



**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 Medicina Nucleare  
Centro PET-CT e Radioterapia Metabolica**

RILEVAZIONE 12/04/2021 - 10/02/2023

A CURA DI:

**Ufficio Sistema Qualità Integrato**

Ultimo aggiornamento: 24 maggio 2023

© Copyright by Ospedale Sacro Cuore Don Calabria - Negrar

---

Ultimo aggiornamento: 24 maggio 2023

Documento redatto in  $\text{\LaTeX} 2_{\epsilon}$ .

Elaborazione statistica svolta con Stata usando il pacchetto texdoc e .ado personali di Nicola Tommasi per la creazione delle tabelle in  $\text{\LaTeX}$

# Indice

<b>INFORMAZIONI GENERALI</b>	<b>1</b>
<b>DATI ANAGRAFICI</b>	<b>2</b>
Sesso . . . . .	3
Classi di età . . . . .	3
Sesso . . . . .	4
<b>PRENOTAZIONE</b>	<b>5</b>
Esame prenotato . . . . .	6
Come ha effettuato la prenotazione . . . . .	7
Ha riscontrato delle difficoltà nel fare la prenotazione . . . . .	8
Difficoltà nella prenotazione . . . . .	9
Informazioni date al momento della prenotazione dal personale addetto . . . . .	10
Tempo trascorso da prenotazione a esecuzione dell'esame . . . . .	11
<b>ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO - ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA</b>	<b>12</b>
Valutazione accoglienza nel servizio e accettazione amministrativa . . . . .	13
Tempo di attesa allo sportello . . . . .	15
Cortesìa e diponibilità personale di segreteria . . . . .	16
Chiarezza informazioni ricevute . . . . .	17
Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici . . . . .	18
<b>ESECUZIONE DELL'ESAME</b>	<b>19</b>
Valutazione dell'esecuzione dell'esame . . . . .	20
Cortesìa e diponibilità personale medico . . . . .	22
Cortesìa e diponibilità personale tecnico . . . . .	23
Igiene e pulizia sala diagnostica . . . . .	24
Il tempo di attesa indicato per la consegna del referto è . . . . .	25
Consiglierebbe ad altri di utilizzare i servizi di questo Servizio . . . . .	26
Giudizio complessivo rispetto all'esperienza in questo Servizio . . . . .	27
Importanza momento della prenotazione . . . . .	28
Importanza accoglienza in servizio . . . . .	29
Importanza momento dell'esecuzione dell'esame . . . . .	30
Comparazione Performance - Importanza . . . . .	31

## **INFORMAZIONI GENERALI**

Periodo di Riferimento: 12/04/2021 - 10/02/2023

Questionari analizzati: 321

Campione statisticamente significativo calcolato sul totale accessi anno 2020.

Campione previsto per una buona rappresentatività: 364

Campione previsto per una sufficiente rappresentatività: 162

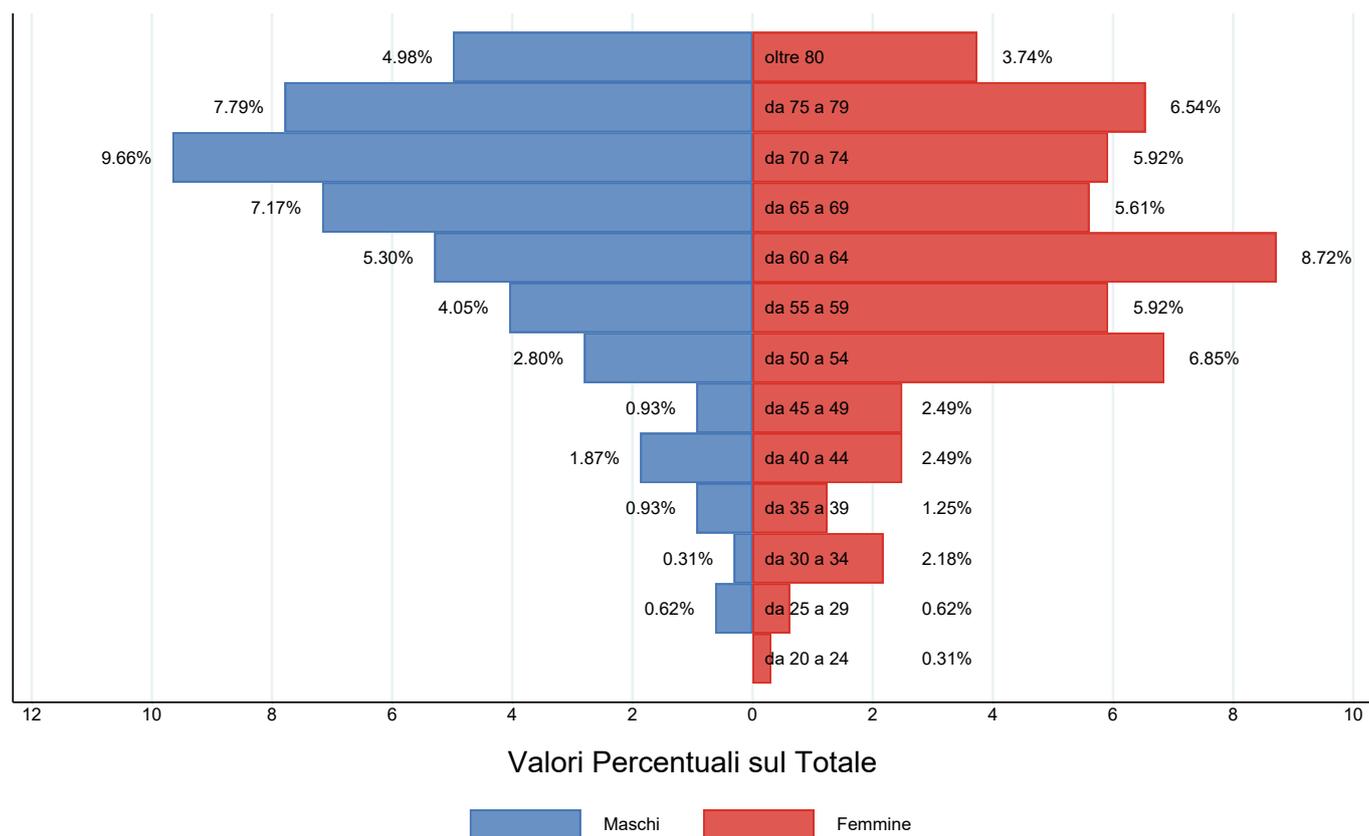
---

## DATI ANAGRAFICI

---

## Sesso

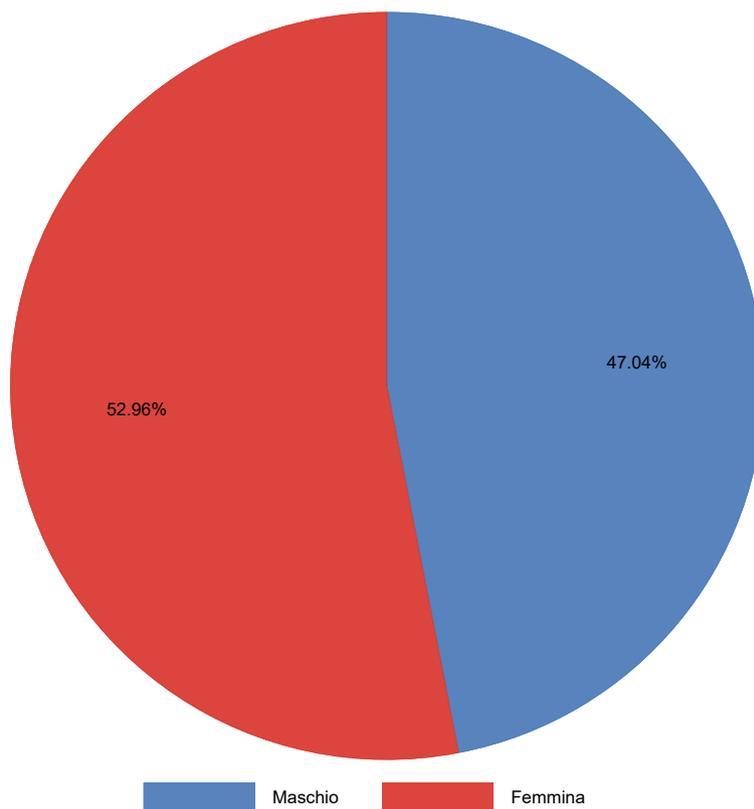
### Classi di età



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
da 20 a 24	1	0.31	0.31	0.31
da 25 a 29	4	1.25	1.26	1.57
da 30 a 34	8	2.49	2.52	4.09
da 35 a 39	7	2.18	2.20	6.29
da 40 a 44	14	4.36	4.40	10.69
da 45 a 49	11	3.43	3.46	14.15
da 50 a 54	31	9.66	9.75	23.90
da 55 a 59	32	9.97	10.06	33.96
da 60 a 64	45	14.02	14.15	48.11
da 65 a 69	41	12.77	12.89	61.01
da 70 a 74	50	15.58	15.72	76.73
da 75 a 79	46	14.33	14.47	91.19
oltre 80	28	8.72	8.81	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>318</b>	<b>99.07</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	3	0.93		
<b>Totale</b>	<b>321</b>	<b>100.00</b>		

Età media: 63.44

## Sesso



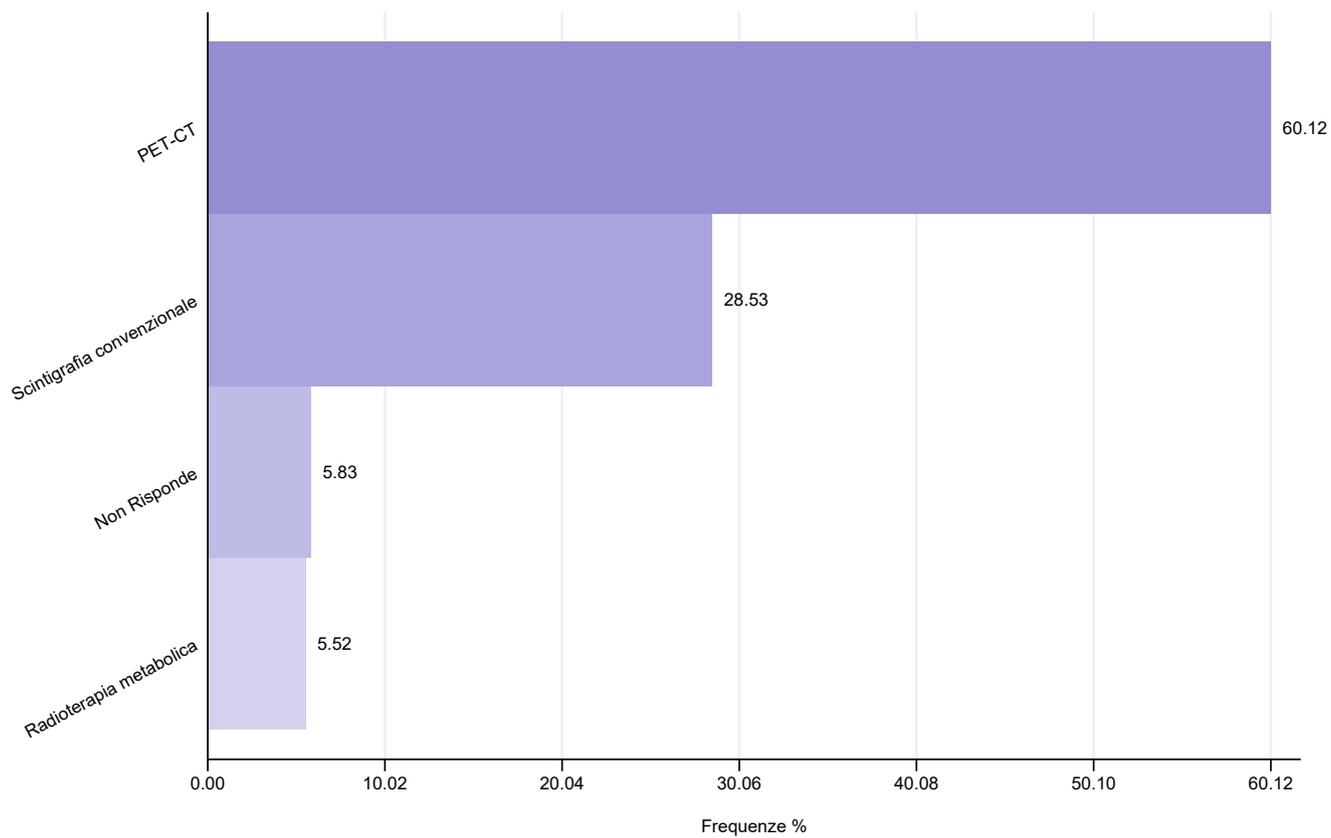
	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Valide</b>	<b>Cumulata</b>
Maschio	151	47.04	47.04	47.04
Femmina	170	52.96	52.96	100.00
<b>Totale</b>	<b>321</b>	<b>100.00</b>		

---

## PRENOTAZIONE

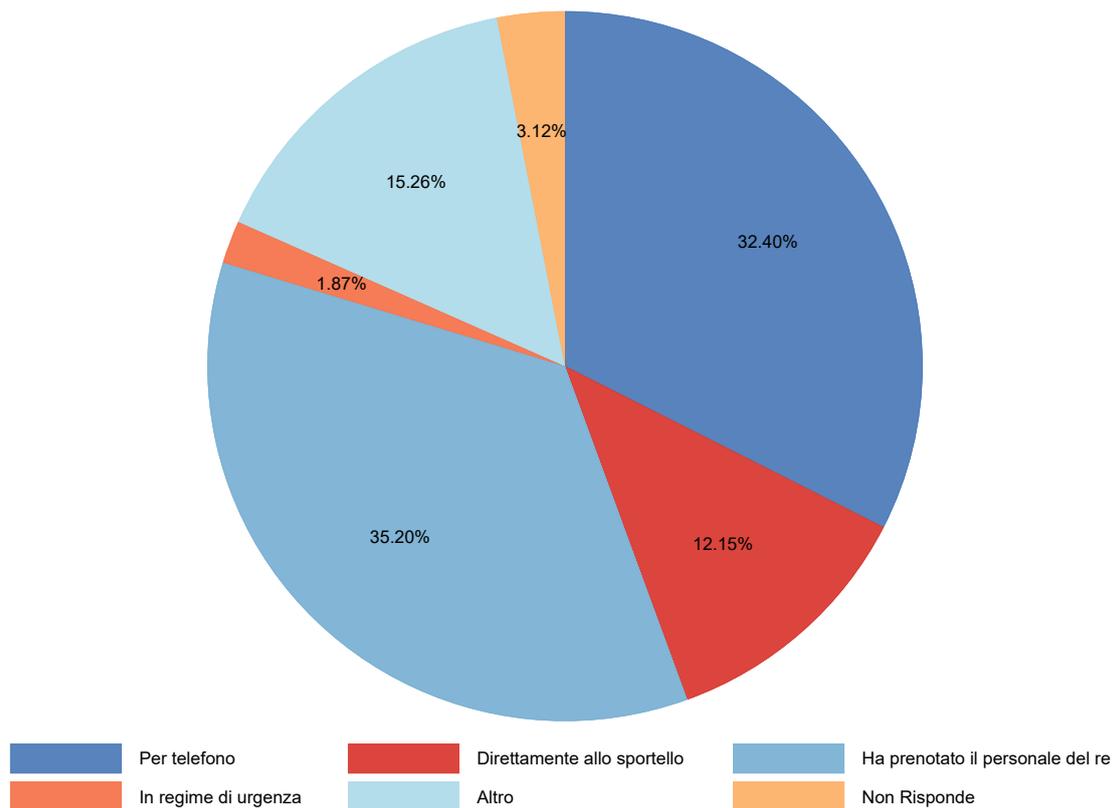
---

## Esame prenotato



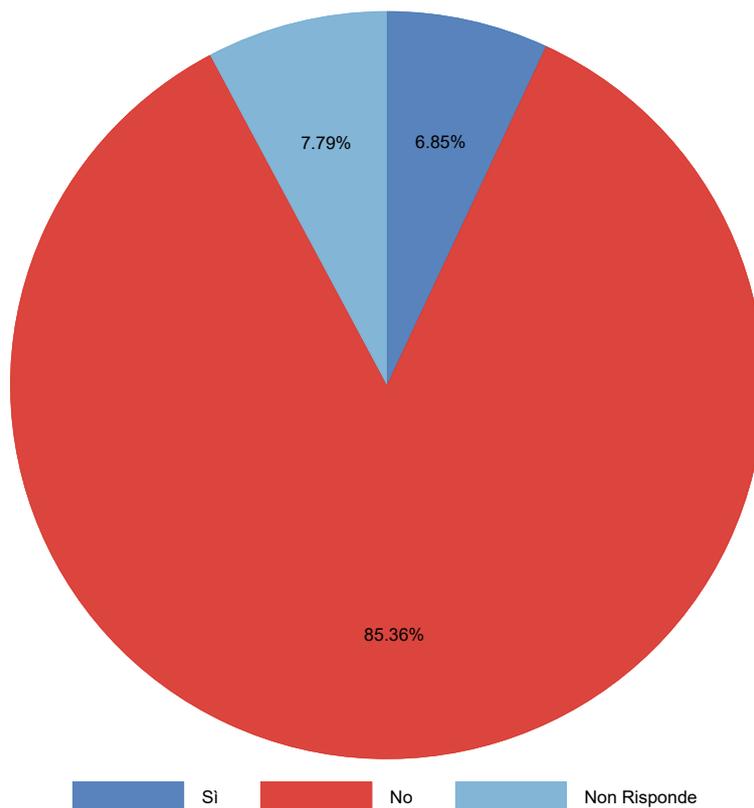
	Frequenza	Percentuale sulle risposte	Percentuale sulle osservazioni
PET-CT	196	60.12	61.06
Scintigrafia convenzionale	93	28.53	28.97
Non Risponde	19	5.83	5.92
Radioterapia metabolica	18	5.52	5.61
Totale	326	100.00	101.56

## Come ha effettuato la prenotazione



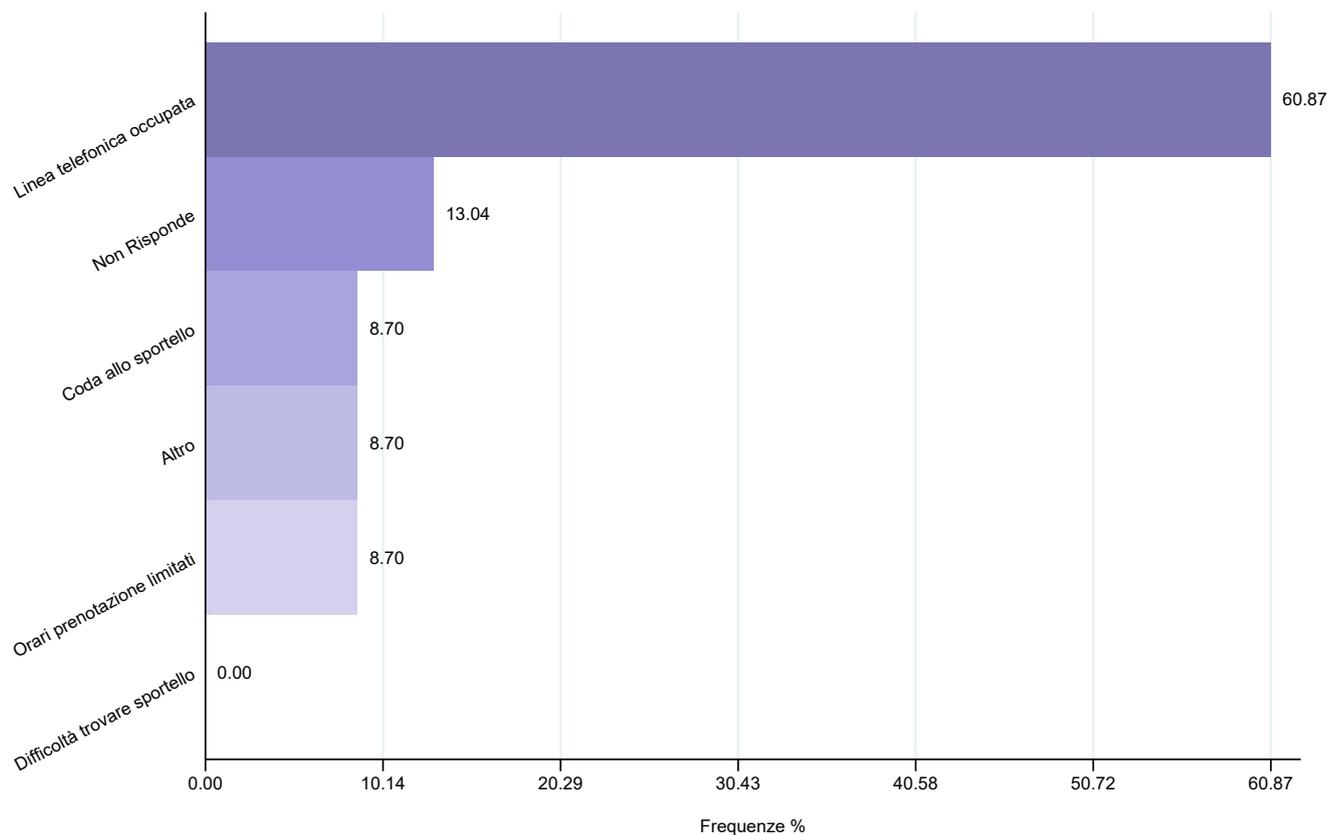
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per telefono	104	32.40	33.44	33.44
Direttamente allo sportello	39	12.15	12.54	45.98
Ha prenotato il personale del reparto di ricovero	113	35.20	36.33	82.32
In regime di urgenza	6	1.87	1.93	84.24
Altro	49	15.26	15.76	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>311</b>	<b>96.88</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	10	3.12		
<b>Totale</b>	<b>321</b>	<b>100.00</b>		

## Ha riscontrato delle difficoltà nel fare la prenotazione



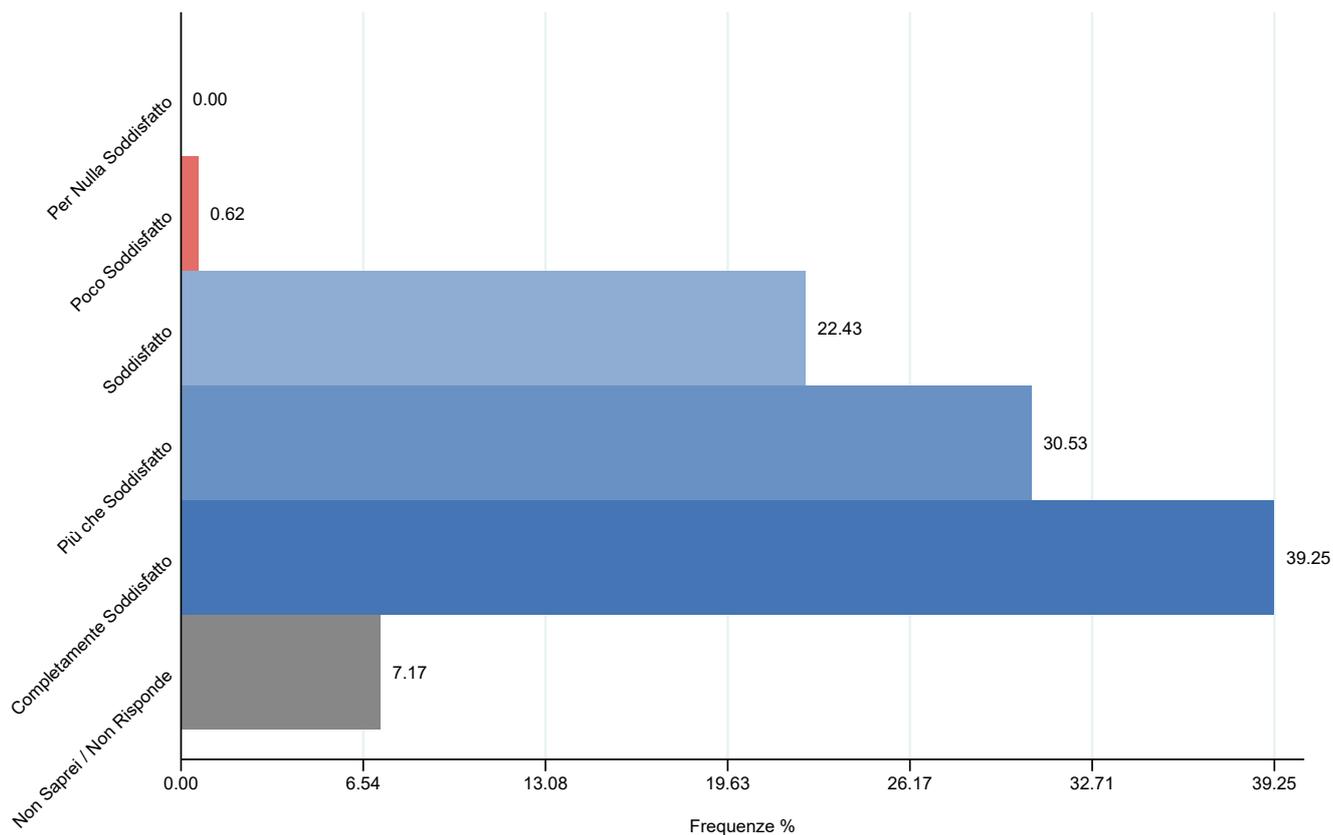
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	22	6.85	7.43	7.43
No	274	85.36	92.57	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>296</b>	<b>92.21</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	25	7.79		
<b>Totale</b>	<b>321</b>	<b>100.00</b>		

## Difficoltà nella prenotazione



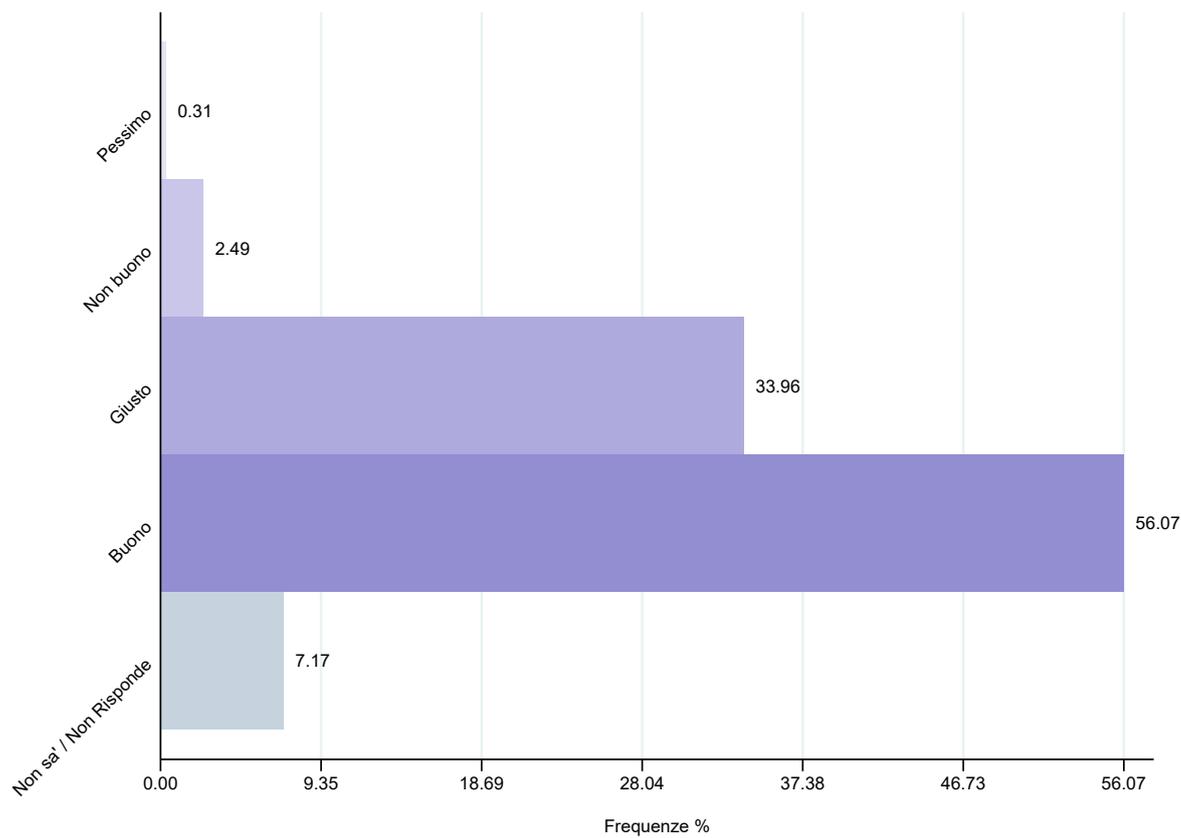
	Frequenza	Percentuale sulle risposte	Percentuale sulle osservazioni
Linea telefonica occupata	14	60.87	63.64
Non Risponde	3	13.04	13.64
Orari prenotazione limitati	2	8.70	9.09
Altro	2	8.70	9.09
Coda allo sportello	2	8.70	9.09
Difficoltà trovare sportello	0	0.00	0.00
Totale	23	100.00	104.55

## Informazioni date al momento della prenotazione dal personale addetto



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	2	0.62	0.62
Soddisfatto	72	22.43	23.05
Più che soddisfatto	98	30.53	53.58
Completamente soddisfatto	126	39.25	92.83
Non sa' / Non risponde	23	7.17	100.00
<b>Totale</b>	<b>321</b>	<b>100.00</b>	

## Tempo trascorso da prenotazione a esecuzione dell'esame



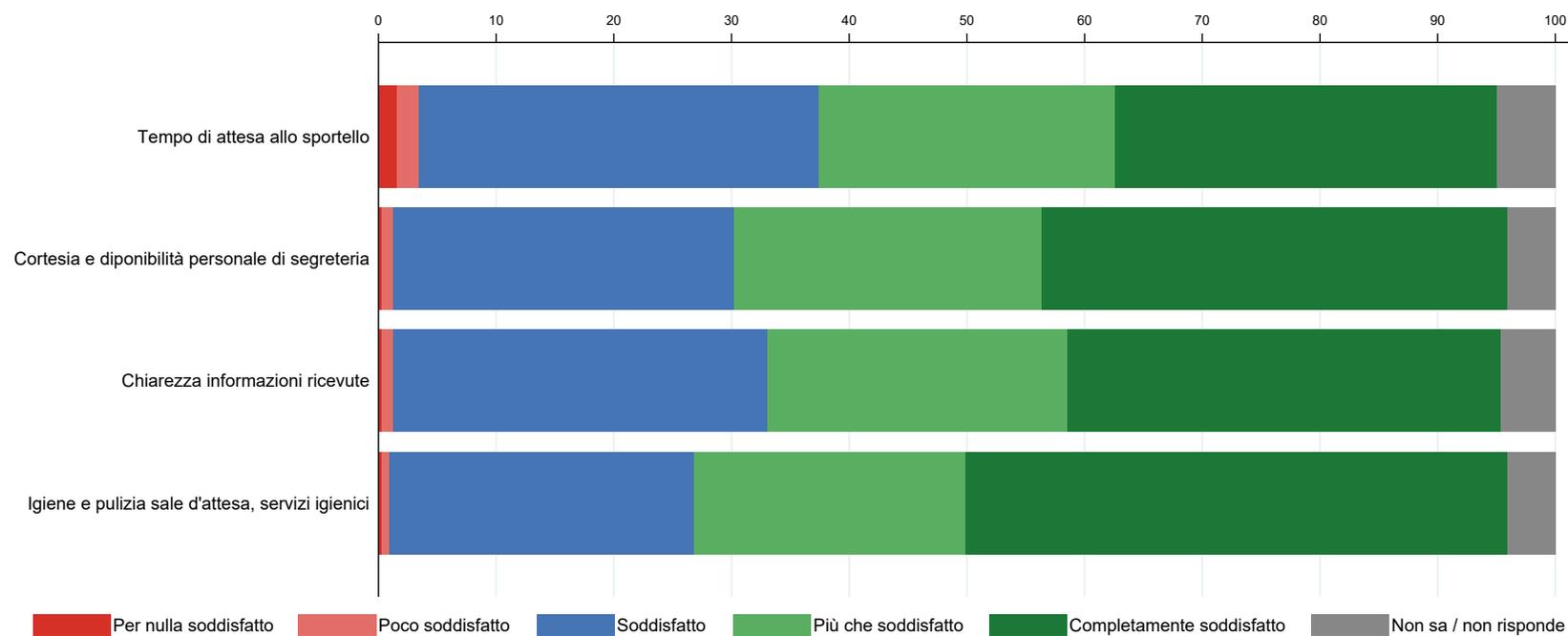
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Pessimo	1	0.31	0.31
Non buono	8	2.49	2.80
Giusto	109	33.96	36.76
Buono	180	56.07	92.83
Non sa' / Non Risponde	23	7.17	100.00
<b>Totale</b>	<b>321</b>	<b>100.00</b>	

---

**ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO - ACCETTAZIONE  
AMMINISTRATIVA**

---

## Valutazione accoglienza nel servizio e accettazione amministrativa

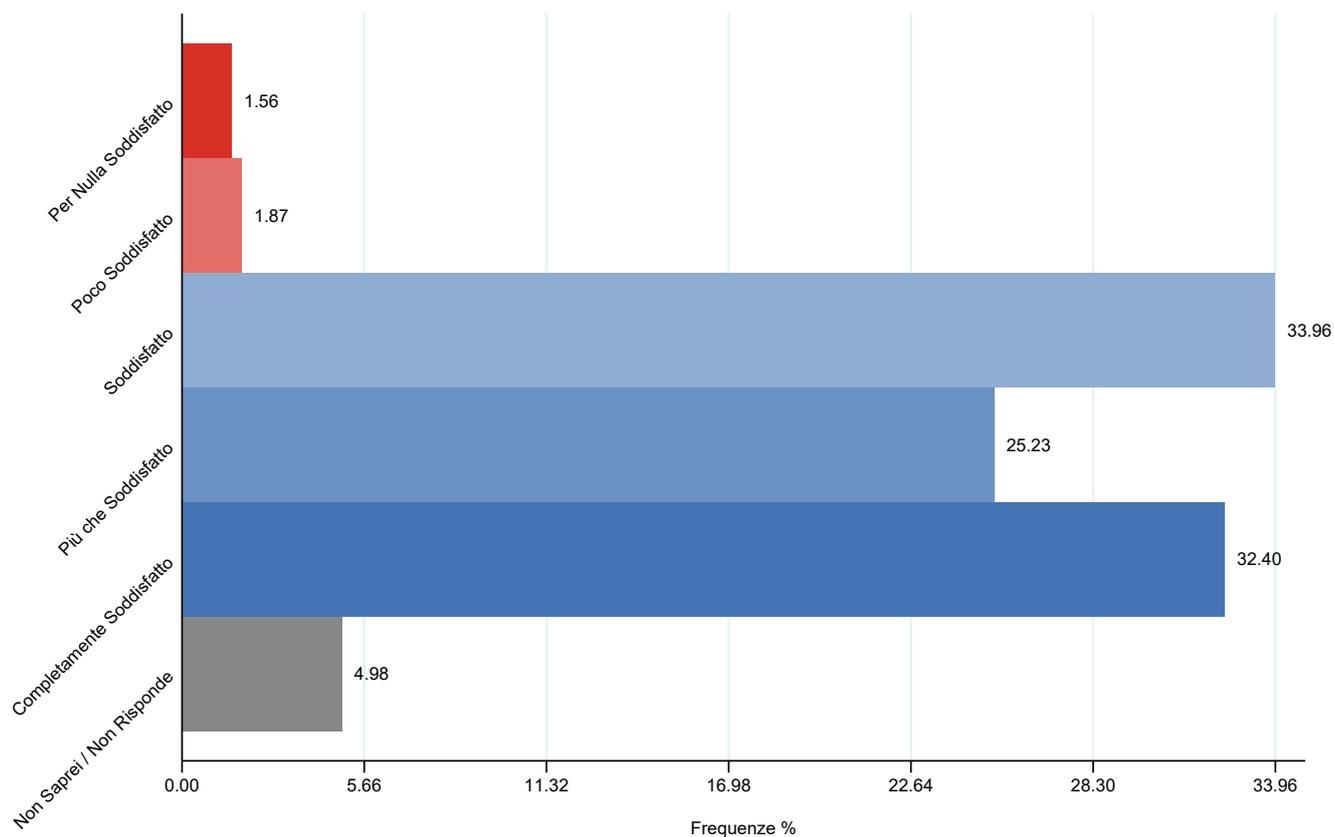


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa' / Non risponde	Totale
Tempo di attesa allo sportello	5	6	109	81	104	16	321
	<i>1.56</i>	<i>1.87</i>	<i>33.96</i>	<i>25.23</i>	<i>32.40</i>	<i>4.98</i>	<i>100.00</i>
Cortesia e diponibilità personale di segreteria	1	3	93	84	127	13	321
	<i>0.31</i>	<i>0.93</i>	<i>28.97</i>	<i>26.17</i>	<i>39.56</i>	<i>4.05</i>	<i>100.00</i>
Chiarezza informazioni ricevute	1	3	102	82	118	15	321
	<i>0.31</i>	<i>0.93</i>	<i>31.78</i>	<i>25.55</i>	<i>36.76</i>	<i>4.67</i>	<i>100.00</i>
Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici	1	2	83	74	148	13	321
	<i>0.31</i>	<i>0.62</i>	<i>25.86</i>	<i>23.05</i>	<i>46.11</i>	<i>4.05</i>	<i>100.00</i>

	<b>Giudizi negativi</b>	<b>Giudizi positivi</b>	<b>Non sa / Non Risponde</b>	<b>Totale</b>
Tempo di attesa allo sportello	11 <i>3.43</i>	294 <i>91.59</i>	16 <i>4.98</i>	321 <i>100.00</i>
Cortesìa e diponibilità personale di segreteria	4 <i>1.25</i>	304 <i>94.70</i>	13 <i>4.05</i>	321 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni ricevute	4 <i>1.25</i>	302 <i>94.08</i>	15 <i>4.67</i>	321 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici	3 <i>0.93</i>	305 <i>95.02</i>	13 <i>4.05</i>	321 <i>100.00</i>

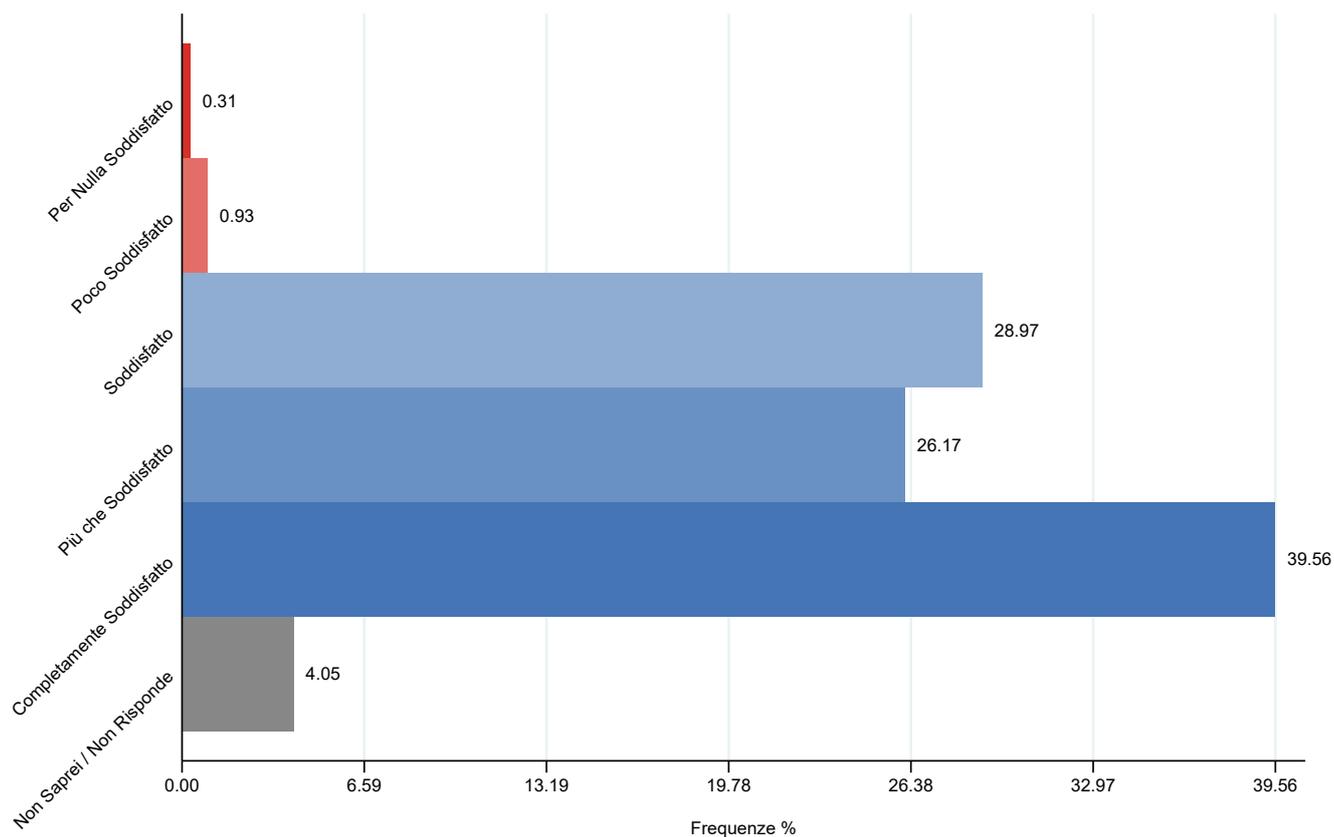
<b>Aspetti</b>	<b>Numerosità</b>	<b>Media</b>	<b>Deviazione Standard</b>	<b>Minimo</b>	<b>Massimo</b>
Tempo di attesa allo sportello	305	0.895	0.957	-2.000	2.000
Cortesìa e diponibilità personale di segreteria	308	1.081	0.882	-2.000	2.000
Chiarezza informazioni ricevute	306	1.023	0.889	-2.000	2.000
Igiene e pulizia sale d'attesa, ser- vizi igienici	308	1.188	0.879	-2.000	2.000
Valutazione globale	314	1.045	0.799	-2.000	2.000

## Tempo di attesa allo sportello



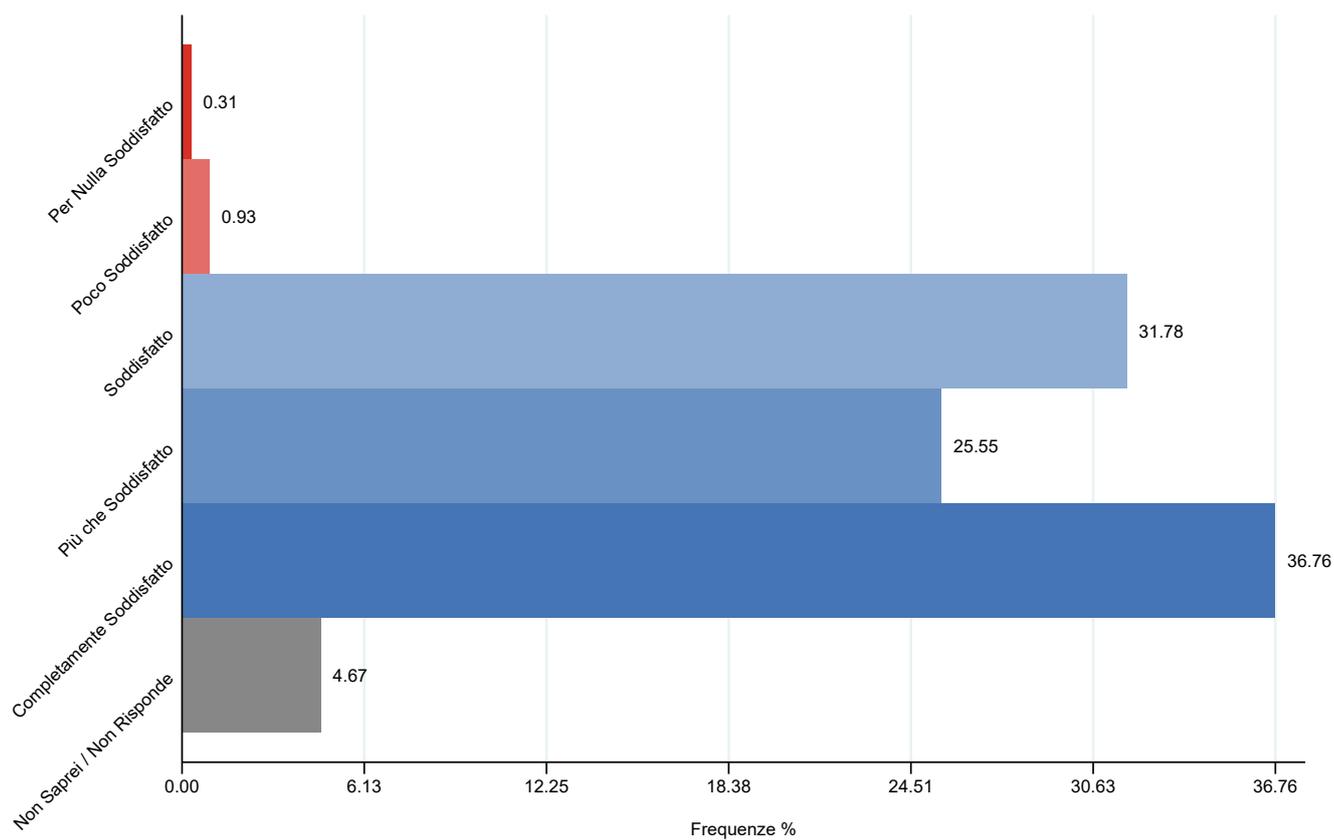
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	5	1.56	1.56
Poco soddisfatto	6	1.87	3.43
Soddisfatto	109	33.96	37.38
Più che soddisfatto	81	25.23	62.62
Completamente soddisfatto	104	32.40	95.02
Non sa' / Non risponde	16	4.98	100.00
<b>Totale</b>	<b>321</b>	<b>100.00</b>	

## Cortesía e diponibilità personale di segreteria



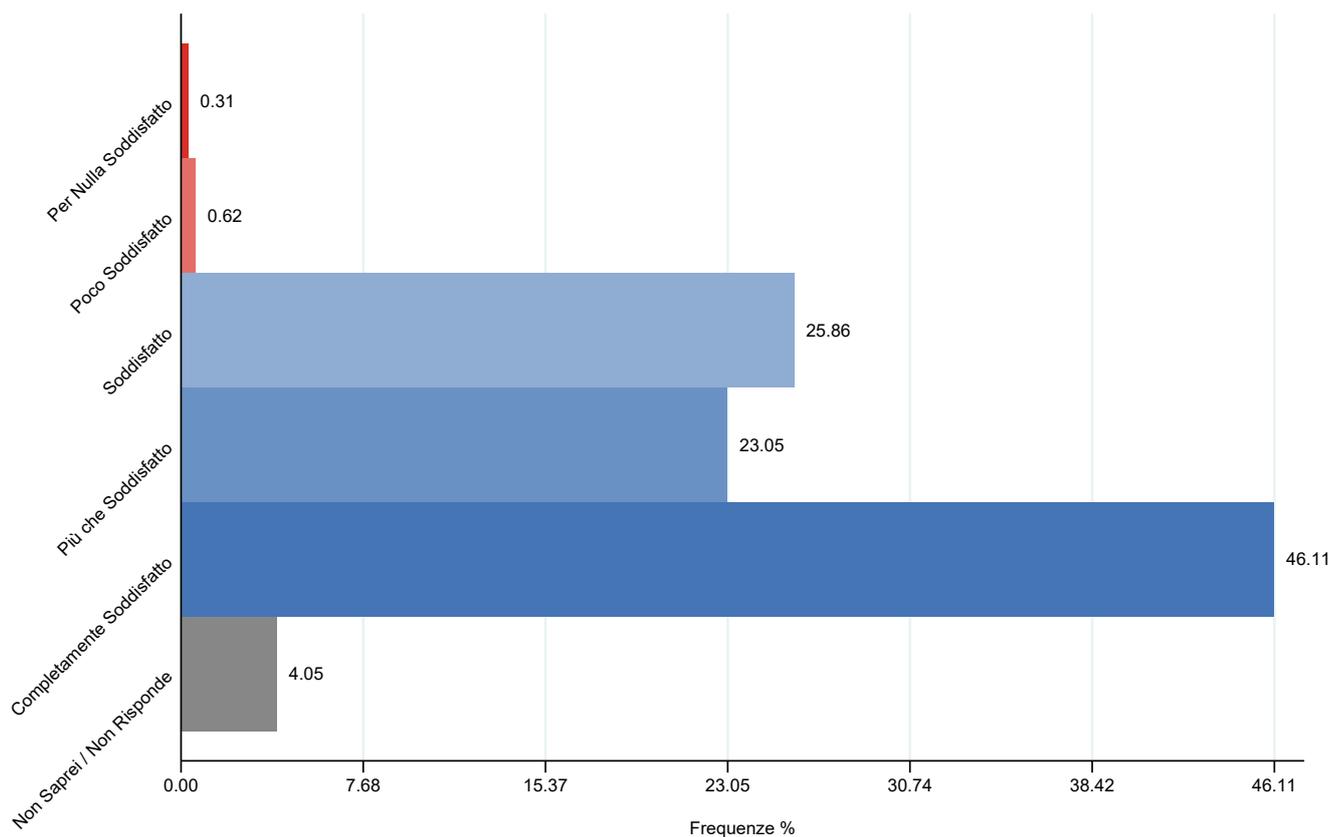
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.31	0.31
Poco soddisfatto	3	0.93	1.25
Soddisfatto	93	28.97	30.22
Più che soddisfatto	84	26.17	56.39
Completamente soddisfatto	127	39.56	95.95
Non sa' / Non risponde	13	4.05	100.00
<b>Totale</b>	<b>321</b>	<b>100.00</b>	

## Chiarezza informazioni ricevute



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.31	0.31
Poco soddisfatto	3	0.93	1.25
Soddisfatto	102	31.78	33.02
Più che soddisfatto	82	25.55	58.57
Completamente soddisfatto	118	36.76	95.33
Non sa' / Non risponde	15	4.67	100.00
<b>Totale</b>	<b>321</b>	<b>100.00</b>	

## Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici



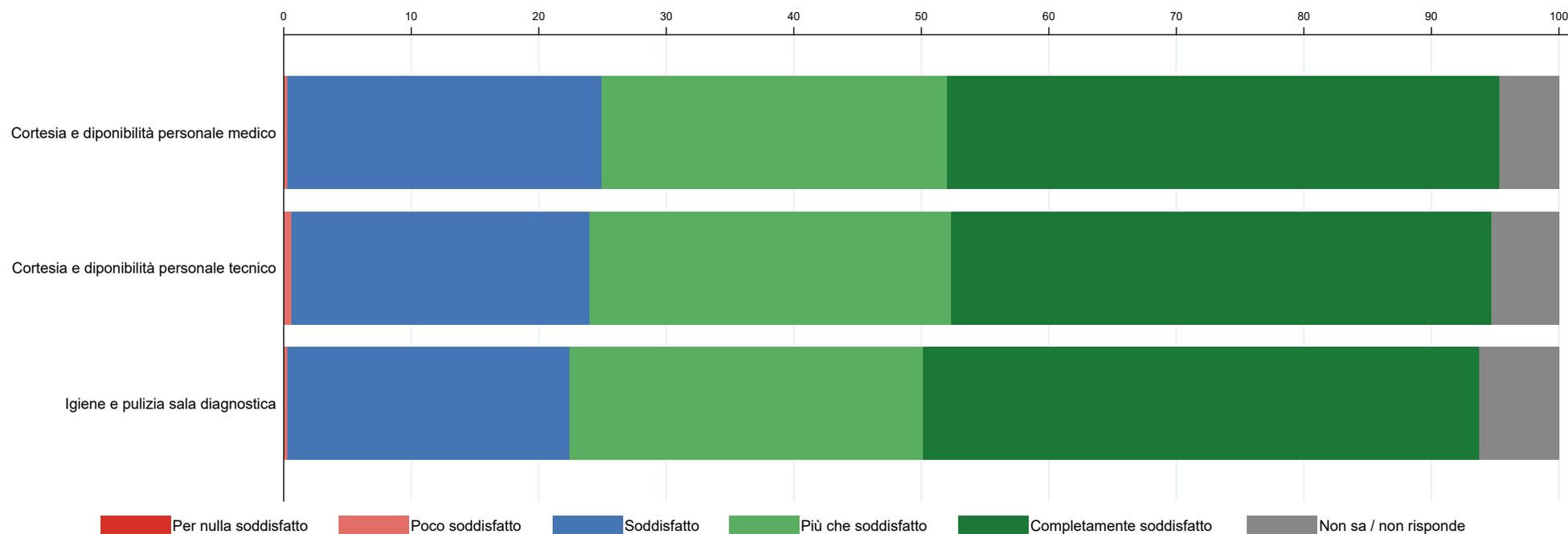
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.31	0.31
Poco soddisfatto	2	0.62	0.93
Soddisfatto	83	25.86	26.79
Più che soddisfatto	74	23.05	49.84
Completamente soddisfatto	148	46.11	95.95
Non sa' / Non risponde	13	4.05	100.00
<b>Totale</b>	<b>321</b>	<b>100.00</b>	

---

## **ESECUZIONE DELL'ESAME**

---

## Valutazione dell'esecuzione dell'esame



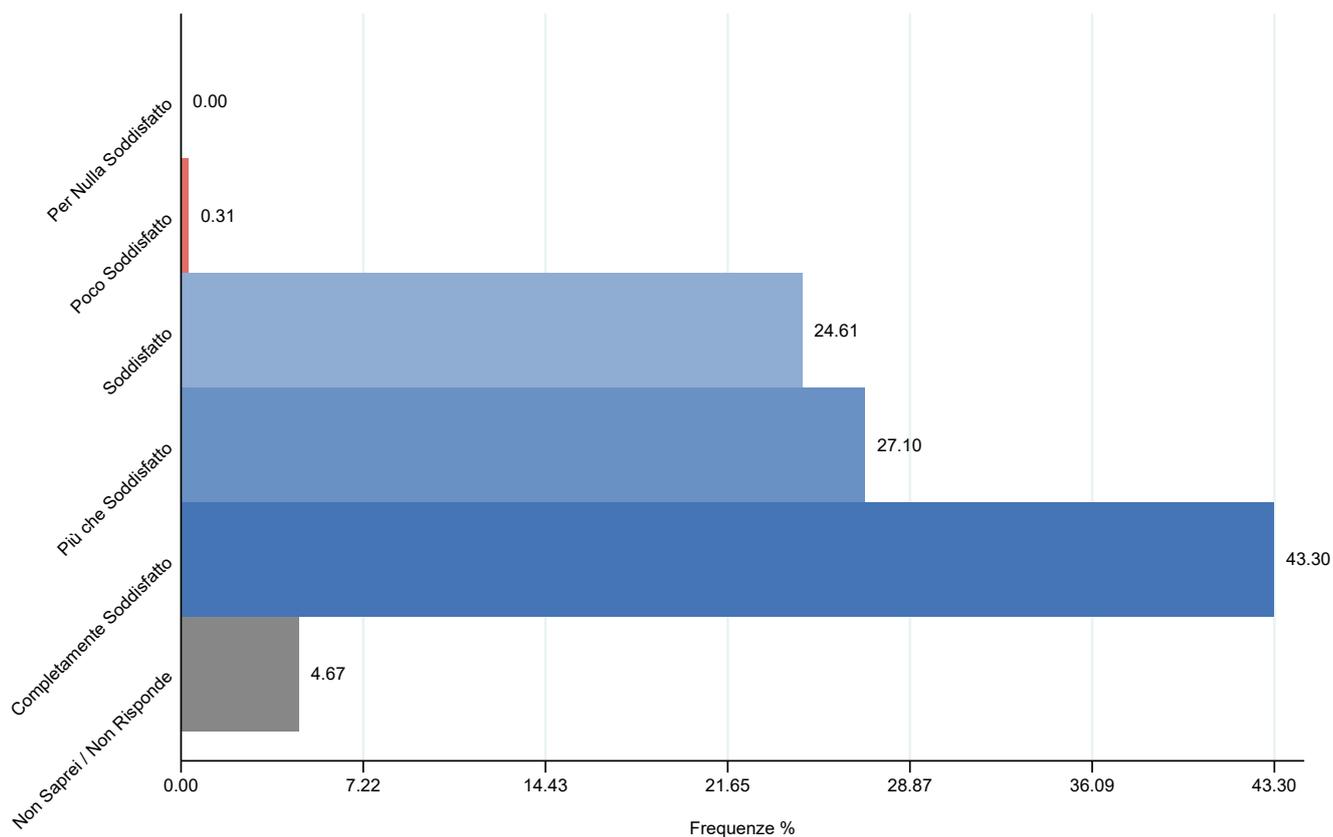
20

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa' / Non risponde	Totale
Cortesia e diponibilità personale medico	0	1	79	87	139	15	321
	<i>0.00</i>	<i>0.31</i>	<i>24.61</i>	<i>27.10</i>	<i>43.30</i>	<i>4.67</i>	<i>100.00</i>
Cortesia e diponibilità personale tecnico	0	2	75	91	136	17	321
	<i>0.00</i>	<i>0.62</i>	<i>23.36</i>	<i>28.35</i>	<i>42.37</i>	<i>5.30</i>	<i>100.00</i>
Igiene e pulizia sala diagnostica	0	1	71	89	140	20	321
	<i>0.00</i>	<i>0.31</i>	<i>22.12</i>	<i>27.73</i>	<i>43.61</i>	<i>6.23</i>	<i>100.00</i>

	<b>Giudizi negativi</b>	<b>Giudizi positivi</b>	<b>Non sa / Non Risponde</b>	<b>Totale</b>
Cortesìa e diponibilità personale medico	1 <i>0.31</i>	305 <i>95.02</i>	15 <i>4.67</i>	321 <i>100.00</i>
Cortesìa e diponibilità personale tecnico	2 <i>0.62</i>	302 <i>94.08</i>	17 <i>5.30</i>	321 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia sala diagnostica	1 <i>0.31</i>	300 <i>93.46</i>	20 <i>6.23</i>	321 <i>100.00</i>

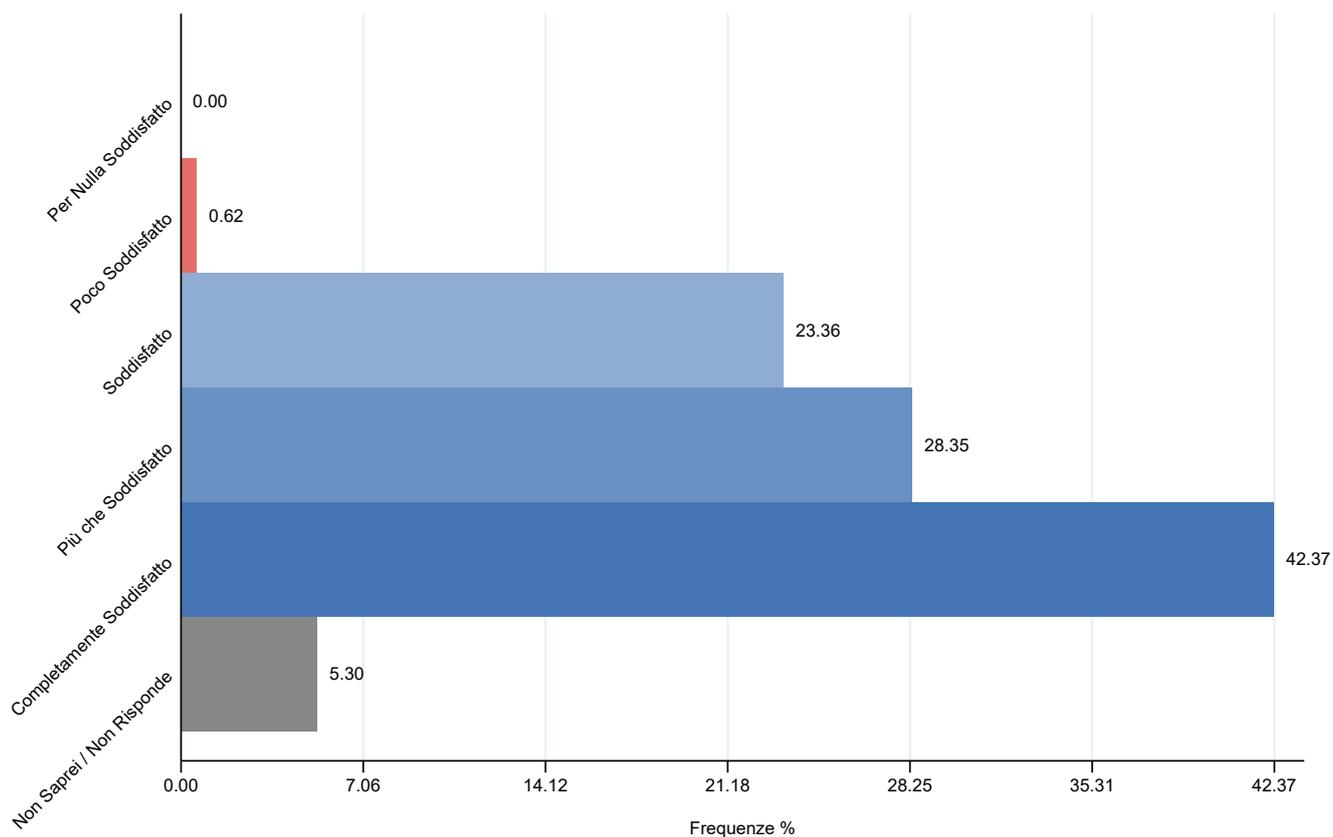
<b>Aspetti</b>	<b>Numerosità</b>	<b>Media</b>	<b>Deviazione Standard</b>	<b>Minimo</b>	<b>Massimo</b>
Cortesìa e diponibilità personale medico	306	1.190	0.832	-1.000	2.000
Cortesìa e diponibilità personale tecnico	304	1.188	0.829	-1.000	2.000
Igiene e pulizia sala diagnostica	301	1.223	0.817	-1.000	2.000
Valutazione globale	310	1.200	0.797	-0.333	2.000

## Cortesía e diponibilità personale medico



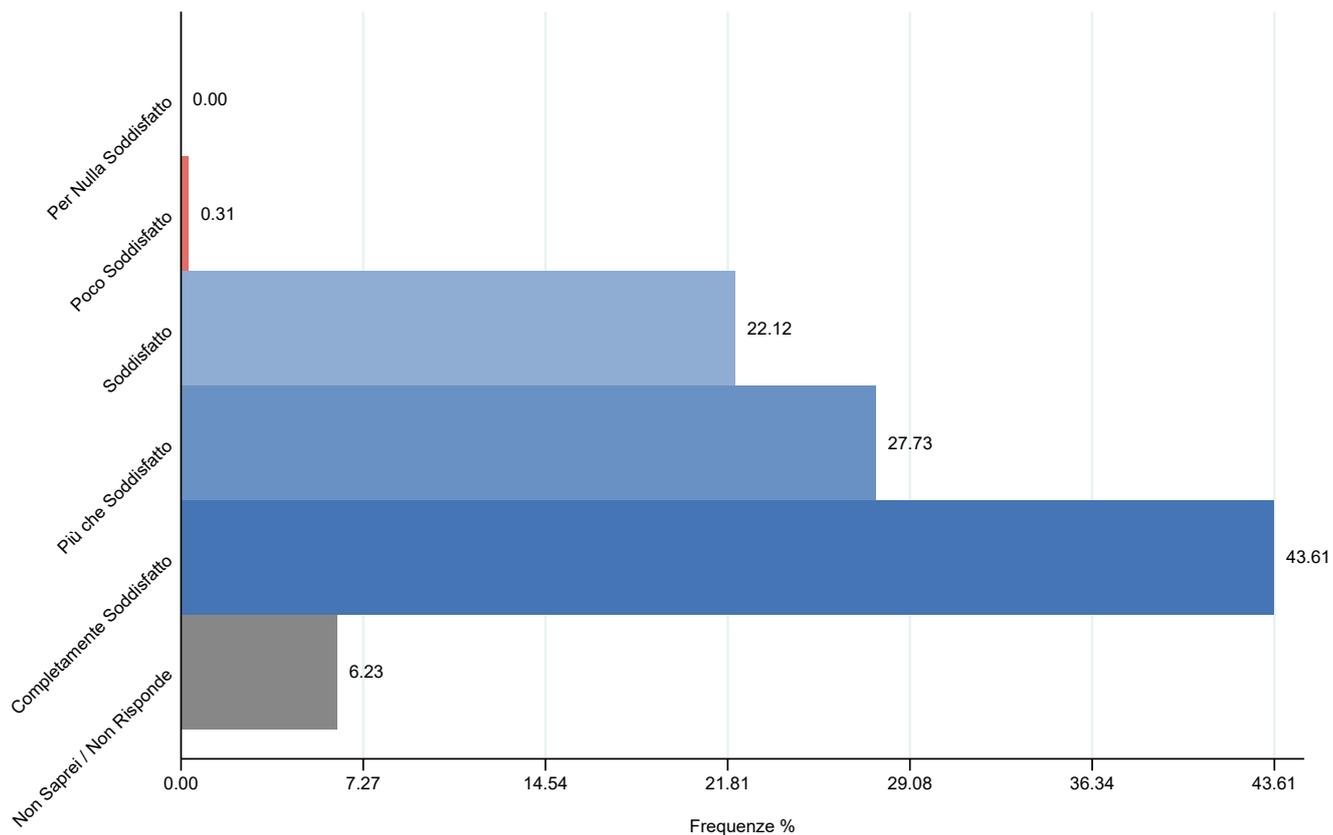
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Poco soddisfatto	1	0.31	0.31	0.31
Soddisfatto	79	24.61	24.61	24.92
Più che soddisfatto	87	27.10	27.10	52.02
Completamente soddisfatto	139	43.30	43.30	95.33
Non sa' / Non risponde	15	4.67	4.67	100.00
<b>Totale</b>	<b>321</b>	<b>100.00</b>		

## Cortesía e diponibilità personale tecnico



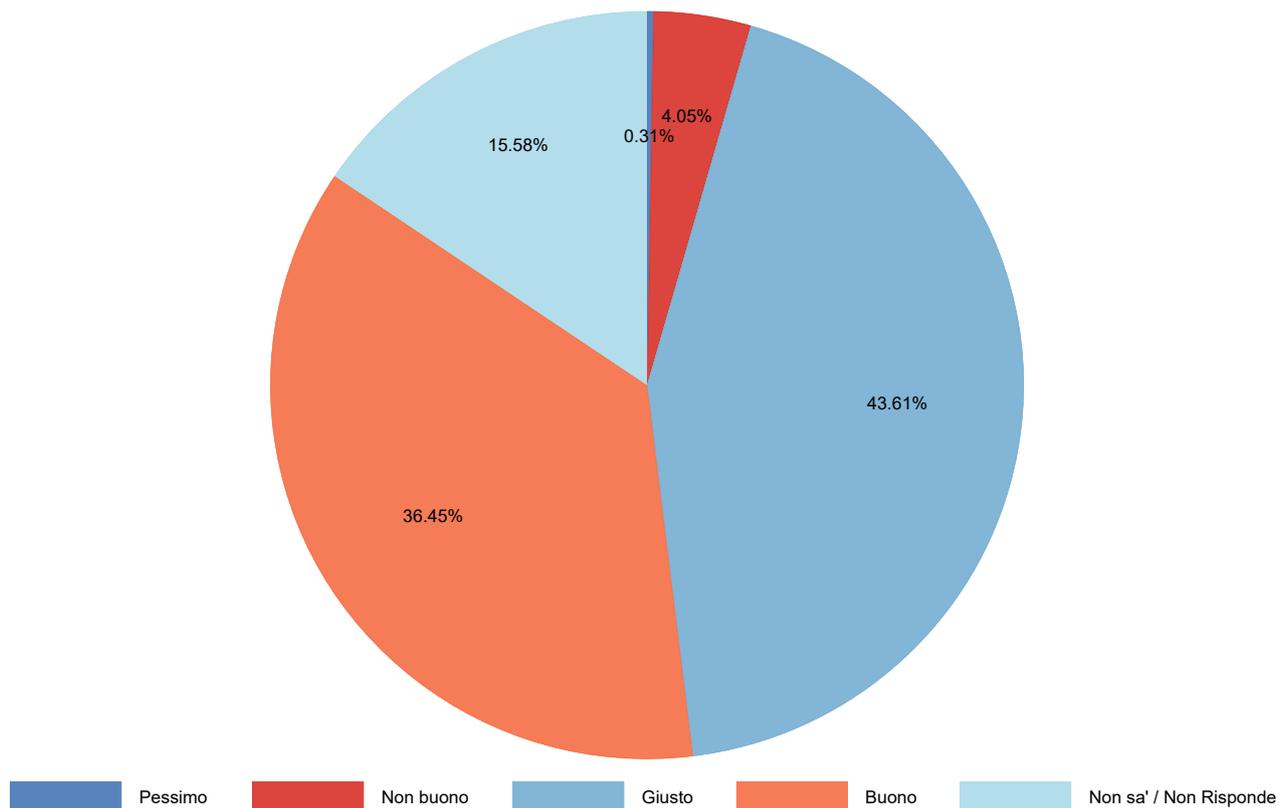
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Poco soddisfatto	2	0.62	0.62	0.62
Soddisfatto	75	23.36	23.36	23.99
Più che soddisfatto	91	28.35	28.35	52.34
Completamente soddisfatto	136	42.37	42.37	94.70
Non sa' / Non risponde	17	5.30	5.30	100.00
<b>Totale</b>	<b>321</b>	<b>100.00</b>		

## Igiene e pulizia sala diagnostica



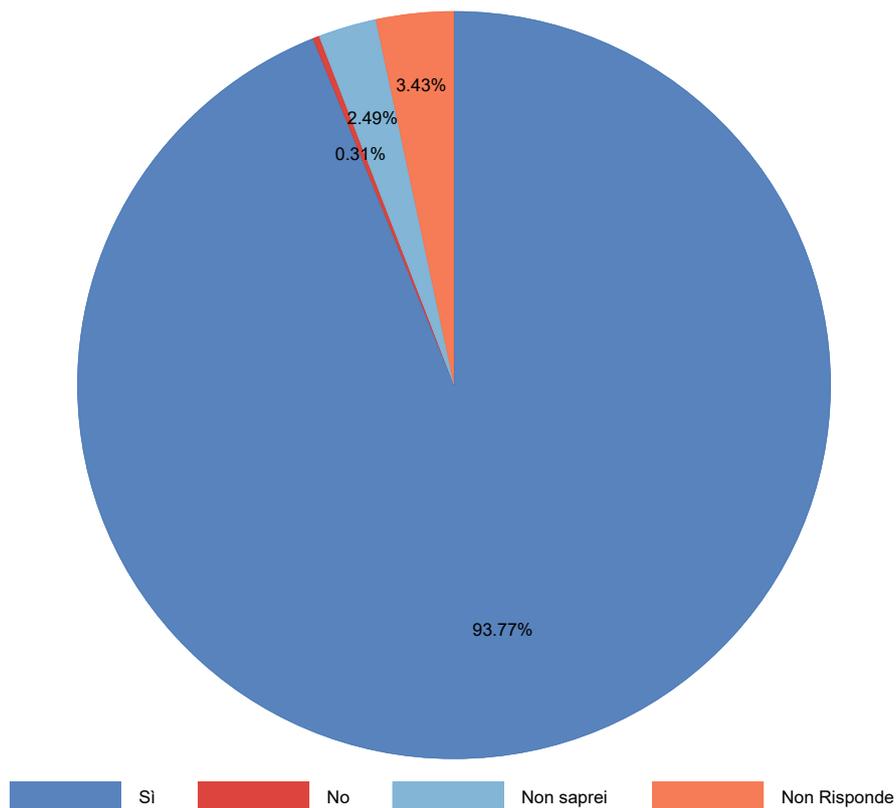
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Poco soddisfatto	1	0.31	0.31	0.31
Soddisfatto	71	22.12	22.12	22.43
Più che soddisfatto	89	27.73	27.73	50.16
Completamente soddisfatto	140	43.61	43.61	93.77
Non sa' / Non risponde	20	6.23	6.23	100.00
<b>Totale</b>	<b>321</b>	<b>100.00</b>		

## Il tempo di attesa indicato per la consegna del referto è



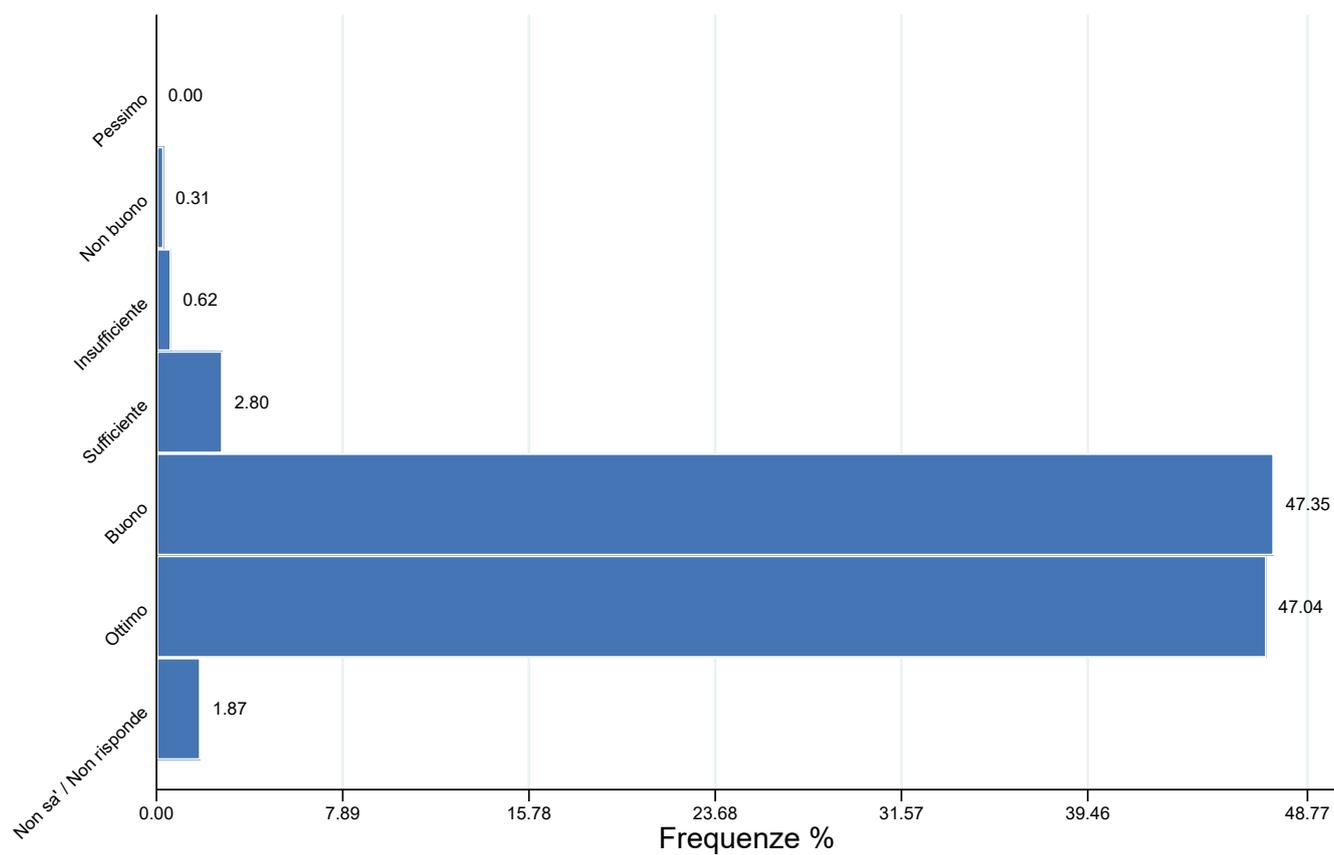
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Pessimo	1	0.31	0.31
Non buono	13	4.05	4.36
Giusto	140	43.61	47.98
Buono	117	36.45	84.42
Non sa' / Non Risponde	50	15.58	100.00
<b>Totale</b>	<b>321</b>	<b>100.00</b>	

## Consiglierebbe ad altri di utilizzare i servizi di questo Servizio



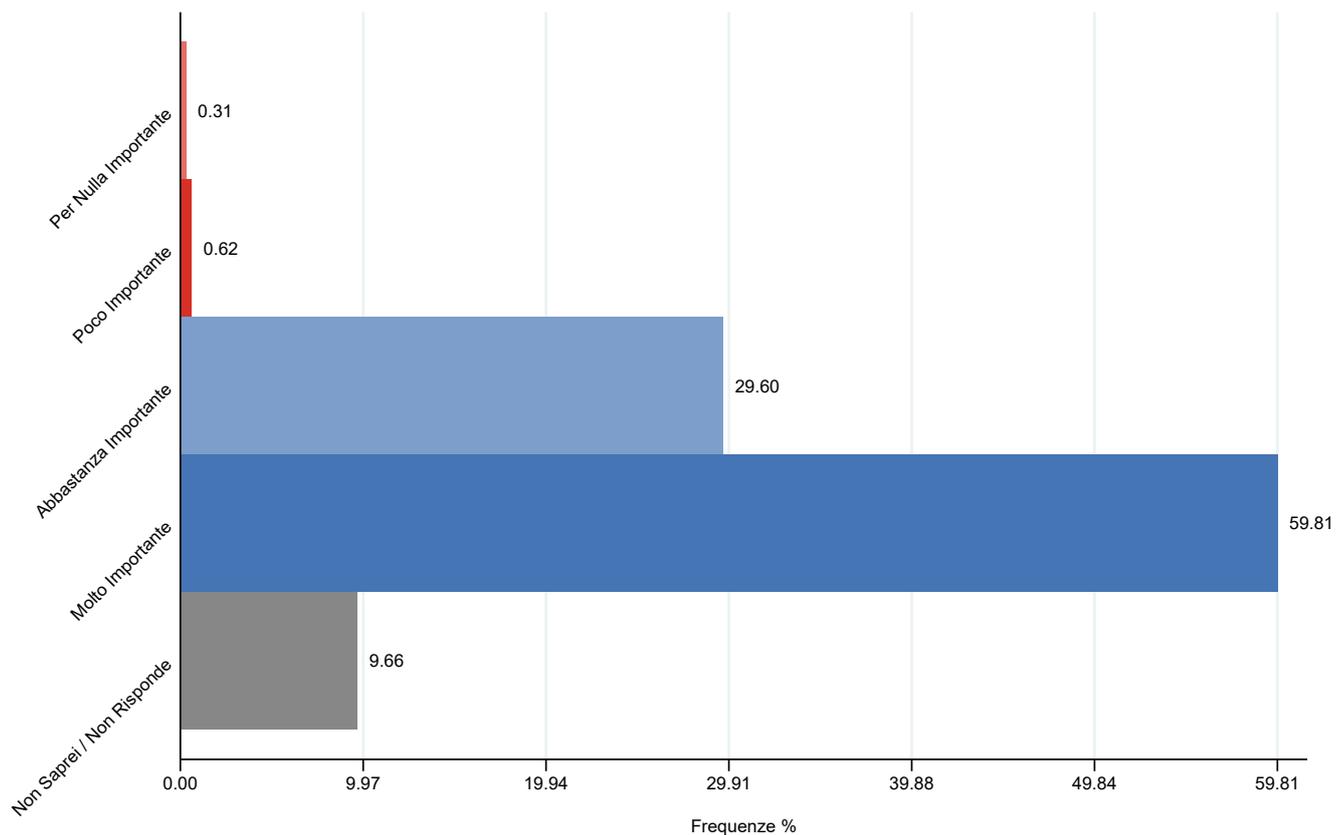
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	301	93.77	97.10	97.10
No	1	0.31	0.32	97.42
Non saprei	8	2.49	2.58	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>310</b>	<b>96.57</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	11	3.43		
<b>Totale</b>	<b>321</b>	<b>100.00</b>		

## Giudizio complessivo rispetto all'esperienza in questo Servizio



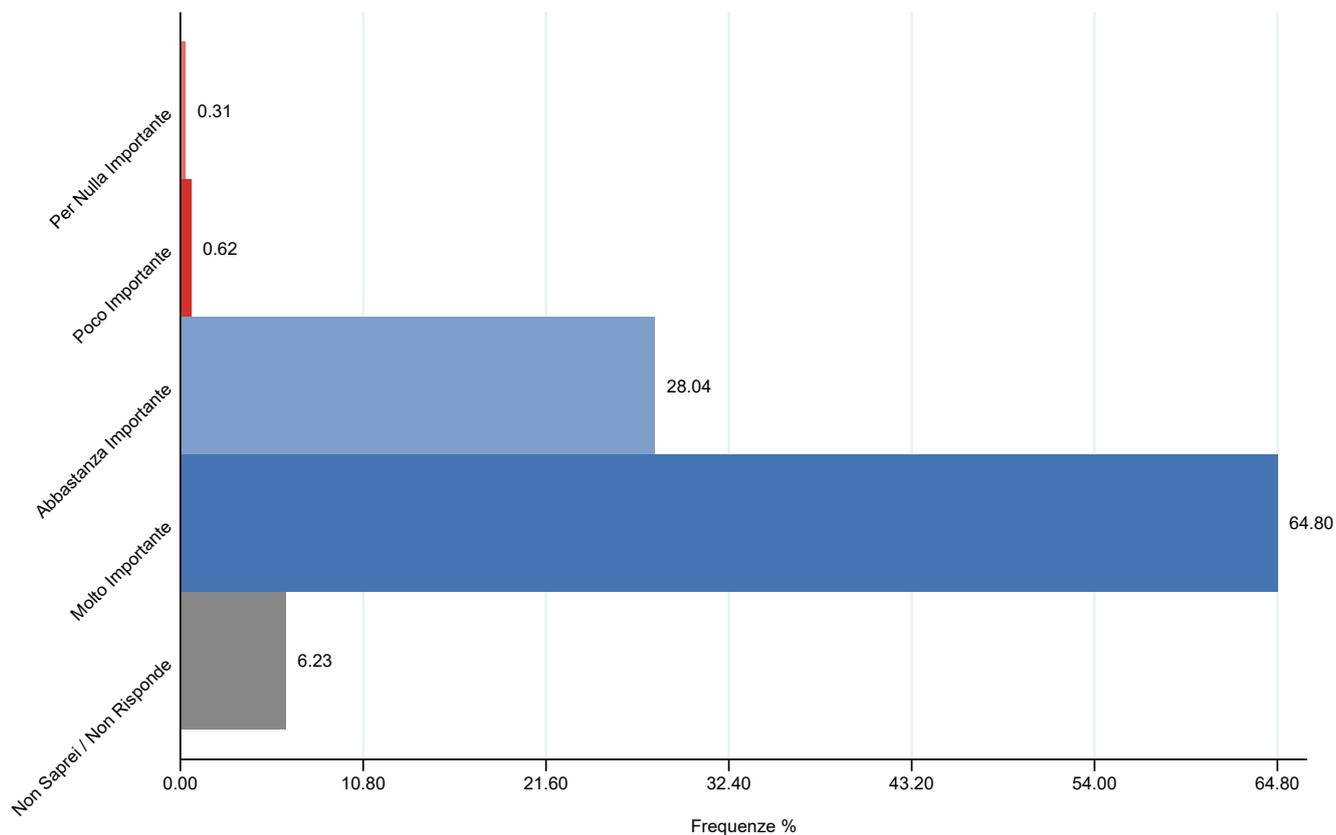
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Non buono	1	0.31	0.31
Insufficiente	2	0.62	0.93
Sufficiente	9	2.80	3.74
Buono	152	47.35	51.09
Ottimo	151	47.04	98.13
Non sa' / Non Risponde	6	1.87	100.00
<b>Totale</b>	<b>321</b>	<b>100.00</b>	

## Importanza momento della prenotazione



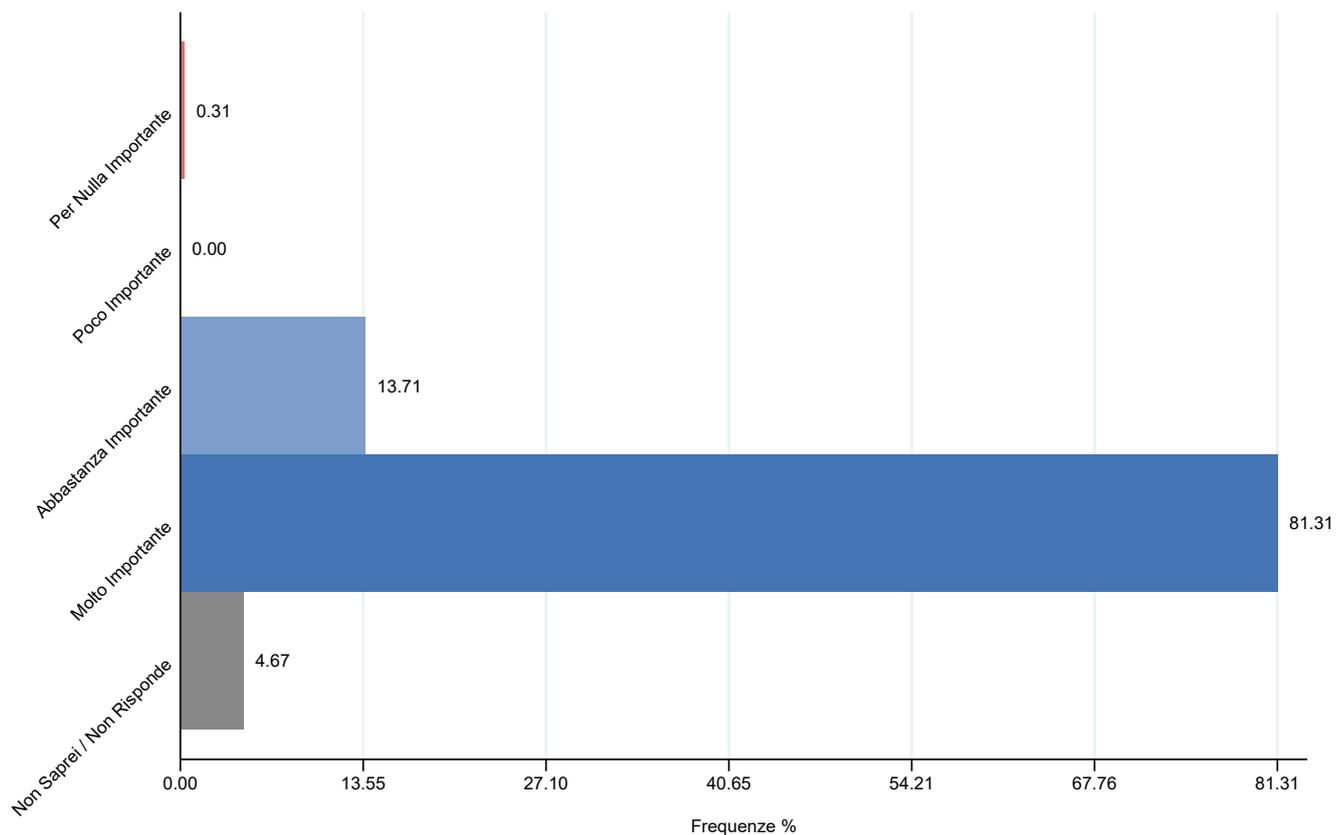
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	1	0.31	0.31
Poco importante	2	0.62	0.93
Abbastanza importante	95	29.60	30.53
Molto importante	192	59.81	90.34
Non sa' / Non Risponde	31	9.66	100.00
<b>Totale</b>	<b>321</b>	<b>100.00</b>	

## Importanza accoglienza in servizio



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	1	0.31	0.31
Poco importante	2	0.62	0.93
Abbastanza importante	90	28.04	28.97
Molto importante	208	64.80	93.77
Non sa' / Non Risponde	20	6.23	100.00
<b>Totale</b>	<b>321</b>	<b>100.00</b>	

## Importanza momento dell'esecuzione dell'esame



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	1	0.31	0.31
Abbastanza importante	44	13.71	14.02
Molto importante	261	81.31	95.33
Non sa' / Non Risponde	15	4.67	100.00
<b>Totale</b>	<b>321</b>	<b>100.00</b>	

# Comparazione Performance - Importanza

