



**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

**Unità Operativa di Pronto Soccorso  
e Osservazione Breve Intensiva**

RILEVAZIONE 10/01/2020 - 19/08/2022

A CURA DI:

**Ufficio Sistema Qualità Integrato**

Ultimo aggiornamento: 24 agosto 2022



# Indice

<b>INFORMAZIONI GENERALI</b>	<b>1</b>
<b>DATI ANAGRAFICI</b>	<b>2</b>
Classi di età . . . . .	3
Sesso . . . . .	4
Perché si è presentato in questo Pronto Soccorso? . . . . .	5
<b>ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO - ACCETTAZIONE</b>	<b>6</b>
Valutazione del personale . . . . .	7
Cortesìa e disponibilità del personale . . . . .	9
Chiarezza informazioni ricevute . . . . .	10
<b>PRESTAZIONE RICEVUTA</b>	<b>11</b>
Valutazione della visita/prestazione . . . . .	12
Cortesìa e disponibilità medici . . . . .	14
Cortesìa e disponibilità infermieri . . . . .	15
Rispetto della riservatezza . . . . .	16
Chiarezza delle informazioni . . . . .	17
Igiene e pulizia . . . . .	18
Codice colore . . . . .	19
Tempo trascorso . . . . .	20
<b>DIMISSIONE</b>	<b>21</b>
Valutazione informazioni ricevute alla dimissione . . . . .	22
Livello qualitativo Pronto Soccorso . . . . .	23

## **INFORMAZIONI GENERALI**

Periodo di Riferimento: 10/01/2020 - 19/08/2022

Questionari analizzati: 358

Campione statisticamente significativo calcolato sul totale accessi anno 2019.

Campione previsto per avere una buona rappresentatività: 381 osservazioni

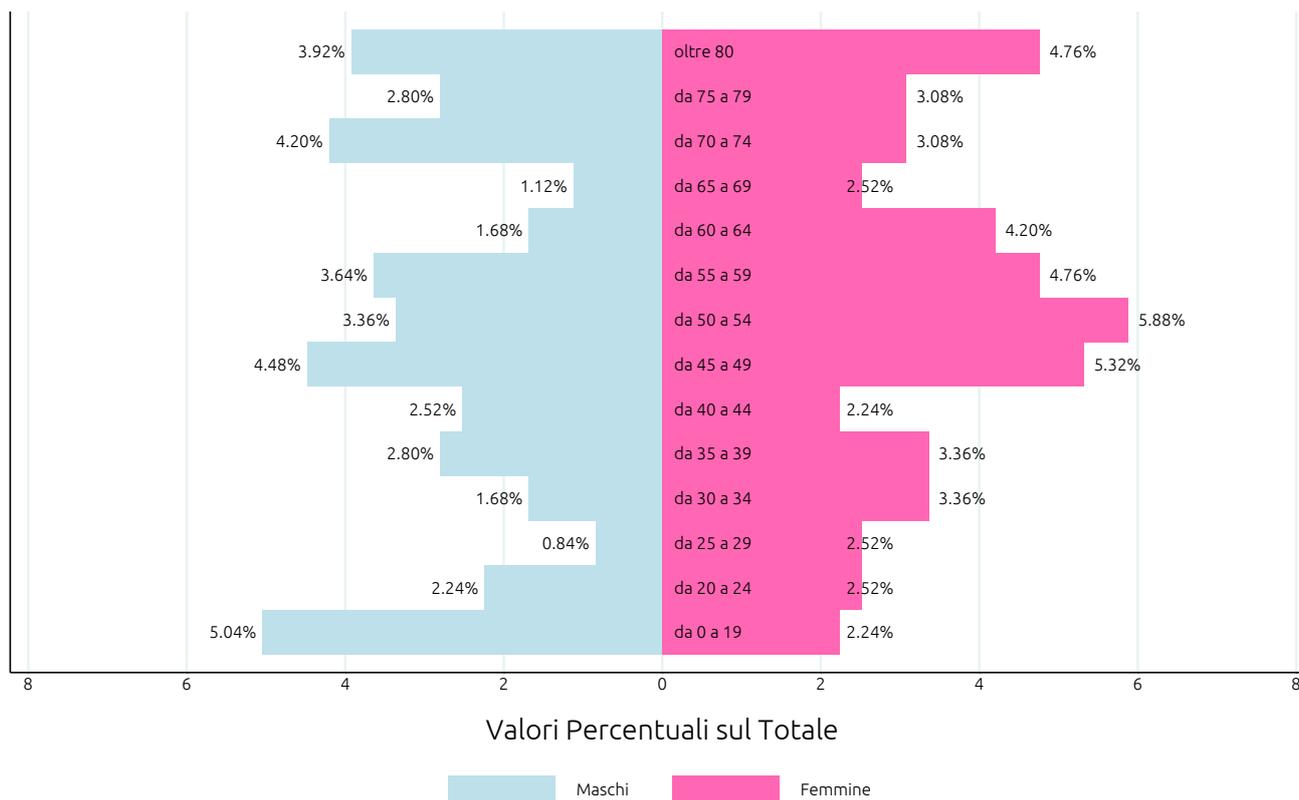
Campione minimo previsto per avere una sufficiente rappresentatività: 166 osservazioni

---

## DATI ANAGRAFICI

---

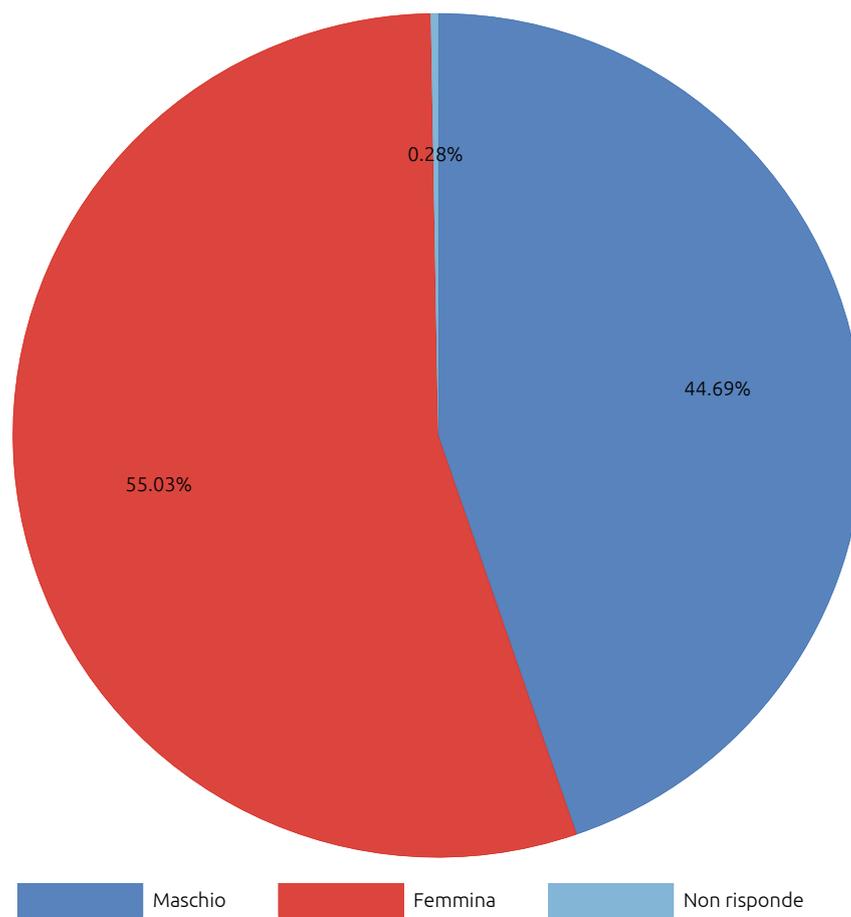
## Classi di età



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
da 0 a 19	26	7.26	8.05	8.05
da 20 a 24	17	4.75	5.26	13.31
da 25 a 29	12	3.35	3.72	17.03
da 30 a 34	18	5.03	5.57	22.60
da 35 a 39	22	6.15	6.81	29.41
da 40 a 44	17	4.75	5.26	34.67
da 45 a 49	35	9.78	10.84	45.51
da 50 a 54	33	9.22	10.22	55.73
da 55 a 59	30	8.38	9.29	65.02
da 60 a 64	21	5.87	6.50	71.52
da 65 a 69	13	3.63	4.02	75.54
da 70 a 74	26	7.26	8.05	83.59
da 75 a 79	21	5.87	6.50	90.09
oltre 80	32	8.94	9.91	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>323</b>	<b>90.22</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	35	9.78		
<b>Totale</b>	<b>358</b>	<b>100.00</b>		

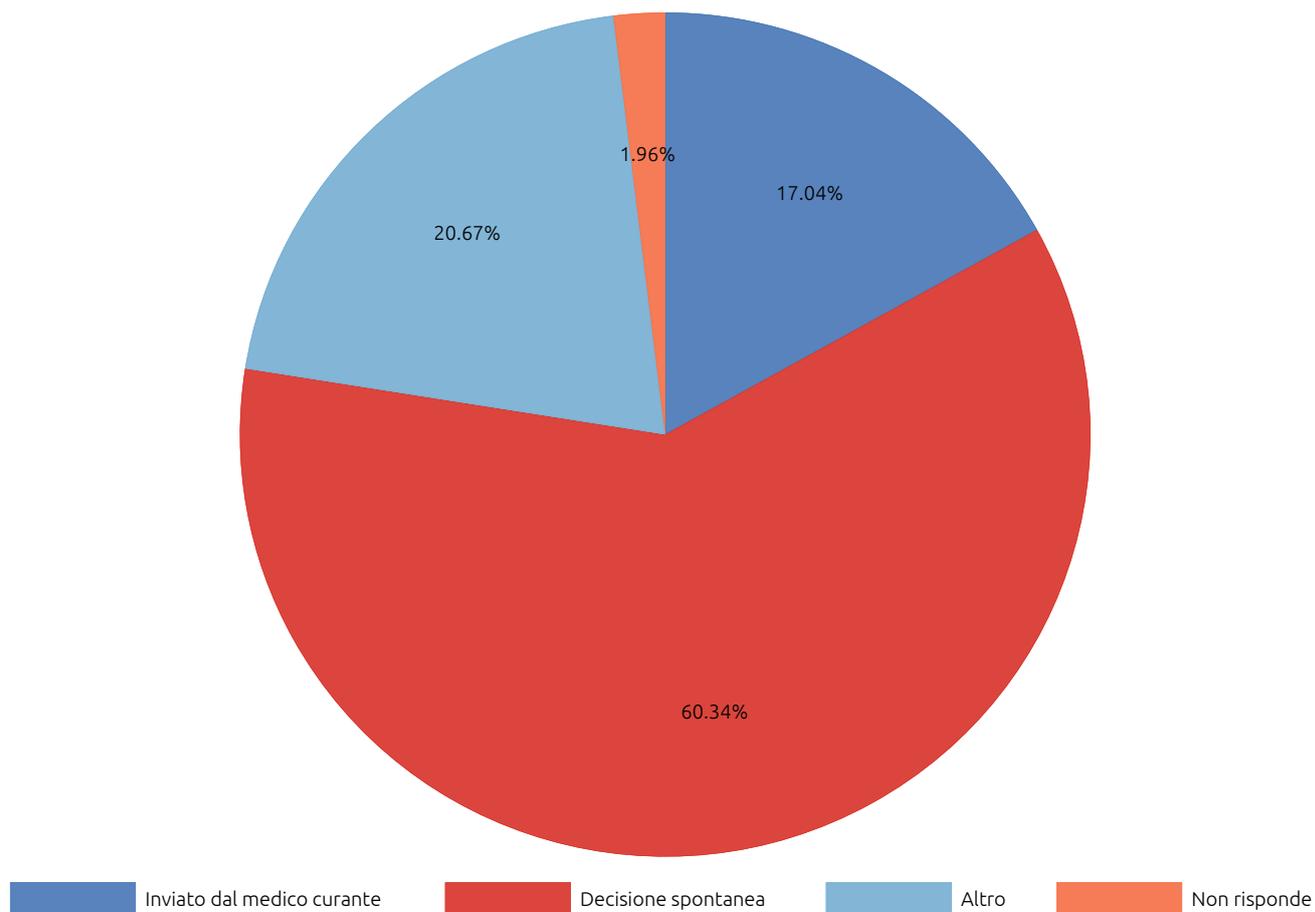
Età media: 51.36

## Sesso



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Maschio	160	44.69	44.82	44.82
Femmina	197	55.03	55.18	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>357</b>	<b>99.72</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	1	0.28		
<b>Totale</b>	<b>358</b>	<b>100.00</b>		

## Perché si è presentato in questo Pronto Soccorso?



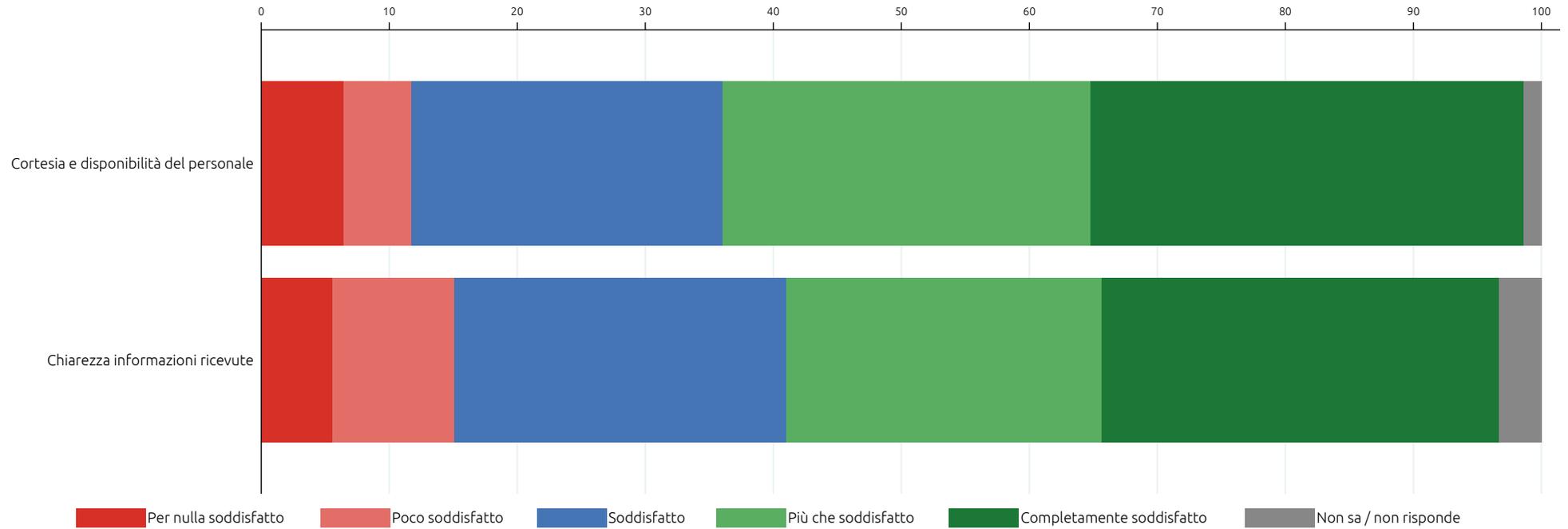
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Inviato dal medico curante	61	17.04	17.38	17.38
Decisione spontanea	216	60.34	61.54	78.92
Altro	74	20.67	21.08	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>351</b>	<b>98.04</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	7	1.96		
<b>Totale</b>	<b>358</b>	<b>100.00</b>		

---

**ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO - ACCETTAZIONE**

---

## Valutazione del personale

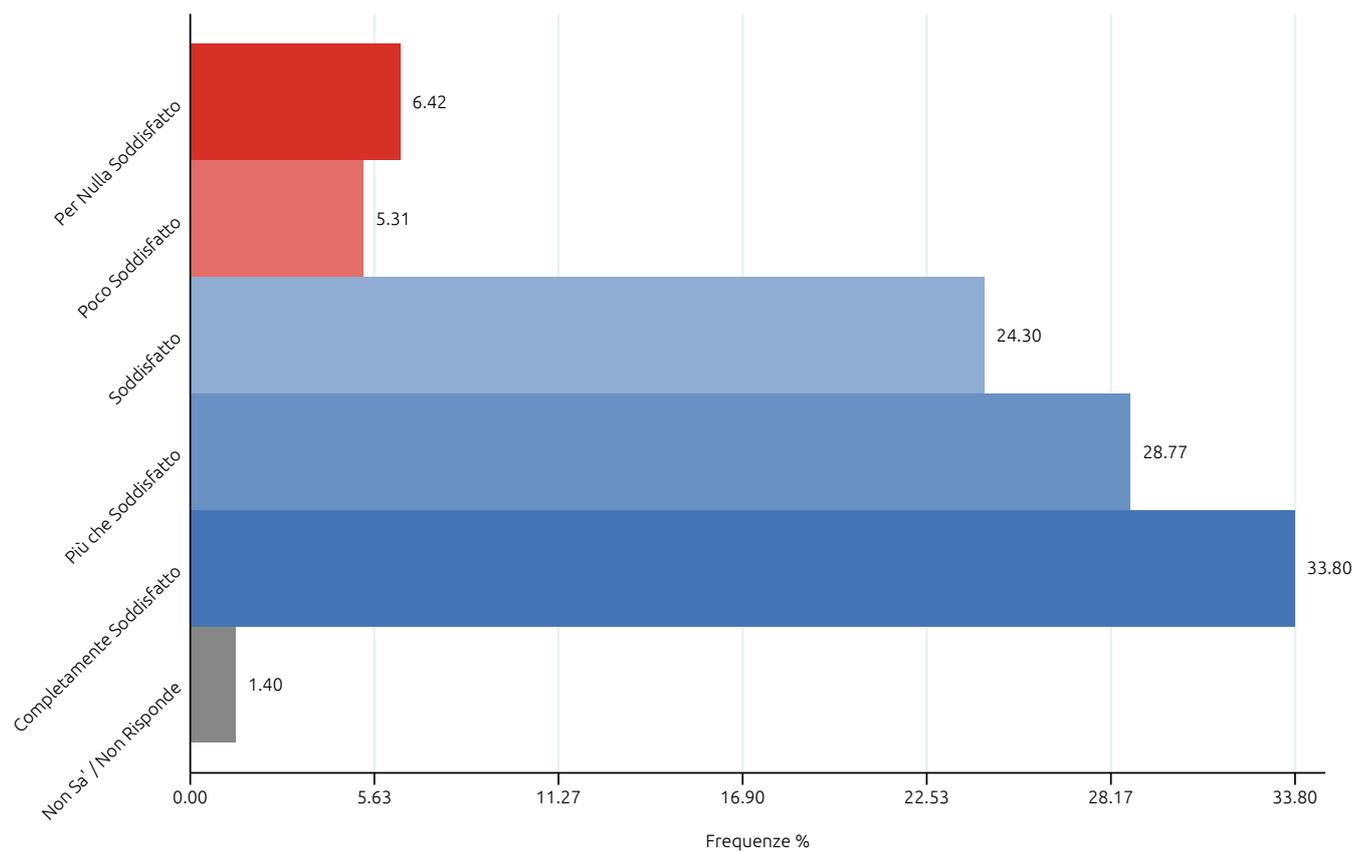


	<b>Per Nulla Soddisfatto</b>	<b>Poco Soddisfatto</b>	<b>Soddisfatto</b>	<b>Pi� che Soddisfatto</b>	<b>Completamente Soddisfatto</b>	<b>Non Sa' / Non Risponde</b>	<b>Totale</b>
Cortesìa e disponibilit� del personale	23	19	87	103	121	5	358
	6.42	5.31	24.30	28.77	33.80	1.40	100.00
Chiarezza informazioni ricevute	20	34	93	88	111	12	358
	5.59	9.50	25.98	24.58	31.01	3.35	100.00

	<b>Giudizi negativi</b>	<b>Giudizi positivi</b>	<b>Non sa / Non Risponde</b>	<b>Totale</b>
Cortesìa e disponibilit� del personale	42 <i>11.73</i>	311 <i>86.87</i>	5 <i>1.40</i>	358 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni ricevute	54 <i>15.08</i>	292 <i>81.56</i>	12 <i>3.35</i>	358 <i>100.00</i>

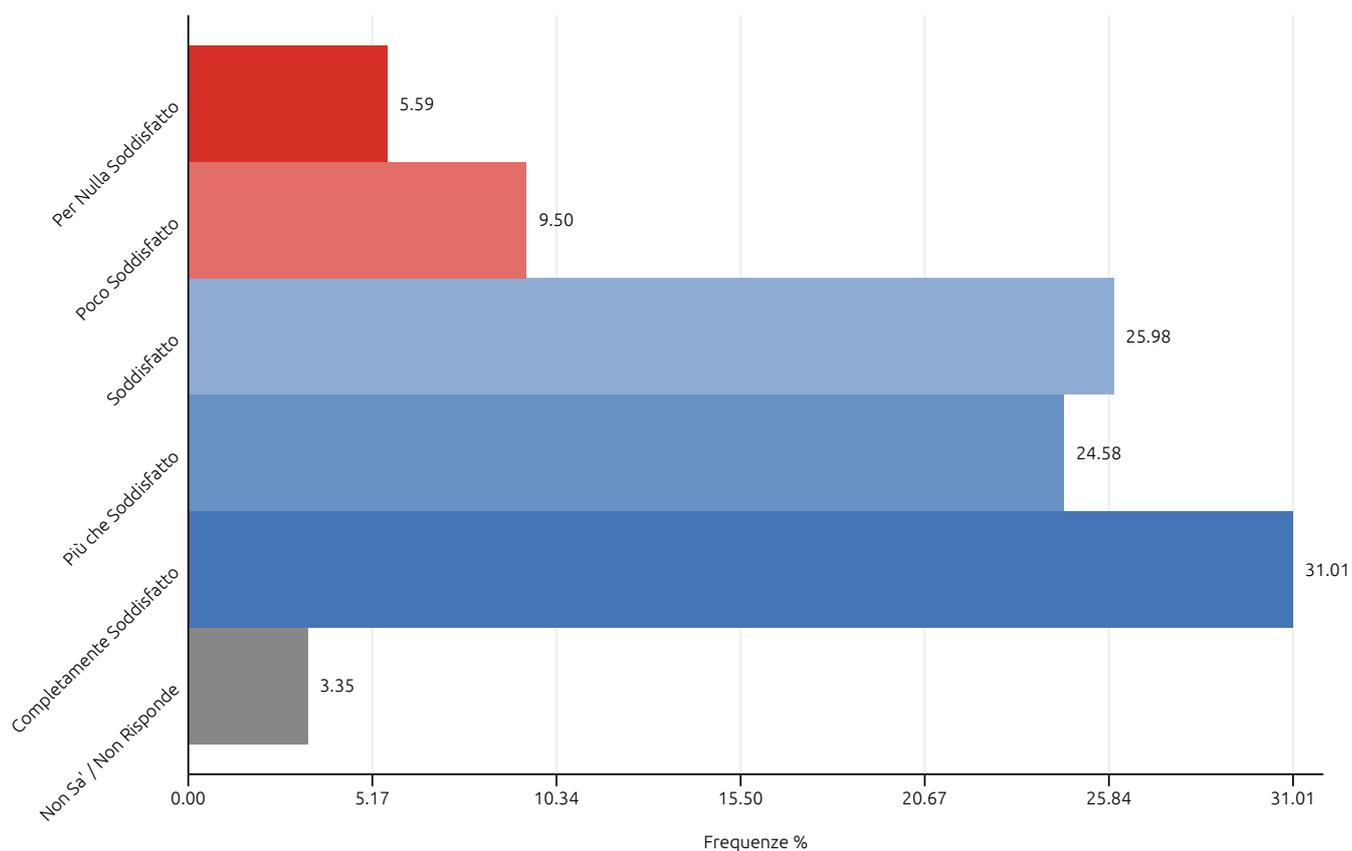
<b>Aspetti</b>	<b>Numerosit�</b>	<b>Media</b>	<b>Deviazione Standard</b>	<b>Minimo</b>	<b>Massimo</b>
Cortesìa e disponibilit� del personale	353	0.793	1.163	-2.000	2.000
Chiarezza informazioni ricevute	346	0.682	1.186	-2.000	2.000
Valutazione globale	358	0.732	1.144	-2.000	2.000

## Cortesia e disponibilità del personale



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per Nulla Soddisfatto	23	6.42	6.42
Poco Soddisfatto	19	5.31	11.73
Soddisfatto	87	24.30	36.03
Più che Soddisfatto	103	28.77	64.80
Completamente Soddisfatto	121	33.80	98.60
Non Sa' / Non Risponde	5	1.40	100.00
<b>Totale</b>	<b>358</b>	<b>100.00</b>	

## Chiarezza informazioni ricevute



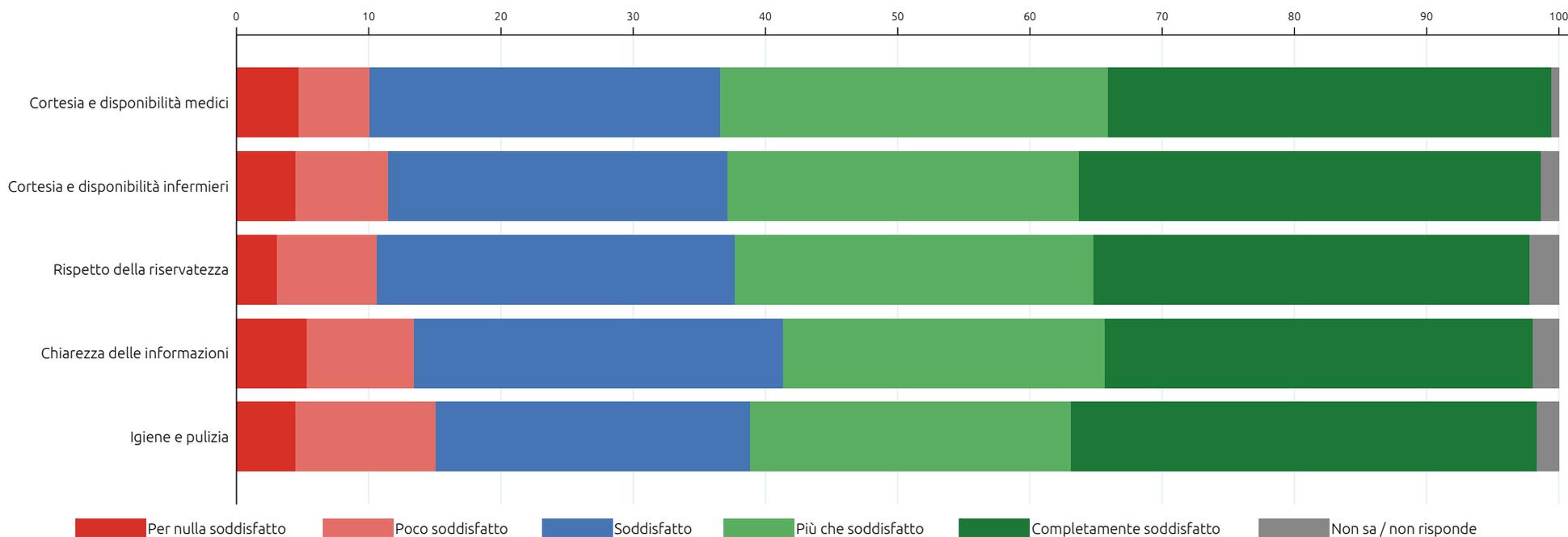
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per Nulla Soddisfatto	20	5.59	5.59
Poco Soddisfatto	34	9.50	15.08
Soddisfatto	93	25.98	41.06
Più che Soddisfatto	88	24.58	65.64
Completamente Soddisfatto	111	31.01	96.65
Non Sa' / Non Risponde	12	3.35	100.00
<b>Totale</b>	<b>358</b>	<b>100.00</b>	

---

**PRESTAZIONE RICEVUTA**

---

## Valutazione della visita/prestazione



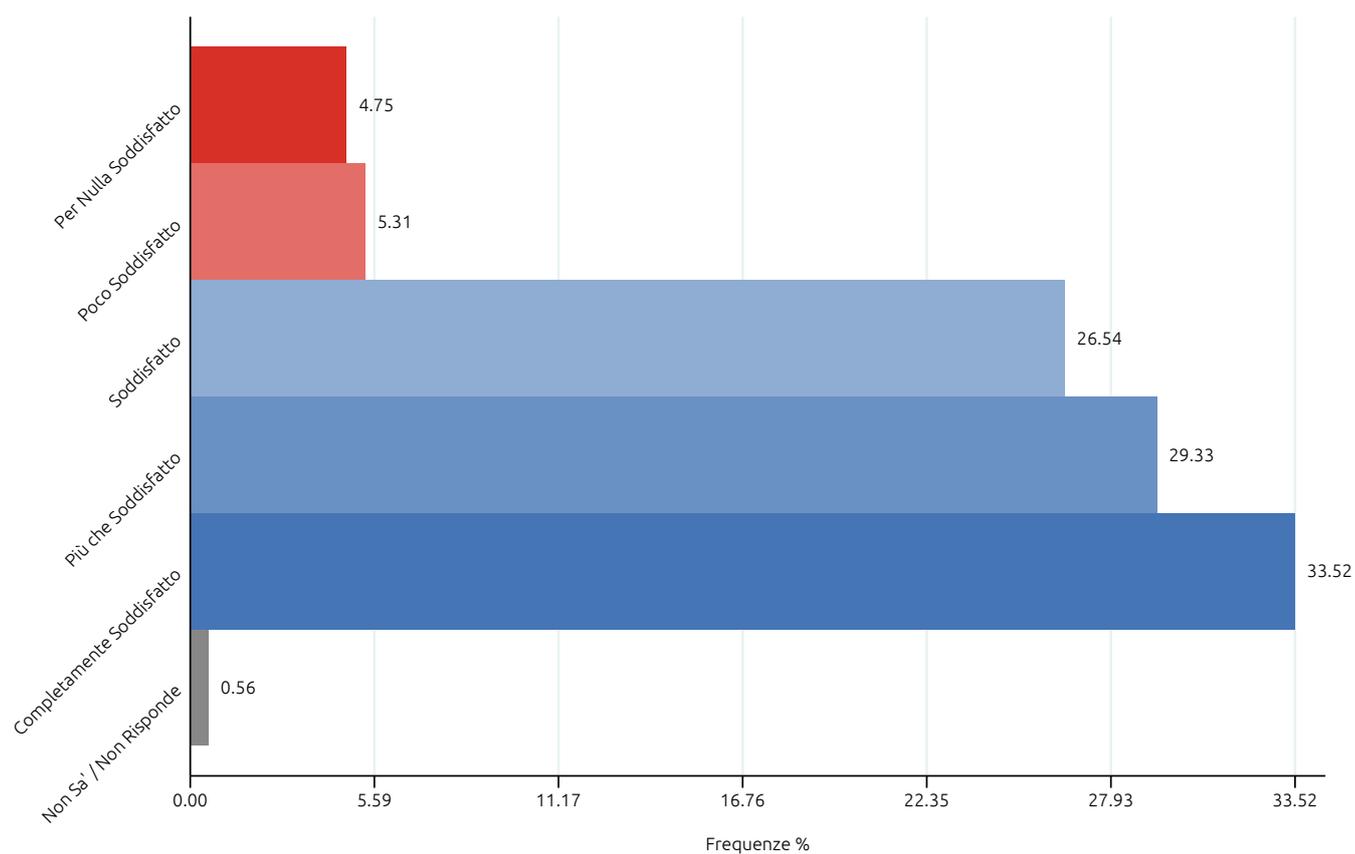
12

	Per Nulla Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Soddisfatto	Più che Soddisfatto	Completamente Soddisfatto	Non Sa' / Non Risponde	Totale
Cortesia e disponibilità medici	17	19	95	105	120	2	358
	4.75	5.31	26.54	29.33	33.52	0.56	100.00
Cortesia e disponibilità infermieri	16	25	92	95	125	5	358
	4.47	6.98	25.70	26.54	34.92	1.40	100.00
Rispetto della riservatezza	11	27	97	97	118	8	358
	3.07	7.54	27.09	27.09	32.96	2.23	100.00
Chiarezza delle informazioni	19	29	100	87	116	7	358
	5.31	8.10	27.93	24.30	32.40	1.96	100.00
Igiene e pulizia	16	38	85	87	126	6	358
	4.47	10.61	23.74	24.30	35.20	1.68	100.00

	<b>Giudizi negativi</b>	<b>Giudizi positivi</b>	<b>Non sa / Non Risponde</b>	<b>Totale</b>
Cortesìa e disponibilit� medici	36 <i>10.06</i>	320 <i>89.39</i>	2 <i>0.56</i>	358 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit� infermieri	41 <i>11.45</i>	312 <i>87.15</i>	5 <i>1.40</i>	358 <i>100.00</i>
Rispetto della riservatezza	38 <i>10.61</i>	312 <i>87.15</i>	8 <i>2.23</i>	358 <i>100.00</i>
Chiarezza delle informazioni	48 <i>13.41</i>	303 <i>84.64</i>	7 <i>1.96</i>	358 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia	54 <i>15.08</i>	298 <i>83.24</i>	6 <i>1.68</i>	358 <i>100.00</i>

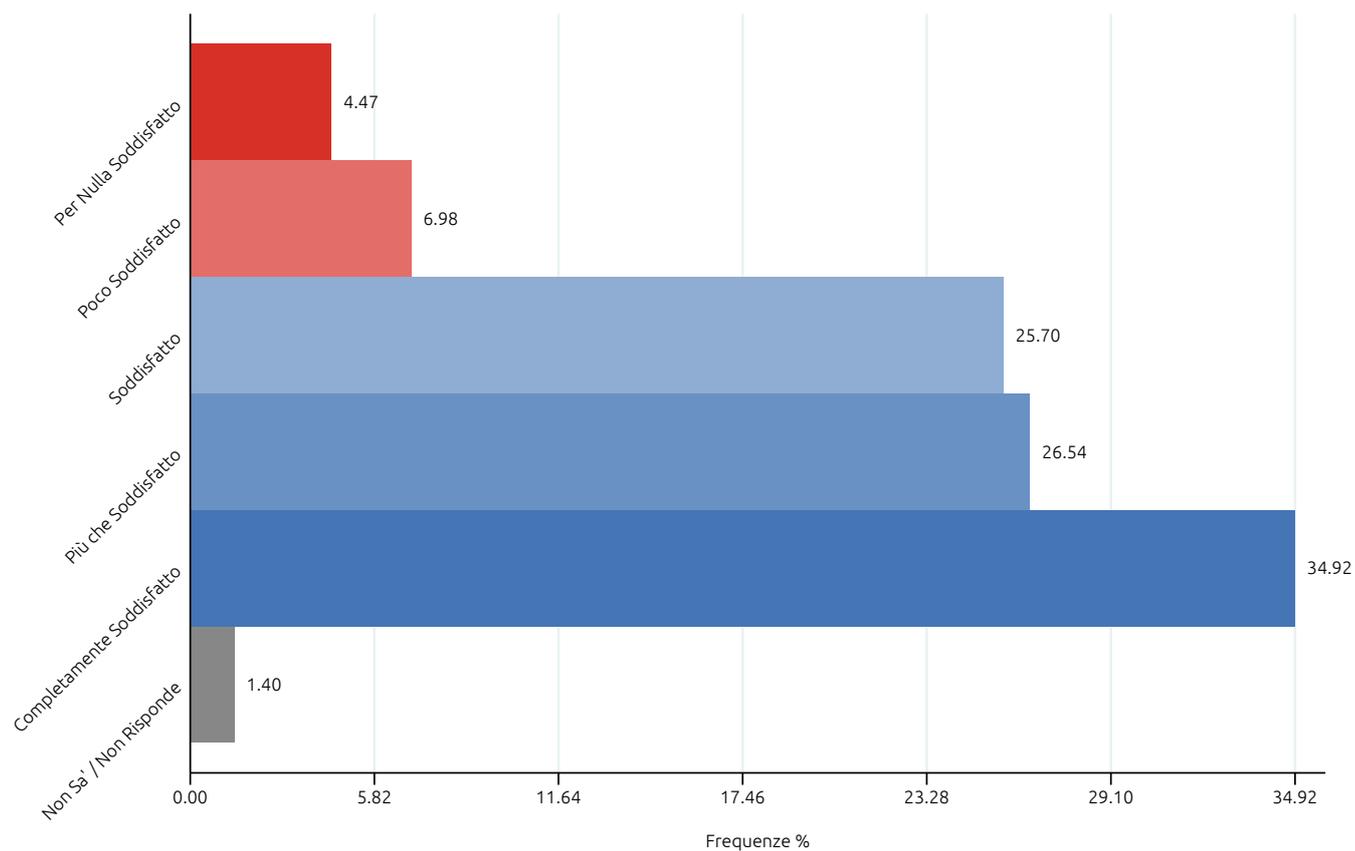
<b>Aspetti</b>	<b>Numerosit�</b>	<b>Media</b>	<b>Deviazione Standard</b>	<b>Minimo</b>	<b>Massimo</b>
Cortesìa e disponibilit� medici	356	0.820	1.104	-2.000	2.000
Cortesìa e disponibilit� infermieri	353	0.816	1.129	-2.000	2.000
Rispetto della riservatezza	350	0.811	1.083	-2.000	2.000
Chiarezza delle informazioni	351	0.718	1.165	-2.000	2.000
Igiene e pulizia	352	0.764	1.178	-2.000	2.000
Valutazione globale	358	0.772	1.042	-2.000	2.000

## Cortesia e disponibilità medici



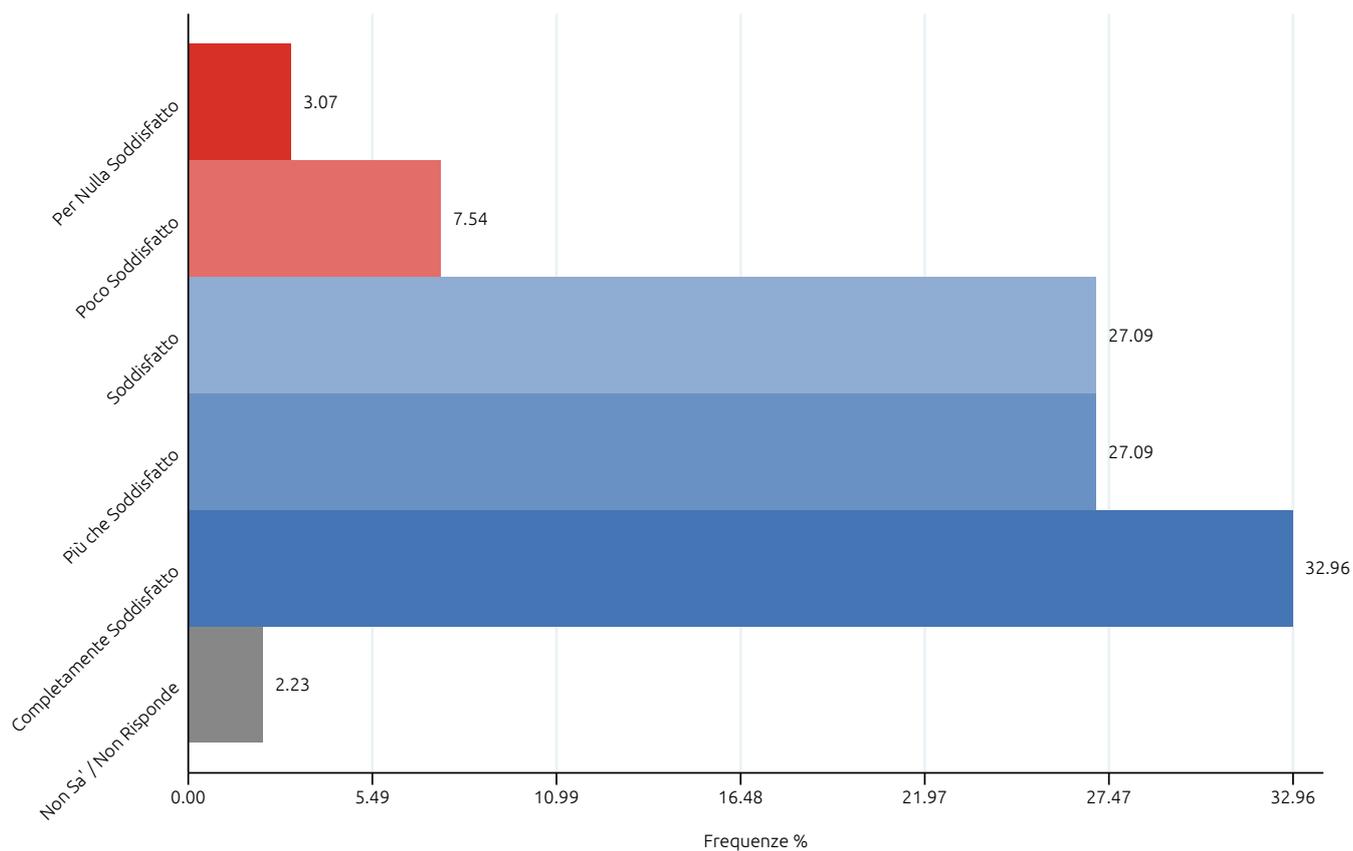
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per Nulla Soddisfatto	17	4.75	4.75
Poco Soddisfatto	19	5.31	10.06
Soddisfatto	95	26.54	36.59
Più che Soddisfatto	105	29.33	65.92
Completamente Soddisfatto	120	33.52	99.44
Non Sa' / Non Risponde	2	0.56	100.00
<b>Totale</b>	<b>358</b>	<b>100.00</b>	

## Cortesia e disponibilità infermieri



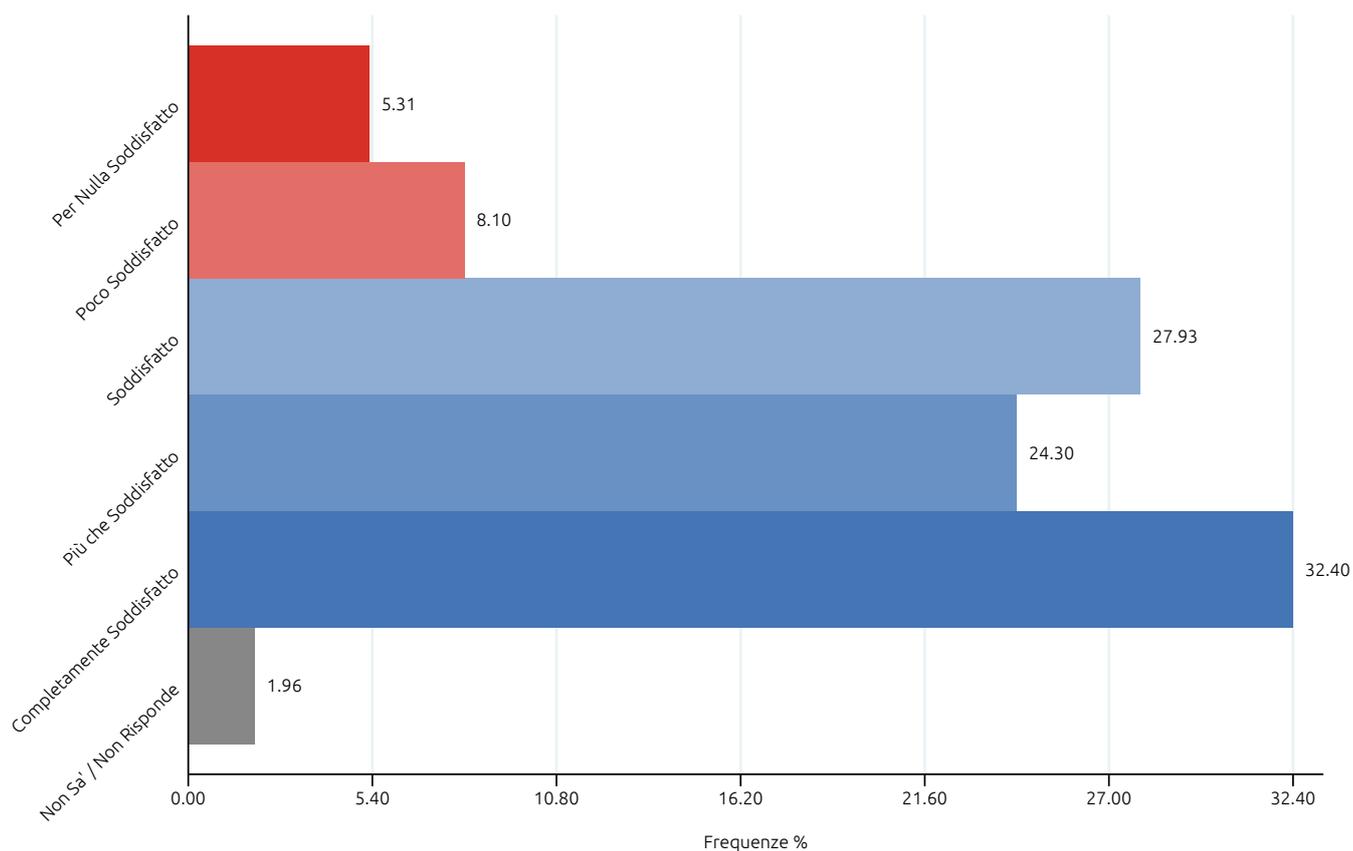
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per Nulla Soddisfatto	16	4.47	4.47
Poco Soddisfatto	25	6.98	11.45
Soddisfatto	92	25.70	37.15
Più che Soddisfatto	95	26.54	63.69
Completamente Soddisfatto	125	34.92	98.60
Non Sa' / Non Risponde	5	1.40	100.00
<b>Totale</b>	<b>358</b>	<b>100.00</b>	

## Rispetto della riservatezza



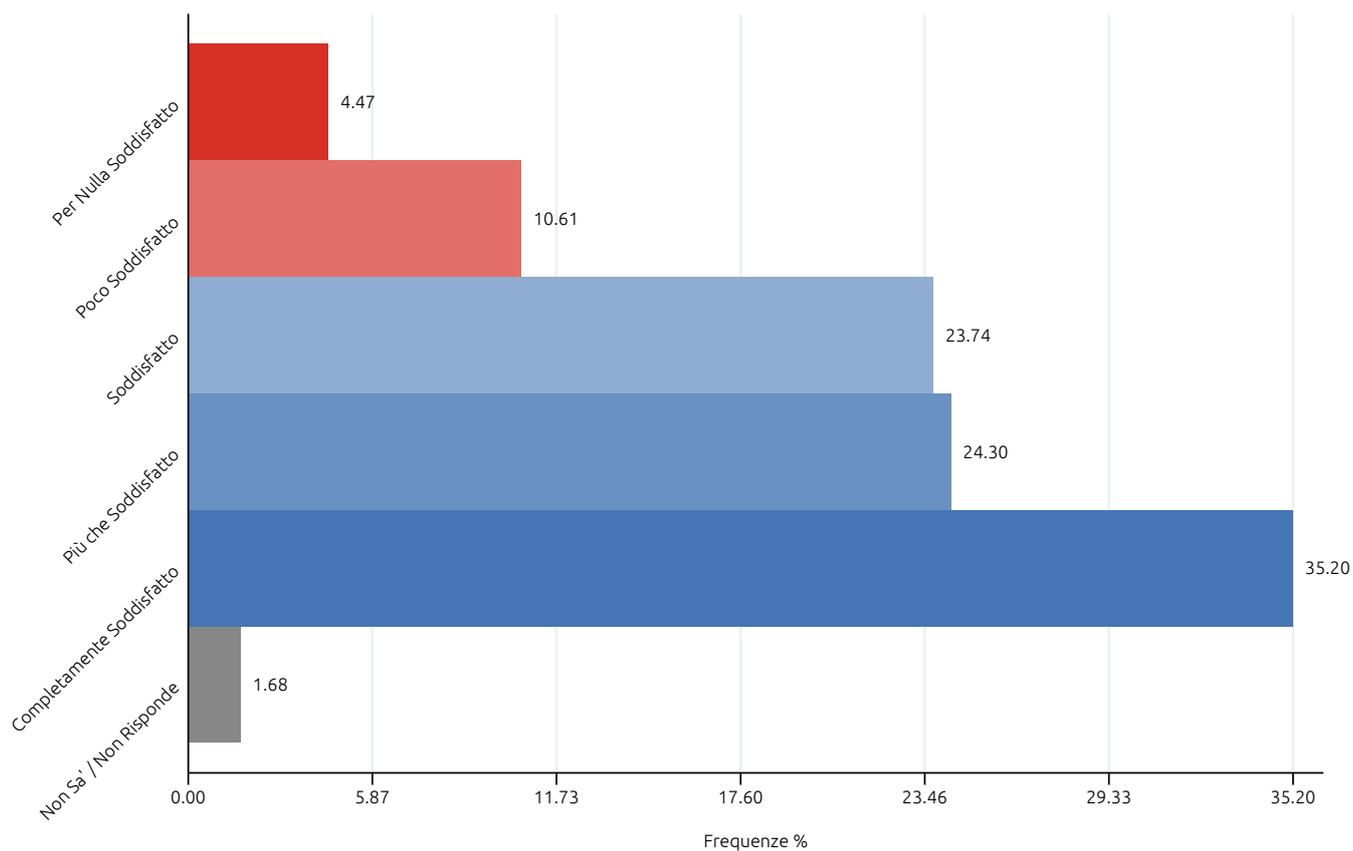
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per Nulla Soddisfatto	11	3.07	3.07
Poco Soddisfatto	27	7.54	10.61
Soddisfatto	97	27.09	37.71
Più che Soddisfatto	97	27.09	64.80
Completamente Soddisfatto	118	32.96	97.77
Non Sa' / Non Risponde	8	2.23	100.00
<b>Totale</b>	<b>358</b>	<b>100.00</b>	

## Chiarezza delle informazioni



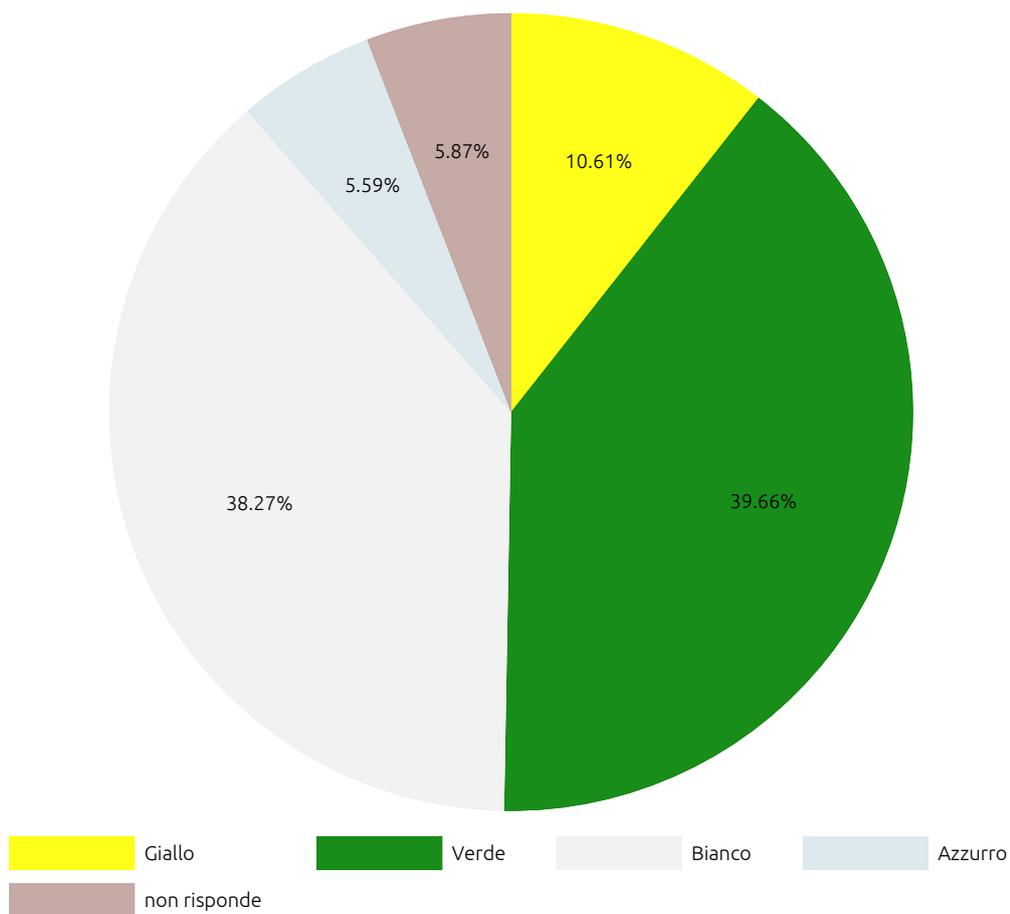
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per Nulla Soddisfatto	19	5.31	5.31
Poco Soddisfatto	29	8.10	13.41
Soddisfatto	100	27.93	41.34
Più che Soddisfatto	87	24.30	65.64
Completamente Soddisfatto	116	32.40	98.04
Non Sa' / Non Risponde	7	1.96	100.00
<b>Totale</b>	<b>358</b>	<b>100.00</b>	

## Igiene e pulizia



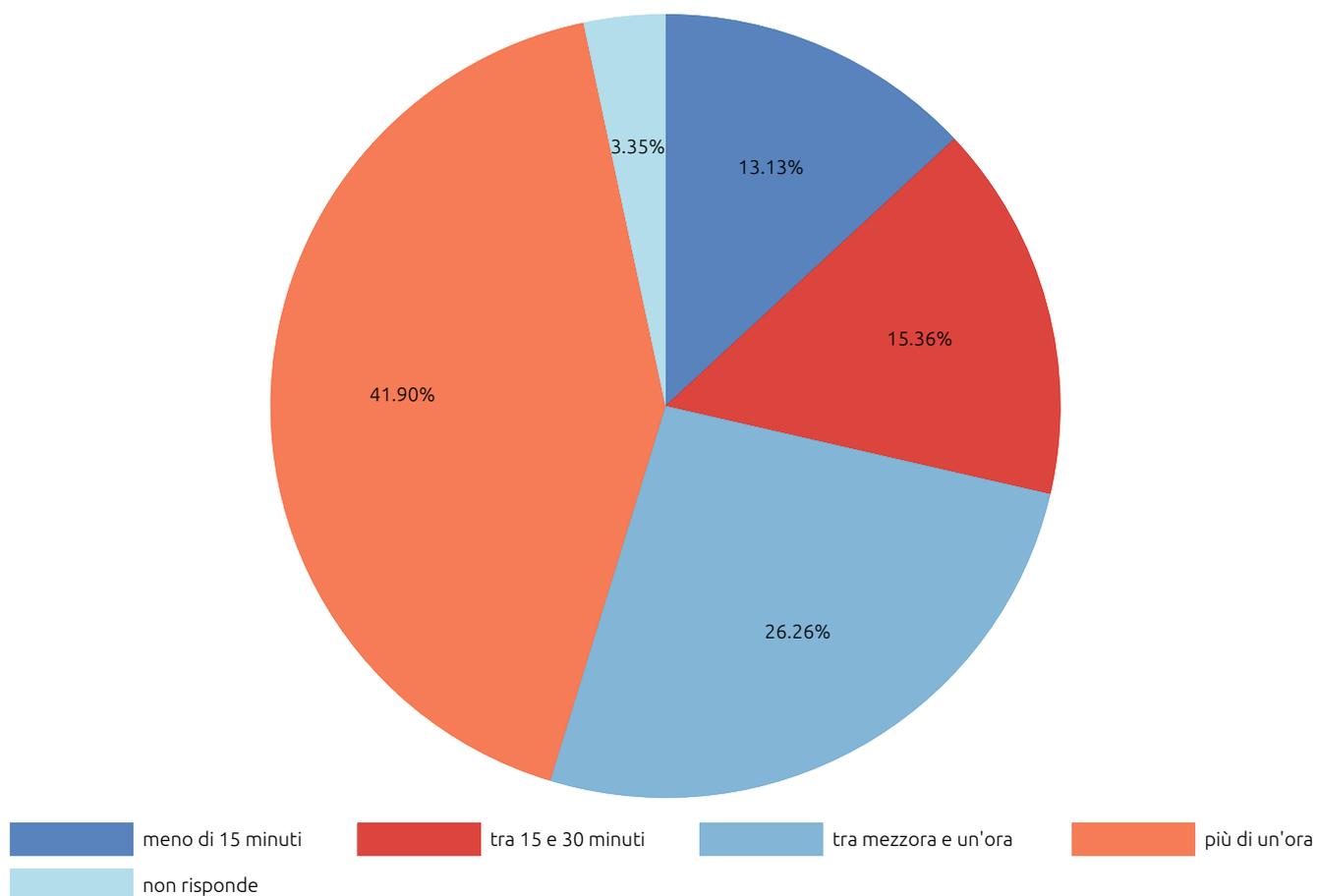
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per Nulla Soddisfatto	16	4.47	4.47
Poco Soddisfatto	38	10.61	15.08
Soddisfatto	85	23.74	38.83
Più che Soddisfatto	87	24.30	63.13
Completamente Soddisfatto	126	35.20	98.32
Non Sa' / Non Risponde	6	1.68	100.00
<b>Totale</b>	<b>358</b>	<b>100.00</b>	

## Codice colore



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Giallo	38	10.61	11.28	11.28
Verde	142	39.66	42.14	53.41
Bianco	137	38.27	40.65	94.07
Azzurro	20	5.59	5.93	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>337</b>	<b>94.13</b>	<b>100.00</b>	
non risponde	21	5.87		
<b>Totale</b>	<b>358</b>	<b>100.00</b>		

## Tempo trascorso



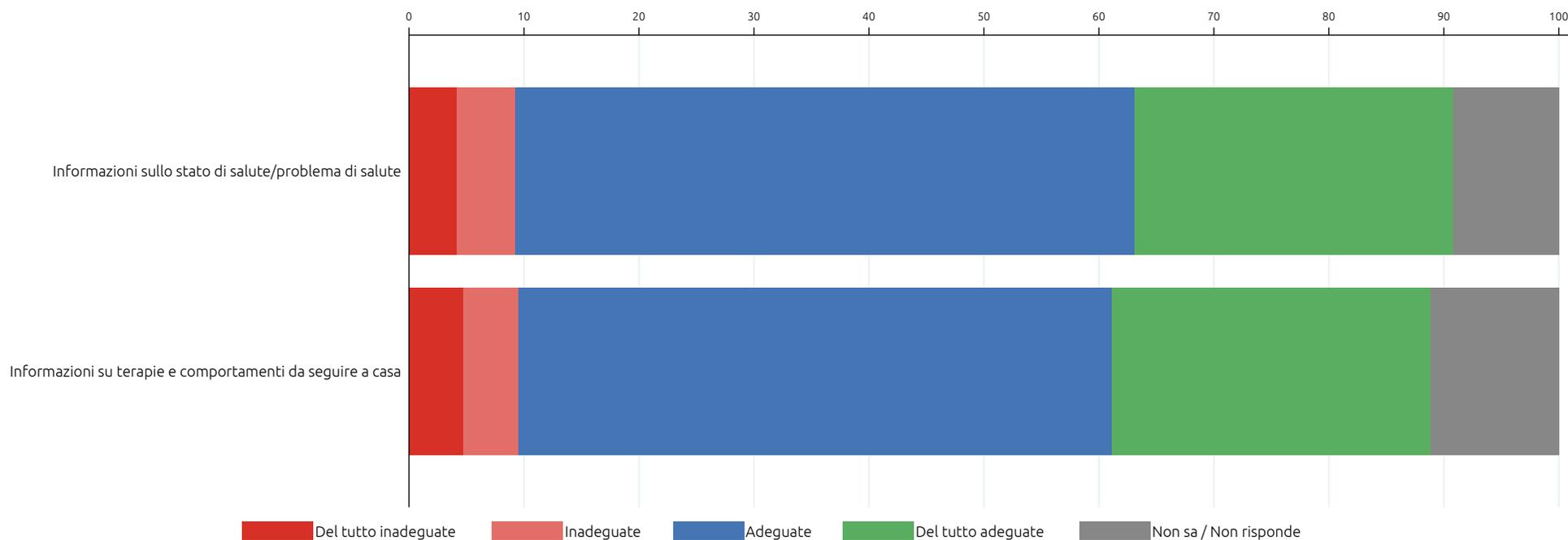
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
meno di 15 minuti	47	13.13	13.58	13.58
tra 15 e 30 minuti	55	15.36	15.90	29.48
tra mezzora e un'ora	94	26.26	27.17	56.65
più di un'ora	150	41.90	43.35	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>346</b>	<b>96.65</b>	<b>100.00</b>	
non risponde	12	3.35		
<b>Totale</b>	<b>358</b>	<b>100.00</b>		

---

**DIMISSIONE**

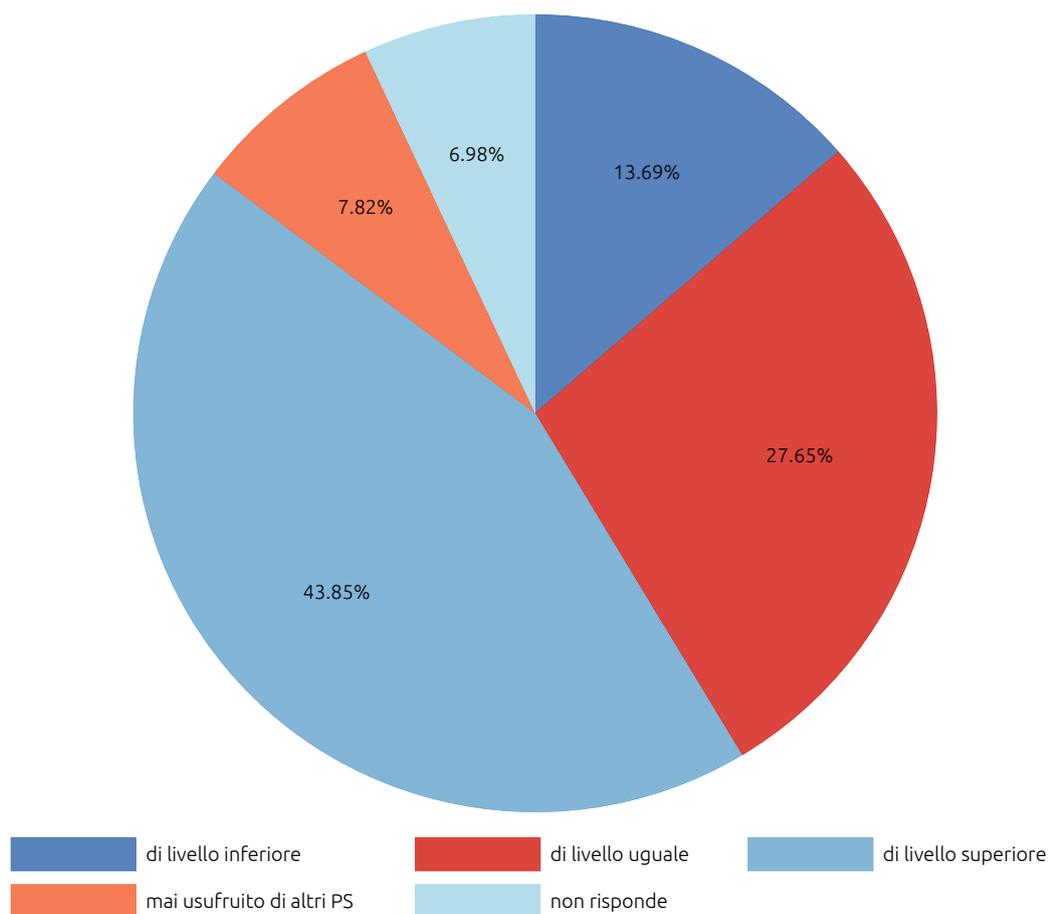
---

## Valutazione informazioni ricevute alla dimissione



	<b>Del tutto inadeguate</b>	<b>Inadeguate</b>	<b>Adeguate</b>	<b>Del tutto adeguate</b>	<b>Non sa' / Non risponde</b>	<b>Totale</b>
Informazioni sullo stato di salute/problema di salute	15 4.19	18 5.03	193 53.91	99 27.65	33 9.22	358 100.00
Informazioni su terapie e comportamenti da seguire a casa	17 4.75	17 4.75	185 51.68	99 27.65	40 11.17	358 100.00

## Livello qualitativo Pronto Soccorso



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
di livello inferiore	49	13.69	14.71	14.71
di livello uguale	99	27.65	29.73	44.44
di livello superiore	157	43.85	47.15	91.59
mai usufruito di altri PS	28	7.82	8.41	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>333</b>	<b>93.02</b>	<b>100.00</b>	
non risponde	25	6.98		
<b>Totale</b>	<b>358</b>	<b>100.00</b>		