



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)

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

SERVIZIO PRE-RICOVERI

RILEVAZIONE 20/04/2021 - 01/11/2021

A CURA DI:

Ufficio Sistema Qualità Integrato

Ultimo aggiornamento: 23 dicembre 2021

Indice

INFORMAZIONI GENERALI	1
DATI ANAGRAFICI	2
Classi di età	3
Genere	4
Giudizio sulla nuova organizzazione	5
ACCESSO AL SERVIZIO	6
Valutazione aspetti relativi all'accesso al servizio	7
Informazione e segnaletica interna	9
Cortesìa e disponibilità	10
Chiarezza informazioni	11
Comfort sala attesa	12
PERCORSO DI PRE-RICOVERO	13
Valutazione aspetti relativi al percorso di pre-ricovero	14
Cortesìa e disponibilità medici	16
Chiarezza informazioni medici	17
Cortesìa e disponibilità infermieri	18
Chiarezza informazioni infermieri	19
Igiene e pulizia	20
Specialità pre-ricovero	21
Informato termine entro ore 15	22
Rispetto dell'orario di conclusione	23
Durata del ritardo	24
Motivo del ritardo	25
Giudizio rispetto della privacy	26
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	27
Soddisfazione complessiva	28

INFORMAZIONI GENERALI

Periodo di Riferimento: 20/04/2021 - 01/11/2021

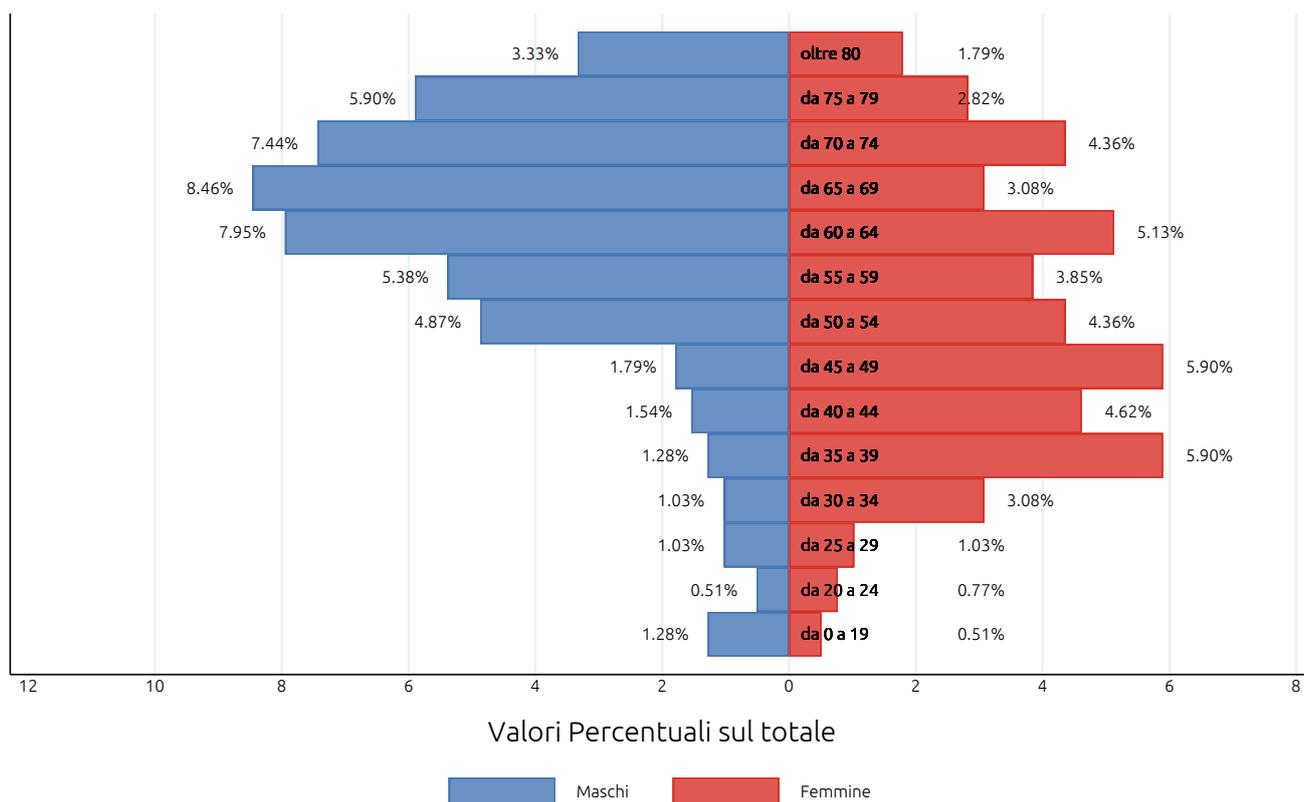
Questionari analizzati: 392

Campione previsto per avere una buona rappresentatività: 642 osservazioni

Campione minimo previsto per avere una sufficiente rappresentatività: 376 osservazioni

DATI ANAGRAFICI

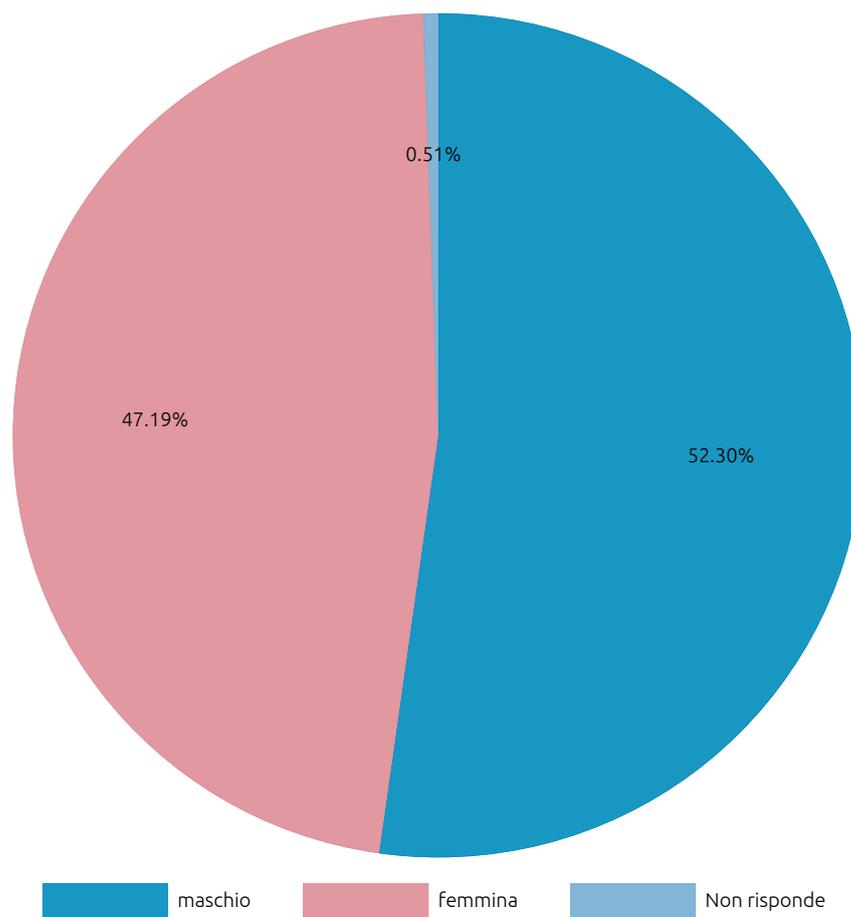
Classi di età



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
da 0 a 19	8	2.04	2.07	2.07
da 20 a 24	5	1.28	1.29	3.36
da 25 a 29	8	2.04	2.07	5.43
da 30 a 34	16	4.08	4.13	9.56
da 35 a 39	28	7.14	7.24	16.80
da 40 a 44	24	6.12	6.20	23.00
da 45 a 49	30	7.65	7.75	30.75
da 50 a 54	36	9.18	9.30	40.05
da 55 a 59	36	9.18	9.30	49.35
da 60 a 64	51	13.01	13.18	62.53
da 65 a 69	45	11.48	11.63	74.16
da 70 a 74	46	11.73	11.89	86.05
da 75 a 79	34	8.67	8.79	94.83
oltre 80	20	5.10	5.17	100.00
Totale Valide	387	98.72	100.00	
Non risponde	5	1.28		
Totale	392	100.00		

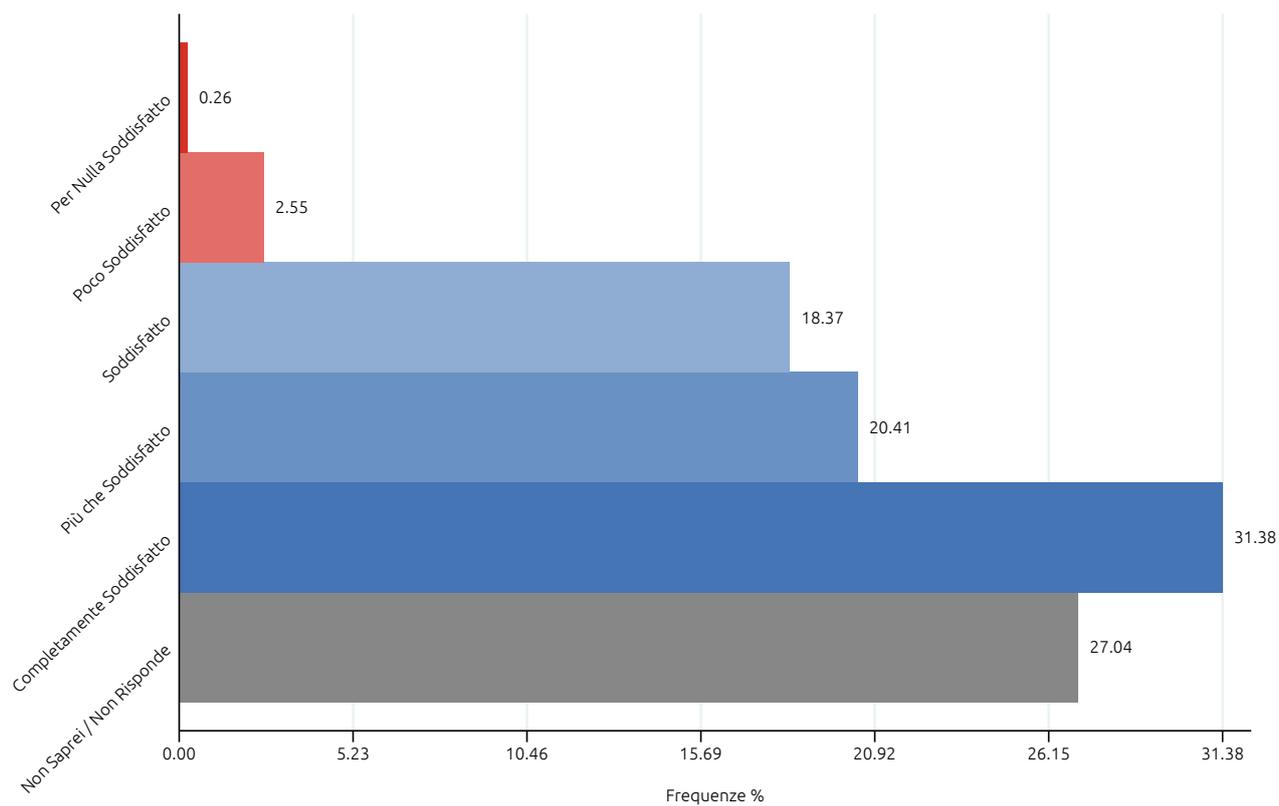
Età media: 57.23

Genere



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
maschio	205	52.30	52.56	52.56
femmina	185	47.19	47.44	100.00
Totale Valide	390	99.49	100.00	
Non risponde	2	0.51		
Totale	392	100.00		

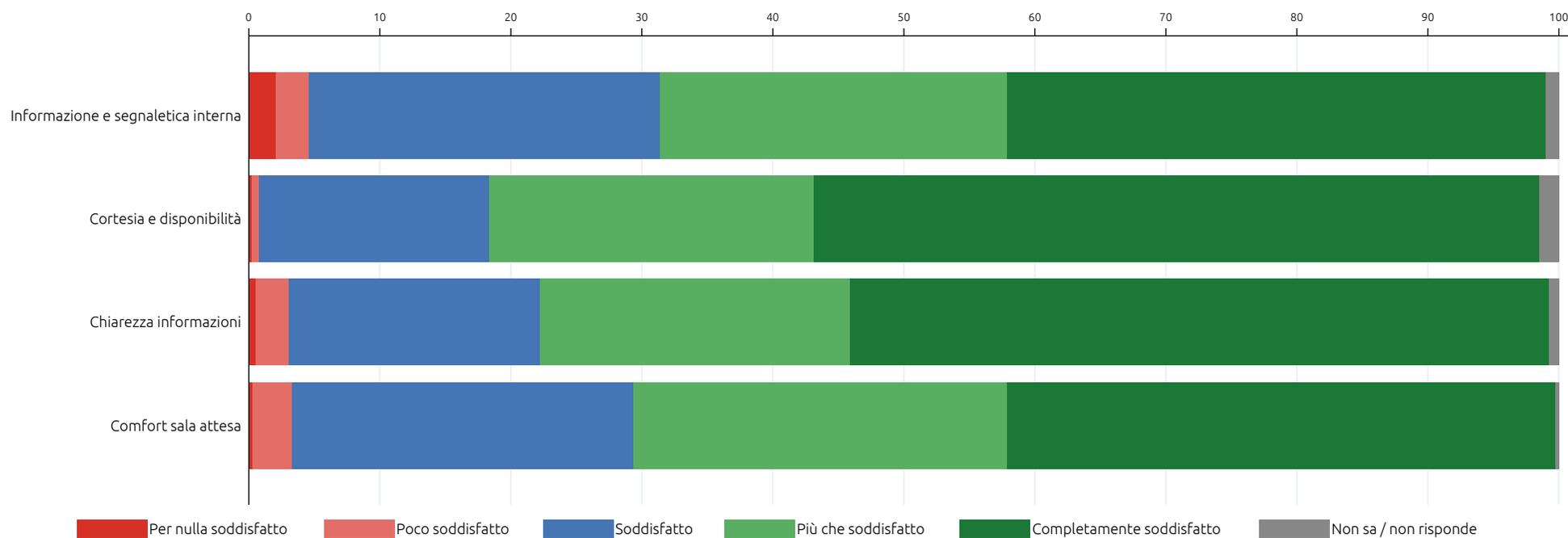
Giudizio sulla nuova organizzazione



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.26	0.26
Poco soddisfatto	10	2.55	2.81
Soddisfatto	72	18.37	21.17
Più che soddisfatto	80	20.41	41.58
Completamente soddisfatto	123	31.38	72.96
Non saprei / Non risponde	106	27.04	100.00
Totale	392	100.00	

ACCESSO AL SERVIZIO

Valutazione aspetti relativi all'accesso al servizio

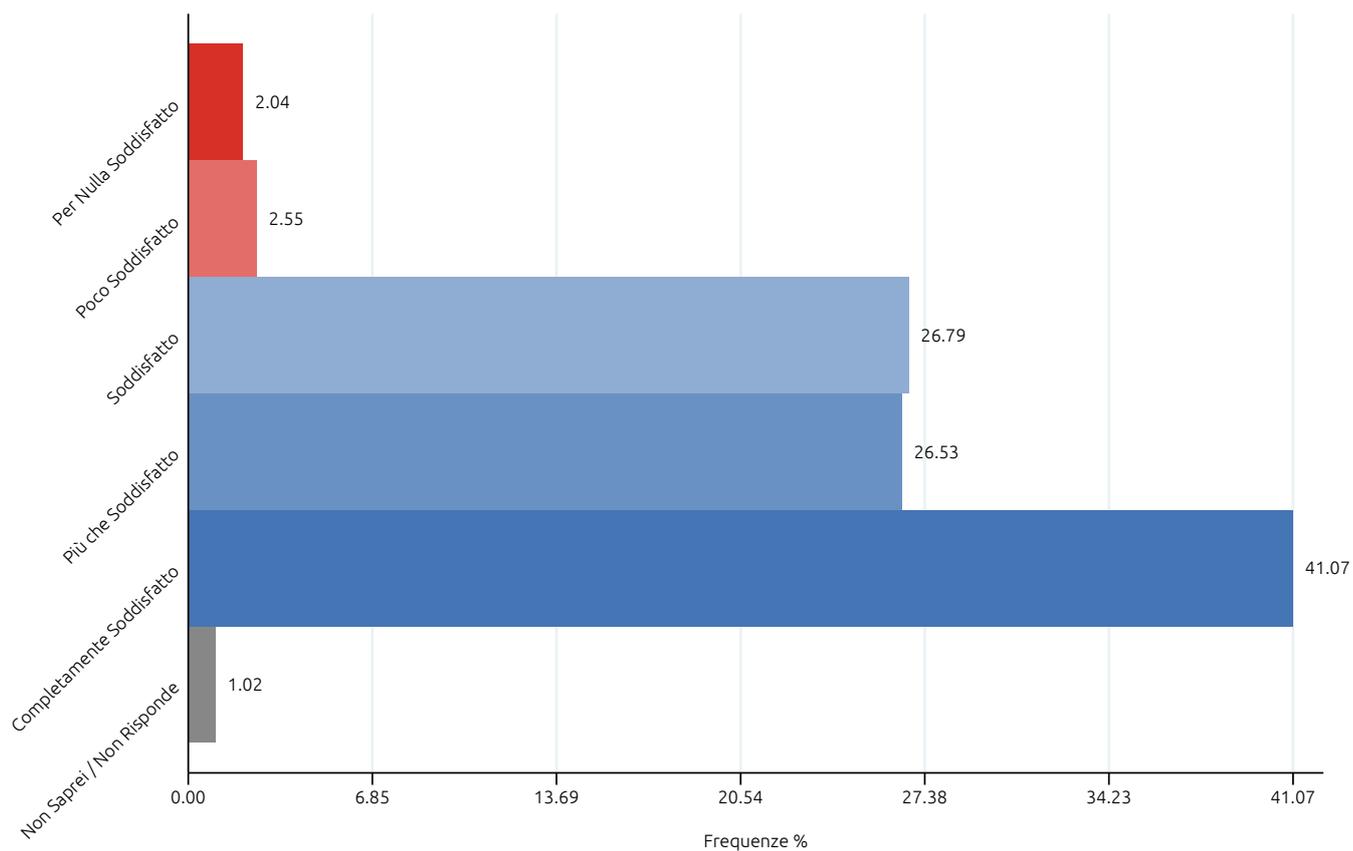


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non saprei / Non risponde	Totale
Informazione e segnaletica interna	8 <i>2.04</i>	10 <i>2.55</i>	105 <i>26.79</i>	104 <i>26.53</i>	161 <i>41.07</i>	4 <i>1.02</i>	392 <i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità	1 <i>0.26</i>	2 <i>0.51</i>	69 <i>17.60</i>	97 <i>24.74</i>	217 <i>55.36</i>	6 <i>1.53</i>	392 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni	2 <i>0.51</i>	10 <i>2.55</i>	75 <i>19.13</i>	93 <i>23.72</i>	209 <i>53.32</i>	3 <i>0.77</i>	392 <i>100.00</i>
Comfort sala attesa	1 <i>0.26</i>	12 <i>3.06</i>	102 <i>26.02</i>	112 <i>28.57</i>	164 <i>41.84</i>	1 <i>0.26</i>	392 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Informazione e segnaletica interna	18 <i>4.59</i>	370 <i>94.39</i>	4 <i>1.02</i>	392 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit�	3 <i>0.77</i>	383 <i>97.70</i>	6 <i>1.53</i>	392 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni	12 <i>3.06</i>	377 <i>96.17</i>	3 <i>0.77</i>	392 <i>100.00</i>
Comfort sala attesa	13 <i>3.32</i>	378 <i>96.43</i>	1 <i>0.26</i>	392 <i>100.00</i>

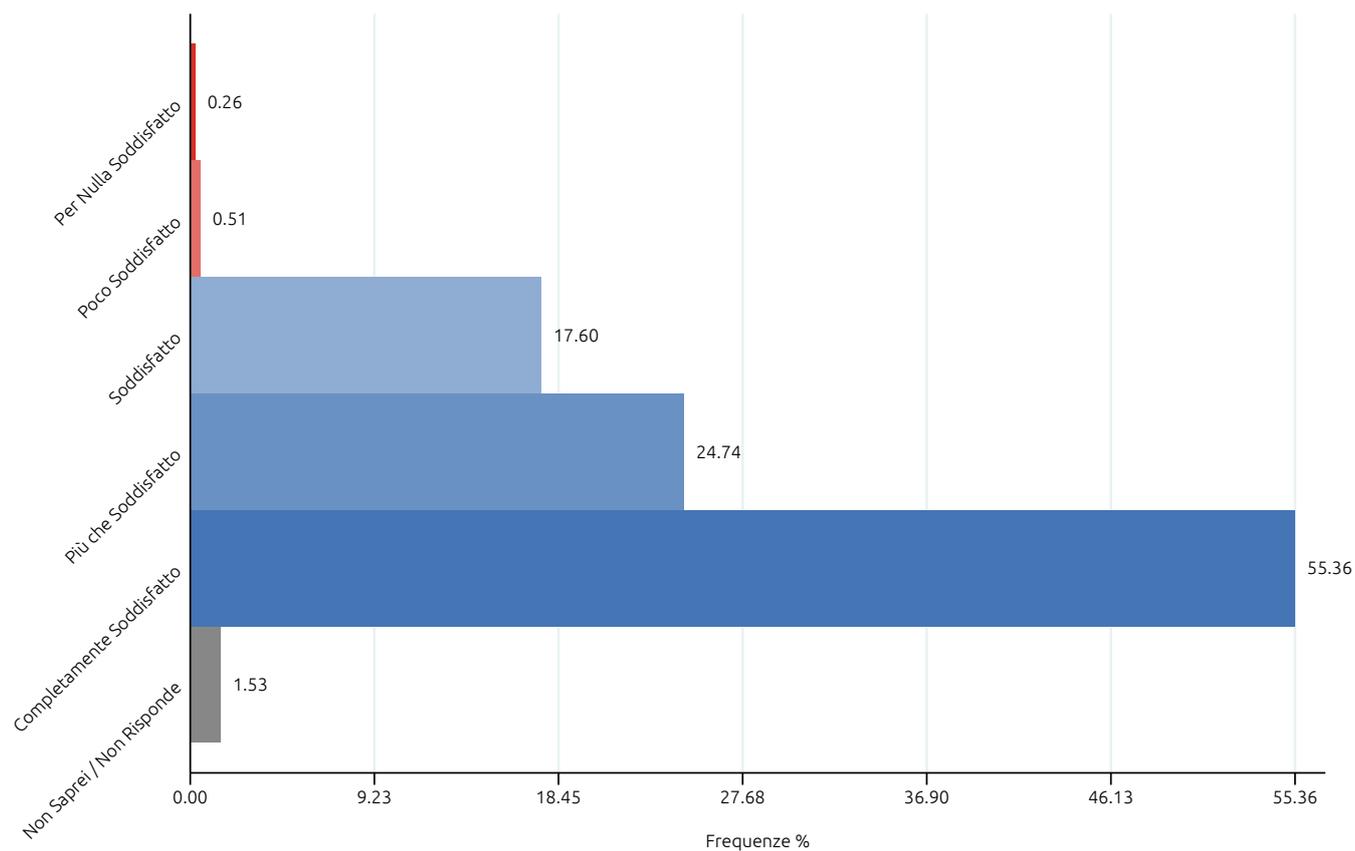
	Numerosit�	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Informazione e segnaletica interna	388	1.031	0.988	-2.000	2.000
Cortesìa e disponibilit�	386	1.365	0.808	-2.000	2.000
Chiarezza informazioni	389	1.278	0.897	-2.000	2.000
Comfort sala attesa	391	1.090	0.906	-2.000	2.000
Valutazione globale	391	1.188	0.797	-2.000	2.000

Informazione e segnaletica interna



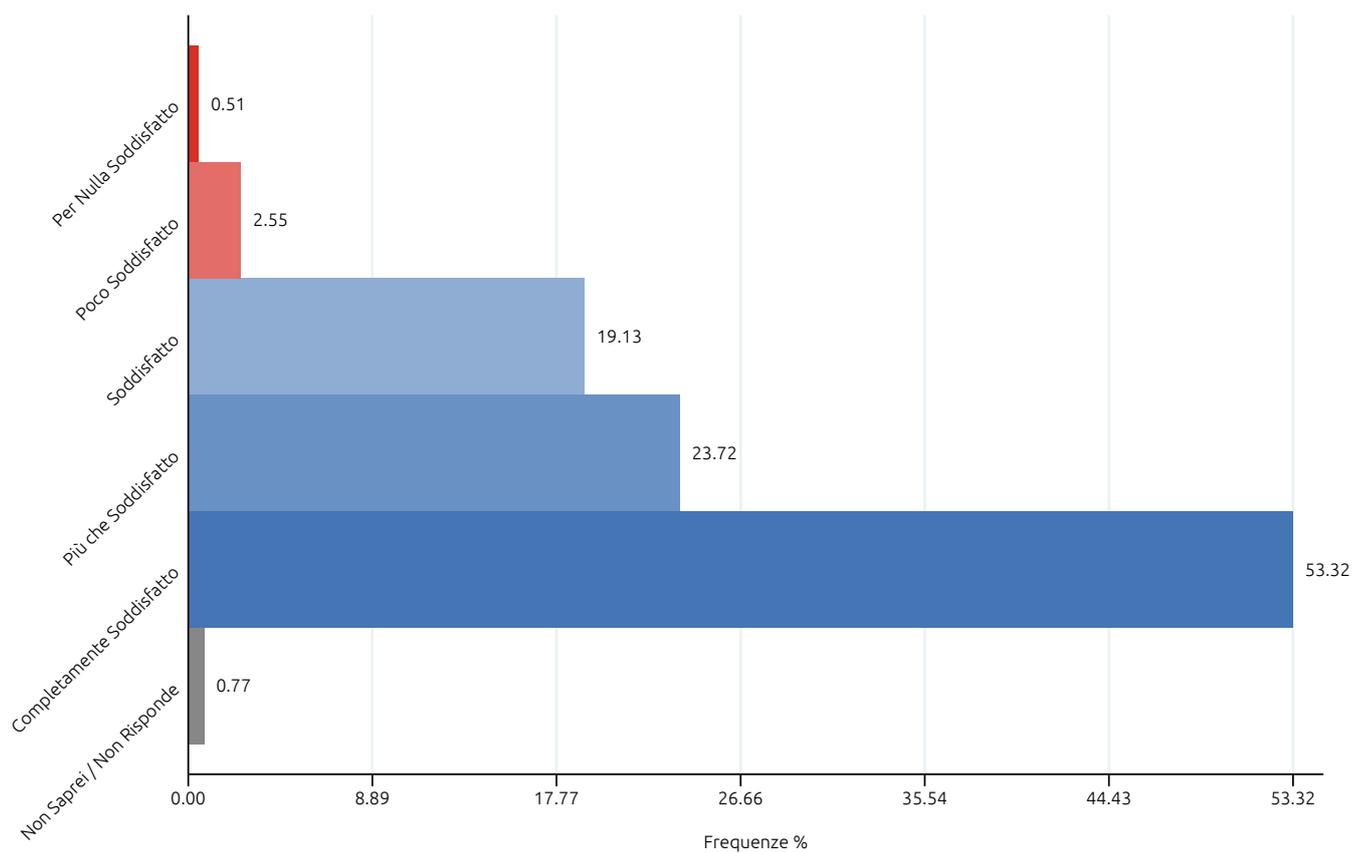
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	8	2.04	2.04
Poco soddisfatto	10	2.55	4.59
Soddifatto	105	26.79	31.38
Più che soddisfatto	104	26.53	57.91
Completamente soddisfatto	161	41.07	98.98
Non saprei / Non risponde	4	1.02	100.00
Totale	392	100.00	

Cortesia e disponibilità



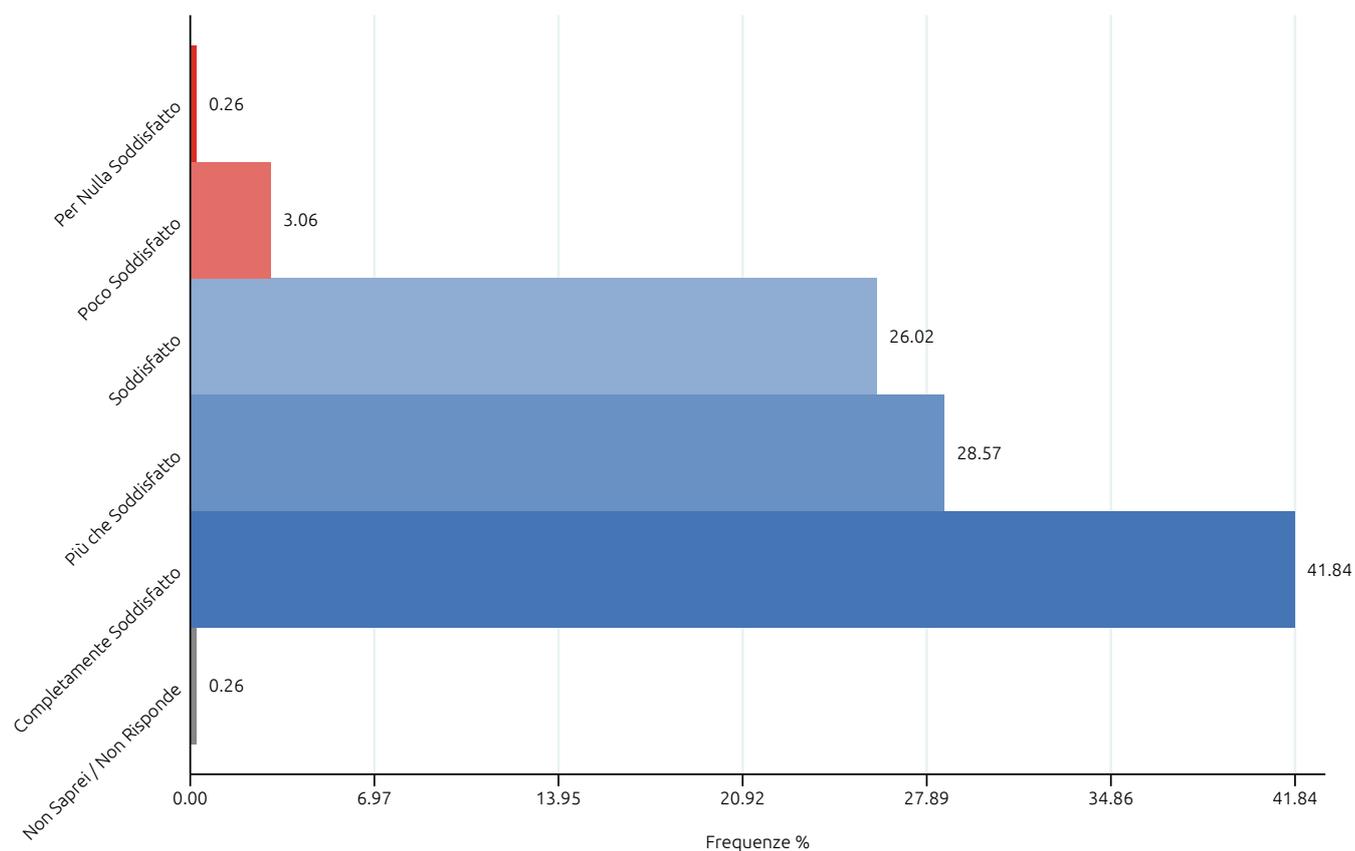
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.26	0.26
Poco soddisfatto	2	0.51	0.77
Soddisfatto	69	17.60	18.37
Più che soddisfatto	97	24.74	43.11
Completamente soddisfatto	217	55.36	98.47
Non saprei / Non risponde	6	1.53	100.00
Totale	392	100.00	

Chiarezza informazioni



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.51	0.51
Poco soddisfatto	10	2.55	3.06
Soddisfatto	75	19.13	22.19
Più che soddisfatto	93	23.72	45.92
Completamente soddisfatto	209	53.32	99.23
Non saprei / Non risponde	3	0.77	100.00
Totale	392	100.00	

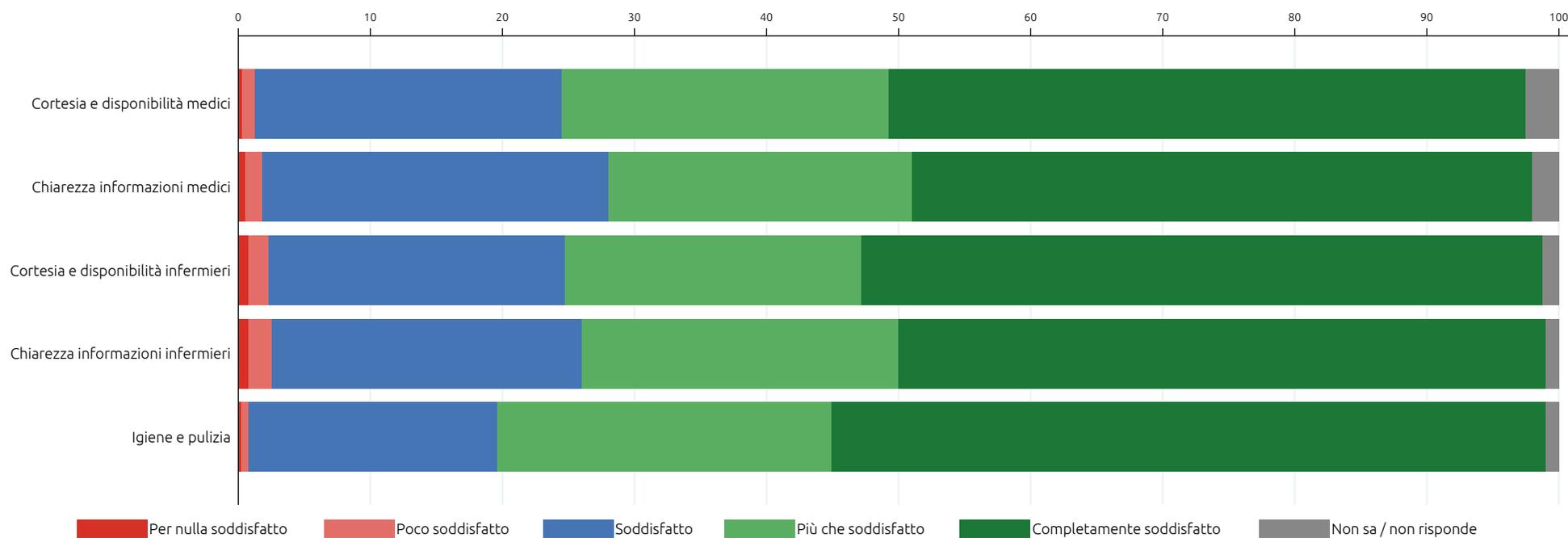
Comfort sala attesa



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.26	0.26
Poco soddisfatto	12	3.06	3.32
Soddisfatto	102	26.02	29.34
Più che soddisfatto	112	28.57	57.91
Completamente soddisfatto	164	41.84	99.74
Non saprei / Non risponde	1	0.26	100.00
Totale	392	100.00	

PERCORSO DI PRE-RICOVERO

Valutazione aspetti relativi al percorso di pre-ricovero

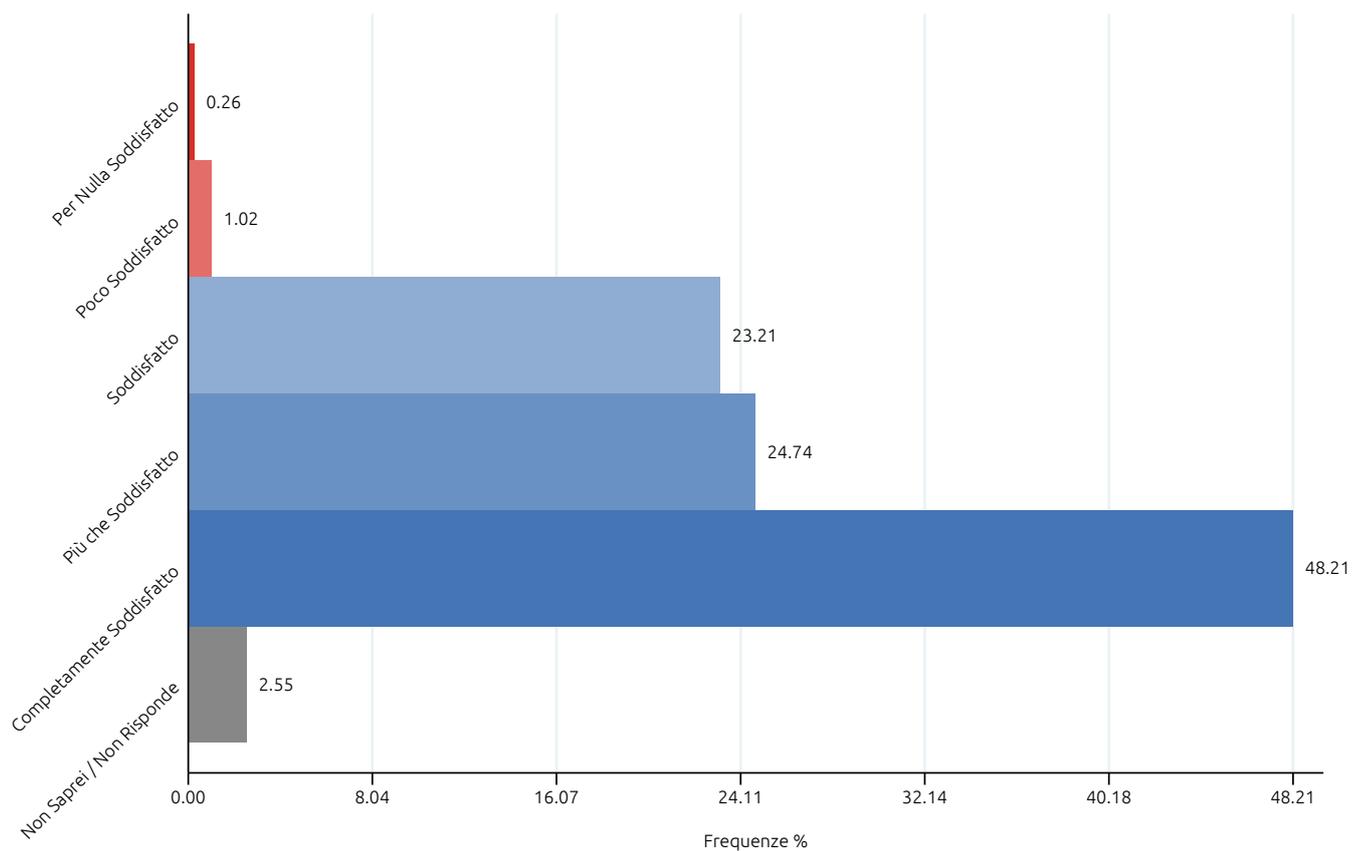


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non saprei / Non risponde	Totale
Cortesia e disponibilità medici	1 <i>0.26</i>	4 <i>1.02</i>	91 <i>23.21</i>	97 <i>24.74</i>	189 <i>48.21</i>	10 <i>2.55</i>	392 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni medici	2 <i>0.51</i>	5 <i>1.28</i>	103 <i>26.28</i>	90 <i>22.96</i>	184 <i>46.94</i>	8 <i>2.04</i>	392 <i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità infermieri	3 <i>0.77</i>	6 <i>1.53</i>	88 <i>22.45</i>	88 <i>22.45</i>	202 <i>51.53</i>	5 <i>1.28</i>	392 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni infermieri	3 <i>0.77</i>	7 <i>1.79</i>	92 <i>23.47</i>	94 <i>23.98</i>	192 <i>48.98</i>	4 <i>1.02</i>	392 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia	1 <i>0.26</i>	2 <i>0.51</i>	74 <i>18.88</i>	99 <i>25.26</i>	212 <i>54.08</i>	4 <i>1.02</i>	392 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Cortesìa e disponibilit� medici	5 <i>1.28</i>	377 <i>96.17</i>	10 <i>2.55</i>	392 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni medici	7 <i>1.79</i>	377 <i>96.17</i>	8 <i>2.04</i>	392 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit� infermieri	9 <i>2.30</i>	378 <i>96.43</i>	5 <i>1.28</i>	392 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni infermieri	10 <i>2.55</i>	378 <i>96.43</i>	4 <i>1.02</i>	392 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia	3 <i>0.77</i>	385 <i>98.21</i>	4 <i>1.02</i>	392 <i>100.00</i>

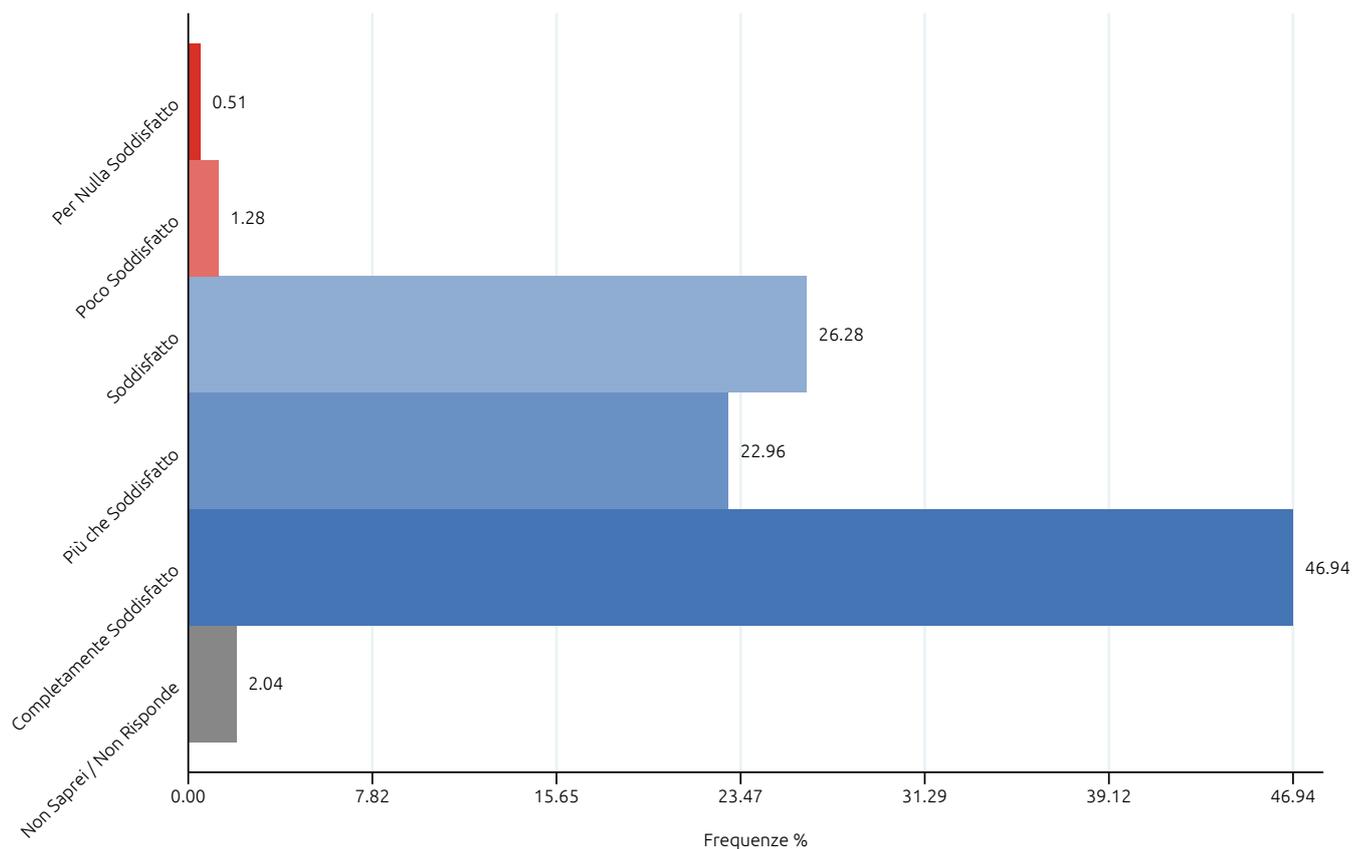
	Numerosit�	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Cortesìa e disponibilit� medici	382	1.228	0.865	-2.000	2.000
Chiarezza informazioni medici	384	1.169	0.905	-2.000	2.000
Cortesìa e disponibilit� infermieri	387	1.240	0.909	-2.000	2.000
Chiarezza informazioni infermieri	388	1.198	0.915	-2.000	2.000
Igiene e pulizia	388	1.338	0.818	-2.000	2.000
Valutazione globale	388	1.235	0.835	-2.000	2.000

Cortesia e disponibilità medici



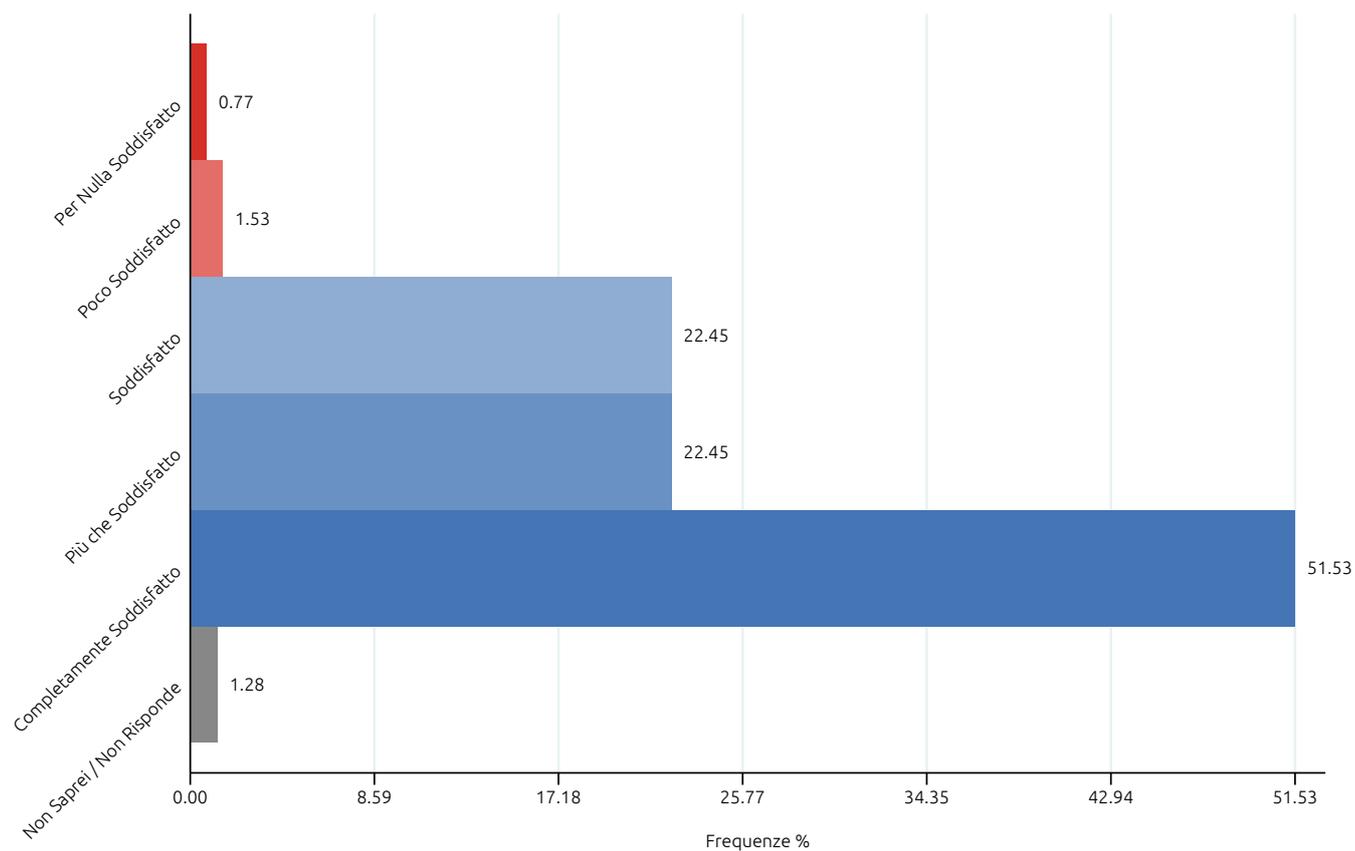
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.26	0.26
Poco soddisfatto	4	1.02	1.28
Soddisfatto	91	23.21	24.49
Più che soddisfatto	97	24.74	49.23
Completamente soddisfatto	189	48.21	97.45
Non saprei / Non risponde	10	2.55	100.00
Totale	392	100.00	

Chiarezza informazioni medici



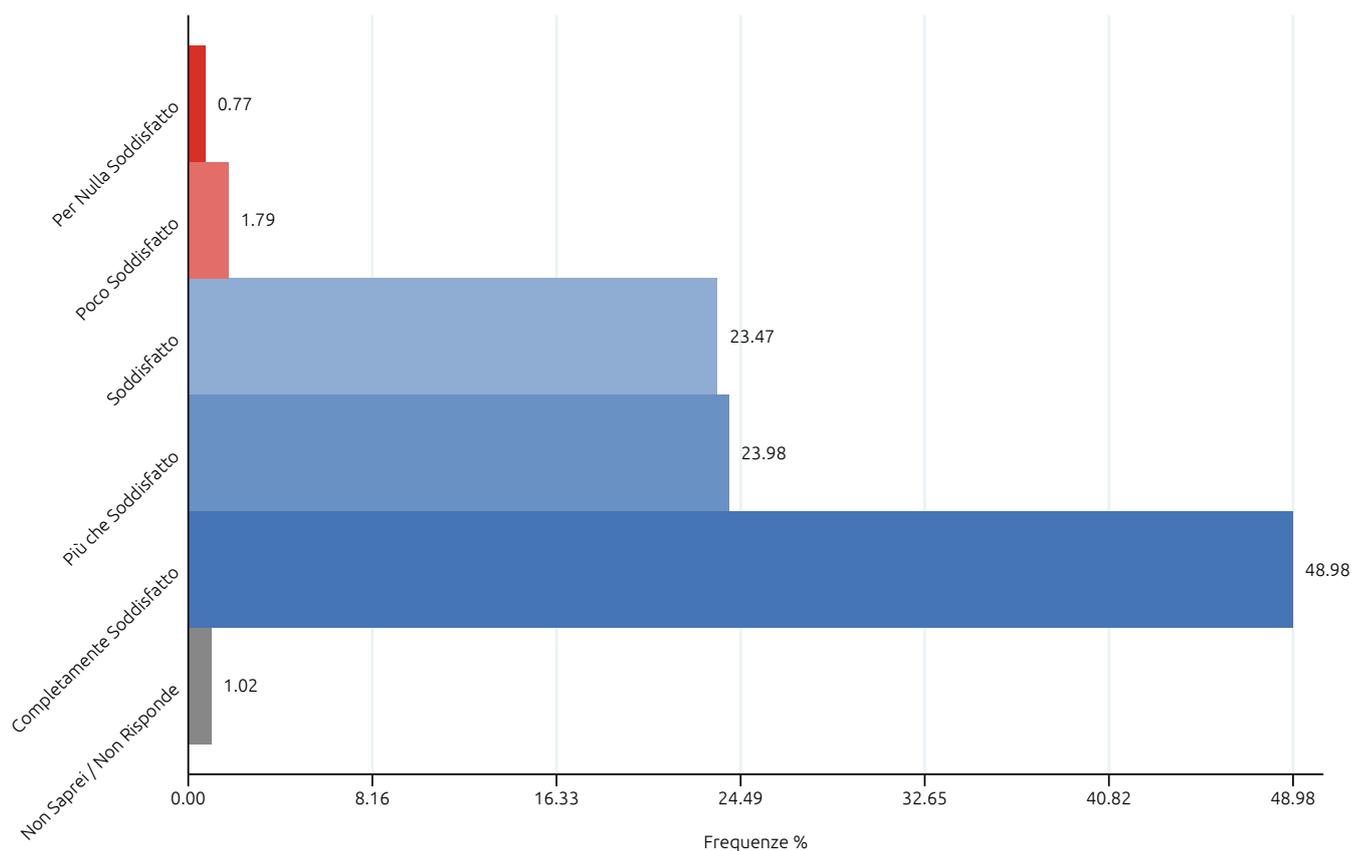
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.51	0.51
Poco soddisfatto	5	1.28	1.79
Soddisfatto	103	26.28	28.06
Più che soddisfatto	90	22.96	51.02
Completamente soddisfatto	184	46.94	97.96
Non saprei / Non risponde	8	2.04	100.00
Totale	392	100.00	

Cortesía e disponibilità infermieri



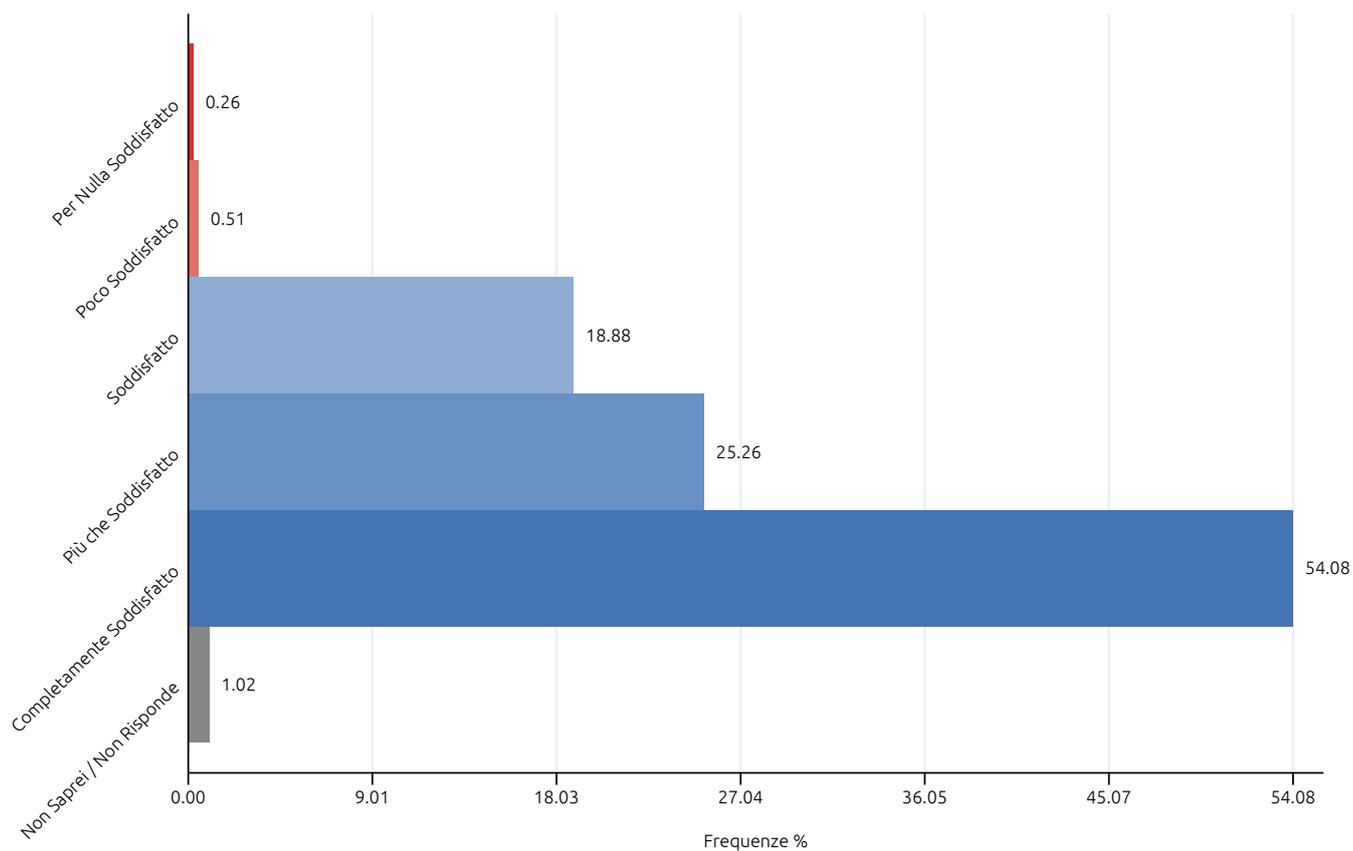
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	0.77	0.77
Poco soddisfatto	6	1.53	2.30
Soddisfatto	88	22.45	24.74
Più che soddisfatto	88	22.45	47.19
Completamente soddisfatto	202	51.53	98.72
Non saprei / Non risponde	5	1.28	100.00
Totale	392	100.00	

Chiarezza informazioni infermieri



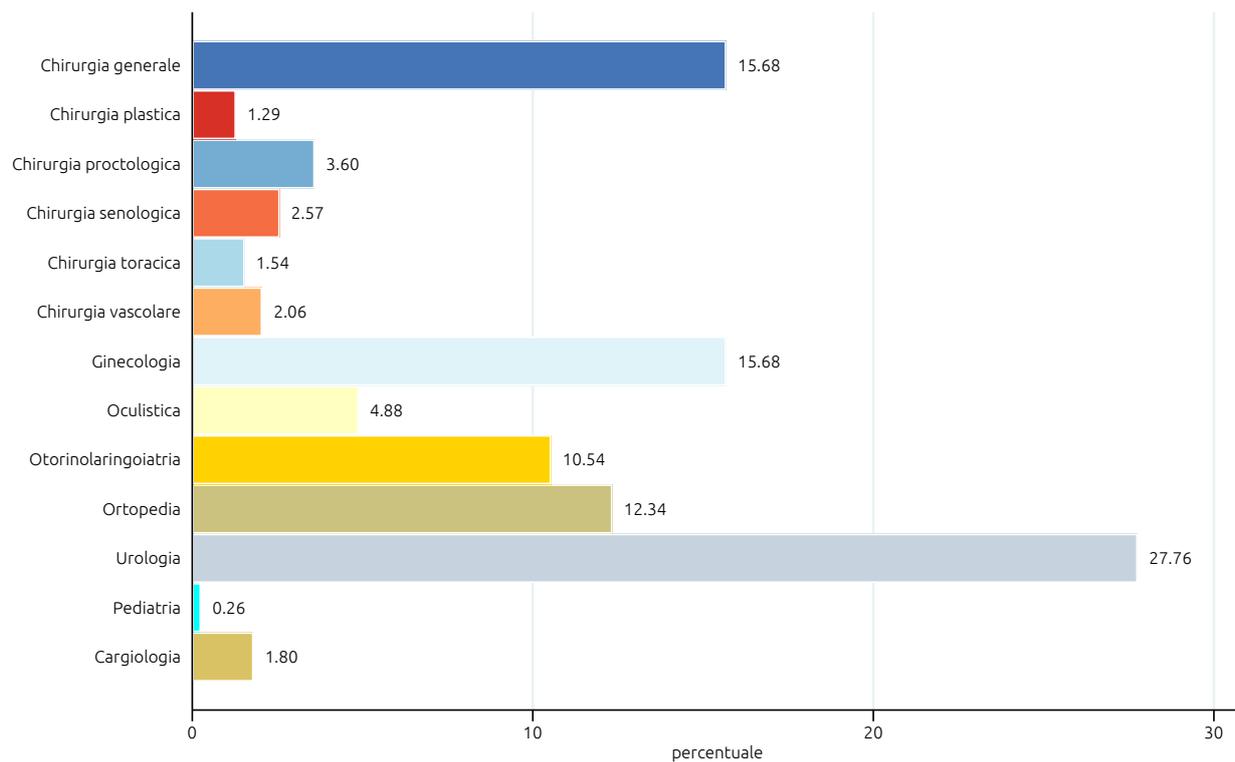
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	0.77	0.77
Poco soddisfatto	7	1.79	2.55
Soddisfatto	92	23.47	26.02
Più che soddisfatto	94	23.98	50.00
Completamente soddisfatto	192	48.98	98.98
Non saprei / Non risponde	4	1.02	100.00
Totale	392	100.00	

Igiene e pulizia



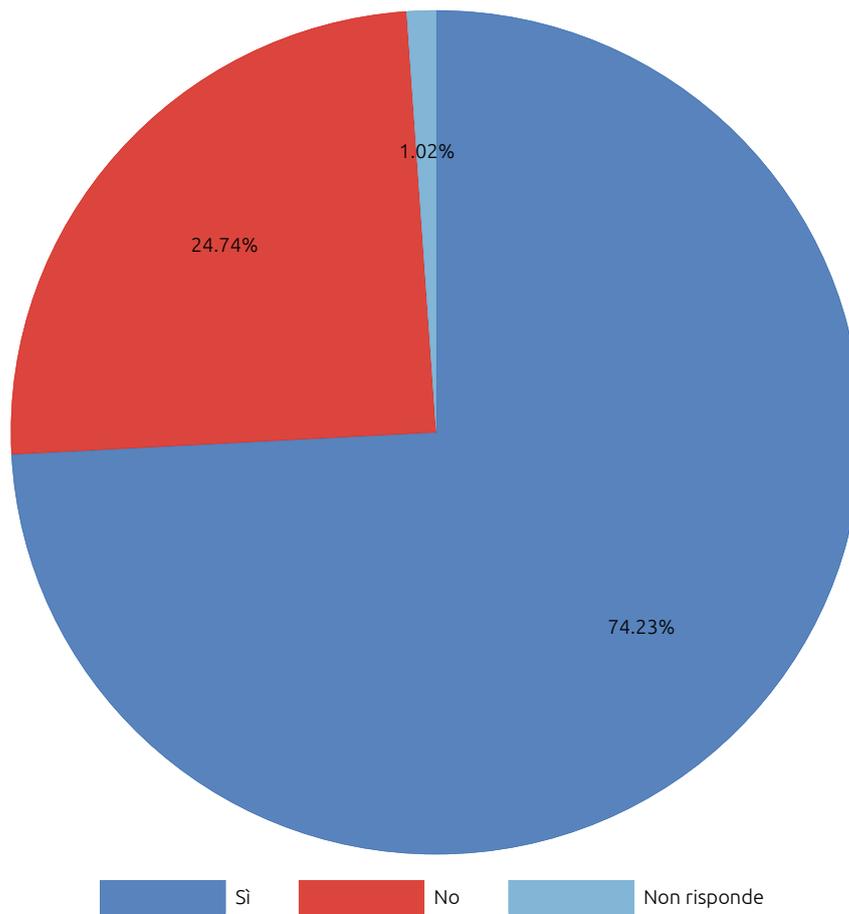
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.26	0.26
Poco soddisfatto	2	0.51	0.77
Soddisfatto	74	18.88	19.64
Più che soddisfatto	99	25.26	44.90
Completamente soddisfatto	212	54.08	98.98
Non saprei / Non risponde	4	1.02	100.00
Totale	392	100.00	

Specialità pre-ricovero



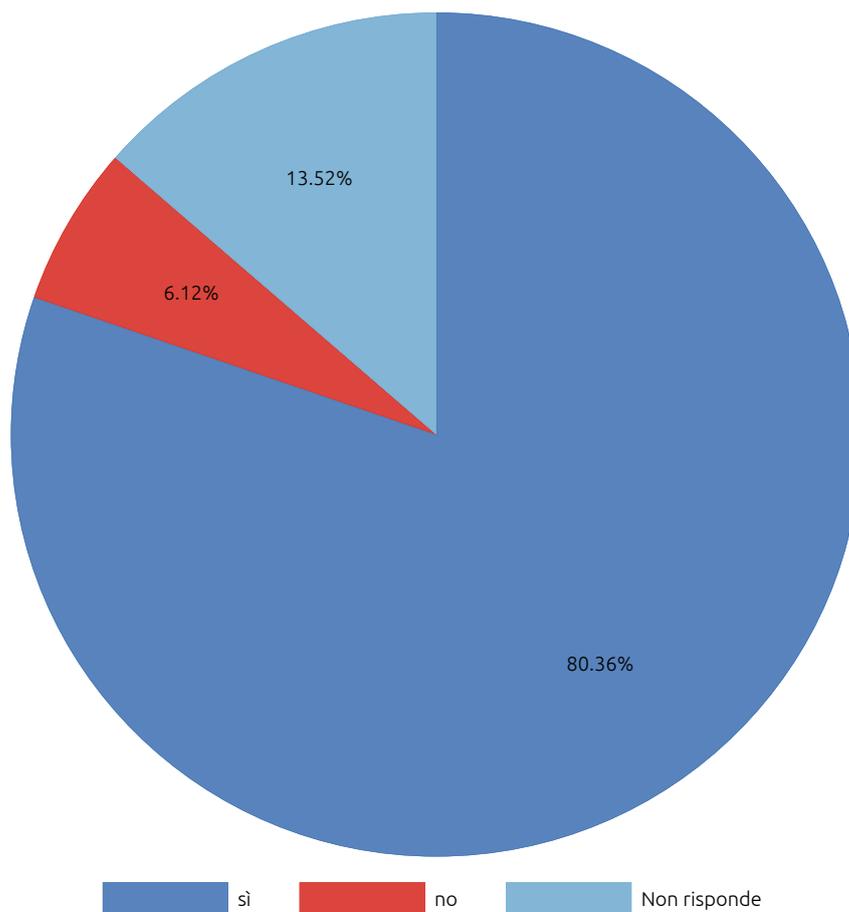
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Chirurgia generale	61	15.56	15.68	15.68
Chirurgia plastica	5	1.28	1.29	16.97
Chirurgia proctologica	14	3.57	3.60	20.57
Chirurgia senologica	10	2.55	2.57	23.14
Chirurgia toracica	6	1.53	1.54	24.68
Chirurgia vascolare	8	2.04	2.06	26.74
Ginecologia	61	15.56	15.68	42.42
Oculistica	19	4.85	4.88	47.30
Otorinolaringoiatria	41	10.46	10.54	57.84
Ortopedia	48	12.24	12.34	70.18
Urologia	108	27.55	27.76	97.94
Pediatria	1	0.26	0.26	98.20
Cargiologia	7	1.79	1.80	100.00
Totale Valide	389	99.23	100.00	
Non risponde	3	0.77		
Totale	392	100.00		

Informato termine entro ore 15



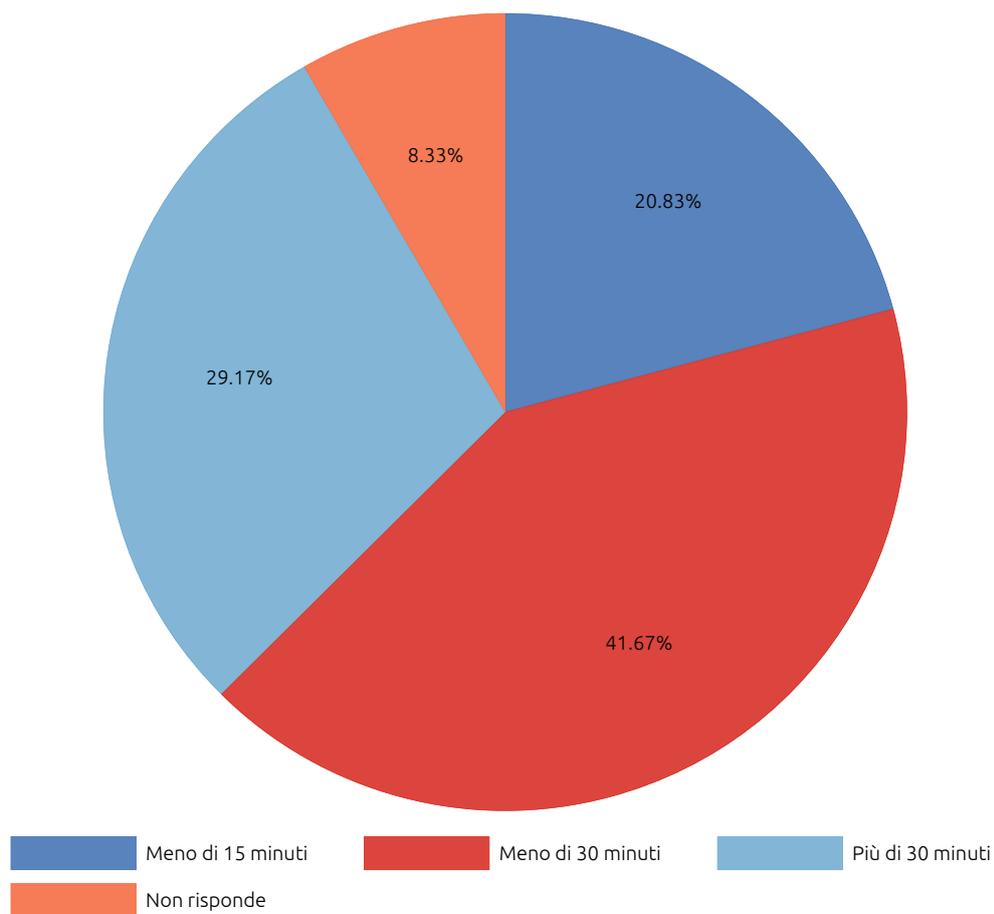
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	291	74.23	75.00	75.00
No	97	24.74	25.00	100.00
Totale Valide	388	98.98	100.00	
Non risponde	4	1.02		
Totale	392	100.00		

Rispetto dell'orario di conclusione



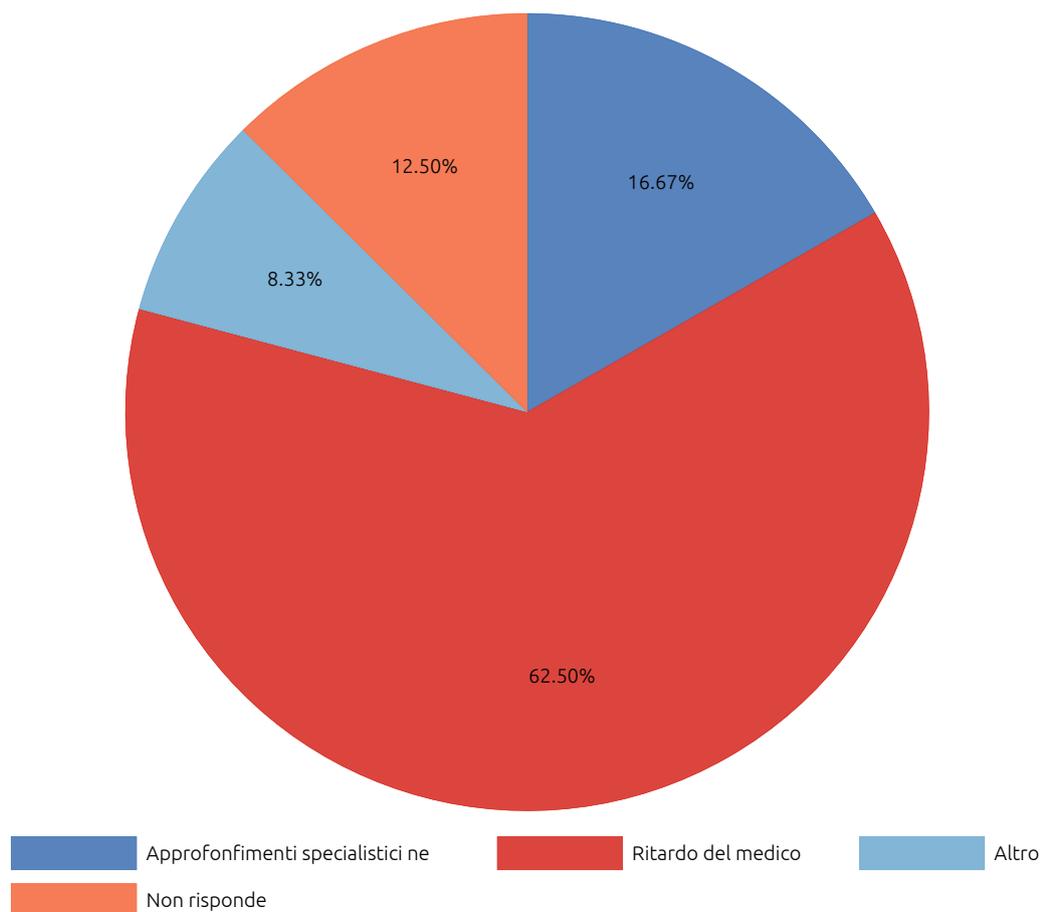
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
sì	315	80.36	92.92	92.92
no	24	6.12	7.08	100.00
Totale Valide	339	86.48	100.00	
Non risponde	53	13.52		
Totale	392	100.00		

Durata del ritardo



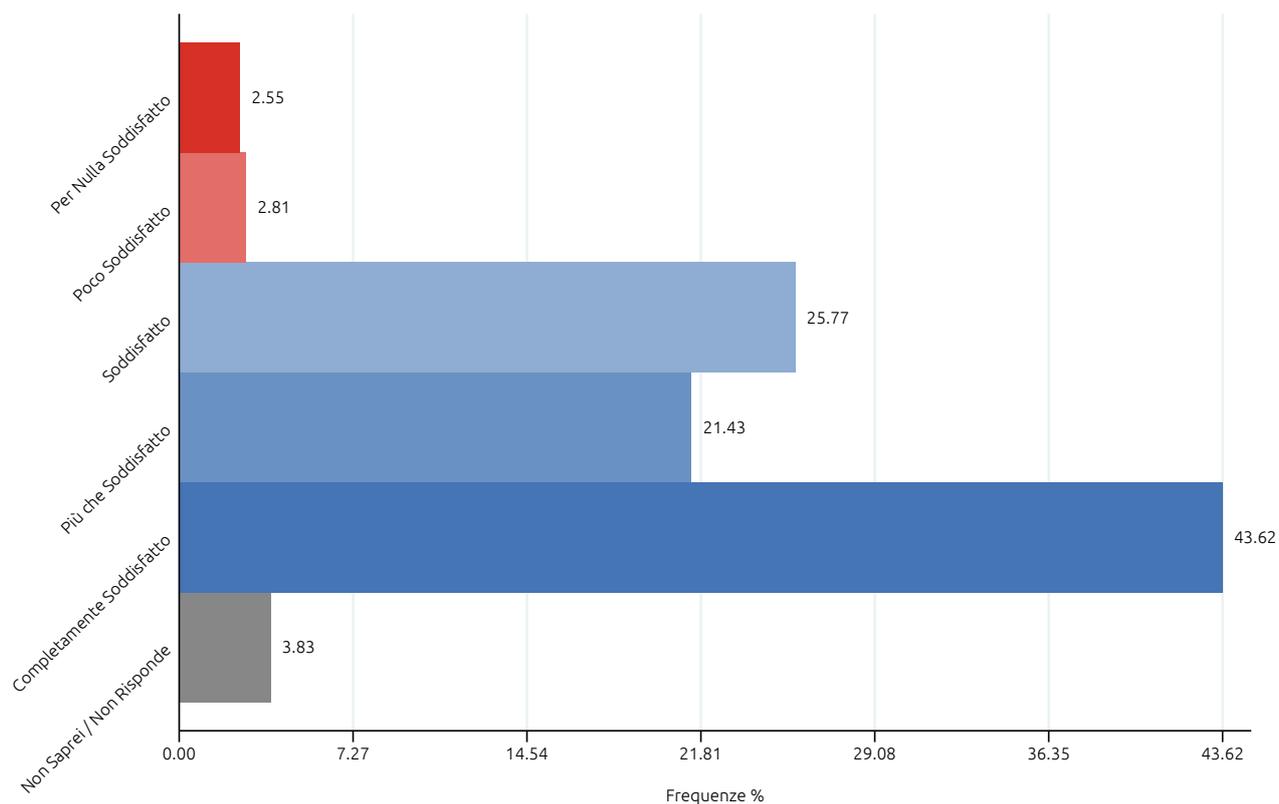
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Meno di 15 minuti	5	20.83	22.73	22.73
Meno di 30 minuti	10	41.67	45.45	68.18
Più di 30 minuti	7	29.17	31.82	100.00
Totale Valide	22	91.67	100.00	
Non risponde	2	8.33		
Totale	24	100.00		

Motivo del ritardo



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Approfondimenti specialistici nei servizi	4	16.67	19.05	19.05
Ritardo del medico	15	62.50	71.43	90.48
Altro	2	8.33	9.52	100.00
Totale Valide	21	87.50	100.00	
Non risponde	3	12.50		
Totale	24	100.00		

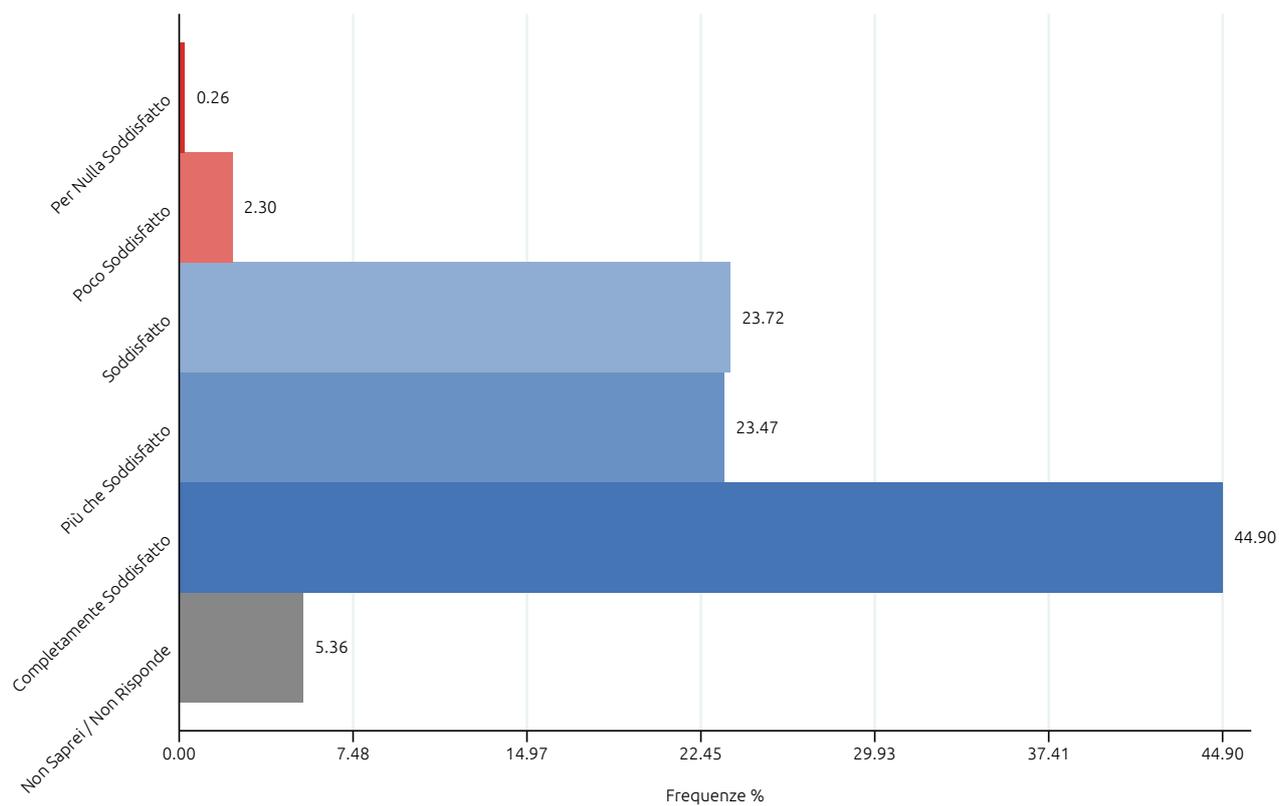
Giudizio rispetto della privacy



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	10	2.55	2.55
Poco soddisfatto	11	2.81	5.36
Soddisfatto	101	25.77	31.12
Più che soddisfatto	84	21.43	52.55
Completamente soddisfatto	171	43.62	96.17
Non saprei / Non risponde	15	3.83	100.00
Totale	392	100.00	

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Soddisfazione complessiva



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.26	0.26
Poco soddisfatto	9	2.30	2.55
Soddisfatto	93	23.72	26.28
Più che soddisfatto	92	23.47	49.74
Completamente soddisfatto	176	44.90	94.64
Non saprei / Non risponde	21	5.36	100.00
Totale	392	100.00	