



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)

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

SERVIZIO PRE-OSPEDALIZZAZIONE

RILEVAZIONE 01/03/2023 - 11/05/2023

A CURA DI:

Ufficio Sistema Qualità Integrato

Ultimo aggiornamento: 5 giugno 2023

Indice

INFORMAZIONI GENERALI	1
DATI ANAGRAFICI	2
Classi di età	3
Genere	4
Giudizio sulla nuova organizzazione	5
ACCESSO AL SERVIZIO	6
Valutazione aspetti relativi all'accesso al servizio	7
Informazione e segnaletica interna	9
Cortesìa e disponibilità	10
Chiarezza informazioni	11
Comfort sala attesa	12
PERCORSO DI PRE-RICOVERO	13
Valutazione aspetti relativi al percorso di pre-ricovero	14
Cortesìa e disponibilità medici	16
Chiarezza informazioni medici	17
Cortesìa e disponibilità infermieri	18
Chiarezza informazioni infermieri	19
Igiene e pulizia	20
Specialità pre-ricovero	21
Informato termine entro ore 15	22
Rispetto dell'orario di conclusione	23
Durata del ritardo	24
Motivo del ritardo	25
Giudizio rispetto della privacy	26
Soddisfazione complessiva	27

INFORMAZIONI GENERALI

Periodo di Riferimento: 01/03/2023 - 11/05/2023

Questionari analizzati: 367

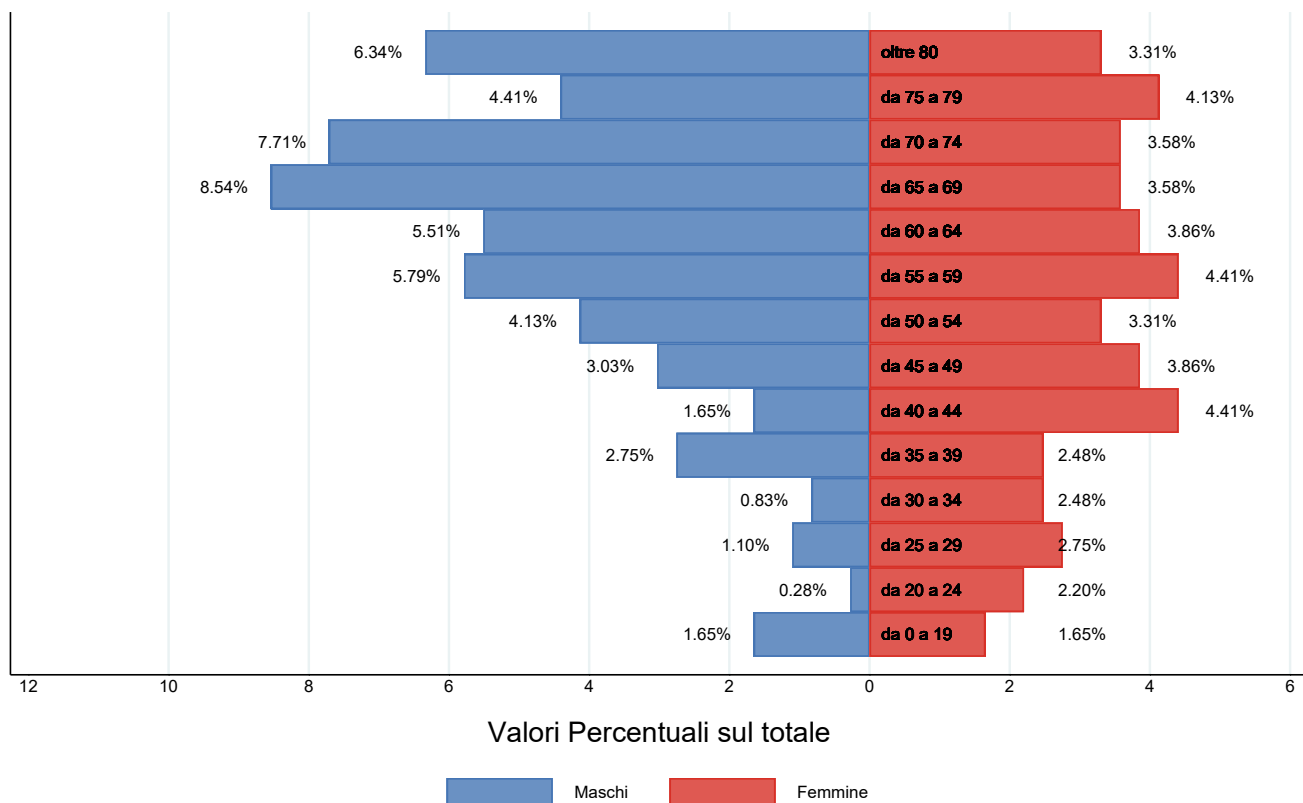
Campione statisticamente significativo calcolato sull'anno 2022.

Campione previsto per avere una buona rappresentatività: 377 osservazioni

Campione minimo previsto per avere una sufficiente rappresentatività: 165 osservazioni

DATI ANAGRAFICI

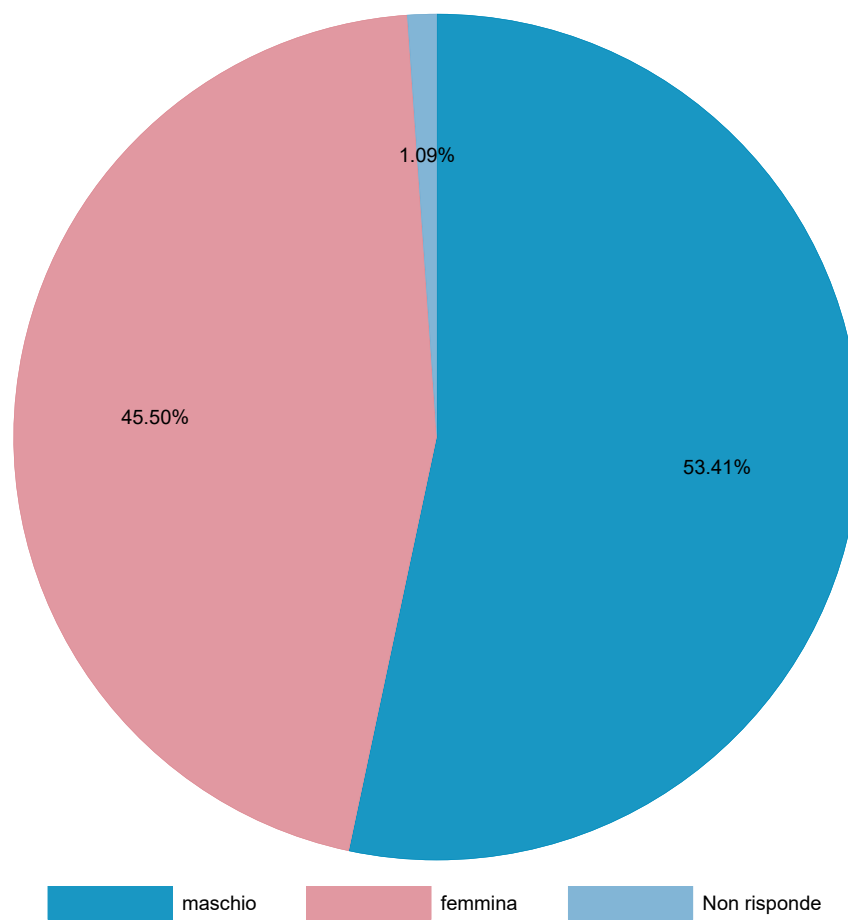
Classi di età



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
da 0 a 19	13	3.54	3.55	3.55
da 20 a 24	9	2.45	2.46	6.01
da 25 a 29	14	3.81	3.83	9.84
da 30 a 34	12	3.27	3.28	13.11
da 35 a 39	19	5.18	5.19	18.31
da 40 a 44	22	5.99	6.01	24.32
da 45 a 49	26	7.08	7.10	31.42
da 50 a 54	28	7.63	7.65	39.07
da 55 a 59	37	10.08	10.11	49.18
da 60 a 64	34	9.26	9.29	58.47
da 65 a 69	45	12.26	12.30	70.77
da 70 a 74	41	11.17	11.20	81.97
da 75 a 79	31	8.45	8.47	90.44
oltre 80	35	9.54	9.56	100.00
Totale Valide	366	99.73	100.00	
Non risponde	1	0.27		
Totale	367	100.00		

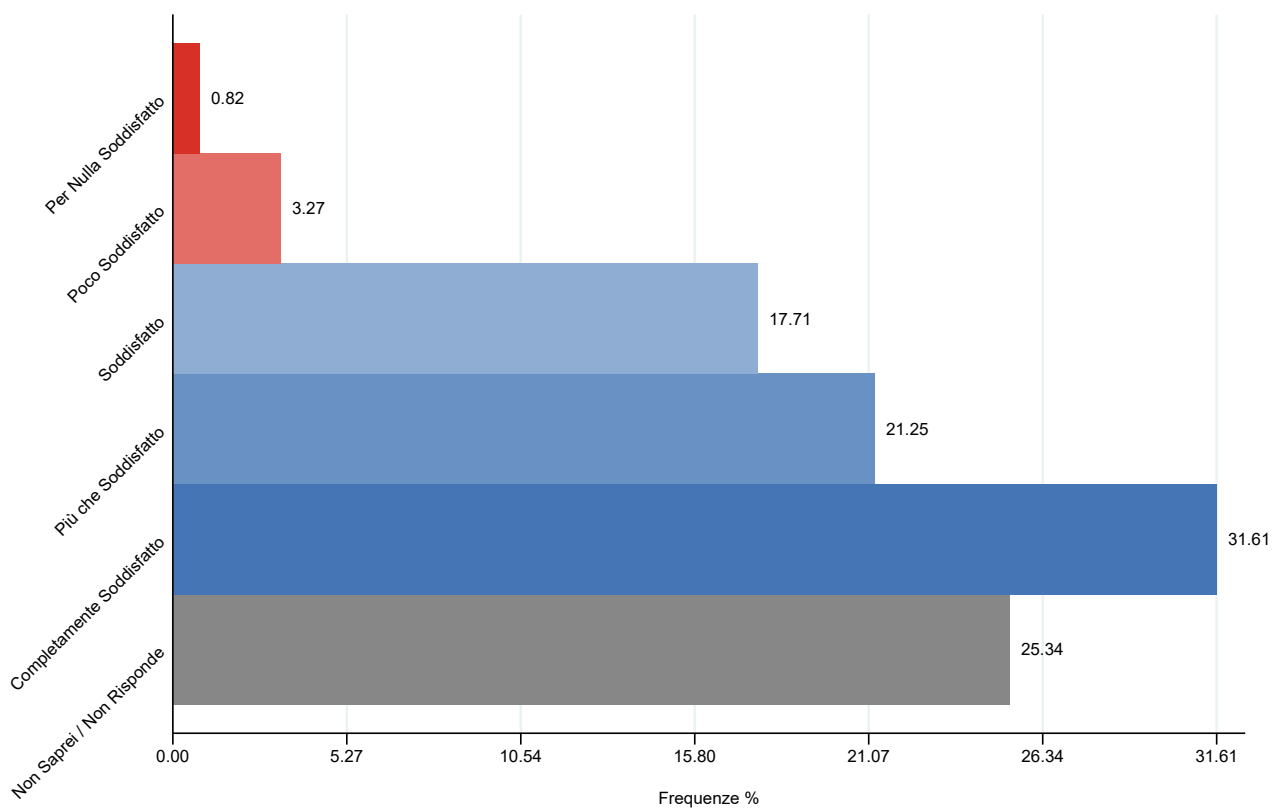
Età media: 57.28

Genere



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
maschio	196	53.41	53.99	53.99
femmina	167	45.50	46.01	100.00
Totale Valide	363	98.91	100.00	
Non risponde	4	1.09		
Totale	367	100.00		

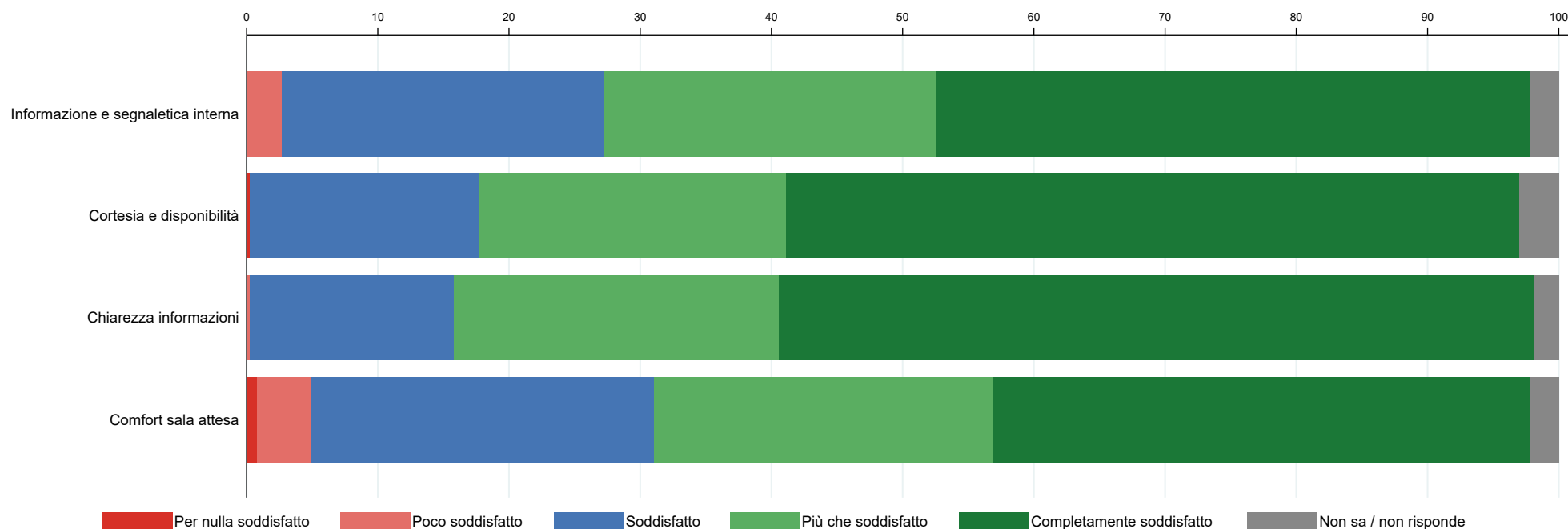
Giudizio sulla nuova organizzazione



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	0.82	0.82
Poco soddisfatto	12	3.27	4.09
Soddisfatto	65	17.71	21.80
Più che soddisfatto	78	21.25	43.05
Completamente soddisfatto	116	31.61	74.66
Non saprei / Non risponde	93	25.34	100.00
Totale	367	100.00	

ACCESSO AL SERVIZIO

Valutazione aspetti relativi all'accesso al servizio

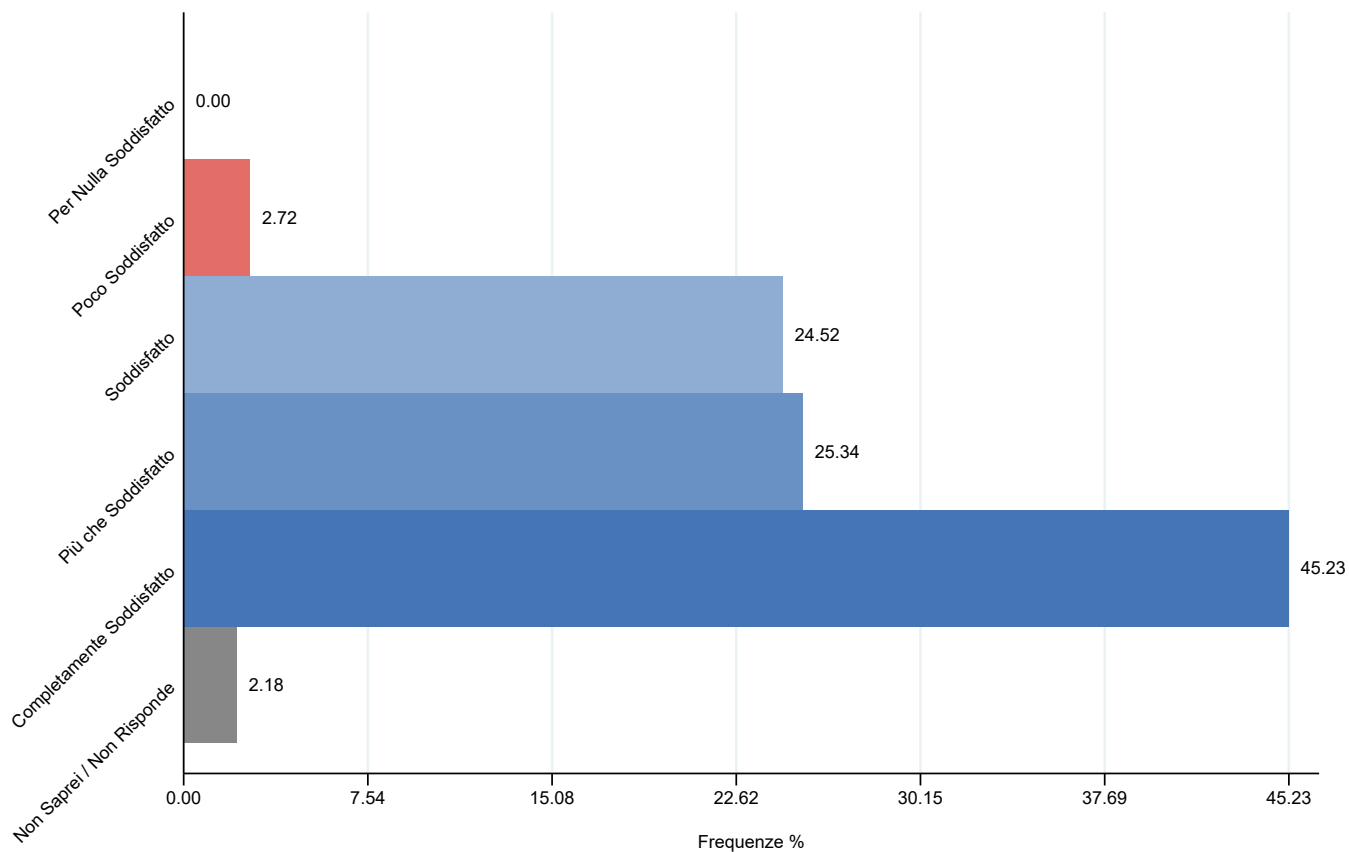


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non saprei / Non risponde	Totale
Informazione e segnaletica interna	0 <i>0.00</i>	10 <i>2.72</i>	90 <i>24.52</i>	93 <i>25.34</i>	166 <i>45.23</i>	8 <i>2.18</i>	367 <i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità	1 <i>0.27</i>	0 <i>0.00</i>	64 <i>17.44</i>	86 <i>23.43</i>	205 <i>55.86</i>	11 <i>3.00</i>	367 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni	0 <i>0.00</i>	1 <i>0.27</i>	57 <i>15.53</i>	91 <i>24.80</i>	211 <i>57.49</i>	7 <i>1.91</i>	367 <i>100.00</i>
Comfort sala attesa	3 <i>0.82</i>	15 <i>4.09</i>	96 <i>26.16</i>	95 <i>25.89</i>	150 <i>40.87</i>	8 <i>2.18</i>	367 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Informazione e segnaletica interna	10 <i>2.72</i>	349 <i>95.10</i>	8 <i>2.18</i>	367 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit�	1 <i>0.27</i>	355 <i>96.73</i>	11 <i>3.00</i>	367 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni	1 <i>0.27</i>	359 <i>97.82</i>	7 <i>1.91</i>	367 <i>100.00</i>
Comfort sala attesa	18 <i>4.90</i>	341 <i>92.92</i>	8 <i>2.18</i>	367 <i>100.00</i>

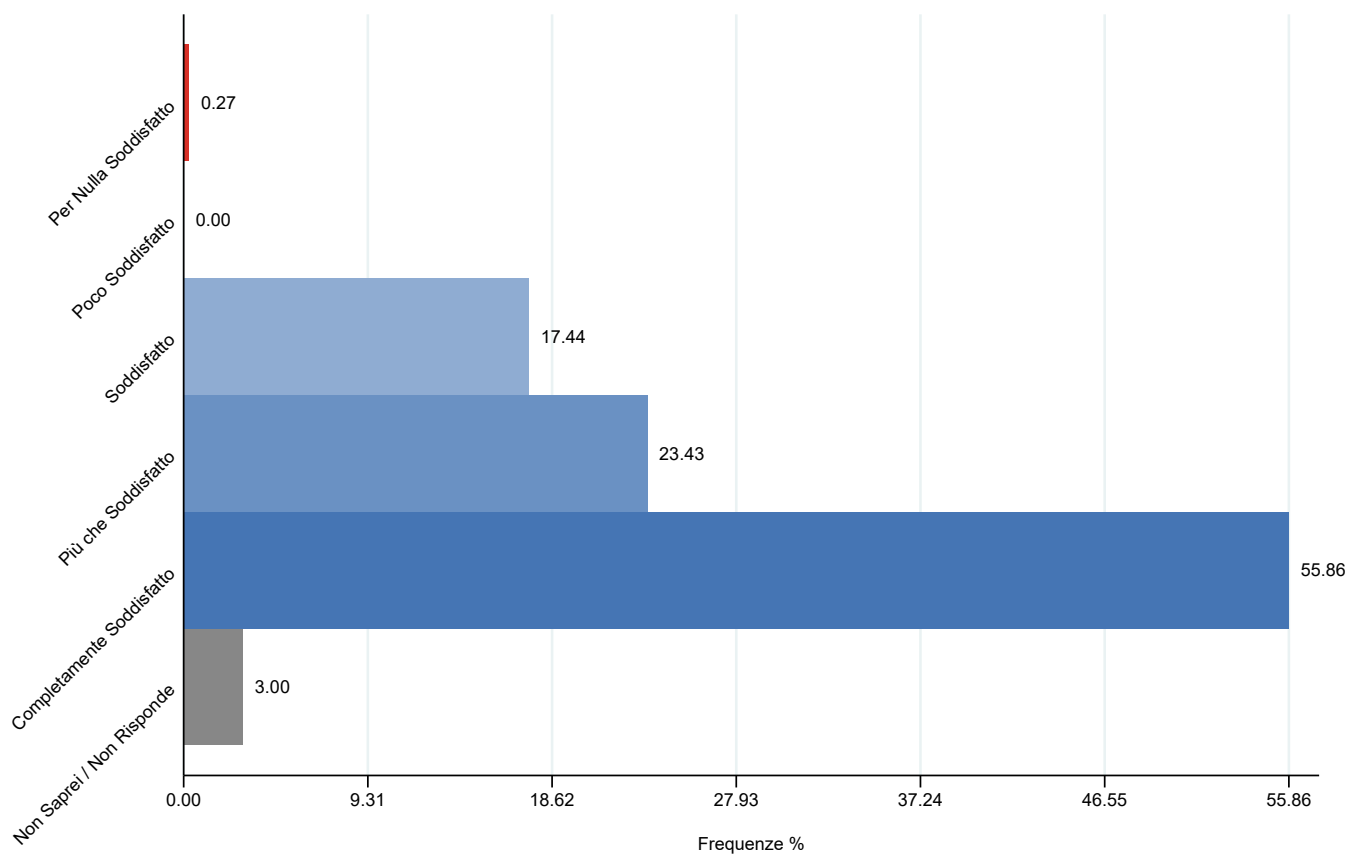
	Numerosit�	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Informazione e segnaletica interna	359	1.156	0.896	-1.000	2.000
Cortesìa e disponibilit�	356	1.388	0.795	-2.000	2.000
Chiarezza informazioni	360	1.422	0.761	-1.000	2.000
Comfort sala attesa	359	1.042	0.964	-2.000	2.000
Valutazione globale	365	1.248	0.754	-1.000	2.000

Informazione e segnaletica interna



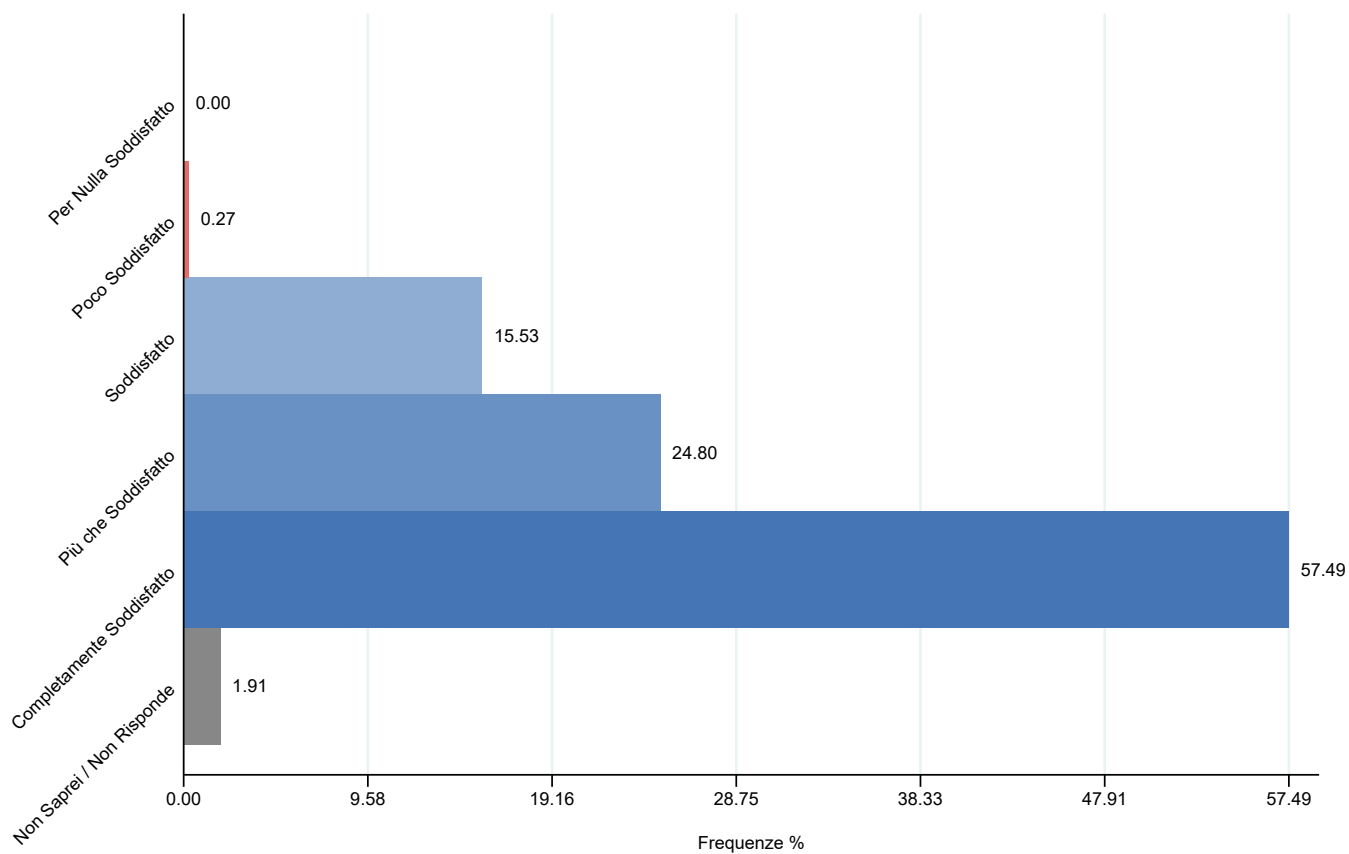
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	10	2.72	2.72
Soddisfatto	90	24.52	27.25
Più che soddisfatto	93	25.34	52.59
Completamente soddisfatto	166	45.23	97.82
Non saprei / Non risponde	8	2.18	100.00
Totale	367	100.00	

Cortesía e disponibilità



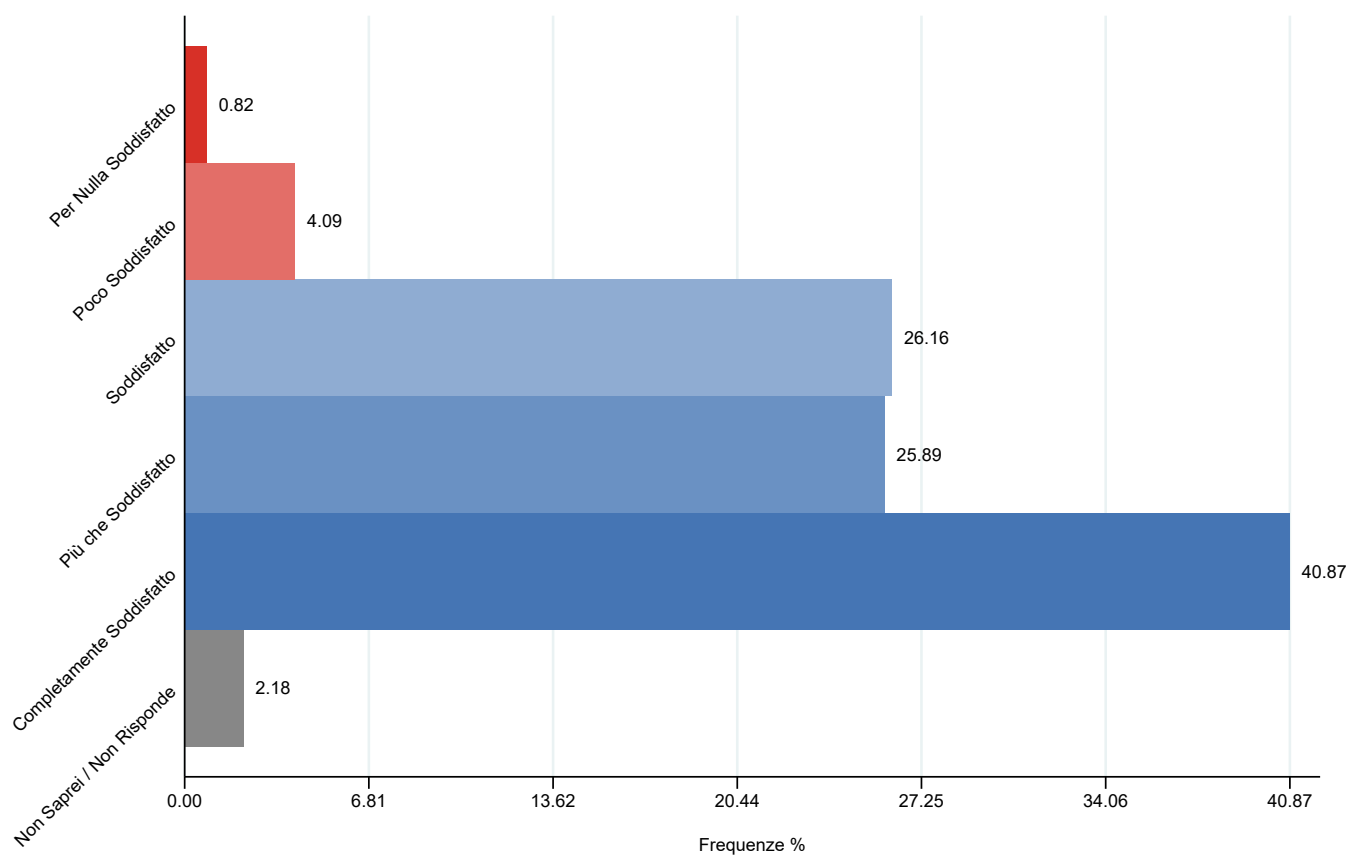
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.27	0.27
Soddisfatto	64	17.44	17.71
Più che soddisfatto	86	23.43	41.14
Completamente soddisfatto	205	55.86	97.00
Non saprei / Non risponde	11	3.00	100.00
Totale	367	100.00	

Chiarezza informazioni



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	1	0.27	0.27
Soddisfatto	57	15.53	15.80
Più che soddisfatto	91	24.80	40.60
Completamente soddisfatto	211	57.49	98.09
Non saprei / Non risponde	7	1.91	100.00
Totale	367	100.00	

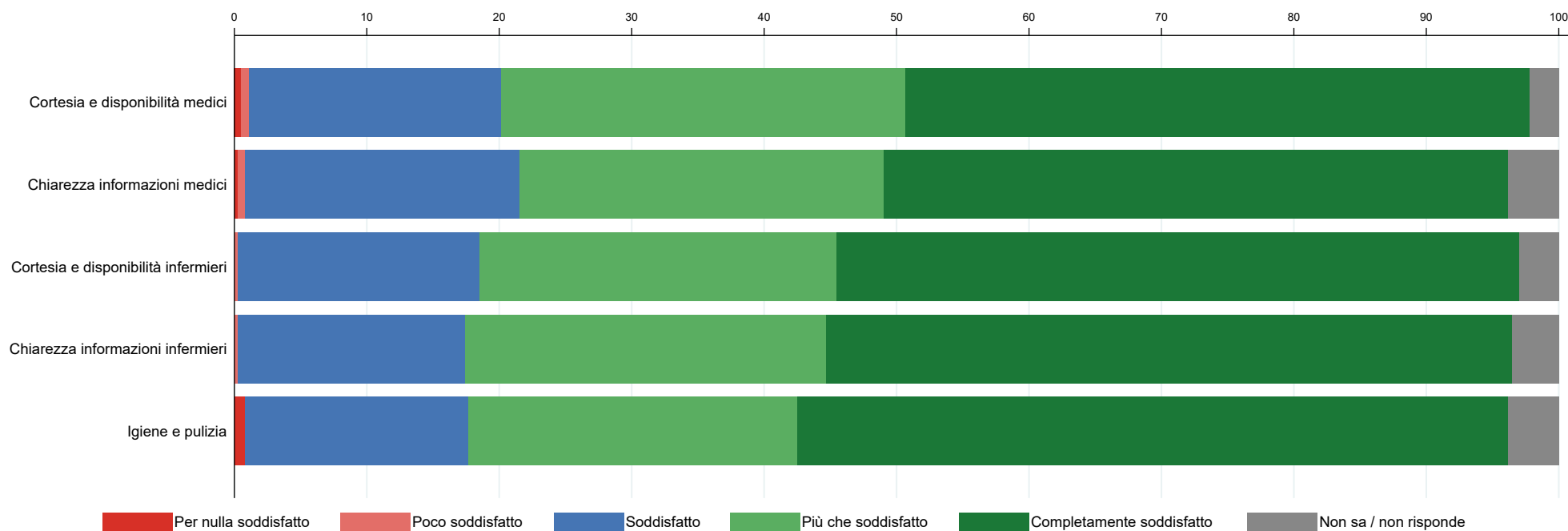
Comfort sala attesa



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	0.82	0.82
Poco soddisfatto	15	4.09	4.90
Soddisfatto	96	26.16	31.06
Più che soddisfatto	95	25.89	56.95
Completamente soddisfatto	150	40.87	97.82
Non saprei / Non risponde	8	2.18	100.00
Totale	367	100.00	

PERCORSO DI PRE-RICOVERO

Valutazione aspetti relativi al percorso di pre-ricovero

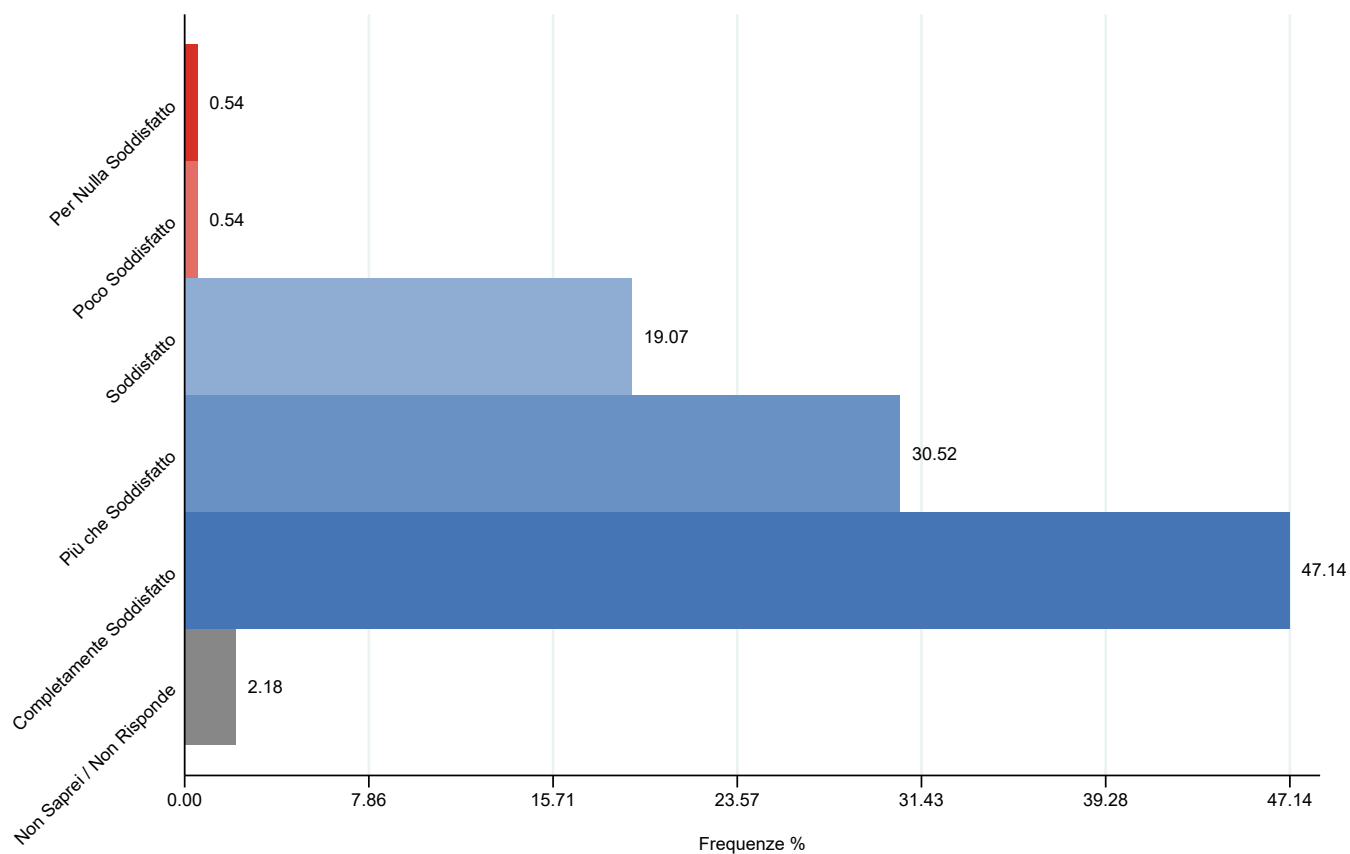


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non saprei / Non risponde	Totale
Cortesìa e disponibilit� medici	2 <i>0.54</i>	2 <i>0.54</i>	70 <i>19.07</i>	112 <i>30.52</i>	173 <i>47.14</i>	8 <i>2.18</i>	367 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni medici	1 <i>0.27</i>	2 <i>0.54</i>	76 <i>20.71</i>	101 <i>27.52</i>	173 <i>47.14</i>	14 <i>3.81</i>	367 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit� infermieri	0 <i>0.00</i>	1 <i>0.27</i>	67 <i>18.26</i>	99 <i>26.98</i>	189 <i>51.50</i>	11 <i>3.00</i>	367 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni infermieri	0 <i>0.00</i>	1 <i>0.27</i>	63 <i>17.17</i>	100 <i>27.25</i>	190 <i>51.77</i>	13 <i>3.54</i>	367 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia	3 <i>0.82</i>	0 <i>0.00</i>	62 <i>16.89</i>	91 <i>24.80</i>	197 <i>53.68</i>	14 <i>3.81</i>	367 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Cortesìa e disponibilit� medici	4 <i>1.09</i>	355 <i>96.73</i>	8 <i>2.18</i>	367 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni medici	3 <i>0.82</i>	350 <i>95.37</i>	14 <i>3.81</i>	367 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit� infermieri	1 <i>0.27</i>	355 <i>96.73</i>	11 <i>3.00</i>	367 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni infermieri	1 <i>0.27</i>	353 <i>96.19</i>	13 <i>3.54</i>	367 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia	3 <i>0.82</i>	350 <i>95.37</i>	14 <i>3.81</i>	367 <i>100.00</i>

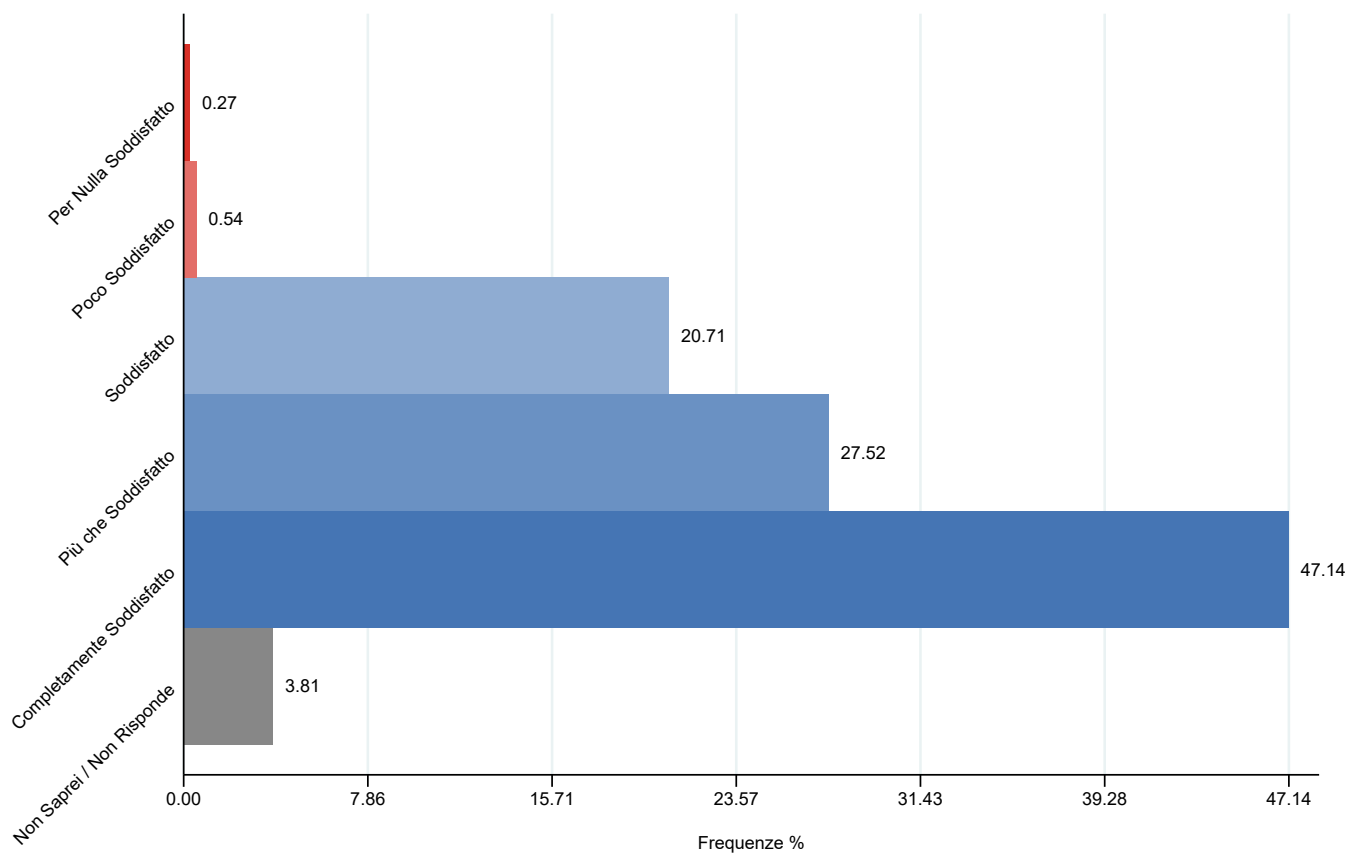
	Numerosit�	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Cortesìa e disponibilit� medici	359	1.259	0.827	-2.000	2.000
Chiarezza informazioni medici	353	1.255	0.831	-2.000	2.000
Cortesìa e disponibilit� infermieri	356	1.337	0.786	-1.000	2.000
Chiarezza informazioni infermieri	354	1.353	0.777	-1.000	2.000
Igiene e pulizia	353	1.357	0.827	-2.000	2.000
Valutazione globale	362	1.313	0.747	0.000	2.000

Cortesia e disponibilità medici



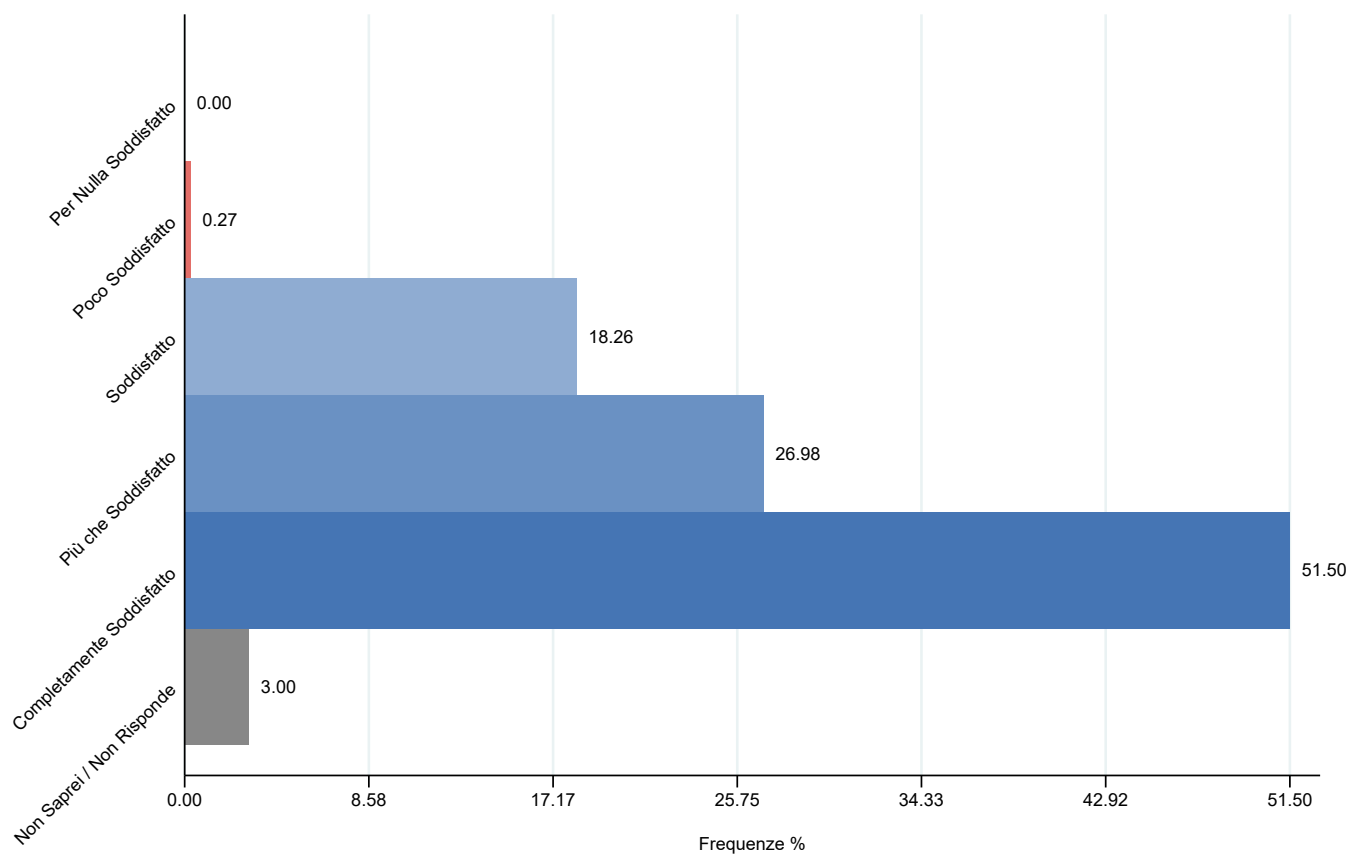
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.54	0.54
Poco soddisfatto	2	0.54	1.09
Soddisfatto	70	19.07	20.16
Più che soddisfatto	112	30.52	50.68
Completamente soddisfatto	173	47.14	97.82
Non saprei / Non risponde	8	2.18	100.00
Totale	367	100.00	

Chiarezza informazioni medici



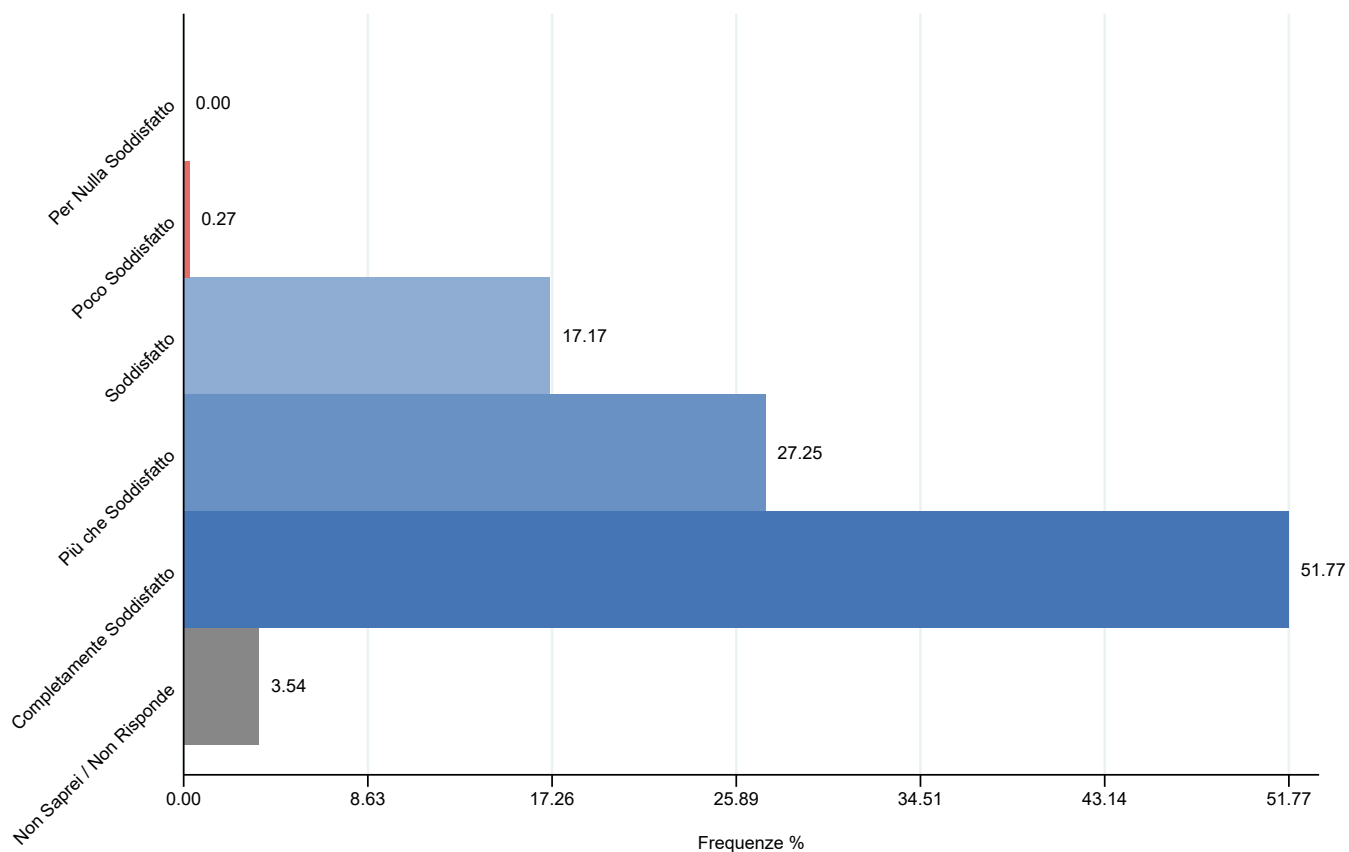
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.27	0.27
Poco soddisfatto	2	0.54	0.82
Soddisfatto	76	20.71	21.53
Più che soddisfatto	101	27.52	49.05
Completamente soddisfatto	173	47.14	96.19
Non saprei / Non risponde	14	3.81	100.00
Totale	367	100.00	

Cortesía e disponibilità infermieri



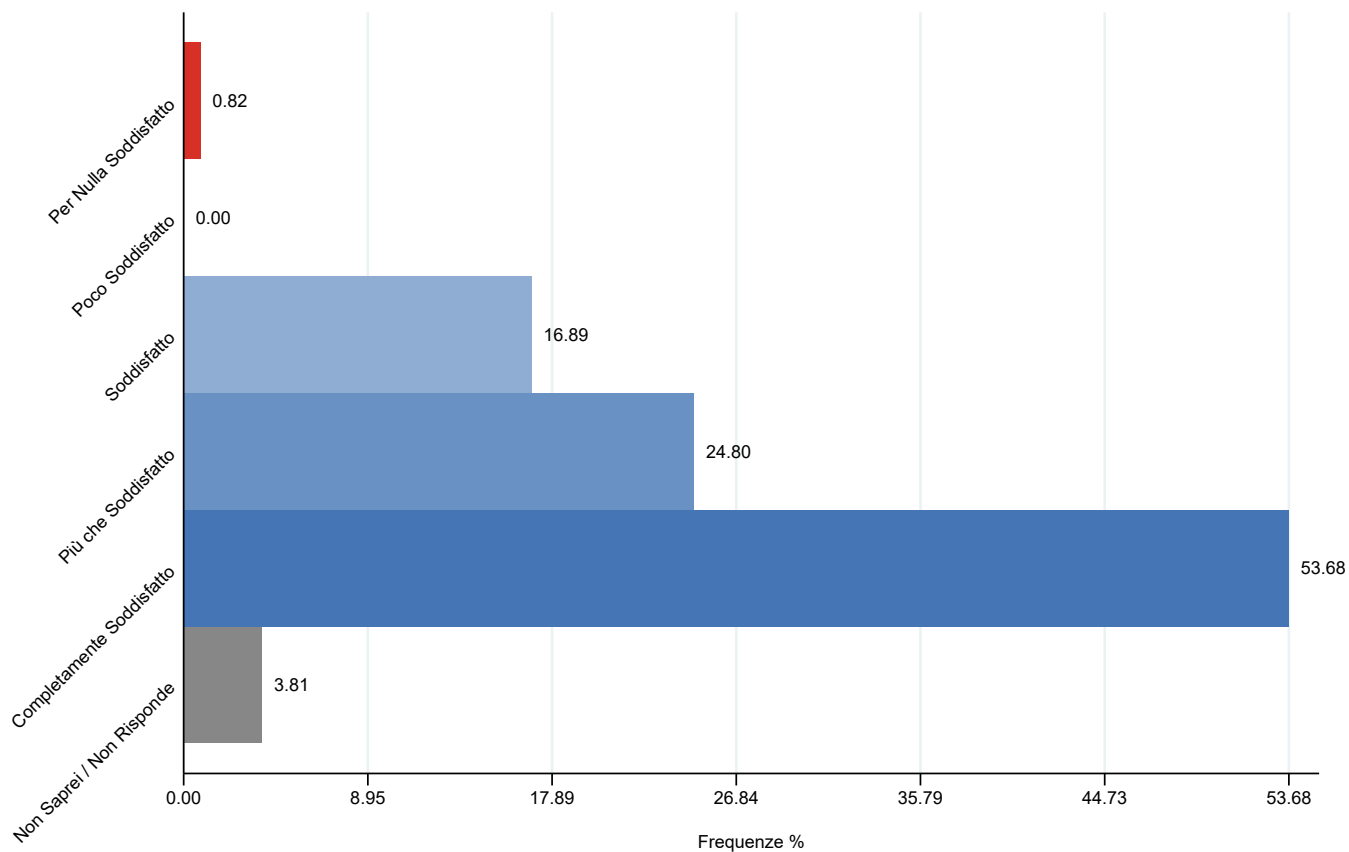
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	1	0.27	0.27
Soddisfatto	67	18.26	18.53
Più che soddisfatto	99	26.98	45.50
Completamente soddisfatto	189	51.50	97.00
Non saprei / Non risponde	11	3.00	100.00
Totale	367	100.00	

Chiarezza informazioni infermieri



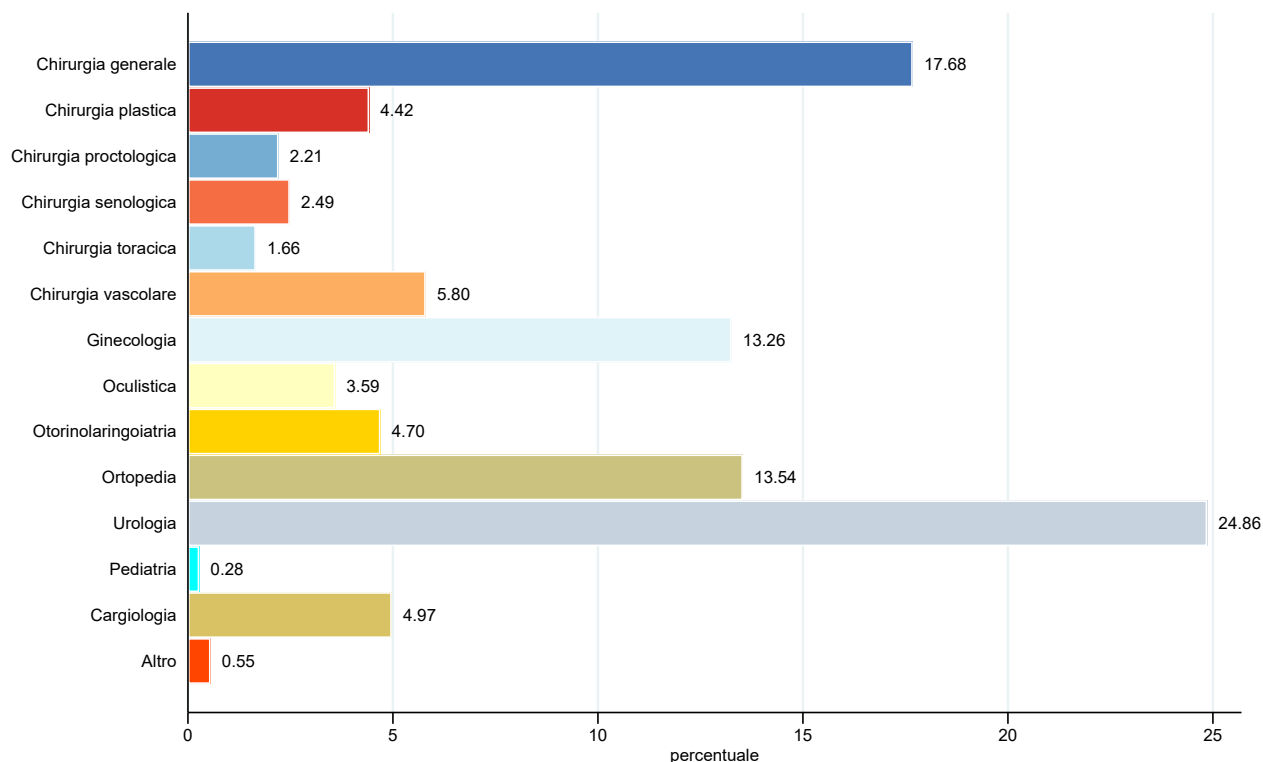
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	1	0.27	0.27
Soddisfatto	63	17.17	17.44
Più che soddisfatto	100	27.25	44.69
Completamente soddisfatto	190	51.77	96.46
Non saprei / Non risponde	13	3.54	100.00
Totale	367	100.00	

Igiene e pulizia



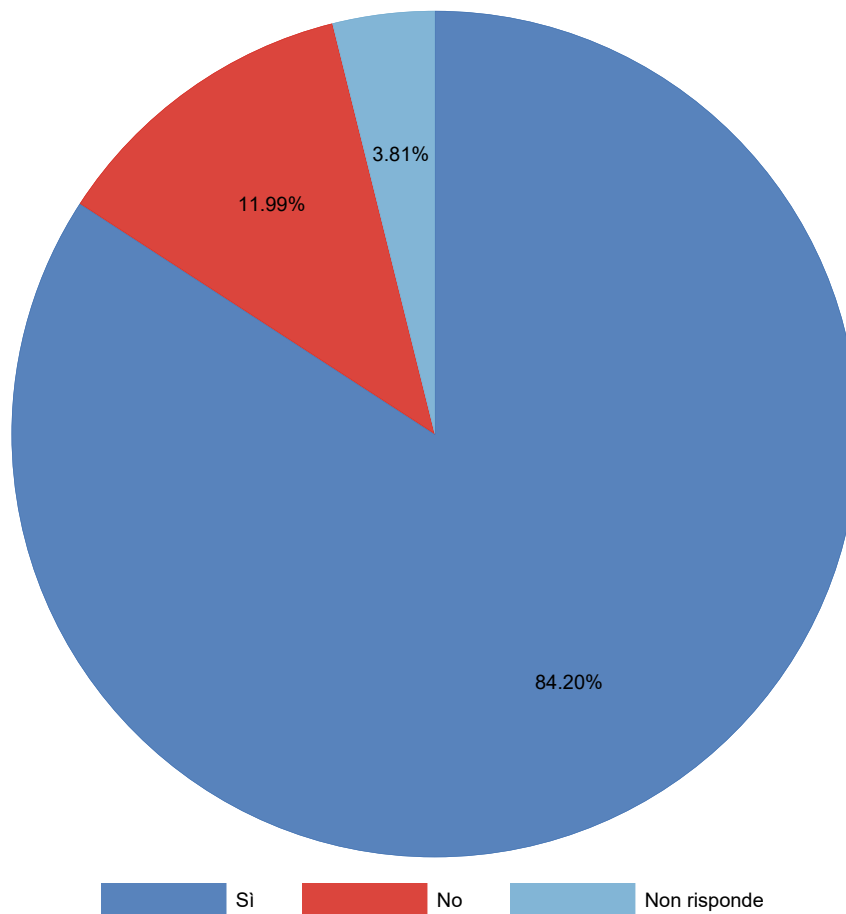
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	0.82	0.82
Soddisfatto	62	16.89	17.71
Più che soddisfatto	91	24.80	42.51
Completamente soddisfatto	197	53.68	96.19
Non saprei / Non risponde	14	3.81	100.00
Totale	367	100.00	

Specialità pre-ricovero



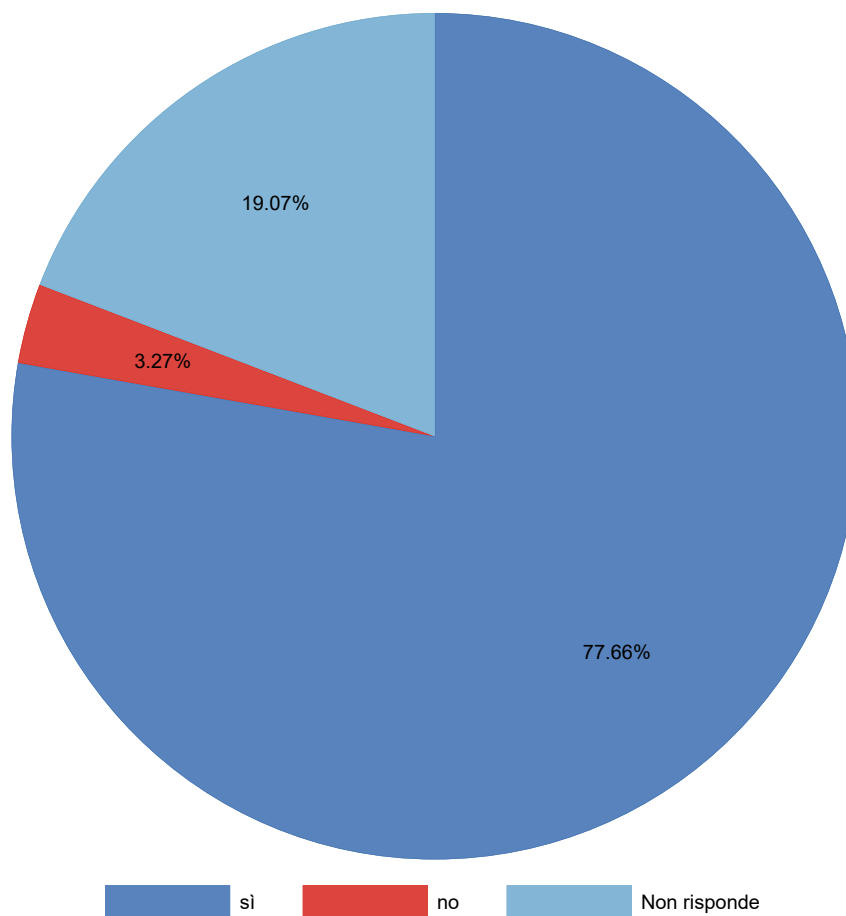
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Chirurgia generale	64	17.44	17.68	17.68
Chirurgia plastica	16	4.36	4.42	22.10
Chirurgia proctologica	8	2.18	2.21	24.31
Chirurgia senologica	9	2.45	2.49	26.80
Chirurgia toracica	6	1.63	1.66	28.45
Chirurgia vascolare	21	5.72	5.80	34.25
Ginecologia	48	13.08	13.26	47.51
Oculistica	13	3.54	3.59	51.10
Otorinolaringoiatria	17	4.63	4.70	55.80
Ortopedia	49	13.35	13.54	69.34
Urologia	90	24.52	24.86	94.20
Pediatria	1	0.27	0.28	94.48
Cargiologia	18	4.90	4.97	99.45
Altro	2	0.54	0.55	100.00
Totale Valide	362	98.64	100.00	
Non risponde	5	1.36		
Totale	367	100.00		

Informato termine entro ore 15



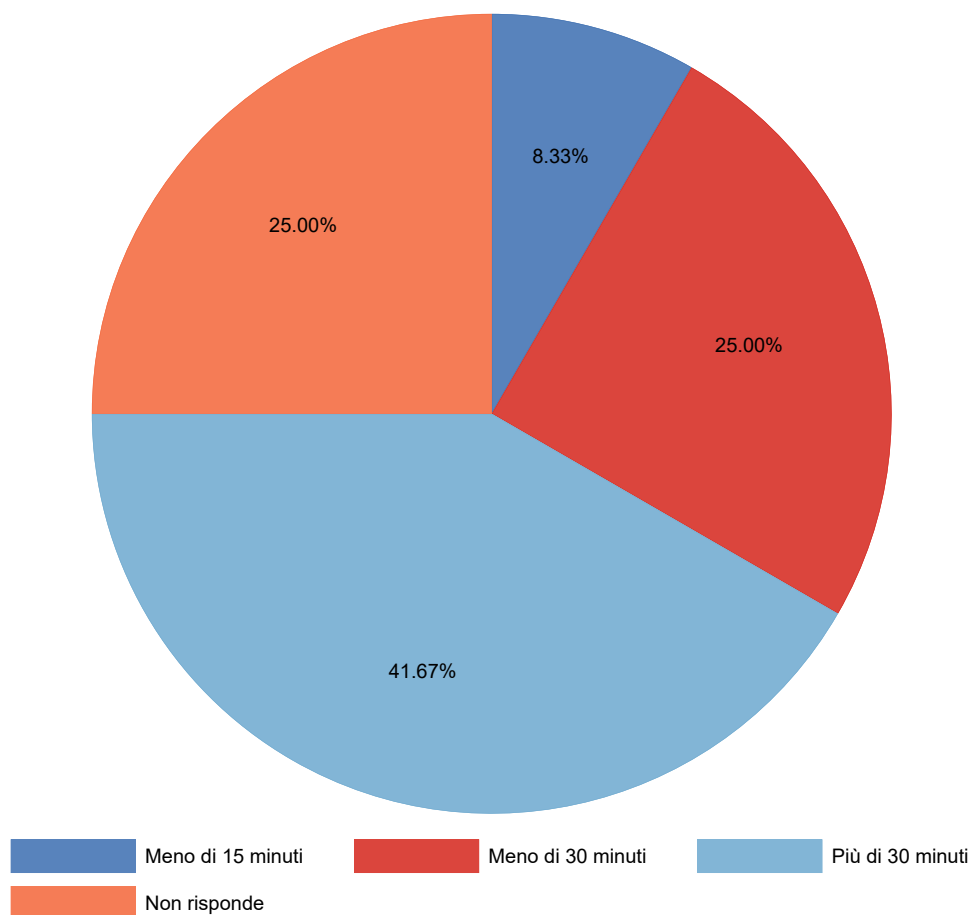
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	309	84.20	87.54	87.54
No	44	11.99	12.46	100.00
Totale Valide	353	96.19	100.00	
Non risponde	14	3.81		
Totale	367	100.00		

Rispetto dell'orario di conclusione



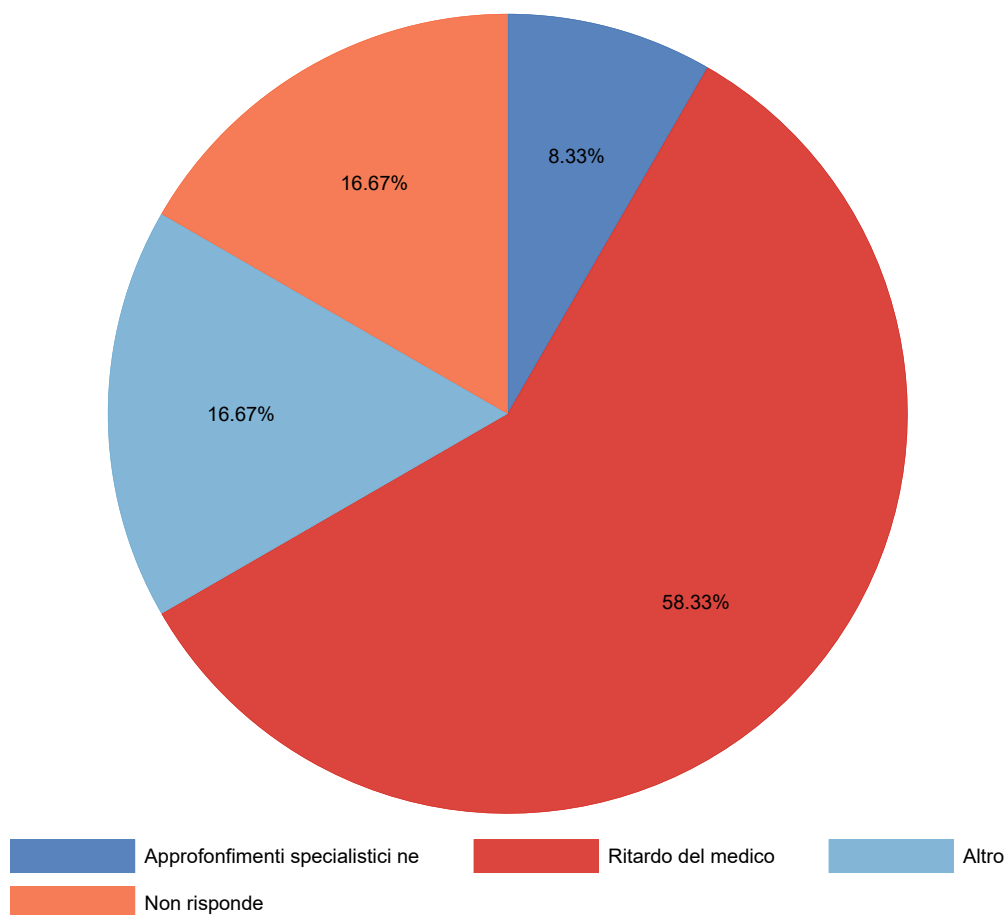
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
sì	285	77.66	95.96	95.96
no	12	3.27	4.04	100.00
Totale Valide	297	80.93	100.00	
Non risponde	70	19.07		
Totale	367	100.00		

Durata del ritardo



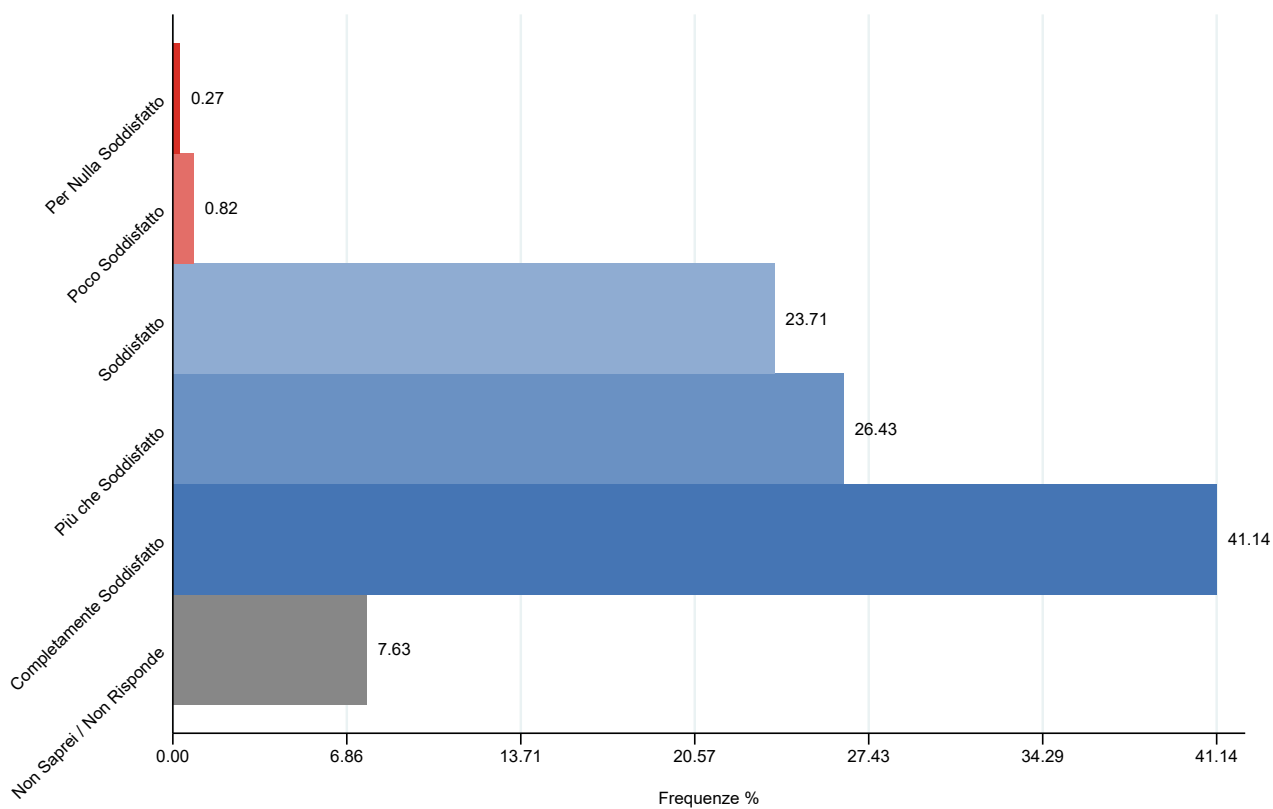
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Meno di 15 minuti	1	8.33	11.11	11.11
Meno di 30 minuti	3	25.00	33.33	44.44
Più di 30 minuti	5	41.67	55.56	100.00
Totale Valide	9	75.00	100.00	
Non risponde	3	25.00		
Totale	12	100.00		

Motivo del ritardo



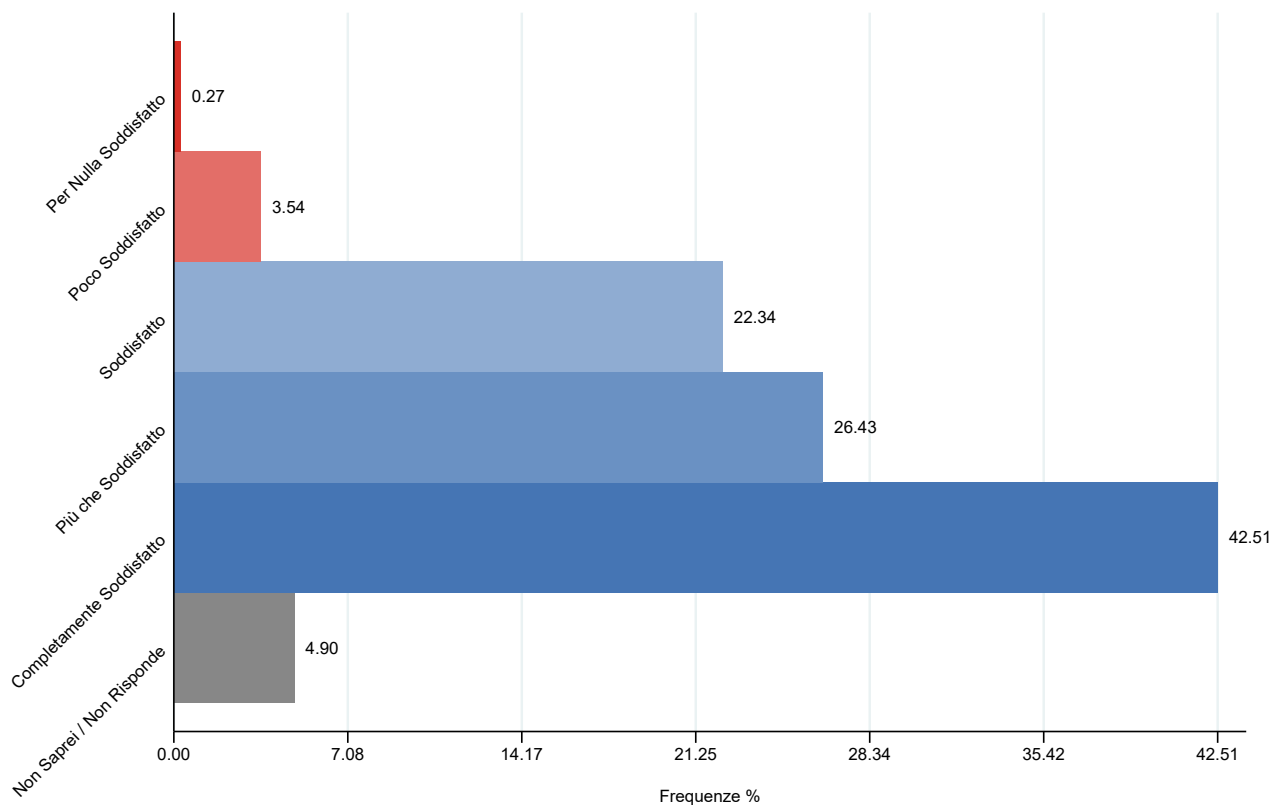
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Approfondimenti specialistici nei servizi	1	8.33	10.00	10.00
Ritardo del medico	7	58.33	70.00	80.00
Altro	2	16.67	20.00	100.00
Totale Valide	10	83.33	100.00	
Non risponde	2	16.67		
Totale	12	100.00		

Giudizio rispetto della privacy



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.27	0.27
Poco soddisfatto	3	0.82	1.09
Soddisfatto	87	23.71	24.80
Più che soddisfatto	97	26.43	51.23
Completamente soddisfatto	151	41.14	92.37
Non saprei / Non risponde	28	7.63	100.00
Totale	367	100.00	

Soddisfazione complessiva



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.27	0.27
Poco soddisfatto	13	3.54	3.81
Soddisfatto	82	22.34	26.16
Più che soddisfatto	97	26.43	52.59
Completamente soddisfatto	156	42.51	95.10
Non saprei / Non risponde	18	4.90	100.00
Totale	367	100.00	