



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

SERVIZIO DI MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

RILEVAZIONE 27/10/2021 - 15/03/2023

A CURA DI:

Ufficio Sistema Qualità Integrato

Ultimo aggiornamento: 29 maggio 2023

© Copyright by Ospedale Sacro Cuore Don Calabria - Negrar

Ultimo aggiornamento: 29 maggio 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
Classi di età	2
Sesso	3
Comune di residenza	4
ULSS di residenza	6
È già stato in questo Servizio	7
Motivazione della scelta	8
Valutazione di alcuni aspetti delle visite fisiatriche ambulatoriali	9
Cortesia e disponibilità	11
Competenza professionale	12
Chiarezza informazioni	13
Valutazione prenotazione delle prestazioni di fisioterapia	14
Orari prenotazione	16
Cortesia e disponibilità	17
Informazioni fornite	18
Tempo trascorso tra prenotazione e inizio trattamento	19
Giudizio sul tempo di attesa	20
Valutazione accesso al Servizio di Medicina Fisica e Riabilitazione	21
Segnaletica	23
Comfort	24
Valutazione delle prestazioni di fisioterapia	25
Cortesia e disponibilità	27
Indicazioni	28
Rispetto della privacy	29
Igiene e pulizia	30
Tempo di attesa per esecuzione fisioterapie	31
Soddisfazione complessiva	32
Consiglierebbe questo Servizio?	33

INFORMAZIONI GENERALI

Periodo di Riferimento: 27/01/2021 - 15/03/2023

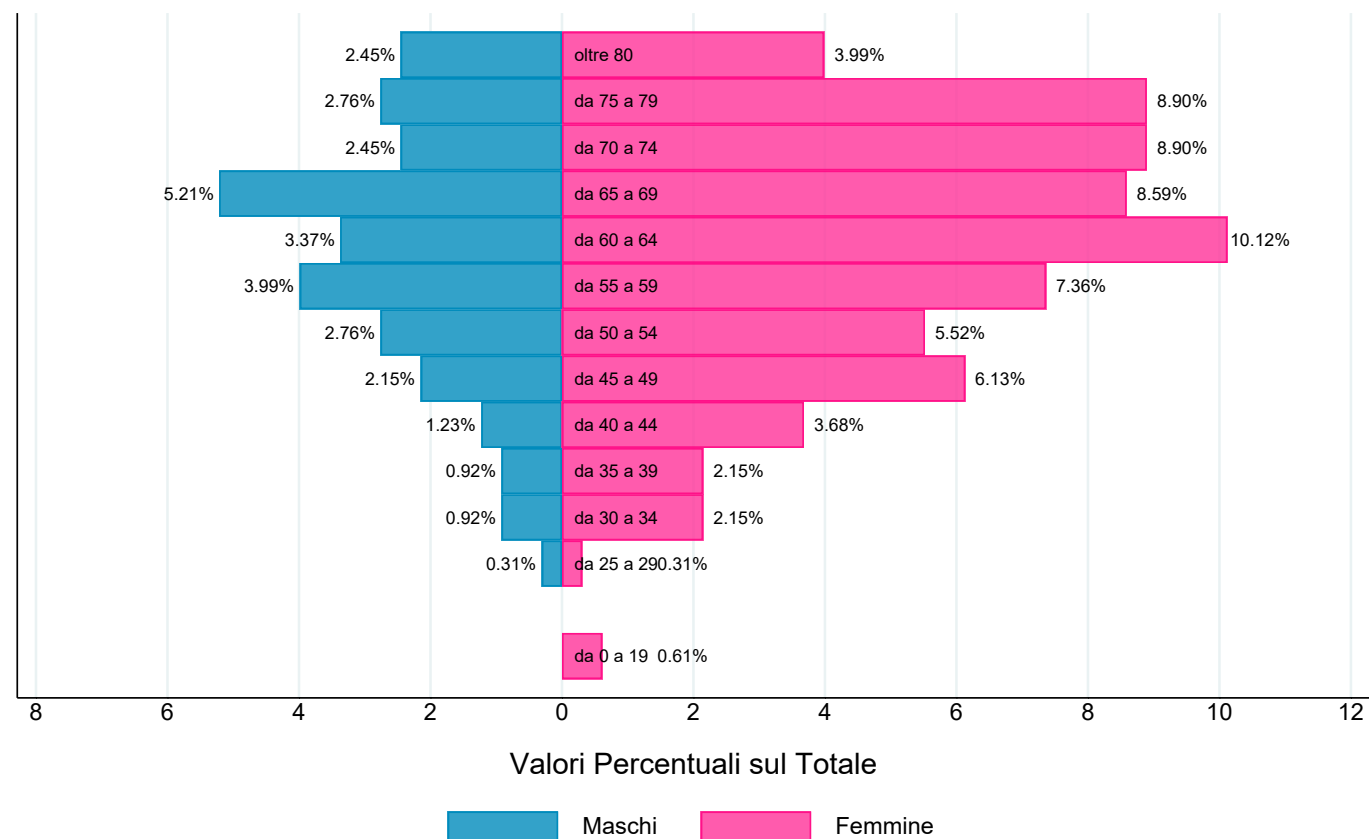
Questionari analizzati: 329

Campione statisticamente significativo calcolato in riferimento ai pazienti anno 2020.

Campione previsto per una buona rappresentatività: 320

Campione previsto per una sufficiente rappresentatività: 153

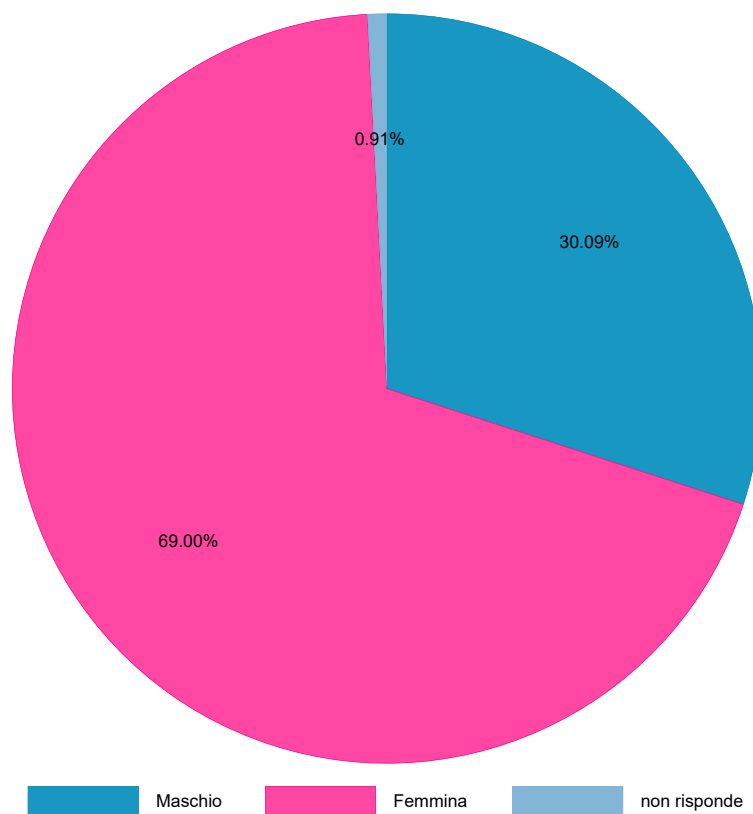
Classi di età



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
da 0 a 19	2	0.61	0.63	0.63
da 25 a 29	2	0.61	0.63	1.27
da 30 a 34	10	3.04	3.16	4.43
da 35 a 39	10	3.04	3.16	7.59
da 40 a 44	16	4.86	5.06	12.66
da 45 a 49	27	8.21	8.54	21.20
da 50 a 54	27	8.21	8.54	29.75
da 55 a 59	37	11.25	11.71	41.46
da 60 a 64	44	13.37	13.92	55.38
da 65 a 69	45	13.68	14.24	69.62
da 70 a 74	37	11.25	11.71	81.33
da 75 a 79	38	11.55	12.03	93.35
oltre 80	21	6.38	6.65	100.00
Totale Valide	316	96.05	100.00	
Non risponde	13	3.95		
Totale	329	100.00		

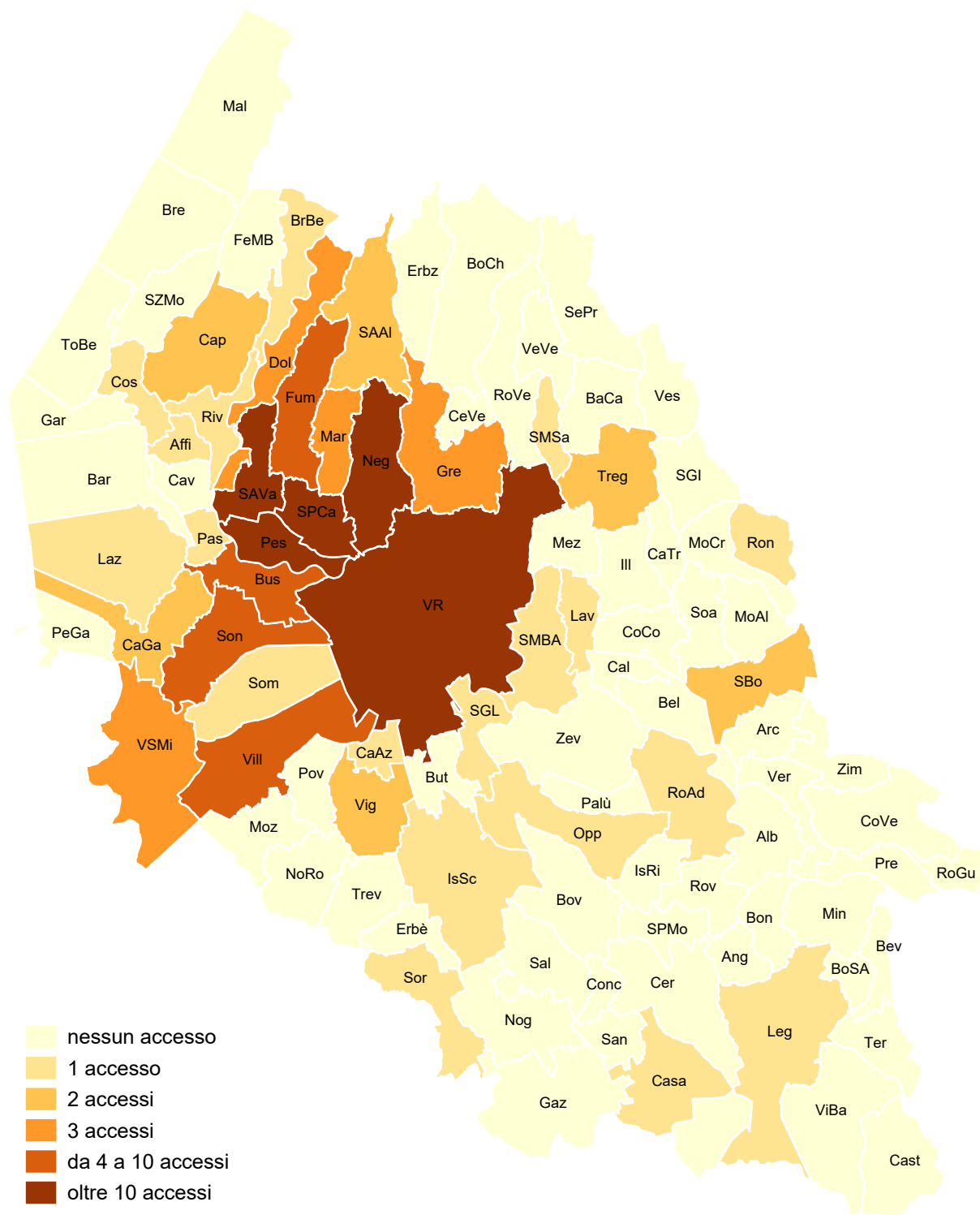
Età media: 61.16

Sesso



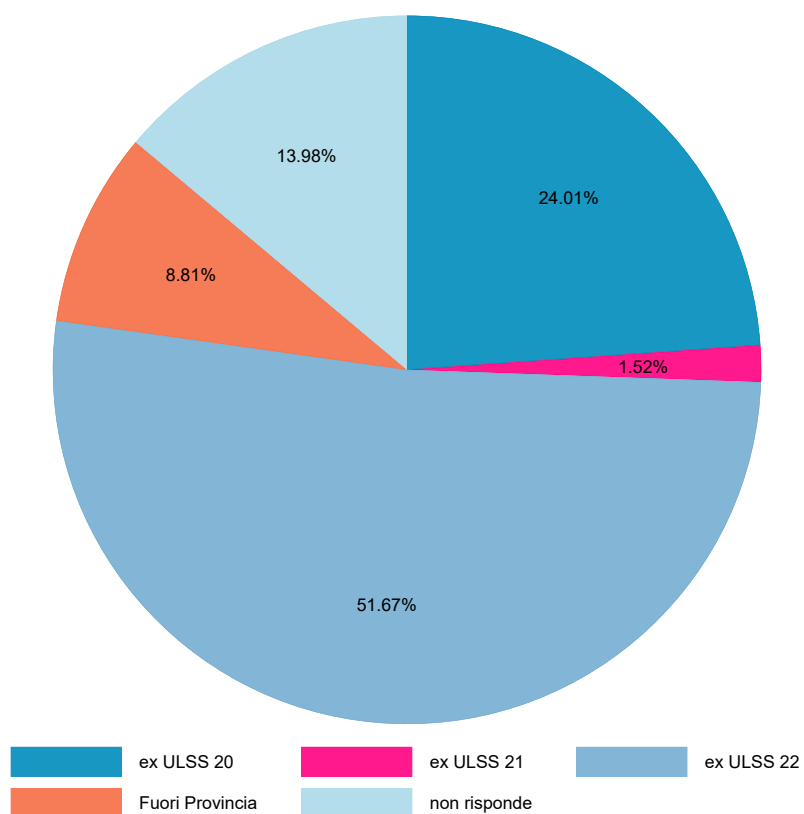
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Maschio	99	30.09	30.37	30.37
Femmina	227	69.00	69.63	100.00
Totale Valide	326	99.09	100.00	
non risponde	3	0.91		
Totale	329	100.00		

Comune di residenza



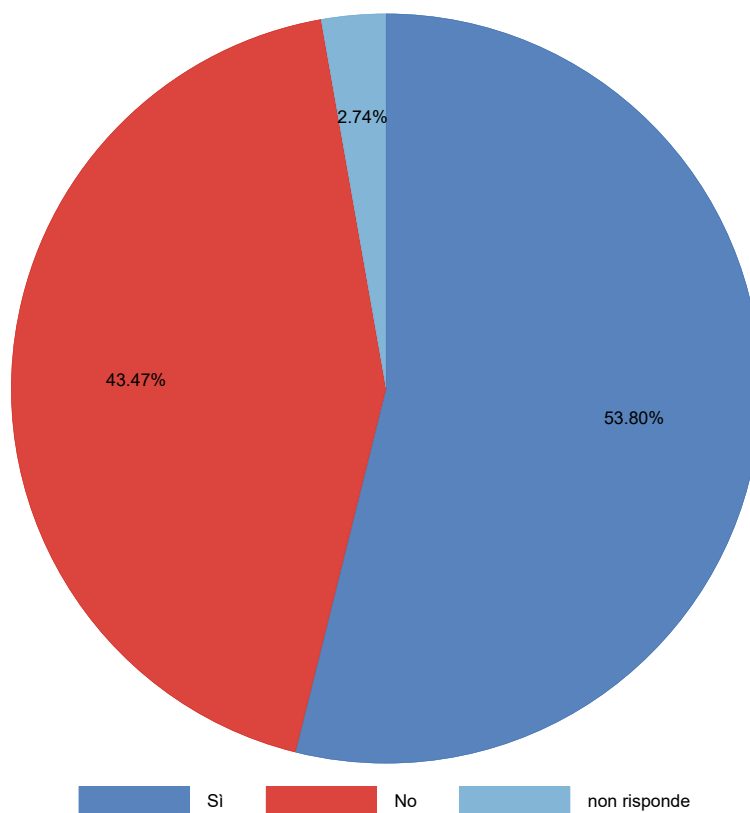
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Affi	1	0.30	0.35	0.35
Brentino Belluno	1	0.30	0.35	0.71
Bussolengo	10	3.04	3.53	4.24
Caprino Veronese	2	0.61	0.71	4.95
Casaleone	1	0.30	0.35	5.30
Castel d'Azzano	1	0.30	0.35	5.65
Castelnuovo del Garda	2	0.61	0.71	6.36
Costermano sul Garda	1	0.30	0.35	6.71
Dolcè	3	0.91	1.06	7.77
Fumane	5	1.52	1.77	9.54
Grezzana	3	0.91	1.06	10.60
Isola della Scala	1	0.30	0.35	10.95
Lavagno	1	0.30	0.35	11.31
Lazise	1	0.30	0.35	11.66
Legnago	1	0.30	0.35	12.01
Marano di Valpolicella	3	0.91	1.06	13.07
Negrar di Valpolicella	58	17.63	20.49	33.57
Oppeano	1	0.30	0.35	33.92
Pastrengo	1	0.30	0.35	34.28
Pescantina	16	4.86	5.65	39.93
Rivoli Veronese	1	0.30	0.35	40.28
Roncà	1	0.30	0.35	40.64
Ronco all'Adige	1	0.30	0.35	40.99
San Bonifacio	2	0.61	0.71	41.70
San Giovanni Lupatoto	1	0.30	0.35	42.05
San Martino Buon Albergo	1	0.30	0.35	42.40
San Mauro di Saline	1	0.30	0.35	42.76
San Pietro in Cariano	22	6.69	7.77	50.53
Sant'Ambrogio di Valpolicella	23	6.99	8.13	58.66
Sant'Anna d'Alfaedo	2	0.61	0.71	59.36
Sommacampagna	1	0.30	0.35	59.72
Sona	7	2.13	2.47	62.19
Sorgà	1	0.30	0.35	62.54
Tregnago	2	0.61	0.71	63.25
Valeggio sul Mincio	3	0.91	1.06	64.31
Verona	66	20.06	23.32	87.63
Vigasio	2	0.61	0.71	88.34
Villafranca di Verona	4	1.22	1.41	89.75
fuori provincia	29	8.81	10.25	100.00
Totale Valide	283	86.02	100.00	
non risponde	46	13.98		
Totale	329	100.00		

ULSS di residenza



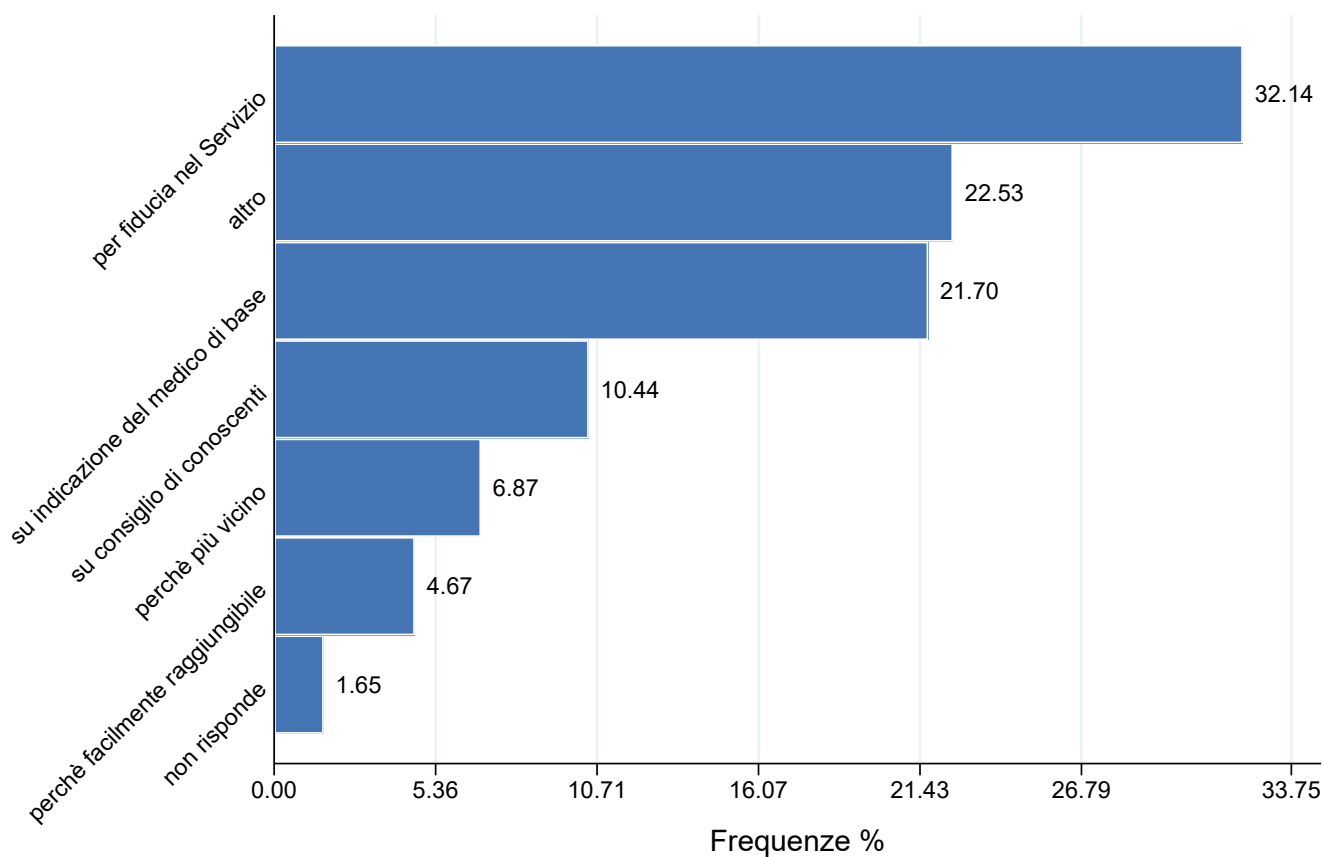
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
ex ULSS 20	79	24.01	27.92	27.92
ex ULSS 21	5	1.52	1.77	29.68
ex ULSS 22	170	51.67	60.07	89.75
Fuori Provincia	29	8.81	10.25	100.00
Totale Valide	283	86.02	100.00	
non risponde	46	13.98		
Totale	329	100.00		

È già stato in questo Servizio



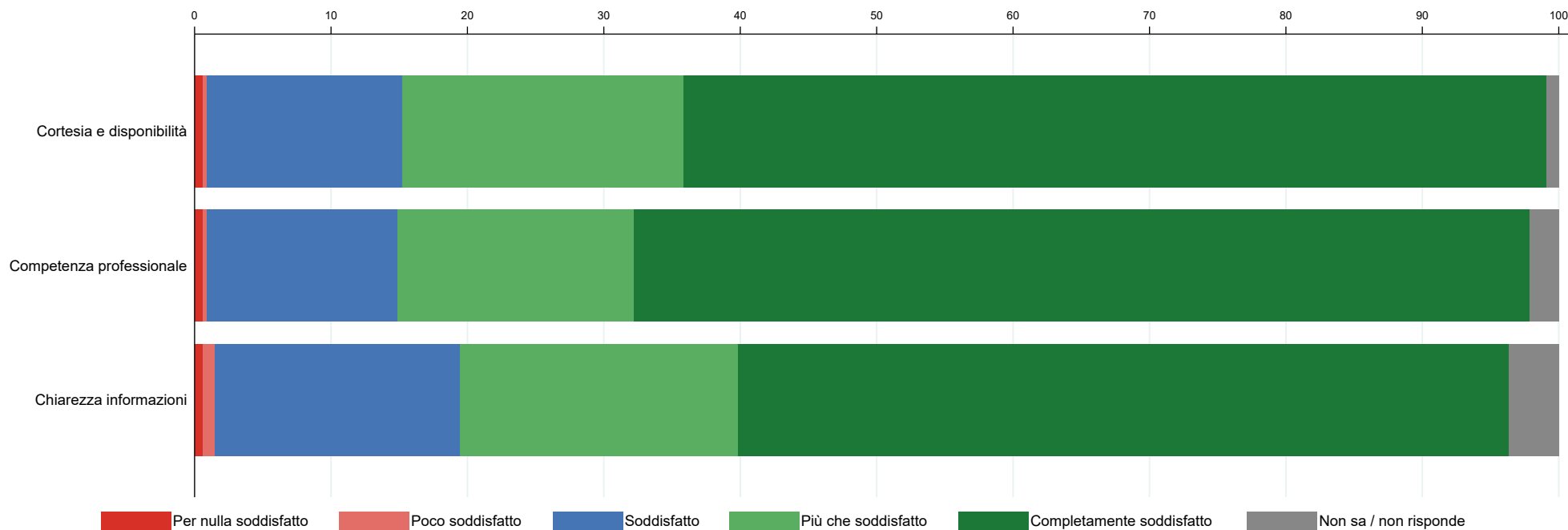
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	177	53.80	55.31	55.31
No	143	43.47	44.69	100.00
Totale Valide	320	97.26	100.00	
non risponde	9	2.74		
Totale	329	100.00		

Motivazione della scelta



	Frequenza	Percentuale sulle risposte	Percentuale sulle osservazioni
Fiducia nel servizio	117	32.14	35.56
Altro	82	22.53	24.92
Su indicazione medico di base	79	21.70	24.01
Su consiglio conoscenti	38	10.44	11.55
Perché più vicino	25	6.87	7.60
Facilmente raggiungibile	17	4.67	5.17
non risponde	6	1.65	1.82
Totale	364	100.00	110.64

Valutazione di alcuni aspetti delle visite fiatriche ambulatoriali

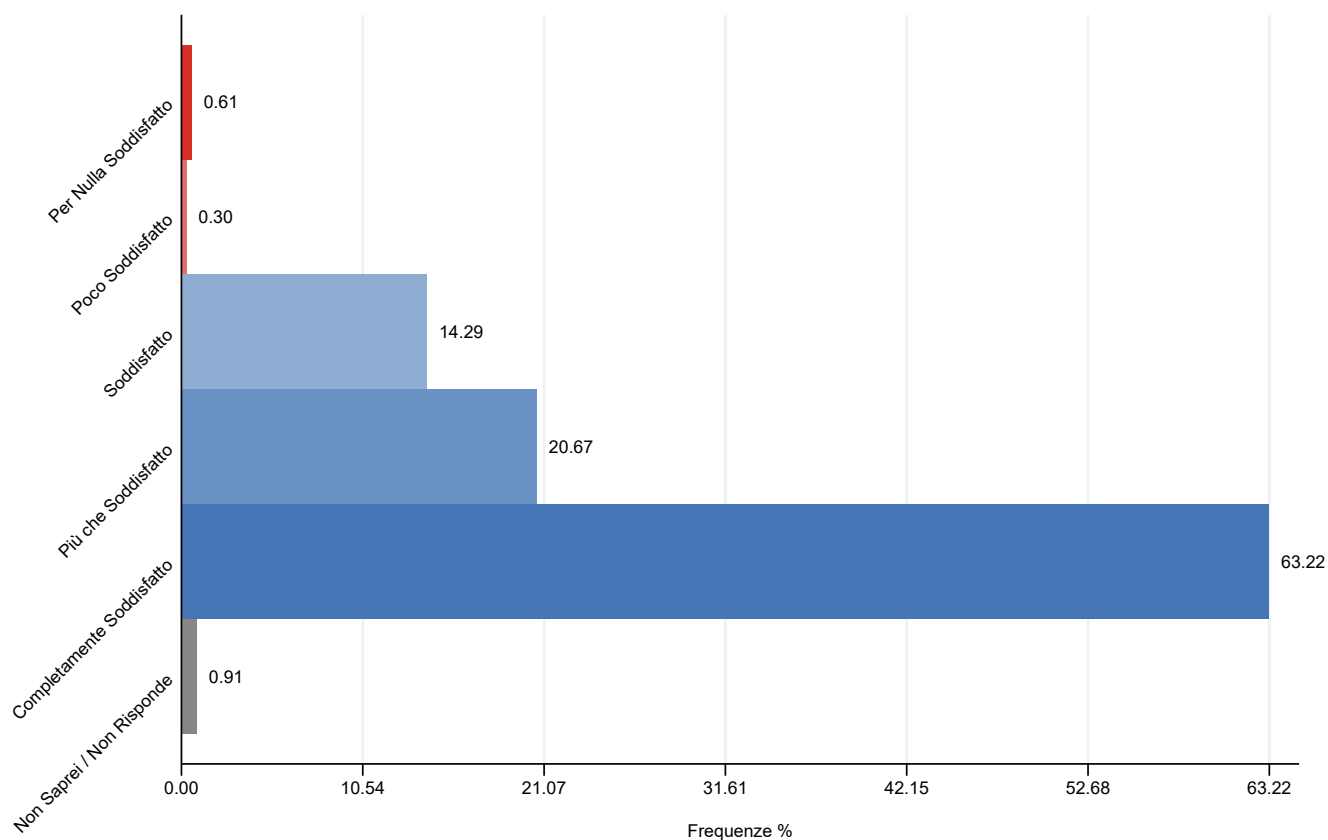


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa' / Non risponde	Totale
Cortesia e disponibilità	2 <i>0.61</i>	1 <i>0.30</i>	47 <i>14.29</i>	68 <i>20.67</i>	208 <i>63.22</i>	3 <i>0.91</i>	329 <i>100.00</i>
Competenza professionale	2 <i>0.61</i>	1 <i>0.30</i>	46 <i>13.98</i>	57 <i>17.33</i>	216 <i>65.65</i>	7 <i>2.13</i>	329 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni	2 <i>0.61</i>	3 <i>0.91</i>	59 <i>17.93</i>	67 <i>20.36</i>	186 <i>56.53</i>	12 <i>3.65</i>	329 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Cortesìa e disponibilit�	3 <i>0.91</i>	323 <i>98.18</i>	3 <i>0.91</i>	329 <i>100.00</i>
Competenza professionale	3 <i>0.91</i>	319 <i>96.96</i>	7 <i>2.13</i>	329 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni	5 <i>1.52</i>	312 <i>94.83</i>	12 <i>3.65</i>	329 <i>100.00</i>

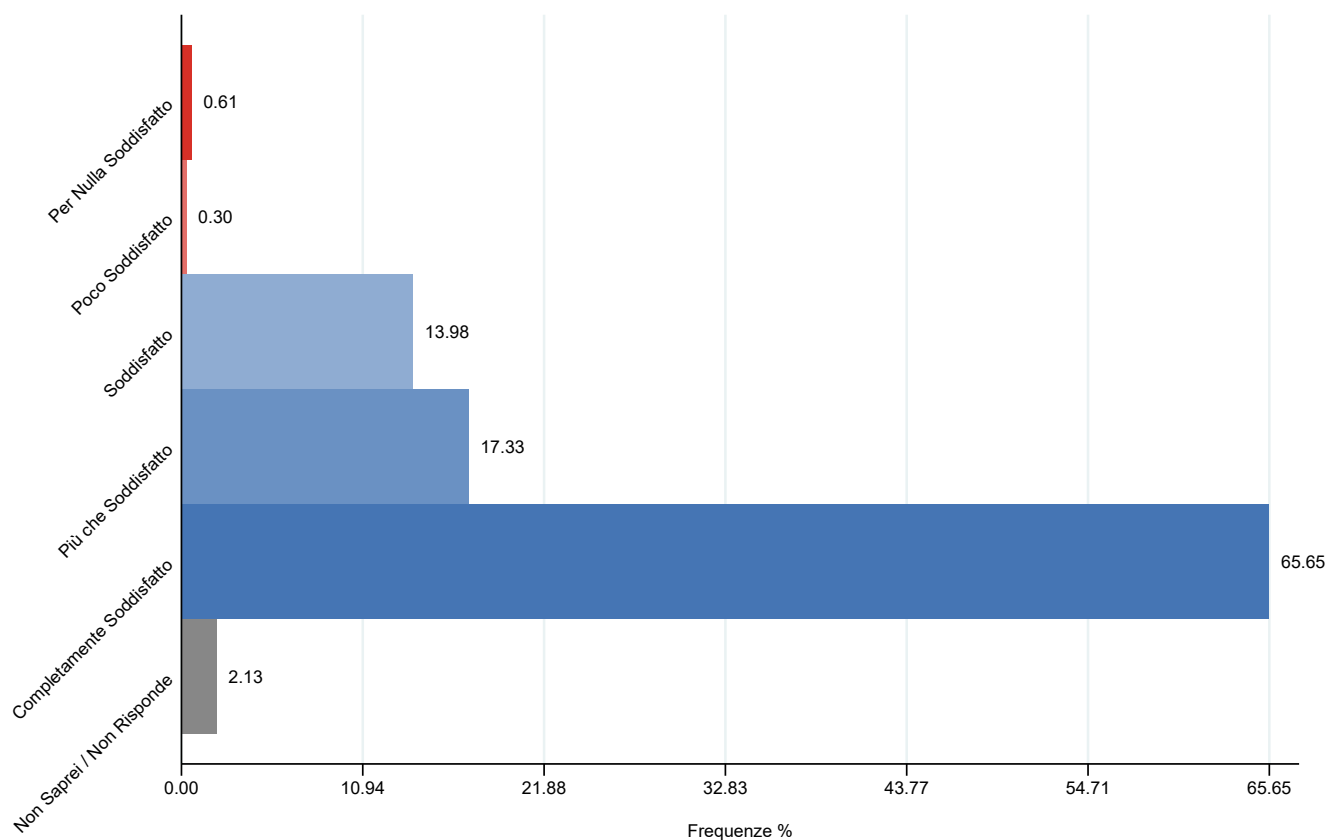
Aspetti	Numerosit�	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Cortesìa e disponibilit�	326	1.469	0.795	-2.000	2.000
Competenza professionale	322	1.503	0.794	-2.000	2.000
Chiarezza informazioni	317	1.363	0.859	-2.000	2.000
Valutazione visite fisiatriche	327	1.438	0.774	-2.000	2.000

Cortesia e disponibilità



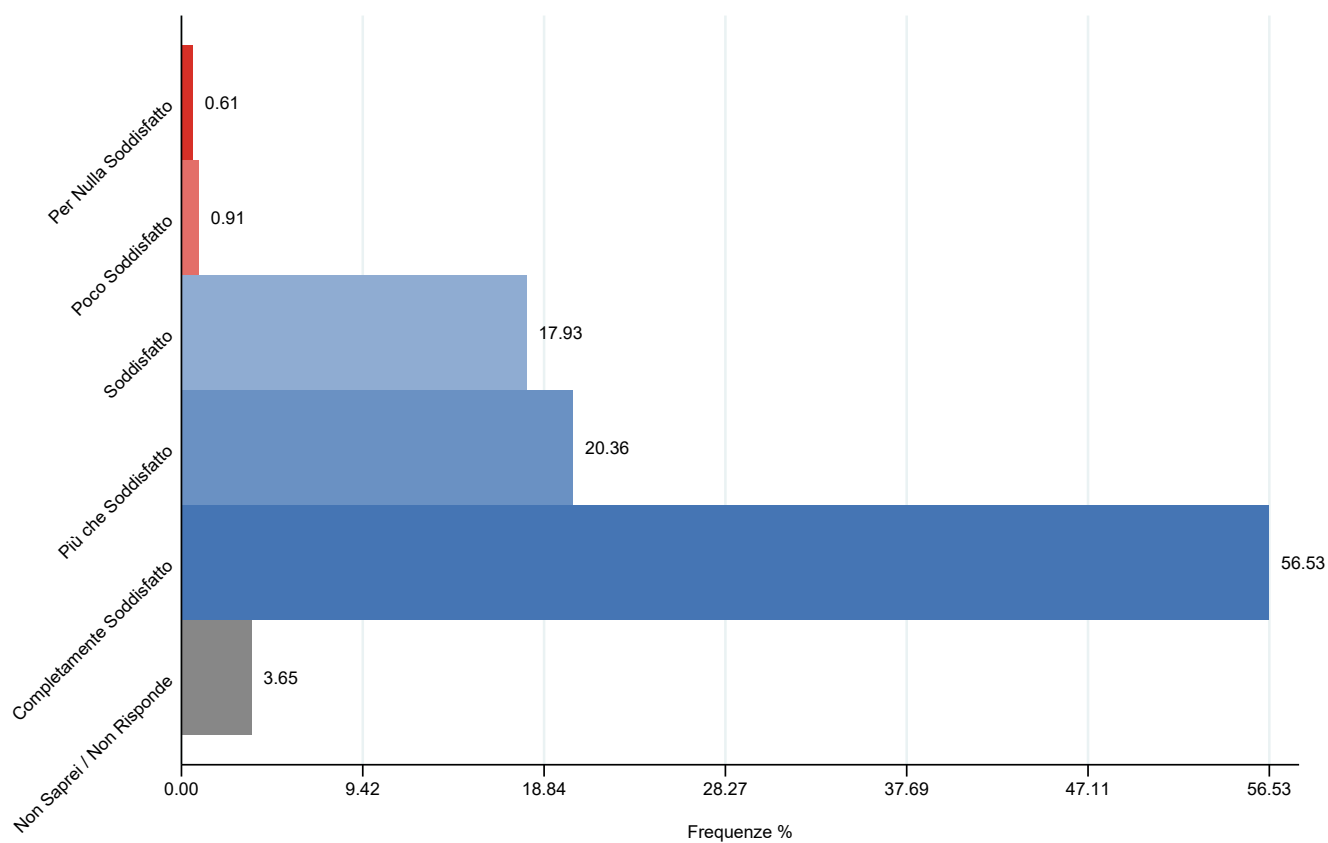
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.61	0.61
Poco soddisfatto	1	0.30	0.91
Soddisfatto	47	14.29	15.20
Più che soddisfatto	68	20.67	35.87
Completamente soddisfatto	208	63.22	99.09
Non sa' / Non risponde	3	0.91	100.00
Totale	329	100.00	

Competenza professionale



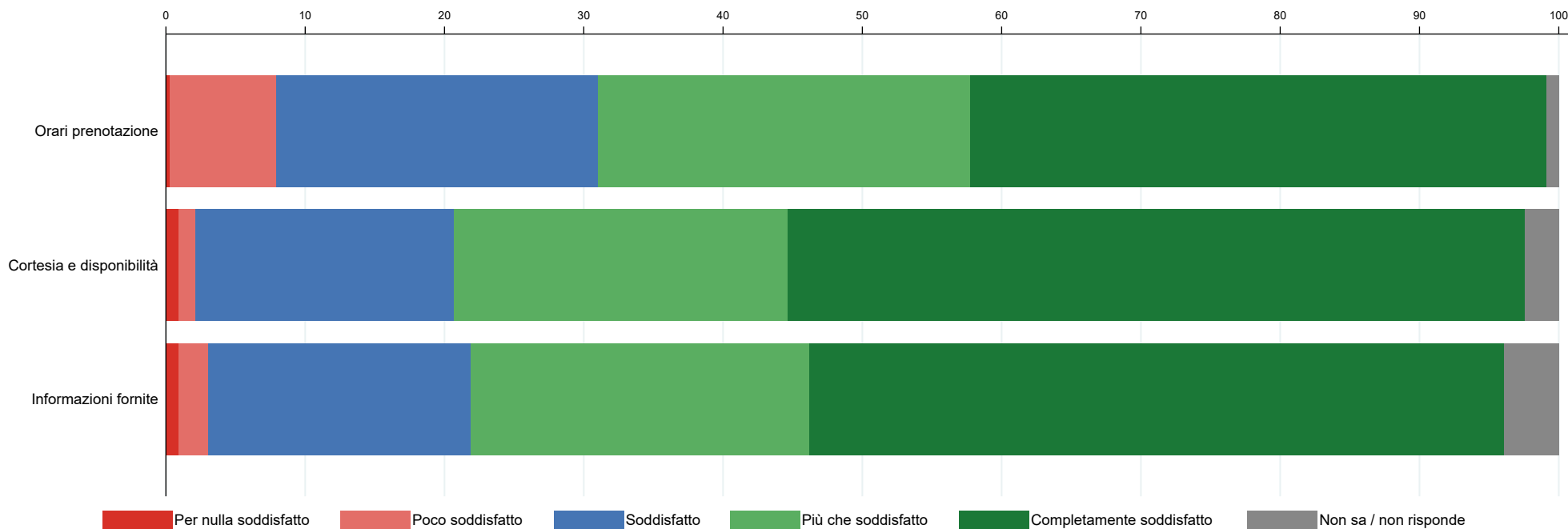
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.61	0.61
Poco soddisfatto	1	0.30	0.91
Soddisfatto	46	13.98	14.89
Più che soddisfatto	57	17.33	32.22
Completamente soddisfatto	216	65.65	97.87
Non sa' / Non risponde	7	2.13	100.00
Totale	329	100.00	

Chiarezza informazioni



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.61	0.61
Poco soddisfatto	3	0.91	1.52
Soddisfatto	59	17.93	19.45
Più che soddisfatto	67	20.36	39.82
Completamente soddisfatto	186	56.53	96.35
Non sa' / Non risponde	12	3.65	100.00
Totale	329	100.00	

Valutazione prenotazione delle prestazioni di fisioterapia

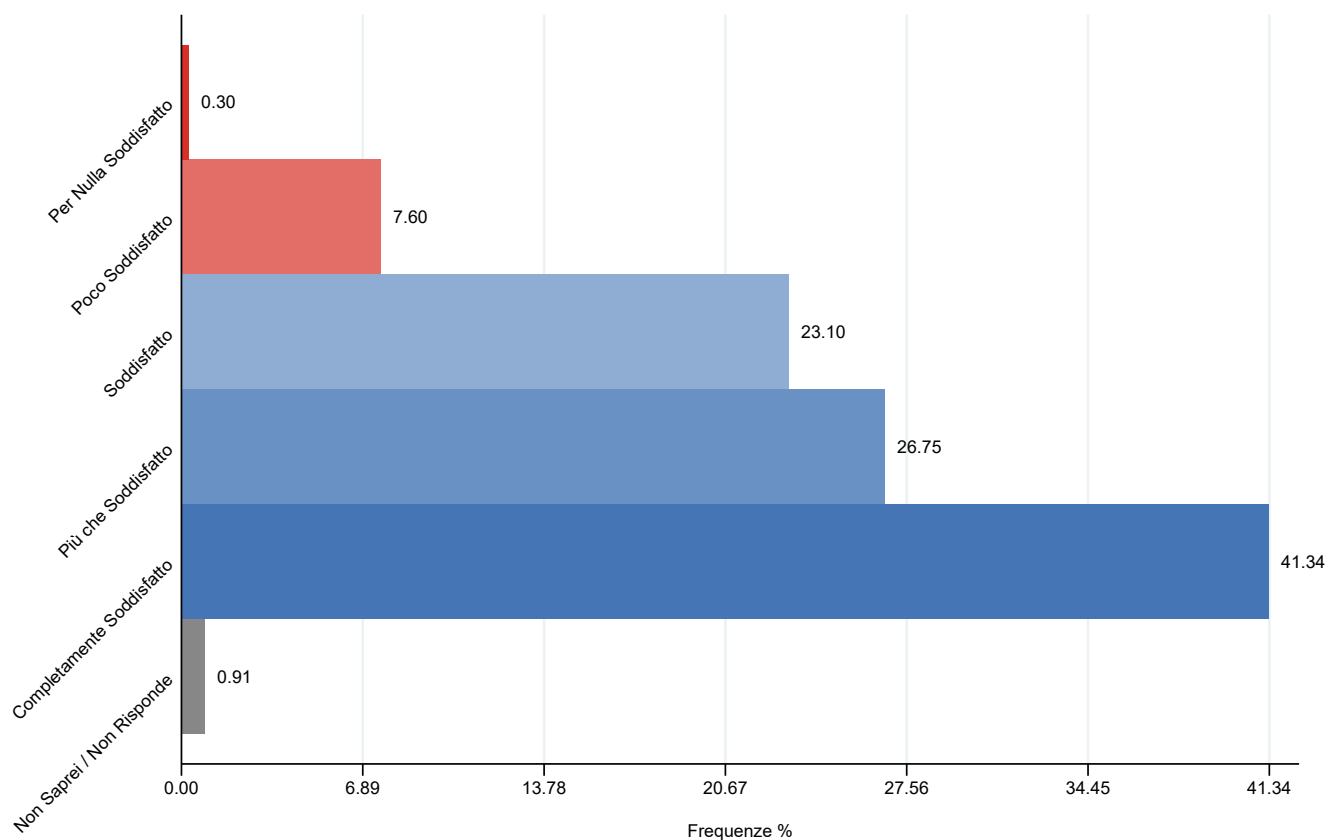


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa' / Non risponde	Totale
Orari prenotazione	1 <i>0.30</i>	25 <i>7.60</i>	76 <i>23.10</i>	88 <i>26.75</i>	136 <i>41.34</i>	3 <i>0.91</i>	329 <i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità	3 <i>0.91</i>	4 <i>1.22</i>	61 <i>18.54</i>	79 <i>24.01</i>	174 <i>52.89</i>	8 <i>2.43</i>	329 <i>100.00</i>
Informazioni fornite	3 <i>0.91</i>	7 <i>2.13</i>	62 <i>18.84</i>	80 <i>24.32</i>	164 <i>49.85</i>	13 <i>3.95</i>	329 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Orari prenotazione	26 <i>7.90</i>	300 <i>91.19</i>	3 <i>0.91</i>	329 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit�	7 <i>2.13</i>	314 <i>95.44</i>	8 <i>2.43</i>	329 <i>100.00</i>
Informazioni fornite	10 <i>3.04</i>	306 <i>93.01</i>	13 <i>3.95</i>	329 <i>100.00</i>

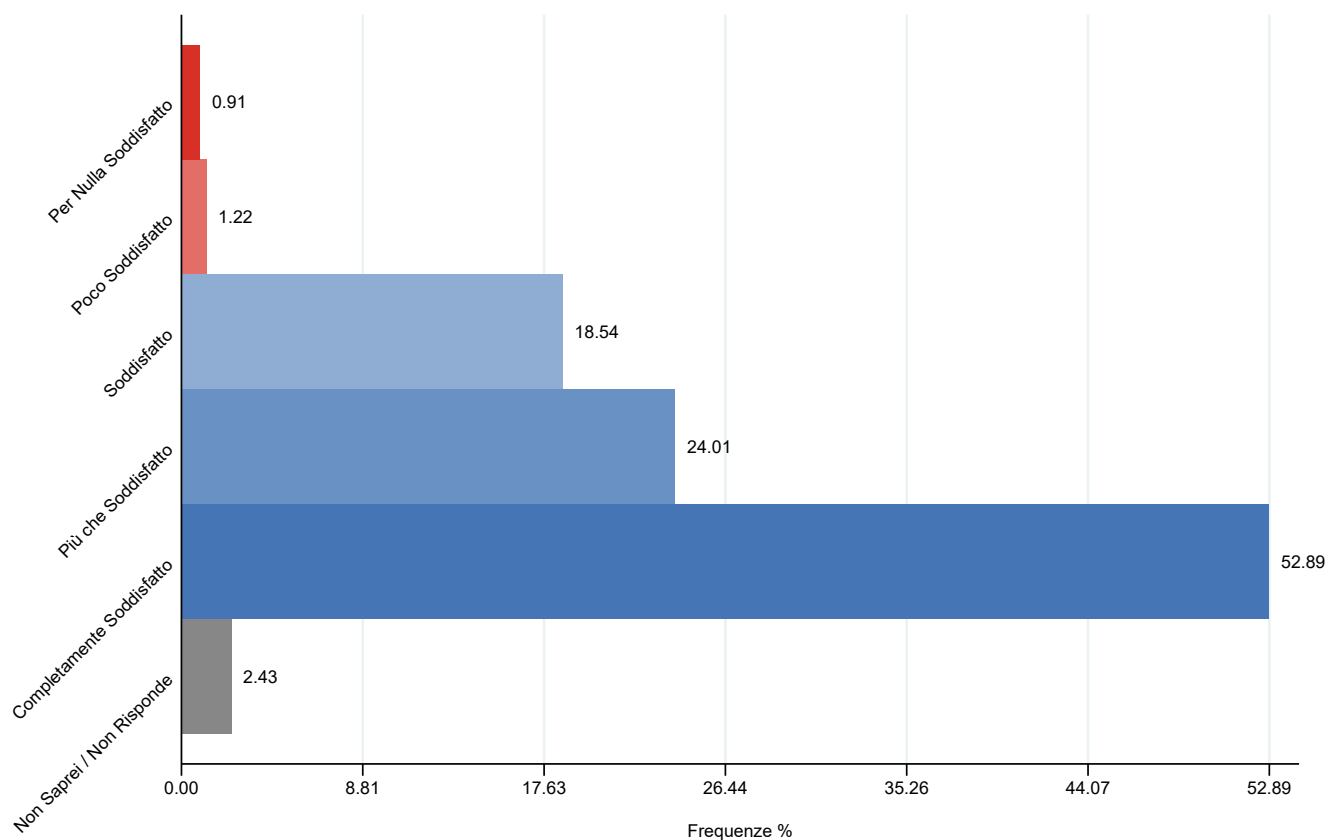
Aspetti	Numerosit�	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Orari prenotazione	326	1.021	0.994	-2.000	2.000
Cortesìa e disponibilit�	321	1.299	0.883	-2.000	2.000
Informazioni fornite	316	1.250	0.911	-2.000	2.000
Valutazione prenotazione fisioterapia	329	1.183	0.862	-1.667	2.000

Orari prenotazione



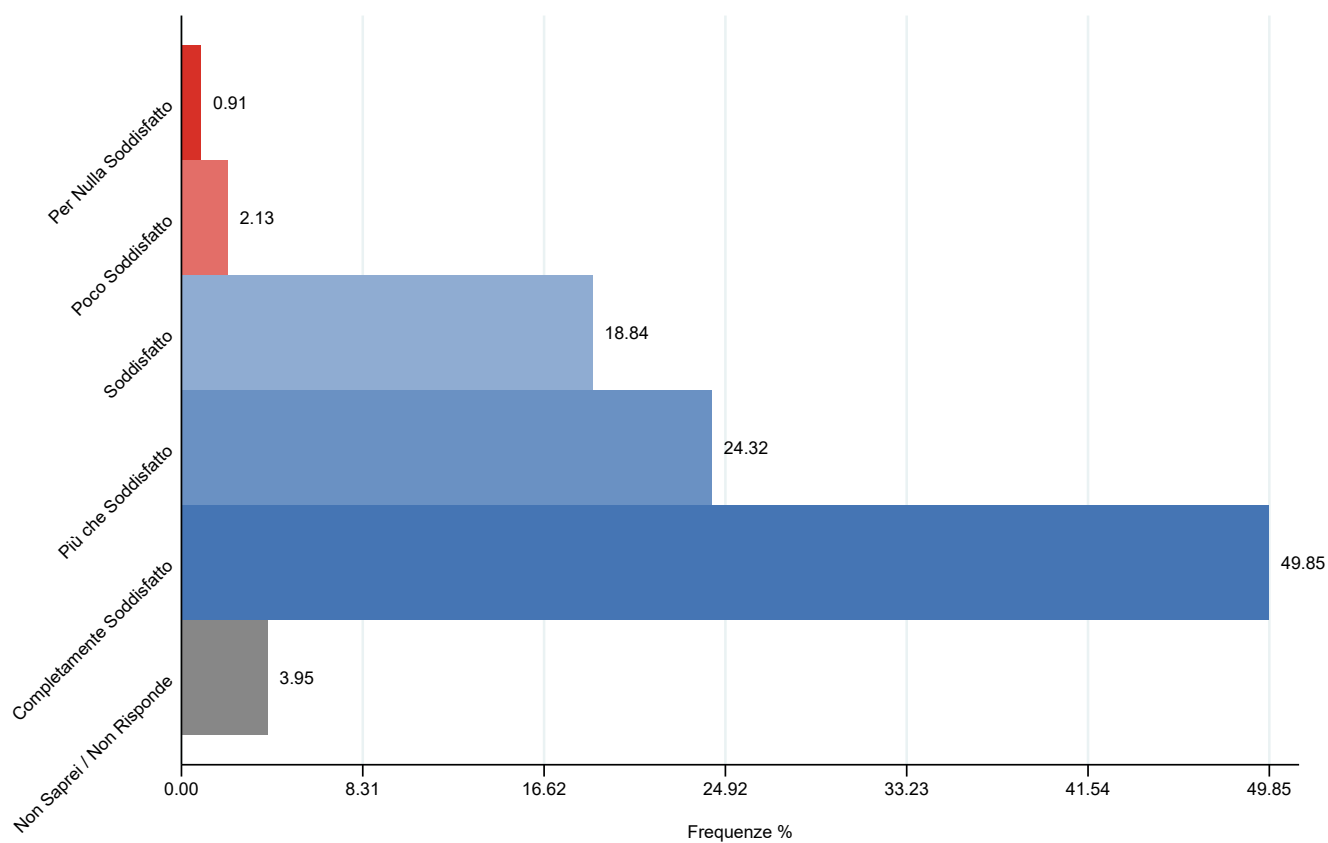
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.30	0.30
Poco soddisfatto	25	7.60	7.90
Soddisfatto	76	23.10	31.00
Più che soddisfatto	88	26.75	57.75
Completamente soddisfatto	136	41.34	99.09
Non sa' / Non risponde	3	0.91	100.00
Totale	329	100.00	

Cortesia e disponibilità



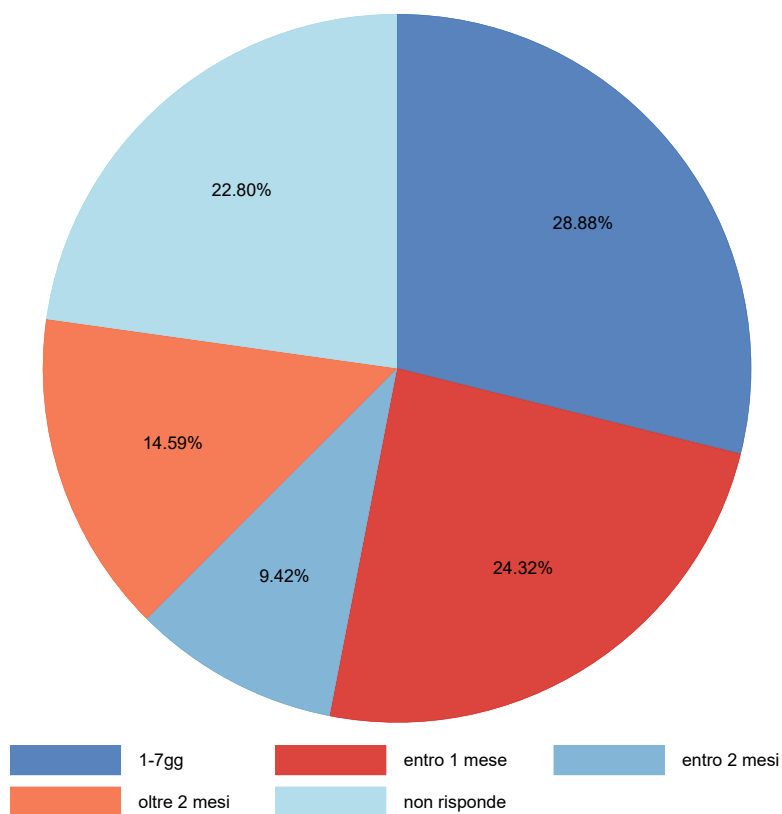
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	0.91	0.91
Poco soddisfatto	4	1.22	2.13
Soddisfatto	61	18.54	20.67
Più che soddisfatto	79	24.01	44.68
Completamente soddisfatto	174	52.89	97.57
Non sa' / Non risponde	8	2.43	100.00
Totale	329	100.00	

Informazioni fornite



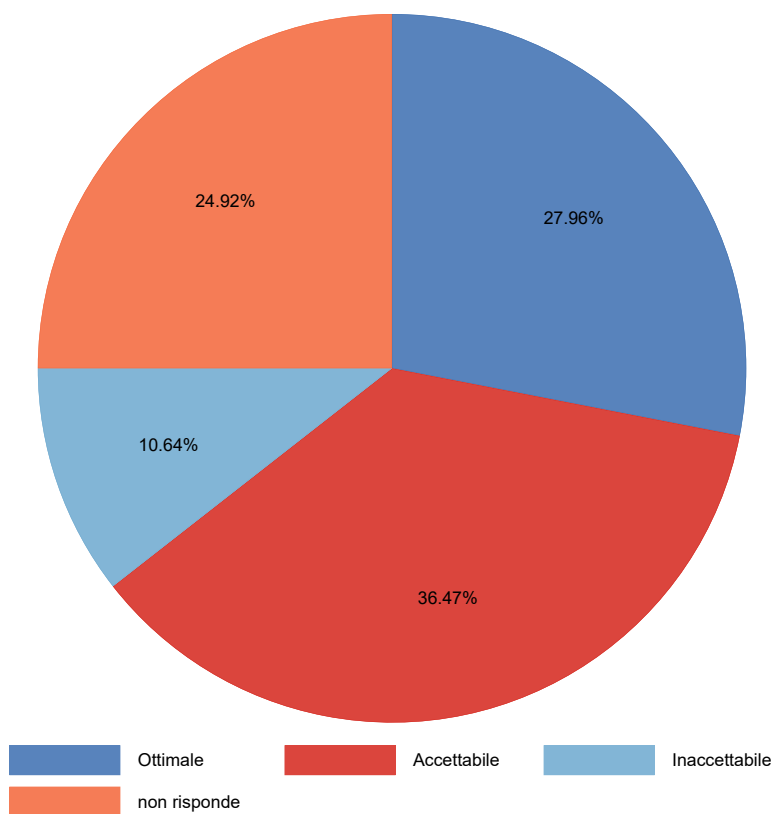
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	0.91	0.91
Poco soddisfatto	7	2.13	3.04
Soddisfatto	62	18.84	21.88
Più che soddisfatto	80	24.32	46.20
Completamente soddisfatto	164	49.85	96.05
Non sa' / Non risponde	13	3.95	100.00
Totale	329	100.00	

Tempo trascorso tra prenotazione e inizio trattamento



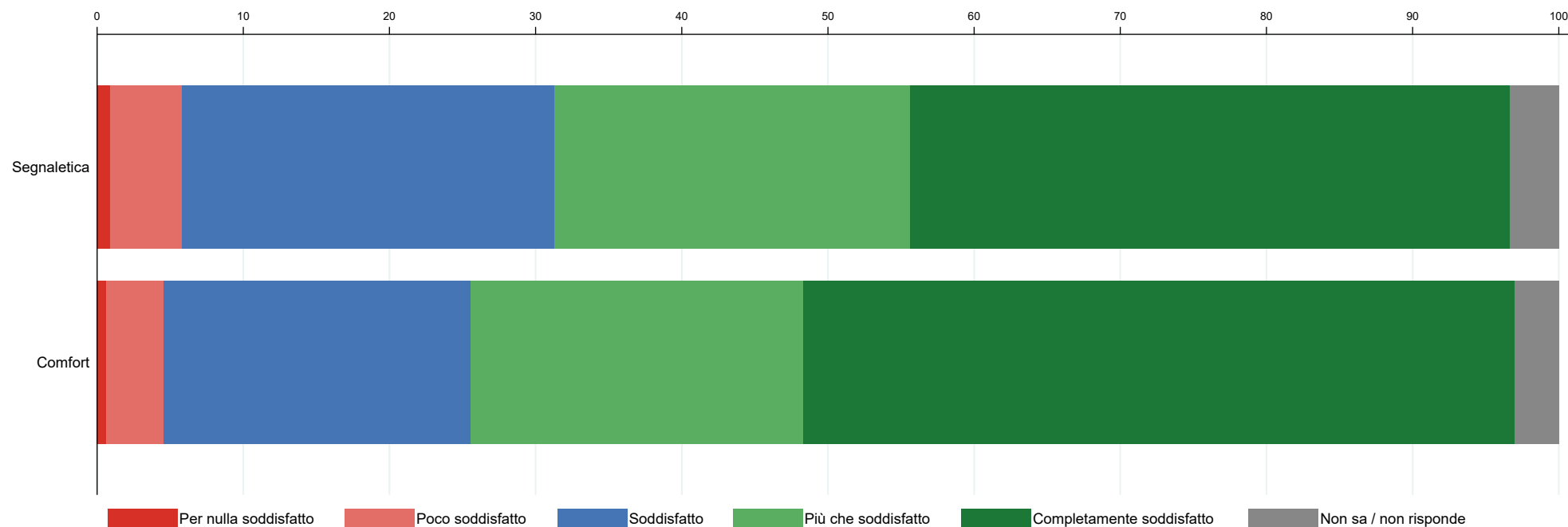
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
1-7gg	95	28.88	37.40	37.40
entro 1 mese	80	24.32	31.50	68.90
entro 2 mesi	31	9.42	12.20	81.10
oltre 2 mesi	48	14.59	18.90	100.00
Totale Valide	254	77.20	100.00	
non risponde	75	22.80		
Totale	329	100.00		

Giudizio sul tempo di attesa



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Ottimale	92	27.96	37.25	37.25
Accettabile	120	36.47	48.58	85.83
Inaccettabile	35	10.64	14.17	100.00
Totale Valide	247	75.08	100.00	
non risponde	82	24.92		
Totale	329	100.00		

Valutazione accesso al Servizio di Medicina Fisica e Riabilitazione



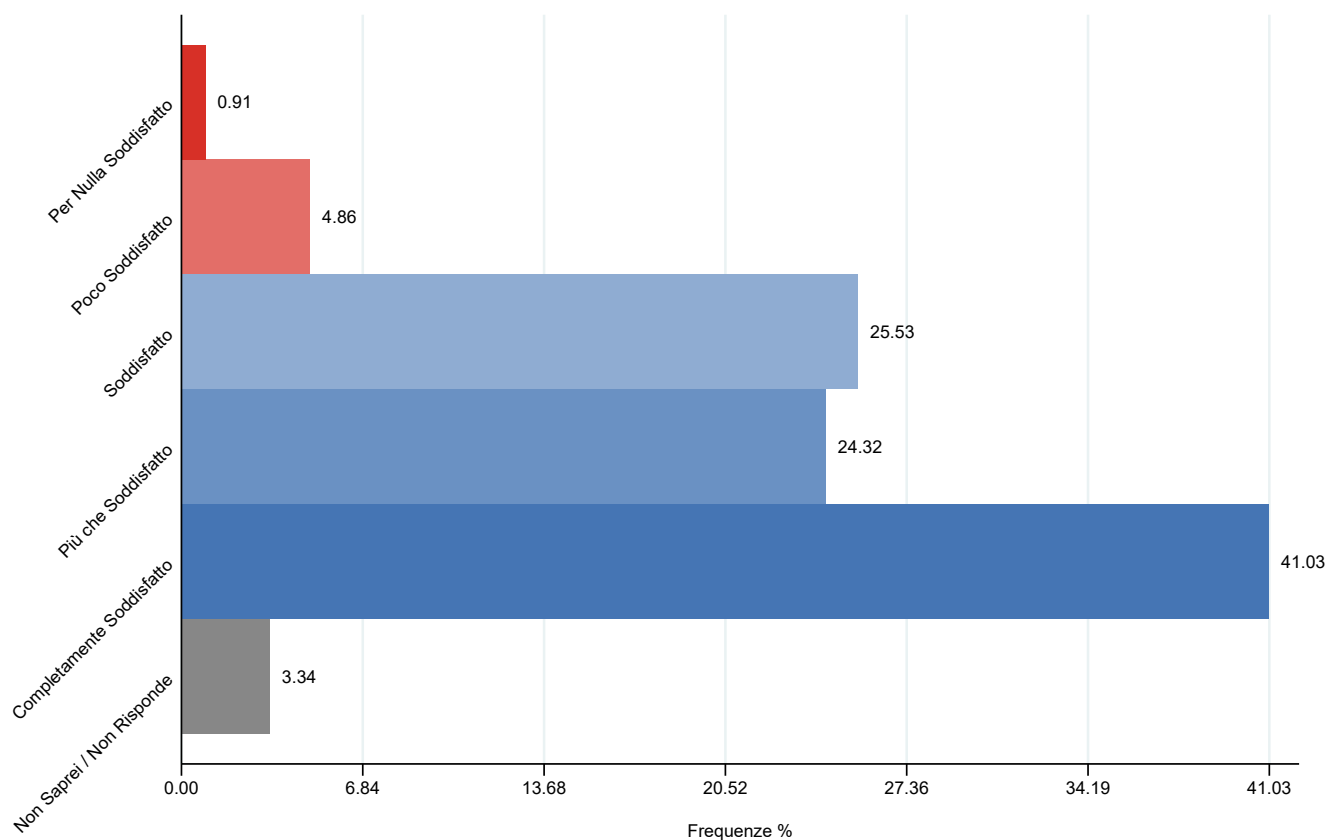
21

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa' / Non risponde	Totale
Segnaletica	3 <i>0.91</i>	16 <i>4.86</i>	84 <i>25.53</i>	80 <i>24.32</i>	135 <i>41.03</i>	11 <i>3.34</i>	329 <i>100.00</i>
Comfort	2 <i>0.61</i>	13 <i>3.95</i>	69 <i>20.97</i>	75 <i>22.80</i>	160 <i>48.63</i>	10 <i>3.04</i>	329 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Segnaletica	19 <i>5.78</i>	299 <i>90.88</i>	11 <i>3.34</i>	329 <i>100.00</i>
Comfort	15 <i>4.56</i>	304 <i>92.40</i>	10 <i>3.04</i>	329 <i>100.00</i>

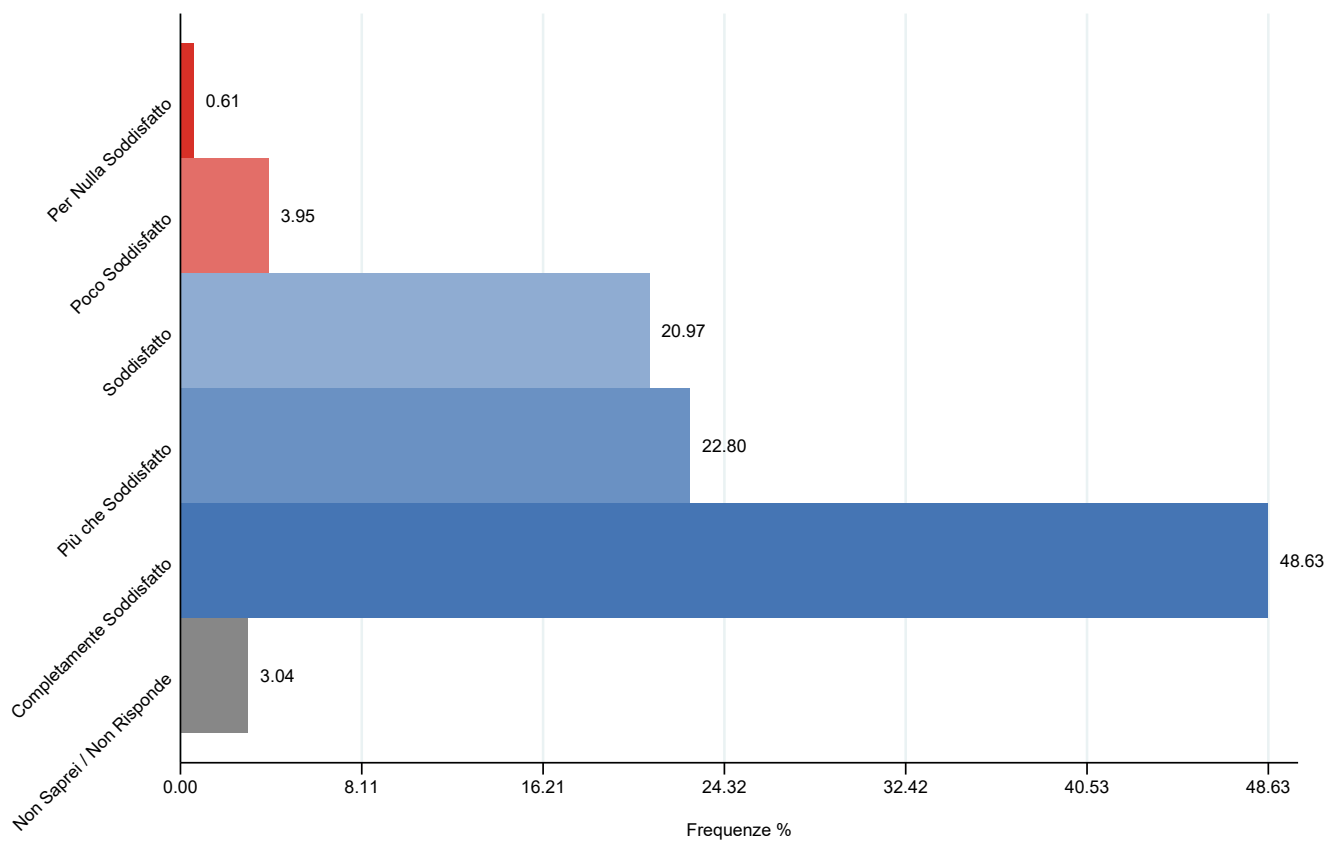
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Segnaletica	318	1.031	0.988	-2.000	2.000
Comfort	319	1.185	0.952	-2.000	2.000
Valutazione accesso al servizio	324	1.099	0.903	-2.000	2.000

Segnaletica



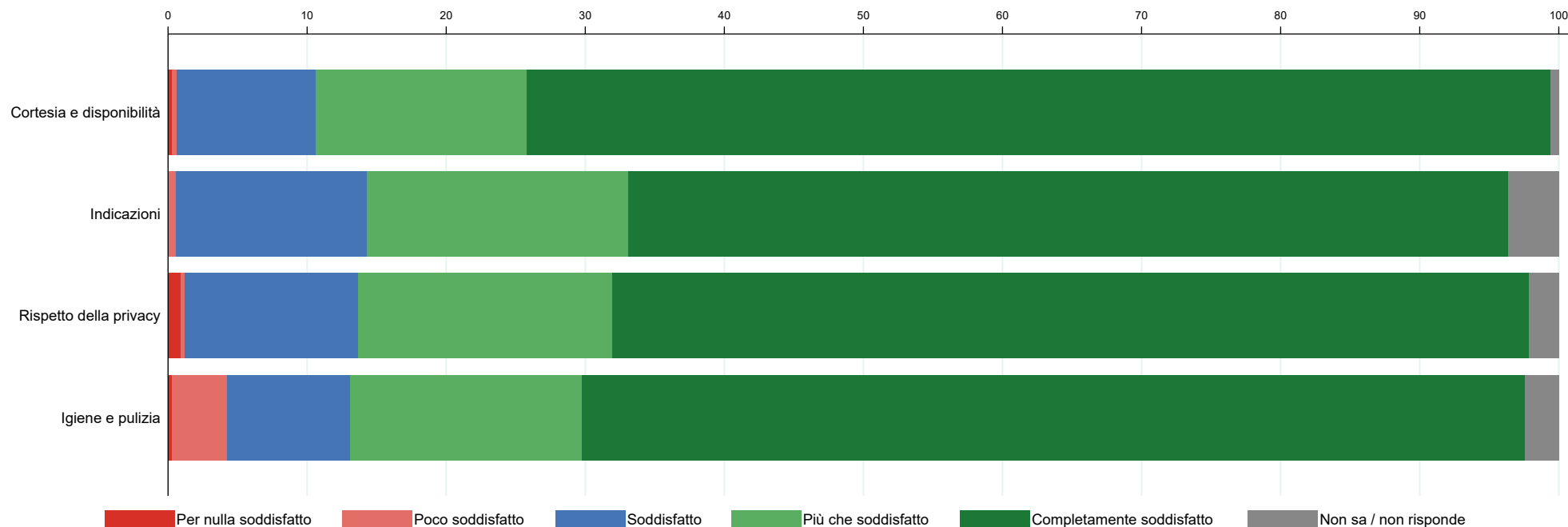
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	0.91	0.91
Poco soddisfatto	16	4.86	5.78
Soddisfatto	84	25.53	31.31
Più che soddisfatto	80	24.32	55.62
Completamente soddisfatto	135	41.03	96.66
Non sa' / Non risponde	11	3.34	100.00
Totale	329	100.00	

Comfort



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.61	0.61
Poco soddisfatto	13	3.95	4.56
Soddisfatto	69	20.97	25.53
Più che soddisfatto	75	22.80	48.33
Completamente soddisfatto	160	48.63	96.96
Non sa' / Non risponde	10	3.04	100.00
Totale	329	100.00	

Valutazione delle prestazioni di fisioterapia



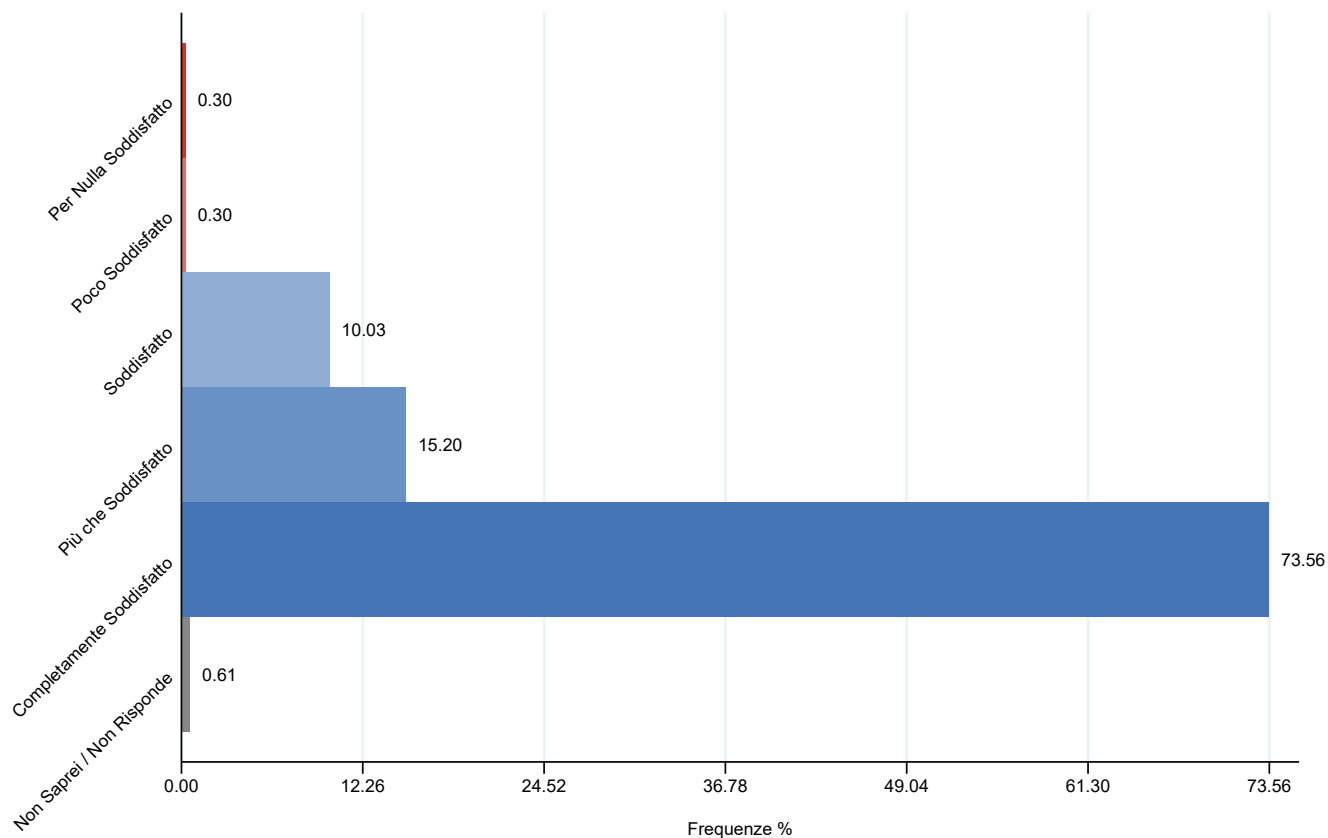
25

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa' / Non risponde	Totale
Cortesia e disponibilità	1 <i>0.30</i>	1 <i>0.30</i>	33 <i>10.03</i>	50 <i>15.20</i>	242 <i>73.56</i>	2 <i>0.61</i>	329 <i>100.00</i>
Indicazioni	0 <i>0.00</i>	2 <i>0.61</i>	45 <i>13.68</i>	62 <i>18.84</i>	208 <i>63.22</i>	12 <i>3.65</i>	329 <i>100.00</i>
Rispetto della privacy	3 <i>0.91</i>	1 <i>0.30</i>	41 <i>12.46</i>	60 <i>18.24</i>	217 <i>65.96</i>	7 <i>2.13</i>	329 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia	1 <i>0.30</i>	13 <i>3.95</i>	29 <i>8.81</i>	55 <i>16.72</i>	223 <i>67.78</i>	8 <i>2.43</i>	329 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Cortesìa e disponibilit�	2 <i>0.61</i>	325 <i>98.78</i>	2 <i>0.61</i>	329 <i>100.00</i>
Indicazioni	2 <i>0.61</i>	315 <i>95.74</i>	12 <i>3.65</i>	329 <i>100.00</i>
Rispetto della privacy	4 <i>1.22</i>	318 <i>96.66</i>	7 <i>2.13</i>	329 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia	14 <i>4.26</i>	307 <i>93.31</i>	8 <i>2.43</i>	329 <i>100.00</i>

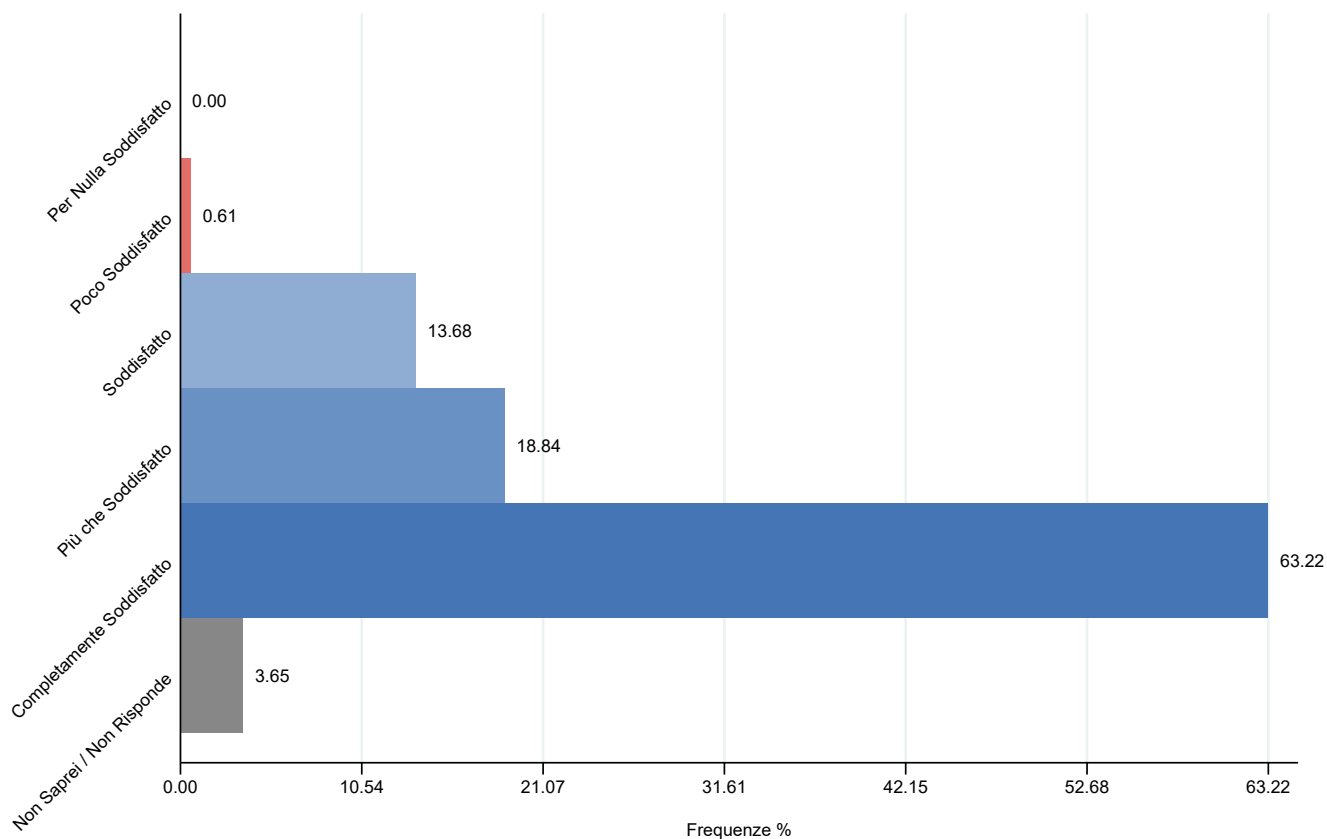
Aspetti	Numerosit�	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Cortesìa e disponibilit�	327	1.624	0.702	-2.000	2.000
Indicazioni	317	1.502	0.757	-1.000	2.000
Rispetto della privacy	322	1.512	0.798	-2.000	2.000
Igiene e pulizia	321	1.514	0.844	-2.000	2.000
Valutazione accesso al servizio	327	1.533	0.717	-1.750	2.000

Cortesia e disponibilità



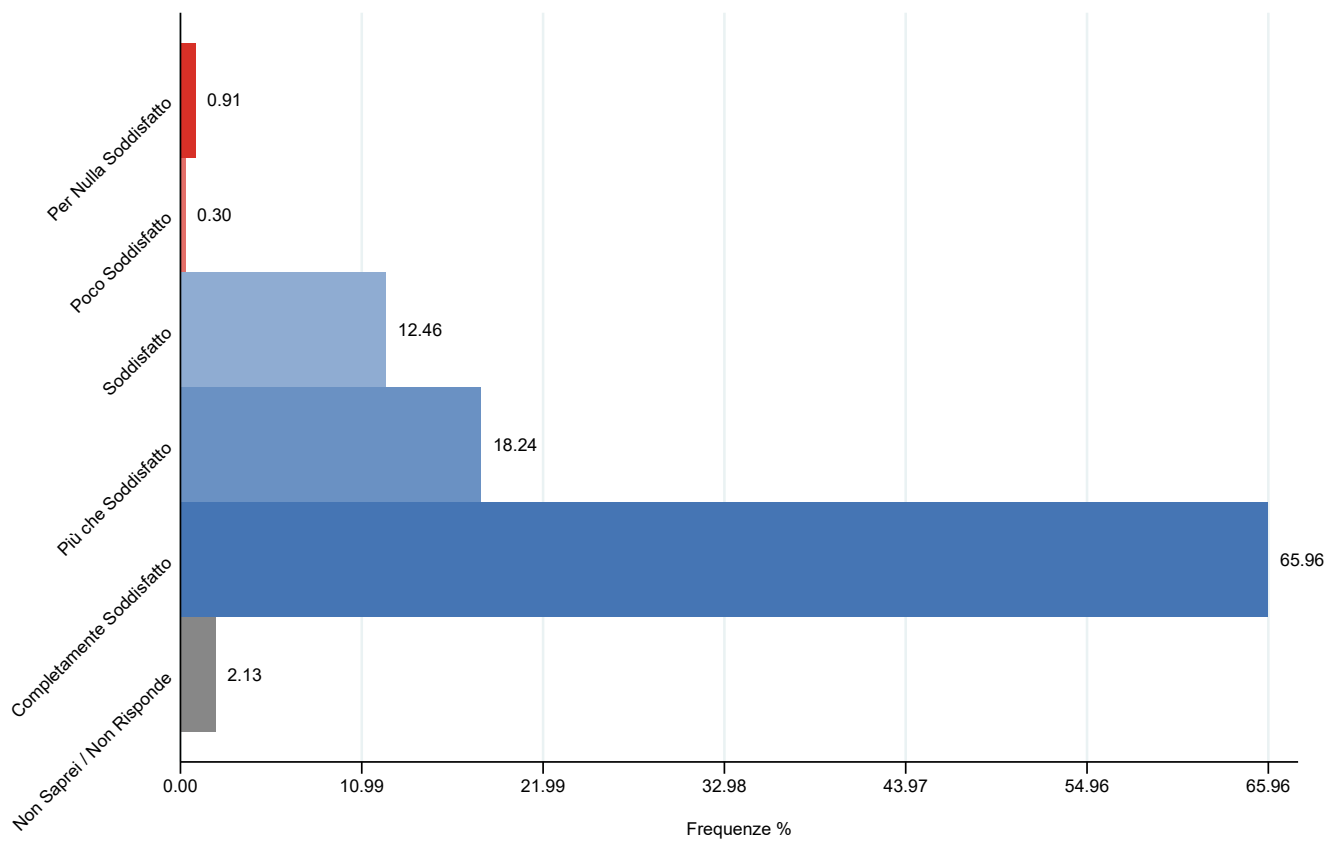
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.30	0.30
Poco soddisfatto	1	0.30	0.61
Soddisfatto	33	10.03	10.64
Più che soddisfatto	50	15.20	25.84
Completamente soddisfatto	242	73.56	99.39
Non sa' / Non risponde	2	0.61	100.00
Totale	329	100.00	

Indicazioni



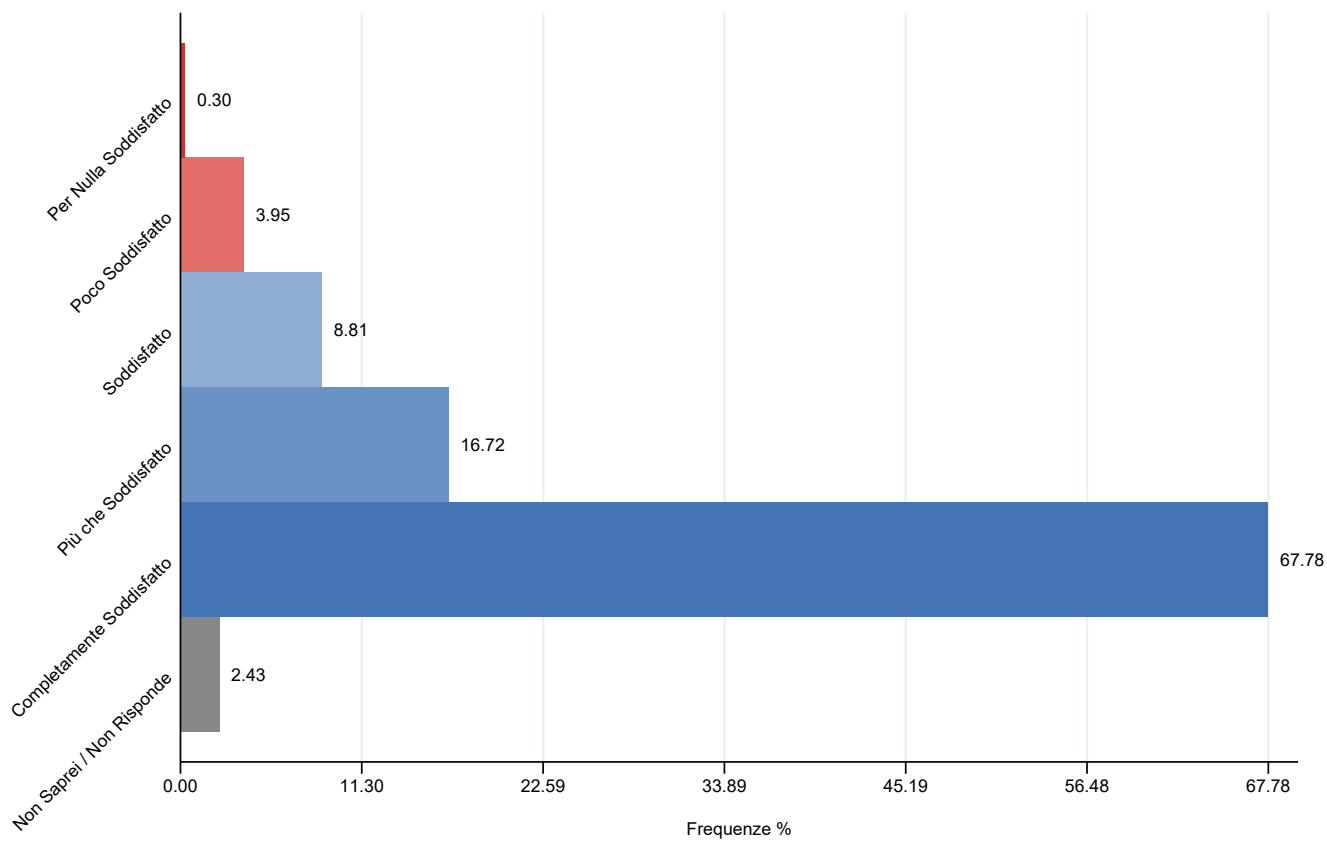
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	2	0.61	0.61
Soddisfatto	45	13.68	14.29
Più che soddisfatto	62	18.84	33.13
Completamente soddisfatto	208	63.22	96.35
Non sa' / Non risponde	12	3.65	100.00
Totale	329	100.00	

Rispetto della privacy



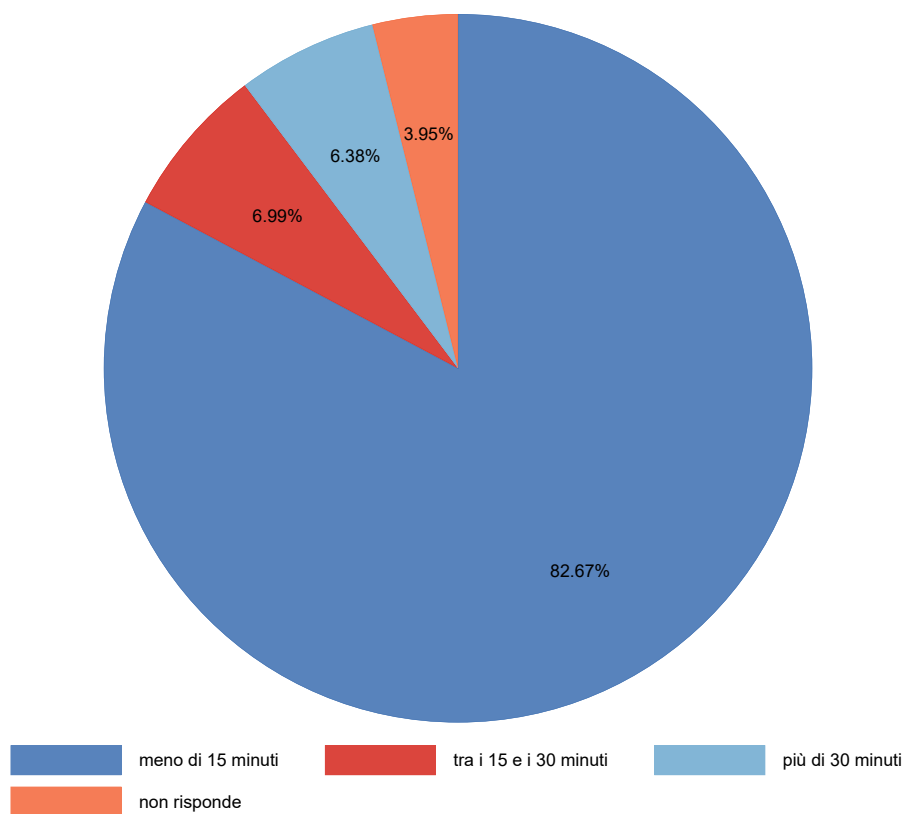
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	0.91	0.91
Poco soddisfatto	1	0.30	1.22
Soddisfatto	41	12.46	13.68
Più che soddisfatto	60	18.24	31.91
Completamente soddisfatto	217	65.96	97.87
Non sa' / Non risponde	7	2.13	100.00
Totale	329	100.00	

Igiene e pulizia



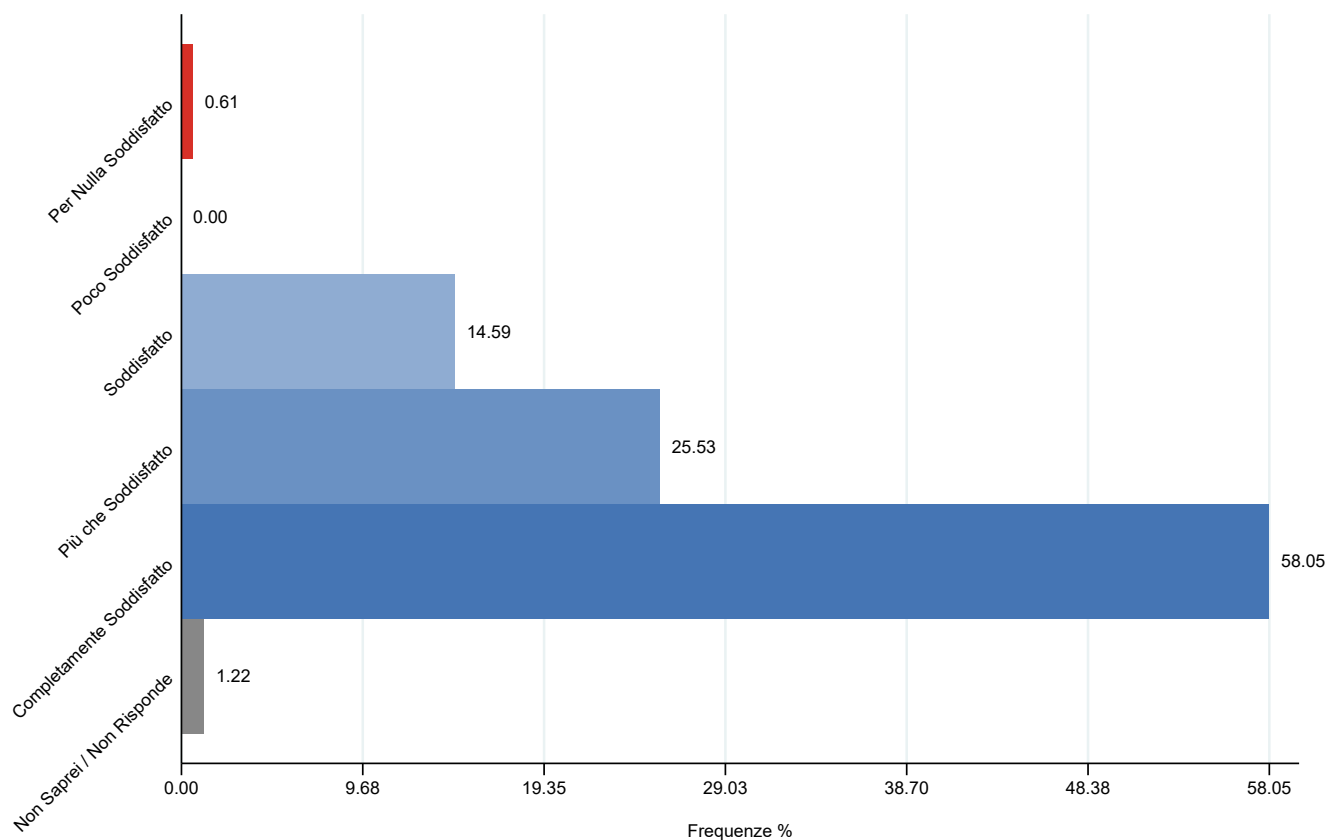
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.30	0.30
Poco soddisfatto	13	3.95	4.26
Soddisfatto	29	8.81	13.07
Più che soddisfatto	55	16.72	29.79
Completamente soddisfatto	223	67.78	97.57
Non sa' / Non risponde	8	2.43	100.00
Totale	329	100.00	

Tempo di attesa per esecuzione fisioterapia



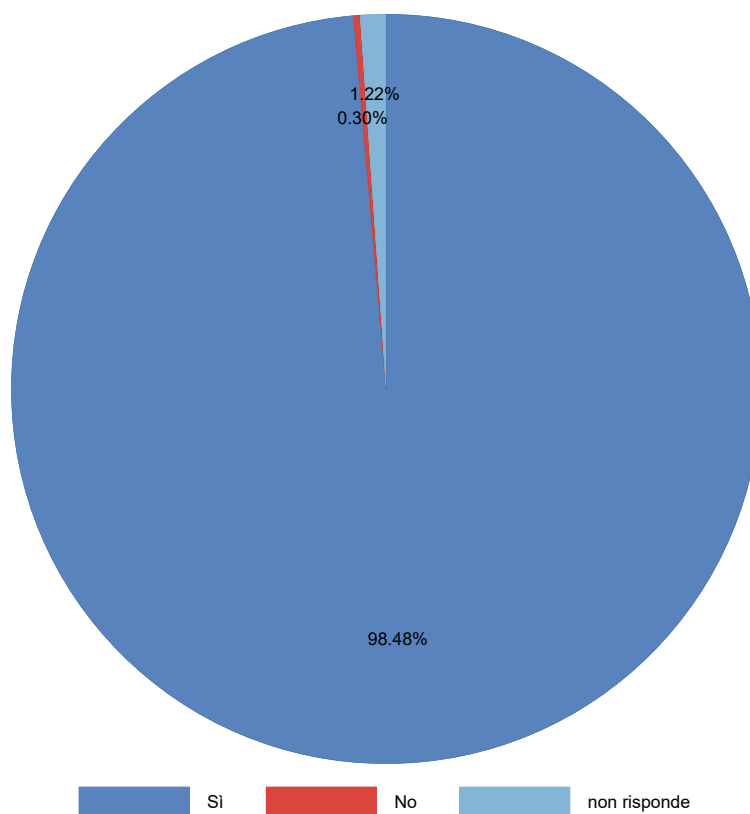
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
meno di 15 minuti	272	82.67	86.08	86.08
tra i 15 e i 30 minuti	23	6.99	7.28	93.35
più di 30 minuti	21	6.38	6.65	100.00
Totale Valide	316	96.05	100.00	
non risponde	13	3.95		
Totale	329	100.00		

Soddisfazione complessiva



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.61	0.61	0.61
Soddisfatto	48	14.59	14.59	15.20
Più che soddisfatto	84	25.53	25.53	40.73
Completamente soddisfatto	191	58.05	58.05	98.78
Non sa' / Non risponde	4	1.22	1.22	100.00
Totale	329	100.00		

Consiglierebbe questo Servizio?



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	324	98.48	99.69	99.69
No	1	0.30	0.31	100.00
Totale Valide	325	98.78	100.00	
non risponde	4	1.22		
Totale	329	100.00		