



**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 GRADIMENTO DEI SERVIZI

## LABORATORIO ANALISI CLINICHE E MEDICINA TRASFUSIONALE



FEDERAZIONE  
CENTRI PER LA DIAGNOSI  
DELLA TROMBOSI E LA  
SORVEGLIANZA DELLE TERAPIE  
ANTITROMBOTICHE (FCSA)

RILEVAZIONE 25/07/2023 - 18/12/2023

A CURA DI:  
**Ufficio Sistema Qualità Integrato**  
Ultimo aggiornamento: 20 dicembre 2023

## INFORMAZIONI GENERALI

Periodo di Riferimento: 25/07/2023 - 18/12/2023

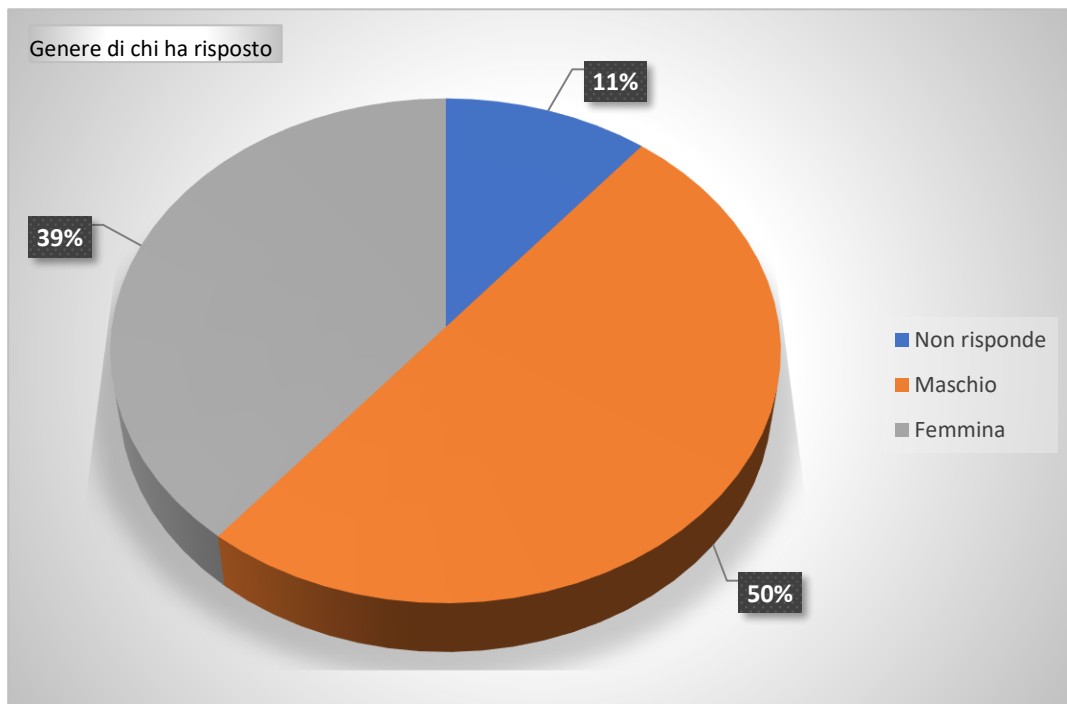
Questionari analizzati: 184

Campione statisticamente significativo calcolato sul totale accessi anno 2022.

Campione previsto per avere una buona rappresentatività: 197 osservazioni

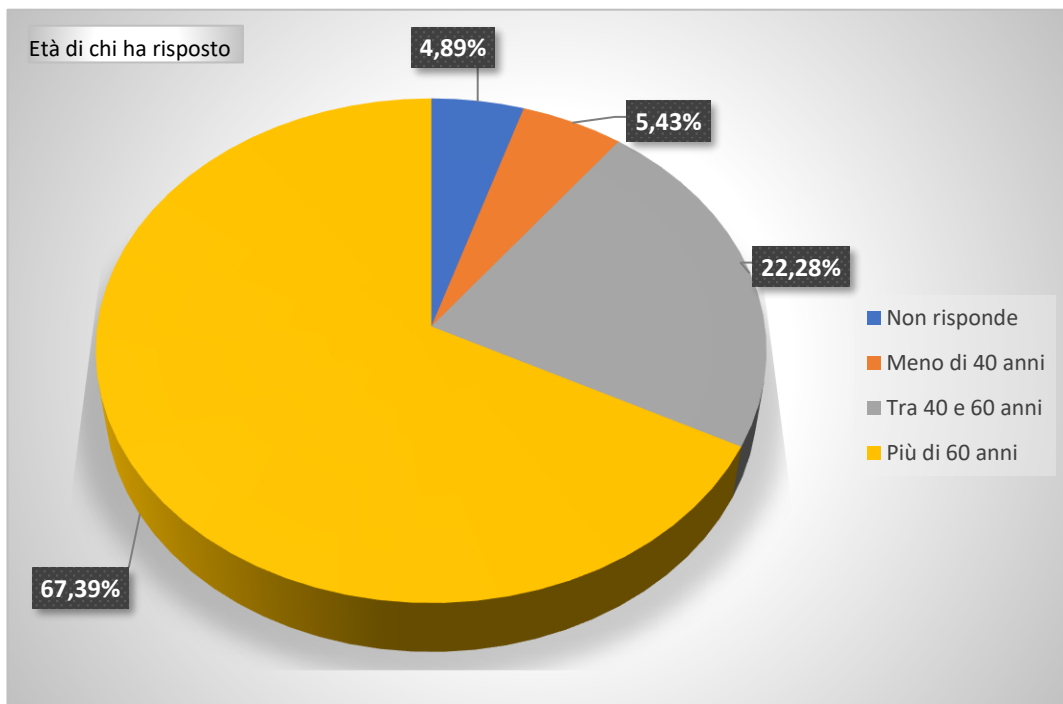
Campione minimo previsto per avere una sufficiente rappresentatività: 119 osservazioni

## GENERE



Sesso	Genere di chi ha risposto
Non risponde	10,87%
Maschio	50,00%
Femmina	39,13%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

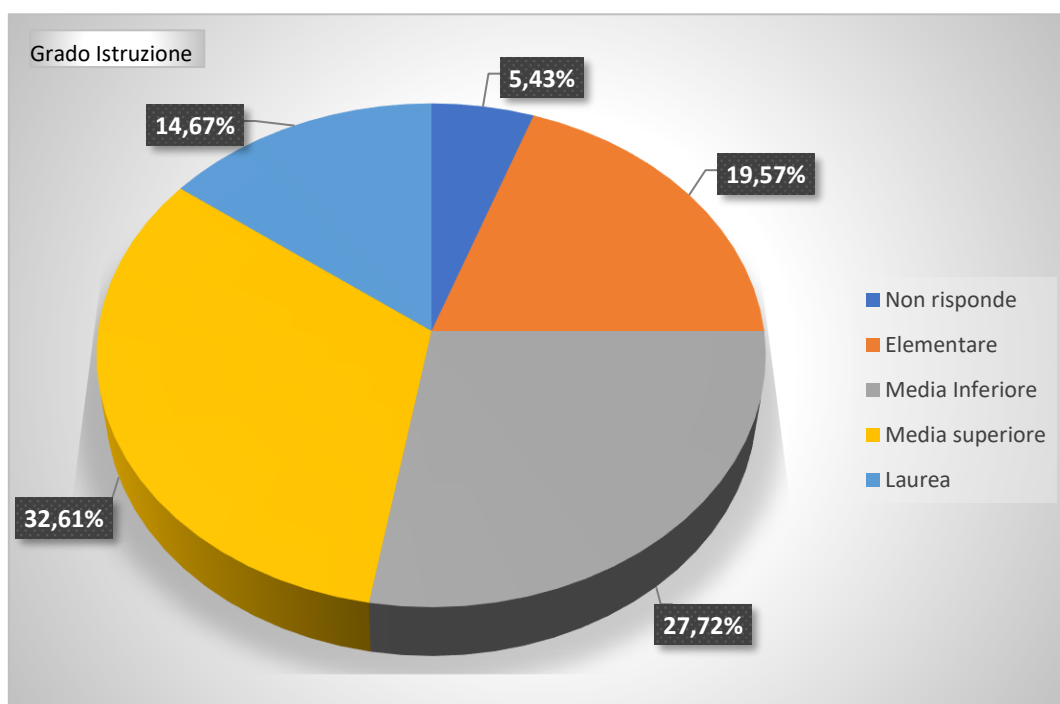
Sesso	Genere di chi ha risposto
Non risponde	20
Maschio	92
Femmina	72
<b>Totale complessivo</b>	<b>184</b>



Classi di età	Età di chi ha risposto
Non risponde	4,89%
Meno di 40 anni	5,43%
Tra 40 e 60 anni	22,28%
Più di 60 anni	67,39%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

Classi di età	Età di chi ha risposto
Non risponde	9
Meno di 40 anni	10
Tra 40 e 60 anni	41
Più di 60 anni	124
<b>Totale complessivo</b>	<b>184</b>

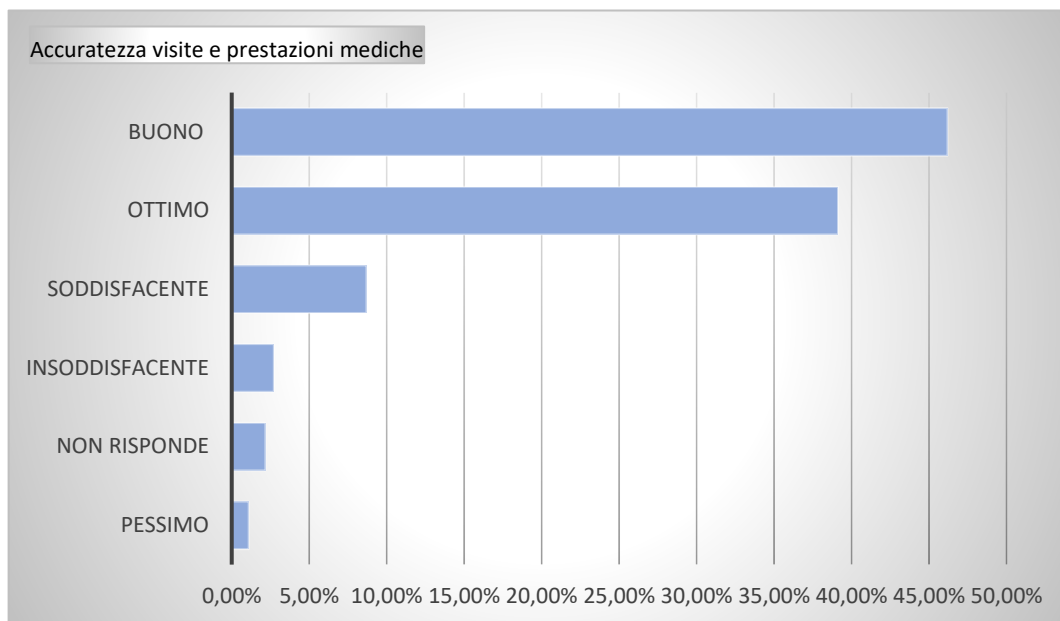
## GRADO DI ISTRUZIONE



Istruzione	Grado Istruzione
Non risponde	5,43%
Elementare	19,57%
Media Inferiore	27,72%
Media superiore	32,61%
Laurea	14,67%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

Istruzione	Grado Istruzione
Non risponde	10
Elementare	36
Media Inferiore	51
Media superiore	60
Laurea	27
<b>Totale complessivo</b>	<b>184</b>

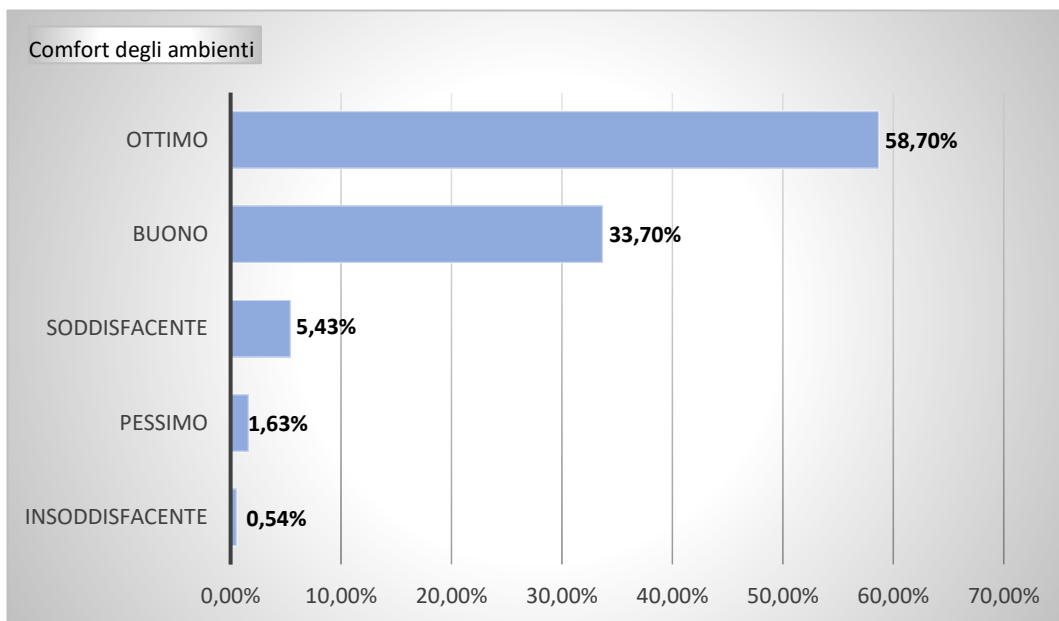
## 1 - COME VALUTA: ACCURATEZZA DELLE VISITE E DELLE PRESTAZIONI MEDICHE



Grado di soddisfazione Accuratezza visite e prestazioni mediche	
Pessimo	1,09%
Non risponde	2,17%
Insoddisfacente	2,72%
Soddisfacente	8,70%
Ottimo	39,13%
Buono	46,20%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

Grado di soddisfazione Accuratezza visite e prestazioni mediche	
Pessimo	2
Non risponde	4
Insoddisfacente	5
Soddisfacente	16
Ottimo	72
Buono	85
<b>Totale complessivo</b>	<b>184</b>

## 2 - COME VALUTA: COMFORT DEGLI AMBIENTI (AMBULATORI, SALE DI ATTESA, ECC.)



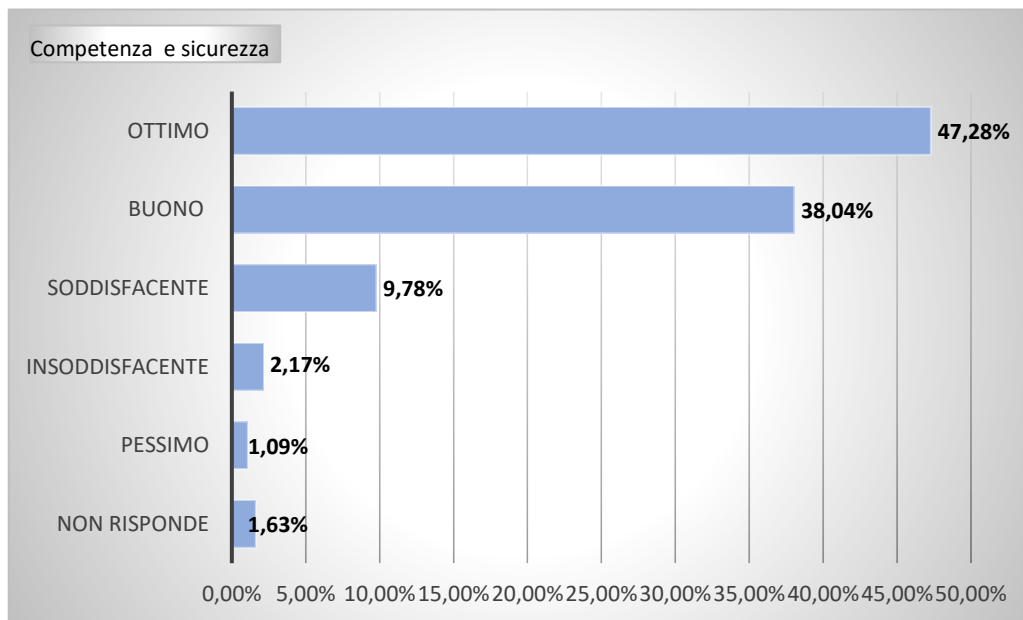
### Grado di soddisfazione Comfort degli ambienti

Insoddisfacente	0,54%
Pessimo	1,63%
Soddisfacente	5,43%
Buono	33,70%
Ottimo	58,70%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

### Grado di soddisfazione Comfort degli ambienti

Insoddisfacente	1
Pessimo	3
Soddisfacente	10
Buono	62
Ottimo	108
<b>Totale complessivo</b>	<b>184</b>

### 3 - COME VALUTA: COMPETENZA E SICUREZZA MOSTRATA NELL'EFFETTUARE LA PRESTAZIONE

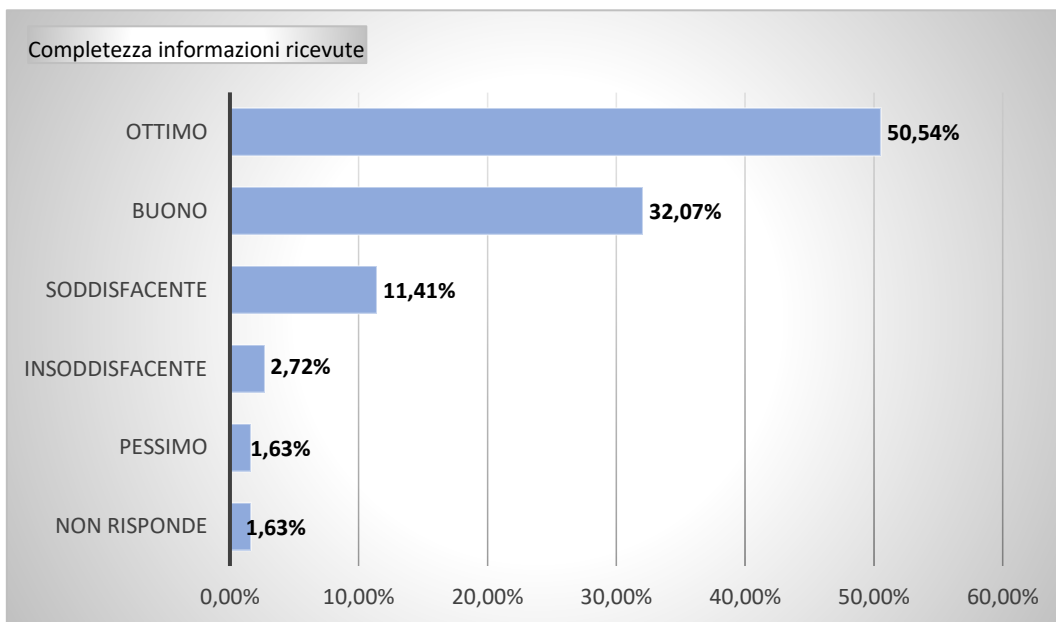


Grado di soddisfazione Competenza e sicurezza	
Non risponde	1,63%
Pessimo	1,09%
Insoddisfacente	2,17%
Soddisfacente	9,78%
Buono	38,04%
Ottimo	47,28%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

Grado di soddisfazione Competenza e sicurezza	
Non risponde	3
Pessimo	2
Insoddisfacente	4
Soddisfacente	18
Buono	70
Ottimo	87
<b>Totale complessivo</b>	<b>184</b>



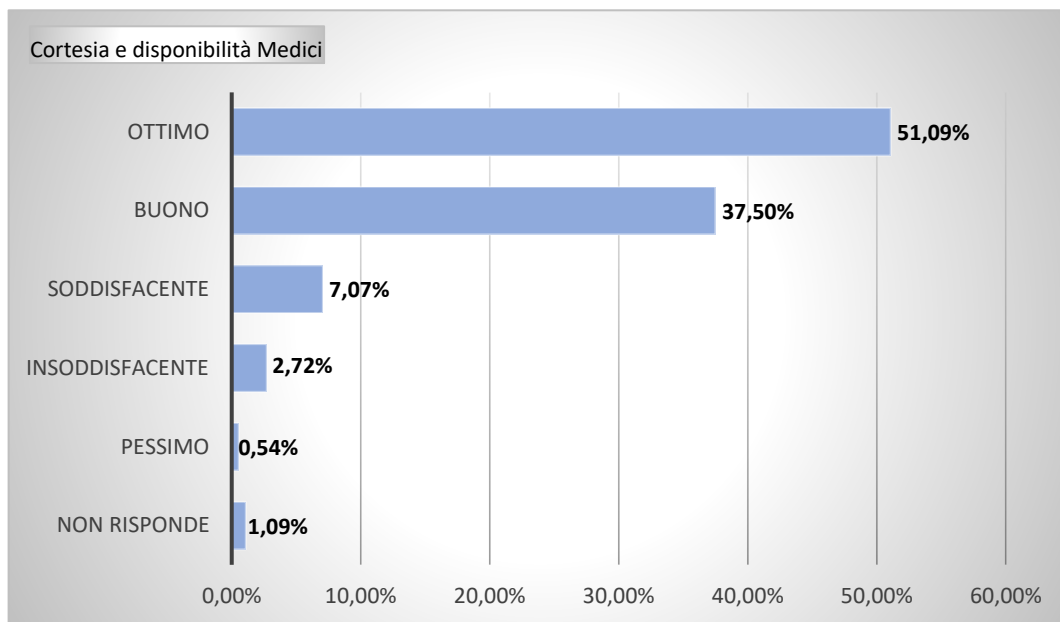
#### 4 - COME VALUTA: COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE



Grado di soddisfazione	Completezza informazioni ricevute
Non risponde	1,63%
Pessimo	1,63%
Insoddisfacente	2,72%
Soddisfacente	11,41%
Buono	32,07%
Ottimo	50,54%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

Grado di soddisfazione	Completezza informazioni ricevute
Non risponde	3
Pessimo	3
Insoddisfacente	5
Soddisfacente	21
Buono	59
Ottimo	93
<b>Totale complessivo</b>	<b>184</b>

## 5 - COME VALUTA: CORTESIA E DISPONIBILITA' DA PARTE DEI MEDICI



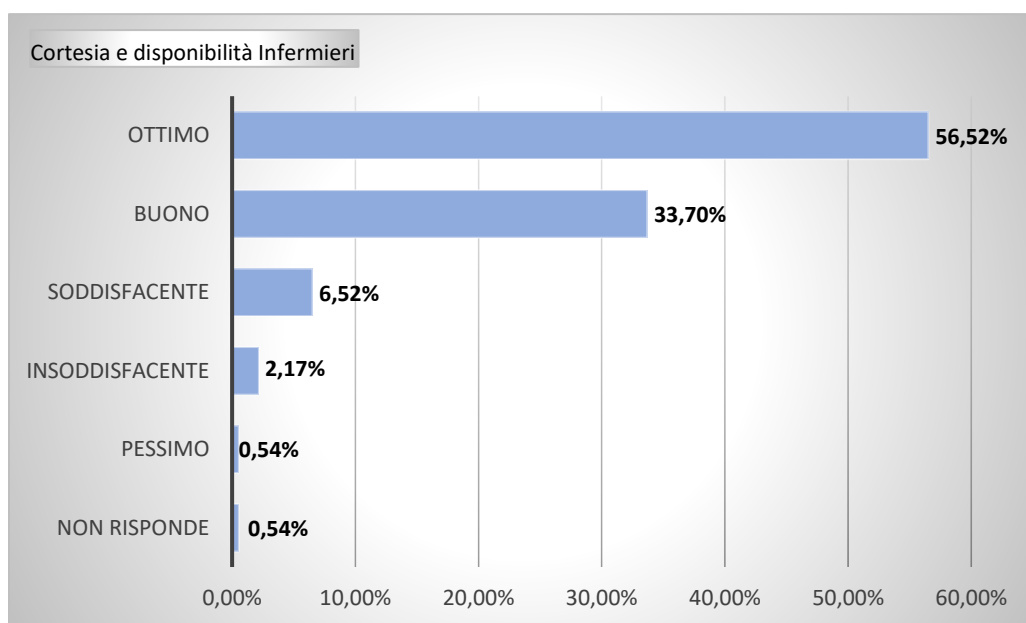
### Grado di soddisfazione Cortesia e disponibilità Medici

Non risponde	1,09%
Pessimo	0,54%
Insoddisfacente	2,72%
Soddisfacente	7,07%
Buono	37,50%
Ottimo	51,09%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

### Grado di soddisfazione Cortesia e disponibilità Medici

Non risponde	2
Pessimo	1
Insoddisfacente	5
Soddisfacente	13
Buono	69
Ottimo	94
<b>Totale complessivo</b>	<b>184</b>

## 6 - COME VALUTA: CORTESIA E DISPONIBILITA' DA PARTE DEL PERSONALE INFERMIERISTICO



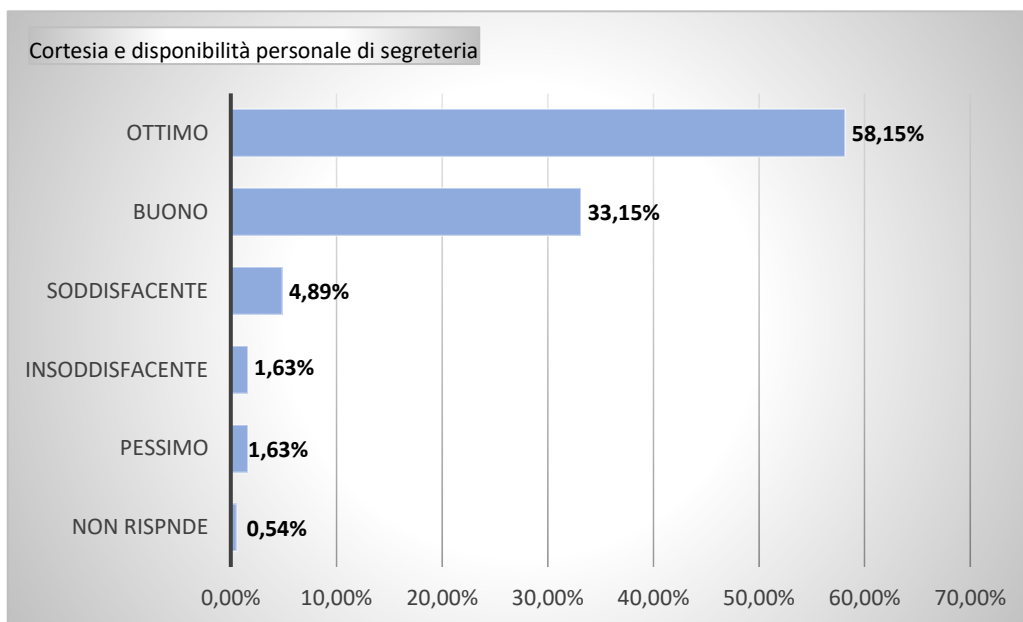
### Grado di soddisfazione Cortesia e disponibilità Infermieri

Non risponde	0,54%
Pessimo	0,54%
Insoddisfacente	2,17%
Soddisfacente	6,52%
Buono	33,70%
Ottimo	56,52%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

### Grado di soddisfazione Cortesia e disponibilità Infermieri

Non risponde	1
Pessimo	1
Insoddisfacente	4
Soddisfacente	12
Buono	62
Ottimo	104
<b>Totale complessivo</b>	<b>184</b>

## 7 - COME VALUTA: CORTESIA E DISPONIBILITA' DA PARTE DEL PERSONALE DI SEGRETERIA



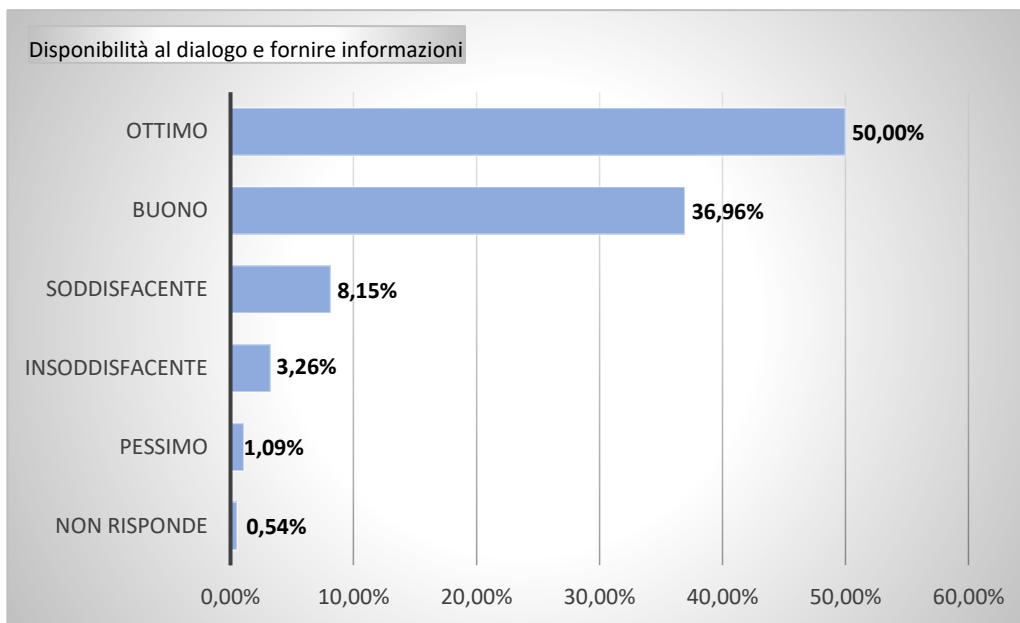
### Grado di soddisfazione Cortesia e disponibilità personale di segreteria

Non rispnde	0,54%
Pessimo	1,63%
Insoddisfacente	1,63%
Soddisfacente	4,89%
Buono	33,15%
Ottimo	58,15%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

### Grado di soddisfazione Cortesia e disponibilità personale di segreteria

Non rispnde	1
Pessimo	3
Insoddisfacente	3
Soddisfacente	9
Buono	61
Ottimo	107
<b>Totale complessivo</b>	<b>184</b>

## 8 - COME VALUTA: DISPONIBILITA' AL DIALOGO E A FORNIRE INFORMAZIONI



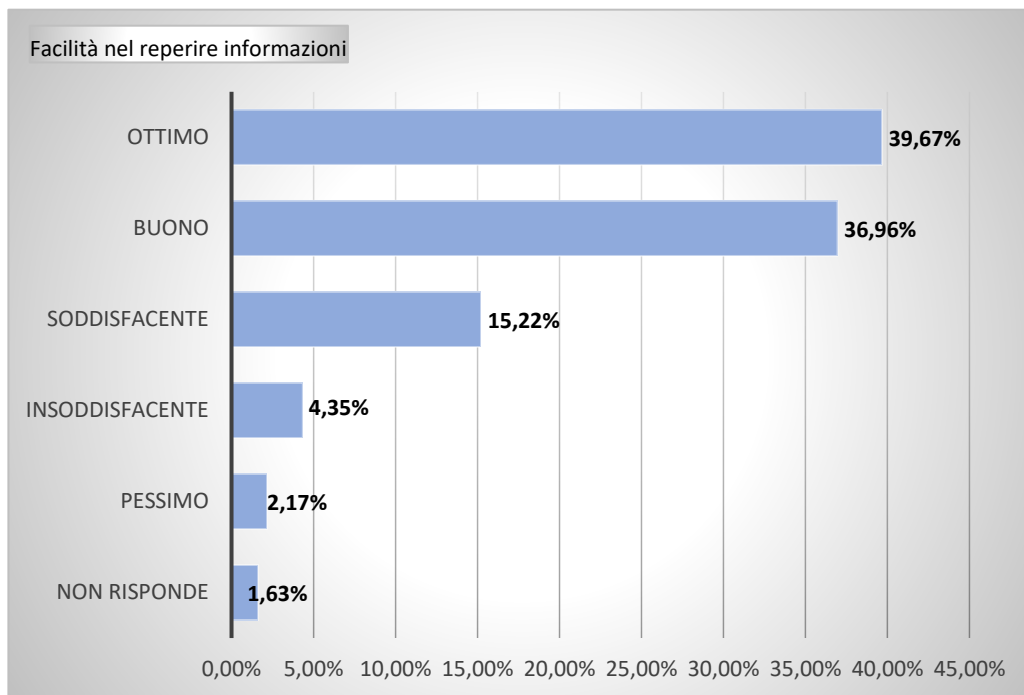
### Grado di soddisfazione Disponibilità al dialogo e fornire informazioni

Non risponde	0,54%
Pessimo	1,09%
Insoddisfacente	3,26%
Soddisfacente	8,15%
Buono	36,96%
Ottimo	50,00%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

### Grado di soddisfazione Disponibilità al dialogo e fornire informazioni

Non risponde	1
Pessimo	2
Insoddisfacente	6
Soddisfacente	15
Buono	68
Ottimo	92
<b>Totale complessivo</b>	<b>184</b>

## 9 - COME VALUTA: FACILITA' A REPERIRE INFORMAZIONI



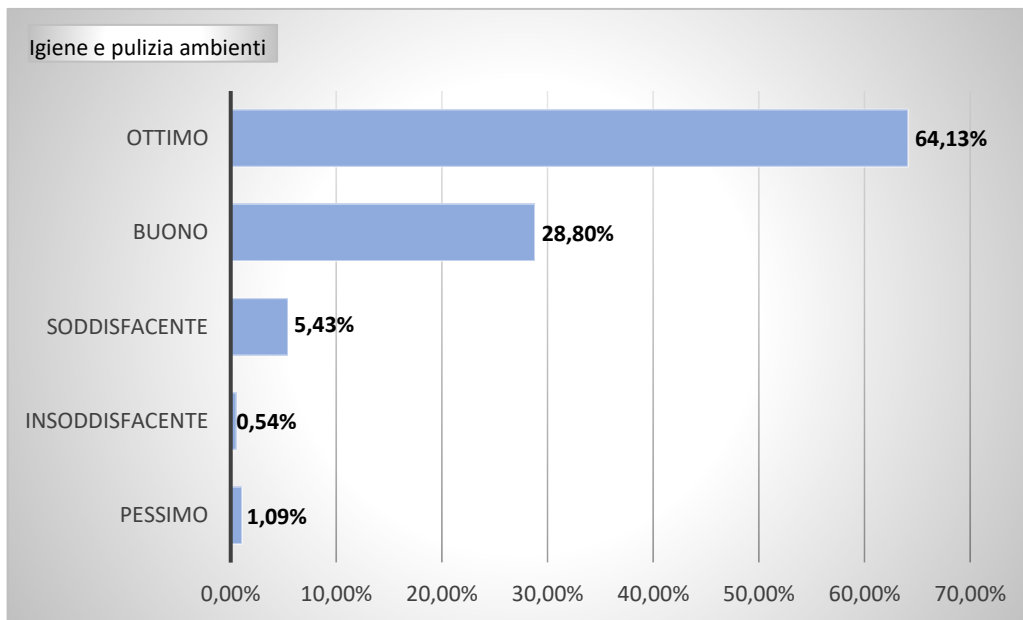
### Grado di soddisfazione Facilità nel reperire informazioni

Non risponde	1,63%
Pessimo	2,17%
Insoddisfacente	4,35%
Soddisfacente	15,22%
Buono	36,96%
Ottimo	39,67%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

### Grado di soddisfazione Facilità nel reperire informazioni

Non risponde	3
Pessimo	4
Insoddisfacente	8
Soddisfacente	28
Buono	68
Ottimo	73
<b>Totale complessivo</b>	<b>184</b>

**10 - COME VALUTA: IGIENE E PULIZIA DEGLI AMBIENTI (SALE DI ATTESA, AMBULATORI, SERVIZI IGIENICI, ECC.)**



Grado di soddisfazione Igiene e pulizia ambienti	
Pessimo	1,09%
Insoddisfacente	0,54%
Soddisfacente	5,43%
Buono	28,80%
Ottimo	64,13%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

Grado di soddisfazione Igiene e pulizia ambienti	
Pessimo	2
Insoddisfacente	1
Soddisfacente	10
Buono	53
Ottimo	118
<b>Totale complessivo</b>	<b>184</b>