



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

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

Servizio di Endoscopia Toracica

RILEVAZIONE 11/07/2022 - 10/10/2023

A CURA DI:

Ufficio Sistema Qualità Integrato

Ultimo aggiornamento: 25 ottobre 2023

Indice

INFORMAZIONI GENERALI	1
DATI ANAGRAFICI	2
Classi di età	3
Sesso	4
PRENOTAZIONE	5
Difficoltà nella prenotazione	6
Chiarezza informazioni prenotazione	7
Tempo trascorso	8
ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO	9
Valutazione di alcuni aspetti dell'accoglienza nel servizio	10
Tempo di attesa	12
Cortesìa e disponibilità del personale	13
Chiarezza informazioni ricevute	14
Igiene e pulizia	15
Rispetto orario appuntamento	16
Qual è stato il ritardo	17
ESECUZIONE DELL'ESAME	18
Valutazione di alcuni aspetti dell'esecuzione dell'esame	19
Cortesìa e disponibilità personale medico	23
Cortesìa e disponibilità infermieri	24
Informazioni fornite dal personale Medico	25
Informazioni fornite dal personale infermieristico	26
Assistenza Medica	27
Assistenza Infermieristica	28
Sedazione ricevuta	29
Igiene e pulizia	30
Periodo osservazione in Sala Risveglio	31
Gestione del congedo	32
Presa in carica complessiva	33
Tornerebbe in questo servizio	34
Giudizio complessivo	35
Importanza prenotazione	36
Importanza accoglienza-accettazione	37
Importanza esecuzione dell'esame	38
Importanza sottofondo musicale	39
Comparazione 'Performance - Importanza'	40

INFORMAZIONI GENERALI

Periodo di Riferimento: 11/07/2022 - 10/10/2023

Questionari analizzati: 131

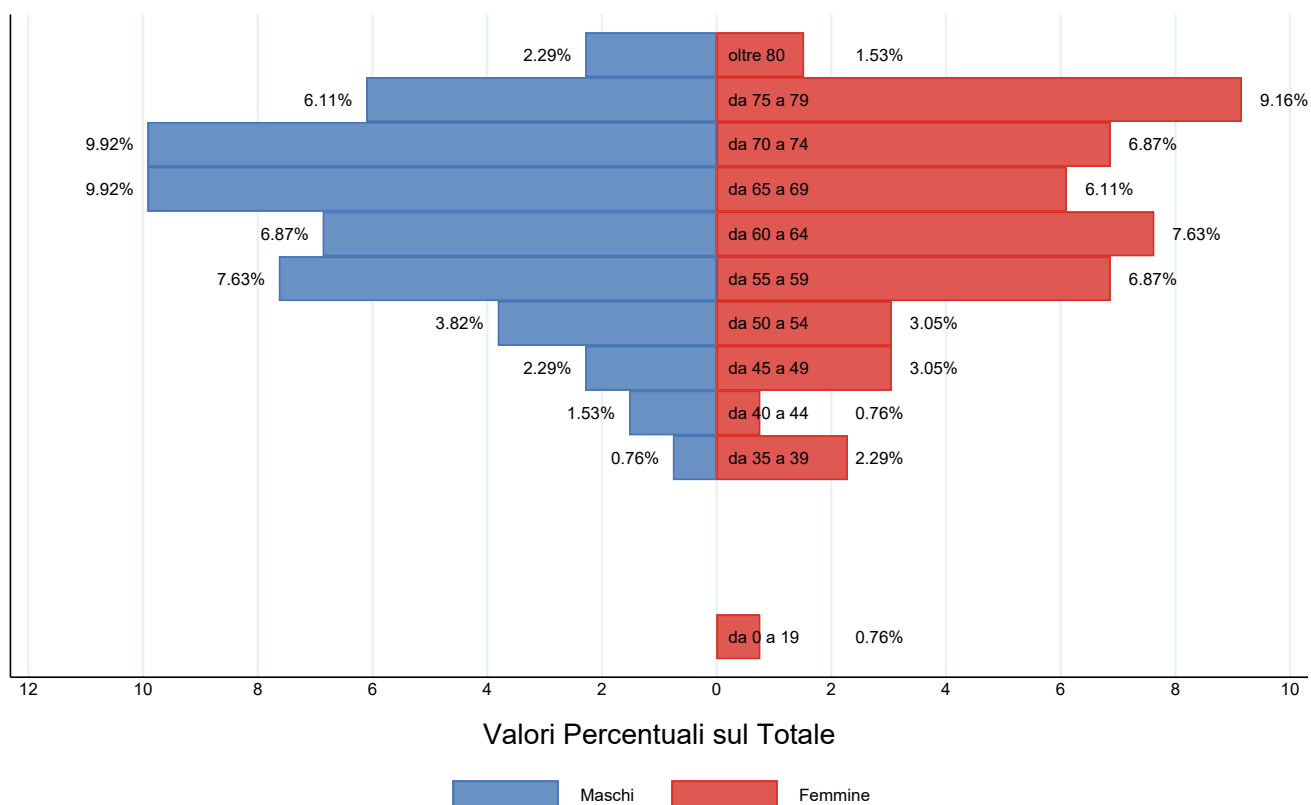
Campione statisticamente significativo calcolato sul totale accessi anno 2021: 292.

Campione previsto per una buona rappresentatività: 166

Campione previsto per una sufficiente rappresentatività: 106

DATI ANAGRAFICI

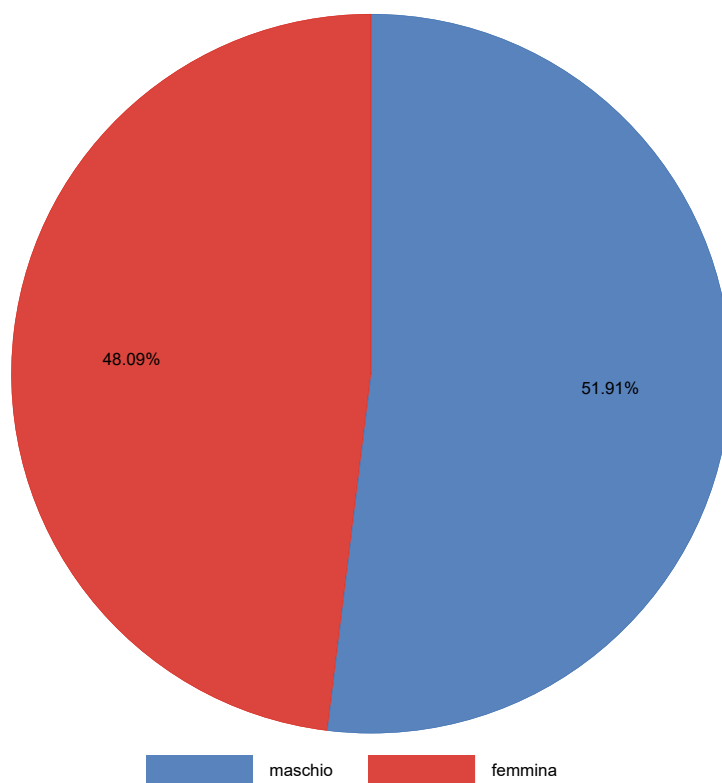
Classi di età



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
da 0 a 19	1	0.76	0.77	0.77
da 35 a 39	4	3.05	3.08	3.85
da 40 a 44	3	2.29	2.31	6.15
da 45 a 49	7	5.34	5.38	11.54
da 50 a 54	9	6.87	6.92	18.46
da 55 a 59	19	14.50	14.62	33.08
da 60 a 64	19	14.50	14.62	47.69
da 65 a 69	21	16.03	16.15	63.85
da 70 a 74	22	16.79	16.92	80.77
da 75 a 79	20	15.27	15.38	96.15
oltre 80	5	3.82	3.85	100.00
Totale Valide	130	99.24	100.00	
Non risponde	1	0.76		
Totale	131	100.00		

Età media: 64.14

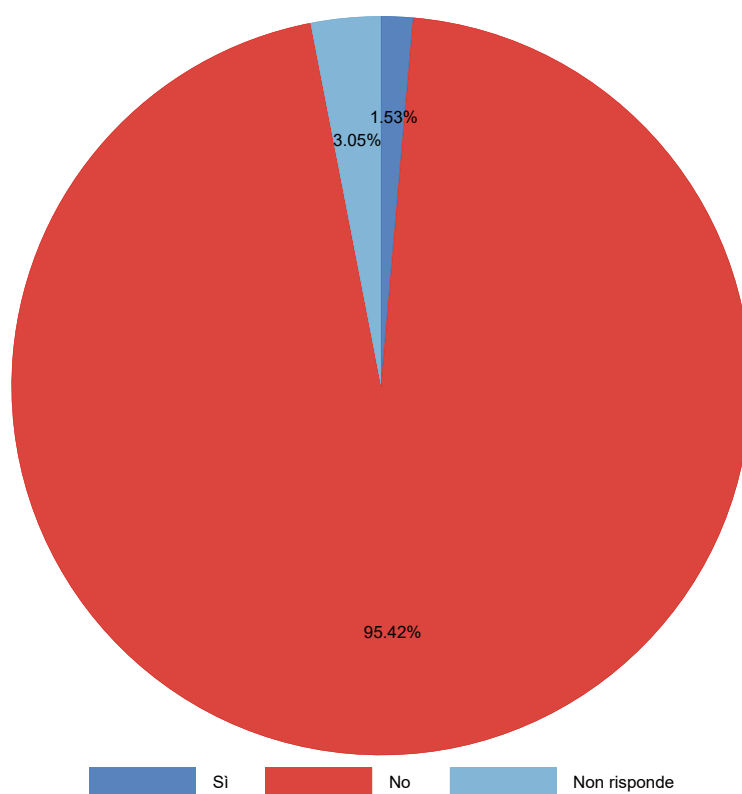
Sesso



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
maschio	68	51.91	51.91	51.91
femmina	63	48.09	48.09	100.00
Totale	131	100.00		

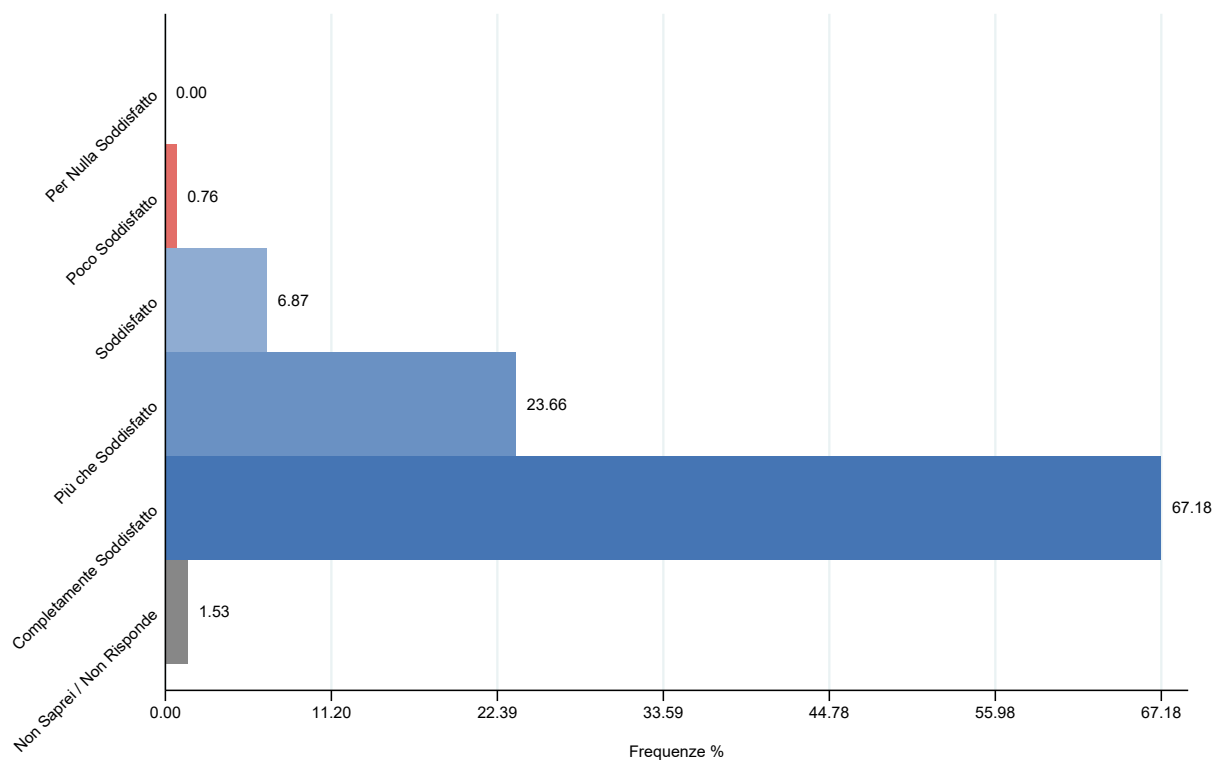
PRENOTAZIONE

Difficoltà nella prenotazione



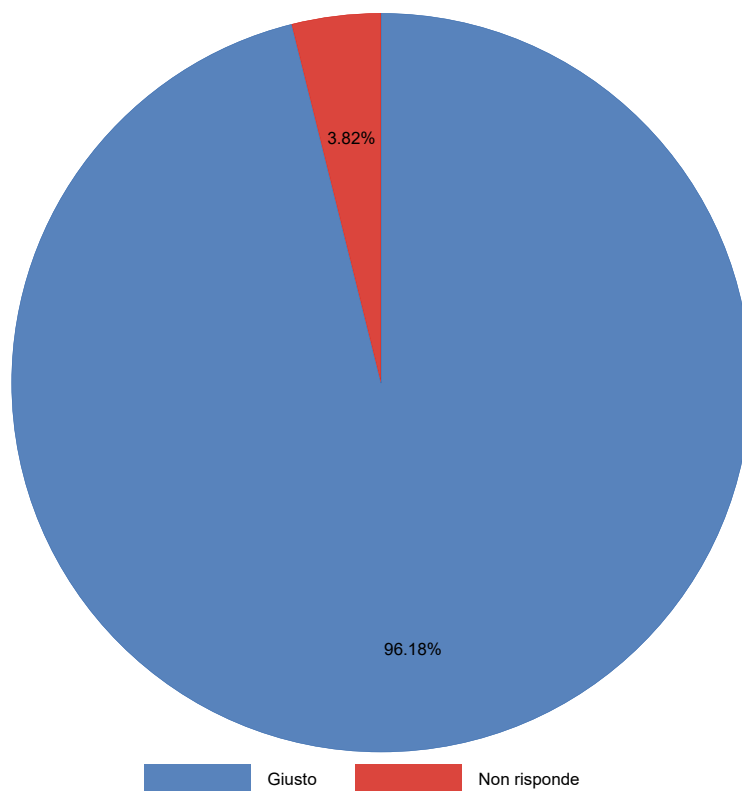
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	2	1.53	1.57	1.57
No	125	95.42	98.43	100.00
Totale Valide	127	96.95	100.00	
Non risponde	4	3.05		
Totale	131	100.00		

Chiarezza informazioni prenotazione



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	1	0.76	0.76
Soddisfatto	9	6.87	7.63
Più che soddisfatto	31	23.66	31.30
Completamente soddisfatto	88	67.18	98.47
Non sa' / Non risponde	2	1.53	100.00
Totale	131	100.00	

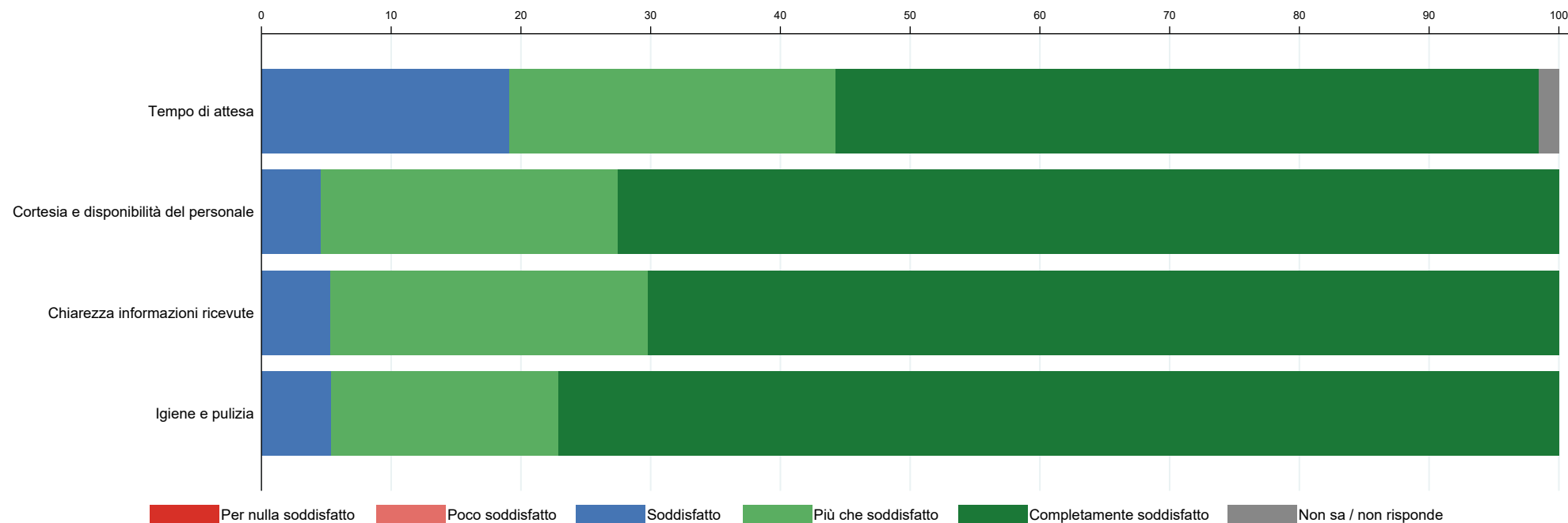
Tempo trascorso



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Giusto	126	96.18	100.00	100.00
Totale Valide	126	96.18	100.00	
Non risponde	5	3.82		
Totale	131	100.00		

ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO

Valutazione di alcuni aspetti dell'accoglienza nel servizio



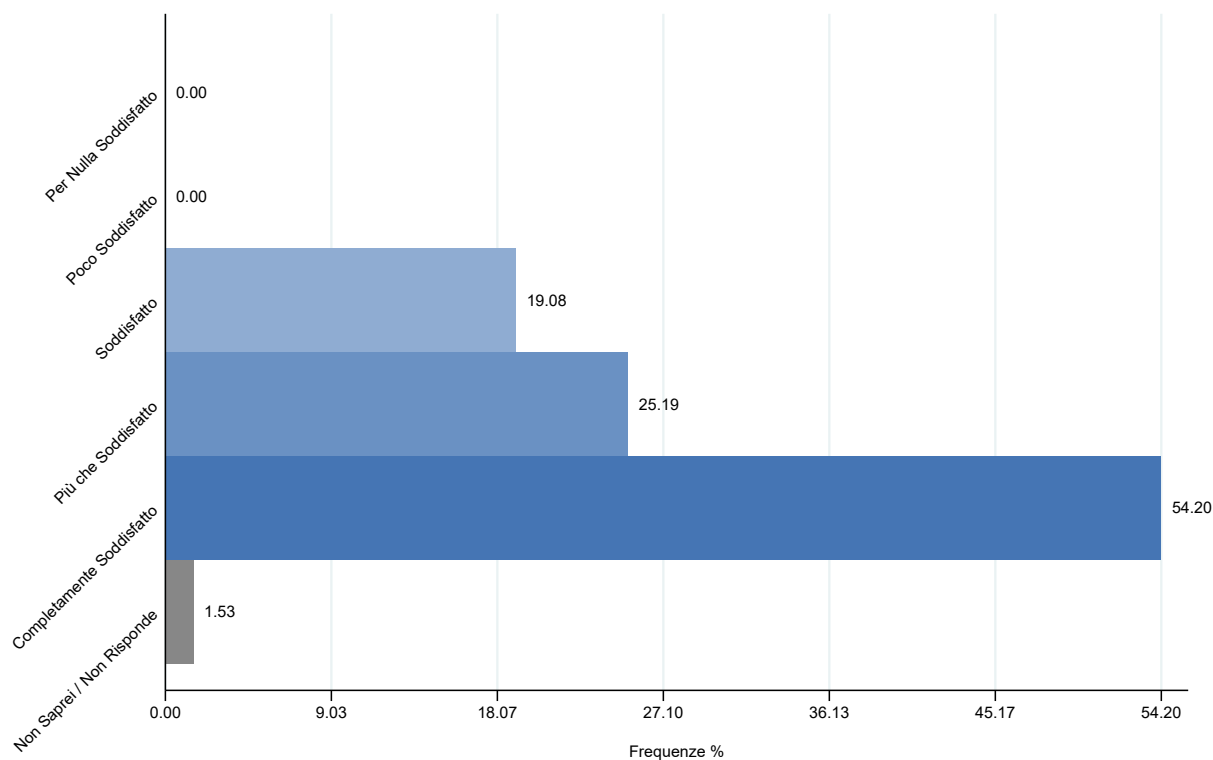
10

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa' / Non risponde	Totale
Tempo di attesa	0 <i>0.00</i>	0 <i>0.00</i>	25 <i>19.08</i>	33 <i>25.19</i>	71 <i>54.20</i>	2 <i>1.53</i>	131 <i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità del personale	0 <i>0.00</i>	0 <i>0.00</i>	6 <i>4.58</i>	30 <i>22.90</i>	95 <i>72.52</i>	0 <i>0.00</i>	131 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni ricevute	0 <i>0.00</i>	0 <i>0.00</i>	7 <i>5.34</i>	32 <i>24.43</i>	92 <i>70.23</i>	0 <i>0.00</i>	131 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia	0 <i>0.00</i>	0 <i>0.00</i>	7 <i>5.34</i>	23 <i>17.56</i>	101 <i>77.10</i>	0 <i>0.00</i>	131 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Tempo di attesa	0 <i>0.00</i>	129 <i>98.47</i>	2 <i>1.53</i>	131 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit�	0 <i>0.00</i>	131 <i>100.00</i>	0 <i>0.00</i>	131 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni	0 <i>0.00</i>	131 <i>100.00</i>	0 <i>0.00</i>	131 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia	0 <i>0.00</i>	131 <i>100.00</i>	0 <i>0.00</i>	131 <i>100.00</i>

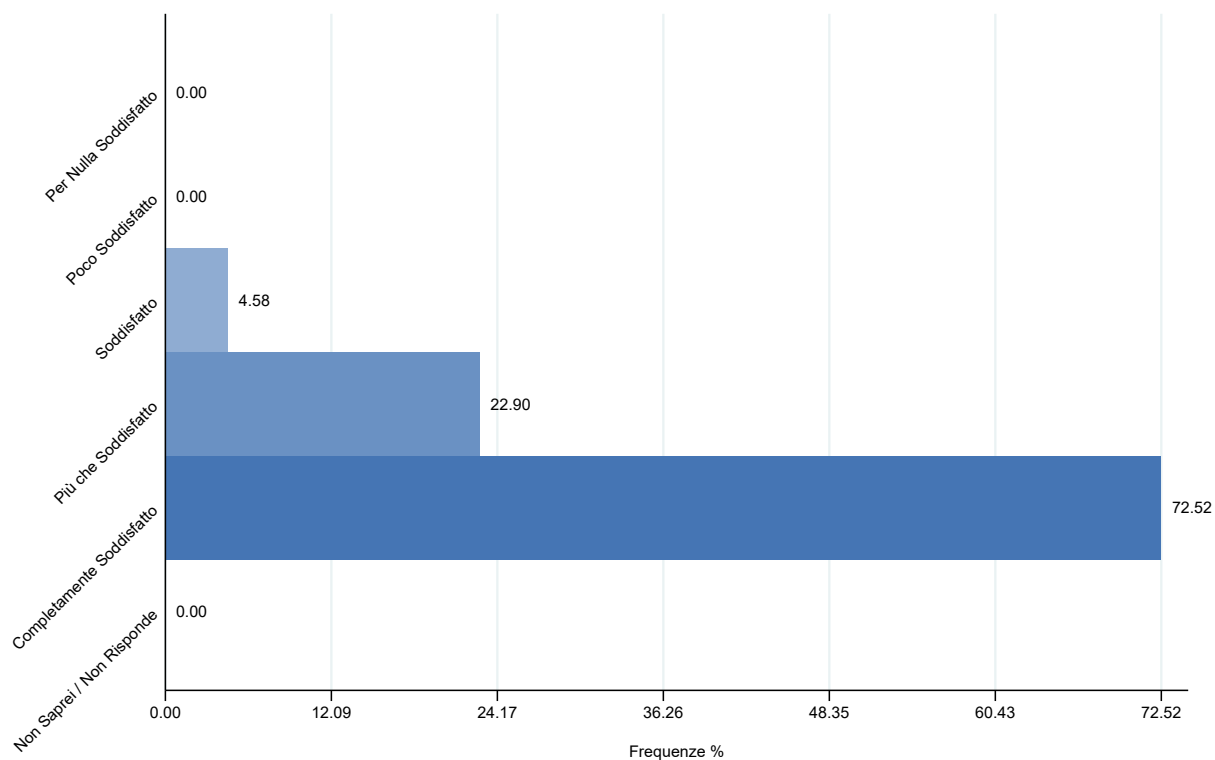
Aspetti	Numerosit�	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Tempo di attesa	129	1.357	0.789	0.000	2.000
Cortesìa e disponibilit�	131	1.679	0.558	0.000	2.000
Chiarezza informazioni	131	1.649	0.581	0.000	2.000
Igiene e pulizia	131	1.718	0.558	0.000	2.000
Valutazione Accoglienza	131	1.600	0.522	0.000	2.000

Tempo di attesa



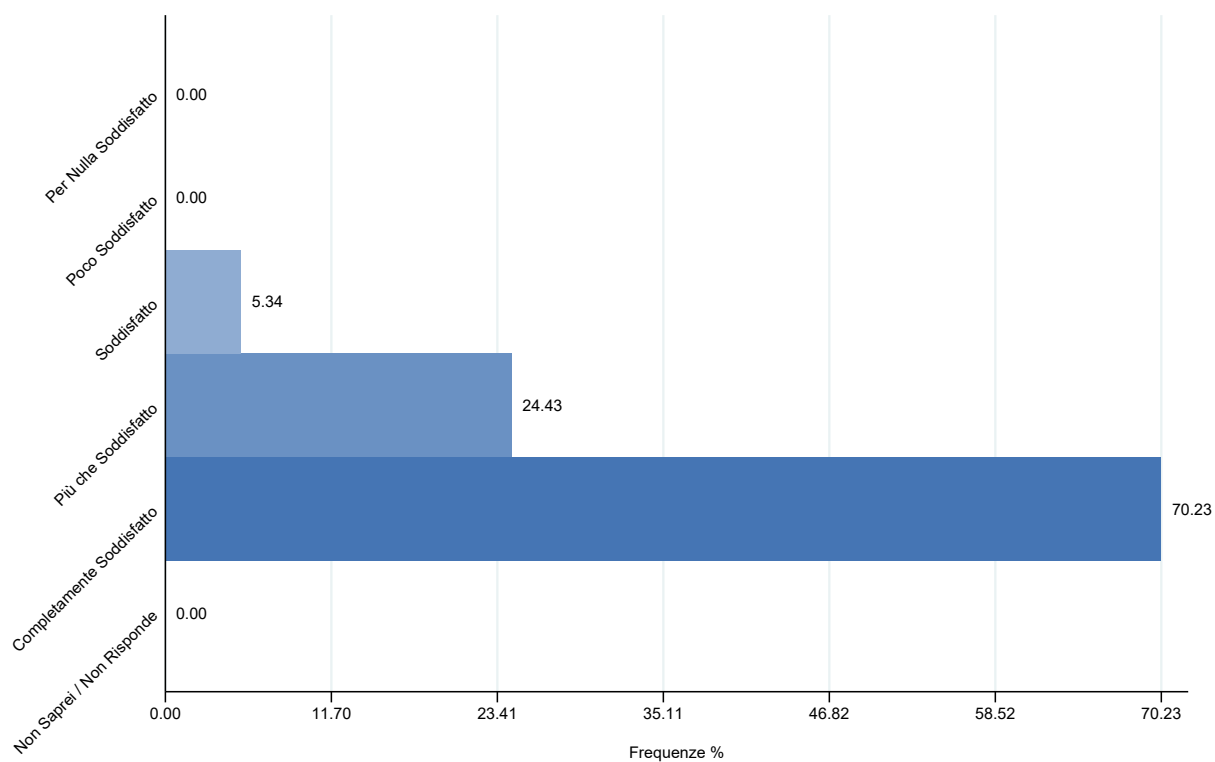
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	25	19.08	19.08
Più che soddisfatto	33	25.19	44.27
Completamente soddisfatto	71	54.20	98.47
Non sa' / Non risponde	2	1.53	100.00
Totale	131	100.00	

Cortesia e disponibilità del personale



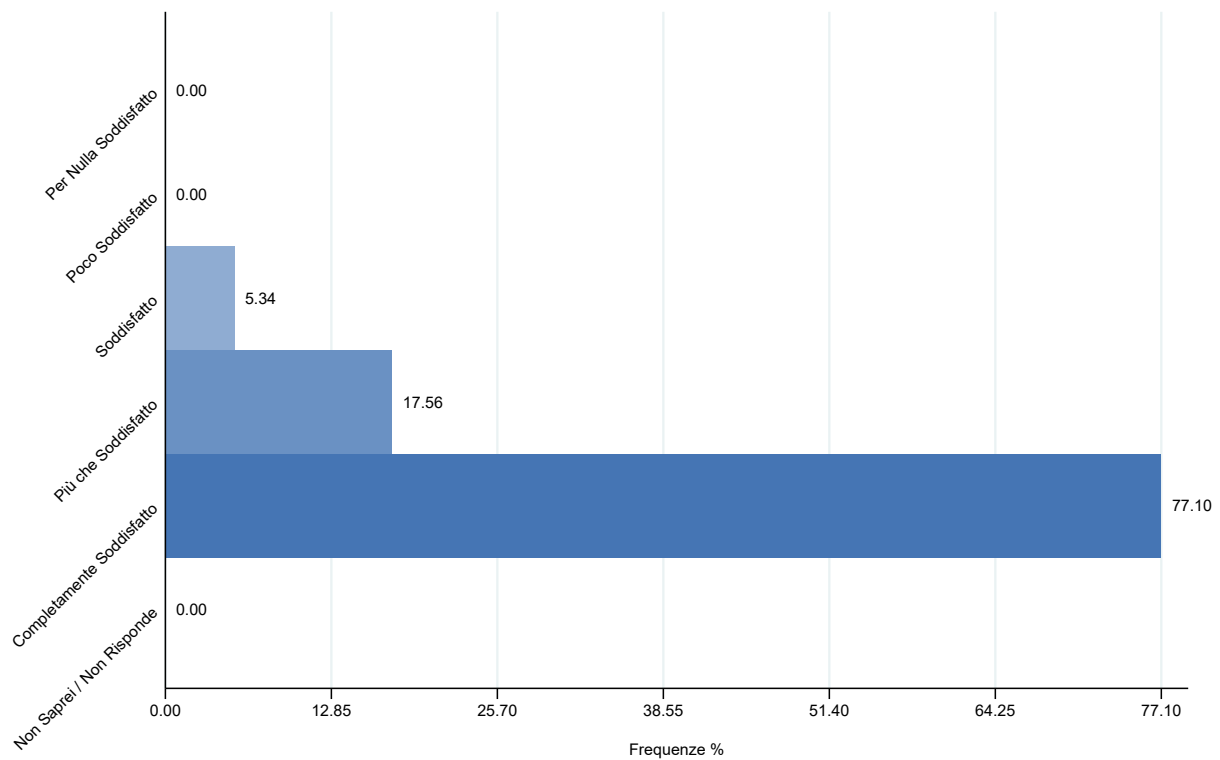
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	6	4.58	4.58
Più che soddisfatto	30	22.90	27.48
Completamente soddisfatto	95	72.52	100.00
Totale	131	100.00	

Chiarezza informazioni ricevute



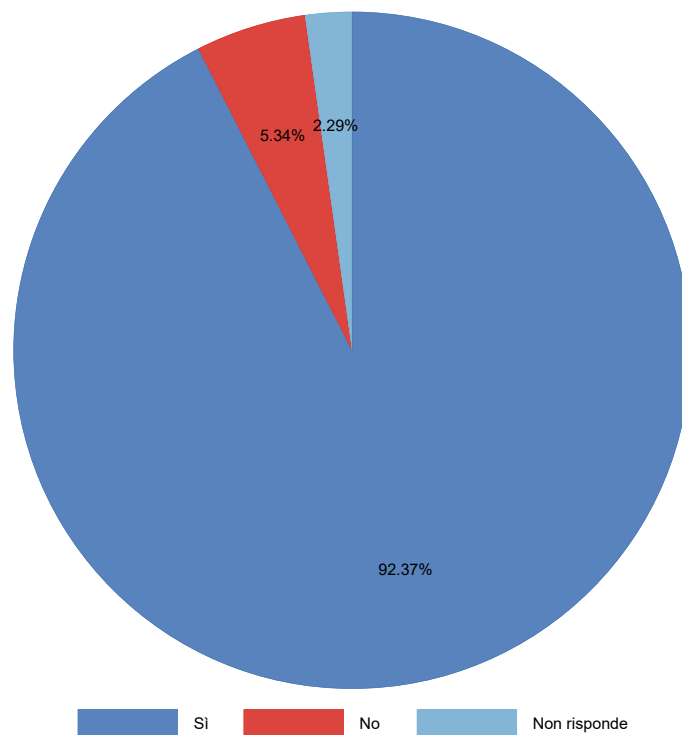
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	7	5.34	5.34
Più che soddisfatto	32	24.43	29.77
Completamente soddisfatto	92	70.23	100.00
Totale	131	100.00	

Igiene e pulizia



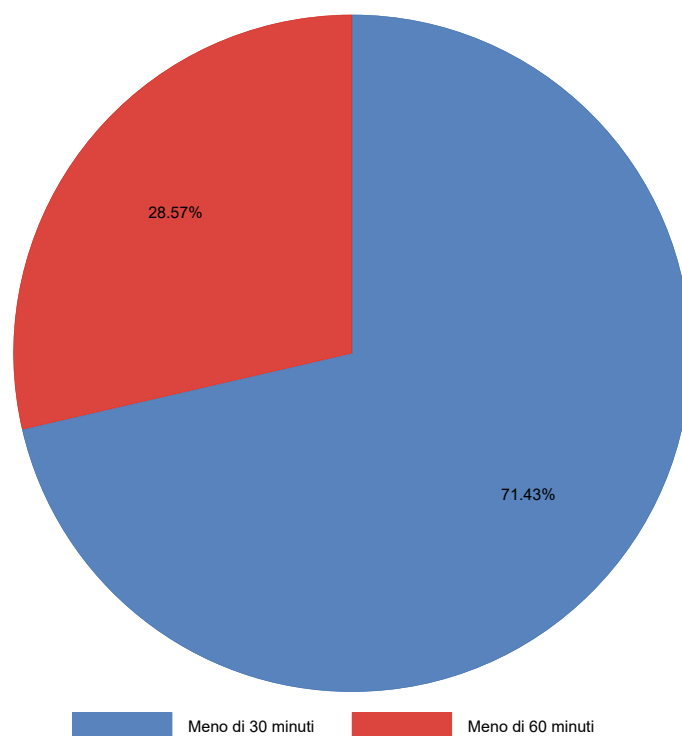
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	7	5.34	5.34
Più che soddisfatto	23	17.56	22.90
Completamente soddisfatto	101	77.10	100.00
Totale	131	100.00	

Rispetto orario appuntamento



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	121	92.37	94.53	94.53
No	7	5.34	5.47	100.00
Totale Valide	128	97.71	100.00	
Non risponde	3	2.29		
Totale	131	100.00		

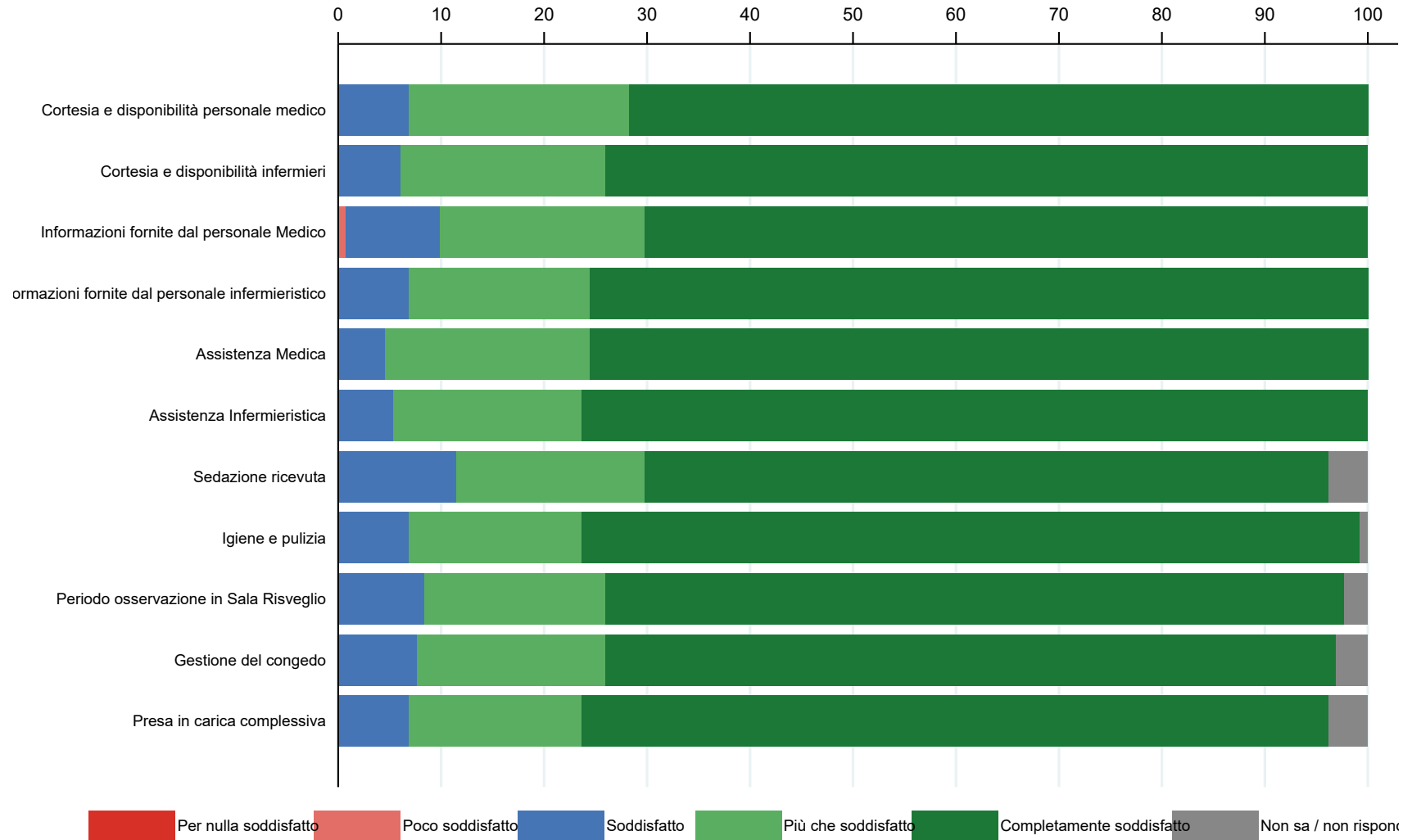
Qual è stato il ritardo



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Meno di 30 minuti	5	71.43	71.43	71.43
Meno di 60 minuti	2	28.57	28.57	100.00
Totale	7	100.00		

ESECUZIONE DELL'ESAME

Valutazione di alcuni aspetti dell'esecuzione dell'esame

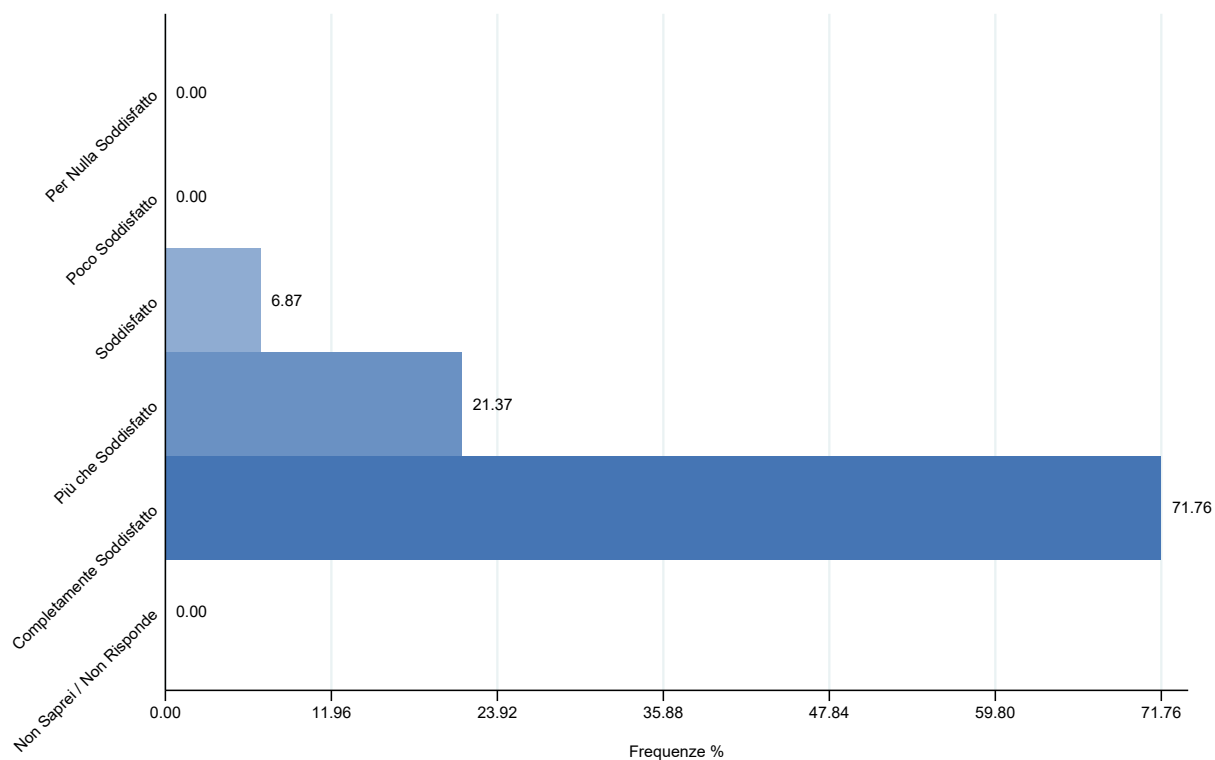


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa' / Non risponde	Totale
Cortesia e disponibilità personale medico	0 <i>0.00</i>	0 <i>0.00</i>	9 <i>6.87</i>	28 <i>21.37</i>	94 <i>71.76</i>	0 <i>0.00</i>	131 <i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità infermieri	0 <i>0.00</i>	0 <i>0.00</i>	8 <i>6.11</i>	26 <i>19.85</i>	97 <i>74.05</i>	0 <i>0.00</i>	131 <i>100.00</i>
Informazioni fornite dal personale Medico	0 <i>0.00</i>	1 <i>0.76</i>	12 <i>9.16</i>	26 <i>19.85</i>	92 <i>70.23</i>	0 <i>0.00</i>	131 <i>100.00</i>
Informazioni fornite dal personale infermieristico	0 <i>0.00</i>	0 <i>0.00</i>	9 <i>6.87</i>	23 <i>17.56</i>	99 <i>75.57</i>	0 <i>0.00</i>	131 <i>100.00</i>
Assistenza Medica	0 <i>0.00</i>	0 <i>0.00</i>	6 <i>4.58</i>	26 <i>19.85</i>	99 <i>75.57</i>	0 <i>0.00</i>	131 <i>100.00</i>
Assistenza Infermieristica	0 <i>0.00</i>	0 <i>0.00</i>	7 <i>5.34</i>	24 <i>18.32</i>	100 <i>76.34</i>	0 <i>0.00</i>	131 <i>100.00</i>
Sedazione ricevuta	0 <i>0.00</i>	0 <i>0.00</i>	15 <i>11.45</i>	24 <i>18.32</i>	87 <i>66.41</i>	5 <i>3.82</i>	131 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia	0 <i>0.00</i>	0 <i>0.00</i>	9 <i>6.87</i>	22 <i>16.79</i>	99 <i>75.57</i>	1 <i>0.76</i>	131 <i>100.00</i>
Periodo osservazione in Sala Risveglio	0 <i>0.00</i>	0 <i>0.00</i>	11 <i>8.40</i>	23 <i>17.56</i>	94 <i>71.76</i>	3 <i>2.29</i>	131 <i>100.00</i>
Gestione del congedo	0 <i>0.00</i>	0 <i>0.00</i>	10 <i>7.63</i>	24 <i>18.32</i>	93 <i>70.99</i>	4 <i>3.05</i>	131 <i>100.00</i>
Presenza in carica complessiva	0 <i>0.00</i>	0 <i>0.00</i>	9 <i>6.87</i>	22 <i>16.79</i>	95 <i>72.52</i>	5 <i>3.82</i>	131 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Cortesìa e disponibilit� personale medico	0 <i>0.00</i>	131 <i>100.00</i>	0 <i>0.00</i>	131 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit� infermieri	0 <i>0.00</i>	131 <i>100.00</i>	0 <i>0.00</i>	131 <i>100.00</i>
Informazioni fornite dal personale Medico	1 <i>0.76</i>	130 <i>99.24</i>	0 <i>0.00</i>	131 <i>100.00</i>
Informazioni fornite dal personale infermieristico	0 <i>0.00</i>	131 <i>100.00</i>	0 <i>0.00</i>	131 <i>100.00</i>
Assistenza Medica	0 <i>0.00</i>	131 <i>100.00</i>	0 <i>0.00</i>	131 <i>100.00</i>
Assistenza Infermieristica	0 <i>0.00</i>	131 <i>100.00</i>	0 <i>0.00</i>	131 <i>100.00</i>
Sedazione ricevuta	0 <i>0.00</i>	126 <i>96.18</i>	5 <i>3.82</i>	131 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia	0 <i>0.00</i>	130 <i>99.24</i>	1 <i>0.76</i>	131 <i>100.00</i>
Periodo osservazione in Sala Risveglio	0 <i>0.00</i>	128 <i>97.71</i>	3 <i>2.29</i>	131 <i>100.00</i>
Gestione del congedo	0 <i>0.00</i>	127 <i>96.95</i>	4 <i>3.05</i>	131 <i>100.00</i>
Presa in carica complessiva	0 <i>0.00</i>	126 <i>96.18</i>	5 <i>3.82</i>	131 <i>100.00</i>

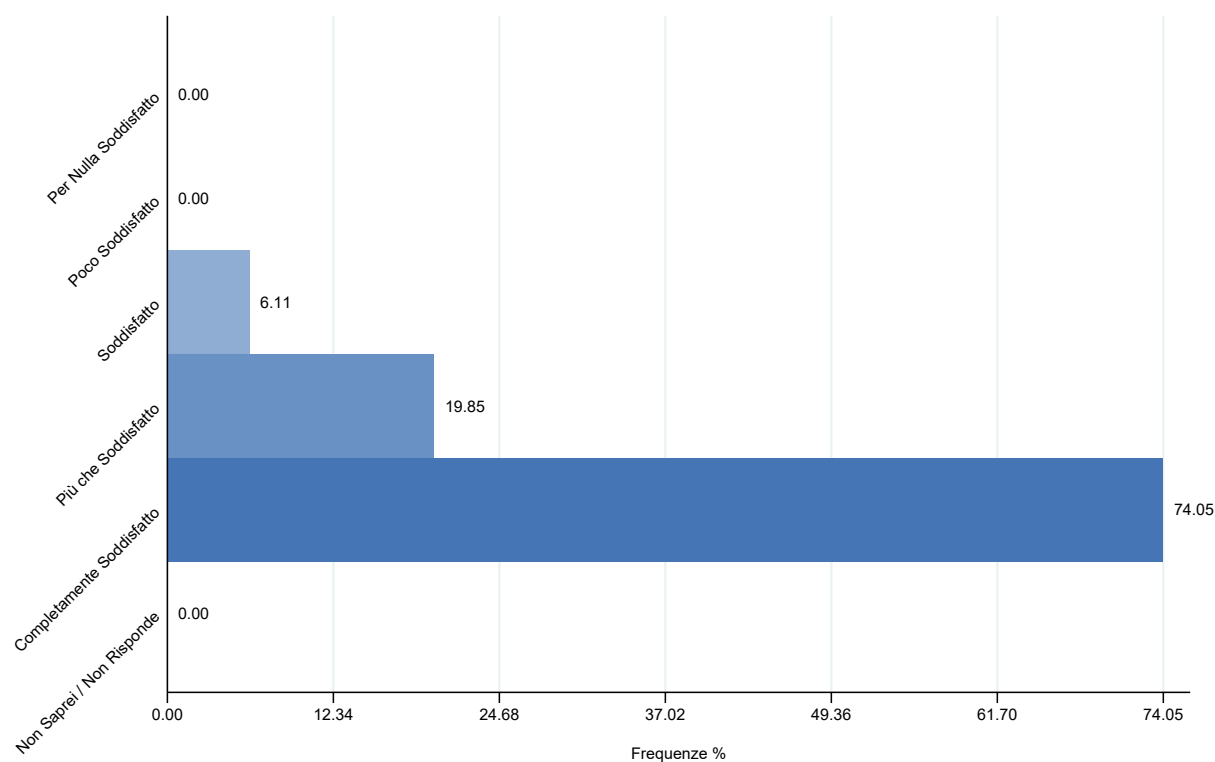
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Cortesìa e disponibilit� personale medico	131	1.649	0.607	0.000	2.000
Cortesìa e disponibilit� infermieri	131	1.679	0.585	0.000	2.000
Informazioni fornite dal personale Medico	131	1.595	0.688	-1.000	2.000
Informazioni fornite dal personale infermieristico	131	1.687	0.596	0.000	2.000
Assistenza Medica	131	1.710	0.548	0.000	2.000
Assistenza Infermieristica	131	1.710	0.561	0.000	2.000
Sedazione ricevuta	126	1.571	0.698	0.000	2.000
Igiene e pulizia	130	1.692	0.595	0.000	2.000
Periodo osservazione in Sala Risveglio	128	1.648	0.635	0.000	2.000
Gestione del congedo	127	1.654	0.622	0.000	2.000
Presenza in carica complessiva	126	1.683	0.602	0.000	2.000
Valutazione Esecuzione Esame	131	1.663	0.551	0.000	2.000

Cortesía e disponibilidad personal médico



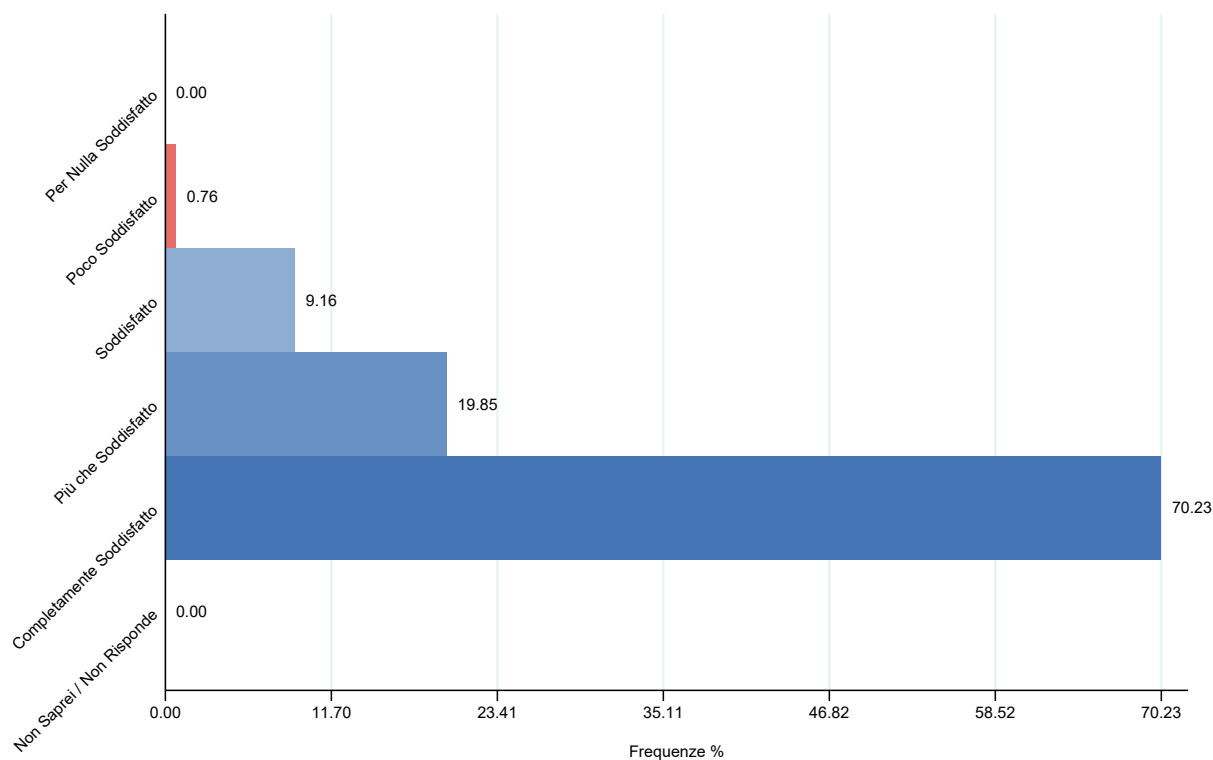
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	9	6.87	6.87
Più che soddisfatto	28	21.37	28.24
Completamente soddisfatto	94	71.76	100.00
Totale	131	100.00	

Cortesia e disponibilità infermieri



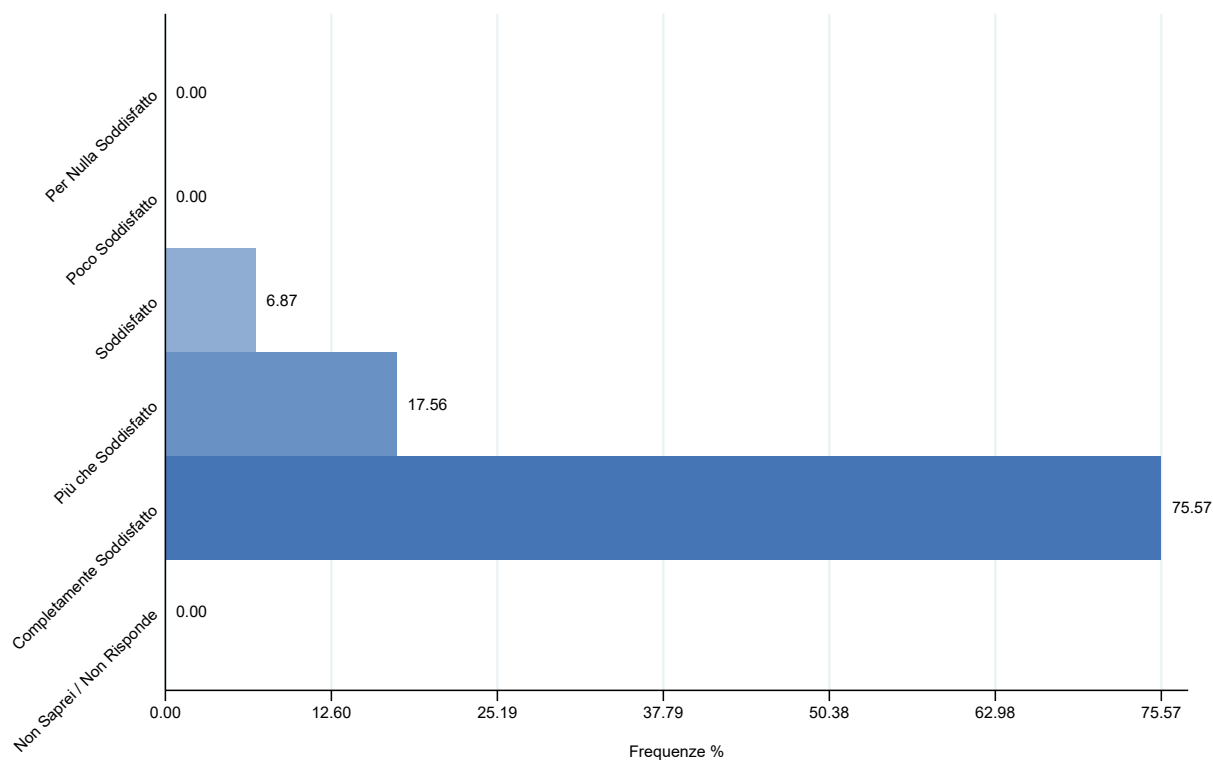
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	8	6.11	6.11
Più che soddisfatto	26	19.85	25.95
Completamente soddisfatto	97	74.05	100.00
Totale	131	100.00	

Informazioni fornite dal personale Medico



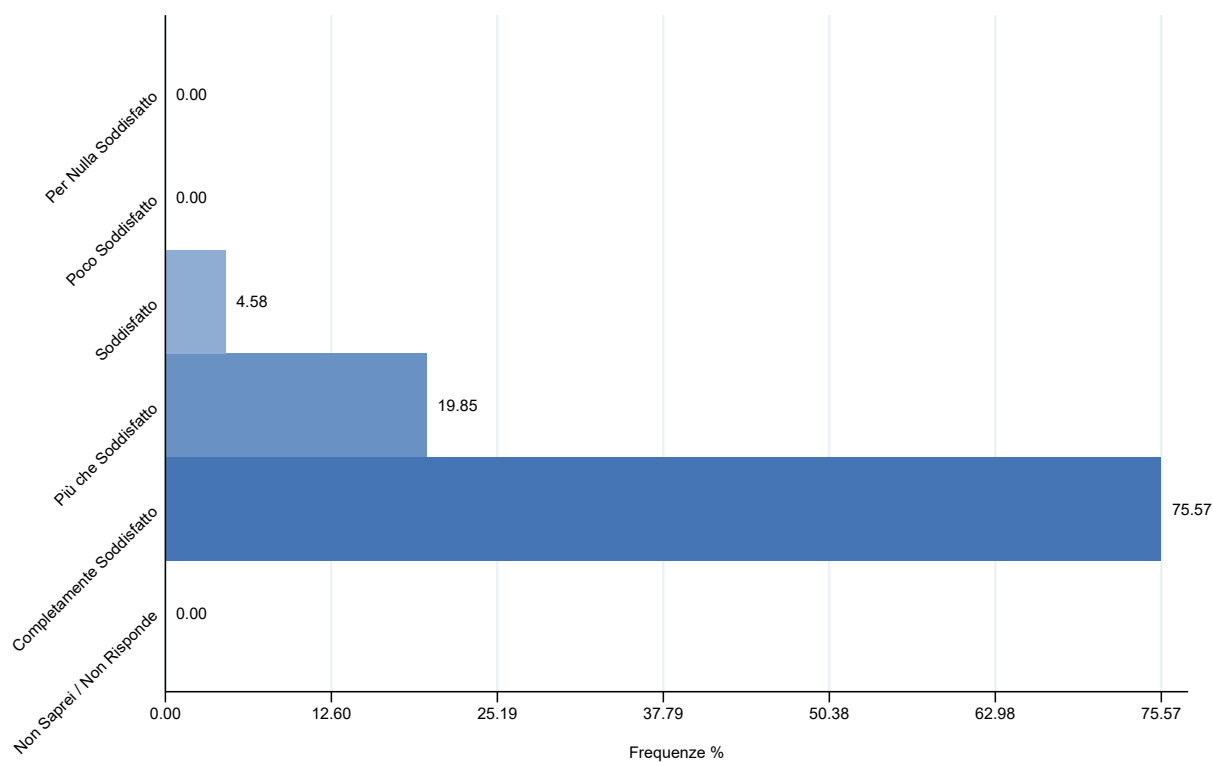
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	1	0.76	0.76
Soddisfatto	12	9.16	9.92
Più che soddisfatto	26	19.85	29.77
Completamente soddisfatto	92	70.23	100.00
Totale	131	100.00	

Informazioni fornite dal personale infermieristico



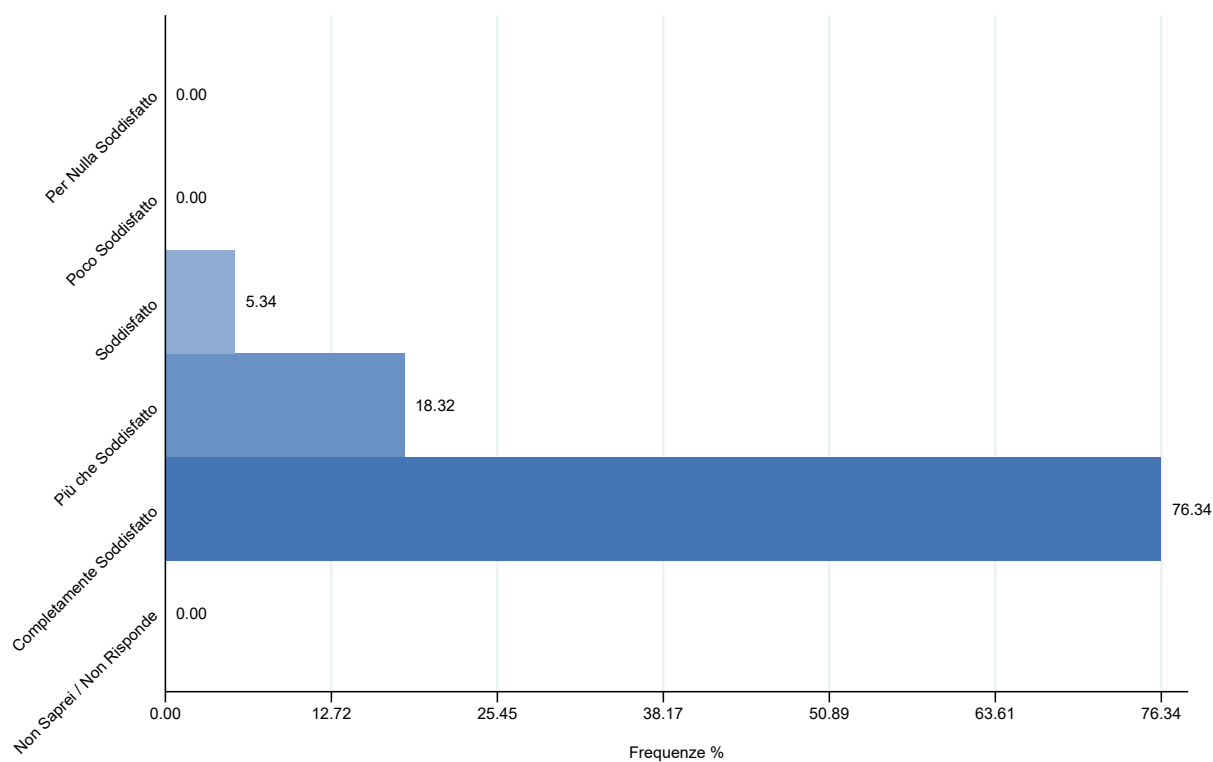
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	9	6.87	6.87
Più che soddisfatto	23	17.56	24.43
Completamente soddisfatto	99	75.57	100.00
Totale	131	100.00	

Assistenza Medica



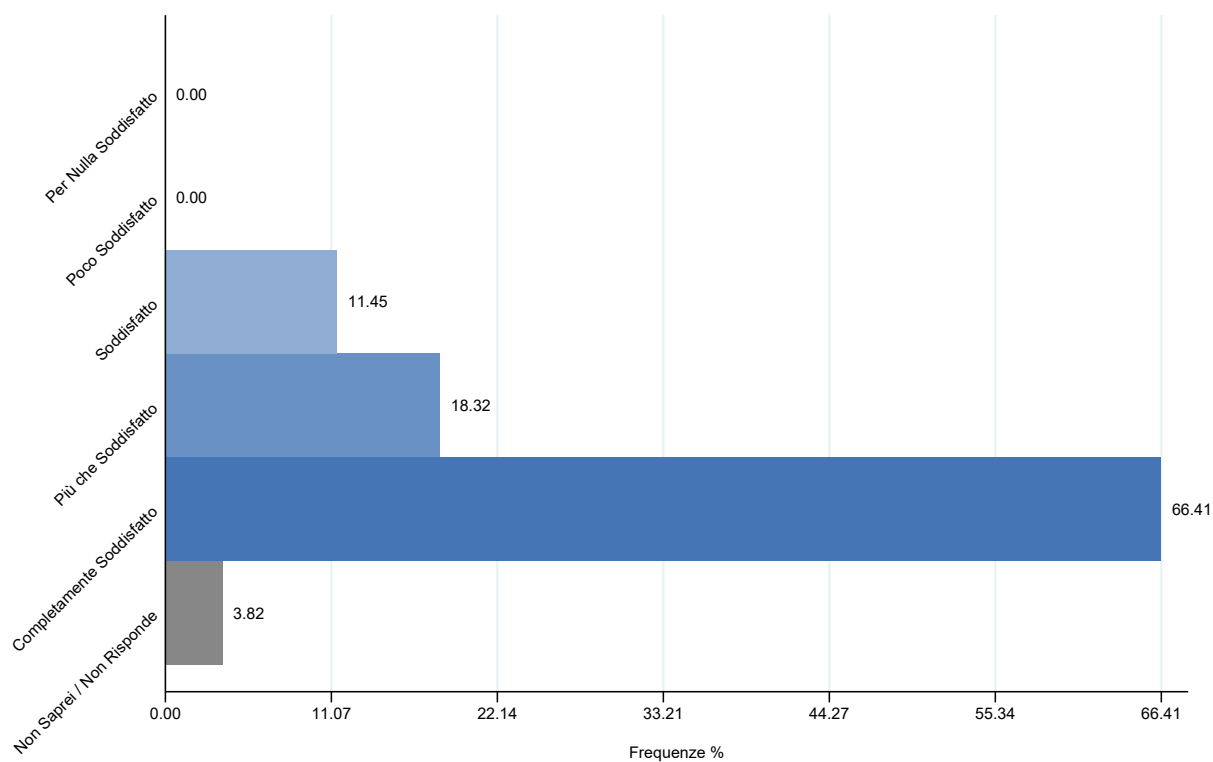
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	6	4.58	4.58
Più che soddisfatto	26	19.85	24.43
Completamente soddisfatto	99	75.57	100.00
Totale	131	100.00	

Assistenza Infermieristica



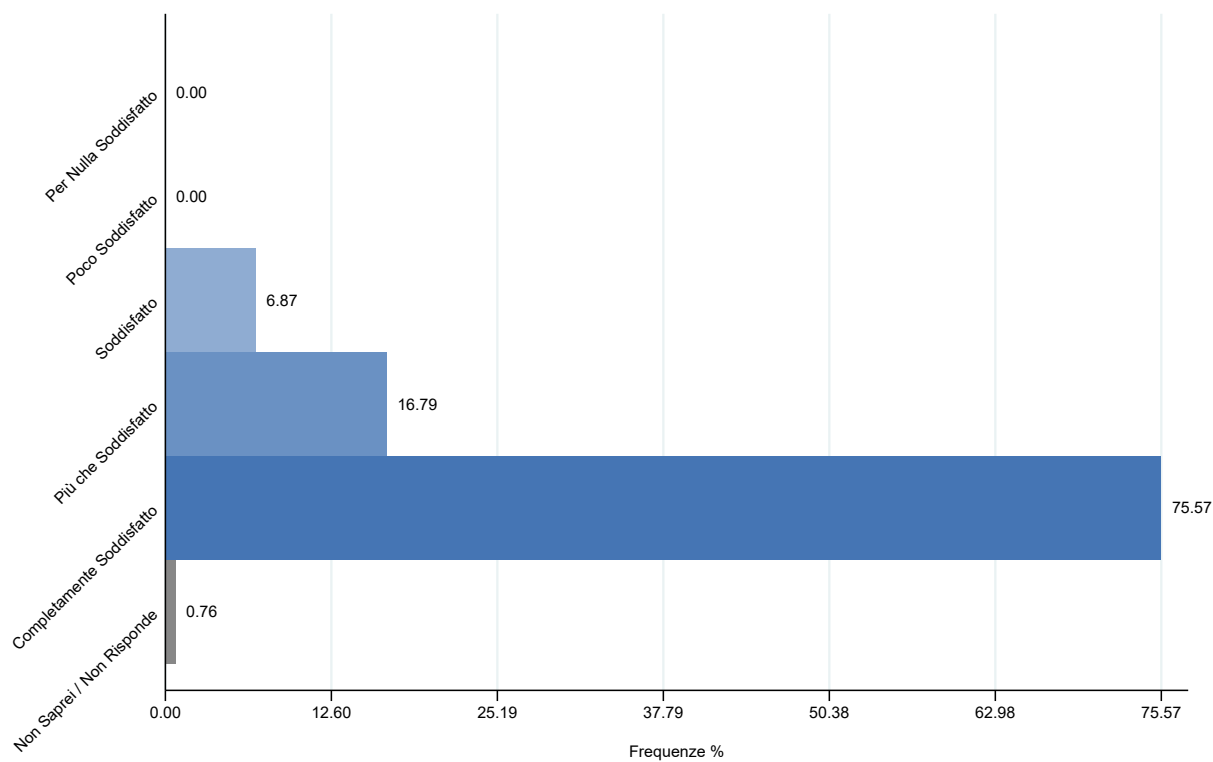
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	7	5.34	5.34
Più che soddisfatto	24	18.32	23.66
Completamente soddisfatto	100	76.34	100.00
Totale	131	100.00	

Sedazione ricevuta



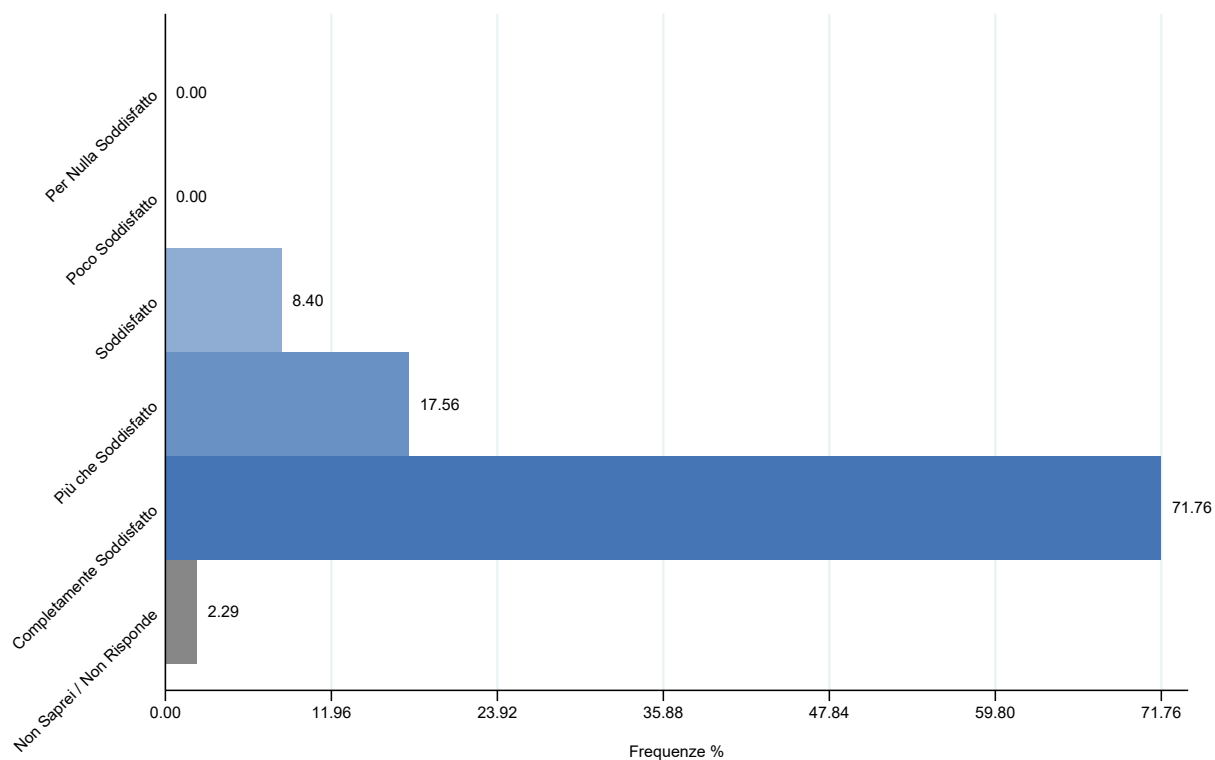
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	15	11.45	11.45
Più che soddisfatto	24	18.32	29.77
Completamente soddisfatto	87	66.41	96.18
Non sa' / Non risponde	5	3.82	100.00
Totale	131	100.00	

Igiene e pulizia



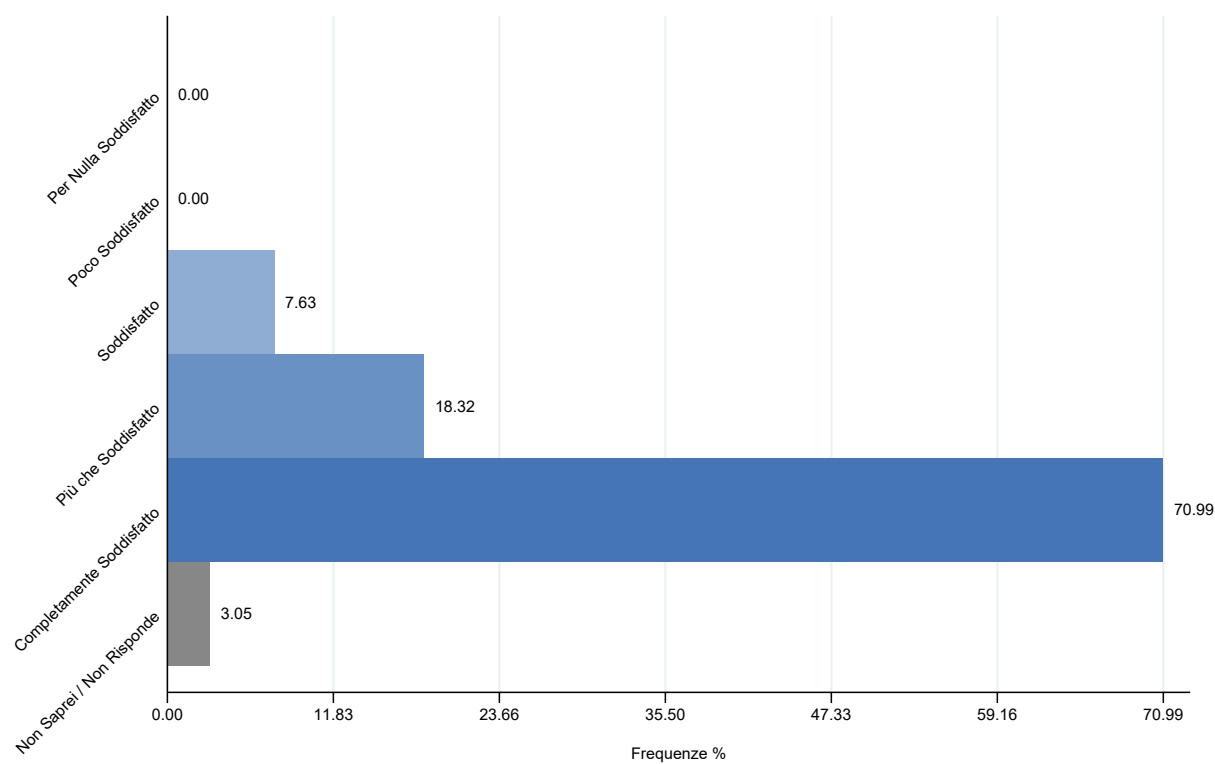
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	9	6.87	6.87
Più che soddisfatto	22	16.79	23.66
Completamente soddisfatto	99	75.57	99.24
Non sa' / Non risponde	1	0.76	100.00
Totale	131	100.00	

Periodo osservazione in Sala Risveglio



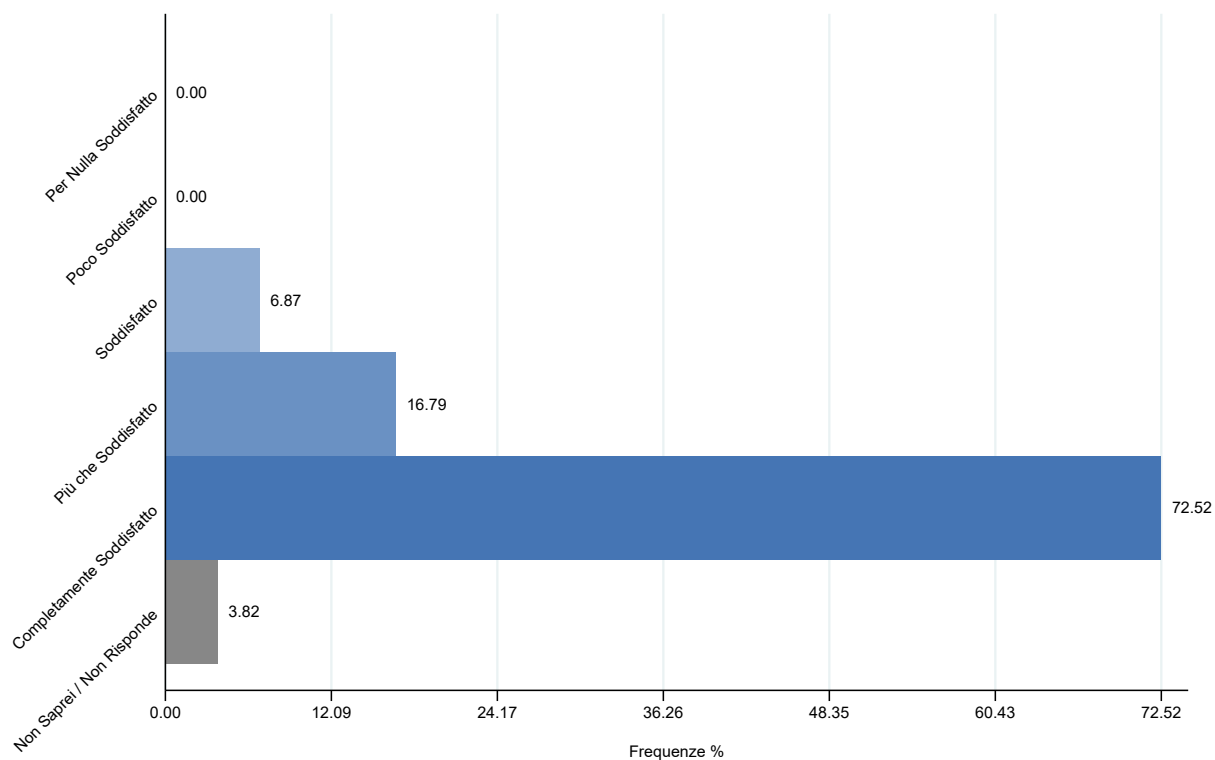
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	11	8.40	8.40
Più che soddisfatto	23	17.56	25.95
Completamente soddisfatto	94	71.76	97.71
Non sa' / Non risponde	3	2.29	100.00
Totale	131	100.00	

Gestione del congedo



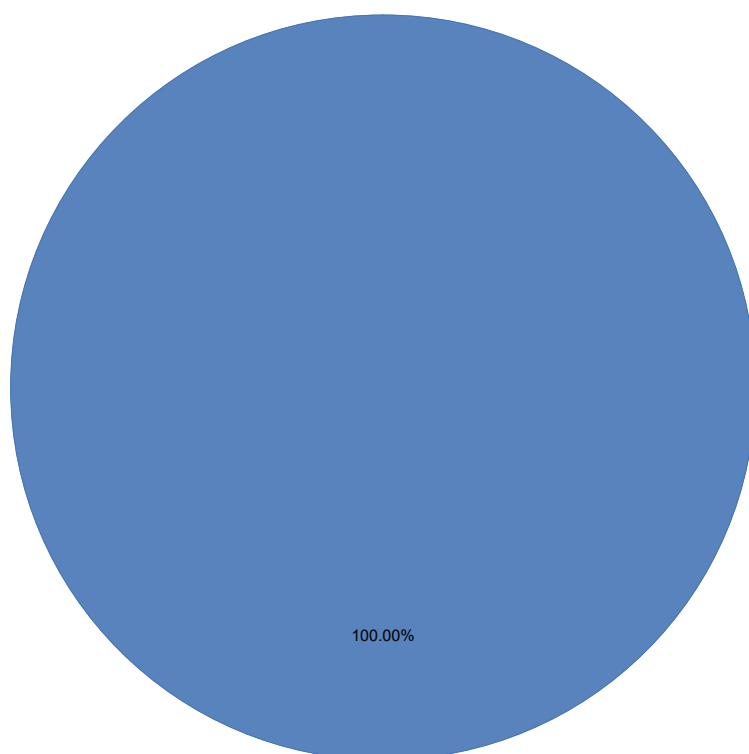
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	10	7.63	7.63
Più che soddisfatto	24	18.32	25.95
Completamente soddisfatto	93	70.99	96.95
Non sa' / Non risponde	4	3.05	100.00
Totale	131	100.00	

Presa in carica complessiva



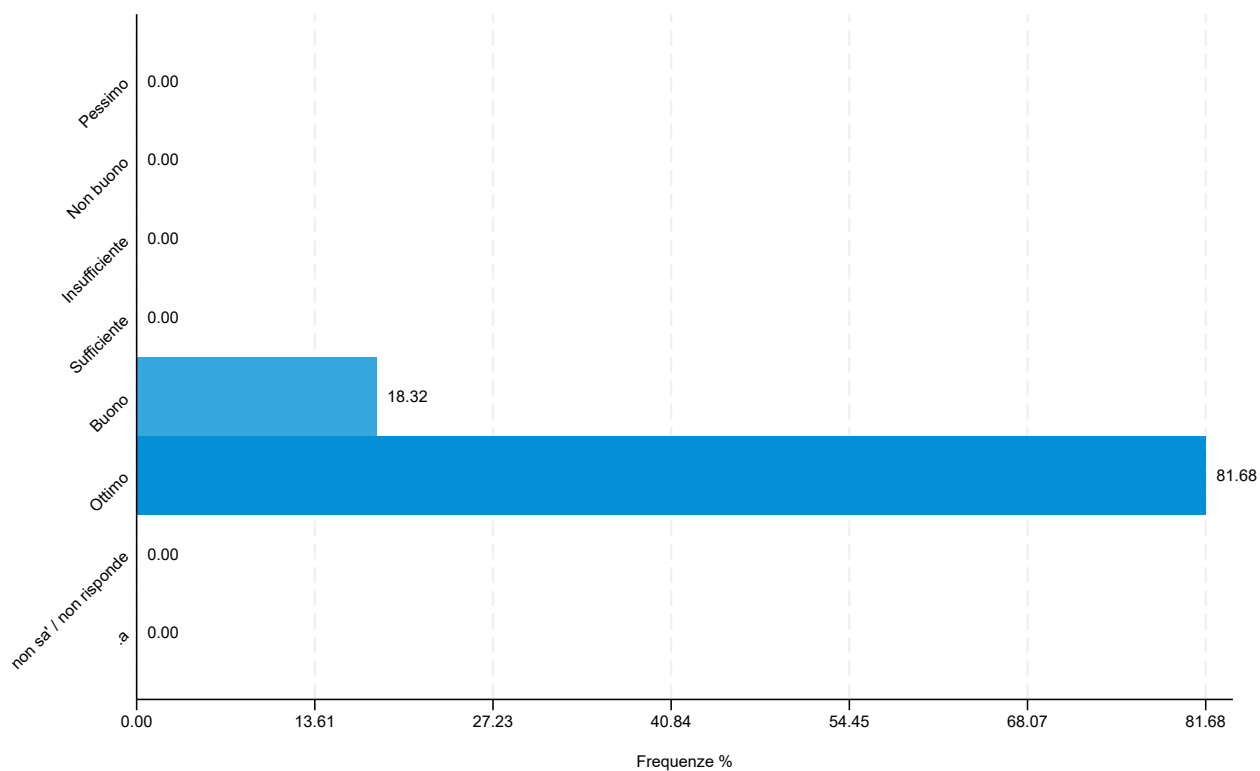
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	9	6.87	6.87
Più che soddisfatto	22	16.79	23.66
Completamente soddisfatto	95	72.52	96.18
Non sa' / Non risponde	5	3.82	100.00
Totale	131	100.00	

Tornerebbe in questo servizio



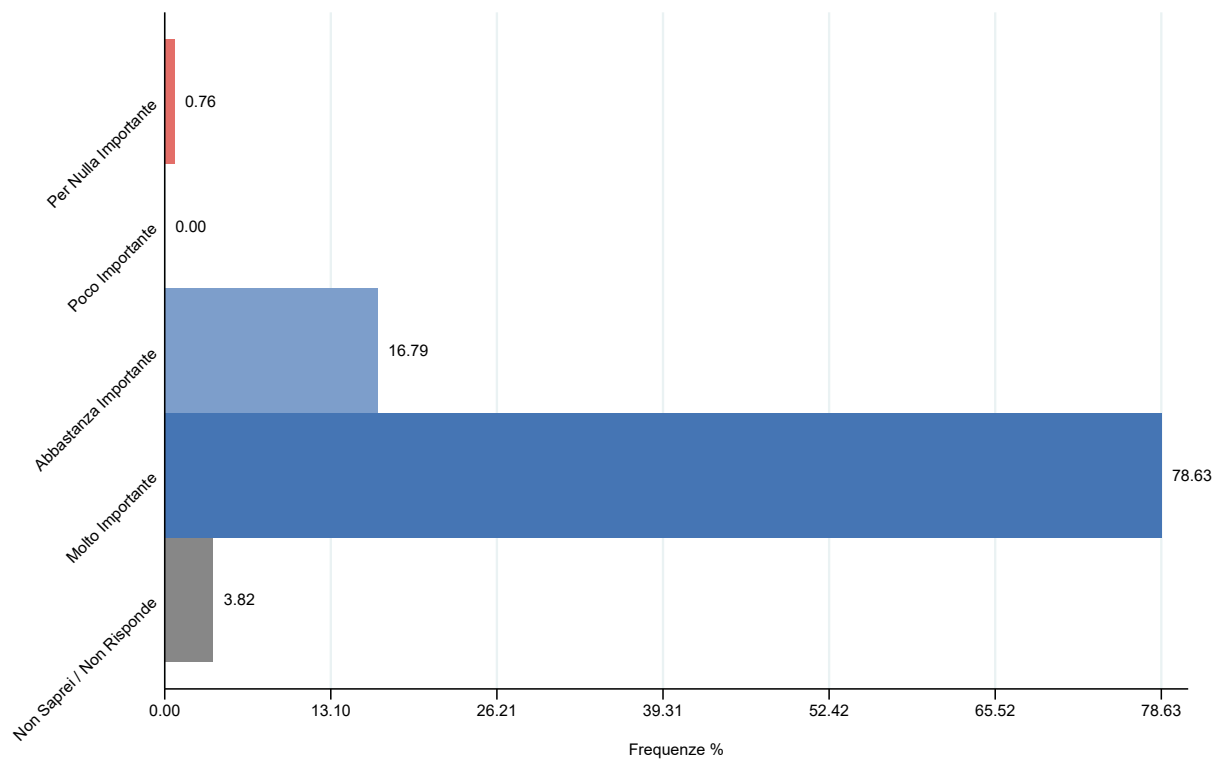
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	131	100.00	100.00	100.00
Totale	131	100.00		

Giudizio complessivo



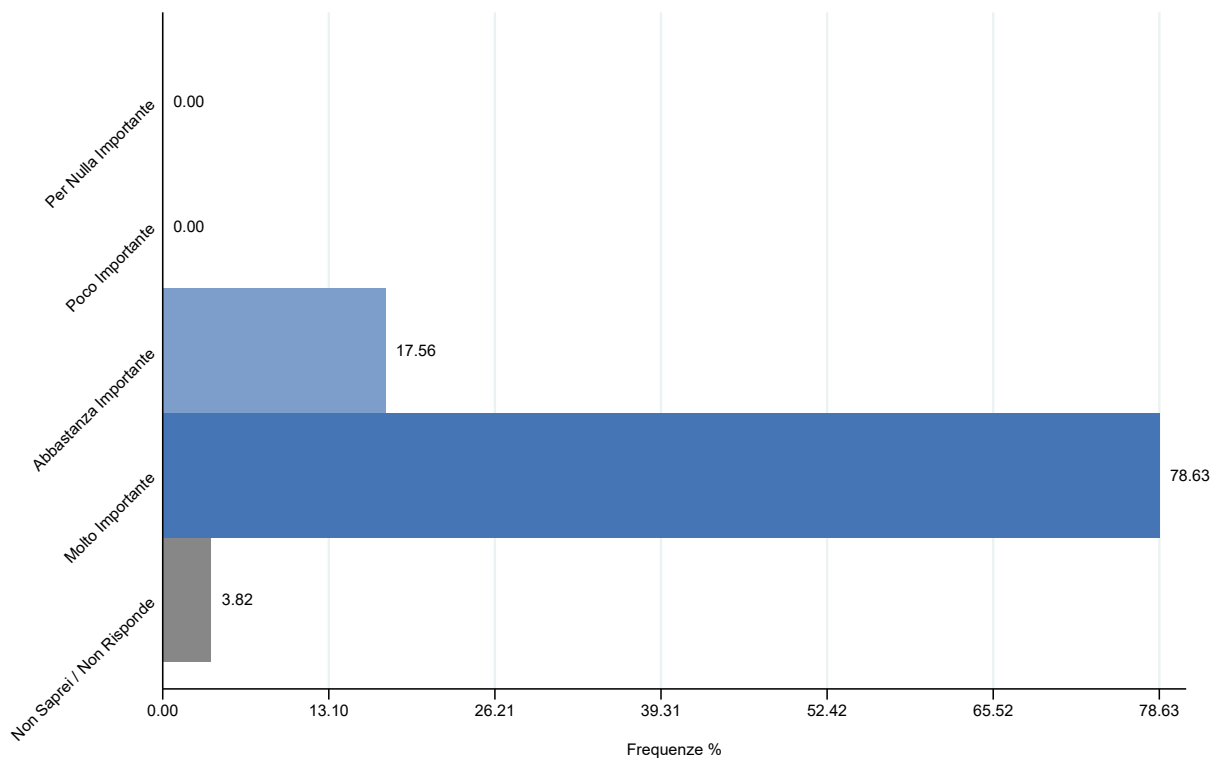
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Buono	24	18.32	18.32	18.32
Ottimo	107	81.68	81.68	100.00
Totale	131	100.00		

Importanza prenotazione



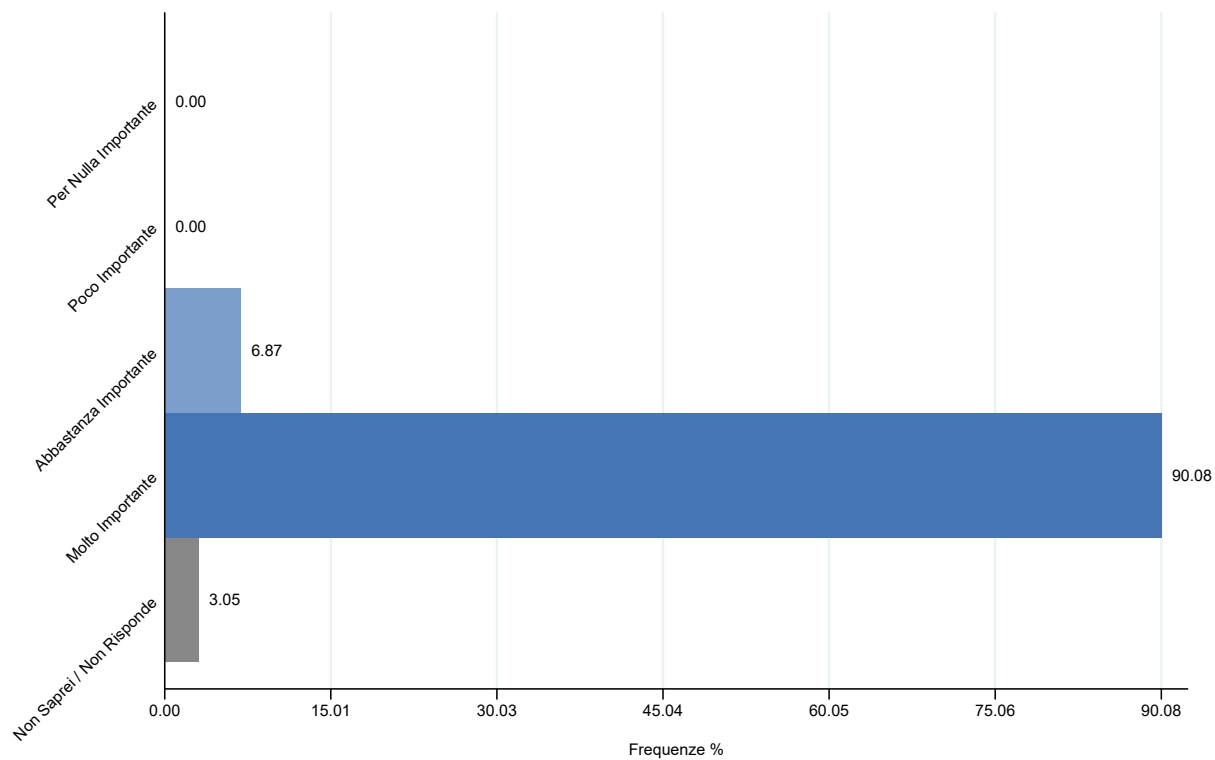
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	1	0.76	0.76
Abbastanza importante	22	16.79	17.56
Molto importante	103	78.63	96.18
non sa' / non risponde	5	3.82	100.00
Totale	131	100.00	

Importanza accoglienza-accettazione



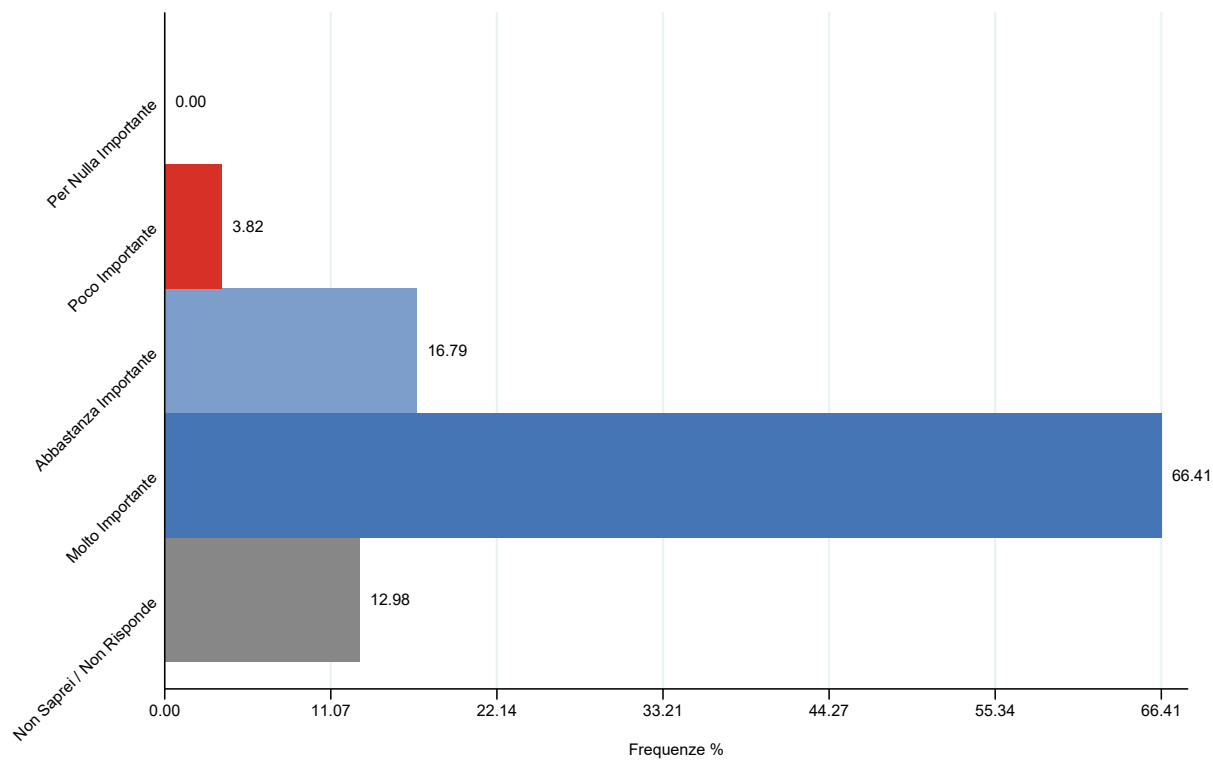
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Abbastanza importante	23	17.56	17.56
Molto importante	103	78.63	96.18
non sa' / non risponde	5	3.82	100.00
Totale	131	100.00	

Importanza esecuzione dell'esame



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Abbastanza importante	9	6.87	6.87
Molto importante	118	90.08	96.95
non sa' / non risponde	4	3.05	100.00
Totale	131	100.00	

Importanza sottofondo musicale



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco importante	5	3.82	3.82
Abbastanza importante	22	16.79	20.61
Molto importante	87	66.41	87.02
non sa' / non risponde	17	12.98	100.00
Totale	131	100.00	

Comparazione 'Performance - Importanza'

