



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 CARDIOLOGIA

RILEVAZIONE 07/01/2020 - 16/02/2021

A CURA DI:

Ufficio Sistema Qualità Integrato

Ultimo aggiornamento: 19 aprile 2021

© Copyright by Ospedale Sacro Cuore Don Calabria - Negrar di Valpolicella _____

Ultimo aggiornamento: 19 aprile 2021

Documento redatto in $\text{L}^{\text{A}}\text{T}_{\text{E}}\text{X} 2_{\epsilon}$. Elaborazione statistica svolta con Stata usando il pacchetto texdoc e .ado personali di Nicola Tommasi per la creazione delle tabelle in $\text{L}^{\text{A}}\text{T}_{\text{E}}\text{X}$

Indice

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

INFORMAZIONI GENERALI

Periodo di Riferimento: 07/01/2020 - 16/02/2021

Questionari analizzati: 262

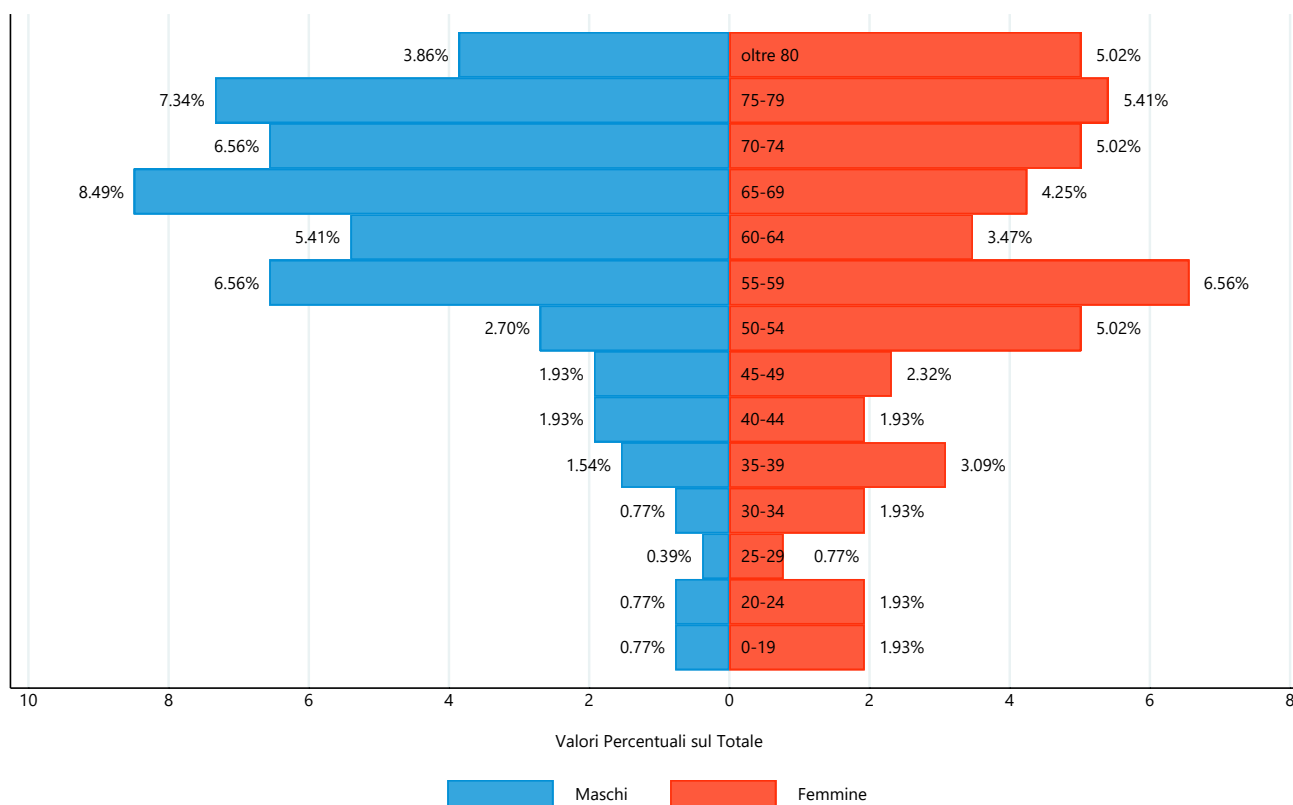
Campione statisticamente significativo calcolato sul totale accessi anno 2019.

Campione previsto per avere una buona rappresentatività: 382 osservazioni

Campione minimo previsto per avere una sufficiente rappresentatività: 166 osservazioni

DATI ANAGRAFICI

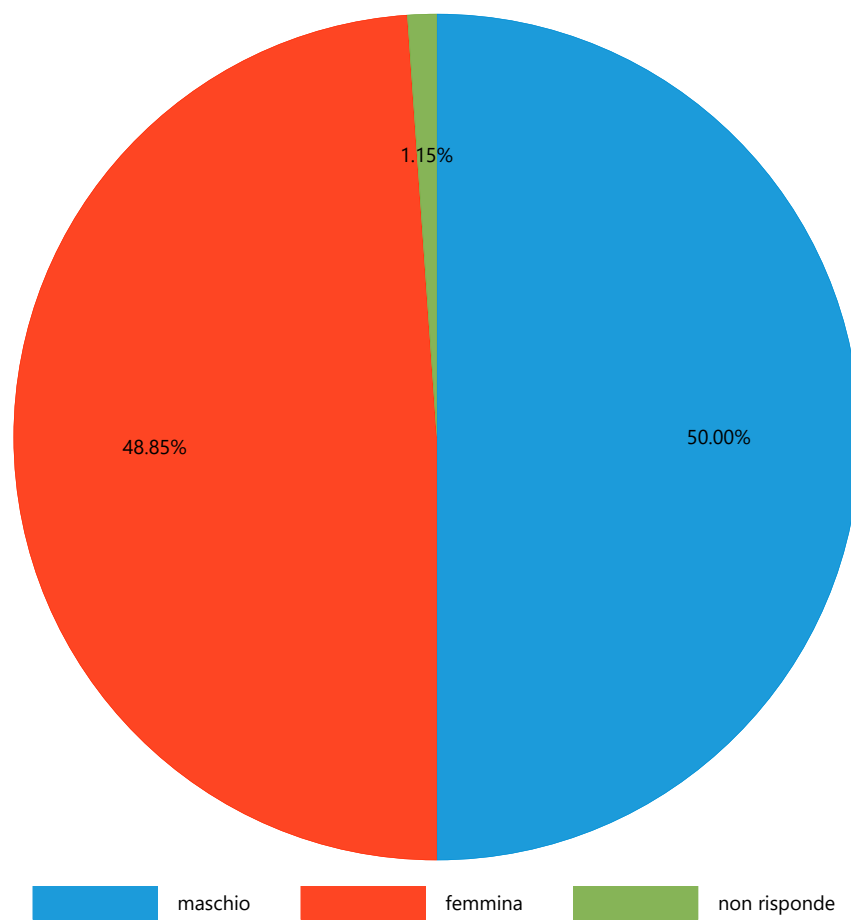
Classi di età



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
0-19	7	2.67	2.77	2.77
20-24	7	2.67	2.77	5.53
25-29	3	1.15	1.19	6.72
30-34	7	2.67	2.77	9.49
35-39	12	4.58	4.74	14.23
40-44	10	3.82	3.95	18.18
45-49	11	4.20	4.35	22.53
50-54	20	7.63	7.91	30.43
55-59	34	12.98	13.44	43.87
60-64	23	8.78	9.09	52.96
65-69	33	12.60	13.04	66.01
70-74	30	11.45	11.86	77.87
75-79	33	12.60	13.04	90.91
oltre 80	23	8.78	9.09	100.00
Totale Valide	253	96.56	100.00	
Non risponde	9	3.44		
Totale	262	100.00		

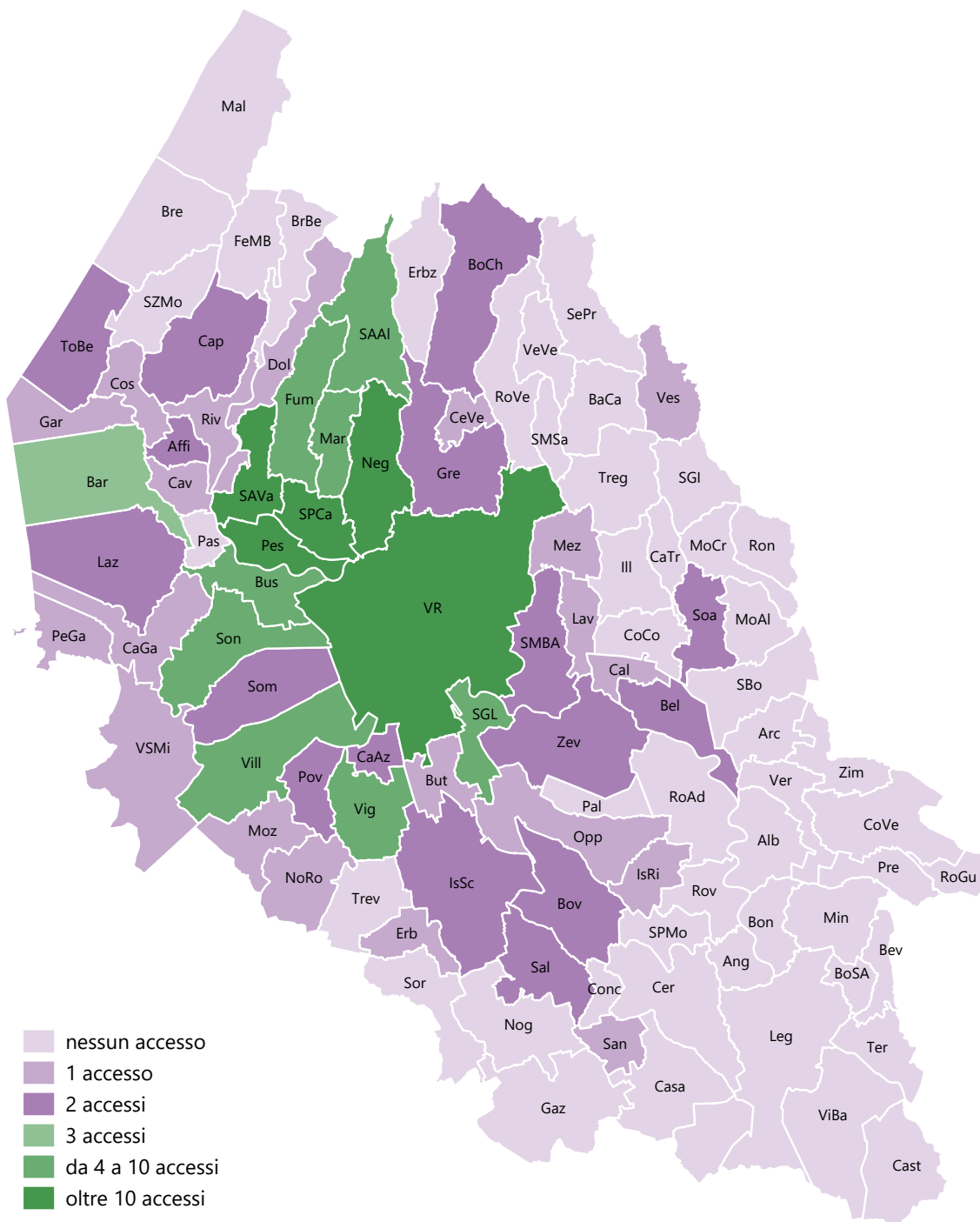
Età media: 62.99

Genere



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
maschio	131	50.00	50.58	50.58
femmina	128	48.85	49.42	100.00
Totale Valide	259	98.85	100.00	
non risponde	3	1.15		
Totale	262	100.00		

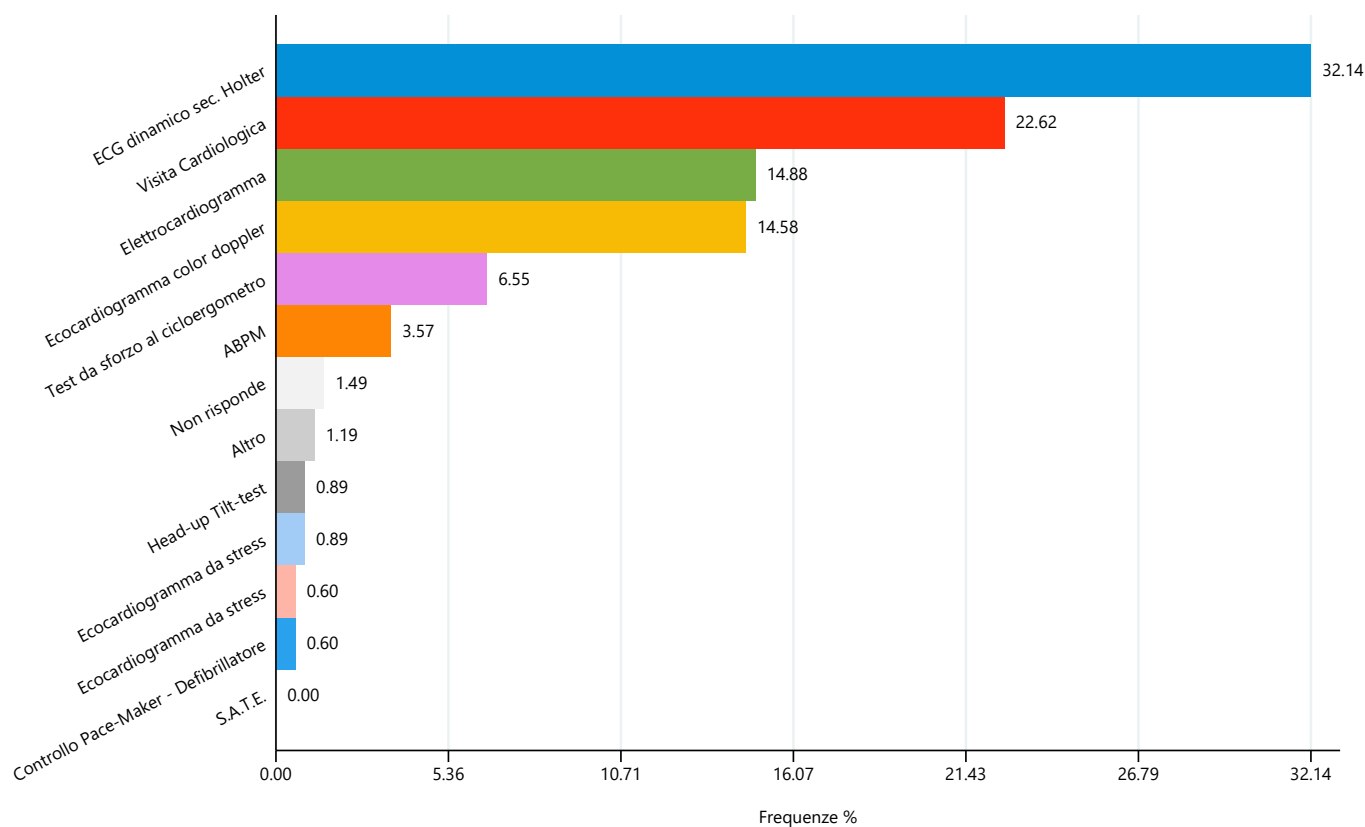
Comune di provenienza



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Verona	57	21.76	21.76	21.76
Negrar di Valpolicella	35	13.36	13.36	35.11
San Pietro in Cariano	21	8.02	8.02	43.13
non risponde	21	8.02	8.02	51.15
Sant'Ambrogio di Valpolicella	13	4.96	4.96	56.11
Pescantina	12	4.58	4.58	60.69
Villafranca di Verona	10	3.82	3.82	64.50
Fumane	7	2.67	2.67	67.18
Bussolengo	6	2.29	2.29	69.47
Sona	6	2.29	2.29	71.76
San Giovanni Lupatoto	5	1.91	1.91	73.66
Sant'Anna d'Alfaedo	5	1.91	1.91	75.57
Vigasio	5	1.91	1.91	77.48
Marano di Valpolicella	4	1.53	1.53	79.01
Bardolino	3	1.15	1.15	80.15
Affi	2	0.76	0.76	80.92
Belfiore	2	0.76	0.76	81.68
Bosco Chiesanuova	2	0.76	0.76	82.44
Bovolone	2	0.76	0.76	83.21
Caprino Veronese	2	0.76	0.76	83.97
Castel d'Azzano	2	0.76	0.76	84.73
Grezzana	2	0.76	0.76	85.50
Isola della Scala	2	0.76	0.76	86.26
Lazise	2	0.76	0.76	87.02
Povegliano Veronese	2	0.76	0.76	87.79
Salizzole	2	0.76	0.76	88.55
San Martino Buon Albergo	2	0.76	0.76	89.31
Soave	2	0.76	0.76	90.08
Sommacampagna	2	0.76	0.76	90.84
Torri del Benaco	2	0.76	0.76	91.60
Zevio	2	0.76	0.76	92.37
Buttapietra	1	0.38	0.38	92.75
Caldiero	1	0.38	0.38	93.13
Castelnuovo del Garda	1	0.38	0.38	93.51
Cavaion Veronese	1	0.38	0.38	93.89
Cerro Veronese	1	0.38	0.38	94.27
Costermano sul Garda	1	0.38	0.38	94.66
Dolcè	1	0.38	0.38	95.04
Erbè	1	0.38	0.38	95.42
Garda	1	0.38	0.38	95.80
Isola Rizza	1	0.38	0.38	96.18
Lavagno	1	0.38	0.38	96.56
Mezzane di Sotto	1	0.38	0.38	96.95
Mozzecane	1	0.38	0.38	97.33
Nogarole Rocca	1	0.38	0.38	97.71
Oppeano	1	0.38	0.38	98.09
Peschiera del Garda	1	0.38	0.38	98.47
Rivoli Veronese	1	0.38	0.38	98.85
Sanguinetto	1	0.38	0.38	99.24
Valeggio sul Mincio	1	0.38	0.38	99.62
Vestenanova	1	0.38	0.38	100.00
Totale	262	100.00		

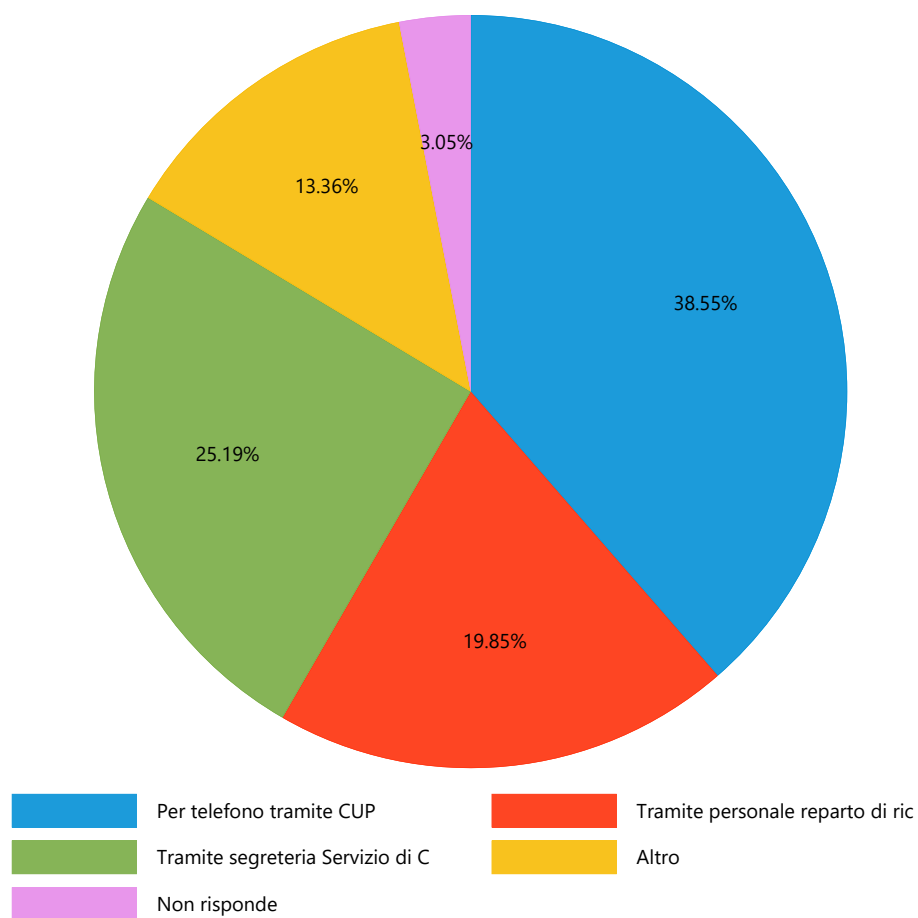
PRENOTAZIONE

Per quale esame si è presentato



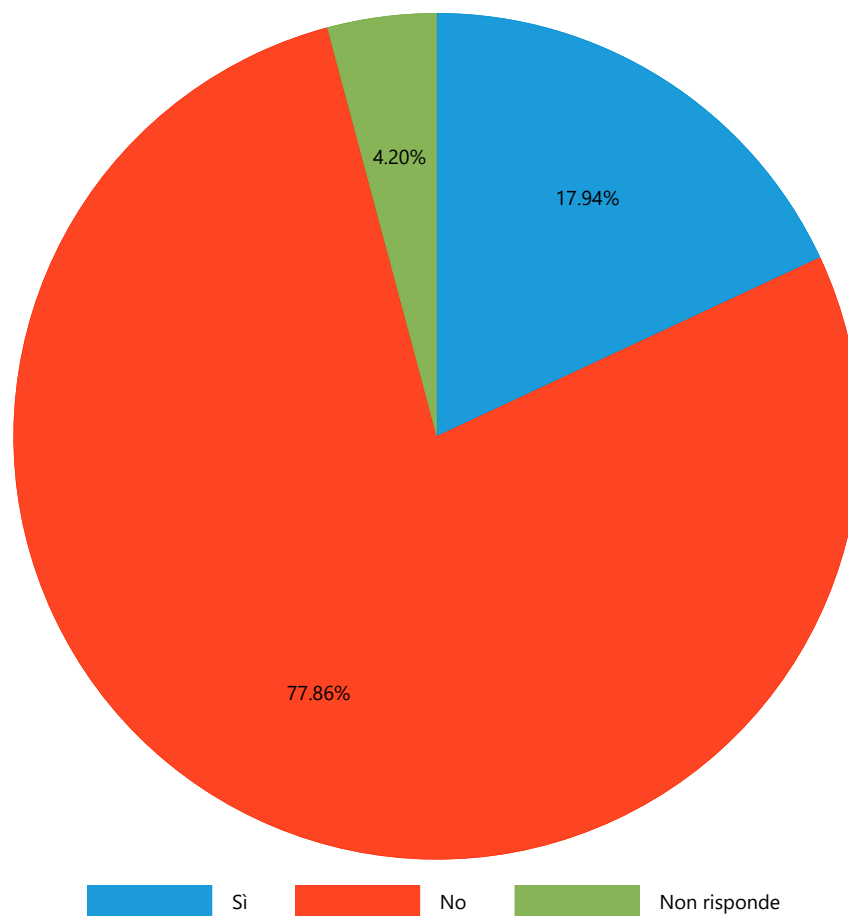
	Frequenza	Percentuale sulle risposte	Percentuale sulle osservazioni
ECG dinamico sec. Holter	108	32.14	41.22
Visita Cardiologica	76	22.62	29.01
Elettrocardiogramma	50	14.88	19.08
Ecocardiogramma color doppler	49	14.58	18.70
Test da sforzo al cicloergometro	22	6.55	8.40
ABPM (monitoraggio TA 24 ore)	12	3.57	4.58
Non risponde	5	1.49	1.91
Altro	4	1.19	1.53
Head-up Tilt-test	3	0.89	1.15
Ecocardiogramma transesofageo	3	0.89	1.15
Ecocardiogramma da stress	2	0.60	0.76
Controllo Pace-Maker - Defibrillatore	2	0.60	0.76
S.A.T.E.	0	0.00	0.00
Totale	336	100.00	128.24

Come ha effettuato la prenotazione



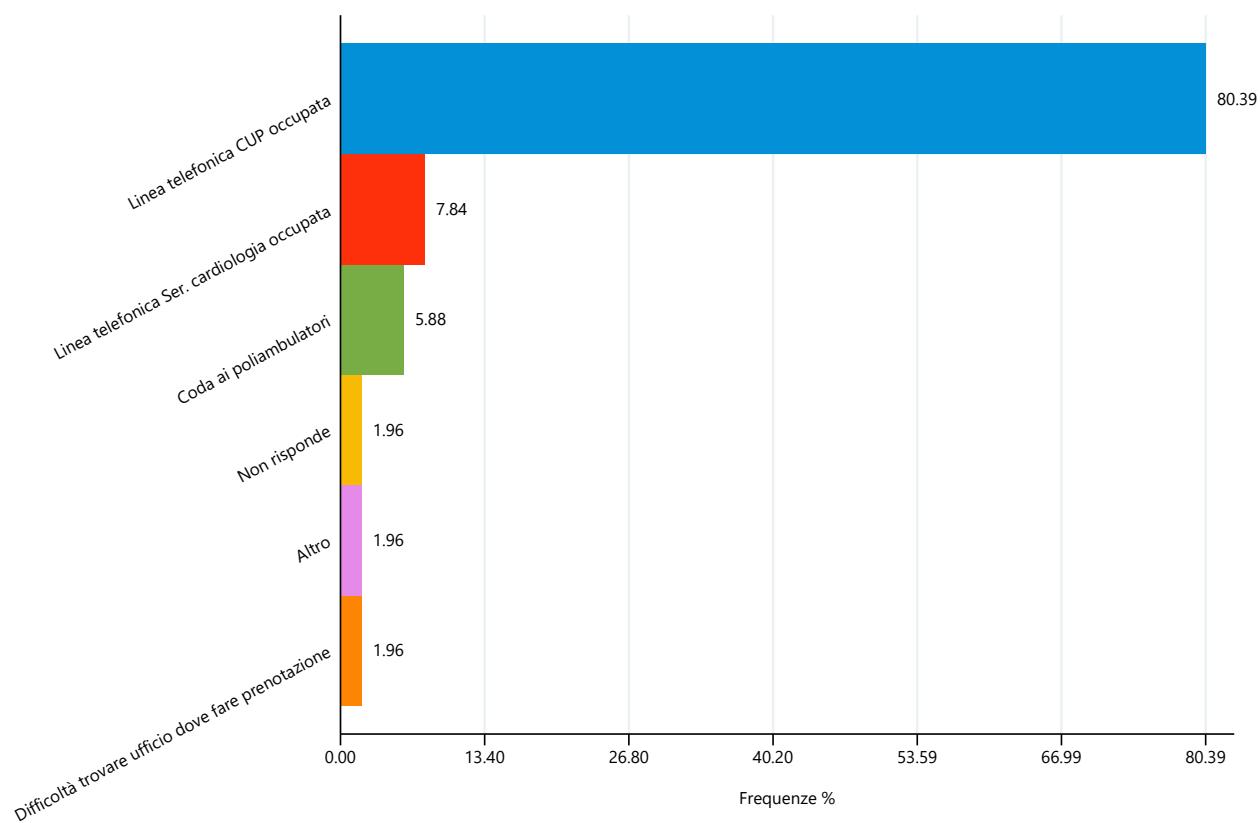
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per telefono tramite CUP	101	38.55	39.76	39.76
Tramite personale reparto di ricovero	52	19.85	20.47	60.24
Tramite segreteria Servizio di Cardiologia	66	25.19	25.98	86.22
Altro	35	13.36	13.78	100.00
Totale Valide	254	96.95	100.00	
Non risponde	8	3.05		
Totale	262	100.00		

Difficoltà nel fare la prenotazione



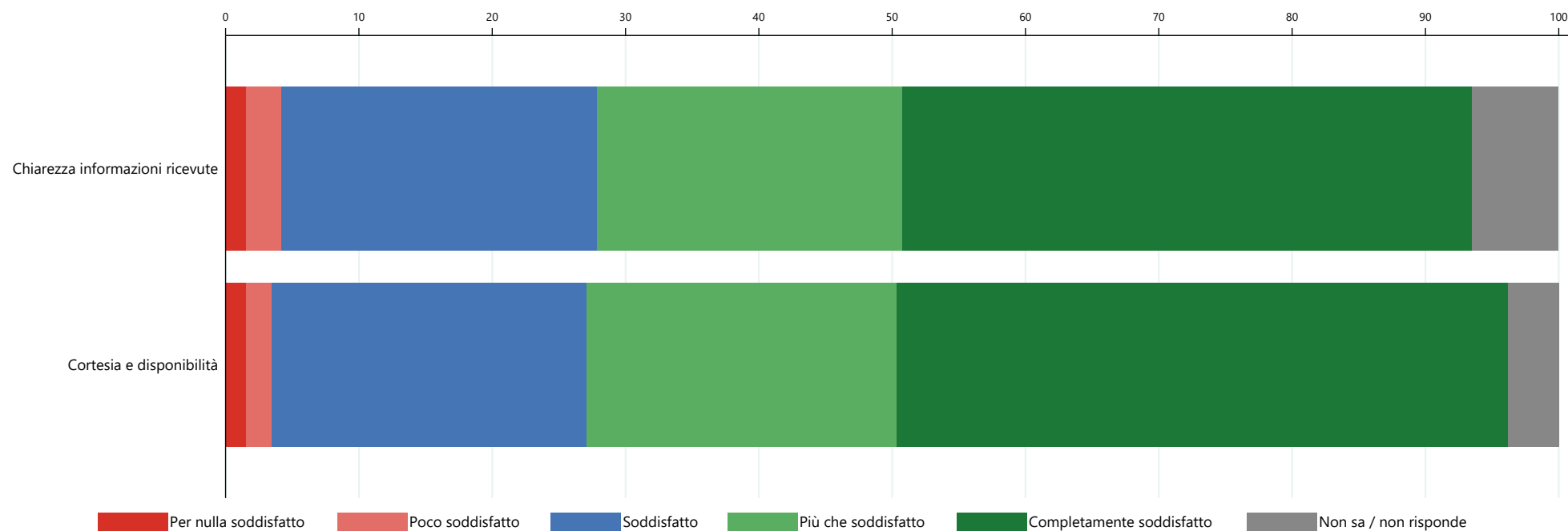
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	47	17.94	18.73	18.73
No	204	77.86	81.27	100.00
Totale Valide	251	95.80	100.00	
Non risponde	11	4.20		
Totale	262	100.00		

Difficoltà riscontrate



	Frequenza	Percentuale sulle risposte	Percentuale sulle osservazioni
Linea telefonica CUP occupata	41	80.39	87.23
Linea telefonica Ser. cardiologia occupata	4	7.84	8.51
Coda ai poliambulatori	3	5.88	6.38
Difficoltà trovare ufficio per prenotazione	1	1.96	2.13
Altro	1	1.96	2.13
Non risponde	1	1.96	2.13
Totale	51	100.00	108.51

Valutazione della prenotazione

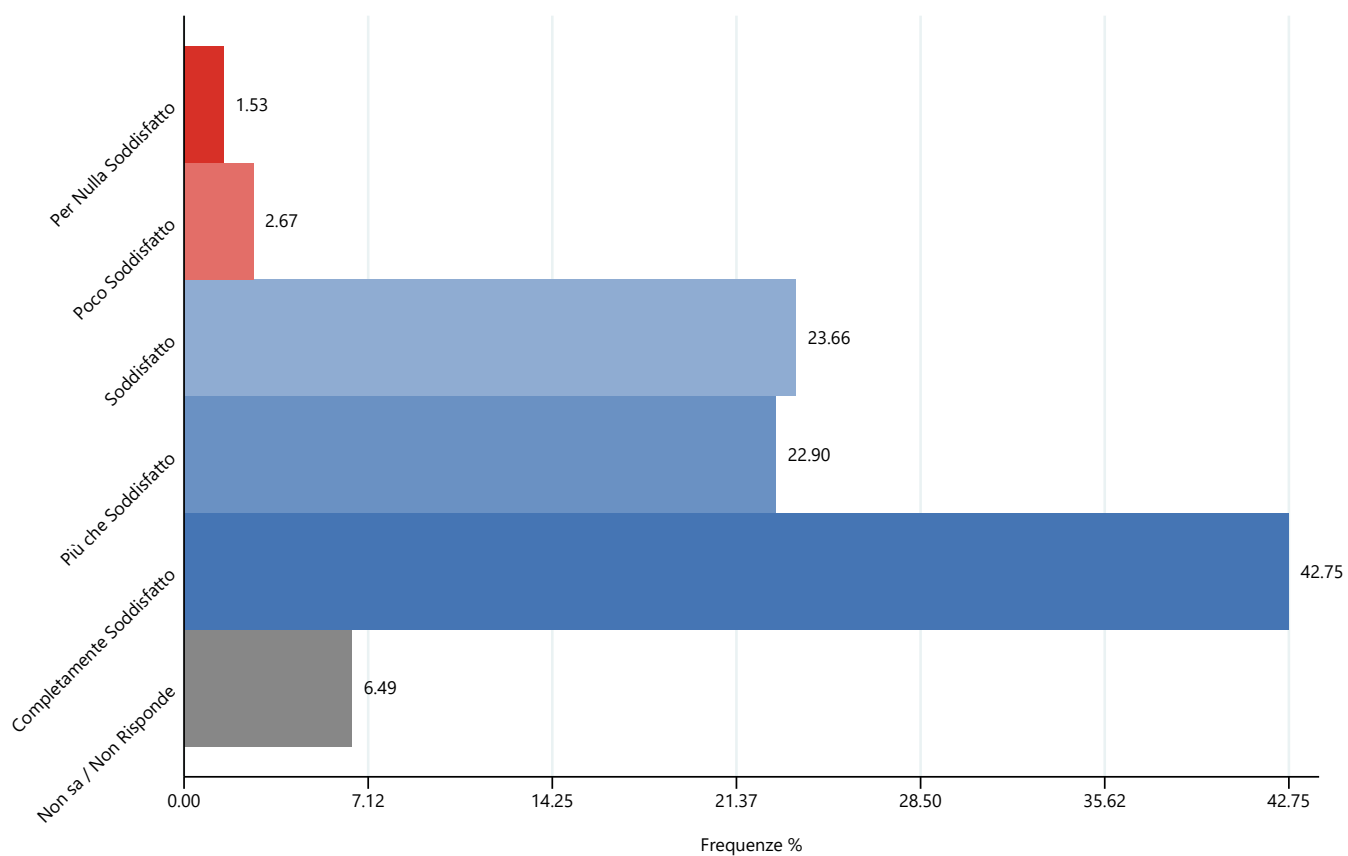


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa / Non risponde	Totale
Chiarezza informazioni ricevute	4 <i>1.53</i>	7 <i>2.67</i>	62 <i>23.66</i>	60 <i>22.90</i>	112 <i>42.75</i>	17 <i>6.49</i>	262 <i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità	4 <i>1.53</i>	5 <i>1.91</i>	62 <i>23.66</i>	61 <i>23.28</i>	120 <i>45.80</i>	10 <i>3.82</i>	262 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Chiarezza informazioni ricevute	11 <i>4.20</i>	234 <i>89.31</i>	17 <i>6.49</i>	262 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit�	9 <i>3.44</i>	243 <i>92.75</i>	10 <i>3.82</i>	262 <i>100.00</i>

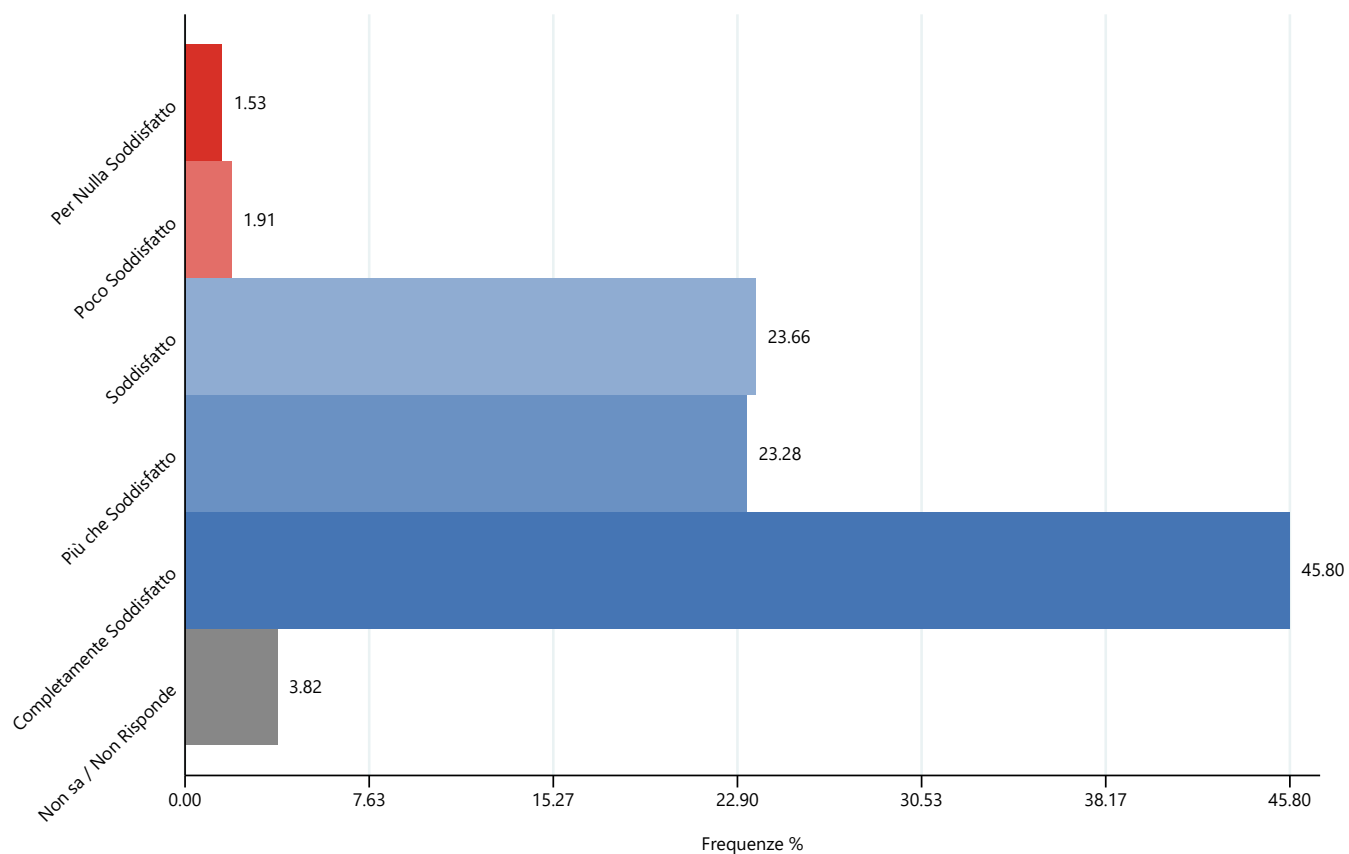
Aspetti	Numerosit�	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Chiarezza informazioni ricevute	245	1.098	0.983	-2.000	2.000
Cortesìa e disponibilit�	252	1.143	0.963	-2.000	2.000
Valutazione Prenotazione	254	1.118	0.942	-2.000	2.000

Chiarezza informazioni ricevute



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	4	1.53	1.53
Poco soddisfatto	7	2.67	4.20
Soddisfatto	62	23.66	27.86
Più che soddisfatto	60	22.90	50.76
Completamente soddisfatto	112	42.75	93.51
Non sa / Non risponde	17	6.49	100.00
Totale	262	100.00	

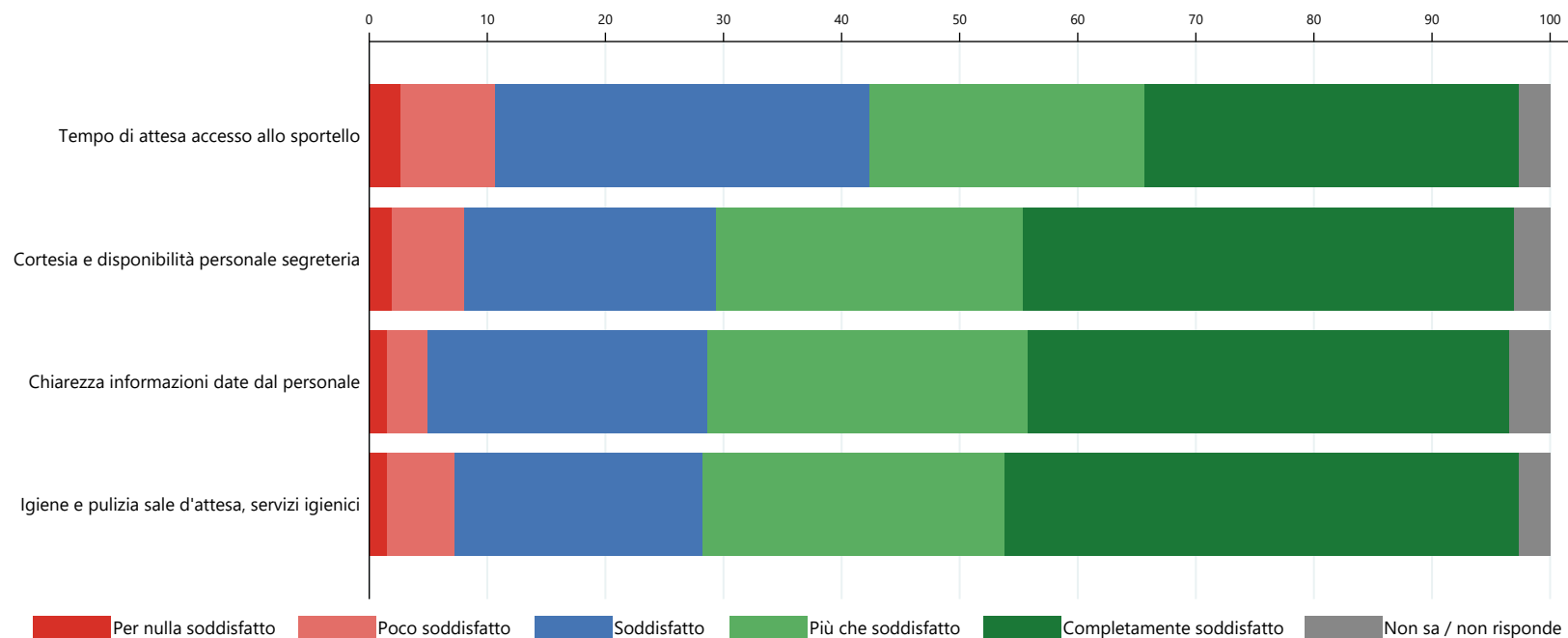
Cortesia e disponibilità



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	4	1.53	1.53
Poco soddisfatto	5	1.91	3.44
Soddisfatto	62	23.66	27.10
Più che soddisfatto	61	23.28	50.38
Completamente soddisfatto	120	45.80	96.18
Non sa / Non risponde	10	3.82	100.00
Totale	262	100.00	

ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA

Valutazione dell'accettazione all'ufficio ticket

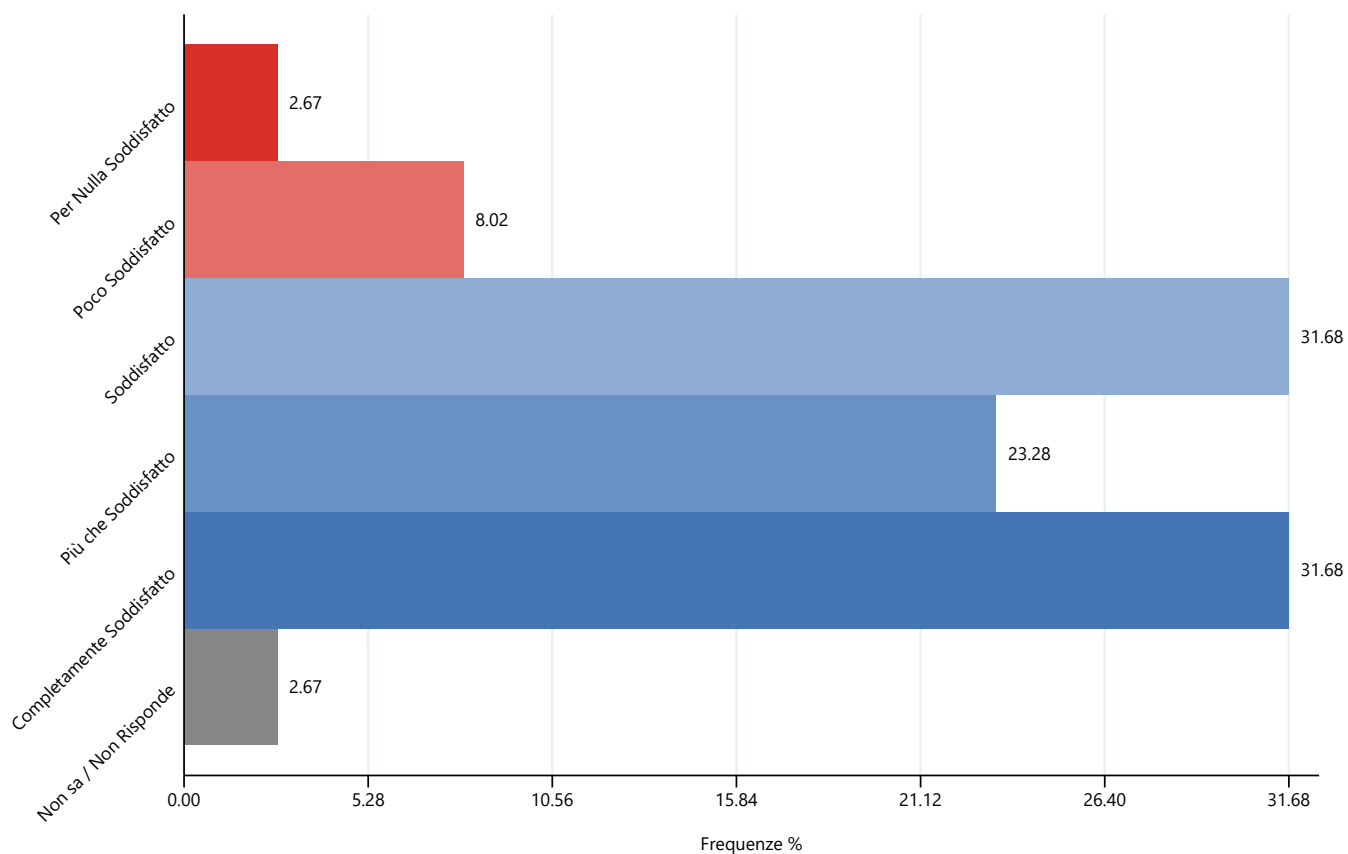


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa / Non risponde	Totale
Tempo di attesa accesso allo sportello	7	21	83	61	83	7	262
	2.67	8.02	31.68	23.28	31.68	2.67	100.00
Cortesìa e disponibilità personale segreteria	5	16	56	68	109	8	262
	1.91	6.11	21.37	25.95	41.60	3.05	100.00
Chiarezza informazioni date dal personale	4	9	62	71	107	9	262
	1.53	3.44	23.66	27.10	40.84	3.44	100.00
Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici	4	15	55	67	114	7	262
	1.53	5.73	20.99	25.57	43.51	2.67	100.00

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Tempo di attesa accesso allo sportello	28 <i>10.69</i>	227 <i>86.64</i>	7 <i>2.67</i>	262 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit� personale segreteria	21 <i>8.02</i>	233 <i>88.93</i>	8 <i>3.05</i>	262 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni date dal personale	13 <i>4.96</i>	240 <i>91.60</i>	9 <i>3.44</i>	262 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici	19 <i>7.25</i>	236 <i>90.08</i>	7 <i>2.67</i>	262 <i>100.00</i>

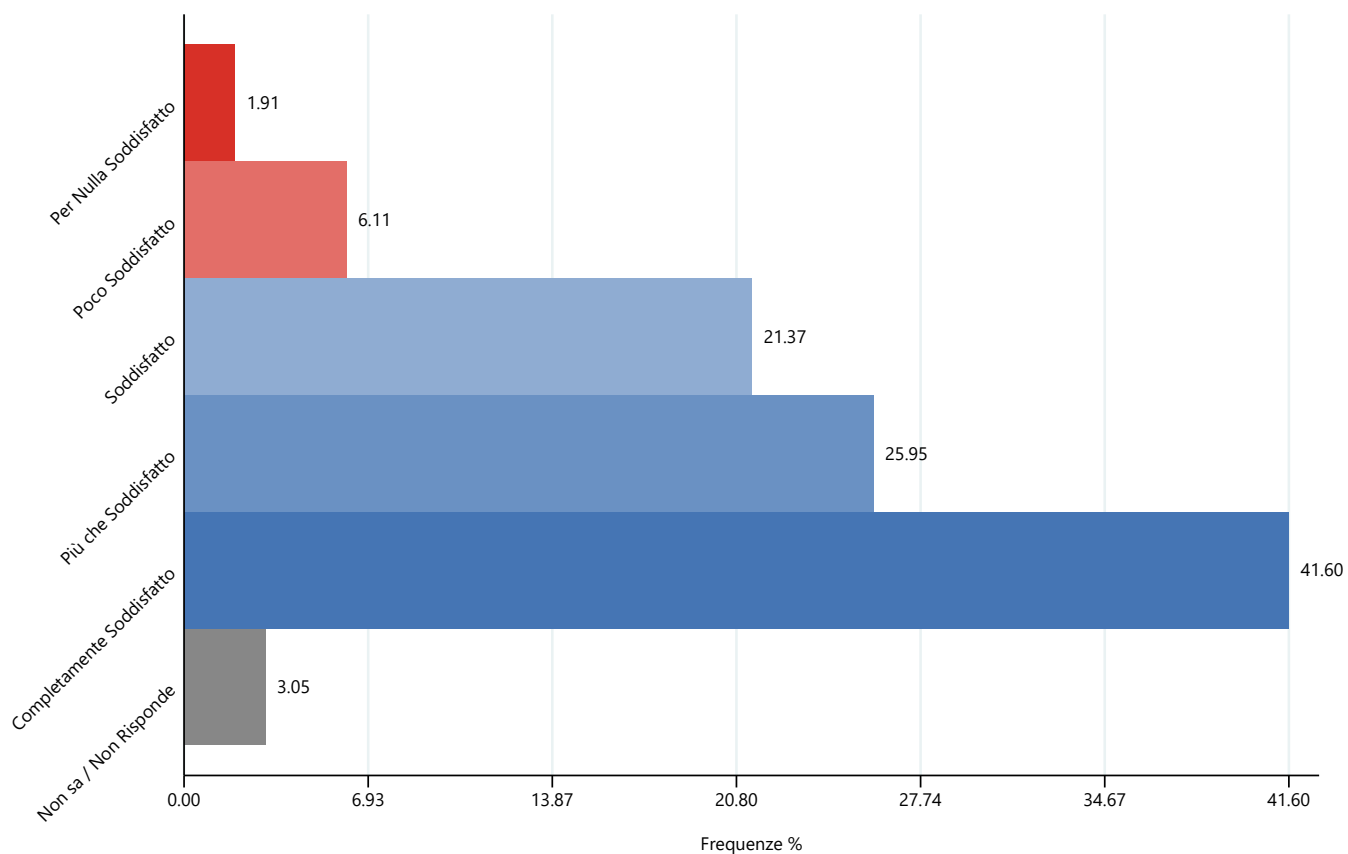
Aspetti	Numerosit�	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Tempo di attesa accesso allo sportello	255	0.753	1.082	-2.000	2.000
Cortesìa e disponibilit� personale se- greteria	254	1.024	1.040	-2.000	2.000
Chiarezza informazioni date dal perso- nale	253	1.059	0.976	-2.000	2.000
Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici	255	1.067	1.019	-2.000	2.000
Valutazione accettazione amministrati- va	259	0.969	0.939	-2.000	2.000

Tempo di attesa accesso allo sportello



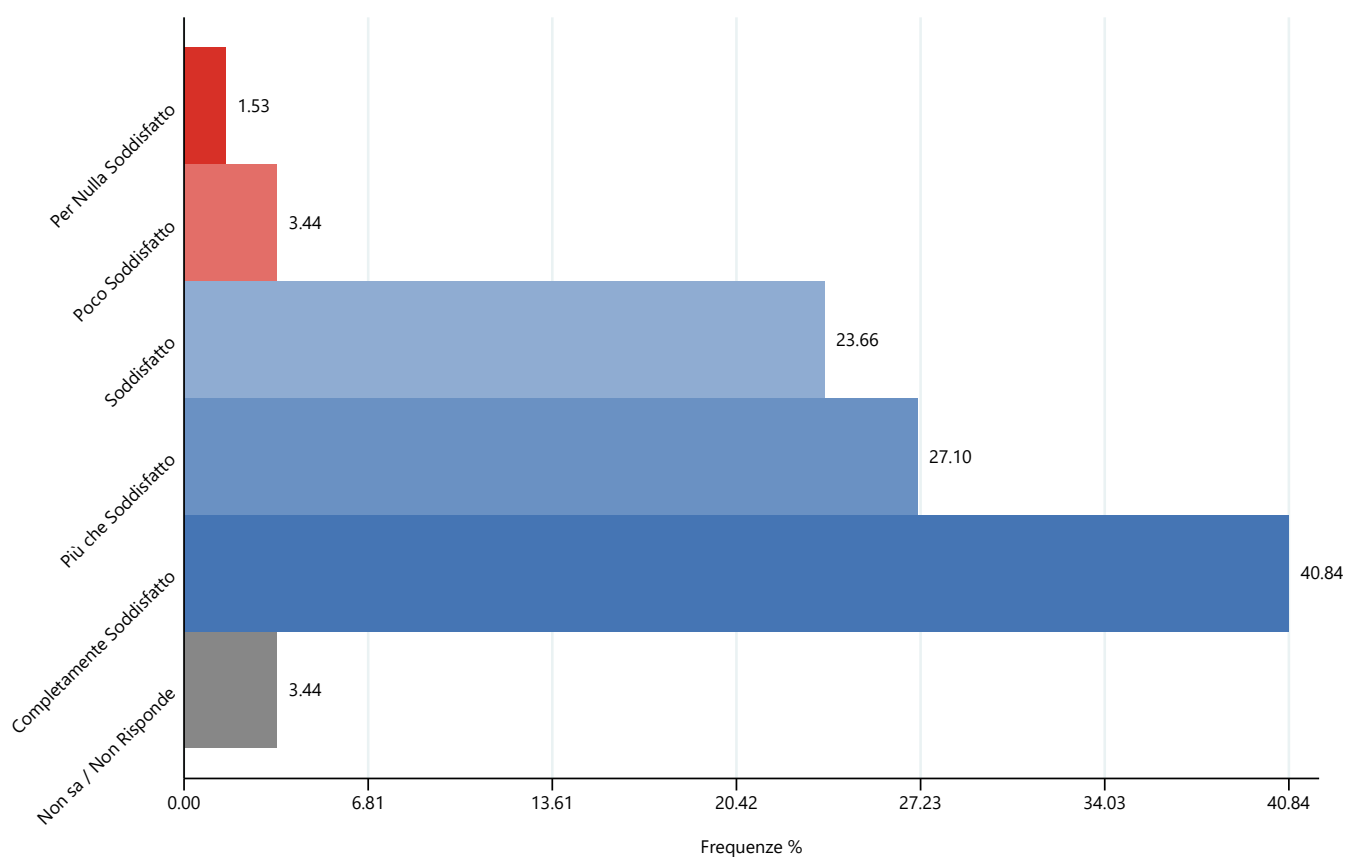
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	7	2.67	2.67
Poco soddisfatto	21	8.02	10.69
Soddisfatto	83	31.68	42.37
Più che soddisfatto	61	23.28	65.65
Completamente soddisfatto	83	31.68	97.33
Non sa / Non risponde	7	2.67	100.00
Totale	262	100.00	

Cortesia e disponibilità personale segreteria



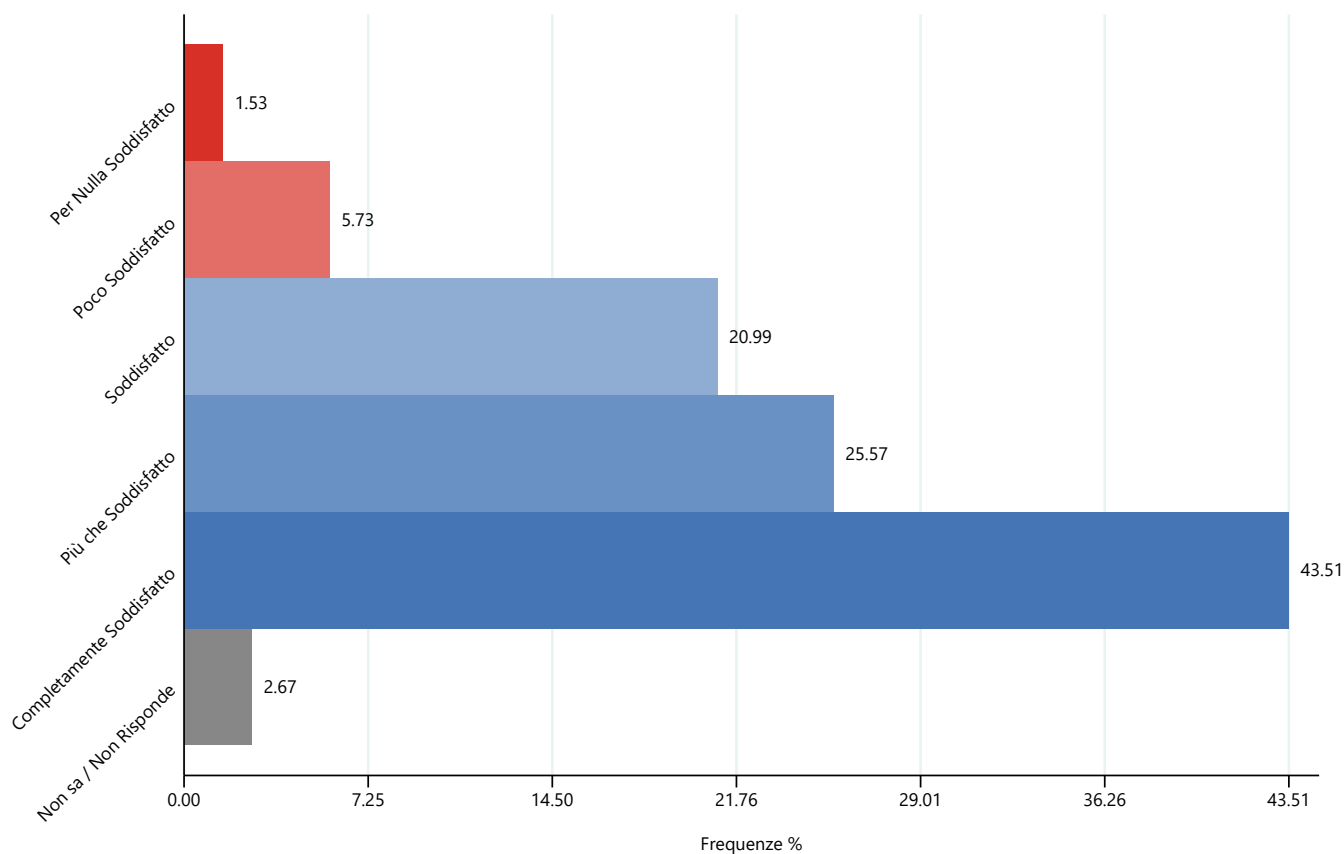
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	5	1.91	1.91
Poco soddisfatto	16	6.11	8.02
Soddisfatto	56	21.37	29.39
Più che soddisfatto	68	25.95	55.34
Completamente soddisfatto	109	41.60	96.95
Non sa / Non risponde	8	3.05	100.00
Totale	262	100.00	

Chiarezza informazioni date dal personale



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	4	1.53	1.53
Poco soddisfatto	9	3.44	4.96
Soddisfatto	62	23.66	28.63
Più che soddisfatto	71	27.10	55.73
Completamente soddisfatto	107	40.84	96.56
Non sa / Non risponde	9	3.44	100.00
Totale	262	100.00	

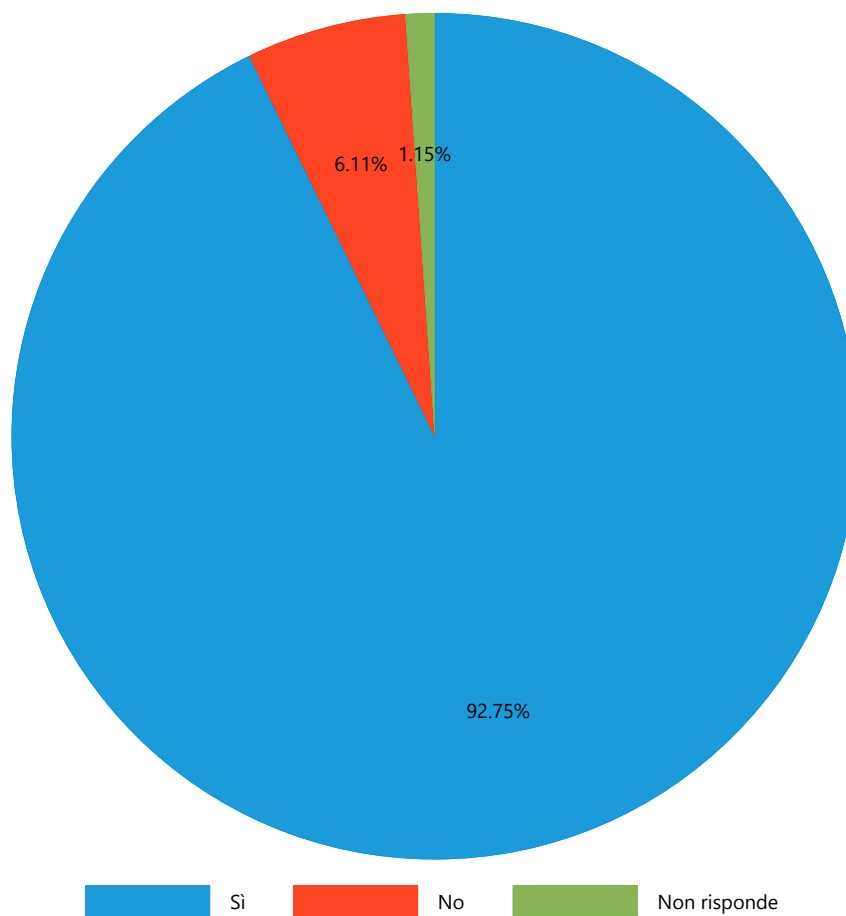
Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	4	1.53	1.53
Poco soddisfatto	15	5.73	7.25
Soddisfatto	55	20.99	28.24
Più che soddisfatto	67	25.57	53.82
Completamente soddisfatto	114	43.51	97.33
Non sa / Non risponde	7	2.67	100.00
Totale	262	100.00	

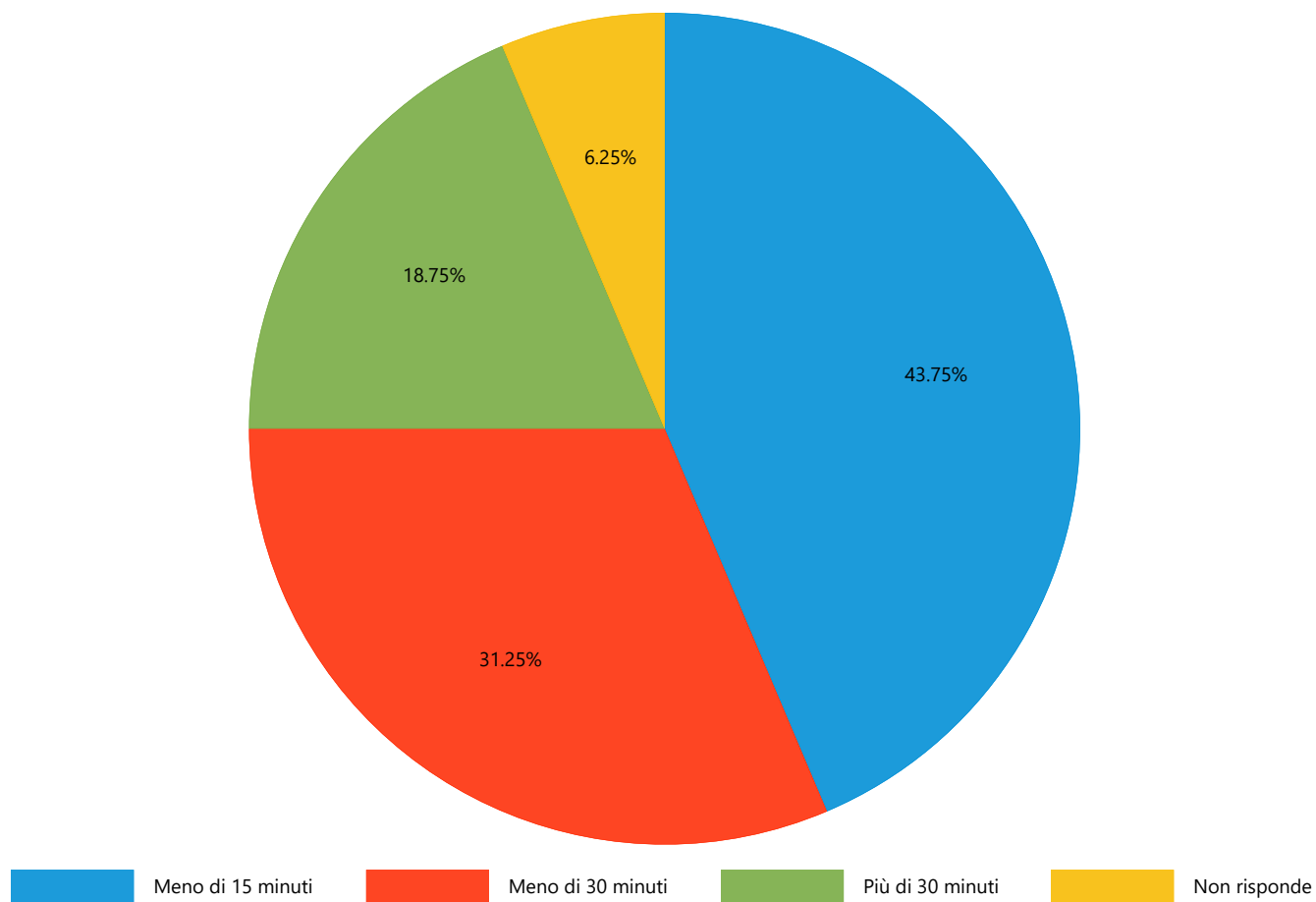
ESECUZIONE DELL'ESAME

Rispettato l'orario dell'appuntamento



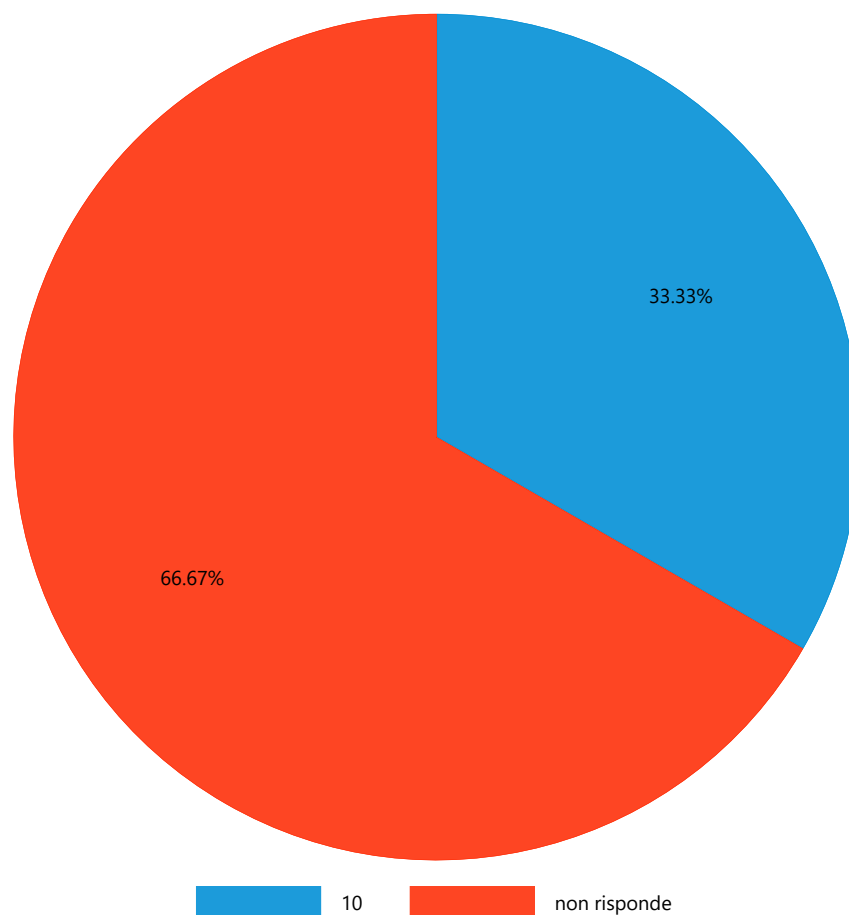
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	243	92.75	93.82	93.82
No	16	6.11	6.18	100.00
Totale Valide	259	98.85	100.00	
Non risponde	3	1.15		
Totale	262	100.00		

Ritardo sull'orario dell'appuntamento



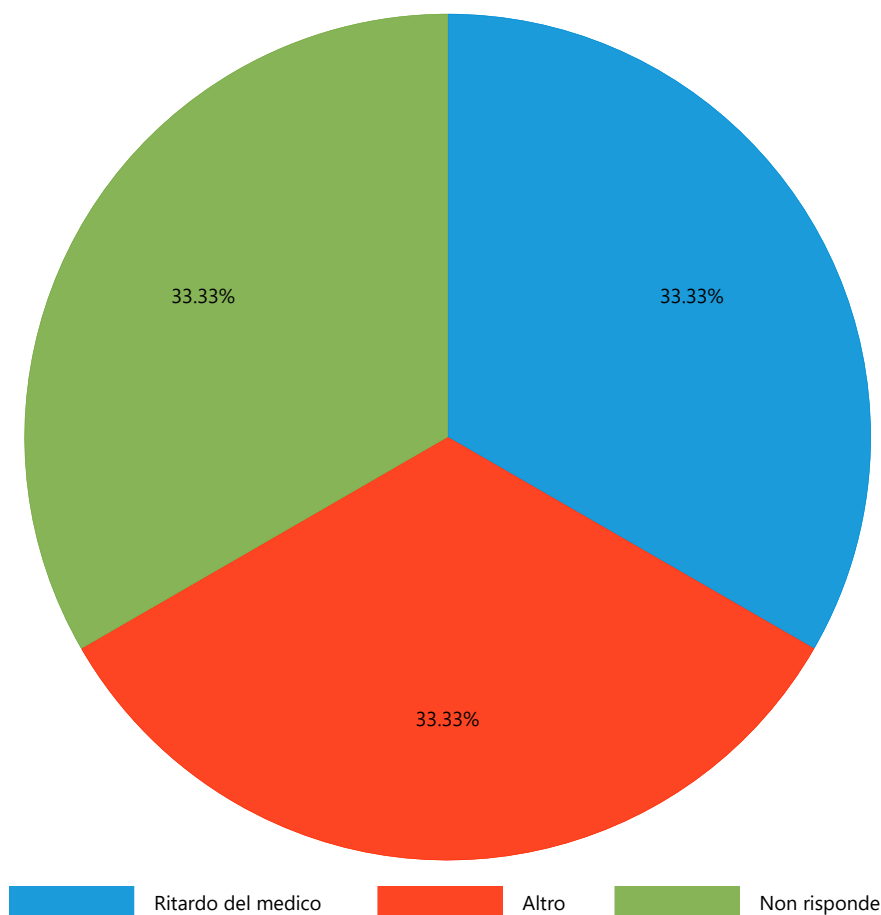
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Meno di 15 minuti	7	43.75	46.67	46.67
Meno di 30 minuti	5	31.25	33.33	80.00
Più di 30 minuti	3	18.75	20.00	100.00
Totale Valide	15	93.75	100.00	
Non risponde	1	6.25		
Totale	16	100.00		

Attesa oltre 30 minuti



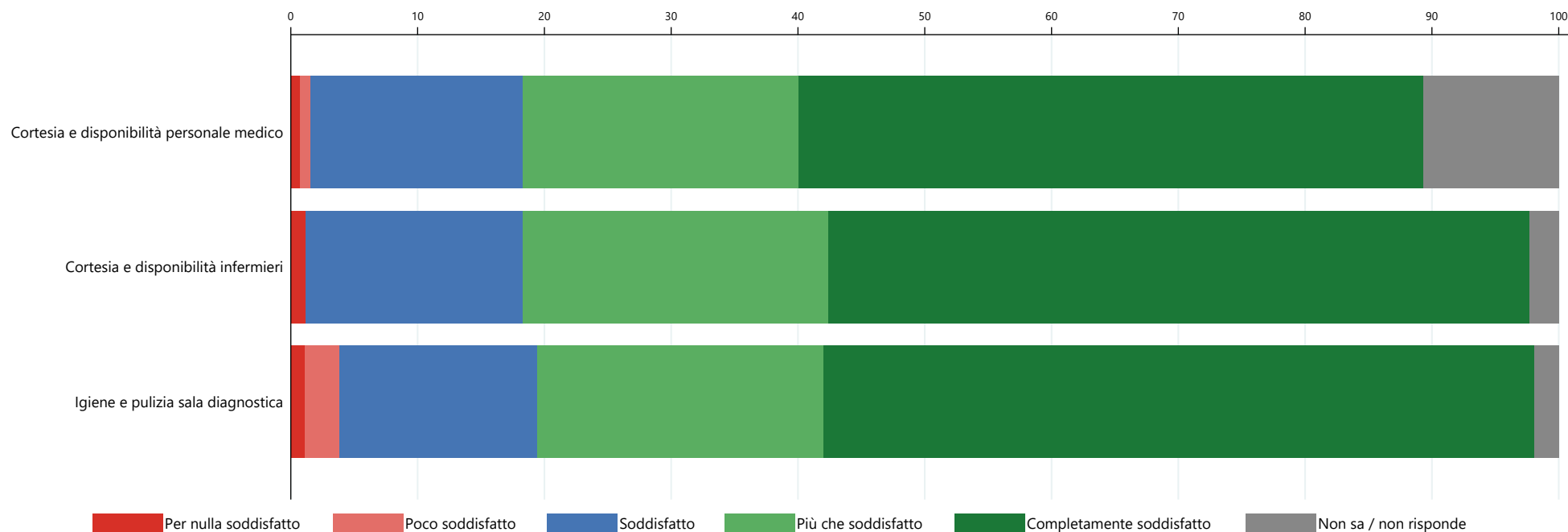
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
10	1	33.33	100.00	100.00
Totale Valide	1	33.33	100.00	
non risponde	2	66.67		
Totale	3	100.00		

Motivo del ritardo



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Ritardo del medico	1	33.33	50.00	50.00
Altro	1	33.33	50.00	100.00
Totale Valide	2	66.67	100.00	
Non risponde	1	33.33		
Totale	3	100.00		

Valutazione dell'esecuzione dell'esame



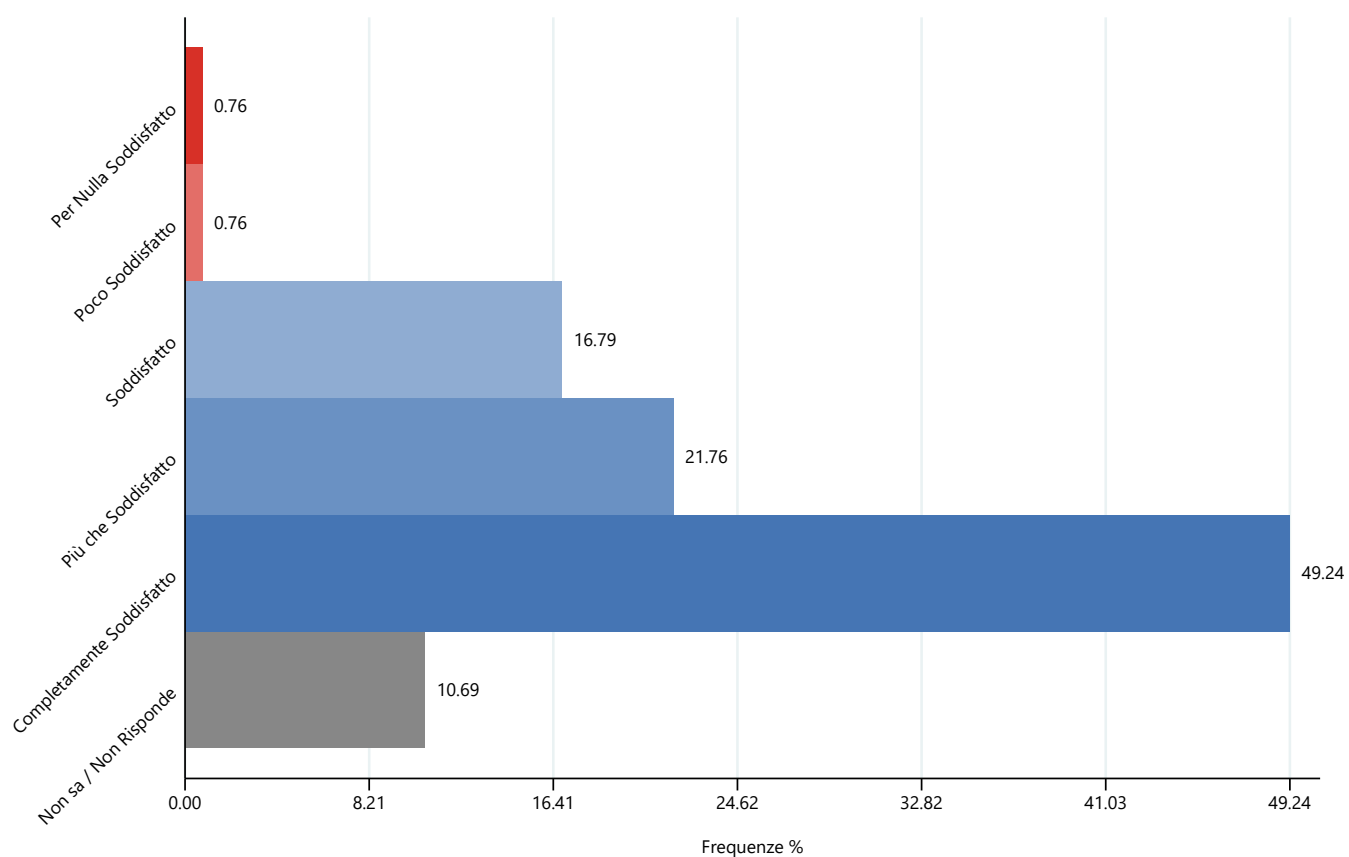
28

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa / Non risponde	Totale
Cortesia e disponibilità personale medico	2 <i>0.76</i>	2 <i>0.76</i>	44 <i>16.79</i>	57 <i>21.76</i>	129 <i>49.24</i>	28 <i>10.69</i>	262 <i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità infermieri	3 <i>1.15</i>	0 <i>0.00</i>	45 <i>17.18</i>	63 <i>24.05</i>	145 <i>55.34</i>	6 <i>2.29</i>	262 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia sala diagnostica	3 <i>1.15</i>	7 <i>2.67</i>	41 <i>15.65</i>	59 <i>22.52</i>	147 <i>56.11</i>	5 <i>1.91</i>	262 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Cortesìa e disponibilit� personale medico	4 <i>1.53</i>	230 <i>87.79</i>	28 <i>10.69</i>	262 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit� infermieri	3 <i>1.15</i>	253 <i>96.56</i>	6 <i>2.29</i>	262 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia sala diagnostica	10 <i>3.82</i>	247 <i>94.27</i>	5 <i>1.91</i>	262 <i>100.00</i>

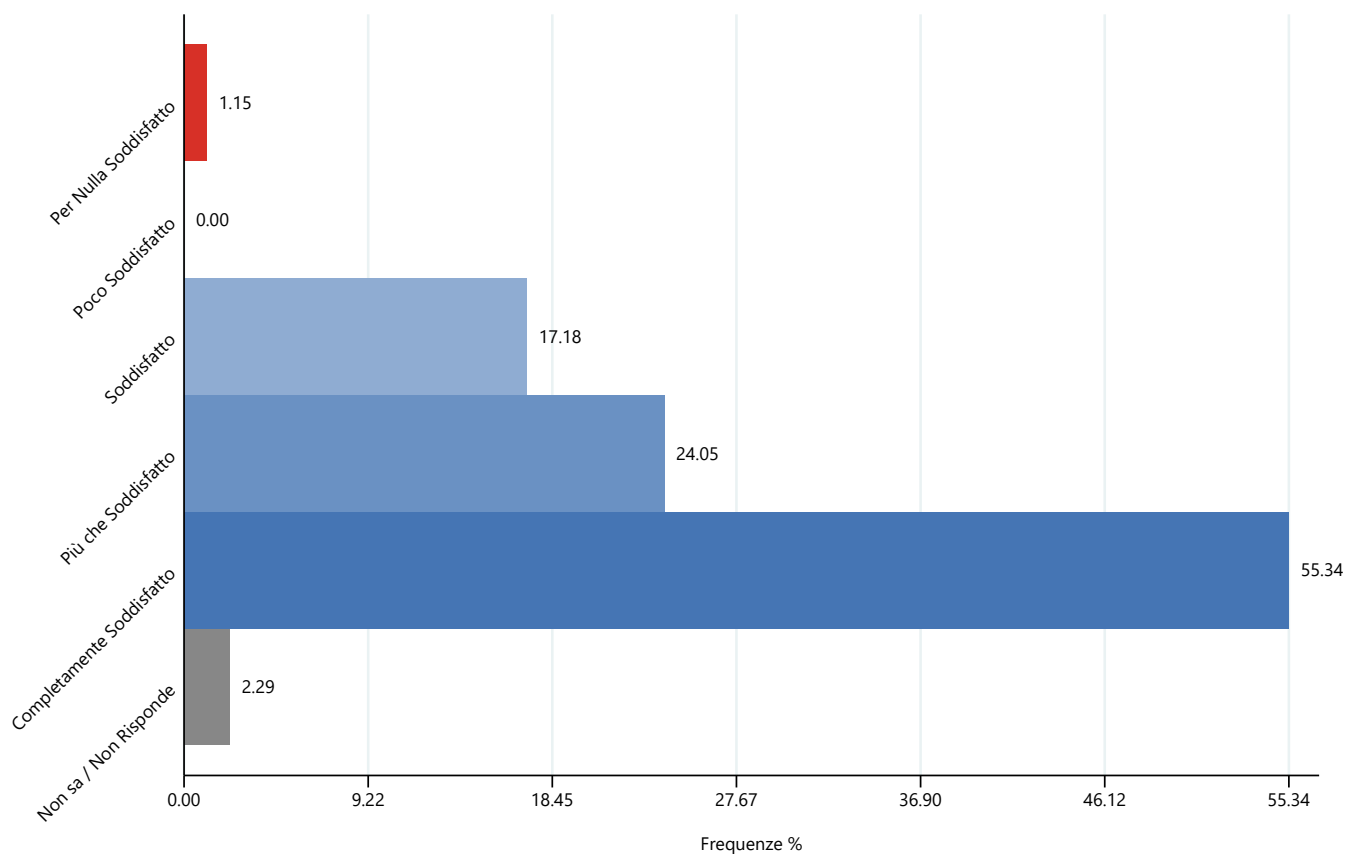
Aspetti	Numerosit�	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Cortesìa e disponibilit� personale me- dico	234	1.321	0.867	-2.000	2.000
Cortesìa e disponibilit� infermieri	256	1.355	0.851	-2.000	2.000
Igiene e pulizia sala diagnostica	257	1.323	0.919	-2.000	2.000
Valutazione esecuzione dell'esame	261	1.319	0.841	-2.000	2.000

Cortesía e disponibilità personale medico



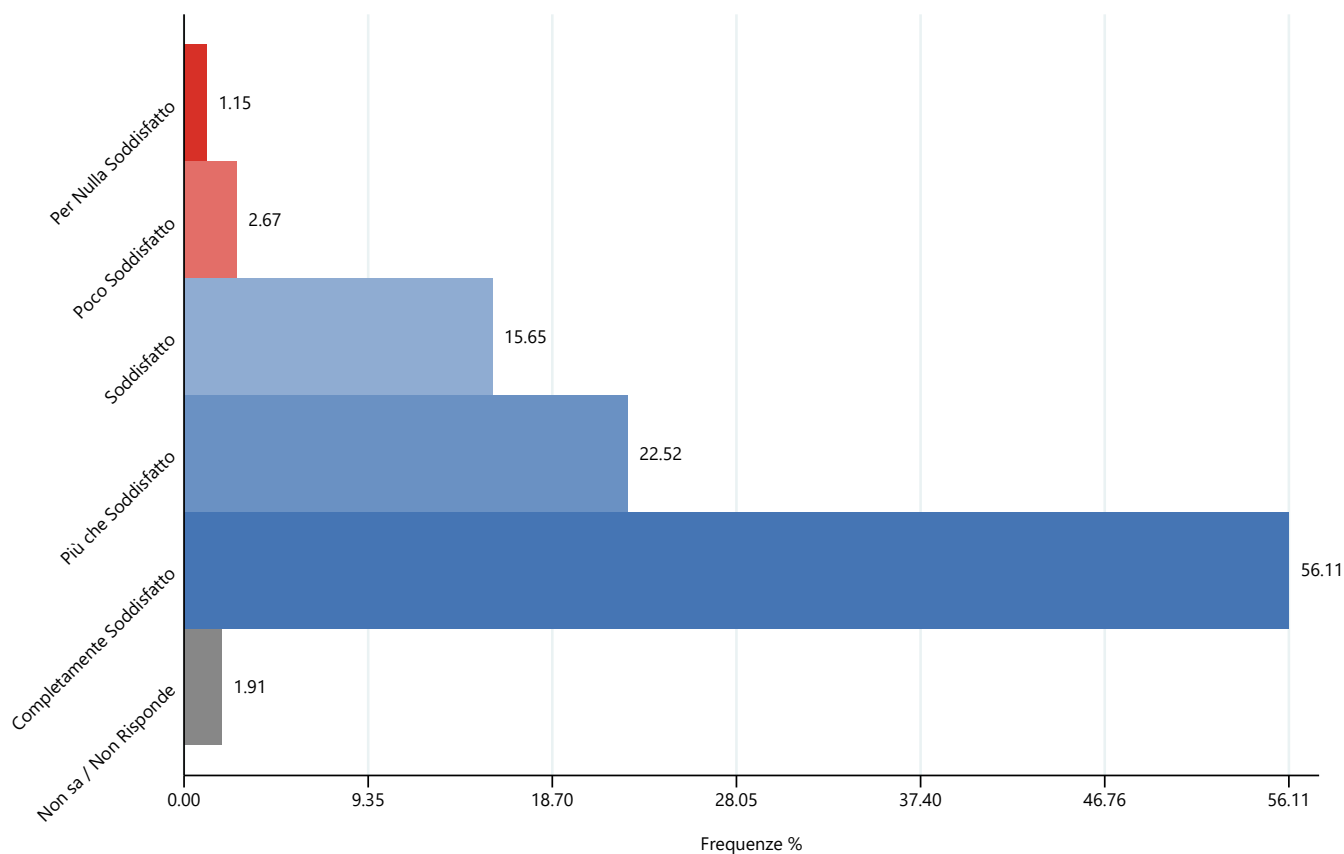
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.76	0.76
Poco soddisfatto	2	0.76	1.53
Soddisfatto	44	16.79	18.32
Più che soddisfatto	57	21.76	40.08
Completamente soddisfatto	129	49.24	89.31
Non sa / Non risponde	28	10.69	100.00
Totale	262	100.00	

Cortesia e disponibilità infermieri



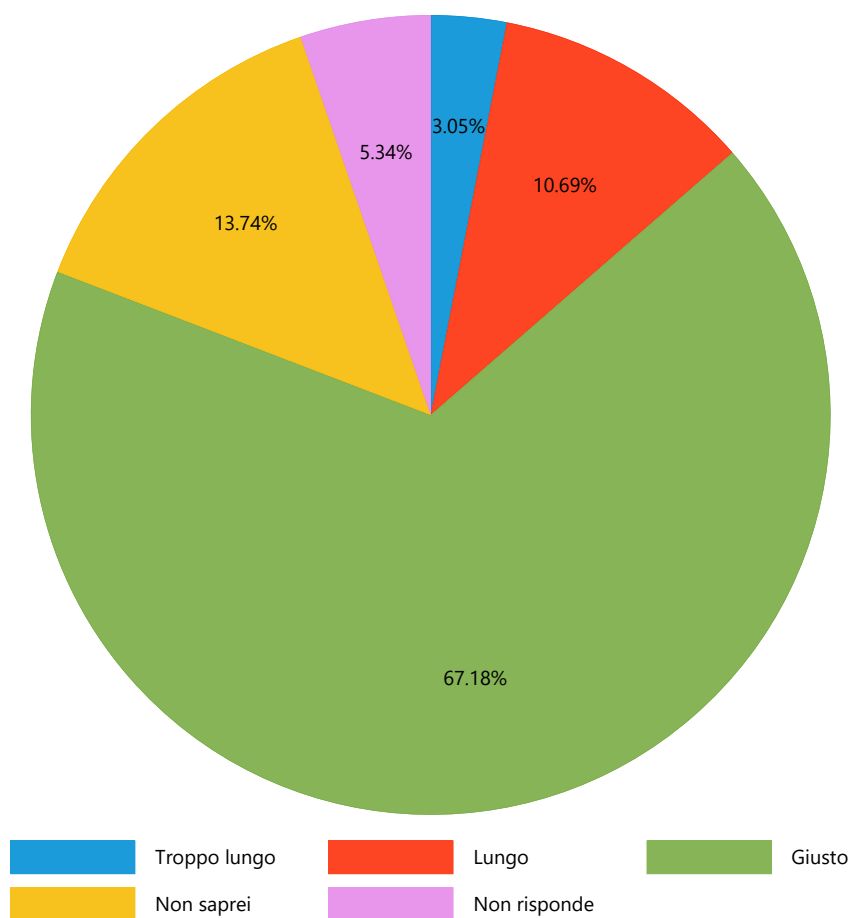
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	1.15	1.15
Soddisfatto	45	17.18	18.32
Più che soddisfatto	63	24.05	42.37
Completamente soddisfatto	145	55.34	97.71
Non sa / Non risponde	6	2.29	100.00
Totale	262	100.00	

Igiene e pulizia sala diagnostica



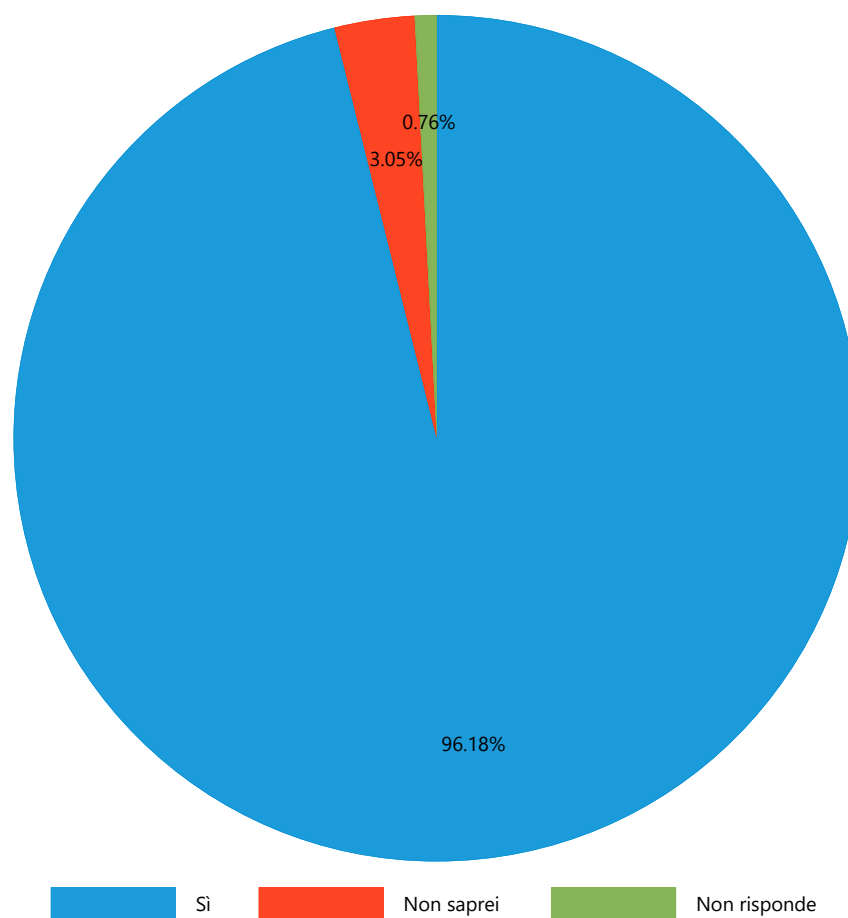
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	1.15	1.15
Poco soddisfatto	7	2.67	3.82
Soddisfatto	41	15.65	19.47
Più che soddisfatto	59	22.52	41.98
Completamente soddisfatto	147	56.11	98.09
Non sa / Non risponde	5	1.91	100.00
Totale	262	100.00	

Tempo di attesa indicato per il ritiro del referto



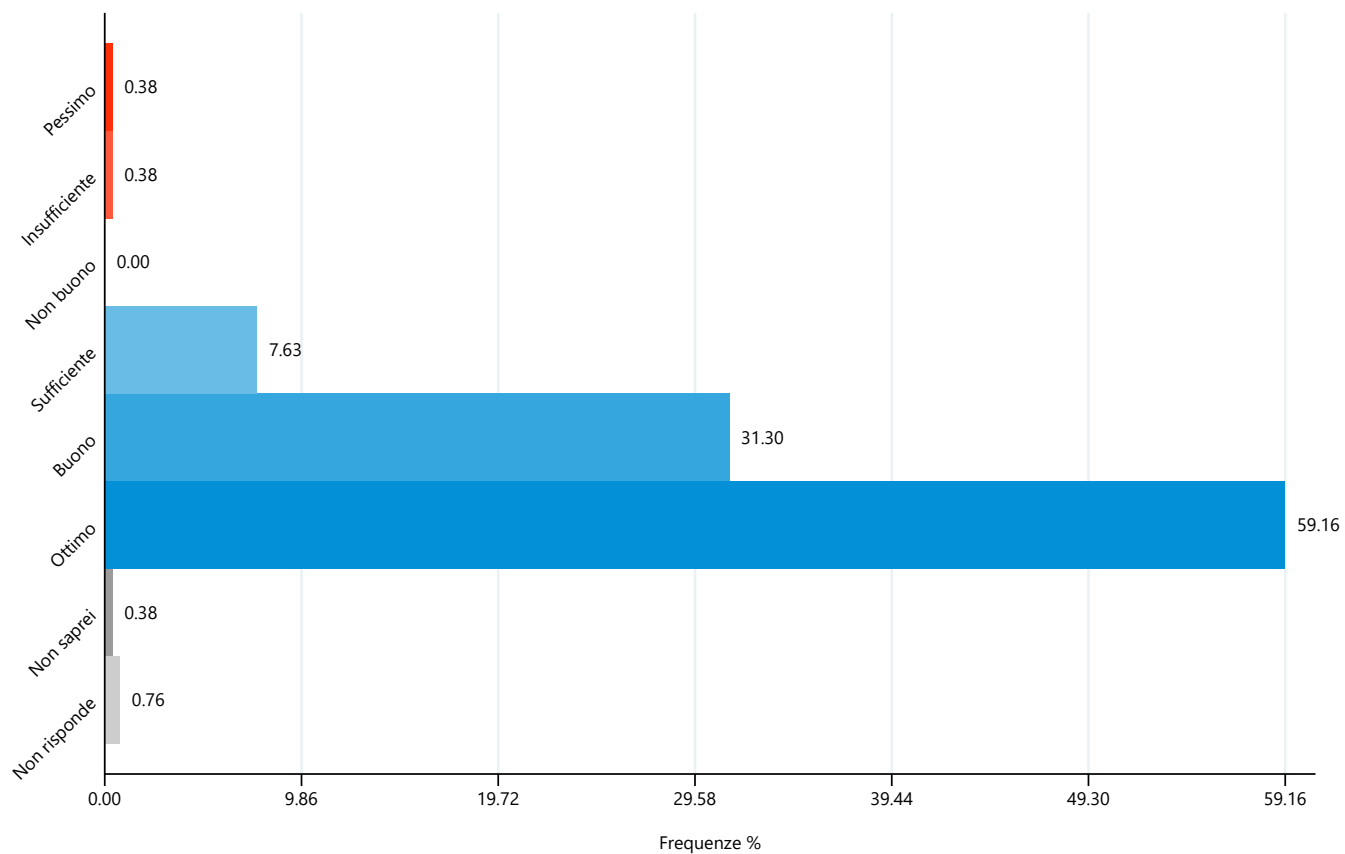
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Troppo lungo	8	3.05	3.23	3.23
Lungo	28	10.69	11.29	14.52
Giusto	176	67.18	70.97	85.48
Non saprei	36	13.74	14.52	100.00
Totale Valide	248	94.66	100.00	
Non risponde	14	5.34		
Totale	262	100.00		

Consiglierebbe ad altri di utilizzare questo Servizio



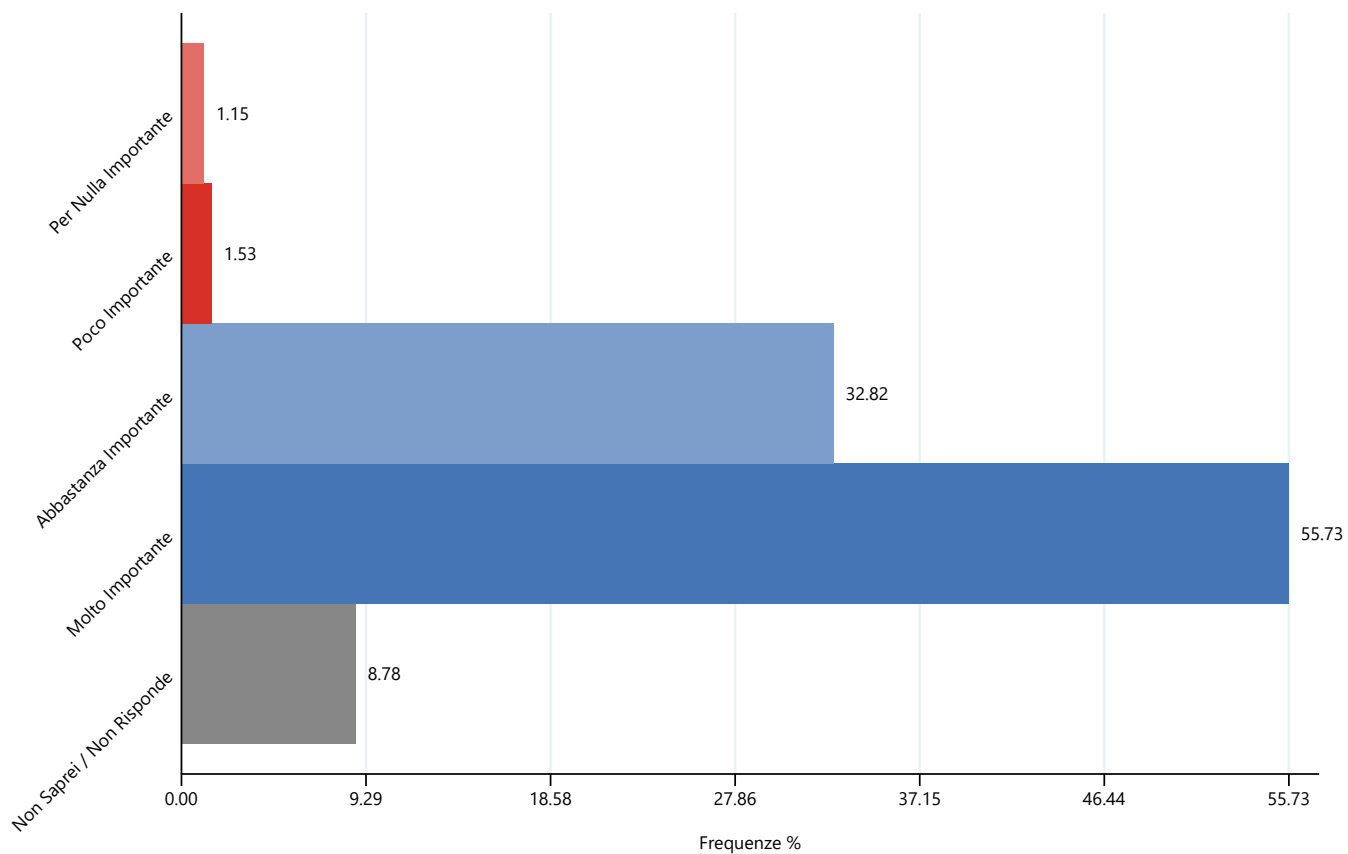
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	252	96.18	96.92	96.92
Non saprei	8	3.05	3.08	100.00
Totale Valide	260	99.24	100.00	
Non risponde	2	0.76		
Totale	262	100.00		

Giudizio complessivo



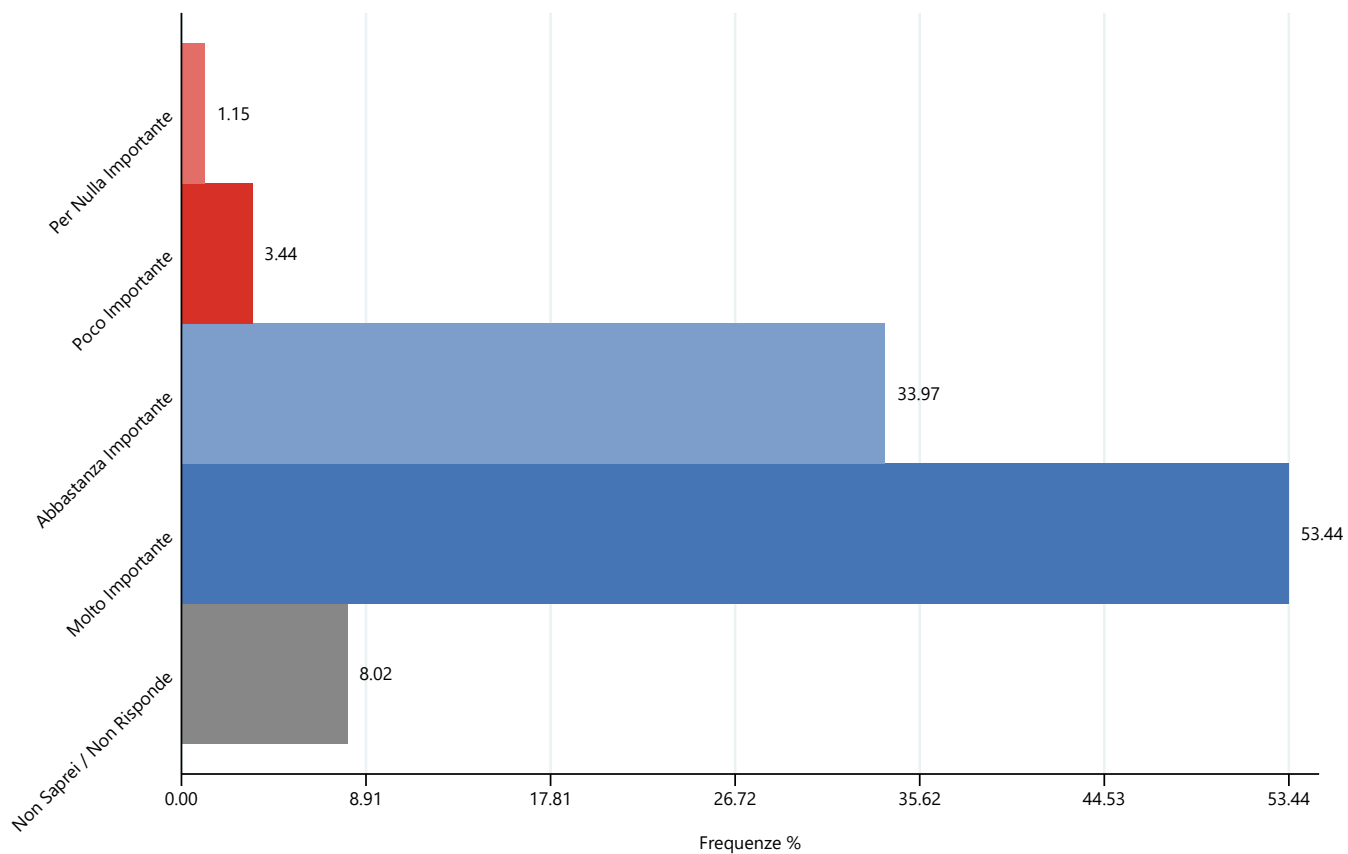
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Pessimo	1	0.38	0.38	0.38
Insufficiente	1	0.38	0.38	0.77
Sufficiente	20	7.63	7.69	8.46
Buono	82	31.30	31.54	40.00
Ottimo	155	59.16	59.62	99.62
Non saprei	1	0.38	0.38	100.00
Totale Valide	260	99.24	100.00	
Non risponde	2	0.76		
Totale	262	100.00		

Importanza prenotazione



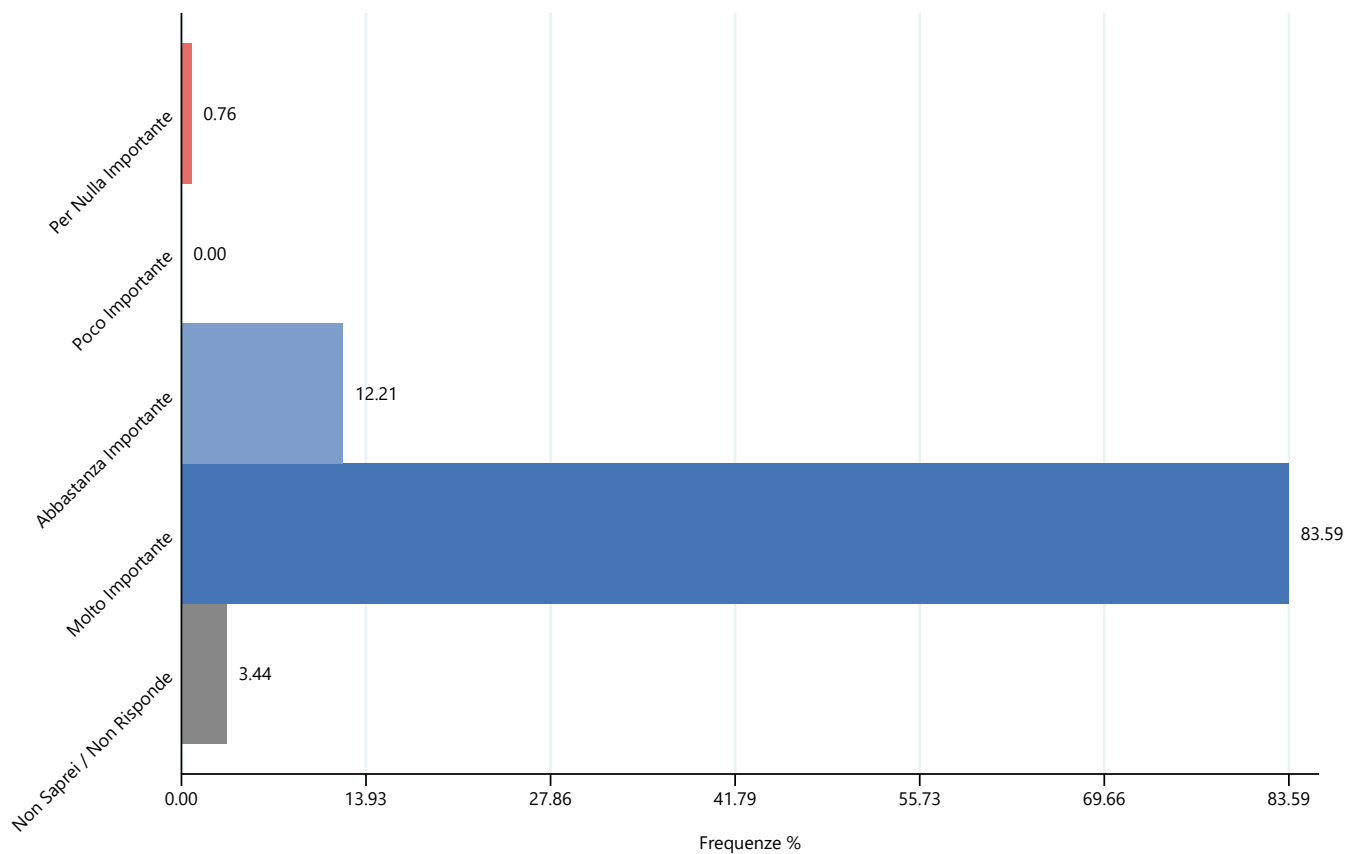
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	3	1.15	1.15
Poco importante	4	1.53	2.67
Abbastanza importante	86	32.82	35.50
Molto importante	146	55.73	91.22
Non sa / Non risponde	23	8.78	100.00
Totale	262	100.00	

Importanza accettazione



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	3	1.15	1.15
Poco importante	9	3.44	4.58
Abbastanza importante	89	33.97	38.55
Molto importante	140	53.44	91.98
Non sa / Non risponde	21	8.02	100.00
Totale	262	100.00	

Importanza esecuzione dell'esame



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	2	0.76	0.76
Abbastanza importante	32	12.21	12.98
Molto importante	219	83.59	96.56
Non sa / Non risponde	9	3.44	100.00
Totale	262	100.00	