



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 Nucleare
Centro PET-CT e Radioterapia Metabolica**

RILEVAZIONE 06/03/2024 - 28/06/2024

A CURA DI:

Ufficio Sistema Qualità Integrato

Ultimo aggiornamento: 1 agosto 2024

© Copyright by Ospedale Sacro Cuore Don Calabria - Negrar

Ultimo aggiornamento: 1 agosto 2024

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
Sesso	3
Classi di età	3
Sesso	4
PRENOTAZIONE	5
Esame prenotato	6
Come ha effettuato la prenotazione	7
Ha riscontrato delle difficoltà nel fare la prenotazione	8
Difficoltà nella prenotazione	9
Informazioni date al momento della prenotazione dal personale addetto	10
Tempo trascorso da prenotazione a esecuzione dell'esame	11
ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO - ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA	12
Valutazione accoglienza nel servizio e accettazione amministrativa	13
Tempo di attesa allo sportello	15
Cortesìa e diponibilità personale di segreteria	16
Chiarezza informazioni ricevute	17
Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici	18
ESECUZIONE DELL'ESAME	19
Valutazione dell'esecuzione dell'esame	20
Cortesìa e diponibilità personale medico	22
Cortesìa e diponibilità personale tecnico	23
Cortesìa e diponibilità personale infermieristico	24
Cortesìa e diponibilità personale di supporto	25
Igiene e pulizia sala diagnostica	26
Il tempo di attesa indicato per la consegna del referto è	27
Consiglierebbe ad altri di utilizzare i servizi di questo Servizio	28
Giudizio complessivo rispetto all'esperienza in questo Servizio	29
Importanza momento della prenotazione	30
Importanza accoglienza in servizio	31
Importanza momento dell'esecuzione dell'esame	32
Comparazione Performance - Importanza	33

INFORMAZIONI GENERALI

Periodo di Riferimento: 06/03/2024 - 28/06/2024

Questionari analizzati: 351

Campione statisticamente significativo calcolato sul totale accessi anno 2023.

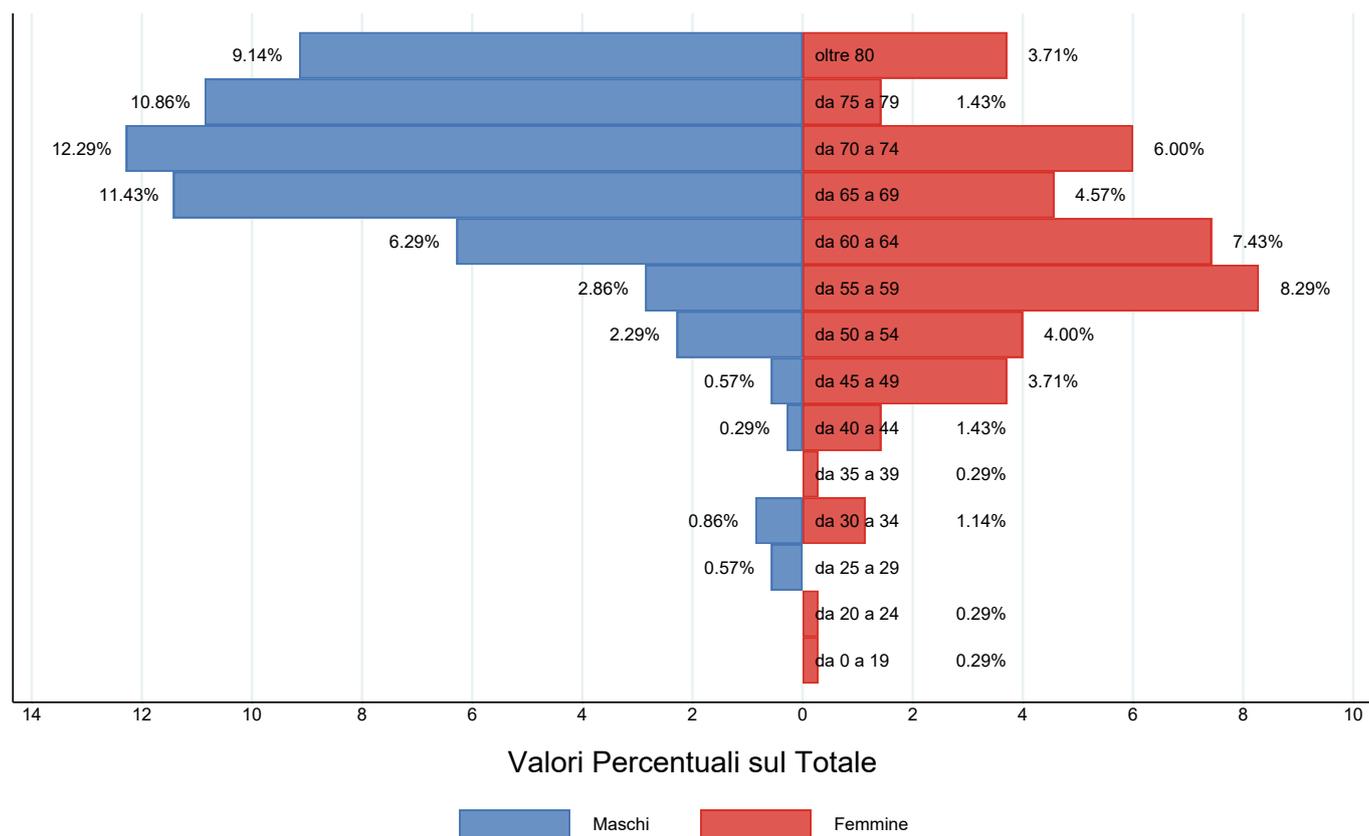
Campione previsto per una buona rappresentatività: 366

Campione previsto per una sufficiente rappresentatività: 163

DATI ANAGRAFICI

Sesso

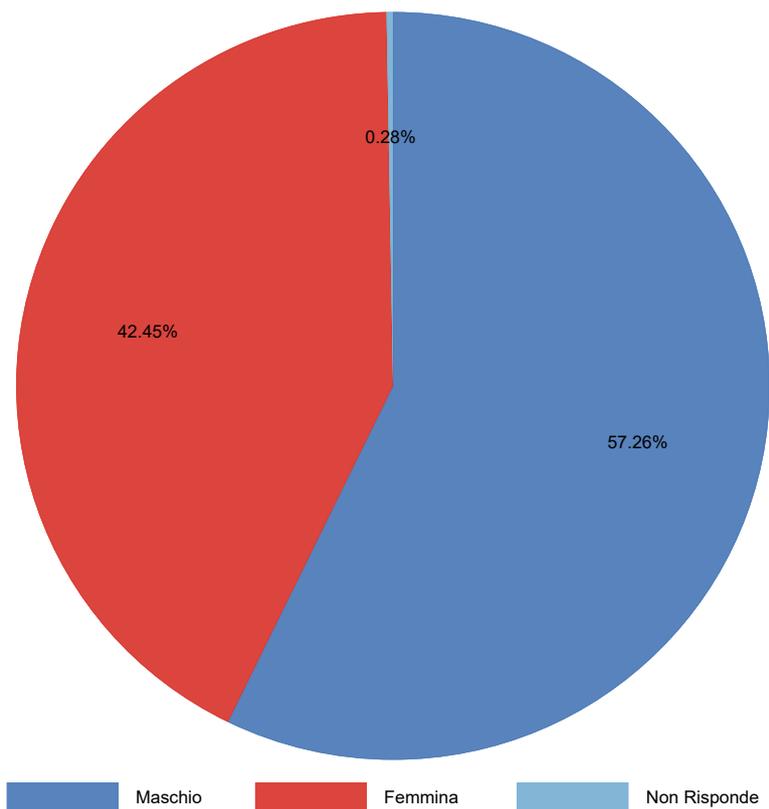
Classi di età



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
da 0 a 19	1	0.28	0.28	0.28
da 20 a 24	1	0.28	0.28	0.57
da 25 a 29	2	0.57	0.57	1.14
da 30 a 34	7	1.99	1.99	3.13
da 35 a 39	1	0.28	0.28	3.42
da 40 a 44	6	1.71	1.71	5.13
da 45 a 49	15	4.27	4.27	9.40
da 50 a 54	22	6.27	6.27	15.67
da 55 a 59	39	11.11	11.11	26.78
da 60 a 64	48	13.68	13.68	40.46
da 65 a 69	57	16.24	16.24	56.70
da 70 a 74	64	18.23	18.23	74.93
da 75 a 79	43	12.25	12.25	87.18
oltre 80	45	12.82	12.82	100.00
Totale	351	100.00		

Età media: 65.81

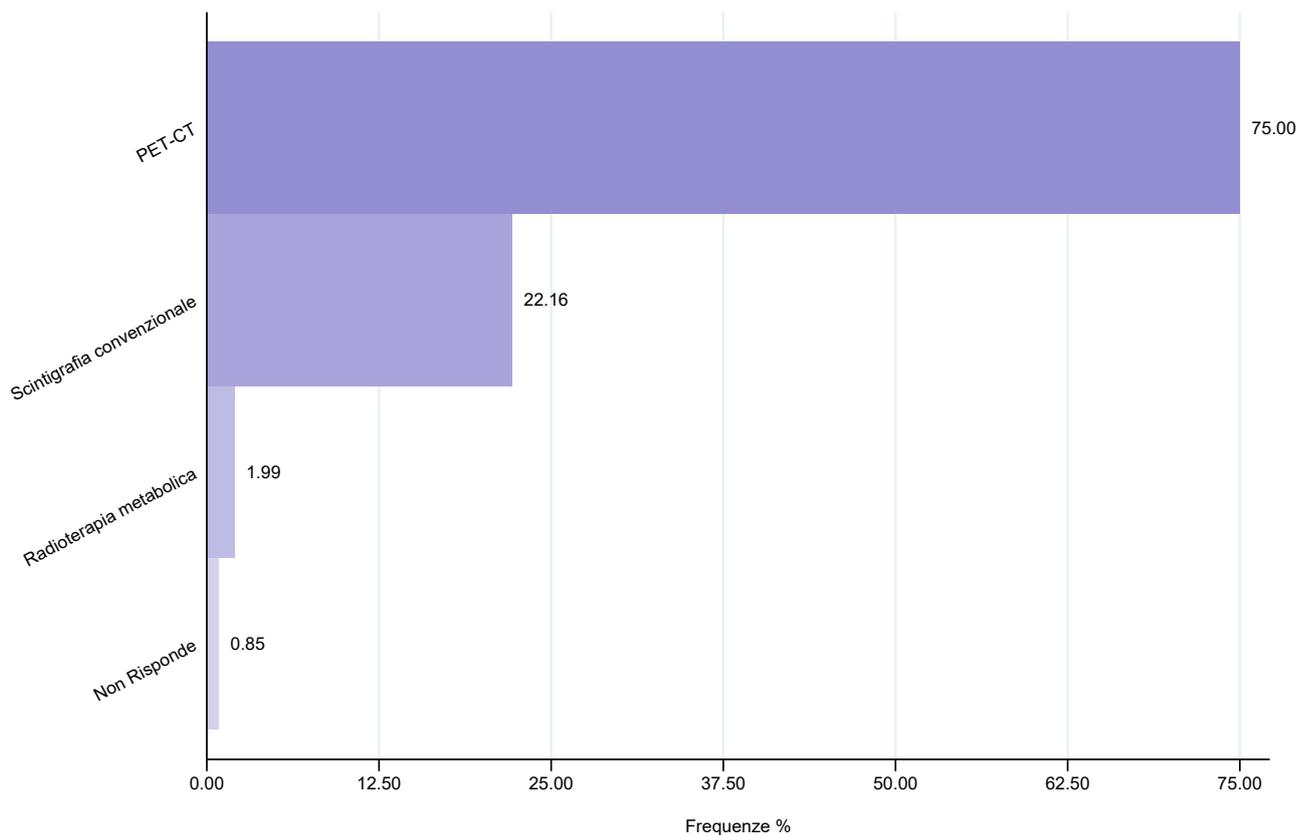
Sesso



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Maschio	201	57.26	57.43	57.43
Femmina	149	42.45	42.57	100.00
Totale valide	350	99.72	100.00	
Non Risponde	1	0.28		
Totale	351	100.00		

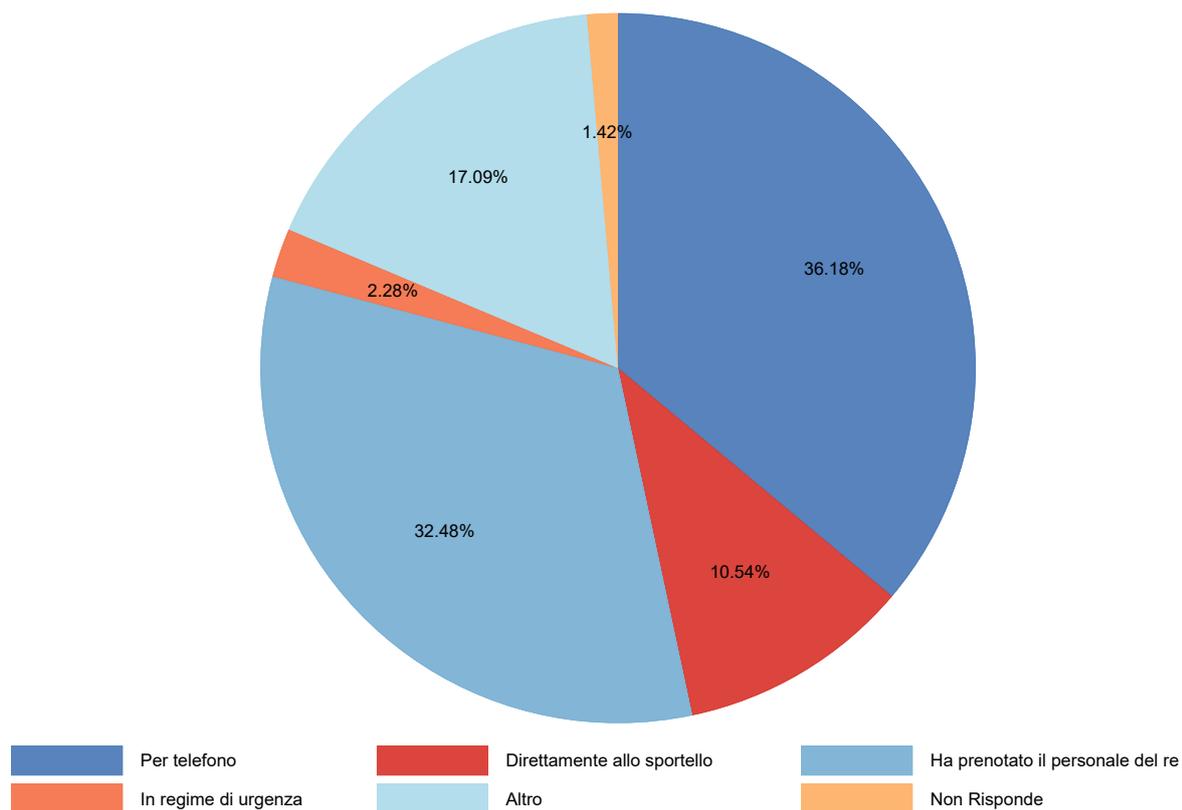
PRENOTAZIONE

Esame prenotato



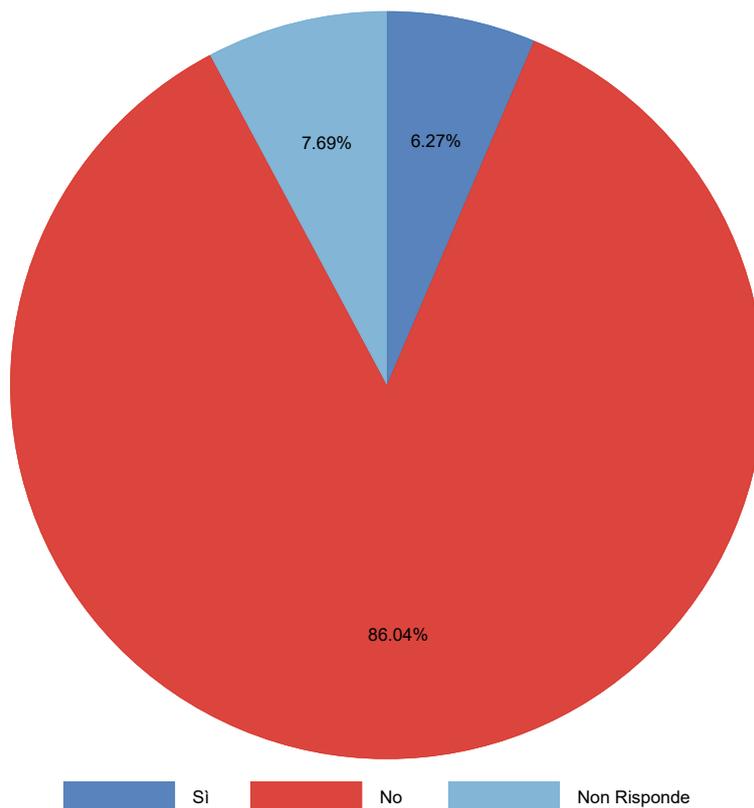
	Frequenza	Percentuale sulle risposte	Percentuale sulle osservazioni
PET-CT	264	75.00	75.21
Scintigrafia convenzionale	78	22.16	22.22
Radioterapia metabolica	7	1.99	1.99
Non Risponde	3	0.85	0.85
Totale	352	100.00	100.28

Come ha effettuato la prenotazione



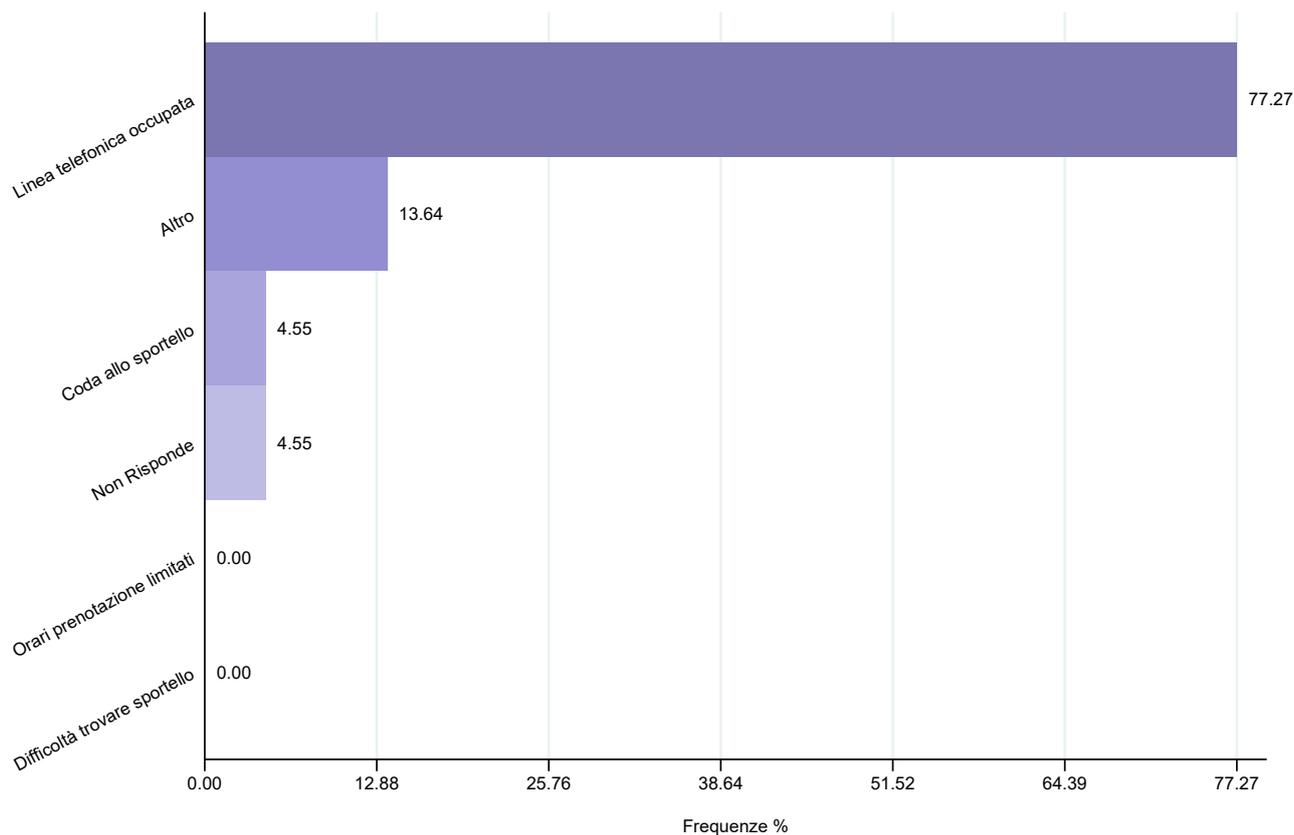
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per telefono	127	36.18	36.71	36.71
Direttamente allo sportello	37	10.54	10.69	47.40
Ha prenotato il personale del reparto di ricovero	114	32.48	32.95	80.35
In regime di urgenza	8	2.28	2.31	82.66
Altro	60	17.09	17.34	100.00
Totale valide	346	98.58	100.00	
Non Risponde	5	1.42		
Totale	351	100.00		

Ha riscontrato delle difficoltà nel fare la prenotazione



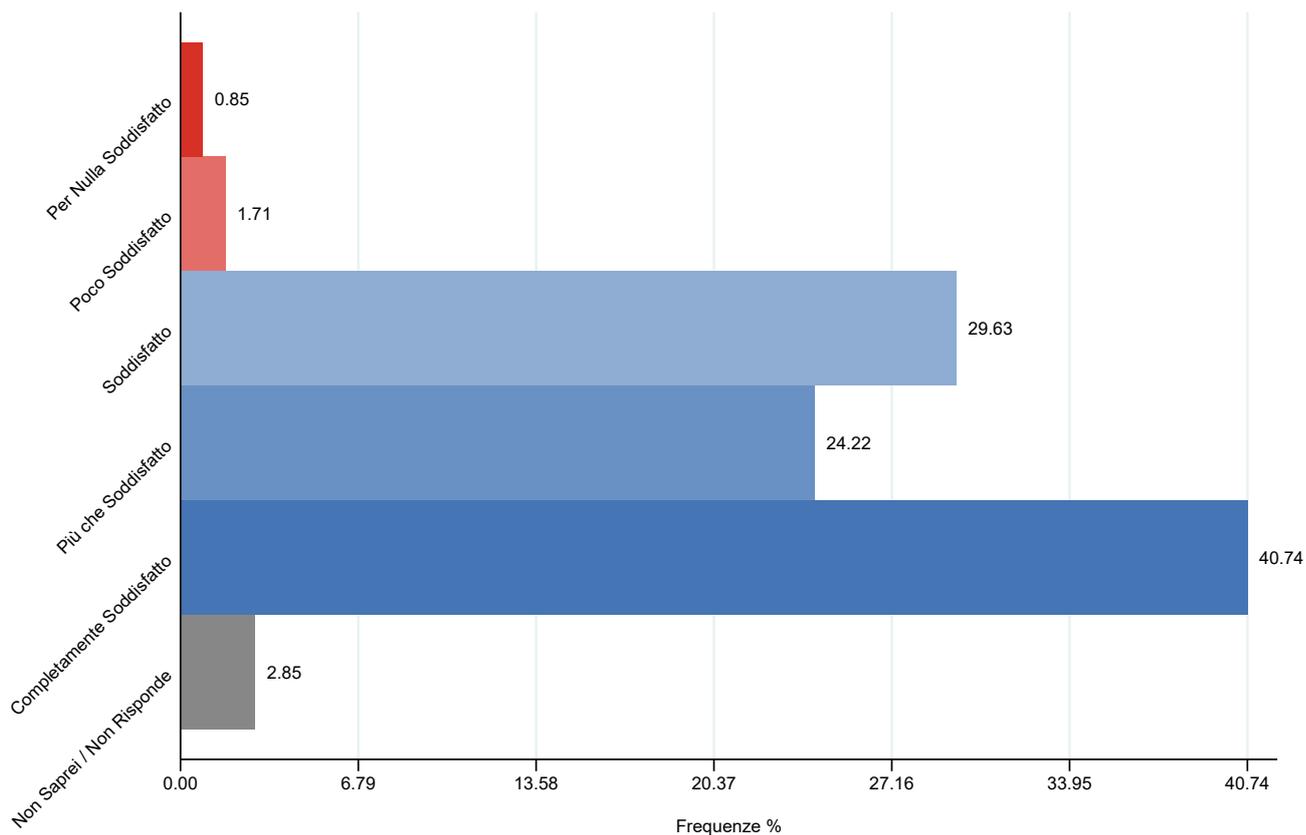
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	22	6.27	6.79	6.79
No	302	86.04	93.21	100.00
Totale valide	324	92.31	100.00	
Non Risponde	27	7.69		
Totale	351	100.00		

Difficoltà nella prenotazione



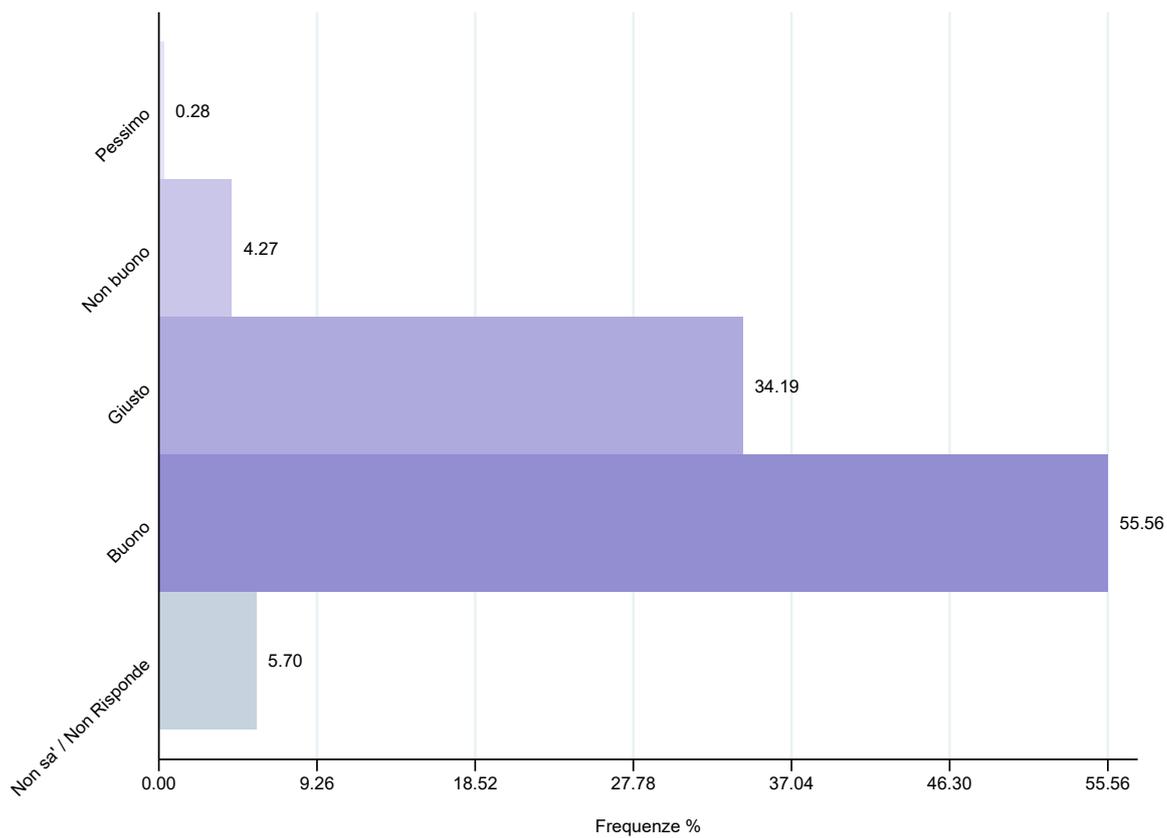
	Frequenza	Percentuale sulle risposte	Percentuale sulle osservazioni
Linea telefonica occupata	17	77.27	77.27
Altro	3	13.64	13.64
Coda allo sportello	1	4.55	4.55
Non Risponde	1	4.55	4.55
Difficoltà trovare sportello	0	0.00	0.00
Orari prenotazione limitati	0	0.00	0.00
Totale	22	100.00	100.00

Informazioni date al momento della prenotazione dal personale addetto



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	0.85	0.85
Poco soddisfatto	6	1.71	2.56
Soddisfatto	104	29.63	32.19
Più che soddisfatto	85	24.22	56.41
Completamente soddisfatto	143	40.74	97.15
Non sa' / Non risponde	10	2.85	100.00
Totale	351	100.00	

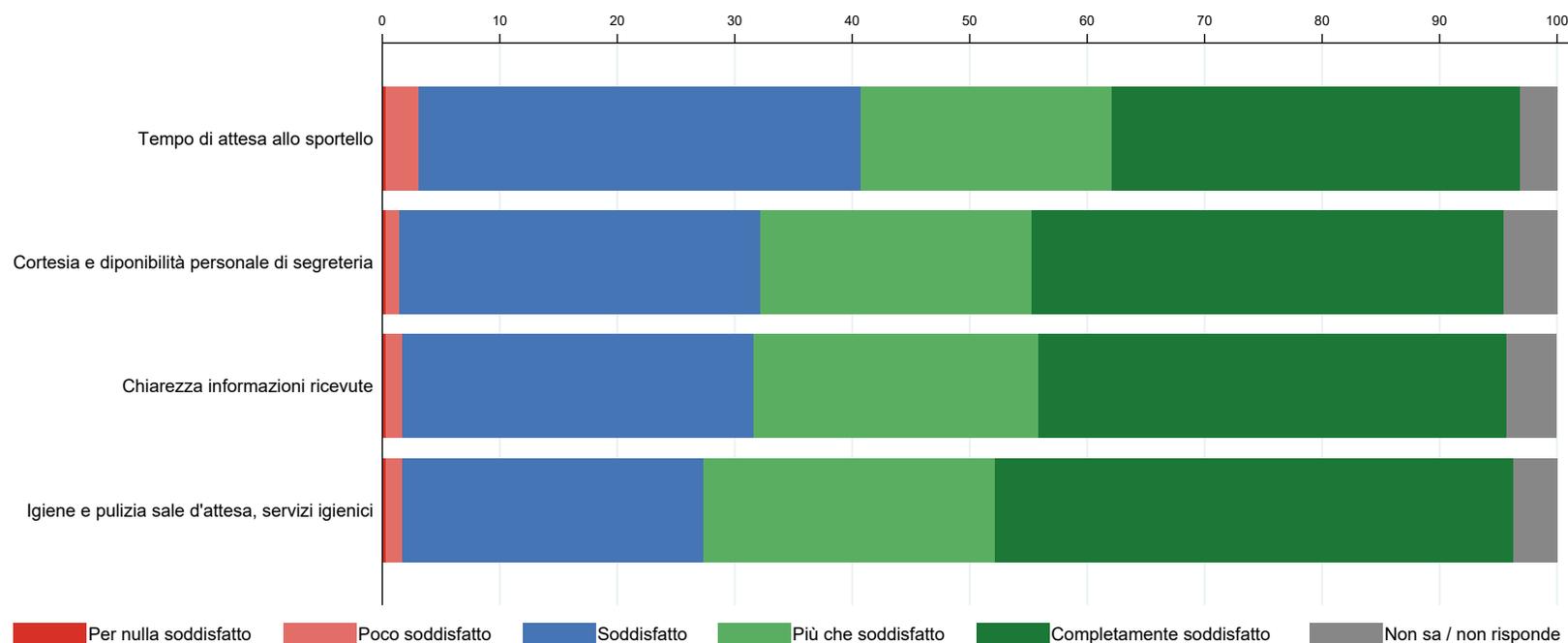
Tempo trascorso da prenotazione a esecuzione dell'esame



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Pessimo	1	0.28	0.28
Non buono	15	4.27	4.56
Giusto	120	34.19	38.75
Buono	195	55.56	94.30
Non sa' / Non Risponde	20	5.70	100.00
Totale	351	100.00	

**ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO - ACCETTAZIONE
AMMINISTRATIVA**

Valutazione accoglienza nel servizio e accettazione amministrativa

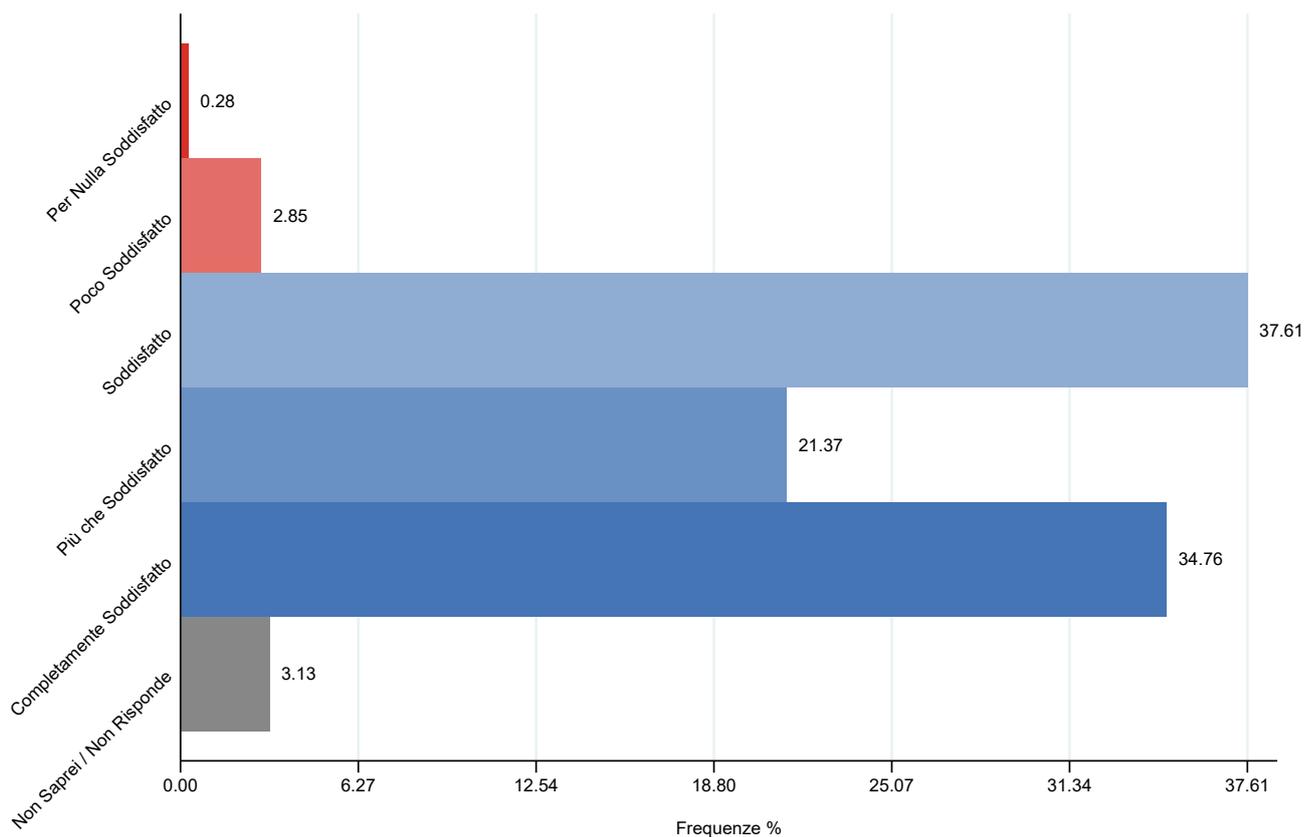


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa' / Non risponde	Totale
Tempo di attesa allo sportello	1 <i>0.28</i>	10 <i>2.85</i>	132 <i>37.61</i>	75 <i>21.37</i>	122 <i>34.76</i>	11 <i>3.13</i>	351 <i>100.00</i>
Cortesia e diponibilità personale di segreteria	1 <i>0.28</i>	4 <i>1.14</i>	108 <i>30.77</i>	81 <i>23.08</i>	141 <i>40.17</i>	16 <i>4.56</i>	351 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni ricevute	1 <i>0.28</i>	5 <i>1.42</i>	105 <i>29.91</i>	85 <i>24.22</i>	140 <i>39.89</i>	15 <i>4.27</i>	351 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici	1 <i>0.28</i>	5 <i>1.42</i>	90 <i>25.64</i>	87 <i>24.79</i>	155 <i>44.16</i>	13 <i>3.70</i>	351 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Tempo di attesa allo sportello	11 <i>3.13</i>	329 <i>93.73</i>	11 <i>3.13</i>	351 <i>100.00</i>
Cortesìa e diponibilità personale di segreteria	5 <i>1.42</i>	330 <i>94.02</i>	16 <i>4.56</i>	351 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni ricevute	6 <i>1.71</i>	330 <i>94.02</i>	15 <i>4.27</i>	351 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici	6 <i>1.71</i>	332 <i>94.59</i>	13 <i>3.70</i>	351 <i>100.00</i>

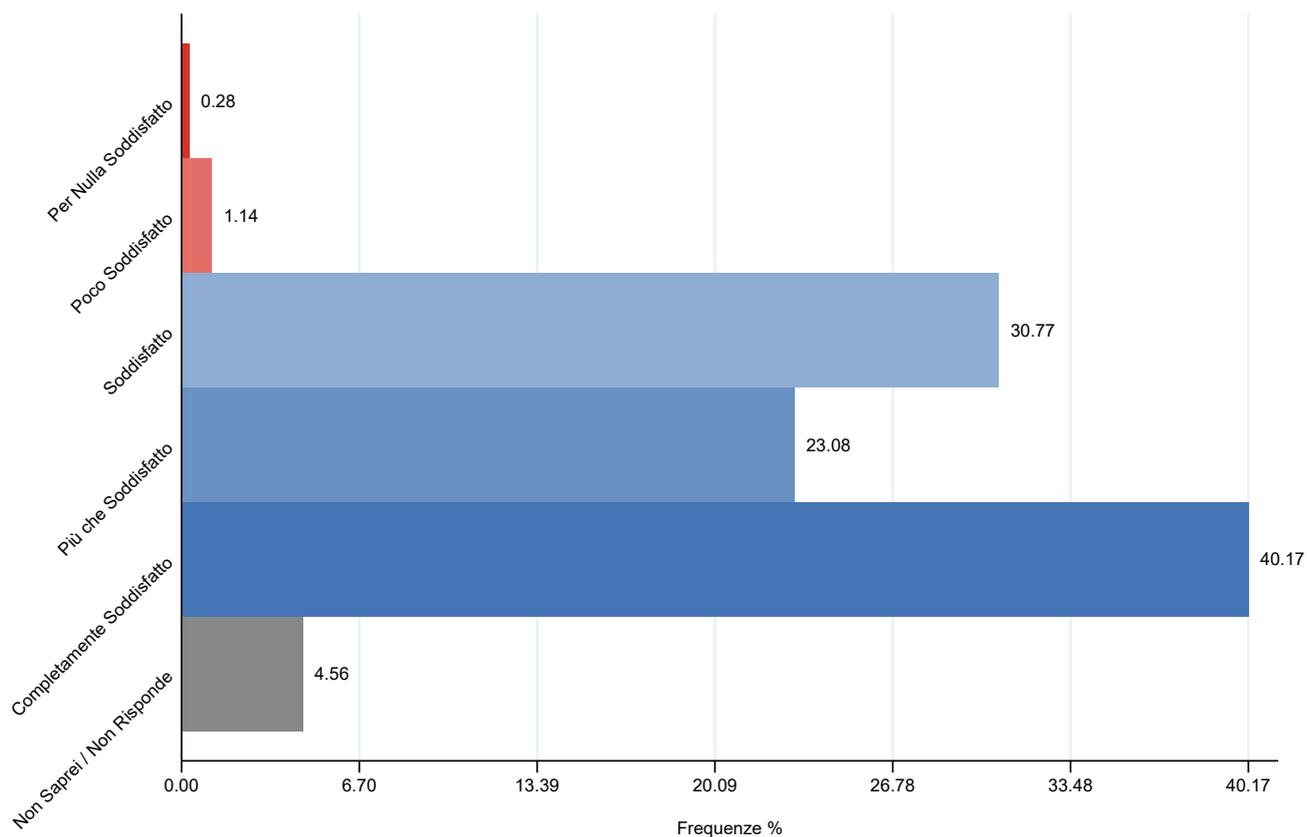
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Tempo di attesa allo sportello	340	0.903	0.940	-2.000	2.000
Cortesìa e diponibilità personale di segreteria	335	1.066	0.903	-2.000	2.000
Chiarezza informazioni ricevute	336	1.065	0.902	-2.000	2.000
Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici	338	1.154	0.888	-2.000	2.000
Valutazione globale	343	1.040	0.833	-2.000	2.000

Tempo di attesa allo sportello



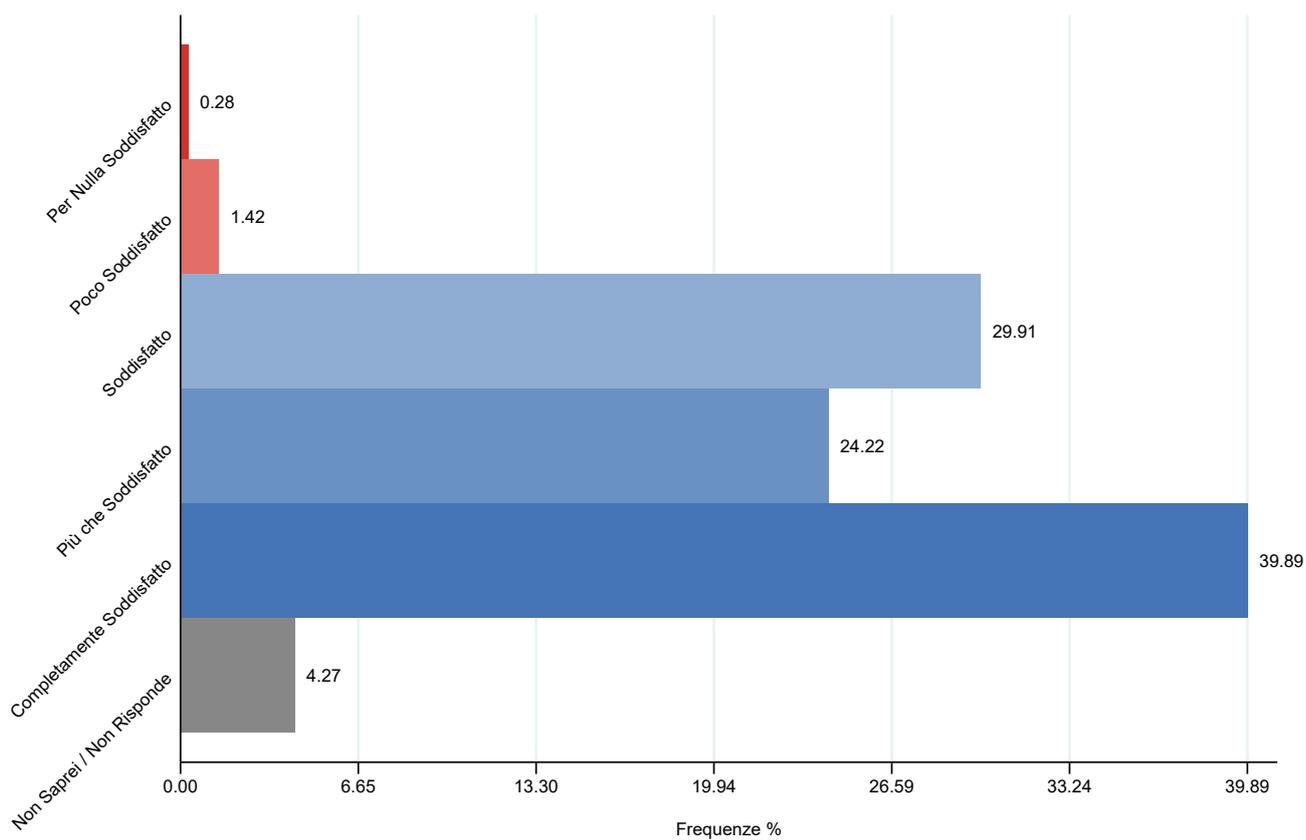
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.28	0.28
Poco soddisfatto	10	2.85	3.13
Soddisfatto	132	37.61	40.74
Più che soddisfatto	75	21.37	62.11
Completamente soddisfatto	122	34.76	96.87
Non sa' / Non risponde	11	3.13	100.00
Totale	351	100.00	

Cortesia e diponibilità personale di segreteria



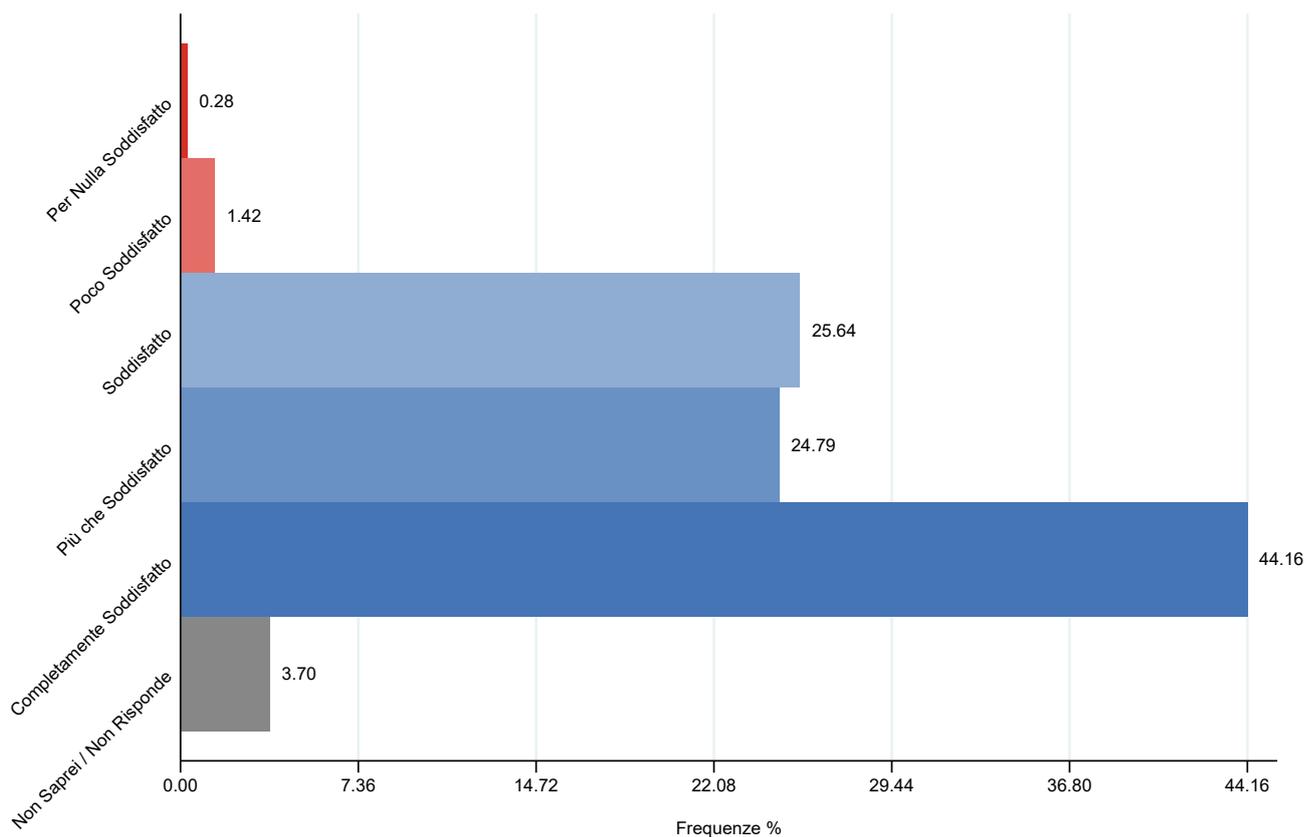
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.28	0.28
Poco soddisfatto	4	1.14	1.42
Soddisfatto	108	30.77	32.19
Più che soddisfatto	81	23.08	55.27
Completamente soddisfatto	141	40.17	95.44
Non sa' / Non risponde	16	4.56	100.00
Totale	351	100.00	

Chiarezza informazioni ricevute



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.28	0.28
Poco soddisfatto	5	1.42	1.71
Soddisfatto	105	29.91	31.62
Più che soddisfatto	85	24.22	55.84
Completamente soddisfatto	140	39.89	95.73
Non sa' / Non risponde	15	4.27	100.00
Totale	351	100.00	

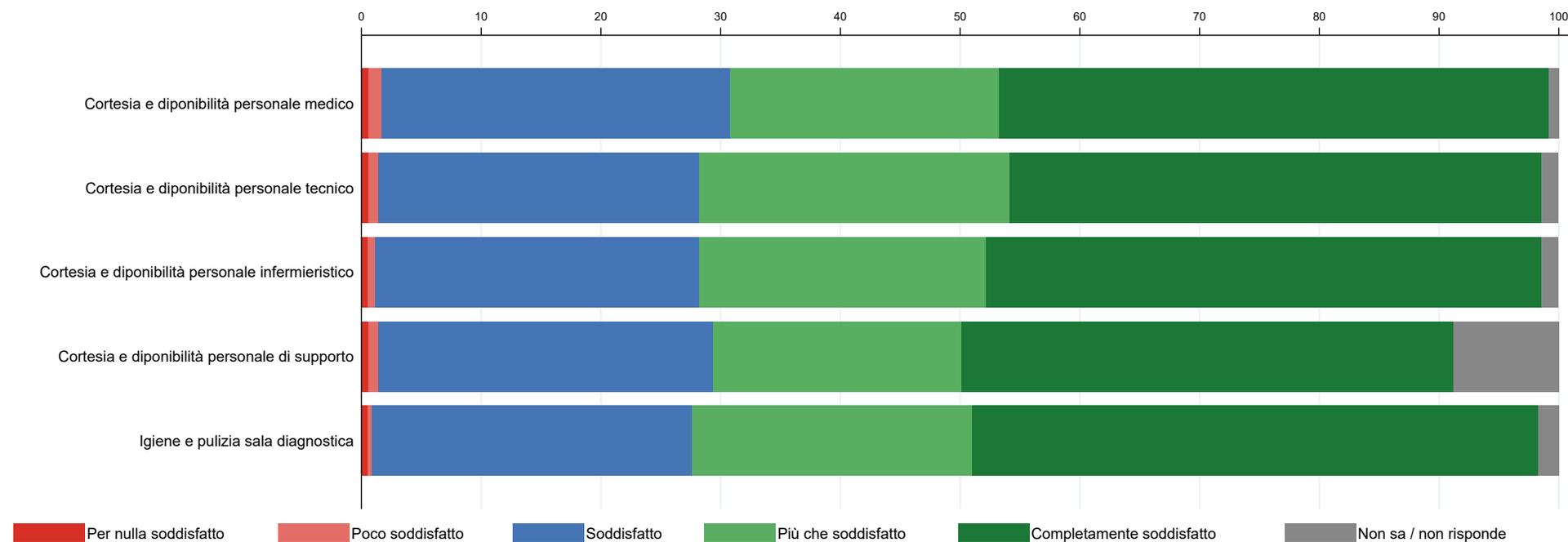
Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.28	0.28
Poco soddisfatto	5	1.42	1.71
Soddisfatto	90	25.64	27.35
Più che soddisfatto	87	24.79	52.14
Completamente soddisfatto	155	44.16	96.30
Non sa' / Non risponde	13	3.70	100.00
Totale	351	100.00	

ESECUZIONE DELL'ESAME

Valutazione dell'esecuzione dell'esame



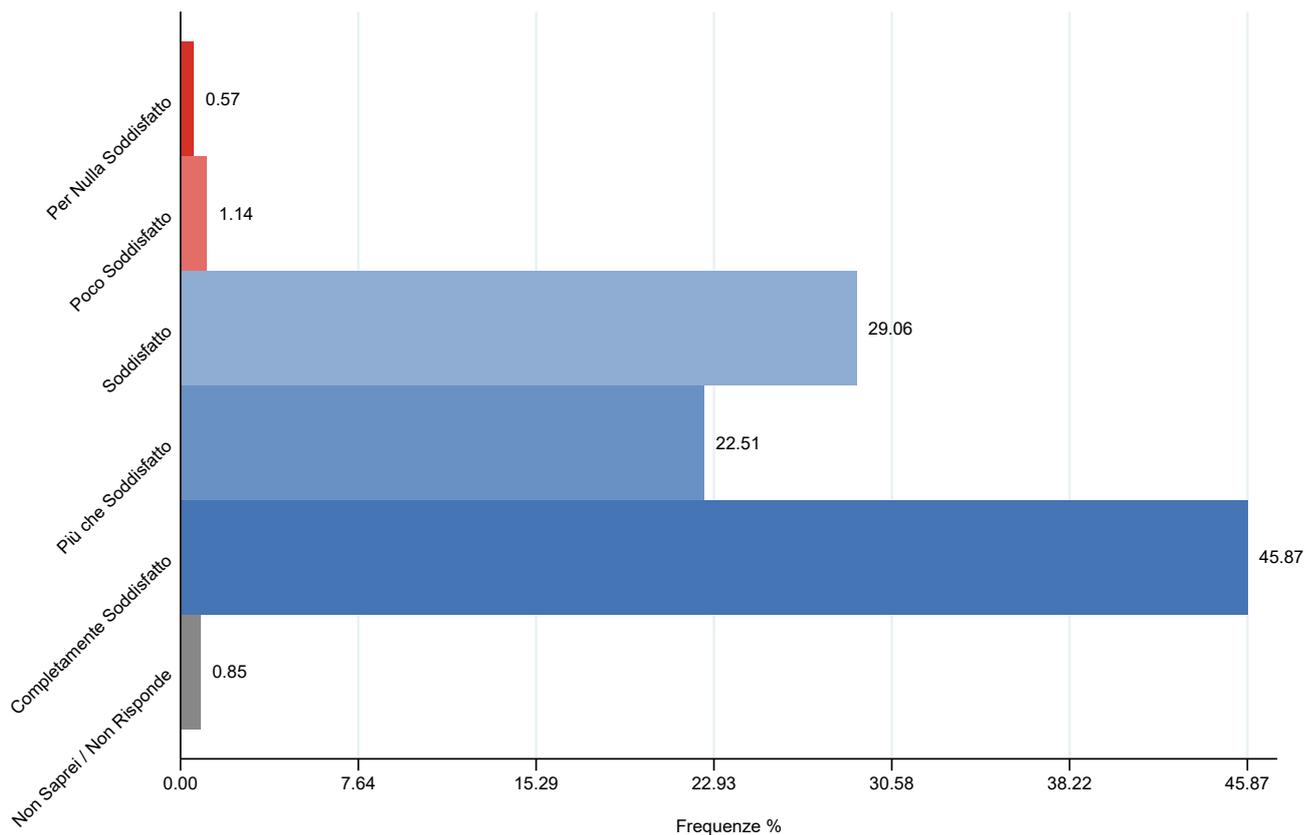
20

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa' / Non risponde	Totale
Cortesia e diponibilità personale medico	2	4	102	79	161	3	351
	<i>0.57</i>	<i>1.14</i>	<i>29.06</i>	<i>22.51</i>	<i>45.87</i>	<i>0.85</i>	<i>100.00</i>
Cortesia e diponibilità personale tecnico	2	3	94	91	156	5	351
	<i>0.57</i>	<i>0.85</i>	<i>26.78</i>	<i>25.93</i>	<i>44.44</i>	<i>1.42</i>	<i>100.00</i>
Cortesia e diponibilità personale infermieristico	2	2	95	84	163	5	351
	<i>0.57</i>	<i>0.57</i>	<i>27.07</i>	<i>23.93</i>	<i>46.44</i>	<i>1.42</i>	<i>100.00</i>
Cortesia e diponibilità personale di supporto	2	3	98	73	144	31	351
	<i>0.57</i>	<i>0.85</i>	<i>27.92</i>	<i>20.80</i>	<i>41.03</i>	<i>8.83</i>	<i>100.00</i>
Igiene e pulizia sala diagnostica	2	1	94	82	166	6	351
	<i>0.57</i>	<i>0.28</i>	<i>26.78</i>	<i>23.36</i>	<i>47.29</i>	<i>1.71</i>	<i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Cortesìa e diponibilità personale medico	6 <i>1.71</i>	342 <i>97.44</i>	3 <i>0.85</i>	351 <i>100.00</i>
Cortesìa e diponibilità personale tecnico	5 <i>1.42</i>	341 <i>97.15</i>	5 <i>1.42</i>	351 <i>100.00</i>
Cortesìa e diponibilità personale infermieristico	4 <i>1.14</i>	342 <i>97.44</i>	5 <i>1.42</i>	351 <i>100.00</i>
Cortesìa e diponibilità personale di supporto	5 <i>1.42</i>	315 <i>89.74</i>	31 <i>8.83</i>	351 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia sala diagnostica	3 <i>0.85</i>	342 <i>97.44</i>	6 <i>1.71</i>	351 <i>100.00</i>

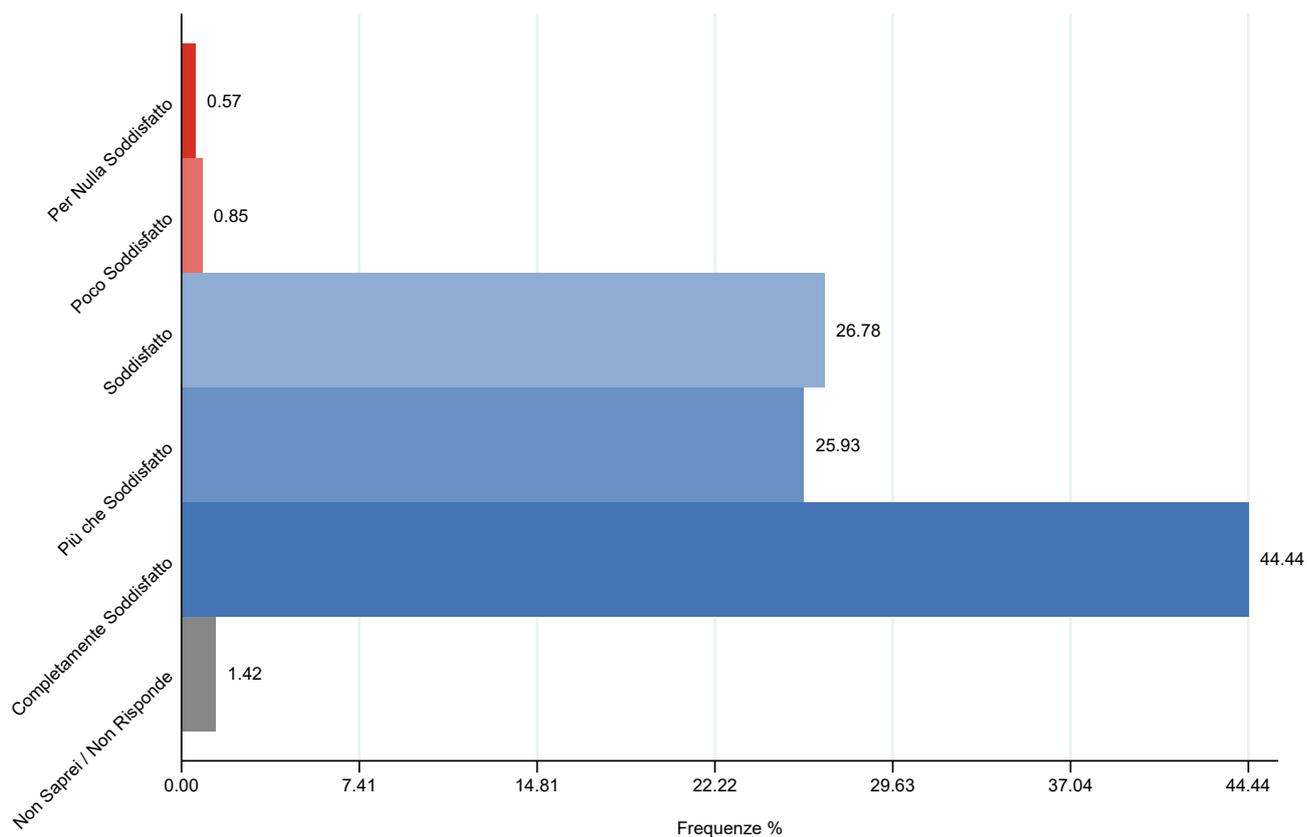
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Cortesìa e diponibilità personale medico	348	1.129	0.916	-2.000	2.000
Cortesìa e diponibilità personale tecnico	346	1.145	0.889	-2.000	2.000
Cortesìa e diponibilità personale infermieristico	346	1.168	0.892	-2.000	2.000
Cortesìa e diponibilità personale di supporto	320	1.106	0.917	-2.000	2.000
Igiene e pulizia sala diagnostica	345	1.186	0.886	-2.000	2.000
Valutazione globale	350	1.150	0.868	-2.000	2.000

Cortesía e diponibilità personale medico



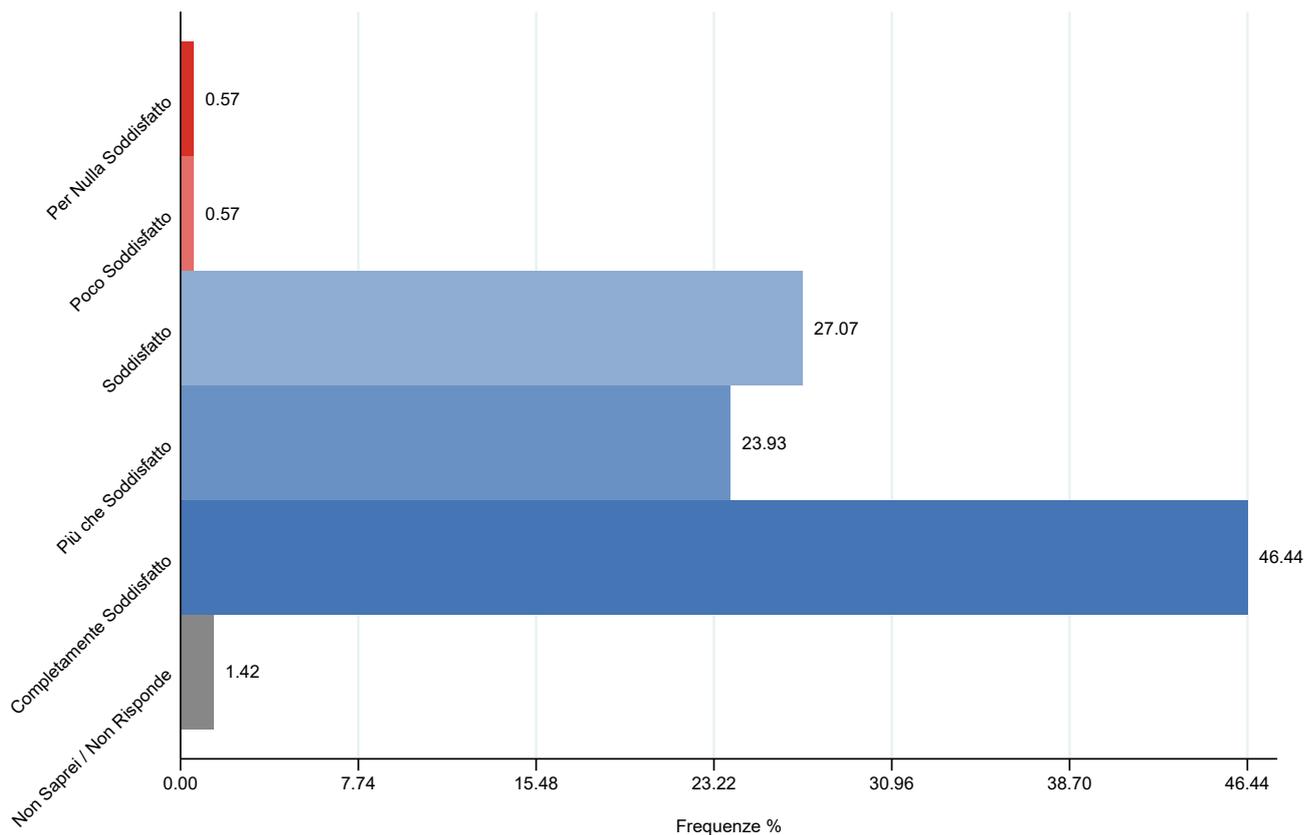
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.57	0.57	0.57
Poco soddisfatto	4	1.14	1.14	1.71
Soddisfatto	102	29.06	29.06	30.77
Più che soddisfatto	79	22.51	22.51	53.28
Completamente soddisfatto	161	45.87	45.87	99.15
Non sa' / Non risponde	3	0.85	0.85	100.00
Totale	351	100.00		

Cortesía e diponibilità personale tecnico



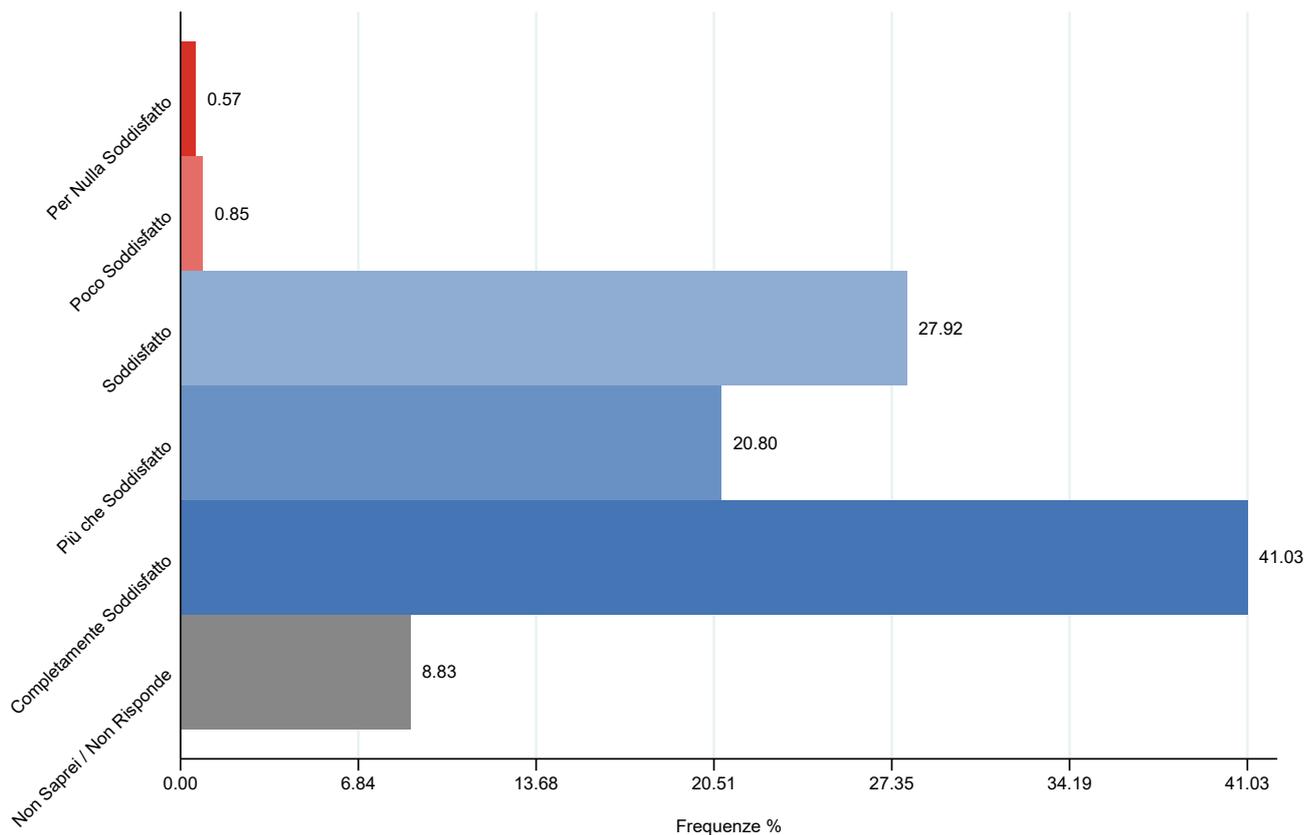
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.57	0.57	0.57
Poco soddisfatto	3	0.85	0.85	1.42
Soddisfatto	94	26.78	26.78	28.21
Più che soddisfatto	91	25.93	25.93	54.13
Completamente soddisfatto	156	44.44	44.44	98.58
Non sa' / Non risponde	5	1.42	1.42	100.00
Totale	351	100.00		

Cortesía e diponibilità personale infermieristico



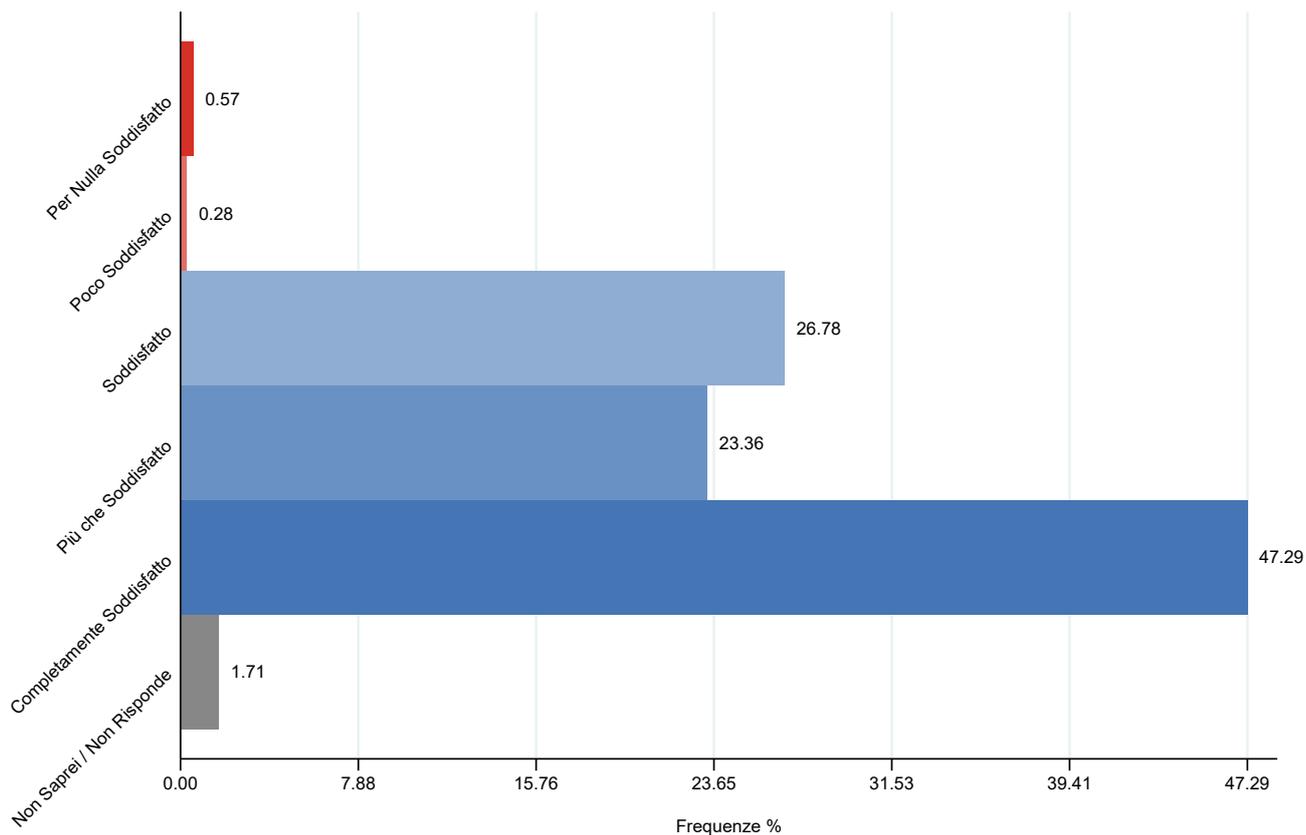
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.57	0.57	0.57
Poco soddisfatto	2	0.57	0.57	1.14
Soddisfatto	95	27.07	27.07	28.21
Più che soddisfatto	84	23.93	23.93	52.14
Completamente soddisfatto	163	46.44	46.44	98.58
Non sa' / Non risponde	5	1.42	1.42	100.00
Totale	351	100.00		

Cortesía e disponibilidad personal de soporte



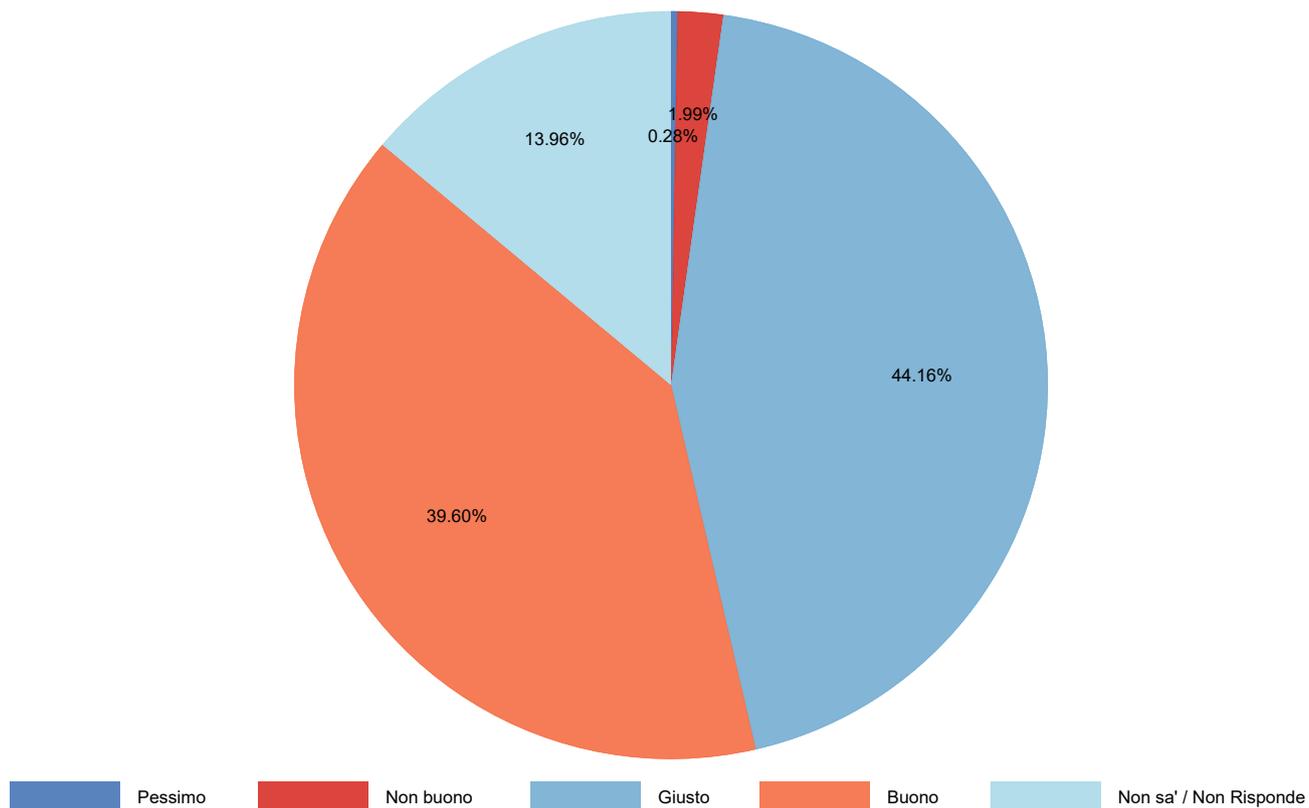
	Frecuente	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.57	0.57	0.57
Poco soddisfatto	3	0.85	0.85	1.42
Soddisfatto	98	27.92	27.92	29.34
Più che soddisfatto	73	20.80	20.80	50.14
Completamente soddisfatto	144	41.03	41.03	91.17
Non sa' / Non risponde	31	8.83	8.83	100.00
Totale	351	100.00		

Igiene e pulizia sala diagnostica



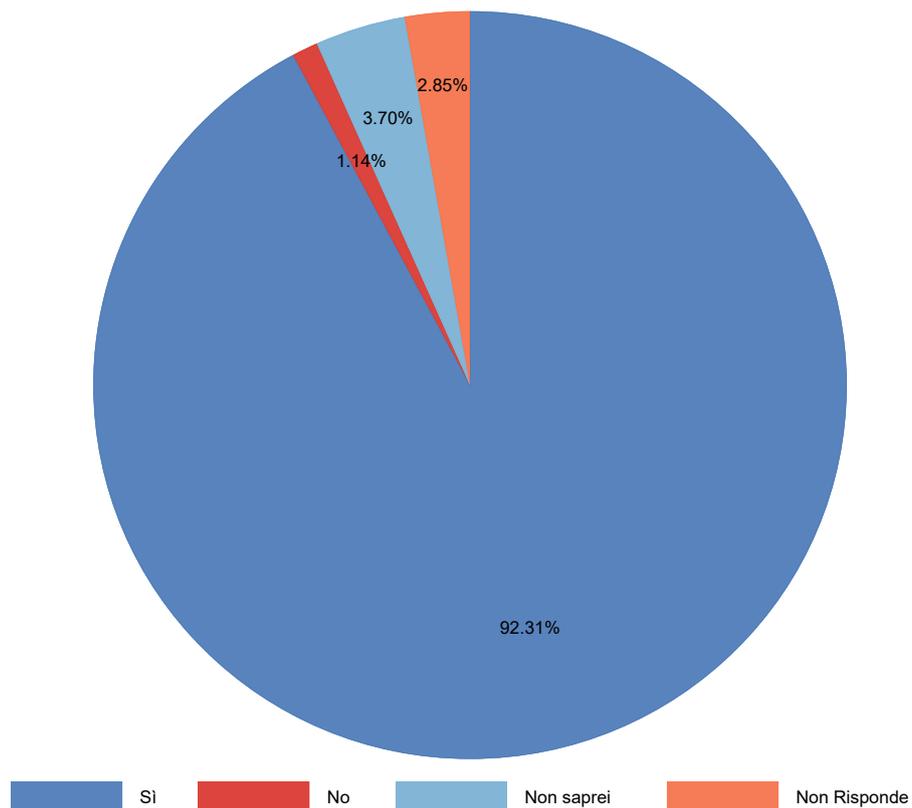
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.57	0.57	0.57
Poco soddisfatto	1	0.28	0.28	0.85
Soddisfatto	94	26.78	26.78	27.64
Più che soddisfatto	82	23.36	23.36	51.00
Completamente soddisfatto	166	47.29	47.29	98.29
Non sa' / Non risponde	6	1.71	1.71	100.00
Totale	351	100.00		

Il tempo di attesa indicato per la consegna del referto è



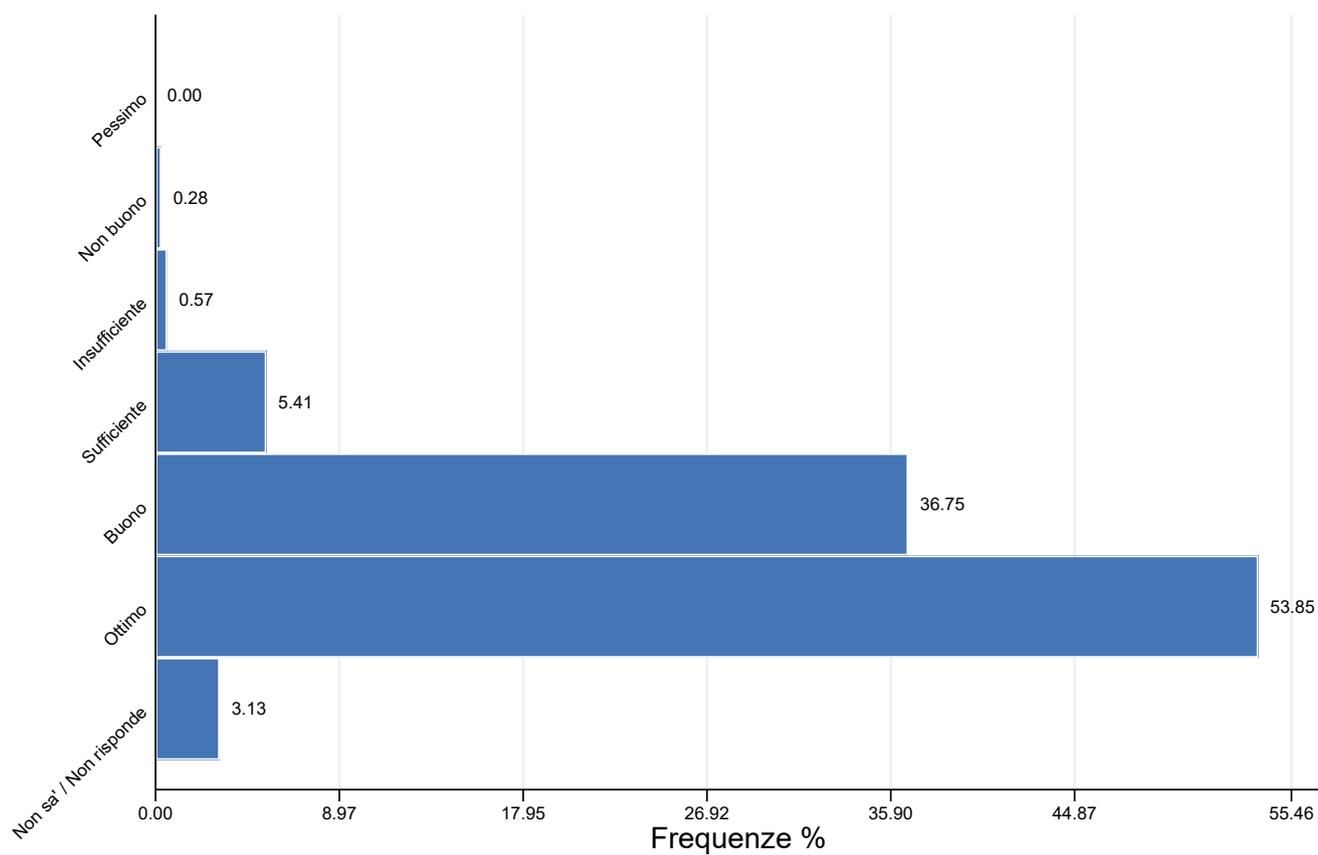
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Pessimo	1	0.28	0.28
Non buono	7	1.99	2.28
Giusto	155	44.16	46.44
Buono	139	39.60	86.04
Non sa' / Non Risponde	49	13.96	100.00
Totale	351	100.00	

Consiglierebbe ad altri di utilizzare i servizi di questo Servizio



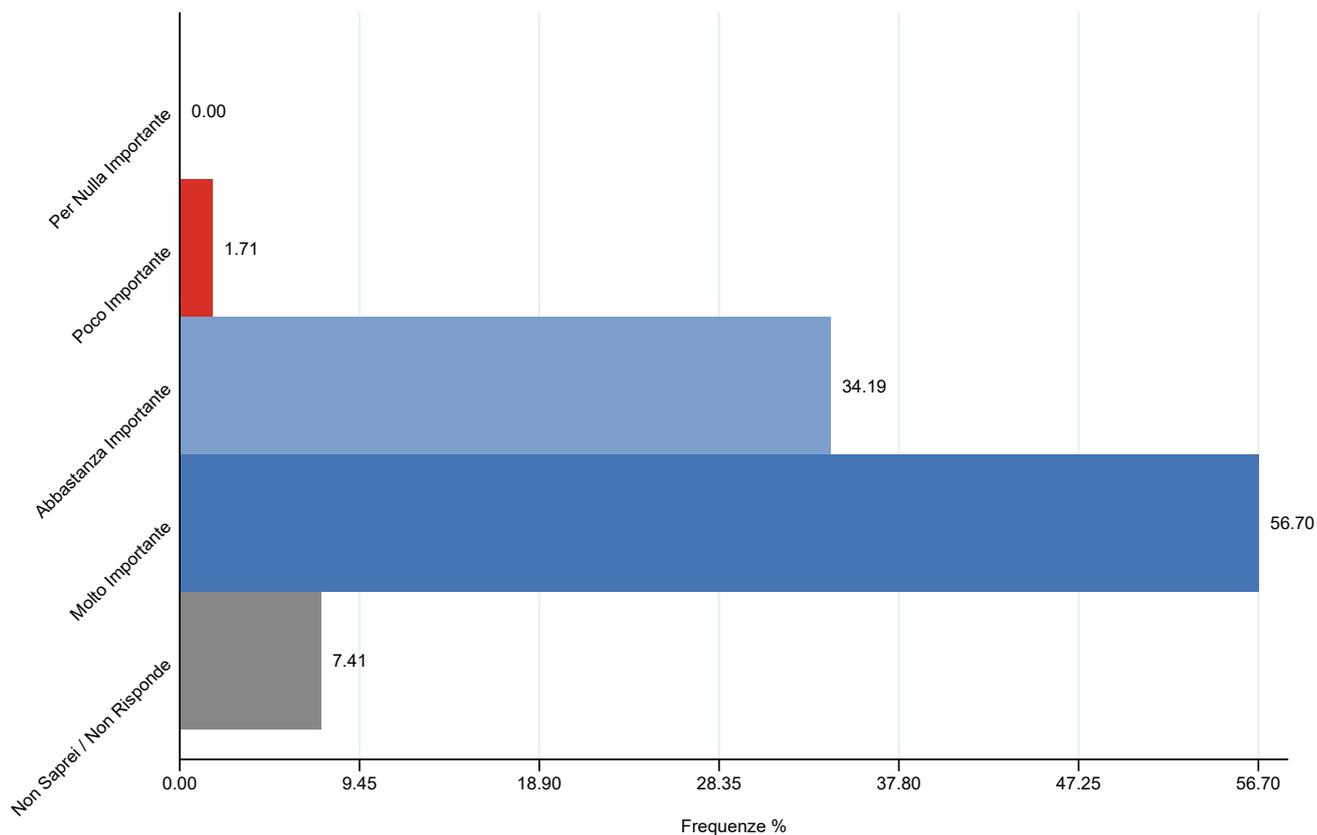
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	324	92.31	95.01	95.01
No	4	1.14	1.17	96.19
Non saprei	13	3.70	3.81	100.00
Totale valide	341	97.15	100.00	
Non Risponde	10	2.85		
Totale	351	100.00		

Giudizio complessivo rispetto all'esperienza in questo Servizio



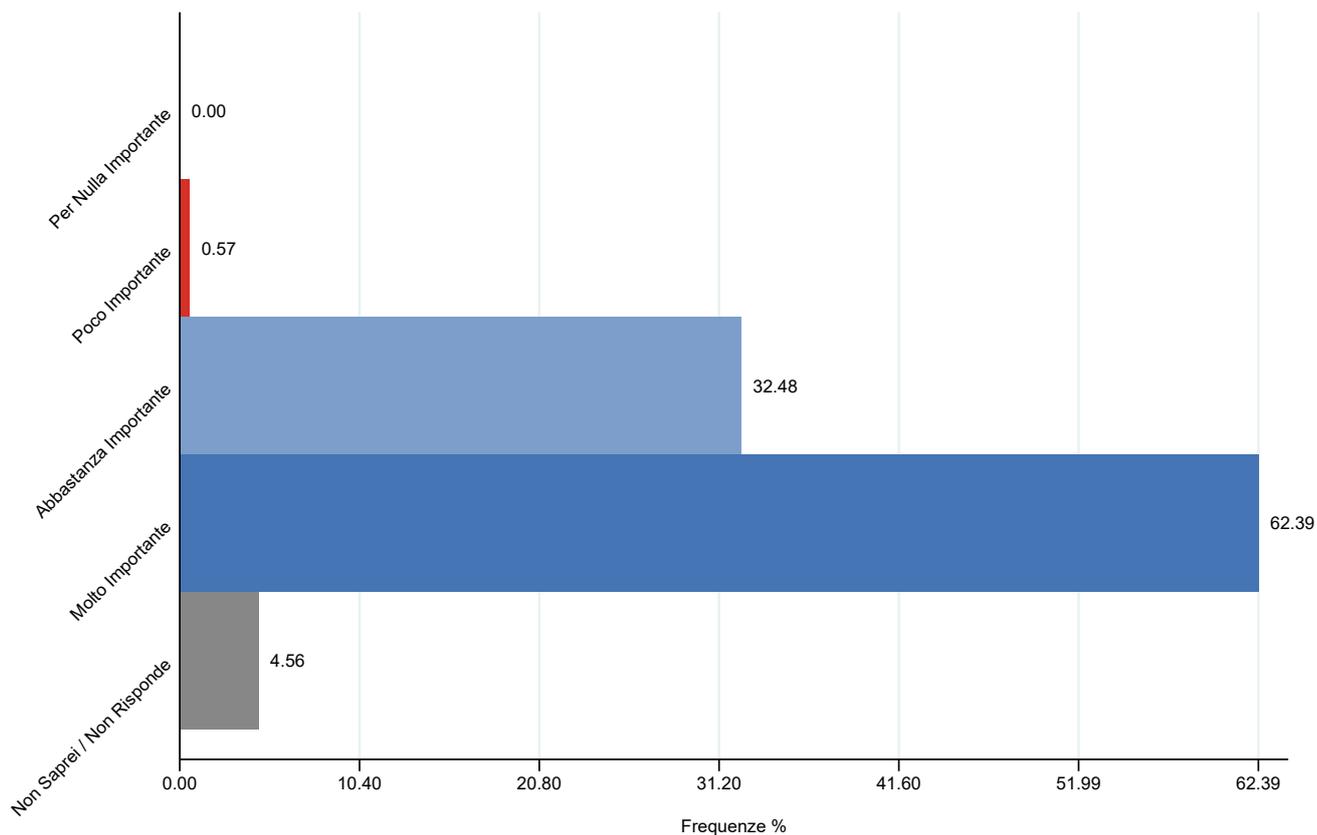
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Non buono	1	0.28	0.28
Insufficiente	2	0.57	0.85
Sufficiente	19	5.41	6.27
Buono	129	36.75	43.02
Ottimo	189	53.85	96.87
Non sa' / Non Risponde	11	3.13	100.00
Totale	351	100.00	

Importanza momento della prenotazione



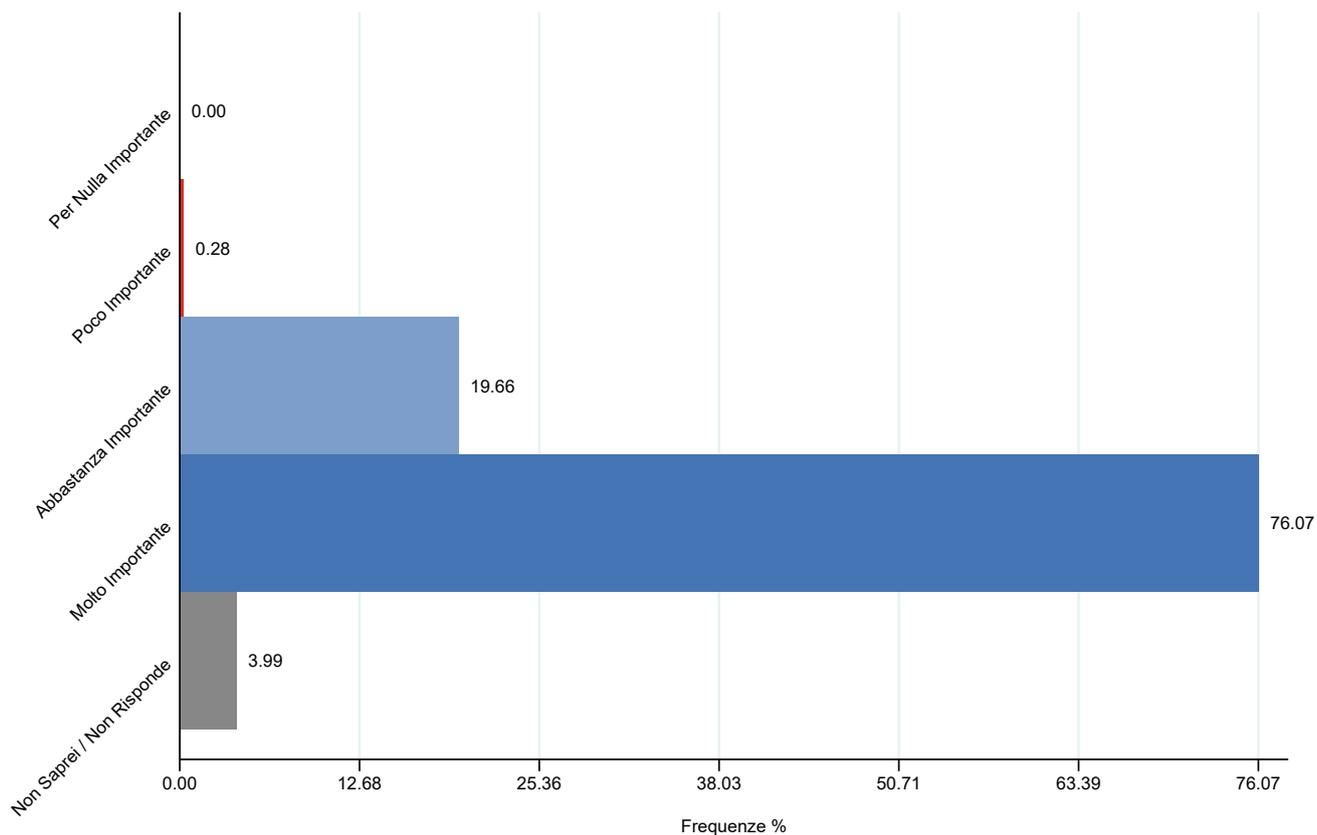
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco importante	6	1.71	1.71
Abbastanza importante	120	34.19	35.90
Molto importante	199	56.70	92.59
Non sa' / Non Risponde	26	7.41	100.00
Totale	351	100.00	

Importanza accoglienza in servizio



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco importante	2	0.57	0.57
Abbastanza importante	114	32.48	33.05
Molto importante	219	62.39	95.44
Non sa' / Non Risponde	16	4.56	100.00
Totale	351	100.00	

Importanza momento dell'esecuzione dell'esame



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco importante	1	0.28	0.28
Abbastanza importante	69	19.66	19.94
Molto importante	267	76.07	96.01
Non sa' / Non Risponde	14	3.99	100.00
Totale	351	100.00	

Comparazione Performance - Importanza

