



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)

REPORT DI ANALISI INDAGINE SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

U.O.S. DI REUMATOLOGIA

RILEVAZIONE 03/11/2021 - 18/05/2023

A CURA DI:

Ufficio Sistema Qualità Integrato

Ultimo aggiornamento: 25 maggio 2023

Indice

INFORMAZIONI GENERALI	1
Comune di residenza	2
Sesso	4
Classi di età	5
Tipologia di visita	6
È già stato in questo Servizio?	7
Motivazione della scelta	8
Valutazione di alcuni aspetti della prenotazione della visita/esame	9
Orario di prenotazione	11
Cortesia e disponibilità	12
Chiarezza informazioni	13
Tempo trascorso dalla prenotazione	14
Valutazione del tempo di attesa	15
Valutazione accesso al servizio	16
Segnaletica	18
Cortesia e disponibilità pers. sportello	19
Confort sala d’attesa	20
Organizzazione procedure amministrative	21
Valutazione esecuzione della visita/esame	22
Cortesia e disponibilità infermieri e personale di supporto	24
Cortesia e disponibilità medici	25
Chiarezza informazioni info del medico su visita	26
Indicazioni ricevute su come comportarsi in seguito	27
Rispetto della privacy	28
Tempistica esecuzione visita/esame	29
Soddisfazione complessiva	30
Consiglierebbe questo Servizio	31

INFORMAZIONI GENERALI

Periodo di Riferimento: 03/11/2021 - 18/05/2023

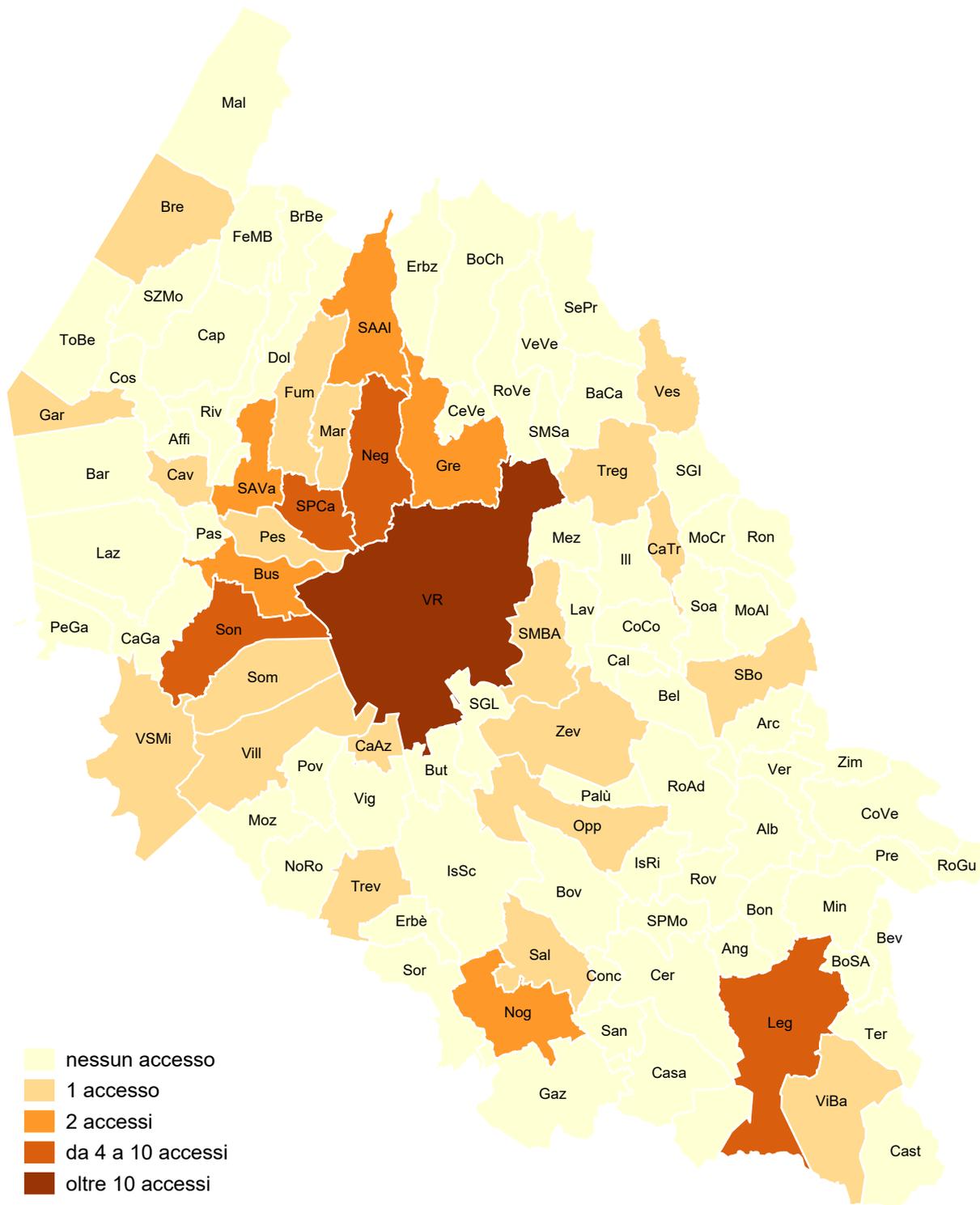
Questionari analizzati: 77

Campione statisticamente significativo calcolato in riferimento ai pazienti anno 2020.

Campione previsto per una buona rappresentatività: 162

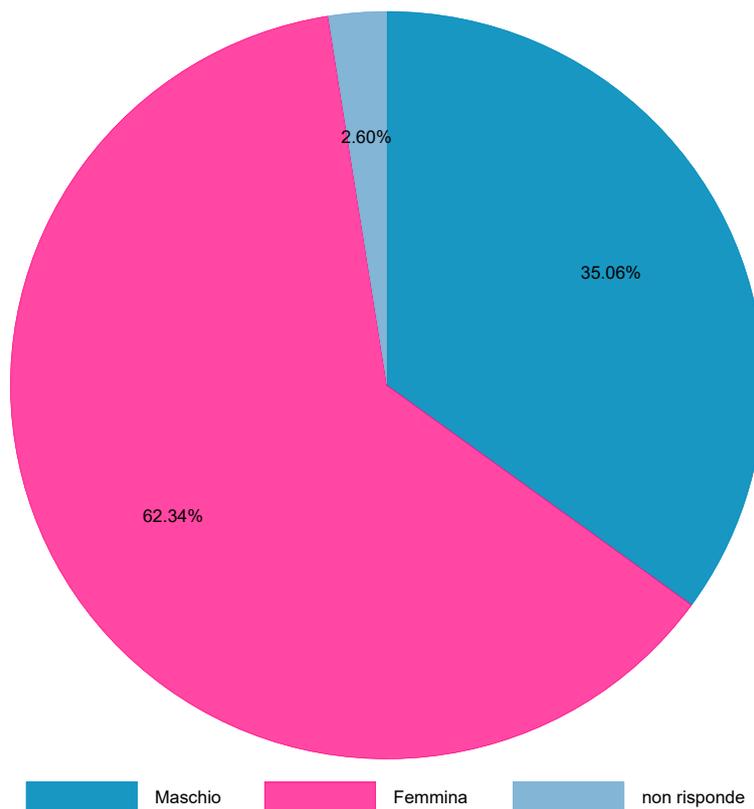
Campione previsto per una sufficiente rappresentatività: 75

Comune di residenza



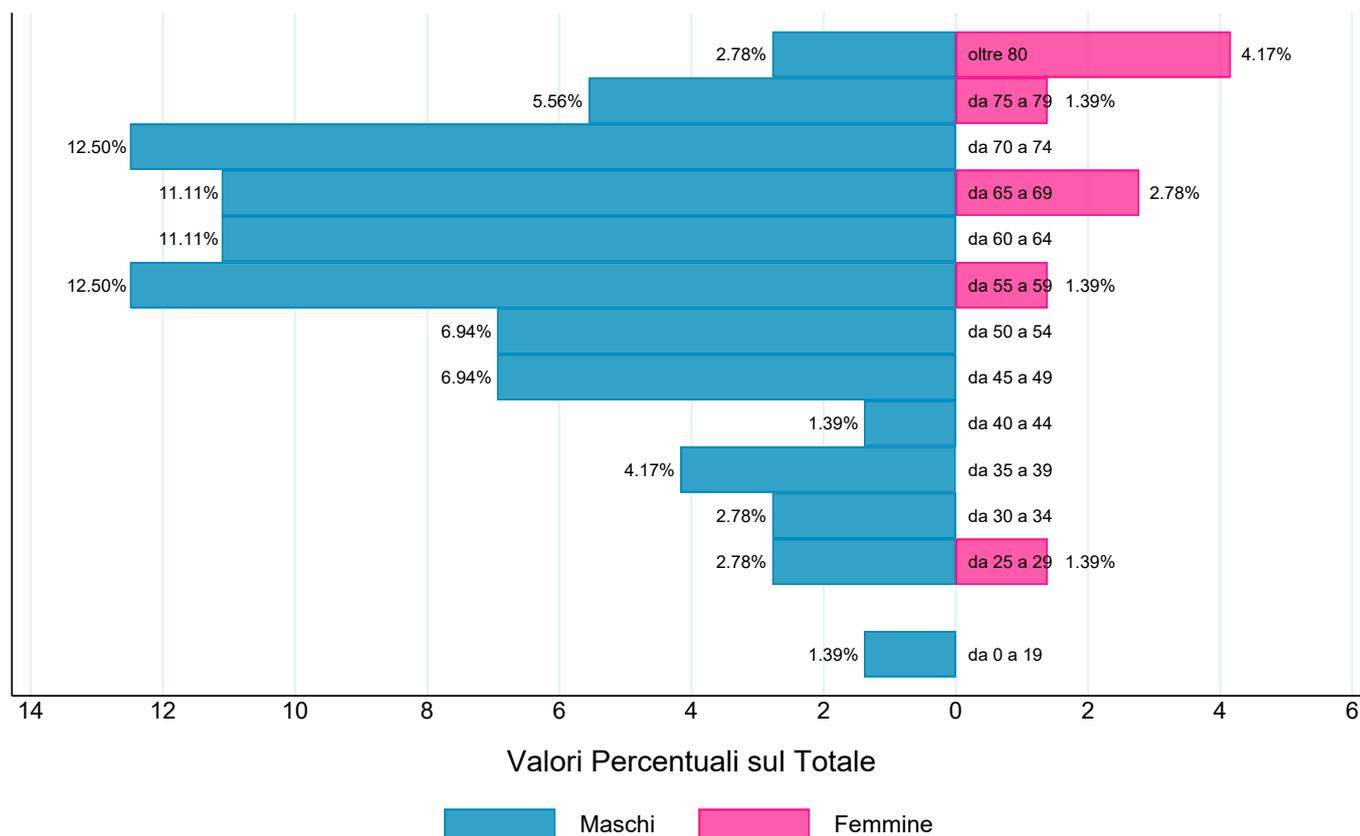
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Brenzone sul Garda	1	1.30	1.30	1.30
Bussolengo	2	2.60	2.60	3.90
Castel d'Azzano	1	1.30	1.30	5.19
Cavaion Veronese	1	1.30	1.30	6.49
Cazzano di Tramigna	1	1.30	1.30	7.79
Fumane	1	1.30	1.30	9.09
Garda	1	1.30	1.30	10.39
Grezzana	2	2.60	2.60	12.99
Legnago	4	5.19	5.19	18.18
Marano di Valpolicella	1	1.30	1.30	19.48
Negrar di Valpolicella	4	5.19	5.19	24.68
Nogara	2	2.60	2.60	27.27
Oppeano	1	1.30	1.30	28.57
Pescantina	1	1.30	1.30	29.87
Salizzole	1	1.30	1.30	31.17
San Bonifacio	1	1.30	1.30	32.47
San Martino Buon Albergo	1	1.30	1.30	33.77
San Pietro in Cariano	5	6.49	6.49	40.26
Sant'Ambrogio di Valpolicella	2	2.60	2.60	42.86
Sant'Anna d'Alfaedo	2	2.60	2.60	45.45
Sommacampagna	1	1.30	1.30	46.75
Sona	4	5.19	5.19	51.95
Tregnago	1	1.30	1.30	53.25
Trevenueolo	1	1.30	1.30	54.55
Valeggio sul Mincio	1	1.30	1.30	55.84
Verona	16	20.78	20.78	76.62
Vestenanova	1	1.30	1.30	77.92
Villa Bartolomea	1	1.30	1.30	79.22
Villafranca di Verona	1	1.30	1.30	80.52
Zevio	1	1.30	1.30	81.82
fuori provincia	14	18.18	18.18	100.00
Totale	77	100.00		

Sesso



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Maschio	27	35.06	36.00	36.00
Femmina	48	62.34	64.00	100.00
Totale Valide	75	97.40	100.00	
non risponde	2	2.60		
Totale	77	100.00		

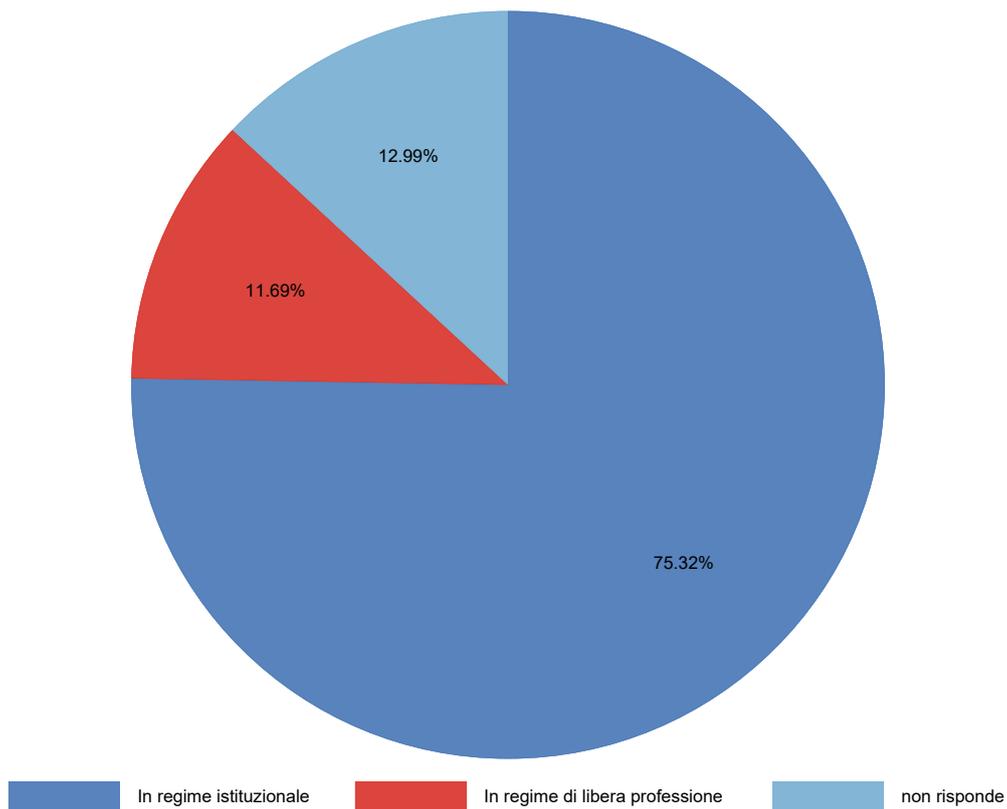
Classi di età



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
da 0 a 19	4	5.19	5.56	5.56
da 25 a 29	3	3.90	4.17	9.72
da 30 a 34	2	2.60	2.78	12.50
da 35 a 39	3	3.90	4.17	16.67
da 40 a 44	1	1.30	1.39	18.06
da 45 a 49	5	6.49	6.94	25.00
da 50 a 54	5	6.49	6.94	31.94
da 55 a 59	12	15.58	16.67	48.61
da 60 a 64	8	10.39	11.11	59.72
da 65 a 69	10	12.99	13.89	73.61
da 70 a 74	9	11.69	12.50	86.11
da 75 a 79	5	6.49	6.94	93.06
oltre 80	5	6.49	6.94	100.00
Totale Valide	72	93.51	100.00	
Non risponde	5	6.49		
Totale	77	100.00		

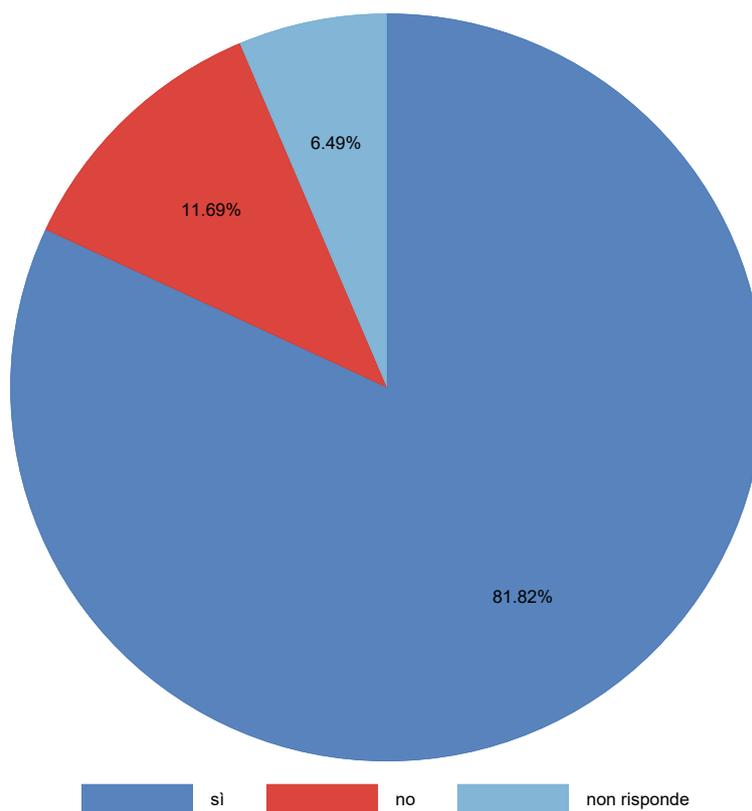
Età media: 59.76

Tipologia di visita



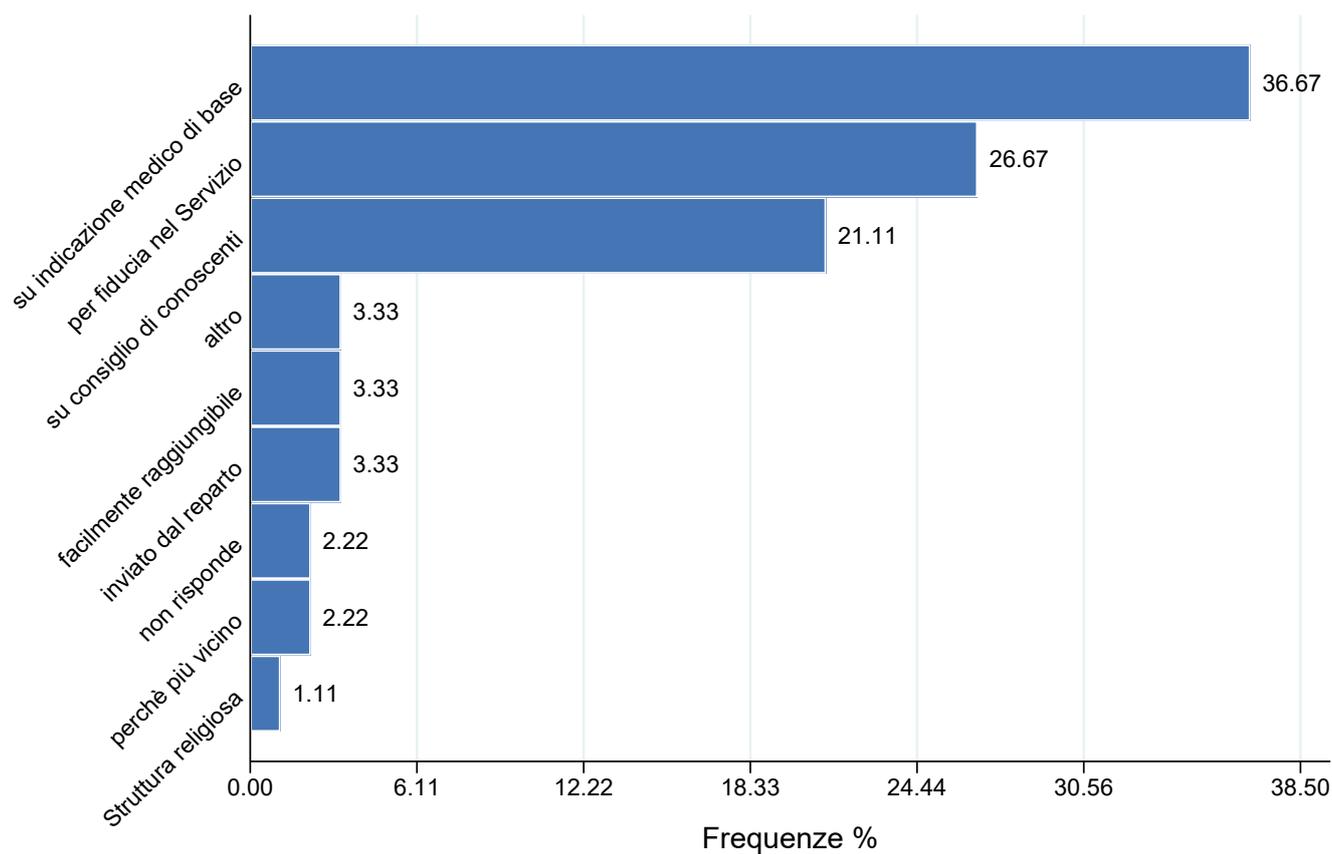
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
In regime istituzionale	58	75.32	86.57	86.57
In regime di libera professione	9	11.69	13.43	100.00
Totale Valide	67	87.01	100.00	
non risponde	10	12.99		
Totale	77	100.00		

È già stato in questo Servizio?



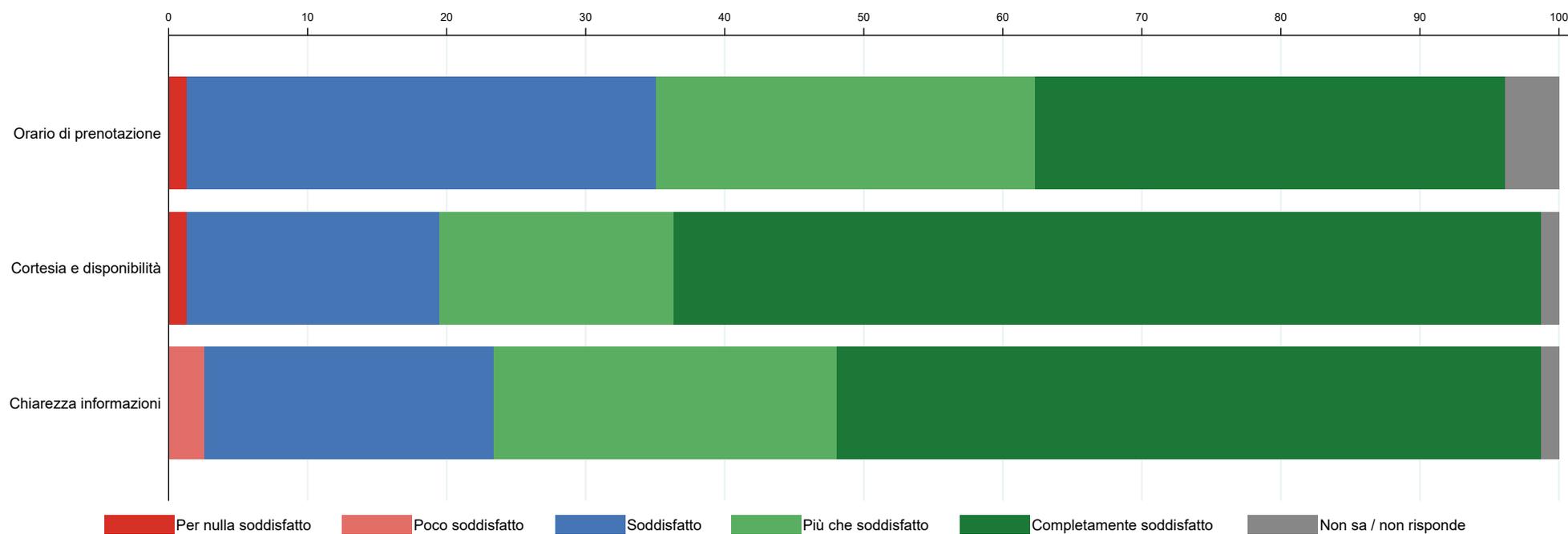
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
sì	63	81.82	87.50	87.50
no	9	11.69	12.50	100.00
Totale Valide	72	93.51	100.00	
non risponde	5	6.49		
Totale	77	100.00		

Motivazione della scelta



	Frequenza	Percentuale sulle risposte	Percentuale sulle osservazioni
Su indicazione medico di base	33	36.67	42.86
Fiducia nel servizio	24	26.67	31.17
Su consiglio conoscenti	19	21.11	24.68
Facilmente raggiungibile	3	3.33	3.90
Inviato dal reparto	3	3.33	3.90
Altro	3	3.33	3.90
Perché più vicino	2	2.22	2.60
non risponde	2	2.22	2.60
Struttura religiosa	1	1.11	1.30
Totale	90	100.00	116.88

Valutazione di alcuni aspetti della prenotazione della visita/esame



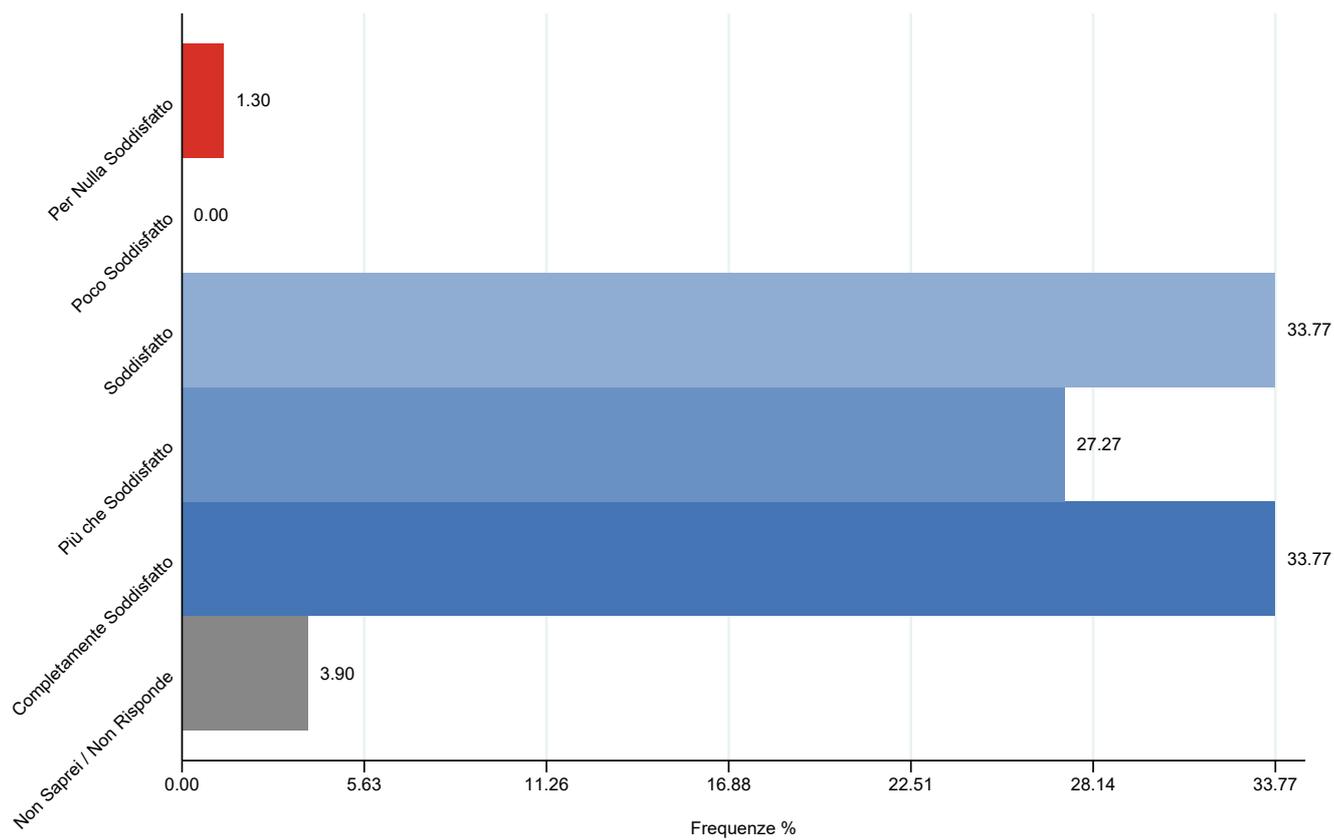
6

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa' / Non risponde	Totale
Orario di prenotazione	1 <i>1.30</i>	0 <i>0.00</i>	26 <i>33.77</i>	21 <i>27.27</i>	26 <i>33.77</i>	3 <i>3.90</i>	77 <i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità	1 <i>1.30</i>	0 <i>0.00</i>	14 <i>18.18</i>	13 <i>16.88</i>	48 <i>62.34</i>	1 <i>1.30</i>	77 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni	0 <i>0.00</i>	2 <i>2.60</i>	16 <i>20.78</i>	19 <i>24.68</i>	39 <i>50.65</i>	1 <i>1.30</i>	77 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Orario di prenotazione	1 <i>1.30</i>	73 <i>94.81</i>	3 <i>3.90</i>	77 <i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità	1 <i>1.30</i>	75 <i>97.40</i>	1 <i>1.30</i>	77 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni	2 <i>2.60</i>	74 <i>96.10</i>	1 <i>1.30</i>	77 <i>100.00</i>

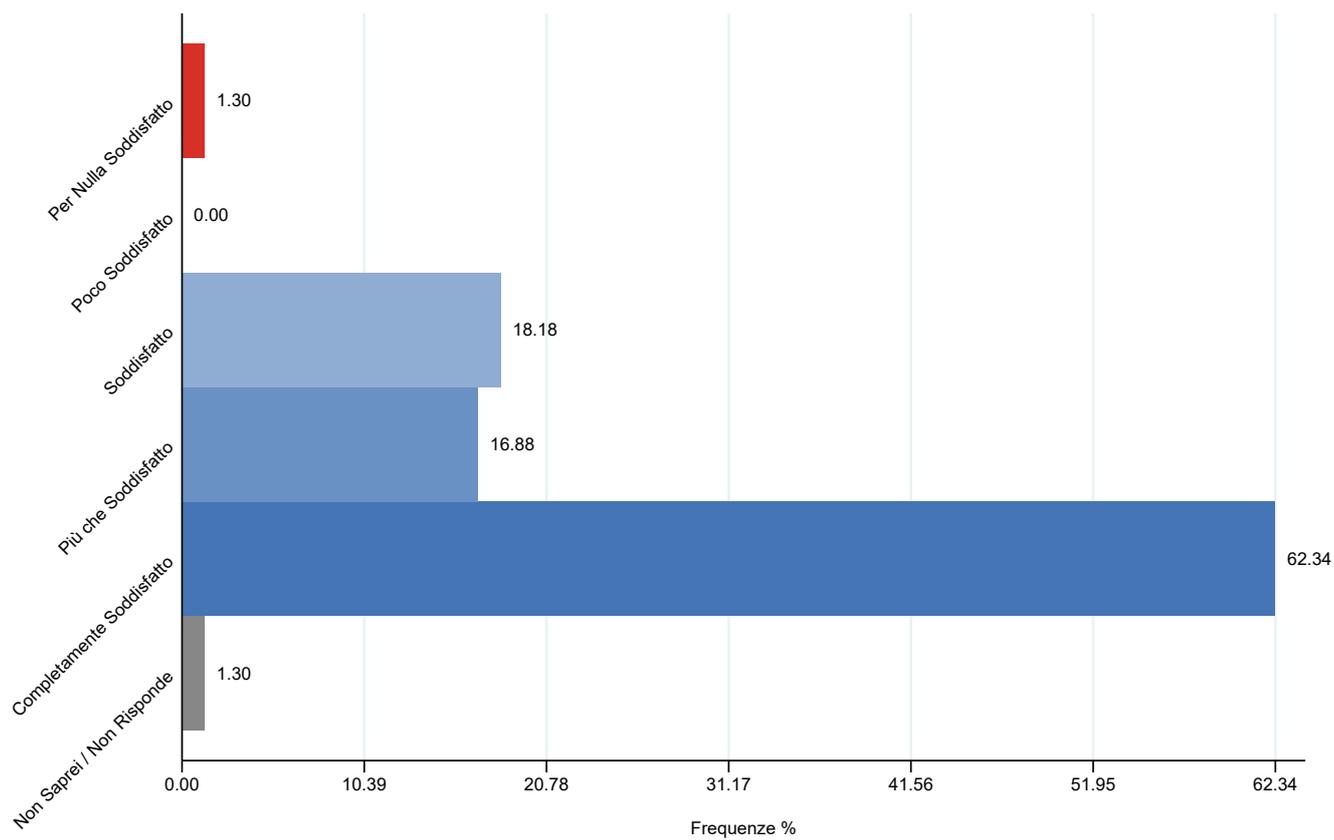
Aspetti	Numerosi- tà	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Orario di prenotazione	74	0.959	0.913	-2.000	2.000
Cortesia e disponibilità	76	1.408	0.882	-2.000	2.000
Chiarezza informazioni	76	1.250	0.881	-1.000	2.000
Valutazione globale items	77	1.214	0.804	-1.000	2.000

Orario di prenotazione



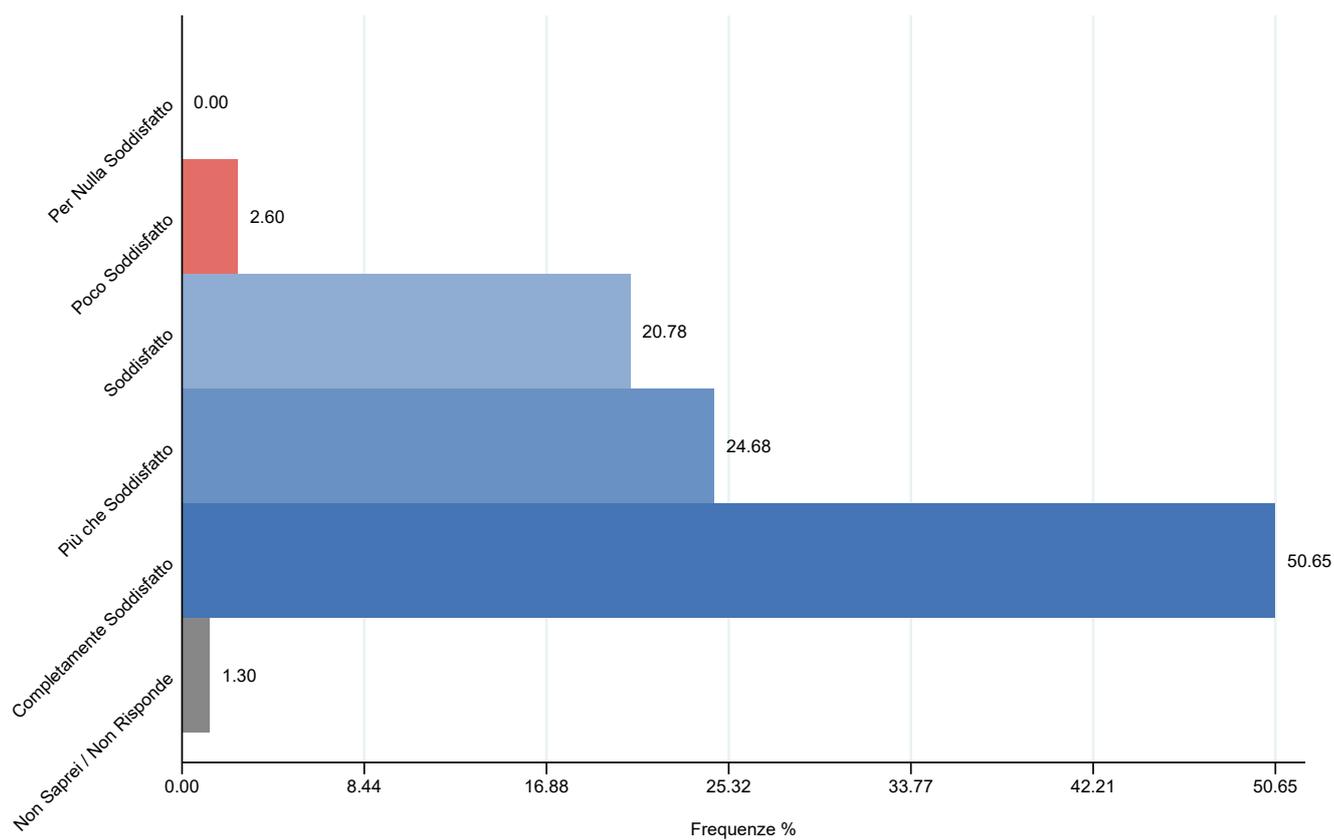
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	1.30	1.30
Soddisfatto	26	33.77	35.06
Più che soddisfatto	21	27.27	62.34
Completamente soddisfatto	26	33.77	96.10
Non sa' / Non risponde	3	3.90	100.00
Totale	77	100.00	

Cortesia e disponibilità



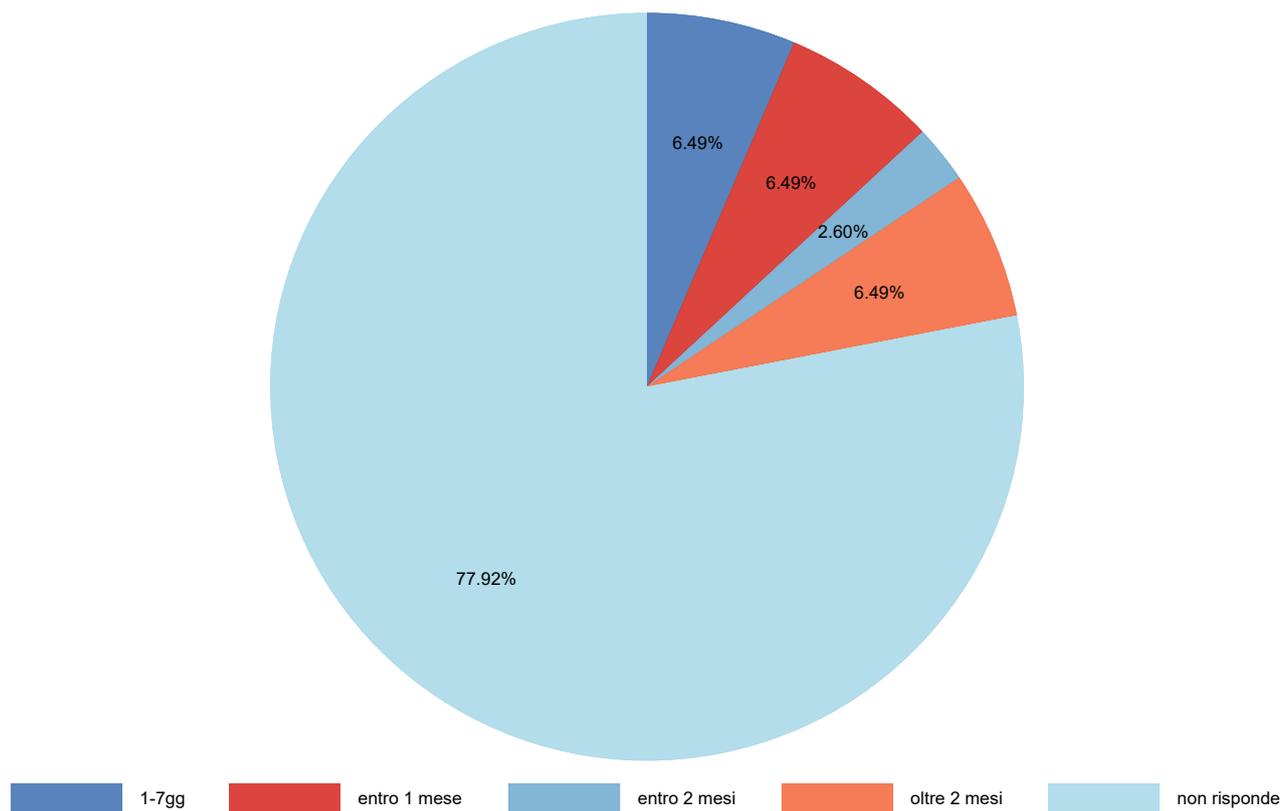
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	1.30	1.30
Soddisfatto	14	18.18	19.48
Più che soddisfatto	13	16.88	36.36
Completamente soddisfatto	48	62.34	98.70
Non sa' / Non risponde	1	1.30	100.00
Totale	77	100.00	

Chiarezza informazioni



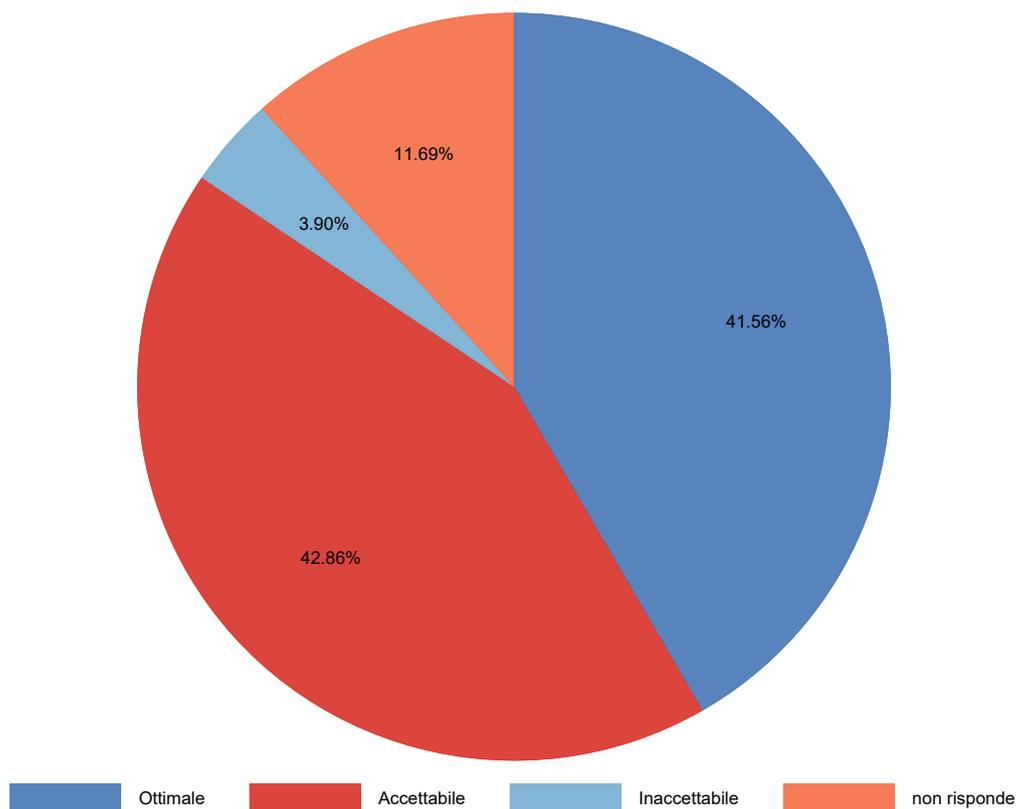
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	2	2.60	2.60
Soddisfatto	16	20.78	23.38
Più che soddisfatto	19	24.68	48.05
Completamente soddisfatto	39	50.65	98.70
Non sa' / Non risponde	1	1.30	100.00
Totale	77	100.00	

Tempo trascorso dalla prenotazione



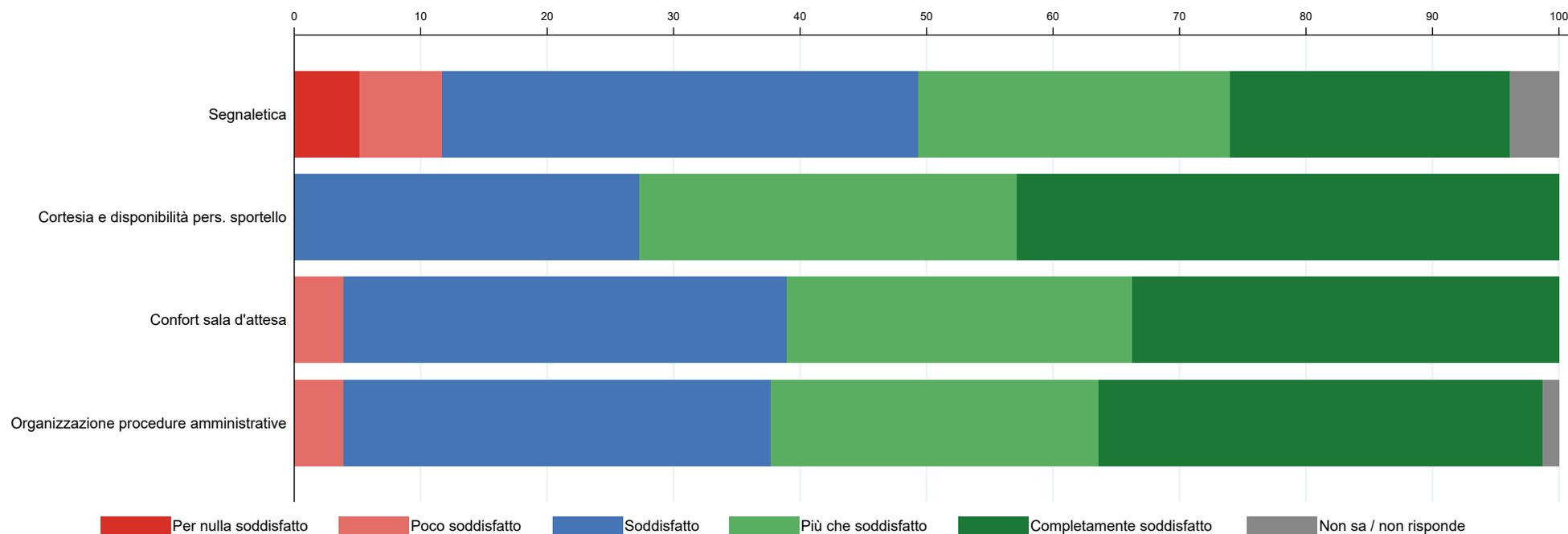
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
1-7gg	5	6.49	29.41	29.41
entro 1 mese	5	6.49	29.41	58.82
entro 2 mesi	2	2.60	11.76	70.59
oltre 2 mesi	5	6.49	29.41	100.00
Totale Valide	17	22.08	100.00	
non risponde	60	77.92		
Totale	77	100.00		

Valutazione del tempo di attesa



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Ottimale	32	41.56	47.06	47.06
Accettabile	33	42.86	48.53	95.59
Inaccettabile	3	3.90	4.41	100.00
Totale Valide	68	88.31	100.00	
non risponde	9	11.69		
Totale	77	100.00		

Valutazione accesso al servizio

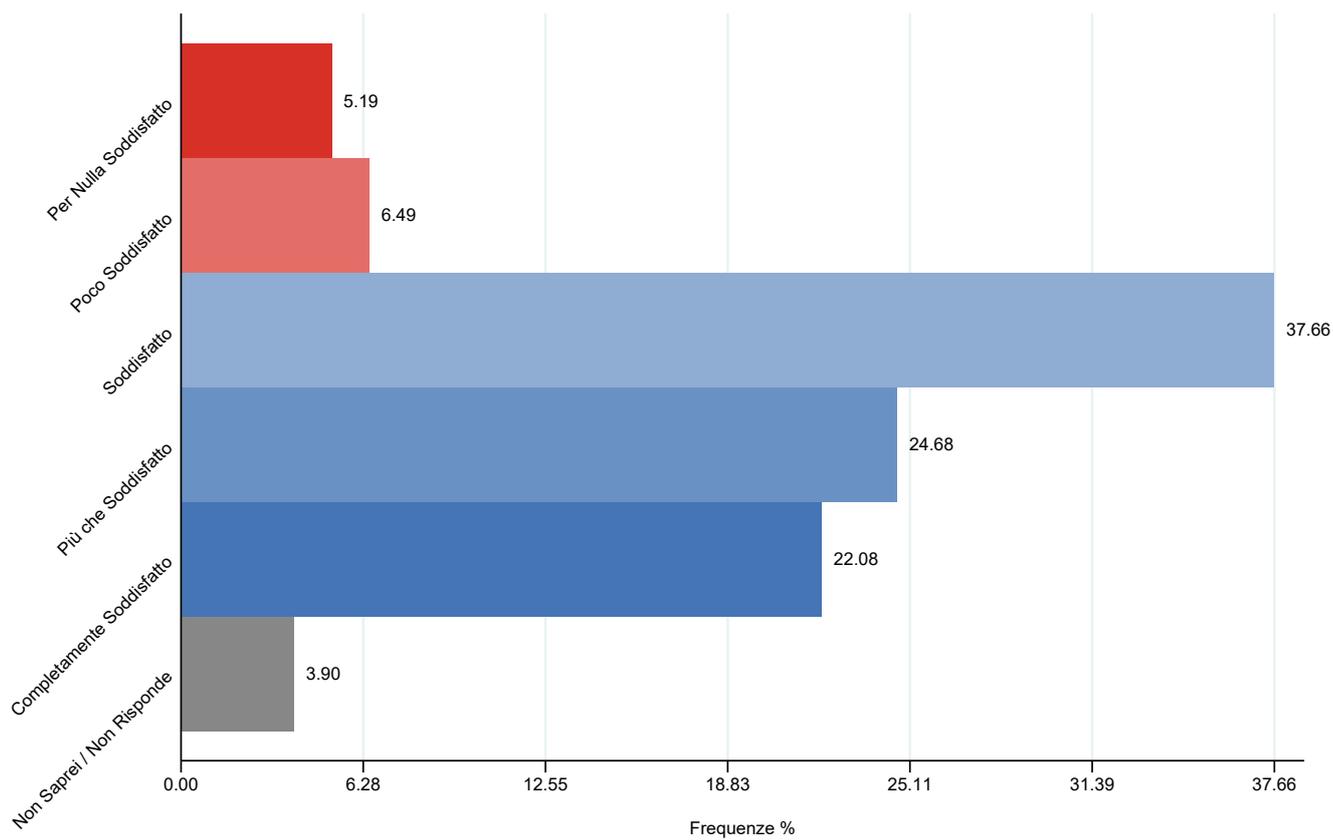


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa' / Non risponde	Totale
Segnaletica	4	5	29	19	17	3	77
	5.19	6.49	37.66	24.68	22.08	3.90	100.00
Cortesia e disponibilità pers. sportello	0	0	21	23	33	0	77
	0.00	0.00	27.27	29.87	42.86	0.00	100.00
Confort sala d'attesa	0	3	27	21	26	0	77
	0.00	3.90	35.06	27.27	33.77	0.00	100.00
Organizzazione procedure amministrative	0	3	26	20	27	1	77
	0.00	3.90	33.77	25.97	35.06	1.30	100.00

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Segnaletica	9 <i>11.69</i>	65 <i>84.42</i>	3 <i>3.90</i>	77 <i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità pers. sportello	0 <i>0.00</i>	77 <i>100.00</i>	0 <i>0.00</i>	77 <i>100.00</i>
Confort sala d'attesa	3 <i>3.90</i>	74 <i>96.10</i>	0 <i>0.00</i>	77 <i>100.00</i>
Organizzazione procedure amministrative	3 <i>3.90</i>	73 <i>94.81</i>	1 <i>1.30</i>	77 <i>100.00</i>

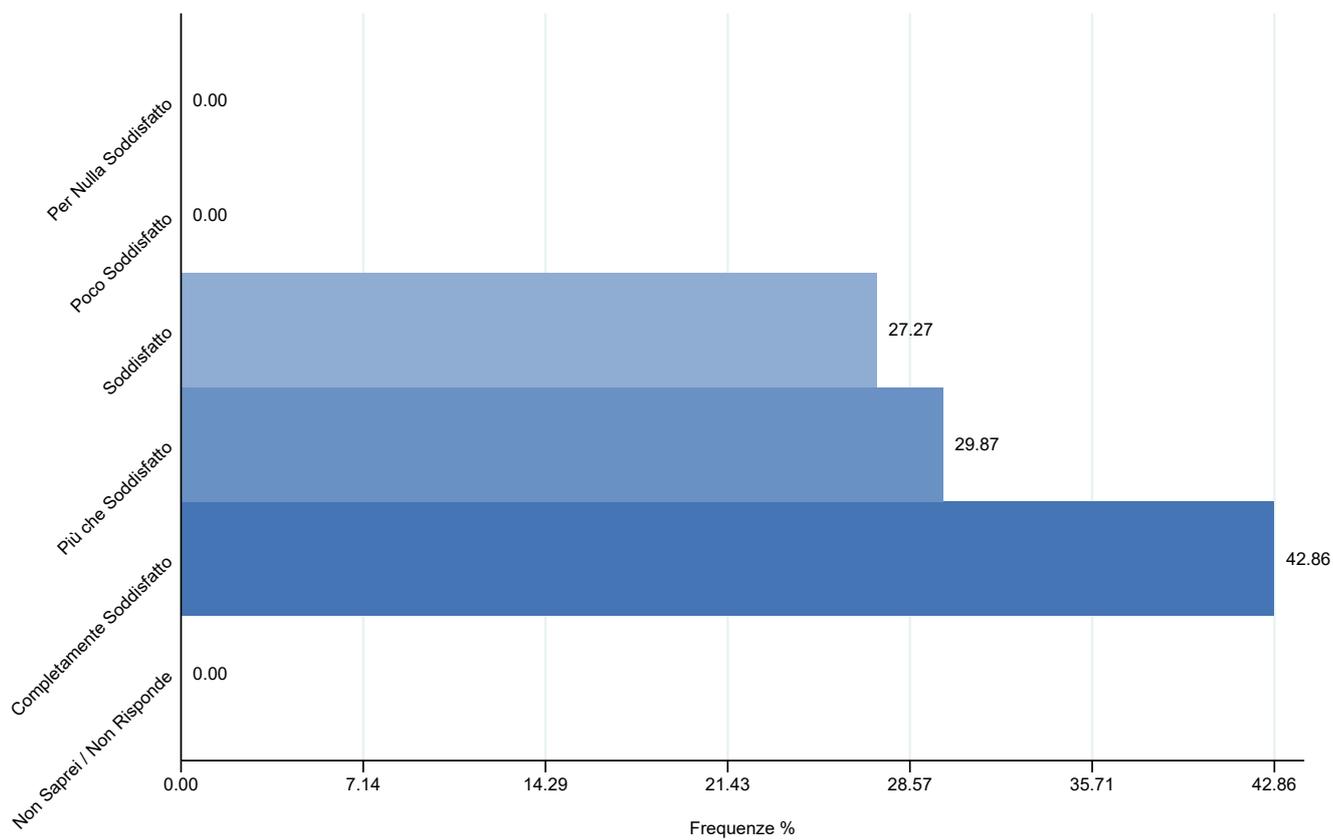
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Segnaletica	74	0.541	1.088	-2.000	2.000
Cortesia e disponibilità pers. sportello	77	1.156	0.828	0.000	2.000
Confort sala d'attesa	77	0.909	0.920	-1.000	2.000
Organizzazione procedure amministrative	76	0.934	0.929	-1.000	2.000
Valutazione globale items	77	0.897	0.812	-0.750	2.000

Segnaletica



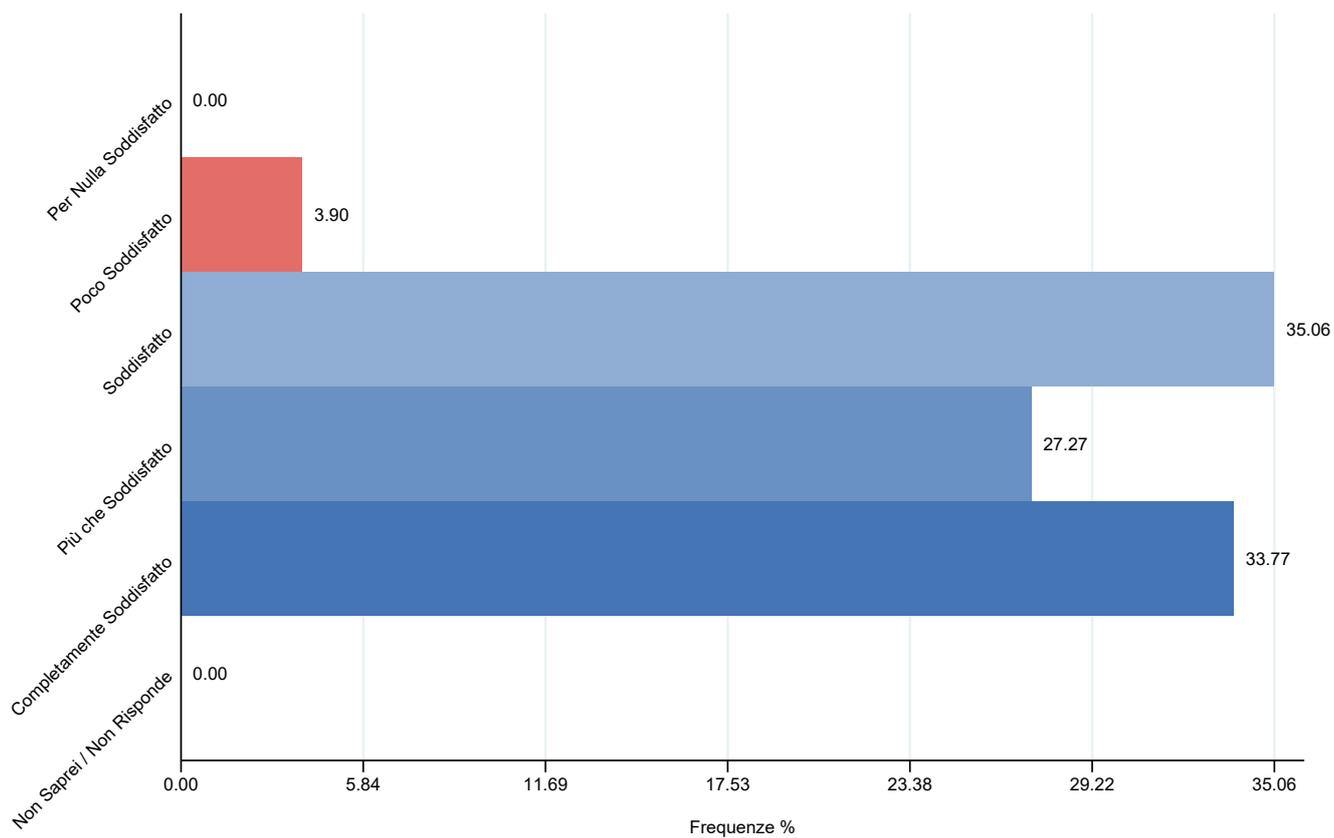
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	4	5.19	5.19
Poco soddisfatto	5	6.49	11.69
Soddisfatto	29	37.66	49.35
Più che soddisfatto	19	24.68	74.03
Completamente soddisfatto	17	22.08	96.10
Non sa' / Non risponde	3	3.90	100.00
Totale	77	100.00	

Cortesia e disponibilità pers. sportello



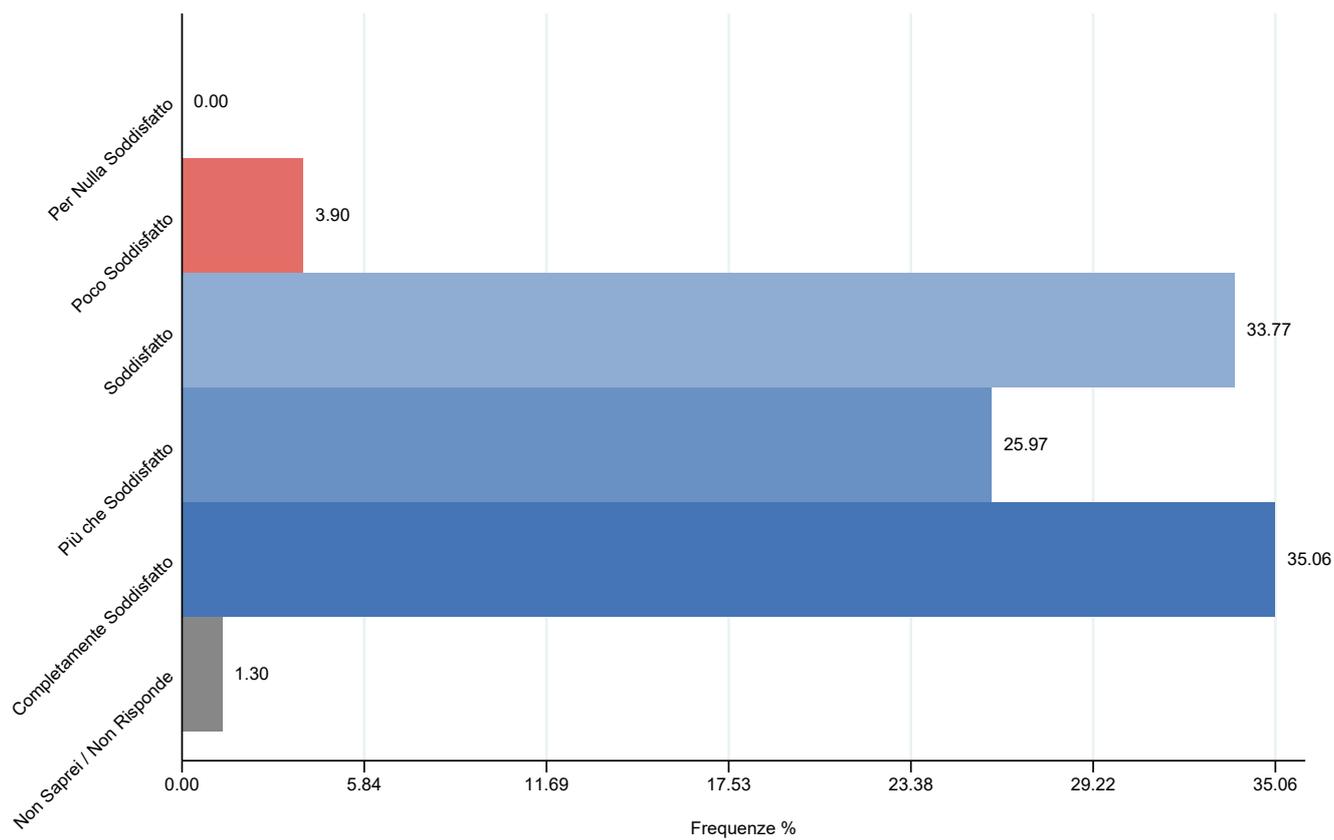
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	21	27.27	27.27
Più che soddisfatto	23	29.87	57.14
Completamente soddisfatto	33	42.86	100.00
Totale	77	100.00	

Confort sala d'attesa



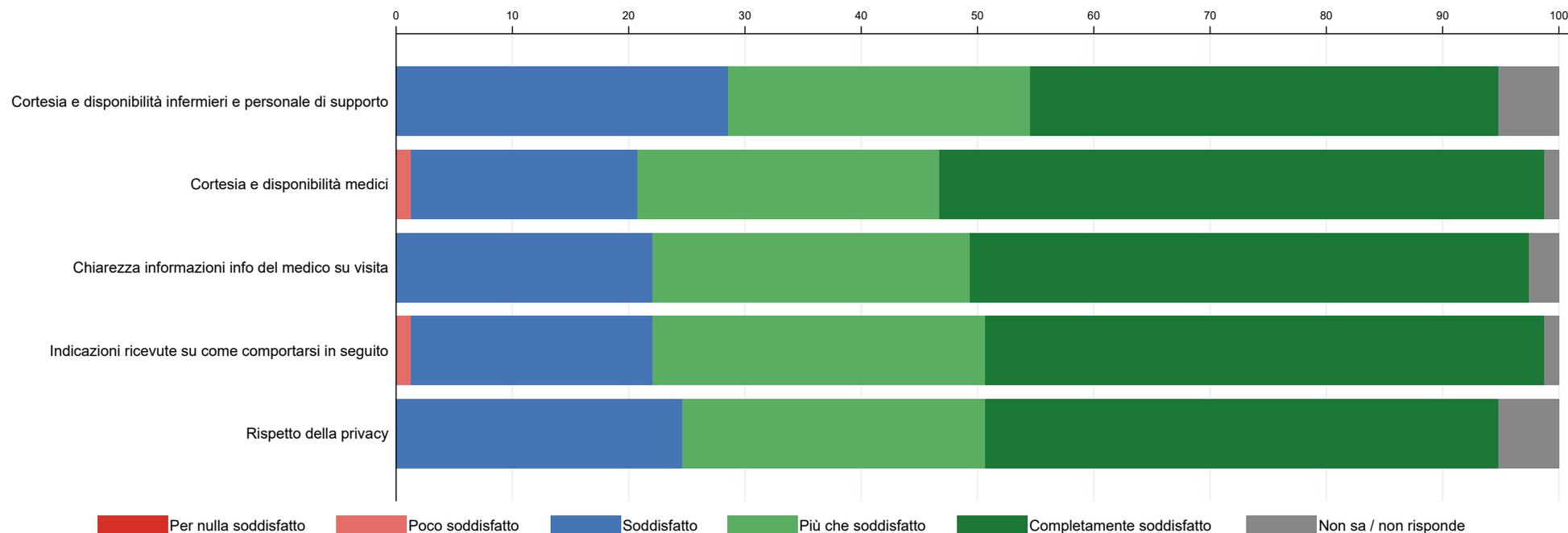
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	3	3.90	3.90
Soddisfatto	27	35.06	38.96
Più che soddisfatto	21	27.27	66.23
Completamente soddisfatto	26	33.77	100.00
Totale	77	100.00	

Organizzazione procedure amministrative



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	3	3.90	3.90
Soddisfatto	26	33.77	37.66
Più che soddisfatto	20	25.97	63.64
Completamente soddisfatto	27	35.06	98.70
Non sa' / Non risponde	1	1.30	100.00
Totale	77	100.00	

Valutazione esecuzione della visita/esame

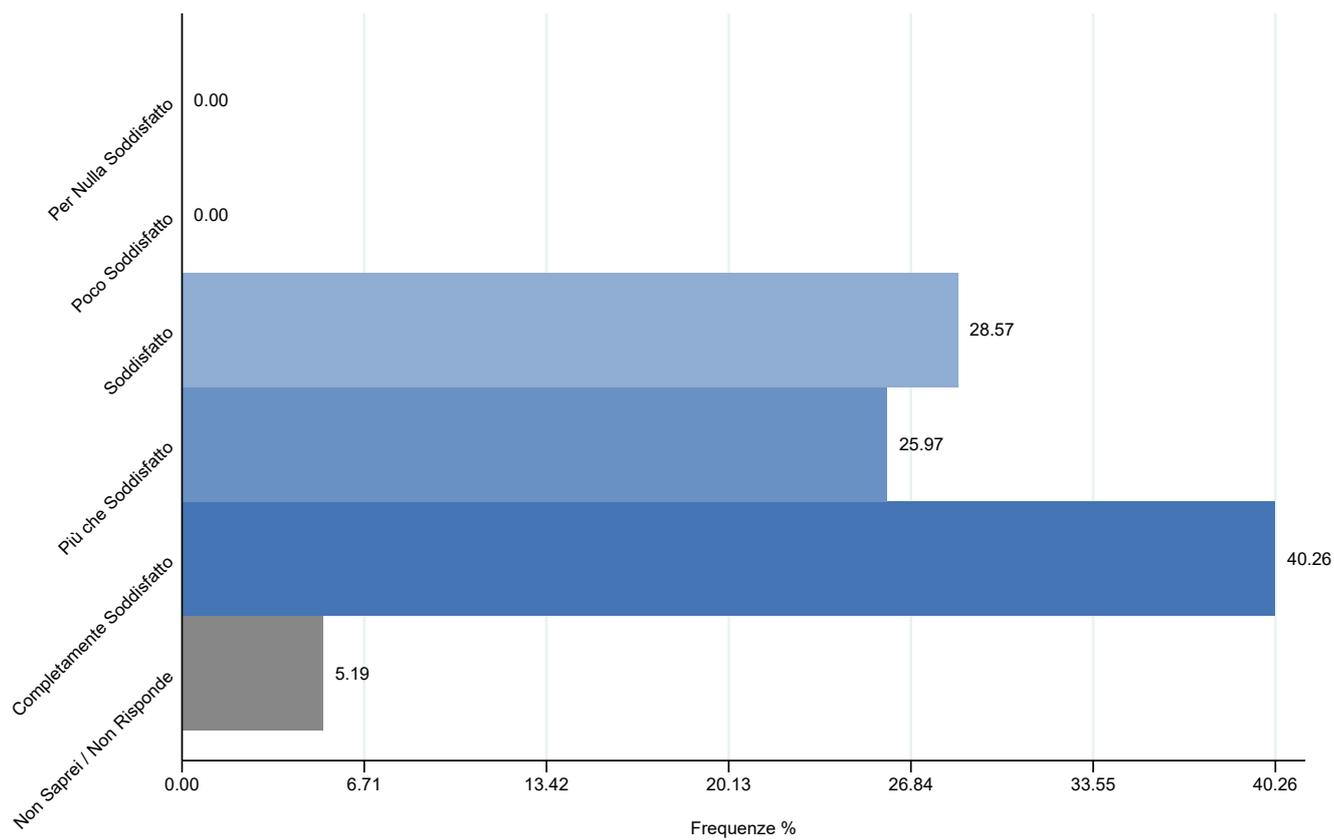


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa' / Non risponde	Totale
Cortesia e disponibilità infermieri e personale di supporto	0	0	22	20	31	4	77
	0.00	0.00	28.57	25.97	40.26	5.19	100.00
Cortesia e disponibilità medici	0	1	15	20	40	1	77
	0.00	1.30	19.48	25.97	51.95	1.30	100.00
Chiarezza informazioni info del medico su visita	0	0	17	21	37	2	77
	0.00	0.00	22.08	27.27	48.05	2.60	100.00
Indicazioni ricevute su come comportarsi in seguito	0	1	16	22	37	1	77
	0.00	1.30	20.78	28.57	48.05	1.30	100.00
Rispetto della privacy	0	0	19	20	34	4	77
	0.00	0.00	24.68	25.97	44.16	5.19	100.00

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Cortesìa e disponibilit� infermieri e personale di supporto	0 0.00	73 94.81	4 5.19	77 100.00
Cortesìa e disponibilit� medici	1 1.30	75 97.40	1 1.30	77 100.00
Chiarezza informazioni info del medico su visita	0 0.00	75 97.40	2 2.60	77 100.00
Indicazioni ricevute su come comportarsi in seguito	1 1.30	75 97.40	1 1.30	77 100.00
Rispetto della privacy	0 0.00	73 94.81	4 5.19	77 100.00

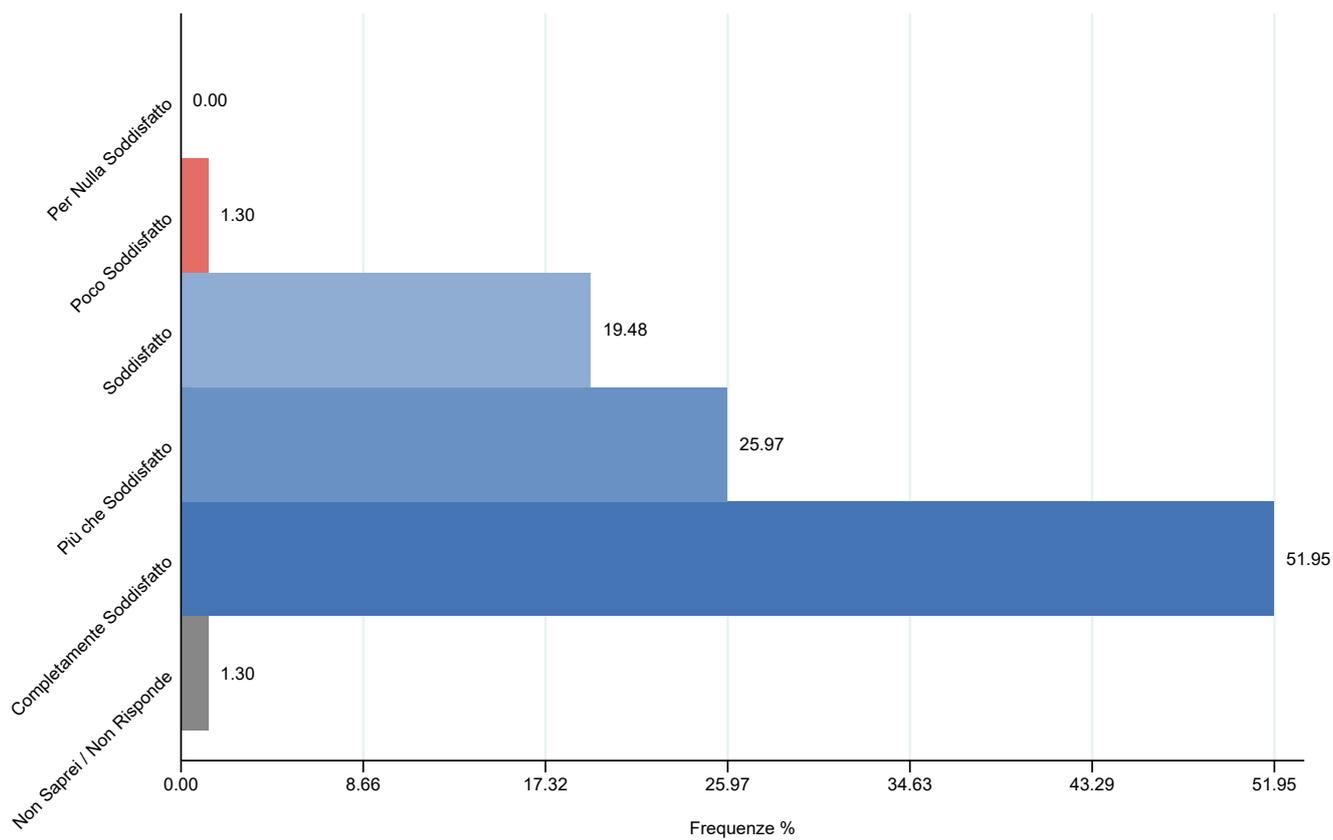
Aspetti	Numerosit�	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Cortesìa e disponibilit� infermieri e personale di supporto	73	1.123	0.849	0.000	2.000
Cortesìa e disponibilit� medici	76	1.303	0.833	-1.000	2.000
Chiarezza informazioni info del medico su visita	75	1.267	0.811	0.000	2.000
Indicazioni ricevute su come comportarsi in seguito	76	1.250	0.835	-1.000	2.000
Rispetto della privacy	73	1.205	0.833	0.000	2.000
Valutazione globale items	77	1.248	0.761	-0.200	2.000

Cortesia e disponibilità infermieri e personale di supporto



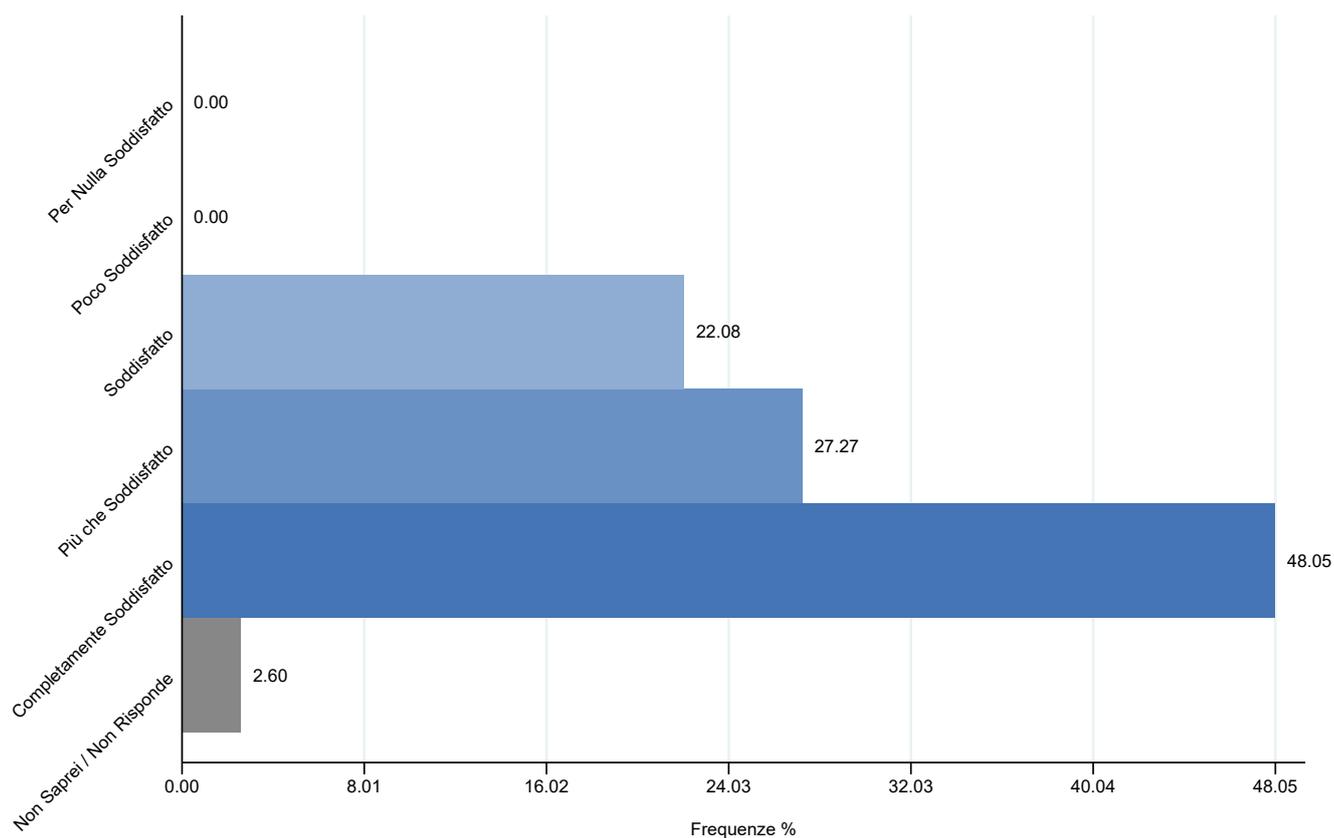
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	22	28.57	28.57
Più che soddisfatto	20	25.97	54.55
Completamente soddisfatto	31	40.26	94.81
Non sa' / Non risponde	4	5.19	100.00
Totale	77	100.00	

Cortesia e disponibilità medici



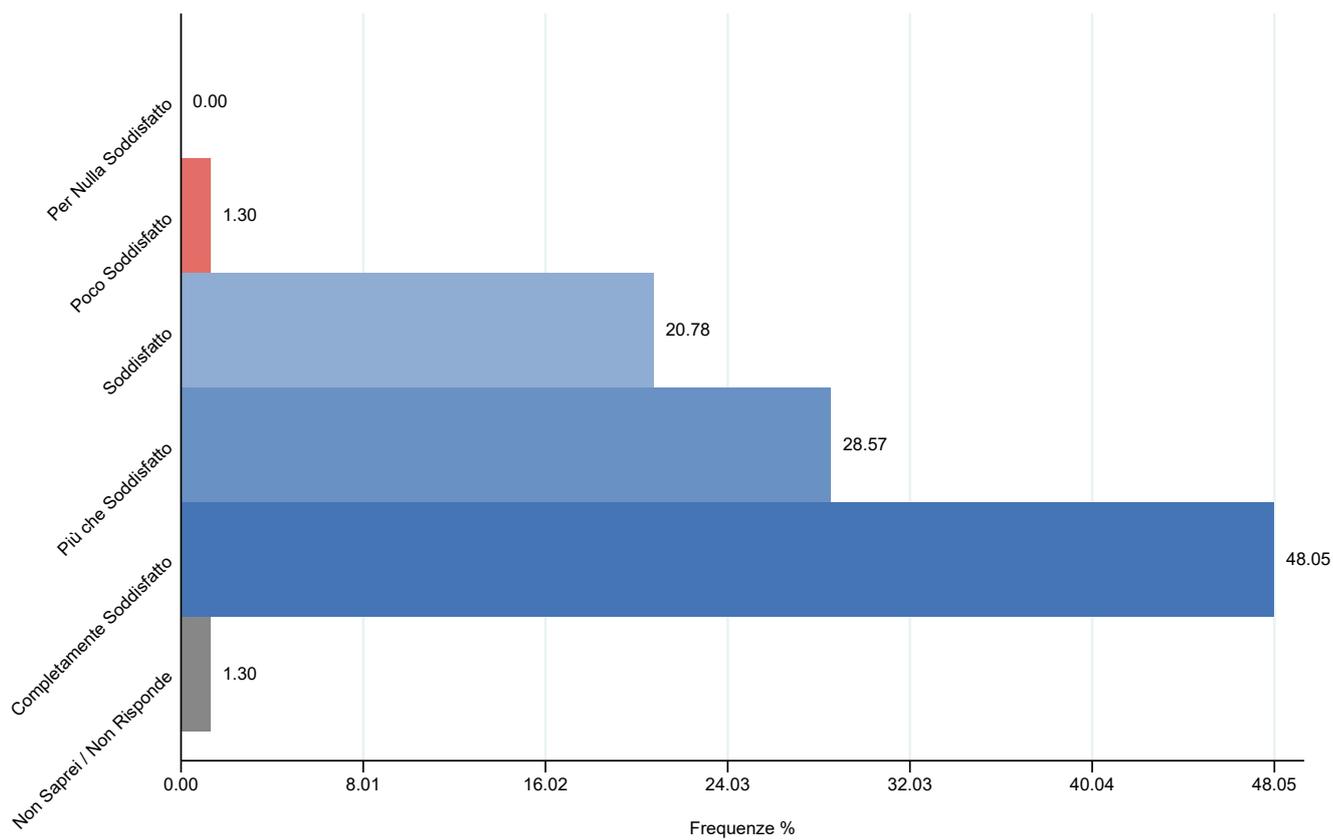
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	1	1.30	1.30
Soddisfatto	15	19.48	20.78
Più che soddisfatto	20	25.97	46.75
Completamente soddisfatto	40	51.95	98.70
Non sa' / Non risponde	1	1.30	100.00
Totale	77	100.00	

Chiarezza informazioni info del medico su visita



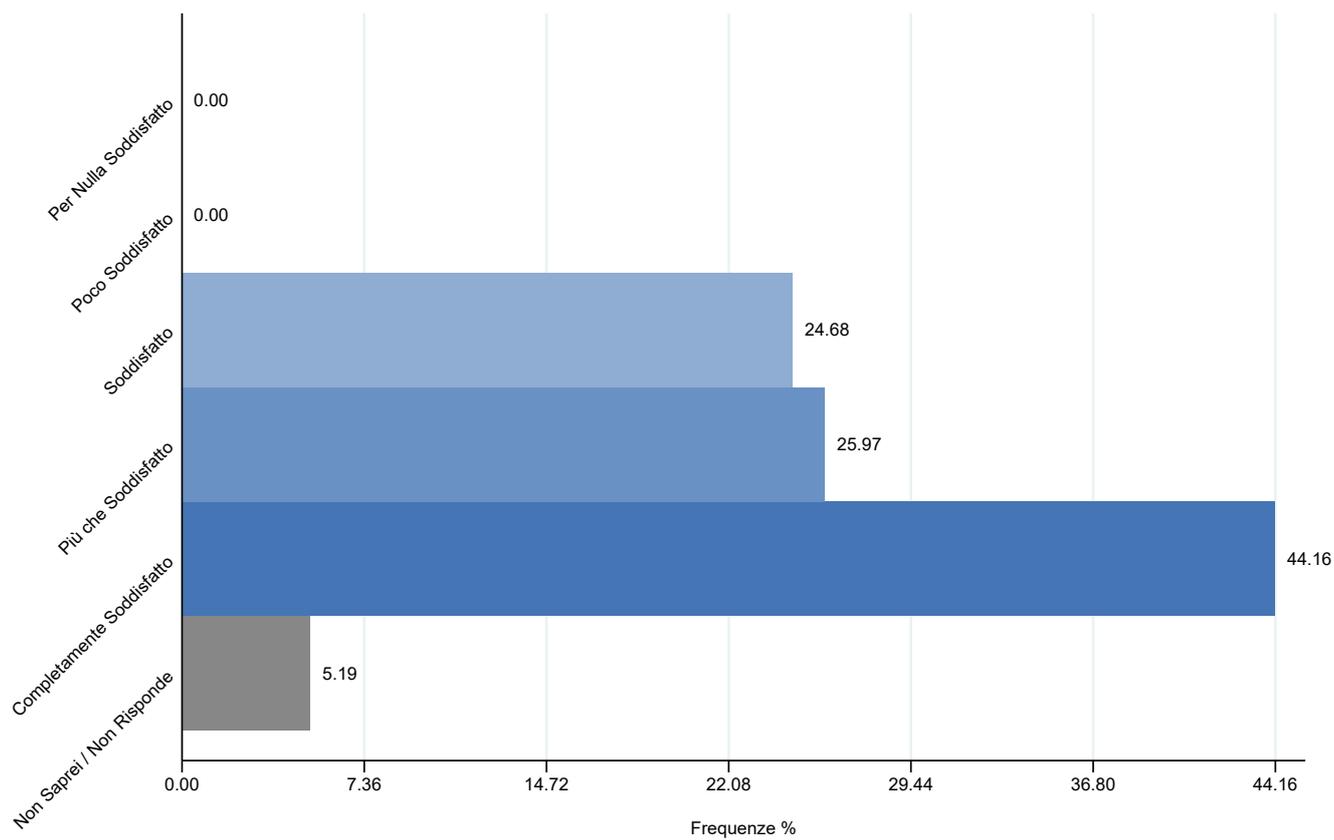
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	17	22.08	22.08
Più che soddisfatto	21	27.27	49.35
Completamente soddisfatto	37	48.05	97.40
Non sa' / Non risponde	2	2.60	100.00
Totale	77	100.00	

Indicazioni ricevute su come comportarsi in seguito



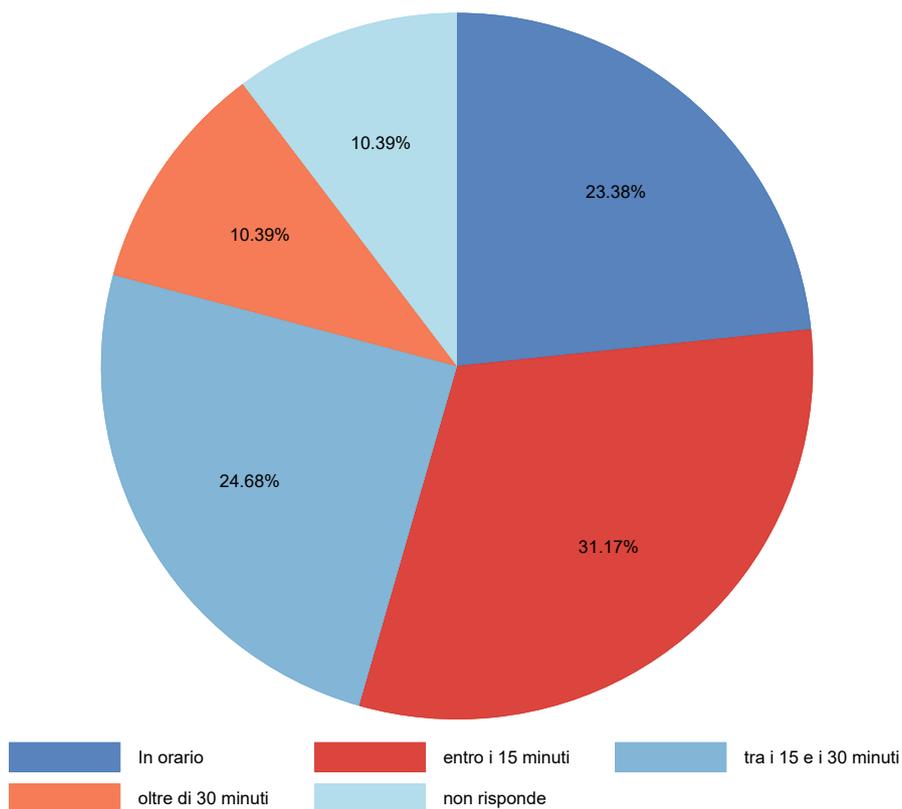
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	1	1.30	1.30
Soddisfatto	16	20.78	22.08
Più che soddisfatto	22	28.57	50.65
Completamente soddisfatto	37	48.05	98.70
Non sa' / Non risponde	1	1.30	100.00
Totale	77	100.00	

Rispetto della privacy



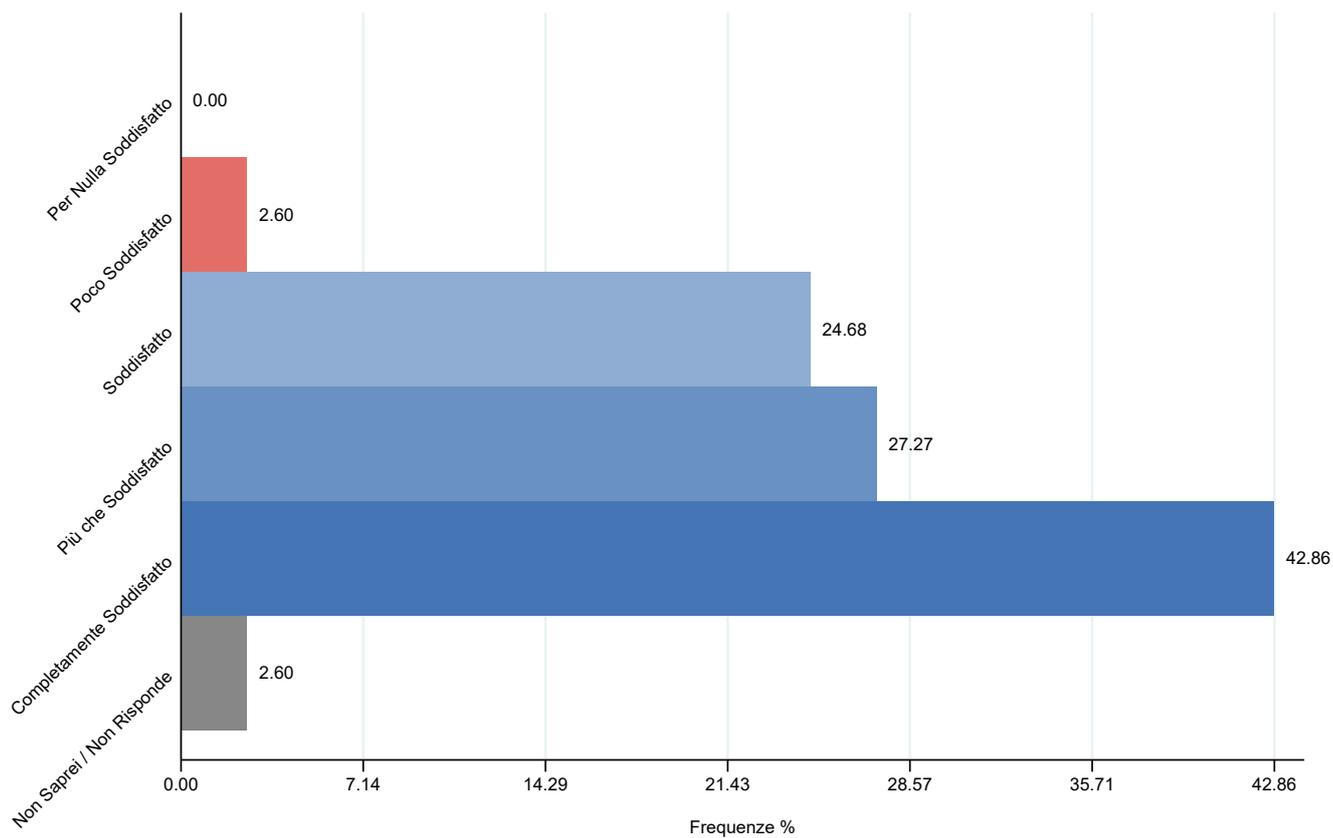
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	19	24.68	24.68
Più che soddisfatto	20	25.97	50.65
Completamente soddisfatto	34	44.16	94.81
Non sa' / Non risponde	4	5.19	100.00
Totale	77	100.00	

Tempistica esecuzione visita/esame



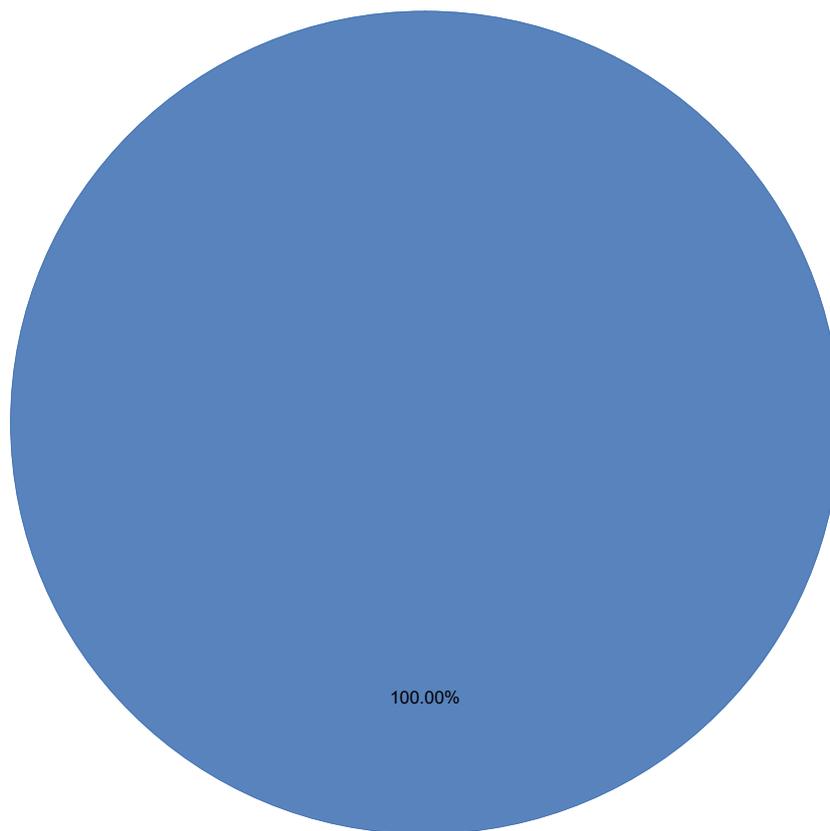
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
In orario	18	23.38	26.09	26.09
entro i 15 minuti	24	31.17	34.78	60.87
tra i 15 e i 30 minuti	19	24.68	27.54	88.41
oltre di 30 minuti	8	10.39	11.59	100.00
Totale Valide	69	89.61	100.00	
non risponde	8	10.39		
Totale	77	100.00		

Soddisfazione complessiva



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Poco soddisfatto	2	2.60	2.60	2.60
Soddisfatto	19	24.68	24.68	27.27
Più che soddisfatto	21	27.27	27.27	54.55
Completamente soddisfatto	33	42.86	42.86	97.40
Non sa' / Non risponde	2	2.60	2.60	100.00
Totale	77	100.00		

Consiglierebbe questo Servizio



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
sì	77	100.00	100.00	100.00
Totale	77	100.00		