



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

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

Servizio di Endoscopia Digestiva

RILEVAZIONE 11/10/2021 - 06/04/2023

A CURA DI:

Ufficio Sistema Qualità Integrato

Ultimo aggiornamento: 24 maggio 2023

Indice

INFORMAZIONI GENERALI	1
DATI ANAGRAFICI	2
Classi di età	3
Sesso	4
Istruzione	5
Nazionalità	6
PRENOTAZIONE	7
Esame	8
Come ha effettuato la prenotazione	9
Difficoltà nel fare la prenotazione	10
Motivi difficoltà	11
Chiarezza delle informazioni	12
Tempo trascorso	13
ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO	14
Valutazione di alcuni aspetti dell'accoglienza nel servizio	15
Tempo di attesa per accedere alla segreteria	17
Cortesìa e disponibilità del personale di segreteria	18
Chiarezza informazioni ricevute dal personale di segreteria	19
Igiene e pulizia delle sale d'attesa, servizi igienici	20
Rispetto orario appuntamento	21
Ritardo	22
Ritardo oltre 30 minuti	23
ESECUZIONE DELL'ESAME	24
Valutazione di alcuni aspetti dell'esecuzione dell'esame	25
Cortesìa e disponibilità medici	27
Cortesìa e disponibilità infermieri	28
Igiene e pulizia	29
Tornerebbe in questo Servizio	30
Giudizio complessivo	31
Importanza momento della prenotazione	32
Importanza accoglienza in Servizio - accettazione amministrativa	33
Importanza momento dell'esecuzione dell'esame	34
Comparazione Performance-Importanza	35

INFORMAZIONI GENERALI

Periodo di Riferimento: 11/10/2021 - 06/04/2023

Questionari analizzati: 339

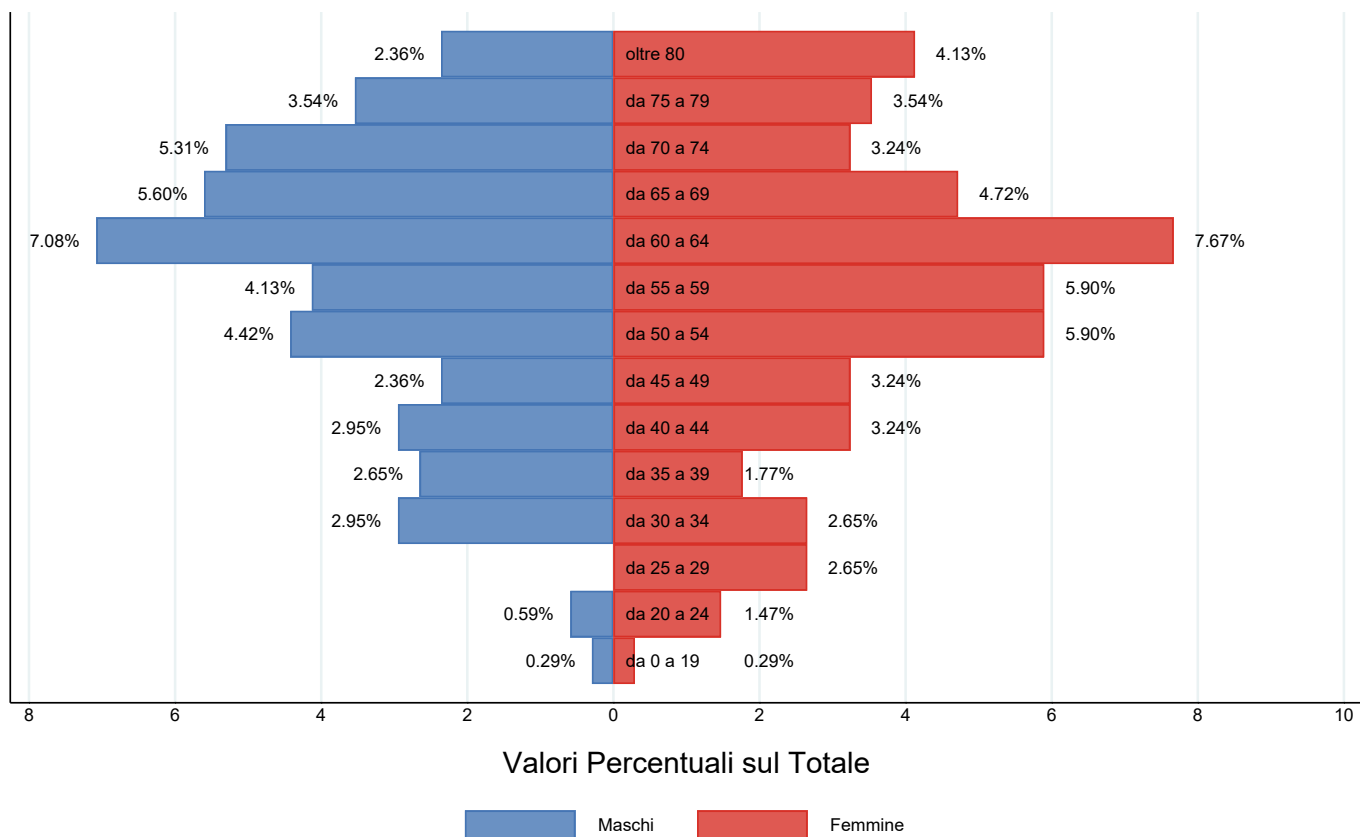
Campione statisticamente significativo calcolato sul totale accessi anno 2020.

Campione previsto per una buona rappresentatività: 361

Campione previsto per una sufficiente rappresentatività: 162

DATI ANAGRAFICI

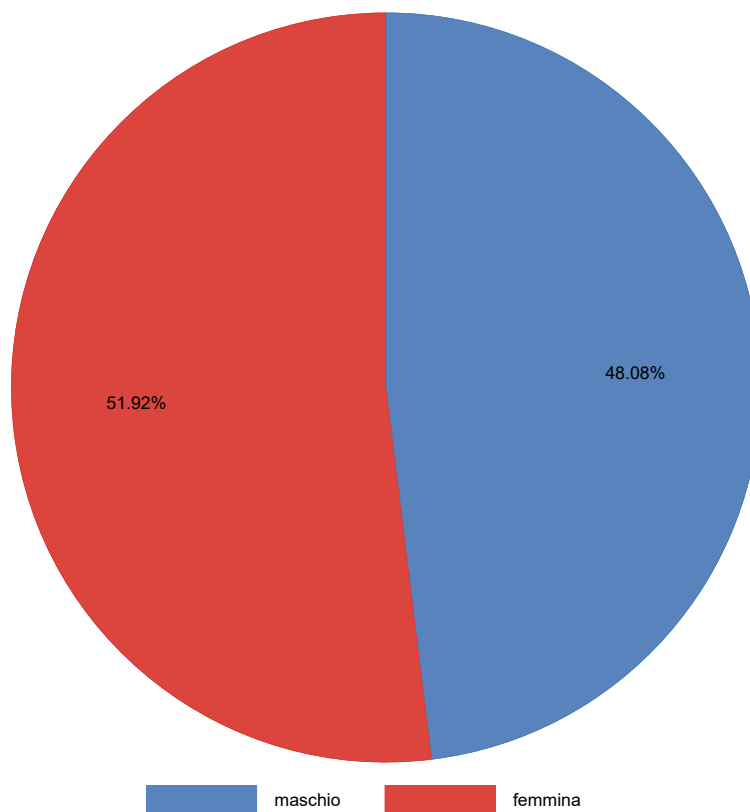
Classi di età



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
da 0 a 19	2	0.59	0.62	0.62
da 20 a 24	7	2.06	2.18	2.80
da 25 a 29	9	2.65	2.80	5.61
da 30 a 34	19	5.60	5.92	11.53
da 35 a 39	15	4.42	4.67	16.20
da 40 a 44	21	6.19	6.54	22.74
da 45 a 49	19	5.60	5.92	28.66
da 50 a 54	35	10.32	10.90	39.56
da 55 a 59	34	10.03	10.59	50.16
da 60 a 64	50	14.75	15.58	65.73
da 65 a 69	35	10.32	10.90	76.64
da 70 a 74	29	8.55	9.03	85.67
da 75 a 79	24	7.08	7.48	93.15
oltre 80	22	6.49	6.85	100.00
Totale Valide	321	94.69	100.00	
Non risponde	18	5.31		
Totale	339	100.00		

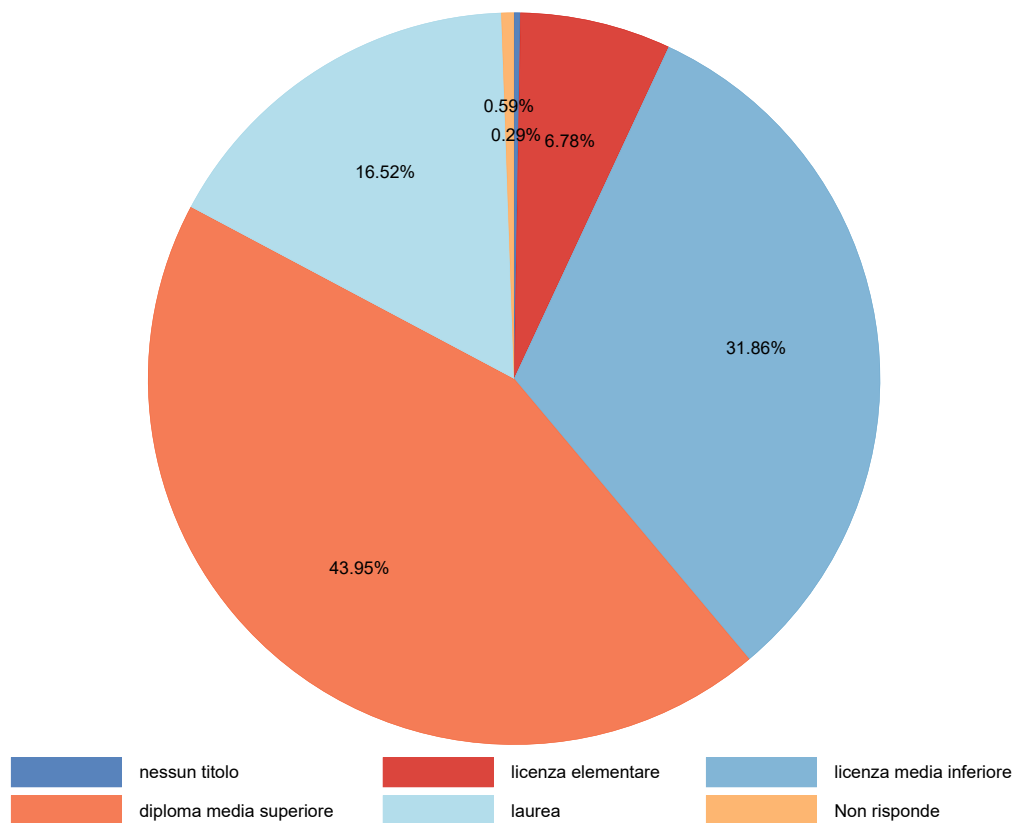
Età media: 56.85

Sesso



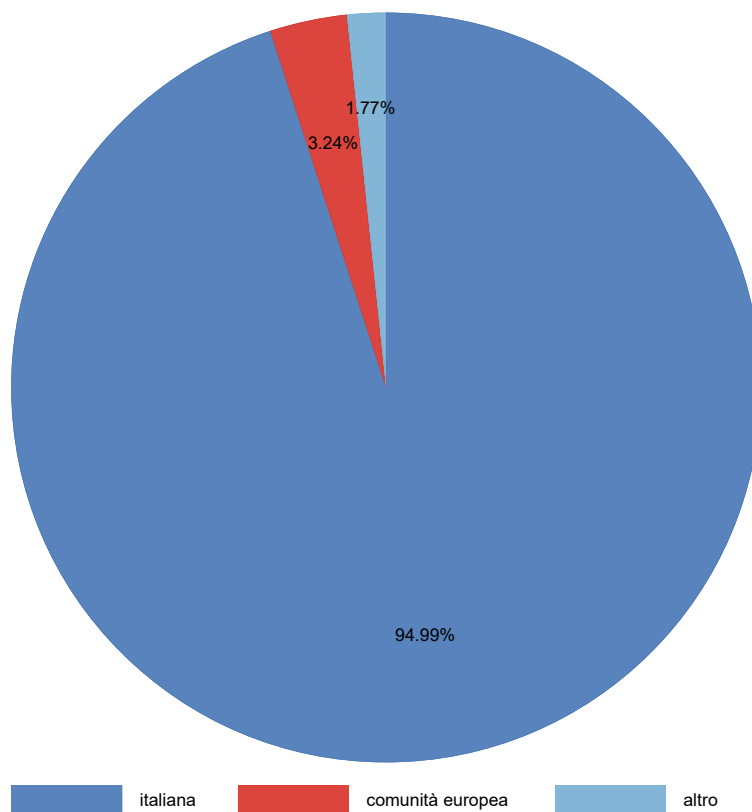
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
maschio	163	48.08	48.08	48.08
femmina	176	51.92	51.92	100.00
Totale	339	100.00		

Istruzione



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
nessun titolo	1	0.29	0.30	0.30
licenza elementare	23	6.78	6.82	7.12
licenza media inferiore	108	31.86	32.05	39.17
diploma media superiore	149	43.95	44.21	83.38
laurea	56	16.52	16.62	100.00
Totale Valide	337	99.41	100.00	
Non risponde	2	0.59		
Totale	339	100.00		

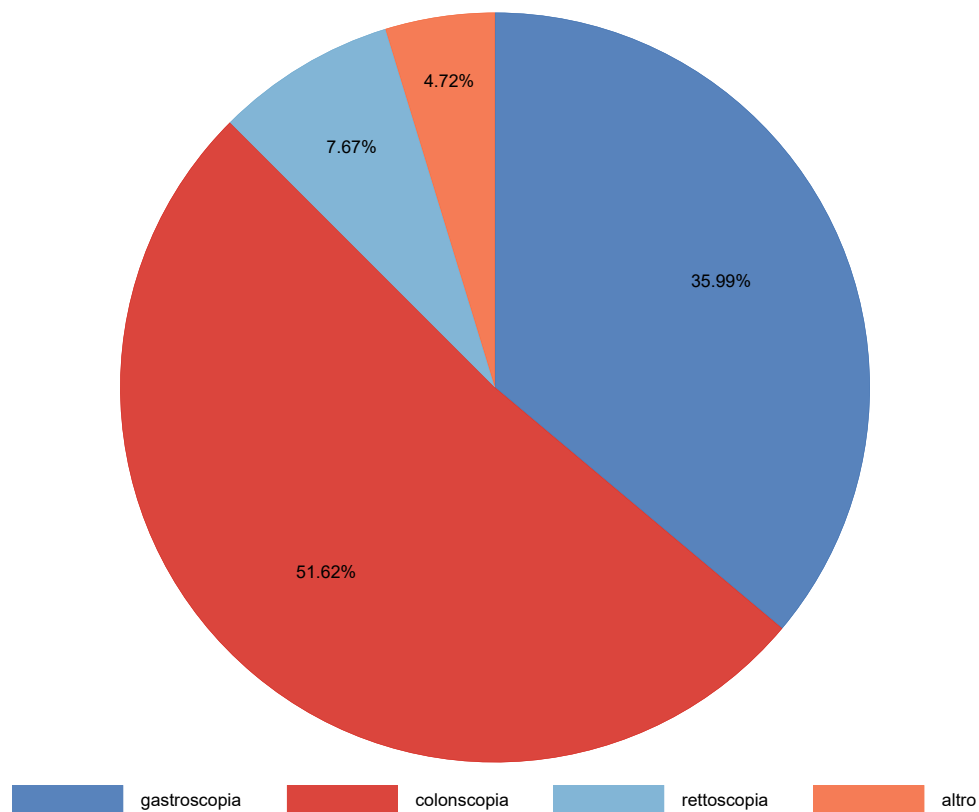
Nazionalità



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
italiana	322	94.99	94.99	94.99
comunità europea	11	3.24	3.24	98.23
altro	6	1.77	1.77	100.00
Totale	339	100.00		

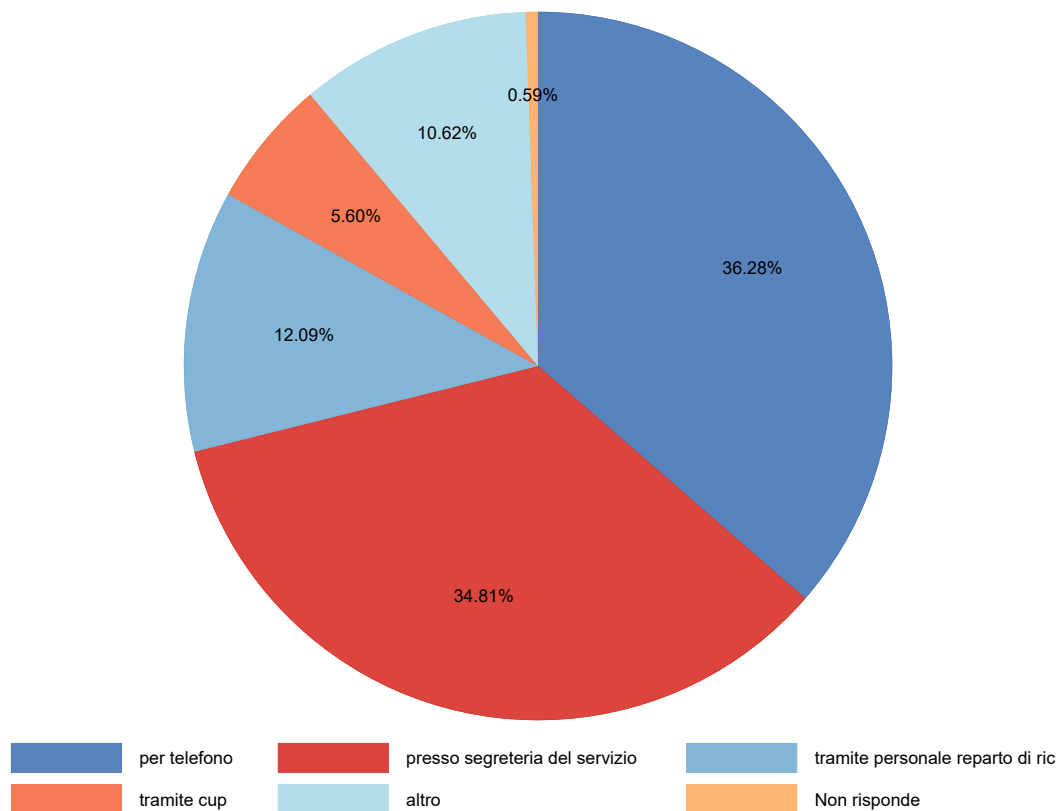
PRENOTAZIONE

Esame



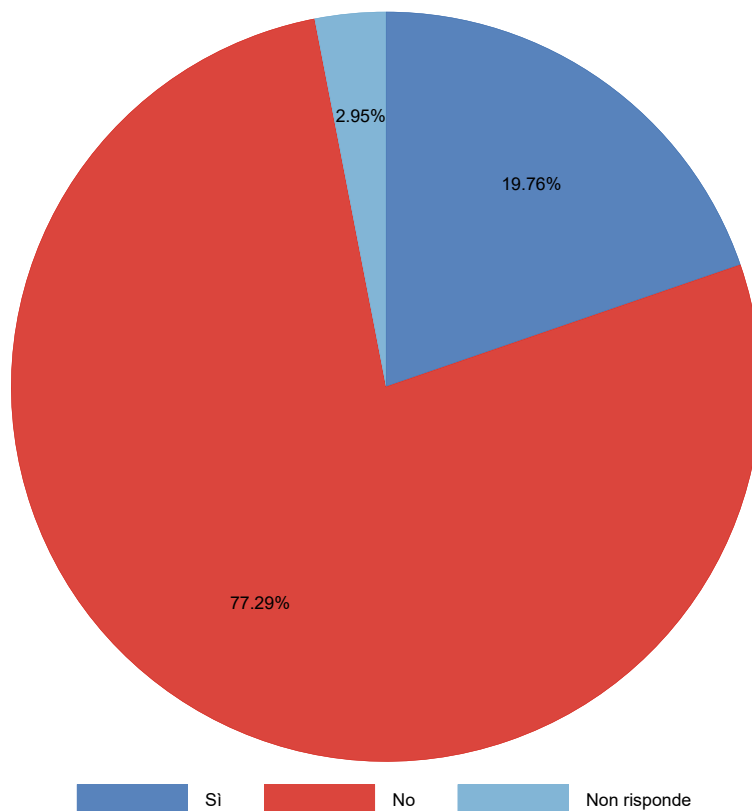
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
gastroscopia	122	35.99	35.99	35.99
colonscopia	175	51.62	51.62	87.61
rettoscopia	26	7.67	7.67	95.28
altro	16	4.72	4.72	100.00
Totale	339	100.00		

Come ha effettuato la prenotazione



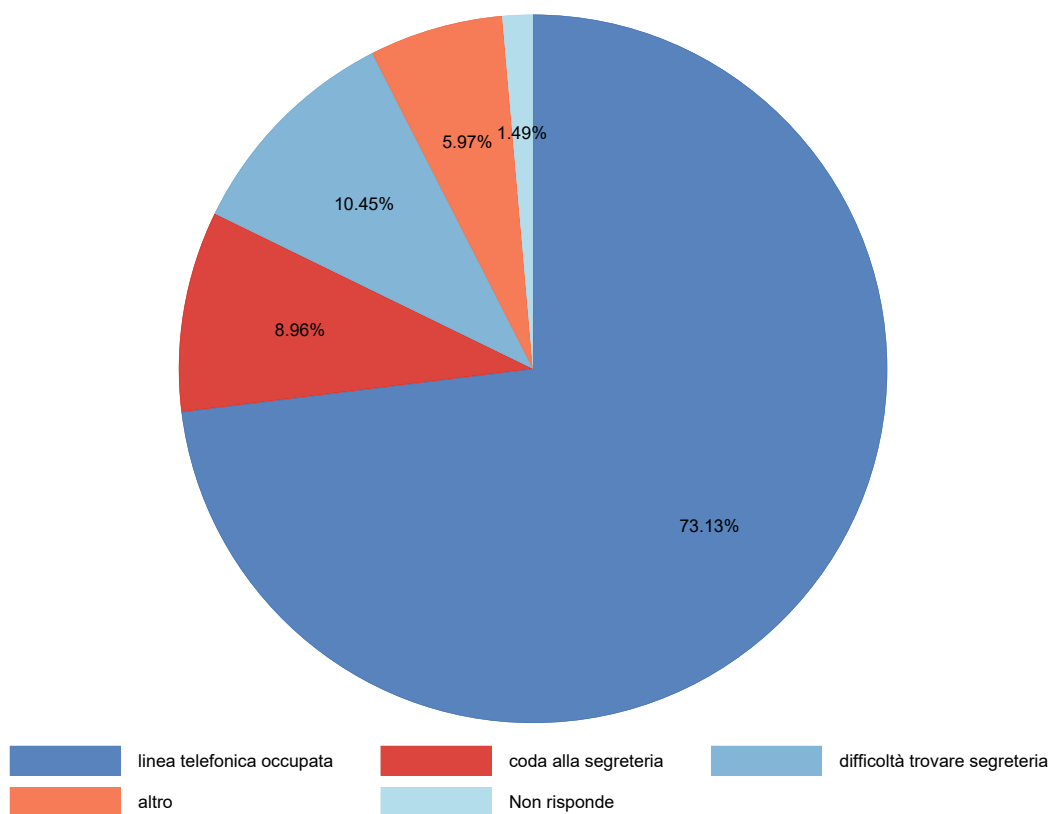
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
per telefono	123	36.28	36.50	36.50
presso segreteria del servizio	118	34.81	35.01	71.51
tramite personale reparto di ricovero	41	12.09	12.17	83.68
tramite cup	19	5.60	5.64	89.32
altro	36	10.62	10.68	100.00
Totale Valide	337	99.41	100.00	
Non risponde	2	0.59		
Totale	339	100.00		

Difficoltà nel fare la prenotazione



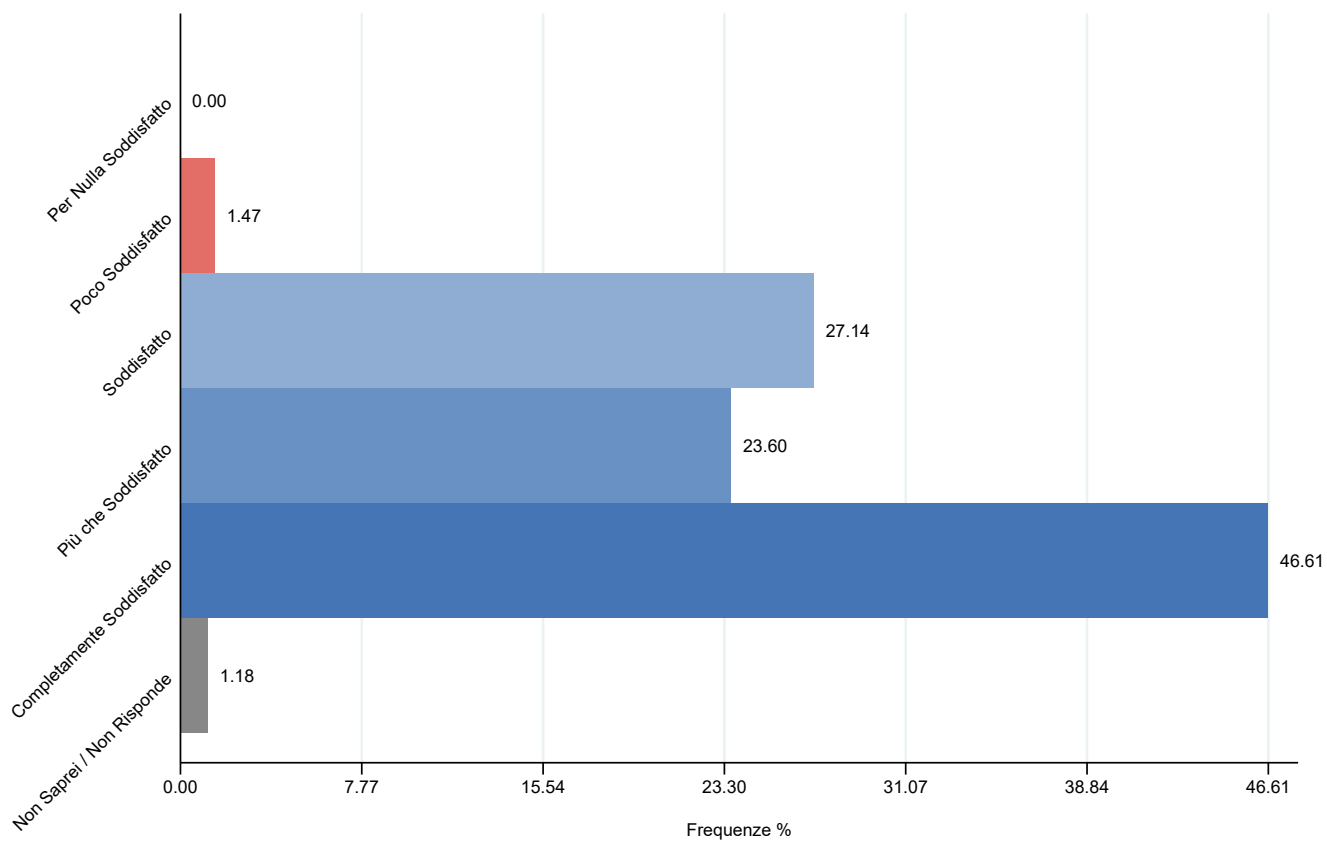
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	67	19.76	20.36	20.36
No	262	77.29	79.64	100.00
Totale Valide	329	97.05	100.00	
Non risponde	10	2.95		
Totale	339	100.00		

Motivi difficoltà



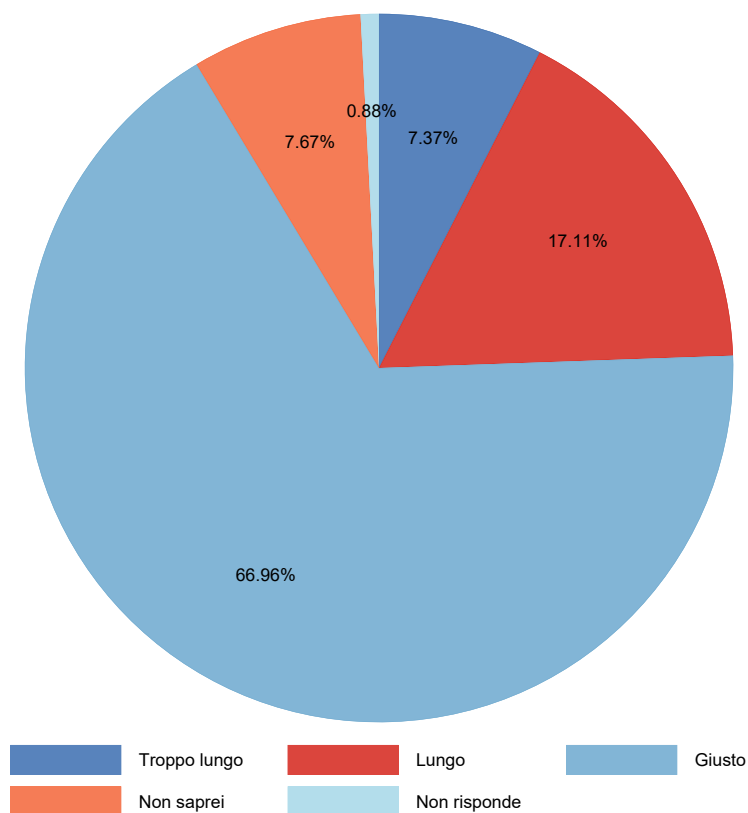
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
linea telefonica occupata	49	73.13	74.24	74.24
coda alla segreteria	6	8.96	9.09	83.33
difficoltà trovare segreteria	7	10.45	10.61	93.94
altro	4	5.97	6.06	100.00
Totale Valide	66	98.51	100.00	
Non risponde	1	1.49		
Totale	67	100.00		

Chiarezza delle informazioni



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	5	1.47	1.47
Soddisfatto	92	27.14	28.61
Più che soddisfatto	80	23.60	52.21
Completamente soddisfatto	158	46.61	98.82
non sa' / non risponde	4	1.18	100.00
Totale	339	100.00	

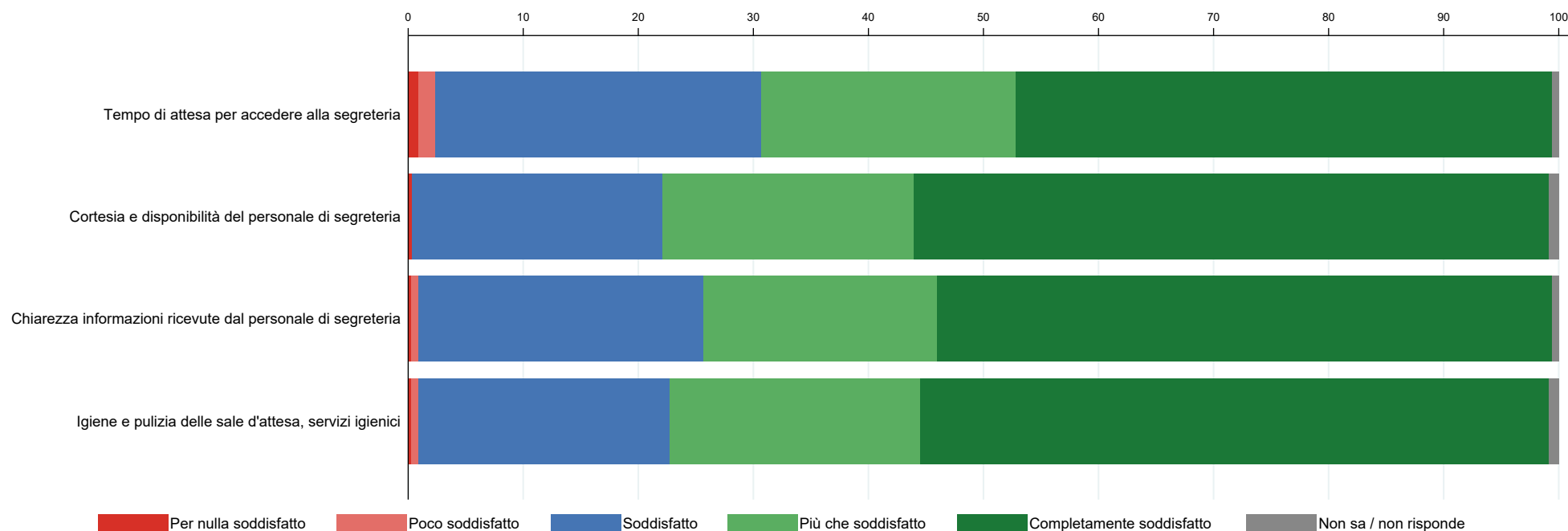
Tempo trascorso



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Troppo lungo	25	7.37	7.44	7.44
Lungo	58	17.11	17.26	24.70
Giusto	227	66.96	67.56	92.26
Non saprei	26	7.67	7.74	100.00
Totale Valide	336	99.12	100.00	
Non risponde	3	0.88		
Totale	339	100.00		

ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO

Valutazione di alcuni aspetti dell'accoglienza nel servizio



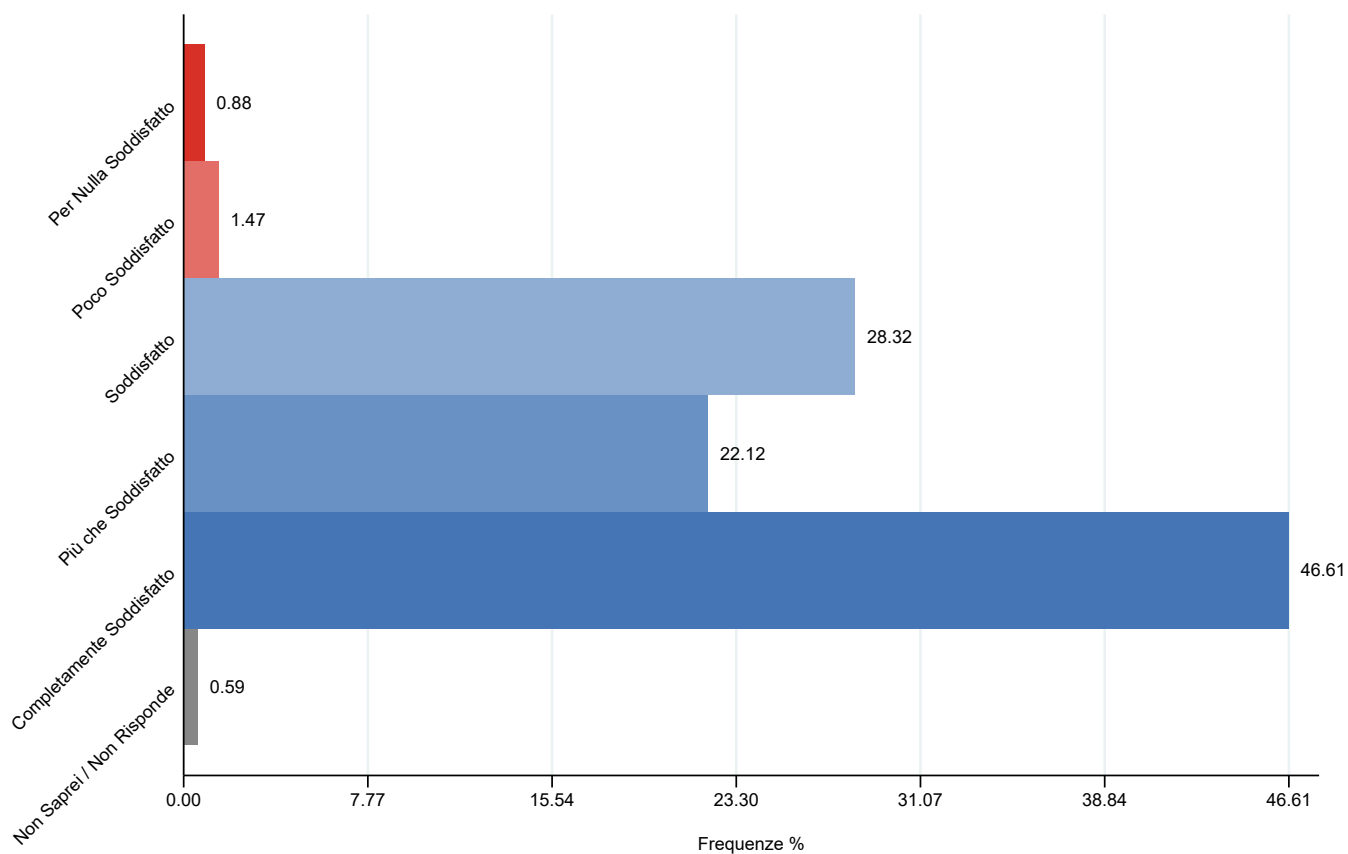
15

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	non sa' / non risponde	Totale
Tempo di attesa per accedere alla segreteria	3 <i>0.88</i>	5 <i>1.47</i>	96 <i>28.32</i>	75 <i>22.12</i>	158 <i>46.61</i>	2 <i>0.59</i>	339 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilità del personale di segreteria	1 <i>0.29</i>	0 <i>0.00</i>	74 <i>21.83</i>	74 <i>21.83</i>	187 <i>55.16</i>	3 <i>0.88</i>	339 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni ricevute dal personale di segreteria	1 <i>0.29</i>	2 <i>0.59</i>	84 <i>24.78</i>	69 <i>20.35</i>	181 <i>53.39</i>	2 <i>0.59</i>	339 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia delle sale d'attesa, servizi igienici	1 <i>0.29</i>	2 <i>0.59</i>	74 <i>21.83</i>	74 <i>21.83</i>	185 <i>54.57</i>	3 <i>0.88</i>	339 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Tempo di attesa per accedere alla segreteria	8 <i>2.36</i>	329 <i>97.05</i>	2 <i>0.59</i>	339 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit� del personale di segreteria	1 <i>0.29</i>	335 <i>98.82</i>	3 <i>0.88</i>	339 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni ricevute dal personale di segreteria	3 <i>0.88</i>	334 <i>98.53</i>	2 <i>0.59</i>	339 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia delle sale d'attesa, servizi igienici	3 <i>0.88</i>	333 <i>98.23</i>	3 <i>0.88</i>	339 <i>100.00</i>

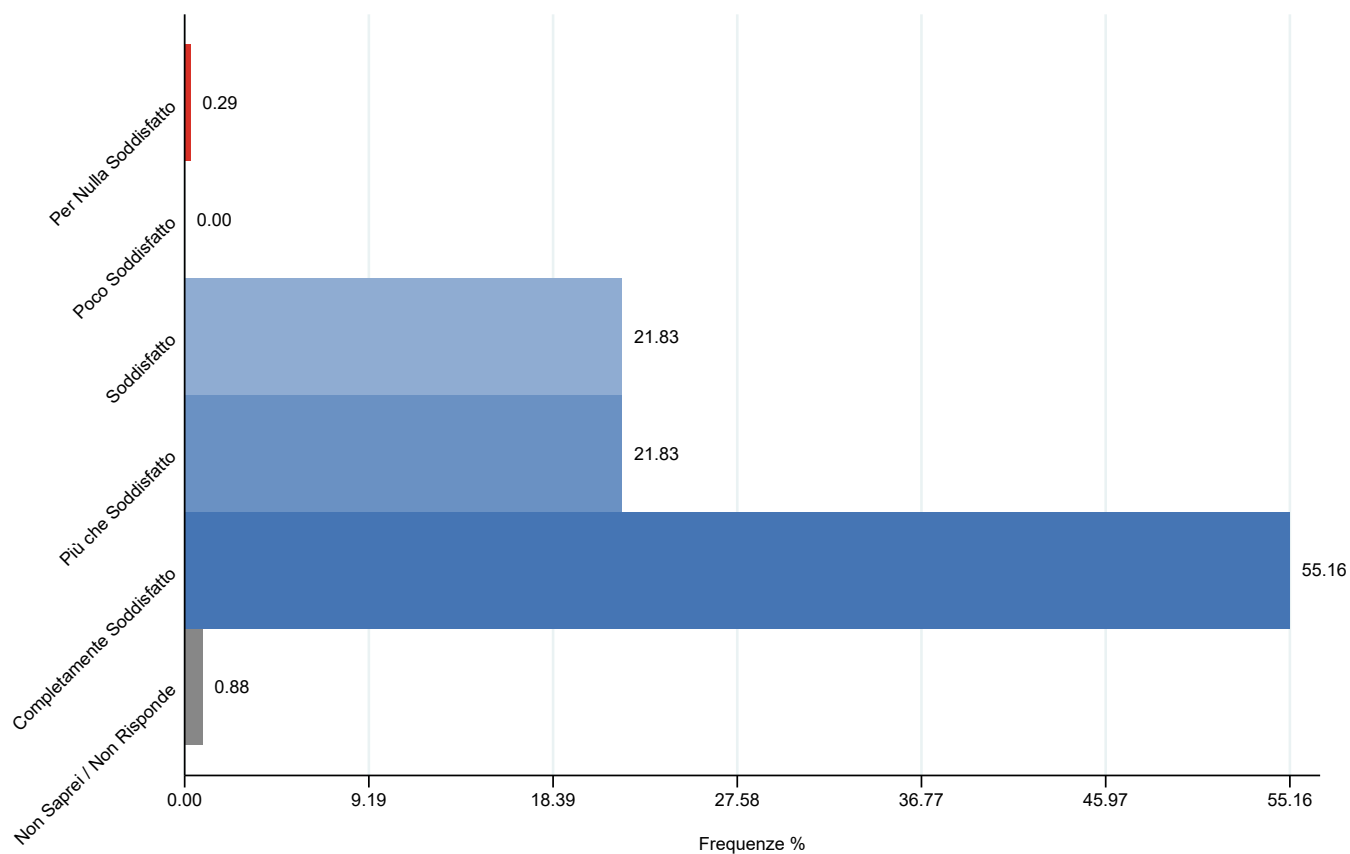
Aspetti	Numerosit�	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Tempo di attesa per accedere alla segreteria	337	1.128	0.938	-2.000	2.000
Cortesìa e disponibilit� del per- sonale di segreteria	336	1.327	0.836	-2.000	2.000
Chiarezza informazioni ricevute dal personale di segreteria	337	1.267	0.876	-2.000	2.000
Igiene e pulizia delle sale d'atte- sa, servizi igienici	336	1.310	0.853	-2.000	2.000
Valutazione Accoglienza	338	1.258	0.822	-2.000	2.000

Tempo di attesa per accedere alla segreteria



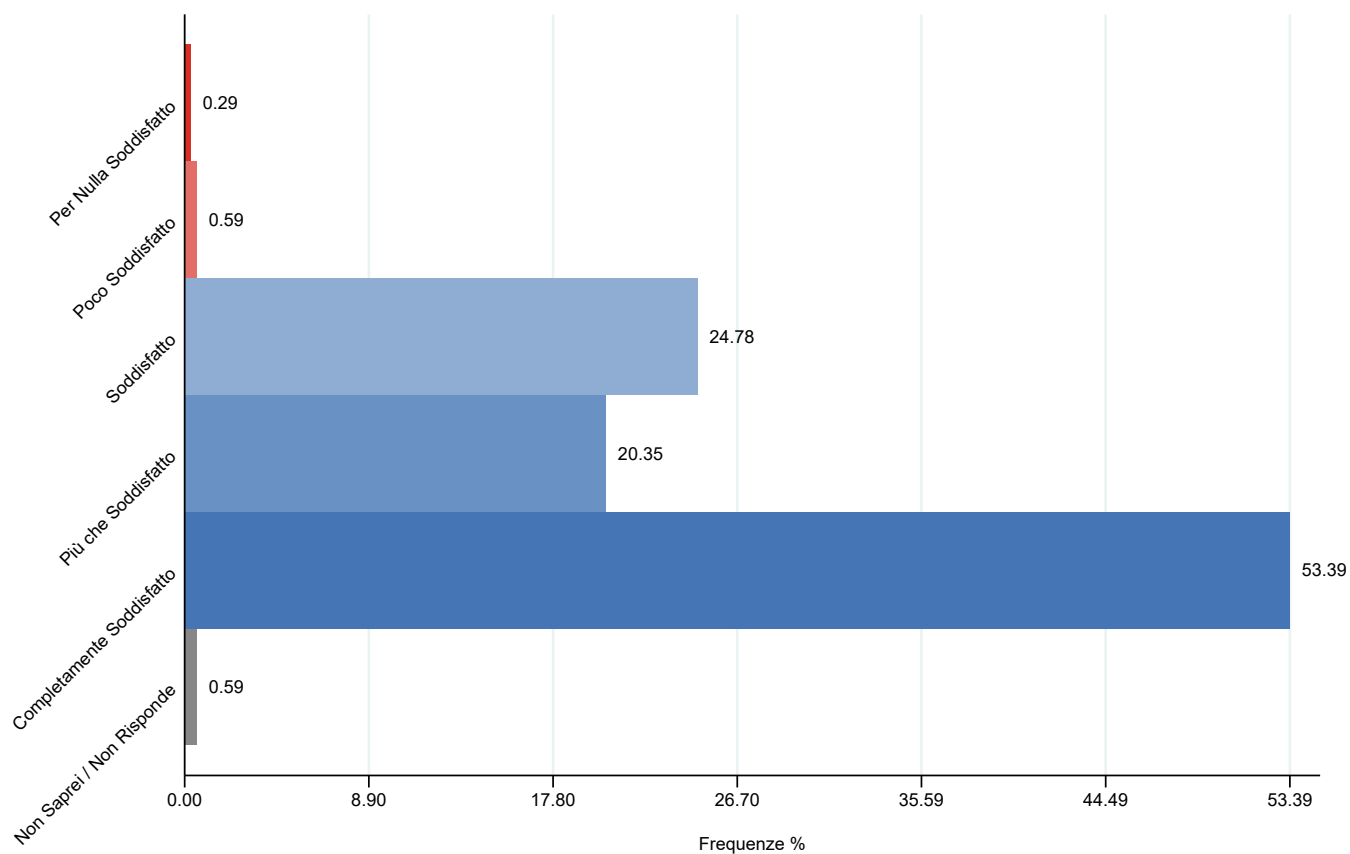
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	0.88	0.88
Poco soddisfatto	5	1.47	2.36
Soddisfatto	96	28.32	30.68
Più che soddisfatto	75	22.12	52.80
Completamente soddisfatto	158	46.61	99.41
non sa' / non risponde	2	0.59	100.00
Totale	339	100.00	

Cortesia e disponibilità del personale di segreteria



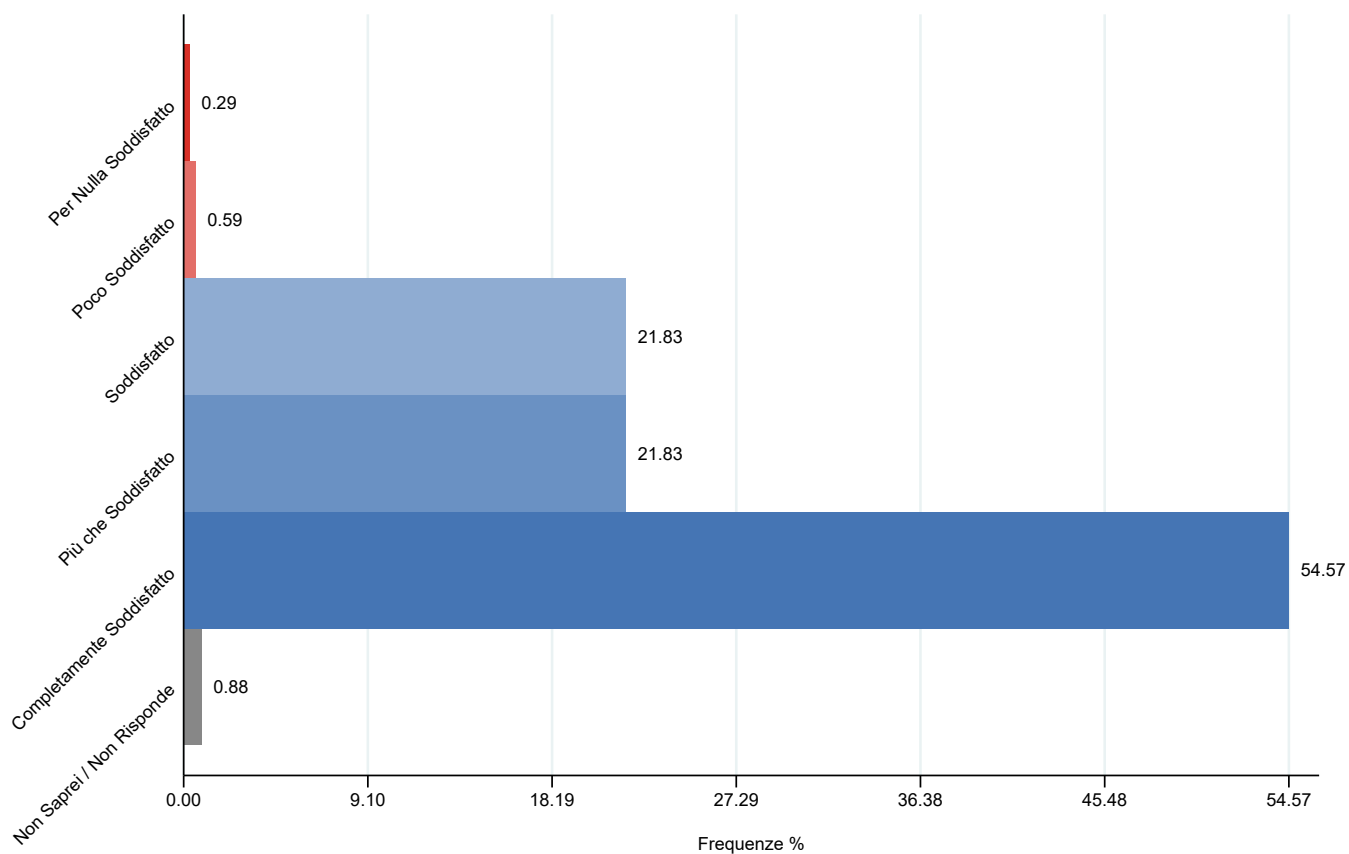
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.29	0.29
Soddisfatto	74	21.83	22.12
Più che soddisfatto	74	21.83	43.95
Completamente soddisfatto	187	55.16	99.12
non sa' / non risponde	3	0.88	100.00
Totale	339	100.00	

Chiarezza informazioni ricevute dal personale di segreteria



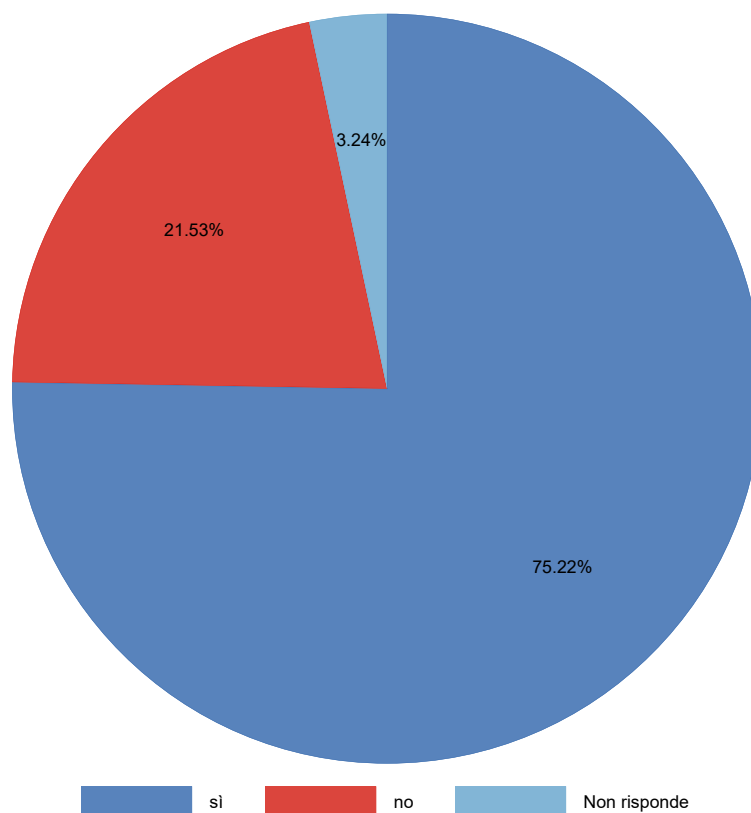
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.29	0.29
Poco soddisfatto	2	0.59	0.88
Soddisfatto	84	24.78	25.66
Più che soddisfatto	69	20.35	46.02
Completamente soddisfatto	181	53.39	99.41
non sa' / non risponde	2	0.59	100.00
Totale	339	100.00	

Igiene e pulizia delle sale d'attesa, servizi igienici



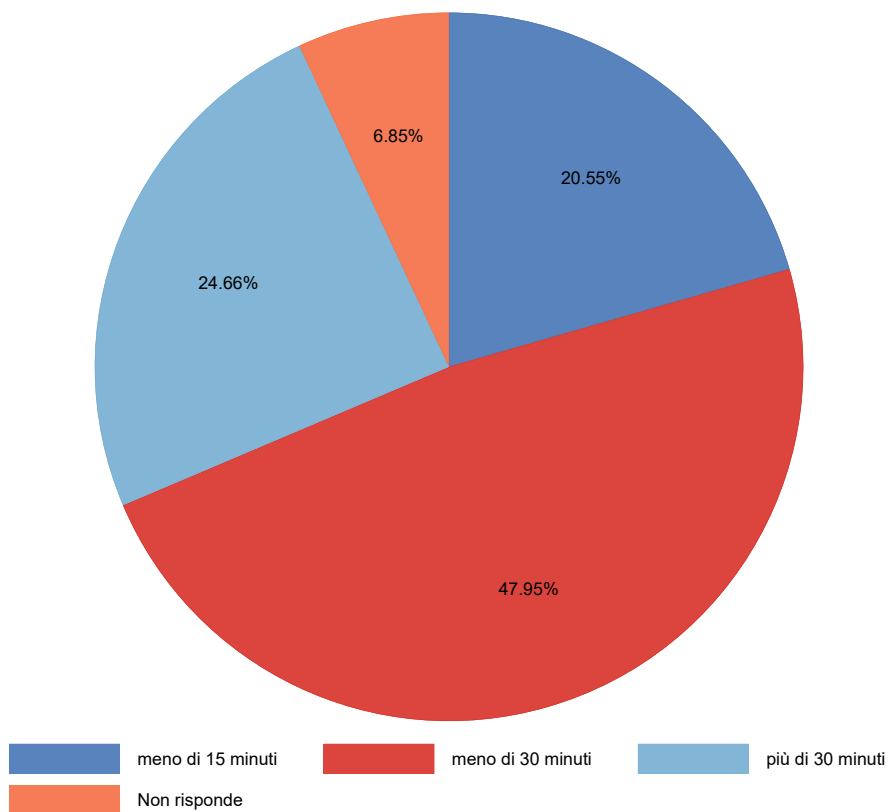
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.29	0.29
Poco soddisfatto	2	0.59	0.88
Soddisfatto	74	21.83	22.71
Più che soddisfatto	74	21.83	44.54
Completamente soddisfatto	185	54.57	99.12
non sa' / non risponde	3	0.88	100.00
Totale	339	100.00	

Rispetto orario appuntamento



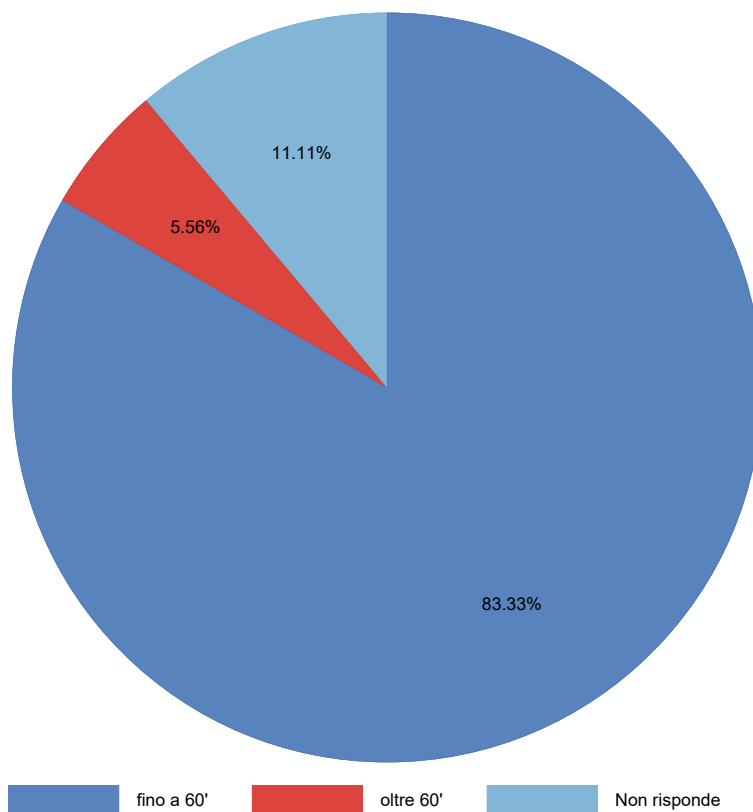
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
sì	255	75.22	77.74	77.74
no	73	21.53	22.26	100.00
Totale Valide	328	96.76	100.00	
Non risponde	11	3.24		
Totale	339	100.00		

Ritardo



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
meno di 15 minuti	15	20.55	22.06	22.06
meno di 30 minuti	35	47.95	51.47	73.53
più di 30 minuti	18	24.66	26.47	100.00
Totale Valide	68	93.15	100.00	
Non risponde	5	6.85		
Totale	73	100.00		

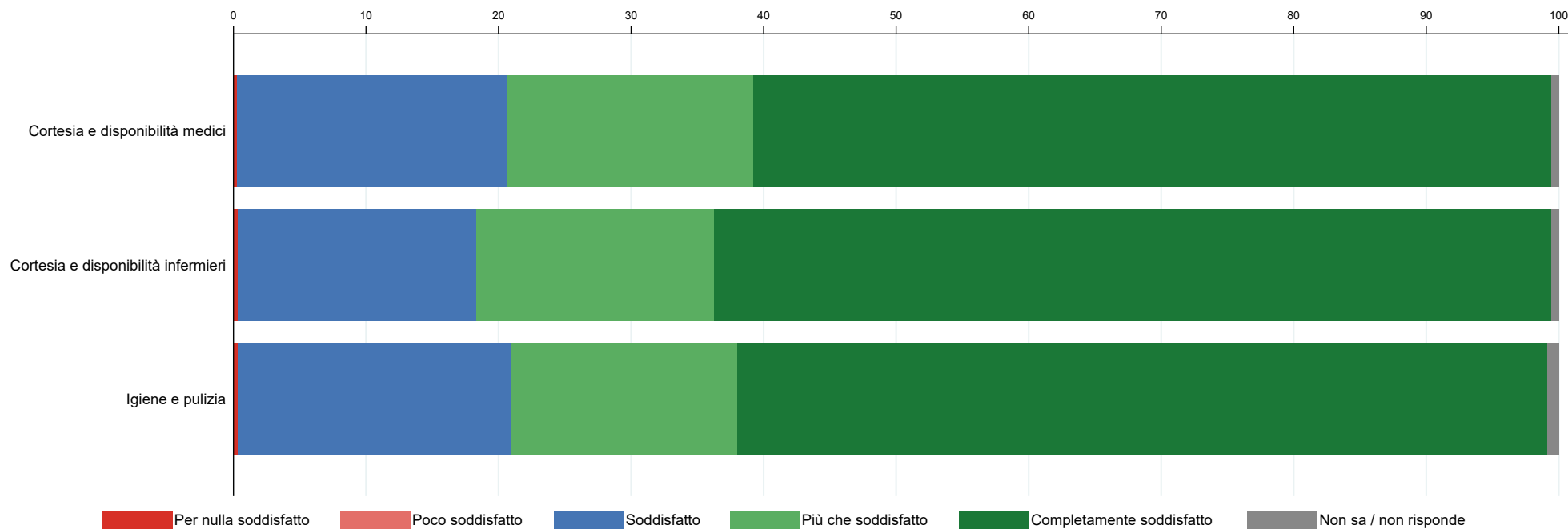
Ritardo oltre 30 minuti



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
fino a 60'	15	83.33	93.75	93.75
oltre 60'	1	5.56	6.25	100.00
Totale Valide	16	88.89	100.00	
Non risponde	2	11.11		
Totale	18	100.00		

ESECUZIONE DELL'ESAME

Valutazione di alcuni aspetti dell'esecuzione dell'esame



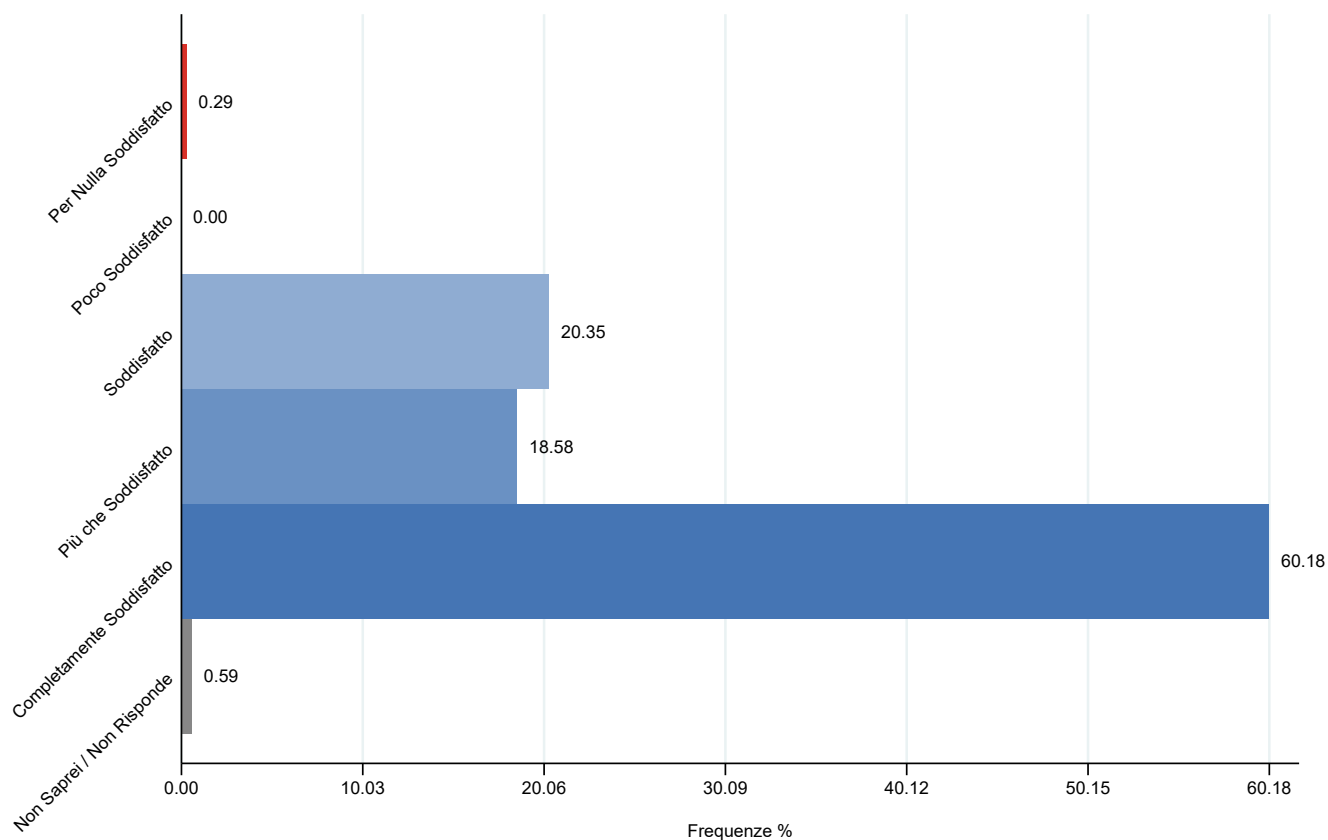
25

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	non sa' / non risponde	Totale
Cortesia e disponibilità medici	1 <i>0.29</i>	0 <i>0.00</i>	69 <i>20.35</i>	63 <i>18.58</i>	204 <i>60.18</i>	2 <i>0.59</i>	339 <i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità infermieri	1 <i>0.29</i>	0 <i>0.00</i>	61 <i>17.99</i>	61 <i>17.99</i>	214 <i>63.13</i>	2 <i>0.59</i>	339 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia	1 <i>0.29</i>	0 <i>0.00</i>	70 <i>20.65</i>	58 <i>17.11</i>	207 <i>61.06</i>	3 <i>0.88</i>	339 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Cortesia e disponibilità medici	1 <i>0.29</i>	336 <i>99.12</i>	2 <i>0.59</i>	339 <i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità infermieri	1 <i>0.29</i>	336 <i>99.12</i>	2 <i>0.59</i>	339 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia	1 <i>0.29</i>	335 <i>98.82</i>	3 <i>0.88</i>	339 <i>100.00</i>

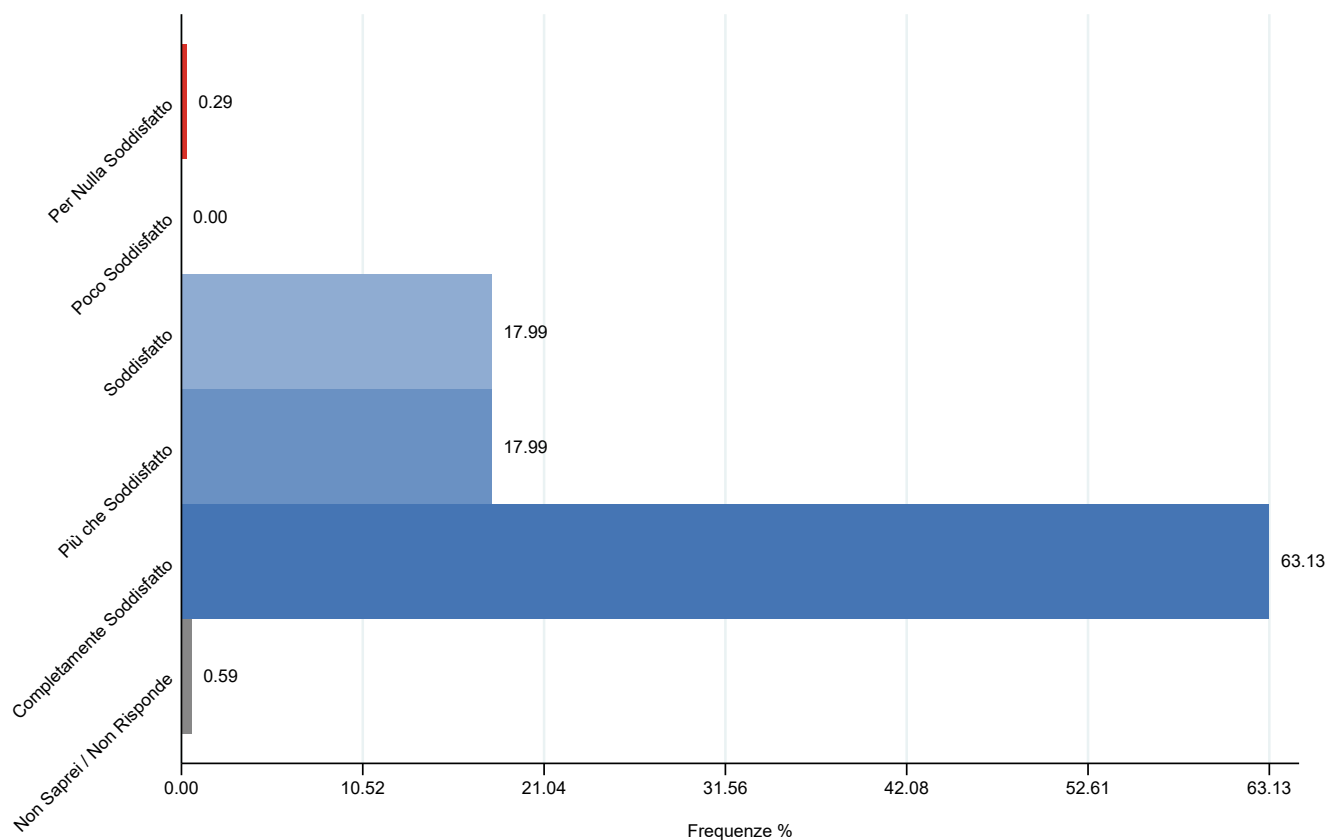
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Cortesia e disponibilità medici	337	1.392	0.828	-2.000	2.000
Cortesia e disponibilità infermieri	337	1.445	0.804	-2.000	2.000
Igiene e pulizia	336	1.399	0.833	-2.000	2.000
Valutazione Esecuzione Esame	338	1.413	0.800	-2.000	2.000

Cortesia e disponibilità medici



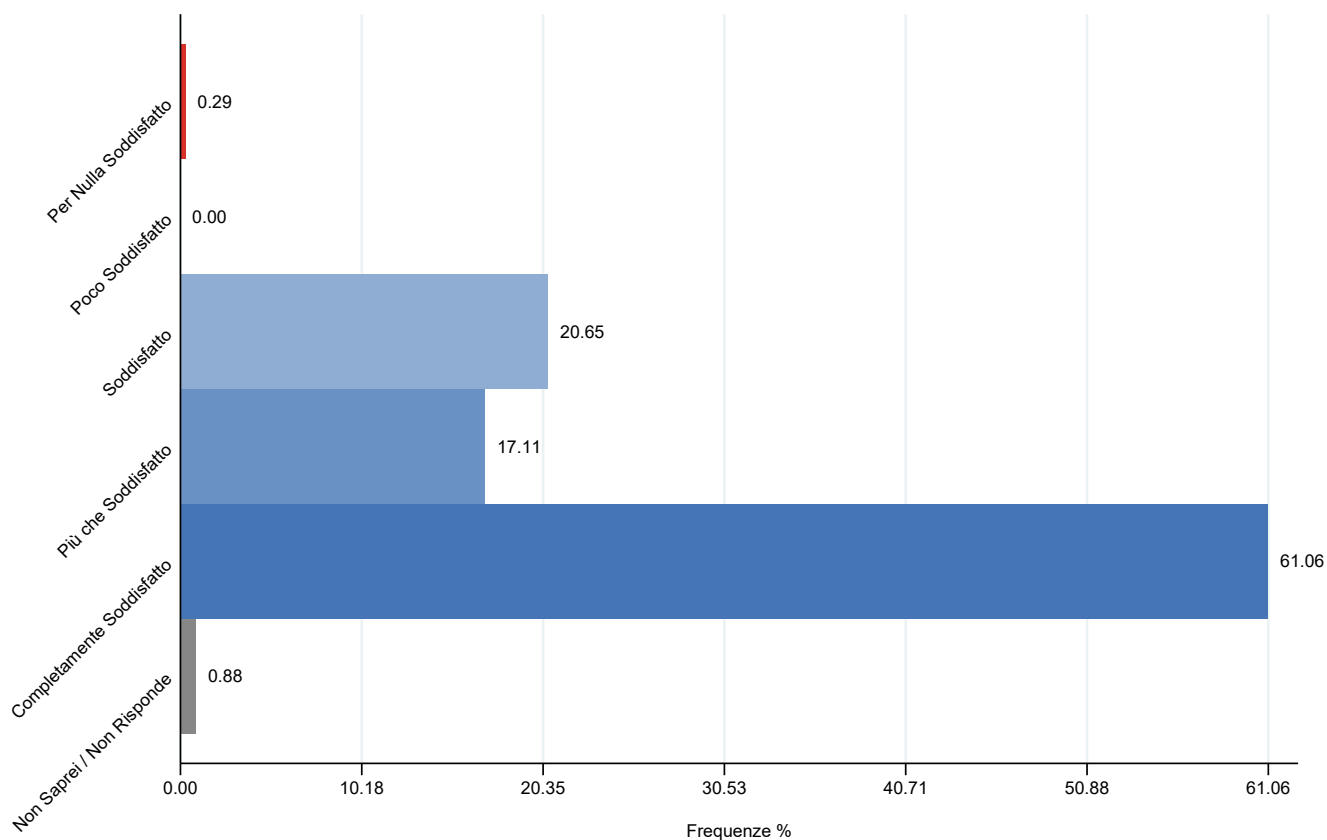
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.29	0.29
Soddisfatto	69	20.35	20.65
Più che soddisfatto	63	18.58	39.23
Completamente soddisfatto	204	60.18	99.41
non sa' / non risponde	2	0.59	100.00
Totale	339	100.00	

Cortesia e disponibilità infermieri



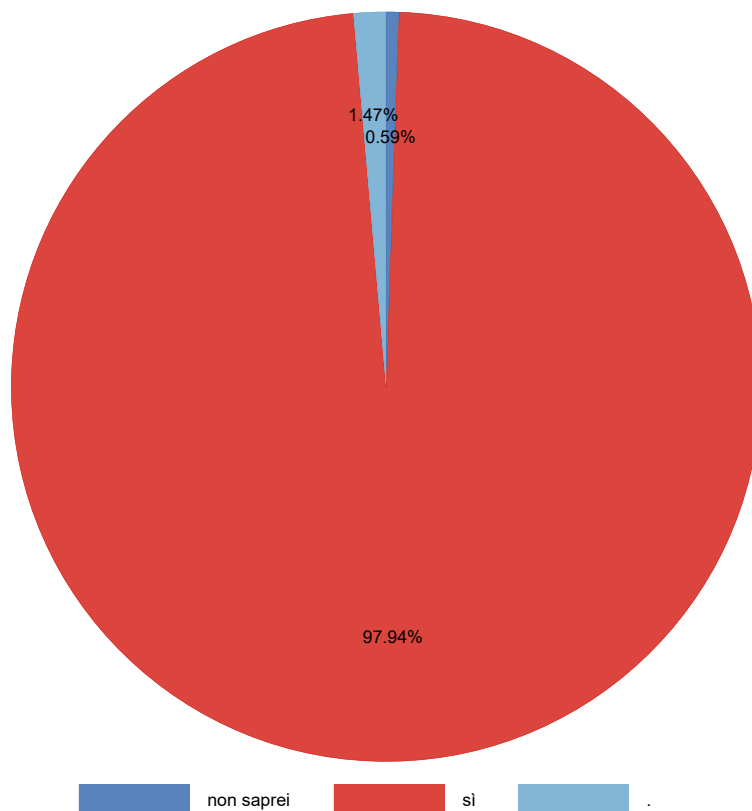
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.29	0.29
Soddisfatto	61	17.99	18.29
Più che soddisfatto	61	17.99	36.28
Completamente soddisfatto	214	63.13	99.41
non sa' / non risponde	2	0.59	100.00
Totale	339	100.00	

Igiene e pulizia



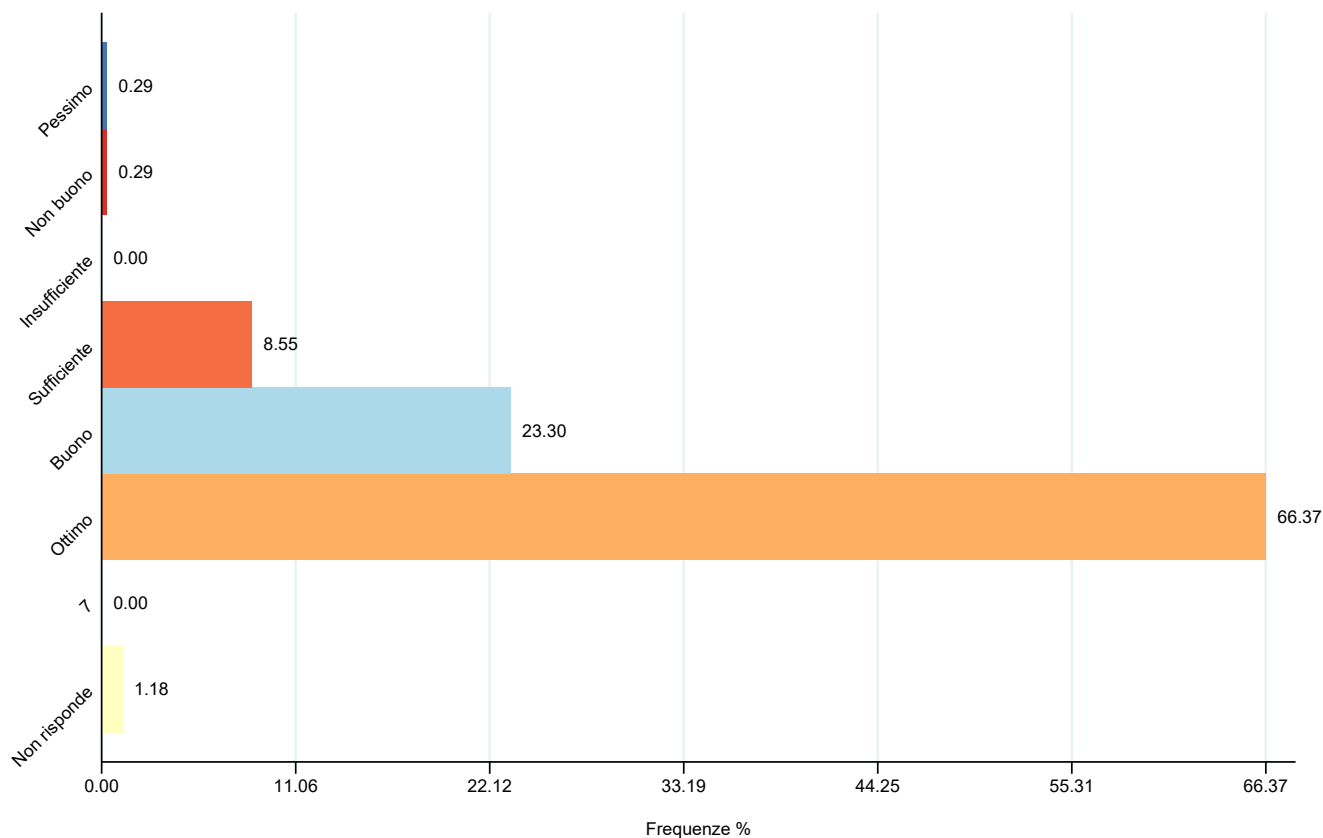
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.29	0.29
Soddisfatto	70	20.65	20.94
Più che soddisfatto	58	17.11	38.05
Completamente soddisfatto	207	61.06	99.12
non sa' / non risponde	3	0.88	100.00
Totale	339	100.00	

Tornerebbe in questo Servizio



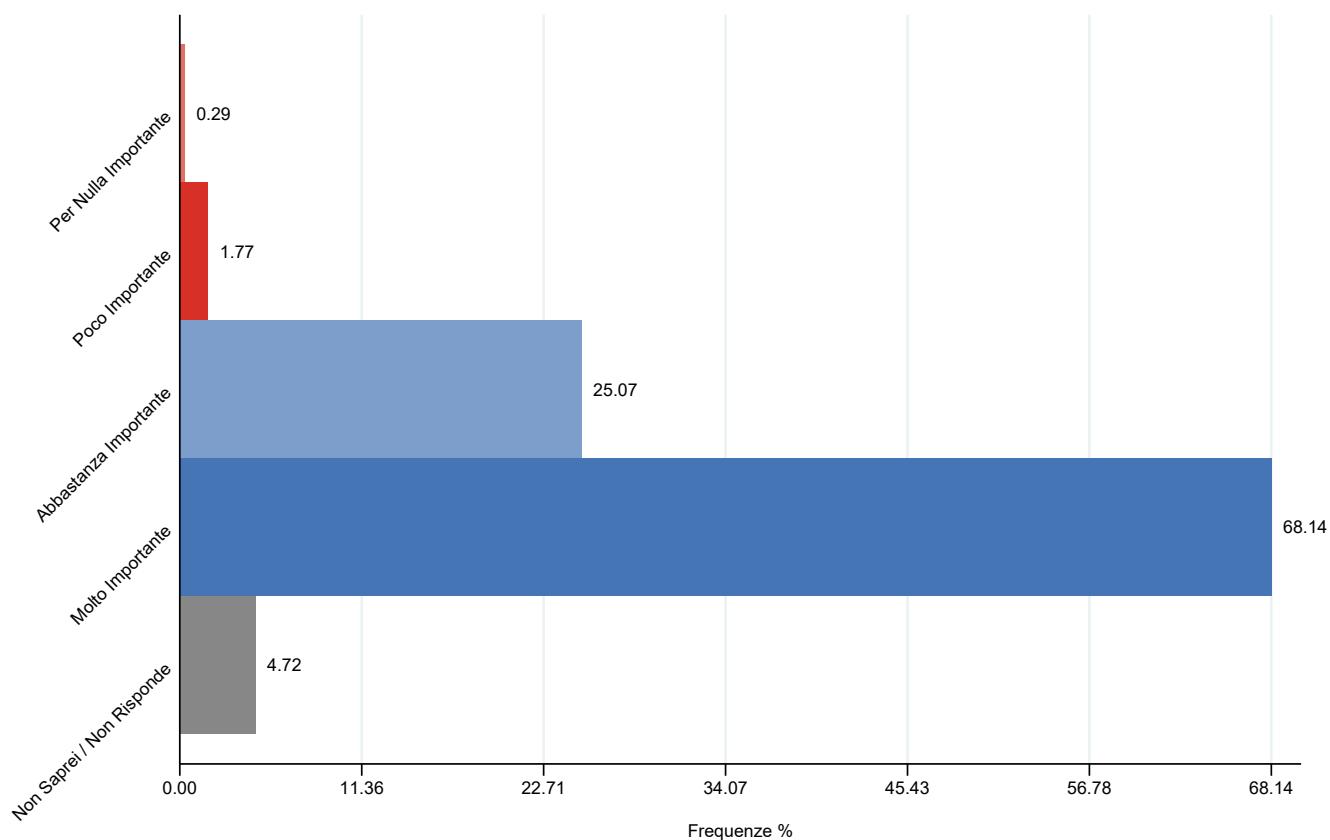
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
non saprei	2	0.59	0.60	0.60
sì	332	97.94	99.40	100.00
Totale Valide	334	98.53	100.00	
.	5	1.47		
Totale	339	100.00		

Giudizio complessivo



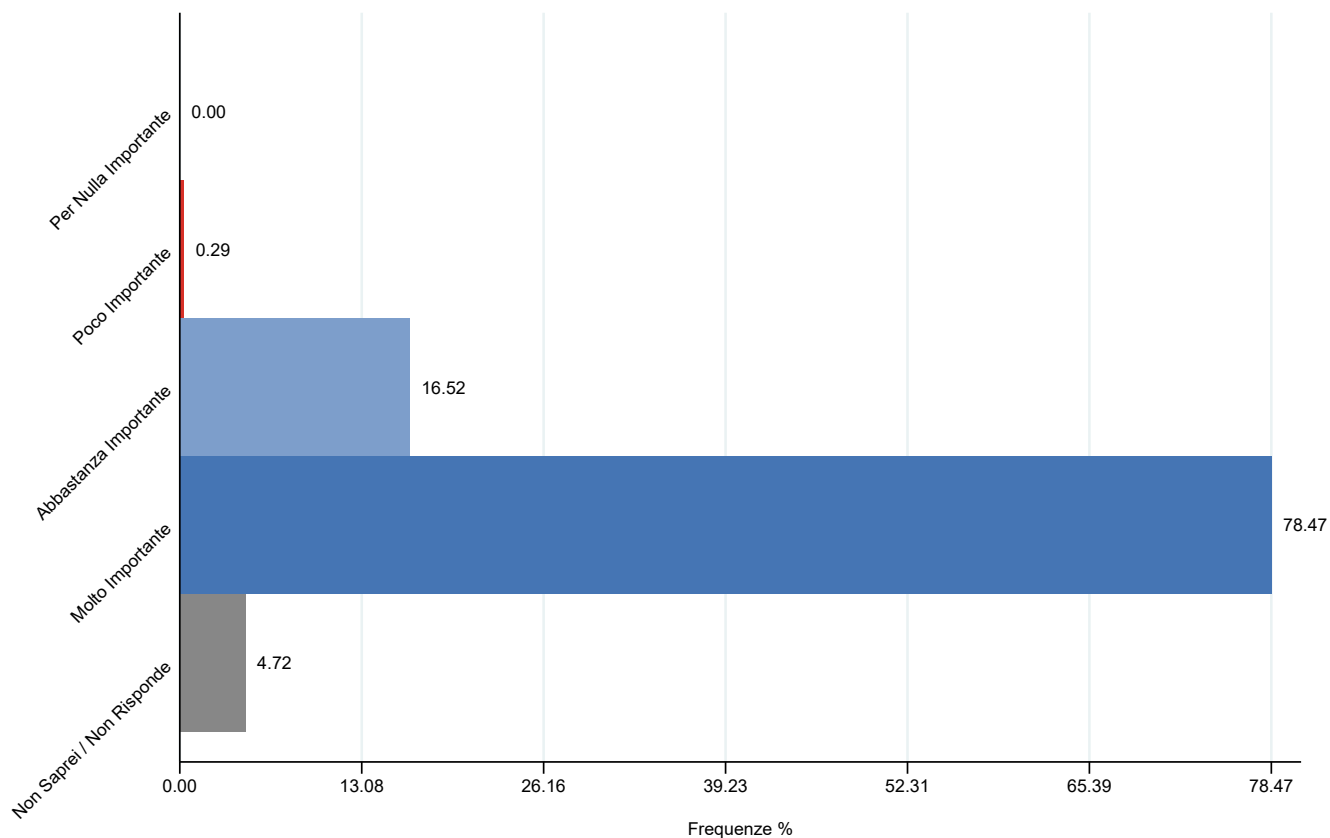
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Pessimo	1	0.29	0.30	0.30
Non buono	1	0.29	0.30	0.60
Sufficiente	29	8.55	8.66	9.25
Buono	79	23.30	23.58	32.84
Ottimo	225	66.37	67.16	100.00
Totale Valide	335	98.82	100.00	
Non risponde	4	1.18		
Totale	339	100.00		

Importanza momento della prenotazione



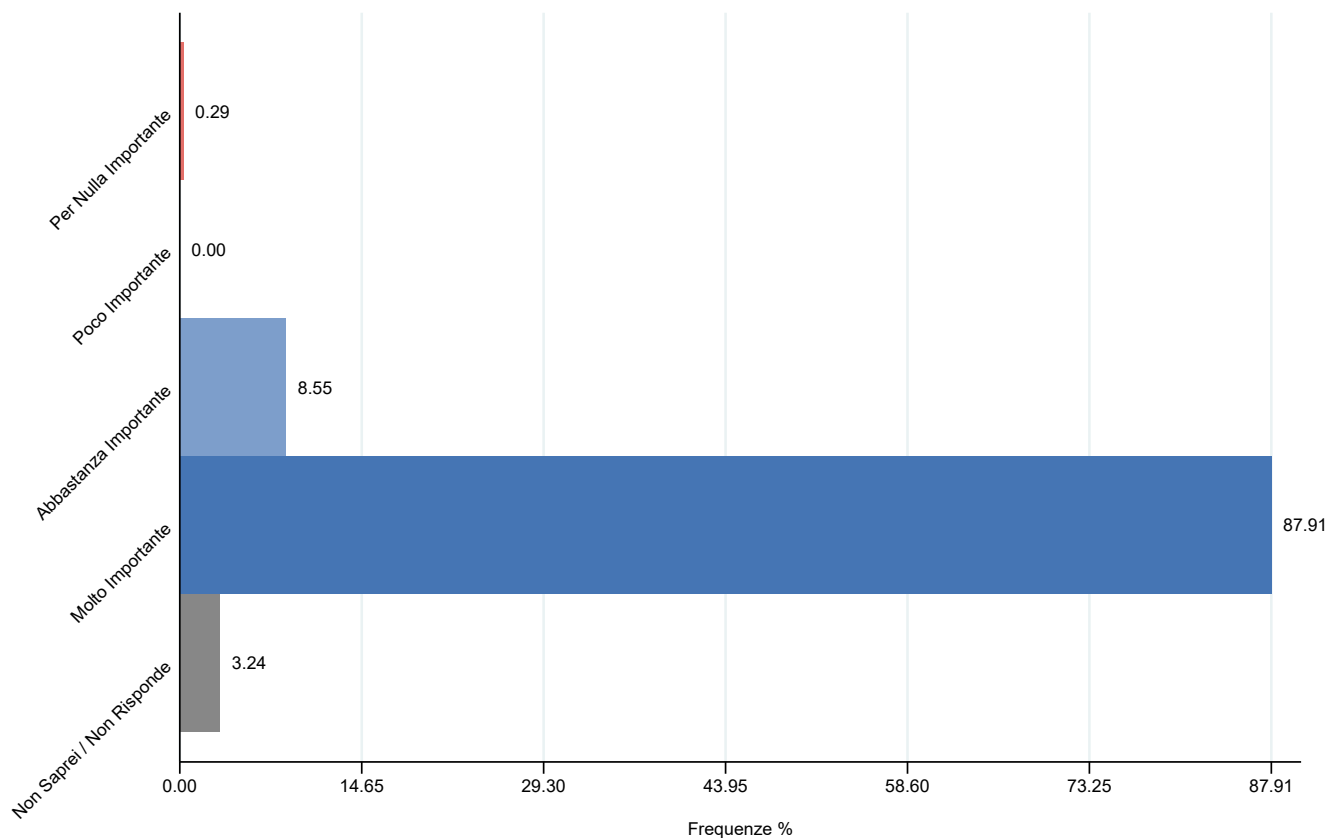
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	1	0.29	0.29
Poco importante	6	1.77	2.06
Abbastanza importante	85	25.07	27.14
Molto importante	231	68.14	95.28
non sa' / non risponde	16	4.72	100.00
Totale	339	100.00	

Importanza accoglienza in Servizio - accettazione amministrativa



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco importante	1	0.29	0.29
Abbastanza importante	56	16.52	16.81
Molto importante	266	78.47	95.28
non sa' / non risponde	16	4.72	100.00
Totale	339	100.00	

Importanza momento dell'esecuzione dell'esame



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	1	0.29	0.29
Abbastanza importante	29	8.55	8.85
Molto importante	298	87.91	96.76
non sa' / non risponde	11	3.24	100.00
Totale	339	100.00	

Comparazione Performance-Importanza

