



IRCCS

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

Sacro Cuore - Don Calabria

Ospedale Classificato e Presidio Ospedaliero Accreditato - Regione Veneto

Via Don A. Sempredoni, 5 - 37024 Negrar di Valpolicella (Vr)

CERTIFICATO UNI EN ISO 9001: 2015 DA BUREAU VERITAS



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

Servizio di Endoscopia Toracica

RILEVAZIONE 09/12/2019 - 14/12/2020

A CURA DI:

Ufficio Sistema Qualità Integrato

Ultimo aggiornamento: 8 febbraio 2021

© Copyright by Ospedale Sacro Cuore Don Calabria - Negrar _____

Ultimo aggiornamento: 8 febbraio 2021

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
Sesso	4
PRENOTAZIONE	5
Difficoltà nella prenotazione	6
Chiarezza informazioni prenotazione	7
Tempo trascorso	8
ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO	9
Valutazione di alcuni aspetti dell'accoglienza nel servizio	10
Tempo di attesa	12
Cortesìa e disponibilità del personale	13
Chiarezza informazioni ricevute	14
Igiene e pulizia	15
Rispetto orario appuntamento	16
Qual è stato il ritardo	17
ESECUZIONE DELL'ESAME	18
Valutazione di alcuni aspetti dell'esecuzione dell'esame	19
Cortesìa e disponibilità personale medico	23
Cortesìa e disponibilità infermieri	24
Informazioni fornite dal personale Medico	25
Informazioni fornite dal personale infermieristico	26
Assistenza Medica	27
Assistenza Infermieristica	28
Sedazione ricevuta	29
Igiene e pulizia	30
Periodo osservazione in Sala Risveglio	31
Gestione del congedo	32
Presa in carica complessiva	33
Tornerebbe in questo servizio	34
Giudizio complessivo	35
Importanza prenotazione	36
Importanza accoglienza-accettazione	37
Importanza esecuzione dell'esame	38
Importanza sottofondo musicale	39

INFORMAZIONI GENERALI

Periodo di Riferimento: 09/12/2019 - 14/12/2020

Questionari analizzati: 153

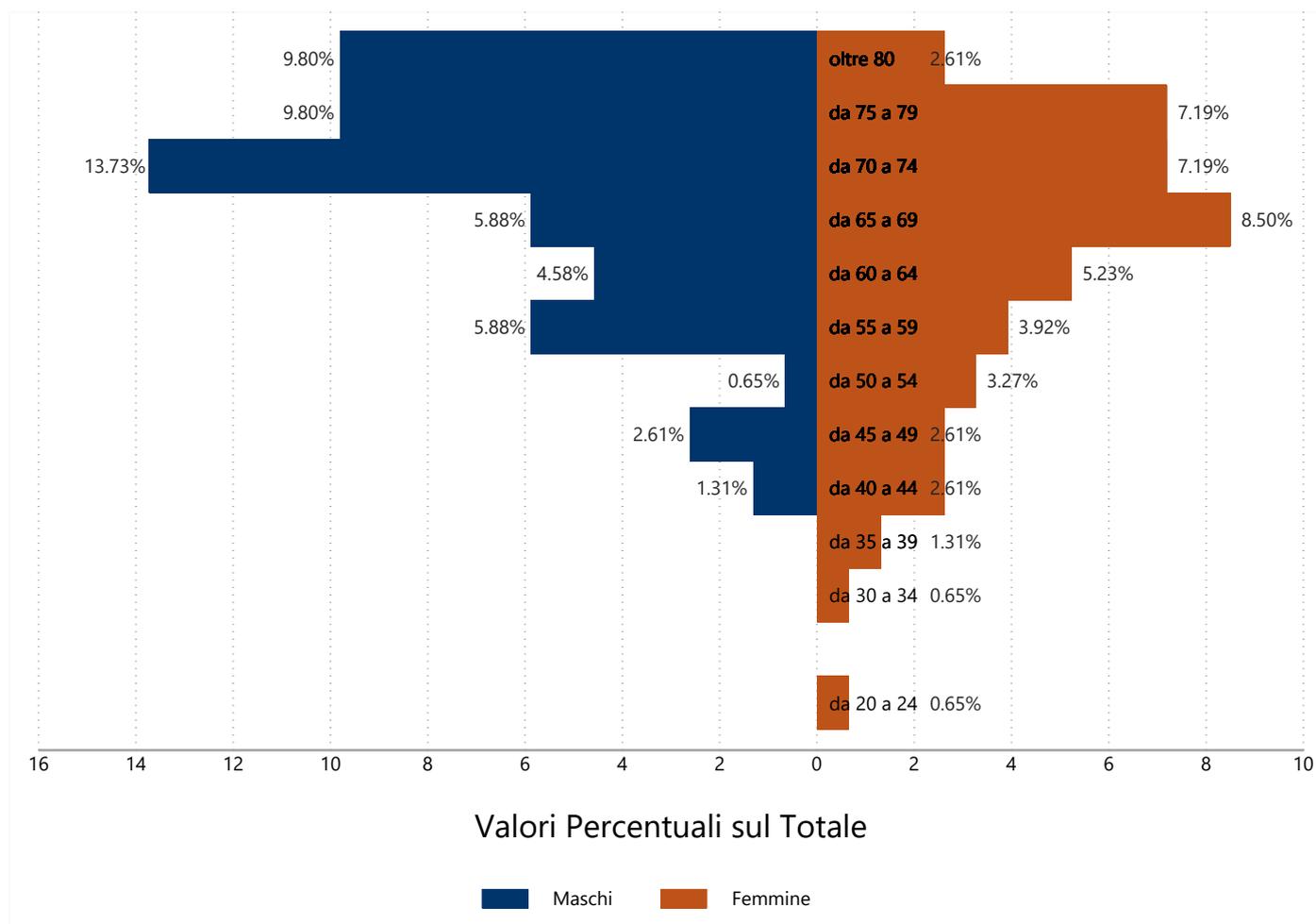
Campione statisticamente significativo calcolato sul totale accessi anno 2018: 250.

Campione previsto per una buona rappresentatività: 152

Campione previsto per una sufficiente rappresentatività: 100

DATI ANAGRAFICI

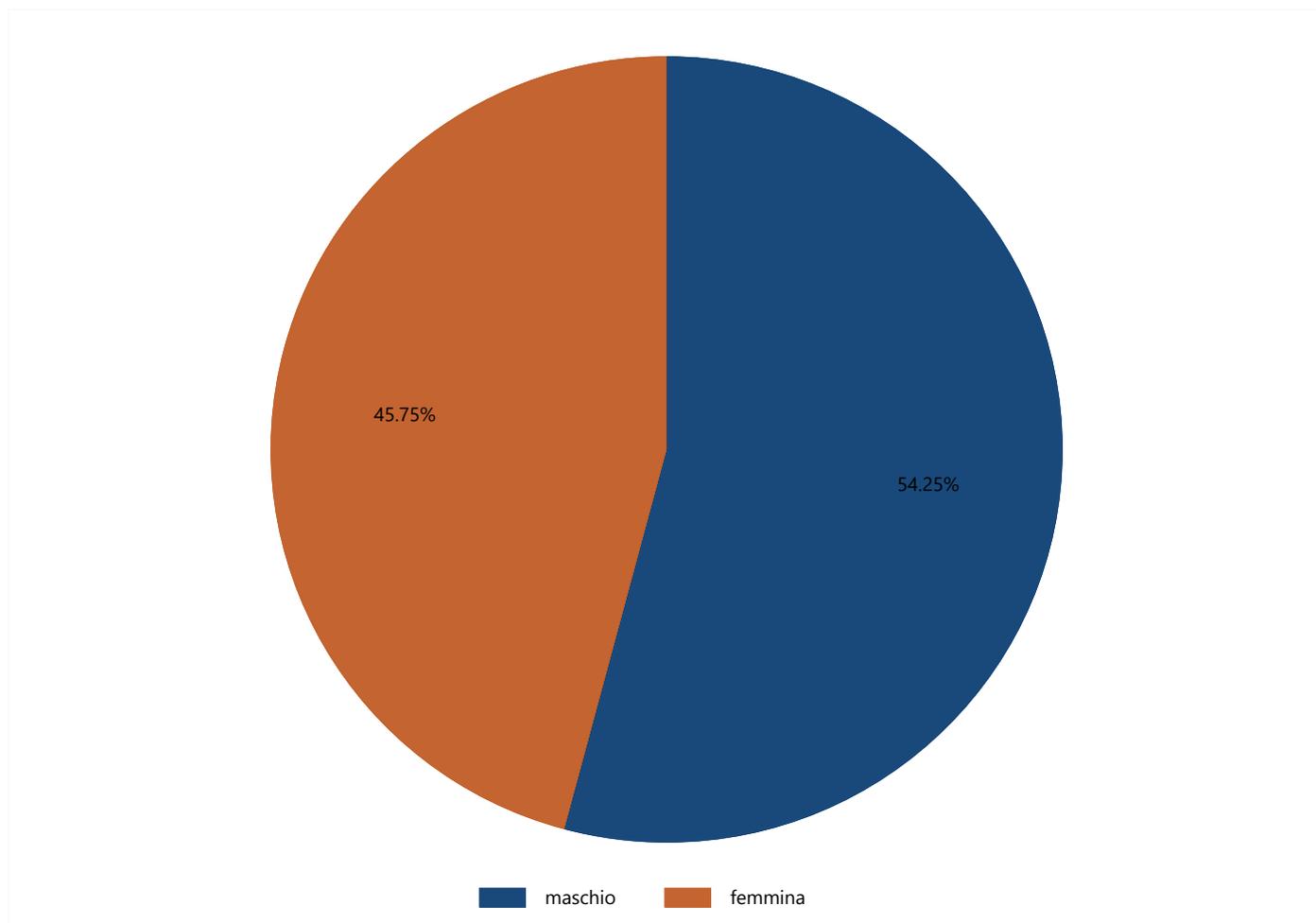
Classi di età



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
da 20 a 24	1	0.65	0.65	0.65
da 30 a 34	1	0.65	0.65	1.31
da 35 a 39	2	1.31	1.31	2.61
da 40 a 44	6	3.92	3.92	6.54
da 45 a 49	8	5.23	5.23	11.76
da 50 a 54	6	3.92	3.92	15.69
da 55 a 59	15	9.80	9.80	25.49
da 60 a 64	15	9.80	9.80	35.29
da 65 a 69	22	14.38	14.38	49.67
da 70 a 74	32	20.92	20.92	70.59
da 75 a 79	26	16.99	16.99	87.58
oltre 80	19	12.42	12.42	100.00
Totale	153	100.00		

Età media: 66.73

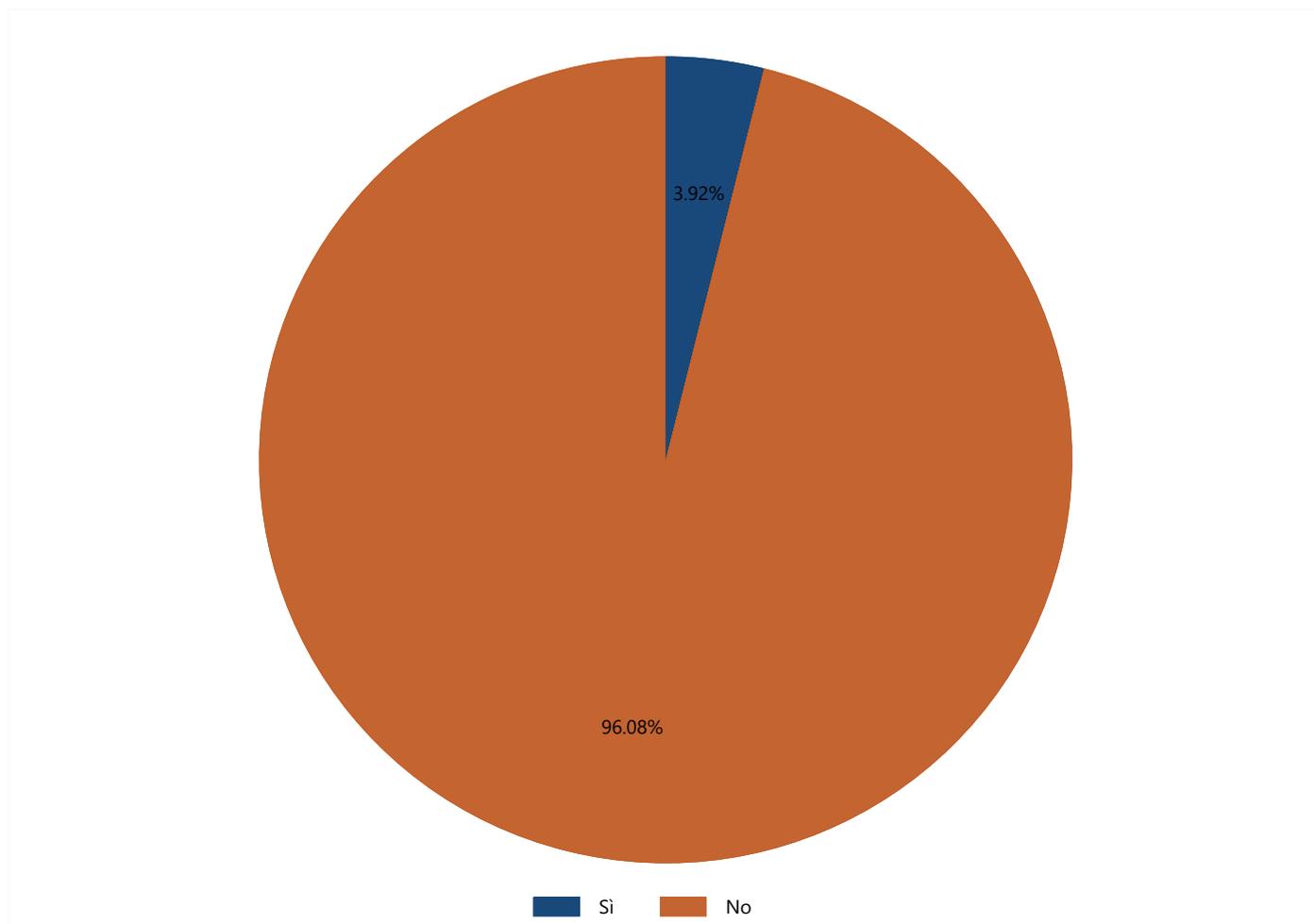
Sesso



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
maschio	83	54.25	54.25	54.25
femmina	70	45.75	45.75	100.00
Totale	153	100.00		

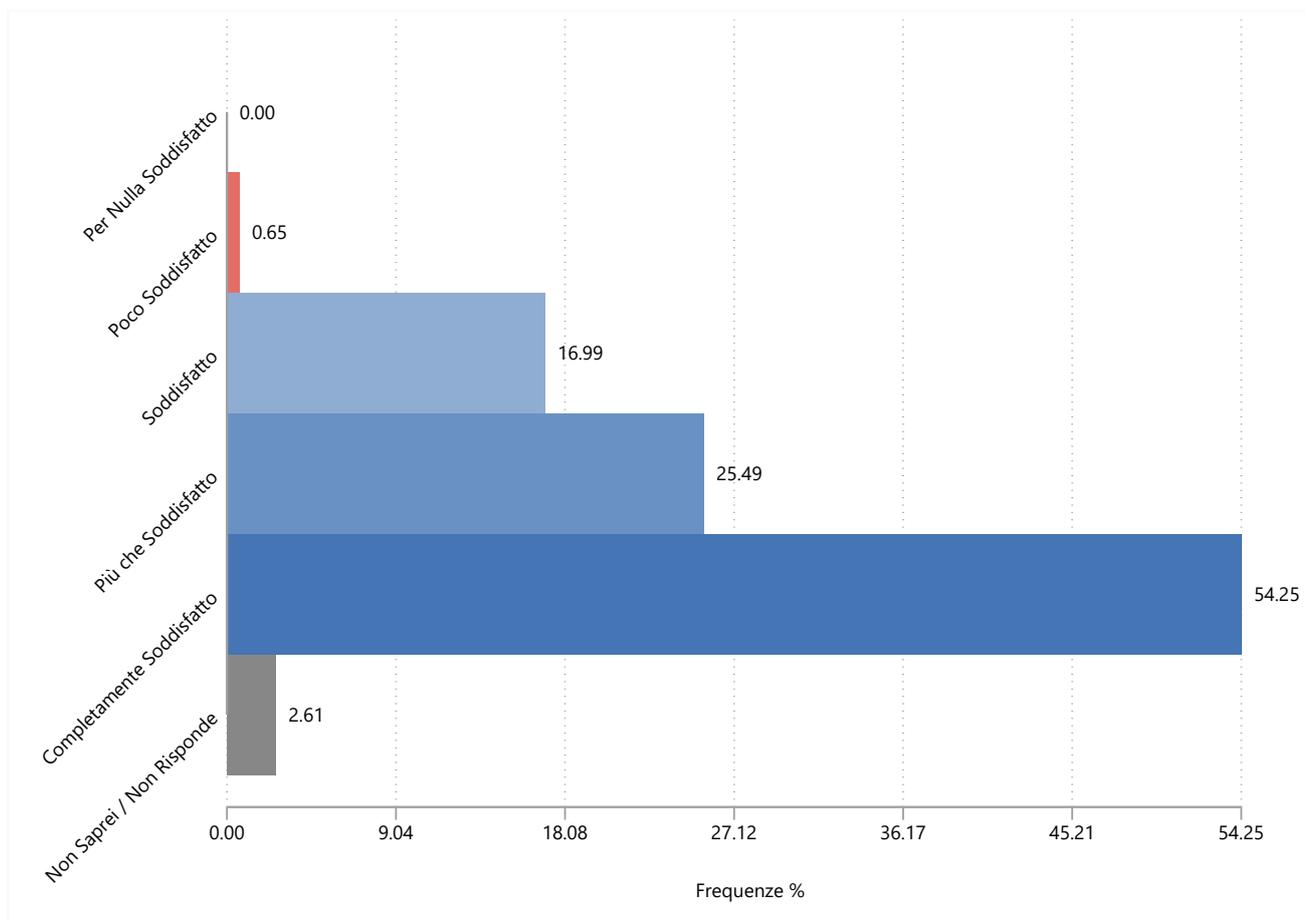
PRENOTAZIONE

Difficoltà nella prenotazione



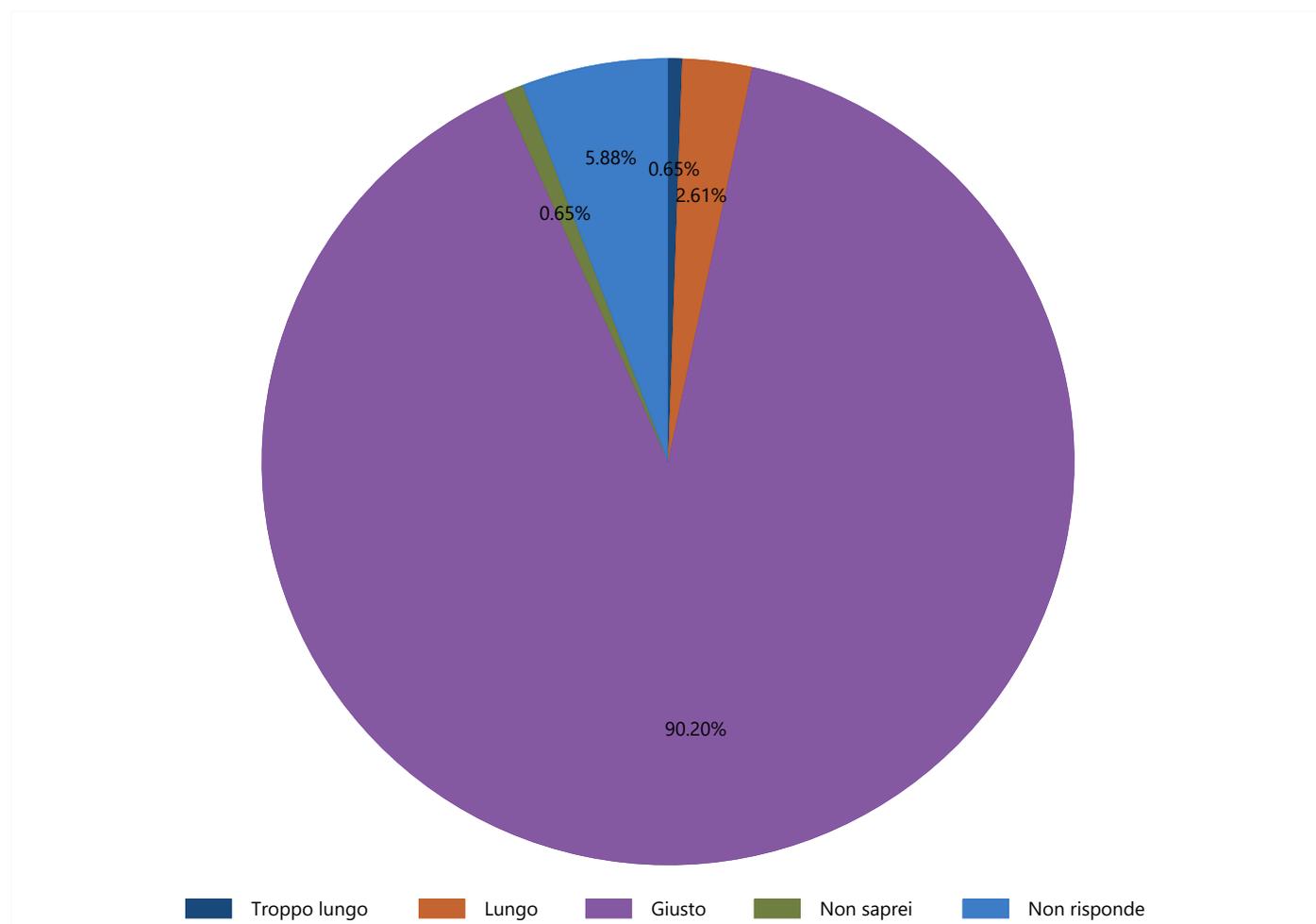
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	6	3.92	3.92	3.92
No	147	96.08	96.08	100.00
Totale	153	100.00		

Chiarezza informazioni prenotazione



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	1	0.65	0.65
Soddisfatto	26	16.99	17.65
Più che soddisfatto	39	25.49	43.14
Completamente soddisfatto	83	54.25	97.39
Non sa' / Non risponde	4	2.61	100.00
Totale	153	100.00	

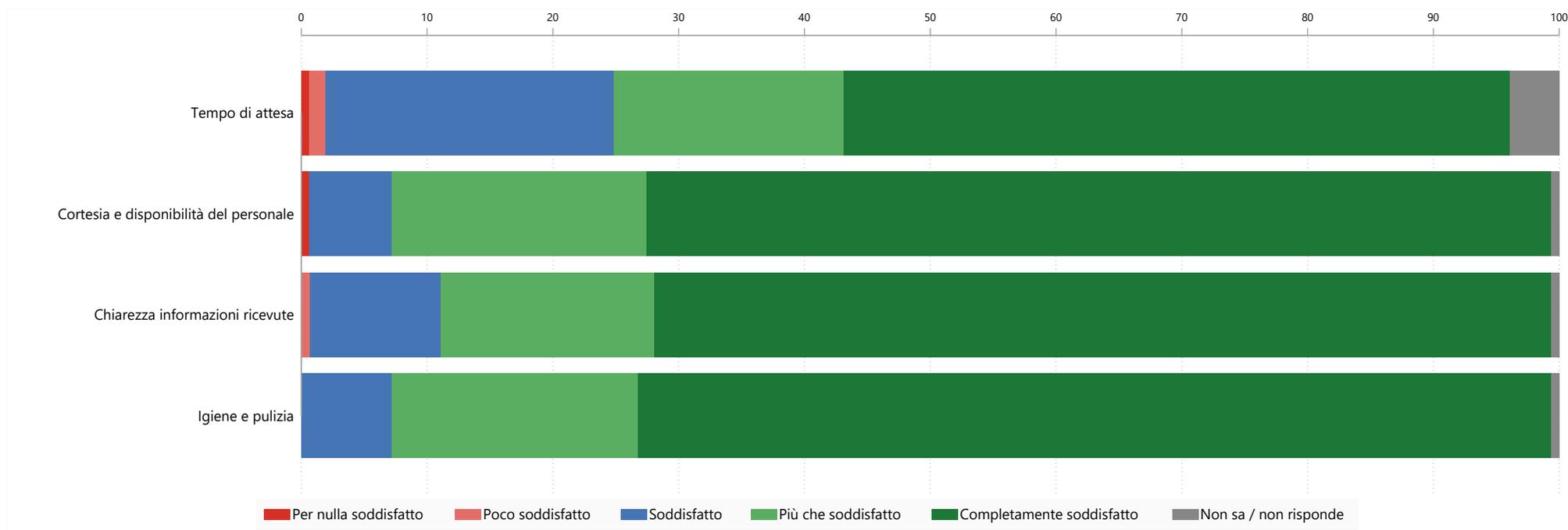
Tempo trascorso



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Troppo lungo	1	0.65	0.69	0.69
Lungo	4	2.61	2.78	3.47
Giusto	138	90.20	95.83	99.31
Non saprei	1	0.65	0.69	100.00
Totale Valide	144	94.12	100.00	
Non risponde	9	5.88		
Totale	153	100.00		

ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO

Valutazione di alcuni aspetti dell'accoglienza nel servizio



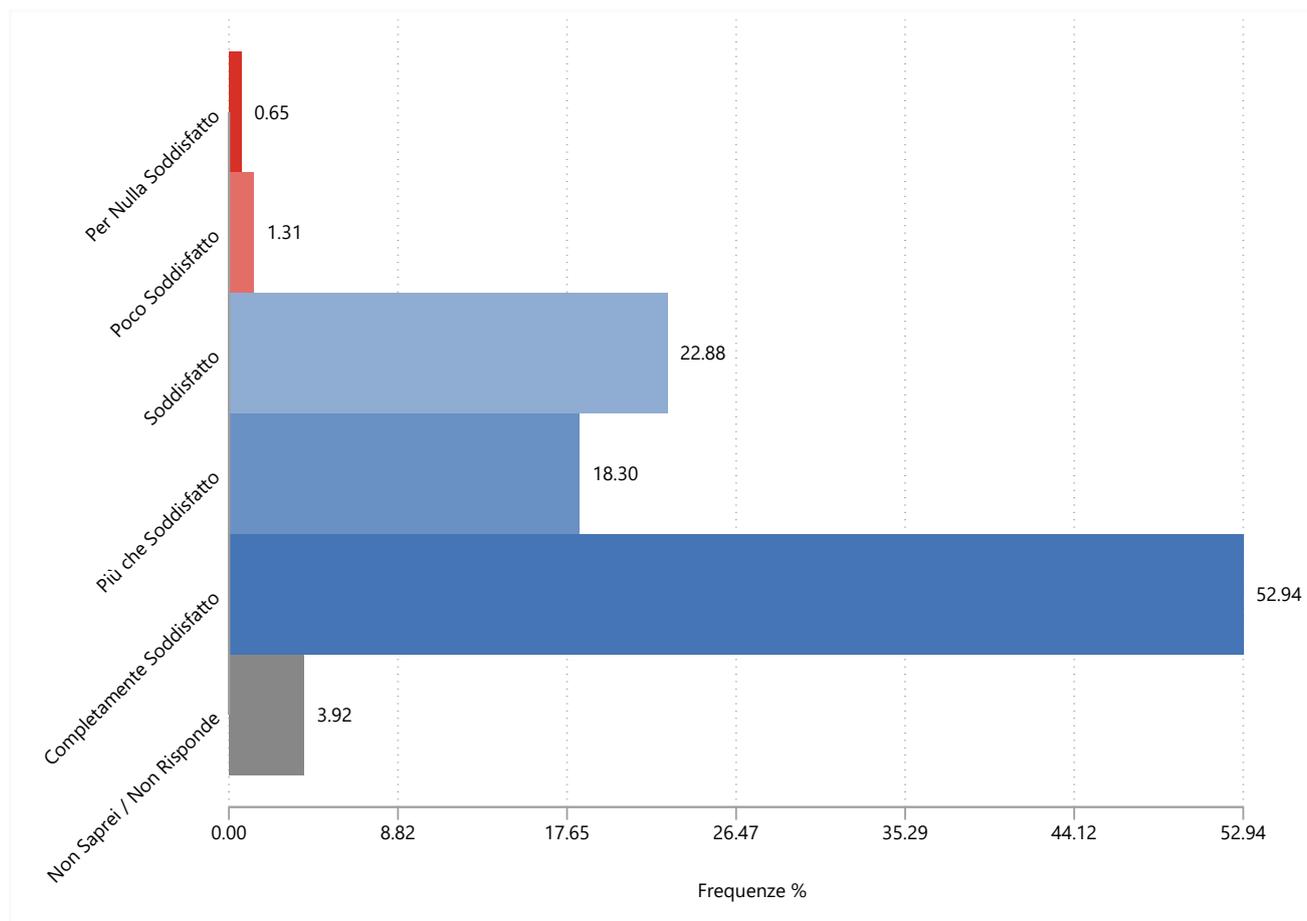
10

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa' / Non risponde	Totale
Tempo di attesa	1 <i>0.65</i>	2 <i>1.31</i>	35 <i>22.88</i>	28 <i>18.30</i>	81 <i>52.94</i>	6 <i>3.92</i>	153 <i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità del personale	1 <i>0.65</i>	0 <i>0.00</i>	10 <i>6.54</i>	31 <i>20.26</i>	110 <i>71.90</i>	1 <i>0.65</i>	153 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni ricevute	0 <i>0.00</i>	1 <i>0.65</i>	16 <i>10.46</i>	26 <i>16.99</i>	109 <i>71.24</i>	1 <i>0.65</i>	153 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia	0 <i>0.00</i>	0 <i>0.00</i>	11 <i>7.19</i>	30 <i>19.61</i>	111 <i>72.55</i>	1 <i>0.65</i>	153 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Tempo di attesa	3 <i>1.96</i>	144 <i>94.12</i>	6 <i>3.92</i>	153 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit�	1 <i>0.65</i>	151 <i>98.69</i>	1 <i>0.65</i>	153 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni	1 <i>0.65</i>	151 <i>98.69</i>	1 <i>0.65</i>	153 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia	0 <i>0.00</i>	152 <i>99.35</i>	1 <i>0.65</i>	153 <i>100.00</i>

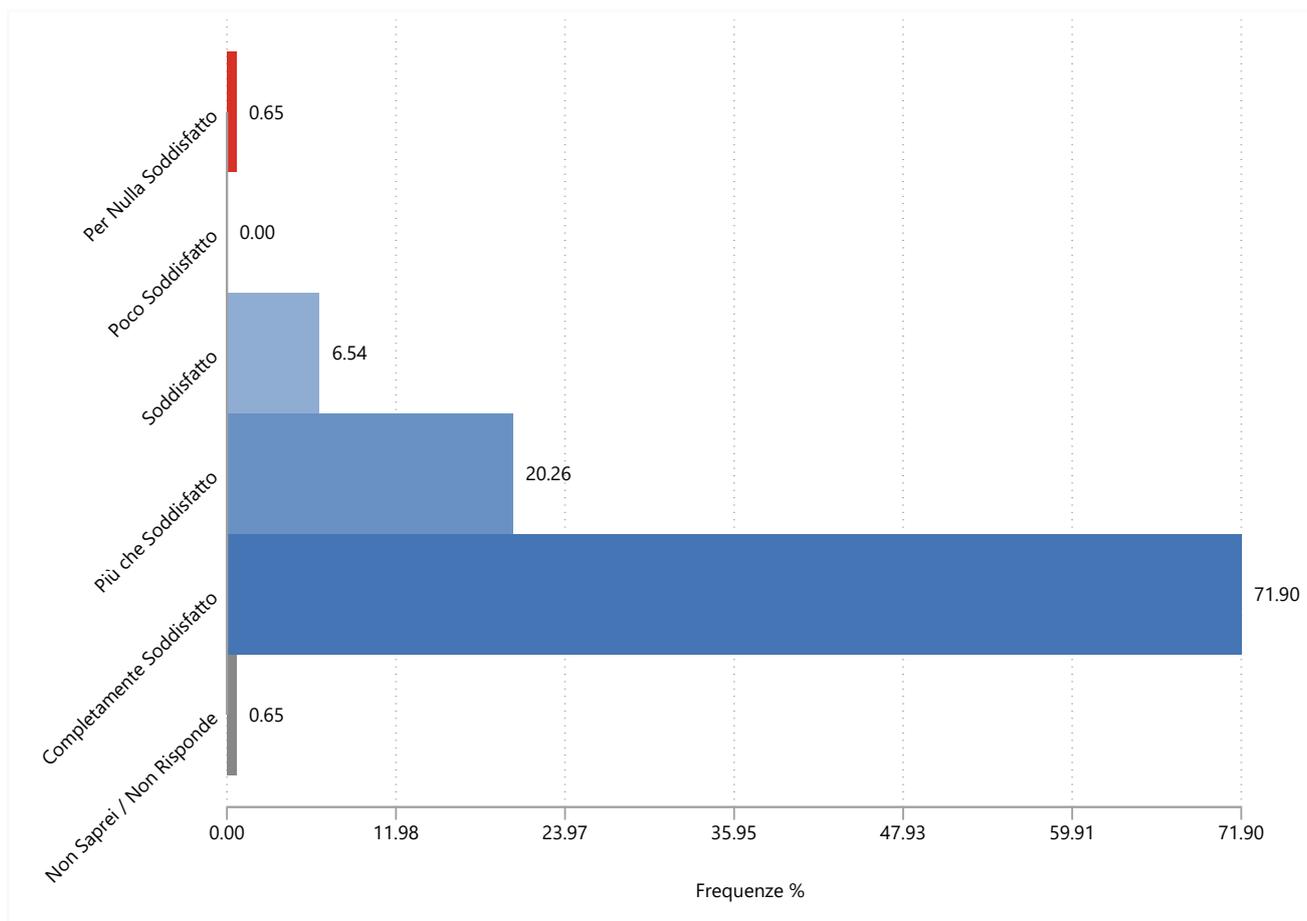
Aspetti	Numerosit�	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Tempo di attesa	147	1.265	0.917	-2.000	2.000
Cortesìa e disponibilit�	152	1.638	0.667	-2.000	2.000
Chiarezza informazioni	152	1.599	0.703	-1.000	2.000
Igiene e pulizia	152	1.658	0.610	0.000	2.000
Valutazione Accoglienza	152	1.539	0.638	-1.000	2.000

Tempo di attesa



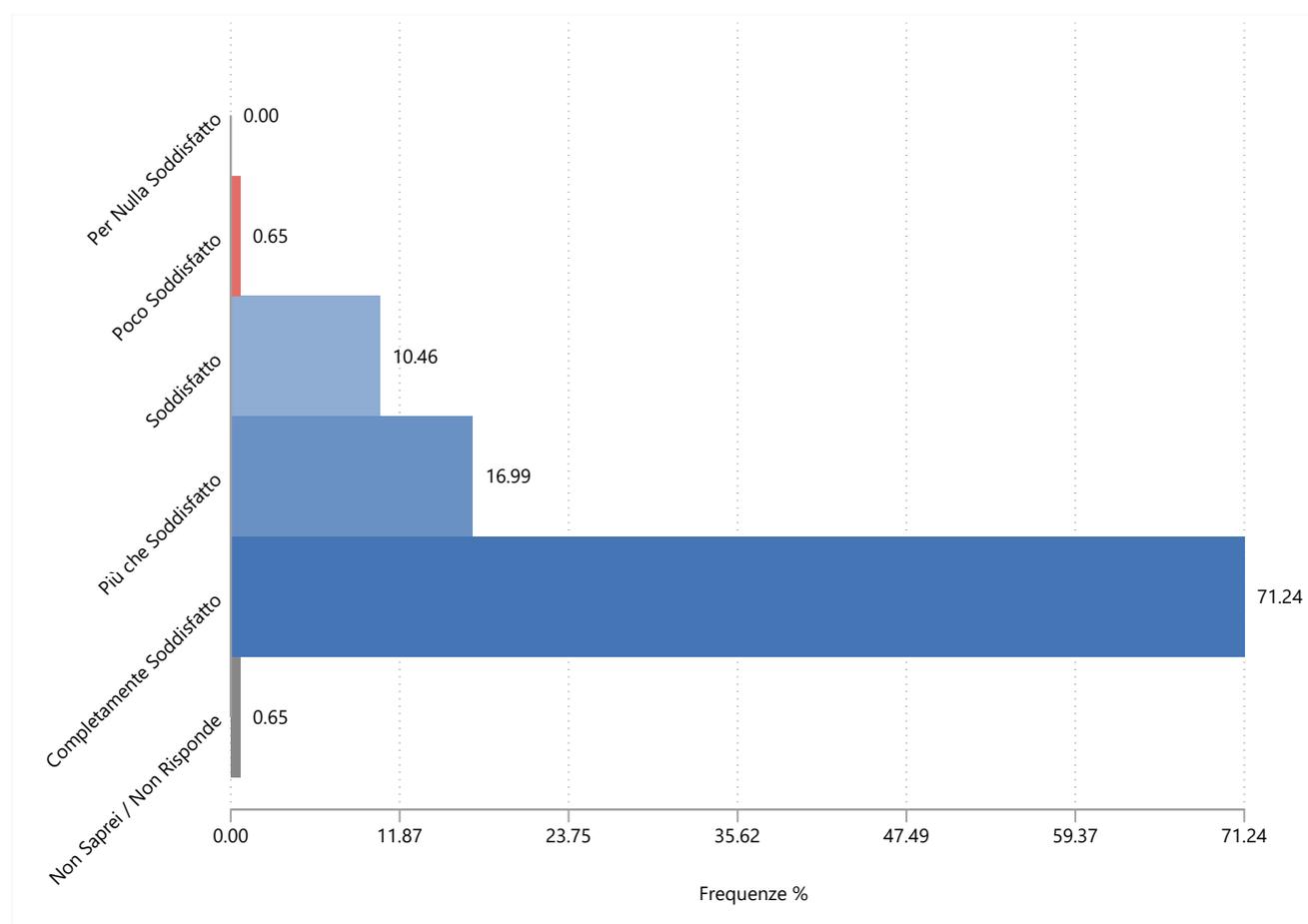
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.65	0.65
Poco soddisfatto	2	1.31	1.96
Soddisfatto	35	22.88	24.84
Più che soddisfatto	28	18.30	43.14
Completamente soddisfatto	81	52.94	96.08
Non sa' / Non risponde	6	3.92	100.00
Totale	153	100.00	

Cortesia e disponibilità del personale



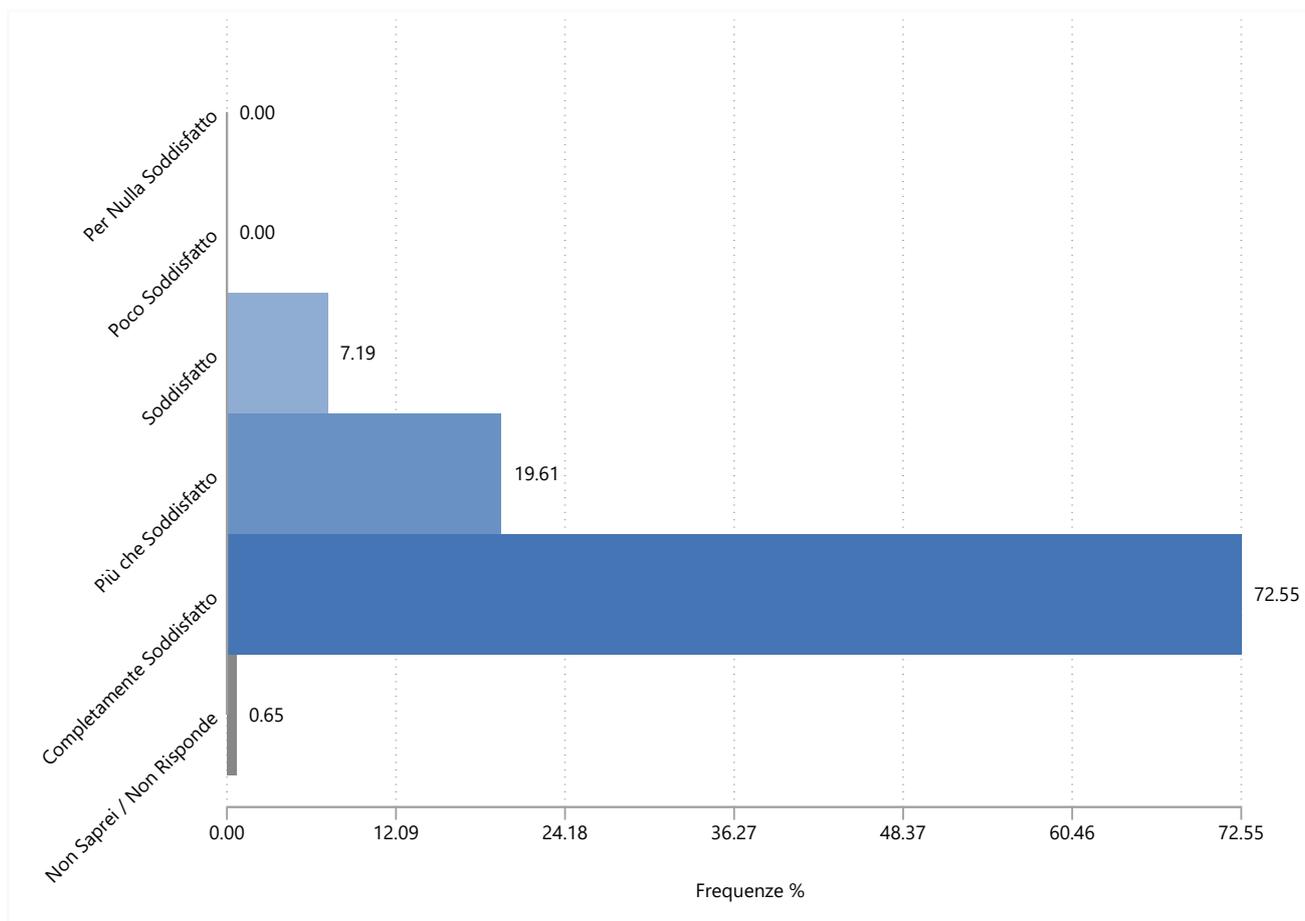
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.65	0.65
Soddisfatto	10	6.54	7.19
Più che soddisfatto	31	20.26	27.45
Completamente soddisfatto	110	71.90	99.35
Non sa' / Non risponde	1	0.65	100.00
Totale	153	100.00	

Chiarezza informazioni ricevute



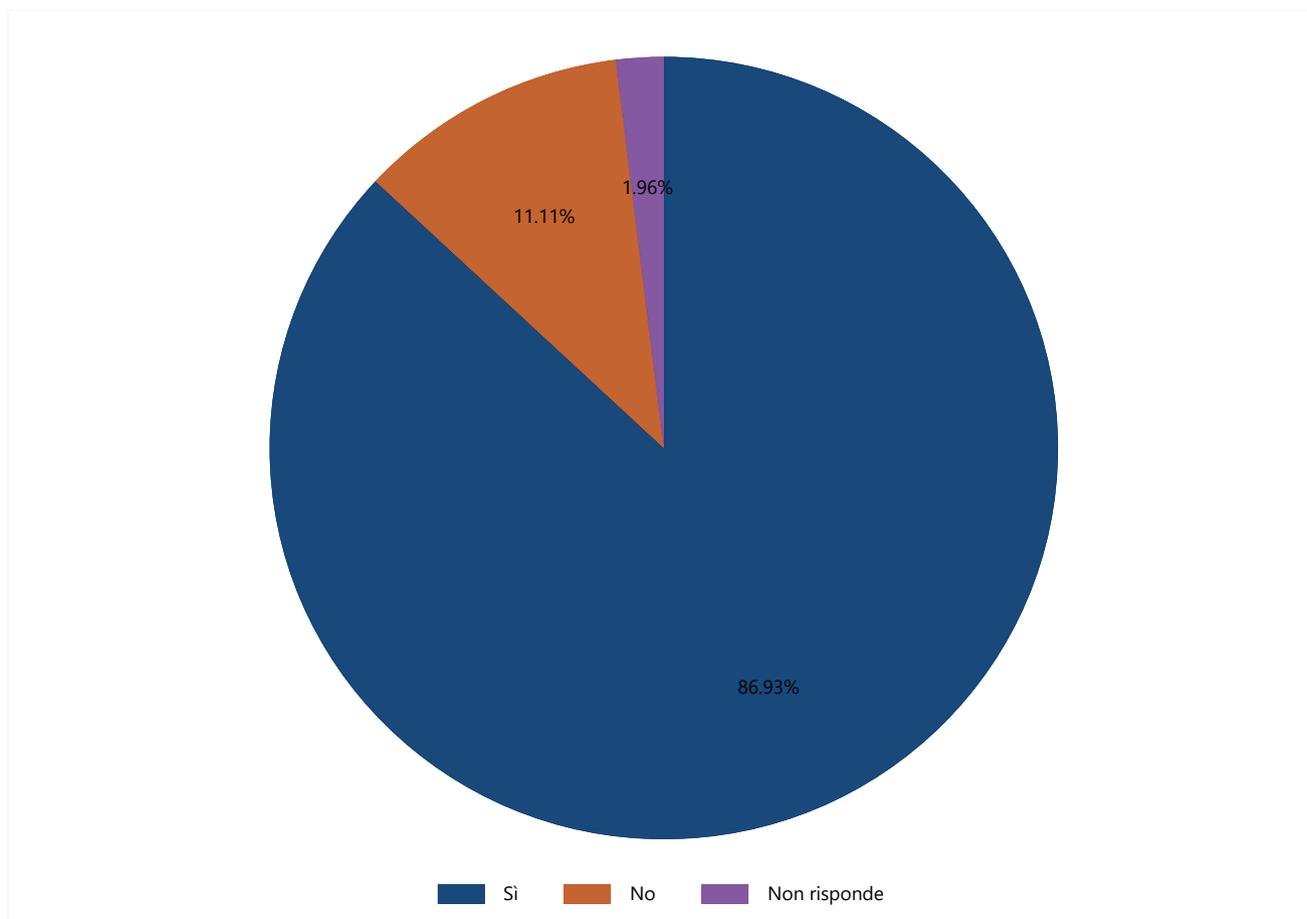
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	1	0.65	0.65
Soddisfatto	16	10.46	11.11
Più che soddisfatto	26	16.99	28.10
Completamente soddisfatto	109	71.24	99.35
Non sa' / Non risponde	1	0.65	100.00
Totale	153	100.00	

Igiene e pulizia



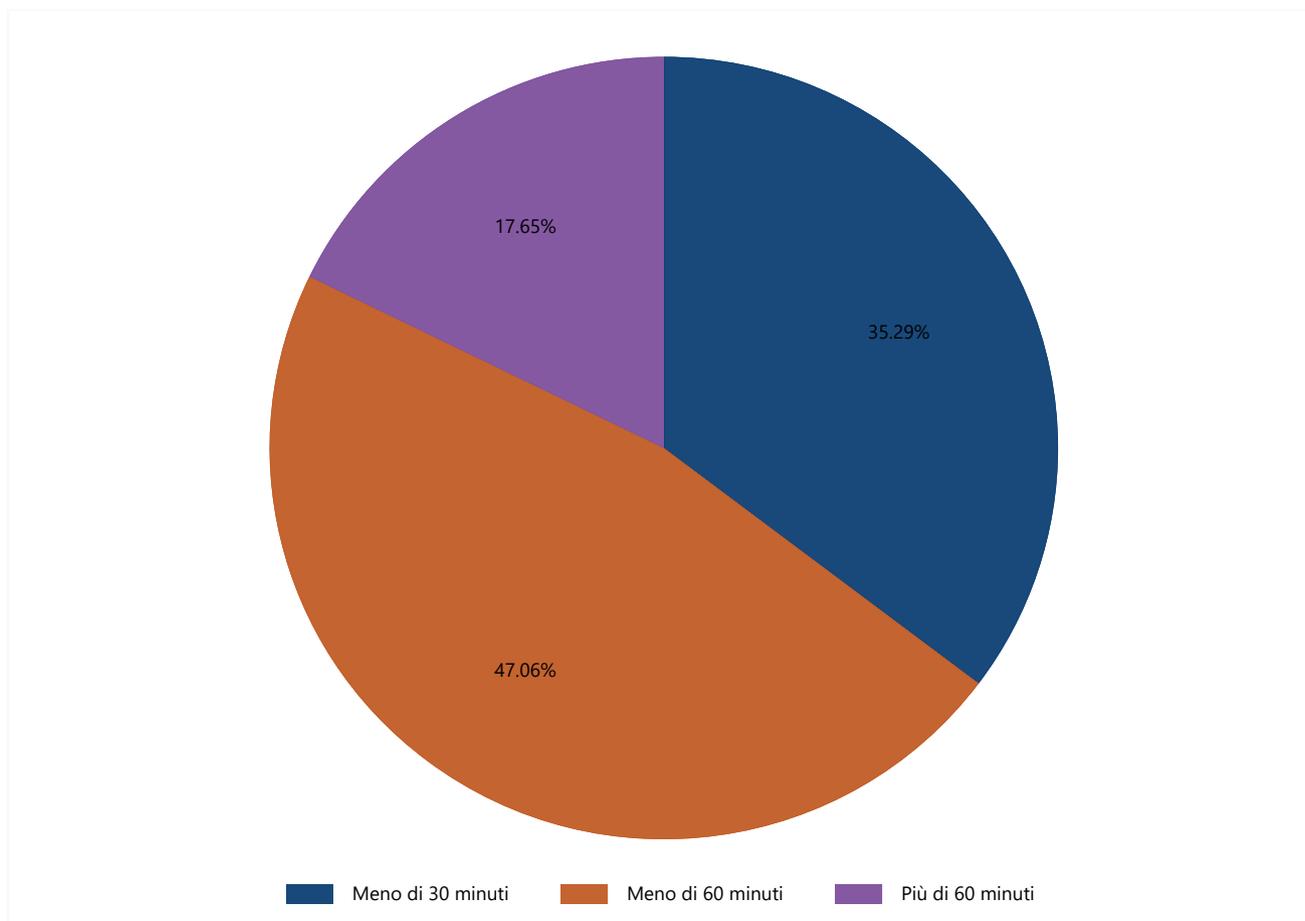
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	11	7.19	7.19
Più che soddisfatto	30	19.61	26.80
Completamente soddisfatto	111	72.55	99.35
Non sa' / Non risponde	1	0.65	100.00
Totale	153	100.00	

Rispetto orario appuntamento



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	133	86.93	88.67	88.67
No	17	11.11	11.33	100.00
Totale Valide	150	98.04	100.00	
Non risponde	3	1.96		
Totale	153	100.00		

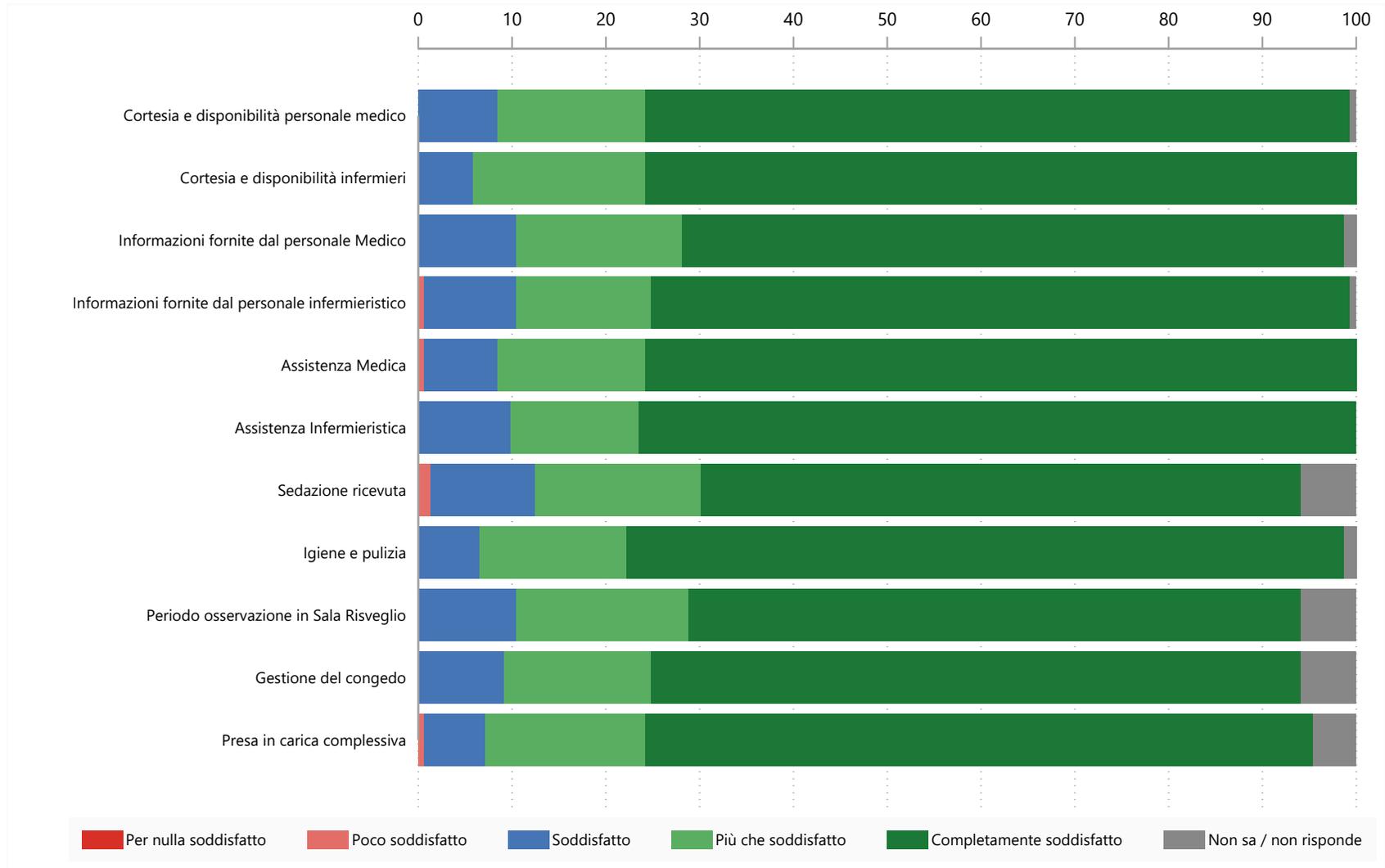
Qual è stato il ritardo



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Meno di 30 minuti	6	35.29	35.29	35.29
Meno di 60 minuti	8	47.06	47.06	82.35
Più di 60 minuti	3	17.65	17.65	100.00
Totale	17	100.00		

ESECUZIONE DELL'ESAME

Valutazione di alcuni aspetti dell'esecuzione dell'esame

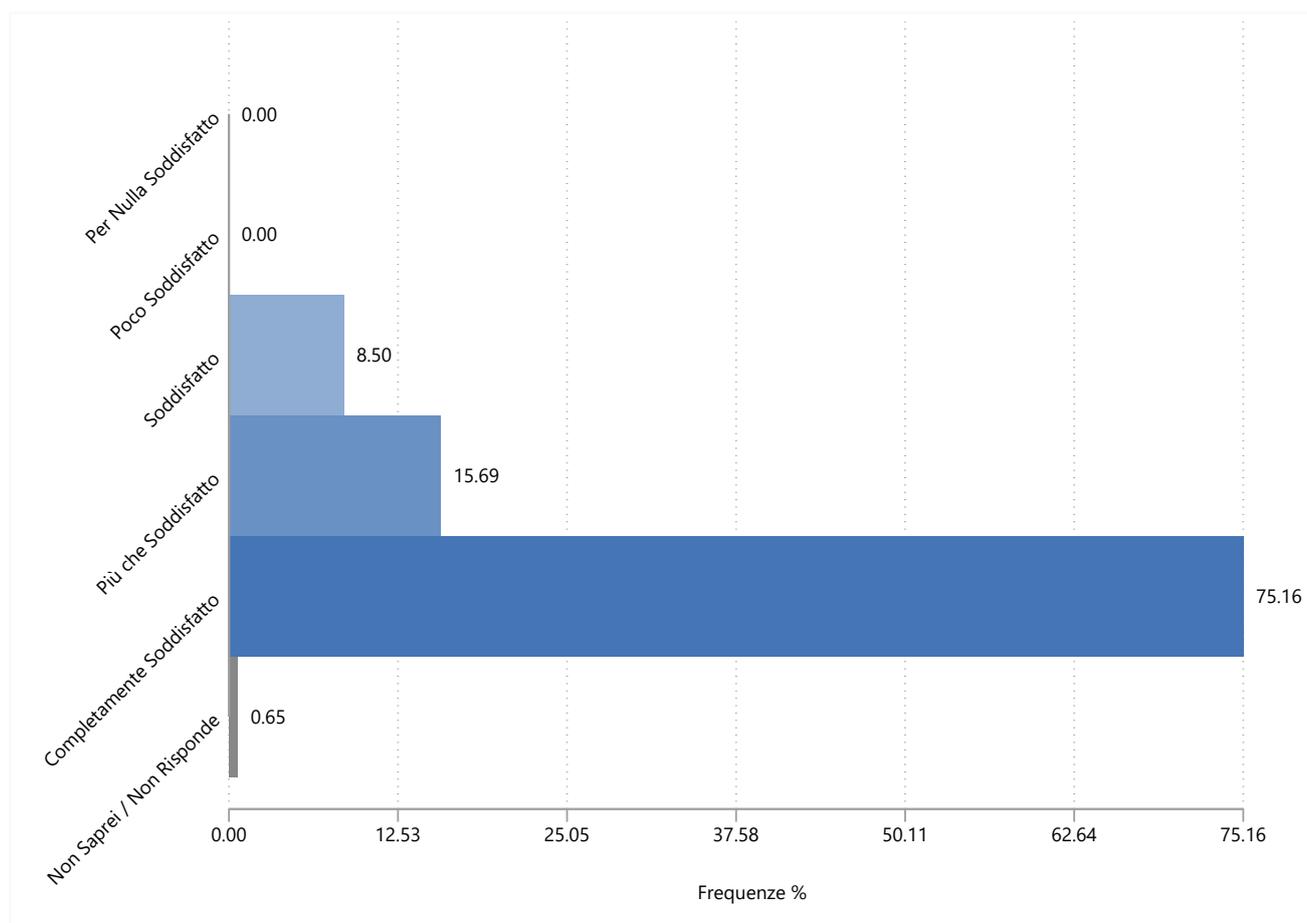


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa' / Non risponde	Totale
Cortesìa e disponibilit� personale medico	0 <i>0.00</i>	0 <i>0.00</i>	13 <i>8.50</i>	24 <i>15.69</i>	115 <i>75.16</i>	1 <i>0.65</i>	153 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit� infermieri	0 <i>0.00</i>	0 <i>0.00</i>	9 <i>5.88</i>	28 <i>18.30</i>	116 <i>75.82</i>	0 <i>0.00</i>	153 <i>100.00</i>
Informazioni fornite dal personale Medico	0 <i>0.00</i>	0 <i>0.00</i>	16 <i>10.46</i>	27 <i>17.65</i>	108 <i>70.59</i>	2 <i>1.31</i>	153 <i>100.00</i>
Informazioni fornite dal personale infermieristico	0 <i>0.00</i>	1 <i>0.65</i>	15 <i>9.80</i>	22 <i>14.38</i>	114 <i>74.51</i>	1 <i>0.65</i>	153 <i>100.00</i>
Assistenza Medica	0 <i>0.00</i>	1 <i>0.65</i>	12 <i>7.84</i>	24 <i>15.69</i>	116 <i>75.82</i>	0 <i>0.00</i>	153 <i>100.00</i>
Assistenza Infermieristica	0 <i>0.00</i>	0 <i>0.00</i>	15 <i>9.80</i>	21 <i>13.73</i>	117 <i>76.47</i>	0 <i>0.00</i>	153 <i>100.00</i>
Sedazione ricevuta	0 <i>0.00</i>	2 <i>1.31</i>	17 <i>11.11</i>	27 <i>17.65</i>	98 <i>64.05</i>	9 <i>5.88</i>	153 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia	0 <i>0.00</i>	0 <i>0.00</i>	10 <i>6.54</i>	24 <i>15.69</i>	117 <i>76.47</i>	2 <i>1.31</i>	153 <i>100.00</i>
Periodo osservazione in Sala Risveglio	0 <i>0.00</i>	0 <i>0.00</i>	16 <i>10.46</i>	28 <i>18.30</i>	100 <i>65.36</i>	9 <i>5.88</i>	153 <i>100.00</i>
Gestione del congedo	0 <i>0.00</i>	0 <i>0.00</i>	14 <i>9.15</i>	24 <i>15.69</i>	106 <i>69.28</i>	9 <i>5.88</i>	153 <i>100.00</i>
Presenza in carica complessiva	0 <i>0.00</i>	1 <i>0.65</i>	10 <i>6.54</i>	26 <i>16.99</i>	109 <i>71.24</i>	7 <i>4.58</i>	153 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Cortesìa e disponibilit� personale medico	0 <i>0.00</i>	152 <i>99.35</i>	1 <i>0.65</i>	153 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit� infermieri	0 <i>0.00</i>	153 <i>100.00</i>	0 <i>0.00</i>	153 <i>100.00</i>
Informazioni fornite dal personale Medico	0 <i>0.00</i>	151 <i>98.69</i>	2 <i>1.31</i>	153 <i>100.00</i>
Informazioni fornite dal personale infermieristico	1 <i>0.65</i>	151 <i>98.69</i>	1 <i>0.65</i>	153 <i>100.00</i>
Assistenza Medica	1 <i>0.65</i>	152 <i>99.35</i>	0 <i>0.00</i>	153 <i>100.00</i>
Assistenza Infermieristica	0 <i>0.00</i>	153 <i>100.00</i>	0 <i>0.00</i>	153 <i>100.00</i>
Sedazione ricevuta	2 <i>1.31</i>	142 <i>92.81</i>	9 <i>5.88</i>	153 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia	0 <i>0.00</i>	151 <i>98.69</i>	2 <i>1.31</i>	153 <i>100.00</i>
Periodo osservazione in Sala Risveglio	0 <i>0.00</i>	144 <i>94.12</i>	9 <i>5.88</i>	153 <i>100.00</i>
Gestione del congedo	0 <i>0.00</i>	144 <i>94.12</i>	9 <i>5.88</i>	153 <i>100.00</i>
Presa in carica complessiva	1 <i>0.65</i>	145 <i>94.77</i>	7 <i>4.58</i>	153 <i>100.00</i>

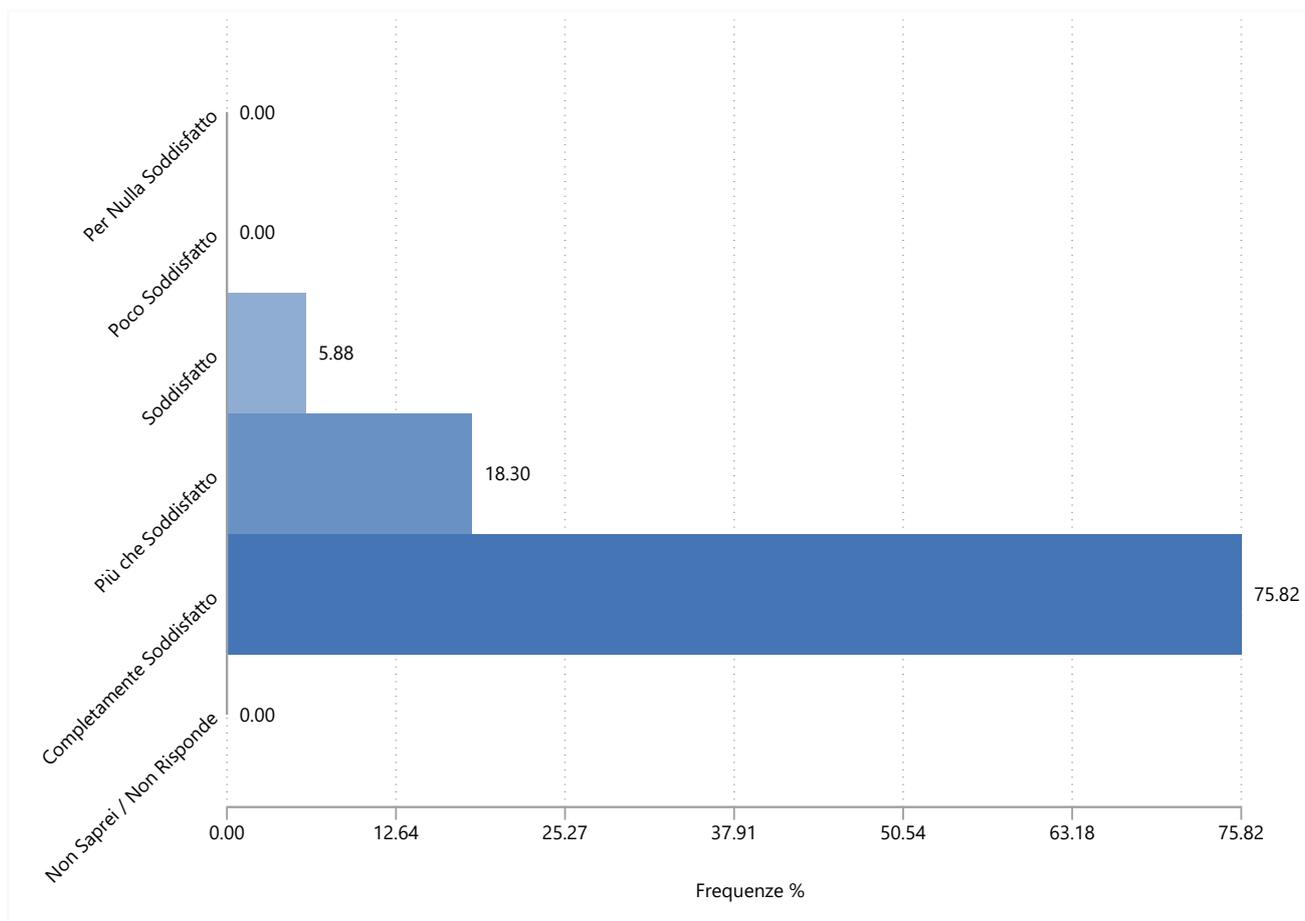
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Cortesìa e disponibilit� personale medico	152	1.671	0.628	0.000	2.000
Cortesìa e disponibilit� infermieri	153	1.699	0.575	0.000	2.000
Informazioni fornite dal personale Medico	151	1.609	0.673	0.000	2.000
Informazioni fornite dal personale infermieristico	152	1.638	0.686	-1.000	2.000
Assistenza Medica	153	1.667	0.649	-1.000	2.000
Assistenza Infermieristica	153	1.667	0.649	0.000	2.000
Sedazione ricevuta	144	1.535	0.756	-1.000	2.000
Igiene e pulizia	151	1.709	0.584	0.000	2.000
Periodo osservazione in Sala Risveglio	144	1.583	0.684	0.000	2.000
Gestione del congedo	144	1.639	0.654	0.000	2.000
Presenza in carica complessiva	146	1.664	0.635	-1.000	2.000
Valutazione Esecuzione Esame	153	1.638	0.606	-0.091	2.000

Cortesía e disponibilità personale medico



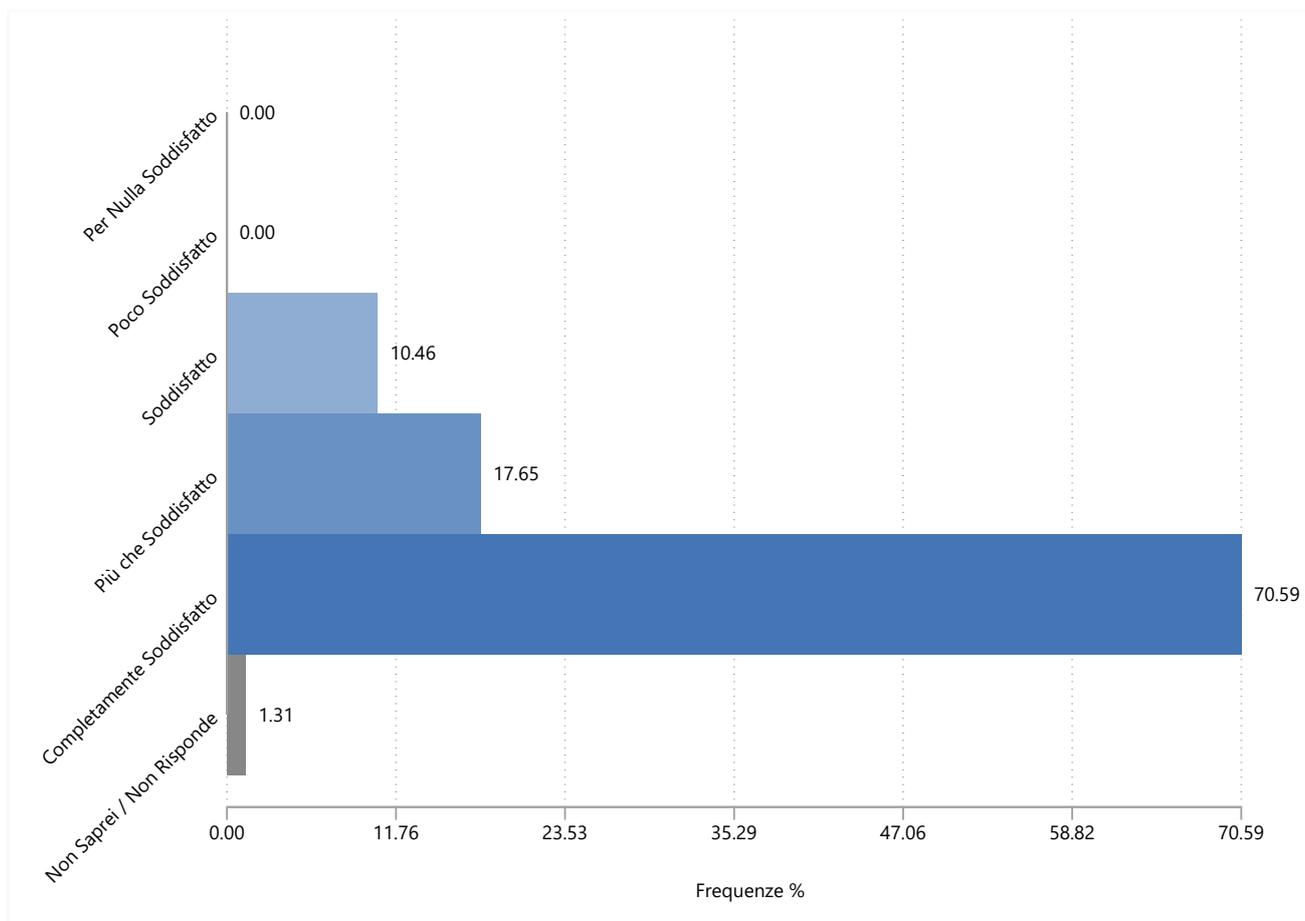
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	13	8.50	8.50
Più che soddisfatto	24	15.69	24.18
Completamente soddisfatto	115	75.16	99.35
Non sa' / Non risponde	1	0.65	100.00
Totale	153	100.00	

Cortesía e disponibilità infermieri



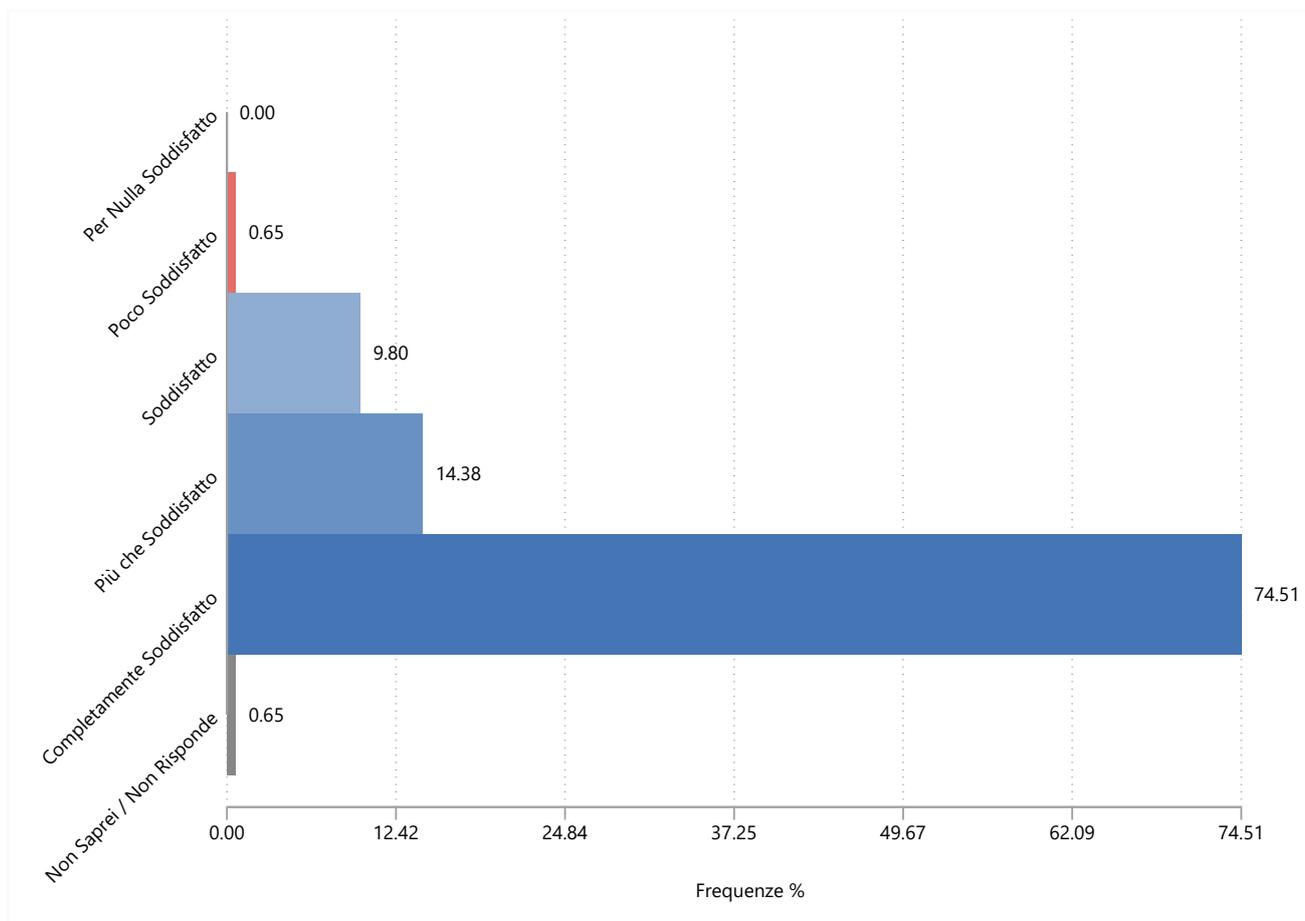
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	9	5.88	5.88
Più che soddisfatto	28	18.30	24.18
Completamente soddisfatto	116	75.82	100.00
Totale	153	100.00	

Informazioni fornite dal personale Medico



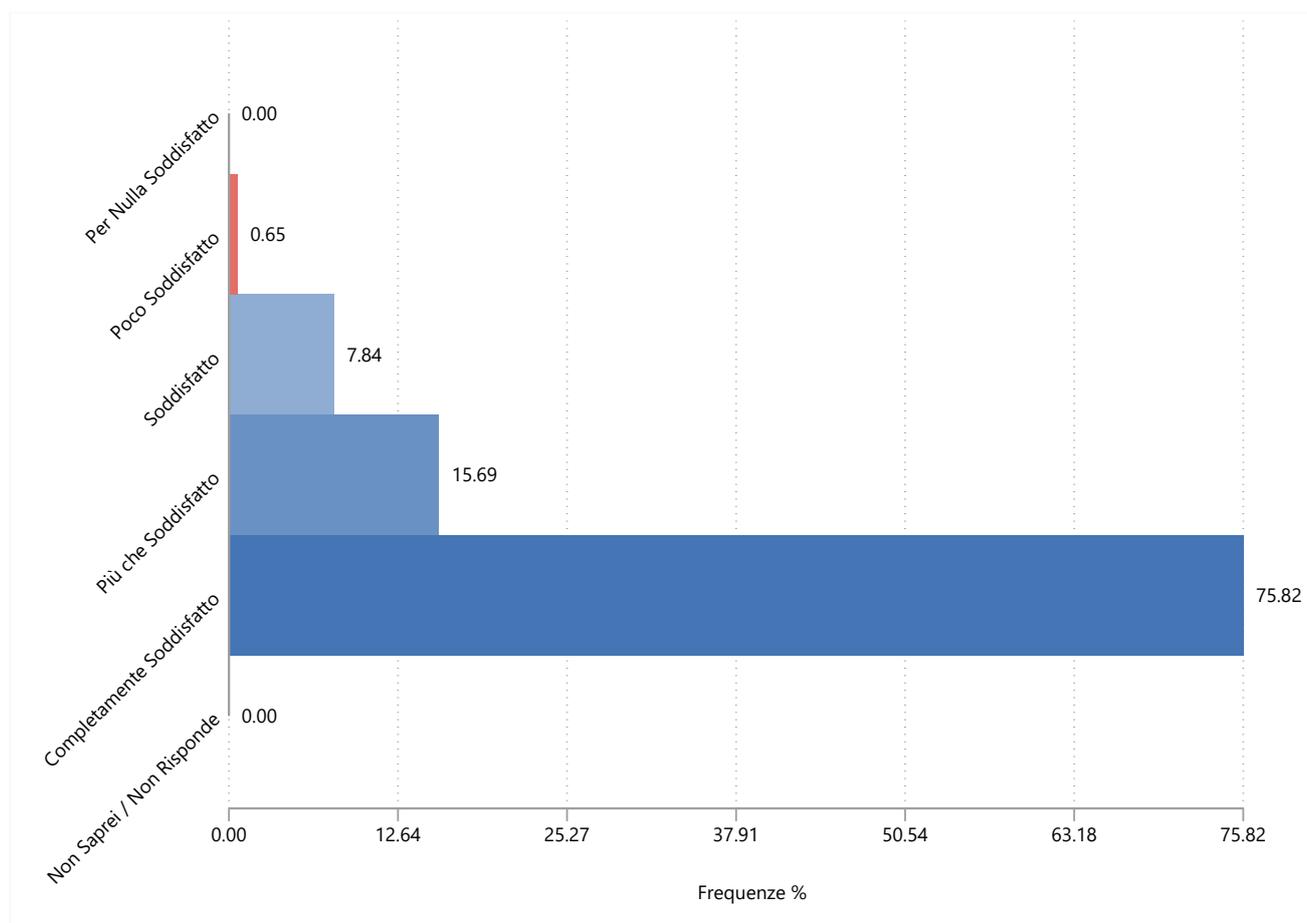
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	16	10.46	10.46
Più che soddisfatto	27	17.65	28.10
Completamente soddisfatto	108	70.59	98.69
Non sa' / Non risponde	2	1.31	100.00
Totale	153	100.00	

Informazioni fornite dal personale infermieristico



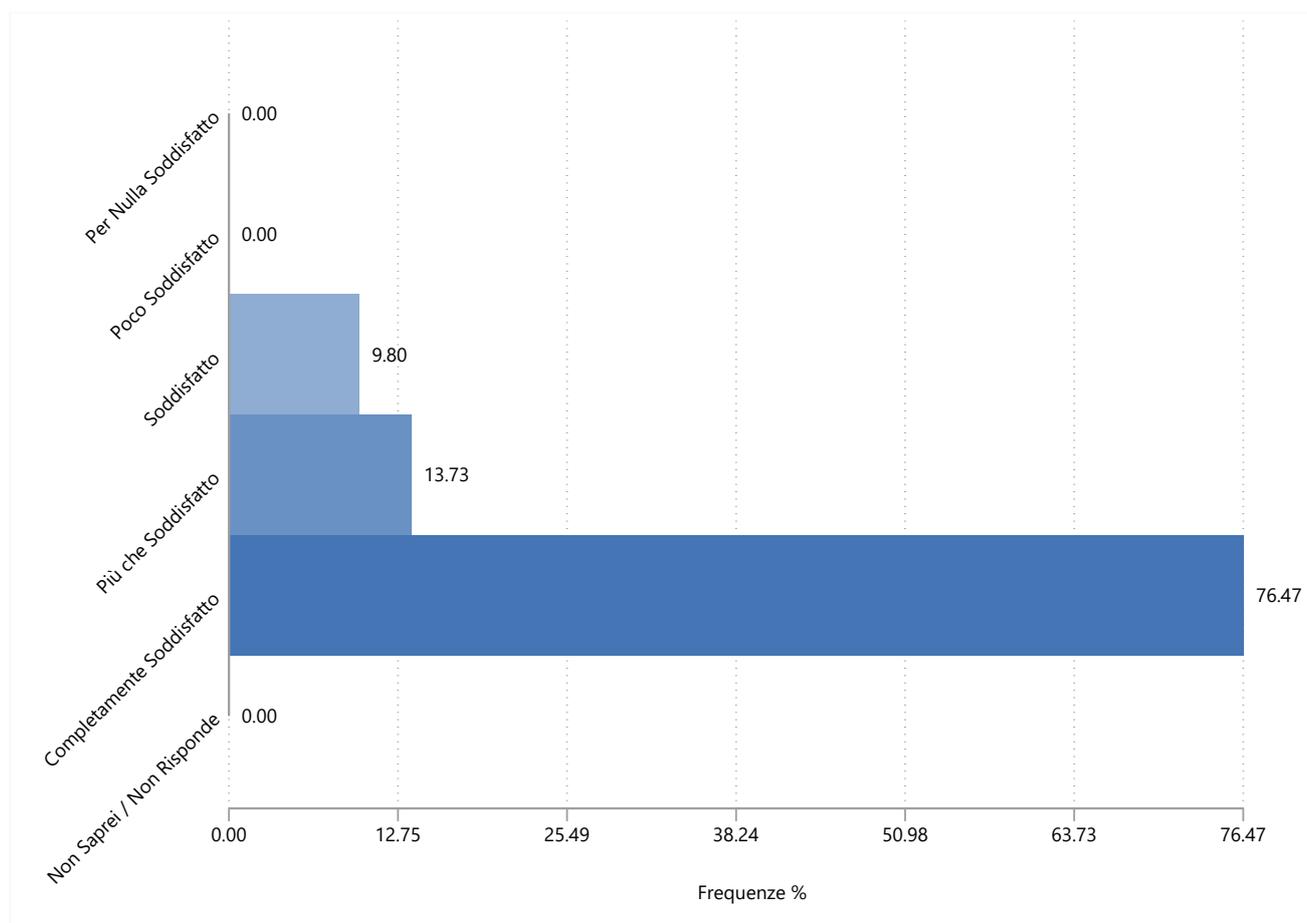
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	1	0.65	0.65
Soddisfatto	15	9.80	10.46
Più che soddisfatto	22	14.38	24.84
Completamente soddisfatto	114	74.51	99.35
Non sa' / Non risponde	1	0.65	100.00
Totale	153	100.00	

Assistenza Medica



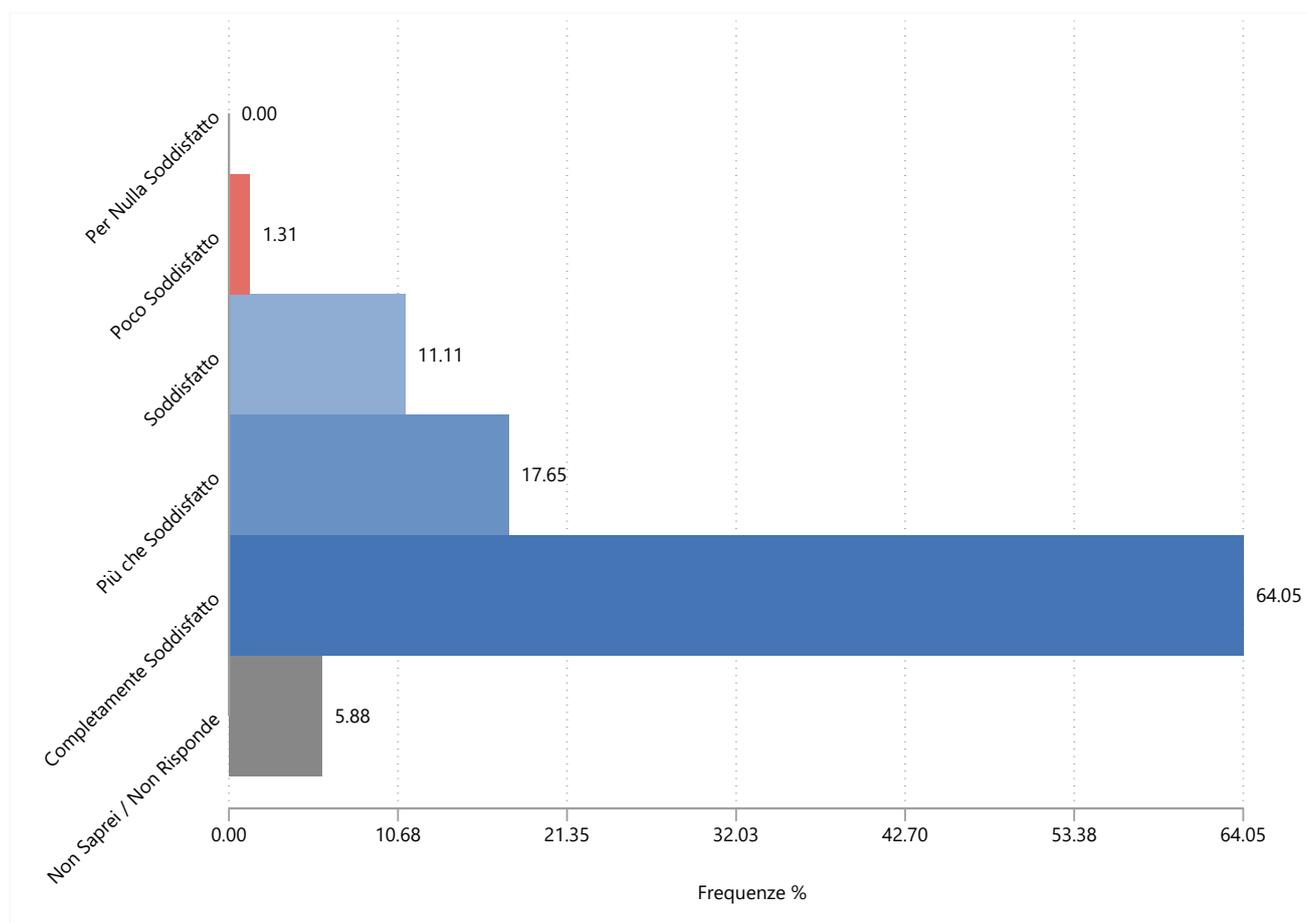
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	1	0.65	0.65
Soddisfatto	12	7.84	8.50
Più che soddisfatto	24	15.69	24.18
Completamente soddisfatto	116	75.82	100.00
Totale	153	100.00	

Assistenza Infermieristica



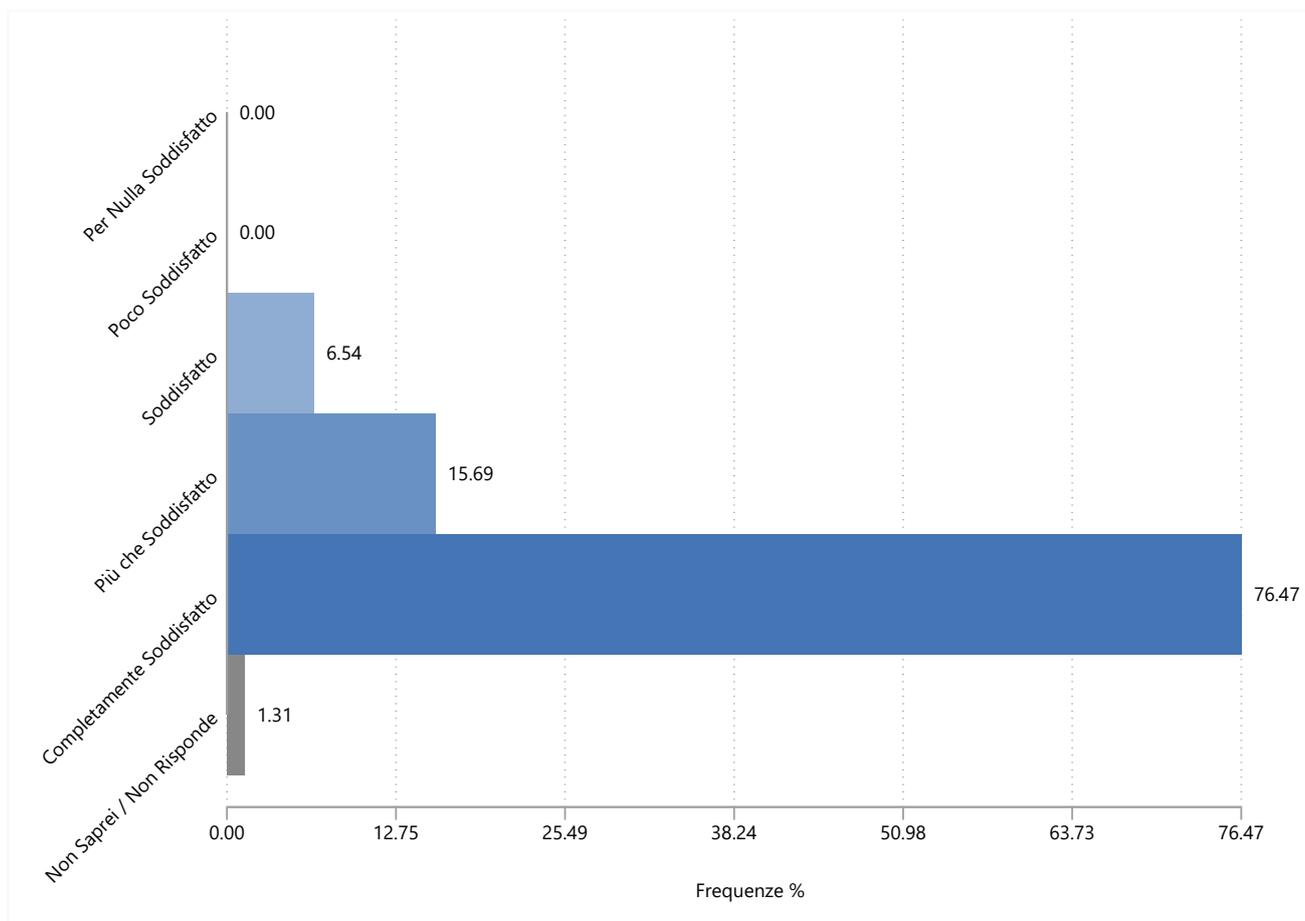
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	15	9.80	9.80
Più che soddisfatto	21	13.73	23.53
Completamente soddisfatto	117	76.47	100.00
Totale	153	100.00	

Sedazione ricevuta



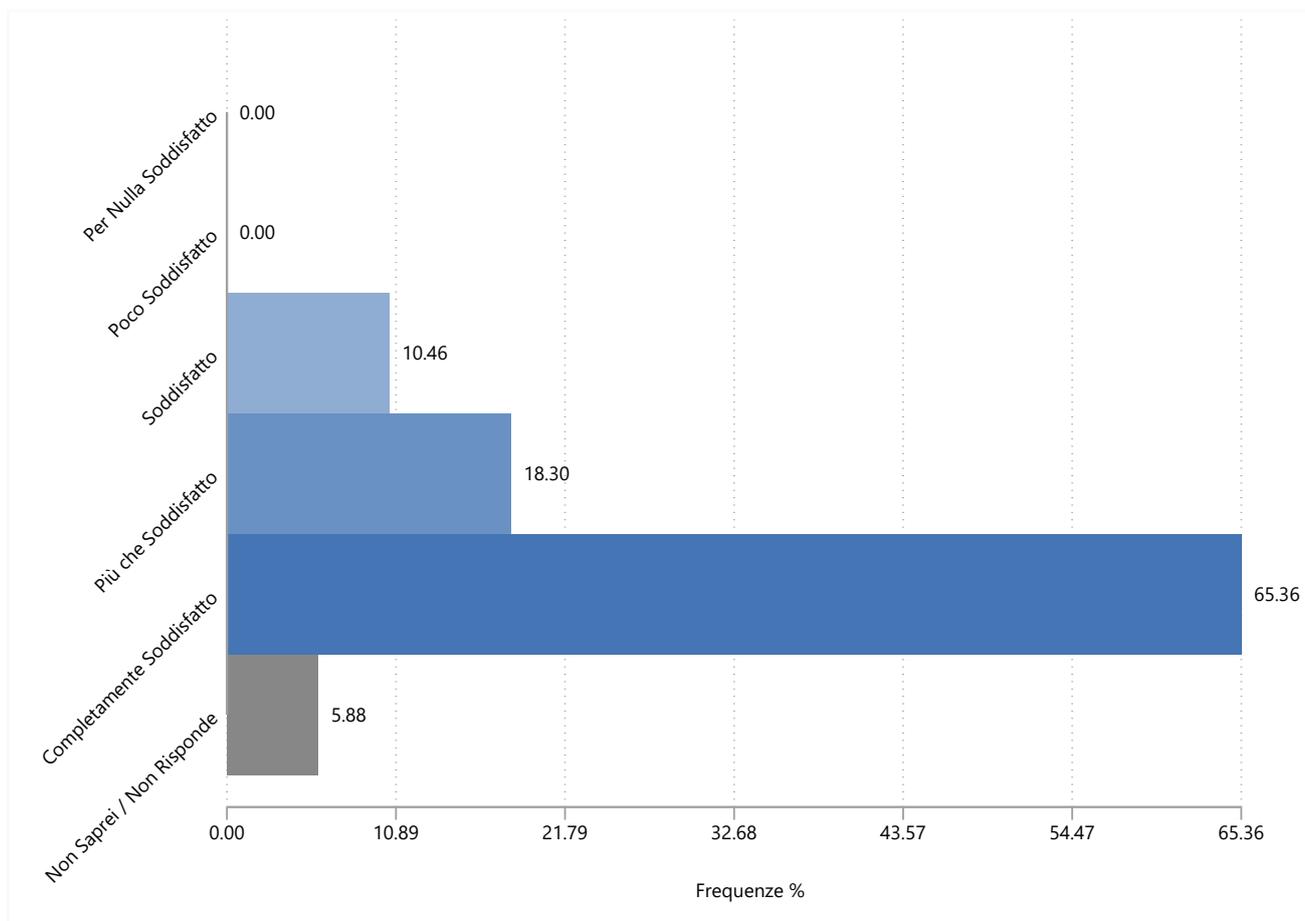
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	2	1.31	1.31
Soddisfatto	17	11.11	12.42
Più che soddisfatto	27	17.65	30.07
Completamente soddisfatto	98	64.05	94.12
Non sa' / Non risponde	9	5.88	100.00
Totale	153	100.00	

Igiene e pulizia



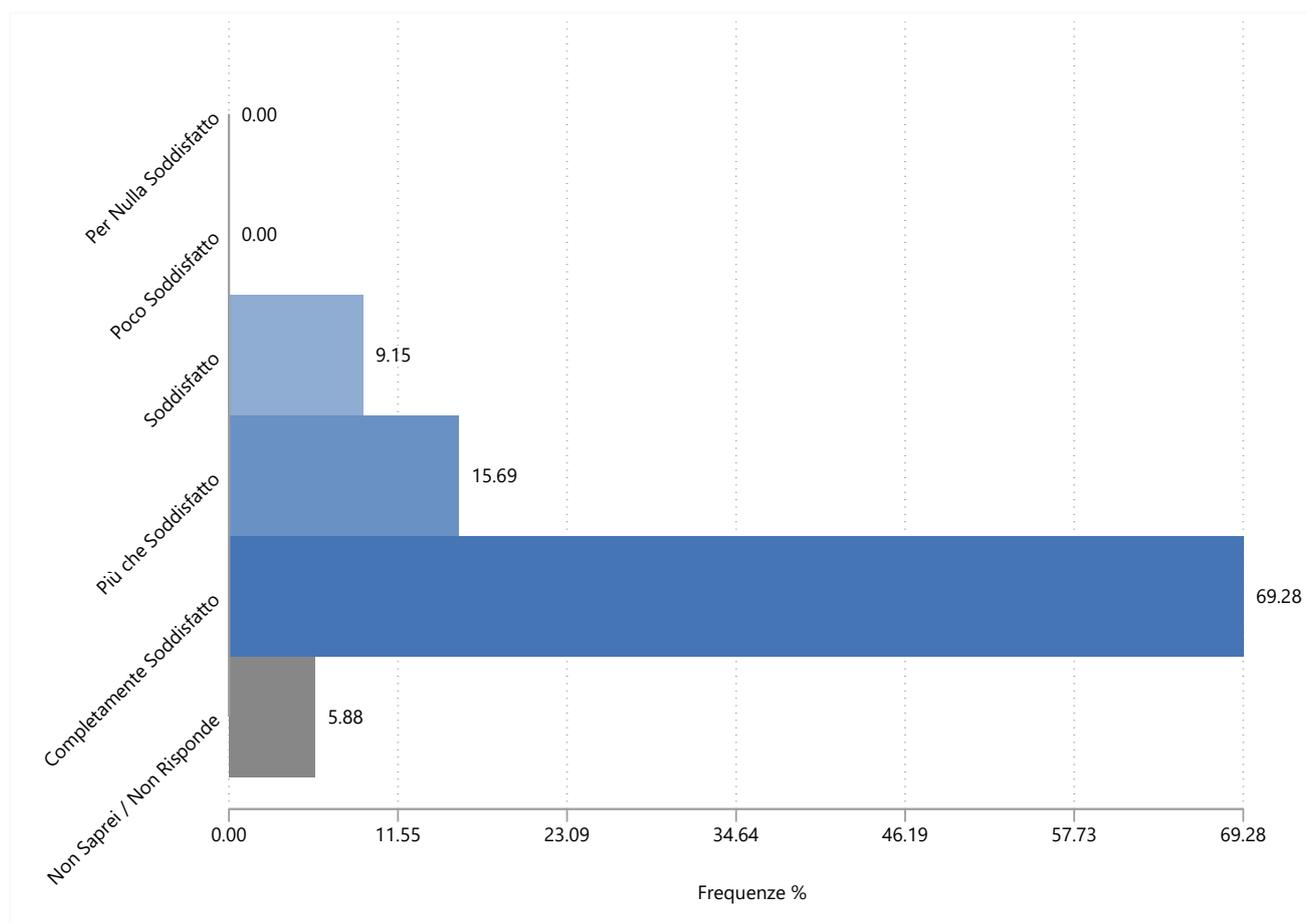
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	10	6.54	6.54
Più che soddisfatto	24	15.69	22.22
Completamente soddisfatto	117	76.47	98.69
Non sa' / Non risponde	2	1.31	100.00
Totale	153	100.00	

Periodo osservazione in Sala Risveglio



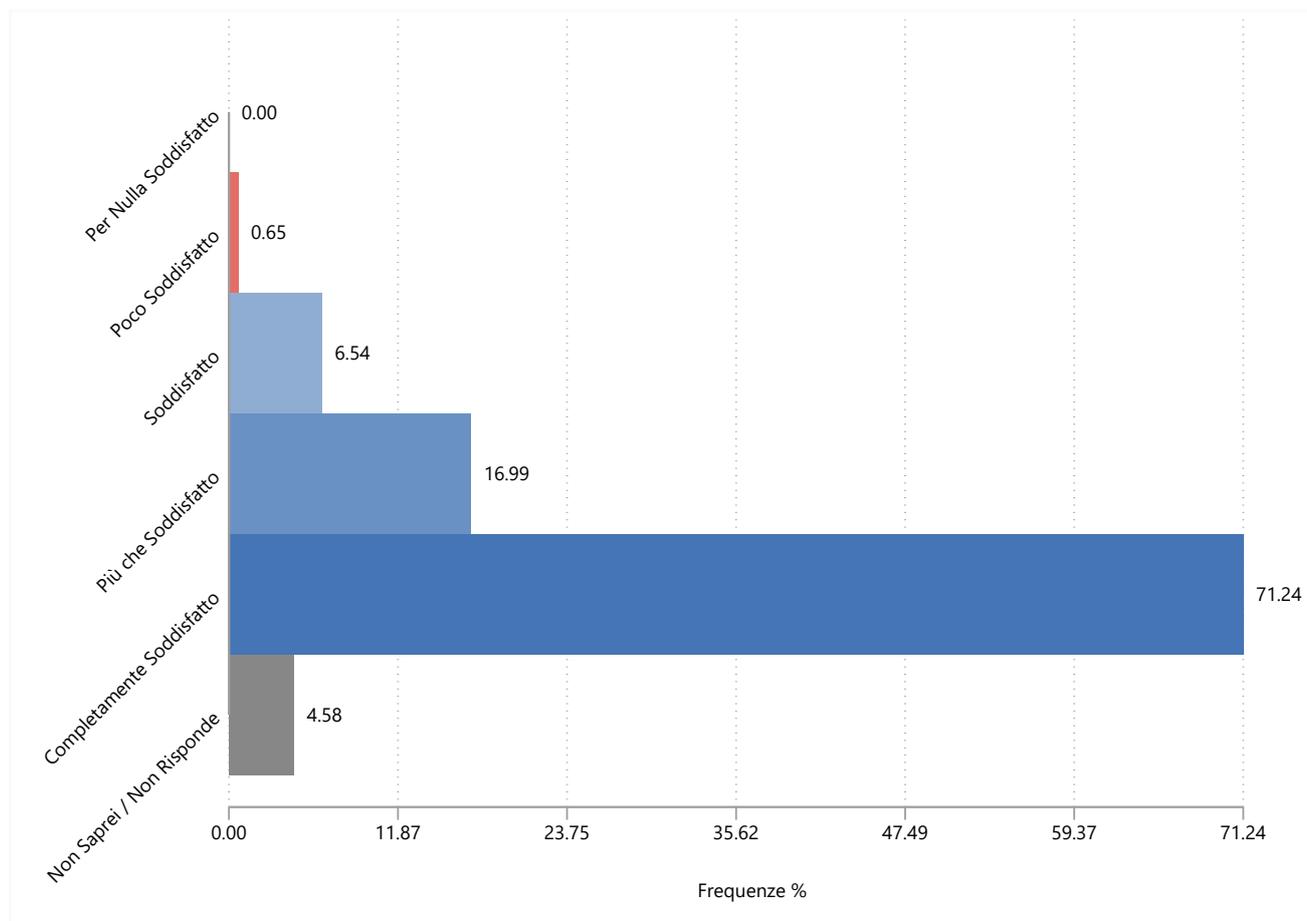
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	16	10.46	10.46
Più che soddisfatto	28	18.30	28.76
Completamente soddisfatto	100	65.36	94.12
Non sa' / Non risponde	9	5.88	100.00
Totale	153	100.00	

Gestione del congedo



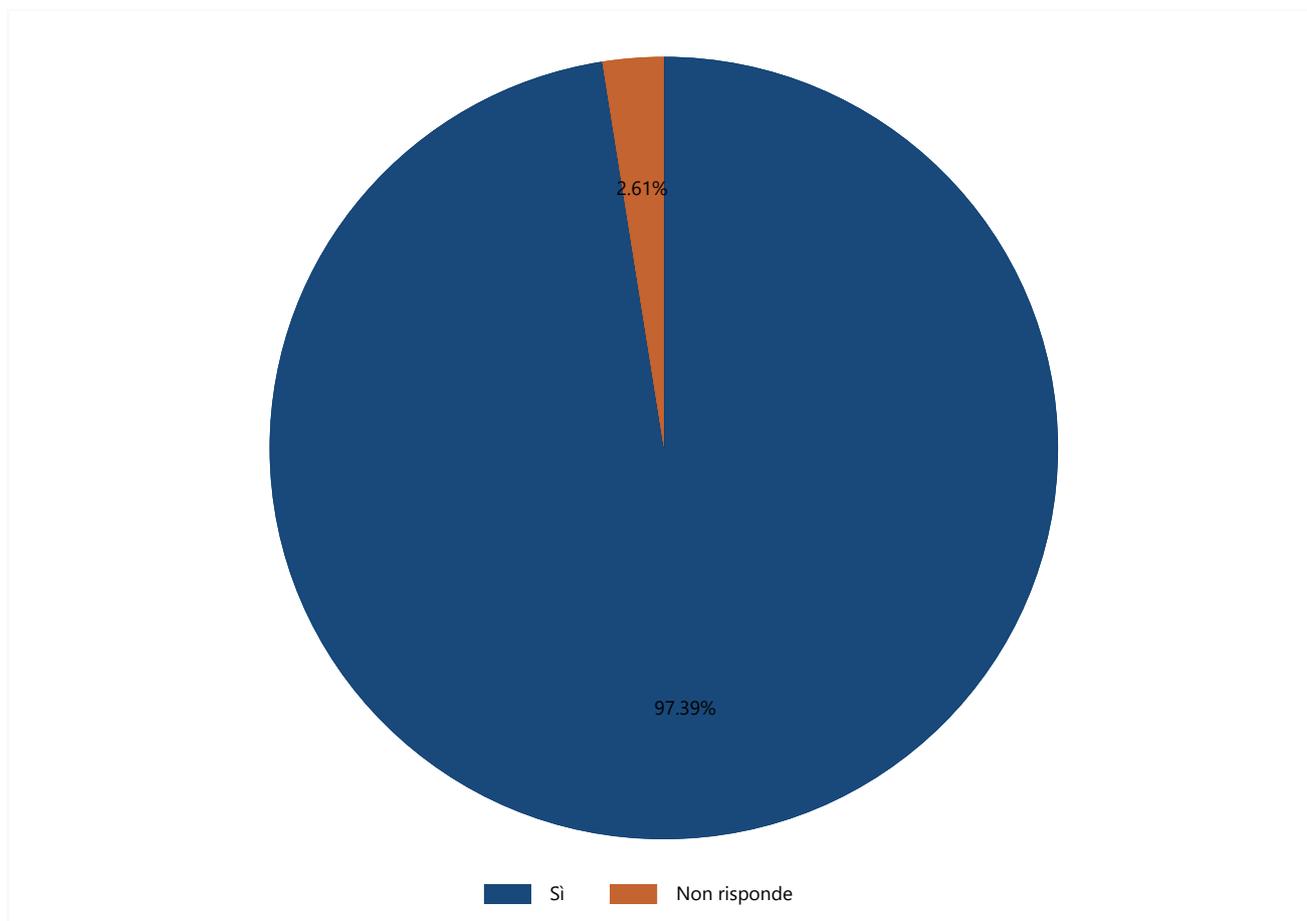
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	14	9.15	9.15
Più che soddisfatto	24	15.69	24.84
Completamente soddisfatto	106	69.28	94.12
Non sa' / Non risponde	9	5.88	100.00
Totale	153	100.00	

Presa in carica complessiva



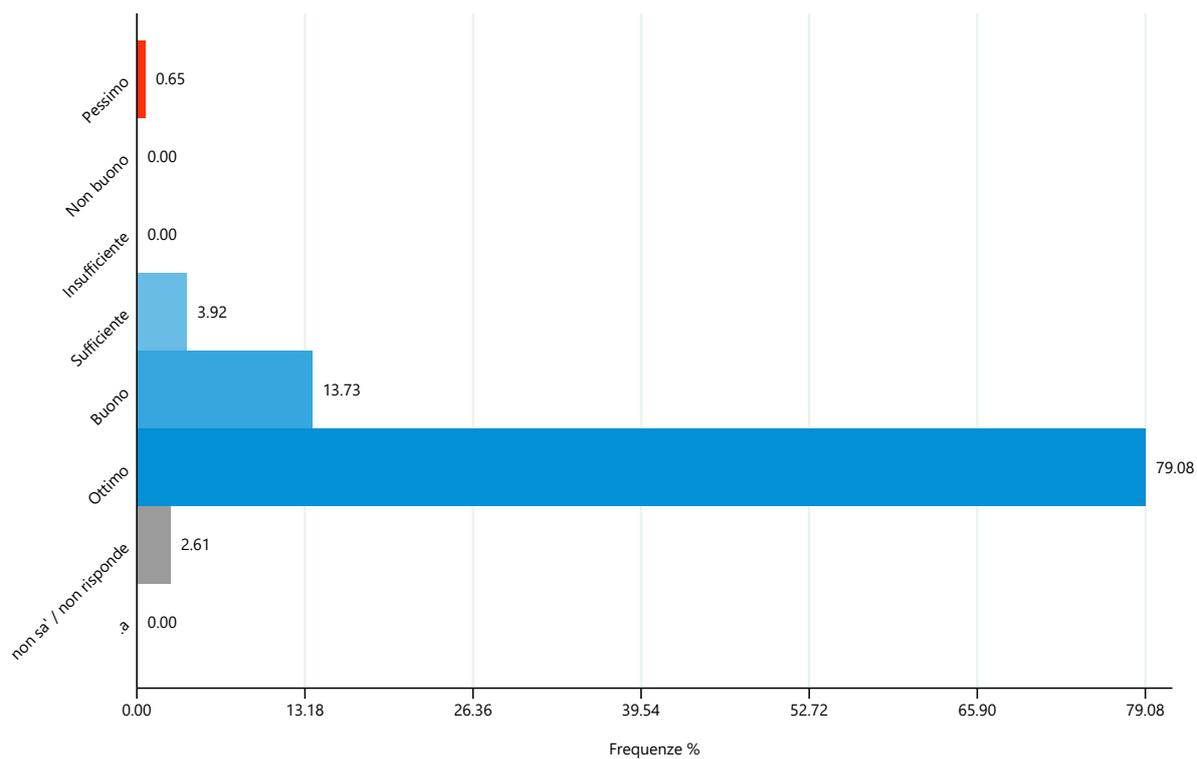
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	1	0.65	0.65
Soddisfatto	10	6.54	7.19
Più che soddisfatto	26	16.99	24.18
Completamente soddisfatto	109	71.24	95.42
Non sa' / Non risponde	7	4.58	100.00
Totale	153	100.00	

Tornerebbe in questo servizio



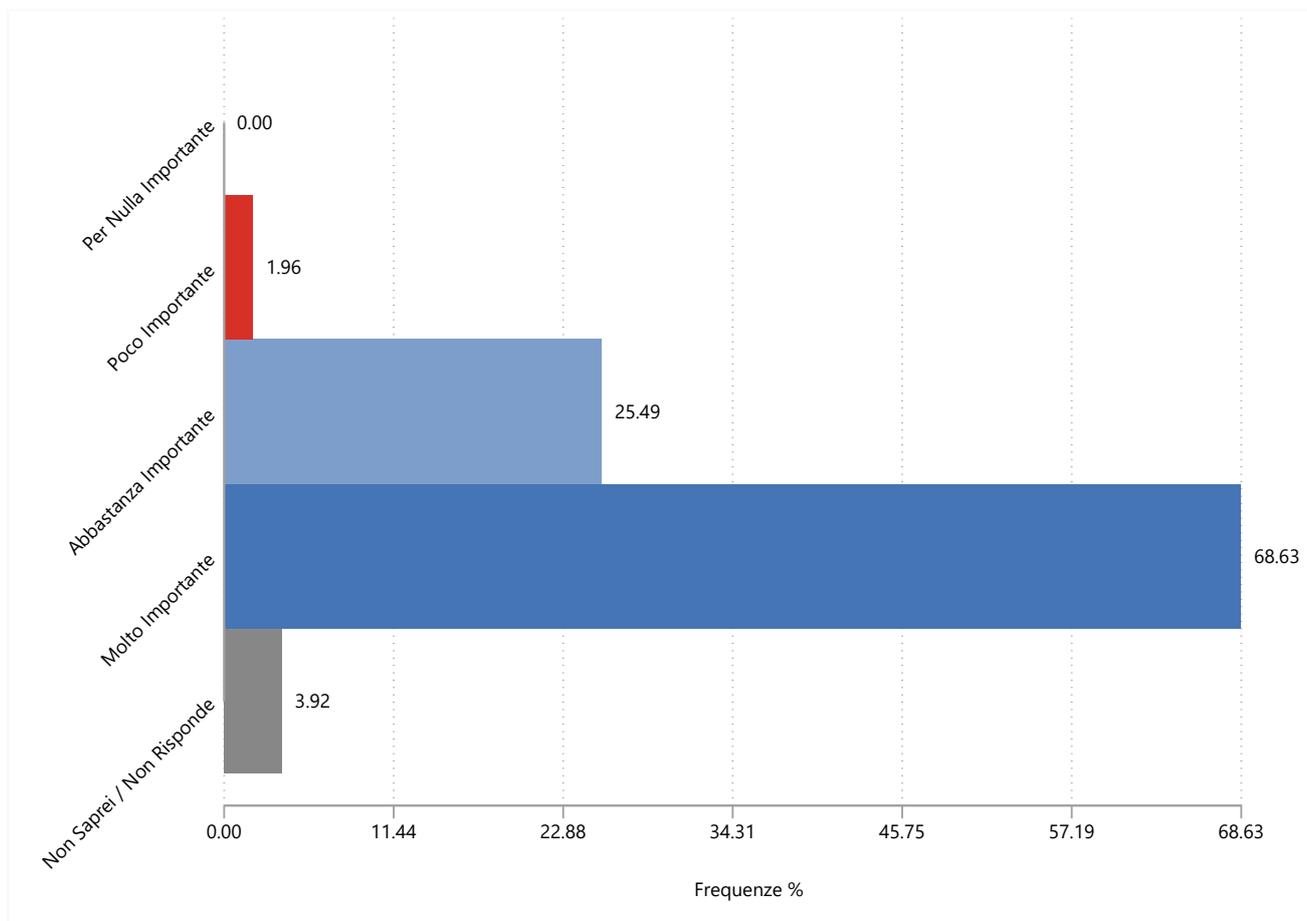
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	149	97.39	100.00	100.00
Totale Valide	149	97.39	100.00	
Non risponde	4	2.61		
Totale	153	100.00		

Giudizio complessivo



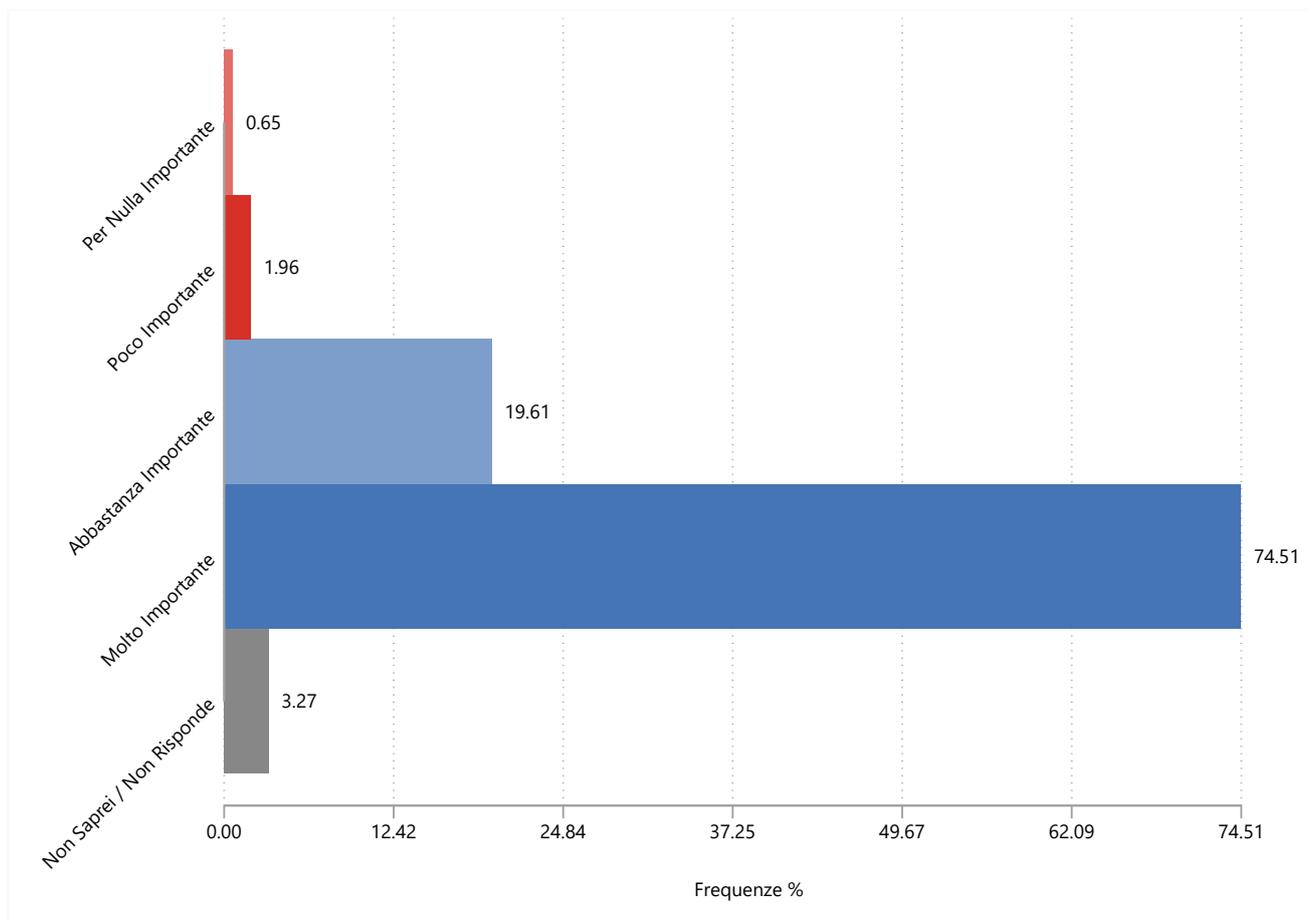
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Pessimo	1	0.65	0.65	0.65
Sufficiente	6	3.92	3.92	4.58
Buono	21	13.73	13.73	18.30
Ottimo	121	79.08	79.08	97.39
non sa' / non risponde	4	2.61	2.61	100.00
Totale	153	100.00		

Importanza prenotazione



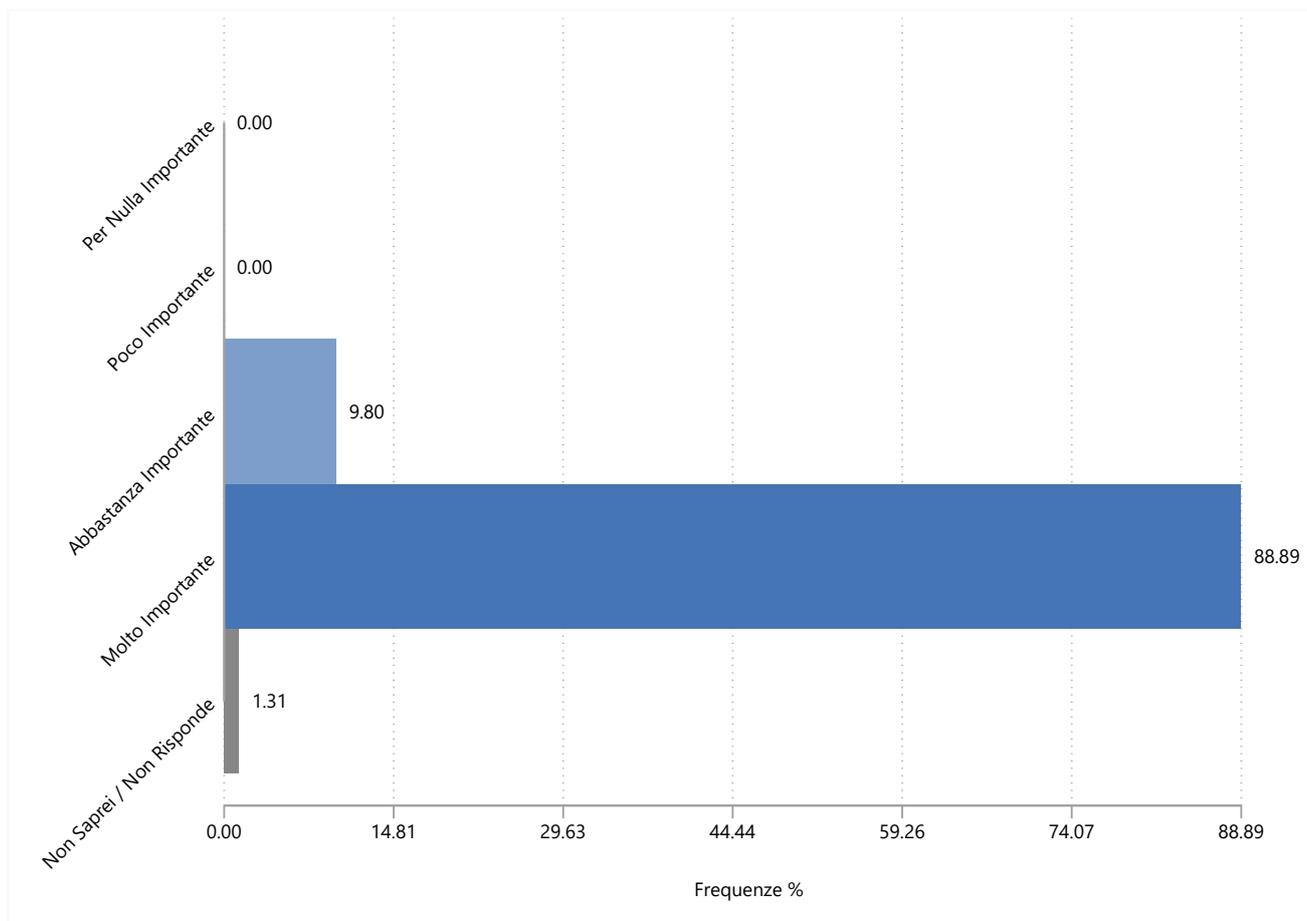
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco importante	3	1.96	1.96
Abbastanza importante	39	25.49	27.45
Molto importante	105	68.63	96.08
non sa' / non risponde	6	3.92	100.00
Totale	153	100.00	

Importanza accoglienza-accettazione



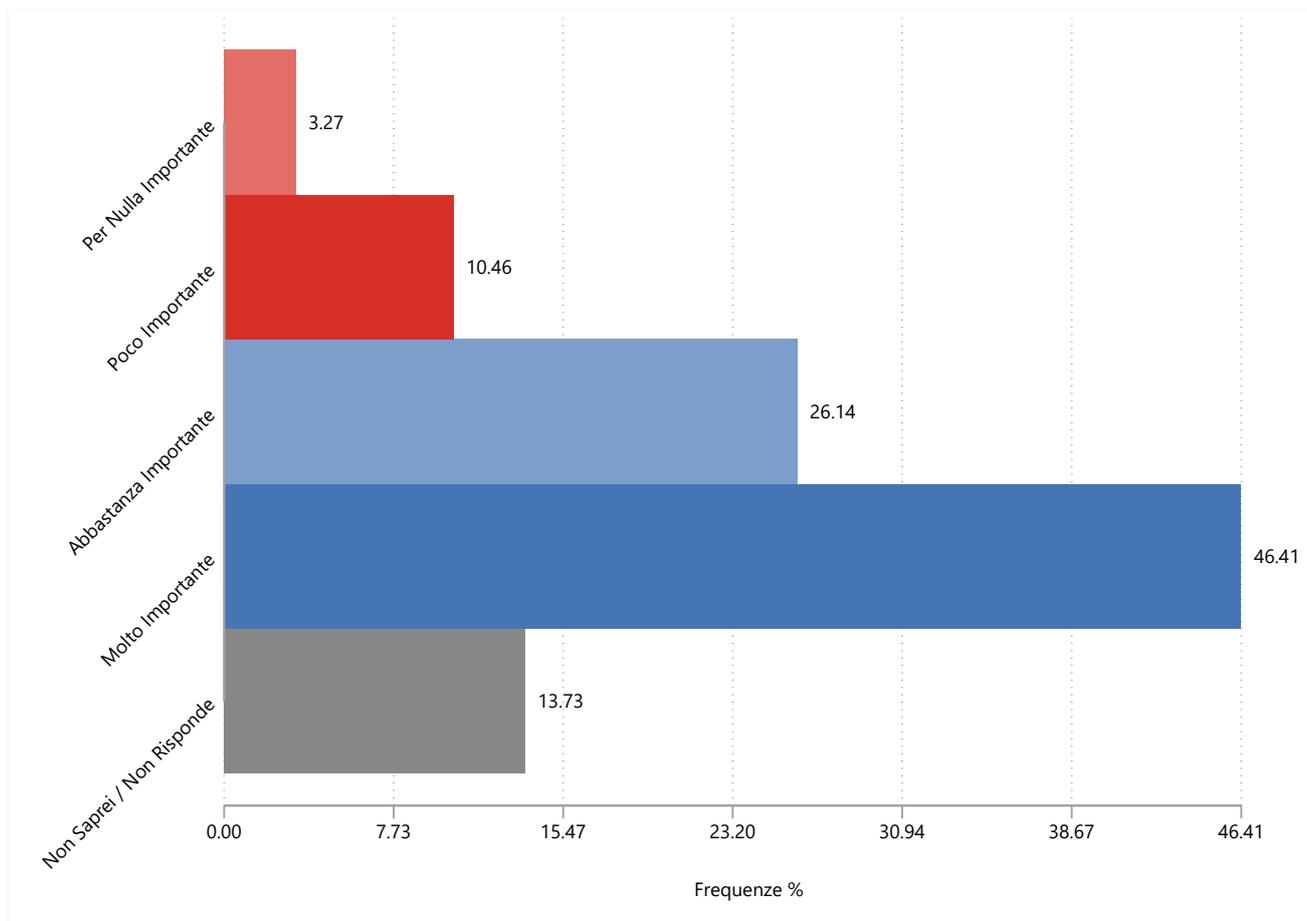
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	1	0.65	0.65
Poco importante	3	1.96	2.61
Abbastanza importante	30	19.61	22.22
Molto importante	114	74.51	96.73
non sa' / non risponde	5	3.27	100.00
Totale	153	100.00	

Importanza esecuzione dell'esame



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Abbastanza importante	15	9.80	9.80
Molto importante	136	88.89	98.69
non sa' / non risponde	2	1.31	100.00
Totale	153	100.00	

Importanza sottofondo musicale



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	5	3.27	3.27
Poco importante	16	10.46	13.73
Abbastanza importante	40	26.14	39.87
Molto importante	71	46.41	86.27
non sa' / non risponde	21	13.73	100.00
Totale	153	100.00	