



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: 21 novembre 2018

© Copyright by Ospedale Sacro Cuore Don Calabria - Negrar

Ultimo aggiornamento: 21 novembre 2018

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
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	11
Importanza esecuzione del prelievo	12
Importanza ritiro del referto	13
ACCESSO AL SERVIZIO	14
Valutazione di alcuni aspetti dell'accesso al servizio	15
Segnaletica	17
Giorni e orari di apertura	18
Comfort	19
Cortesìa e disponibilità del personale	20
Informazioni fornite dal personale	21
Attesa allo sportello di accettazione	22
ESECUZIONE DEL PRELIEVO	23
Valutazione di alcuni aspetti sull'esecuzione del prelievo	24
Cortesìa e disponibilità	26
Informazioni ricevute	27
Esecuzione del prelievo	28
Rispetto della privacy	29
Attesa per l'esecuzione del prelievo	30
ORGANIZZAZIONE DEL RITIRO DEI REFERTI	31
Valutazione di alcuni aspetti sull'organizzazione del ritiro dei referti	32
Informazioni ricevute	34
Tempo previsto per consegna referto	35
Modalità ritiro referto	36
Attesa per il ritiro del referto	37
Soddisfazione complessiva	38
Comparazione Performance / Importanza	39
OSSERVAZIONI / SUGGERIMENTI	40

INFORMAZIONI GENERALI

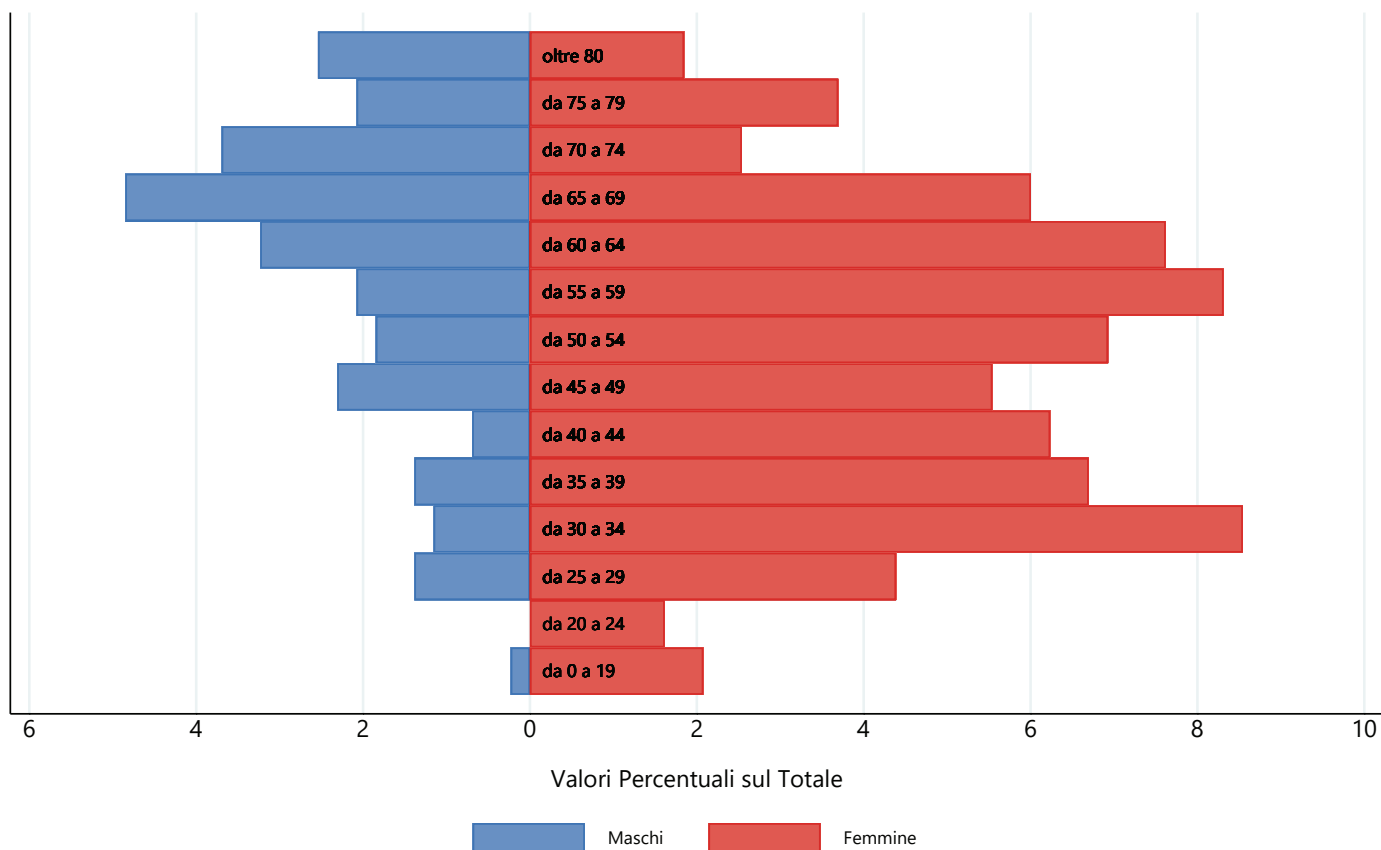
Periodo di Riferimento: 02/11/2017 - 15/04/2018

Questionari analizzati: 438

Campione statisticamente significativo calcolato sul totale accessi anno 2016.

DATI ANAGRAFICI

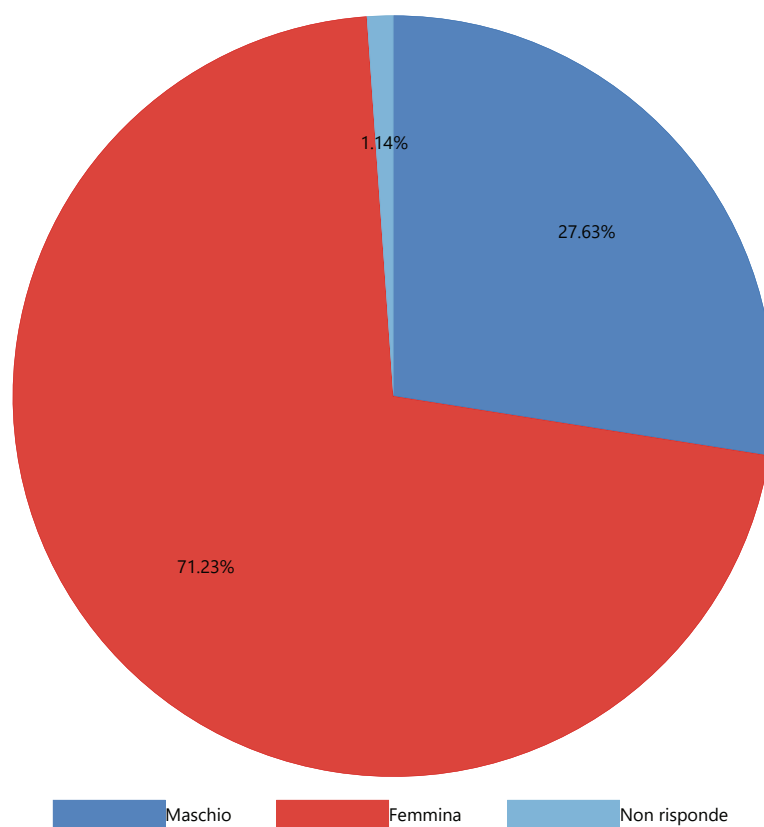
Classi di età



	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
Totale Valide	432	98.63	100.00	
Non risponde	6	1.37		
Totale	438	100.00		

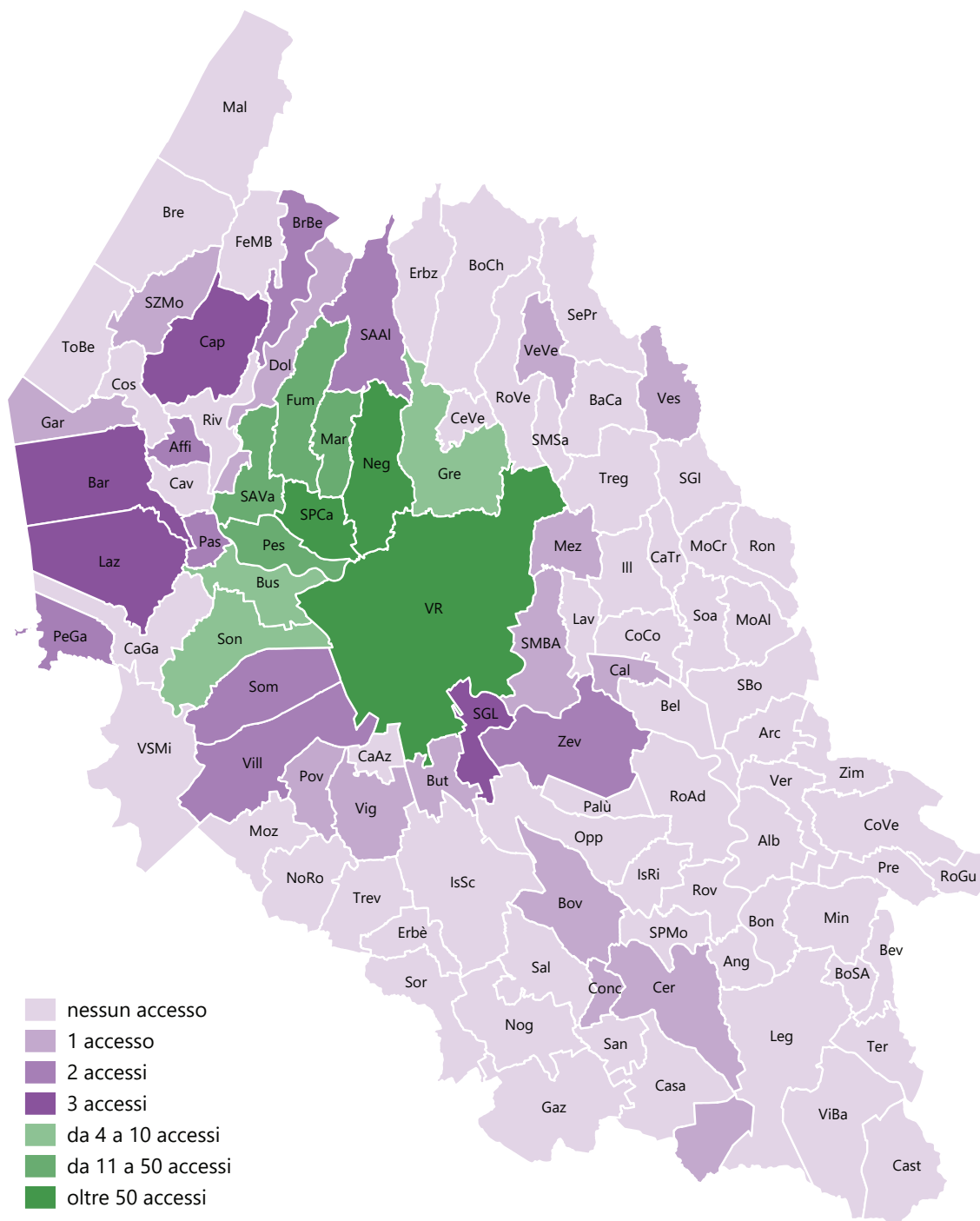
Età media: 52.26

Genere



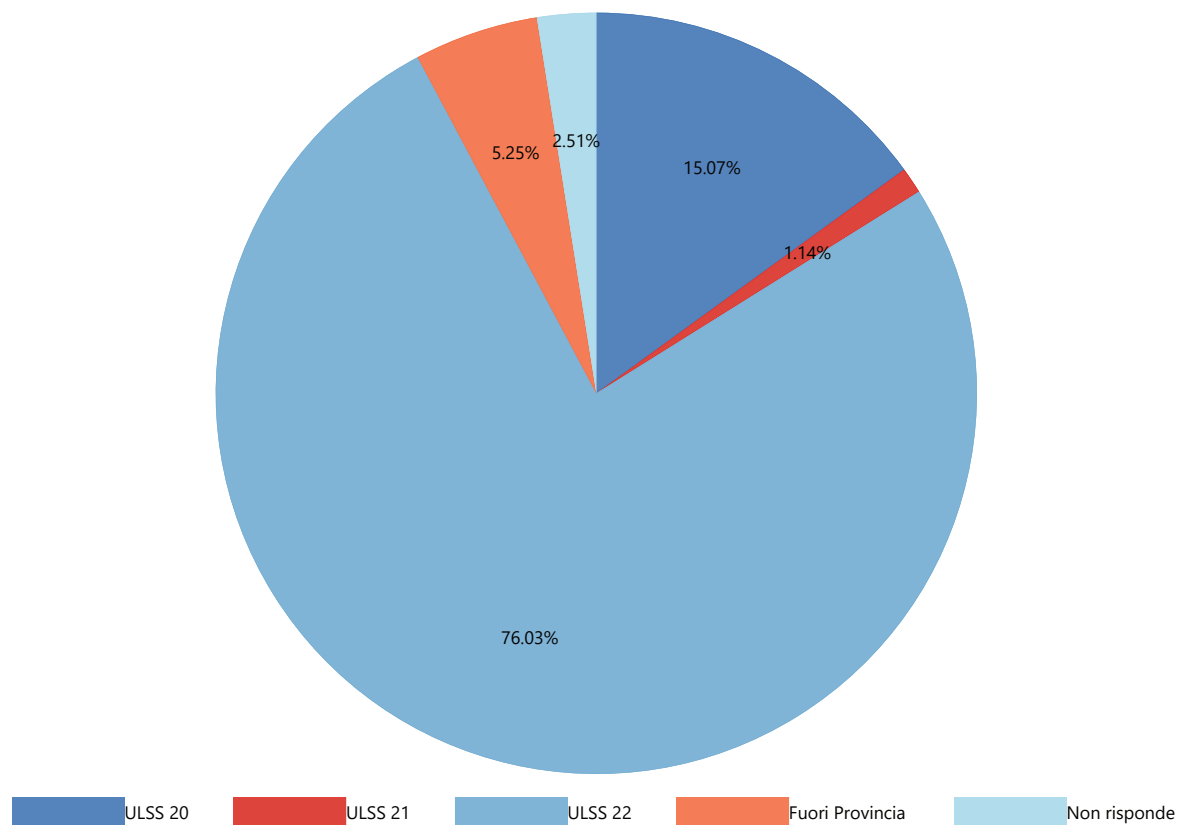
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Maschio	121	27.63	27.94	27.94
Femmina	312	71.23	72.06	100.00
Totale Valide	433	98.86	100.00	
Non risponde	5	1.14		
Totale	438	100.00		

Comune di residenza



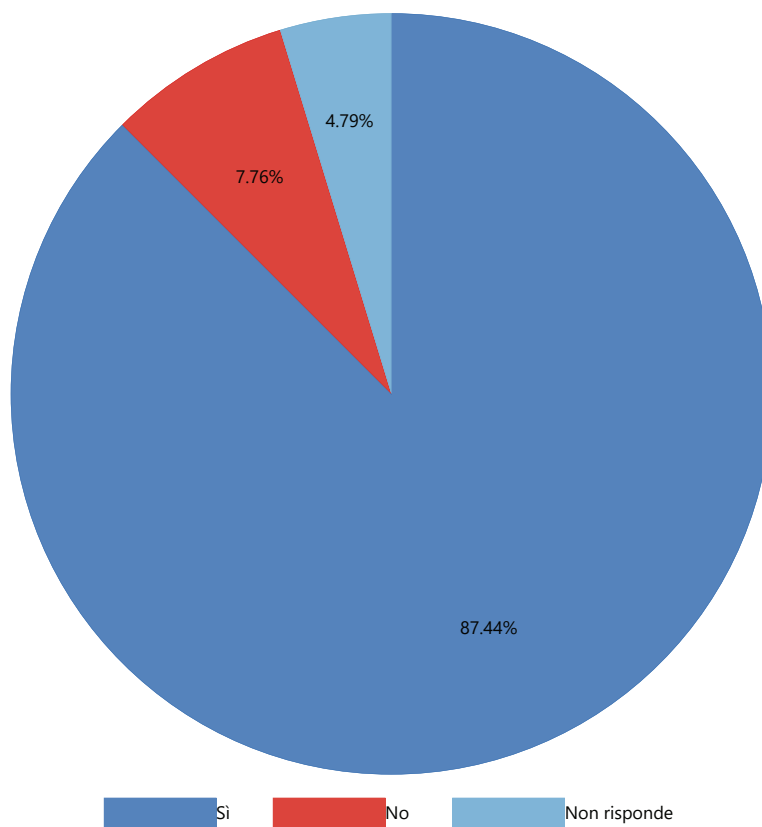
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Negrar	112	25.57	25.57	25.57
San Pietro in Cariano	62	14.16	14.16	39.73
Verona	52	11.87	11.87	51.60
Sant'Ambrogio di Valpolicella	34	7.76	7.76	59.36
Fumane	30	6.85	6.85	66.21
Marano di Valpolicella	26	5.94	5.94	72.15
Pescantina	26	5.94	5.94	78.08
fuori provincia	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
Totale	438	100.00		

ULSS di provenienza



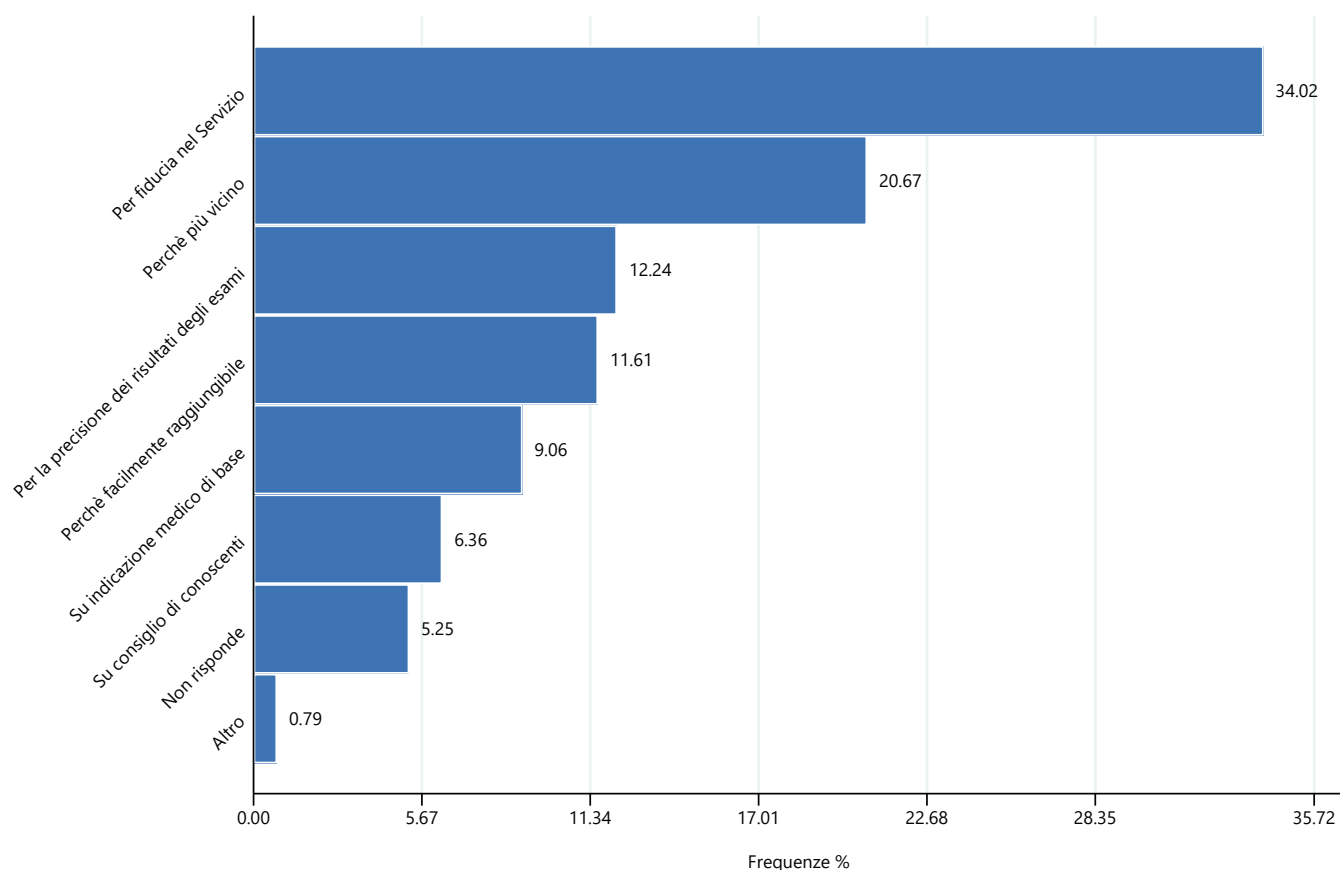
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
ULSS 20	66	15.07	15.46	15.46
ULSS 21	5	1.14	1.17	16.63
ULSS 22	333	76.03	77.99	94.61
Fuori Provincia	23	5.25	5.39	100.00
Totale Valide	427	97.49	100.00	
Non risponde	11	2.51		
Totale	438	100.00		

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
Totale Valide	417	95.21	100.00	
Non risponde	21	4.79		
Totale	438	100.00		

Motivo per la scelta del servizio

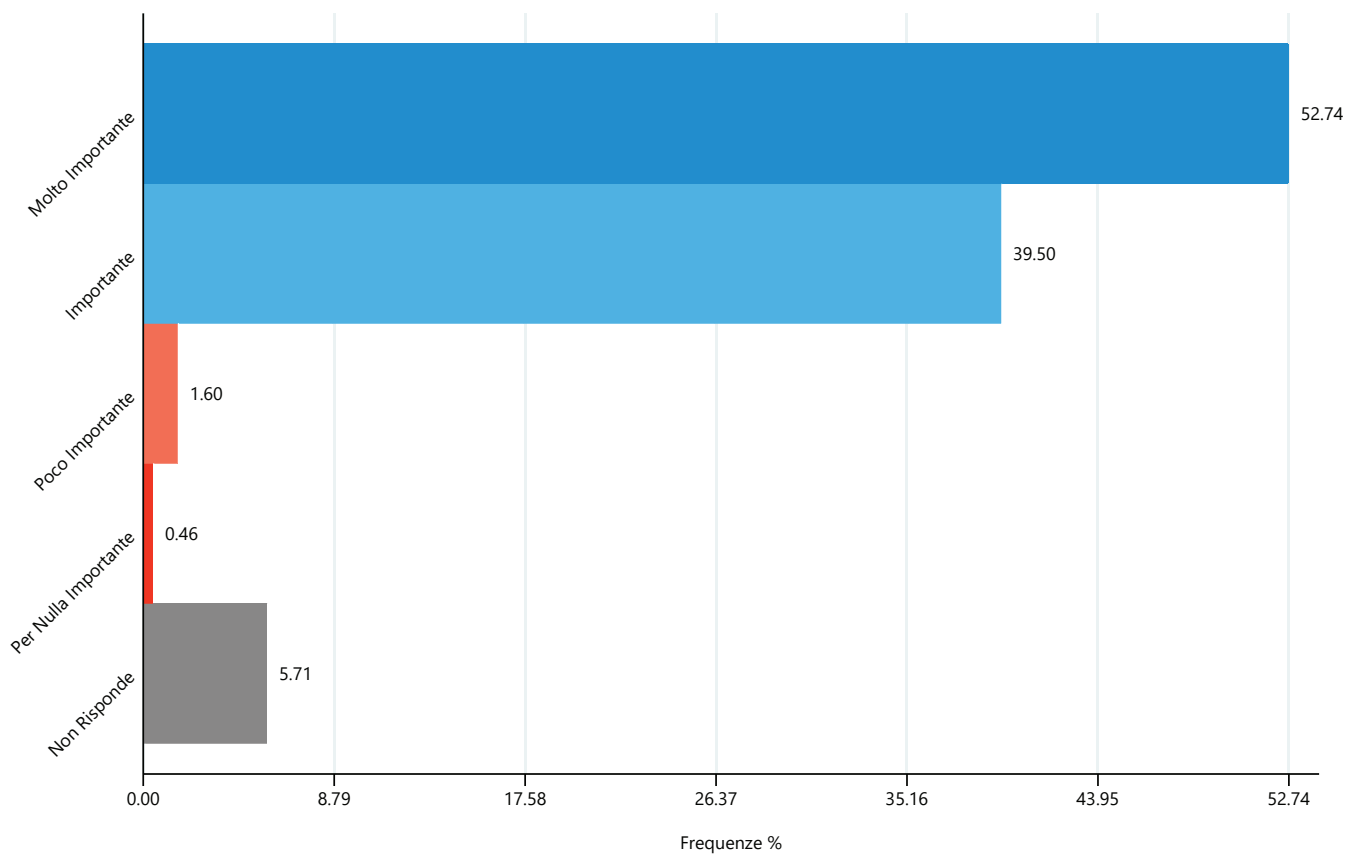


	Frequenza	Percentuale sulle risposte	Percentuale sulle osservazioni
Per fiducia nel Servizio	214	34.02	48.86
Perché più vicino	130	20.67	29.68
Per la precisione dei risultati degli esami	77	12.24	17.58
Perché facilmente raggiungibile	73	11.61	16.67
Su indicazione del medico di base	57	9.06	13.01
Su consiglio 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

Altri motivi da noi non ci sono certi esami
 poter fare + esami nello stesso posto
 ritengo tutta la struttura molto valida
 velocità
 su indicazione di uno specialista
 consiglio del reumatologo
 ricovero interno
 per la velocità
 efficienza e gentilezza
 per esami richiesti centro fertilità
 abito qua

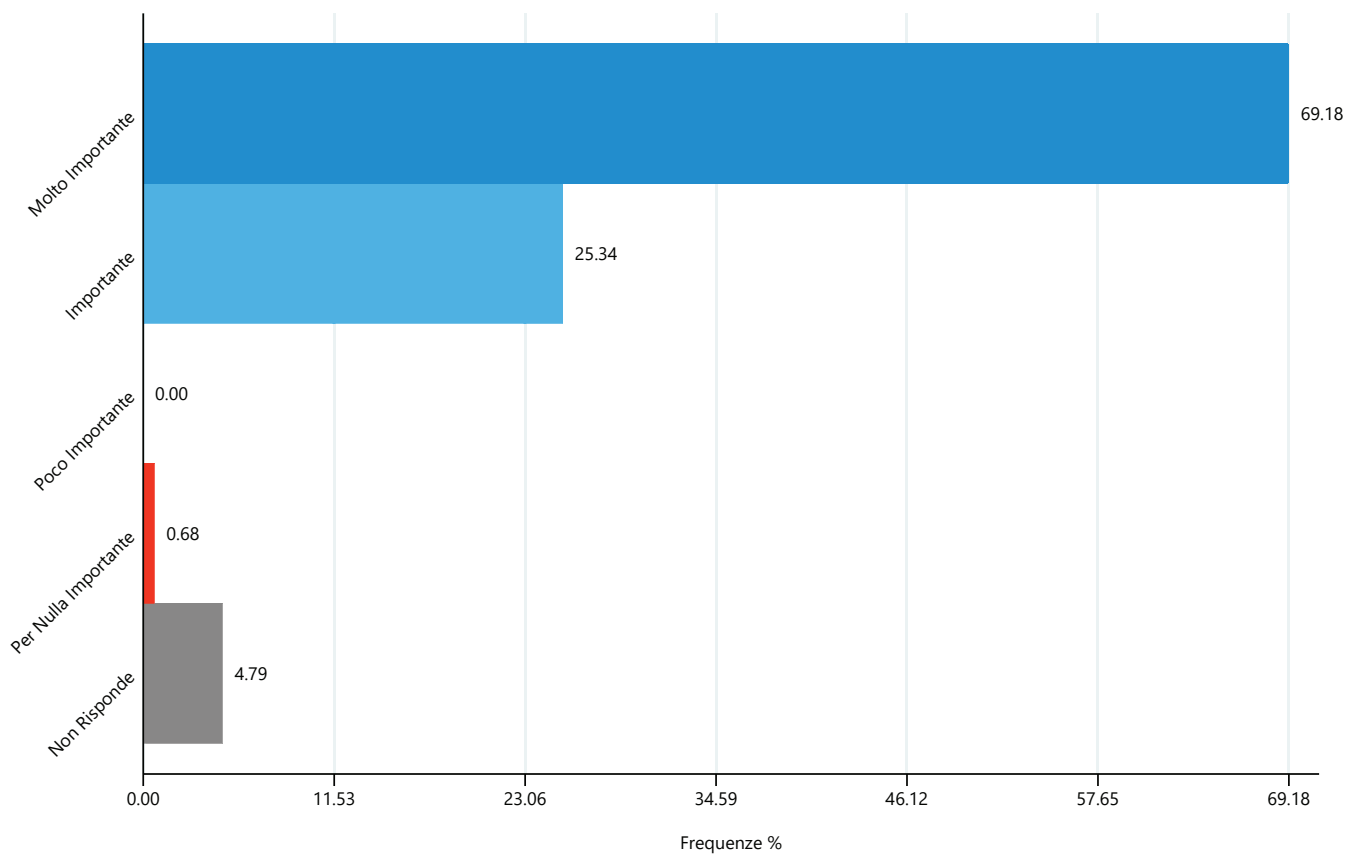
sono in cura in questo ospedale
sono seguito in questo ospedale
sono paziente esterna del dott.marchioretto
risposta on line
ospedale cristiano
dal medico specialista
in cura presso l'ospedale
medico curante patologia a negrar
necessita' specialistica
reparto specifico malattie tropicali

Importanza accesso al servizio



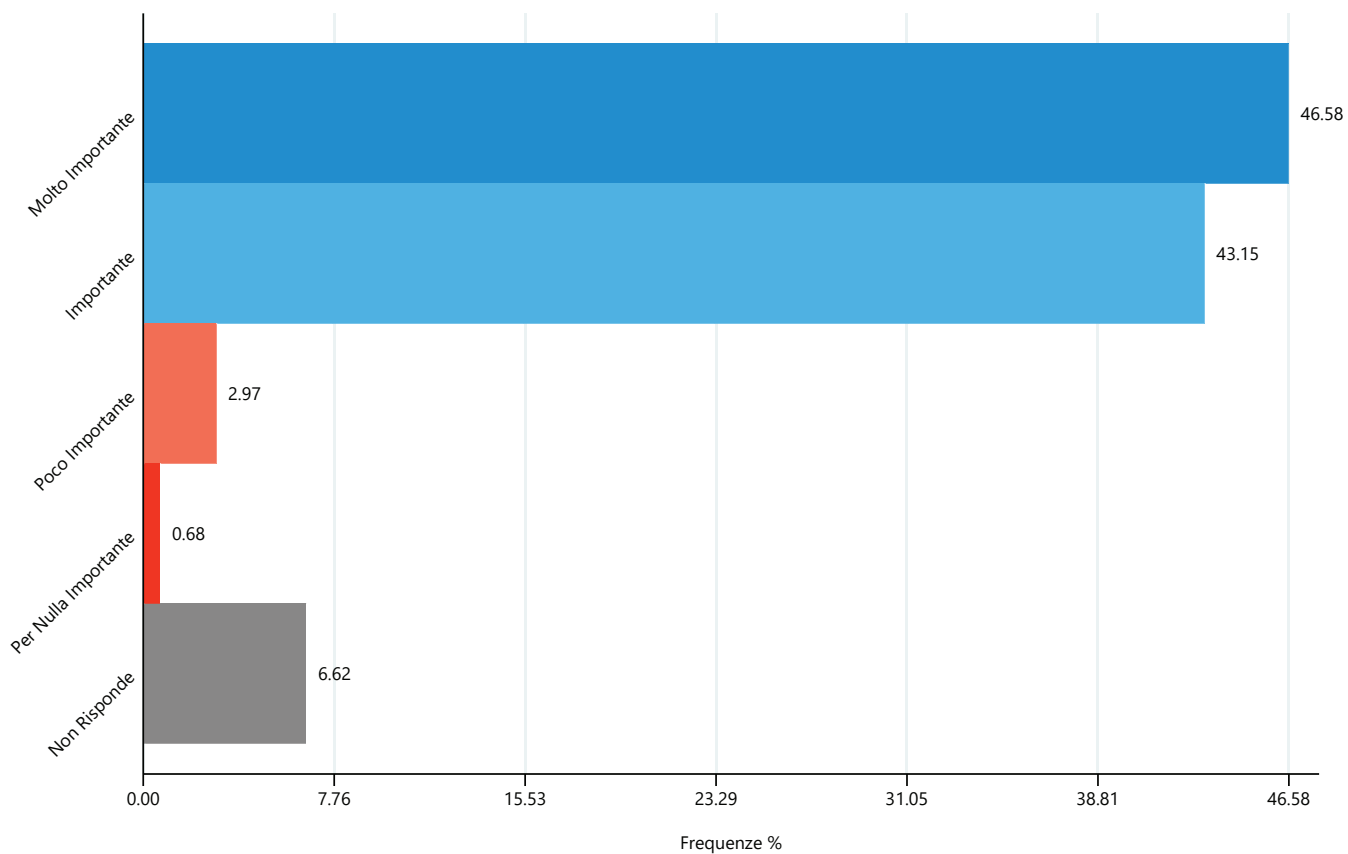
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Molto importante	231	52.74	55.93	55.93
Importante	173	39.50	41.89	97.82
Poco importante	7	1.60	1.69	99.52
Per nulla importante	2	0.46	0.48	100.00
Totale Valide	413	94.29	100.00	
Non risponde	25	5.71		
Totale	438	100.00		

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
Totale Valide	417	95.21	100.00	
Non risponde	21	4.79		
Totale	438	100.00		

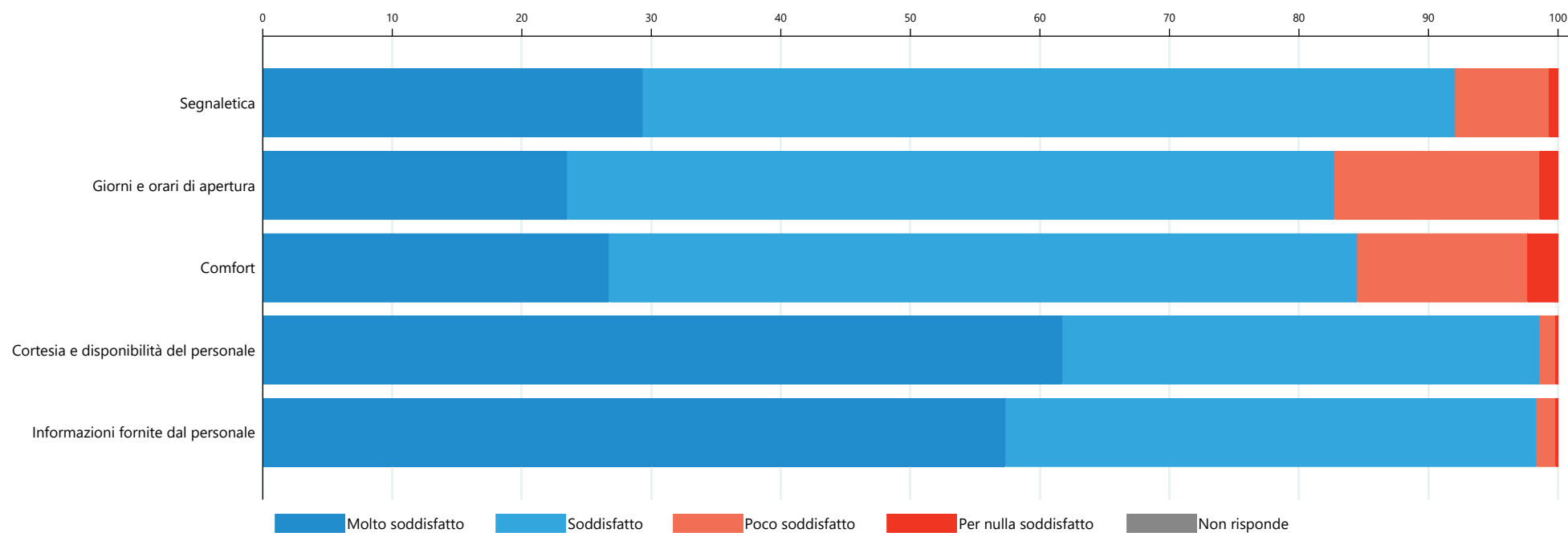
Importanza ritiro del referto



	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
Totale Valide	409	93.38	100.00	
Non risponde	29	6.62		
Totale	438	100.00		

ACCESSO AL SERVIZIO

Valutazione di alcuni aspetti dell'accesso al servizio

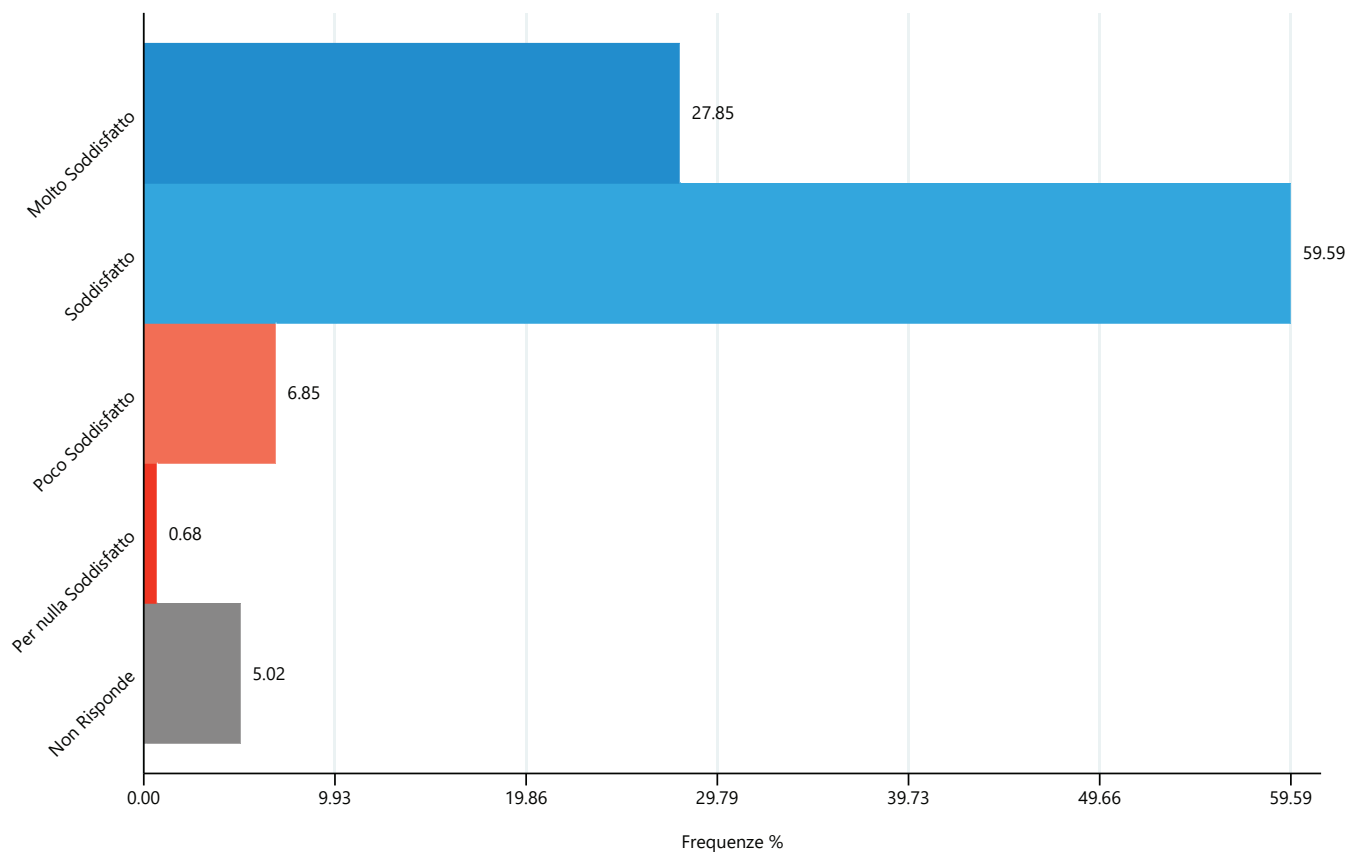


	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto	Non risponde	Totale
Segnaletica	122	261	30	3	22	438
	27.85	59.59	6.85	0.68	5.02	100.00
Giorni e orari di apertura	98	247	66	6	21	438
	22.37	56.39	15.07	1.37	4.79	100.00
Comfort	112	242	55	10	19	438
	25.57	55.25	12.56	2.28	4.34	100.00
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 negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Segnaletica	33 <i>7.53</i>	383 <i>87.44</i>	22 <i>5.02</i>	438 <i>100.00</i>
Giorni e orari di apertura	72 <i>16.44</i>	345 <i>78.77</i>	21 <i>4.79</i>	438 <i>100.00</i>
Comfort	65 <i>14.84</i>	354 <i>80.82</i>	19 <i>4.34</i>	438 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit� del personale	6 <i>1.37</i>	417 <i>95.21</i>	15 <i>3.42</i>	438 <i>100.00</i>
Informazioni fornite dal personale	7 <i>1.60</i>	410 <i>93.61</i>	21 <i>4.79</i>	438 <i>100.00</i>

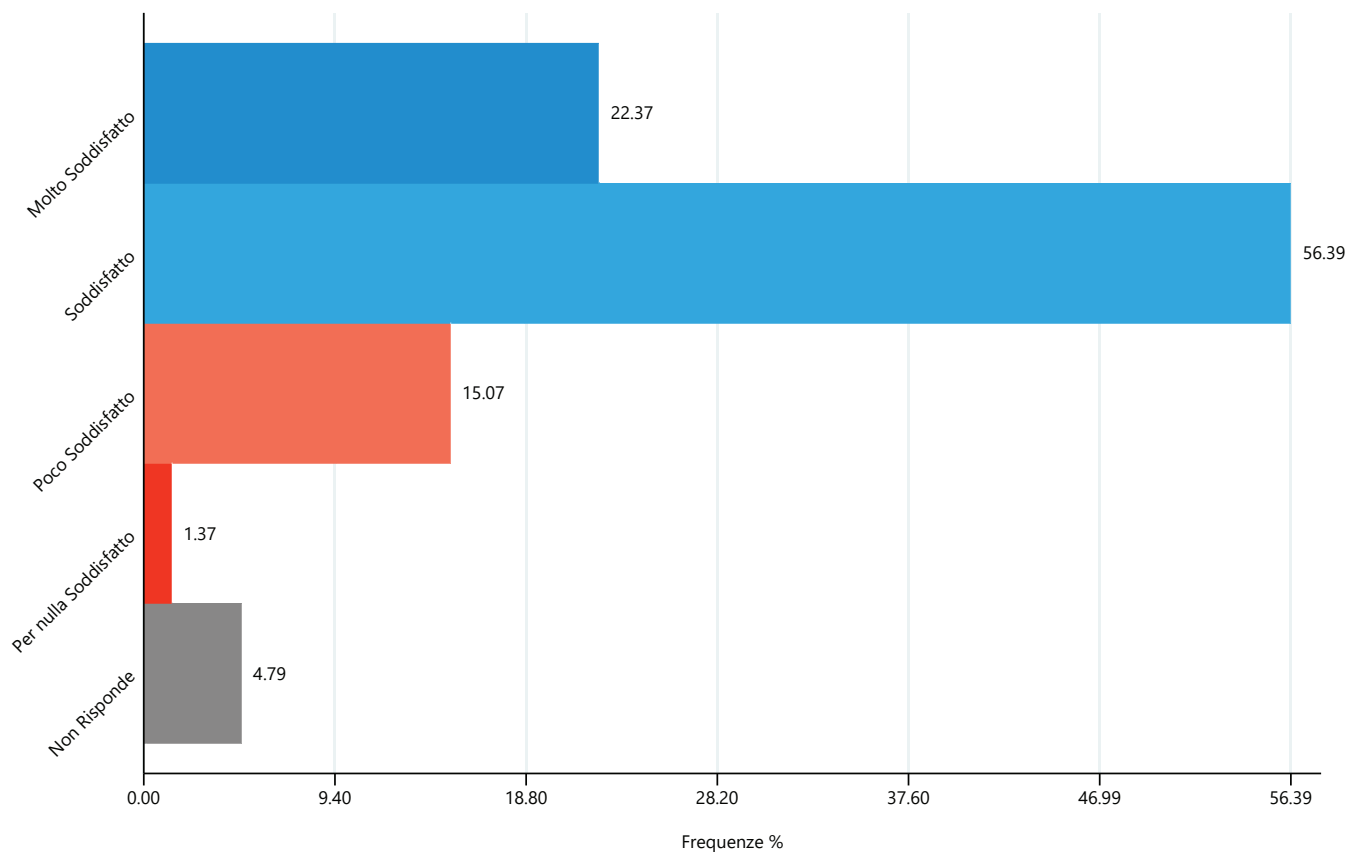
	Numerosit�	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Segnaletica	416	1.127	0.795	-2.000	2.000
Giorni e orari di apertura	417	0.875	0.992	-2.000	2.000
Comfort	419	0.933	1.003	-2.000	2.000
Cortesìa e disponibilit� del personale	423	1.586	0.585	-2.000	2.000
Informazioni fornite dal personale	417	1.537	0.604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

Segnaletica



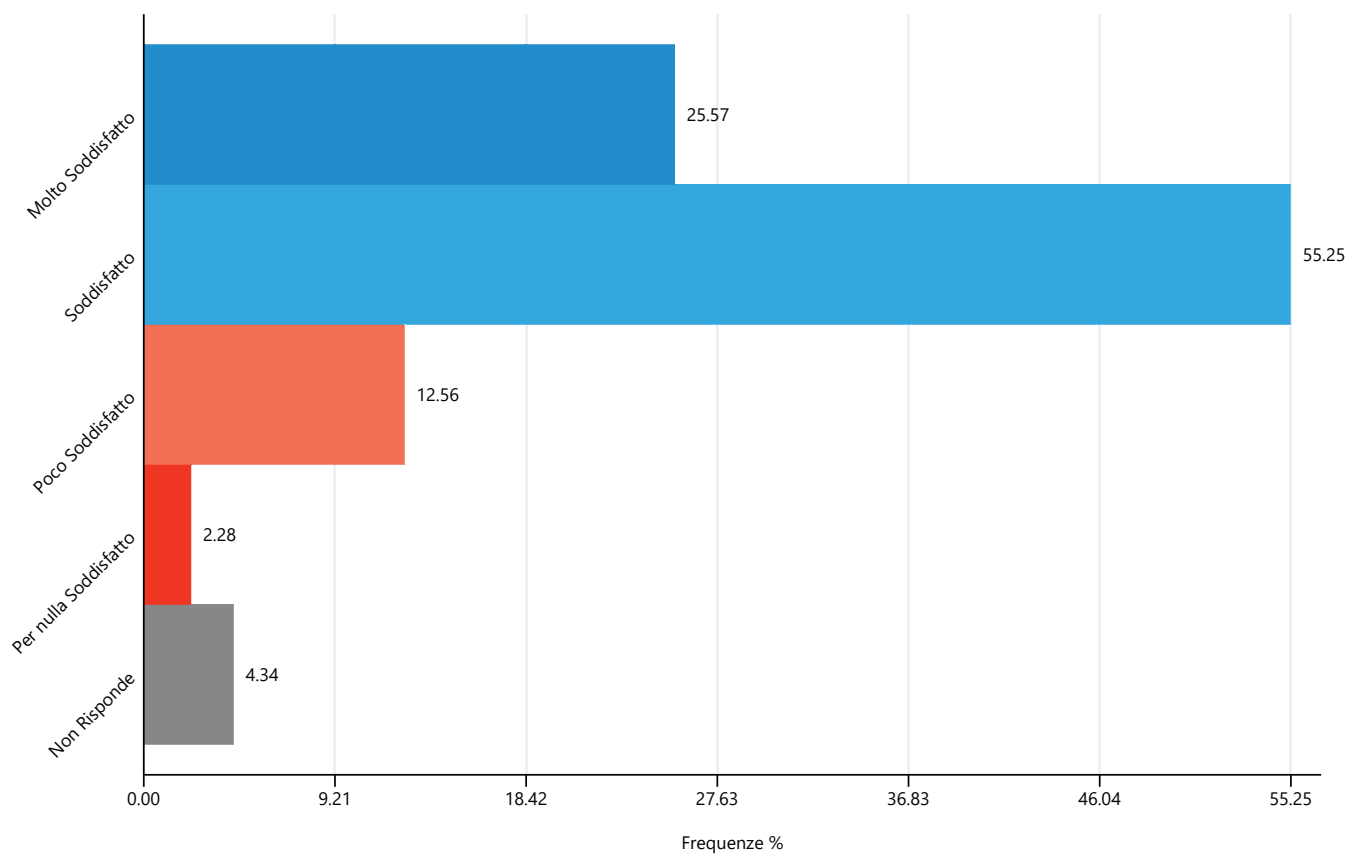
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Molto soddisfatto	122	27.85	29.33	29.33
Soddisfatto	261	59.59	62.74	92.07
Poco soddisfatto	30	6.85	7.21	99.28
Per nulla soddisfatto	3	0.68	0.72	100.00
Totale Valide	416	94.98	100.00	
Non risponde	22	5.02		
Totale	438	100.00		

Giorni e orari di apertura



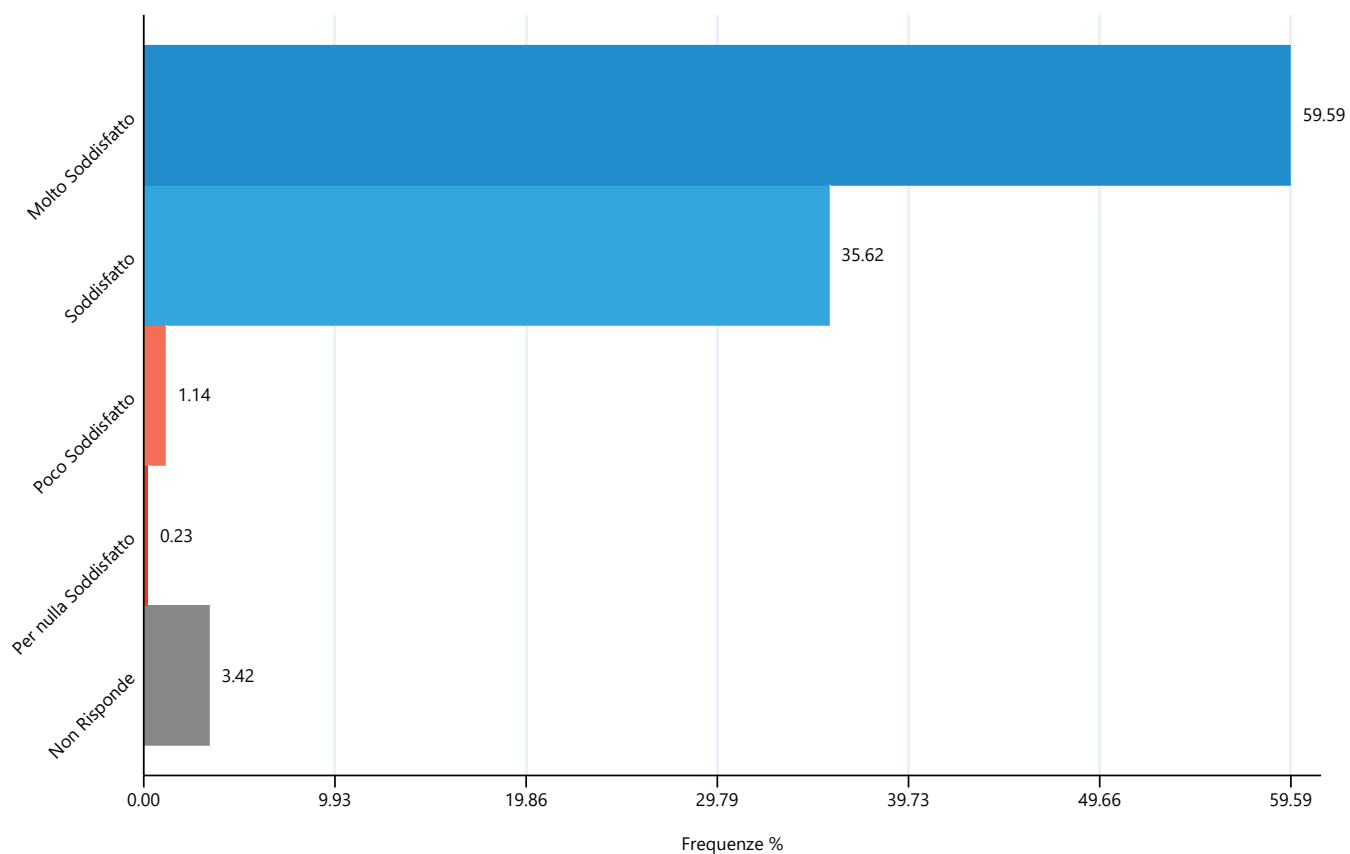
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Molto soddisfatto	98	22.37	23.50	23.50
Soddisfatto	247	56.39	59.23	82.73
Poco soddisfatto	66	15.07	15.83	98.56
Per nulla soddisfatto	6	1.37	1.44	100.00
Totale Valide	417	95.21	100.00	
Non risponde	21	4.79		
Totale	438	100.00		

Comfort



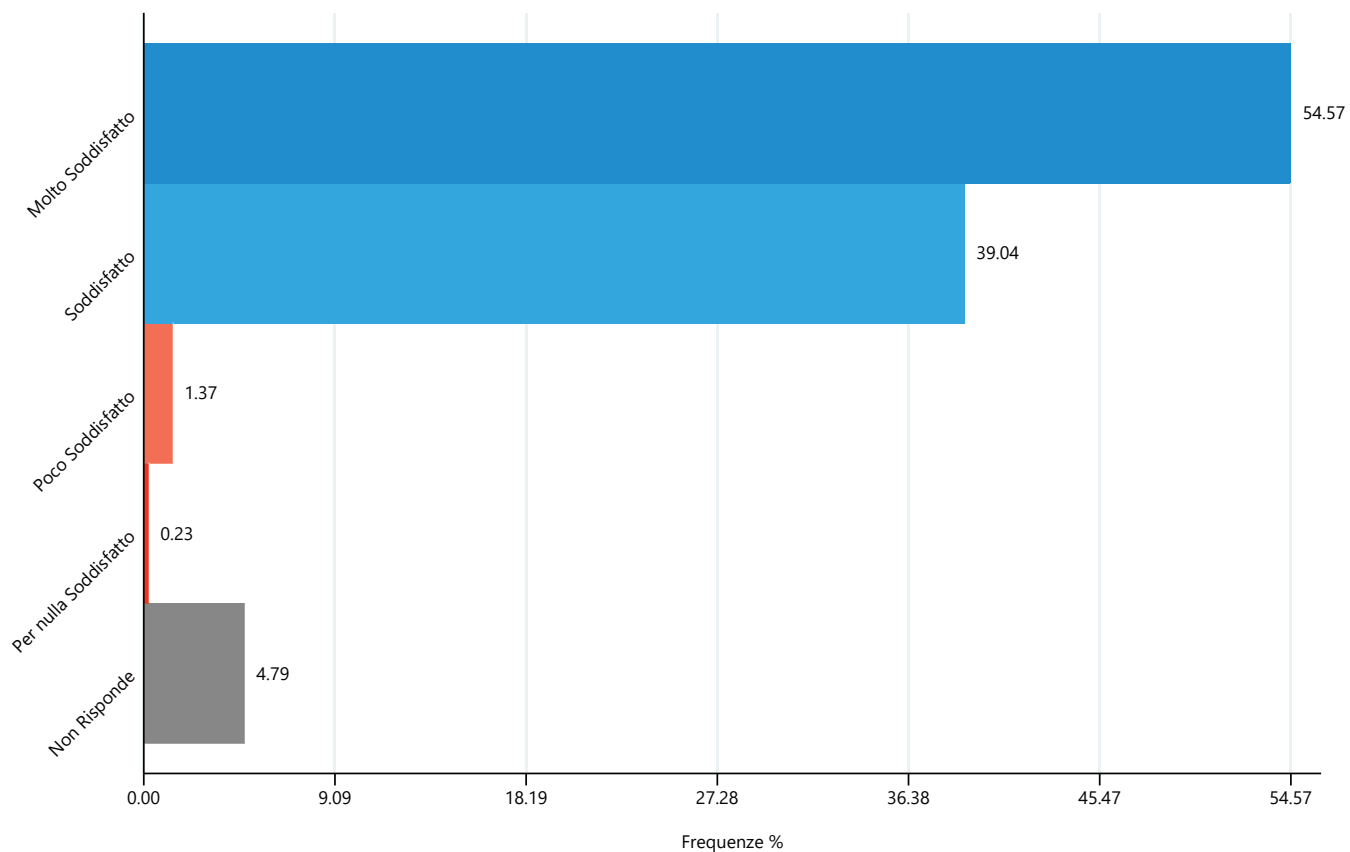
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Molto soddisfatto	112	25.57	26.73	26.73
Soddisfatto	242	55.25	57.76	84.49
Poco soddisfatto	55	12.56	13.13	97.61
Per nulla soddisfatto	10	2.28	2.39	100.00
Totale Valide	419	95.66	100.00	
Non risponde	19	4.34		
Totale	438	100.00		

Cortesía e disponibilità del personale



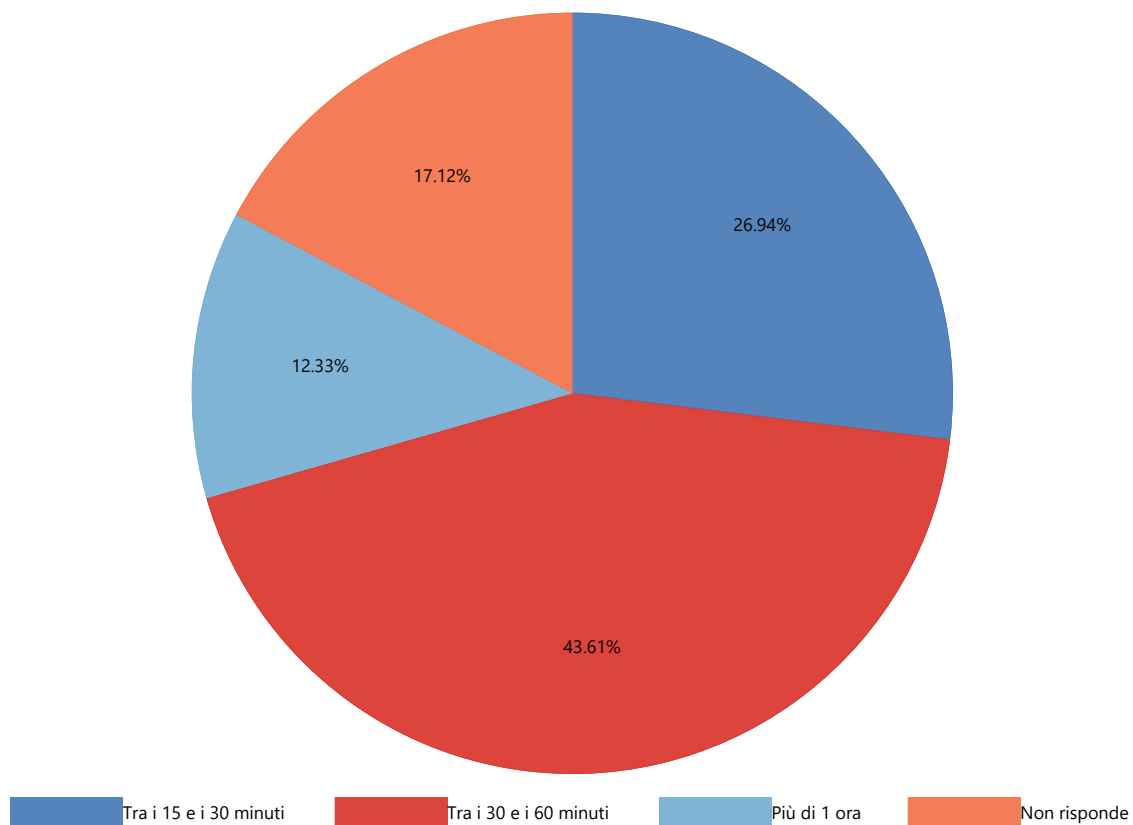
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Molto soddisfatto	261	59.59	61.70	61.70
Soddisfatto	156	35.62	36.88	98.58
Poco soddisfatto	5	1.14	1.18	99.76
Per nulla soddisfatto	1	0.23	0.24	100.00
Totale Valide	423	96.58	100.00	
Non risponde	15	3.42		
Totale	438	100.00		

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
Totale Valide	417	95.21	100.00	
Non risponde	21	4.79		
Totale	438	100.00		

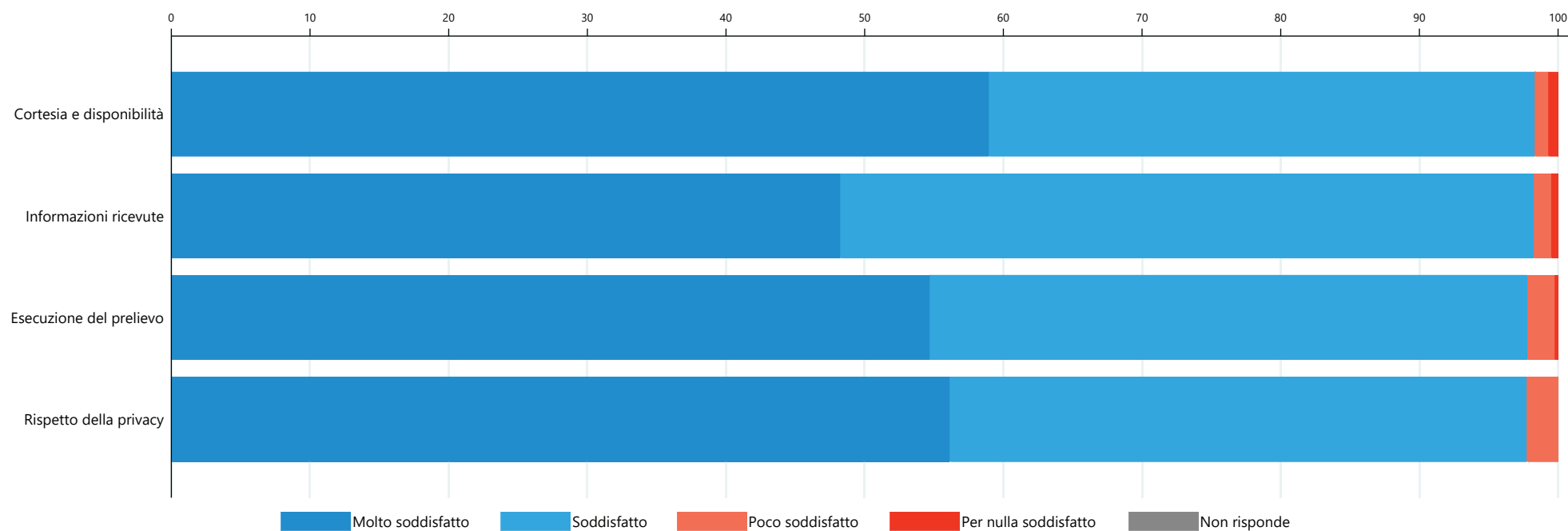
Attesa allo sportello di accettazione



	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
Totale Valide	363	82.88	100.00	
Non risponde	75	17.12		
Totale	438	100.00		

ESECUZIONE DEL PRELIEVO

Valutazione di alcuni aspetti sull'esecuzione del prelievo

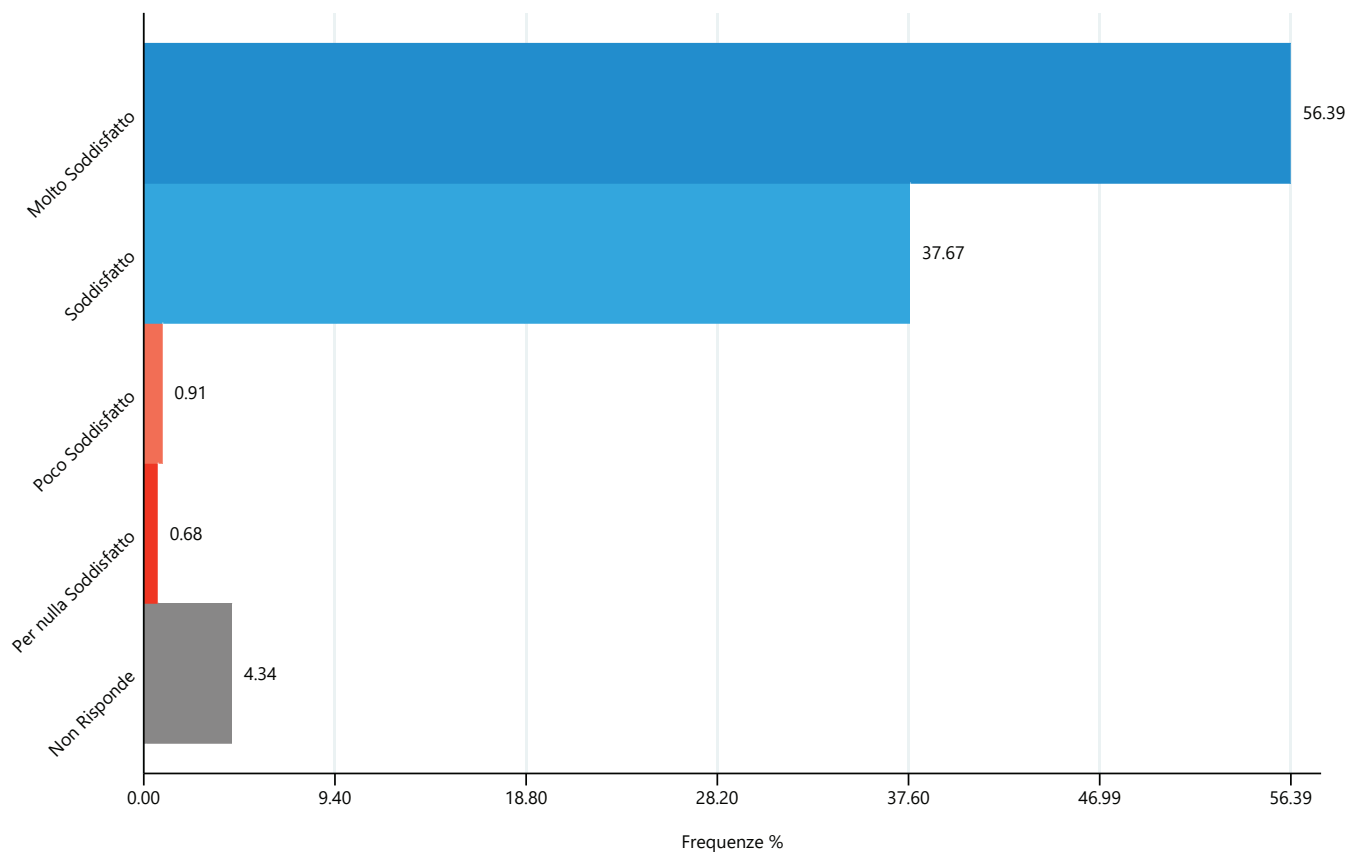


	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto	Non risponde	Totale
Cortesia e disponibilità	247 56.39	165 37.67	4 0.91	3 0.68	19 4.34	438 100.00
Informazioni ricevute	193 44.06	200 45.66	5 1.14	2 0.46	38 8.68	438 100.00
Esecuzione del prelievo	221 50.46	174 39.73	8 1.83	1 0.23	34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

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

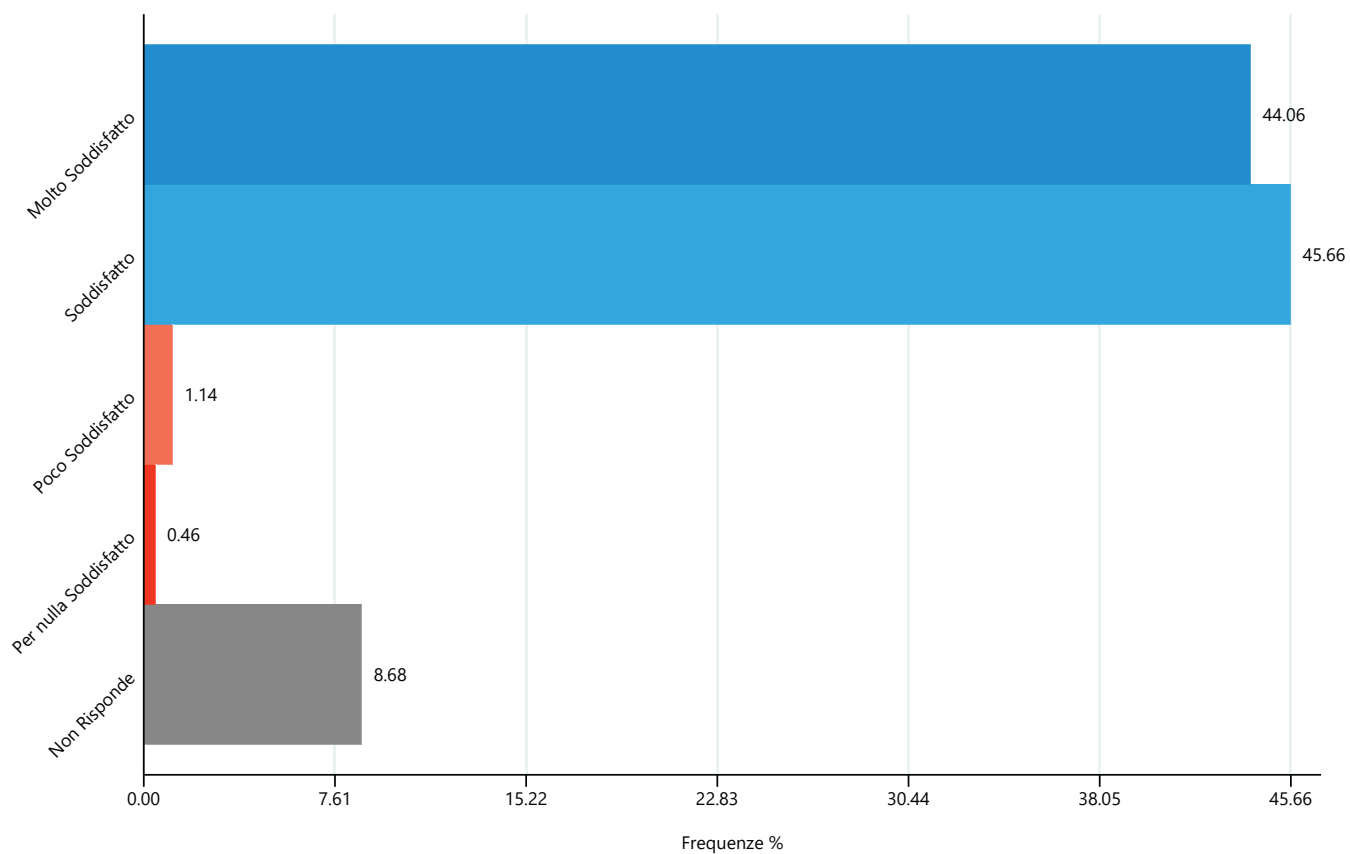
	Numerosit�	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Cortesìa e disponibilit�	419	1.549	0.626	-2.000	2.000
Informazioni ricevute	400	1.442	0.619	-2.000	2.000
Esecuzione del prelievo	404	1.500	0.632	-2.000	2.000
Rispetto della privacy	399	1.516	0.621	-1.000	2.000
Valutazione accesso al servizio	421	1.500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

Cortesia e disponibilità



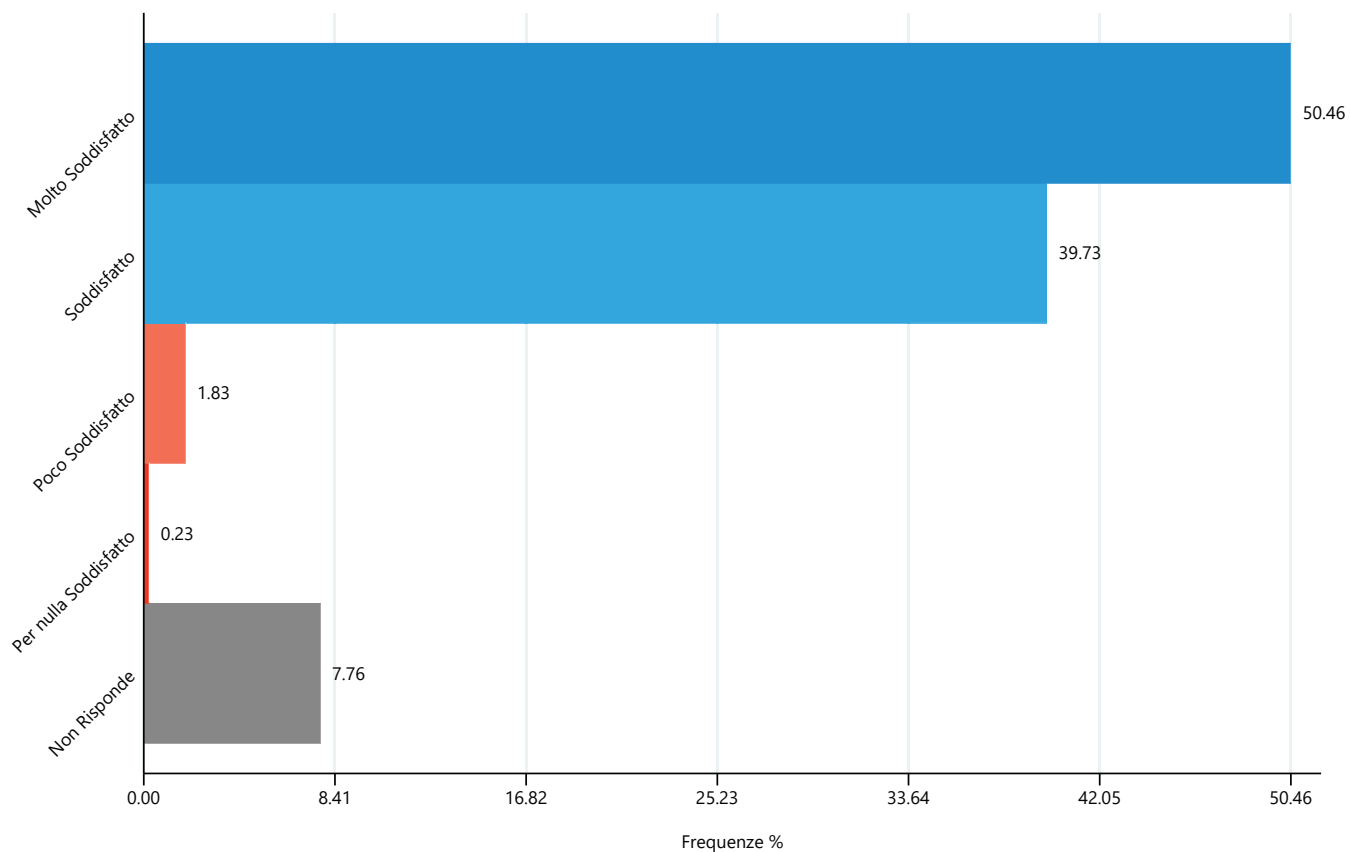
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Molto soddisfatto	247	56.39	58.95	58.95
Soddisfatto	165	37.67	39.38	98.33
Poco soddisfatto	4	0.91	0.95	99.28
Per nulla soddisfatto	3	0.68	0.72	100.00
Totale Valide	419	95.66	100.00	
Non risponde	19	4.34		
Totale	438	100.00		

Informazioni ricevute



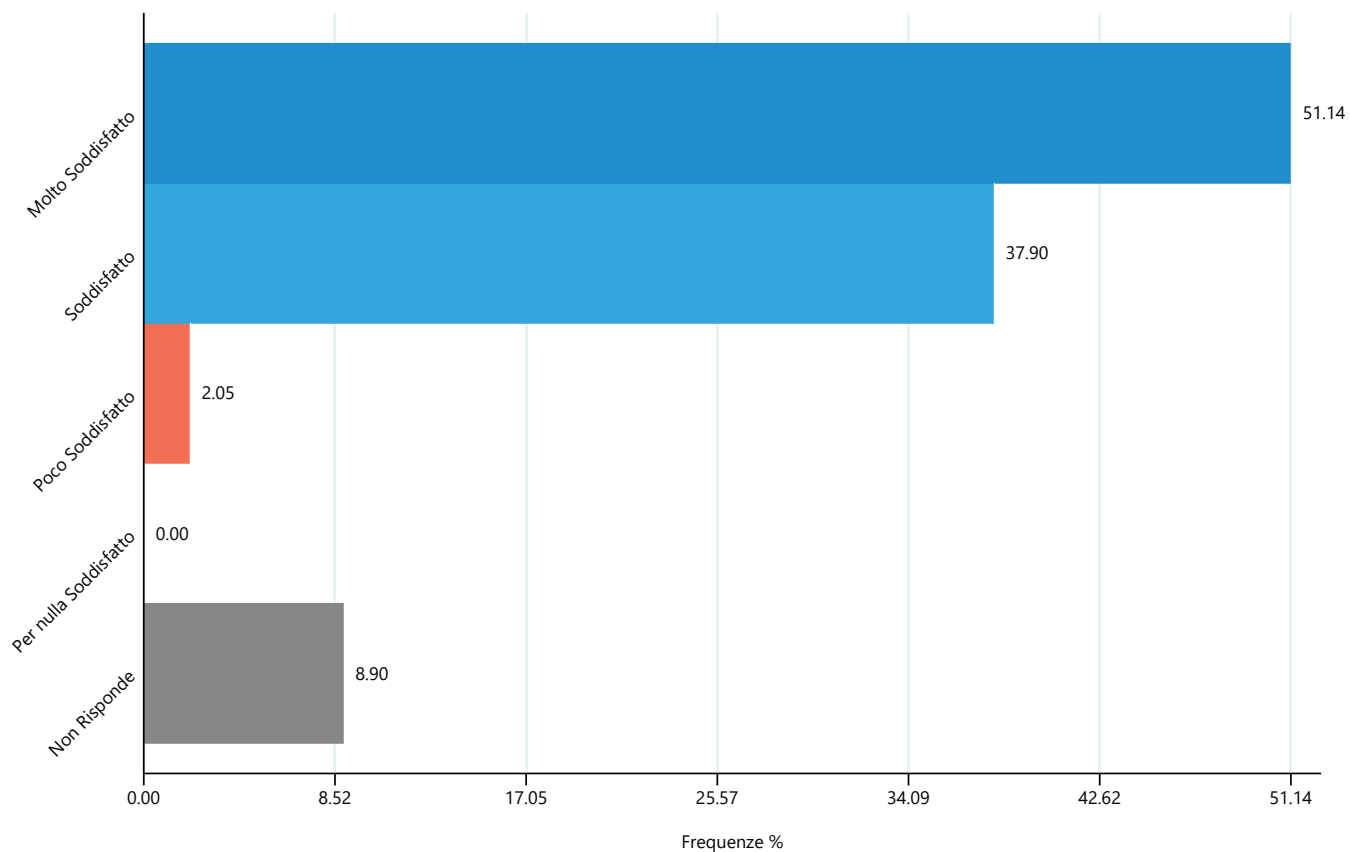
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Molto soddisfatto	193	44.06	48.25	48.25
Soddisfatto	200	45.66	50.00	98.25
Poco soddisfatto	5	1.14	1.25	99.50
Per nulla soddisfatto	2	0.46	0.50	100.00
Totale Valide	400	91.32	100.00	
Non risponde	38	8.68		
Totale	438	100.00		

Esecuzione del prelievo



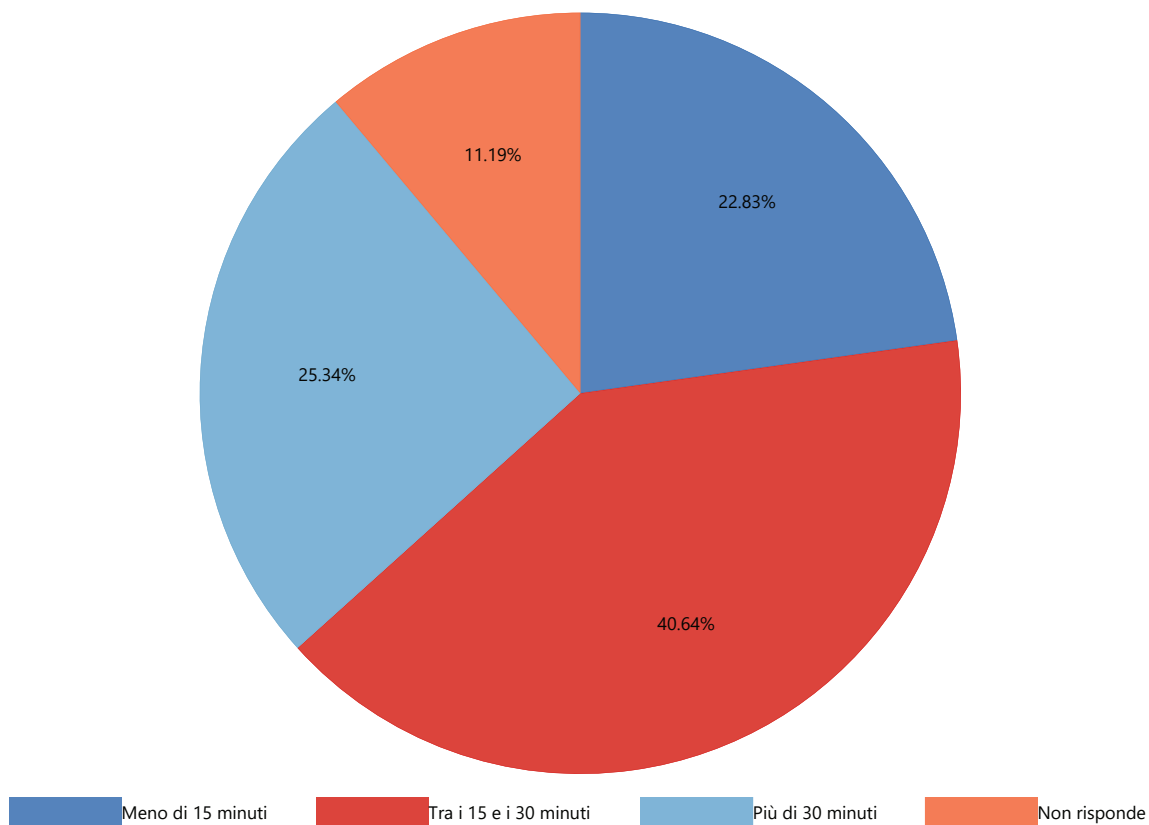
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Molto soddisfatto	221	50.46	54.70	54.70
Soddisfatto	174	39.73	43.07	97.77
Poco soddisfatto	8	1.83	1.98	99.75
Per nulla soddisfatto	1	0.23	0.25	100.00
Totale Valide	404	92.24	100.00	
Non risponde	34	7.76		
Totale	438	100.00		

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
Totale Valide	399	91.10	100.00	
Non risponde	39	8.90		
Totale	438	100.00		

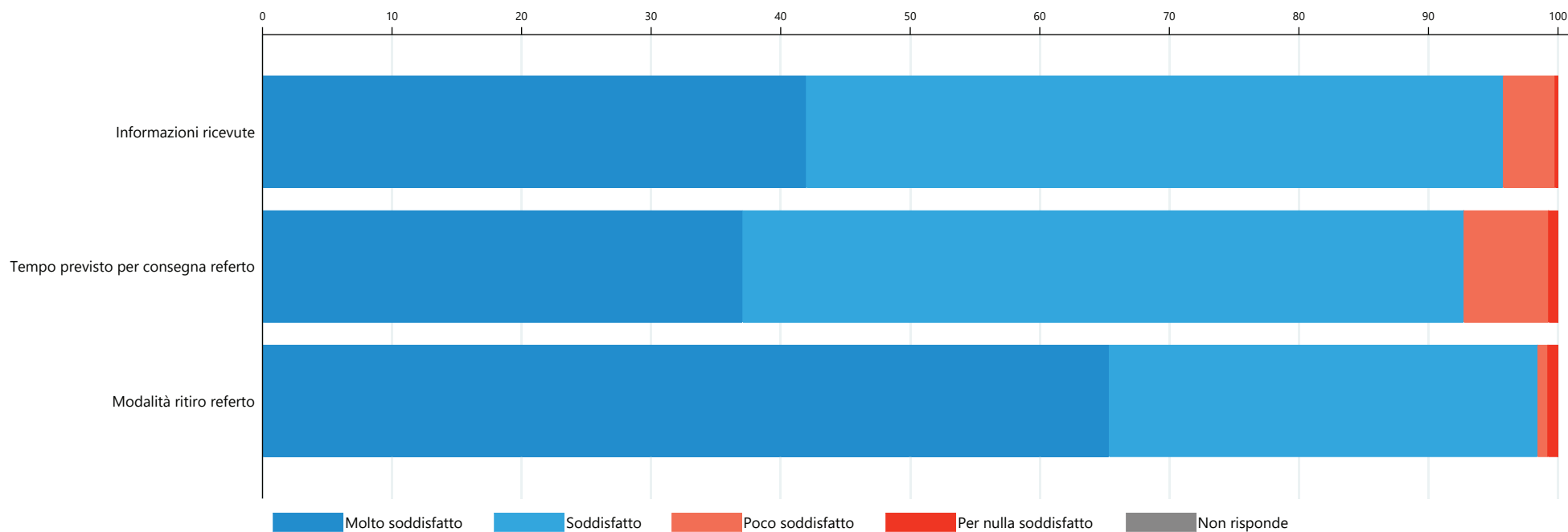
Attesa per l'esecuzione del prelievo



	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
Totale Valide	389	88.81	100.00	
Non risponde	49	11.19		
Totale	438	100.00		

ORGANIZZAZIONE DEL RITIRO DEI REFERTI

Valutazione di alcuni aspetti sull'organizzazione del ritiro dei referti



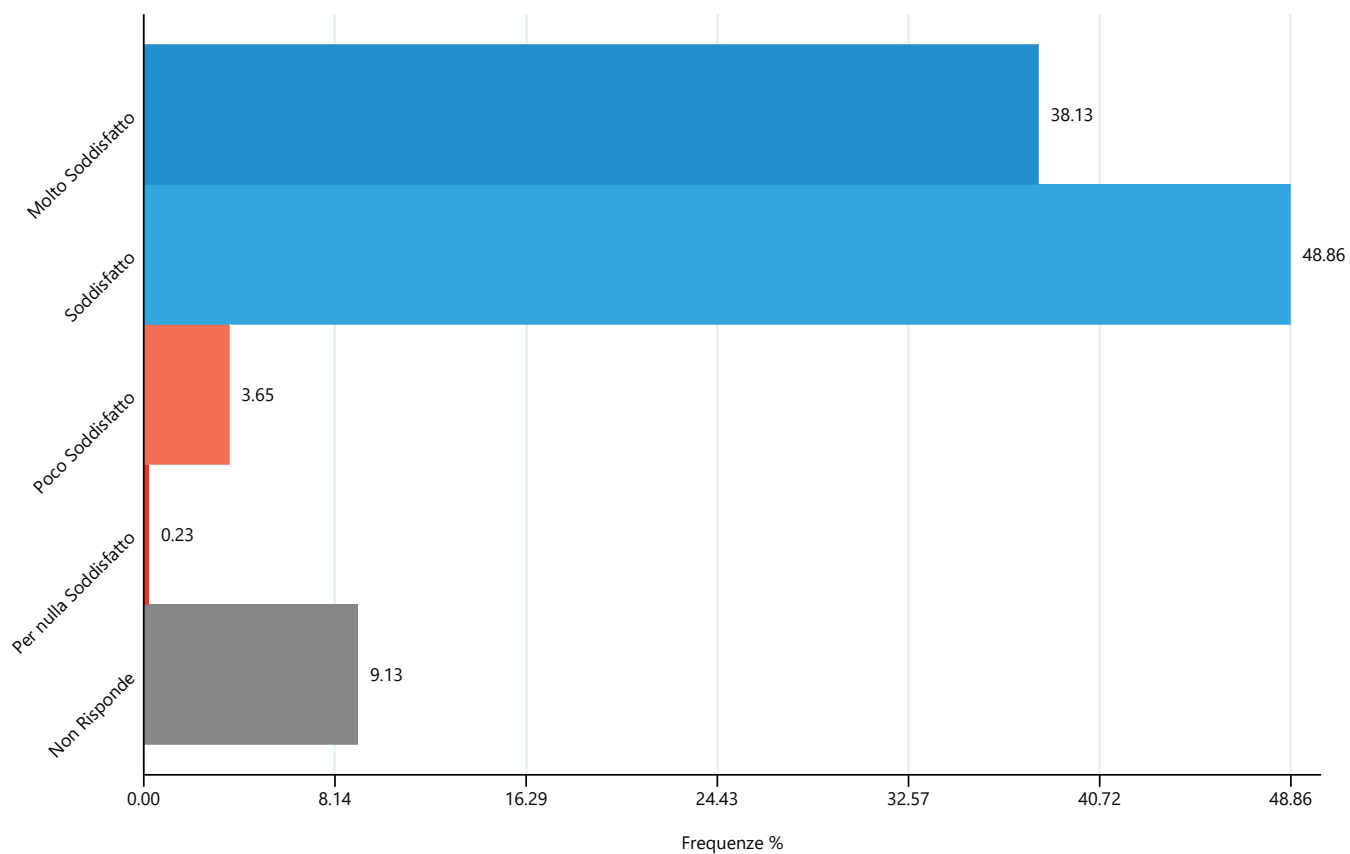
32

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

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

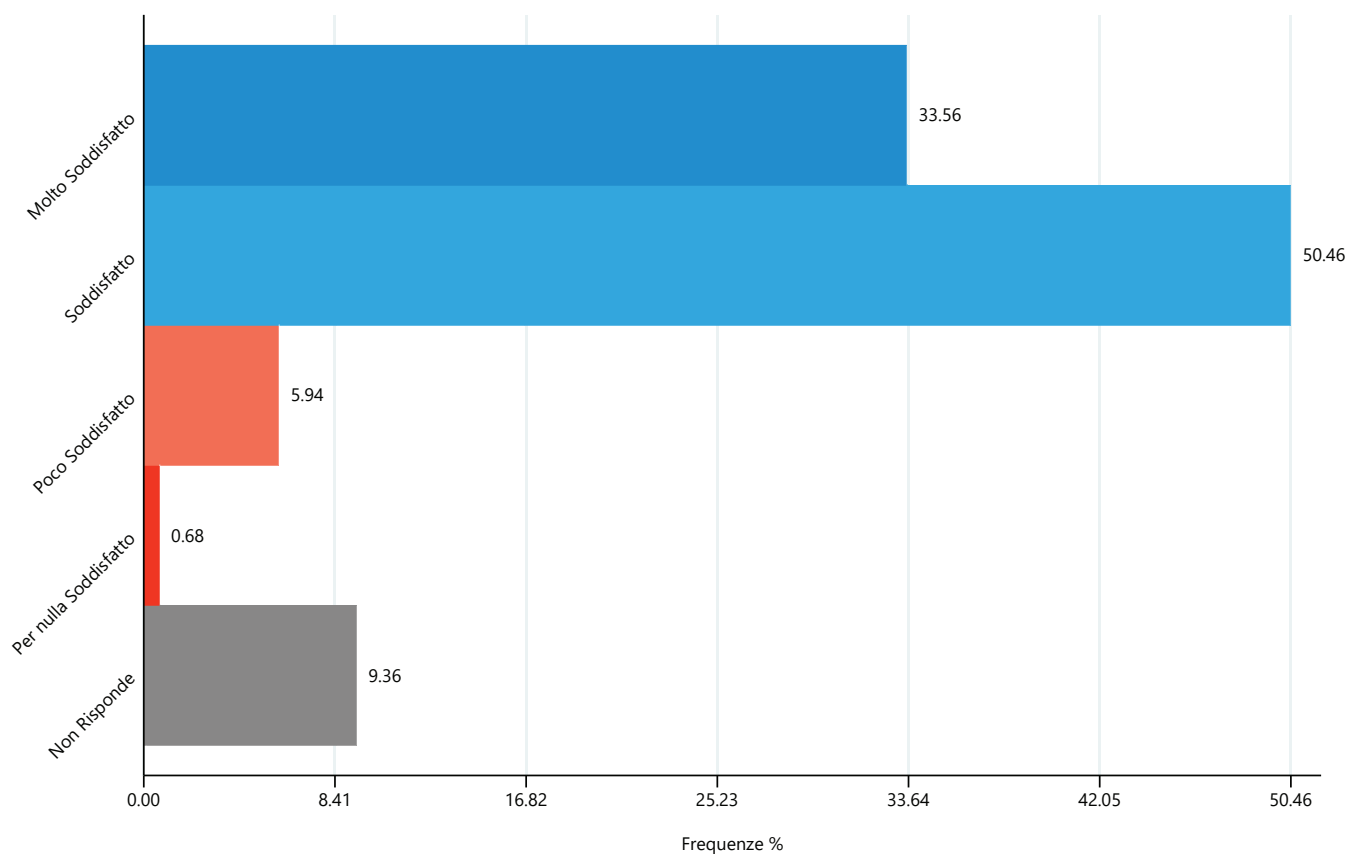
	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Informazioni ricevute	398	1.332	0.703	-2.000	2.000
Tempo previsto per consegna referto	397	1.217	0.809	-2.000	2.000
Modalità ritiro referto	124	1.613	0.621	-2.000	2.000
Valutazione accesso al servizio	413	1.312	0.652	-2.000	2.000

Informazioni ricevute



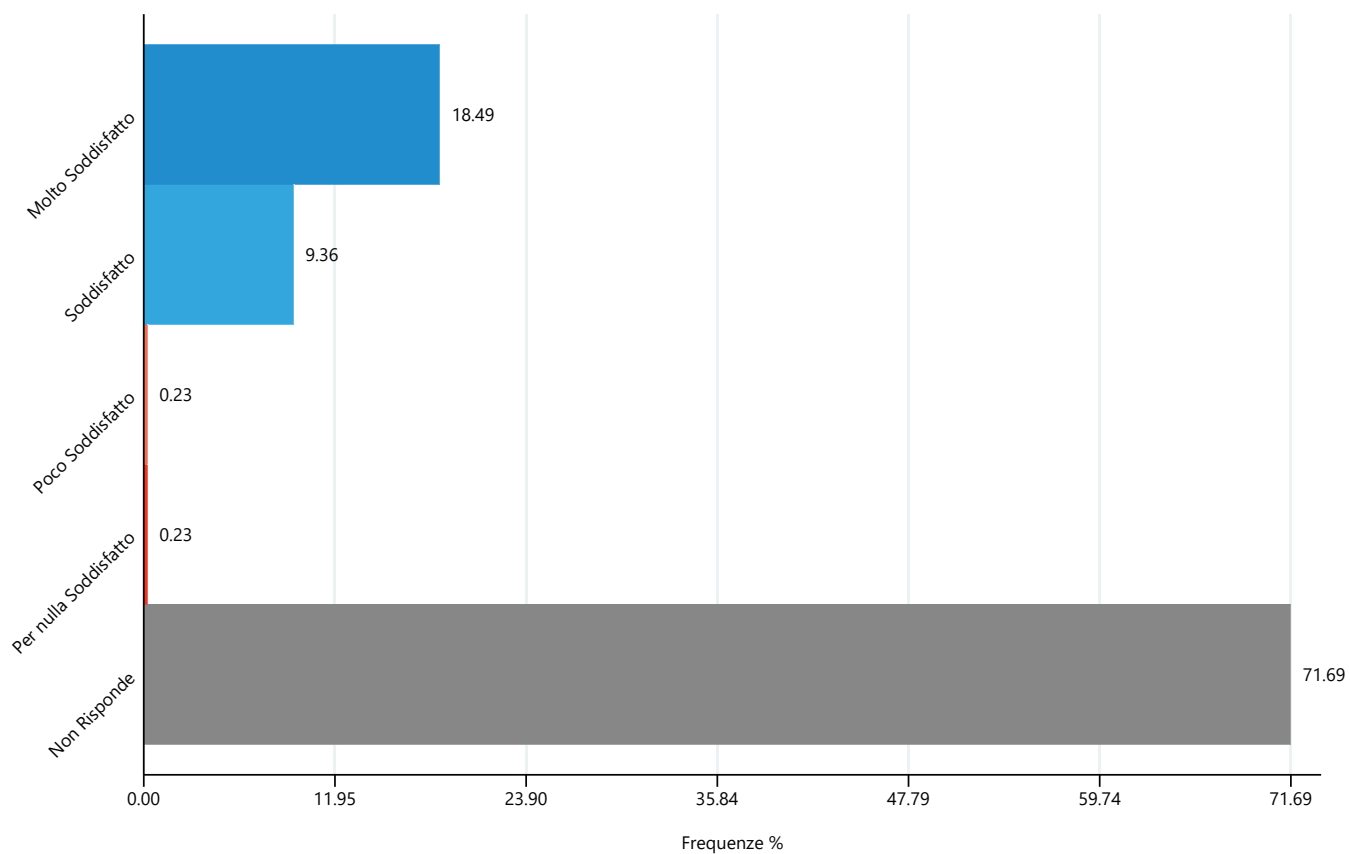
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Molto soddisfatto	167	38.13	41.96	41.96
Soddisfatto	214	48.86	53.77	95.73
Poco soddisfatto	16	3.65	4.02	99.75
Per nulla soddisfatto	1	0.23	0.25	100.00
Totale Valide	398	90.87	100.00	
Non risponde	40	9.13		
Totale	438	100.00		

Tempo previsto per consegna referto



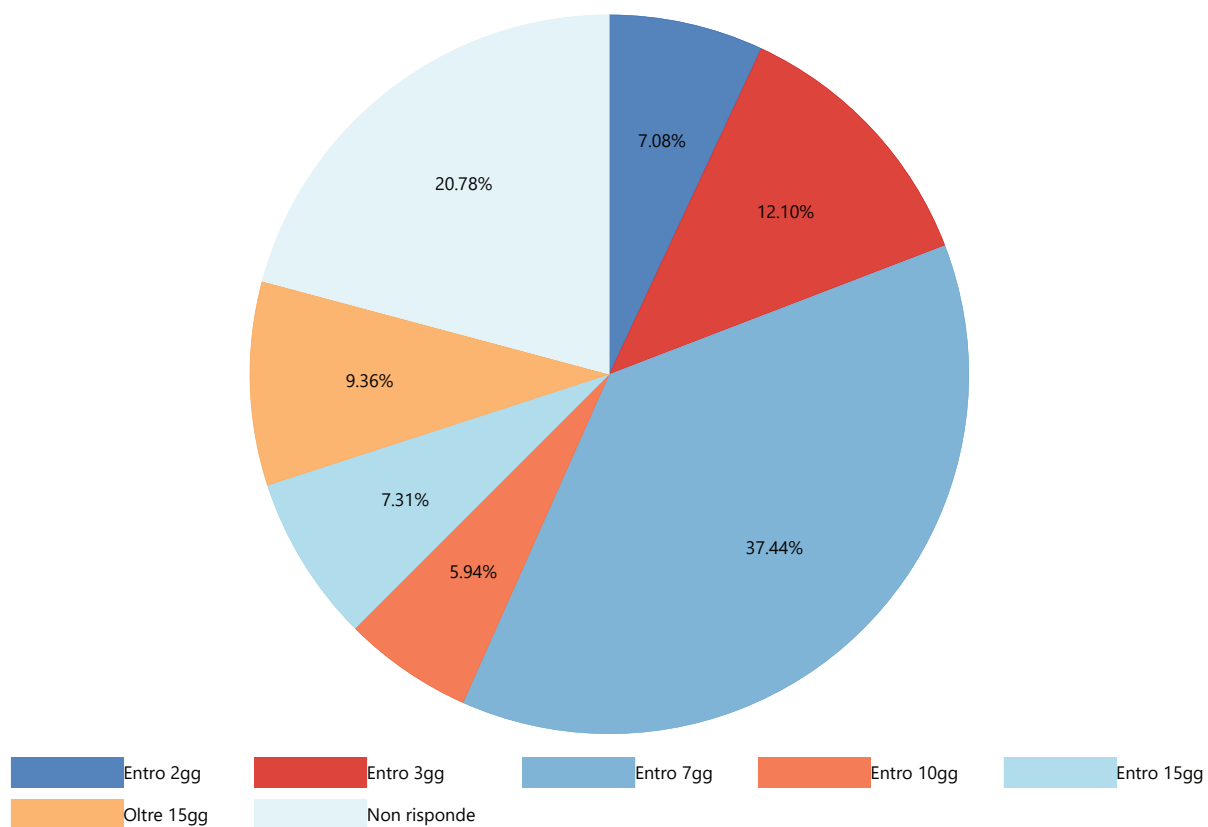
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Molto soddisfatto	147	33.56	37.03	37.03
Soddisfatto	221	50.46	55.67	92.70
Poco soddisfatto	26	5.94	6.55	99.24
Per nulla soddisfatto	3	0.68	0.76	100.00
Totale Valide	397	90.64	100.00	
Non risponde	41	9.36		
Totale	438	100.00		

Modalità ritiro referto



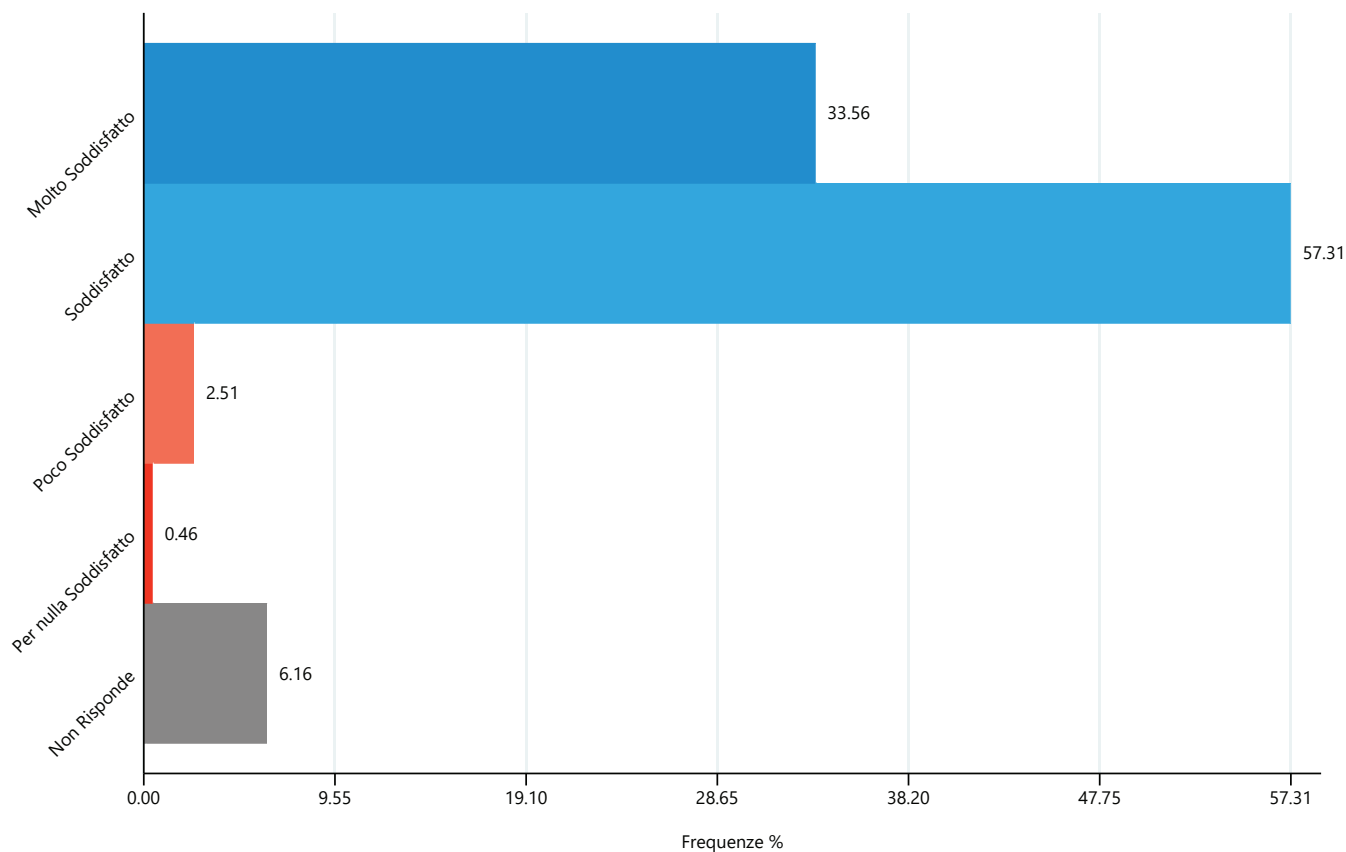
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Molto soddisfatto	81	18.49	65.32	65.32
Soddisfatto	41	9.36	33.06	98.39
Poco soddisfatto	1	0.23	0.81	99.19
Per nulla soddisfatto	1	0.23	0.81	100.00
Totale Valide	124	28.31	100.00	
Non risponde	314	71.69		
Totale	438	100.00		

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
Totale Valide	347	79.22	100.00	
Non risponde	91	20.78		
Totale	438	100.00		

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
Totale Valide	411	93.84	100.00	
Non risponde	27	6.16		
Totale	438	100.00		

Comparazione Performance / Importanza

