

**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

## LABORATORIO ANALISI E LABORATORIO MALATTIE TROPICALI E MICROBIOLOGIA

RILEVAZIONE 02/11/2017 - 15/04/2018

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  $\text{\LaTeX}$

# Indice

|  |           |
|--|-----------|
| <b>INFORMAZIONI GENERALI</b>   | <b>1</b>  |
| <b>DATI ANAGRAFICI</b>   | <b>2</b>  |
| Classi di età . . . . .  | 3         |
| Genere . . . . .   | 4         |
| Comune di residenza . . . . .  | 5         |
| ULSS di provenienza . . . . .  | 7         |
| É già stato in questo servizio . . . . .   | 8         |
| Motivo per la scelta del servizio . . . . .  | 9         |
| Importanza accesso al servizio . . . . .   | 10        |
| Importanza esecuzione del prelievo . . . . .                                       | 11        |
| Importanza ritiro del referto . . . . .  | 12        |
| <b>ACCESSO AL SERVIZIO</b>   | <b>13</b> |
| Valutazione di alcuni aspetti dell'accesso al servizio . . . . .                   | 14        |
| Segnaletica . . . . .  | 16        |
| Giorni e orari di apertura . . . . .   | 17        |
| Comfort . . . . .  | 18        |
| Cortesìa e disponibilità del personale . . . . .                                   | 19        |
| Informazioni fornite dal personale . . . . .                                       | 20        |
| Attesa allo sportello di accettazione . . . . .                                    | 21        |
| <b>ESECUZIONE DEL PRELIEVO</b>   | <b>22</b> |
| Valutazione di alcuni aspetti sull'esecuzione del prelievo . . . . .               | 23        |
| Cortesìa e disponibilità . . . . .   | 25        |
| Informazioni ricevute . . . . .  | 26        |
| Esecuzione del prelievo . . . . .  | 27        |
| Rispetto della privacy . . . . .   | 28        |
| Attesa per l'esecuzione del prelievo . . . . .                                     | 29        |
| <b>ORGANIZZAZIONE DEL RITIRO DEI REFERTI</b>                                       | <b>30</b> |
| Valutazione di alcuni aspetti sull'organizzazione del ritiro dei referti . . . . . | 31        |
| Informazioni ricevute . . . . .  | 33        |
| Tempo previsto per consegna referto . . . . .                                      | 34        |
| Modalità ritiro referto . . . . .  | 35        |
| Attesa per il ritiro del referto . . . . .   | 36        |
| Soddisfazione complessiva . . . . .  | 37        |
| <b>Comparazione Performance / Importanza</b>                                       | <b>38</b> |

## **INFORMAZIONI GENERALI**

Periodo di Riferimento: 02/11/2017 - 15/04/2018

Questionari analizzati: 438

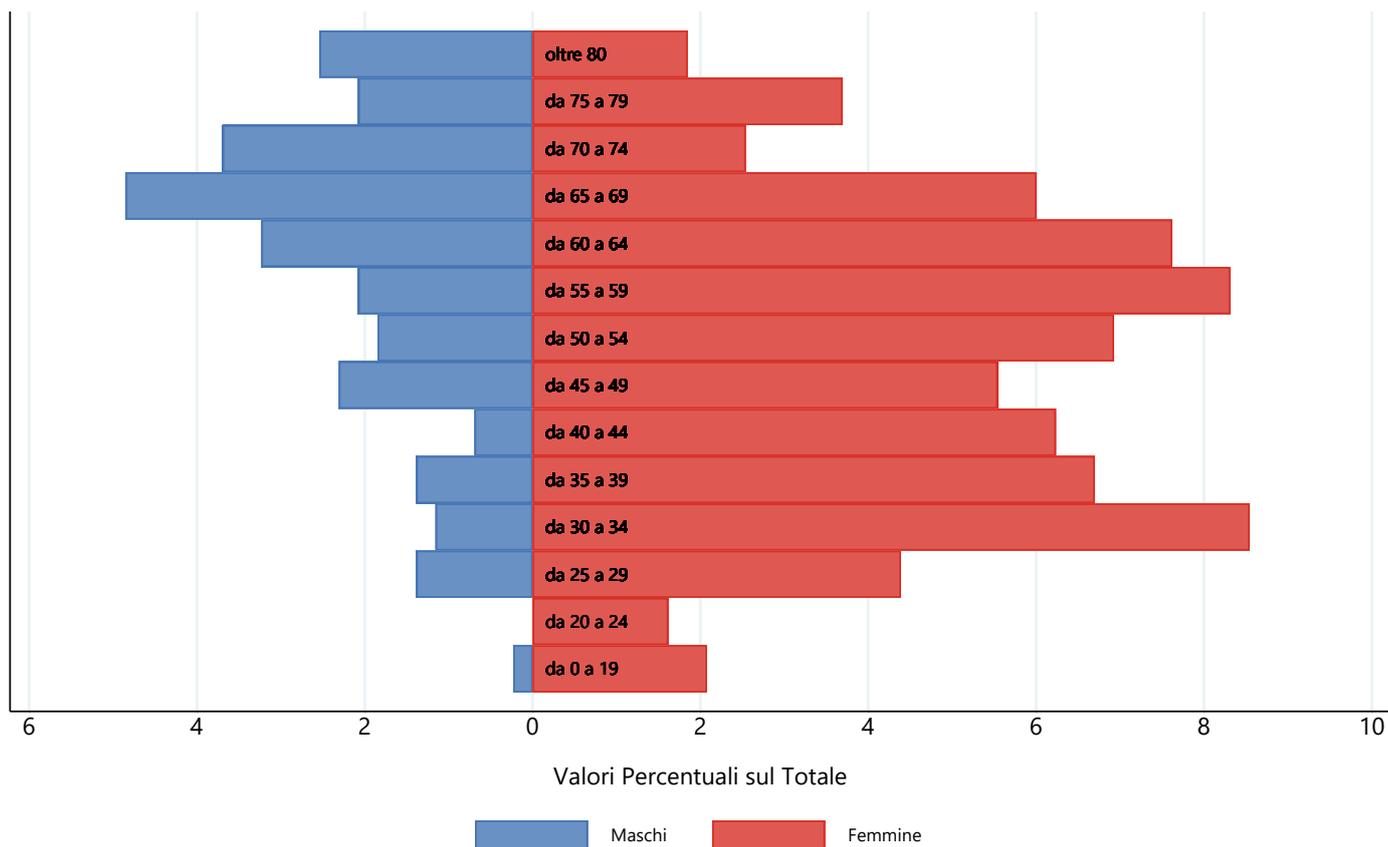
Campione statisticamente significativo calcolato sul totale accessi anno 2016.

---

## DATI ANAGRAFICI

---

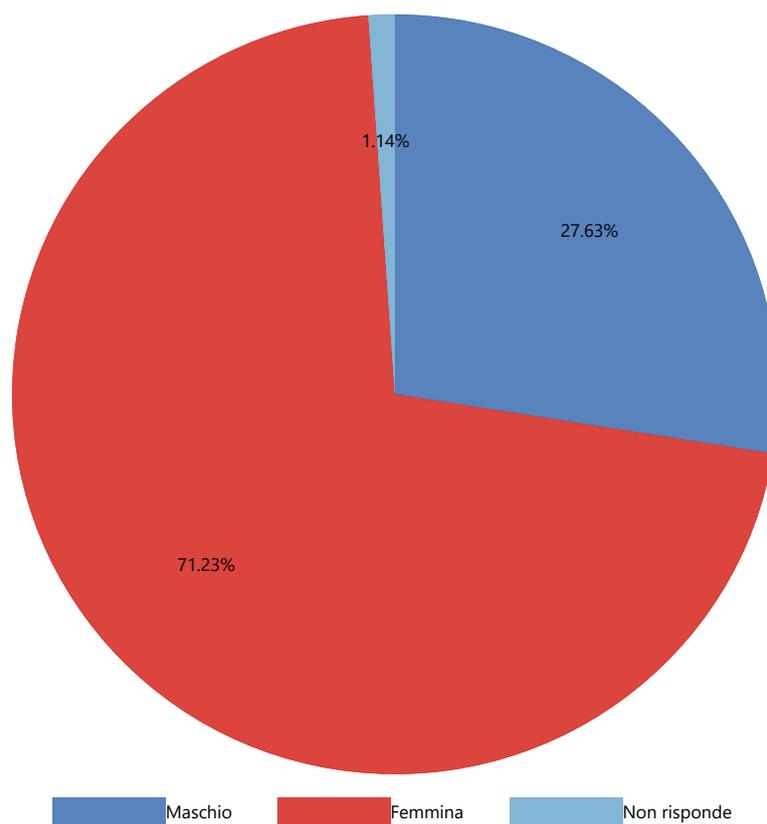
## Classi di età



|                      | Frequenza  | Percentuale   | Valide        | Cumulata |
|----------------------|------------|---------------|---------------|----------|
| da 0 a 19            | 10         | 2.28          | 2.31          | 2.31     |
| da 20 a 24           | 7          | 1.60          | 1.62          | 3.94     |
| da 25 a 29           | 25         | 5.71          | 5.79          | 9.72     |
| da 30 a 34           | 42         | 9.59          | 9.72          | 19.44    |
| da 35 a 39           | 35         | 7.99          | 8.10          | 27.55    |
| da 40 a 44           | 30         | 6.85          | 6.94          | 34.49    |
| da 45 a 49           | 34         | 7.76          | 7.87          | 42.36    |
| da 50 a 54           | 39         | 8.90          | 9.03          | 51.39    |
| da 55 a 59           | 45         | 10.27         | 10.42         | 61.81    |
| da 60 a 64           | 47         | 10.73         | 10.88         | 72.69    |
| da 65 a 69           | 47         | 10.73         | 10.88         | 83.56    |
| da 70 a 74           | 27         | 6.16          | 6.25          | 89.81    |
| da 75 a 79           | 25         | 5.71          | 5.79          | 95.60    |
| oltre 80             | 19         | 4.34          | 4.40          | 100.00   |
| <b>Totale Valide</b> | <b>432</b> | <b>98.63</b>  | <b>100.00</b> |          |
| Non risponde         | 6          | 1.37          |               |          |
| <b>Totale</b>        | <b>438</b> | <b>100.00</b> |               |          |

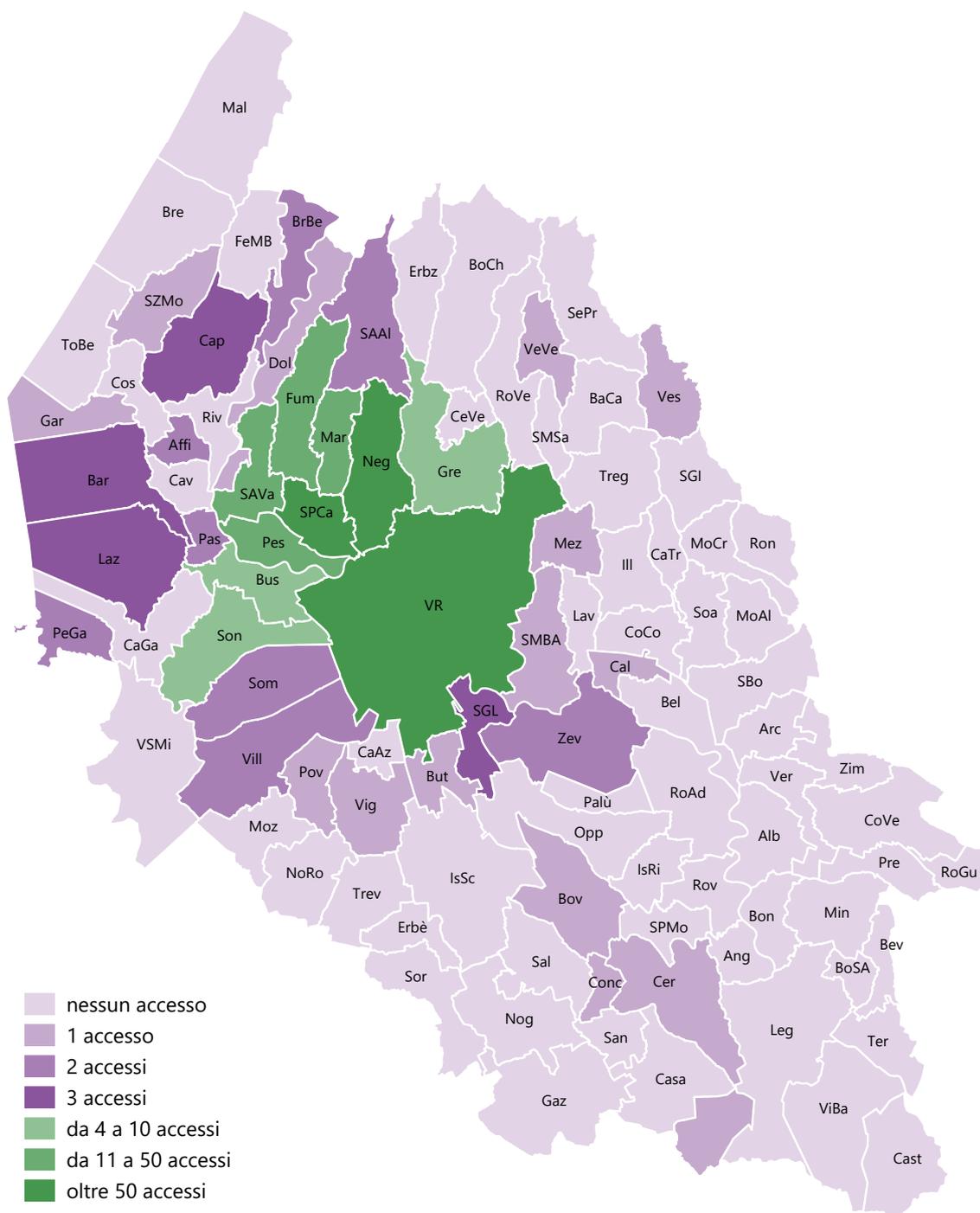
Età media: 52.26

## Genere



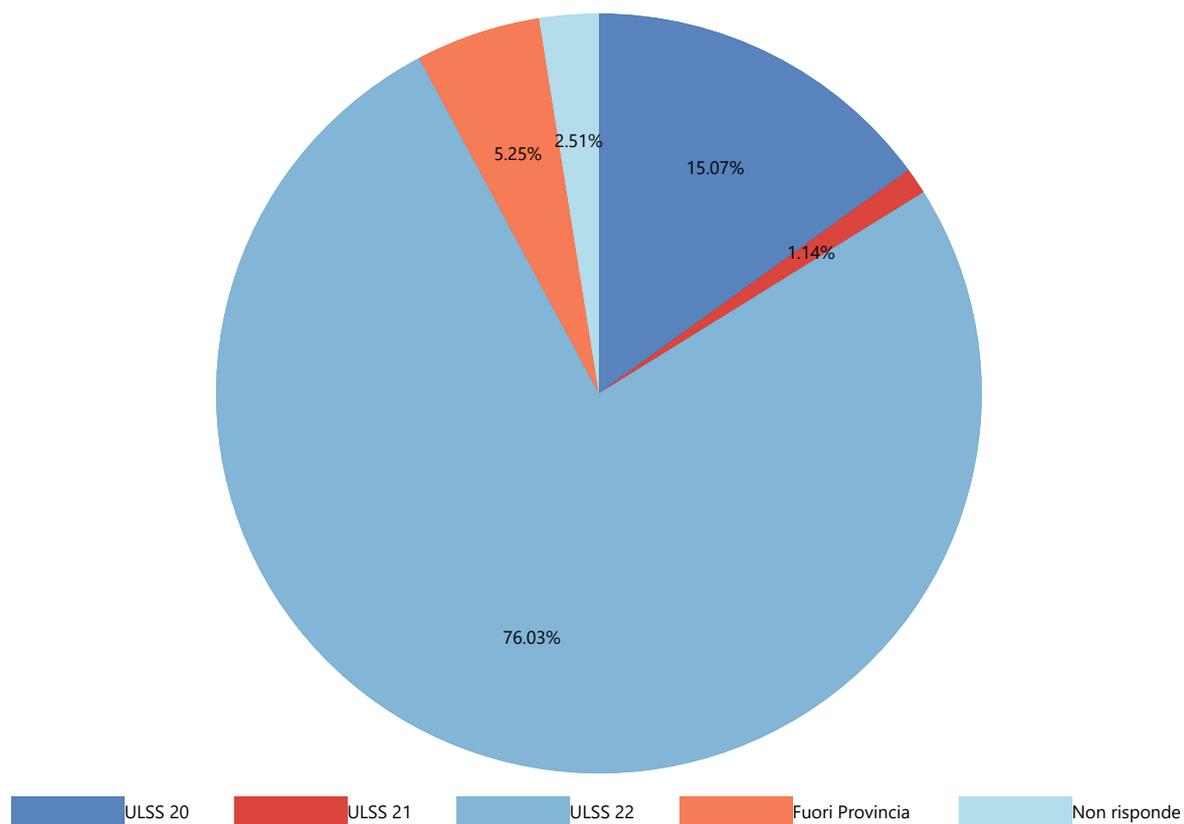
|                      | Frequenza  | Percentuale   | Valide        | Cumulata |
|----------------------|------------|---------------|---------------|----------|
| Maschio              | 121        | 27.63         | 27.94         | 27.94    |
| Femmina              | 312        | 71.23         | 72.06         | 100.00   |
| <b>Totale Valide</b> | <b>433</b> | <b>98.86</b>  | <b>100.00</b> |          |
| Non risponde         | 5          | 1.14          |               |          |
| <b>Totale</b>        | <b>438</b> | <b>100.00</b> |               |          |

# Comune di residenza



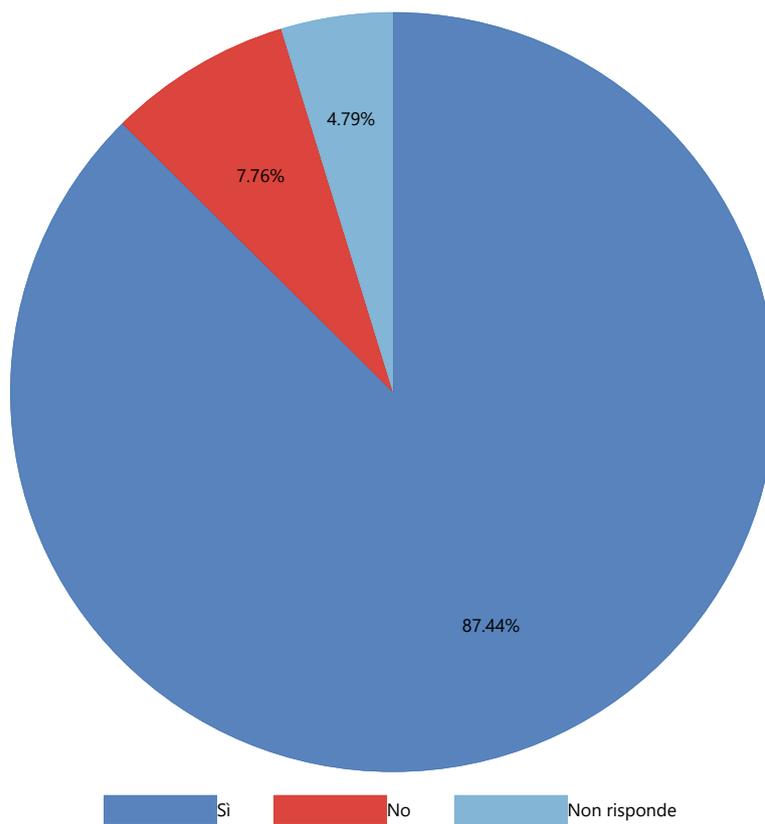
|                               | <b>Frequenza</b> | <b>Percentuale</b> | <b>Valide</b> | <b>Cumulata</b> |
|-------------------------------|------------------|--------------------|---------------|-----------------|
| Negrar                        | 112              | 25.57              | 25.57         | 25.57           |
| San Pietro in Cariano         | 62               | 14.16              | 14.16         | 39.73           |
| Verona                        | 52               | 11.87              | 11.87         | 51.60           |
| Sant'Ambrogio di Valpolicella | 34               | 7.76               | 7.76          | 59.36           |
| Fumane                        | 30               | 6.85               | 6.85          | 66.21           |
| Marano di Valpolicella        | 26               | 5.94               | 5.94          | 72.15           |
| Pescantina                    | 26               | 5.94               | 5.94          | 78.08           |
| fuori provincia               | 23               | 5.25               | 5.25          | 83.33           |
| non risponde                  | 11               | 2.51               | 2.51          | 85.84           |
| Bussolengo                    | 8                | 1.83               | 1.83          | 87.67           |
| Sona                          | 7                | 1.60               | 1.60          | 89.27           |
| Grezzana                      | 5                | 1.14               | 1.14          | 90.41           |
| Bardolino                     | 3                | 0.68               | 0.68          | 91.10           |
| Caprino Veronese              | 3                | 0.68               | 0.68          | 91.78           |
| Lazise                        | 3                | 0.68               | 0.68          | 92.47           |
| San Giovanni Lupatoto         | 3                | 0.68               | 0.68          | 93.15           |
| Affi                          | 2                | 0.46               | 0.46          | 93.61           |
| Brentino Belluno              | 2                | 0.46               | 0.46          | 94.06           |
| Pastrengo                     | 2                | 0.46               | 0.46          | 94.52           |
| Peschiera del Garda           | 2                | 0.46               | 0.46          | 94.98           |
| Sant'Anna d'Alfaedo           | 2                | 0.46               | 0.46          | 95.43           |
| Sommacampagna                 | 2                | 0.46               | 0.46          | 95.89           |
| Villafranca di Verona         | 2                | 0.46               | 0.46          | 96.35           |
| Zevio                         | 2                | 0.46               | 0.46          | 96.80           |
| Bovolone                      | 1                | 0.23               | 0.23          | 97.03           |
| Buttapietra                   | 1                | 0.23               | 0.23          | 97.26           |
| Caldiero                      | 1                | 0.23               | 0.23          | 97.49           |
| Cerea                         | 1                | 0.23               | 0.23          | 97.72           |
| Concamarise                   | 1                | 0.23               | 0.23          | 97.95           |
| Dolcè                         | 1                | 0.23               | 0.23          | 98.17           |
| Garda                         | 1                | 0.23               | 0.23          | 98.40           |
| Mezzane di Sotto              | 1                | 0.23               | 0.23          | 98.63           |
| Povegliano Veronese           | 1                | 0.23               | 0.23          | 98.86           |
| San Martino Buon Albergo      | 1                | 0.23               | 0.23          | 99.09           |
| San Zeno di Montagna          | 1                | 0.23               | 0.23          | 99.32           |
| Velo Veronese                 | 1                | 0.23               | 0.23          | 99.54           |
| Vestenanova                   | 1                | 0.23               | 0.23          | 99.77           |
| Vigasio                       | 1                | 0.23               | 0.23          | 100.00          |
| <b>Totale</b>                 | <b>438</b>       | <b>100.00</b>      |               |                 |

## ULSS di provenienza



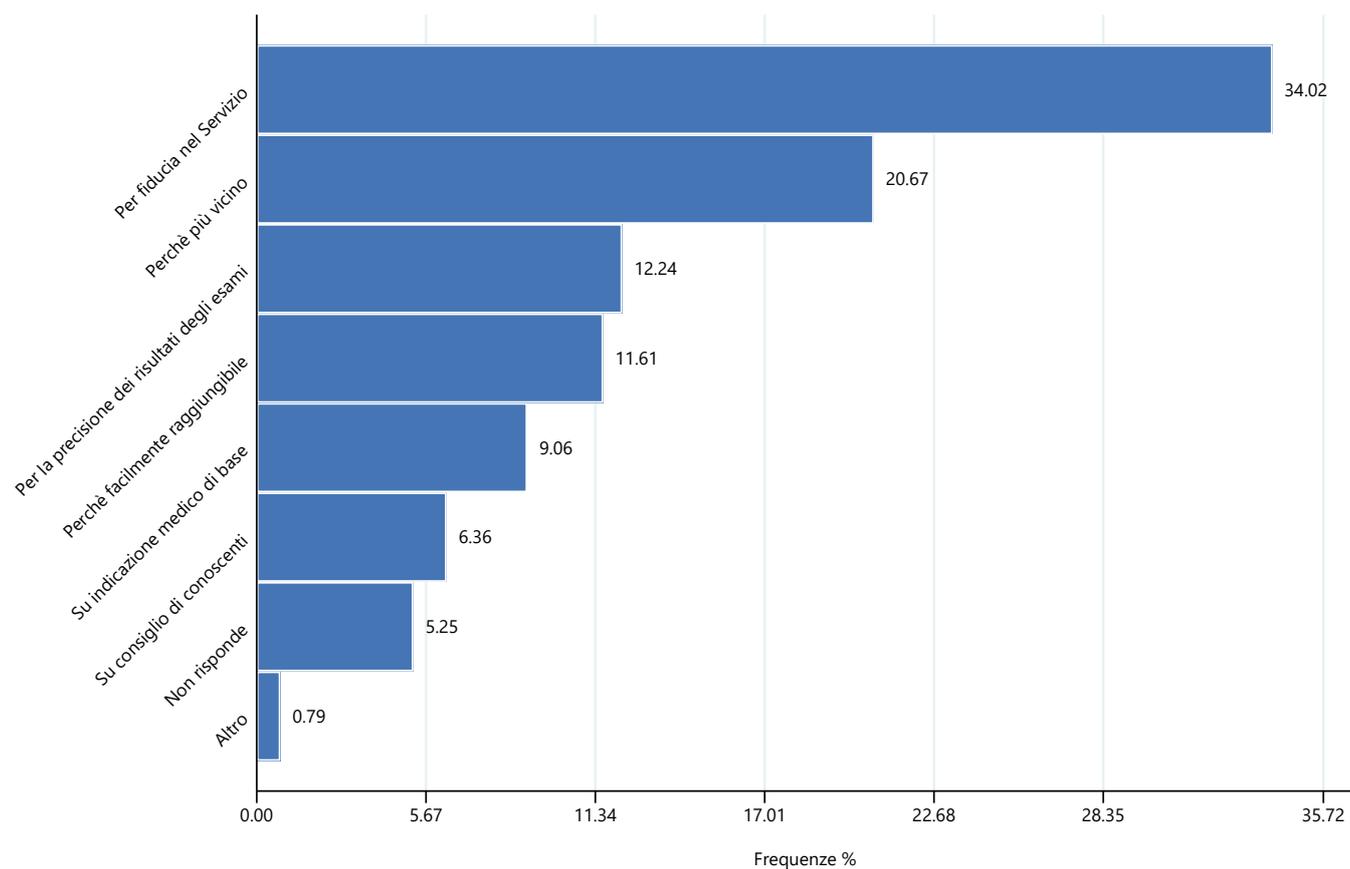
|                      | Frequenza  | Percentuale   | Valide        | Cumulata |
|----------------------|------------|---------------|---------------|----------|
| ULSS 20              | 66         | 15.07         | 15.46         | 15.46    |
| ULSS 21              | 5          | 1.14          | 1.17          | 16.63    |
| ULSS 22              | 333        | 76.03         | 77.99         | 94.61    |
| Fuori Provincia      | 23         | 5.25          | 5.39          | 100.00   |
| <b>Totale Valide</b> | <b>427</b> | <b>97.49</b>  | <b>100.00</b> |          |
| Non risponde         | 11         | 2.51          |               |          |
| <b>Totale</b>        | <b>438</b> | <b>100.00</b> |               |          |

## È già stato in questo servizio



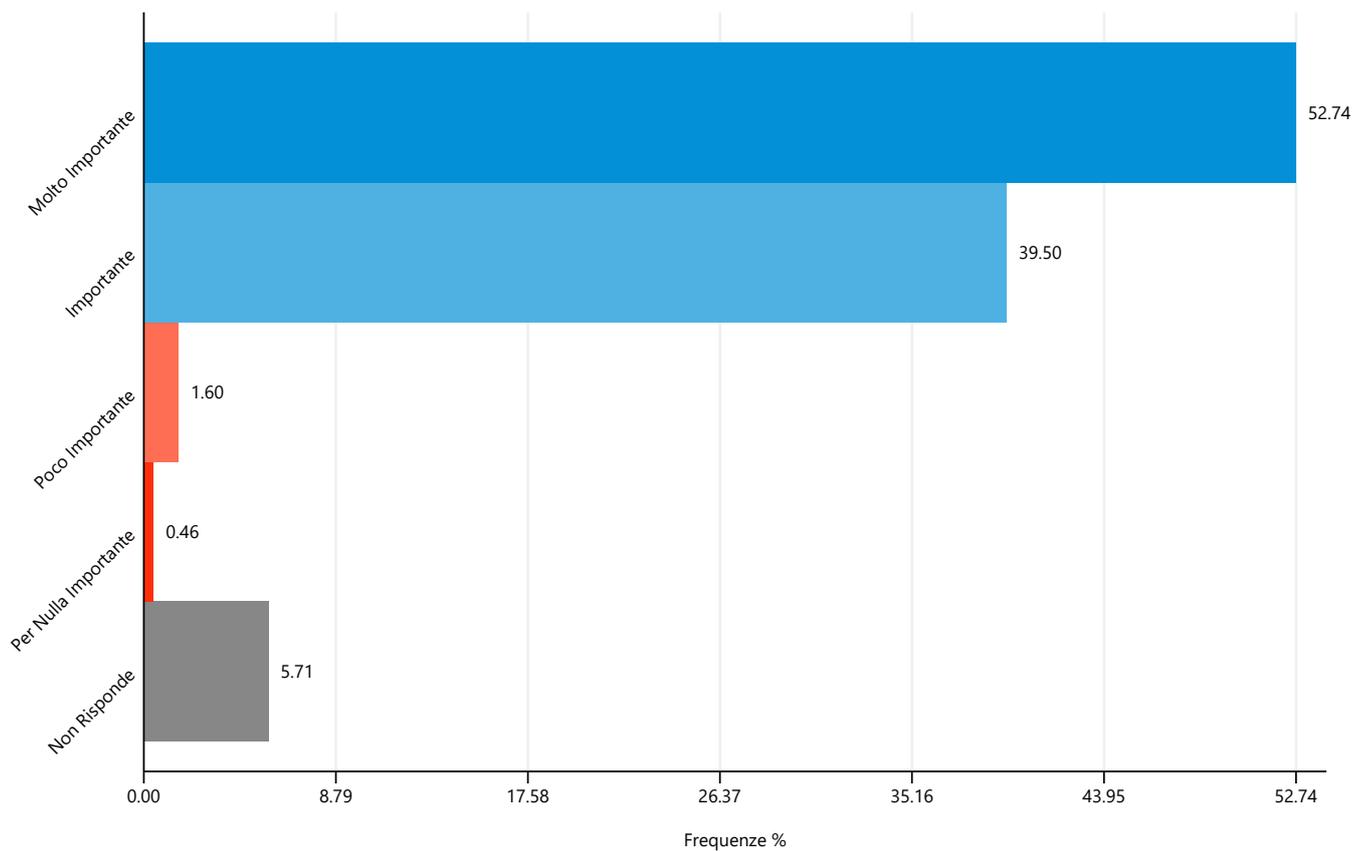
|                      | Frequenza  | Percentuale   | Valide        | Cumulata |
|----------------------|------------|---------------|---------------|----------|
| Sì                   | 383        | 87.44         | 91.85         | 91.85    |
| No                   | 34         | 7.76          | 8.15          | 100.00   |
| <b>Totale Valide</b> | <b>417</b> | <b>95.21</b>  | <b>100.00</b> |          |
| Non risponde         | 21         | 4.79          |               |          |
| <b>Totale</b>        | <b>438</b> | <b>100.00</b> |               |          |

## Motivo per la scelta del servizio



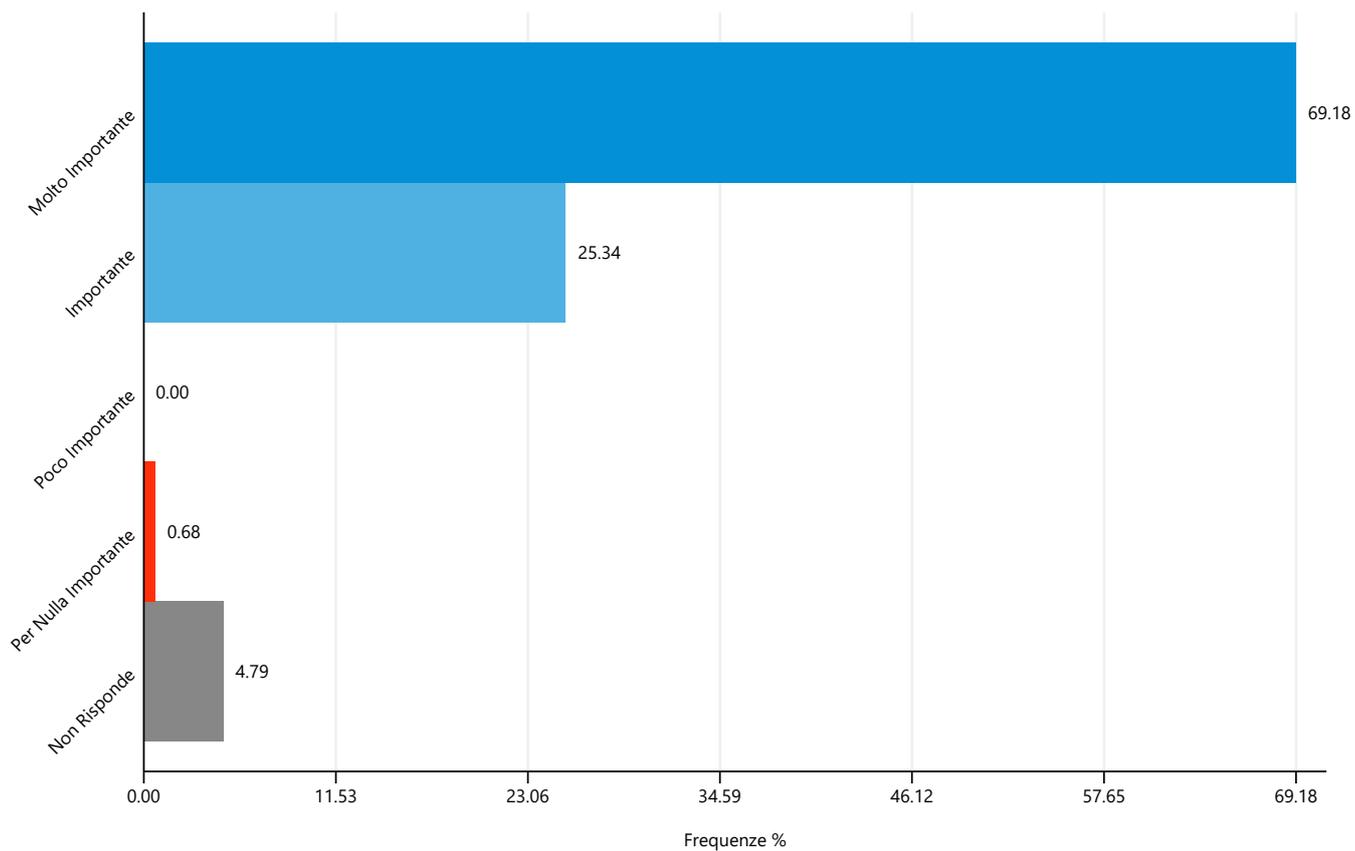
|   | Frequenza | Percentuale sulle risposte | Percentuale sulle osservazioni |
|---|-----------|----------------------------|--------------------------------|
| Per fiducia nel Servizio                    | 214       | 34.02                      | 48.86                          |
| Perché più vicino                           | 130       | 20.67                      | 29.68                          |
| Per la precisione dei risultati degli esami | 77        | 12.24                      | 17.58                          |
| Perché facilmente raggiungibile             | 73        | 11.61                      | 16.67                          |
| Su indicazione del medico di base           | 57        | 9.06                       | 13.01                          |
| Su consiglio di conoscenti                  | 40        | 6.36                       | 9.13                           |
| Non risponde                                | 33        | 5.25                       | 7.53                           |
| Altro                                       | 5         | 0.79                       | 1.14                           |
| Totale                                      | 629       | 100.00                     | 143.61                         |

## Importanza accesso al servizio



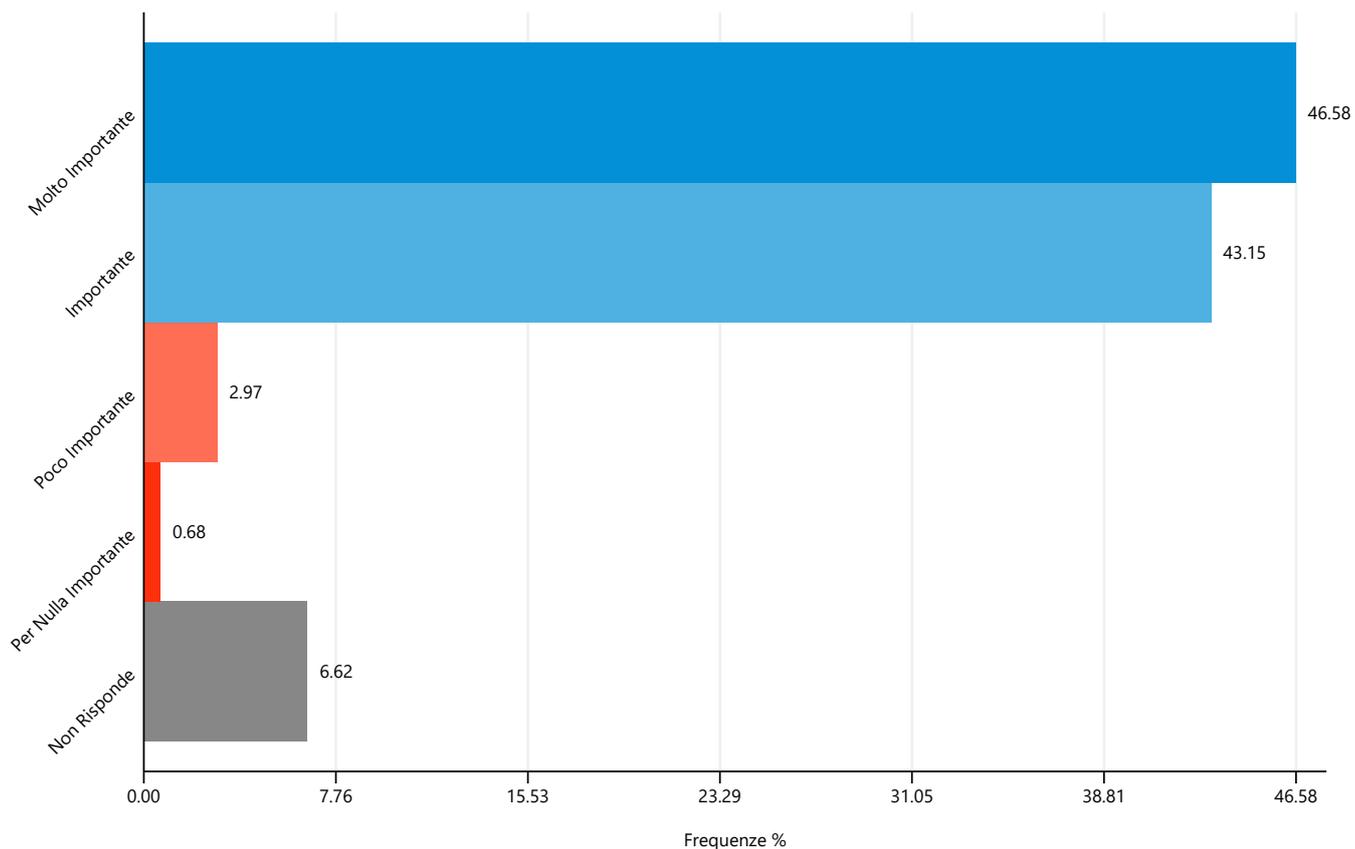
|                      | Frequenza  | Percentuale   | Valide        | Cumulata |
|----------------------|------------|---------------|---------------|----------|
| Molto importante     | 231        | 52.74         | 55.93         | 55.93    |
| Importante           | 173        | 39.50         | 41.89         | 97.82    |
| Poco importante      | 7          | 1.60          | 1.69          | 99.52    |
| Per nulla importante | 2          | 0.46          | 0.48          | 100.00   |
| <b>Totale Valide</b> | <b>413</b> | <b>94.29</b>  | <b>100.00</b> |          |
| Non risponde         | 25         | 5.71          |               |          |
| <b>Totale</b>        | <b>438</b> | <b>100.00</b> |               |          |

## Importanza esecuzione del prelievo



|                      | Frequenza  | Percentuale   | Valide        | Cumulata |
|----------------------|------------|---------------|---------------|----------|
| Molto importante     | 303        | 69.18         | 72.66         | 72.66    |
| Importante           | 111        | 25.34         | 26.62         | 99.28    |
| Per nulla importante | 3          | 0.68          | 0.72          | 100.00   |
| <b>Totale Valide</b> | <b>417</b> | <b>95.21</b>  | <b>100.00</b> |          |
| Non risponde         | 21         | 4.79          |               |          |
| <b>Totale</b>        | <b>438</b> | <b>100.00</b> |               |          |

## Importanza ritiro del referto



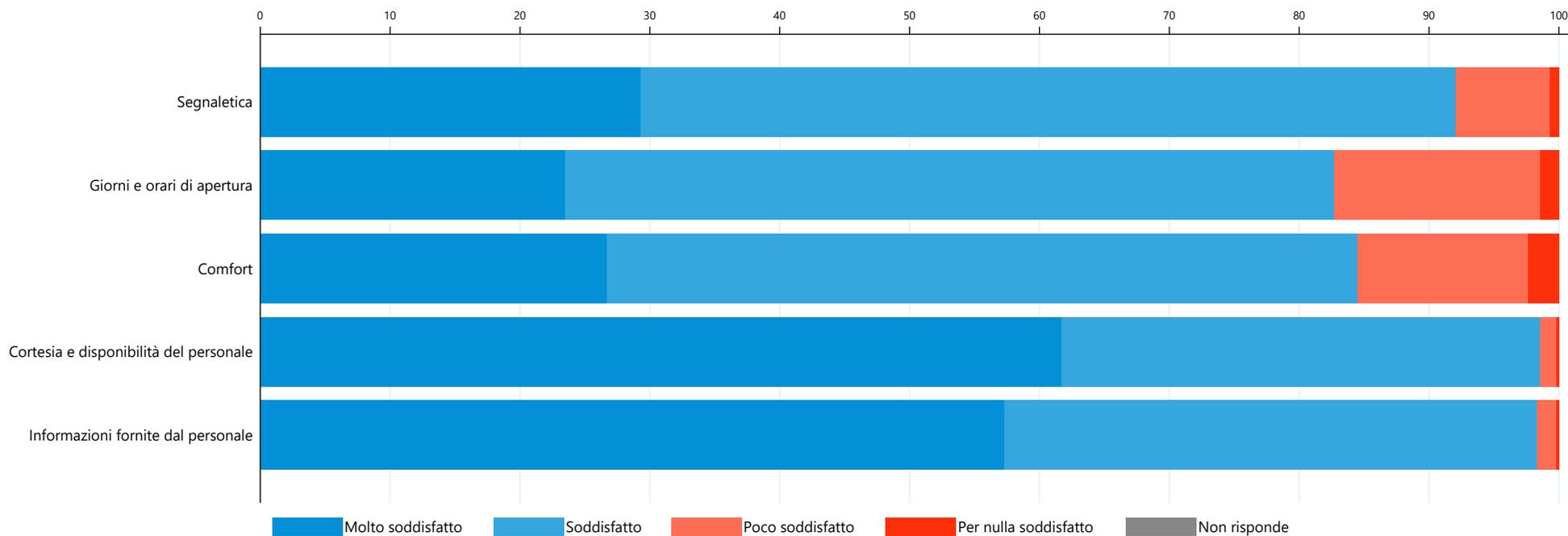
|                      | Frequenza  | Percentuale   | Valide        | Cumulata |
|----------------------|------------|---------------|---------------|----------|
| Molto importante     | 204        | 46.58         | 49.88         | 49.88    |
| Importante           | 189        | 43.15         | 46.21         | 96.09    |
| Poco importante      | 13         | 2.97          | 3.18          | 99.27    |
| Per nulla importante | 3          | 0.68          | 0.73          | 100.00   |
| <b>Totale Valide</b> | <b>409</b> | <b>93.38</b>  | <b>100.00</b> |          |
| Non risponde         | 29         | 6.62          |               |          |
| <b>Totale</b>        | <b>438</b> | <b>100.00</b> |               |          |

---

## ACCESSO AL SERVIZIO

---

## Valutazione di alcuni aspetti dell'accesso al servizio

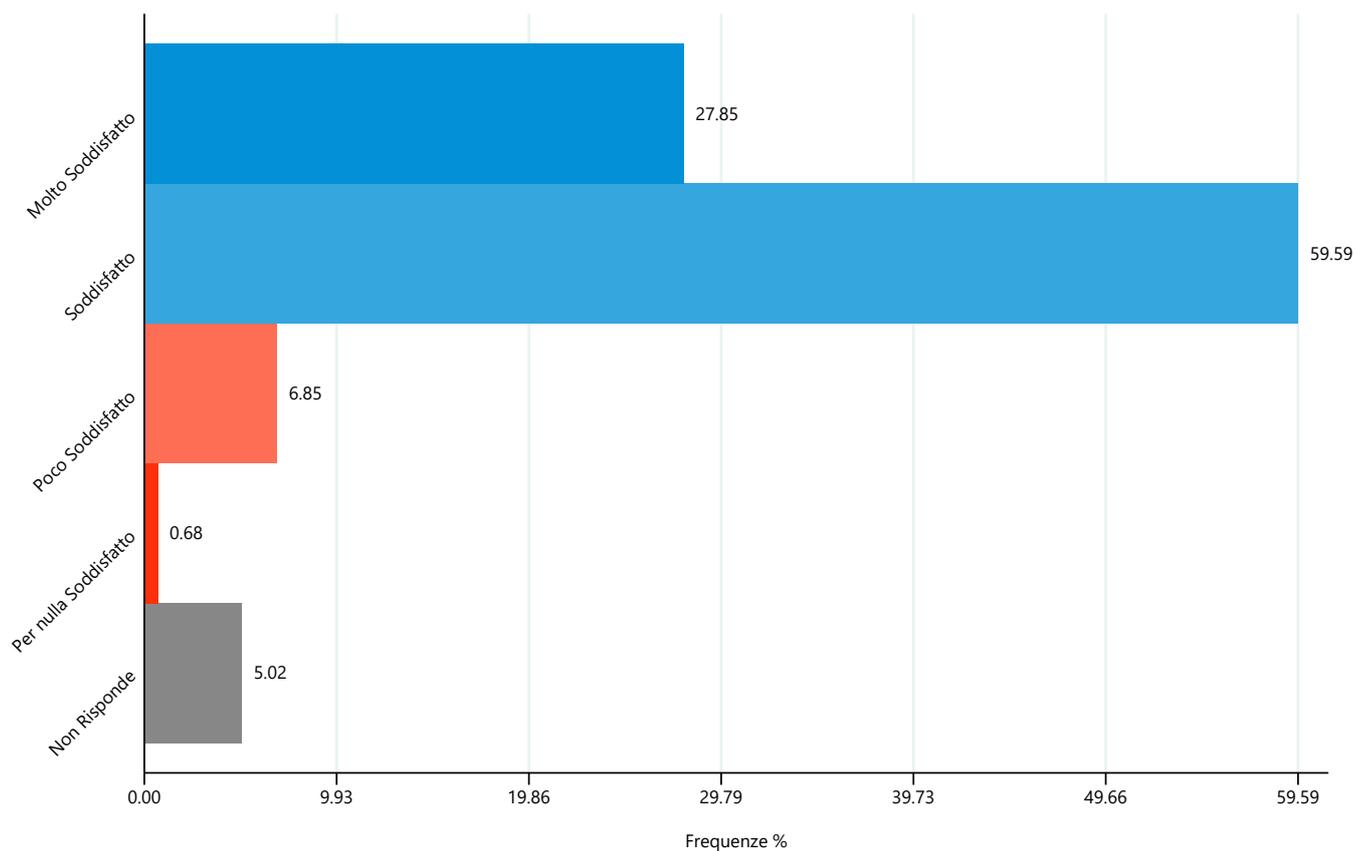


|  | Molto soddisfatto | Soddisfatto | Poco soddisfatto | Per nulla soddisfatto | Non risponde | Totale |
|--|-------------------|-------------|------------------|-----------------------|--------------|--------|
| Segnaletica                            | 122               | 261         | 30               | 3                     | 22           | 438    |
|  | 27.85             | 59.59       | 6.85             | 0.68                  | 5.02         | 100.00 |
| Giorni e orari di apertura             | 98                | 247         | 66               | 6                     | 21           | 438    |
|  | 22.37             | 56.39       | 15.07            | 1.37                  | 4.79         | 100.00 |
| Comfort                                | 112               | 242         | 55               | 10                    | 19           | 438    |
|  | 25.57             | 55.25       | 12.56            | 2.28                  | 4.34         | 100.00 |
| Cortesia e disponibilità del personale | 261               | 156         | 5                | 1                     | 15           | 438    |
|  | 59.59             | 35.62       | 1.14             | 0.23                  | 3.42         | 100.00 |
| Informazioni fornite dal personale     | 239               | 171         | 6                | 1                     | 21           | 438    |
|  | 54.57             | 39.04       | 1.37             | 0.23                  | 4.79         | 100.00 |

|   | Giudizi<br>negativi | Giudizi positivi    | Non sa / Non<br>Risponde | Totale               |
|---|---------------------|---------------------|--------------------------|----------------------|
| Segnaletica                               | 33<br><i>7.53</i>   | 383<br><i>87.44</i> | 22<br><i>5.02</i>        | 438<br><i>100.00</i> |
| Giorni e orari di apertura                | 72<br><i>16.44</i>  | 345<br><i>78.77</i> | 21<br><i>4.79</i>        | 438<br><i>100.00</i> |
| Comfort                                   | 65<br><i>14.84</i>  | 354<br><i>80.82</i> | 19<br><i>4.34</i>        | 438<br><i>100.00</i> |
| Cortesìa e disponibilit  del<br>personale | 6<br><i>1.37</i>    | 417<br><i>95.21</i> | 15<br><i>3.42</i>        | 438<br><i>100.00</i> |
| Informazioni fornite dal<br>personale     | 7<br><i>1.60</i>    | 410<br><i>93.61</i> | 21<br><i>4.79</i>        | 438<br><i>100.00</i> |

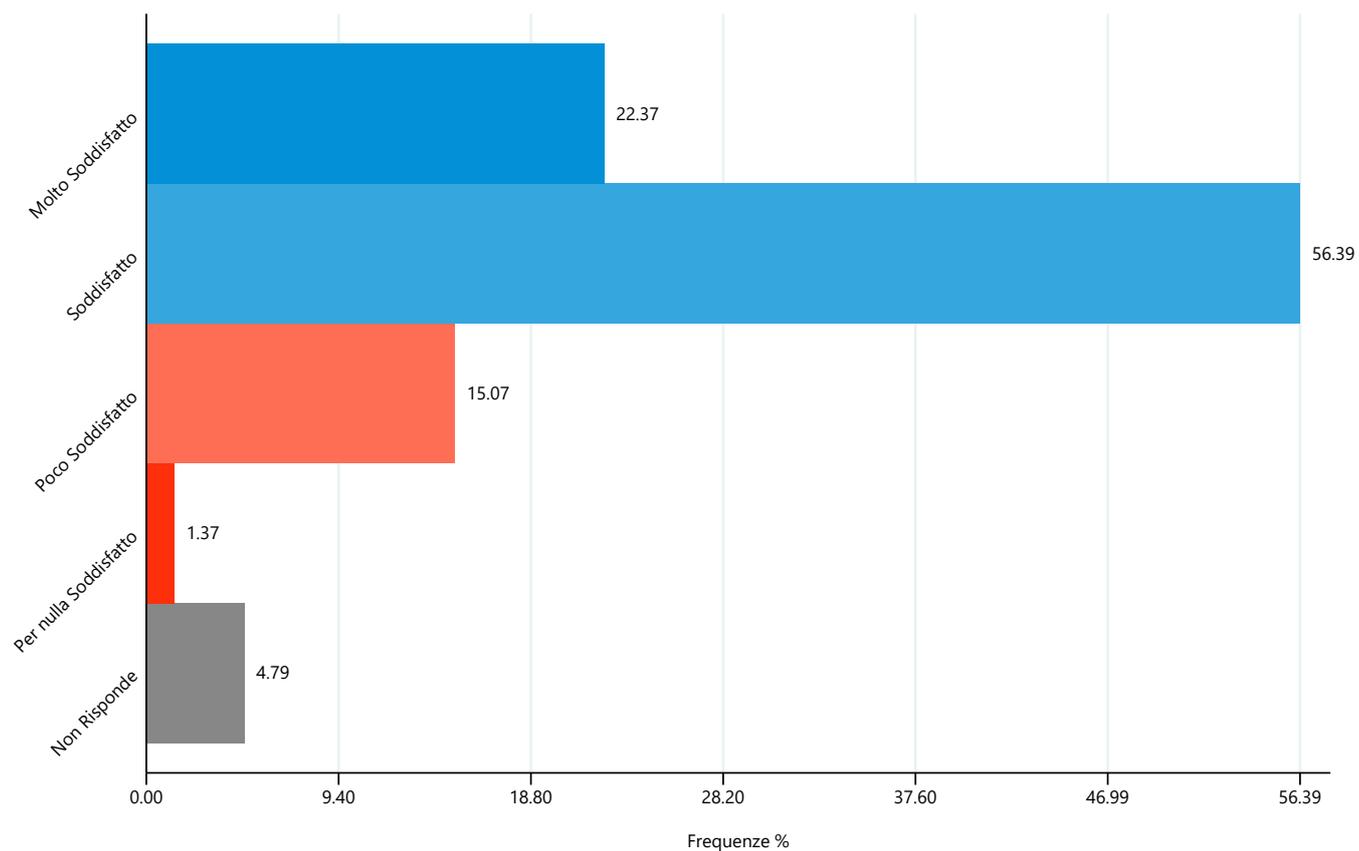
| Aspetti                                | Numerosit  | Media | Deviazione<br>Standard | Minimo | Massimo |
|--|------------|-------|------------------------|--------|---------|
| Segnaletica                            | 416        | 1.127 | 0.795                  | -2.000 | 2.000   |
| Giorni e orari di apertura             | 417        | 0.875 | 0.992                  | -2.000 | 2.000   |
| Comfort                                | 419        | 0.933 | 1.003                  | -2.000 | 2.000   |
| Cortesìa e disponibilit  del personale | 423        | 1.586 | 0.585                  | -2.000 | 2.000   |
| Informazioni fornite dal personale     | 417        | 1.537 | 0.604                  | -2.000 | 2.000   |
| Valutazione accesso al servizio        | 429        | 1.216 | 0.549                  | -1.800 | 2.000   |

## Segnaletica



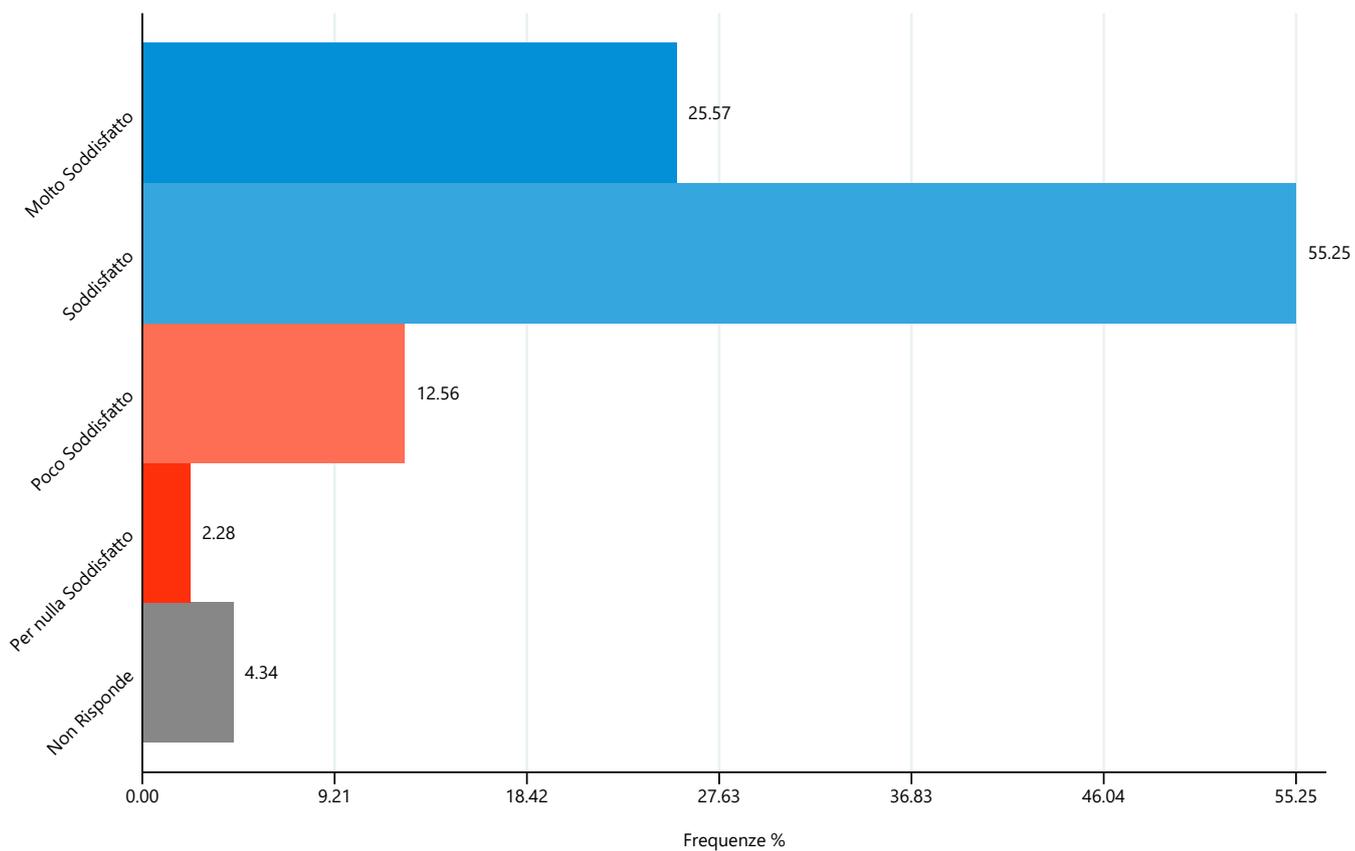
|                       | Frequenza  | Percentuale   | Valide        | Cumulata |
|-----------------------|------------|---------------|---------------|----------|
| Molto soddisfatto     | 122        | 27.85         | 29.33         | 29.33    |
| Soddisfatto           | 261        | 59.59         | 62.74         | 92.07    |
| Poco soddisfatto      | 30         | 6.85          | 7.21          | 99.28    |
| Per nulla soddisfatto | 3          | 0.68          | 0.72          | 100.00   |
| <b>Totale Valide</b>  | <b>416</b> | <b>94.98</b>  | <b>100.00</b> |          |
| Non risponde          | 22         | 5.02          |               |          |
| <b>Totale</b>         | <b>438</b> | <b>100.00</b> |               |          |

## Giorni e orari di apertura



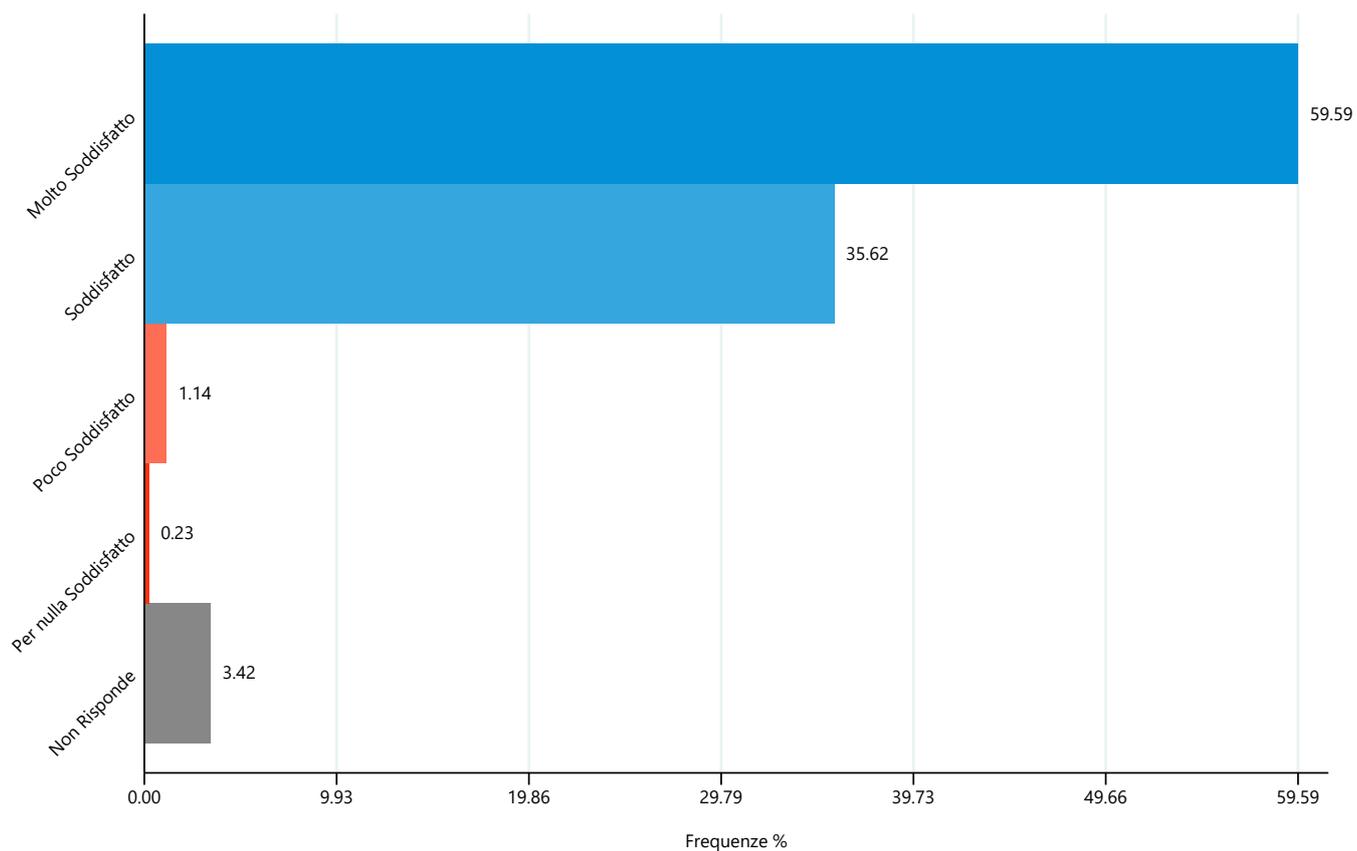
|                       | Frequenza  | Percentuale   | Valide        | Cumulata |
|-----------------------|------------|---------------|---------------|----------|
| Molto soddisfatto     | 98         | 22.37         | 23.50         | 23.50    |
| Soddisfatto           | 247        | 56.39         | 59.23         | 82.73    |
| Poco soddisfatto      | 66         | 15.07         | 15.83         | 98.56    |
| Per nulla soddisfatto | 6          | 1.37          | 1.44          | 100.00   |
| <b>Totale Valide</b>  | <b>417</b> | <b>95.21</b>  | <b>100.00</b> |          |
| Non risponde          | 21         | 4.79          |               |          |
| <b>Totale</b>         | <b>438</b> | <b>100.00</b> |               |          |

## Comfort



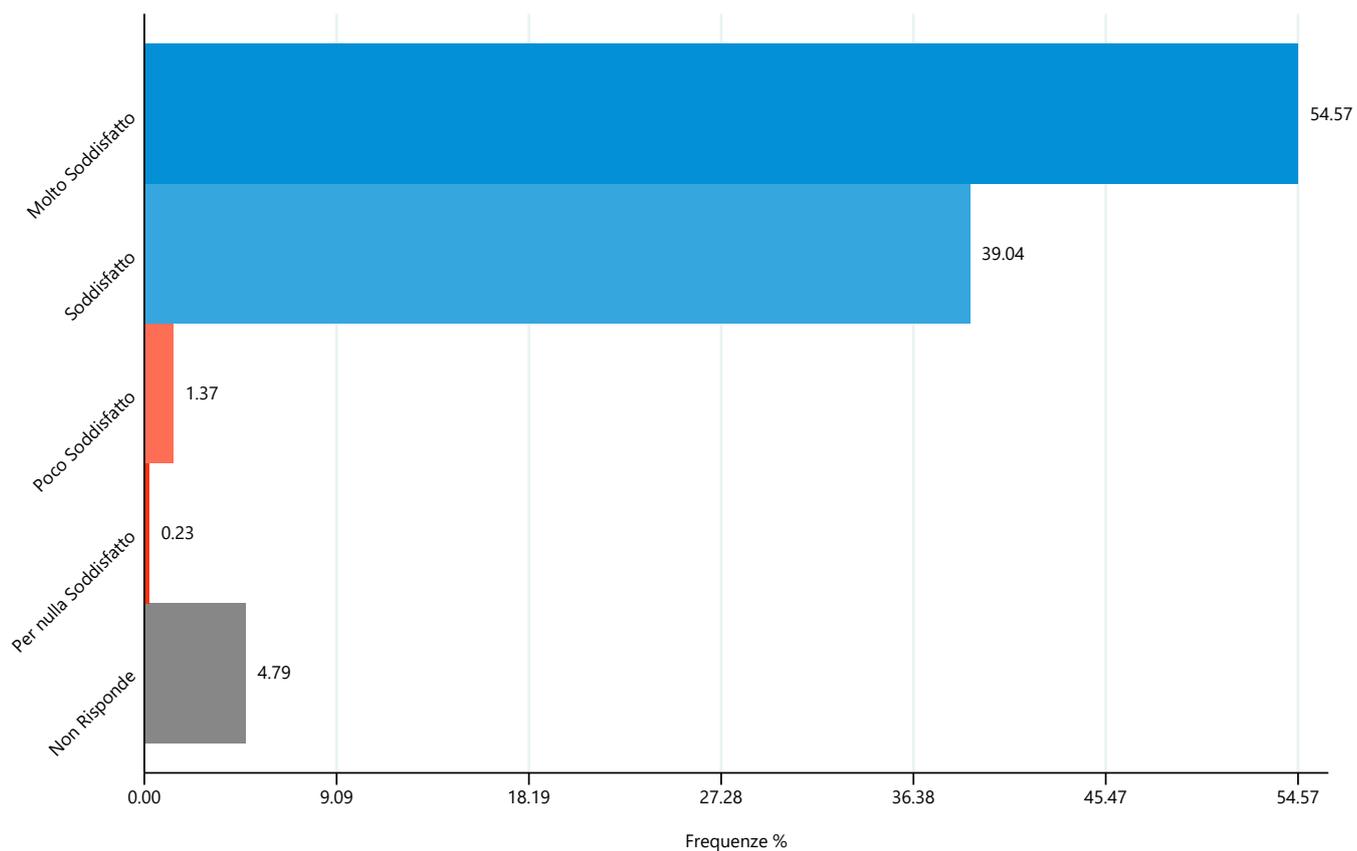
|                       | Frequenza  | Percentuale   | Valide        | Cumulata |
|-----------------------|------------|---------------|---------------|----------|
| Molto soddisfatto     | 112        | 25.57         | 26.73         | 26.73    |
| Soddisfatto           | 242        | 55.25         | 57.76         | 84.49    |
| Poco soddisfatto      | 55         | 12.56         | 13.13         | 97.61    |
| Per nulla soddisfatto | 10         | 2.28          | 2.39          | 100.00   |
| <b>Totale Valide</b>  | <b>419</b> | <b>95.66</b>  | <b>100.00</b> |          |
| Non risponde          | 19         | 4.34          |               |          |
| <b>Totale</b>         | <b>438</b> | <b>100.00</b> |               |          |

## Cortesía e disponibilità del personale



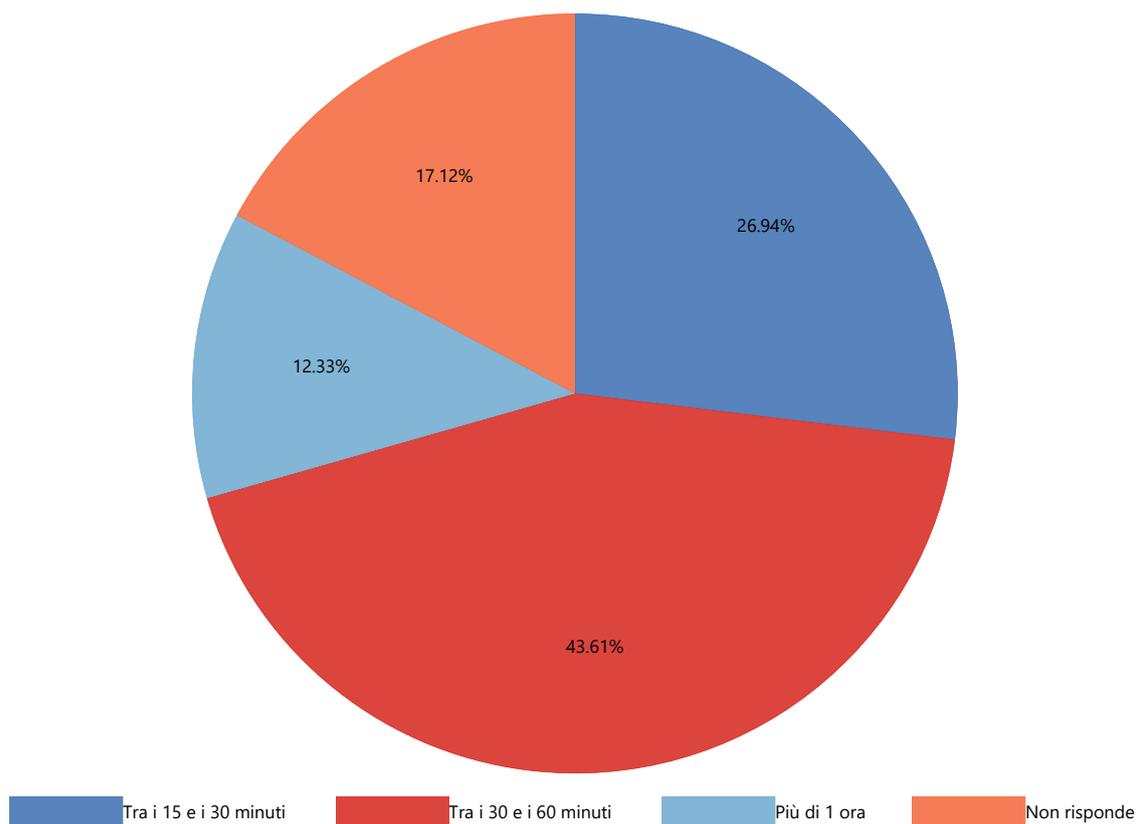
|                       | Frequenza  | Percentuale   | Valide        | Cumulata |
|-----------------------|------------|---------------|---------------|----------|
| Molto soddisfatto     | 261        | 59.59         | 61.70         | 61.70    |
| Soddisfatto           | 156        | 35.62         | 36.88         | 98.58    |
| Poco soddisfatto      | 5          | 1.14          | 1.18          | 99.76    |
| Per nulla soddisfatto | 1          | 0.23          | 0.24          | 100.00   |
| <b>Totale Valide</b>  | <b>423</b> | <b>96.58</b>  | <b>100.00</b> |          |
| Non risponde          | 15         | 3.42          |               |          |
| <b>Totale</b>         | <b>438</b> | <b>100.00</b> |               |          |

## Informazioni fornite dal personale



|                       | Frequenza  | Percentuale   | Valide        | Cumulata |
|-----------------------|------------|---------------|---------------|----------|
| Molto soddisfatto     | 239        | 54.57         | 57.31         | 57.31    |
| Soddisfatto           | 171        | 39.04         | 41.01         | 98.32    |
| Poco soddisfatto      | 6          | 1.37          | 1.44          | 99.76    |
| Per nulla soddisfatto | 1          | 0.23          | 0.24          | 100.00   |
| <b>Totale Valide</b>  | <b>417</b> | <b>95.21</b>  | <b>100.00</b> |          |
| Non risponde          | 21         | 4.79          |               |          |
| <b>Totale</b>         | <b>438</b> | <b>100.00</b> |               |          |

## Attesa allo sportello di accettazione



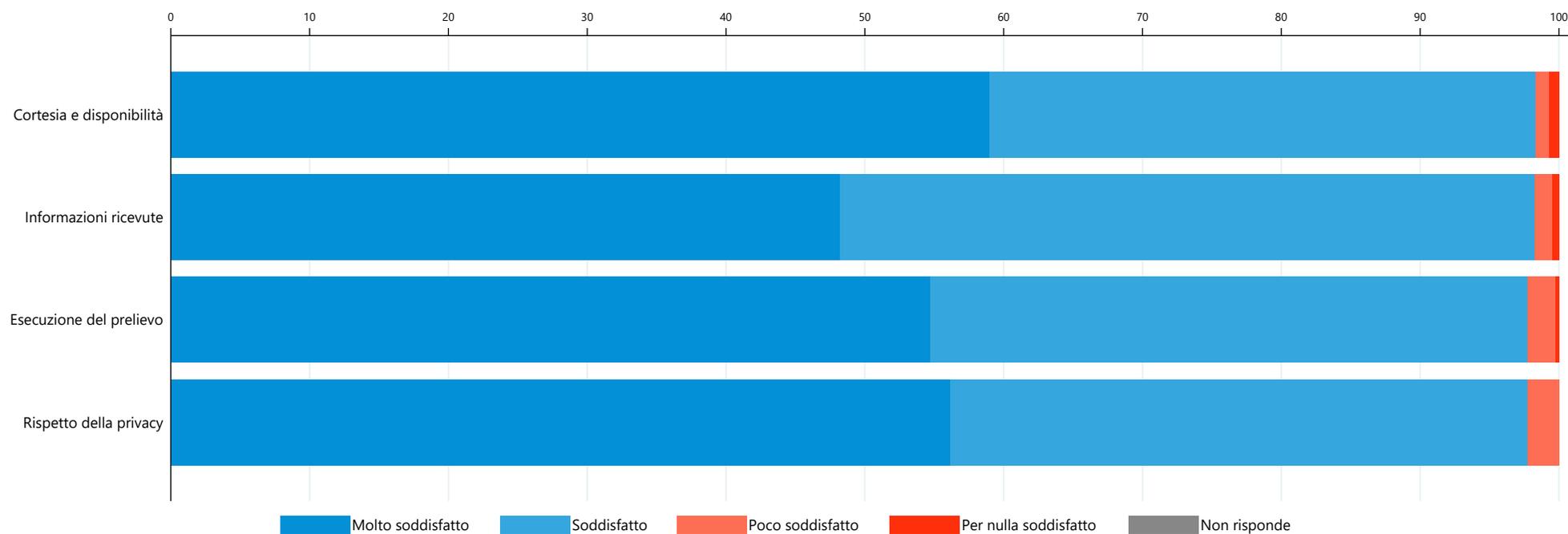
|                        | Frequenza  | Percentuale   | Valide        | Cumulata |
|------------------------|------------|---------------|---------------|----------|
| Tra i 15 e i 30 minuti | 118        | 26.94         | 32.51         | 32.51    |
| Tra i 30 e i 60 minuti | 191        | 43.61         | 52.62         | 85.12    |
| Più di 1 ora           | 54         | 12.33         | 14.88         | 100.00   |
| <b>Totale Valide</b>   | <b>363</b> | <b>82.88</b>  | <b>100.00</b> |          |
| Non risponde           | 75         | 17.12         |               |          |
| <b>Totale</b>          | <b>438</b> | <b>100.00</b> |               |          |

---

## ESECUZIONE DEL PRELIEVO

---

## Valutazione di alcuni aspetti sull'esecuzione del prelievo

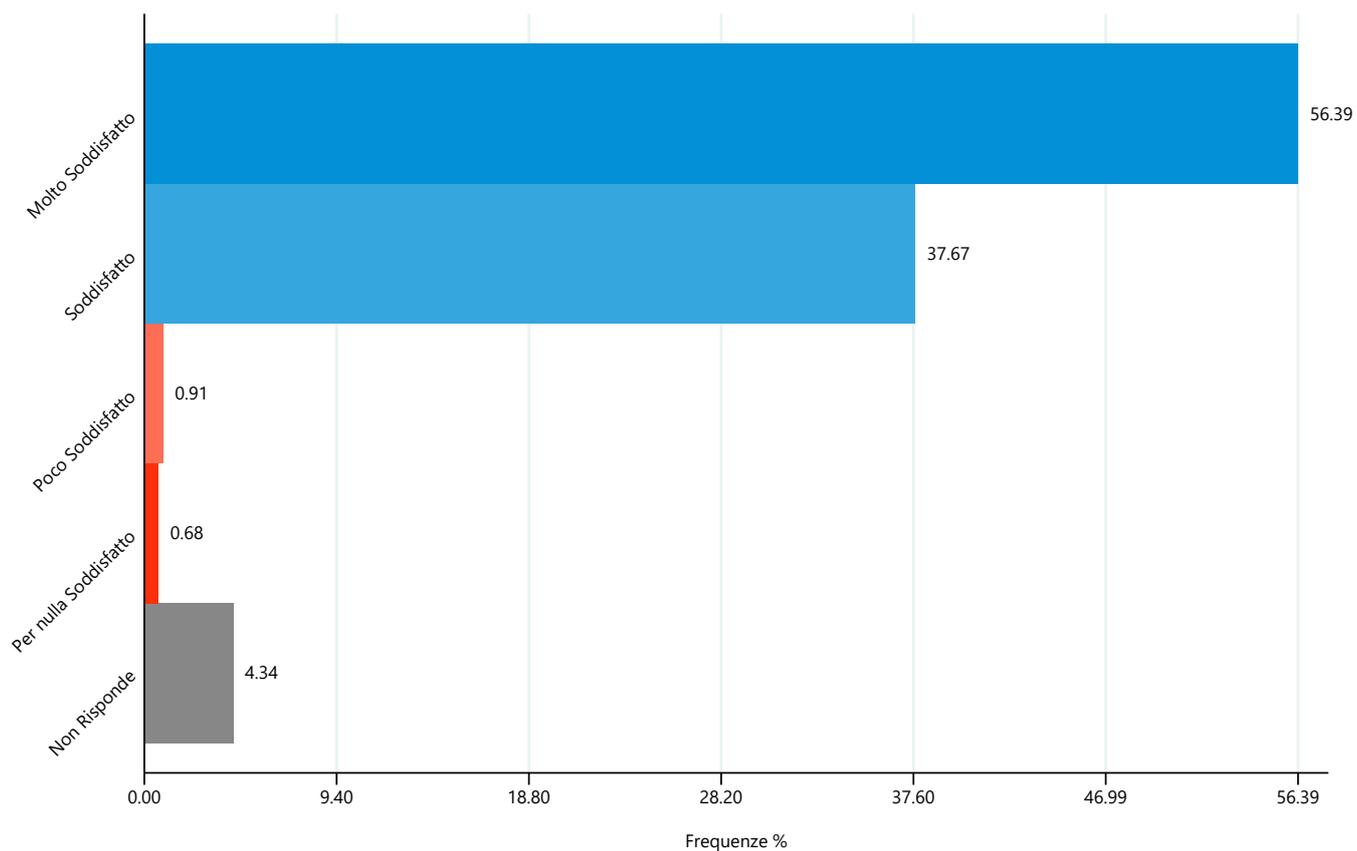


|                          | Molto soddisfatto | Soddisfatto  | Poco soddisfatto | Per nulla soddisfatto | Non risponde | Totale        |
|--------------------------|-------------------|--------------|------------------|-----------------------|--------------|---------------|
| Cortesia e disponibilità | 247<br>56.39      | 165<br>37.67 | 4<br>0.91        | 3<br>0.68             | 19<br>4.34   | 438<br>100.00 |
| Informazioni ricevute    | 193<br>44.06      | 200<br>45.66 | 5<br>1.14        | 2<br>0.46             | 38<br>8.68   | 438<br>100.00 |
| Esecuzione del prelievo  | 221<br>50.46      | 174<br>39.73 | 8<br>1.83        | 1<br>0.23             | 34<br>7.76   | 438<br>100.00 |
| Rispetto della privacy   | 224<br>51.14      | 166<br>37.90 | 9<br>2.05        | 0<br>0.00             | 39<br>8.90   | 438<br>100.00 |

|                          | Giudizi<br>negativi | Giudizi positivi    | Non sa / Non<br>Risponde | Totale               |
|--------------------------|---------------------|---------------------|--------------------------|----------------------|
| Cortesìa e disponibilit  | 7<br><i>1.60</i>    | 412<br><i>94.06</i> | 19<br><i>4.34</i>        | 438<br><i>100.00</i> |
| Informazioni ricevute    | 7<br><i>1.60</i>    | 393<br><i>89.73</i> | 38<br><i>8.68</i>        | 438<br><i>100.00</i> |
| Esecuzione del prelievo  | 9<br><i>2.05</i>    | 395<br><i>90.18</i> | 34<br><i>7.76</i>        | 438<br><i>100.00</i> |
| Rispetto della privacy   | 9<br><i>2.05</i>    | 390<br><i>89.04</i> | 39<br><i>8.90</i>        | 438<br><i>100.00</i> |

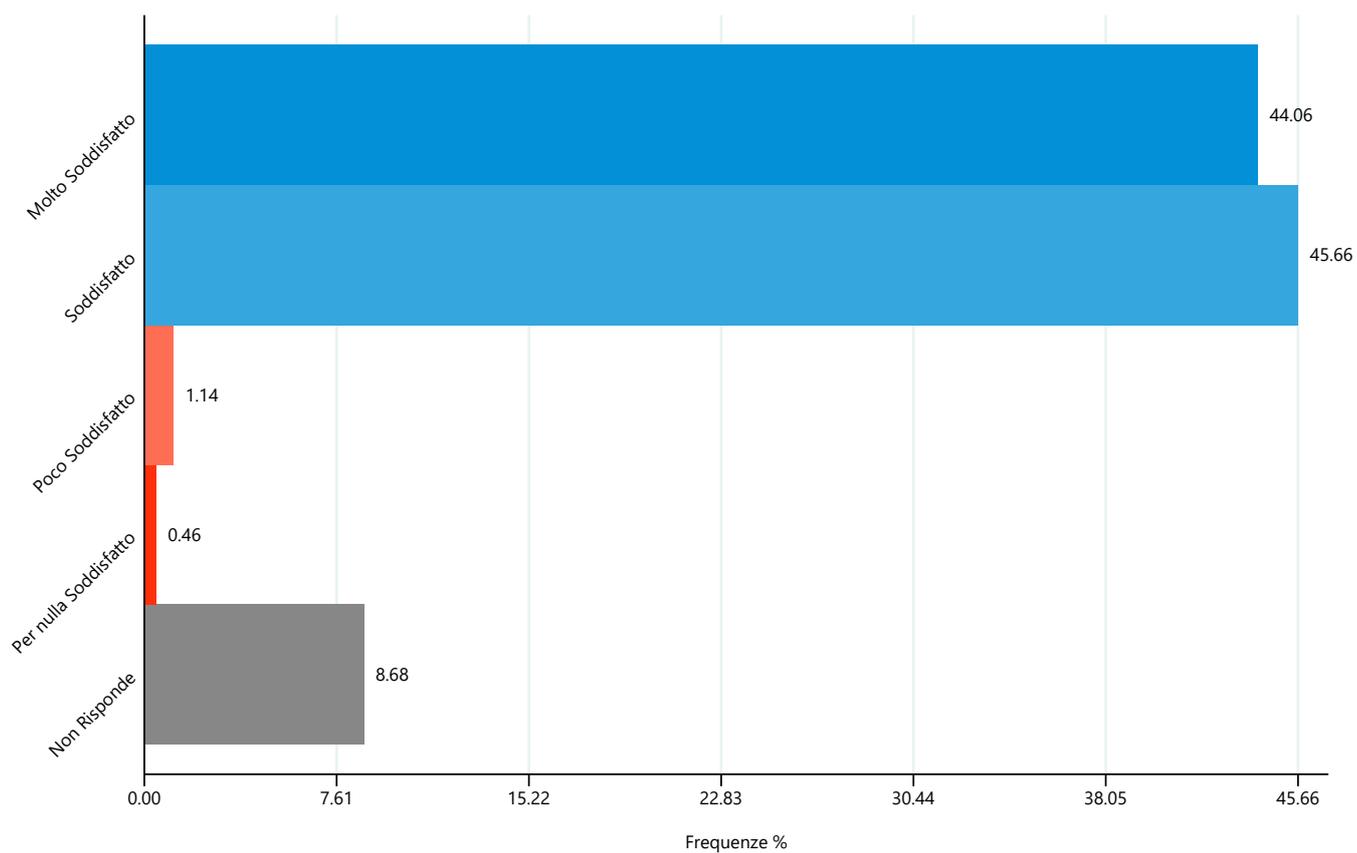
| Aspetti                         | Numerosit  | Media | Deviazione<br>Standard | Minimo | Massimo |
|---------------------------------|------------|-------|------------------------|--------|---------|
| Cortesìa e disponibilit         | 419        | 1.549 | 0.626                  | -2.000 | 2.000   |
| Informazioni ricevute           | 400        | 1.442 | 0.619                  | -2.000 | 2.000   |
| Esecuzione del prelievo         | 404        | 1.500 | 0.632                  | -2.000 | 2.000   |
| Rispetto della privacy          | 399        | 1.516 | 0.621                  | -1.000 | 2.000   |
| Valutazione accesso al servizio | 421        | 1.500 | 0.531                  | -1.000 | 2.000   |

## Cortesia e disponibilità



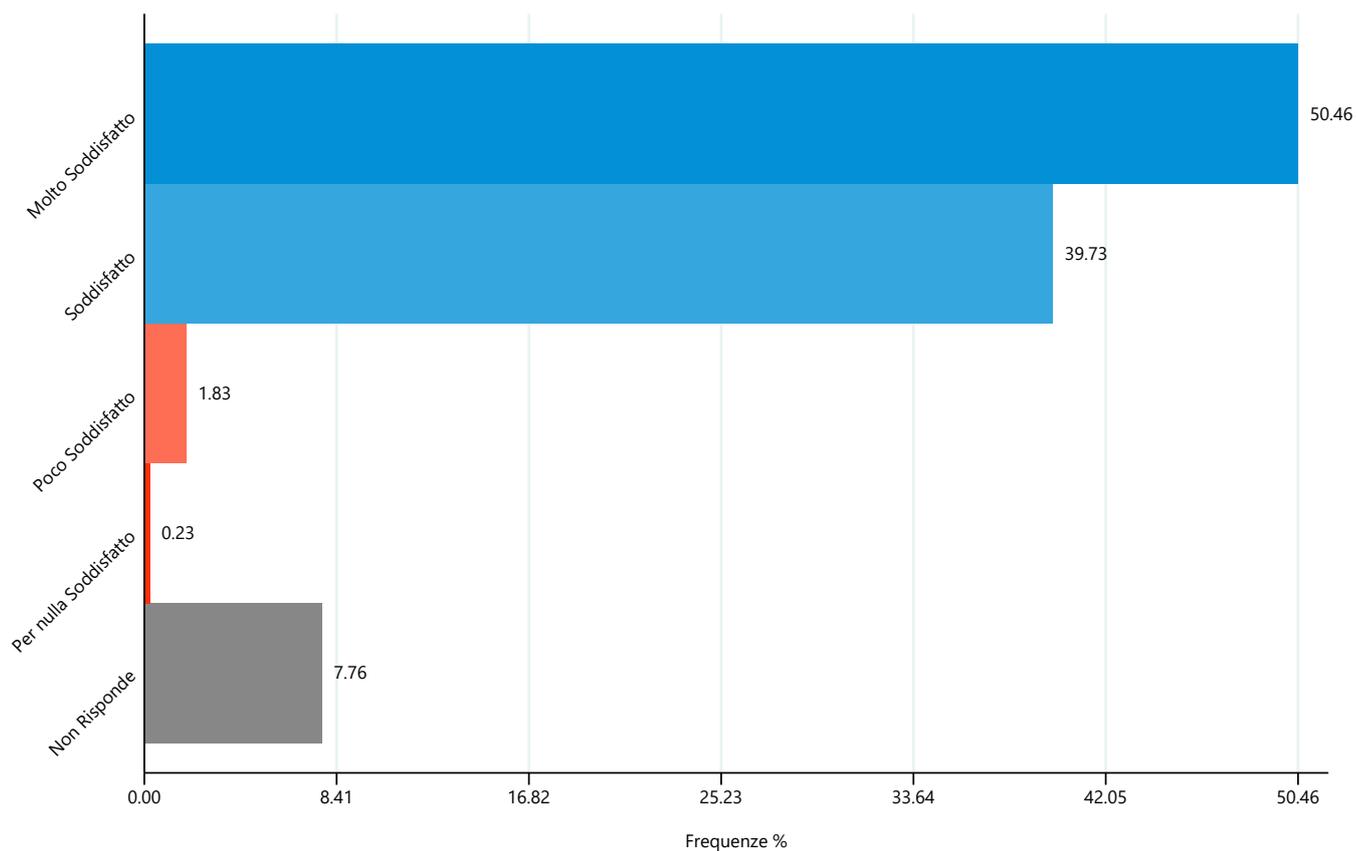
|                       | Frequenza  | Percentuale   | Valide        | Cumulata |
|-----------------------|------------|---------------|---------------|----------|
| Molto soddisfatto     | 247        | 56.39         | 58.95         | 58.95    |
| Soddisfatto           | 165        | 37.67         | 39.38         | 98.33    |
| Poco soddisfatto      | 4          | 0.91          | 0.95          | 99.28    |
| Per nulla soddisfatto | 3          | 0.68          | 0.72          | 100.00   |
| <b>Totale Valide</b>  | <b>419</b> | <b>95.66</b>  | <b>100.00</b> |          |
| Non risponde          | 19         | 4.34          |               |          |
| <b>Totale</b>         | <b>438</b> | <b>100.00</b> |               |          |

## Informazioni ricevute



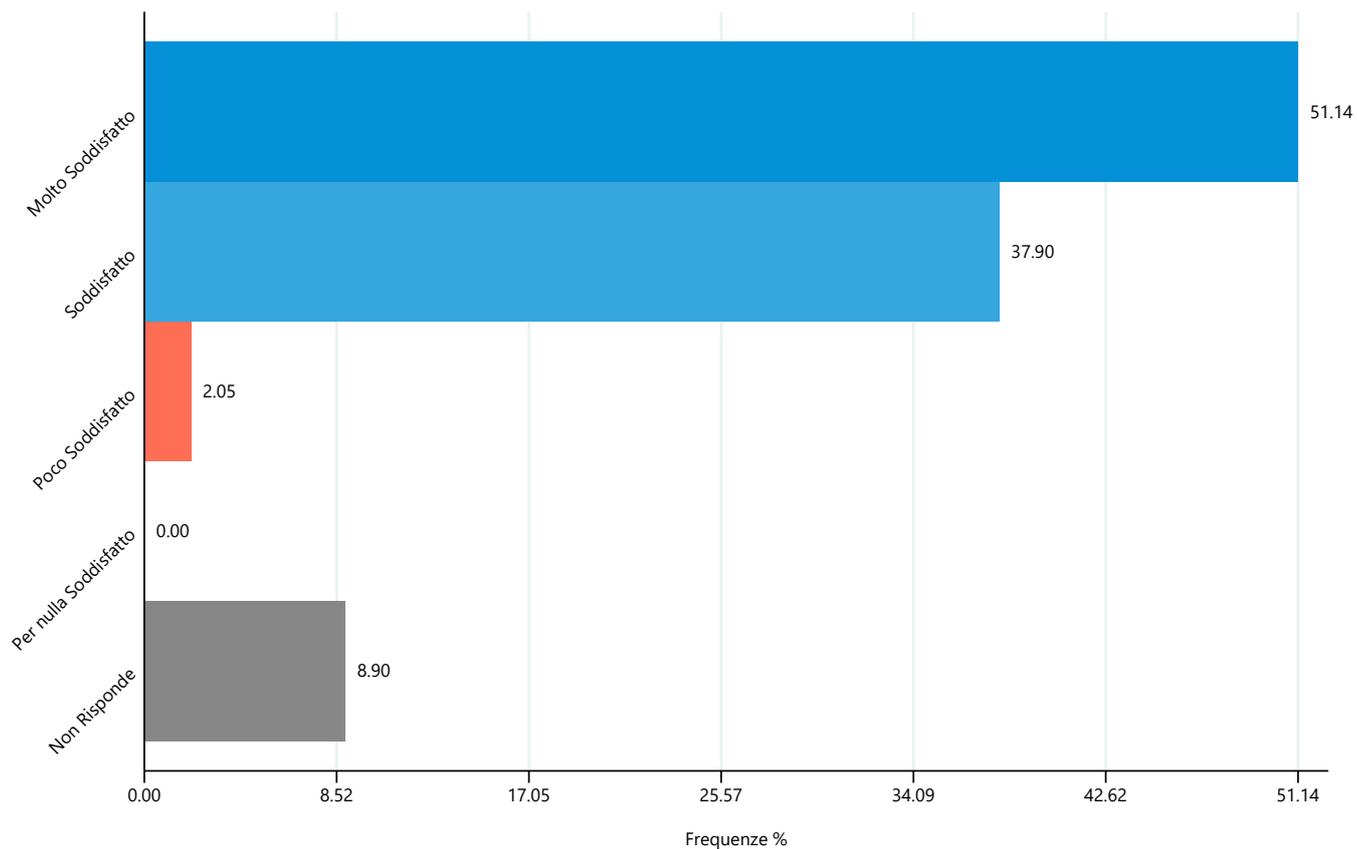
|                       | Frequenza  | Percentuale   | Valide        | Cumulata |
|-----------------------|------------|---------------|---------------|----------|
| Molto soddisfatto     | 193        | 44.06         | 48.25         | 48.25    |
| Soddisfatto           | 200        | 45.66         | 50.00         | 98.25    |
| Poco soddisfatto      | 5          | 1.14          | 1.25          | 99.50    |
| Per nulla soddisfatto | 2          | 0.46          | 0.50          | 100.00   |
| <b>Totale Valide</b>  | <b>400</b> | <b>91.32</b>  | <b>100.00</b> |          |
| Non risponde          | 38         | 8.68          |               |          |
| <b>Totale</b>         | <b>438</b> | <b>100.00</b> |               |          |

## Esecuzione del prelievo



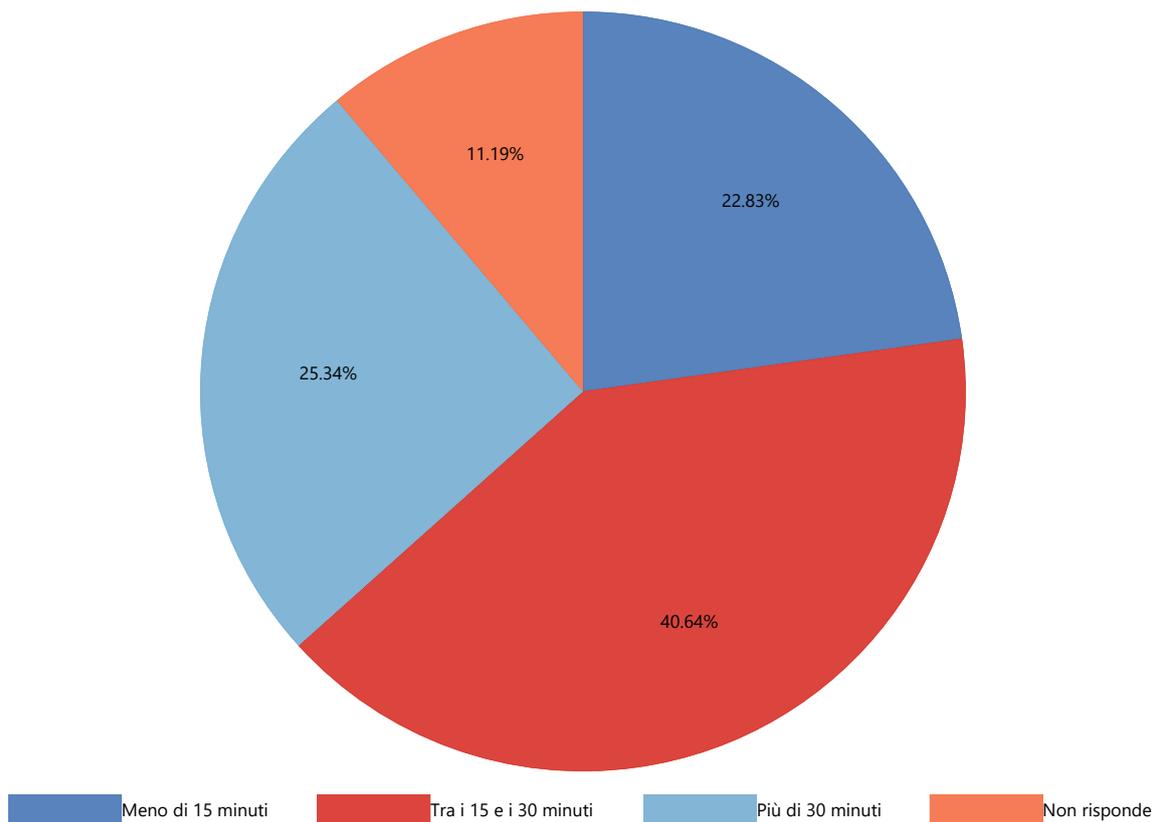
|                       | Frequenza  | Percentuale   | Valide        | Cumulata |
|-----------------------|------------|---------------|---------------|----------|
| Molto soddisfatto     | 221        | 50.46         | 54.70         | 54.70    |
| Soddisfatto           | 174        | 39.73         | 43.07         | 97.77    |
| Poco soddisfatto      | 8          | 1.83          | 1.98          | 99.75    |
| Per nulla soddisfatto | 1          | 0.23          | 0.25          | 100.00   |
| <b>Totale Valide</b>  | <b>404</b> | <b>92.24</b>  | <b>100.00</b> |          |
| Non risponde          | 34         | 7.76          |               |          |
| <b>Totale</b>         | <b>438</b> | <b>100.00</b> |               |          |

## Rispetto della privacy



|                      | Frequenza  | Percentuale   | Valide        | Cumulata |
|----------------------|------------|---------------|---------------|----------|
| Molto soddisfatto    | 224        | 51.14         | 56.14         | 56.14    |
| Soddisfatto          | 166        | 37.90         | 41.60         | 97.74    |
| Poco soddisfatto     | 9          | 2.05          | 2.26          | 100.00   |
| <b>Totale Valide</b> | <b>399</b> | <b>91.10</b>  | <b>100.00</b> |          |
| Non risponde         | 39         | 8.90          |               |          |
| <b>Totale</b>        | <b>438</b> | <b>100.00</b> |               |          |

## Attesa per l'esecuzione del prelievo



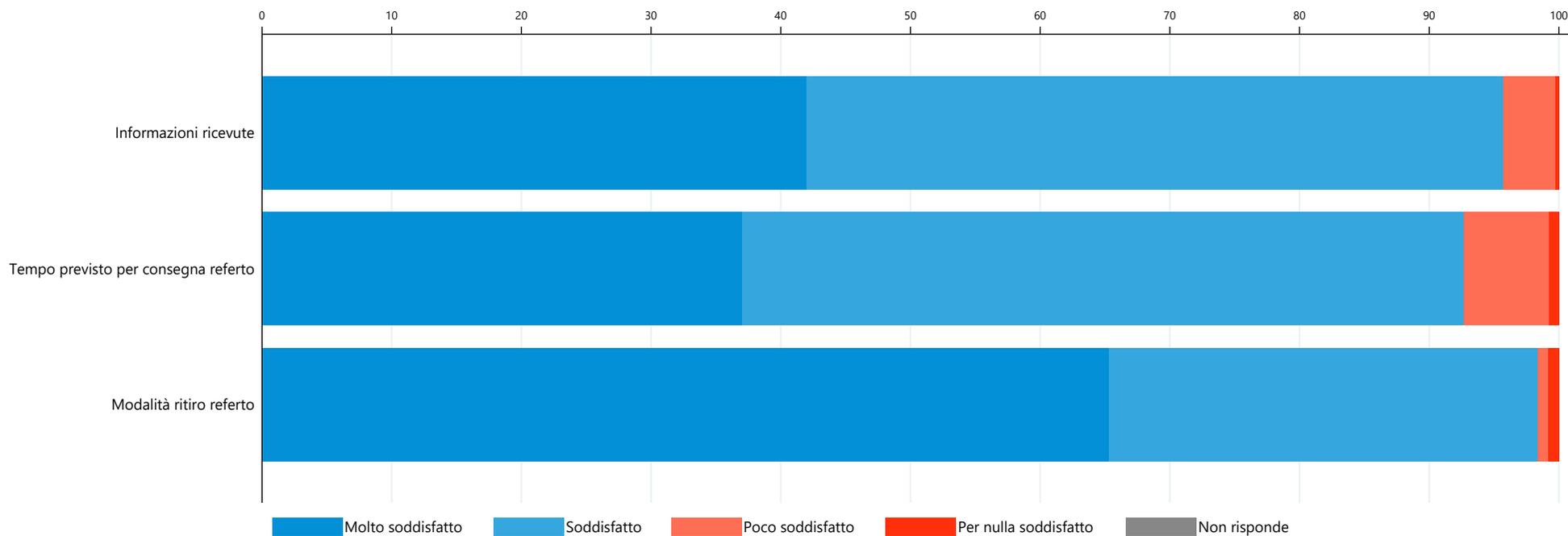
|                        | Frequenza  | Percentuale   | Valide        | Cumulata |
|------------------------|------------|---------------|---------------|----------|
| Meno di 15 minuti      | 100        | 22.83         | 25.71         | 25.71    |
| Tra i 15 e i 30 minuti | 178        | 40.64         | 45.76         | 71.47    |
| Più di 30 minuti       | 111        | 25.34         | 28.53         | 100.00   |
| <b>Totale Valide</b>   | <b>389</b> | <b>88.81</b>  | <b>100.00</b> |          |
| Non risponde           | 49         | 11.19         |               |          |
| <b>Totale</b>          | <b>438</b> | <b>100.00</b> |               |          |

---

## ORGANIZZAZIONE DEL RITIRO DEI REFERTI

---

## Valutazione di alcuni aspetti sull'organizzazione del ritiro dei referti



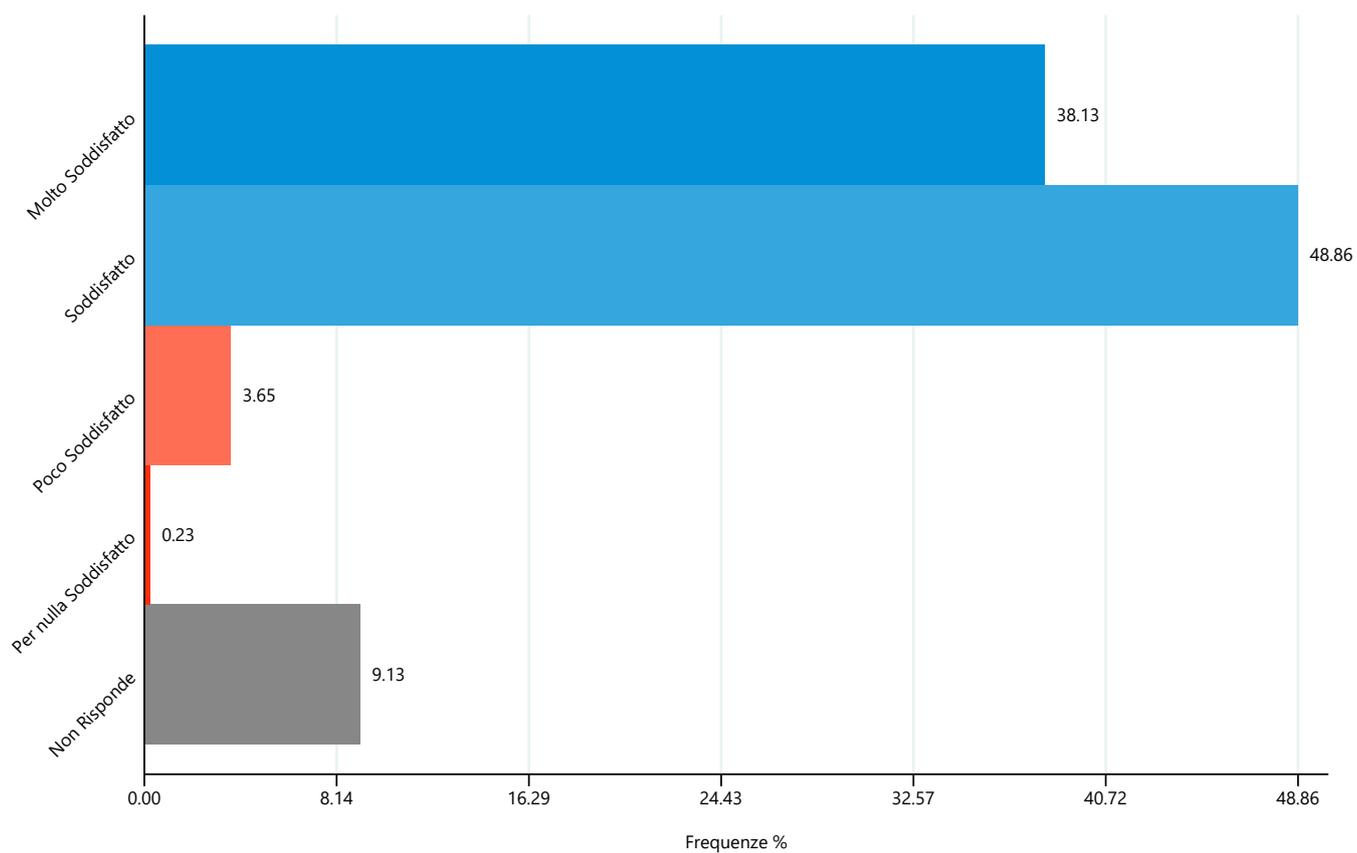
31

|                                     | Molto soddisfatto   | Soddisfatto         | Poco soddisfatto  | Per nulla soddisfatto | Non risponde        | Totale               |
|-------------------------------------|---------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|---------------------|----------------------|
| Informazioni ricevute               | 167<br><i>38.13</i> | 214<br><i>48.86</i> | 16<br><i>3.65</i> | 1<br><i>0.23</i>      | 40<br><i>9.13</i>   | 438<br><i>100.00</i> |
| Tempo previsto per consegna referto | 147<br><i>33.56</i> | 221<br><i>50.46</i> | 26<br><i>5.94</i> | 3<br><i>0.68</i>      | 41<br><i>9.36</i>   | 438<br><i>100.00</i> |
| Modalità ritiro referto             | 81<br><i>18.49</i>  | 41<br><i>9.36</i>   | 1<br><i>0.23</i>  | 1<br><i>0.23</i>      | 314<br><i>71.69</i> | 438<br><i>100.00</i> |

|                                     | Giudizi<br>negativi | Giudizi positivi    | Non sa / Non<br>Risponde | Totale               |
|-------------------------------------|---------------------|---------------------|--------------------------|----------------------|
| Informazioni ricevute               | 17<br><i>3.88</i>   | 381<br><i>86.99</i> | 40<br><i>9.13</i>        | 438<br><i>100.00</i> |
| Tempo previsto per consegna referto | 29<br><i>6.62</i>   | 368<br><i>84.02</i> | 41<br><i>9.36</i>        | 438<br><i>100.00</i> |
| Modalità ritiro referto             | 2<br><i>0.46</i>    | 122<br><i>27.85</i> | 314<br><i>71.69</i>      | 438<br><i>100.00</i> |

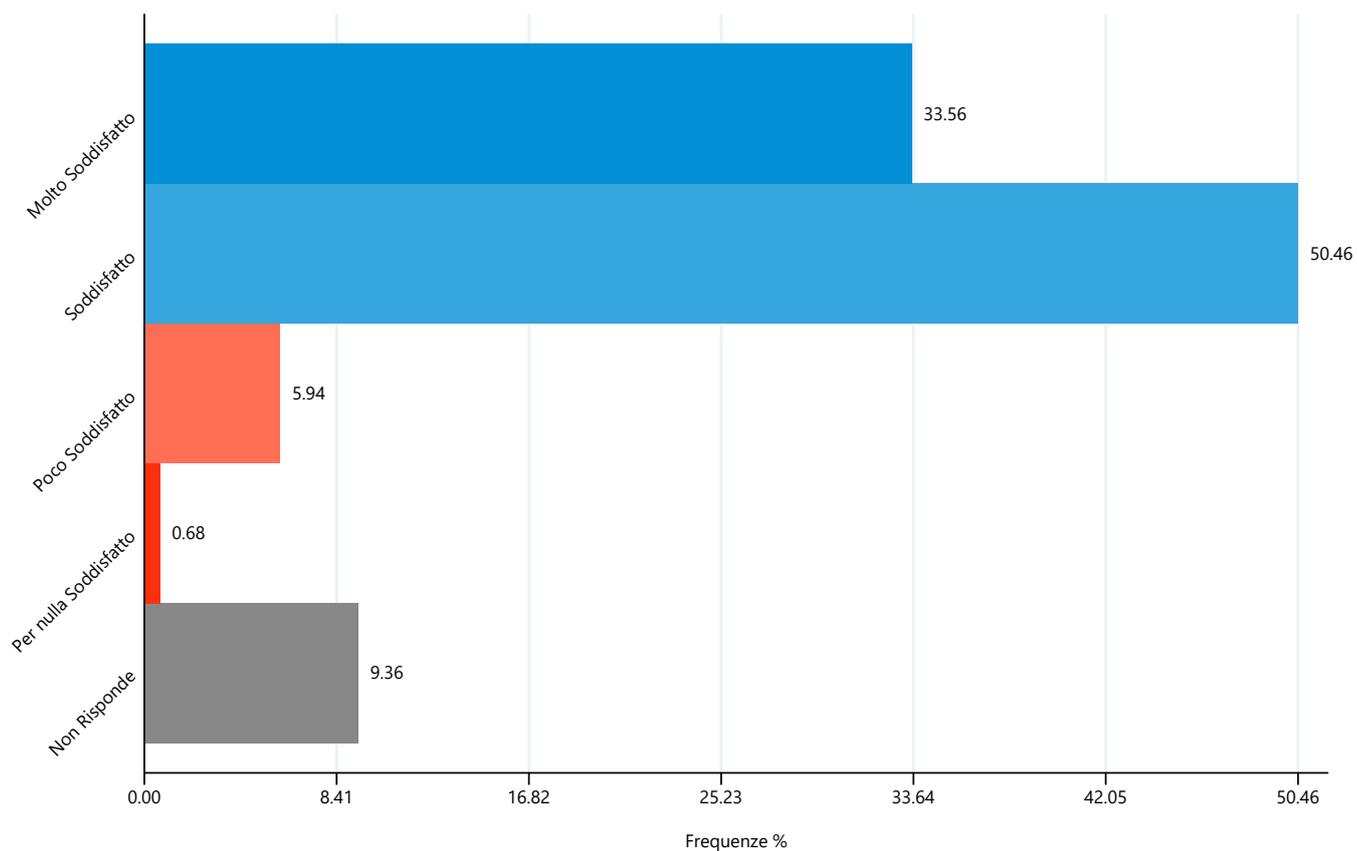
| Aspetti                             | Numerosità | Media | Deviazione<br>Standard | Minimo | Massimo |
|-------------------------------------|------------|-------|------------------------|--------|---------|
| Informazioni ricevute               | 398        | 1.332 | 0.703                  | -2.000 | 2.000   |
| Tempo previsto per consegna referto | 397        | 1.217 | 0.809                  | -2.000 | 2.000   |
| Modalità ritiro referto             | 124        | 1.613 | 0.621                  | -2.000 | 2.000   |
| Valutazione accesso al servizio     | 413        | 1.312 | 0.652                  | -2.000 | 2.000   |

## Informazioni ricevute



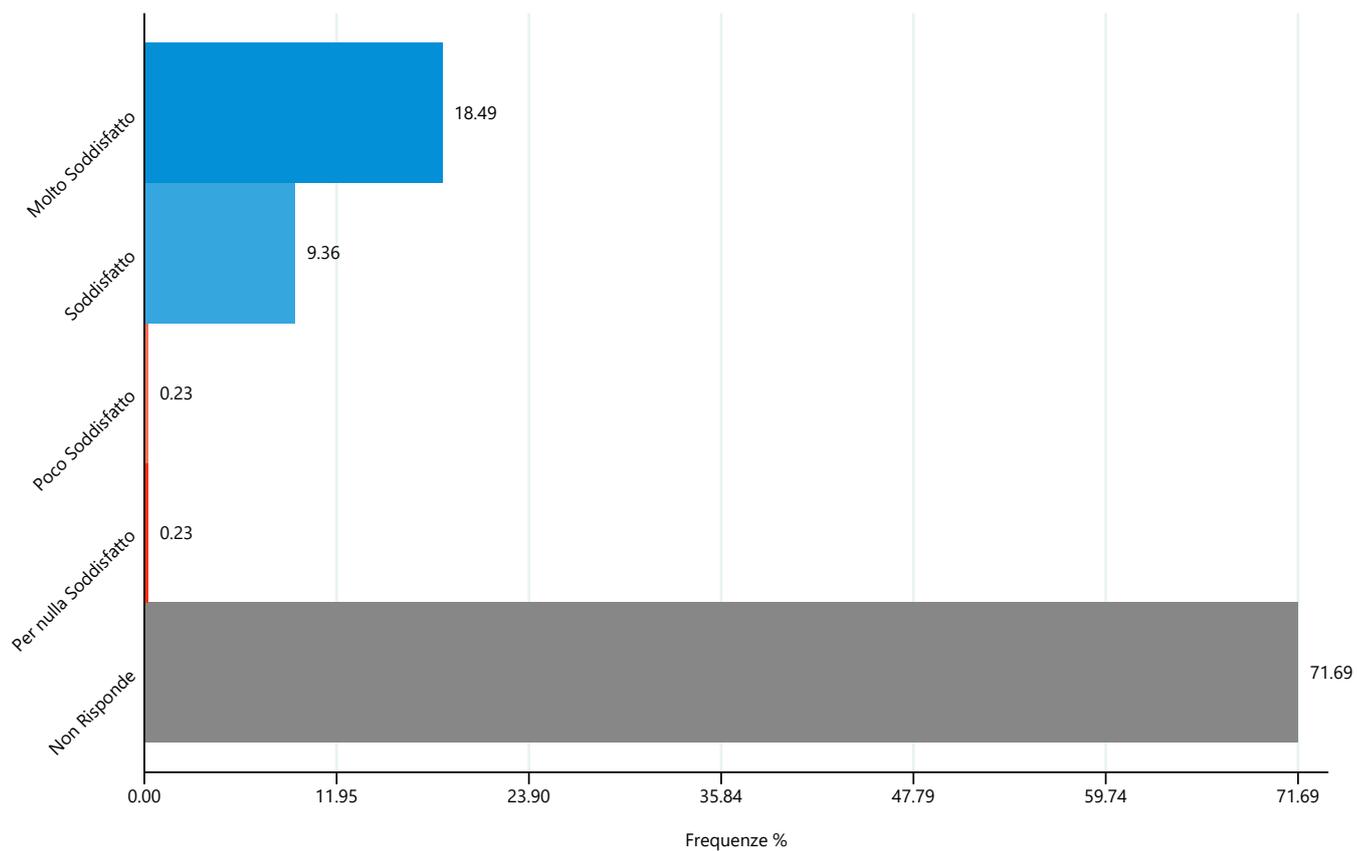
|                       | Frequenza  | Percentuale   | Valide        | Cumulata |
|-----------------------|------------|---------------|---------------|----------|
| Molto soddisfatto     | 167        | 38.13         | 41.96         | 41.96    |
| Soddisfatto           | 214        | 48.86         | 53.77         | 95.73    |
| Poco soddisfatto      | 16         | 3.65          | 4.02          | 99.75    |
| Per nulla soddisfatto | 1          | 0.23          | 0.25          | 100.00   |
| <b>Totale Valide</b>  | <b>398</b> | <b>90.87</b>  | <b>100.00</b> |          |
| Non risponde          | 40         | 9.13          |               |          |
| <b>Totale</b>         | <b>438</b> | <b>100.00</b> |               |          |

## Tempo previsto per consegna referto



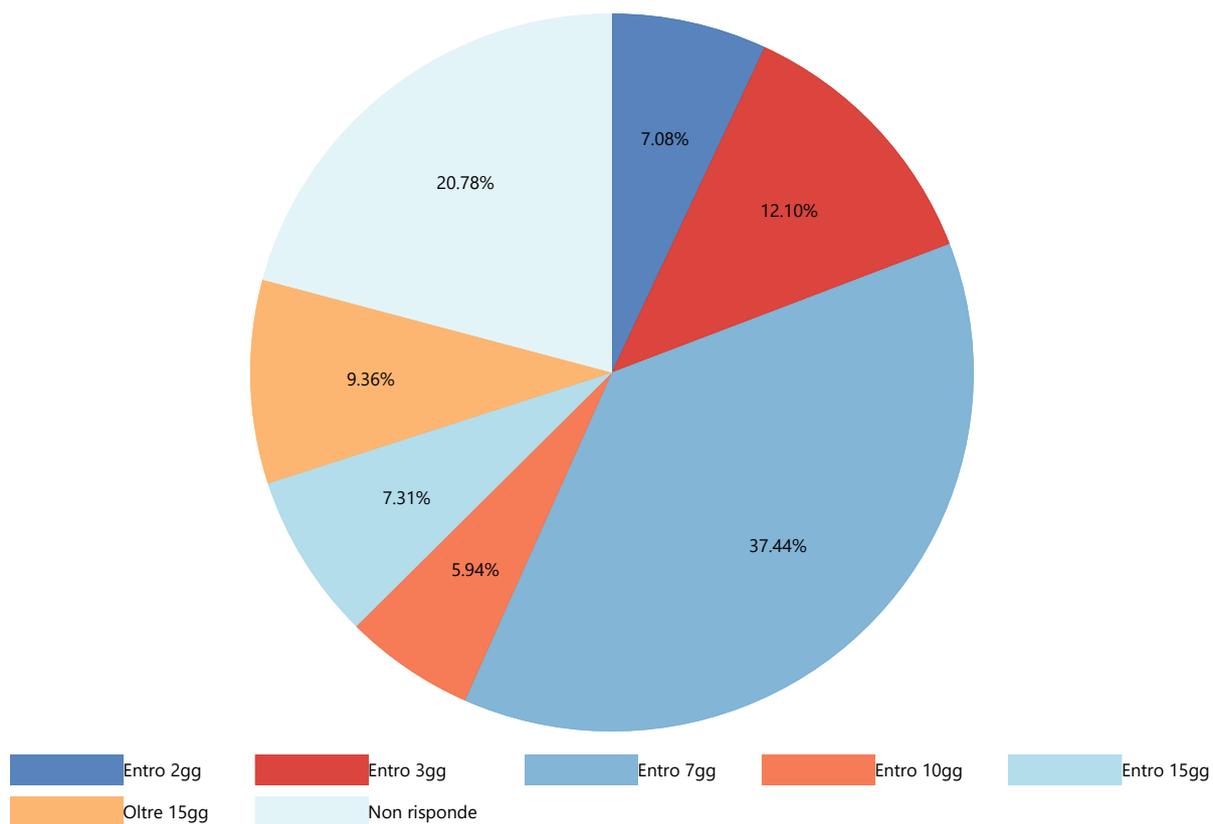
|                       | Frequenza  | Percentuale   | Valide        | Cumulata |
|-----------------------|------------|---------------|---------------|----------|
| Molto soddisfatto     | 147        | 33.56         | 37.03         | 37.03    |
| Soddisfatto           | 221        | 50.46         | 55.67         | 92.70    |
| Poco soddisfatto      | 26         | 5.94          | 6.55          | 99.24    |
| Per nulla soddisfatto | 3          | 0.68          | 0.76          | 100.00   |
| <b>Totale Valide</b>  | <b>397</b> | <b>90.64</b>  | <b>100.00</b> |          |
| Non risponde          | 41         | 9.36          |               |          |
| <b>Totale</b>         | <b>438</b> | <b>100.00</b> |               |          |

## Modalità ritiro referto



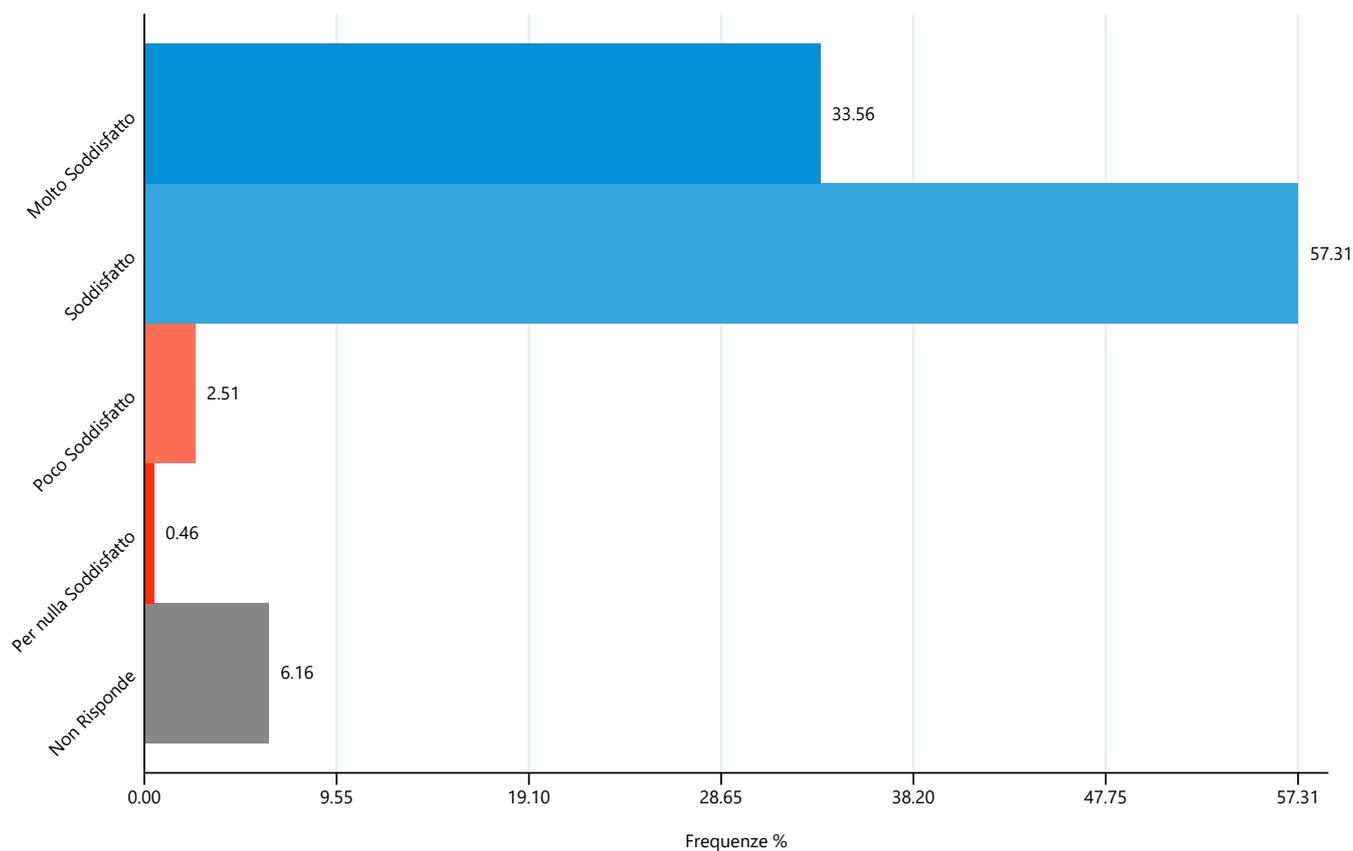
|                       | Frequenza  | Percentuale   | Valide        | Cumulata |
|-----------------------|------------|---------------|---------------|----------|
| Molto soddisfatto     | 81         | 18.49         | 65.32         | 65.32    |
| Soddisfatto           | 41         | 9.36          | 33.06         | 98.39    |
| Poco soddisfatto      | 1          | 0.23          | 0.81          | 99.19    |
| Per nulla soddisfatto | 1          | 0.23          | 0.81          | 100.00   |
| <b>Totale Valide</b>  | <b>124</b> | <b>28.31</b>  | <b>100.00</b> |          |
| Non risponde          | 314        | 71.69         |               |          |
| <b>Totale</b>         | <b>438</b> | <b>100.00</b> |               |          |

## Attesa per il ritiro del referto



|                      | Frequenza  | Percentuale   | Valide        | Cumulata |
|----------------------|------------|---------------|---------------|----------|
| Entro 2gg            | 31         | 7.08          | 8.93          | 8.93     |
| Entro 3gg            | 53         | 12.10         | 15.27         | 24.21    |
| Entro 7gg            | 164        | 37.44         | 47.26         | 71.47    |
| Entro 10gg           | 26         | 5.94          | 7.49          | 78.96    |
| Entro 15gg           | 32         | 7.31          | 9.22          | 88.18    |
| Oltre 15gg           | 41         | 9.36          | 11.82         | 100.00   |
| <b>Totale Valide</b> | <b>347</b> | <b>79.22</b>  | <b>100.00</b> |          |
| Non risponde         | 91         | 20.78         |               |          |
| <b>Totale</b>        | <b>438</b> | <b>100.00</b> |               |          |

## Soddisfazione complessiva



|                       | Frequenza  | Percentuale   | Valide        | Cumulata |
|-----------------------|------------|---------------|---------------|----------|
| Molto soddisfatto     | 147        | 33.56         | 35.77         | 35.77    |
| Soddisfatto           | 251        | 57.31         | 61.07         | 96.84    |
| Poco soddisfatto      | 11         | 2.51          | 2.68          | 99.51    |
| Per nulla soddisfatto | 2          | 0.46          | 0.49          | 100.00   |
| <b>Totale Valide</b>  | <b>411</b> | <b>93.84</b>  | <b>100.00</b> |          |
| Non risponde          | 27         | 6.16          |               |          |
| <b>Totale</b>         | <b>438</b> | <b>100.00</b> |               |          |

# Comparazione Performance / Importanza

