



**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

## DIPARTIMENTO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

RILEVAZIONE 11/04/2022 - 12/05/2023

A CURA DI:

**Ufficio Sistema Qualità Integrato**

Ultimo aggiornamento: 5 giugno 2023

© Copyright by Ospedale Sacro Cuore Don Calabria - Negrar

---

Ultimo aggiornamento: 5 giugno 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>
Età . . . . .	3
Genere . . . . .	4
<b>PRENOTAZIONE</b>	<b>5</b>
Esame per cui si è presentato . . . . .	6
Come ha effettuato la prenotazione . . . . .	7
Ha avuto difficoltà nel fare la prenotazione? . . . . .	8
Motivi difficoltà prenotazione . . . . .	9
Soddisfazione su chiarezza informazioni date al momento della prenotazione . . . . .	10
Tempo trascorso dalla prenotazione al giorno dell'esecuzione dell'esame . . . . .	11
<b>ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO - ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA</b>	<b>12</b>
Valutazione accoglienza e accettazione . . . . .	13
Tempo di attesa allo sportello . . . . .	15
Cortesìa e disponibilità del personale di segreteria . . . . .	16
Chiarezza informazioni ricevute dal personale di segreteria . . . . .	17
Igiene e pulizia delle sale d'attesa e pulizia sale . . . . .	18
Informazioni eventuali ritardi o problemi durante attesa in sala . . . . .	19
È stato rispettato l'orario di appuntamento . . . . .	20
Qual è stato il ritardo . . . . .	21
<b>ESECUZIONE DELL'ESAME</b>	<b>22</b>
esecuzione dell'esame . . . . .	23
Cortesìa e disponibilità del personale Medico . . . . .	25
Cortesìa e disponibilità del personale Tecnico . . . . .	26
Igiene e pulizia della sala diagnostica . . . . .	27
Tempo di attesa indicato per il ritiro del referto . . . . .	28
Visualizzazione on-line di referto e immagini radiologiche . . . . .	29
Se ha risposto poco o per nulla soddisfatto può indicare il motivo . . . . .	30
Consiglierebbe ad altri di utilizzare i servizi di questo Dipartimento . . . . .	31
Giudizio complessivo rispetto all'esperienza in questo Dipartimento . . . . .	32
Al momento della prenotazione . . . . .	33
All'accoglienza in servizio - accettazione amministrativa . . . . .	34
Al momento dell'esecuzione dell'esame . . . . .	35
Comparazione 'Performance - Importanza' . . . . .	36

## **INFORMAZIONI GENERALI**

Periodo di Riferimento: 11/04/2022 - 12/05/2023

Questionari analizzati: 302

Campione statisticamente significativo calcolato sul totale accessi anno 2021.

Campione previsto per avere una buona rappresentatività: 166 osservazioni

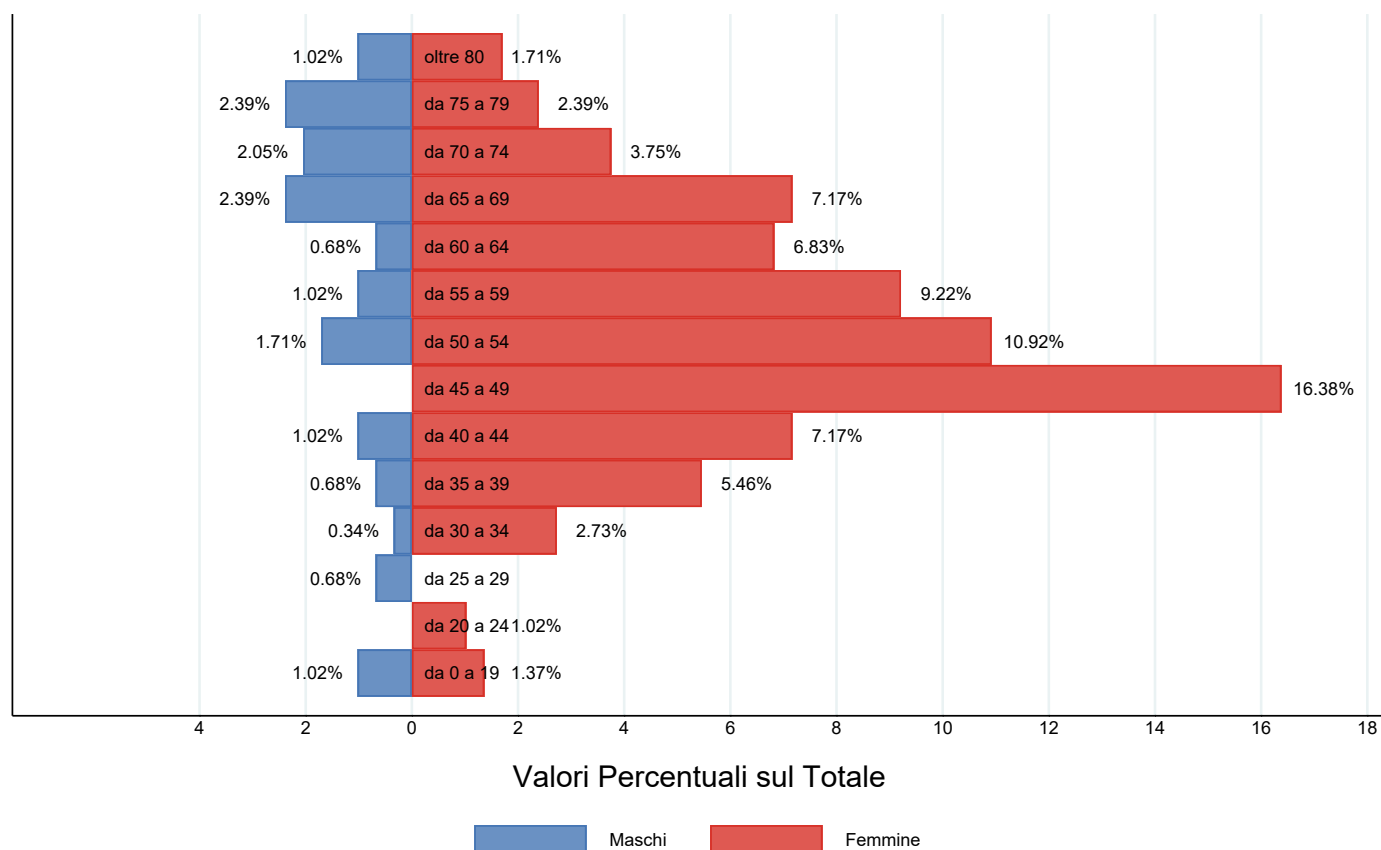
Campione minimo previsto per avere una sufficiente rappresentatività: 96 osservazioni

---

## DATI ANAGRAFICI

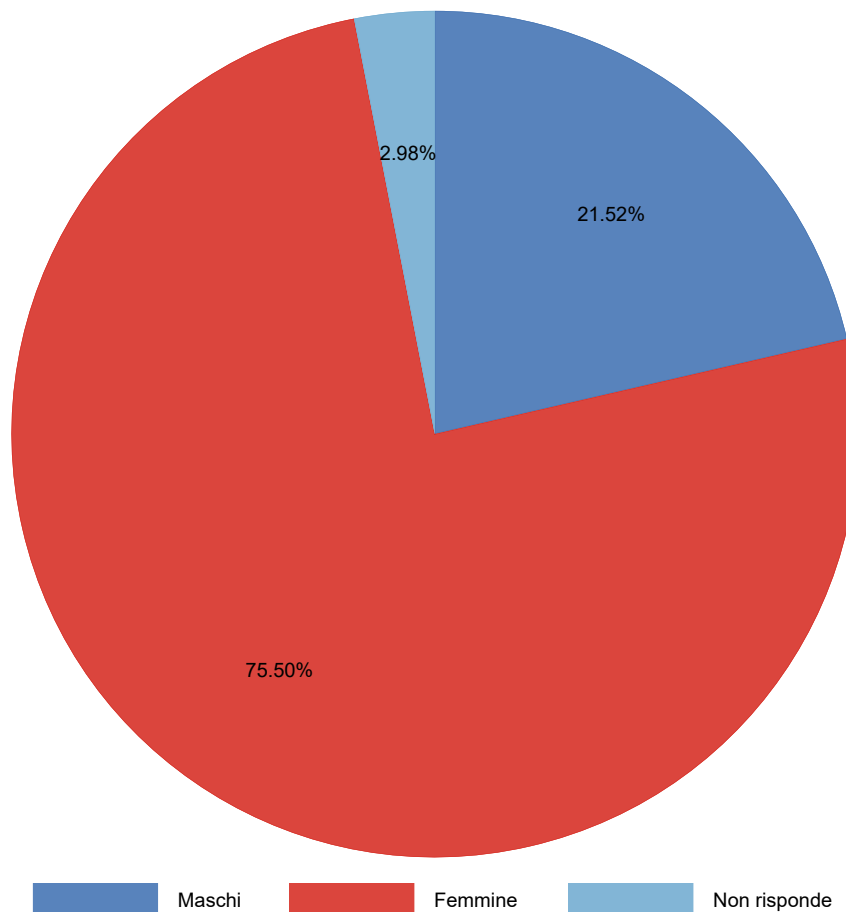
---

## Età



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
da 0 a 19	9	2.98	3.31	3.31
da 20 a 24	3	0.99	1.10	4.41
da 25 a 29	2	0.66	0.74	5.15
da 30 a 34	9	2.98	3.31	8.46
da 35 a 39	18	5.96	6.62	15.07
da 40 a 44	24	7.95	8.82	23.90
da 45 a 49	48	15.89	17.65	41.54
da 50 a 54	37	12.25	13.60	55.15
da 55 a 59	30	9.93	11.03	66.18
da 60 a 64	23	7.62	8.46	74.63
da 65 a 69	29	9.60	10.66	85.29
da 70 a 74	18	5.96	6.62	91.91
da 75 a 79	14	4.64	5.15	97.06
oltre 80	8	2.65	2.94	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>272</b>	<b>90.07</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	30	9.93		
<b>Totale</b>	<b>302</b>	<b>100.00</b>		

## Genere



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Maschi	65	21.52	22.18	22.18
Femmine	228	75.50	77.82	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>293</b>	<b>97.02</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	9	2.98		
<b>Totale</b>	<b>302</b>	<b>100.00</b>		

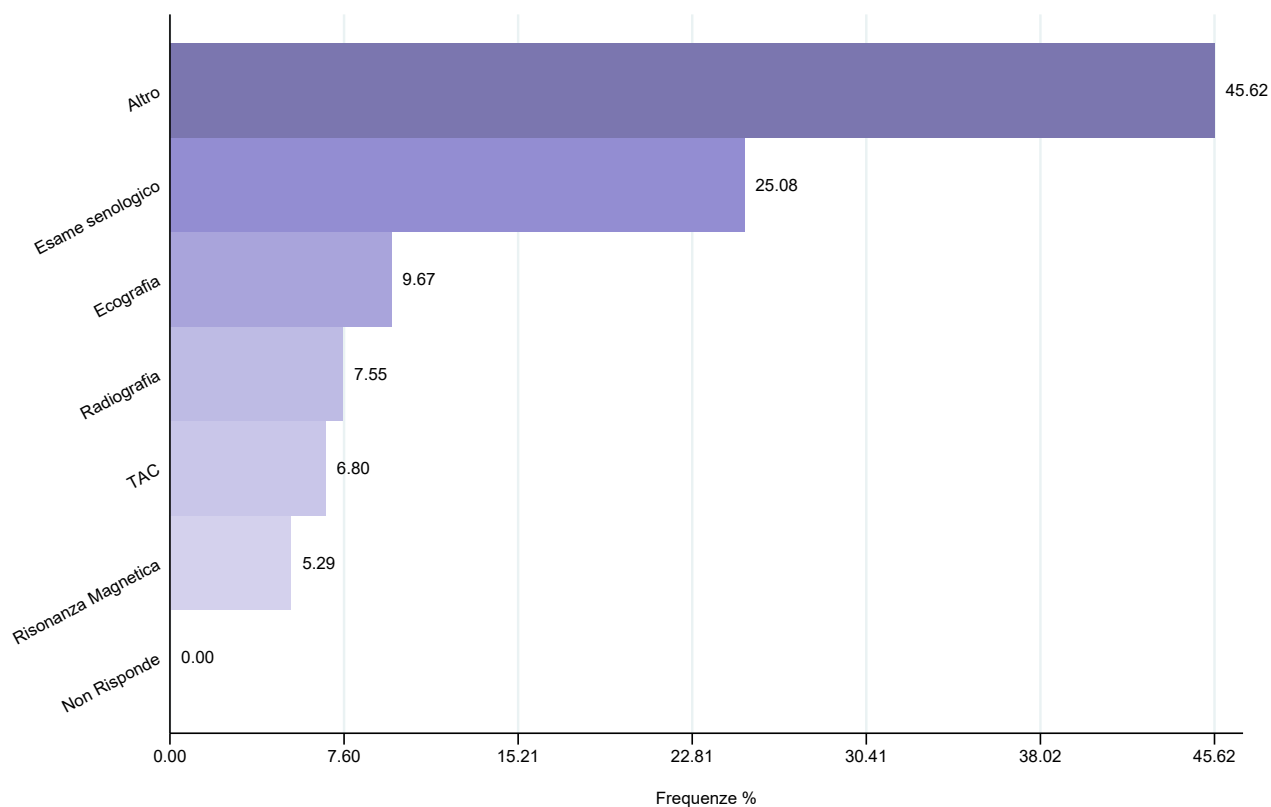
---

## PRENOTAZIONE

---

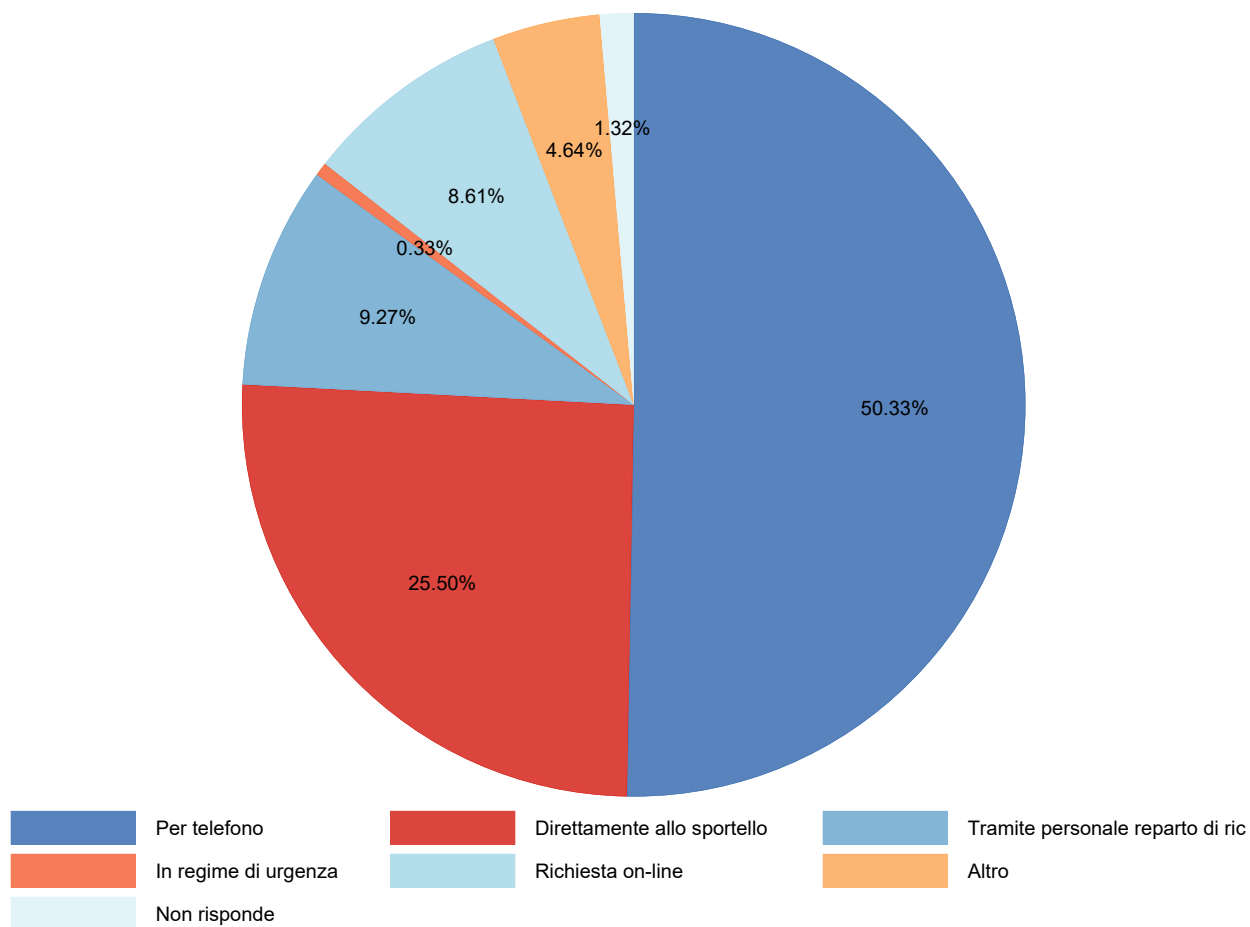


## Esame per cui si è presentato



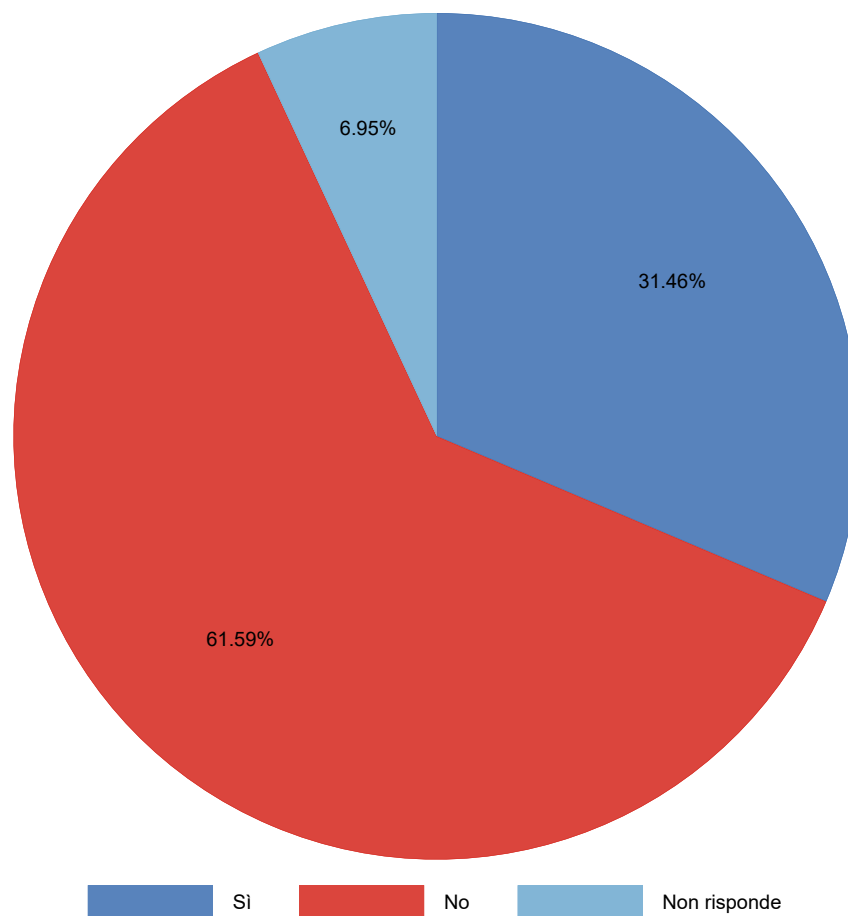
	Frequenza	Percentuale sulle risposte	Percentuale sulle osservazioni
Altro	302	45.62	100.00
Esame senologico	166	25.08	54.97
Ecografia	64	9.67	21.19
Radiografia	50	7.55	16.56
TAC	45	6.80	14.90
Risonanza Magnetica	35	5.29	11.59
Totale	662	100.00	219.21

## Come ha effettuato la prenotazione



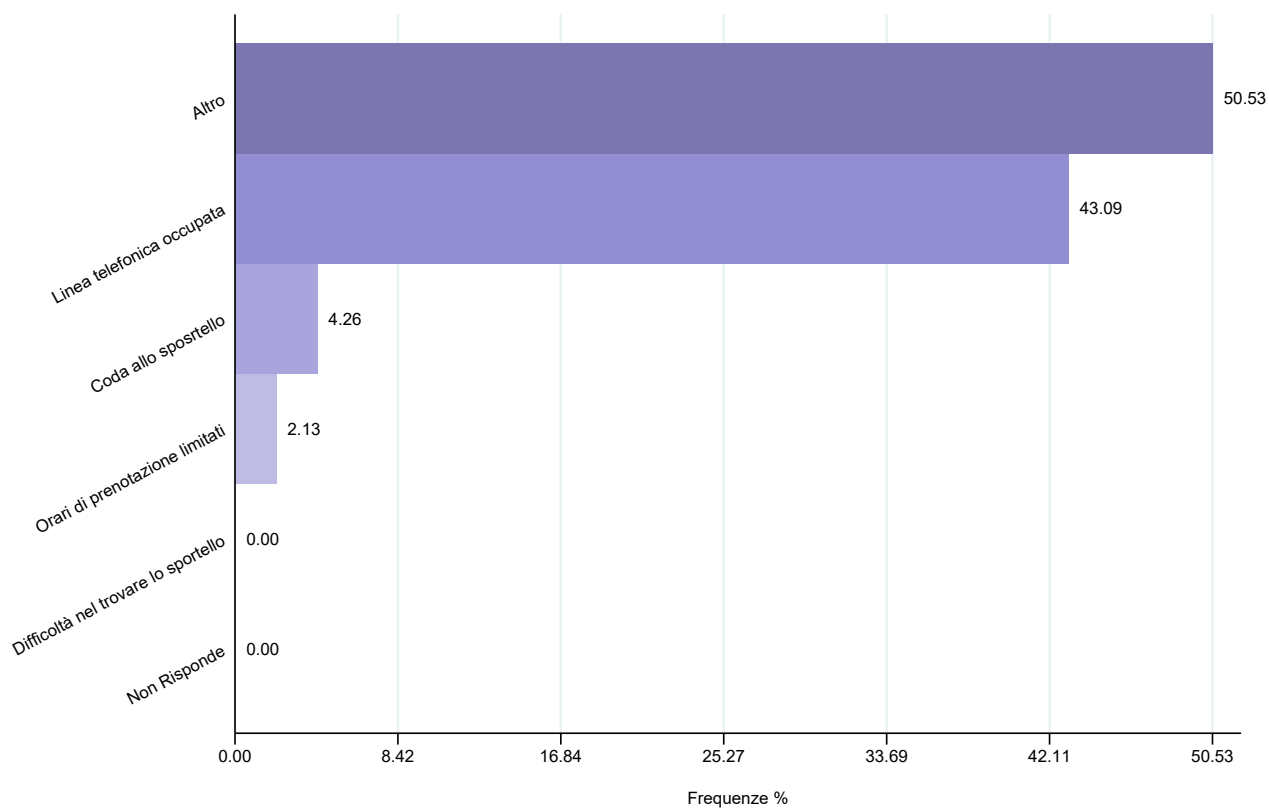
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per telefono	152	50.33	51.01	51.01
Direttamente allo sportello	77	25.50	25.84	76.85
Tramite personale reparto di ricovero	28	9.27	9.40	86.24
In regime di urgenza	1	0.33	0.34	86.58
Richiesta on-line	26	8.61	8.72	95.30
Altro	14	4.64	4.70	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>298</b>	<b>98.68</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	4	1.32		
<b>Totale</b>	<b>302</b>	<b>100.00</b>		

## Ha avuto difficoltà nel fare la prenotazione?



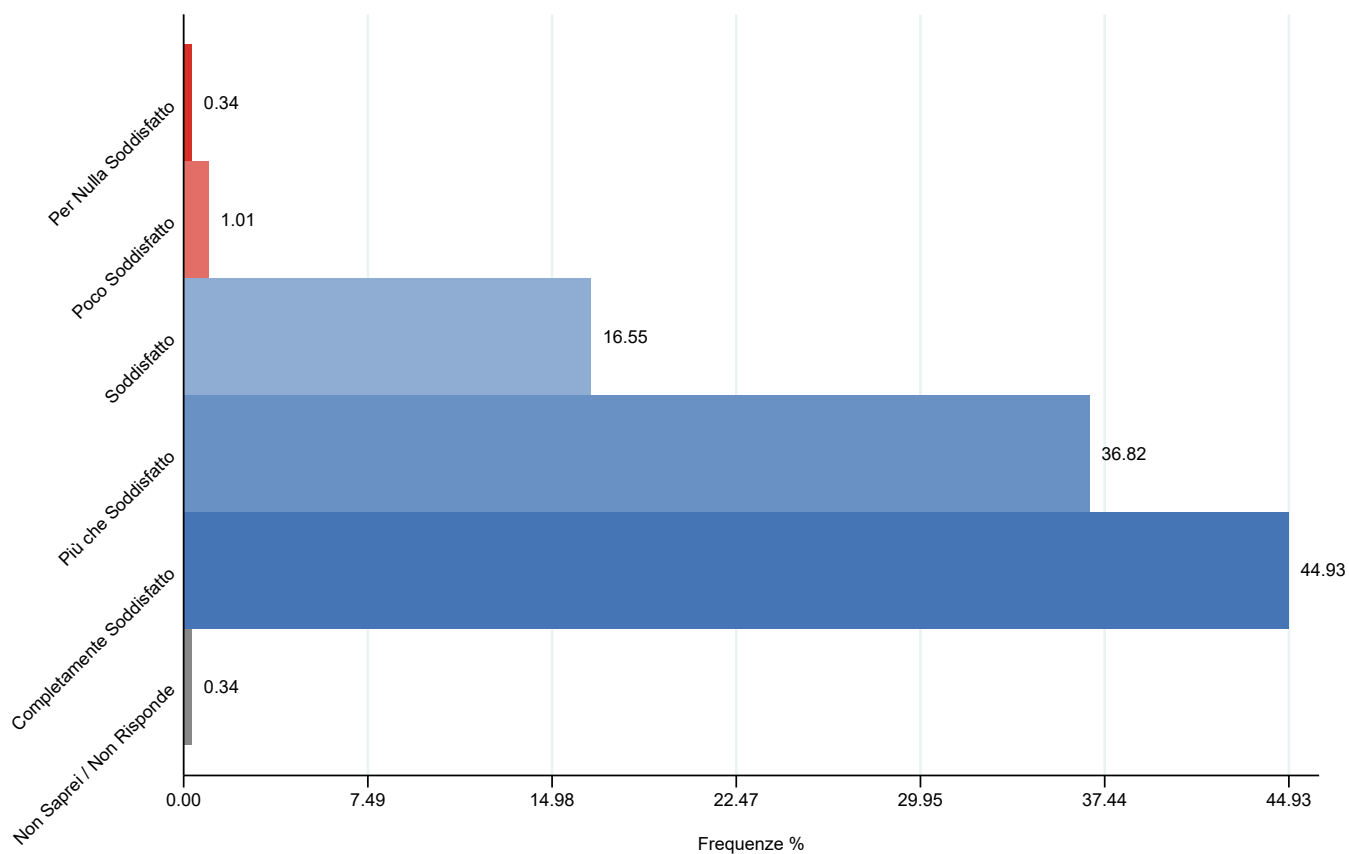
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	95	31.46	33.81	33.81
No	186	61.59	66.19	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>281</b>	<b>93.05</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	21	6.95		
<b>Totale</b>	<b>302</b>	<b>100.00</b>		

## Motivi difficoltà prenotazione



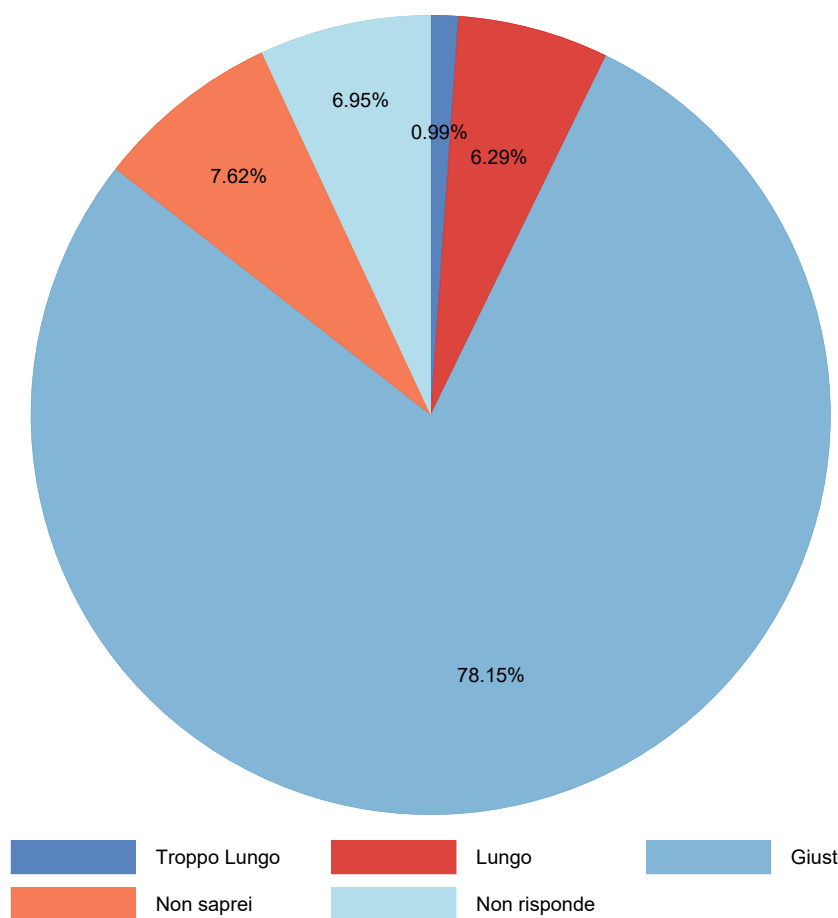
	Frequenza	Percentuale sulle risposte	Percentuale sulle osservazioni
Altro	95	50.53	100.00
Linea telefonica occupata	81	43.09	85.26
Coda allo sportello	8	4.26	8.42
Orari di prenotazione limitati	4	2.13	4.21
Difficoltà nel trovare lo sportello	0	0.00	0.00
Totale	188	100.00	197.89

## Soddisfazione su chiarezza informazioni date al momento della prenotazione



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.34	0.34
Poco soddisfatto	3	1.01	1.35
Soddisfatto	49	16.55	17.91
Più che soddisfatto	109	36.82	54.73
Completamente soddisfatto	133	44.93	99.66
Non sa / Non risponde	1	0.34	100.00
<b>Totale</b>	<b>296</b>	<b>100.00</b>	

## Tempo trascorso dalla prenotazione al giorno dell'esecuzione dell'esame



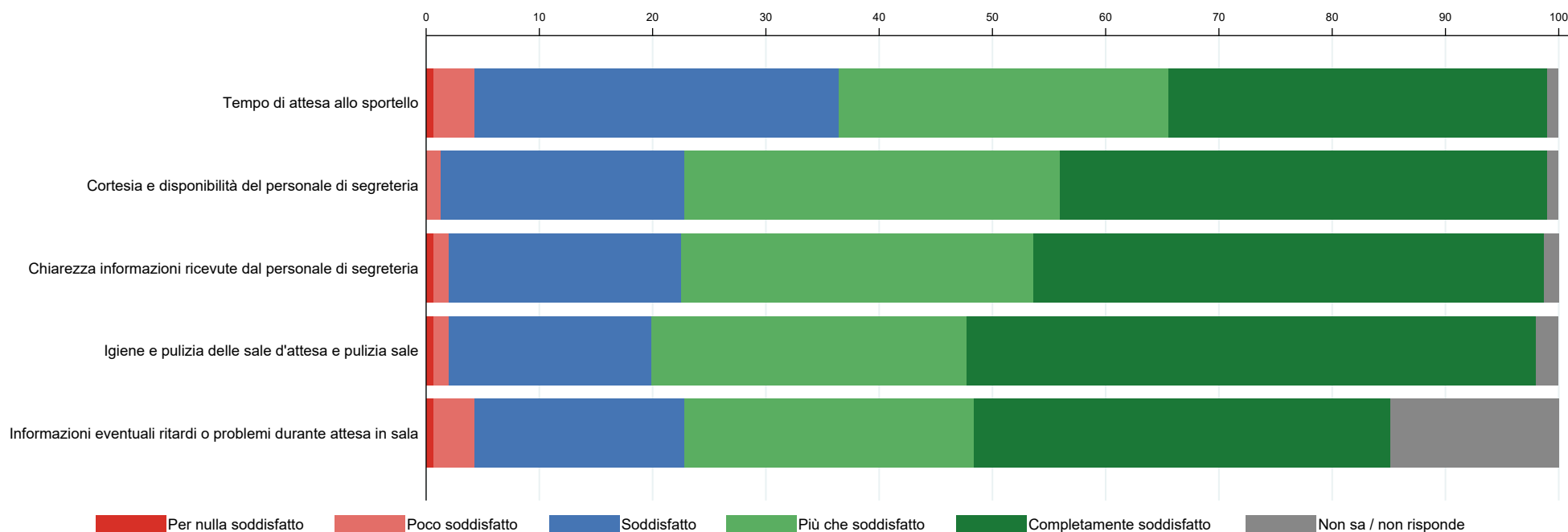
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Troppo Lungo	3	0.99	1.07	1.07
Lungo	19	6.29	6.76	7.83
Giusto	236	78.15	83.99	91.81
Non saprei	23	7.62	8.19	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>281</b>	<b>93.05</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	21	6.95		
<b>Totale</b>	<b>302</b>	<b>100.00</b>		

---

**ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO  
ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA**

---

## Valutazione accoglienza e accettazione



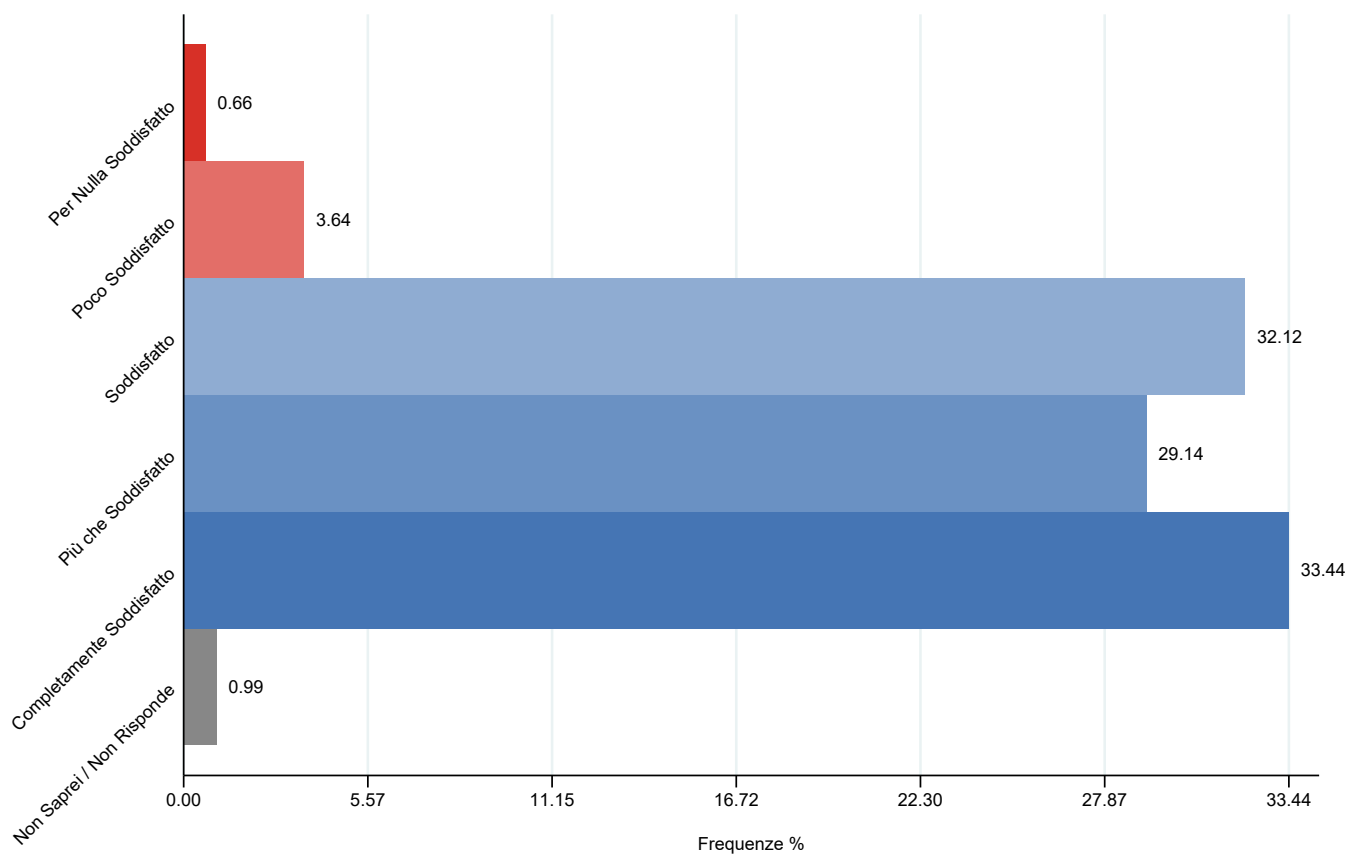
	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa / Non risponde	Totale
Tempo di attesa allo sportello	2 <i>0.66</i>	11 <i>3.64</i>	97 <i>32.12</i>	88 <i>29.14</i>	101 <i>33.44</i>	3 <i>0.99</i>	302 <i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità del personale di segreteria	0 <i>0.00</i>	4 <i>1.32</i>	65 <i>21.52</i>	100 <i>33.11</i>	130 <i>43.05</i>	3 <i>0.99</i>	302 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni ricevute dal personale di segreteria	2 <i>0.66</i>	4 <i>1.32</i>	62 <i>20.53</i>	94 <i>31.13</i>	136 <i>45.03</i>	4 <i>1.32</i>	302 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia delle sale d'attesa e pulizia sale	2 <i>0.66</i>	4 <i>1.32</i>	54 <i>17.88</i>	84 <i>27.81</i>	152 <i>50.33</i>	6 <i>1.99</i>	302 <i>100.00</i>
Informazioni eventuali ritardi o problemi durante attesa in sala	2 <i>0.66</i>	11 <i>3.64</i>	56 <i>18.54</i>	77 <i>25.50</i>	111 <i>36.75</i>	45 <i>14.90</i>	302 <i>100.00</i>



	<b>Giudizi negativi</b>	<b>Giudizi positivi</b>	<b>Non sa / Non Risponde</b>	<b>Totale</b>
Tempo di attesa	13 <i>4.30</i>	286 <i>94.70</i>	3 <i>0.99</i>	302 <i>100.00</i>
Cortesìa e attenzione del personale	4 <i>1.32</i>	295 <i>97.68</i>	3 <i>0.99</i>	302 <i>100.00</i>
Chiarezza delle informazioni	6 <i>1.99</i>	292 <i>96.69</i>	4 <i>1.32</i>	302 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia	6 <i>1.99</i>	290 <i>96.03</i>	6 <i>1.99</i>	302 <i>100.00</i>
Informazioni su ritardi o problemi	13 <i>4.30</i>	244 <i>80.79</i>	45 <i>14.90</i>	302 <i>100.00</i>

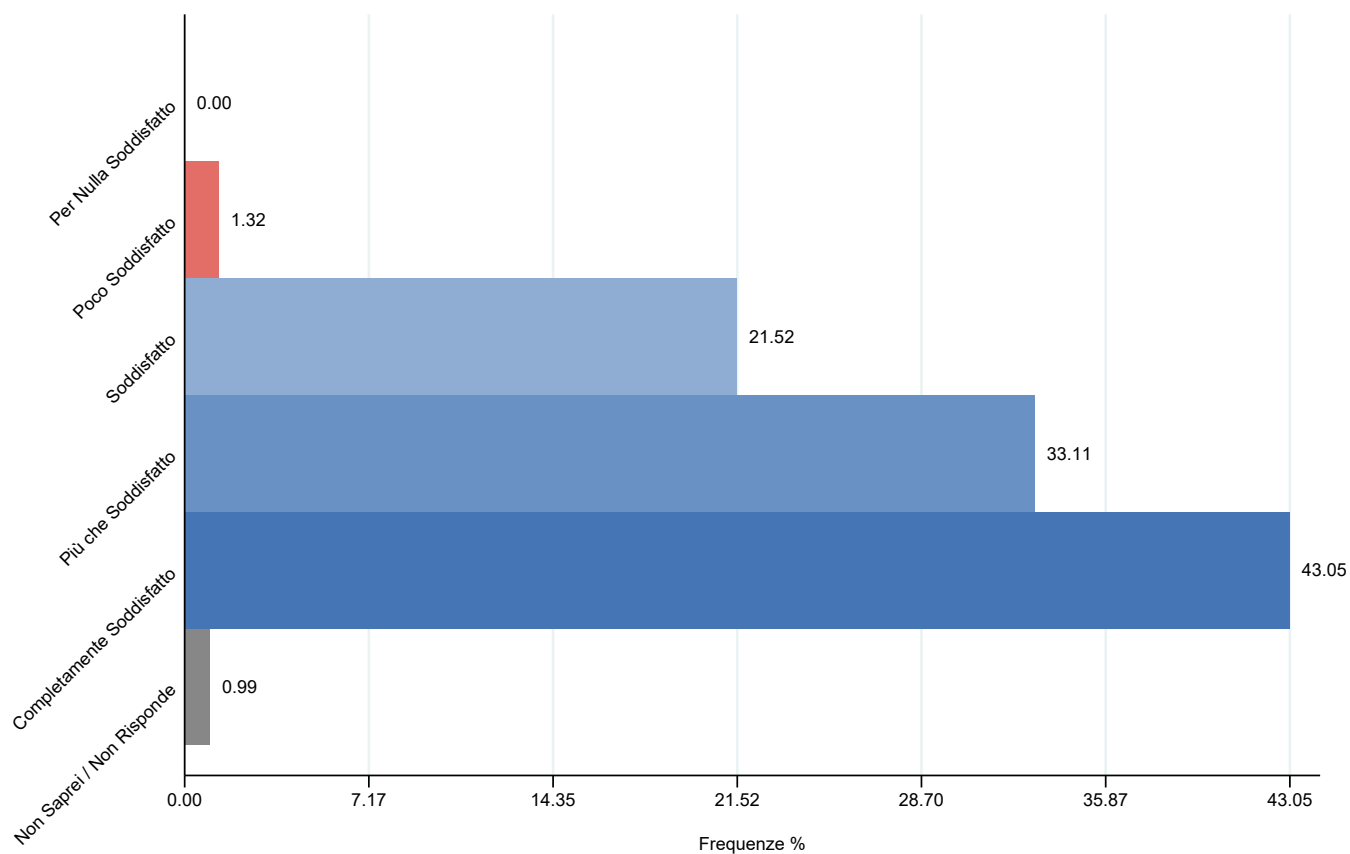
<b>Aspetti</b>	<b>Numerosità</b>	<b>Media</b>	<b>Deviazione Standard</b>	<b>Minimo</b>	<b>Massimo</b>
Tempo di attesa	299	0.920	0.931	-2.000	2.000
Cortesìa e attenzione del personale	299	1.191	0.820	-1.000	2.000
Chiarezza delle informazioni	298	1.201	0.861	-2.000	2.000
Igiene e pulizia	296	1.284	0.856	-2.000	2.000
Informazioni su ritardi o problemi	257	1.105	0.940	-2.000	2.000
Valutazione globale	301	1.141	0.760	-1.000	2.000

## Tempo di attesa allo sportello



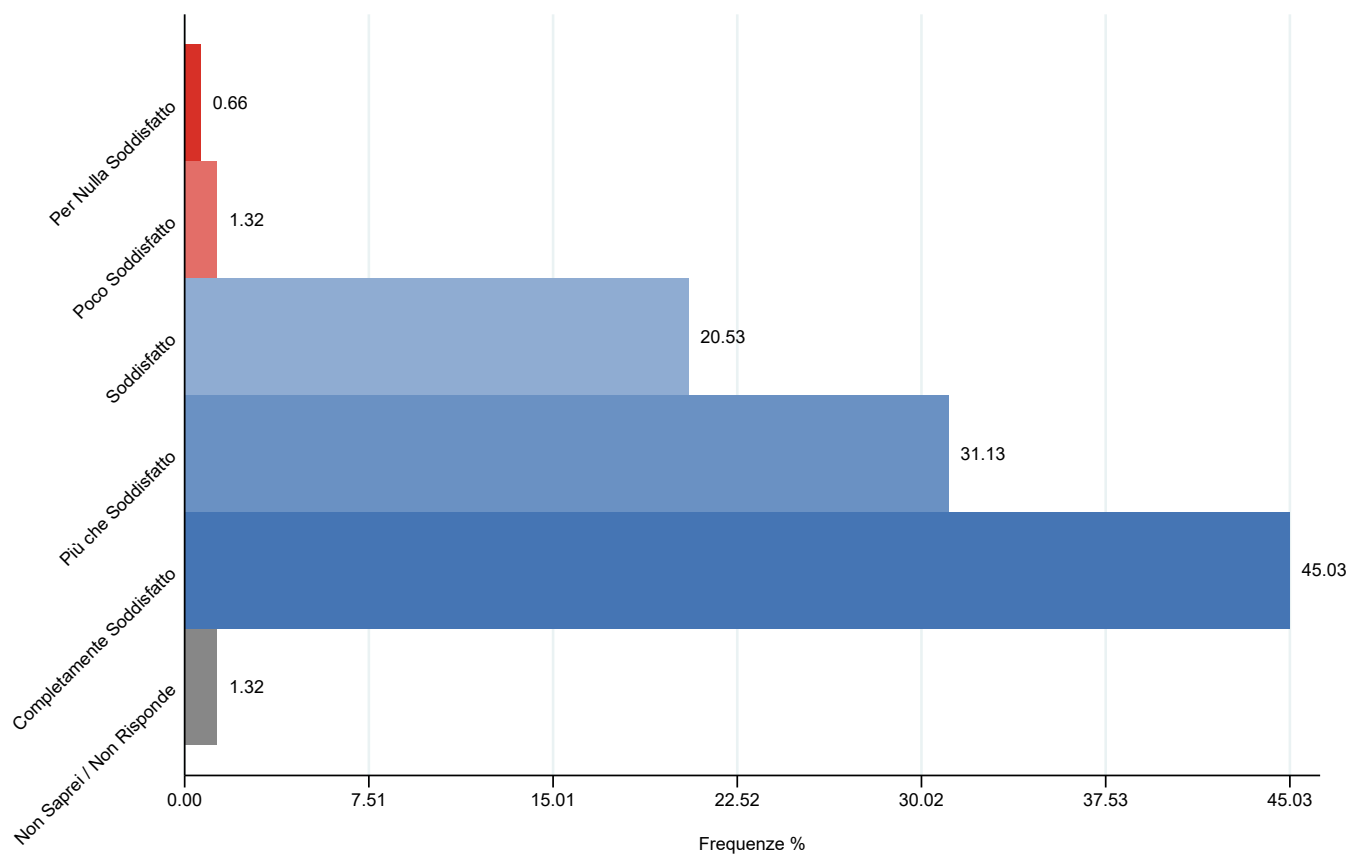
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.66	0.66
Poco soddisfatto	11	3.64	4.30
Soddisfatto	97	32.12	36.42
Più che soddisfatto	88	29.14	65.56
Completamente soddisfatto	101	33.44	99.01
Non sa / Non risponde	3	0.99	100.00
<b>Totale</b>	<b>302</b>	<b>100.00</b>	

## Cortesia e disponibilità del personale di segreteria



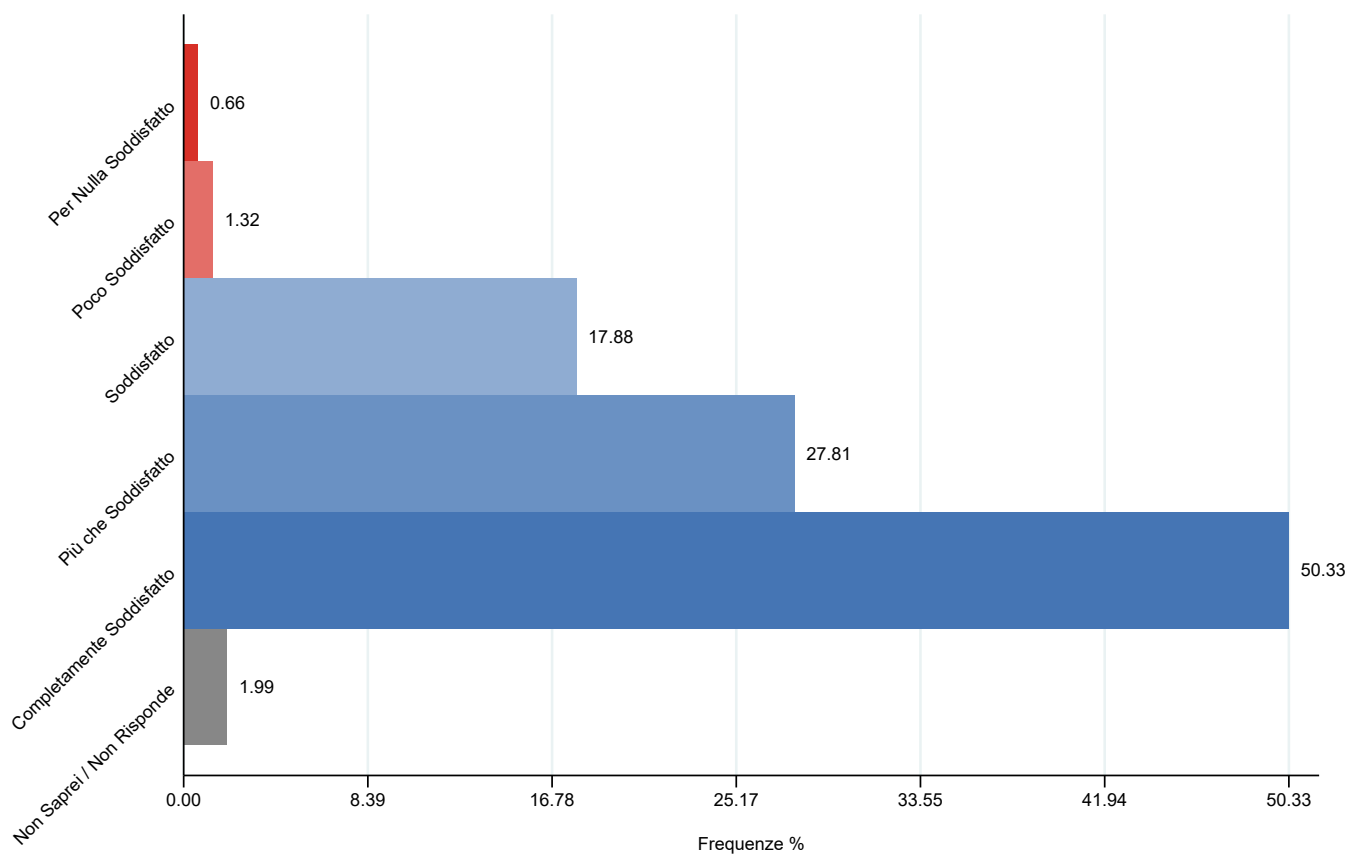
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	4	1.32	1.32
Soddisfatto	65	21.52	22.85
Più che soddisfatto	100	33.11	55.96
Completamente soddisfatto	130	43.05	99.01
Non sa / Non risponde	3	0.99	100.00
<b>Totale</b>	<b>302</b>	<b>100.00</b>	

## Chiarezza informazioni ricevute dal personale di segreteria



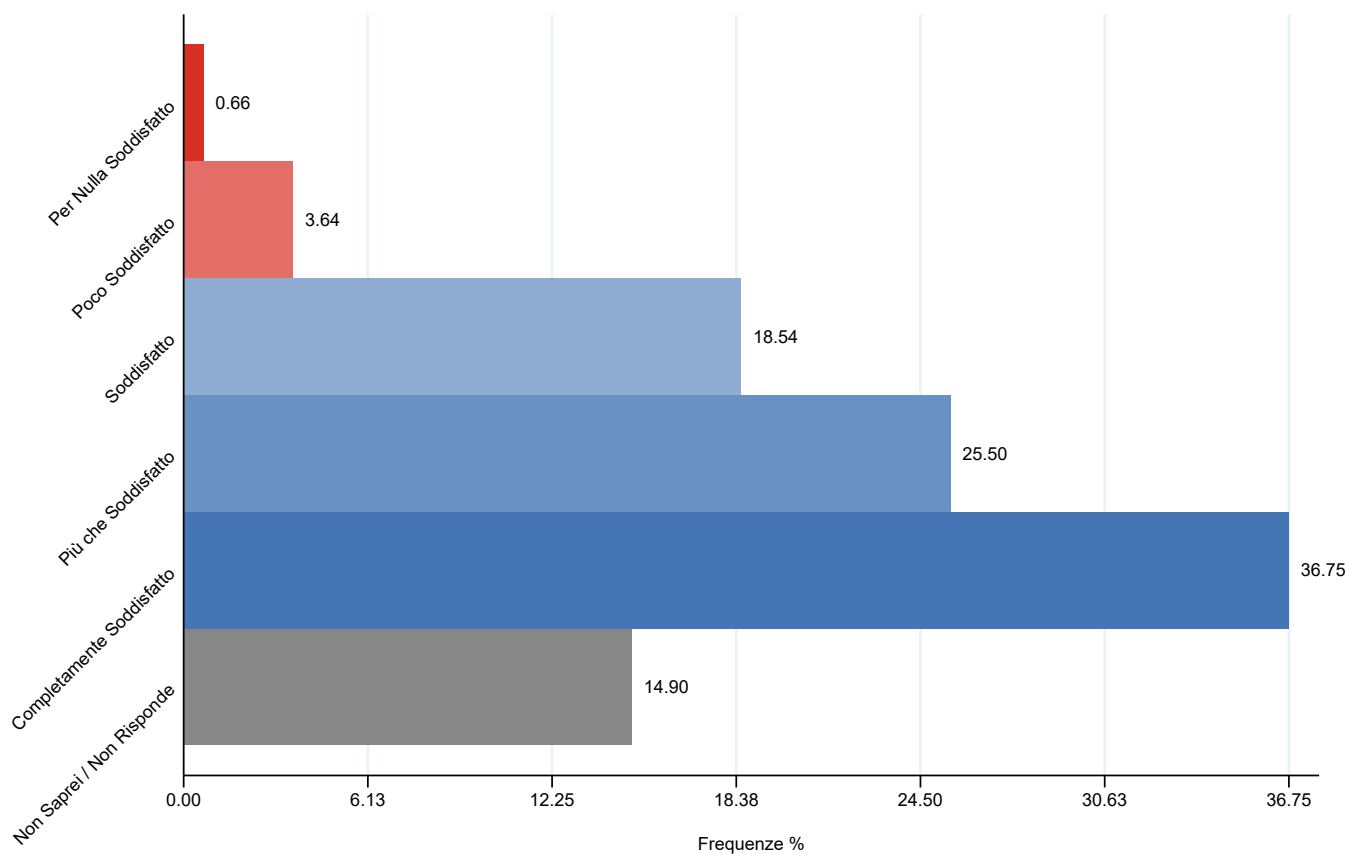
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.66	0.66
Poco soddisfatto	4	1.32	1.99
Soddisfatto	62	20.53	22.52
Più che soddisfatto	94	31.13	53.64
Completamente soddisfatto	136	45.03	98.68
Non sa / Non risponde	4	1.32	100.00
<b>Totale</b>	<b>302</b>	<b>100.00</b>	

## Igiene e pulizia delle sale d'attesa e pulizia sale



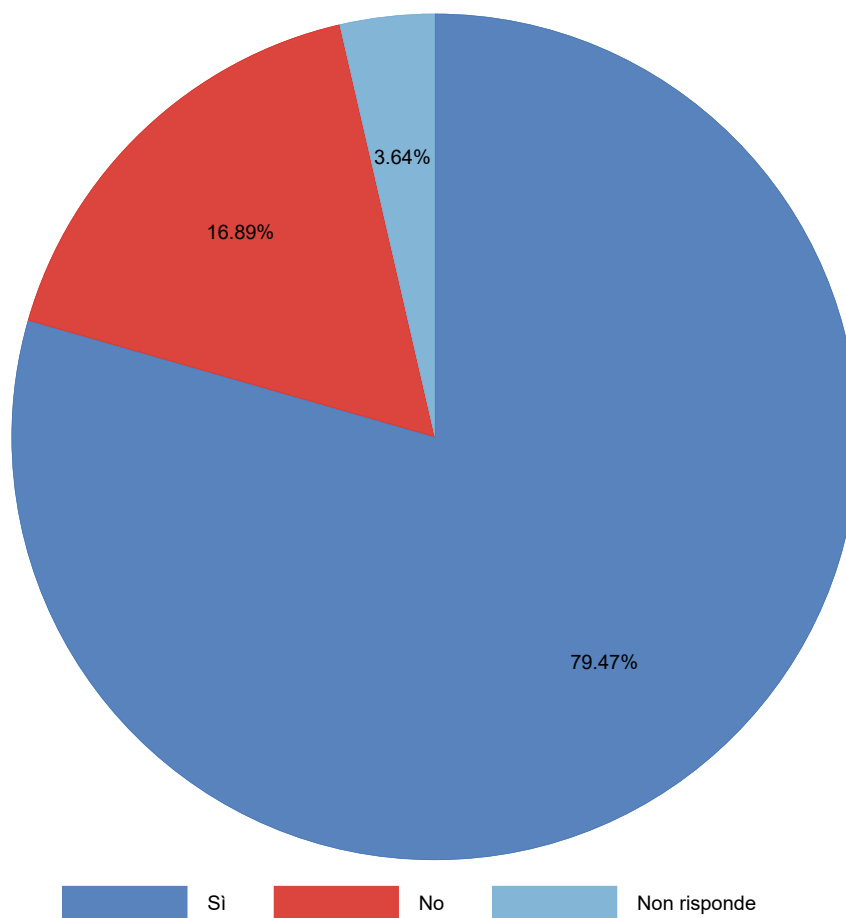
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.66	0.66
Poco soddisfatto	4	1.32	1.99
Soddisfatto	54	17.88	19.87
Più che soddisfatto	84	27.81	47.68
Completamente soddisfatto	152	50.33	98.01
Non sa / Non risponde	6	1.99	100.00
<b>Totale</b>	<b>302</b>	<b>100.00</b>	

## Informazioni eventuali ritardi o problemi durante attesa in sala



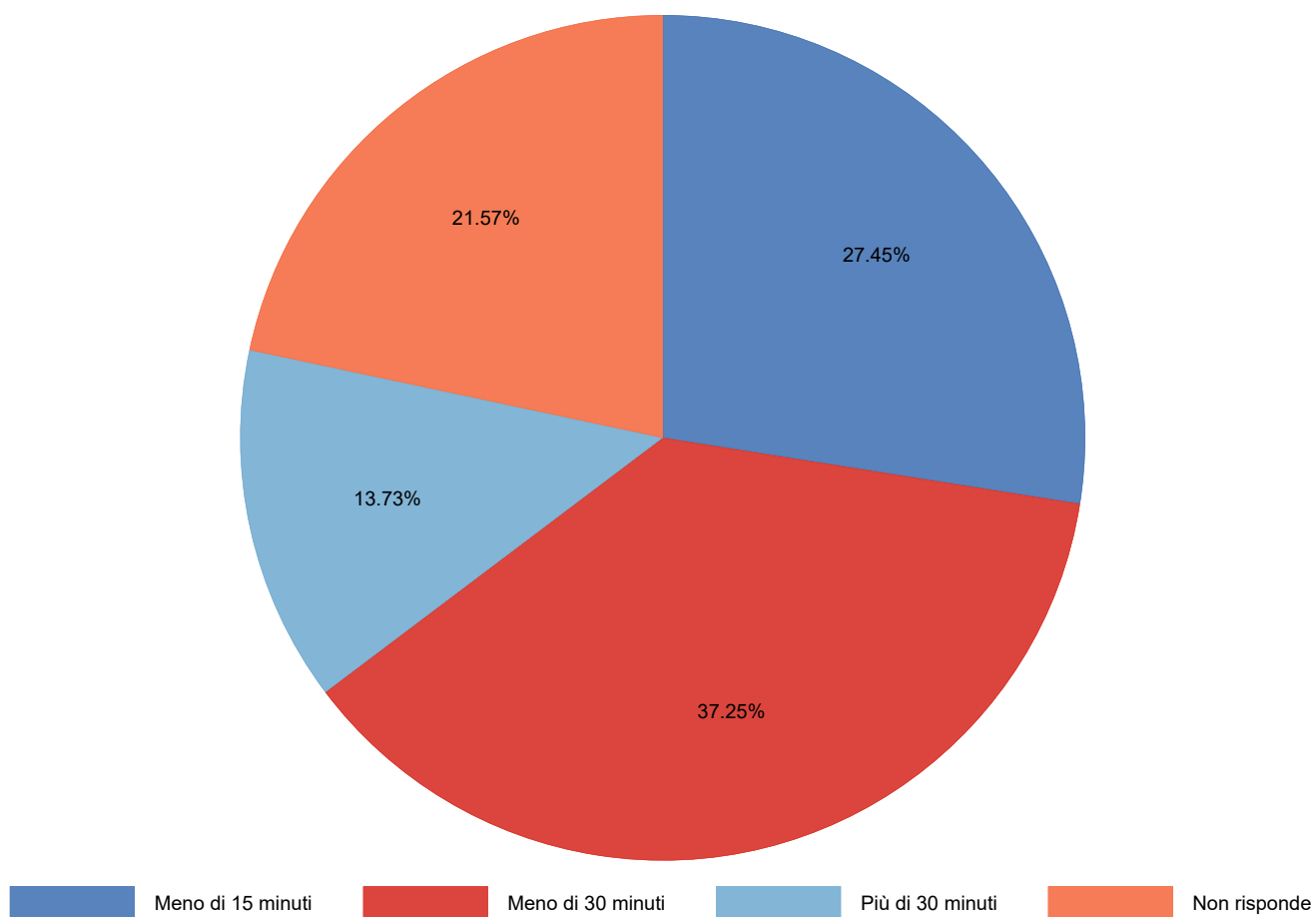
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.66	0.66
Poco soddisfatto	11	3.64	4.30
Soddisfatto	56	18.54	22.85
Più che soddisfatto	77	25.50	48.34
Completamente soddisfatto	111	36.75	85.10
Non sa / Non risponde	45	14.90	100.00
<b>Totale</b>	<b>302</b>	<b>100.00</b>	

## È stato rispettato l'orario di appuntamento



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	240	79.47	82.47	82.47
No	51	16.89	17.53	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>291</b>	<b>96.36</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	11	3.64		
<b>Totale</b>	<b>302</b>	<b>100.00</b>		

## Qual è stato il ritardo



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Meno di 15 minuti	14	27.45	35.00	35.00
Meno di 30 minuti	19	37.25	47.50	82.50
Più di 30 minuti	7	13.73	17.50	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>40</b>	<b>78.43</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	11	21.57		
<b>Totale</b>	<b>51</b>	<b>100.00</b>		

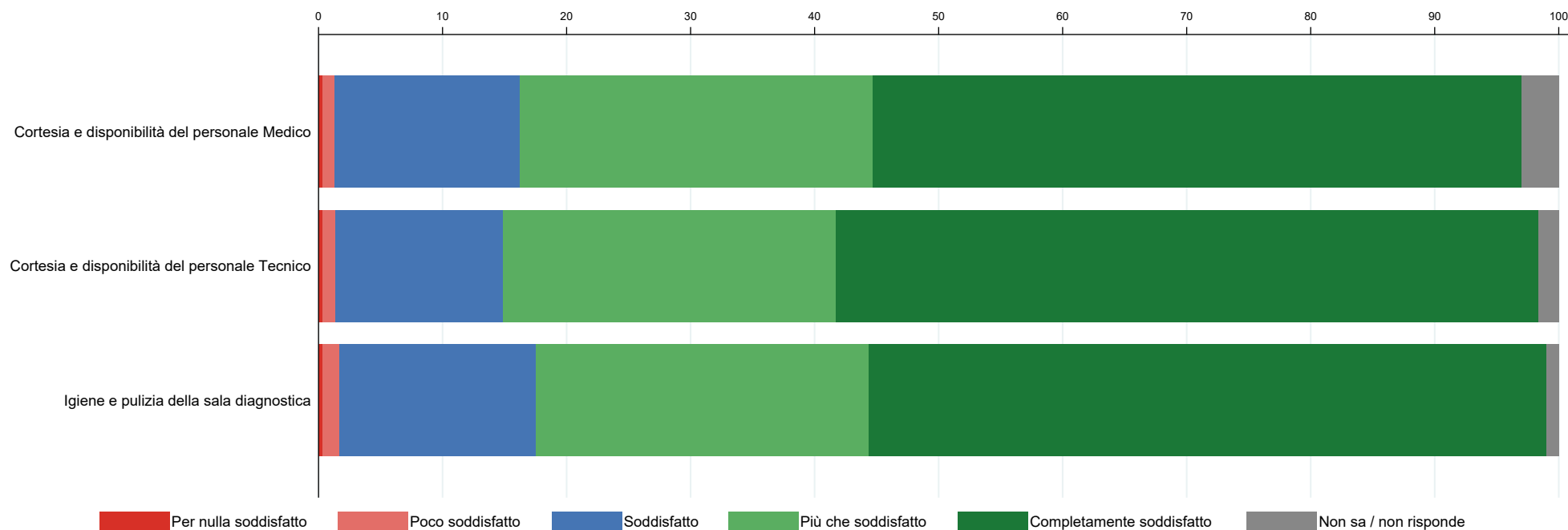


---

## **ESECUZIONE DELL'ESAME**

---

## Valutazione esecuzione dell'esame



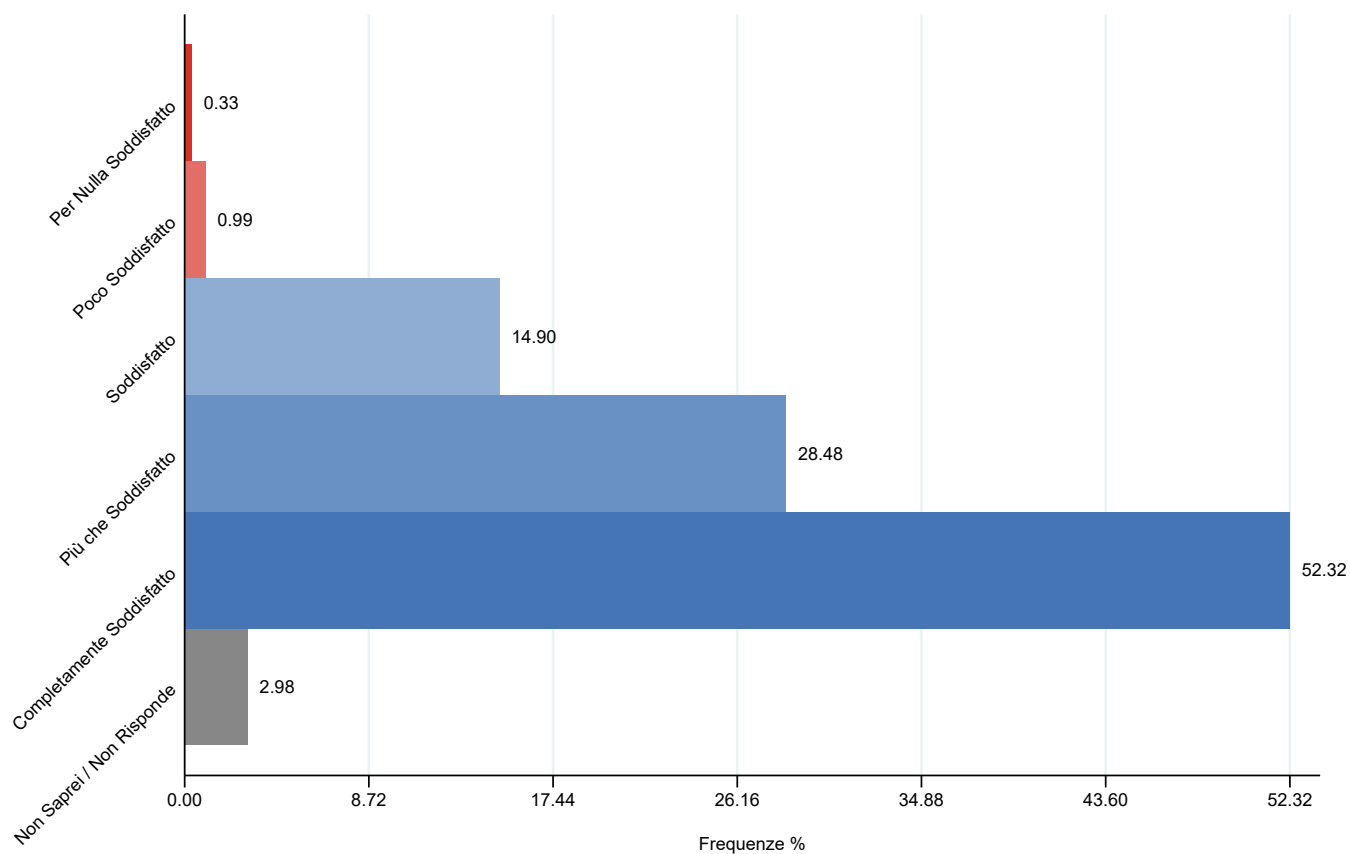
23

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa / Non risponde	Totale
Cortesia e disponibilità del personale Medico	1	3	45	86	158	9	302
	<i>0.33</i>	<i>0.99</i>	<i>14.90</i>	<i>28.48</i>	<i>52.32</i>	<i>2.98</i>	<i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità del personale Tecnico	1	3	41	81	171	5	302
	<i>0.33</i>	<i>0.99</i>	<i>13.58</i>	<i>26.82</i>	<i>56.62</i>	<i>1.66</i>	<i>100.00</i>
Igiene e pulizia della sala diagnostica	1	4	48	81	165	3	302
	<i>0.33</i>	<i>1.32</i>	<i>15.89</i>	<i>26.82</i>	<i>54.64</i>	<i>0.99</i>	<i>100.00</i>

	<b>Giudizi negativi</b>	<b>Giudizi positivi</b>	<b>Non sa / Non Risponde</b>	<b>Totale</b>
Cortesìa e disponibilit� personale medico	4 <i>1.32</i>	289 <i>95.70</i>	9 <i>2.98</i>	302 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit� personale tecnico	4 <i>1.32</i>	293 <i>97.02</i>	5 <i>1.66</i>	302 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia	5 <i>1.66</i>	294 <i>97.35</i>	3 <i>0.99</i>	302 <i>100.00</i>

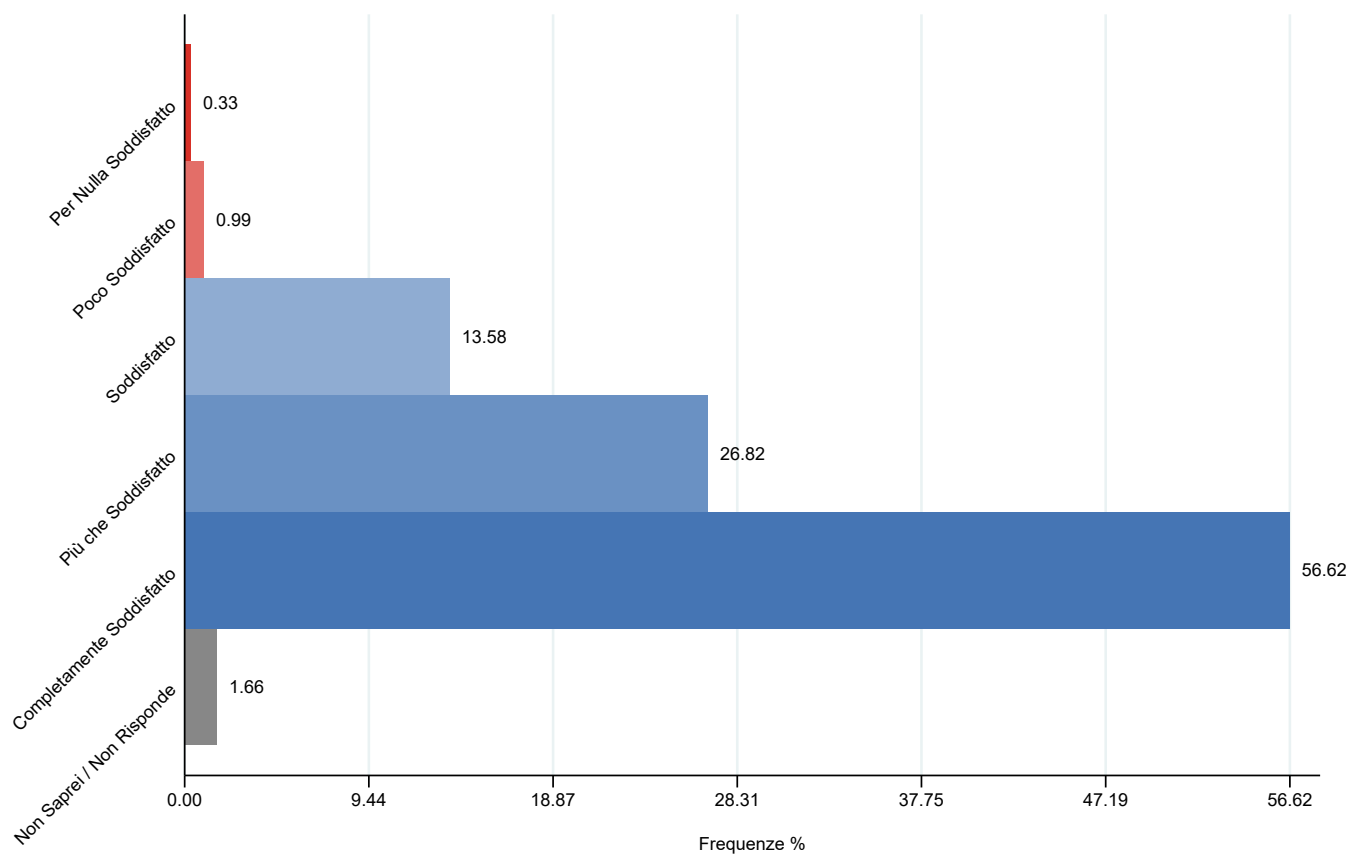
<b>Aspetti</b>	<b>Numerosit�</b>	<b>Media</b>	<b>Deviazione Standard</b>	<b>Minimo</b>	<b>Massimo</b>
Cortesìa e disponibilit� personale medico	293	1.355	0.800	-2.000	2.000
Cortesìa e disponibilit� personale tecnico	297	1.407	0.788	-2.000	2.000
Igiene e pulizia	299	1.355	0.820	-2.000	2.000
Valutazione globale	300	1.367	0.757	-1.000	2.000

## Cortesía e disponibilità del personale Medico



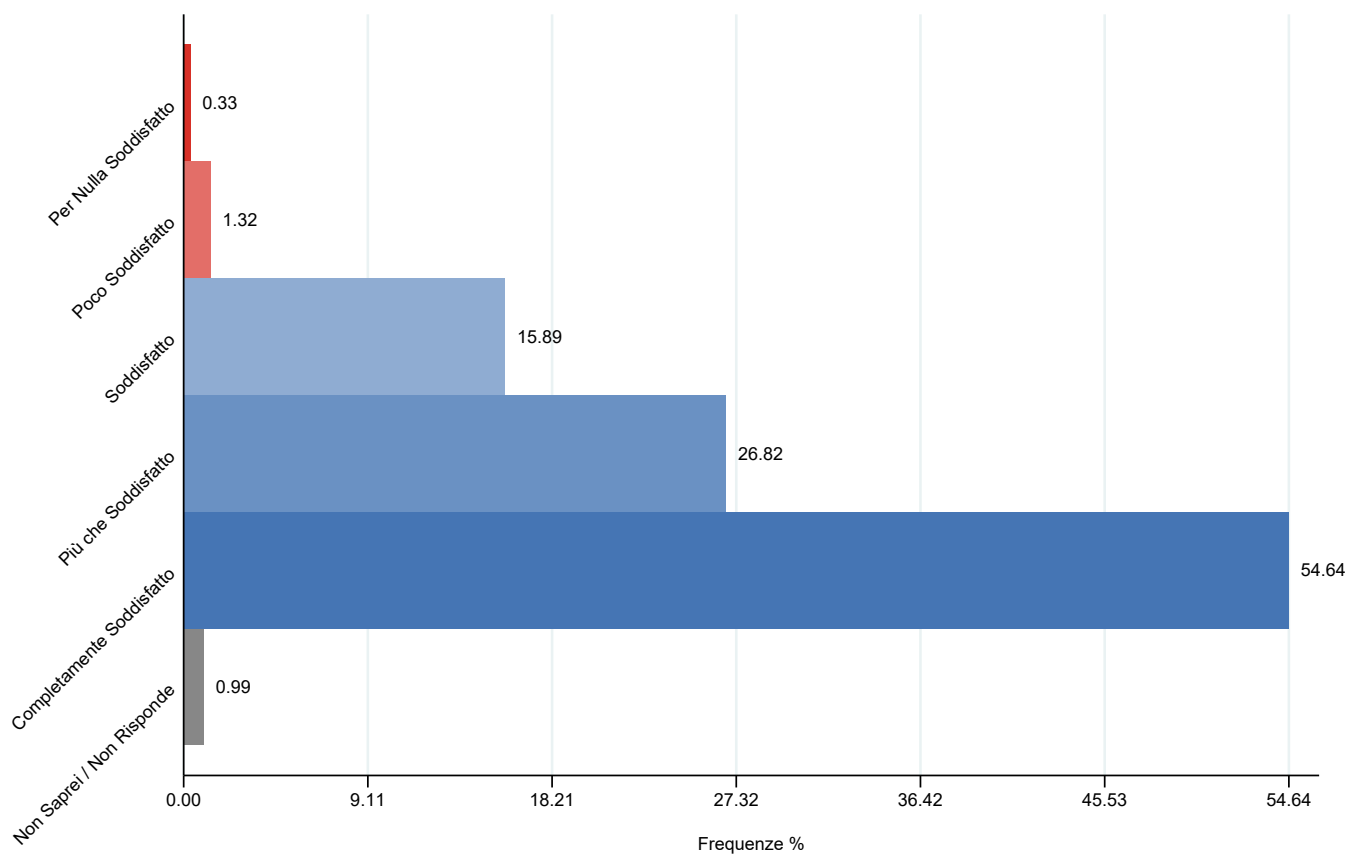
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.33	0.33
Poco soddisfatto	3	0.99	1.32
Soddisfatto	45	14.90	16.23
Più che soddisfatto	86	28.48	44.70
Completamente soddisfatto	158	52.32	97.02
Non sa / Non risponde	9	2.98	100.00
<b>Totale</b>	<b>302</b>	<b>100.00</b>	

## Cortesía e disponibilità del personale Tecnico



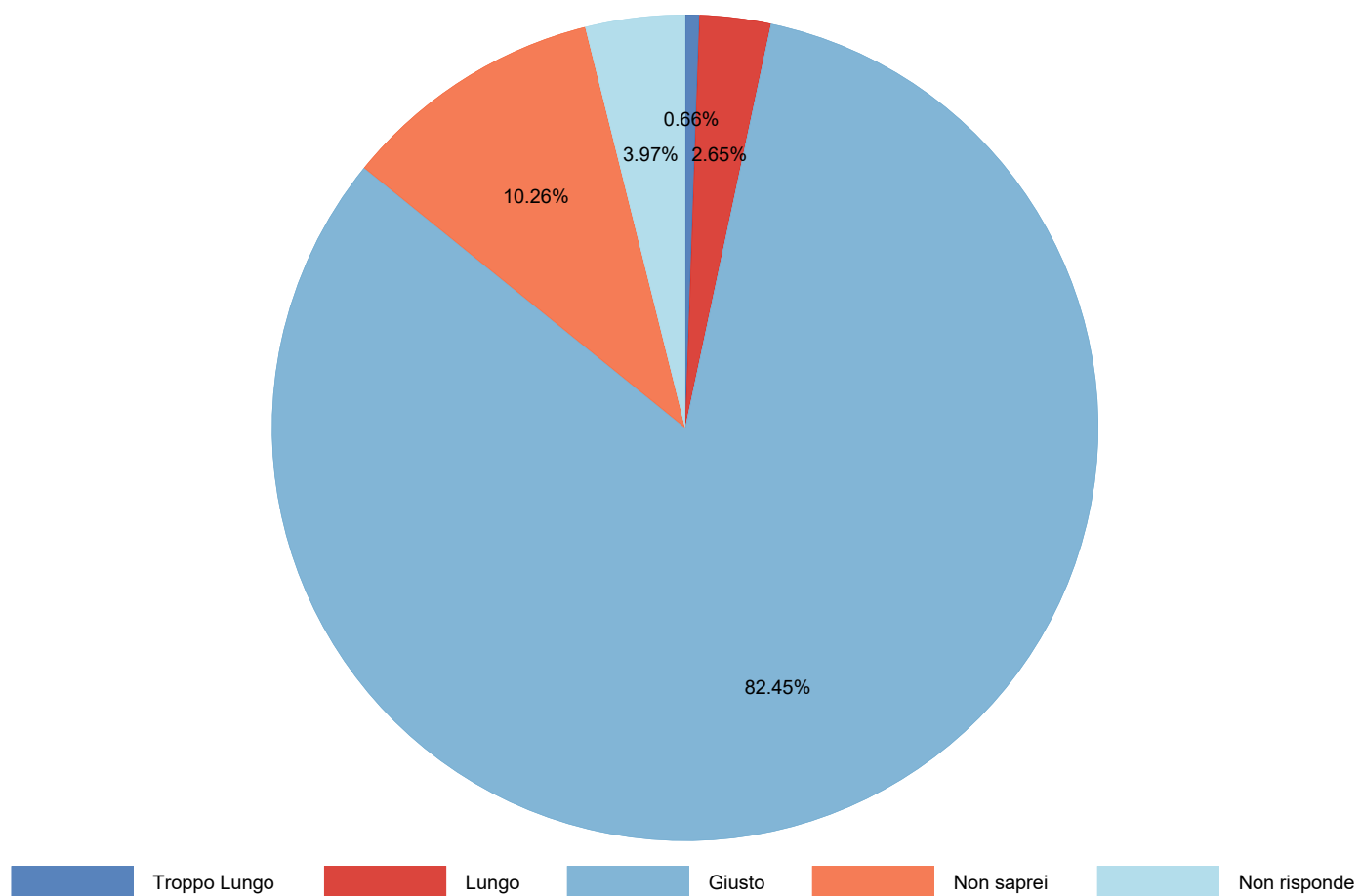
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.33	0.33
Poco soddisfatto	3	0.99	1.32
Soddisfatto	41	13.58	14.90
Più che soddisfatto	81	26.82	41.72
Completamente soddisfatto	171	56.62	98.34
Non sa / Non risponde	5	1.66	100.00
<b>Totale</b>	<b>302</b>	<b>100.00</b>	

## Igiene e pulizia della sala diagnostica



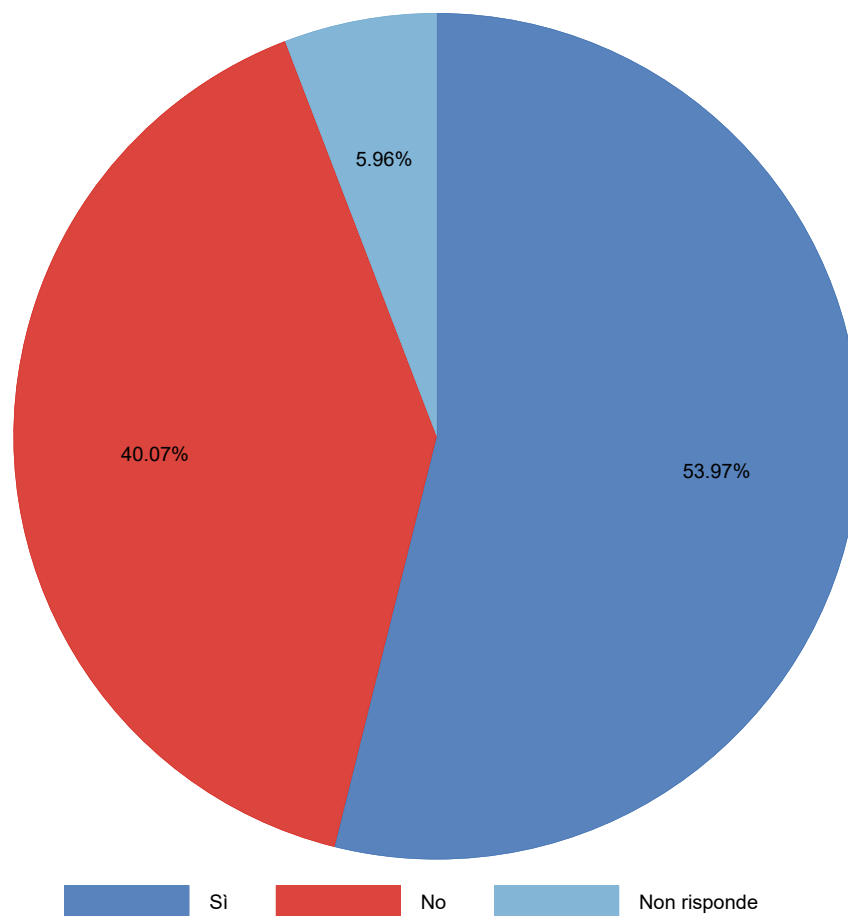
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.33	0.33
Poco soddisfatto	4	1.32	1.66
Soddisfatto	48	15.89	17.55
Più che soddisfatto	81	26.82	44.37
Completamente soddisfatto	165	54.64	99.01
Non sa / Non risponde	3	0.99	100.00
<b>Totale</b>	<b>302</b>	<b>100.00</b>	

## Tempo di attesa indicato per il ritiro del referto



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Troppo Lungo	2	0.66	0.69	0.69
Lungo	8	2.65	2.76	3.45
Giusto	249	82.45	85.86	89.31
Non saprei	31	10.26	10.69	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>290</b>	<b>96.03</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	12	3.97		
<b>Totale</b>	<b>302</b>	<b>100.00</b>		

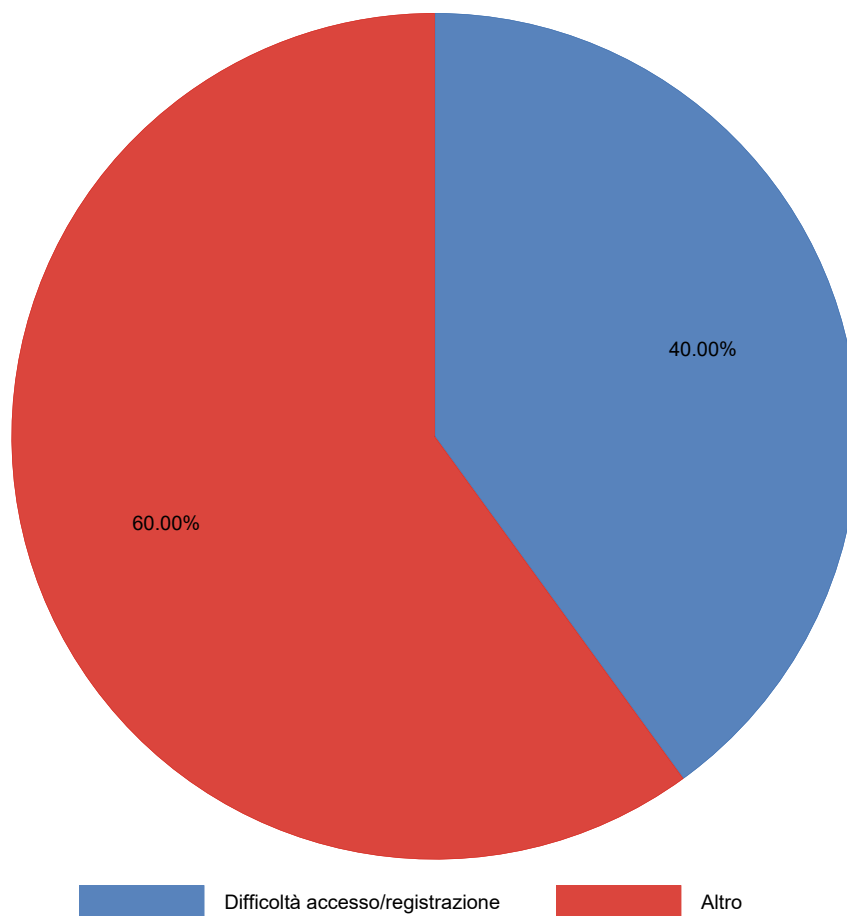
## Visualizzazione on-line di referto e immagini radiologiche



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	163	53.97	57.39	57.39
No	121	40.07	42.61	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>284</b>	<b>94.04</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	18	5.96		
<b>Totale</b>	<b>302</b>	<b>100.00</b>		

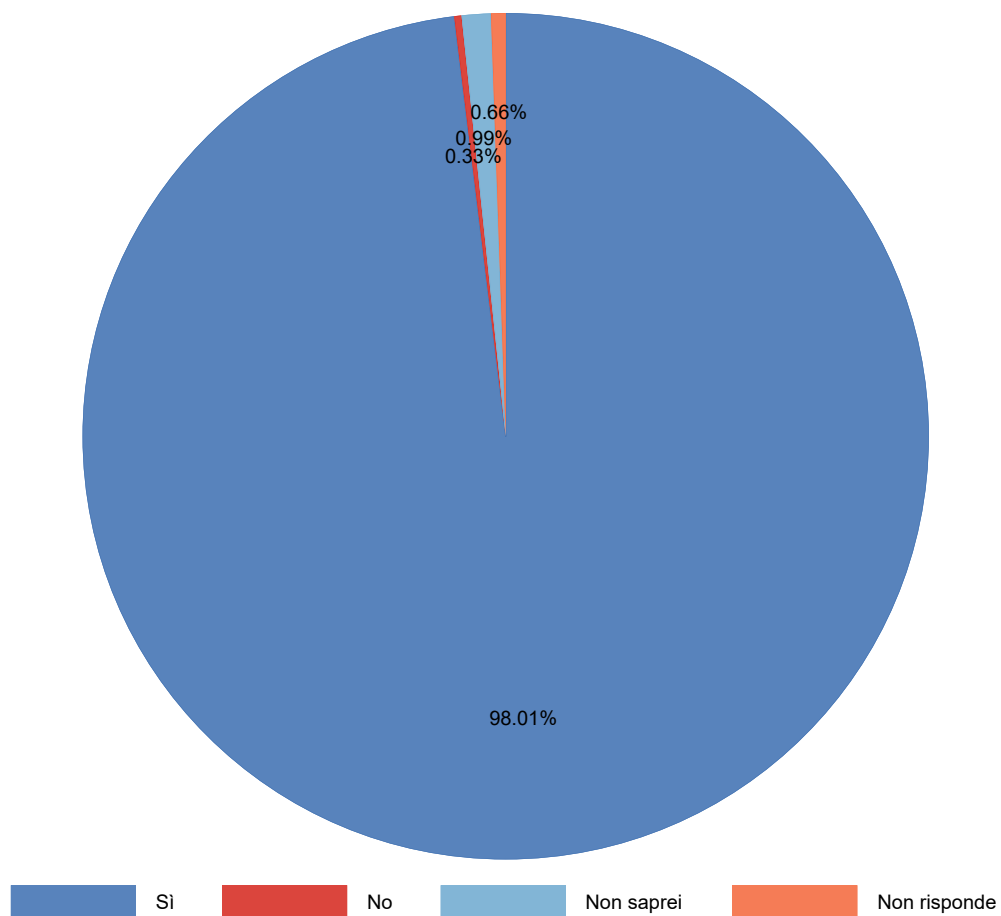


Se ha risposto poco o per nulla soddisfatto può indicare il motivo



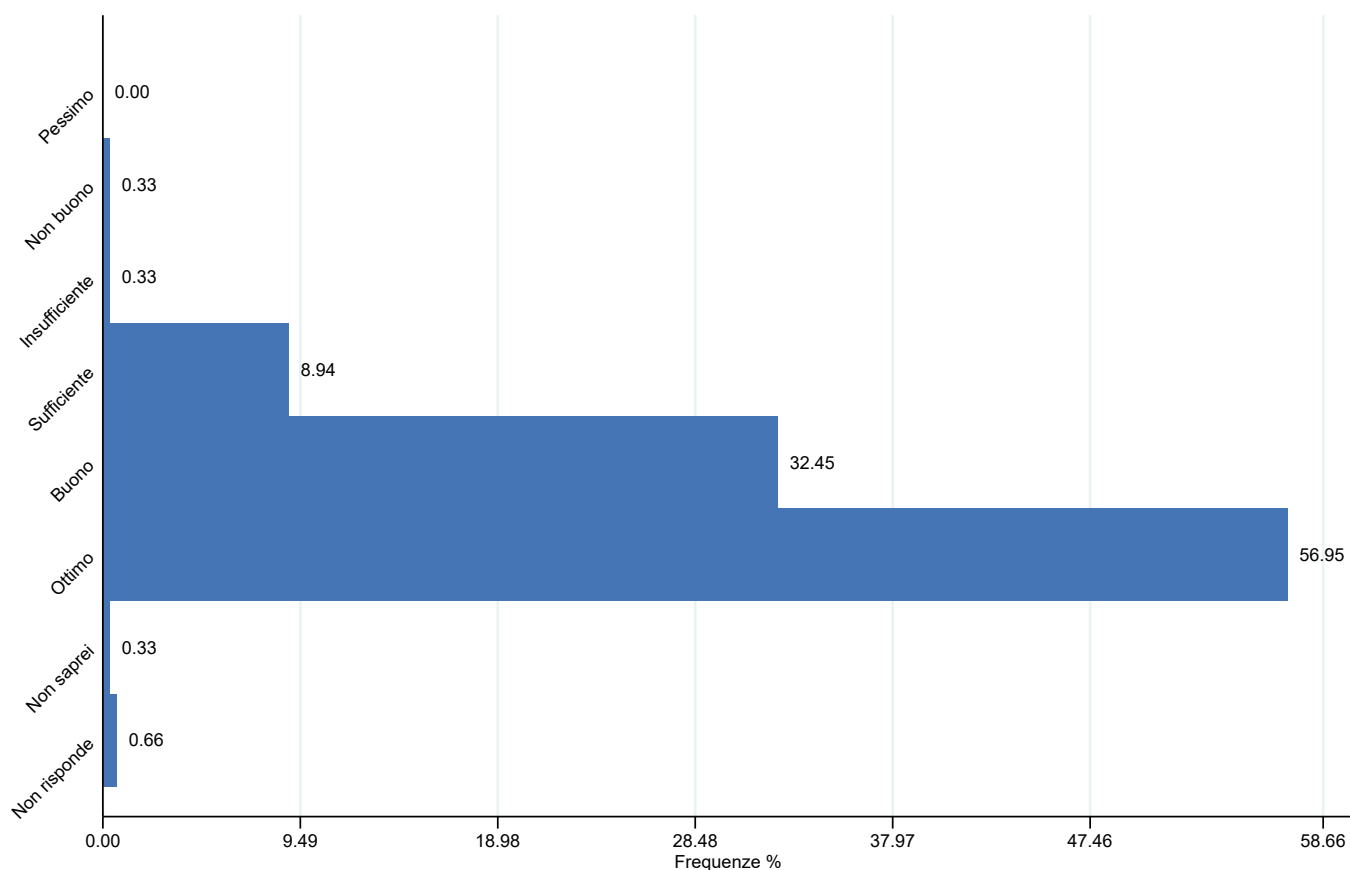
	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Valide</b>	<b>Cumulata</b>
Difficoltà accesso/registrazione sito web	2	40.00	40.00	40.00
Altro	3	60.00	60.00	100.00
<b>Totale</b>	<b>5</b>	<b>100.00</b>		

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



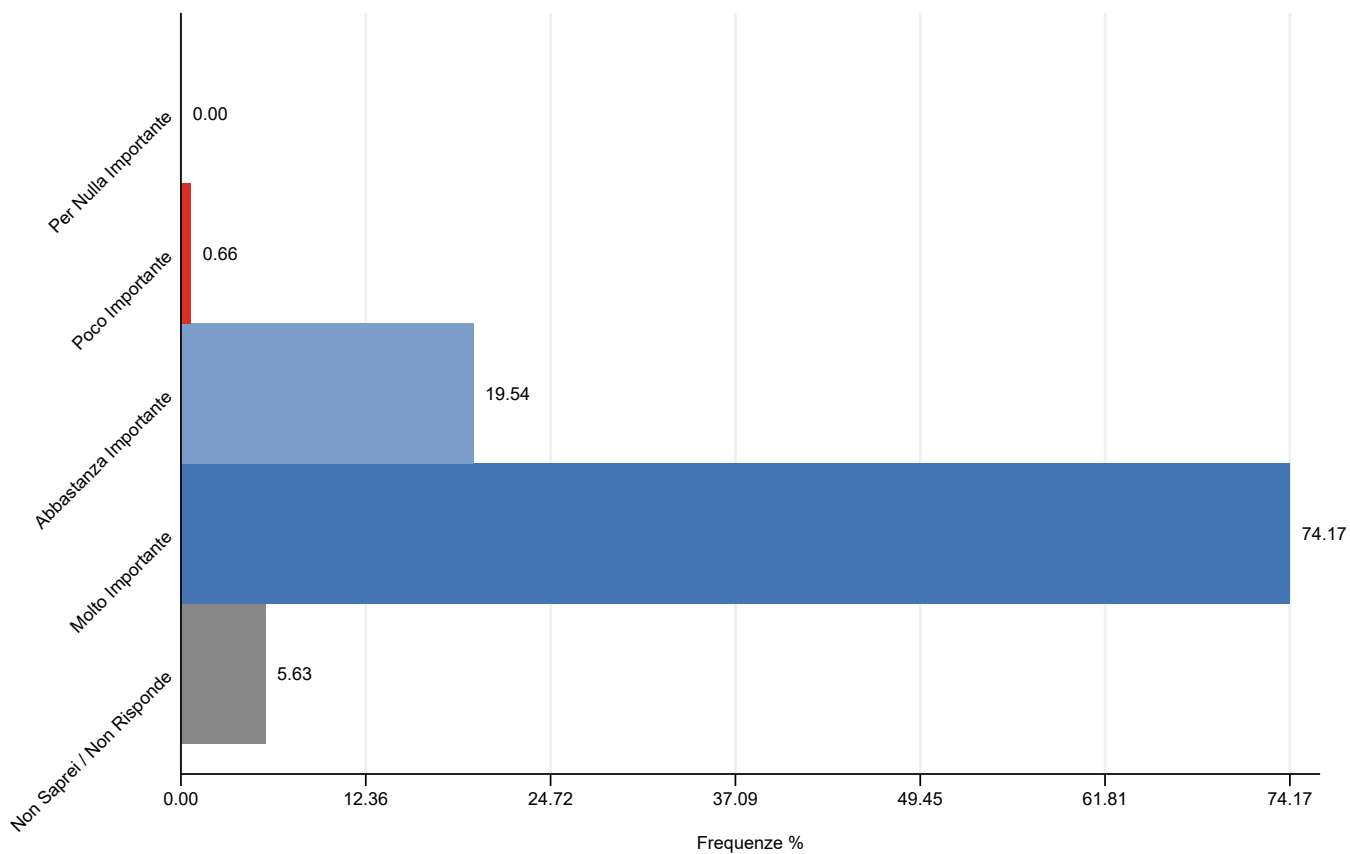
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	296	98.01	98.67	98.67
No	1	0.33	0.33	99.00
Non saprei	3	0.99	1.00	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>300</b>	<b>99.34</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	2	0.66		
<b>Totale</b>	<b>302</b>	<b>100.00</b>		

## Giudizio complessivo rispetto all'esperienza in questo Dipartimento



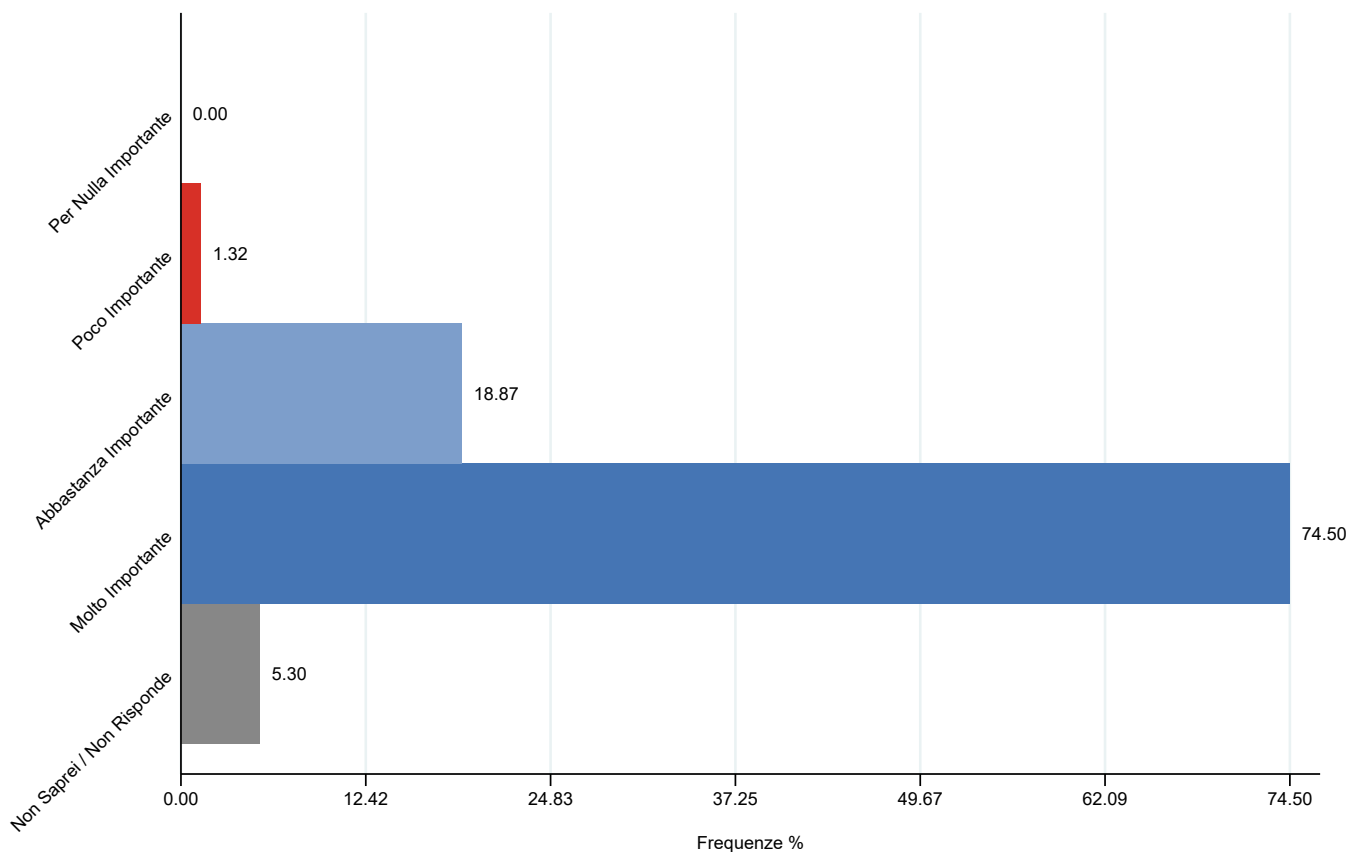
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Non buono	1	0.33	0.33	0.33
Insufficiente	1	0.33	0.33	0.67
Sufficiente	27	8.94	9.00	9.67
Buono	98	32.45	32.67	42.33
Ottimo	172	56.95	57.33	99.67
Non saprei	1	0.33	0.33	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>300</b>	<b>99.34</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	2	0.66		
<b>Totale</b>	<b>302</b>	<b>100.00</b>		

## Al momento della prenotazione



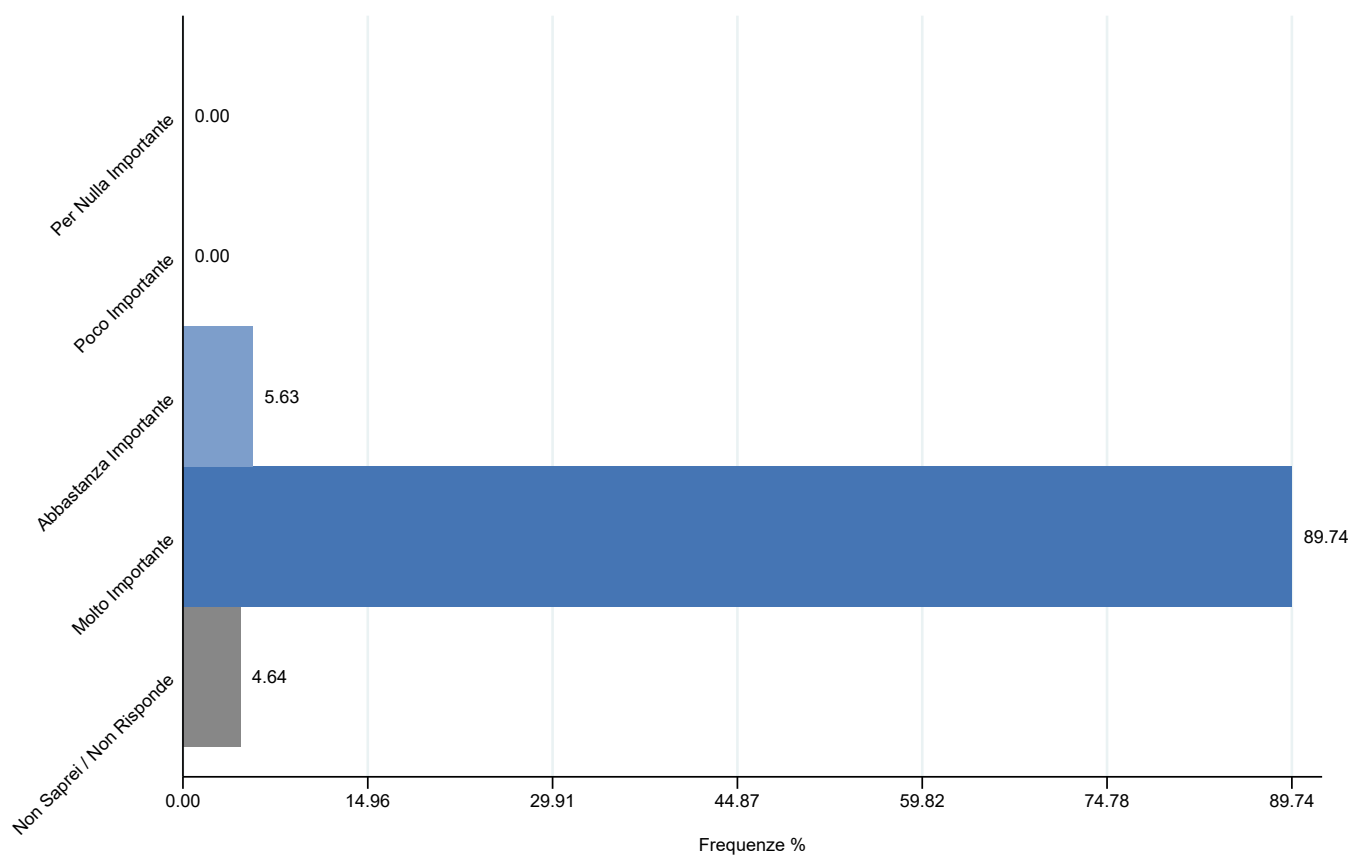
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco importante	2	0.66	0.66
Abbastanza importante	59	19.54	20.20
Molto importante	224	74.17	94.37
Non risponde/Non risponde	17	5.63	100.00
<b>Totale</b>	<b>302</b>	<b>100.00</b>	

## All'accoglienza in servizio - accettazione amministrativa



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco importante	4	1.32	1.32
Abbastanza importante	57	18.87	20.20
Molto importante	225	74.50	94.70
Non risponde/Non risponde	16	5.30	100.00
<b>Totale</b>	<b>302</b>	<b>100.00</b>	

## Al momento dell'esecuzione dell'esame



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Abbastanza importante	17	5.63	5.63
Molto importante	271	89.74	95.36
Non risponde/Non risponde	14	4.64	100.00
<b>Totale</b>	<b>302</b>	<b>100.00</b>	

# Comparazione 'Performance - Importanza'

