



IRCCS

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

Sacro Cuore - Don Calabria

Ospedale Classificato e Presidio Ospedaliero Accreditato - Regione Veneto
Negrar (Verona)

CERTIFICATO UNI EN ISO 9001: 2015 DA BUREAU VERITAS



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

SPRPP - Servizio Punto Prelievi OSPEDALE SACRO CUORE

RILEVAZIONE 03/08/2022 - 26/12/2022

A CURA DI:

Ufficio Sistema Qualità Integrato

Ultimo aggiornamento: 25 gennaio 2023

© Copyright by Ospedale Sacro Cuore Don Calabria - Negrar

Ultimo aggiornamento: 25 gennaio 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 \LaTeX

Indice

INFORMAZIONI GENERALI	1
DATI ANAGRAFICI	2
Classi di età	3
Genere	4
Comune di residenza	5
Già stato in questo servizio	7
Perché ha scelto di effettuare il prelievo in questo Servizio	8
PRENOTAZIONI ON-LINE	9
Valutazione della prenotazione on-line	10
Prenotazione Zero Coda	12
Indicazioni su come fare prenotazione	13
ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA PIANO TERRA	14
Valutazione accettazione amministrativa piano terra	15
Chiarezza informazioni	17
Tempo di attesa	18
Cortesìa / attenzione del personale	19
ACCESSO AL SERVIZIO PUNTO PRELIEVI PRIMO PIANO	20
Valutazione accesso al servizio punto prelievi primo piano	21
Giorni e orari di apertura	23
Comfort	24
ESECUZIONE DEL PRELIEVO	25
Valutazione esecuzione del prelievo	26
Cortesìa e disponibilità personale	28
Chiarezza delle informazioni	29
Igiene e pulizia	30
Rispetto della privacy	31
Importanza fase prenotazione	32
Importanza fase accettazione amministrativa	33
Importanza accesso al punto prelievi	34
Importanza fase esecuzione del prelievo	35
Confronto importanza/valutazione dimensioni della qualità	36
Soddisfazione prestazione ricevuta	37

INFORMAZIONI GENERALI

Periodo di Riferimento: 03/08/2022 - 26/12/2022

Questionari analizzati: 404

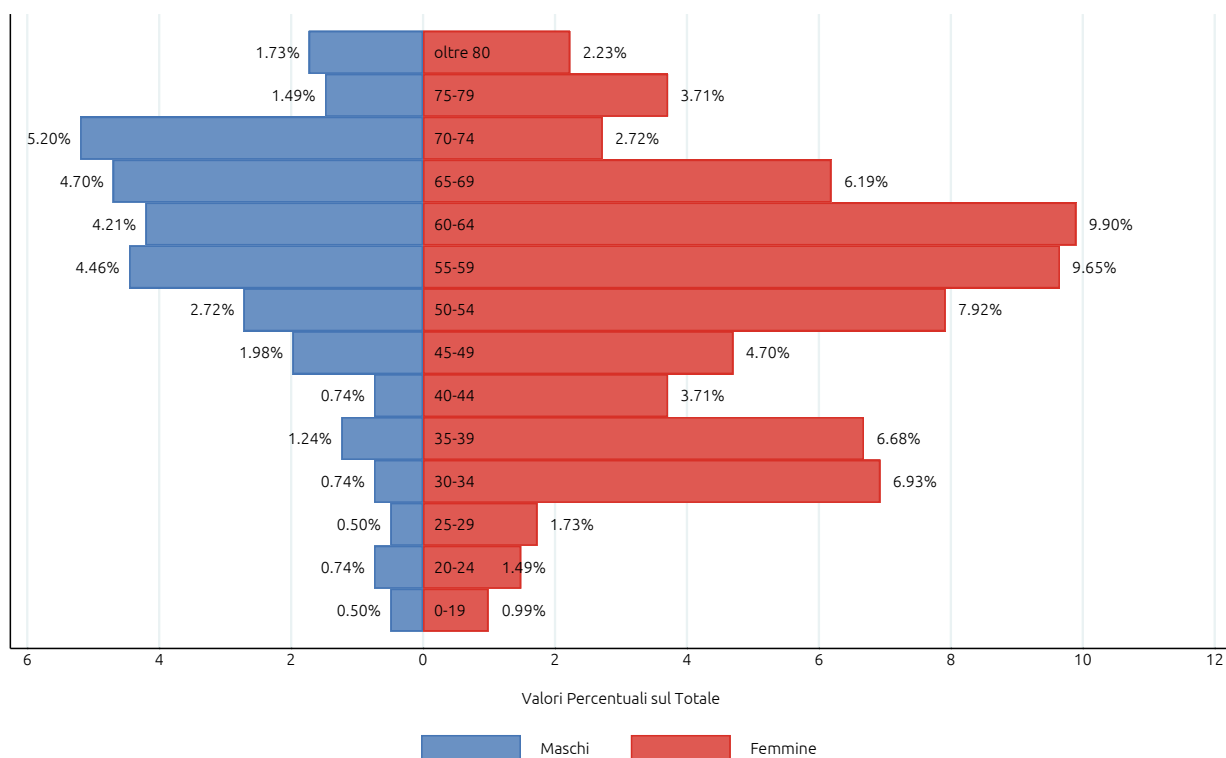
Campione statisticamente significativo calcolato sul totale accessi anno 2021.

Campione previsto per una buona rappresentatività: 662

Campione previsto per una sufficiente rappresentatività: 383

DATI ANAGRAFICI

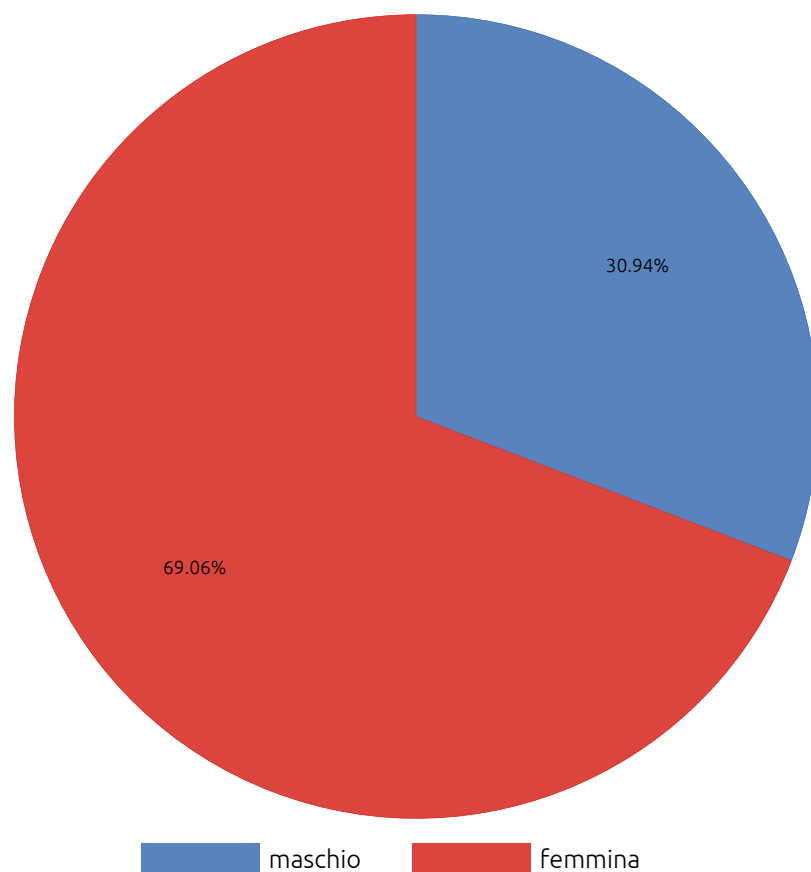
Classi di età



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
0-19	6	1.49	1.49	1.49
20-24	9	2.23	2.24	3.73
25-29	9	2.23	2.24	5.97
30-34	31	7.67	7.71	13.68
35-39	32	7.92	7.96	21.64
40-44	18	4.46	4.48	26.12
45-49	27	6.68	6.72	32.84
50-54	43	10.64	10.70	43.53
55-59	57	14.11	14.18	57.71
60-64	57	14.11	14.18	71.89
65-69	44	10.89	10.95	82.84
70-74	32	7.92	7.96	90.80
75-79	21	5.20	5.22	96.02
oltre 80	16	3.96	3.98	100.00
Totale Valide	402	99.50	100.00	
Non risponde	2	0.50		
Totale	404	100.00		

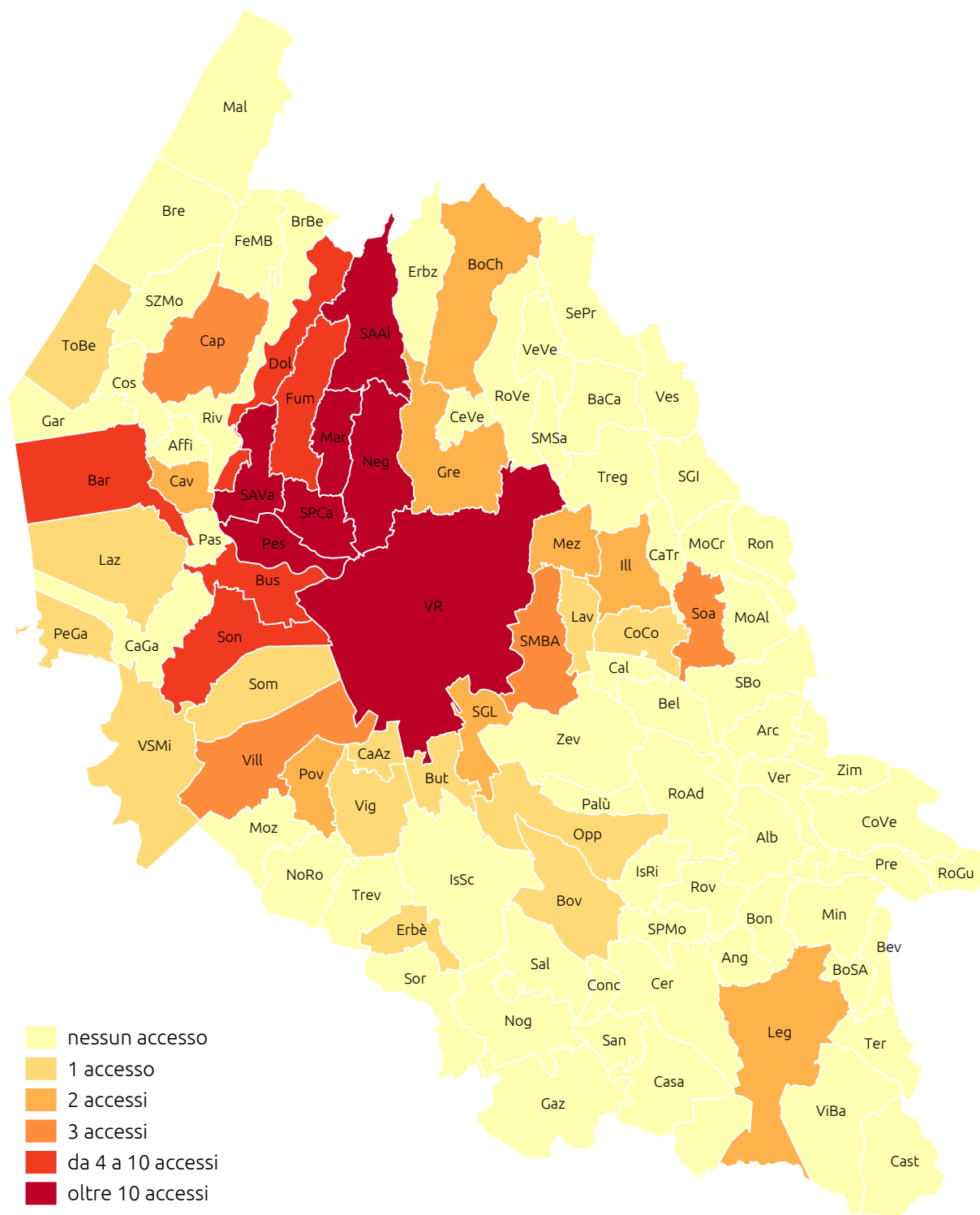
Età media: 54.74

Genere



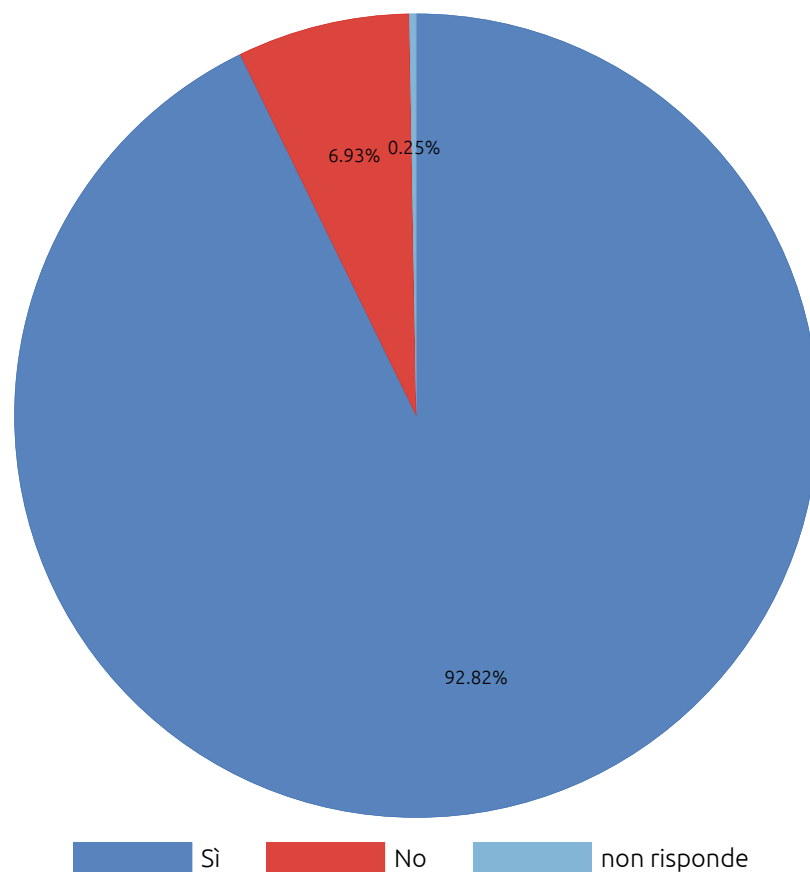
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
maschio	125	30.94	30.94	30.94
femmina	279	69.06	69.06	100.00
Totale	404	100.00		

Comune di residenza



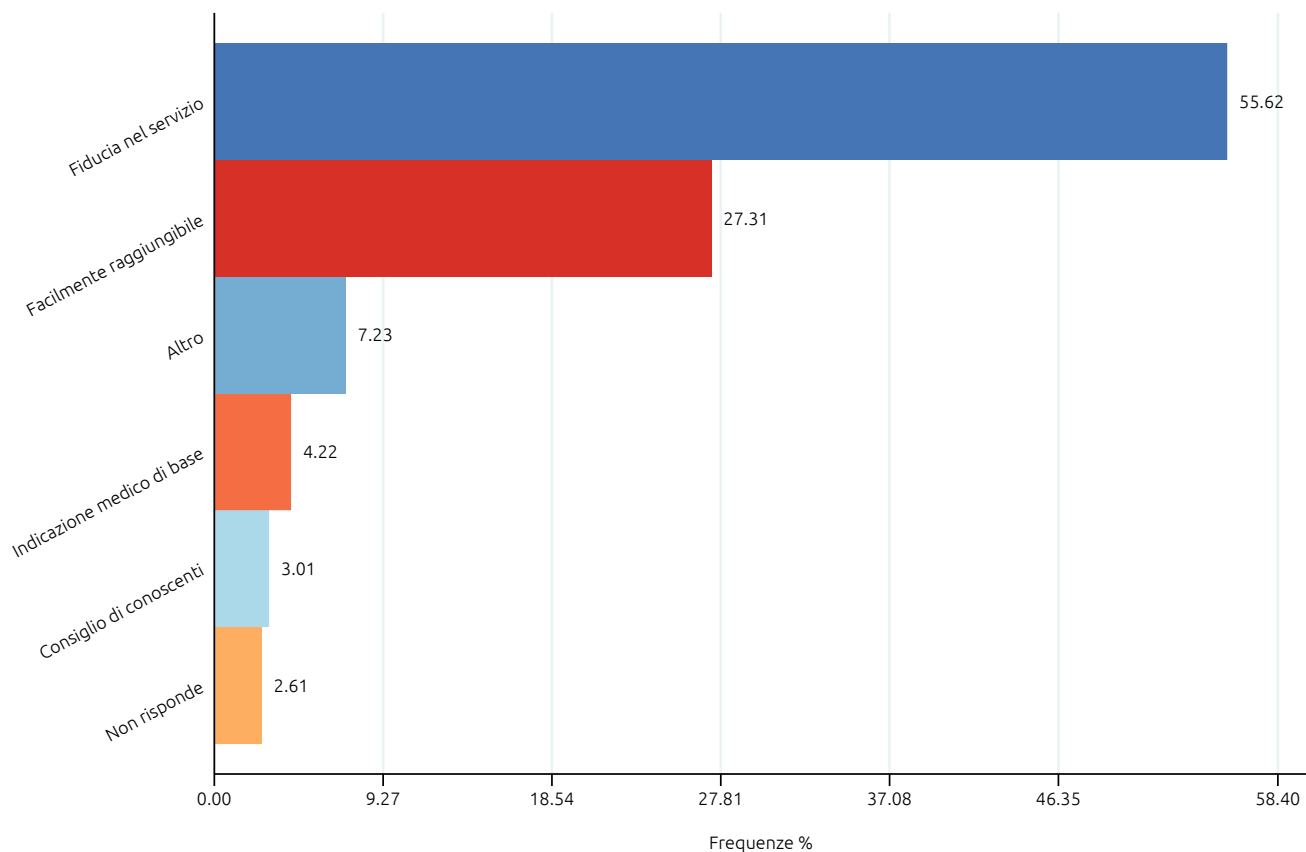
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Bardolino	4	0.99	1.04	1.04
Bosco Chiesanuova	2	0.50	0.52	1.56
Bovolone	1	0.25	0.26	1.82
Bussolengo	10	2.48	2.60	4.43
Buttapietra	1	0.25	0.26	4.69
Caprino Veronese	3	0.74	0.78	5.47
Castel d'Azzano	1	0.25	0.26	5.73
Cavaion Veronese	2	0.50	0.52	6.25
Colognola ai Colli	1	0.25	0.26	6.51
Dolcè	4	0.99	1.04	7.55
Erbè	1	0.25	0.26	7.81
Fumane	7	1.73	1.82	9.64
Grezzana	2	0.50	0.52	10.16
Illasi	2	0.50	0.52	10.68
Lavagno	1	0.25	0.26	10.94
Lazise	1	0.25	0.26	11.20
Legnago	2	0.50	0.52	11.72
Marano di Valpolicella	11	2.72	2.86	14.58
Mezzane di Sotto	2	0.50	0.52	15.10
Negrar di Valpolicella	95	23.51	24.74	39.84
Oppeano	1	0.25	0.26	40.10
Pescantina	32	7.92	8.33	48.44
Peschiera del Garda	1	0.25	0.26	48.70
Povegliano Veronese	2	0.50	0.52	49.22
San Giovanni Lupatoto	2	0.50	0.52	49.74
San Martino Buon Albergo	3	0.74	0.78	50.52
San Pietro in Cariano	58	14.36	15.10	65.63
Sant'Ambrogio di Valpolicella	23	5.69	5.99	71.61
Sant'Anna d'Alfaedo	12	2.97	3.13	74.74
Soave	3	0.74	0.78	75.52
Sommacampagna	1	0.25	0.26	75.78
Sona	8	1.98	2.08	77.86
Torri del Benaco	1	0.25	0.26	78.13
Valeggio sul Mincio	1	0.25	0.26	78.39
Verona	68	16.83	17.71	96.09
Vigasio	1	0.25	0.26	96.35
Villafranca di Verona	3	0.74	0.78	97.14
Fuori provincia	11	2.72	2.86	100.00
Totale Valide	384	95.05	100.00	
non risponde	20	4.95		
Totale	404	100.00		

Già stato in questo servizio



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	375	92.82	93.05	93.05
No	28	6.93	6.95	100.00
Totale Valide	403	99.75	100.00	
non risponde	1	0.25		
Totale	404	100.00		

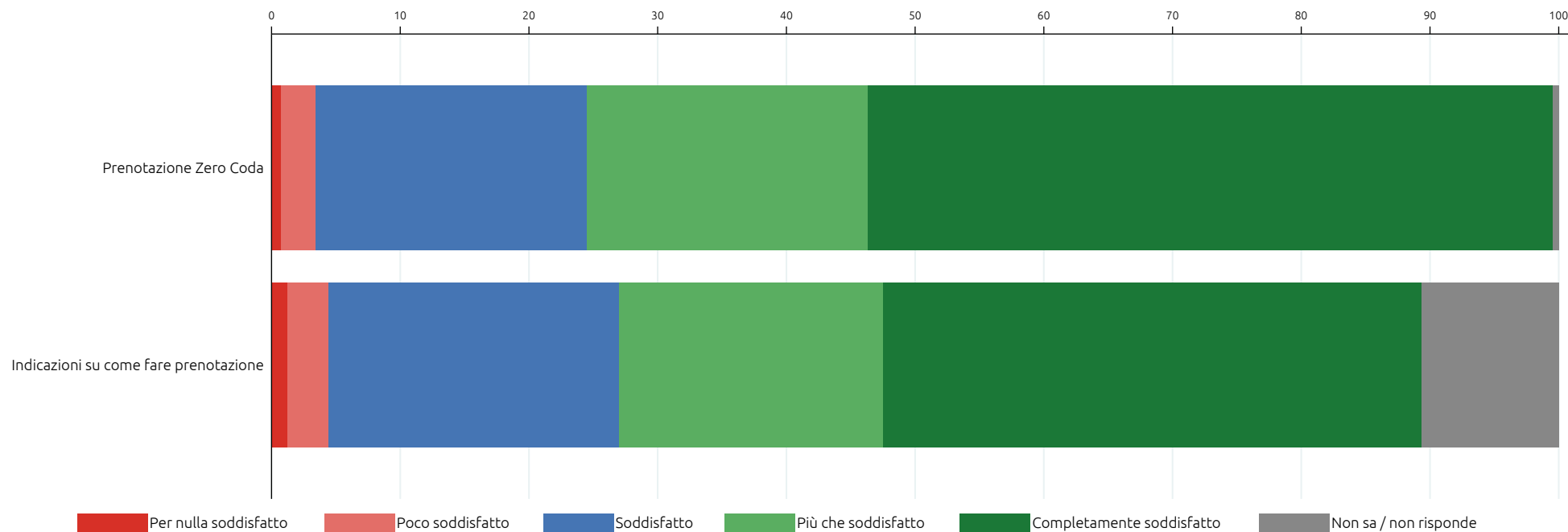
Perché ha scelto di effettuare il prelievo in questo Servizio



	Frequenza	Percentuale sulle risposte	Percentuale sulle osservazioni
Per fiducia nel Servizio	277	55.62	68.56
Perchè facilmente raggiungibile	136	27.31	33.66
Altro	36	7.23	8.91
Su indicazione medico di base	21	4.22	5.20
Su consiglio di conoscenti	15	3.01	3.71
Non risponde	13	2.61	3.22
Totale	498	100.00	123.27

PRENOTAZIONI ON-LINE

Valutazione della prenotazione on-line

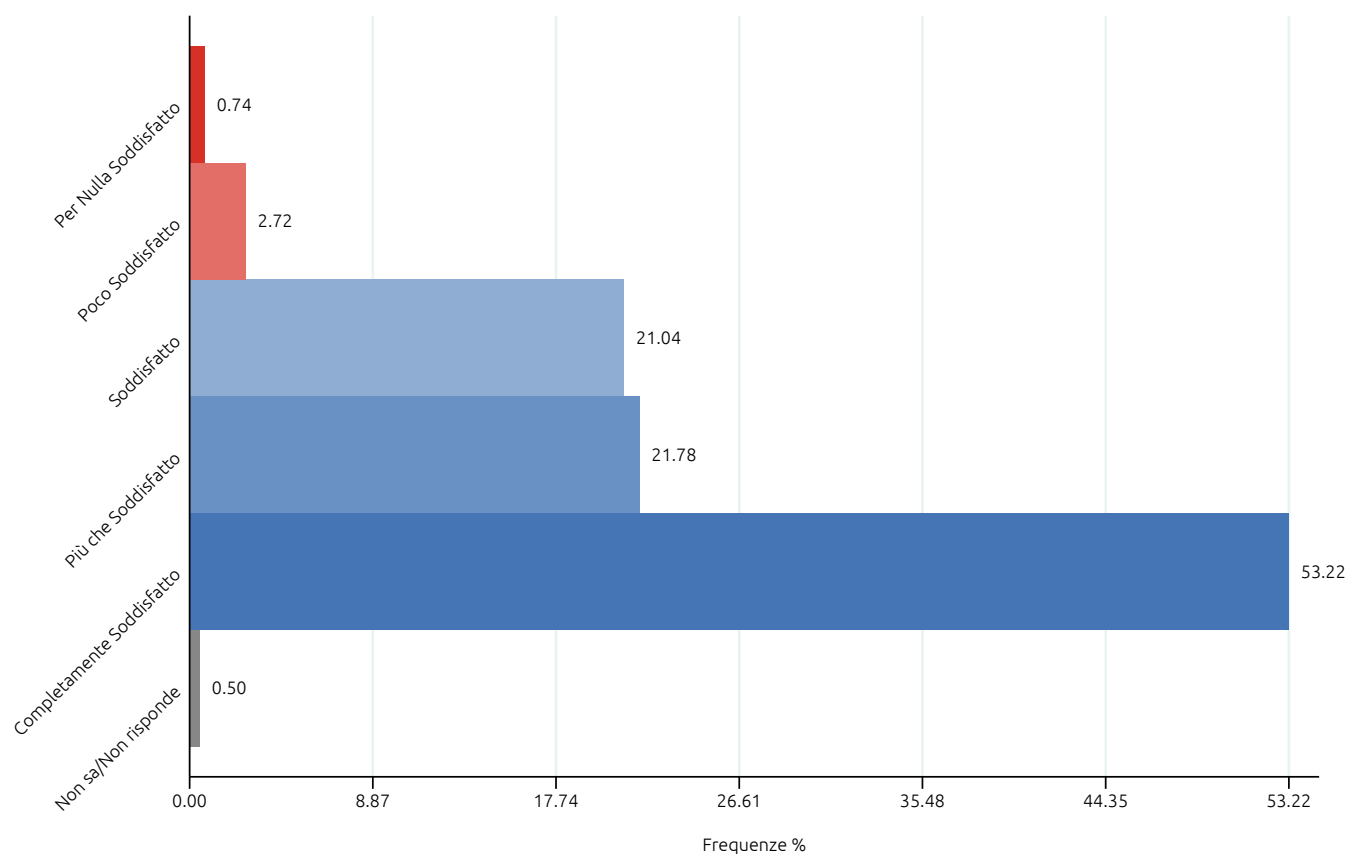


	Per nulla Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Soddisfatto	Più che Soddisfatto	Completamente Soddisfatto	Non sa/Non risponde	Totale
Prenotazione Zero Coda	3 <i>0.74</i>	11 <i>2.72</i>	85 <i>21.04</i>	88 <i>21.78</i>	215 <i>53.22</i>	2 <i>0.50</i>	404 <i>100.00</i>
Indicazioni su come fare prenotazione	5 <i>1.24</i>	13 <i>3.22</i>	91 <i>22.52</i>	83 <i>20.54</i>	169 <i>41.83</i>	43 <i>10.64</i>	404 <i>100.00</i>

	Giudizi positivi	Giudizi negativi	Non sa / Non Risponde	Totale
Prenotazione Zero Coda	388 <i>96.04</i>	14 <i>3.47</i>	2 <i>0.50</i>	404 <i>100.00</i>
Indicazioni su come fare prenotazione	343 <i>84.90</i>	18 <i>4.46</i>	43 <i>10.64</i>	404 <i>100.00</i>

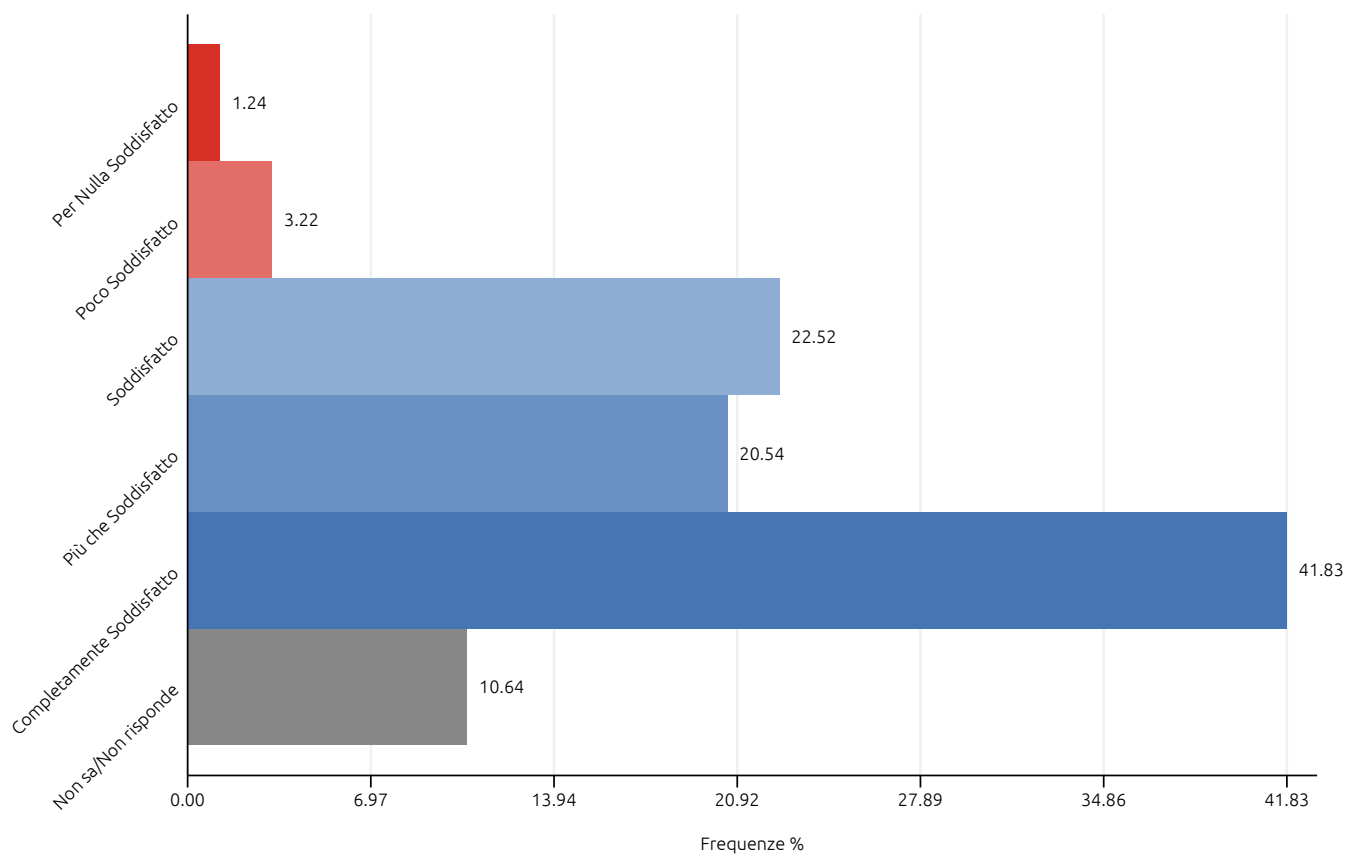
Aspetti	Numerosità	Media	Dev. Std.	Minimo	Massimo
Prenotazione Zero Coda	402	1.246	0.930	-2.000	2.000
Indicazioni su come fare prenotazione	361	1.102	0.991	-2.000	2.000
Valutazione prenotazione on-line	402	1.174	0.892	-2.000	2.000

Prenotazione Zero Coda



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla Soddisfatto	3	0.74	0.74	0.74
Poco Soddisfatto	11	2.72	2.72	3.47
Soddisfatto	85	21.04	21.04	24.50
Più che Soddisfatto	88	21.78	21.78	46.29
Completamente Soddisfatto	215	53.22	53.22	99.50
Non sa/Non risponde	2	0.50	0.50	100.00
Totale	404	100.00		

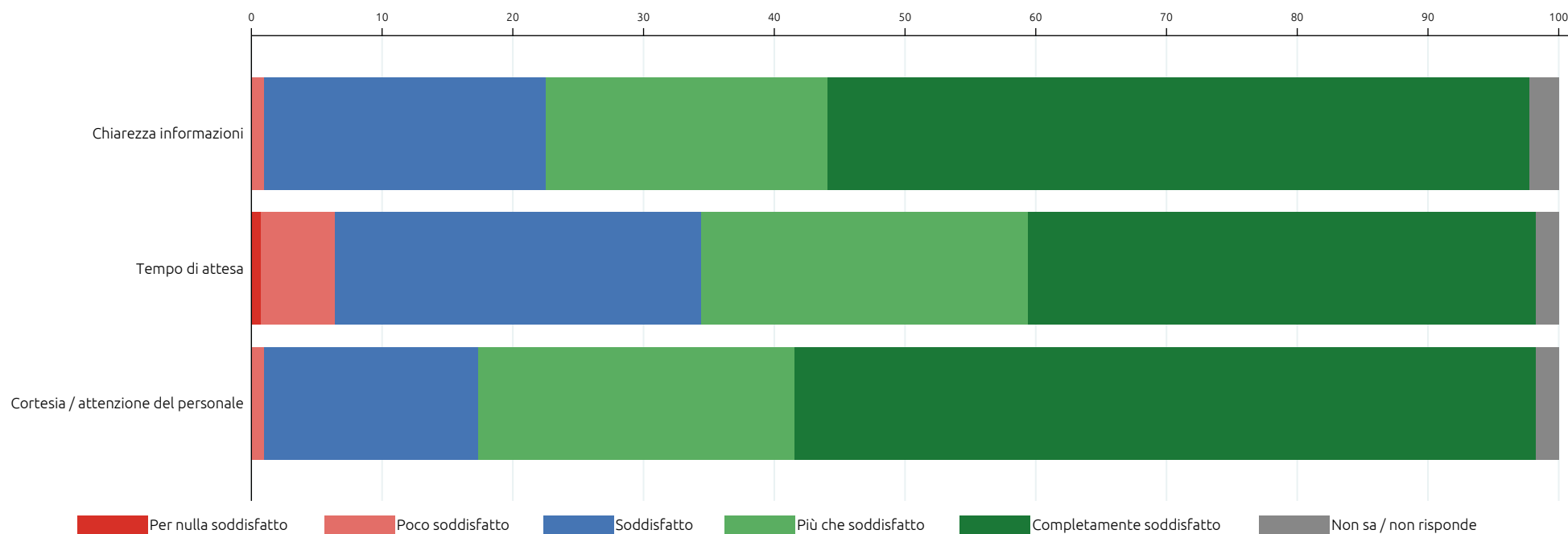
Indicazioni su come fare prenotazione



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla Soddisfatto	5	1.24	1.24	1.24
Poco Soddisfatto	13	3.22	3.22	4.46
Soddisfatto	91	22.52	22.52	26.98
Più che Soddisfatto	83	20.54	20.54	47.52
Completamente Soddisfatto	169	41.83	41.83	89.36
Non sa/Non risponde	43	10.64	10.64	100.00
Totale	404	100.00		

ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA PIANO TERRA

Valutazione accettazione amministrativa piano terra



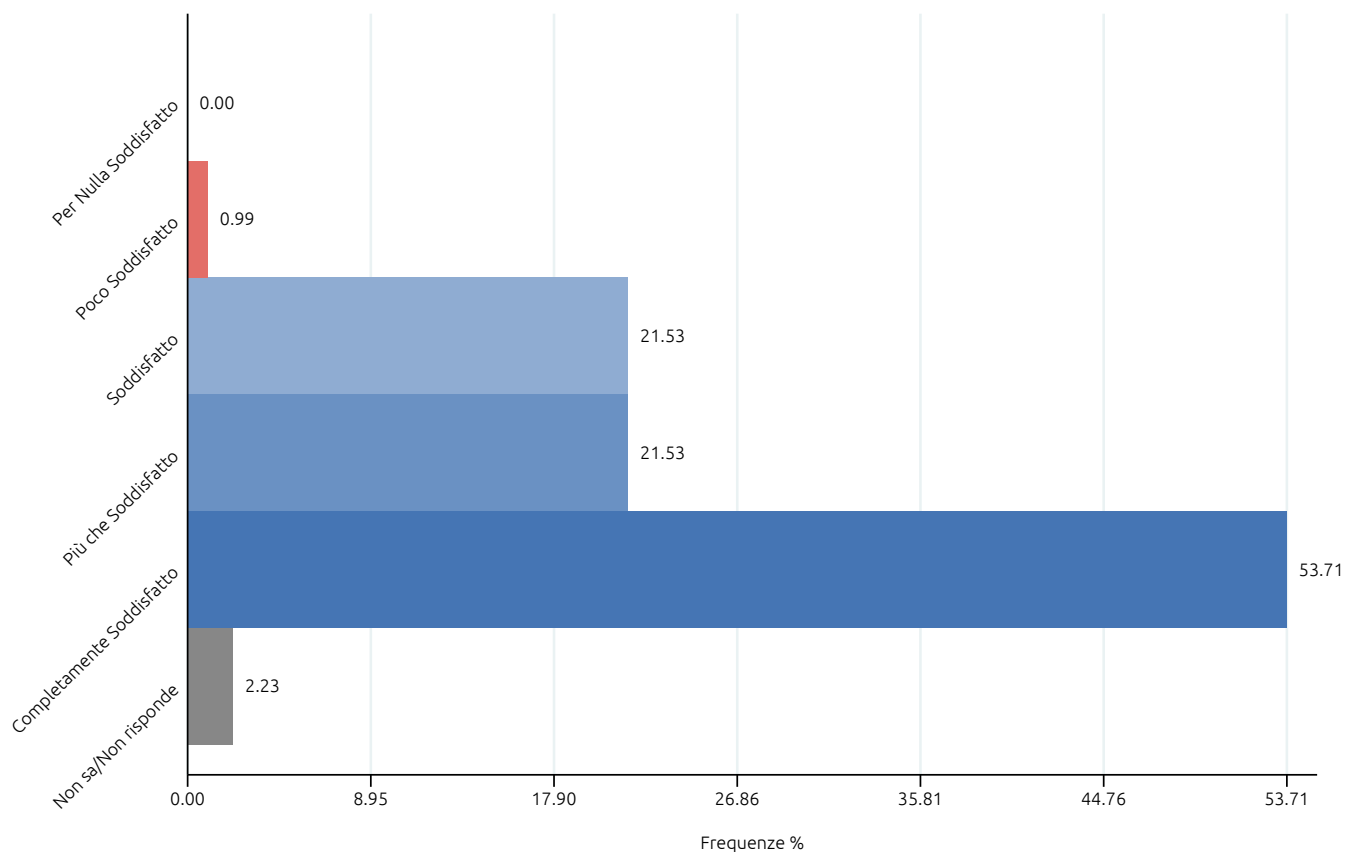
15

	Per nulla Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Soddisfatto	Più che Soddisfatto	Completamente Soddisfatto	Non sa/Non risponde	Totale
Chiarezza informazioni	0 <i>0.00</i>	4 <i>0.99</i>	87 <i>21.53</i>	87 <i>21.53</i>	217 <i>53.71</i>	9 <i>2.23</i>	404 <i>100.00</i>
Tempo di attesa	3 <i>0.74</i>	23 <i>5.69</i>	113 <i>27.97</i>	101 <i>25.00</i>	157 <i>38.86</i>	7 <i>1.73</i>	404 <i>100.00</i>
Cortesìa / attenzione del personale	0 <i>0.00</i>	4 <i>0.99</i>	66 <i>16.34</i>	98 <i>24.26</i>	229 <i>56.68</i>	7 <i>1.73</i>	404 <i>100.00</i>

	Giudizi positivi	Giudizi negativi	Non sa / Non Risponde	Totale
Chiarezza informazioni	391 <i>96.78</i>	4 <i>0.99</i>	9 <i>2.23</i>	404 <i>100.00</i>
Tempo di attesa	371 <i>91.83</i>	26 <i>6.44</i>	7 <i>1.73</i>	404 <i>100.00</i>
Cortesìa / attenzione del personale	393 <i>97.28</i>	4 <i>0.99</i>	7 <i>1.73</i>	404 <i>100.00</i>

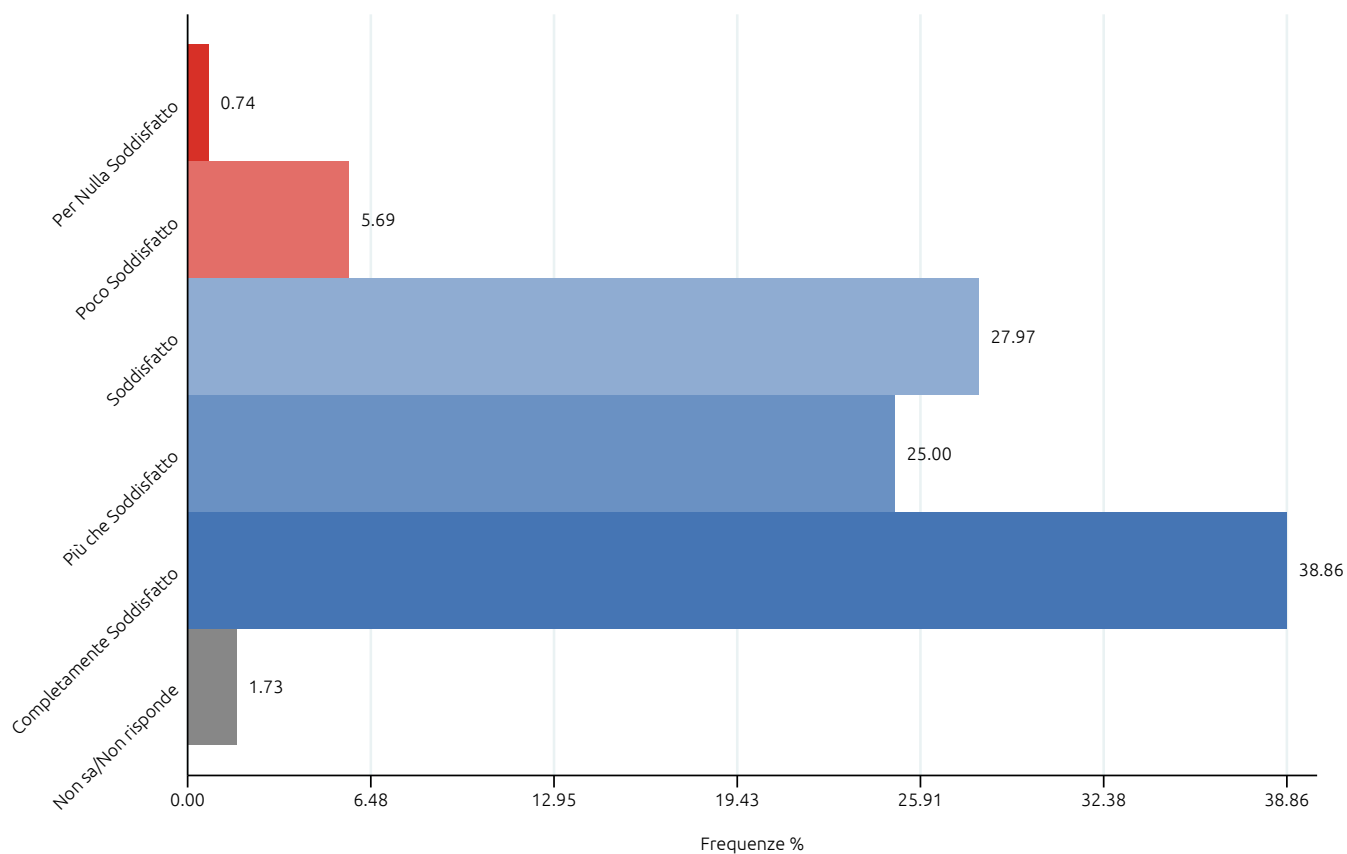
Aspetti	Numerosità	Media	Dev. Std.	Minimo	Massimo
Chiarezza informazioni	395	1.309	0.846	-1.000	2.000
Tempo di attesa	397	0.972	0.991	-2.000	2.000
Cortesìa / attenzione del personale	397	1.390	0.795	-1.000	2.000
Valutazione accettazione	402	1.216	0.786	-1.000	2.000

Chiarezza informazioni



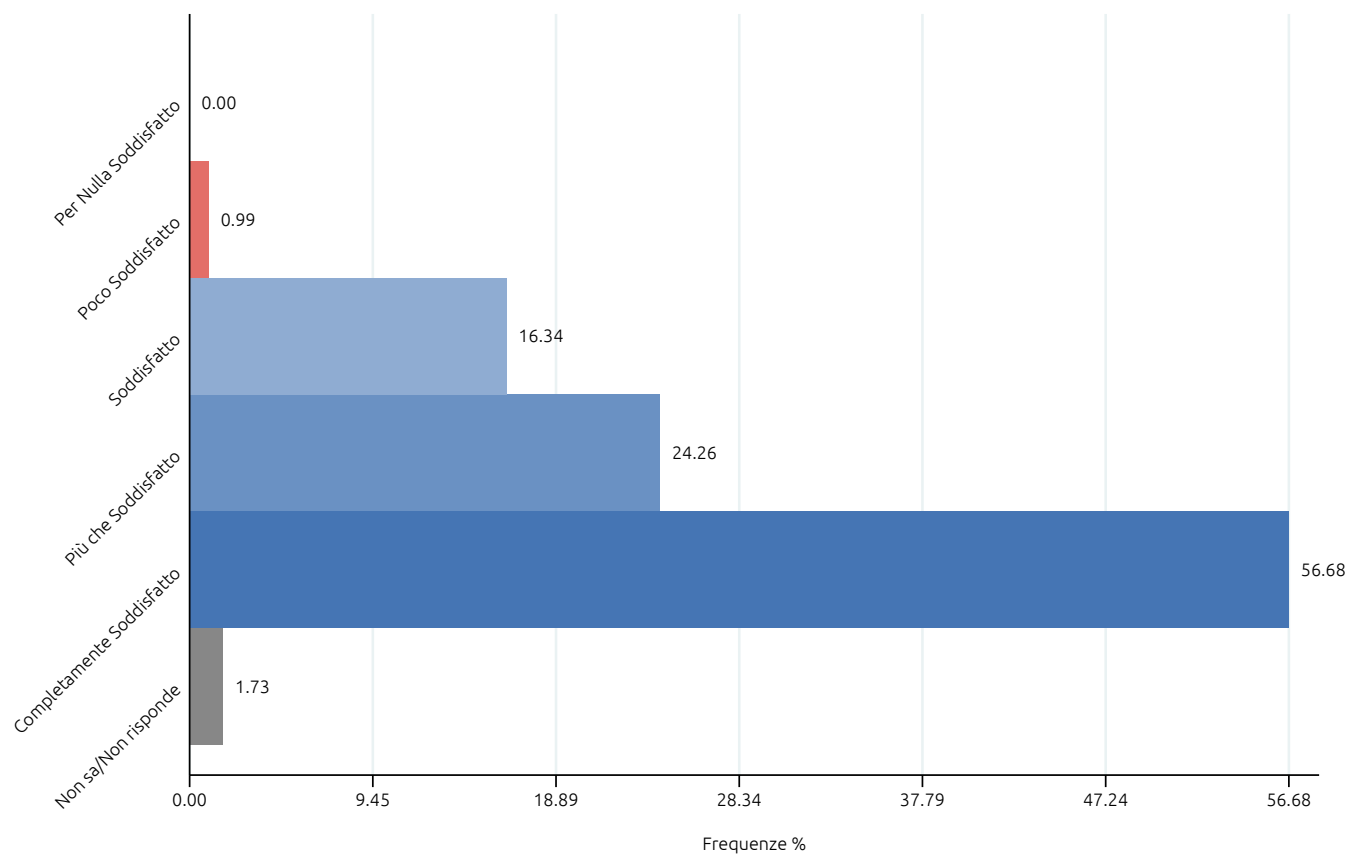
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Poco Soddisfatto	4	0.99	0.99	0.99
Soddisfatto	87	21.53	21.53	22.52
Più che Soddisfatto	87	21.53	21.53	44.06
Completamente Soddisfatto	217	53.71	53.71	97.77
Non sa/Non risponde	9	2.23	2.23	100.00
Totale	404	100.00		

Tempo di attesa



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla Soddisfatto	3	0.74	0.74	0.74
Poco Soddisfatto	23	5.69	5.69	6.44
Soddisfatto	113	27.97	27.97	34.41
Più che Soddisfatto	101	25.00	25.00	59.41
Completamente Soddisfatto	157	38.86	38.86	98.27
Non sa/Non risponde	7	1.73	1.73	100.00
Totale	404	100.00		

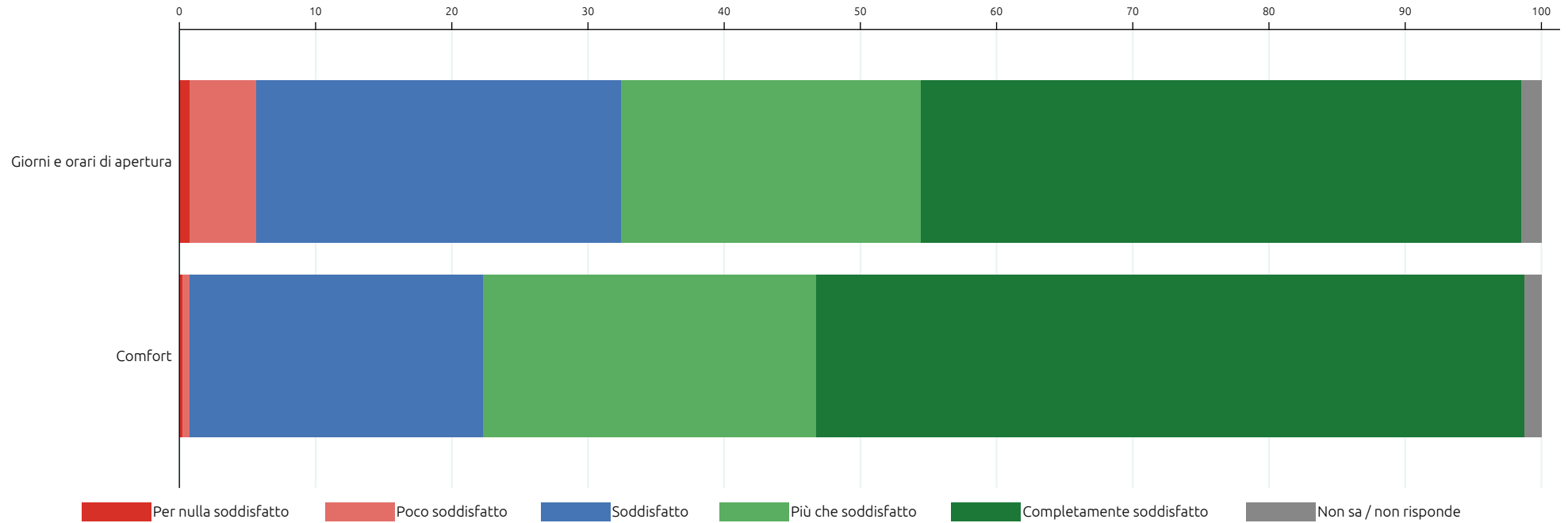
Cortesia / attenzione del personale



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Poco Soddisfatto	4	0.99	0.99	0.99
Soddisfatto	66	16.34	16.34	17.33
Più che Soddisfatto	98	24.26	24.26	41.58
Completamente Soddisfatto	229	56.68	56.68	98.27
Non sa/Non risponde	7	1.73	1.73	100.00
Totale	404	100.00		

ACCESSO AL SERVIZIO PUNTO PRELIEVI PRIMO PIANO

Valutazione accesso al servizio punto prelievi primo piano

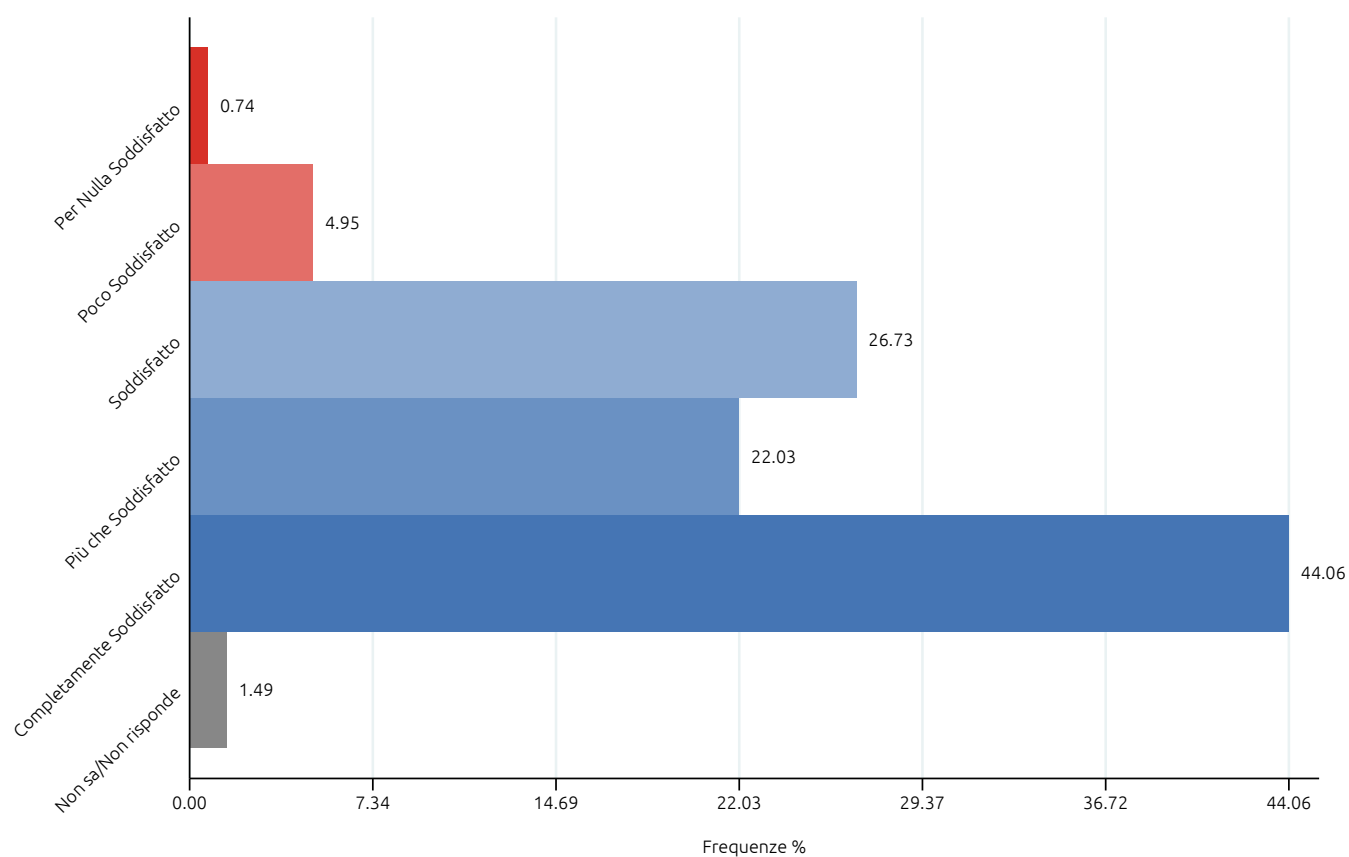


	Per nulla Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Soddisfatto	Più che Soddisfatto	Completamente Soddisfatto	Non sa/Non risponde	Totale
Giorni e orari di apertura	3 <i>0.74</i>	20 <i>4.95</i>	108 <i>26.73</i>	89 <i>22.03</i>	178 <i>44.06</i>	6 <i>1.49</i>	404 <i>100.00</i>
Comfort	1 <i>0.25</i>	2 <i>0.50</i>	87 <i>21.53</i>	99 <i>24.50</i>	210 <i>51.98</i>	5 <i>1.24</i>	404 <i>100.00</i>

	Giudizi positivi	Giudizi negativi	Non sa / Non Risponde	Totale
Giorni e orari di apertura	375 <i>92.82</i>	23 <i>5.69</i>	6 <i>1.49</i>	404 <i>100.00</i>
Comfort	396 <i>98.02</i>	3 <i>0.74</i>	5 <i>1.24</i>	404 <i>100.00</i>

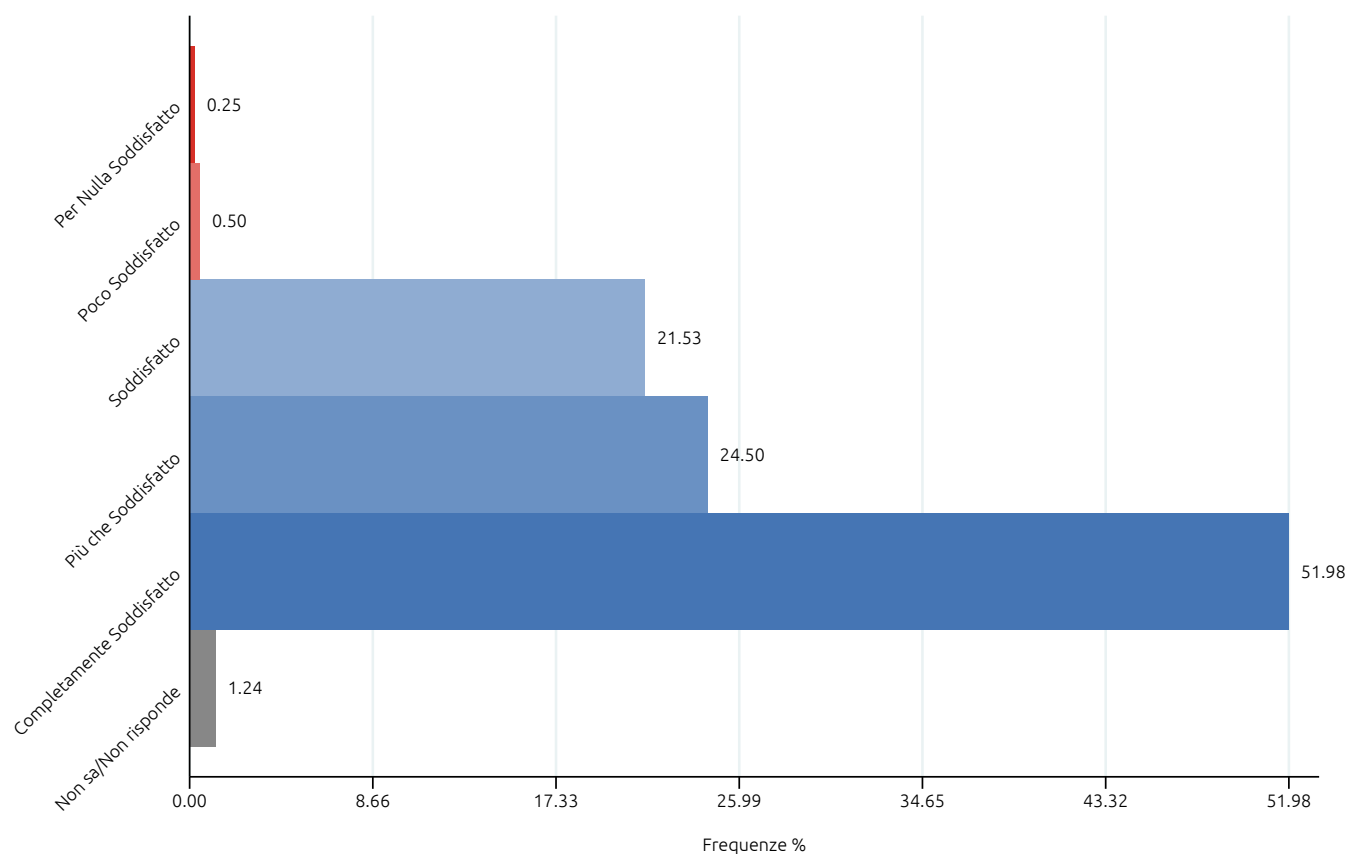
Aspetti	Numerosità	Media	Dev. Std.	Minimo	Massimo
Giorni e orari di apertura	398	1.053	0.994	-2.000	2.000
Comfort	399	1.291	0.839	-2.000	2.000
Valutazione accesso servizio	403	1.166	0.840	-1.000	2.000

Giorni e orari di apertura



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla Soddifatto	3	0.74	0.74	0.74
Poco Soddifatto	20	4.95	4.95	5.69
Soddifatto	108	26.73	26.73	32.43
Più che Soddifatto	89	22.03	22.03	54.46
Completamente Soddifatto	178	44.06	44.06	98.51
Non sa/Non risponde	6	1.49	1.49	100.00
Totale	404	100.00		

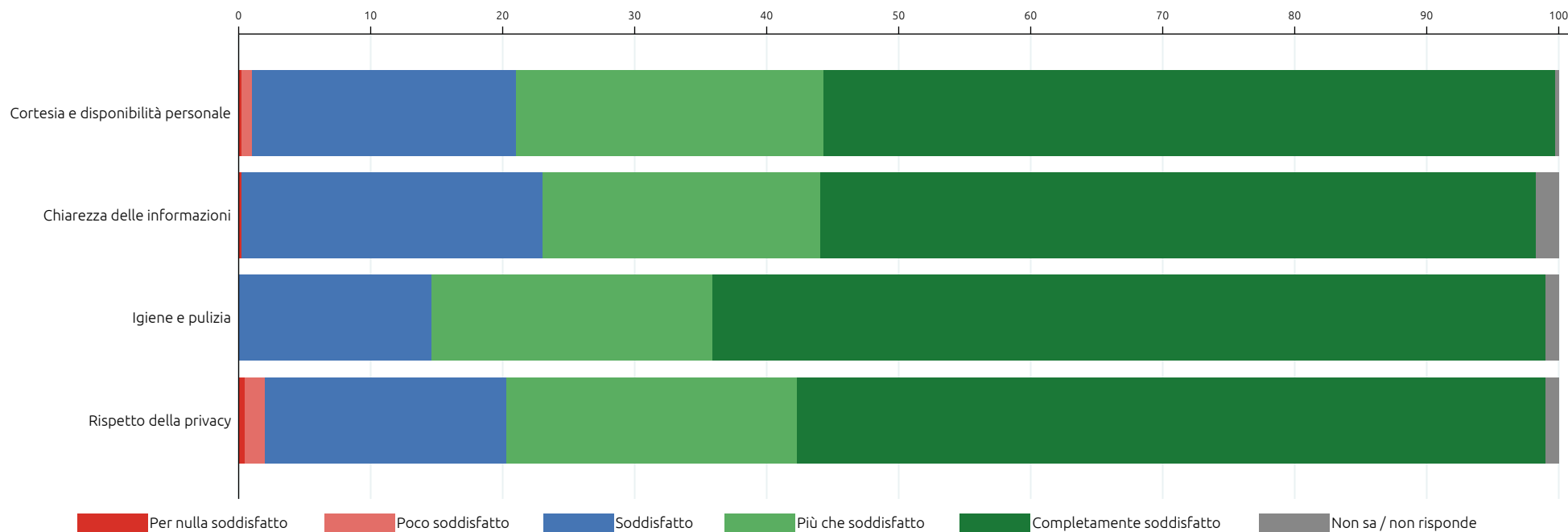
Comfort



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla Soddisfatto	1	0.25	0.25	0.25
Poco Soddisfatto	2	0.50	0.50	0.74
Soddisfatto	87	21.53	21.53	22.28
Più che Soddisfatto	99	24.50	24.50	46.78
Completamente Soddisfatto	210	51.98	51.98	98.76
Non sa/Non risponde	5	1.24	1.24	100.00
Totale	404	100.00		

ESECUZIONE DEL PRELIEVO

Valutazione esecuzione del prelievo

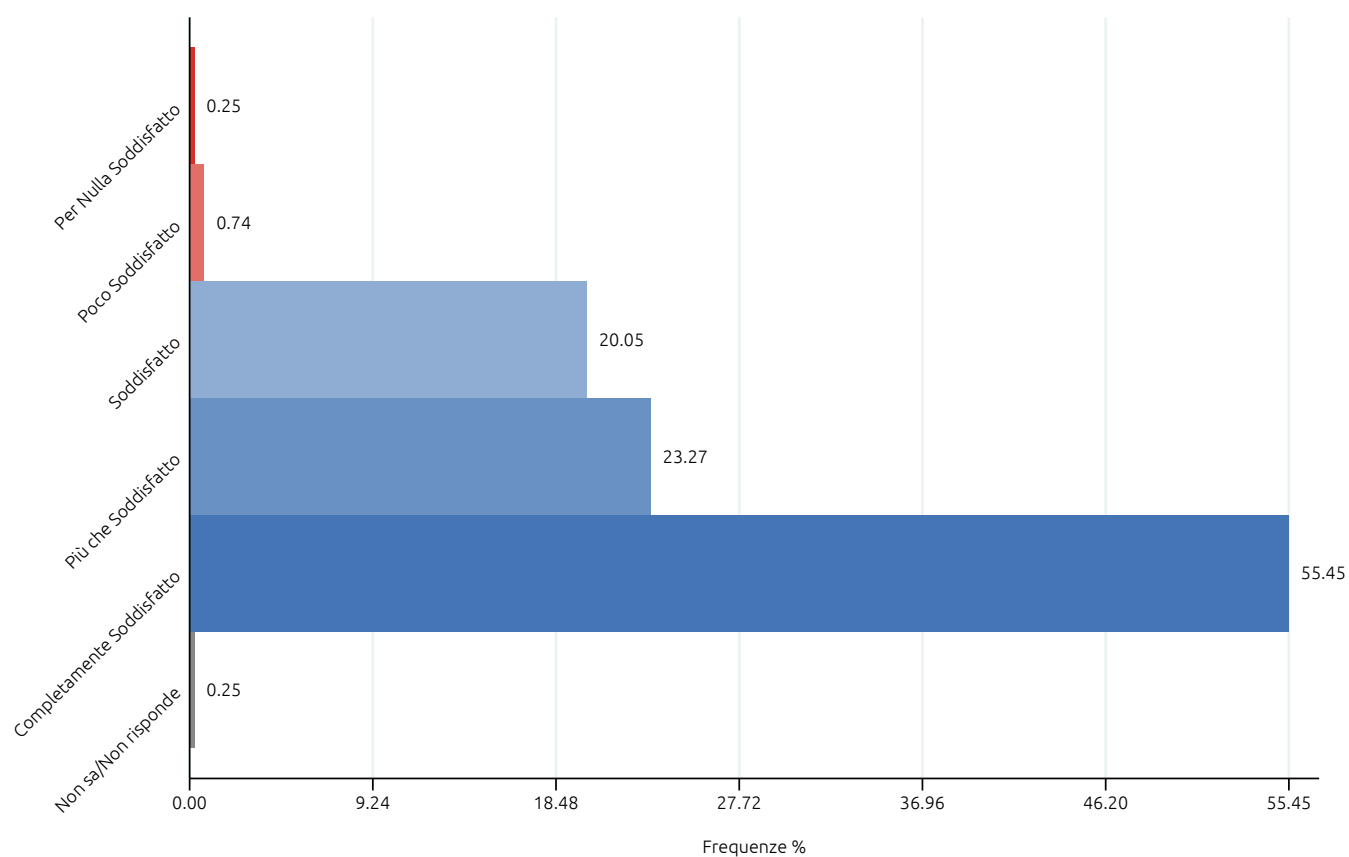


	Per nulla Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Soddisfatto	Più che Soddisfatto	Completamente Soddisfatto	Non sa/Non risponde	Totale
Cortesia e disponibilità personale	1 <i>0.25</i>	3 <i>0.74</i>	81 <i>20.05</i>	94 <i>23.27</i>	224 <i>55.45</i>	1 <i>0.25</i>	404 <i>100.00</i>
Chiarezza delle informazioni	1 <i>0.25</i>	0 <i>0.00</i>	92 <i>22.77</i>	85 <i>21.04</i>	219 <i>54.21</i>	7 <i>1.73</i>	404 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia	0 <i>0.00</i>	0 <i>0.00</i>	59 <i>14.60</i>	86 <i>21.29</i>	255 <i>63.12</i>	4 <i>0.99</i>	404 <i>100.00</i>
Rispetto della privacy	2 <i>0.50</i>	6 <i>1.49</i>	74 <i>18.32</i>	89 <i>22.03</i>	229 <i>56.68</i>	4 <i>0.99</i>	404 <i>100.00</i>

	Giudizi positivi	Giudizi negativi	Non sa / Non Risponde	Totale
Cortesìa e disponibilit� personale	399 <i>98.76</i>	4 <i>0.99</i>	1 <i>0.25</i>	404 <i>100.00</i>
Chiarezza delle informazioni	396 <i>98.02</i>	1 <i>0.25</i>	7 <i>1.73</i>	404 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia	400 <i>99.01</i>	0 <i>0.00</i>	4 <i>0.99</i>	404 <i>100.00</i>
Rispetto della privacy	392 <i>97.03</i>	8 <i>1.98</i>	4 <i>0.99</i>	404 <i>100.00</i>

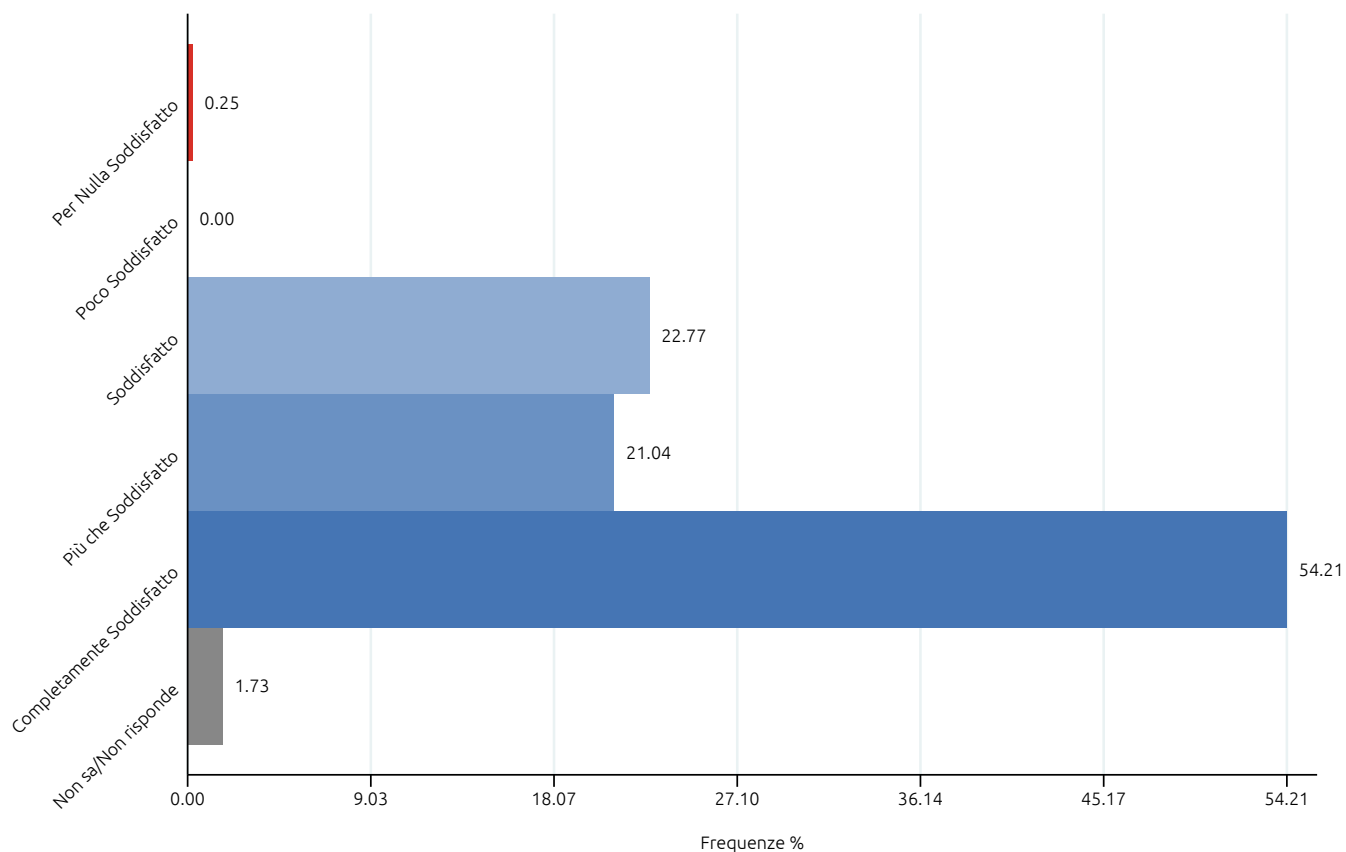
Aspetti	Numerosit�	Media	Dev. Std.	Minimo	Massimo
Cortesìa e disponibilit� personale	403	1.333	0.837	-2.000	2.000
Chiarezza delle informazioni	397	1.312	0.843	-2.000	2.000
Igiene e pulizia	400	1.490	0.739	0.000	2.000
Rispetto della privacy	400	1.343	0.864	-2.000	2.000
Valutazione esecuzione prelievo	403	1.362	0.755	-0.500	2.000

Cortesia e disponibilità personale



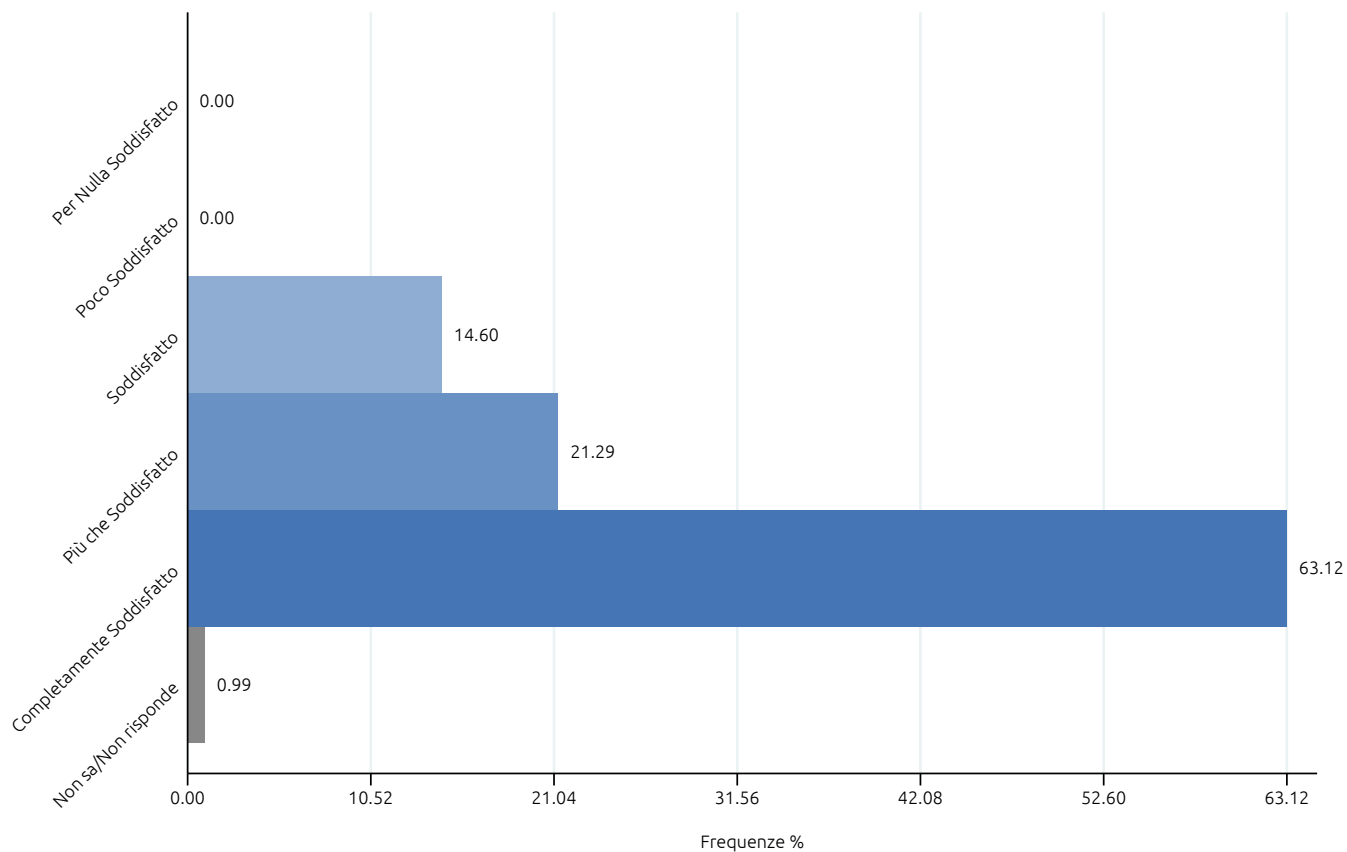
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla Soddisfatto	1	0.25	0.25	0.25
Poco Soddisfatto	3	0.74	0.74	0.99
Soddisfatto	81	20.05	20.05	21.04
Più che Soddisfatto	94	23.27	23.27	44.31
Completamente Soddisfatto	224	55.45	55.45	99.75
Non sa/Non risponde	1	0.25	0.25	100.00
Totale	404	100.00		

Chiarezza delle informazioni



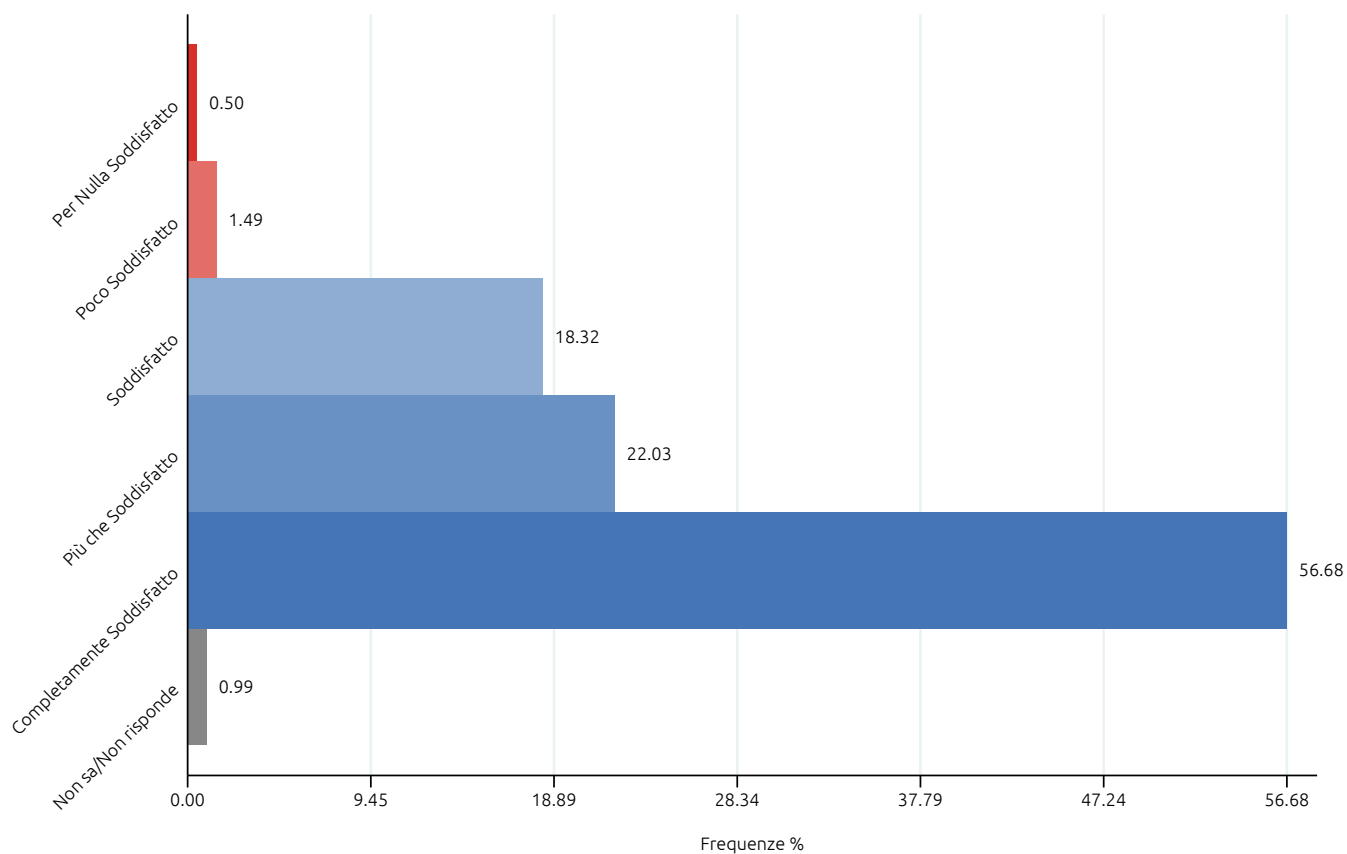
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla Soddisfatto	1	0.25	0.25	0.25
Soddisfatto	92	22.77	22.77	23.02
Più che Soddisfatto	85	21.04	21.04	44.06
Completamente Soddisfatto	219	54.21	54.21	98.27
Non sa/Non risponde	7	1.73	1.73	100.00
Totale	404	100.00		

Igiene e pulizia



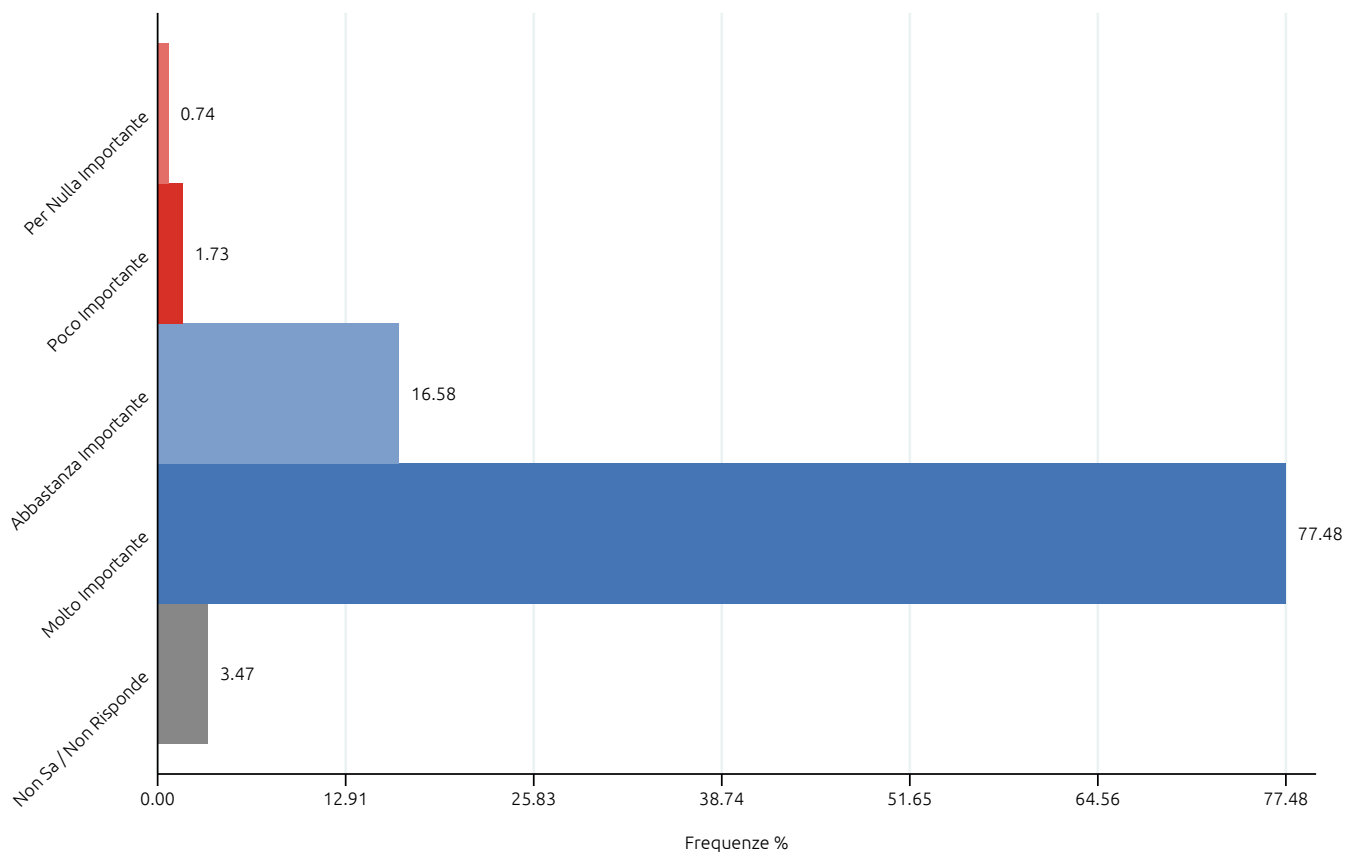
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Soddisfatto	59	14.60	14.60	14.60
Più che Soddisfatto	86	21.29	21.29	35.89
Completamente Soddisfatto	255	63.12	63.12	99.01
Non sa/Non risponde	4	0.99	0.99	100.00
Totale	404	100.00		

Rispetto della privacy



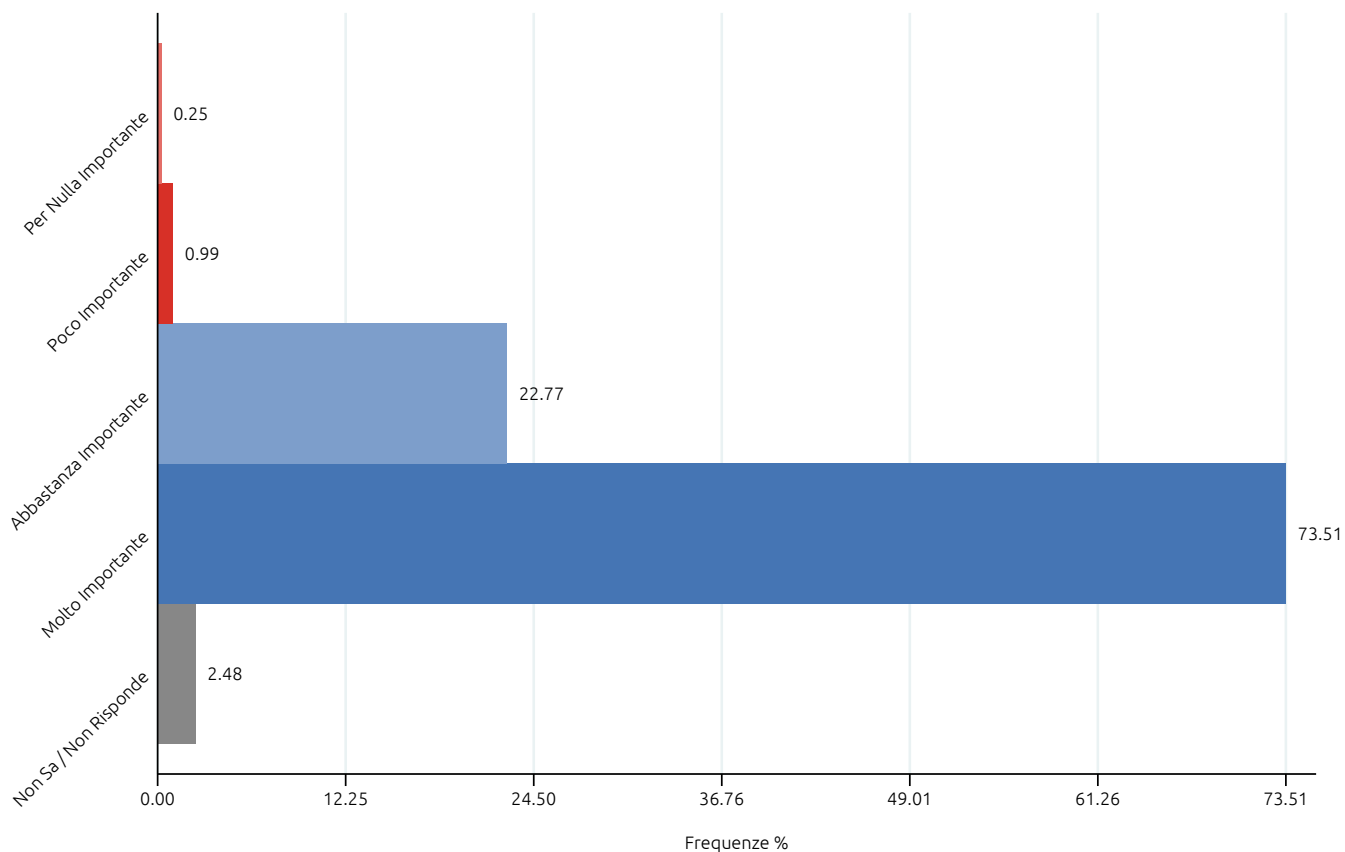
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla Soddisfatto	2	0.50	0.50	0.50
Poco Soddisfatto	6	1.49	1.49	1.98
Soddisfatto	74	18.32	18.32	20.30
Più che Soddisfatto	89	22.03	22.03	42.33
Completamente Soddisfatto	229	56.68	56.68	99.01
Non sa/Non risponde	4	0.99	0.99	100.00
Totale	404	100.00		

Importanza fase prenotazione



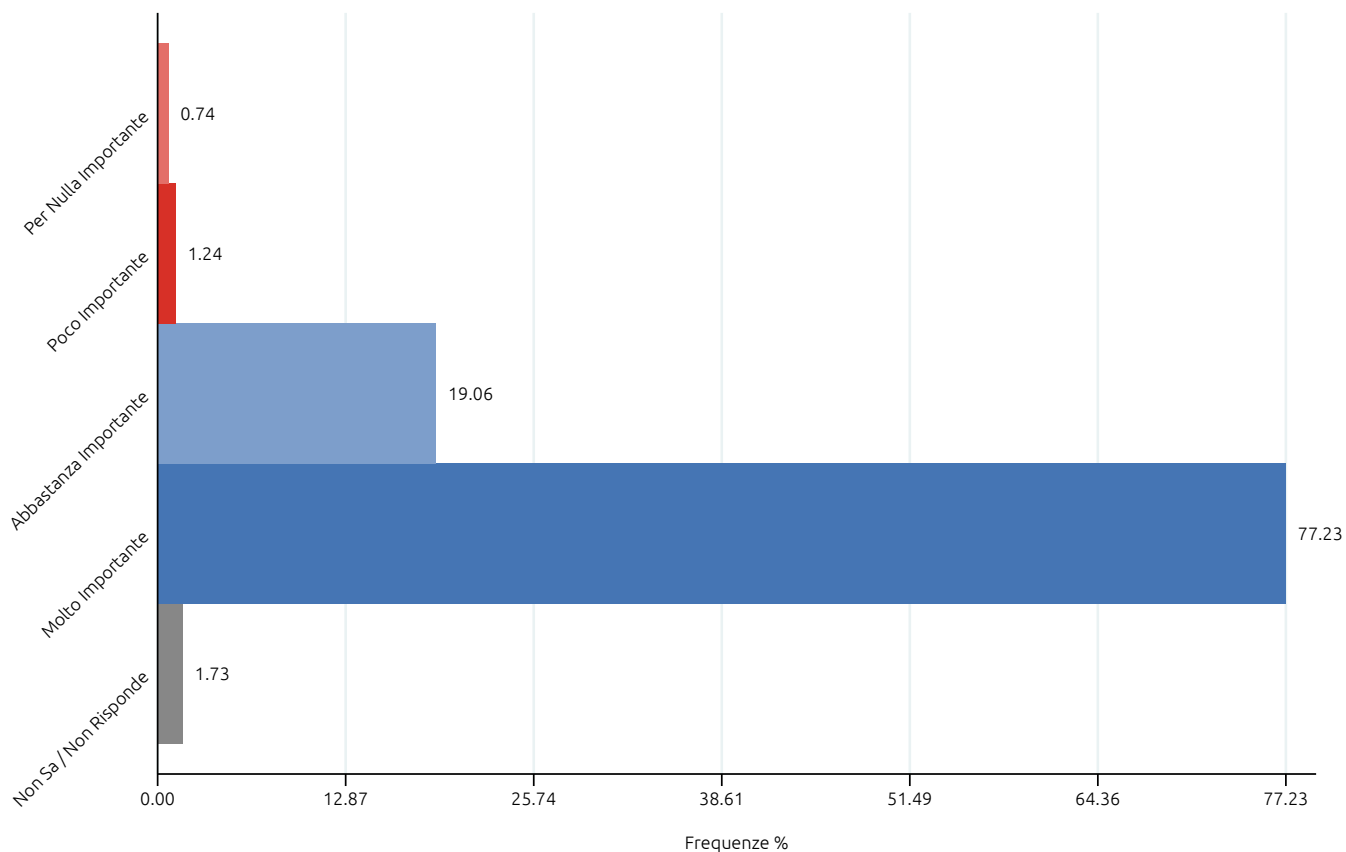
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla importante	3	0.74	0.74	0.74
Poco importante	7	1.73	1.73	2.48
Abbastanza importante	67	16.58	16.58	19.06
Molto importante	313	77.48	77.48	96.53
Non Sa / Non Risponde	14	3.47	3.47	100.00
Totale	404	100.00		

Importanza fase accettazione amministrativa



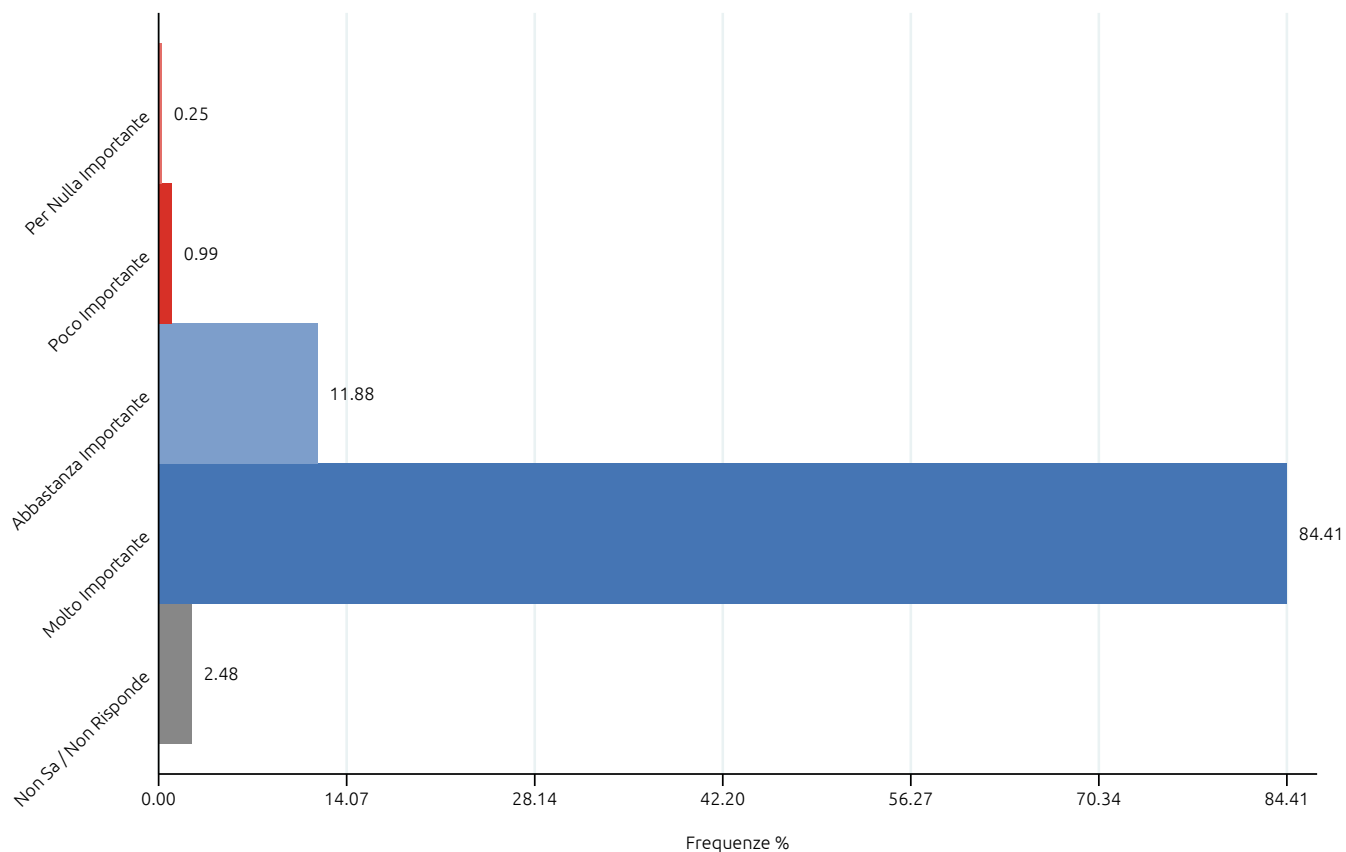
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla importante	1	0.25	0.25	0.25
Poco importante	4	0.99	0.99	1.24
Abbastanza importante	92	22.77	22.77	24.01
Molto importante	297	73.51	73.51	97.52
Non Sa / Non Risponde	10	2.48	2.48	100.00
Totale	404	100.00		

Importanza accesso al punto prelievi



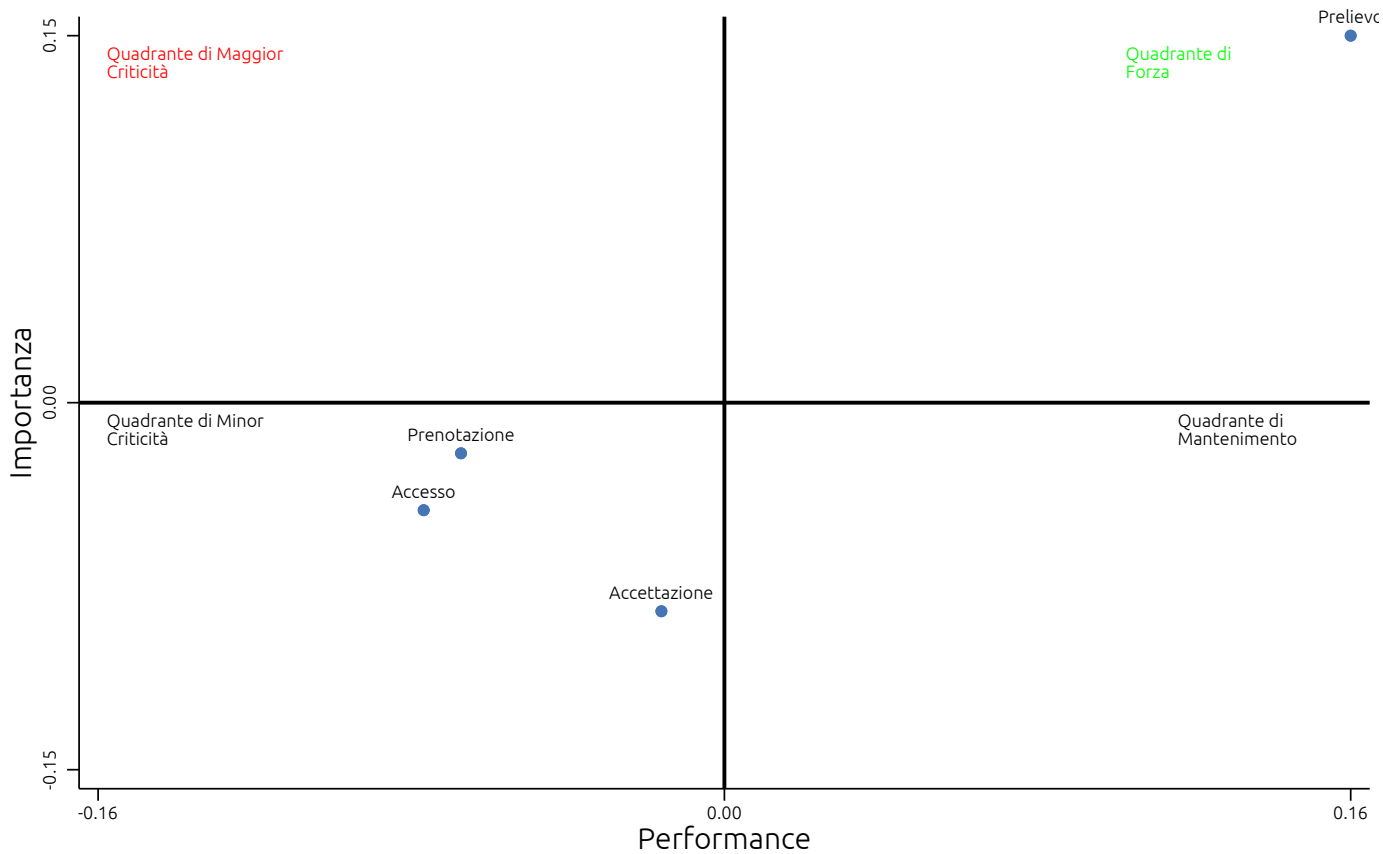
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla importante	3	0.74	0.74	0.74
Poco importante	5	1.24	1.24	1.98
Abbastanza importante	77	19.06	19.06	21.04
Molto importante	312	77.23	77.23	98.27
Non Sa / Non Risponde	7	1.73	1.73	100.00
Totale	404	100.00		

Importanza fase esecuzione del prelievo

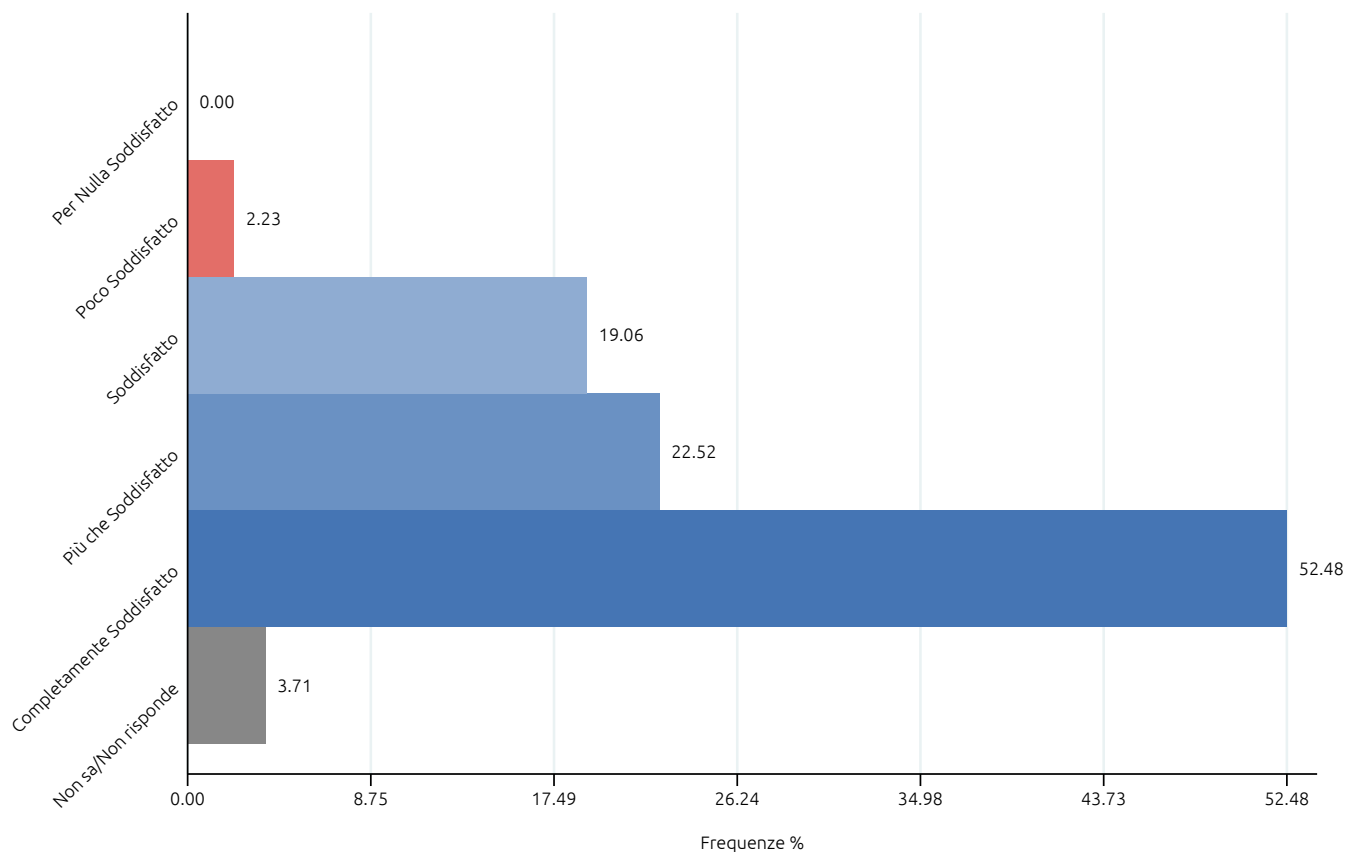


	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla importante	1	0.25	0.25	0.25
Poco importante	4	0.99	0.99	1.24
Abbastanza importante	48	11.88	11.88	13.12
Molto importante	341	84.41	84.41	97.52
Non Sa / Non Risponde	10	2.48	2.48	100.00
Totale	404	100.00		

Confronto importanza/valutazione dimensioni della qualità



Soddisfazione prestazione ricevuta



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Poco Soddisfatto	9	2.23	2.23	2.23
Soddisfatto	77	19.06	19.06	21.29
Più che Soddisfatto	91	22.52	22.52	43.81
Completamente Soddisfatto	212	52.48	52.48	96.29
Non sa/Non risponde	15	3.71	3.71	100.00
Totale	404	100.00		