



**IRCCS**

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

**Sacro Cuore - Don Calabria**

Ospedale Classificato e Presidio Ospedaliero Accreditato - Regione Veneto

Via Don A. Sempreboni, 5 - 37024 Negrar di Valpolicella (Vr)

CERTIFICATO UNI EN ISO 9001: 2015

# QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

## SERVIZIO DI CARDIOLOGIA

RILEVAZIONE 22/02/2023 - 07/06/2023

A CURA DI:

**Ufficio Sistema Qualità Integrato**

Ultimo aggiornamento: 18 settembre 2023



# Indice

<b>INFORMAZIONI GENERALI</b>	<b>1</b>
<b>DATI ANAGRAFICI</b>	<b>2</b>
Classi di età . . . . .	3
Genere . . . . .	4
Comune di provenienza . . . . .	5
<b>PRENOTAZIONE</b>	<b>7</b>
Per quale esame si è presentato . . . . .	8
Come ha effettuato la prenotazione . . . . .	9
Difficoltà nel fare la prenotazione . . . . .	10
Difficoltà riscontrate . . . . .	11
Valutazione della prenotazione . . . . .	12
Chiarezza informazioni ricevute . . . . .	14
Cortesìa e disponibilità . . . . .	15
<b>ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA</b>	<b>16</b>
Valutazione dell'accettazione all'ufficio ticket . . . . .	17
Tempo di attesa accesso allo sportello . . . . .	19
Cortesìa e disponibilità personale segreteria . . . . .	20
Chiarezza informazioni date dal personale . . . . .	21
Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici . . . . .	22
<b>ESECUZIONE DELL'ESAME</b>	<b>23</b>
Rispettato l'orario dell'appuntamento . . . . .	24
Ritardo sull'orario dell'appuntamento . . . . .	25
Valutazione dell'esecuzione dell'esame . . . . .	26
Cortesìa e disponibilità personale medico . . . . .	28
Cortesìa e disponibilità infermieri . . . . .	29
Igiene e pulizia sala diagnostica . . . . .	30
Tempo di attesa indicato per il ritiro del referto . . . . .	31
Consiglierebbe ad altri di utilizzare questo Servizio . . . . .	32
Giudizio complessivo . . . . .	33
Importanza prenotazione . . . . .	34
Importanza accettazione . . . . .	35
Importanza esecuzione dell'esame . . . . .	36
<b>Comparazione Performance - Importanza</b>	<b>37</b>

## **INFORMAZIONI GENERALI**

Periodo di Riferimento: 22/02/2023 - 07/06/2023

Questionari analizzati: 301

Campione statisticamente significativo calcolato sul totale accessi anno 2022.

Campione previsto per avere una buona rappresentatività: 377 osservazioni

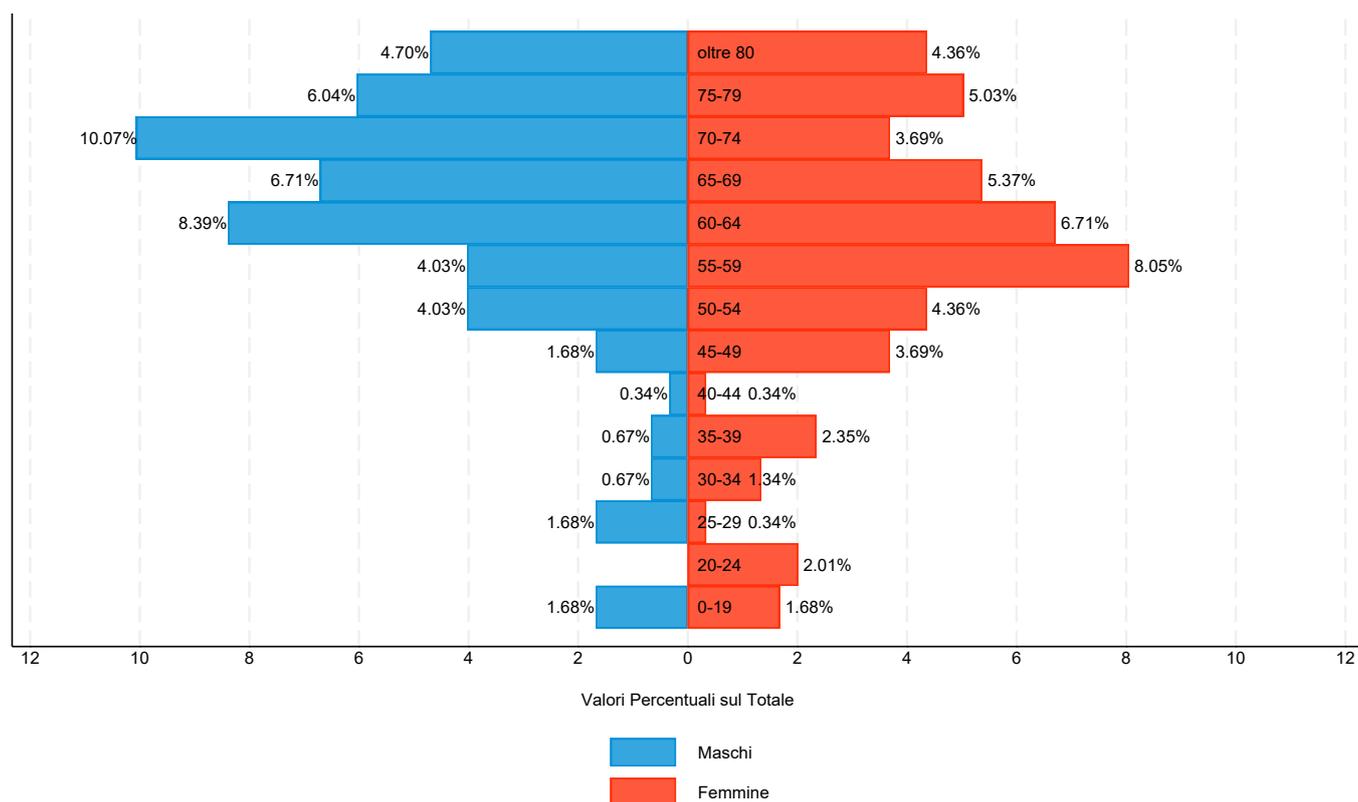
Campione minimo previsto per avere una sufficiente rappresentatività: 165 osservazioni

---

## DATI ANAGRAFICI

---

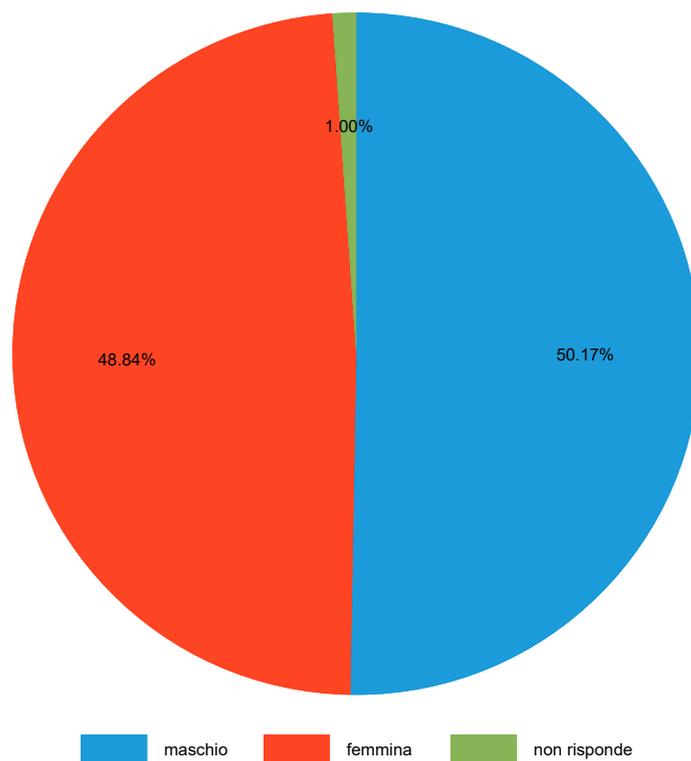
## Classi di età



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
0-19	10	3.32	3.34	3.34
20-24	6	1.99	2.01	5.35
25-29	6	1.99	2.01	7.36
30-34	6	1.99	2.01	9.36
35-39	9	2.99	3.01	12.37
40-44	2	0.66	0.67	13.04
45-49	16	5.32	5.35	18.39
50-54	26	8.64	8.70	27.09
55-59	36	11.96	12.04	39.13
60-64	45	14.95	15.05	54.18
65-69	36	11.96	12.04	66.22
70-74	41	13.62	13.71	79.93
75-79	33	10.96	11.04	90.97
oltre 80	27	8.97	9.03	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>299</b>	<b>99.34</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	2	0.66		
<b>Totale</b>	<b>301</b>	<b>100.00</b>		

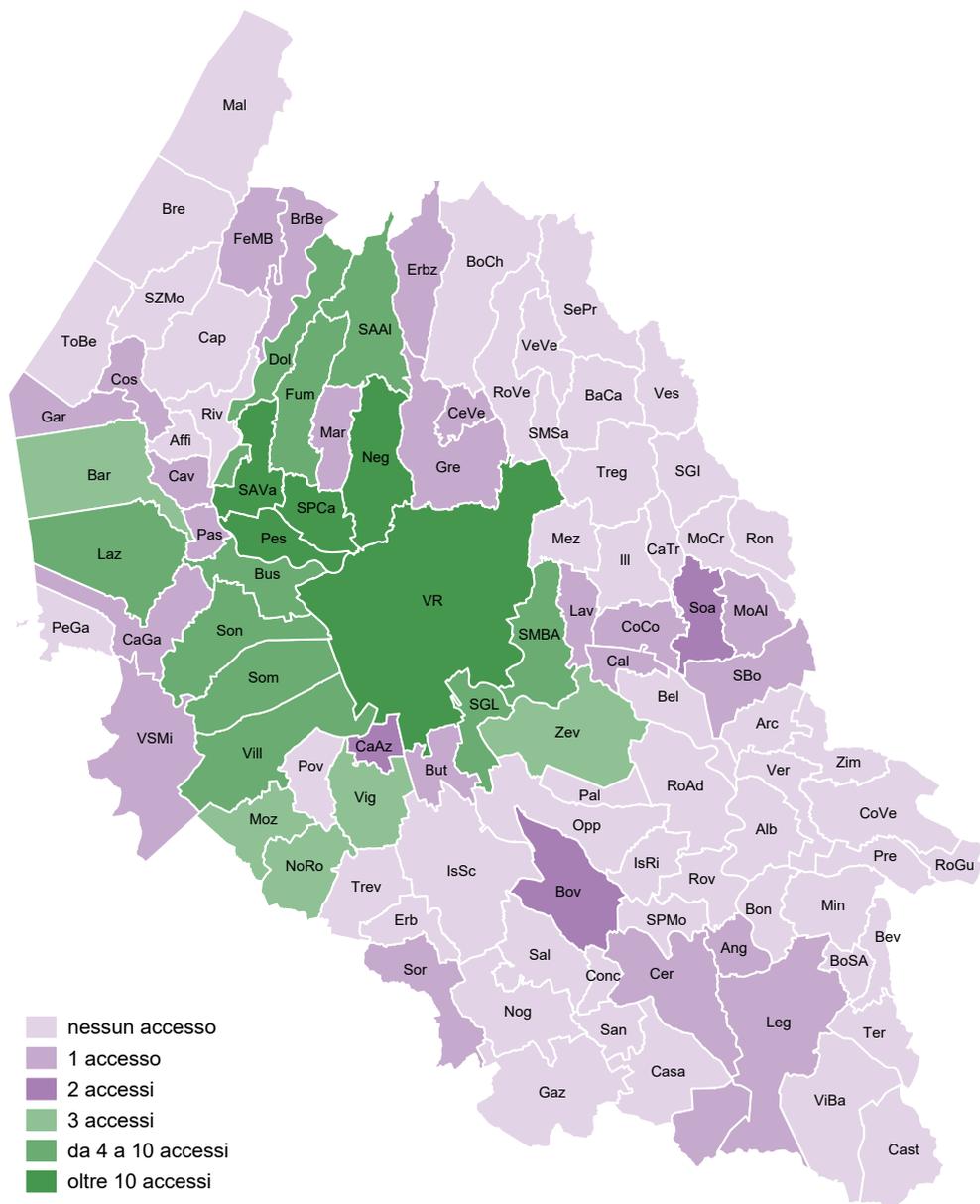
Età media: 60.95

## Genere



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
maschio	151	50.17	50.67	50.67
femmina	147	48.84	49.33	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>298</b>	<b>99.00</b>	<b>100.00</b>	
non risponde	3	1.00		
<b>Totale</b>	<b>301</b>	<b>100.00</b>		

# Comune di provenienza



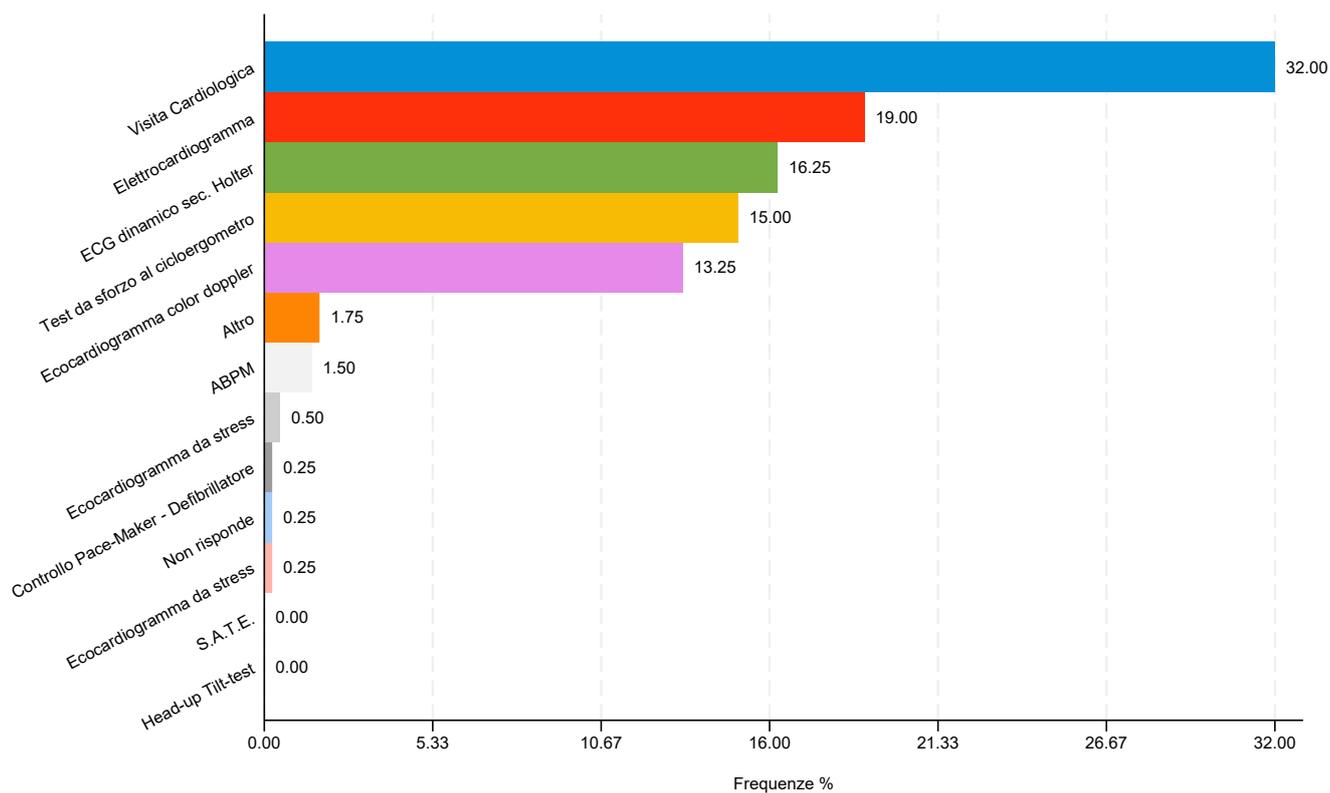
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Verona	79	26.25	26.25	26.25
non risponde	39	12.96	12.96	39.20
Negrar di Valpolicella	30	9.97	9.97	49.17
Sant'Ambrogio di Valpolicella	21	6.98	6.98	56.15
Pescantina	15	4.98	4.98	61.13
San Pietro in Cariano	14	4.65	4.65	65.78
Villafranca di Verona	10	3.32	3.32	69.10
Sant'Anna d'Alfaedo	8	2.66	2.66	71.76
San Giovanni Lupatoto	7	2.33	2.33	74.09
Bussolengo	6	1.99	1.99	76.08
San Martino Buon Albergo	6	1.99	1.99	78.07
Dolcè	5	1.66	1.66	79.73
Sommacampagna	5	1.66	1.66	81.40
Sona	5	1.66	1.66	83.06
Fumane	4	1.33	1.33	84.39
Lazise	4	1.33	1.33	85.71
Bardolino	3	1.00	1.00	86.71
Mozzecane	3	1.00	1.00	87.71
Nogarole Rocca	3	1.00	1.00	88.70
Vigasio	3	1.00	1.00	89.70
Zevio	3	1.00	1.00	90.70
Bovolone	2	0.66	0.66	91.36
Castel d'Azzano	2	0.66	0.66	92.03
Soave	2	0.66	0.66	92.69
Angiari	1	0.33	0.33	93.02
Brentino Belluno	1	0.33	0.33	93.36
Buttapietra	1	0.33	0.33	93.69
Caldiero	1	0.33	0.33	94.02
Castelnuovo del Garda	1	0.33	0.33	94.35
Cavaion Veronese	1	0.33	0.33	94.68
Cerea	1	0.33	0.33	95.02
Cerro Veronese	1	0.33	0.33	95.35
Cognola ai Colli	1	0.33	0.33	95.68
Costermano sul Garda	1	0.33	0.33	96.01
Erbezzo	1	0.33	0.33	96.35
Ferrara di Monte Baldo	1	0.33	0.33	96.68
Garda	1	0.33	0.33	97.01
Grezzana	1	0.33	0.33	97.34
Lavagno	1	0.33	0.33	97.67
Legnago	1	0.33	0.33	98.01
Marano di Valpolicella	1	0.33	0.33	98.34
Monteforte d'Alpone	1	0.33	0.33	98.67
Pastrengo	1	0.33	0.33	99.00
San Bonifacio	1	0.33	0.33	99.34
Sorgà	1	0.33	0.33	99.67
Valeggio sul Mincio	1	0.33	0.33	100.00
<b>Totale</b>	<b>301</b>	<b>100.00</b>		

---

## PRENOTAZIONE

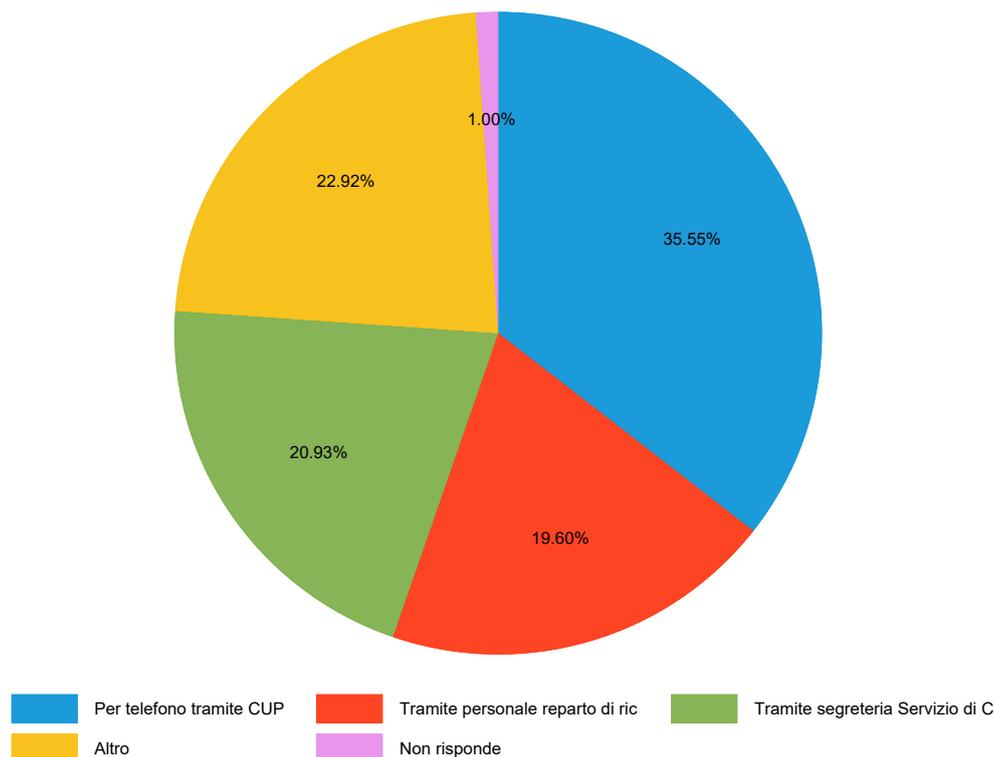
---

## Per quale esame si è presentato



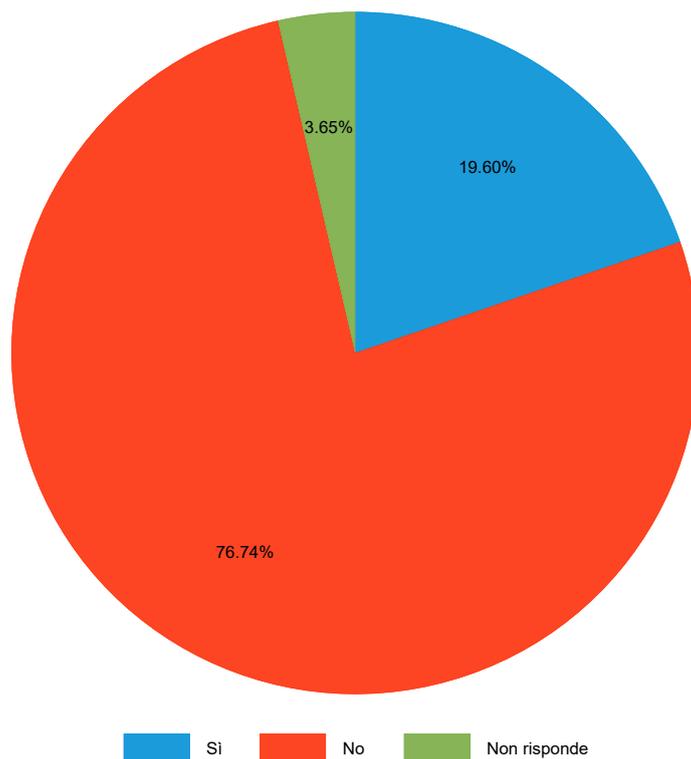
	Frequenza	Percentuale sulle risposte	Percentuale sulle osservazioni
Visita Cardiologica	128	32.00	42.52
Elettrocardiogramma	76	19.00	25.25
ECG dinamico sec. Holter	65	16.25	21.59
Test da sforzo al cicloergometro	60	15.00	19.93
Ecocardiogramma color doppler	53	13.25	17.61
Altro	7	1.75	2.33
ABPM (monitoraggio TA 24 ore)	6	1.50	1.99
Ecocardiogramma transesofageo	2	0.50	0.66
Controllo Pace-Maker - Defibrillatore	1	0.25	0.33
Ecocardiogramma da stress	1	0.25	0.33
Non risponde	1	0.25	0.33
Head-up Tilt-test	0	0.00	0.00
S.A.T.E.	0	0.00	0.00
Totale	400	100.00	132.89

## Come ha effettuato la prenotazione



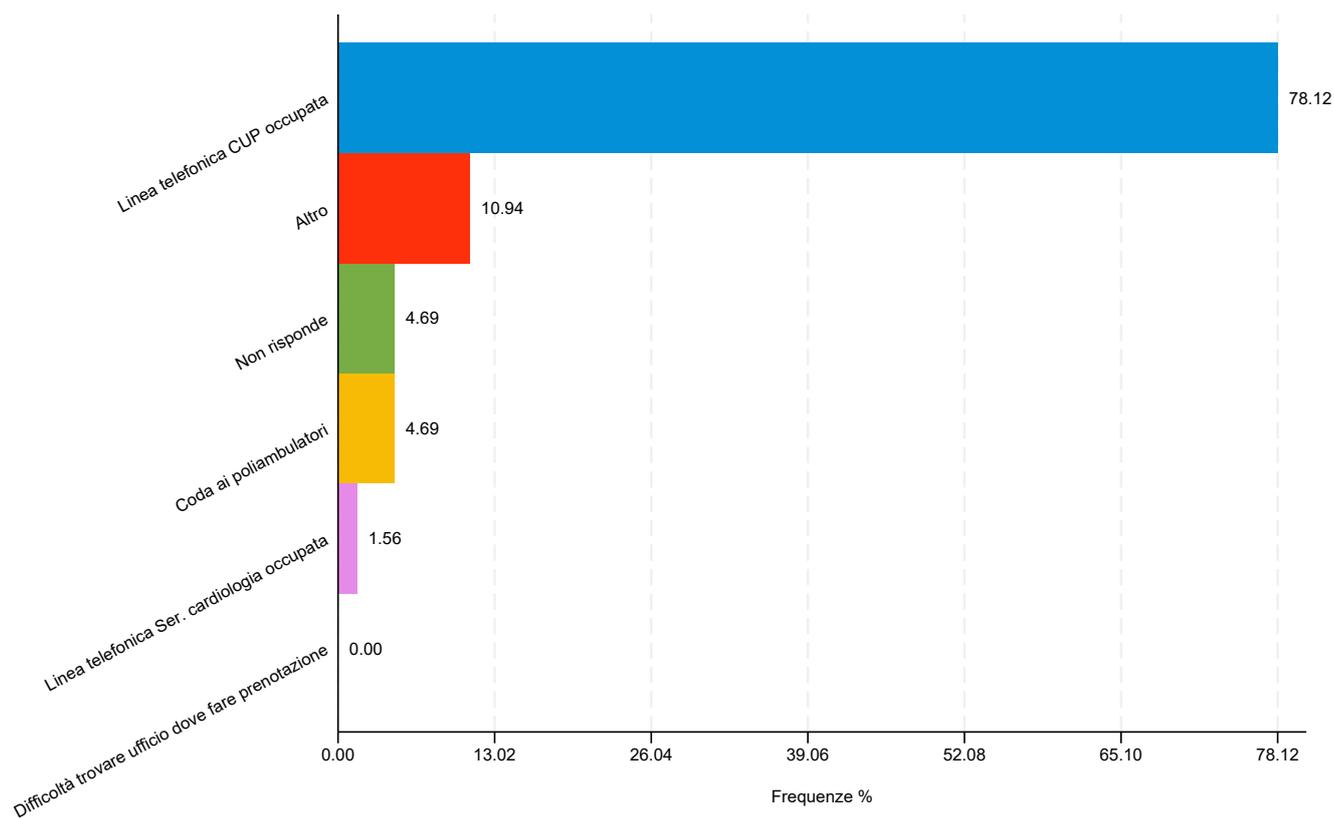
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per telefono tramite CUP	107	35.55	35.91	35.91
Tramite personale reparto di ricovero	59	19.60	19.80	55.70
Tramite segreteria Servizio di Cardiologia	63	20.93	21.14	76.85
Altro	69	22.92	23.15	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>298</b>	<b>99.00</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	3	1.00		
<b>Totale</b>	<b>301</b>	<b>100.00</b>		

## Difficoltà nel fare la prenotazione



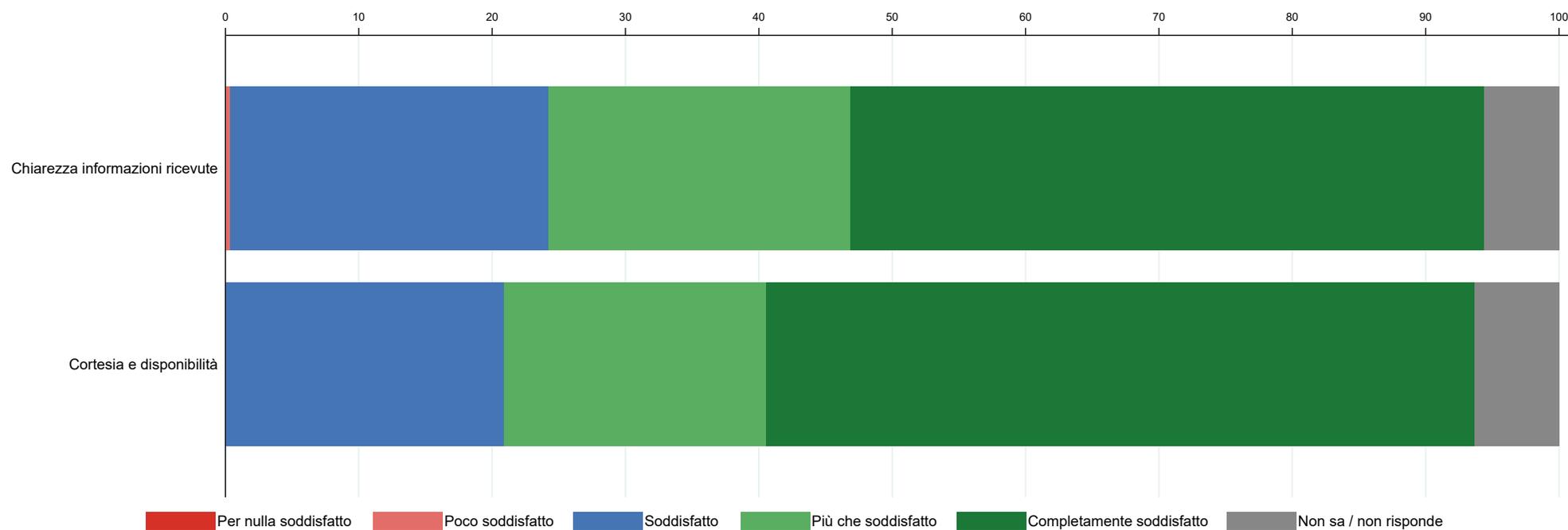
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	59	19.60	20.34	20.34
No	231	76.74	79.66	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>290</b>	<b>96.35</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	11	3.65		
<b>Totale</b>	<b>301</b>	<b>100.00</b>		

## Difficoltà riscontrate



	Frequenza	Percentuale sulle risposte	Percentuale sulle osservazioni
Linea telefonica CUP occupata	50	78.12	84.75
Altro	7	10.94	11.86
Coda ai poliambulatori	3	4.69	5.08
Non risponde	3	4.69	5.08
Linea telefonica Ser. cardiologia occupata	1	1.56	1.69
Difficoltà trovare ufficio per prenotazione	0	0.00	0.00
Totale	64	100.00	108.47

## Valutazione della prenotazione



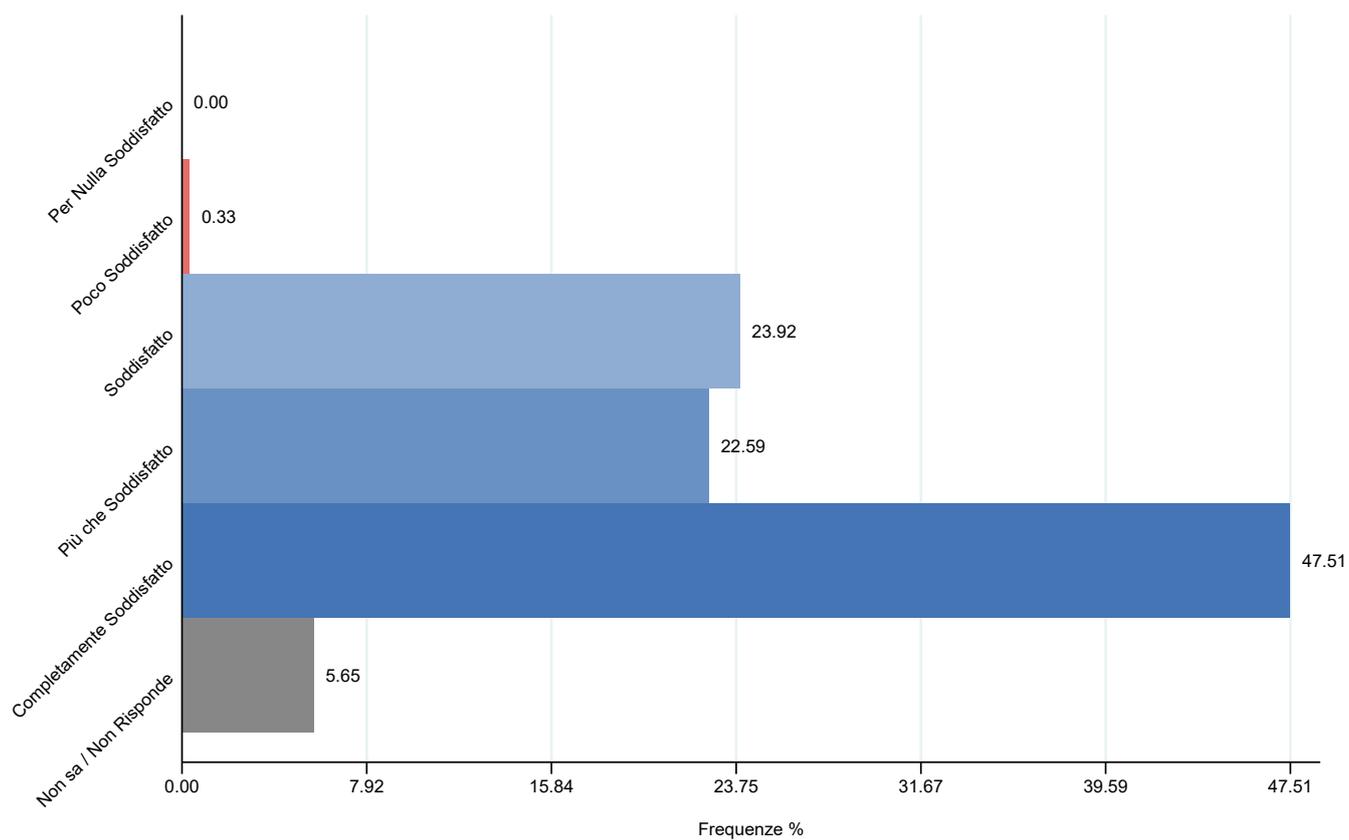
12

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Pi� che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa / Non risponde	Totale
Chiarezza informazioni ricevute	0 <i>0.00</i>	1 <i>0.33</i>	72 <i>23.92</i>	68 <i>22.59</i>	143 <i>47.51</i>	17 <i>5.65</i>	301 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit�	0 <i>0.00</i>	0 <i>0.00</i>	63 <i>20.93</i>	59 <i>19.60</i>	160 <i>53.16</i>	19 <i>6.31</i>	301 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Chiarezza informazioni ricevute	1 <i>0.33</i>	283 <i>94.02</i>	17 <i>5.65</i>	301 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit�	0 <i>0.00</i>	282 <i>93.69</i>	19 <i>6.31</i>	301 <i>100.00</i>

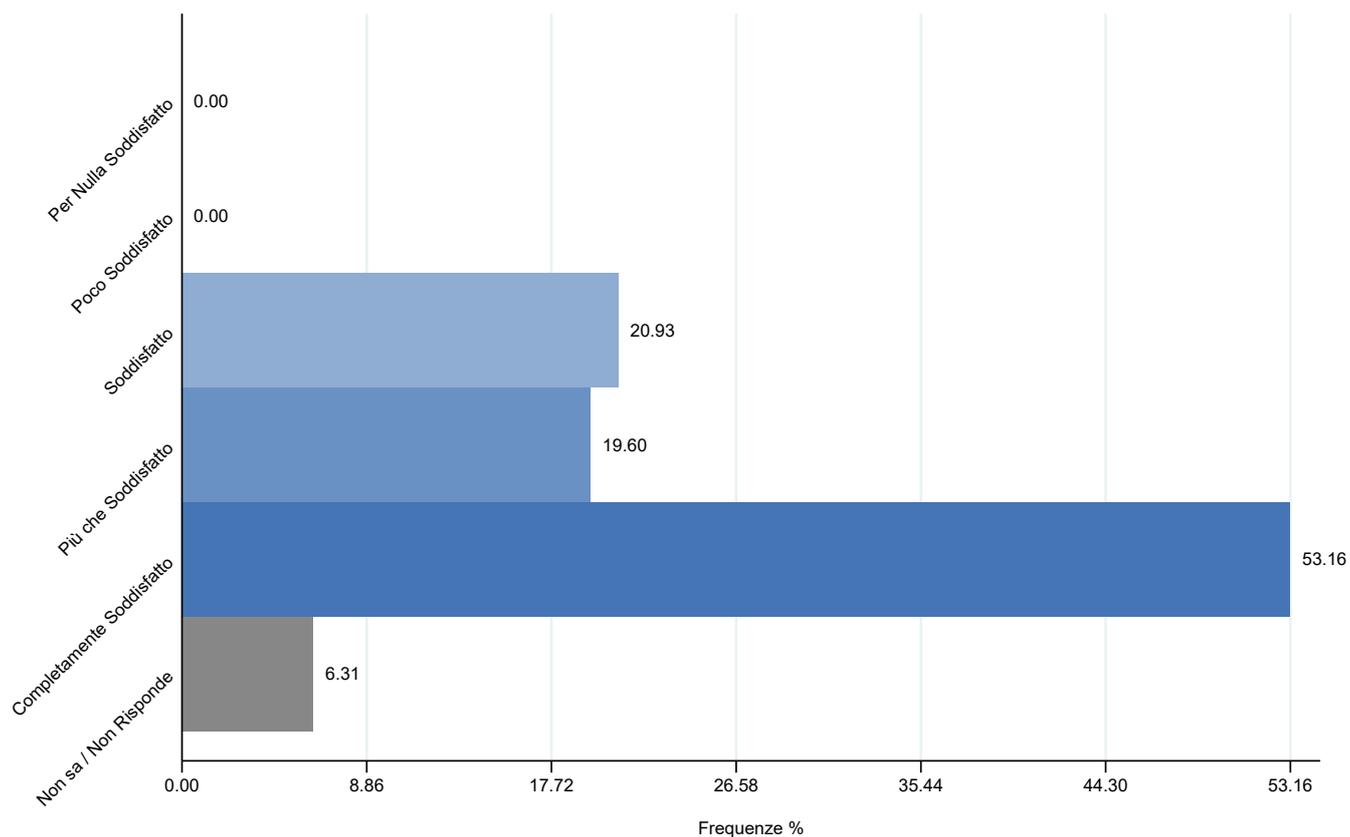
<b>Aspetti</b>	<b>Numerosit�</b>	<b>Media</b>	<b>Deviazione Standard</b>	<b>Minimo</b>	<b>Massimo</b>
Chiarezza informazioni ricevute	284	1.243	0.845	-1.000	2.000
Cortesìa e disponibilit�	282	1.344	0.821	0.000	2.000
Valutazione Prenotazione	288	1.293	0.807	-0.500	2.000

## Chiarezza informazioni ricevute



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	1	0.33	0.33
Soddisfatto	72	23.92	24.25
Più che soddisfatto	68	22.59	46.84
Completamente soddisfatto	143	47.51	94.35
Non sa / Non risponde	17	5.65	100.00
<b>Totale</b>	<b>301</b>	<b>100.00</b>	

## Cortesia e disponibilità



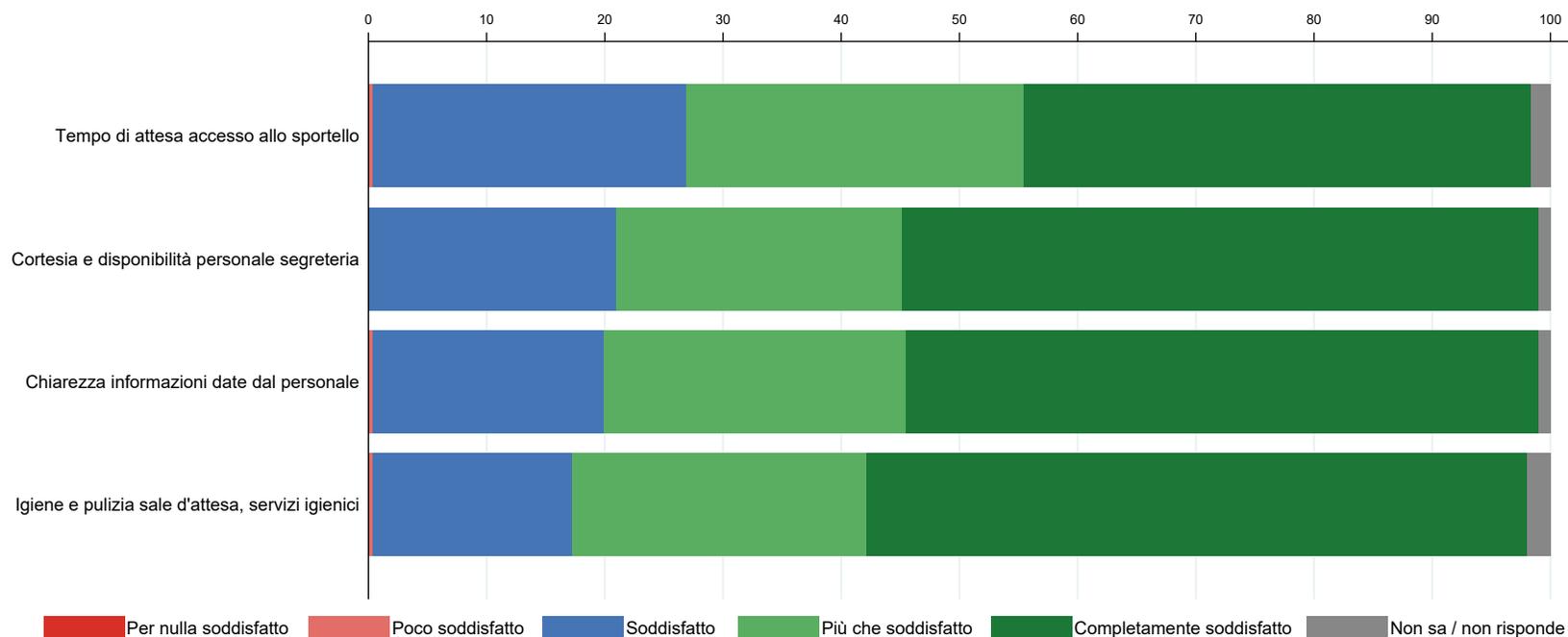
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	63	20.93	20.93
Più che soddisfatto	59	19.60	40.53
Completamente soddisfatto	160	53.16	93.69
Non sa / Non risponde	19	6.31	100.00
<b>Totale</b>	<b>301</b>	<b>100.00</b>	

---

**ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA**

---

## Valutazione dell'accettazione all'ufficio ticket

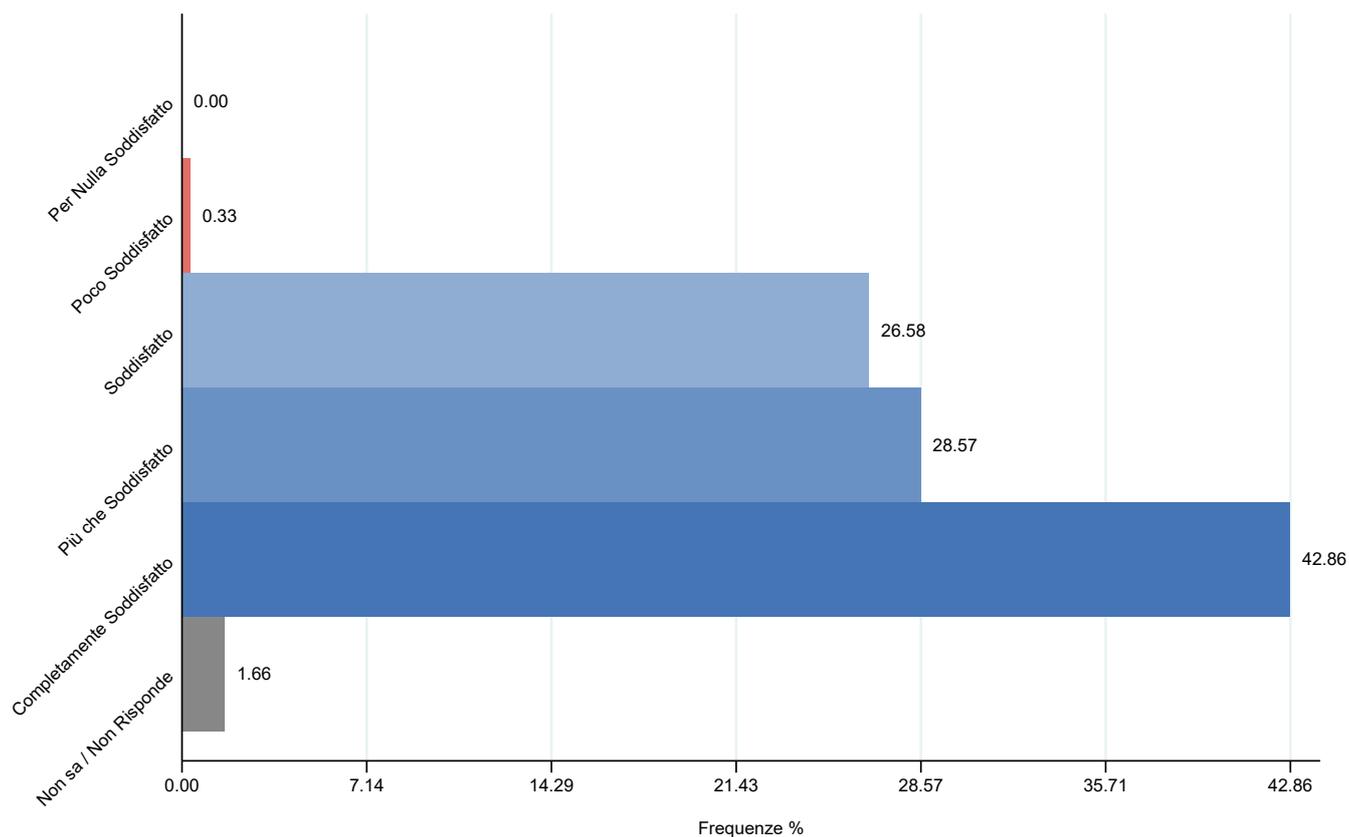


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa / Non risponde	Totale
Tempo di attesa accesso allo sportello	0 <i>0.00</i>	1 <i>0.33</i>	80 <i>26.58</i>	86 <i>28.57</i>	129 <i>42.86</i>	5 <i>1.66</i>	301 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilità personale segreteria	0 <i>0.00</i>	0 <i>0.00</i>	63 <i>20.93</i>	73 <i>24.25</i>	162 <i>53.82</i>	3 <i>1.00</i>	301 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni date dal personale	0 <i>0.00</i>	1 <i>0.33</i>	59 <i>19.60</i>	77 <i>25.58</i>	161 <i>53.49</i>	3 <i>1.00</i>	301 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici	0 <i>0.00</i>	1 <i>0.33</i>	51 <i>16.94</i>	75 <i>24.92</i>	168 <i>55.81</i>	6 <i>1.99</i>	301 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Tempo di attesa accesso allo sportello	1 <i>0.33</i>	295 <i>98.01</i>	5 <i>1.66</i>	301 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit� personale segreteria	0 <i>0.00</i>	298 <i>99.00</i>	3 <i>1.00</i>	301 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni date dal personale	1 <i>0.33</i>	297 <i>98.67</i>	3 <i>1.00</i>	301 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici	1 <i>0.33</i>	294 <i>97.67</i>	6 <i>1.99</i>	301 <i>100.00</i>

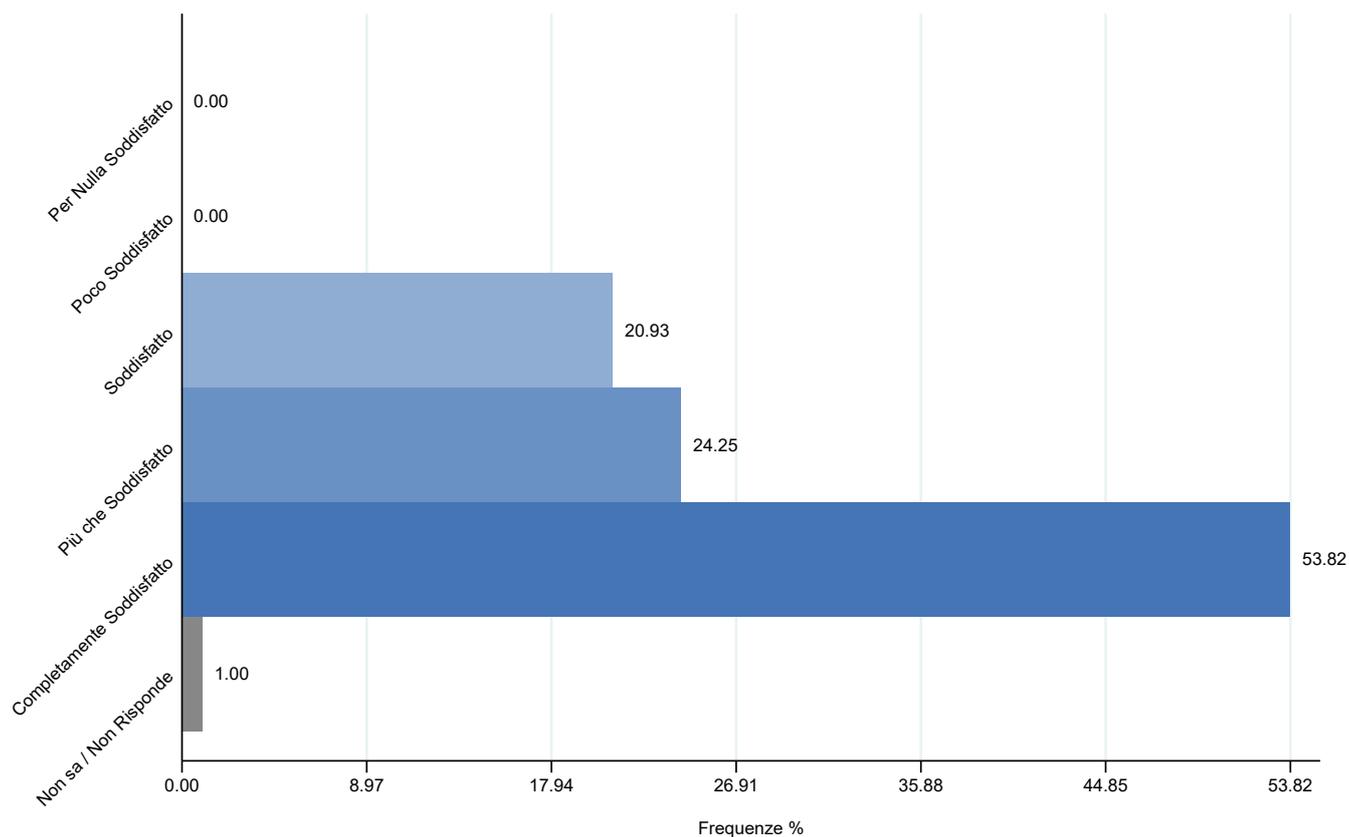
<b>Aspetti</b>	<b>Numerosit�</b>	<b>Media</b>	<b>Deviazione Standard</b>	<b>Minimo</b>	<b>Massimo</b>
Tempo di attesa accesso allo sportello	296	1.159	0.835	-1.000	2.000
Cortesìa e disponibilit� personale se- greteria	298	1.332	0.804	0.000	2.000
Chiarezza informazioni date dal perso- nale	298	1.336	0.801	-1.000	2.000
Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici	295	1.390	0.778	-1.000	2.000
Valutazione accettazione amministrati- va	299	1.301	0.723	0.000	2.000

## Tempo di attesa accesso allo sportello



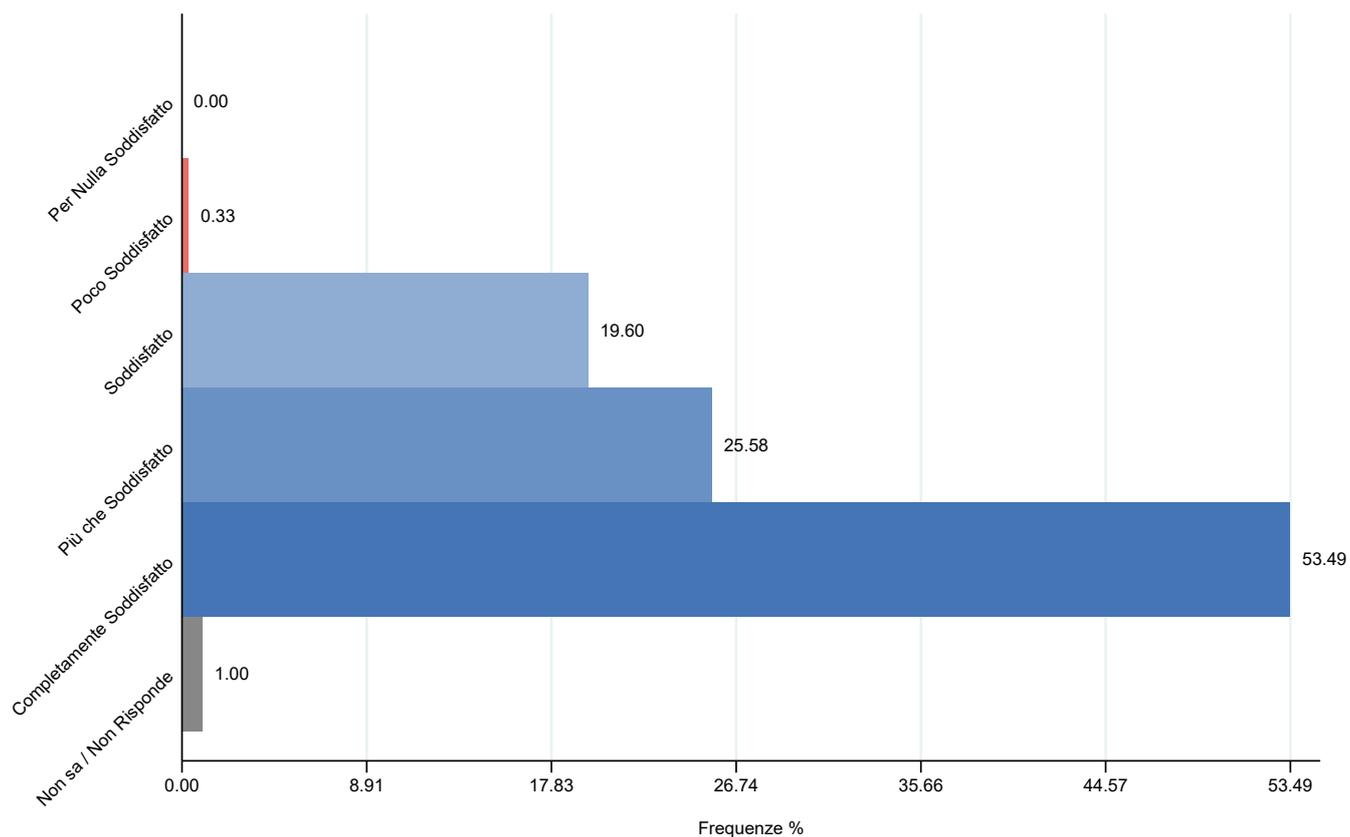
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	1	0.33	0.33
Soddisfatto	80	26.58	26.91
Più che soddisfatto	86	28.57	55.48
Completamente soddisfatto	129	42.86	98.34
Non sa / Non risponde	5	1.66	100.00
<b>Totale</b>	<b>301</b>	<b>100.00</b>	

## Cortesia e disponibilità personale segreteria



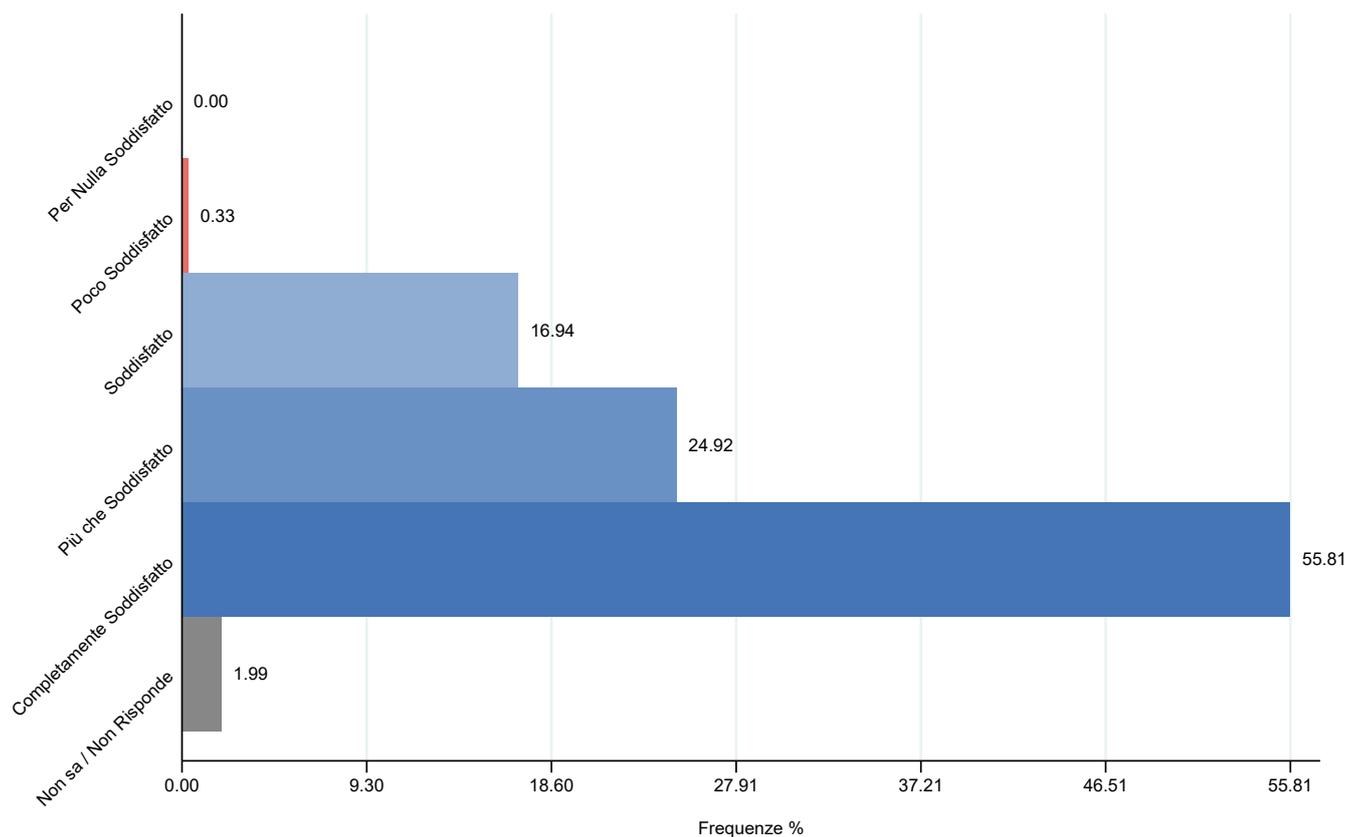
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	63	20.93	20.93
Più che soddisfatto	73	24.25	45.18
Completamente soddisfatto	162	53.82	99.00
Non sa / Non risponde	3	1.00	100.00
<b>Totale</b>	<b>301</b>	<b>100.00</b>	

## Chiarezza informazioni date dal personale



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	1	0.33	0.33
Soddisfatto	59	19.60	19.93
Più che soddisfatto	77	25.58	45.51
Completamente soddisfatto	161	53.49	99.00
Non sa / Non risponde	3	1.00	100.00
<b>Totale</b>	<b>301</b>	<b>100.00</b>	

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



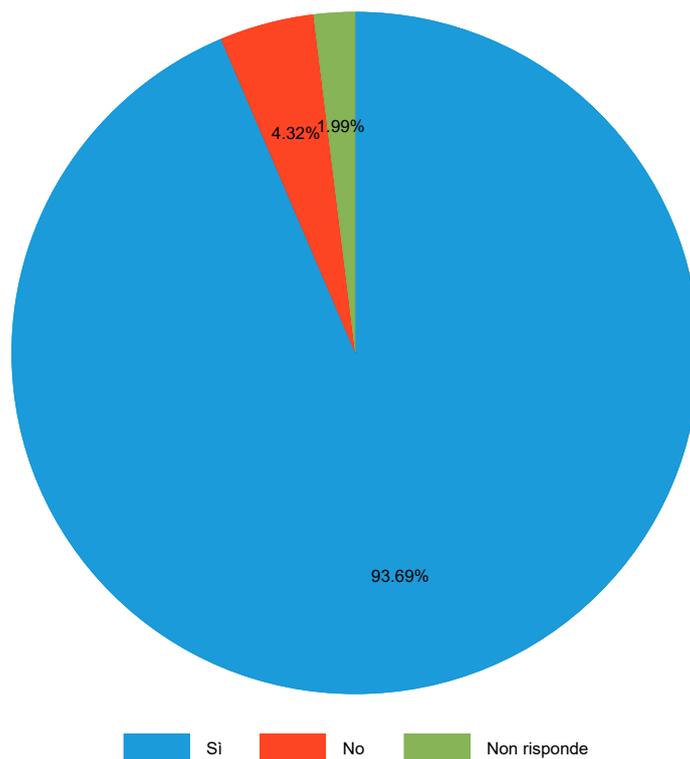
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	1	0.33	0.33
Soddisfatto	51	16.94	17.28
Più che soddisfatto	75	24.92	42.19
Completamente soddisfatto	168	55.81	98.01
Non sa / Non risponde	6	1.99	100.00
<b>Totale</b>	<b>301</b>	<b>100.00</b>	

---

## **ESECUZIONE DELL'ESAME**

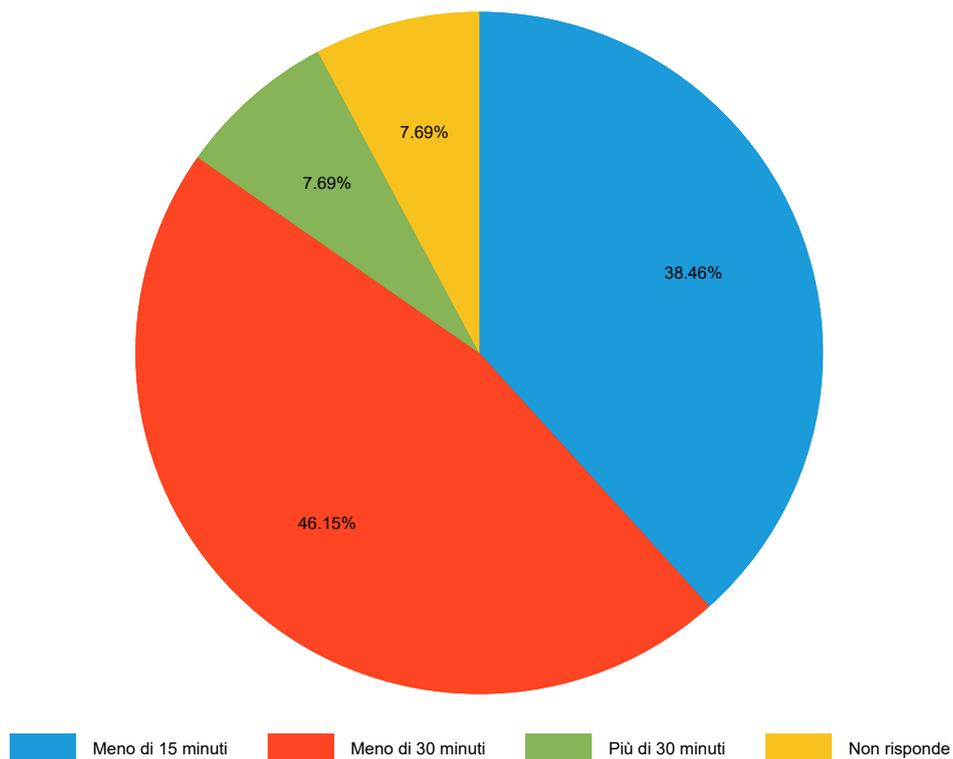
---

## Rispettato l'orario dell'appuntamento



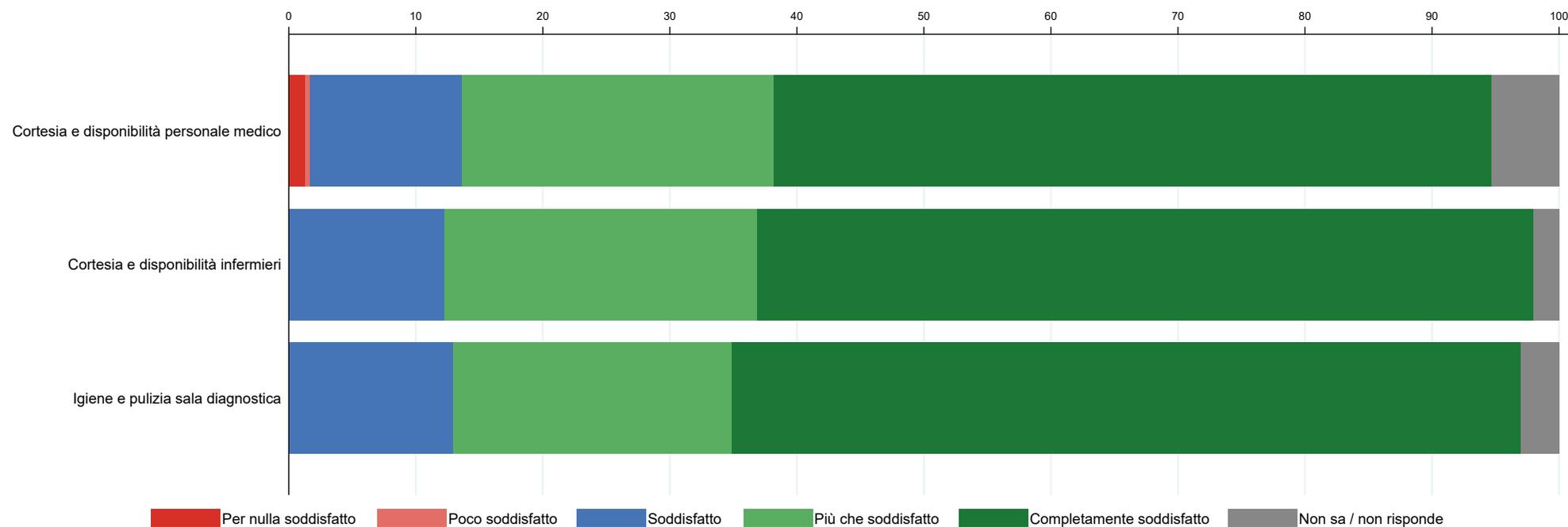
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	282	93.69	95.59	95.59
No	13	4.32	4.41	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>295</b>	<b>98.01</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	6	1.99		
<b>Totale</b>	<b>301</b>	<b>100.00</b>		

## Ritardo sull'orario dell'appuntamento



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Meno di 15 minuti	5	38.46	41.67	41.67
Meno di 30 minuti	6	46.15	50.00	91.67
Più di 30 minuti	1	7.69	8.33	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>12</b>	<b>92.31</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	1	7.69		
<b>Totale</b>	<b>13</b>	<b>100.00</b>		

## Valutazione dell'esecuzione dell'esame



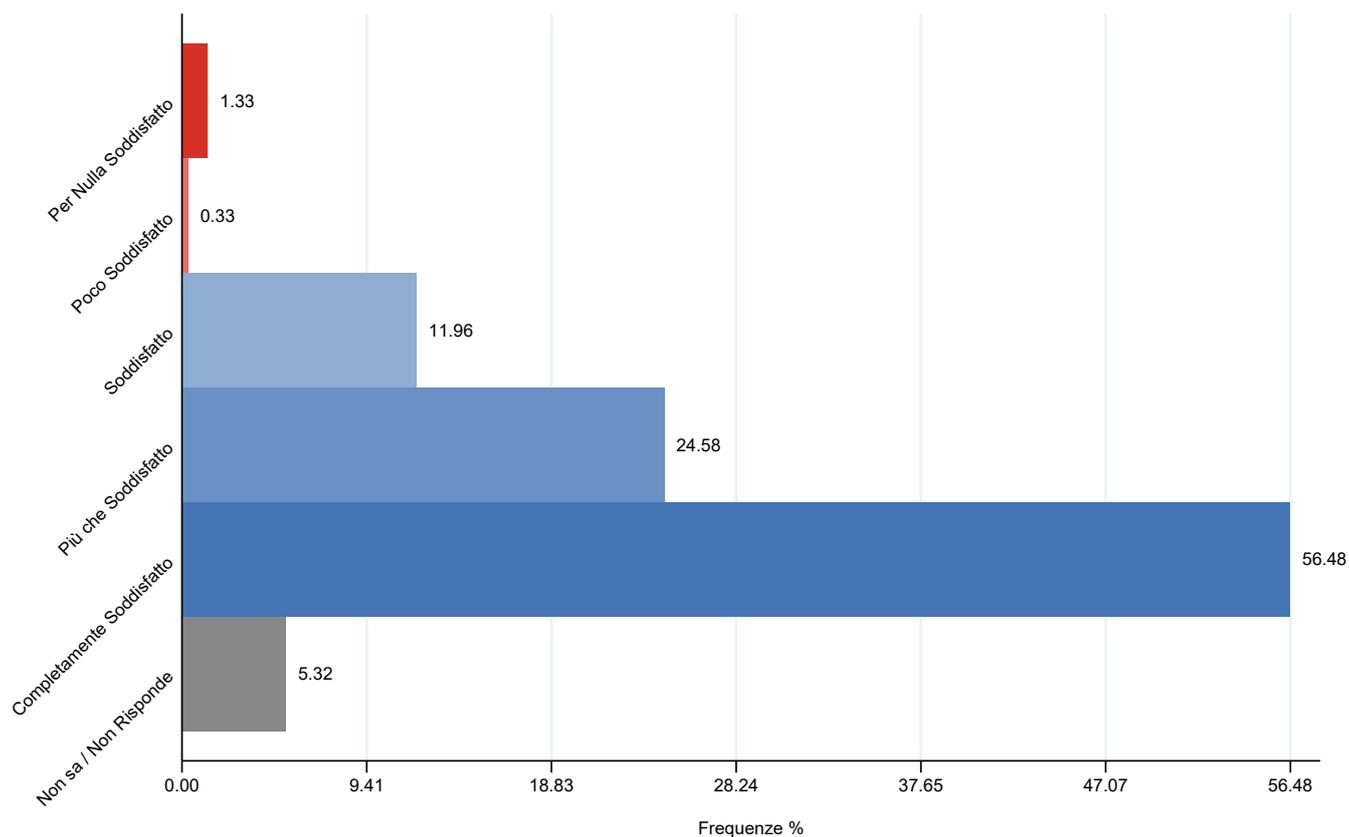
26

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa / Non risponde	Totale
Cortesia e disponibilità personale medico	4	1	36	74	170	16	301
	<i>1.33</i>	<i>0.33</i>	<i>11.96</i>	<i>24.58</i>	<i>56.48</i>	<i>5.32</i>	<i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità infermieri	0	0	37	74	184	6	301
	<i>0.00</i>	<i>0.00</i>	<i>12.29</i>	<i>24.58</i>	<i>61.13</i>	<i>1.99</i>	<i>100.00</i>
Igiene e pulizia sala diagnostica	0	0	39	66	187	9	301
	<i>0.00</i>	<i>0.00</i>	<i>12.96</i>	<i>21.93</i>	<i>62.13</i>	<i>2.99</i>	<i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Cortesìa e disponibilit� personale medico	5 <i>1.66</i>	280 <i>93.02</i>	16 <i>5.32</i>	301 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit� infermieri	0 <i>0.00</i>	295 <i>98.01</i>	6 <i>1.99</i>	301 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia sala diagnostica	0 <i>0.00</i>	292 <i>97.01</i>	9 <i>2.99</i>	301 <i>100.00</i>

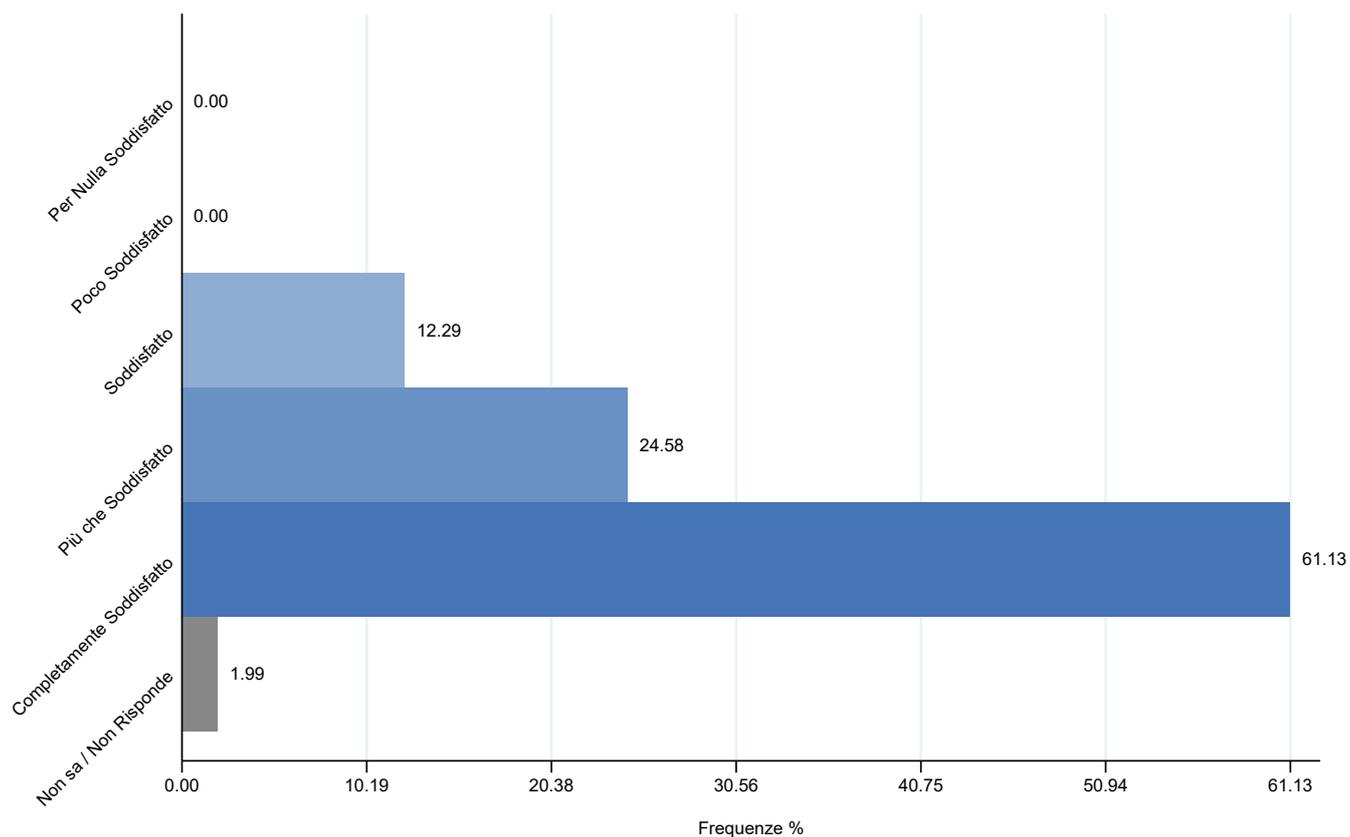
<b>Aspetti</b>	<b>Numerosit�</b>	<b>Media</b>	<b>Deviazione Standard</b>	<b>Minimo</b>	<b>Massimo</b>
Cortesìa e disponibilit� personale me- dico	285	1.421	0.830	-2.000	2.000
Cortesìa e disponibilit� infermieri	295	1.498	0.709	0.000	2.000
Igiene e pulizia sala diagnostica	292	1.507	0.720	0.000	2.000
Valutazione esecuzione dell'esame	299	1.468	0.708	-0.667	2.000

## Cortesía e disponibilidad personal médico



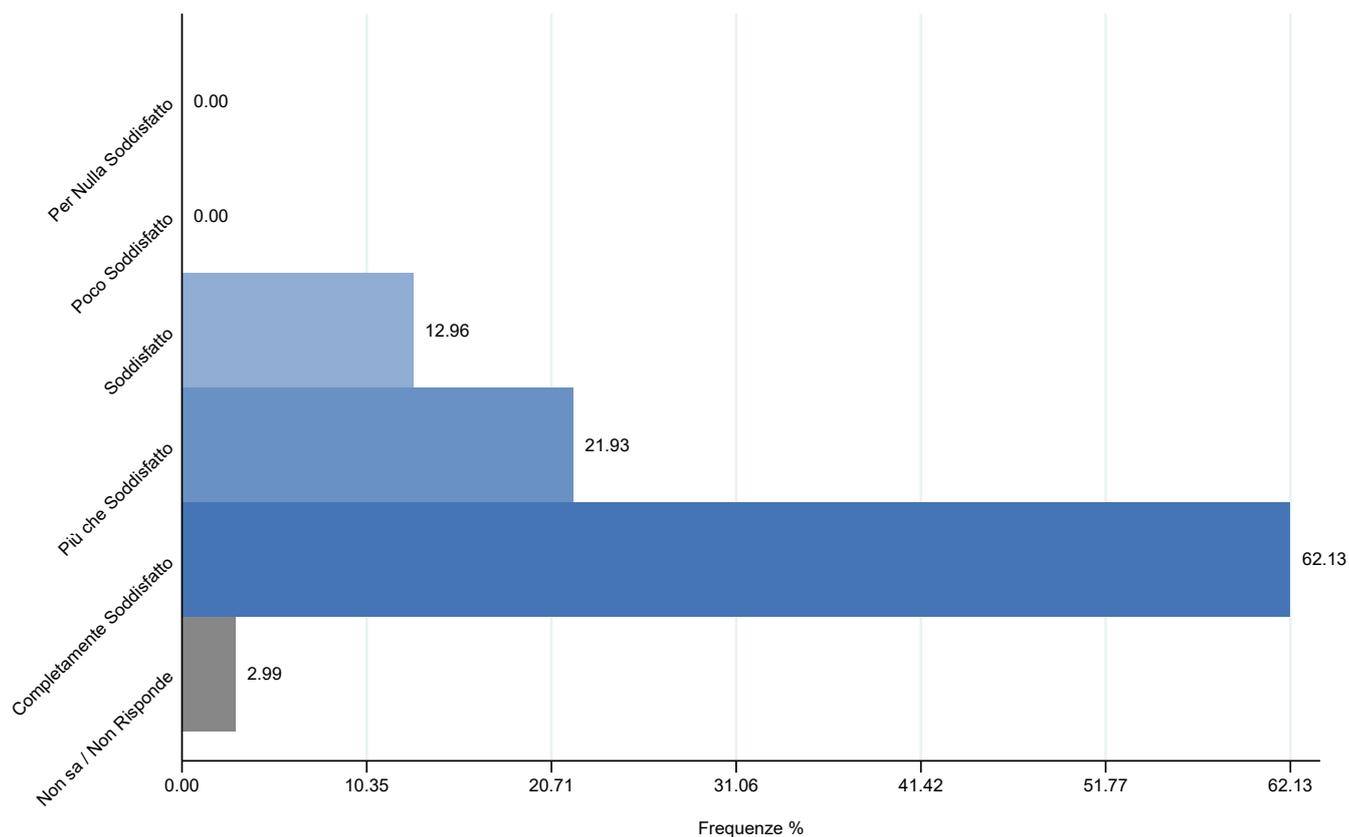
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	4	1.33	1.33
Poco soddisfatto	1	0.33	1.66
Soddisfatto	36	11.96	13.62
Più che soddisfatto	74	24.58	38.21
Completamente soddisfatto	170	56.48	94.68
Non sa / Non risponde	16	5.32	100.00
<b>Totale</b>	<b>301</b>	<b>100.00</b>	

## Cortesía e disponibilità infermieri



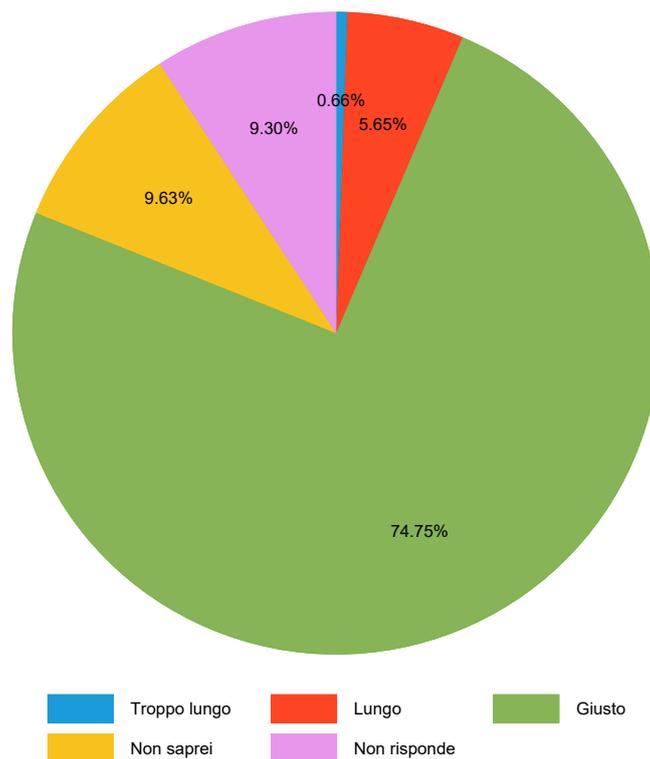
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	37	12.29	12.29
Più che soddisfatto	74	24.58	36.88
Completamente soddisfatto	184	61.13	98.01
Non sa / Non risponde	6	1.99	100.00
<b>Totale</b>	<b>301</b>	<b>100.00</b>	

## Igiene e pulizia sala diagnostica



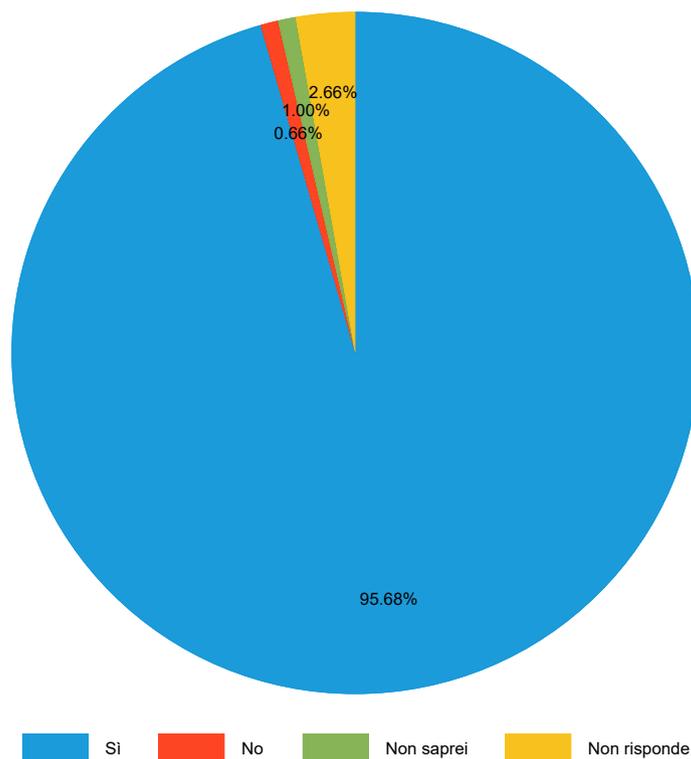
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	39	12.96	12.96
Più che soddisfatto	66	21.93	34.88
Completamente soddisfatto	187	62.13	97.01
Non sa / Non risponde	9	2.99	100.00
<b>Totale</b>	<b>301</b>	<b>100.00</b>	

## Tempo di attesa indicato per il ritiro del referto



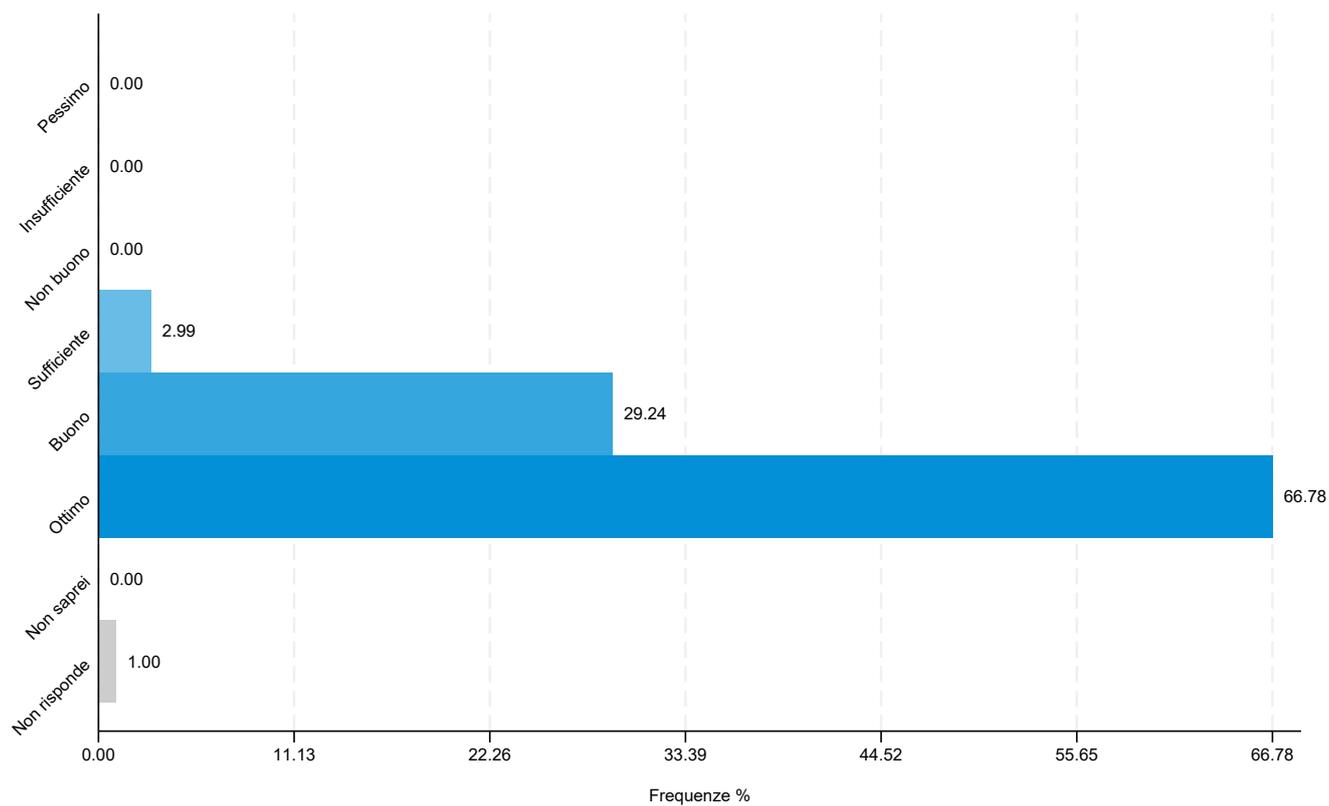
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Troppo lungo	2	0.66	0.73	0.73
Lungo	17	5.65	6.23	6.96
Giusto	225	74.75	82.42	89.38
Non saprei	29	9.63	10.62	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>273</b>	<b>90.70</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	28	9.30		
<b>Totale</b>	<b>301</b>	<b>100.00</b>		

## Consiglierebbe ad altri di utilizzare questo Servizio



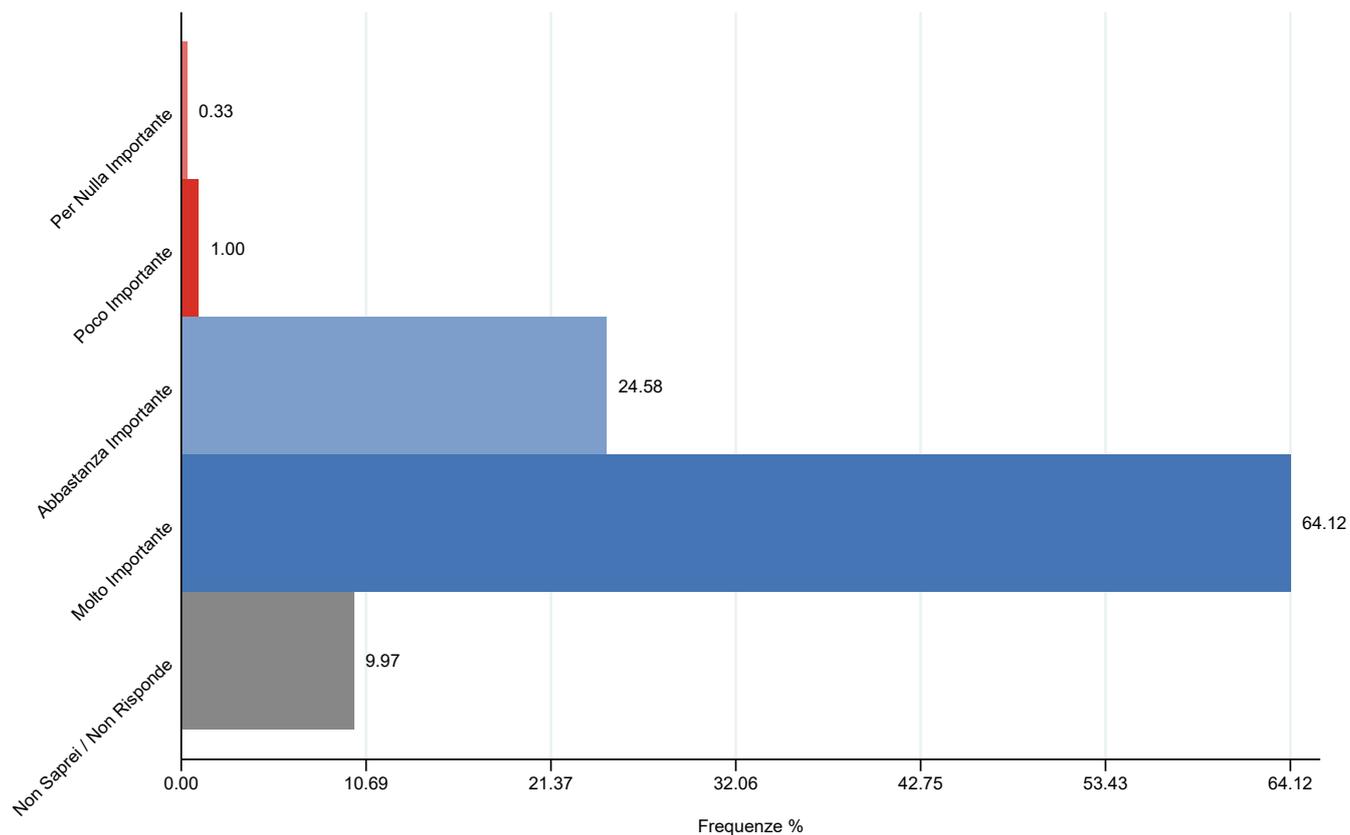
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	288	95.68	98.29	98.29
No	2	0.66	0.68	98.98
Non saprei	3	1.00	1.02	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>293</b>	<b>97.34</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	8	2.66		
<b>Totale</b>	<b>301</b>	<b>100.00</b>		

## Giudizio complessivo



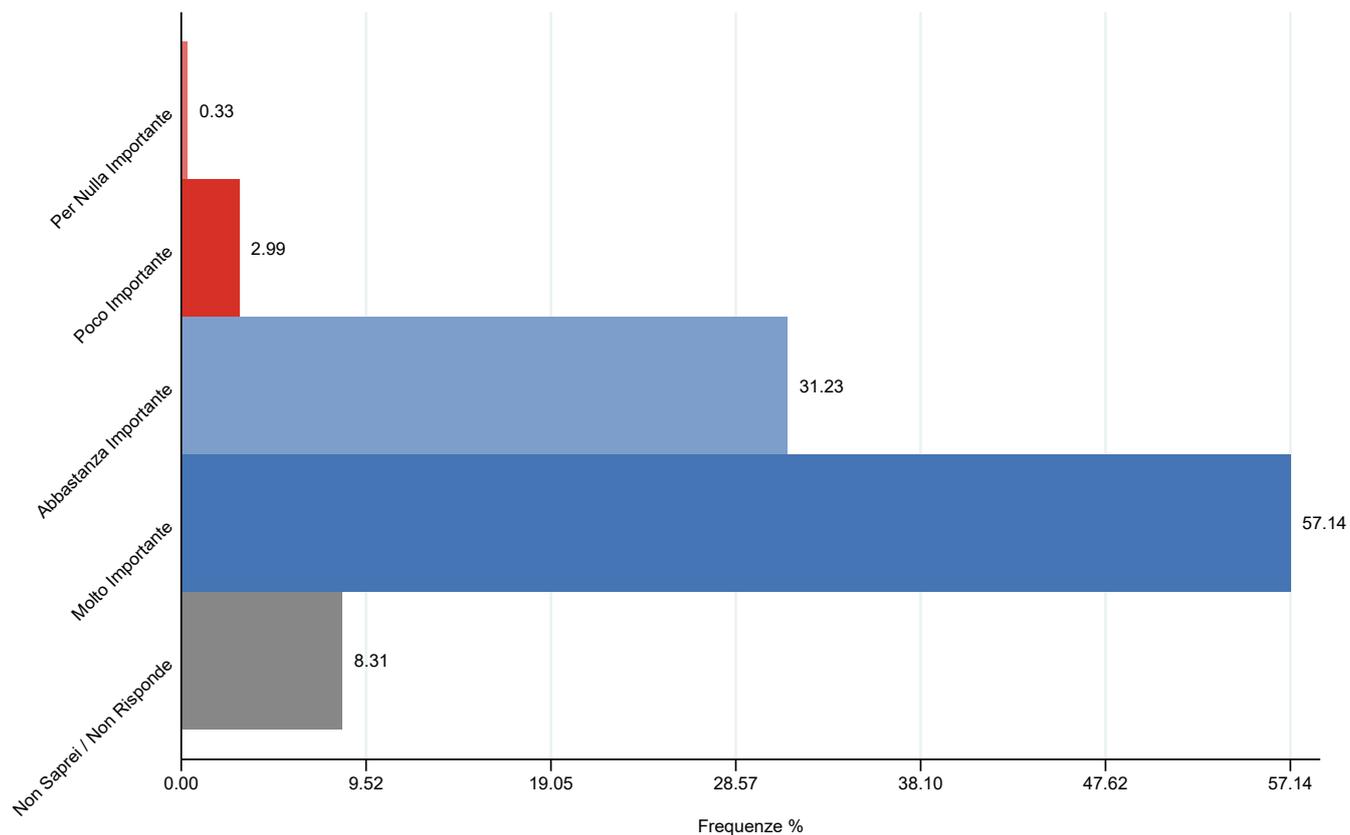
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sufficiente	9	2.99	3.02	3.02
Buono	88	29.24	29.53	32.55
Ottimo	201	66.78	67.45	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>298</b>	<b>99.00</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	3	1.00		
<b>Totale</b>	<b>301</b>	<b>100.00</b>		

## Importanza prenotazione



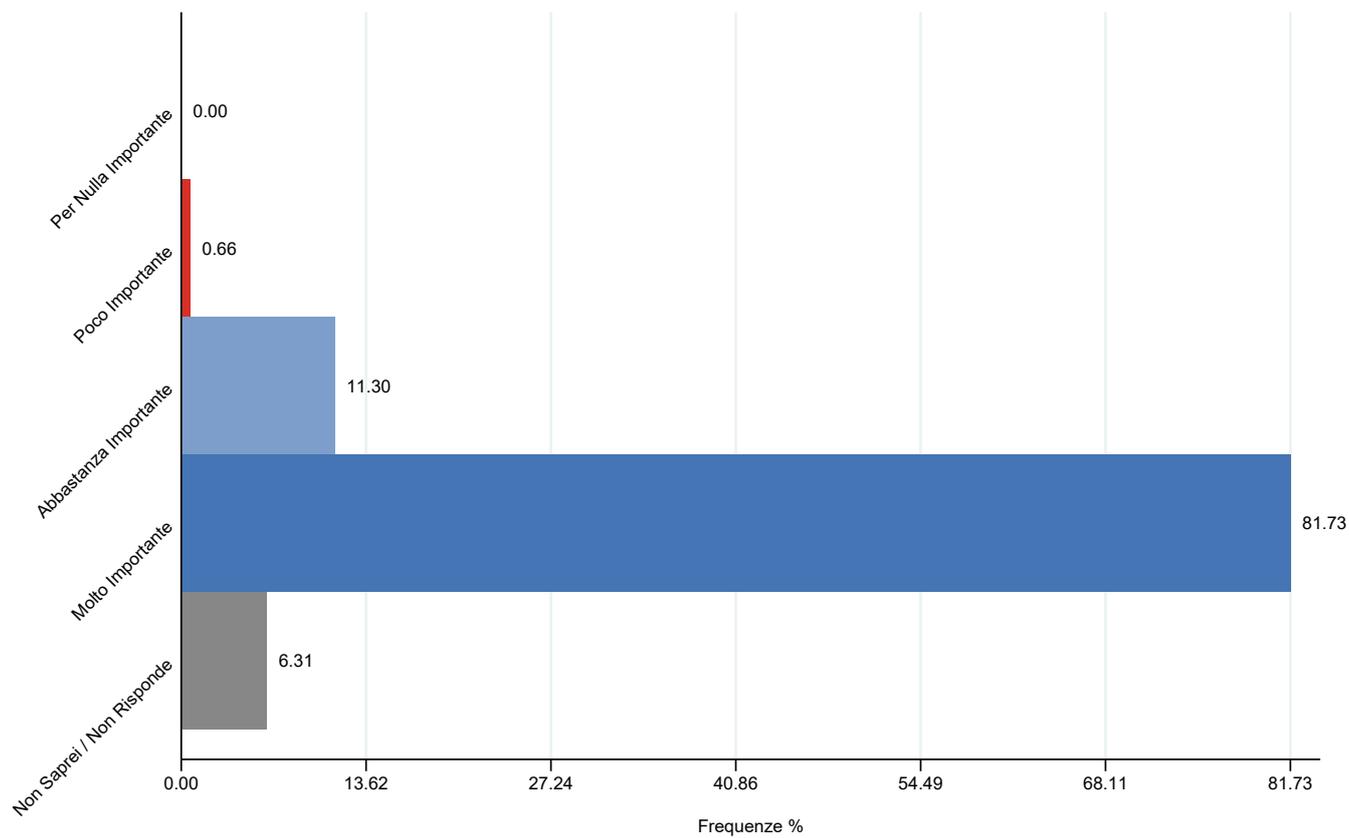
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	1	0.33	0.33
Poco importante	3	1.00	1.33
Abbastanza importante	74	24.58	25.91
Molto importante	193	64.12	90.03
Non sa / Non risponde	30	9.97	100.00
<b>Totale</b>	<b>301</b>	<b>100.00</b>	

## Importanza accettazione



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	1	0.33	0.33
Poco importante	9	2.99	3.32
Abbastanza importante	94	31.23	34.55
Molto importante	172	57.14	91.69
Non sa / Non risponde	25	8.31	100.00
<b>Totale</b>	<b>301</b>	<b>100.00</b>	

## Importanza esecuzione dell'esame



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco importante	2	0.66	0.66
Abbastanza importante	34	11.30	11.96
Molto importante	246	81.73	93.69
Non sa / Non risponde	19	6.31	100.00
<b>Totale</b>	<b>301</b>	<b>100.00</b>	

# Comparazione Performance - Importanza

