47	15.26
Soddisfatto	138	22.89	22.89	38.14
Più che soddisfatto	116	19.24	19.24	57.38
Completamente soddisfatto	244	40.46	40.46	97.84
non sa / non risponde	13	2.16	2.16	100.00
<b>Totale</b>	<b>603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

## Cortesia e disponibilità personale addetto prenotazioni



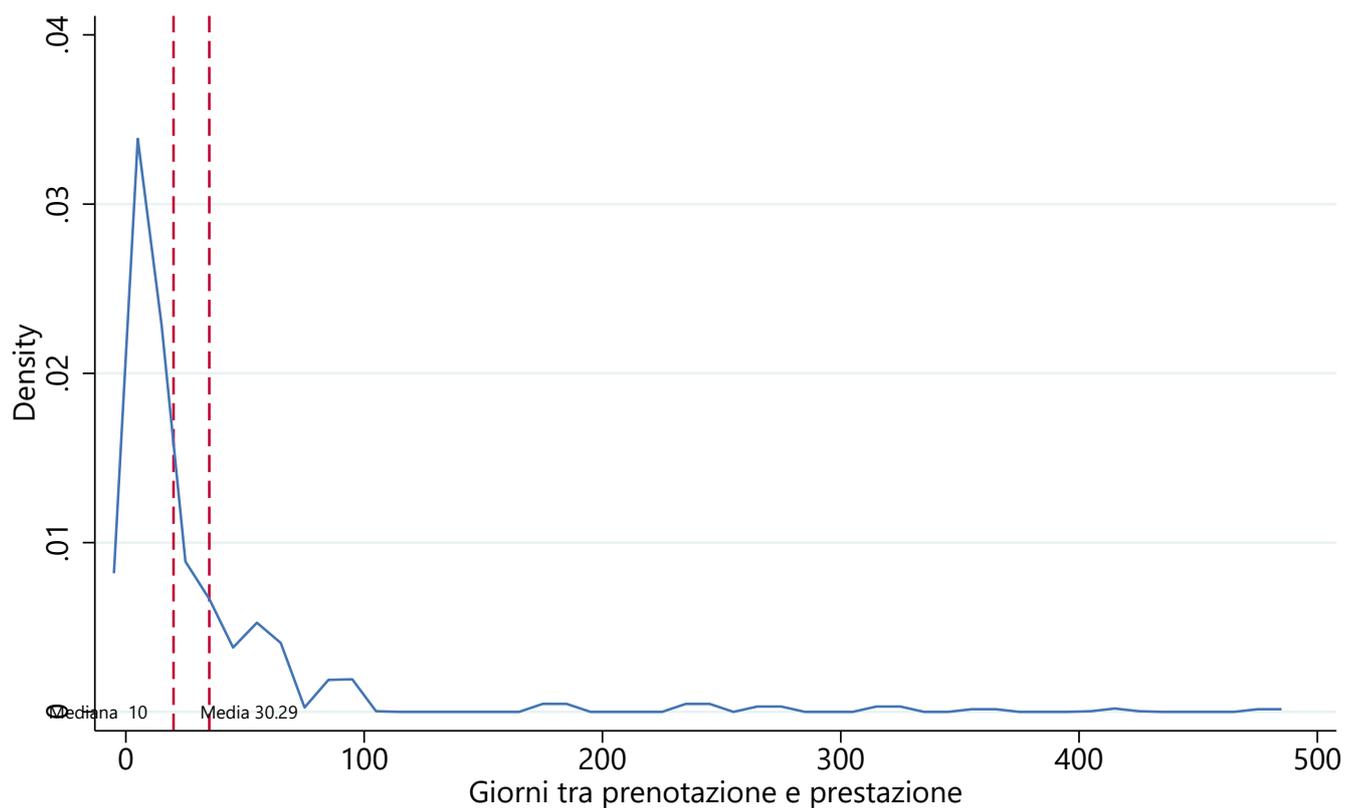
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla soddisfatto	30	4.98	4.98	4.98
Poco soddisfatto	19	3.15	3.15	8.13
Soddisfatto	101	16.75	16.75	24.88
Più che soddisfatto	117	19.40	19.40	44.28
Completamente soddisfatto	321	53.23	53.23	97.51
non sa / non risponde	15	2.49	2.49	100.00
<b>Totale</b>	<b>603</b>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

## 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
<b>Totale</b>	<b>603</b>	<b>100.00</b>		

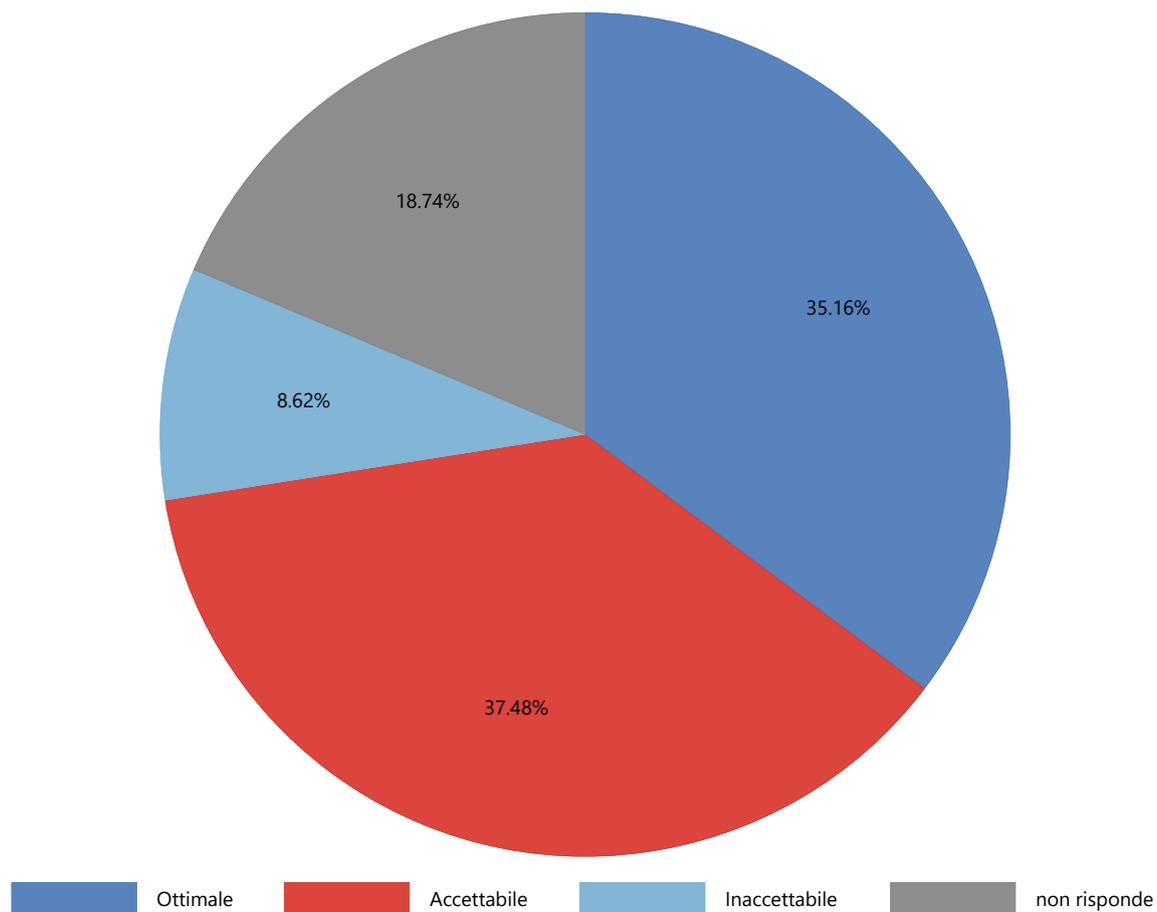
## Tempo trascorso dalla prenotazione alla prestazione



	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
<b>Totale</b>	<b>342</b>	<b>100.00</b>	

## Giudizio sul tempo di attesa



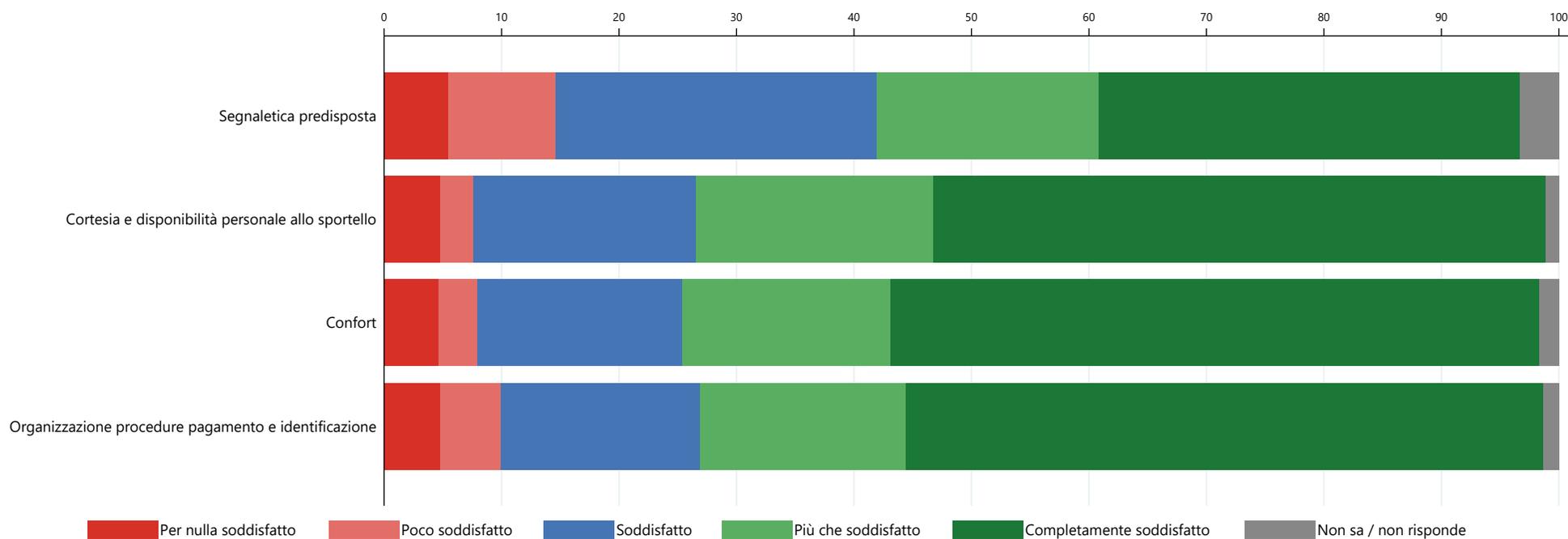
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Ottimale	212	35.16	43.27	43.27
Accettabile	226	37.48	46.12	89.39
Inaccettabile	52	8.62	10.61	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>490</b>	<b>81.26</b>	<b>100.00</b>	
non risponde	113	18.74		
<b>Totale</b>	<b>603</b>	<b>100.00</b>		

---

## ACCESSO AL SERVIZIO

---

## Valutazione di alcuni aspetti dell'accesso al servizio



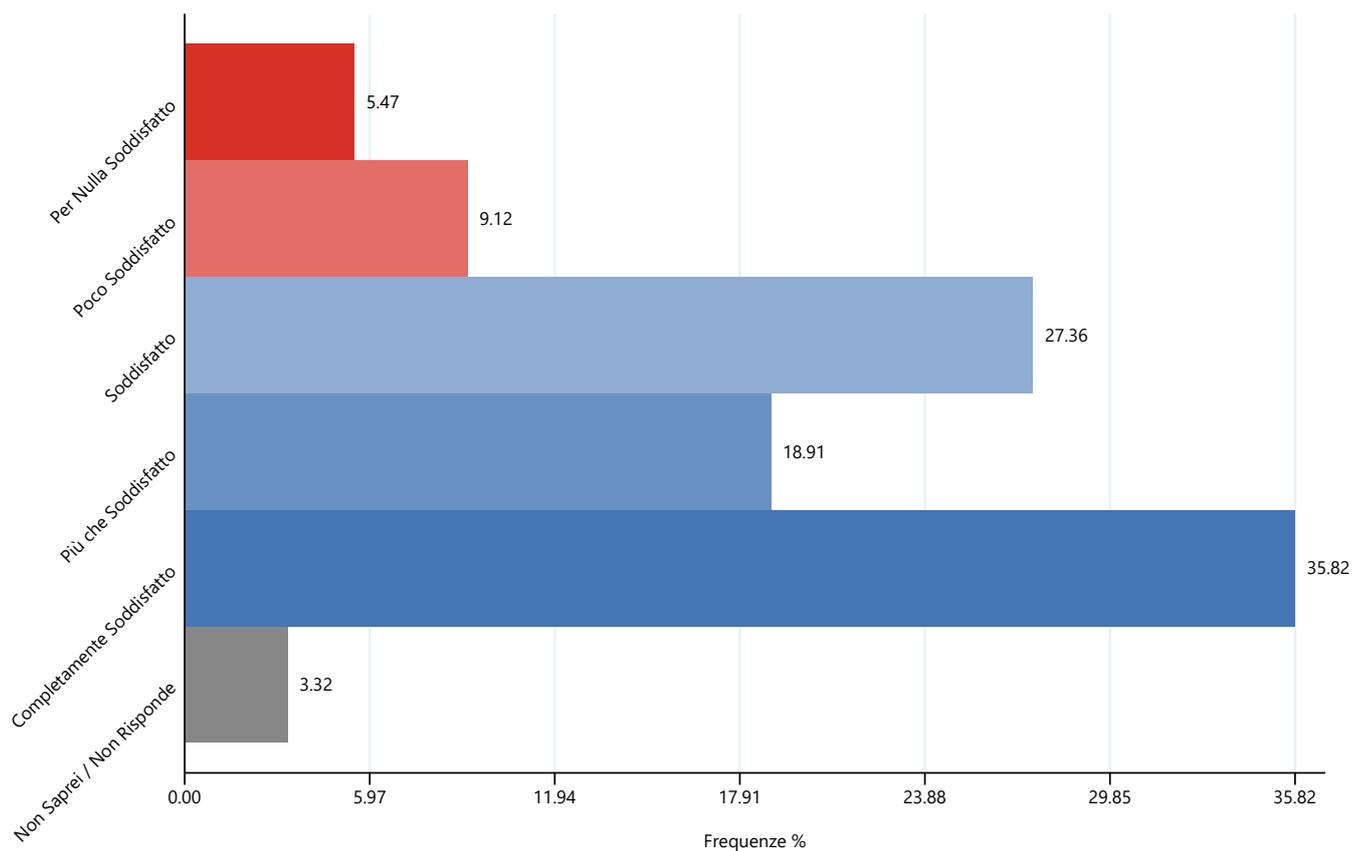
20

	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>

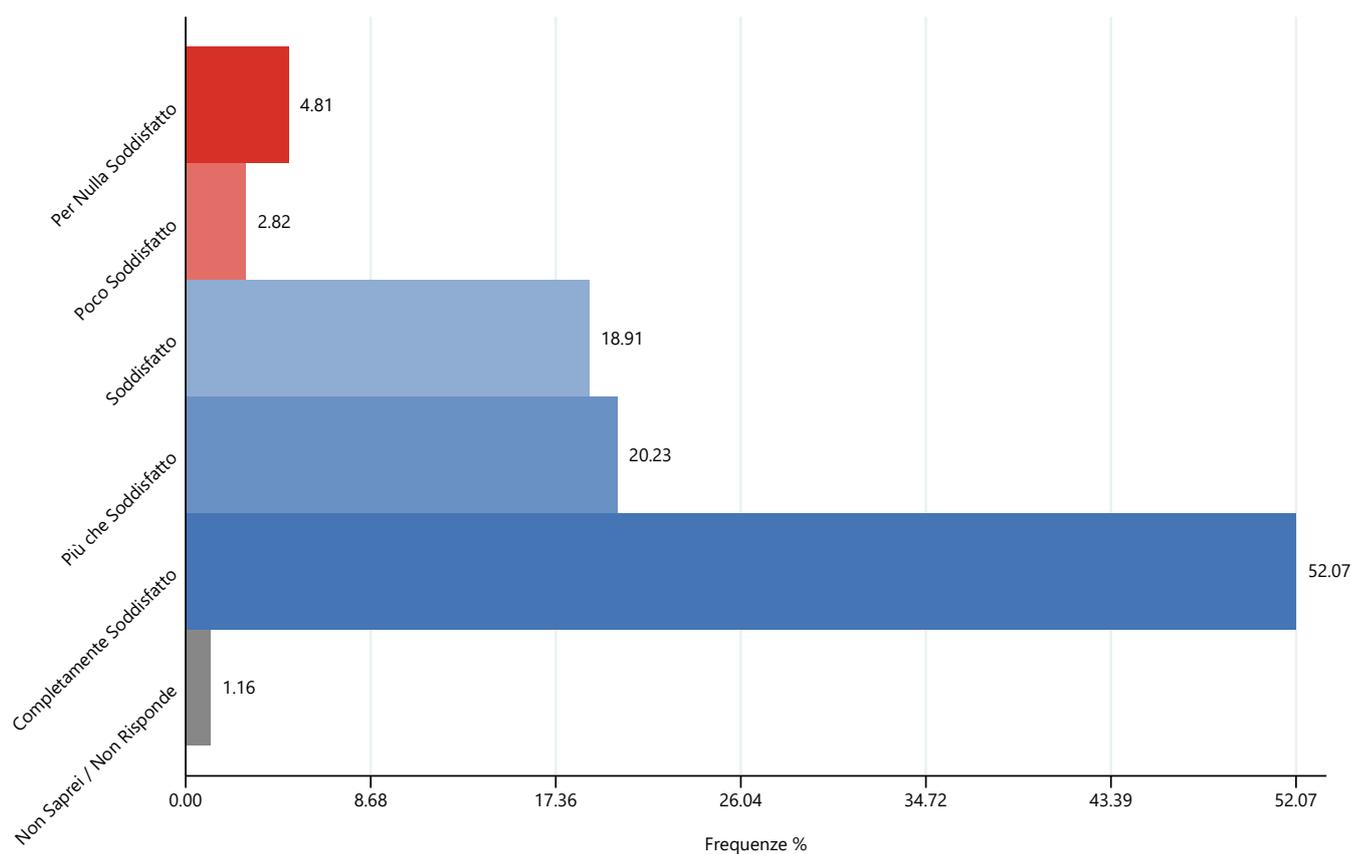
Aspetti	Numerosit�	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Segnaletica	583	0.729	1.212	-2.000	2.000
Cortesìa e disponibilit�	596	1.133	1.120	-2.000	2.000
Confort	593	1.175	1.127	-2.000	2.000
Procedure di pagamento e identificazione	595	1.128	1.164	-2.000	2.000
Valutazione Accesso al servizio	602	1.043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

## Segnaletica predisposta



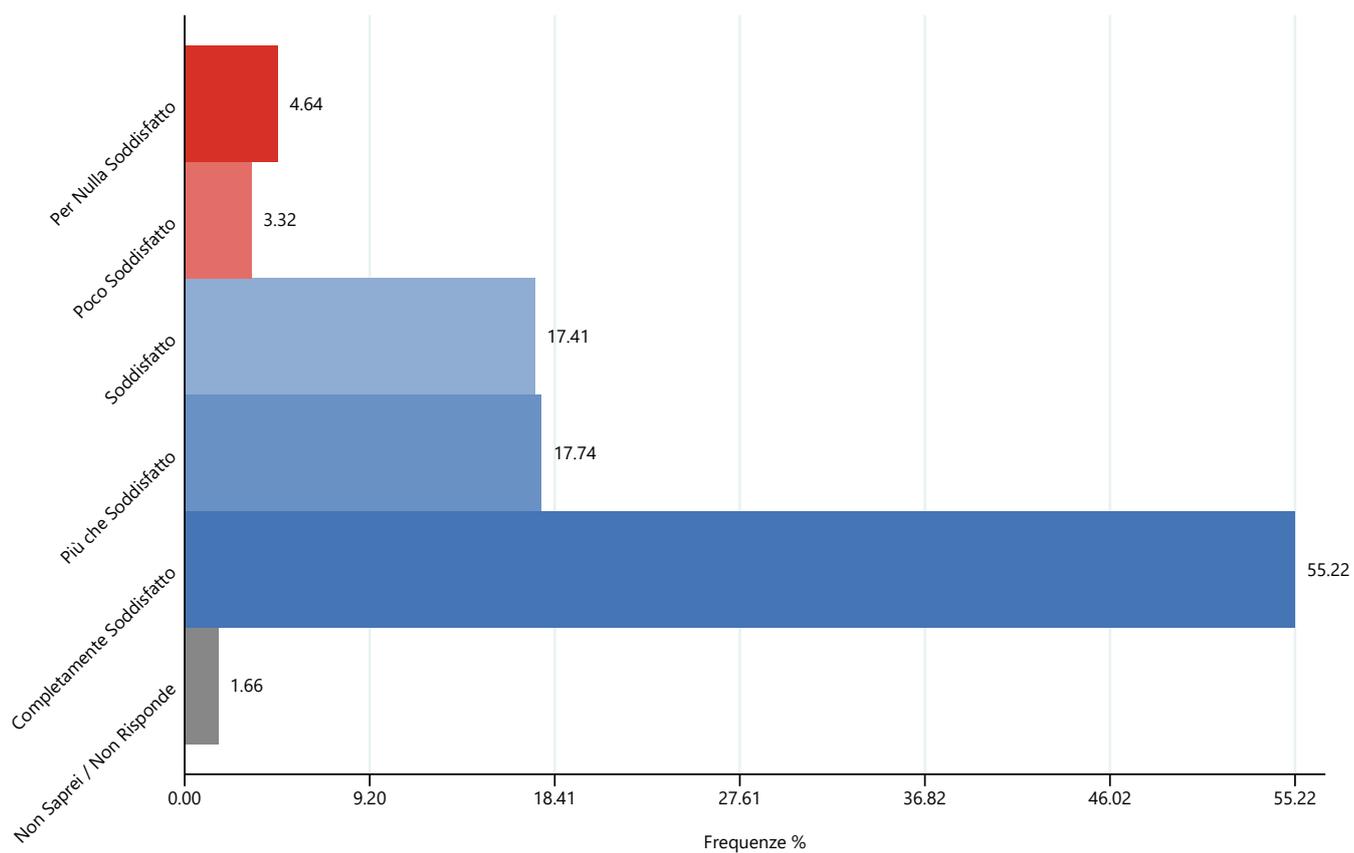
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla soddisfatto	33	5.47	5.47	5.47
Poco soddisfatto	55	9.12	9.12	14.59
Soddisfatto	165	27.36	27.36	41.96
Più che soddisfatto	114	18.91	18.91	60.86
Completamente soddisfatto	216	35.82	35.82	96.68
non sa / non risponde	20	3.32	3.32	100.00
<b>Totale</b>	<b>603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

## Cortesía e disponibilidad personalo allo sportello



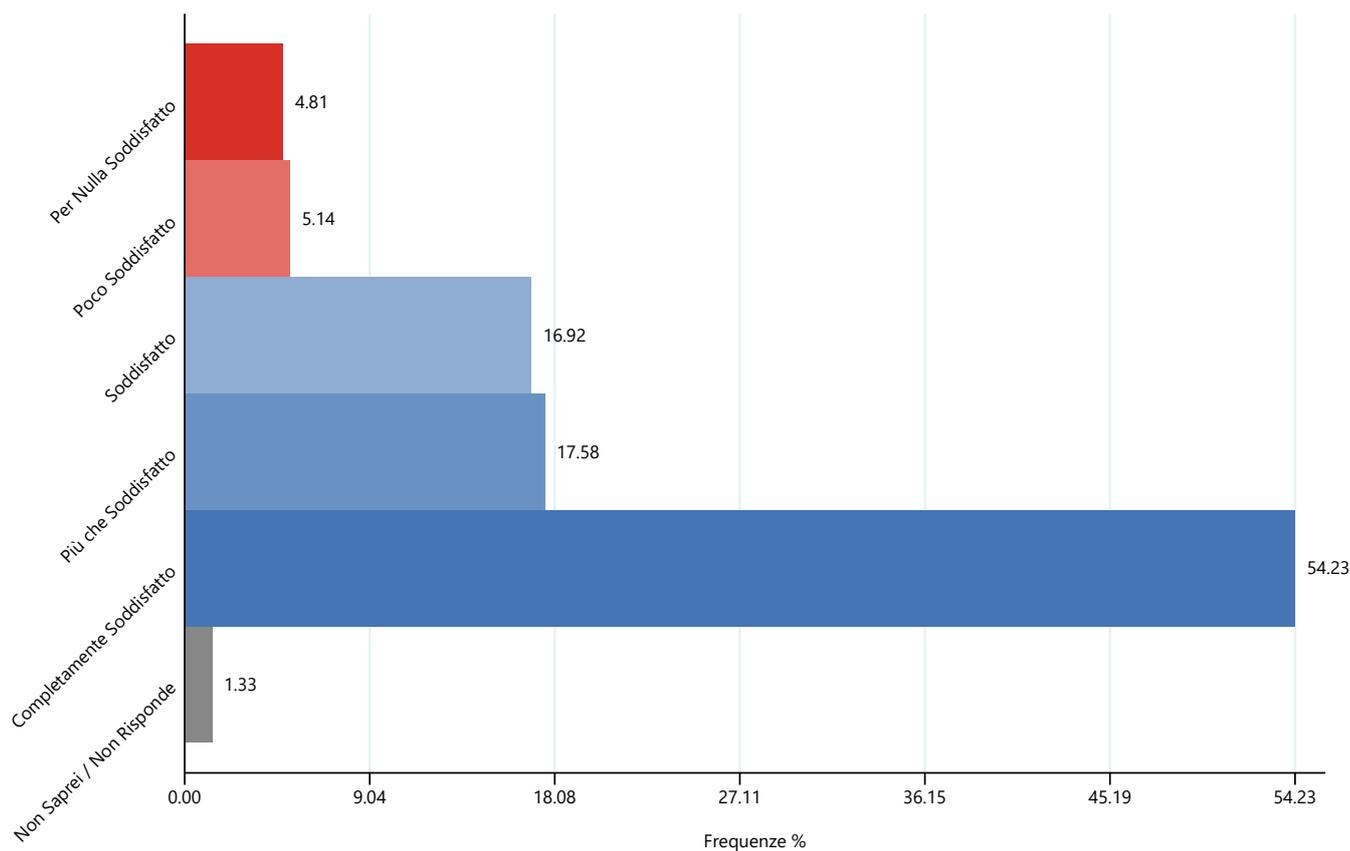
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla soddisfatto	29	4.81	4.81	4.81
Poco soddisfatto	17	2.82	2.82	7.63
Soddisfatto	114	18.91	18.91	26.53
Più che soddisfatto	122	20.23	20.23	46.77
Completamente soddisfatto	314	52.07	52.07	98.84
non sa / non risponde	7	1.16	1.16	100.00
<b>Totale</b>	<b>603</b>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

## 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
<b>Totale</b>	<b>603</b>	<b>100.00</b>		

## Organizzazione procedure pagamento e identificazione



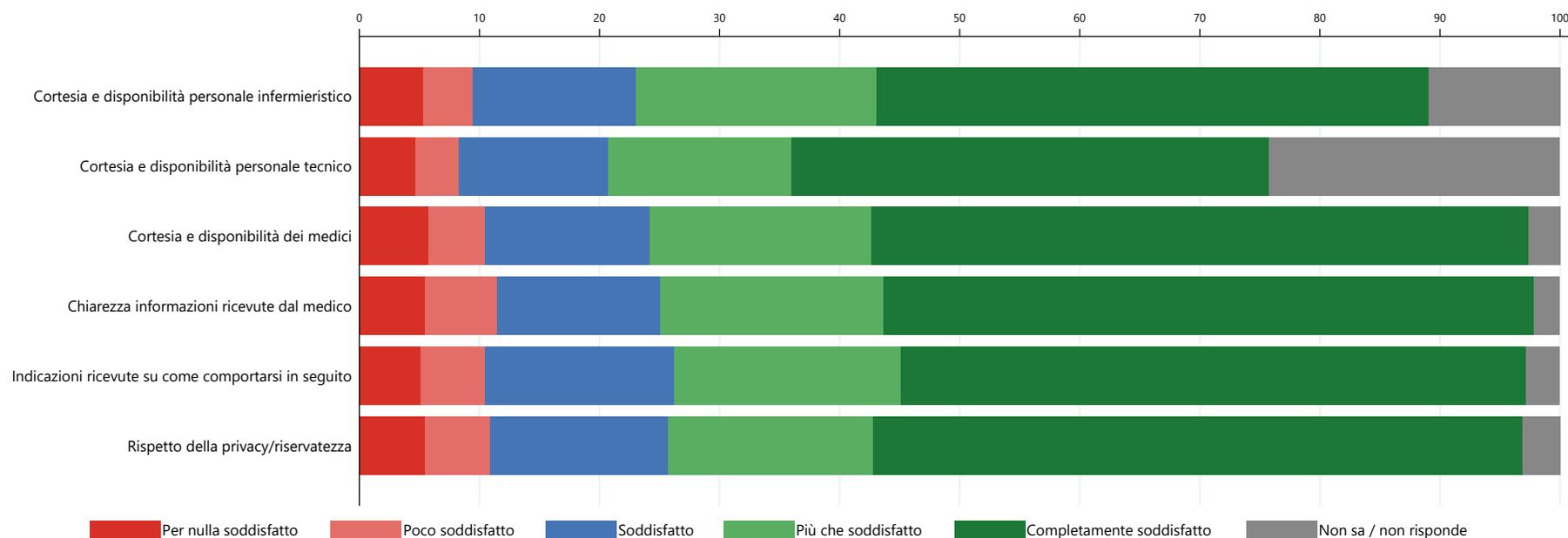
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla soddisfatto	29	4.81	4.81	4.81
Poco soddisfatto	31	5.14	5.14	9.95
Soddisfatto	102	16.92	16.92	26.87
Più che soddisfatto	106	17.58	17.58	44.44
Completamente soddisfatto	327	54.23	54.23	98.67
non sa / non risponde	8	1.33	1.33	100.00
<b>Totale</b>	<b>603</b>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

---

**ESECUZIONE DELLA VISITA / ESAME**

---

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

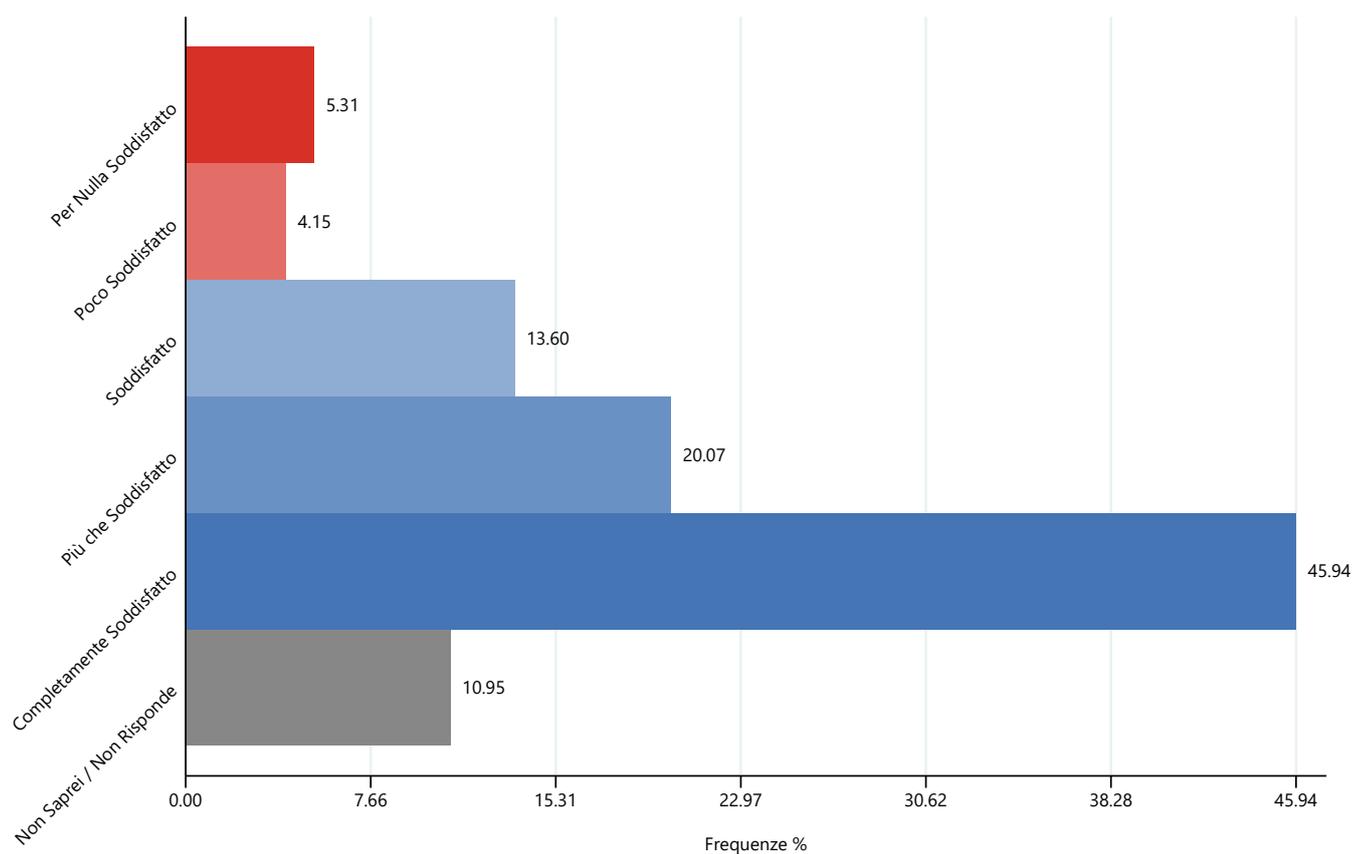


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	non sa / non risponde	Totale
Cortesia e disponibilità personale infermieristico	32	25	82	121	277	66	603
Cortesia e disponibilità personale tecnico	28	22	75	92	240	146	603
Cortesia e disponibilità dei medici	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>

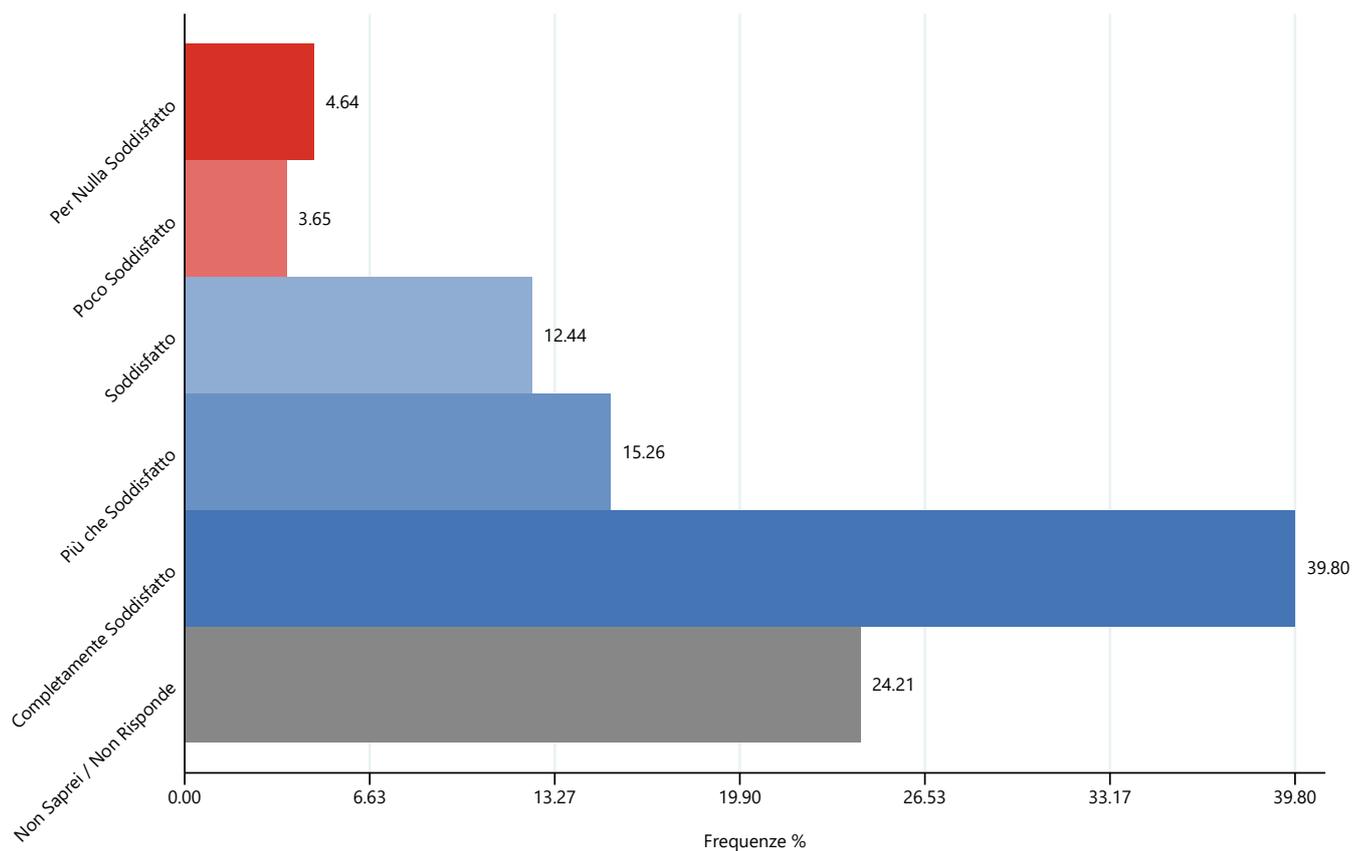
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Cortesia e disponibilità infermieri	537	1.091	1.177	-2.000	2.000
Cortesia e disponibilità personale tecnico	457	1.081	1.196	-2.000	2.000
Cortesia e disponibilità medici	587	1.147	1.188	-2.000	2.000
Chiarezza informazioni	590	1.125	1.195	-2.000	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



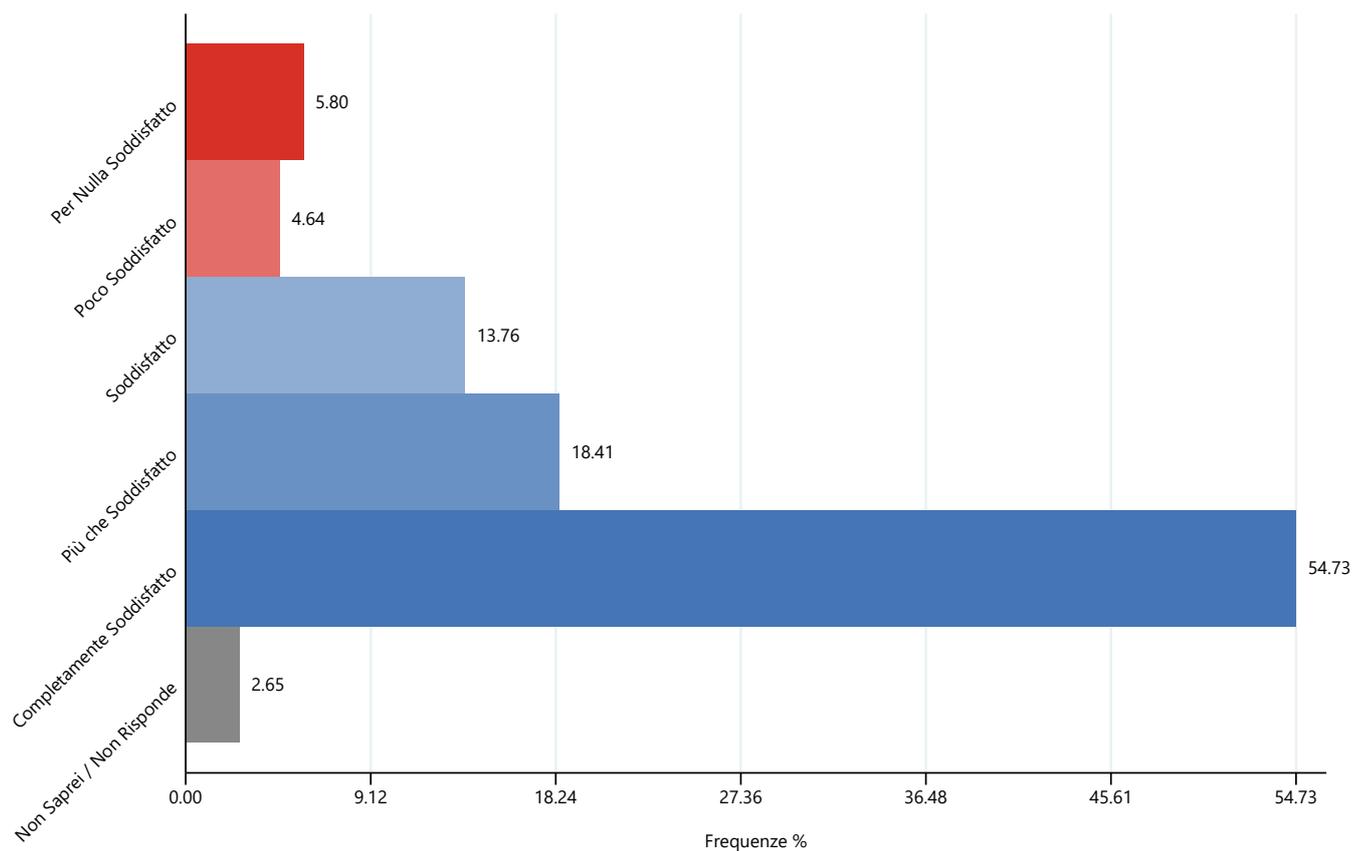
	Frecuence	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla soddisfatto	32	5.31	5.31	5.31
Poco soddisfatto	25	4.15	4.15	9.45
Soddisfatto	82	13.60	13.60	23.05
Più che soddisfatto	121	20.07	20.07	43.12
Completamente soddisfatto	277	45.94	45.94	89.05
non sa / non risponde	66	10.95	10.95	100.00
<b>Totale</b>	<b>603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

## Cortesia e disponibilità personale tecnico



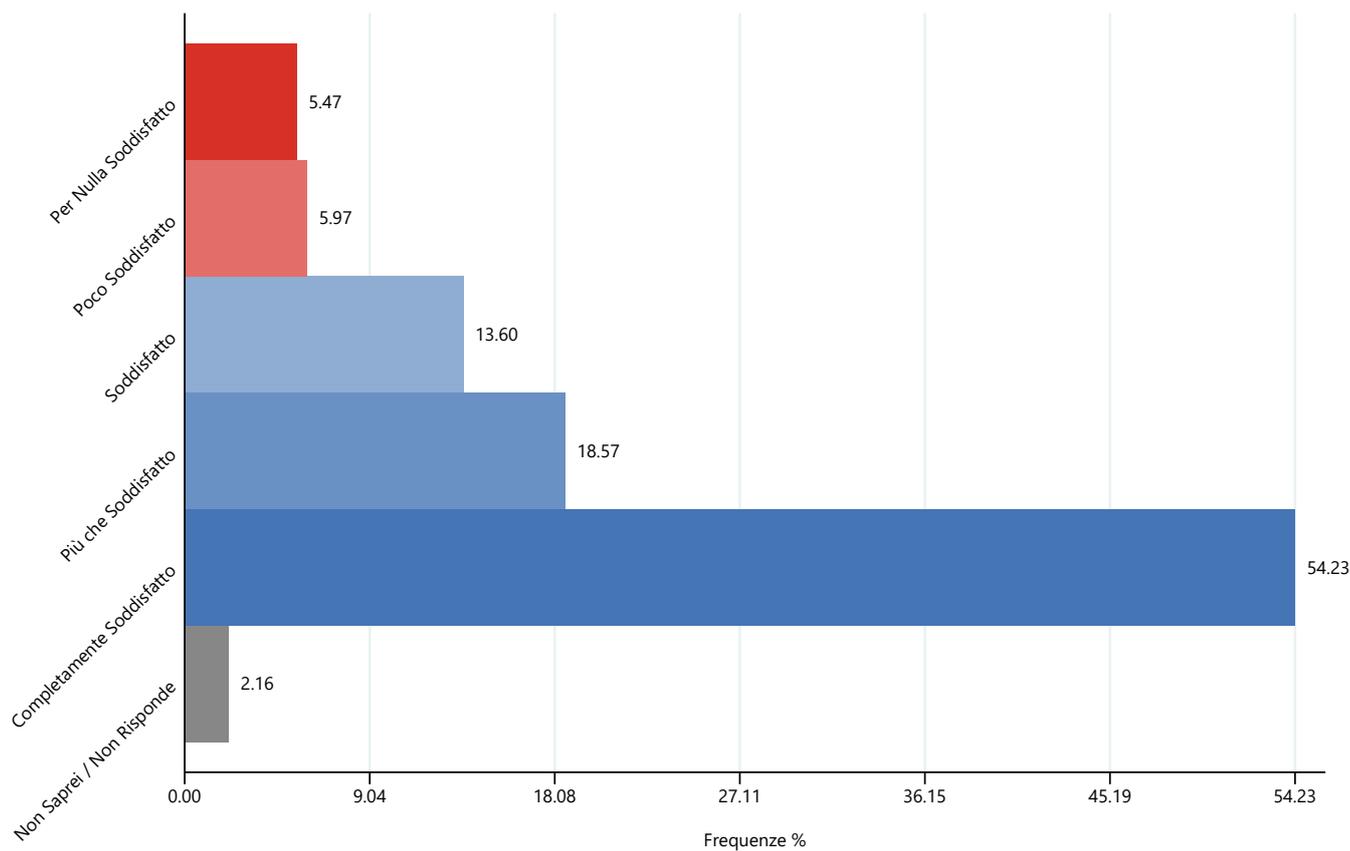
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla soddisfatto	28	4.64	4.64	4.64
Poco soddisfatto	22	3.65	3.65	8.29
Soddisfatto	75	12.44	12.44	20.73
Più che soddisfatto	92	15.26	15.26	35.99
Completamente soddisfatto	240	39.80	39.80	75.79
non sa / non risponde	146	24.21	24.21	100.00
<b>Totale</b>	<b>603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

## Cortesía e disponibilità dei medici



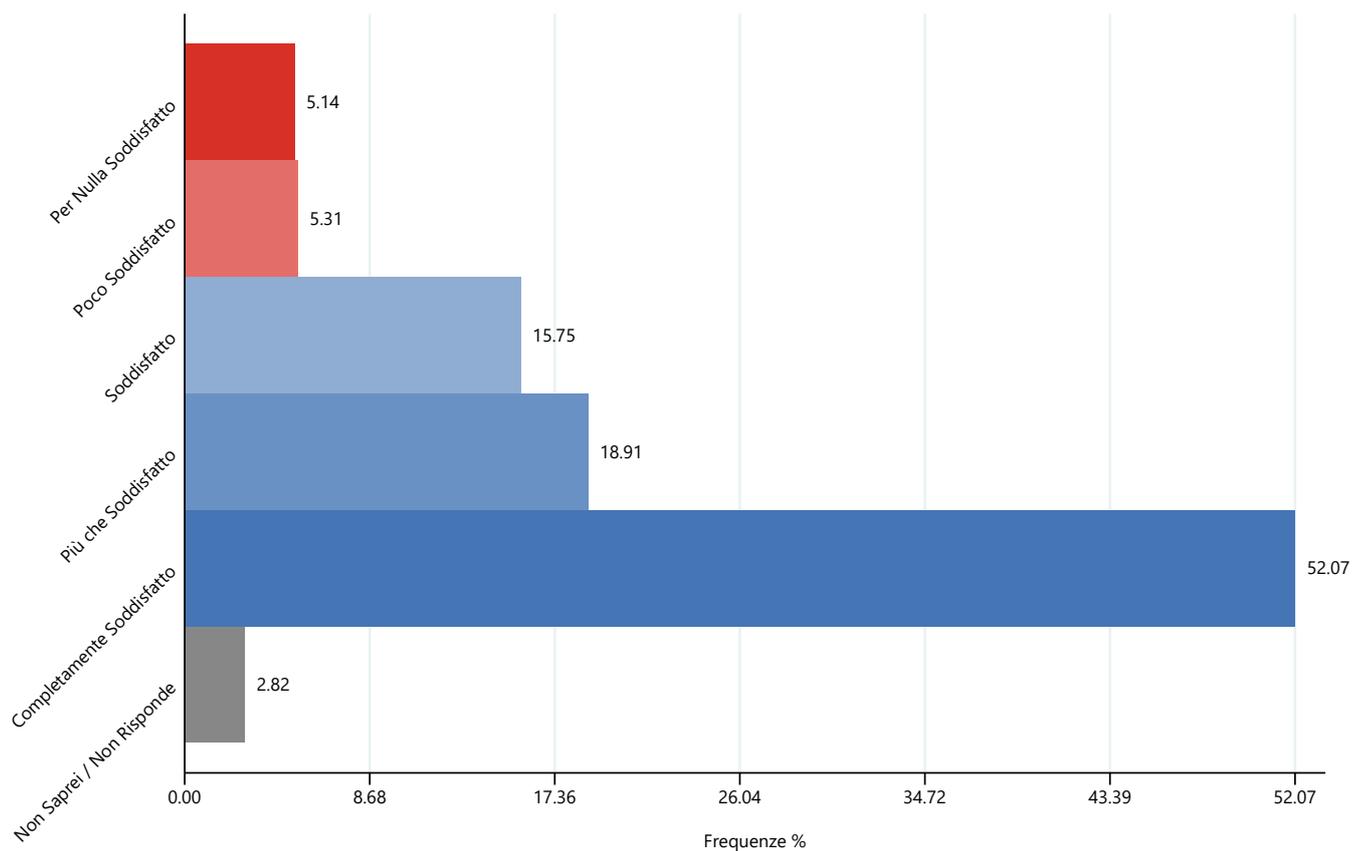
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla soddisfatto	35	5.80	5.80	5.80
Poco soddisfatto	28	4.64	4.64	10.45
Soddisfatto	83	13.76	13.76	24.21
Più che soddisfatto	111	18.41	18.41	42.62
Completamente soddisfatto	330	54.73	54.73	97.35
non sa / non risponde	16	2.65	2.65	100.00
<b>Totale</b>	<b>603</b>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

## Chiarezza informazioni ricevute dal medico



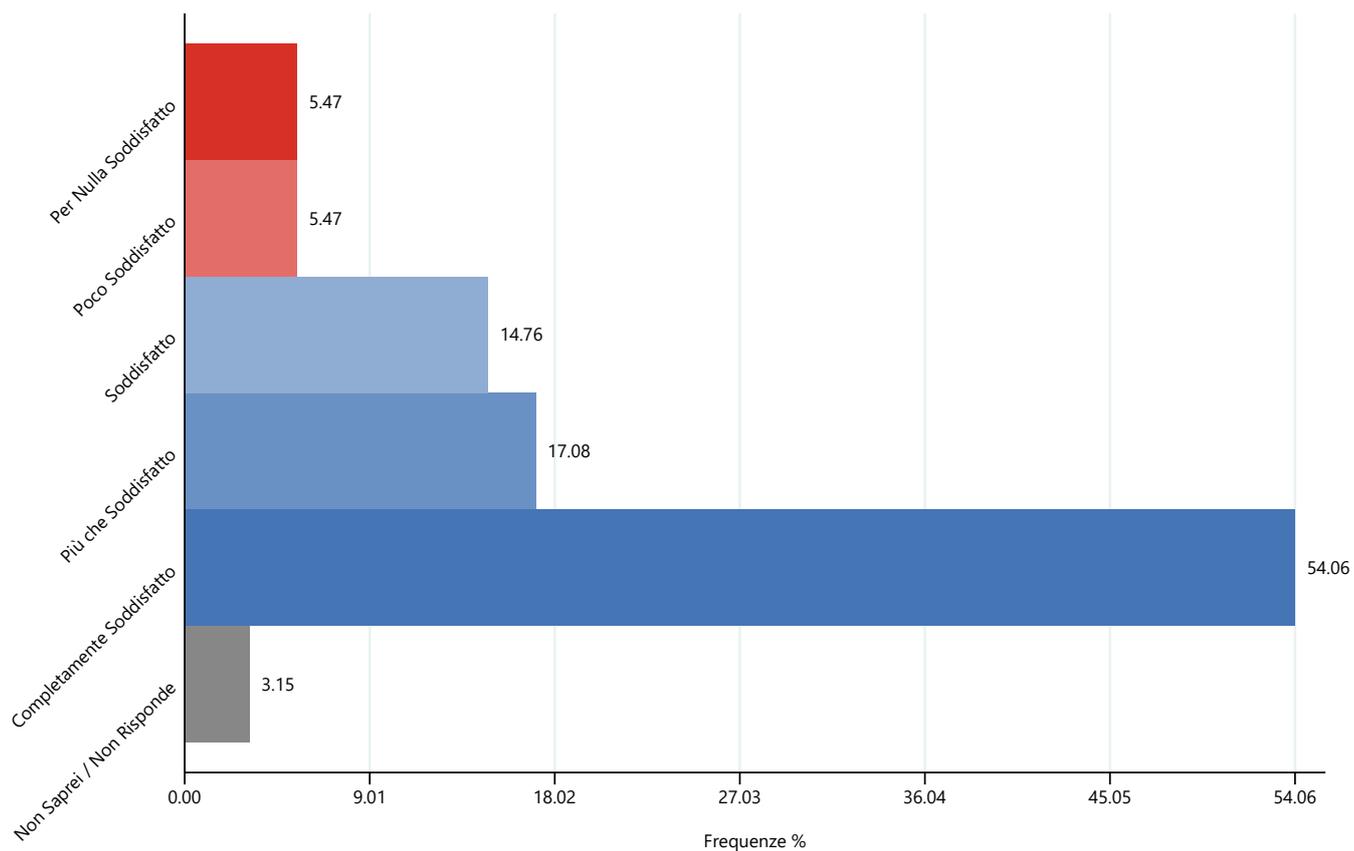
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla soddisfatto	33	5.47	5.47	5.47
Poco soddisfatto	36	5.97	5.97	11.44
Soddisfatto	82	13.60	13.60	25.04
Più che soddisfatto	112	18.57	18.57	43.62
Completamente soddisfatto	327	54.23	54.23	97.84
non sa / non risponde	13	2.16	2.16	100.00
<b>Totale</b>	<b>603</b>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

## Indicazioni ricevute su come comportarsi in seguito



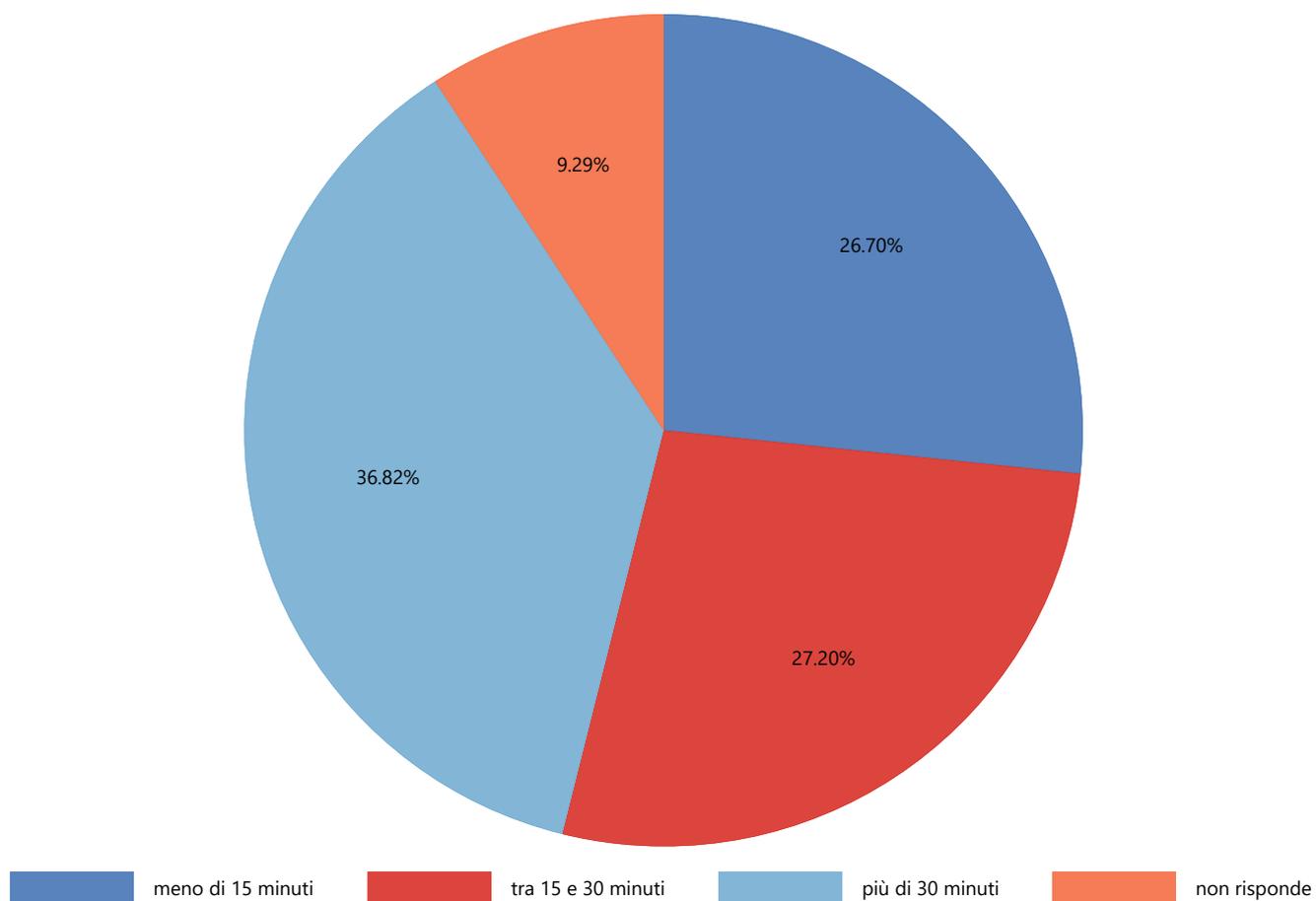
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla soddisfatto	31	5.14	5.14	5.14
Poco soddisfatto	32	5.31	5.31	10.45
Soddisfatto	95	15.75	15.75	26.20
Più che soddisfatto	114	18.91	18.91	45.11
Completamente soddisfatto	314	52.07	52.07	97.18
non sa / non risponde	17	2.82	2.82	100.00
<b>Totale</b>	<b>603</b>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

## 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
<b>Totale</b>	<b>603</b>	<b>100.00</b>		

## Tempo trascorso tra arrivo ed esecuzione dell'esame



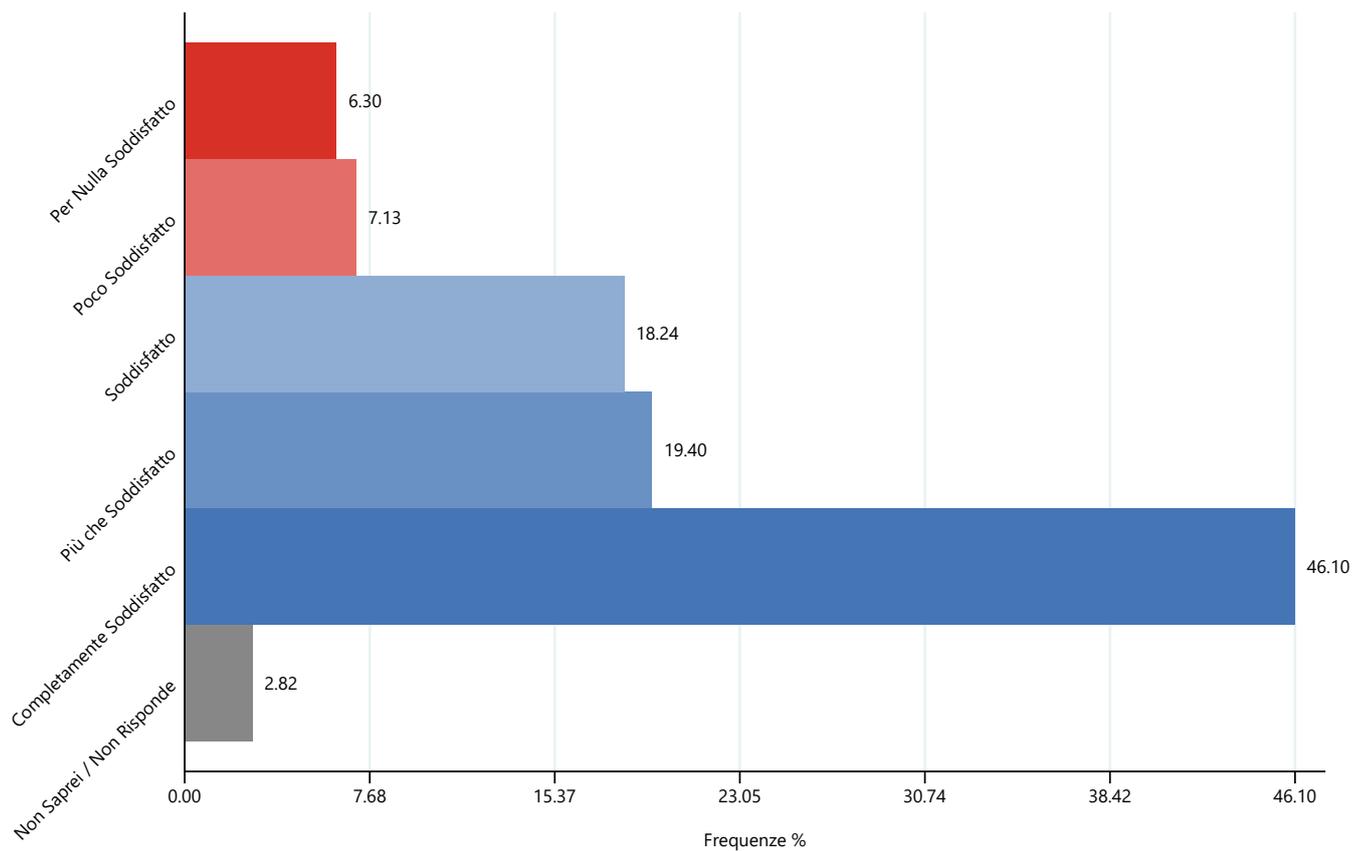
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
meno di 15 minuti	161	26.70	29.43	29.43
tra 15 e 30 minuti	164	27.20	29.98	59.41
più di 30 minuti	222	36.82	40.59	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>547</b>	<b>90.71</b>	<b>100.00</b>	
non risponde	56	9.29		
<b>Totale</b>	<b>603</b>	<b>100.00</b>		

---

**SODDISFAZIONE COMPLESSIVA**

---

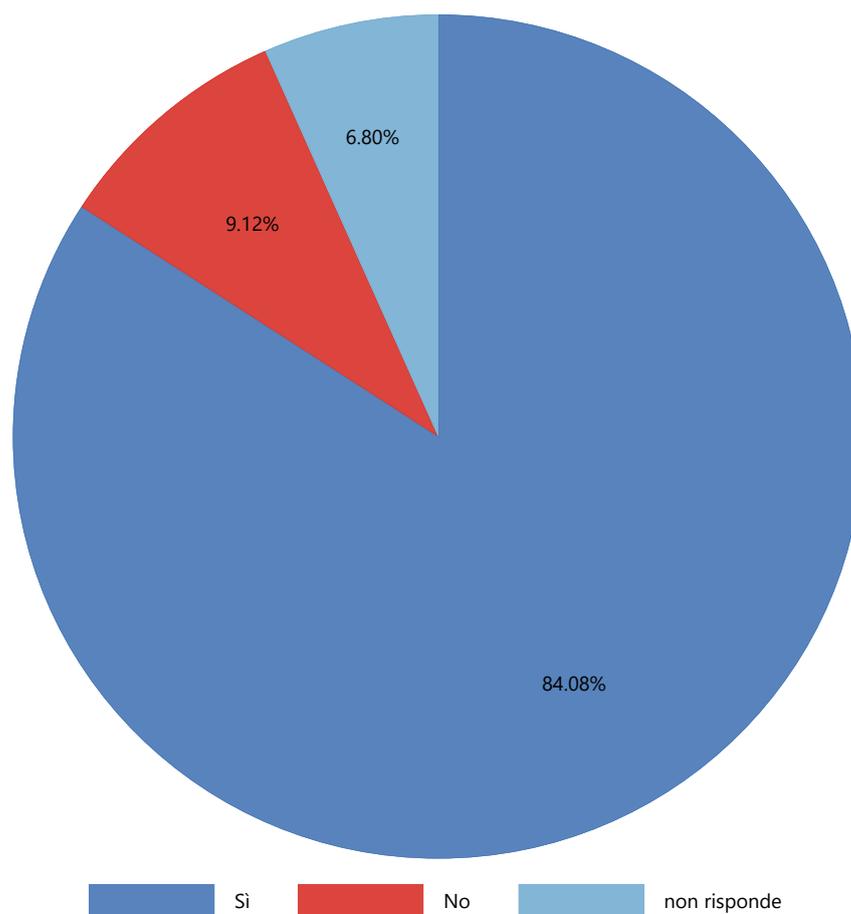
## Soddisfazione complessiva



	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Cumulata</b>
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
<b>Totale</b>	<b>603</b>	<b>100.00</b>	

	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
<b>Totale Valide</b>	<b>562</b>	<b>93.20</b>	<b>100.00</b>	
non risponde	41	6.80		
<b>Totale</b>	<b>603</b>	<b>100.00</b>		