



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 DI ENDOCRINOLOGIA

RILEVAZIONE 12/06/2023 - 30/08/2023

A CURA DI:

Ufficio Sistema Qualità Integrato

Ultimo aggiornamento: 18 settembre 2023

Indice

INFORMAZIONI GENERALI	1
DATI ANAGRAFICI	2
Classi di età	3
Sesso	4
Provenienza	5
È già stato in questo servizio	6
Motivazione della scelta	7
ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO	8
Valutazione Accoglienza nel Servizio	9
Segnaletica	11
Comfort	12
Igiene e pulizia ambienti	13
ATTIVITÀ DI SEGRETERIA	14
Valutazione Segreteria del Servizio	15
Cortesia e disponibilità personale	17
Chiarezza informazioni ricevute	18
ATTIVITÀ INFERMIERISTICA	19
Valutazione Attività Infermieristica	20
Cortesia e disponibilità	22
Chiarezza informazioni ricevute	23
Rispetto della privacy/riservatezza	24
ATTIVITÀ DEL PERSONALE MEDICO	25
Valutazione Attività del Personale Medico	26
Cortesia e disponibilità	28
Chiarezza informazioni ricevute	29
Rispetto della privacy/riservatezza	30
Giudizio complessivo	31
Consiglierebbe questo servizio	32
Importanza momento dell'accettazione amministrativa	33
Importanza relazione con gli infermieri	34
Importanza momento della visita medica	35
Comparazione Performance-Importanza	36

INFORMAZIONI GENERALI

Periodo di Riferimento: 12/06/2023 - 30/08/2023

Questionari analizzati: 373

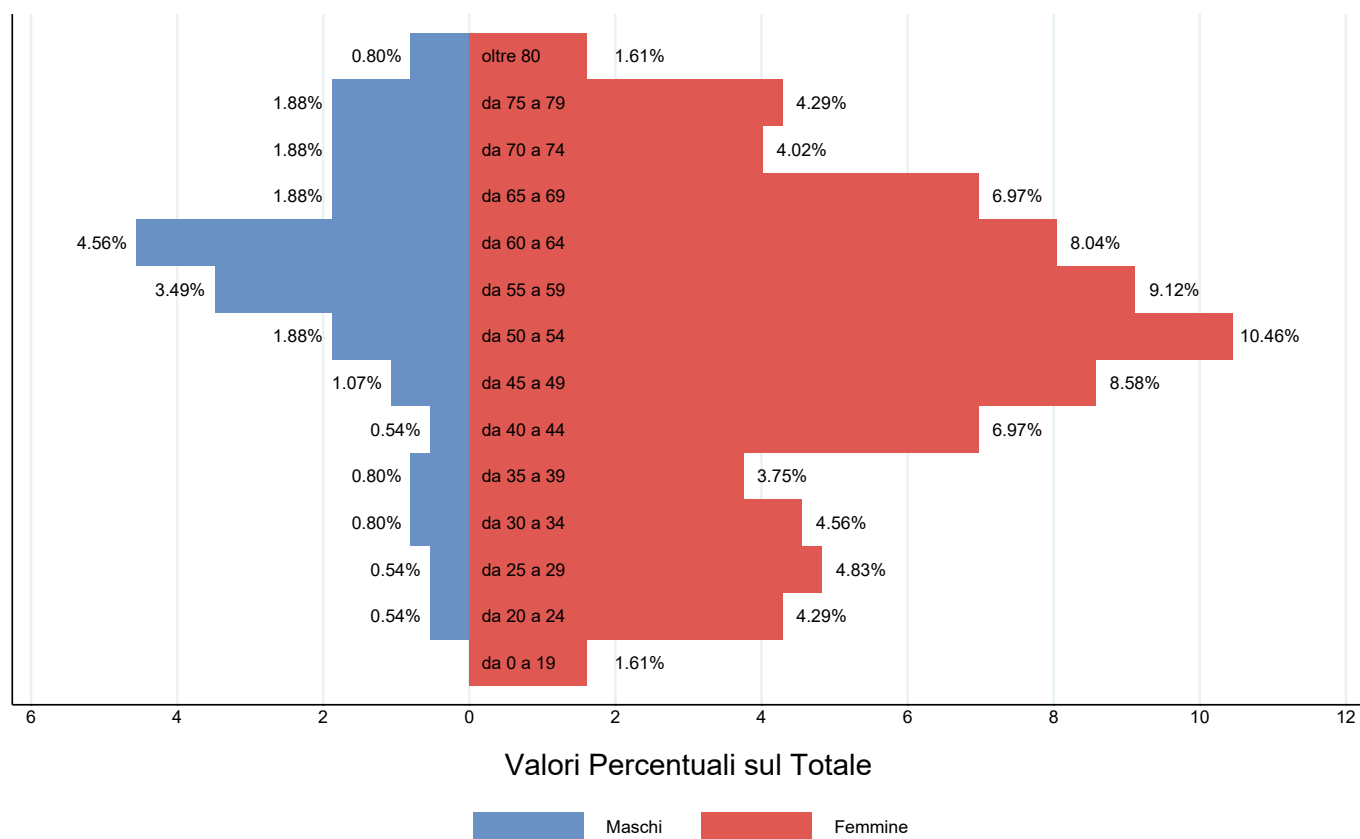
Campione statisticamente significativo calcolato sul totale accessi anno 2022.

Campione previsto per una buona rappresentatività: 330

Campione previsto per una sufficiente rappresentatività: 156

DATI ANAGRAFICI

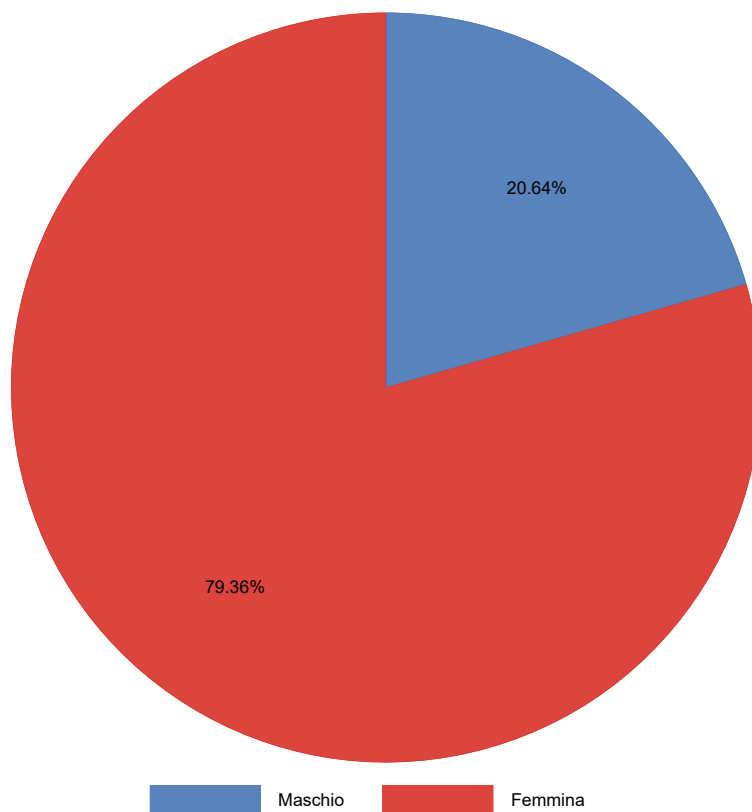
Classi di età



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
da 0 a 19	6	1.61	1.61	1.61
da 20 a 24	18	4.83	4.84	6.45
da 25 a 29	20	5.36	5.38	11.83
da 30 a 34	20	5.36	5.38	17.20
da 35 a 39	17	4.56	4.57	21.77
da 40 a 44	28	7.51	7.53	29.30
da 45 a 49	36	9.65	9.68	38.98
da 50 a 54	46	12.33	12.37	51.34
da 55 a 59	47	12.60	12.63	63.98
da 60 a 64	47	12.60	12.63	76.61
da 65 a 69	33	8.85	8.87	85.48
da 70 a 74	22	5.90	5.91	91.40
da 75 a 79	23	6.17	6.18	97.58
oltre 80	9	2.41	2.42	100.00
Totale Valide	372	99.73	100.00	
Non risponde	1	0.27		
Totale	373	100.00		

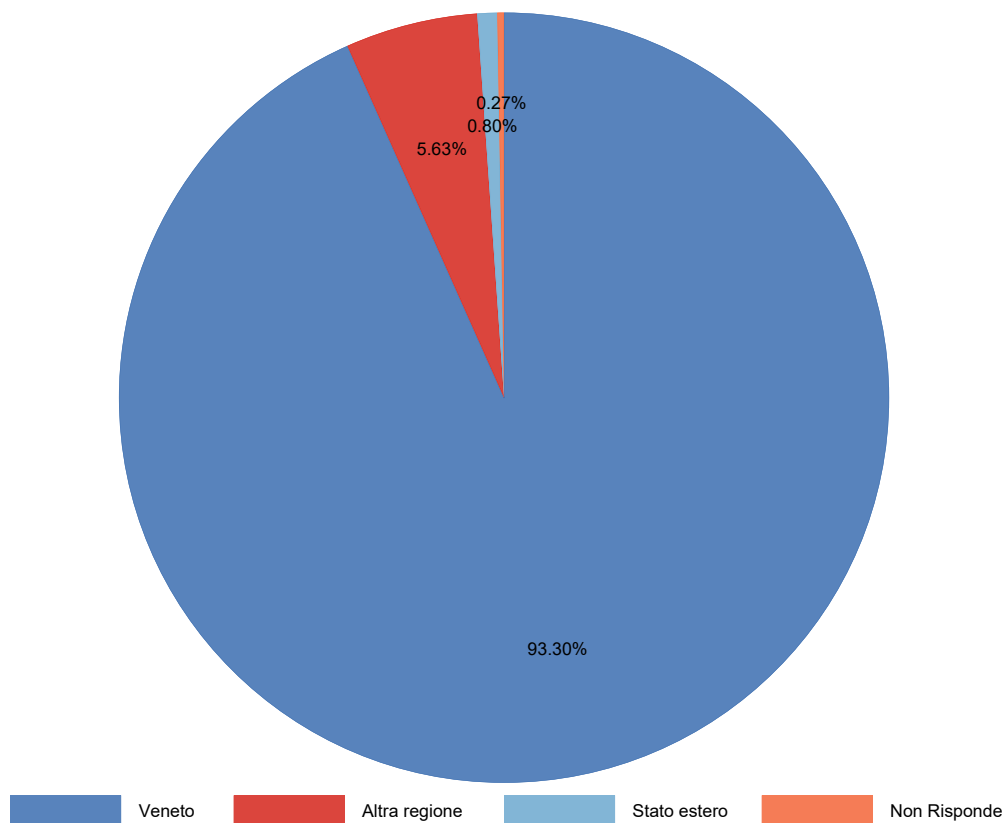
Età media: 52.37

Sesso



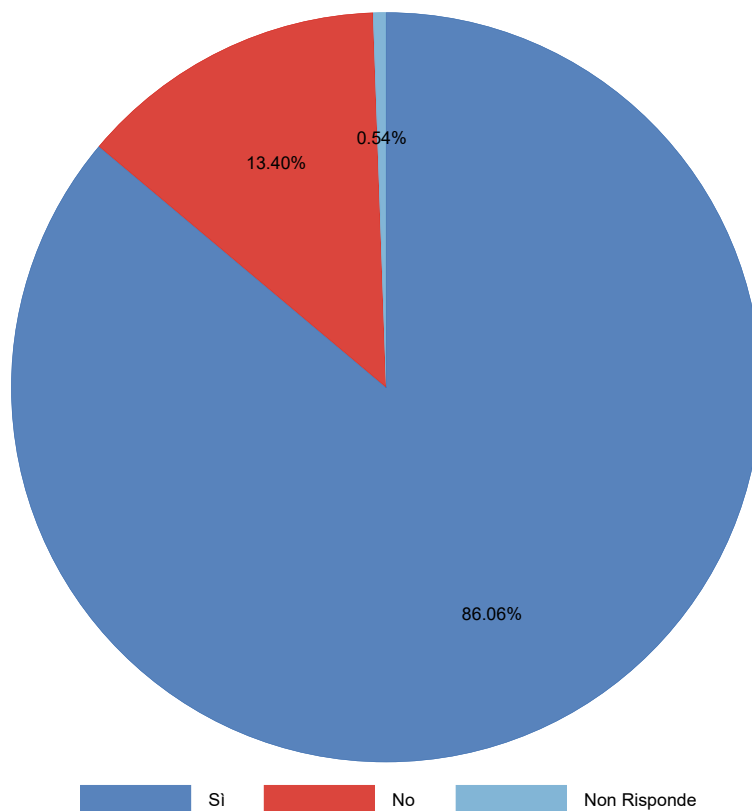
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Maschio	77	20.64	20.64	20.64
Femmina	296	79.36	79.36	100.00
Totale	373	100.00		

Provenienza



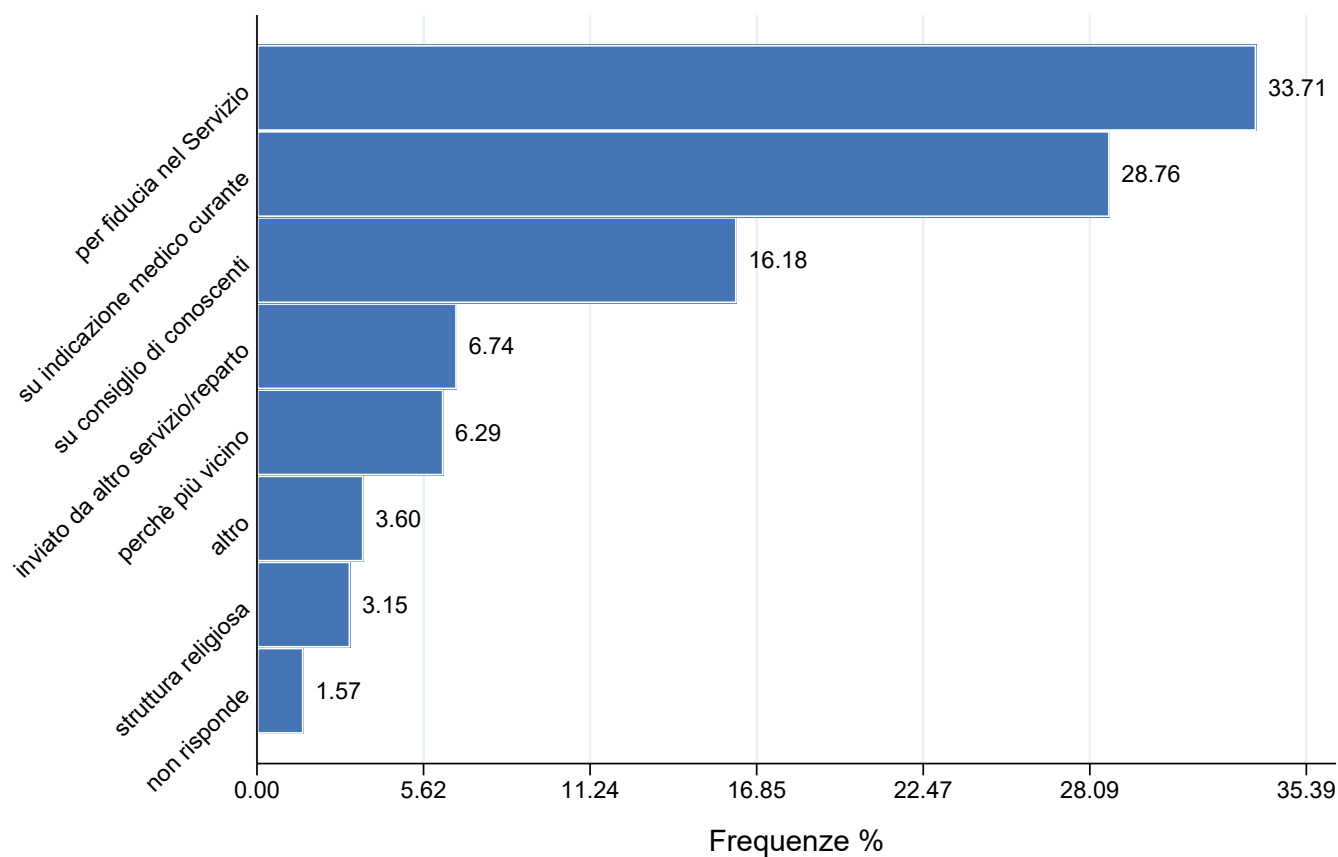
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Veneto	348	93.30	93.55	93.55
Altra regione	21	5.63	5.65	99.19
Stato estero	3	0.80	0.81	100.00
Totale Valide	372	99.73	100.00	
Non Risponde	1	0.27		
Totale	373	100.00		

È già stato in questo servizio



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	321	86.06	86.52	86.52
No	50	13.40	13.48	100.00
Totale Valide	371	99.46	100.00	
Non Risponde	2	0.54		
Totale	373	100.00		

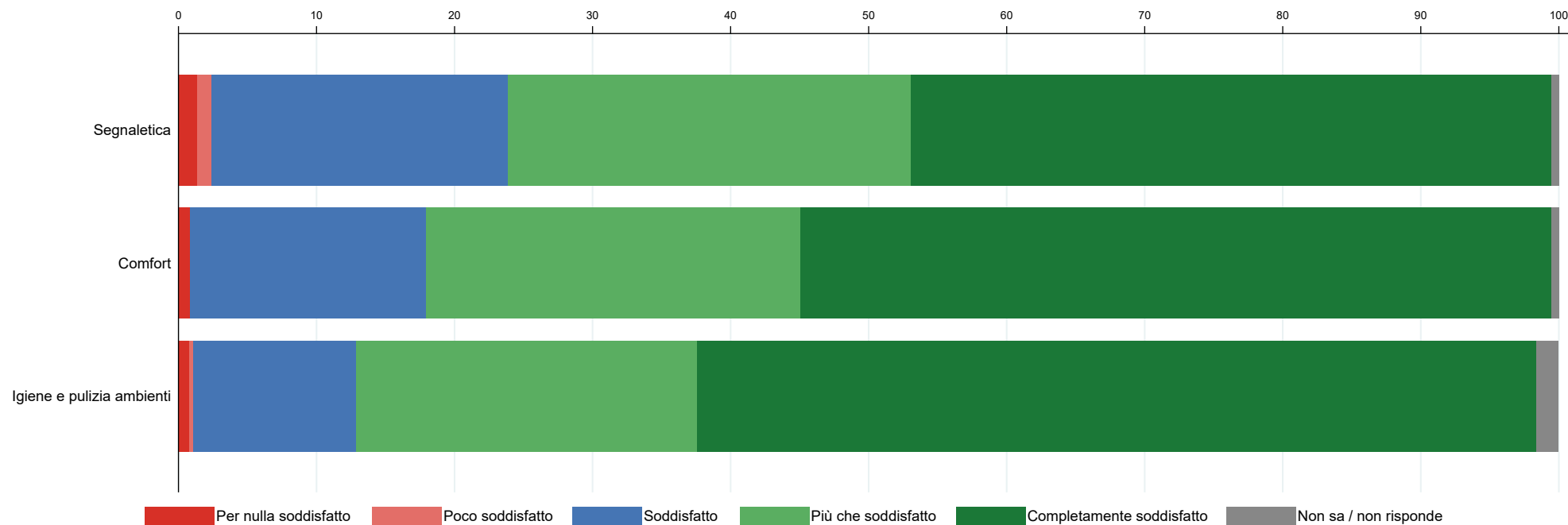
Motivazione della scelta



	Frequenza	Percentuale sulle risposte	Percentuale sulle osservazioni
Fiducia nel Servizio	150	33.71	40.21
Indicazione del medico curante	128	28.76	34.32
Consiglio di conoscenti	72	16.18	19.30
Inviato da altro servizio/reparto	30	6.74	8.04
Perchè più vicino	28	6.29	7.51
Altro	16	3.60	4.29
Perchè è una struttura religiosa	14	3.15	3.75
non risponde	7	1.57	1.88
Totale	445	100.00	119.30

ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO

Valutazione Accoglienza nel Servizio

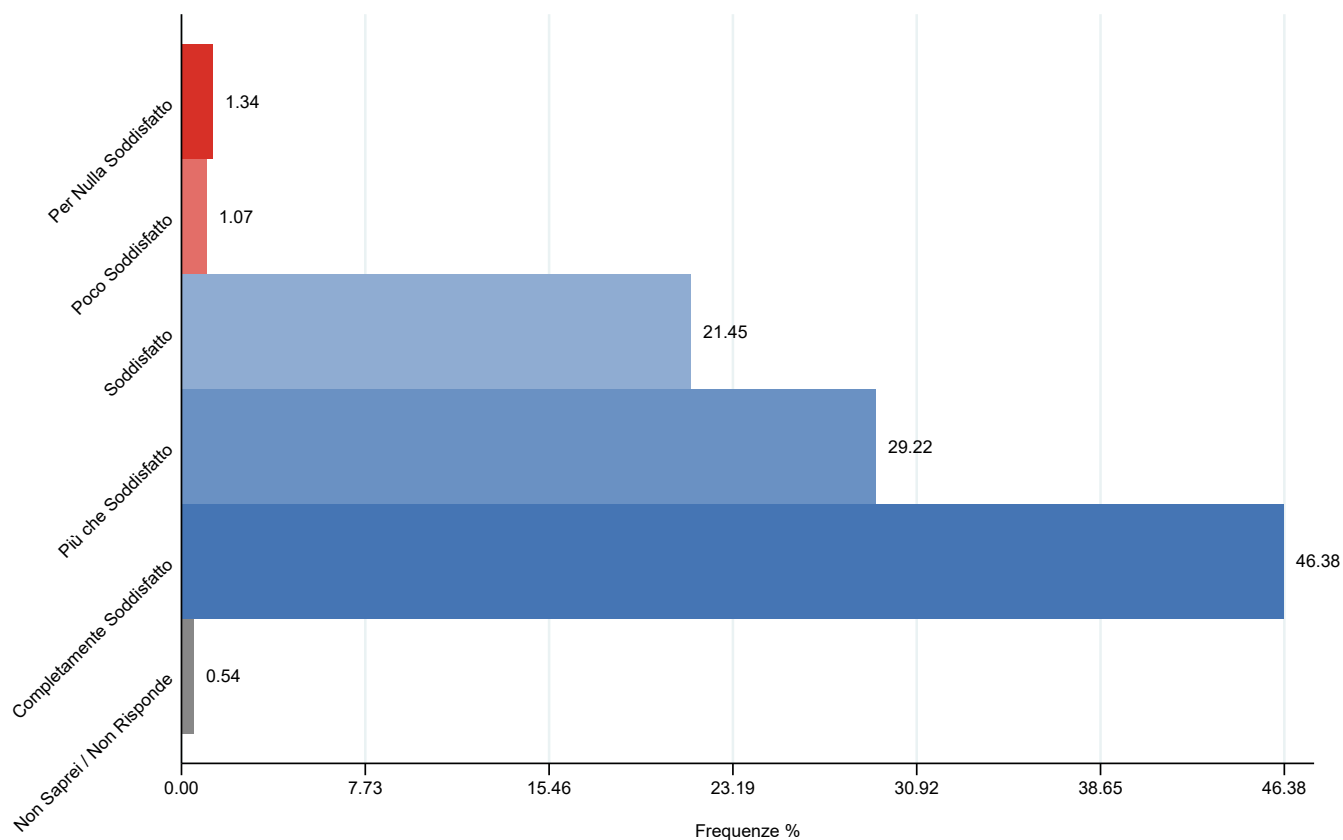


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non Sa' / Non Risponde	Totale
Segnaletica	5 <i>1.34</i>	4 <i>1.07</i>	80 <i>21.45</i>	109 <i>29.22</i>	173 <i>46.38</i>	2 <i>0.54</i>	373 <i>100.00</i>
Comfort	3 <i>0.80</i>	0 <i>0.00</i>	64 <i>17.16</i>	101 <i>27.08</i>	203 <i>54.42</i>	2 <i>0.54</i>	373 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia ambienti	3 <i>0.80</i>	1 <i>0.27</i>	44 <i>11.80</i>	92 <i>24.66</i>	227 <i>60.86</i>	6 <i>1.61</i>	373 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Segnaletica	9 <i>2.41</i>	362 <i>97.05</i>	2 <i>0.54</i>	373 <i>100.00</i>
Comfort	3 <i>0.80</i>	368 <i>98.66</i>	2 <i>0.54</i>	373 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia ambienti	4 <i>1.07</i>	363 <i>97.32</i>	6 <i>1.61</i>	373 <i>100.00</i>

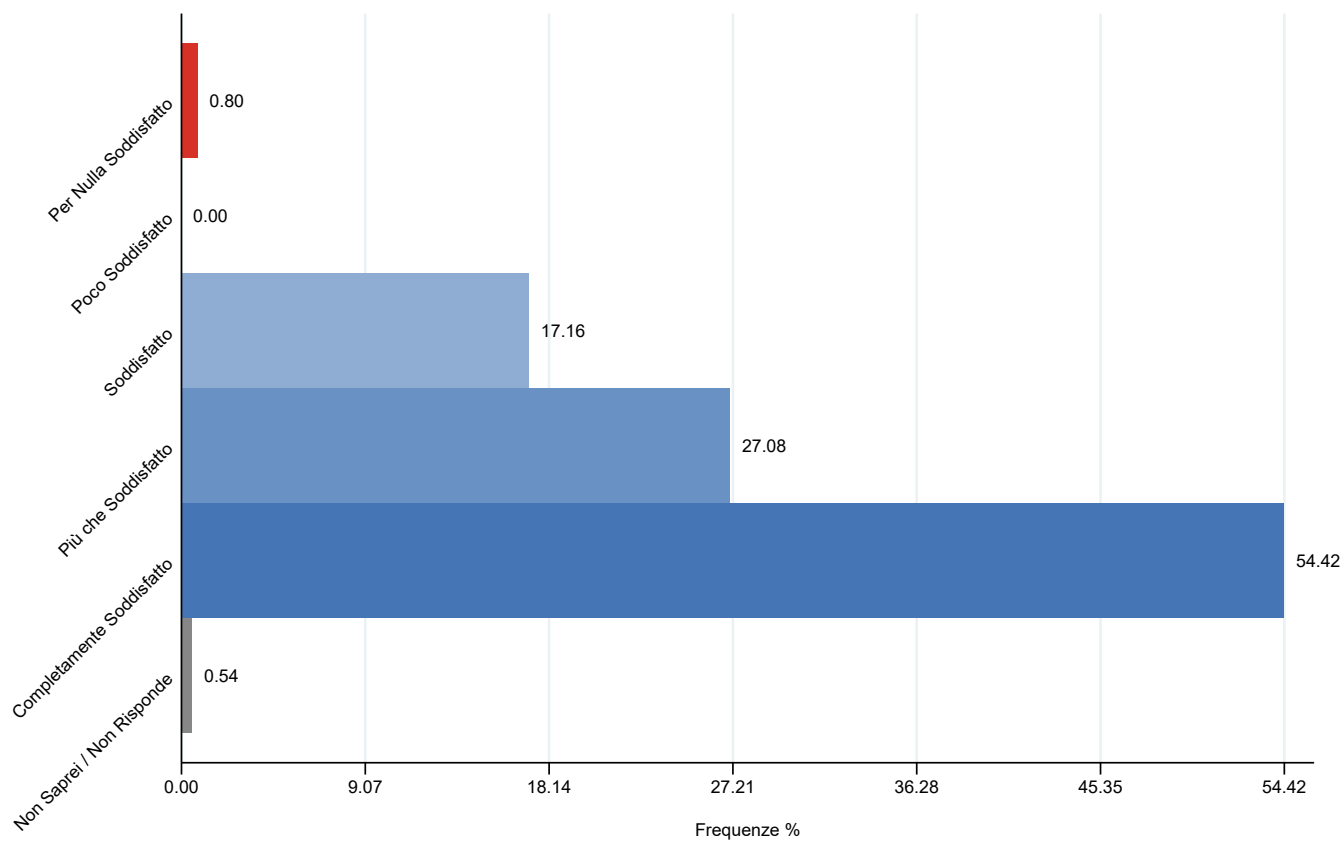
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Segnaletica	371	1.189	0.902	-2.000	2.000
Comfort	371	1.350	0.819	-2.000	2.000
Igiene e pulizia ambienti	367	1.469	0.778	-2.000	2.000
Valutazione globale	372	1.333	0.761	-2.000	2.000

Segnaletica



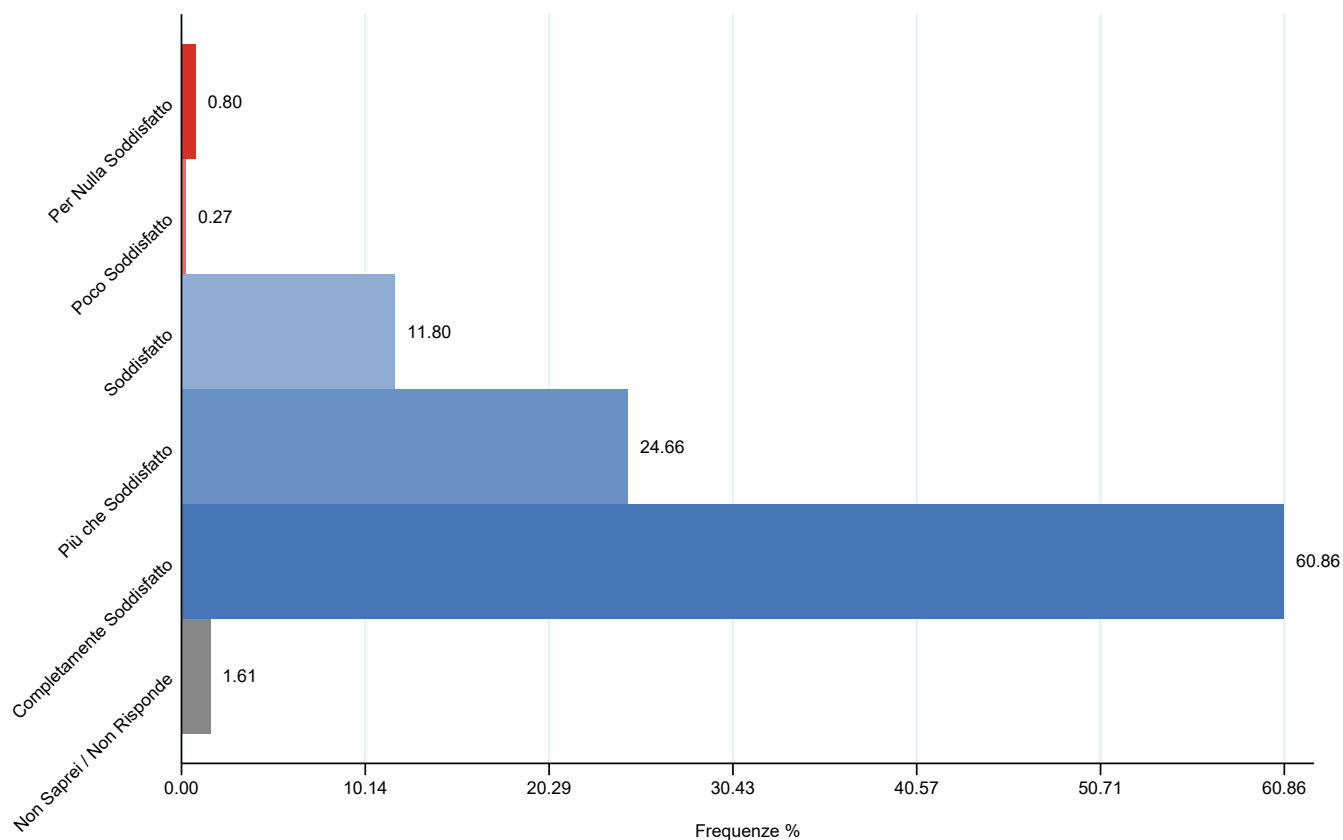
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	5	1.34	1.34
Poco soddisfatto	4	1.07	2.41
Soddisfatto	80	21.45	23.86
Più che soddisfatto	109	29.22	53.08
Completamente soddisfatto	173	46.38	99.46
Non Sa' / Non Risponde	2	0.54	100.00
Totale	373	100.00	

Comfort



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	0.80	0.80
Soddisfatto	64	17.16	17.96
Più che soddisfatto	101	27.08	45.04
Completamente soddisfatto	203	54.42	99.46
Non Sa' / Non Risponde	2	0.54	100.00
Totale	373	100.00	

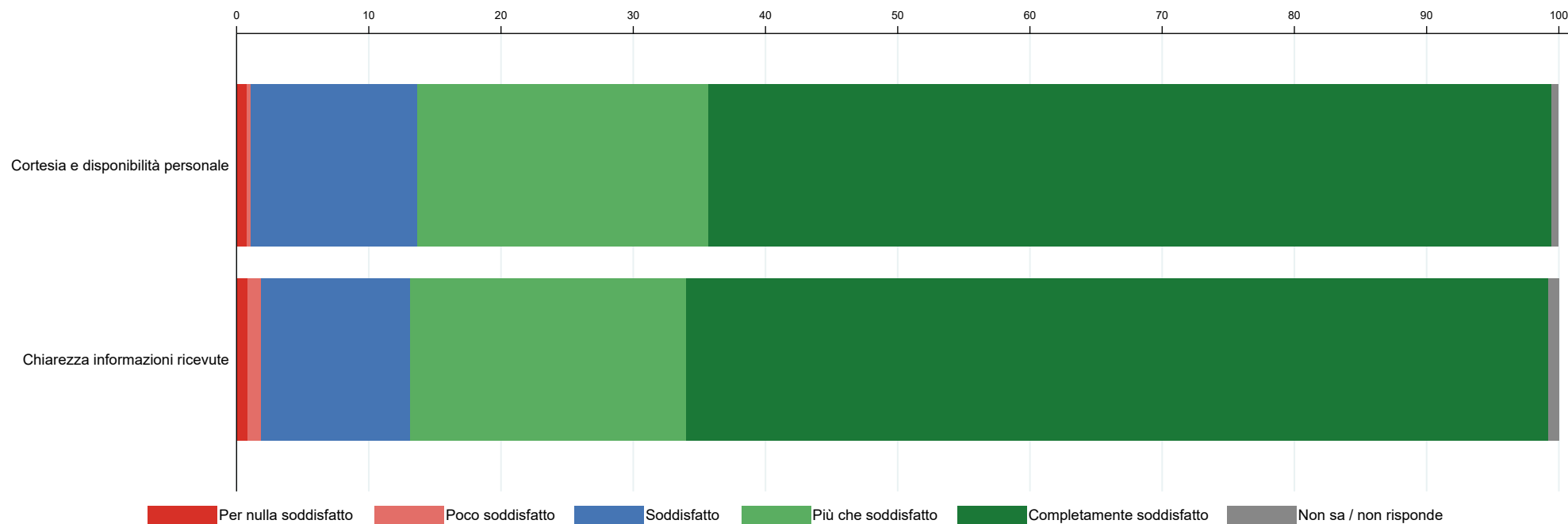
Igiene e pulizia ambienti



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	0.80	0.80
Poco soddisfatto	1	0.27	1.07
Soddisfatto	44	11.80	12.87
Più che soddisfatto	92	24.66	37.53
Completamente soddisfatto	227	60.86	98.39
Non Sa' / Non Risponde	6	1.61	100.00
Totale	373	100.00	

ATTIVITÀ DI SEGRETERIA

Valutazione Segreteria del Servizio



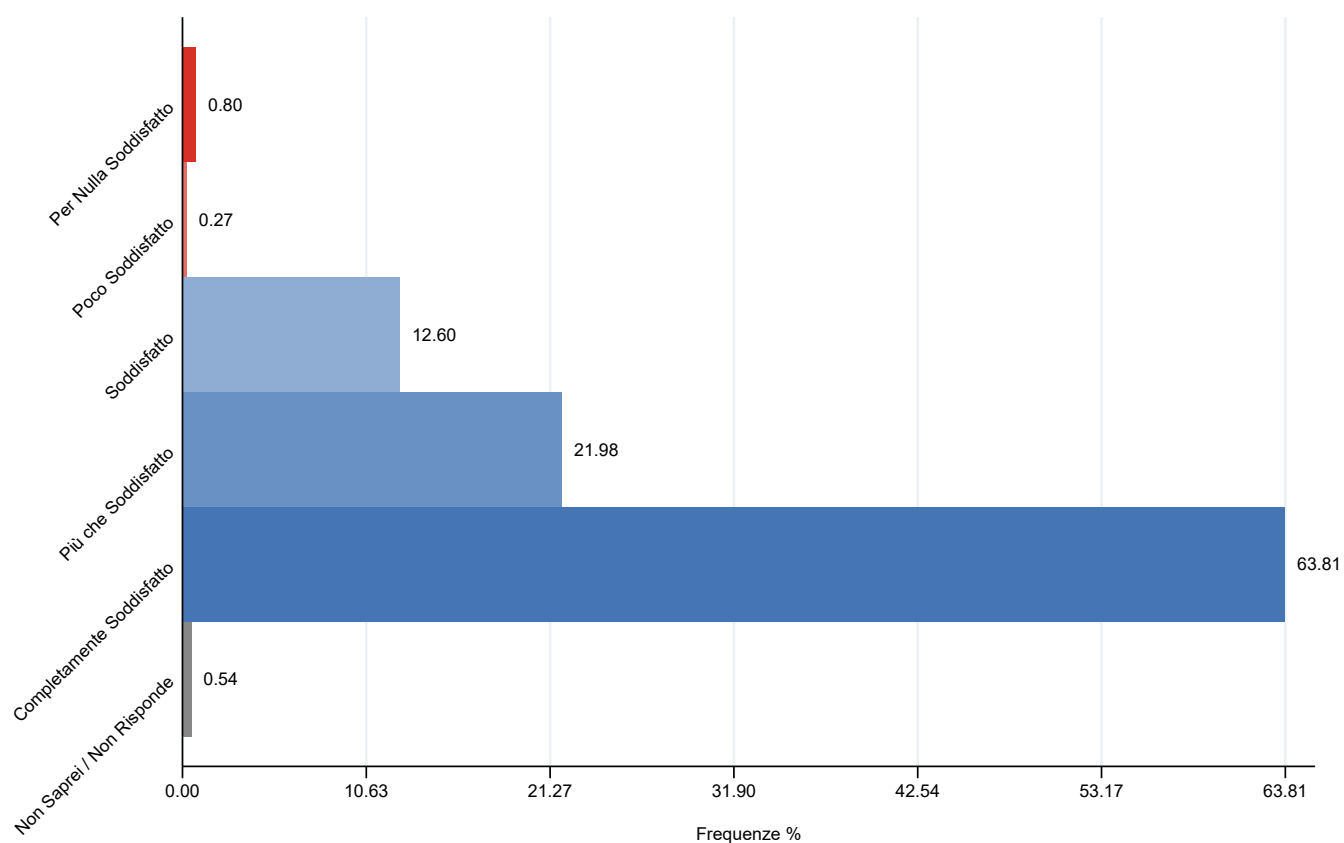
15

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non Sa' / Non Risponde	Totale
Cortesía e disponibilità personale	3 <i>0.80</i>	1 <i>0.27</i>	47 <i>12.60</i>	82 <i>21.98</i>	238 <i>63.81</i>	2 <i>0.54</i>	373 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni ricevute	3 <i>0.80</i>	4 <i>1.07</i>	42 <i>11.26</i>	78 <i>20.91</i>	243 <i>65.15</i>	3 <i>0.80</i>	373 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Cortesia e disponibilità personale	4 <i>1.07</i>	367 <i>98.39</i>	2 <i>0.54</i>	373 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni ricevute	7 <i>1.88</i>	363 <i>97.32</i>	3 <i>0.80</i>	373 <i>100.00</i>

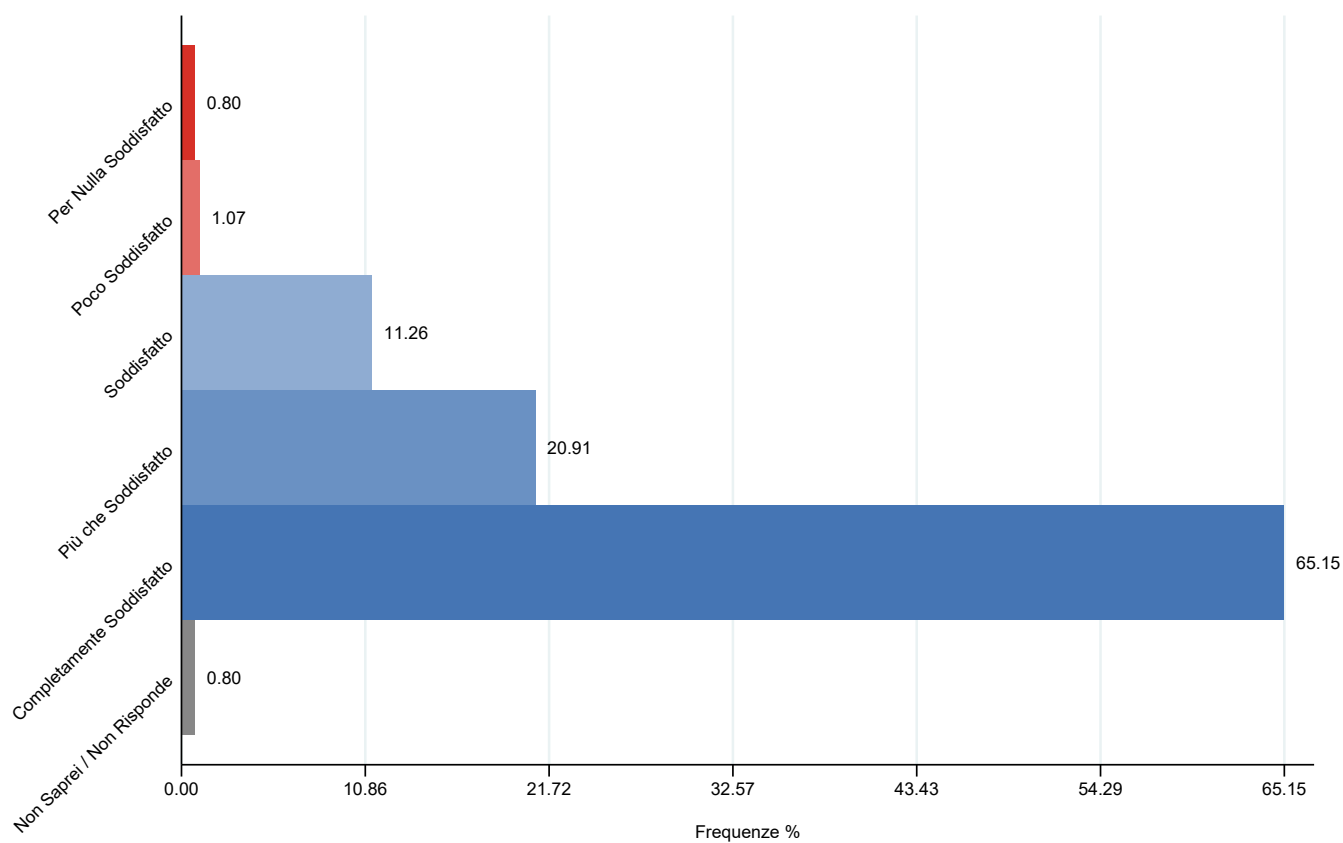
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Cortesia e disponibilità personale	371	1.485	0.786	-2.000	2.000
Chiarezza informazioni ricevute	370	1.497	0.801	-2.000	2.000
Valutazione globale	371	1.492	0.782	-2.000	2.000

Cortesia e disponibilità personale



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	0.80	0.80
Poco soddisfatto	1	0.27	1.07
Soddisfatto	47	12.60	13.67
Più che soddisfatto	82	21.98	35.66
Completamente soddisfatto	238	63.81	99.46
Non Sa' / Non Risponde	2	0.54	100.00
Totale	373	100.00	

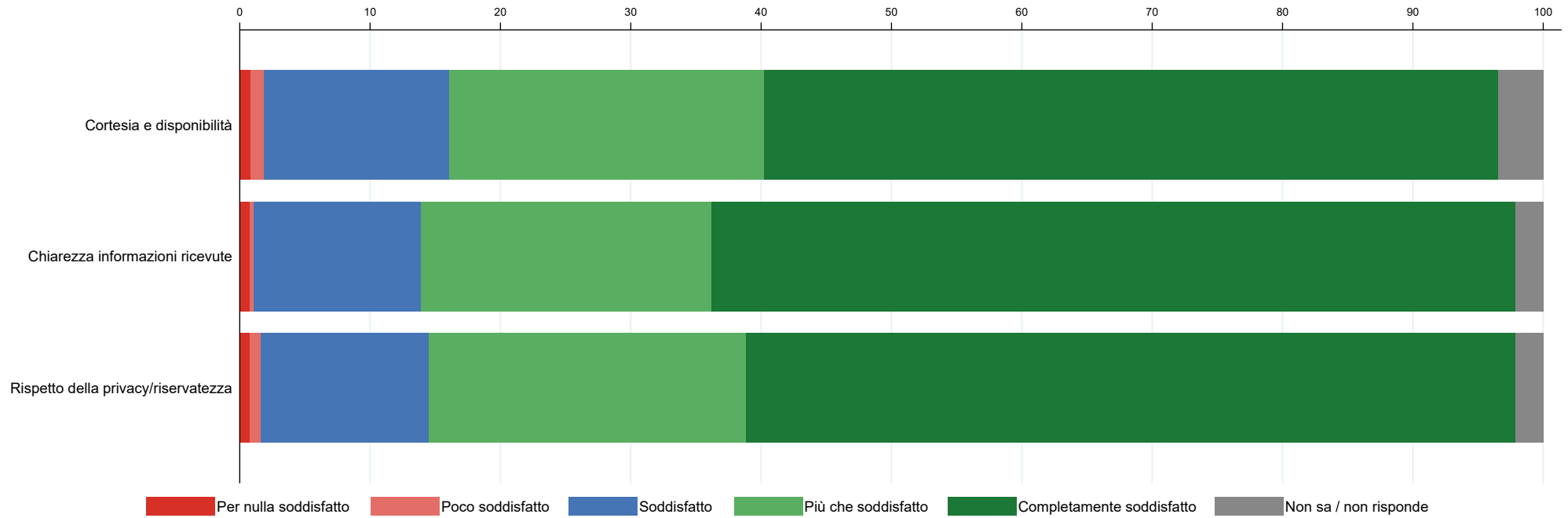
Chiarezza informazioni ricevute



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	0.80	0.80
Poco soddisfatto	4	1.07	1.88
Soddisfatto	42	11.26	13.14
Più che soddisfatto	78	20.91	34.05
Completamente soddisfatto	243	65.15	99.20
Non Sa' / Non Risponde	3	0.80	100.00
Totale	373	100.00	

ATTIVITÀ INFERMIERISTICA

Valutazione Attività Infermieristica



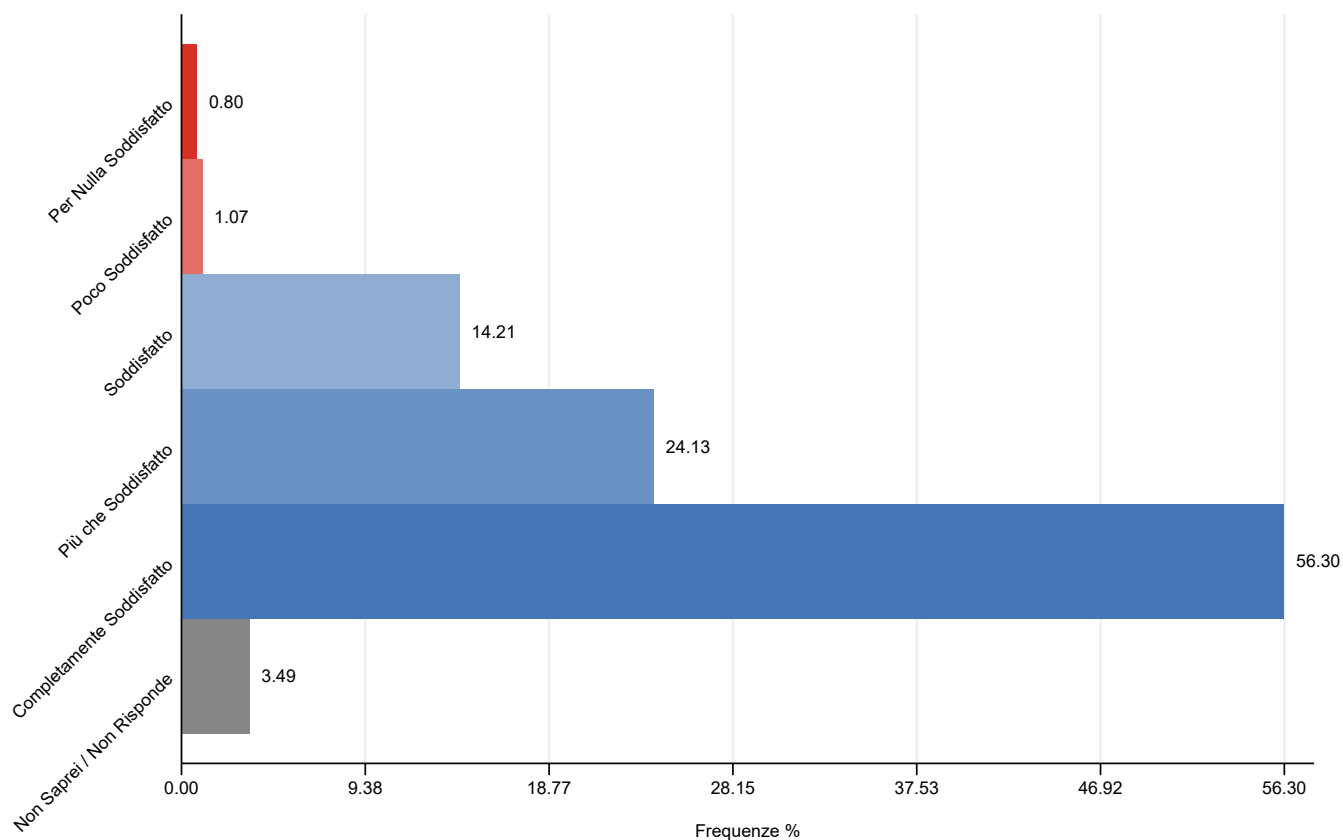
20

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non Sa' / Non Risponde	Totale
Cortesía e disponibilità	3	4	53	90	210	13	373
	0.80	1.07	14.21	24.13	56.30	3.49	100.00
Chiarezza informazioni ricevute	3	1	48	83	230	8	373
	0.80	0.27	12.87	22.25	61.66	2.14	100.00
Rispetto della privacy/riservatezza	3	3	48	91	220	8	373
	0.80	0.80	12.87	24.40	58.98	2.14	100.00

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Cortesìa e disponibilit�	7 <i>1.88</i>	353 <i>94.64</i>	13 <i>3.49</i>	373 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni ricevute	4 <i>1.07</i>	361 <i>96.78</i>	8 <i>2.14</i>	373 <i>100.00</i>
Rispetto della privacy/riservatezza	6 <i>1.61</i>	359 <i>96.25</i>	8 <i>2.14</i>	373 <i>100.00</i>

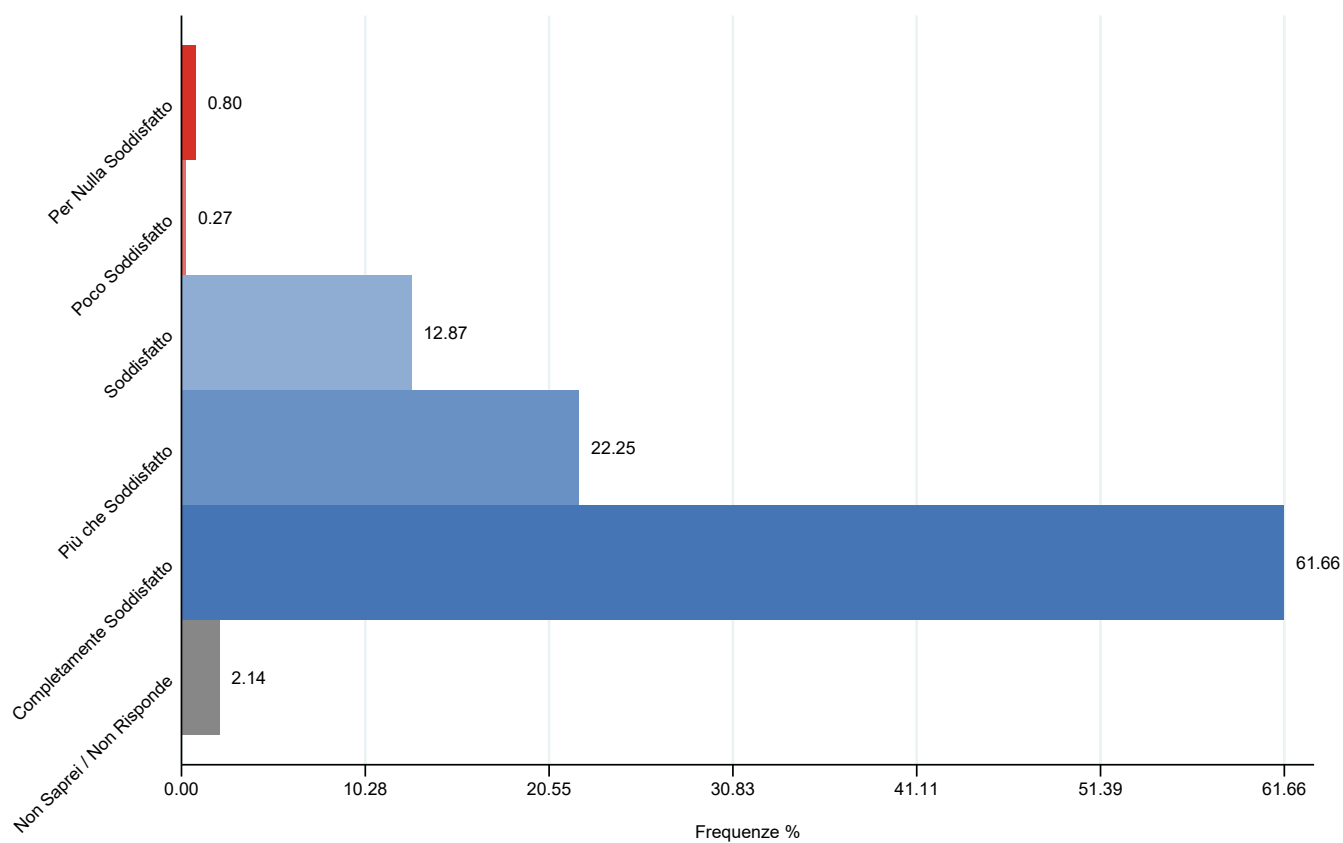
Aspetti	Numerosit�	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Cortesìa e disponibilit�	360	1.389	0.837	-2.000	2.000
Chiarezza informazioni ricevute	365	1.468	0.793	-2.000	2.000
Rispetto della privacy/riservatezza	365	1.430	0.811	-2.000	2.000
Valutazione globale	367	1.429	0.780	-2.000	2.000

Cortesia e disponibilità



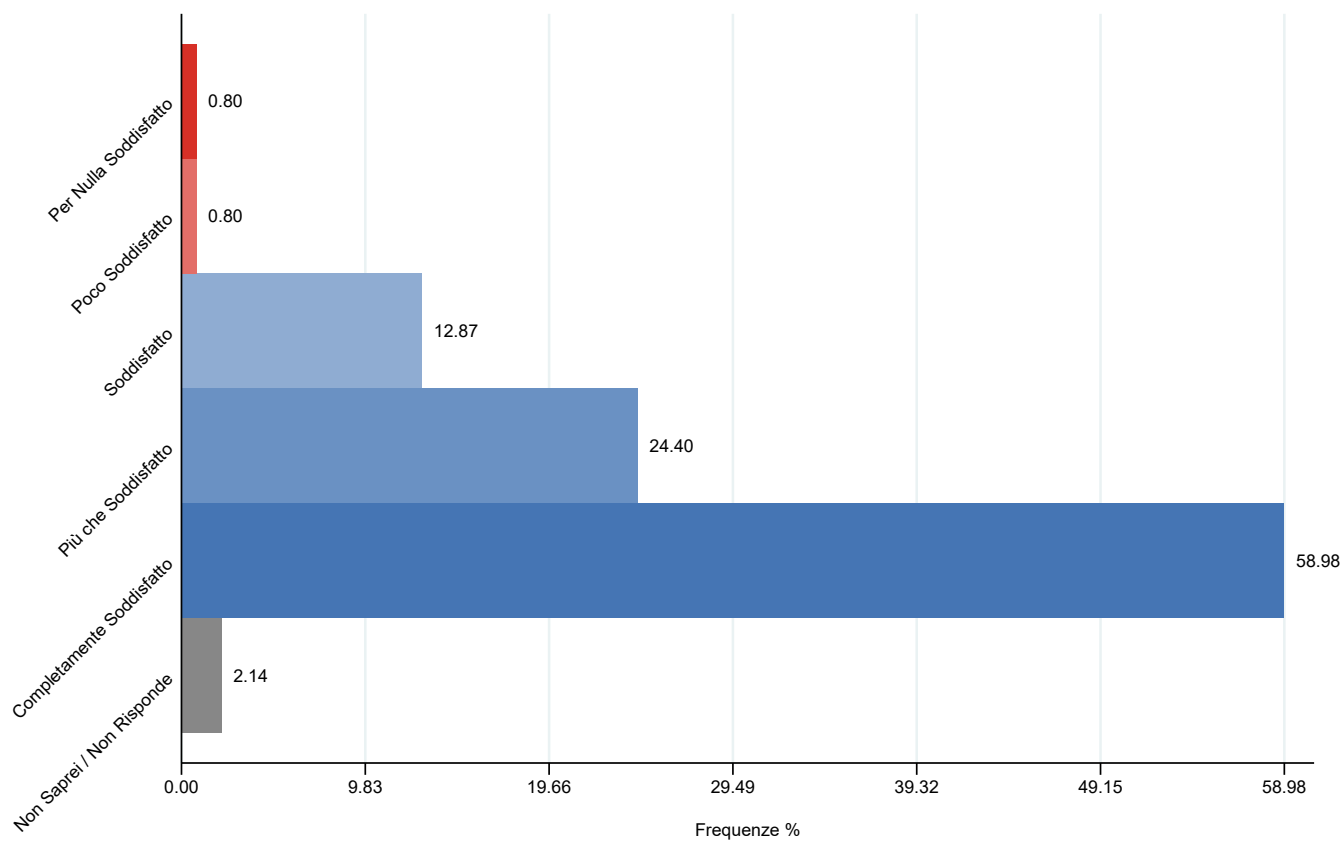
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	0.80	0.80
Poco soddisfatto	4	1.07	1.88
Soddisfatto	53	14.21	16.09
Più che soddisfatto	90	24.13	40.21
Completamente soddisfatto	210	56.30	96.51
Non Sa' / Non Risponde	13	3.49	100.00
Totale	373	100.00	

Chiarezza informazioni ricevute



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	0.80	0.80
Poco soddisfatto	1	0.27	1.07
Soddisfatto	48	12.87	13.94
Più che soddisfatto	83	22.25	36.19
Completamente soddisfatto	230	61.66	97.86
Non Sa' / Non Risponde	8	2.14	100.00
Totale	373	100.00	

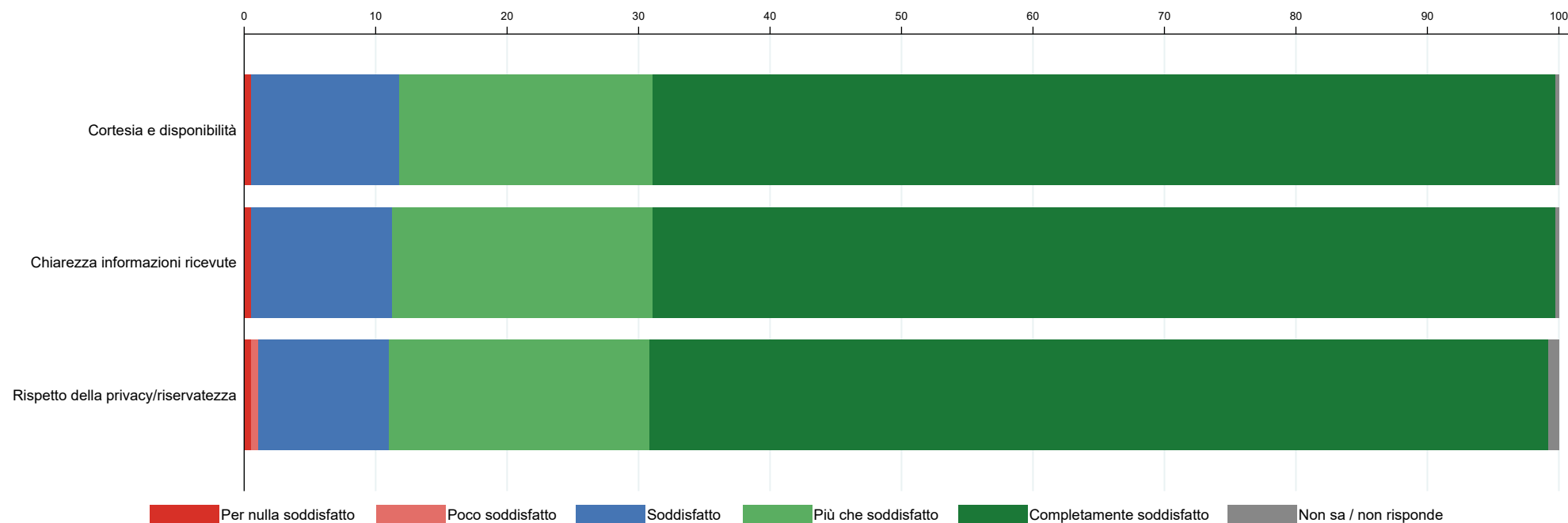
Rispetto della privacy/riservatezza



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	0.80	0.80
Poco soddisfatto	3	0.80	1.61
Soddisfatto	48	12.87	14.48
Più che soddisfatto	91	24.40	38.87
Completamente soddisfatto	220	58.98	97.86
Non Sa' / Non Risponde	8	2.14	100.00
Totale	373	100.00	

ATTIVITÀ DEL PERSONALE MEDICO

Valutazione Attività del Personale Medico



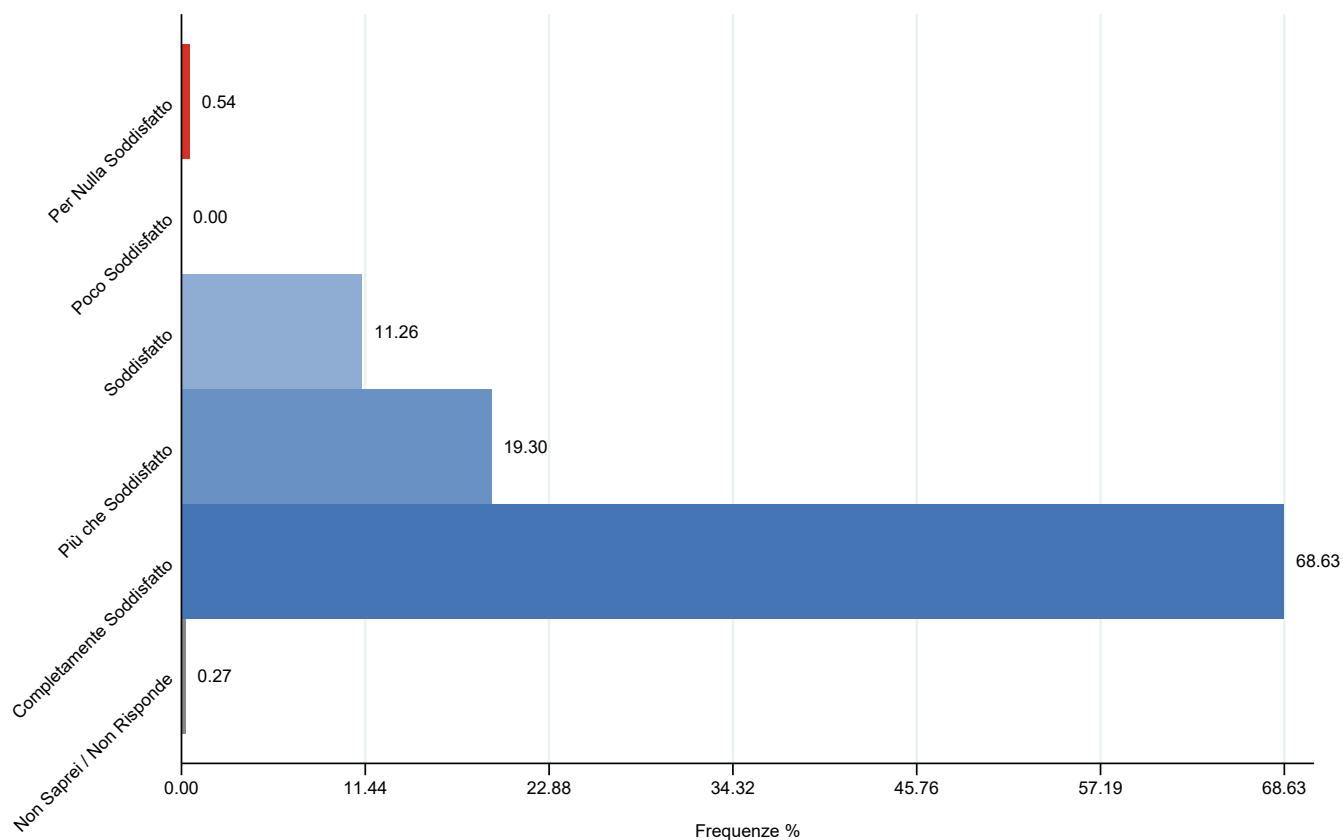
26

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non Sa' / Non Risponde	Totale
Cortesia e disponibilità	2 <i>0.54</i>	0 <i>0.00</i>	42 <i>11.26</i>	72 <i>19.30</i>	256 <i>68.63</i>	1 <i>0.27</i>	373 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni ricevute	2 <i>0.54</i>	0 <i>0.00</i>	40 <i>10.72</i>	74 <i>19.84</i>	256 <i>68.63</i>	1 <i>0.27</i>	373 <i>100.00</i>
Rispetto della privacy/riservatezza	2 <i>0.54</i>	2 <i>0.54</i>	37 <i>9.92</i>	74 <i>19.84</i>	255 <i>68.36</i>	3 <i>0.80</i>	373 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Cortesìa e disponibilit�	2 <i>0.54</i>	370 <i>99.20</i>	1 <i>0.27</i>	373 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni ricevute	2 <i>0.54</i>	370 <i>99.20</i>	1 <i>0.27</i>	373 <i>100.00</i>
Rispetto della privacy/riservatezza	4 <i>1.07</i>	366 <i>98.12</i>	3 <i>0.80</i>	373 <i>100.00</i>

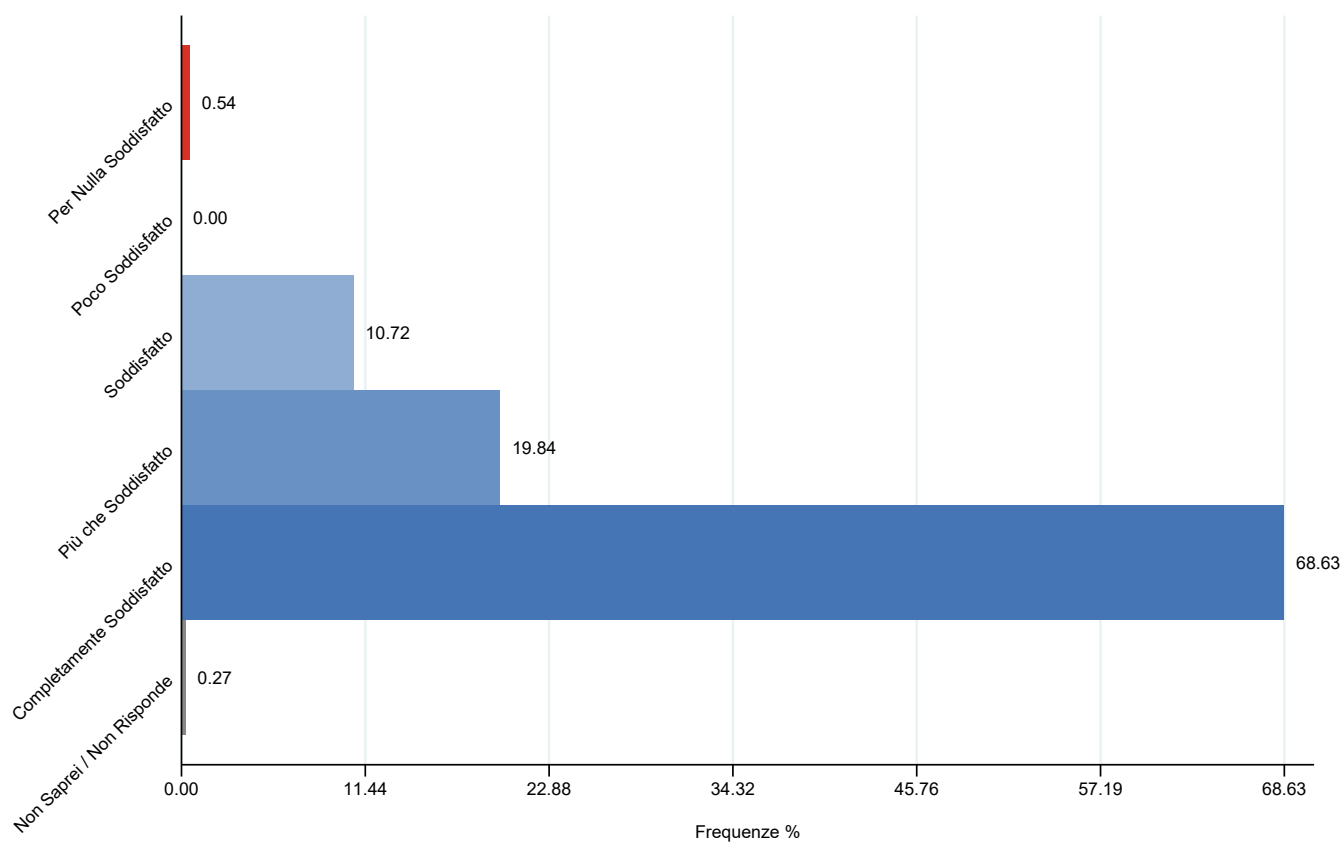
Aspetti	Numerosit�	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Cortesìa e disponibilit�	372	1.559	0.734	-2.000	2.000
Chiarezza informazioni ricevute	372	1.565	0.726	-2.000	2.000
Rispetto della privacy/riservatezza	370	1.562	0.738	-2.000	2.000
Valutazione globale	372	1.561	0.720	-2.000	2.000

Cortesia e disponibilità



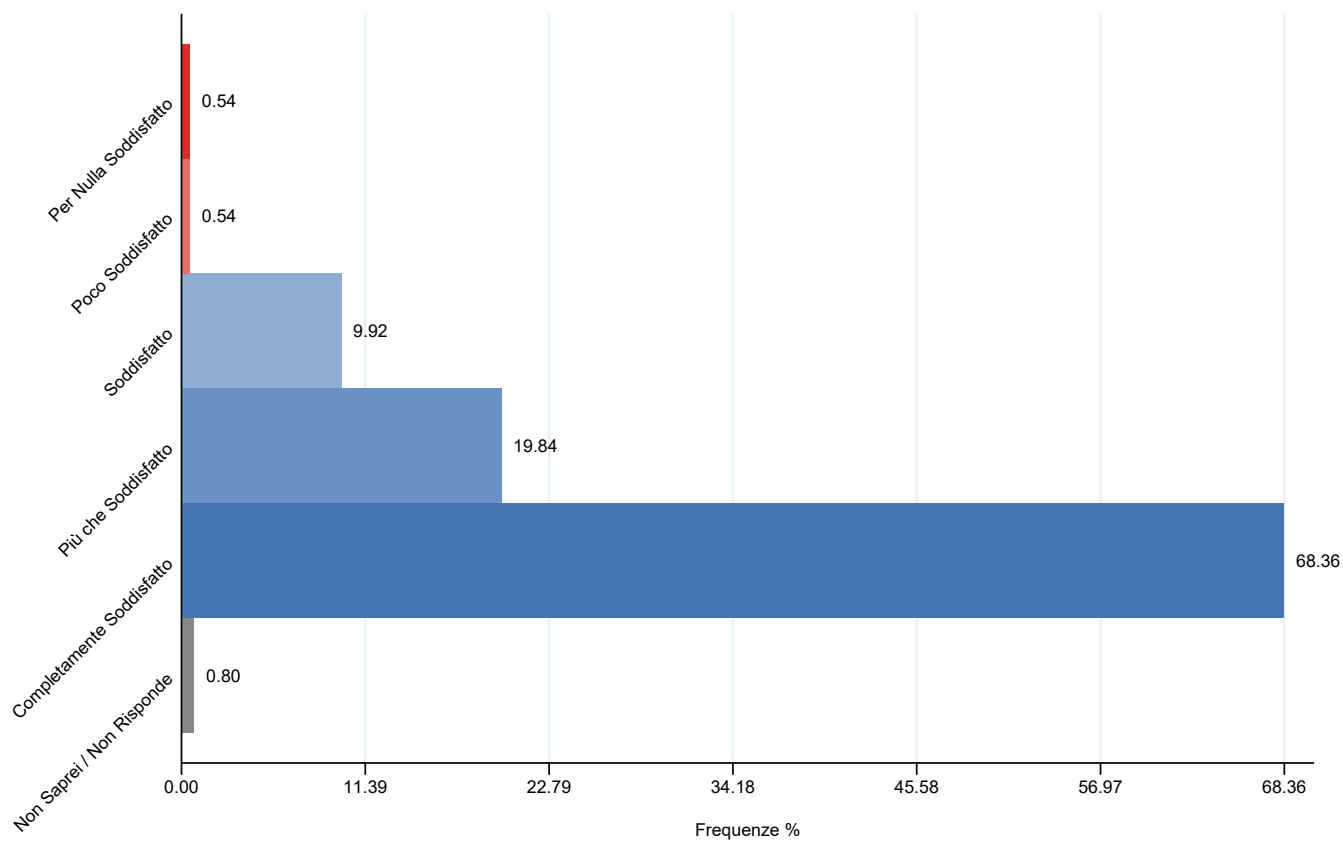
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.54	0.54
Soddisfatto	42	11.26	11.80
Più che soddisfatto	72	19.30	31.10
Completamente soddisfatto	256	68.63	99.73
Non Sa' / Non Risponde	1	0.27	100.00
Totale	373	100.00	

Chiarezza informazioni ricevute



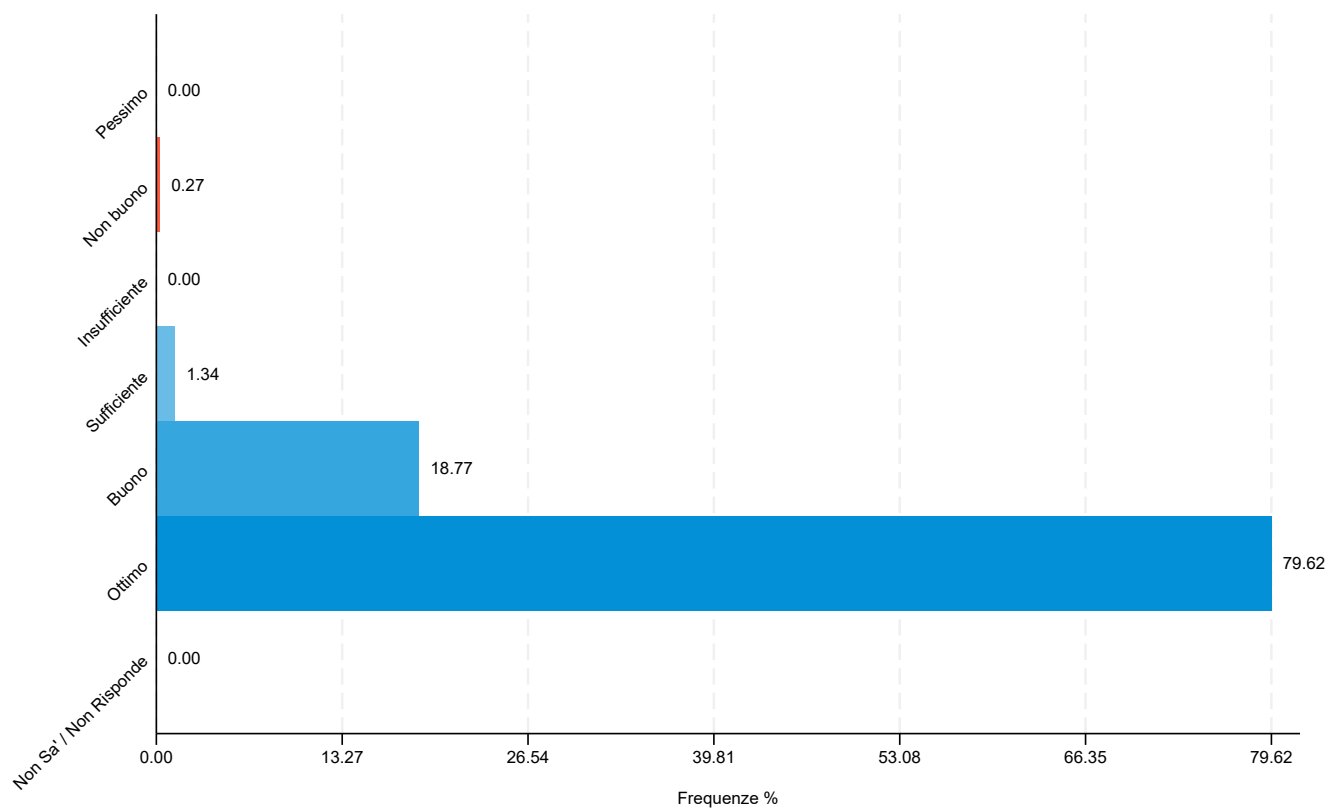
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.54	0.54
Soddisfatto	40	10.72	11.26
Più che soddisfatto	74	19.84	31.10
Completamente soddisfatto	256	68.63	99.73
Non Sa' / Non Risponde	1	0.27	100.00
Totale	373	100.00	

Rispetto della privacy/riservatezza



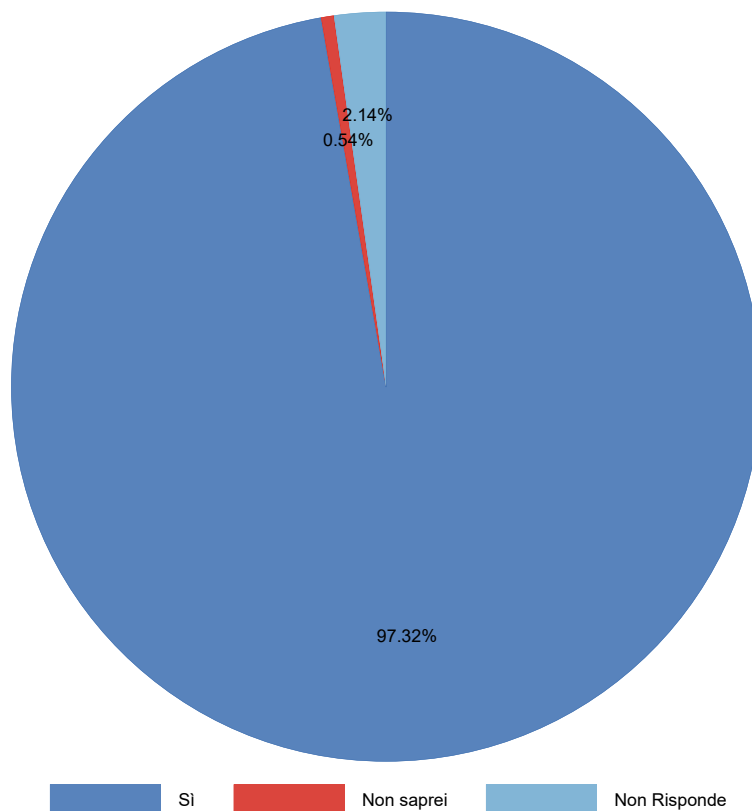
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.54	0.54
Poco soddisfatto	2	0.54	1.07
Soddisfatto	37	9.92	10.99
Più che soddisfatto	74	19.84	30.83
Completamente soddisfatto	255	68.36	99.20
Non Sa' / Non Risponde	3	0.80	100.00
Totale	373	100.00	

Giudizio complessivo



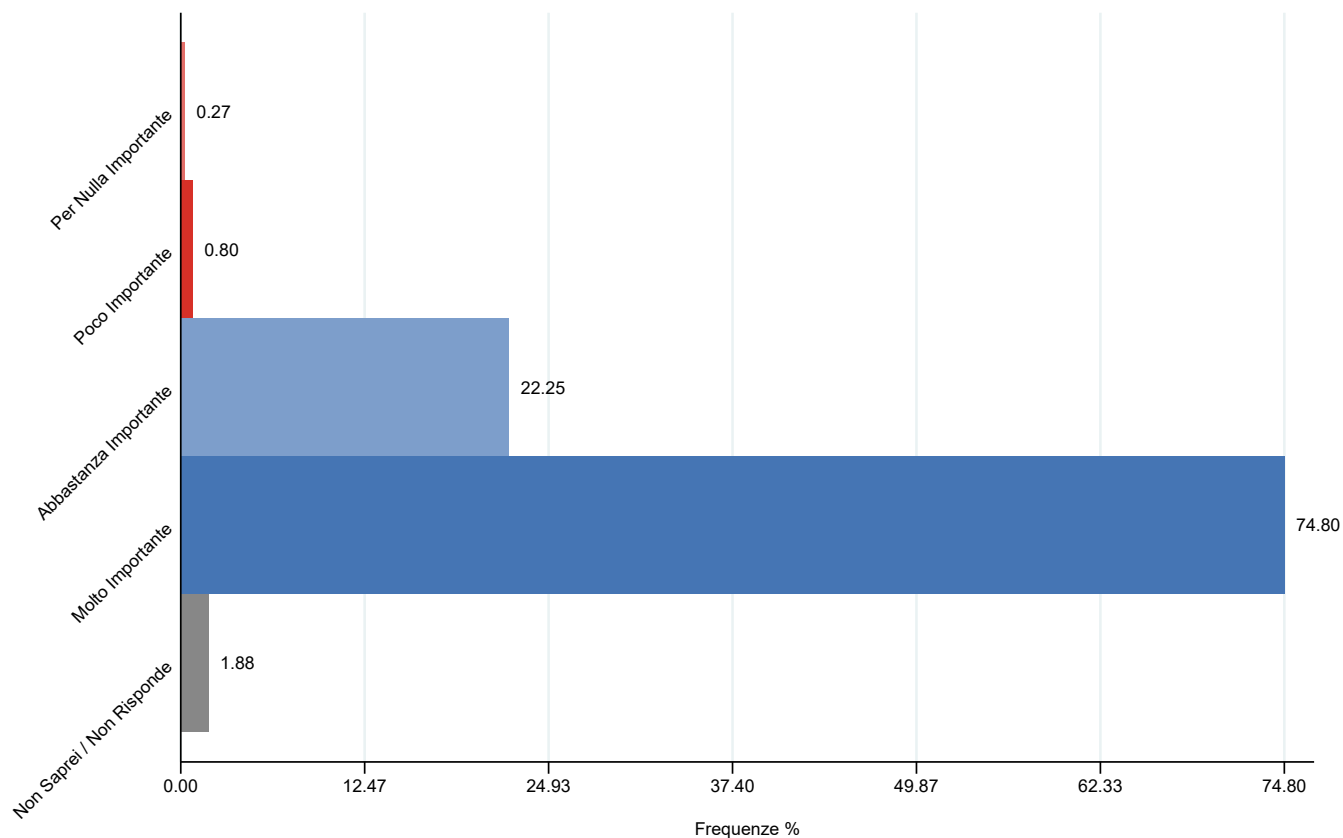
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Non buono	1	0.27	0.27	0.27
Sufficiente	5	1.34	1.34	1.61
Buono	70	18.77	18.77	20.38
Ottimo	297	79.62	79.62	100.00
Totale	373	100.00		

Consiglierebbe questo servizio



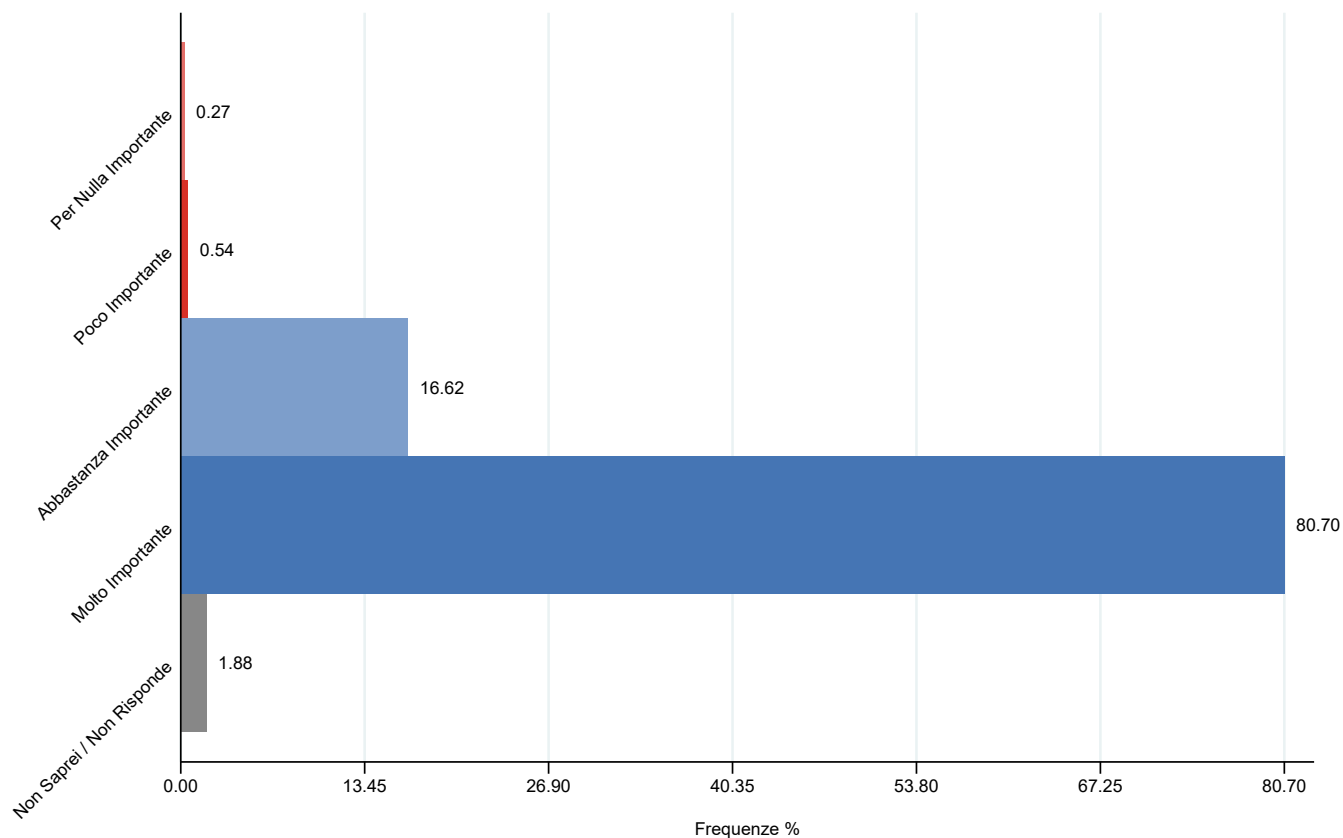
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	363	97.32	99.45	99.45
Non saprei	2	0.54	0.55	100.00
Totale Valide	365	97.86	100.00	
Non Risponde	8	2.14		
Totale	373	100.00		

Importanza momento dell'accettazione amministrativa



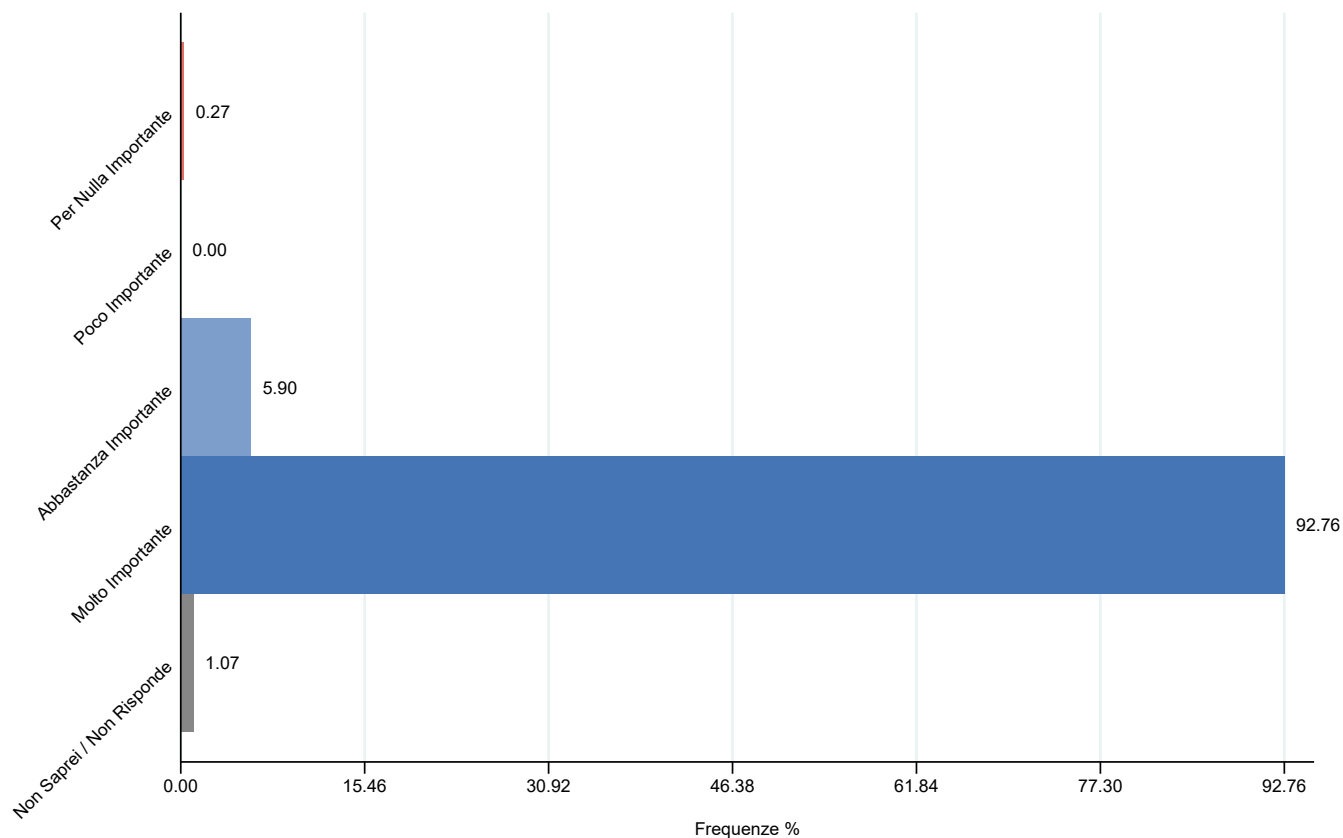
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	1	0.27	0.27
Poco importante	3	0.80	1.07
Abbastanza importante	83	22.25	23.32
Molto importante	279	74.80	98.12
Non Sa' / Non Risponde	7	1.88	100.00
Totale	373	100.00	

Importanza relazione con gli infermieri



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	1	0.27	0.27
Poco importante	2	0.54	0.80
Abbastanza importante	62	16.62	17.43
Molto importante	301	80.70	98.12
Non Sa' / Non Risponde	7	1.88	100.00
Totale	373	100.00	

Importanza momento della visita medica



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	1	0.27	0.27
Abbastanza importante	22	5.90	6.17
Molto importante	346	92.76	98.93
Non Sa' / Non Risponde	4	1.07	100.00
Totale	373	100.00	

Comparazione Performance-Importanza

