IRCCS
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico
Sacro Cuore - Don Calabria
Ospedale Classificato e Presidio Ospedaliero Accreditato - Regione Veneto
Via Don A. Sempreboni, 5 - 37024 Negrar di Valpolicella (Vr)

Certificato UNI EN ISO 9001: 2015

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

SPRPP - Servizio Punto Prelievi
OSPEDALE SACRO CUORE

Rilevazione 22/02/2024 - 01/07/2024

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 LaTeX 2_ε.
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
- Modalità esecuzione prelievo . . . 9

PRENOTAZIONI ON-LINE 10
- Valutazione della prenotazione on-line . . . 11
  - Prenotazione Zero Coda . . . 13
  - Indicazioni su come fare prenotazione . . . 14

ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA PIANO TERRA 15
- Valutazione accettazione amministrativa piano terra . . . 16
  - Chiarezza informazioni . . . 18
  - Tempo di attesa . . . 19
  - Cortesia / attenzione del personale . . . 20

ACCESSO AL SERVIZIO PUNTO PRELIEVI PRIMO PIANO 21
- Valutazione accesso al servizio punto prelievi primo piano . . . 22
  - Giorni e orari di apertura . . . 24
  - Comfort . . . 25

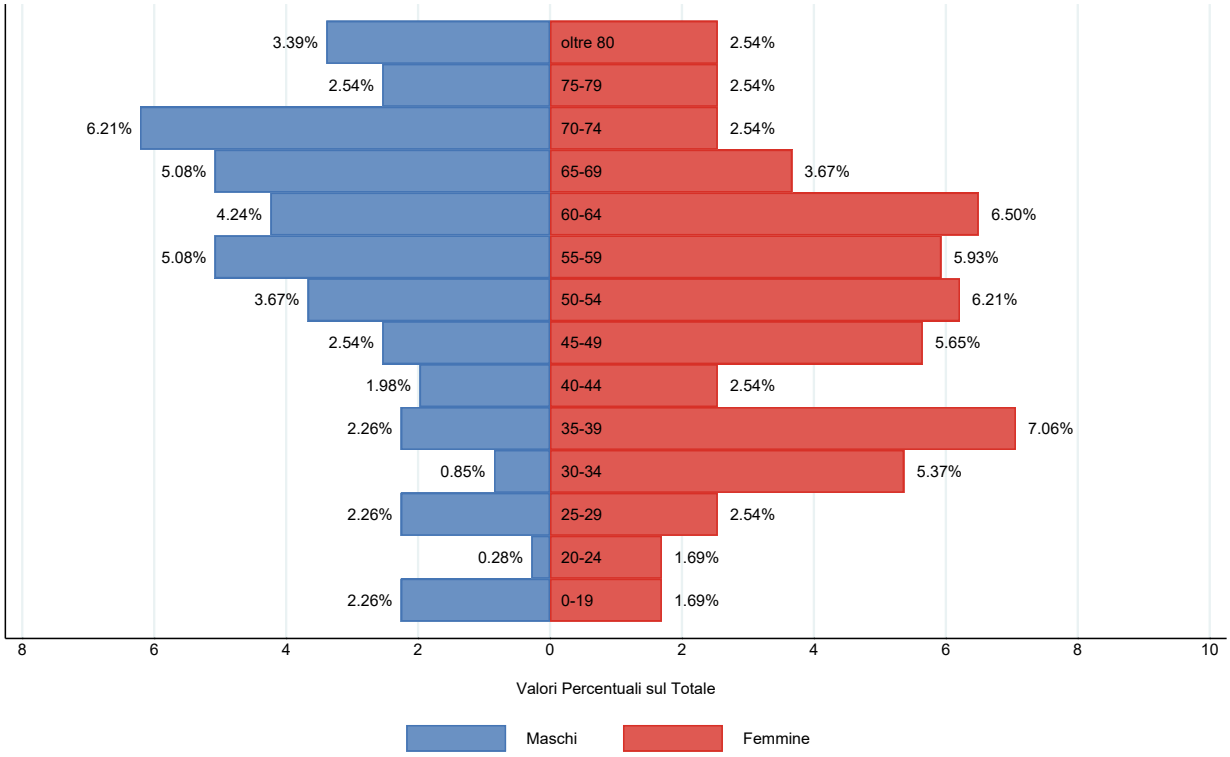
ESECUZIONE DEL PRELIEVO 26
- Valutazione esecuzione del prelievo . . . 27
  - Cortesia e disponibilità personale . . . 29
  - Chiarezza delle informazioni . . . 30
  - Igiene e pulizia . . . 31
  - Rispetto della privacy . . . 32
- Importanza fase prenotazione . . . 33
- Importanza fase accettazione amministrativa . . . 34
- Importanza accesso al punto prelievi . . . 35
- Importanza fase esecuzione del prelievo . . . 36
- Soddisfazione prestazione ricevuta . . . 37
- Confronto importanza/valutazione dimensioni della qualità . . . 38

INFORMAZIONI GENERALI

Periodo di Riferimento: 22/02/2024 - 01/07/2024
Questionari analizzati: 354
Campione previsto per una buona rappresentatività: 381
Campione previsto peruna sufficiente rappresentatività: 166

DATI ANAGRAFICI

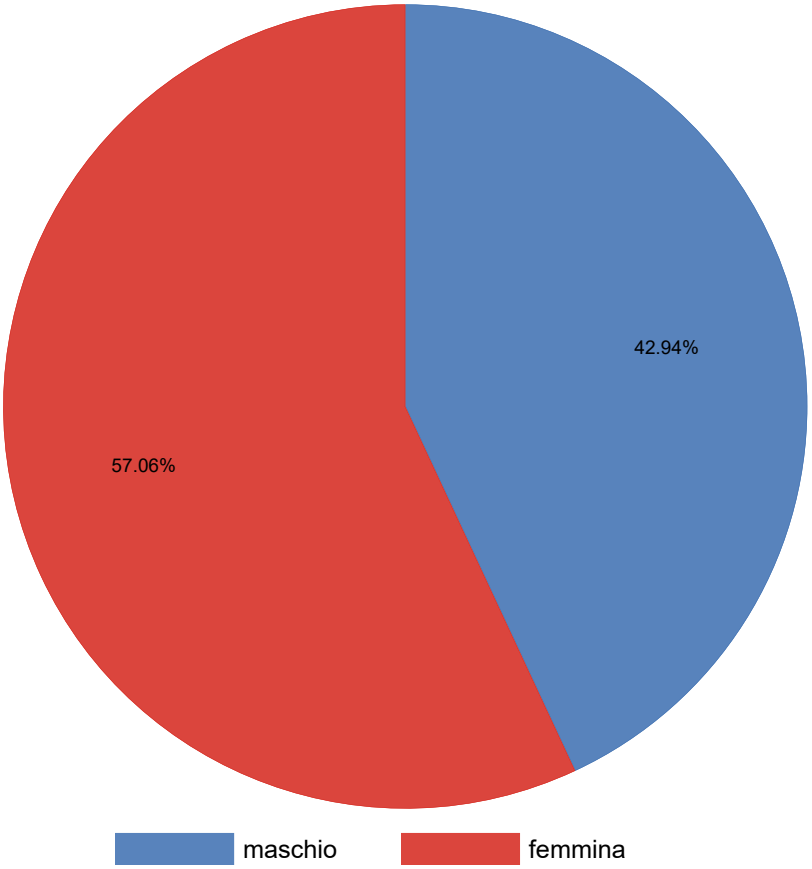
Classi di età



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
0-19	14	3.95	3.99	3.99
20-24	7	1.98	1.99	5.98
25-29	17	4.80	4.84	10.83
30-34	22	6.21	6.27	17.09
35-39	33	9.32	9.40	26.50
40-44	16	4.52	4.56	31.05
45-49	29	8.19	8.26	39.32
50-54	35	9.89	9.97	49.29
55-59	39	11.02	11.11	60.40
60-64	38	10.73	10.83	71.23
65-69	31	8.76	8.83	80.06
70-74	31	8.76	8.83	88.89
75-79	18	5.08	5.13	94.02
oltre 80	21	5.93	5.98	100.00
Totale valide	**351**	**99.15**	**100.00**	
Non risponde	3	0.85		
Totale	**354**	**100.00**		

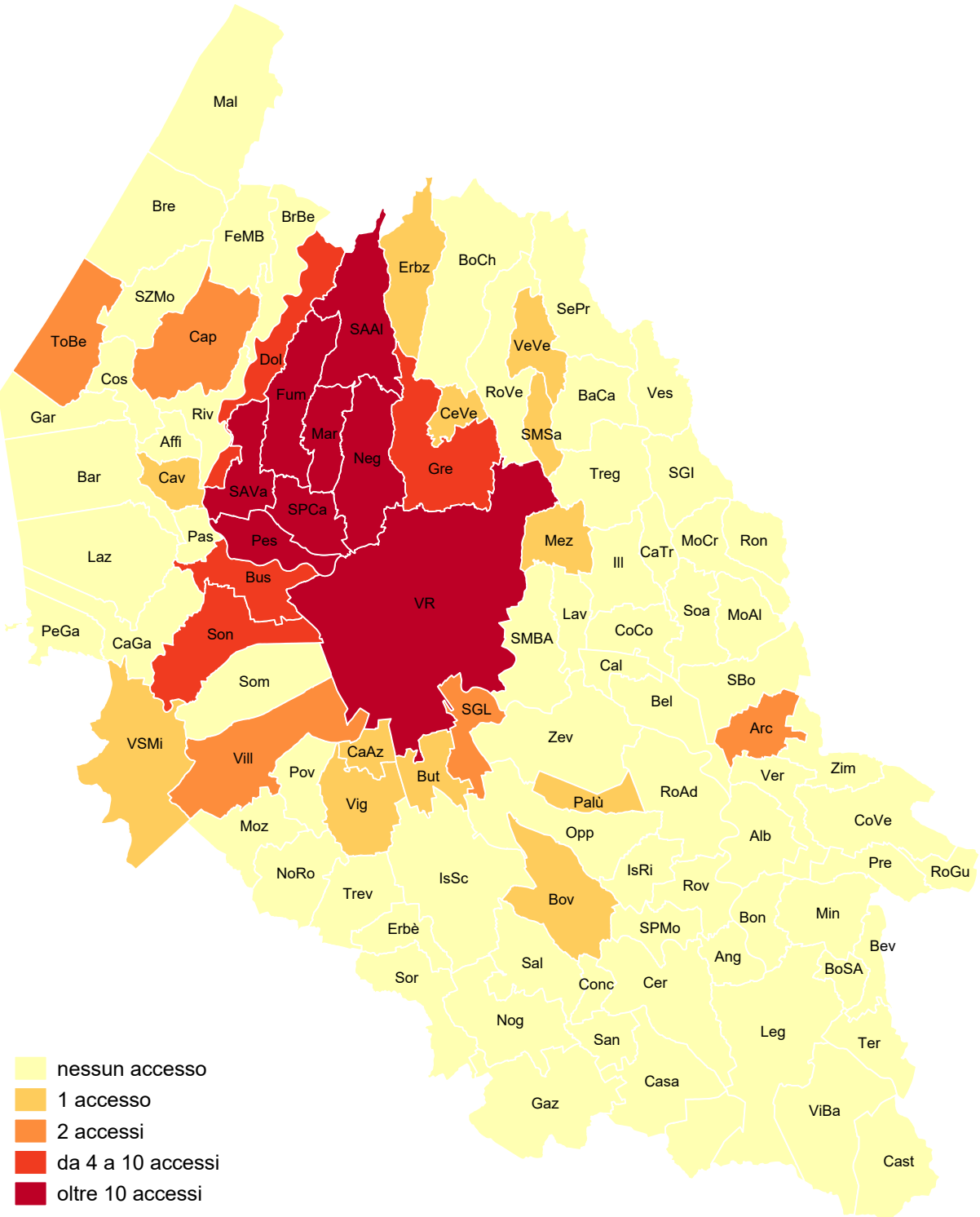
Età media: 53.03

Genere



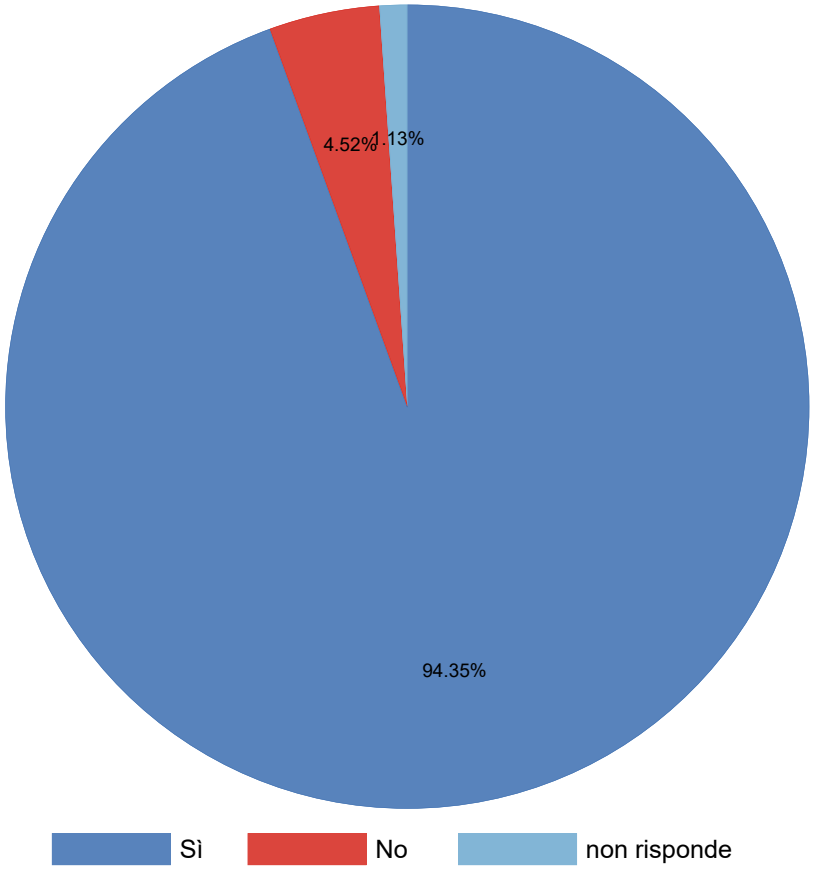
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
maschio	152	42.94	42.94	42.94
femmina	202	57.06	57.06	100.00
Totale	**354**	**100.00**		

Comune di residenza



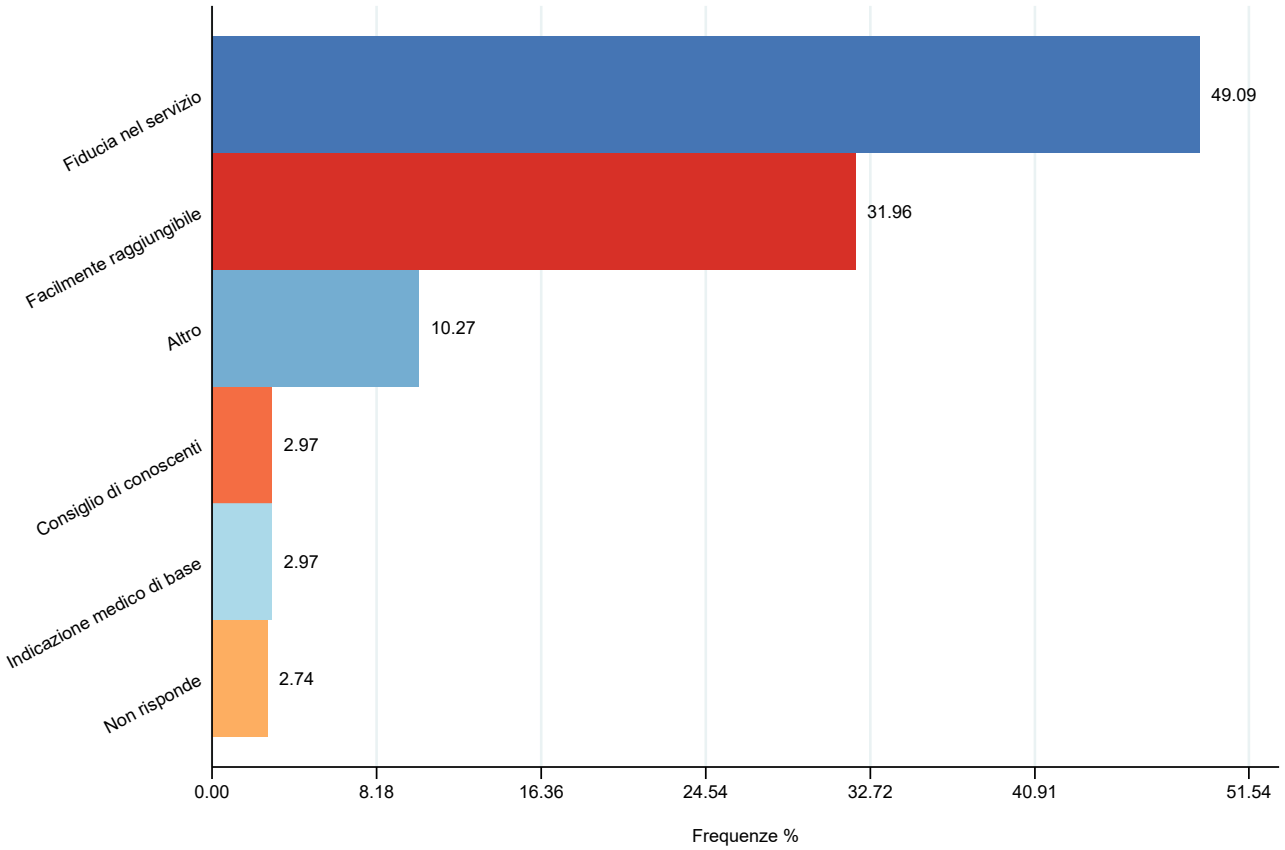
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Arcole	2	0.56	0.62	0.62
Bovolone	1	0.28	0.31	0.93
Bussolengo	7	1.98	2.16	3.09
Buttapietra	1	0.28	0.31	3.40
Caprino Veronese	2	0.56	0.62	4.01
Castel d'Azzano	1	0.28	0.31	4.32
Cavaion Veronese	1	0.28	0.31	4.63
Cerro Veronese	1	0.28	0.31	4.94
Dolcè	4	1.13	1.23	6.17
Erbezzo	1	0.28	0.31	6.48
Fumane	16	4.52	4.94	11.42
Grezzana	5	1.41	1.54	12.96
Marano di Valpolicella	16	4.52	4.94	17.90
Mezzane di Sotto	1	0.28	0.31	18.21
Negrar di Valpolicella	97	27.40	29.94	48.15
Palù	1	0.28	0.31	48.46
Pescantina	14	3.95	4.32	52.78
San Giovanni Lupatoto	2	0.56	0.62	53.40
San Mauro di Saline	1	0.28	0.31	53.70
San Pietro in Cariano	41	11.58	12.65	66.36
Sant'Ambrogio di Valpolicella	25	7.06	7.72	74.07
Sant'Anna d'Alfaedo	13	3.67	4.01	78.09
Sona	4	1.13	1.23	79.32
Torri del Benaco	2	0.56	0.62	79.94
Valeggio sul Mincio	1	0.28	0.31	80.25
Velo Veronese	1	0.28	0.31	80.56
Verona	60	16.95	18.52	99.07
Vigasio	1	0.28	0.31	99.38
Villafranca di Verona	2	0.56	0.62	100.00
Totale valide	**324**	**91.53**	**100.00**	
non risponde	30	8.47		
Totale	**354**	**100.00**		

Già stato in questo servizio



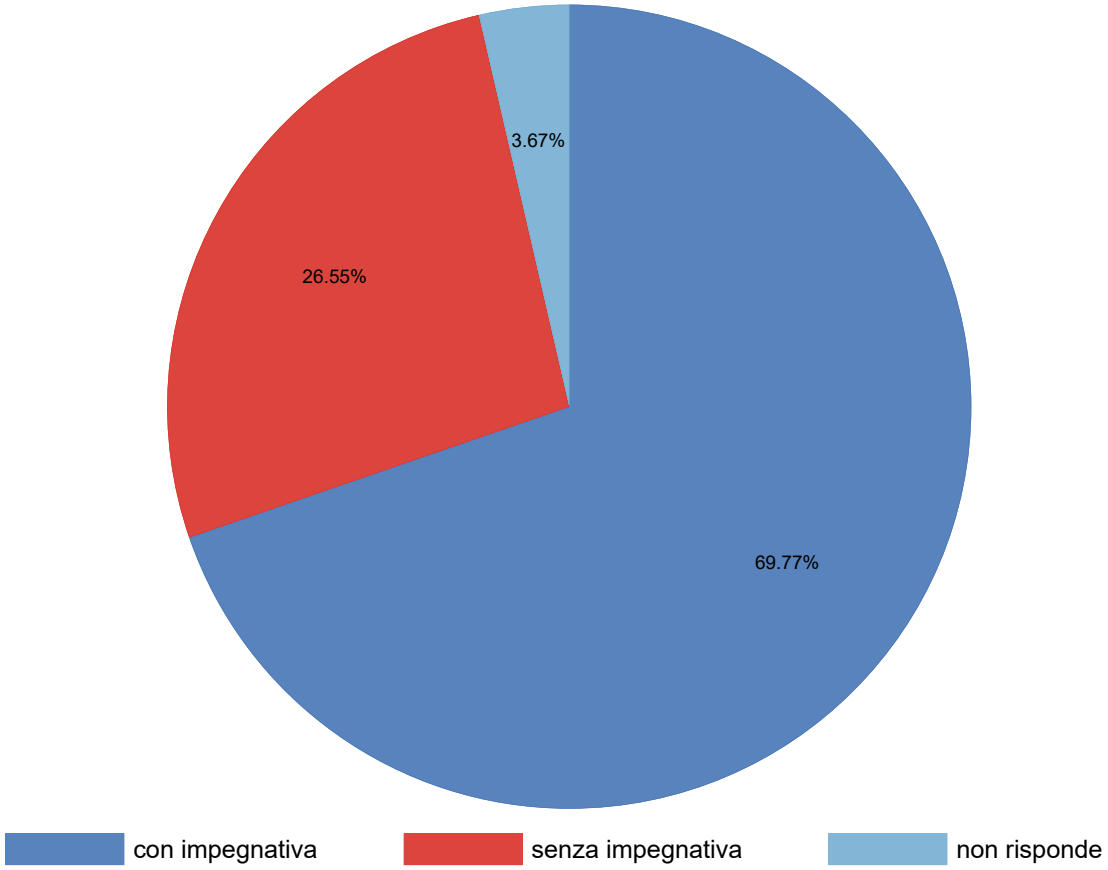
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	334	94.35	95.43	95.43
No	16	4.52	4.57	100.00
Totale valide	**350**	**98.87**	**100.00**	
non risponde	4	1.13		
Totale	**354**	**100.00**		

Perché ha scelto di effettuare il prelievo in questo Servizio



	Frequenza	Percentuale sulle risposte	Percentuale sulle osservazioni
Per fiducia nel Servizio	215	49.09	60.73
Perchè facilmente raggiungibile	140	31.96	39.55
Altro	45	10.27	12.71
Su indicazione medico di base	13	2.97	3.67
Su consiglio di conoscenti	13	2.97	3.67
Non risponde	12	2.74	3.39
Totale	438	100.00	123.73

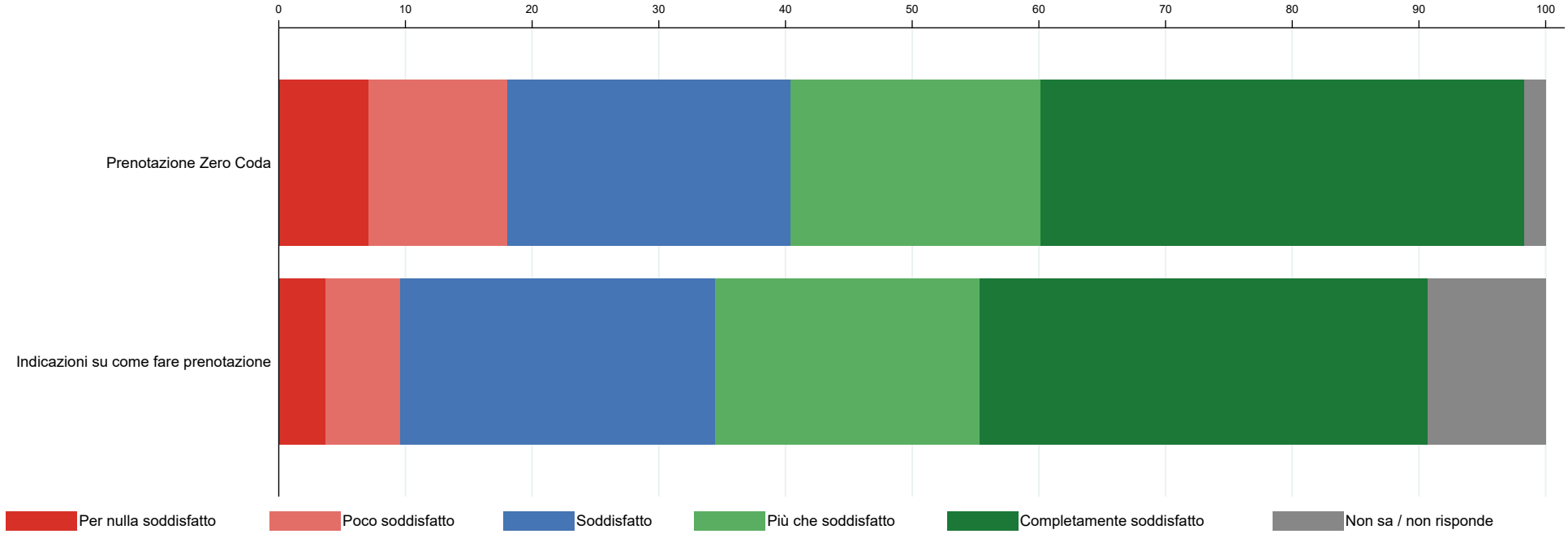
Modalità esecuzione prelievo



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
con impegnativa	247	69.77	72.43	72.43
senza impegnativa	94	26.55	27.57	100.00
Totale valide	**341**	**96.33**	**100.00**	
non risponde	13	3.67		
Totale	**354**	**100.00**		

PRENOTAZIONI ON-LINE

Valutazione della prenotazione on-line

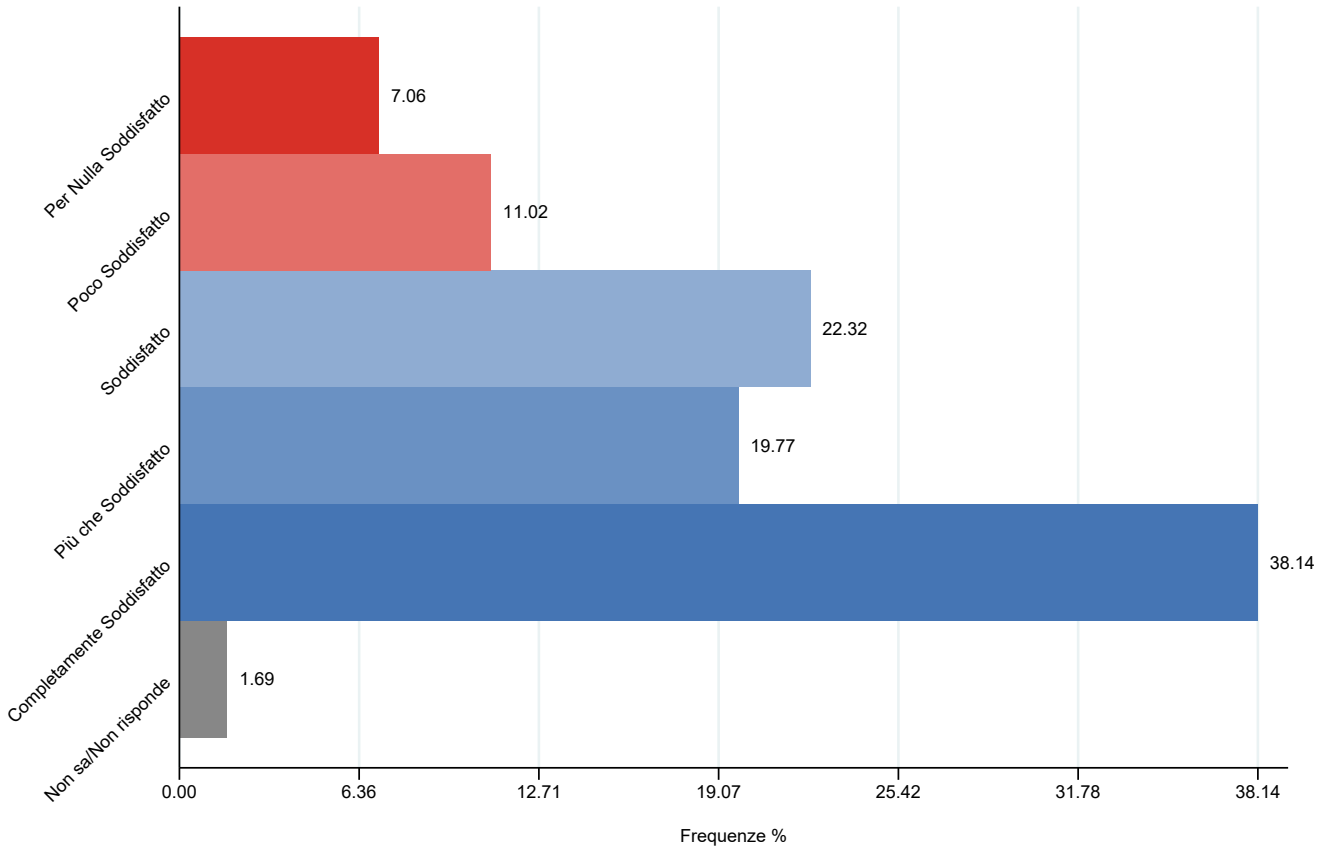


	Per nulla Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Soddisfatto	Più che Soddisfatto	Completamente Soddisfatto	Non sa/Non risponde	Totale
Prenotazione Zero Coda	25	39	79	70	135	6	354
	7.06	*11.02*	*22.32*	*19.77*	*38.14*	*1.69*	*100.00*
Indicazioni su come fare prenotazione	13	21	88	74	125	33	354
	3.67	*5.93*	*24.86*	*20.90*	*35.31*	*9.32*	*100.00*

	Giudizi positivi	Giudizi negativi	Non sa / Non Risponde	Totale
Prenotazione Zero Coda	284 *80.23*	64 *18.08*	6 *1.69*	354 *100.00*
Indicazioni su come fare prenotazione	287 *81.07*	34 *9.60*	33 *9.32*	354 *100.00*

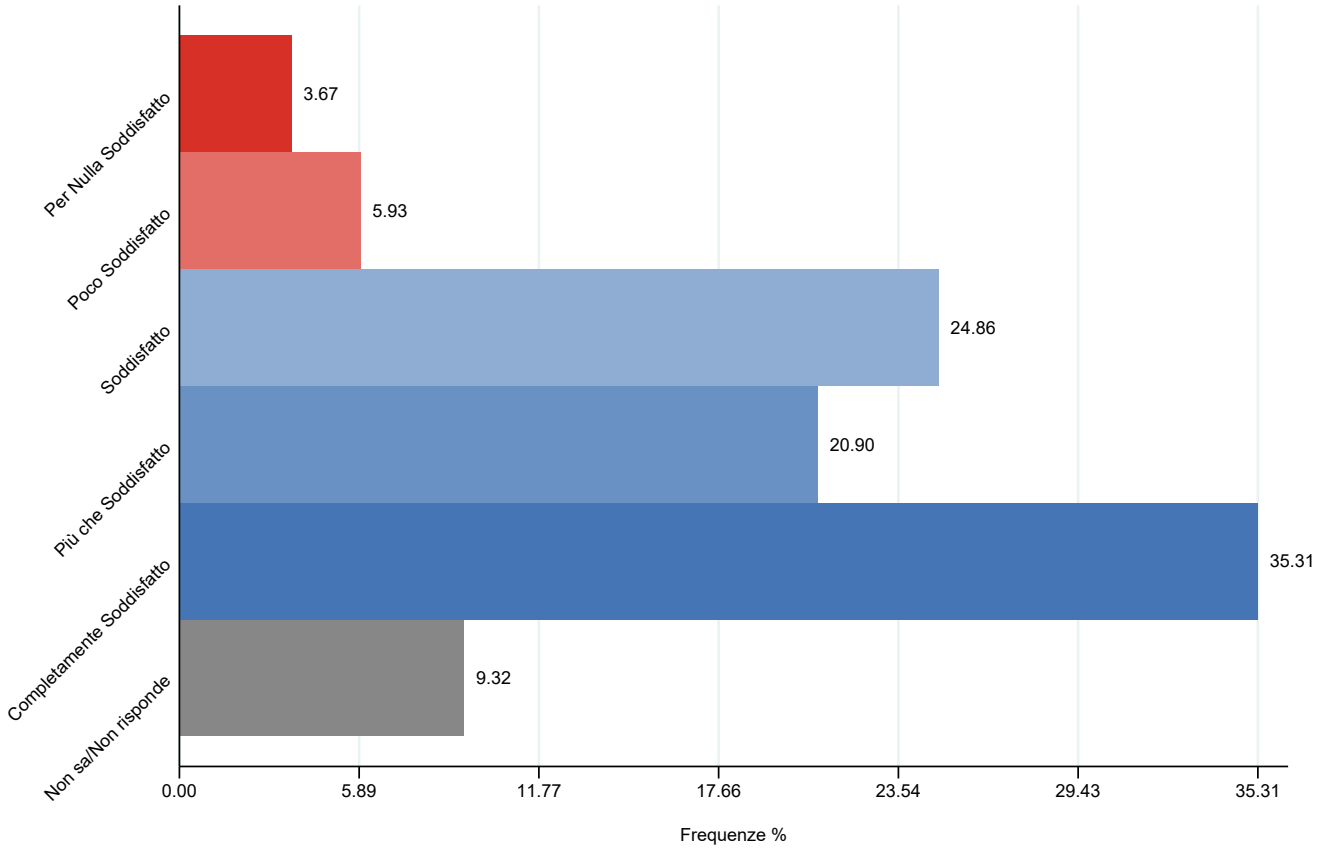
Aspetti	**Numerosità**	**Media**	**Dev. Std.**	**Minimo**	**Massimo**
Prenotazione Zero Coda	348	0.721	1.279	-2.000	2.000
Indicazioni su come fare prenotazione	321	0.863	1.129	-2.000	2.000
Valutazione prenotazione on-line	352	0.776	1.128	-2.000	2.000

Prenotazione Zero Coda



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla Soddisfatto	25	7.06	7.06	7.06
Poco Soddisfatto	39	11.02	11.02	18.08
Soddisfatto	79	22.32	22.32	40.40
Più che Soddisfatto	70	19.77	19.77	60.17
Completamente Soddisfatto	135	38.14	38.14	98.31
Non sa/Non risponde	6	1.69	1.69	100.00
Totale	**354**	**100.00**		

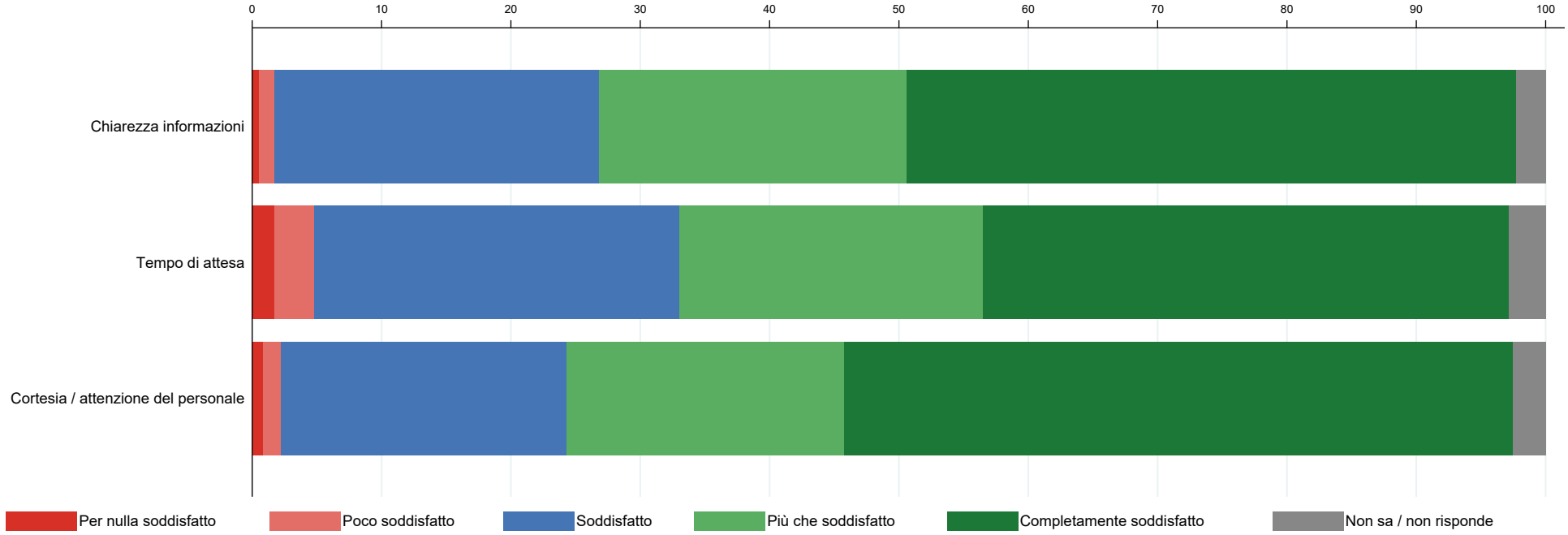
Indicazioni su come fare prenotazione



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla Soddisfatto	13	3.67	3.67	3.67
Poco Soddisfatto	21	5.93	5.93	9.60
Soddisfatto	88	24.86	24.86	34.46
Più che Soddisfatto	74	20.90	20.90	55.37
Completamente Soddisfatto	125	35.31	35.31	90.68
Non sa/Non risponde	33	9.32	9.32	100.00
Totale	**354**	**100.00**		

ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA PIANO TERRA

Valutazione accettazione amministrativa piano terra

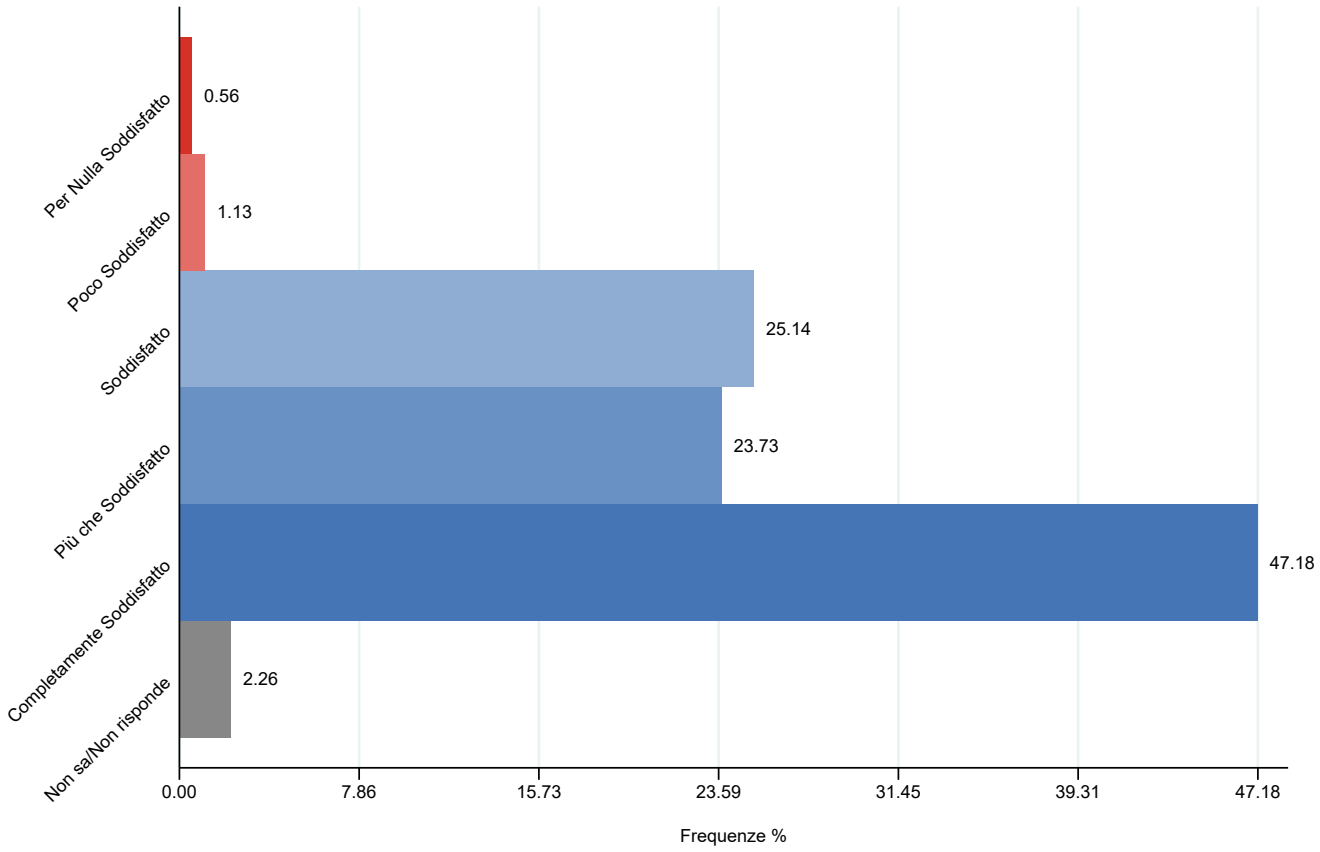


	Per nulla Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Soddisfatto	Più che Soddisfatto	Completamente Soddisfatto	Non sa/Non risponde	Totale
Chiarezza informazioni	2	4	89	84	167	8	354
	0.56	*1.13*	*25.14*	*23.73*	*47.18*	*2.26*	*100.00*
Tempo di attesa	6	11	100	83	144	10	354
	1.69	*3.11*	*28.25*	*23.45*	*40.68*	*2.82*	*100.00*
Cortesia / attenzione del personale	3	5	78	76	183	9	354
	0.85	*1.41*	*22.03*	*21.47*	*51.69*	*2.54*	*100.00*

	Giudizi positivi	Giudizi negativi	Non sa / Non Risponde	Totale
Chiarezza informazioni	340 *96.05*	6 *1.69*	8 *2.26*	354 *100.00*
Tempo di attesa	327 *92.37*	17 *4.80*	10 *2.82*	354 *100.00*
Cortesia / attenzione del personale	337 *95.20*	8 *2.26*	9 *2.54*	354 *100.00*

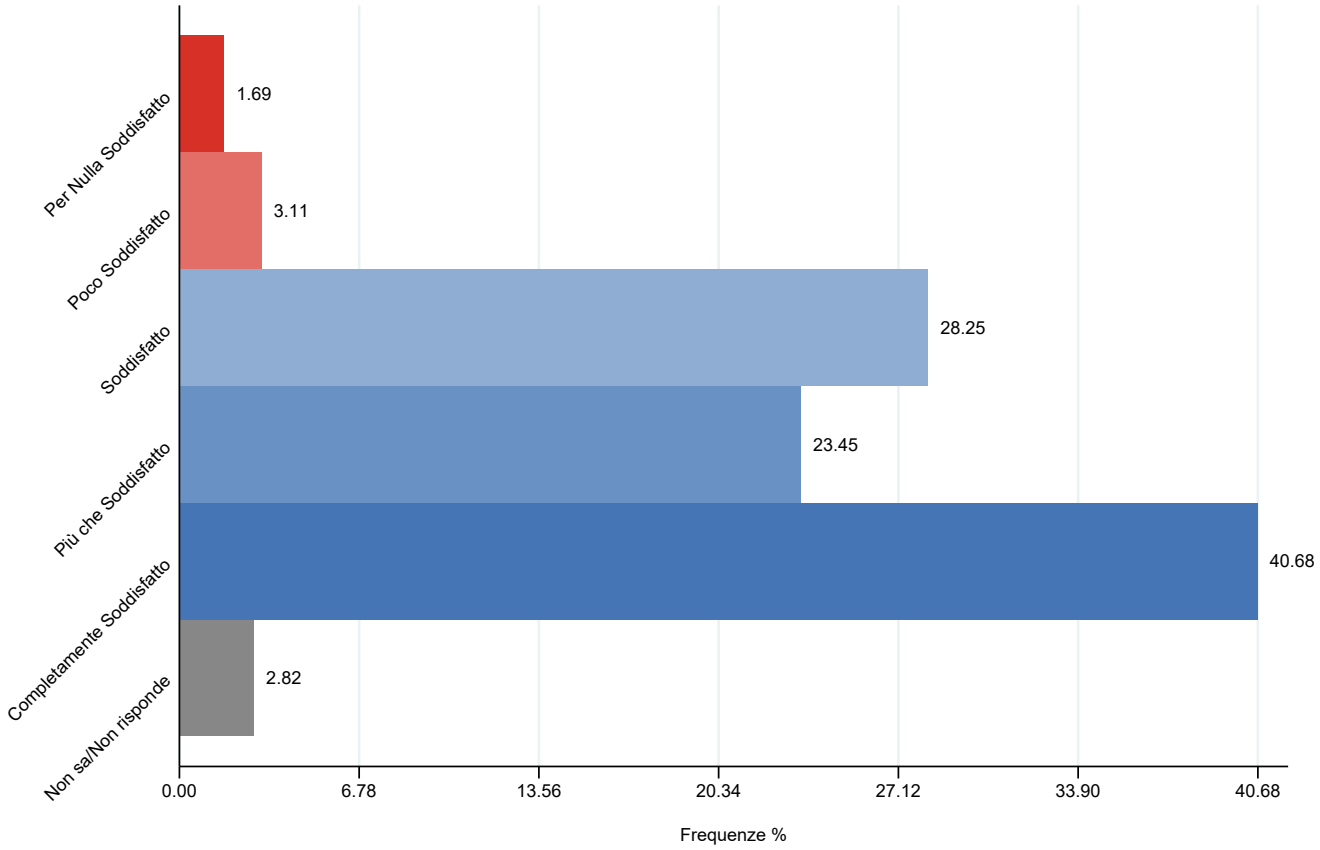
Aspetti	**Numerosità**	**Media**	**Dev. Std.**	**Minimo**	**Massimo**
Chiarezza informazioni	346	1.185	0.898	-2.000	2.000
Tempo di attesa	344	1.012	0.998	-2.000	2.000
Cortesia / attenzione del personale	345	1.249	0.913	-2.000	2.000
Valutazione accettazione	349	1.149	0.850	-2.000	2.000

Chiarezza informazioni



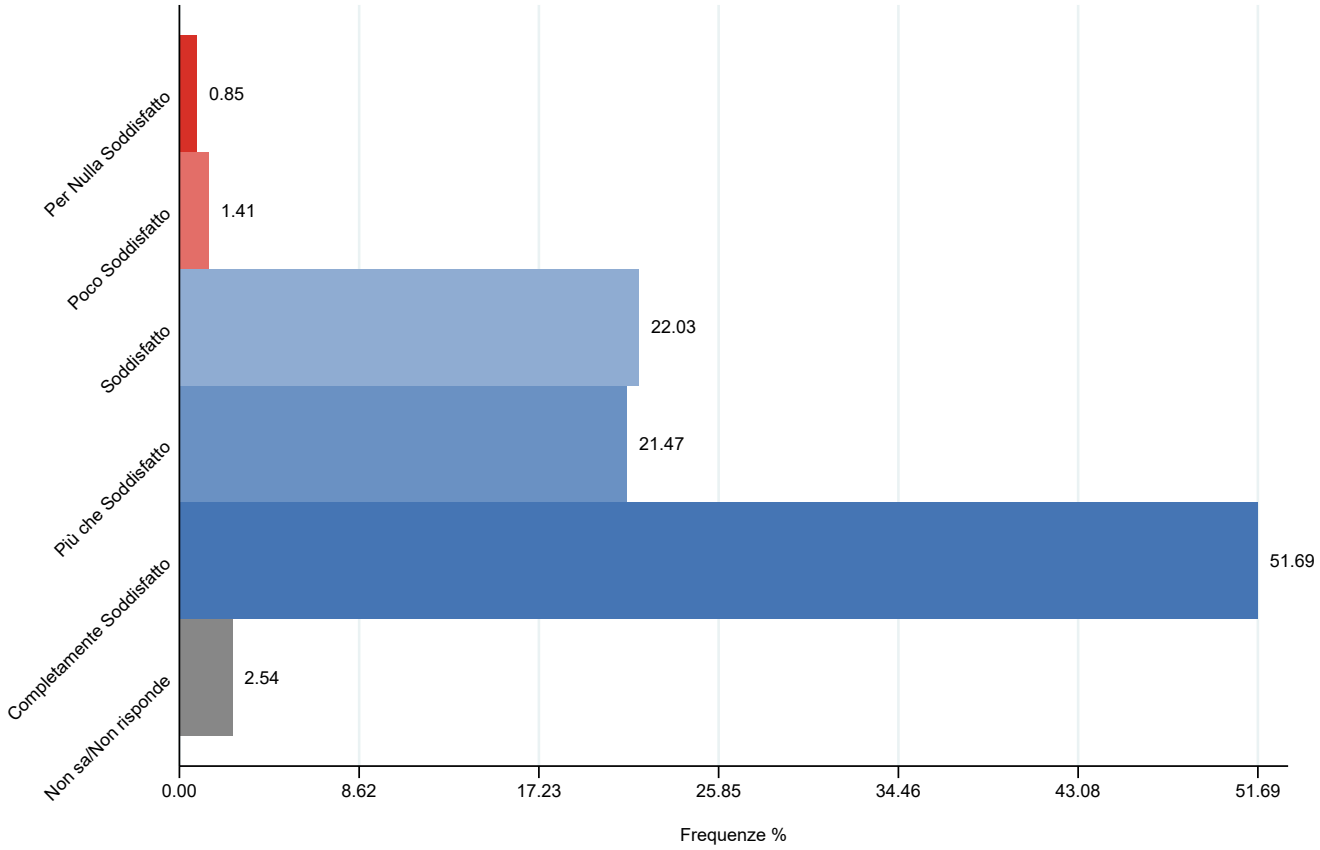
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla Soddisfatto	2	0.56	0.56	0.56
Poco Soddisfatto	4	1.13	1.13	1.69
Soddisfatto	89	25.14	25.14	26.84
Più che Soddisfatto	84	23.73	23.73	50.56
Completamente Soddisfatto	167	47.18	47.18	97.74
Non sa/Non risponde	8	2.26	2.26	100.00
Totale	**354**	**100.00**		

Tempo di attesa



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla Soddisfatto	6	1.69	1.69	1.69
Poco Soddisfatto	11	3.11	3.11	4.80
Soddisfatto	100	28.25	28.25	33.05
Più che Soddisfatto	83	23.45	23.45	56.50
Completamente Soddisfatto	144	40.68	40.68	97.18
Non sa/Non risponde	10	2.82	2.82	100.00
Totale	**354**	**100.00**		

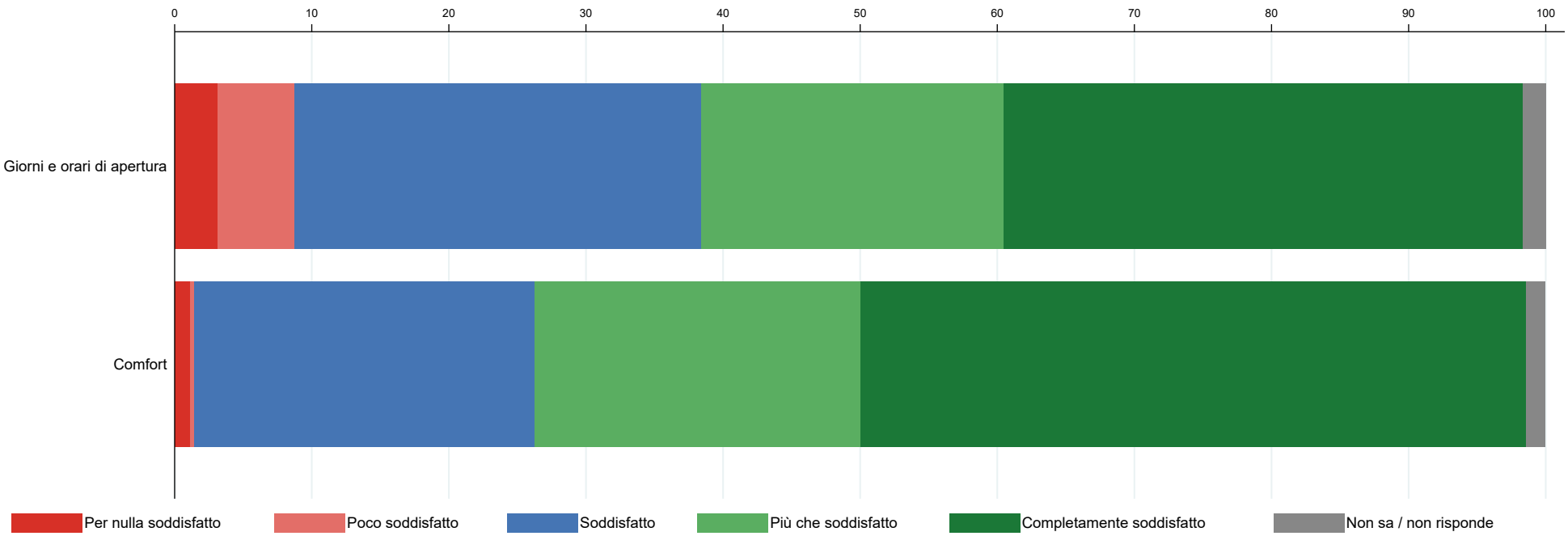
Cortesia / attenzione del personale



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla Soddisfatto	3	0.85	0.85	0.85
Poco Soddisfatto	5	1.41	1.41	2.26
Soddisfatto	78	22.03	22.03	24.29
Più che Soddisfatto	76	21.47	21.47	45.76
Completamente Soddisfatto	183	51.69	51.69	97.46
Non sa/Non risponde	9	2.54	2.54	100.00
Totale	**354**	**100.00**		

ACCESSO AL SERVIZIO PUNTO PRELIEVI PRIMO PIANO

Valutazione accesso al servizio punto prelievi primo piano

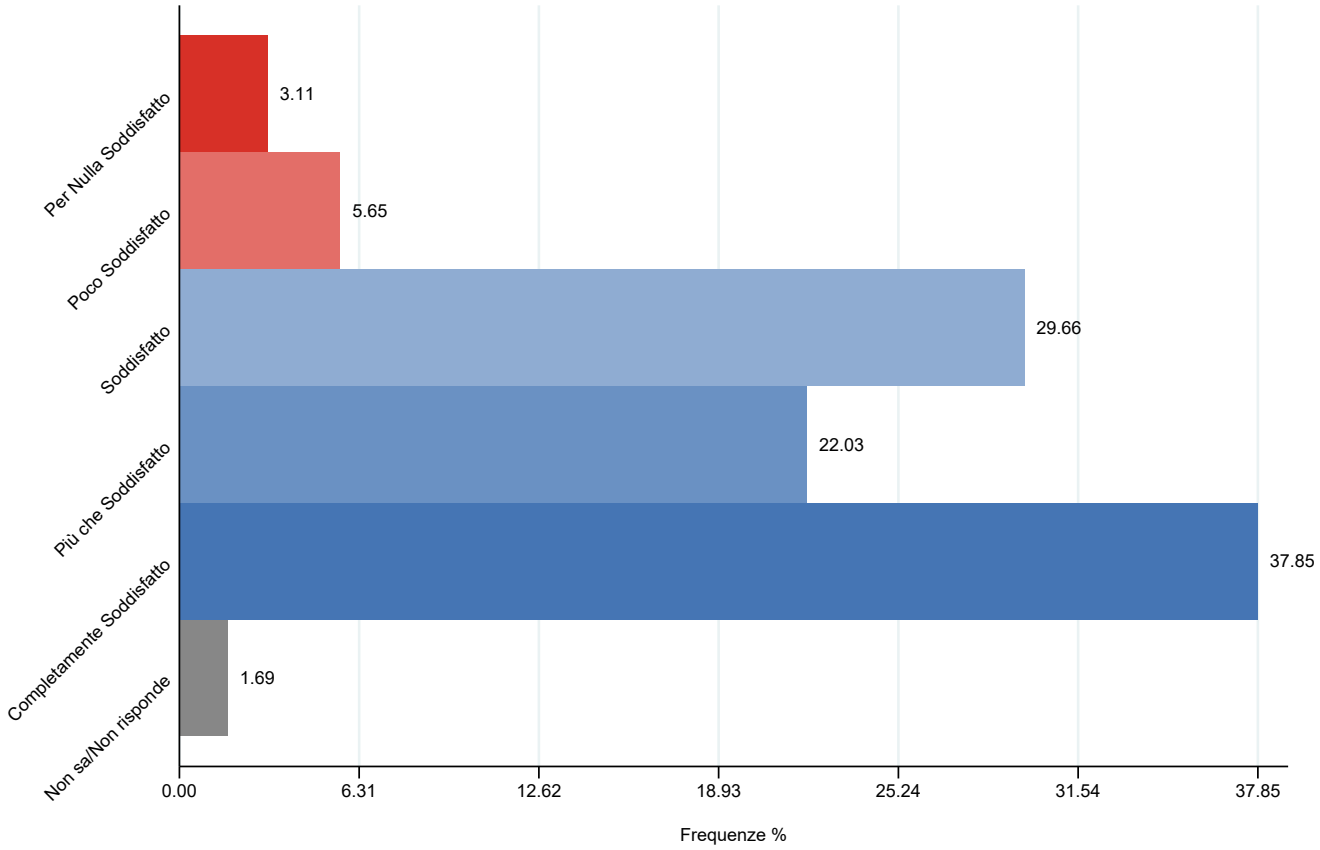


	Per nulla Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Soddisfatto	Più che Soddisfatto	Completamente Soddisfatto	Non sa/Non risponde	Totale
Giorni e orari di apertura	11	20	105	78	134	6	354
	3.11	*5.65*	*29.66*	*22.03*	*37.85*	*1.69*	*100.00*
Comfort	4	1	88	84	172	5	354
	1.13	*0.28*	*24.86*	*23.73*	*48.59*	*1.41*	*100.00*

	Giudizi positivi	Giudizi negativi	Non sa / Non Risponde	Totale
Giorni e orari di apertura	317 *89.55*	31 *8.76*	6 *1.69*	354 *100.00*
Comfort	344 *97.18*	5 *1.41*	5 *1.41*	354 *100.00*

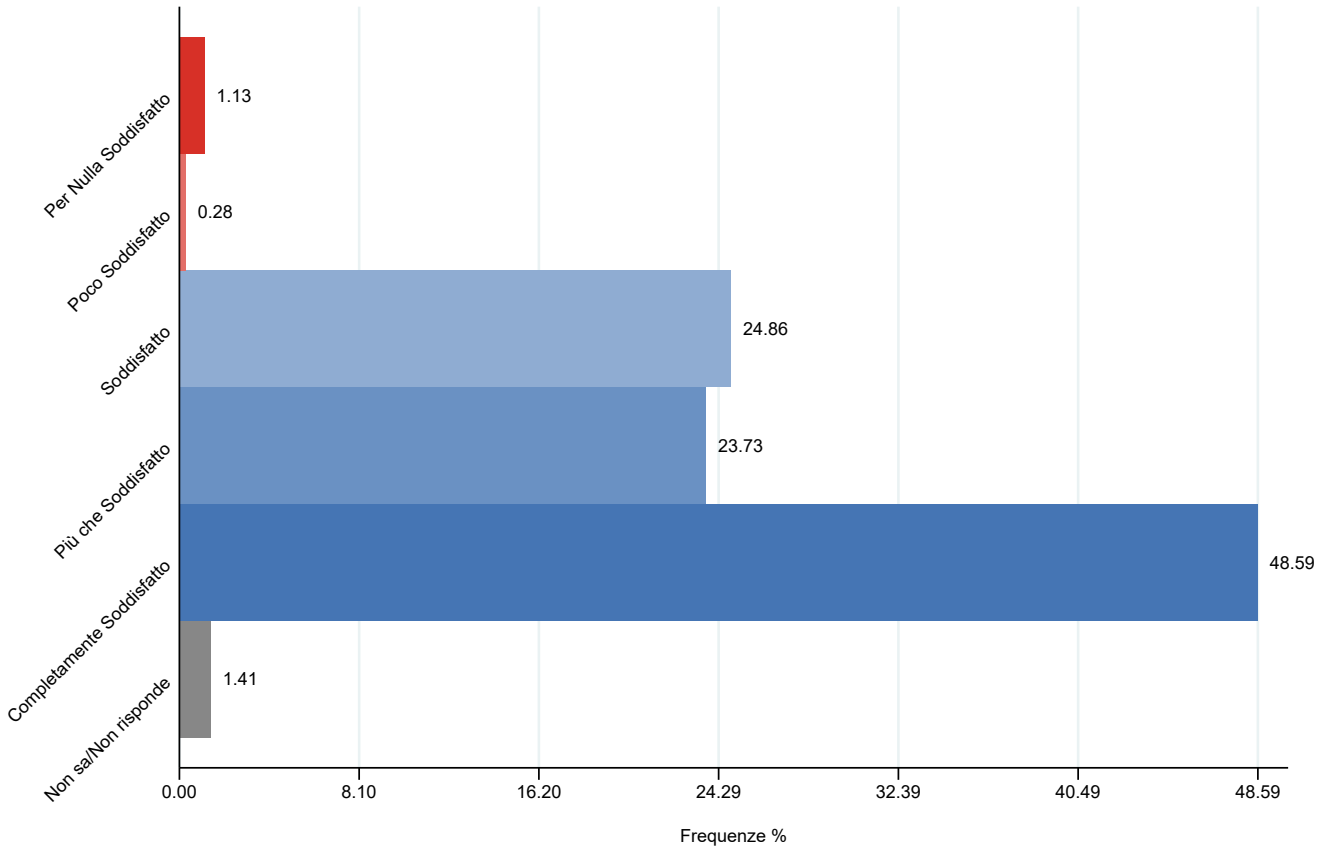
Aspetti	**Numerosità**	**Media**	**Dev. Std.**	**Minimo**	**Massimo**
Giorni e orari di apertura	348	0.874	1.090	-2.000	2.000
Comfort	349	1.201	0.906	-2.000	2.000
Valutazione accesso servizio	351	1.037	0.936	-2.000	2.000

Giorni e orari di apertura



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla Soddisfatto	11	3.11	3.11	3.11
Poco Soddisfatto	20	5.65	5.65	8.76
Soddisfatto	105	29.66	29.66	38.42
Più che Soddisfatto	78	22.03	22.03	60.45
Completamente Soddisfatto	134	37.85	37.85	98.31
Non sa/Non risponde	6	1.69	1.69	100.00
Totale	**354**	**100.00**		

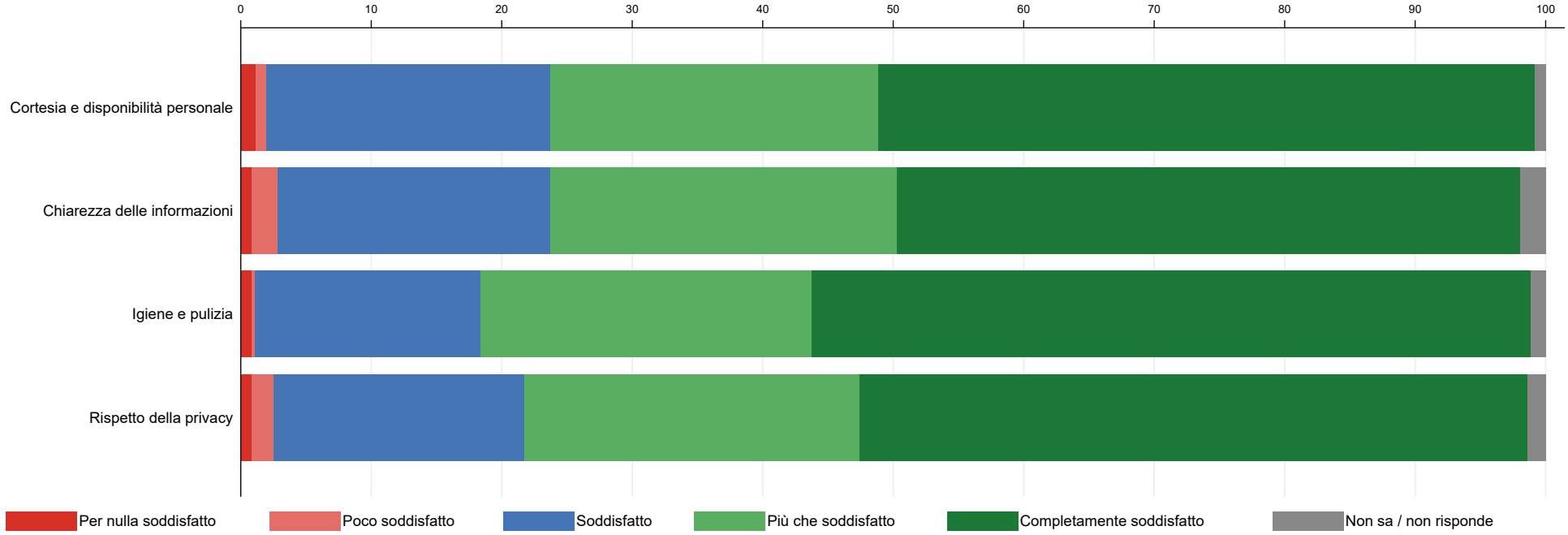
Comfort



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla Soddisfatto	4	1.13	1.13	1.13
Poco Soddisfatto	1	0.28	0.28	1.41
Soddisfatto	88	24.86	24.86	26.27
Più che Soddisfatto	84	23.73	23.73	50.00
Completamente Soddisfatto	172	48.59	48.59	98.59
Non sa/Non risponde	5	1.41	1.41	100.00
Totale	**354**	**100.00**		

ESECUZIONE DEL PRELIEVO

Valutazione esecuzione del prelievo

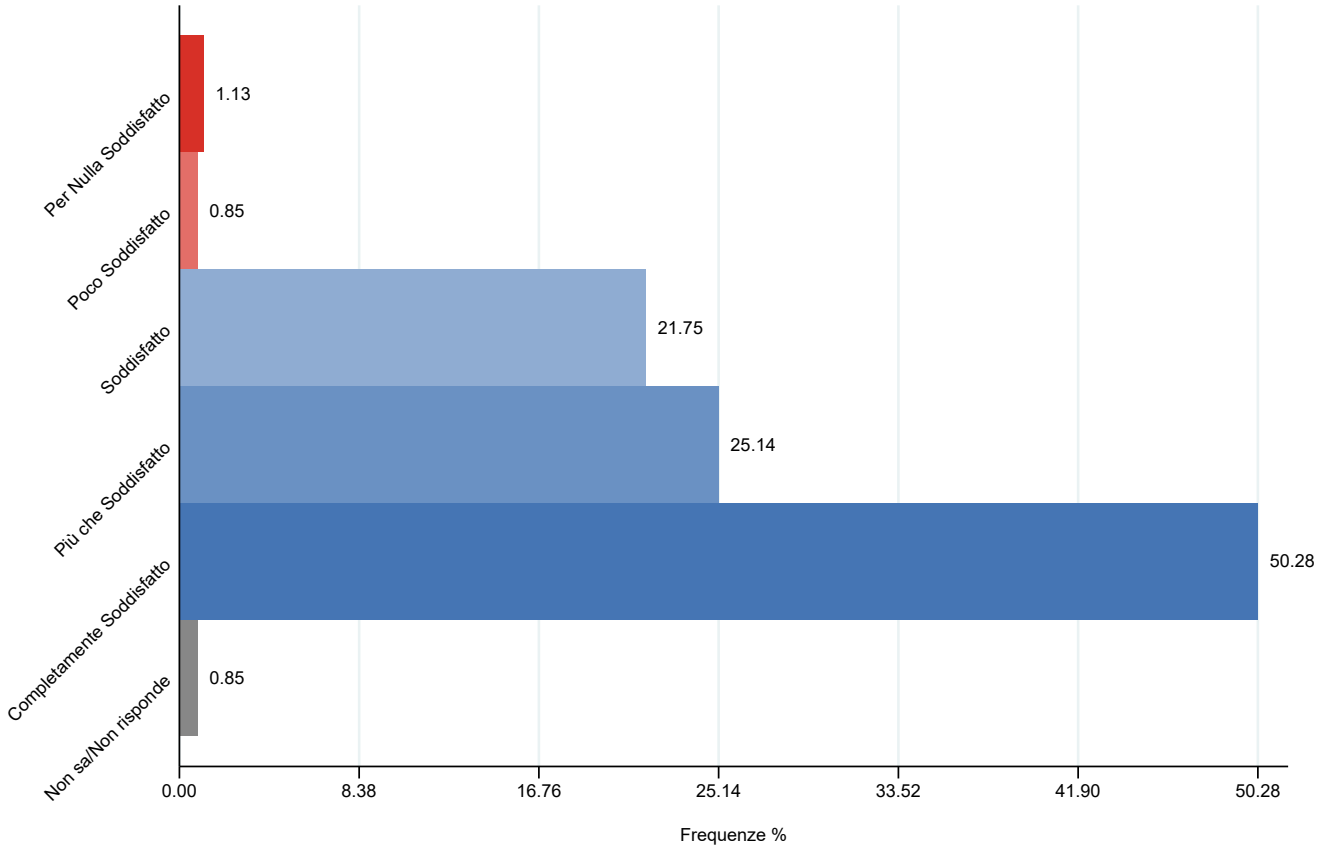


	Per nulla Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Soddisfatto	Più che Soddisfatto	Completamente Soddisfatto	Non sa/Non risponde	Totale
Cortesia e disponibilità personale	4	3	77	89	178	3	354
	1.13	*0.85*	*21.75*	*25.14*	*50.28*	*0.85*	*100.00*
Chiarezza delle informazioni	3	7	74	94	169	7	354
	0.85	*1.98*	*20.90*	*26.55*	*47.74*	*1.98*	*100.00*
Igiene e pulizia	3	1	61	90	195	4	354
	0.85	*0.28*	*17.23*	*25.42*	*55.08*	*1.13*	*100.00*
Rispetto della privacy	3	6	68	91	181	5	354
	0.85	*1.69*	*19.21*	*25.71*	*51.13*	*1.41*	*100.00*

	Giudizi positivi	Giudizi negativi	Non sa / Non Risponde	Totale
Cortesia e disponibilità personale	344 *97.18*	7 *1.98*	3 *0.85*	354 *100.00*
Chiarezza delle informazioni	337 *95.20*	10 *2.82*	7 *1.98*	354 *100.00*
Igiene e pulizia	346 *97.74*	4 *1.13*	4 *1.13*	354 *100.00*
Rispetto della privacy	340 *96.05*	9 *2.54*	5 *1.41*	354 *100.00*

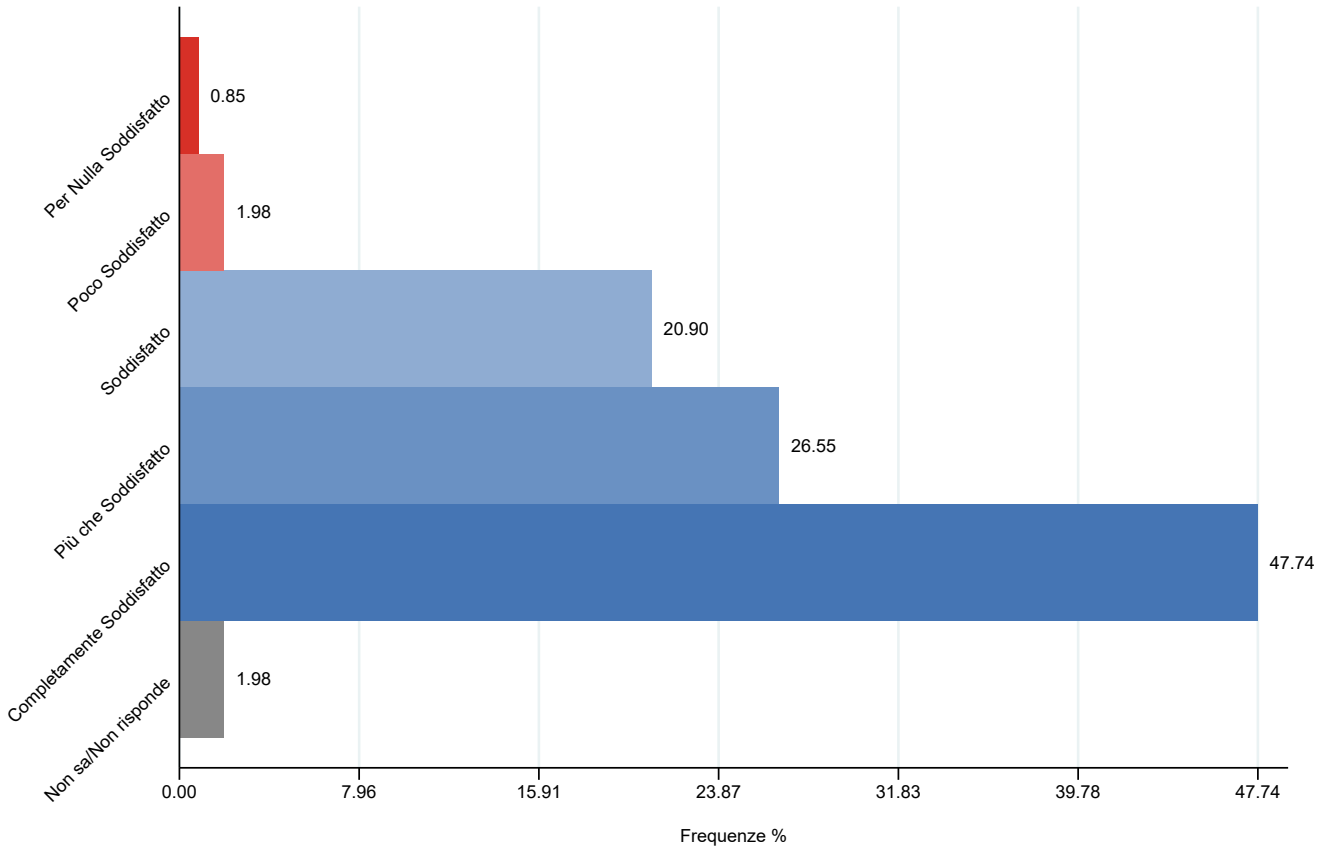
Aspetti	**Numerosità**	**Media**	**Dev. Std.**	**Minimo**	**Massimo**
Cortesia e disponibilità personale	351	1.236	0.900	-2.000	2.000
Chiarezza delle informazioni	347	1.207	0.904	-2.000	2.000
Igiene e pulizia	350	1.351	0.836	-2.000	2.000
Rispetto della privacy	349	1.264	0.890	-2.000	2.000
Valutazione esecuzione prelievo	353	1.261	0.828	-2.000	2.000

Cortesia e disponibilità personale



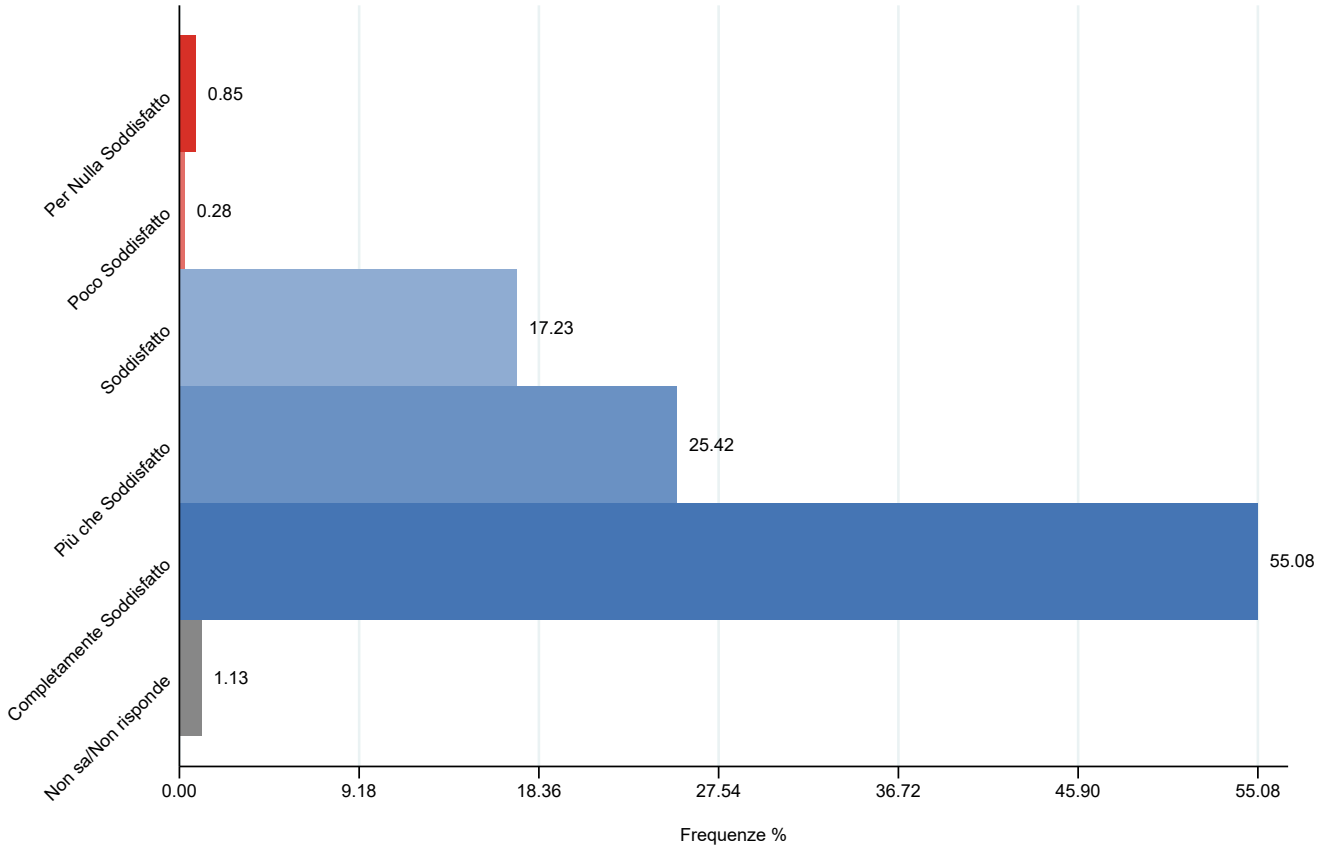
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla Soddisfatto	4	1.13	1.13	1.13
Poco Soddisfatto	3	0.85	0.85	1.98
Soddisfatto	77	21.75	21.75	23.73
Più che Soddisfatto	89	25.14	25.14	48.87
Completamente Soddisfatto	178	50.28	50.28	99.15
Non sa/Non risponde	3	0.85	0.85	100.00
Totale	**354**	**100.00**		

Chiarezza delle informazioni



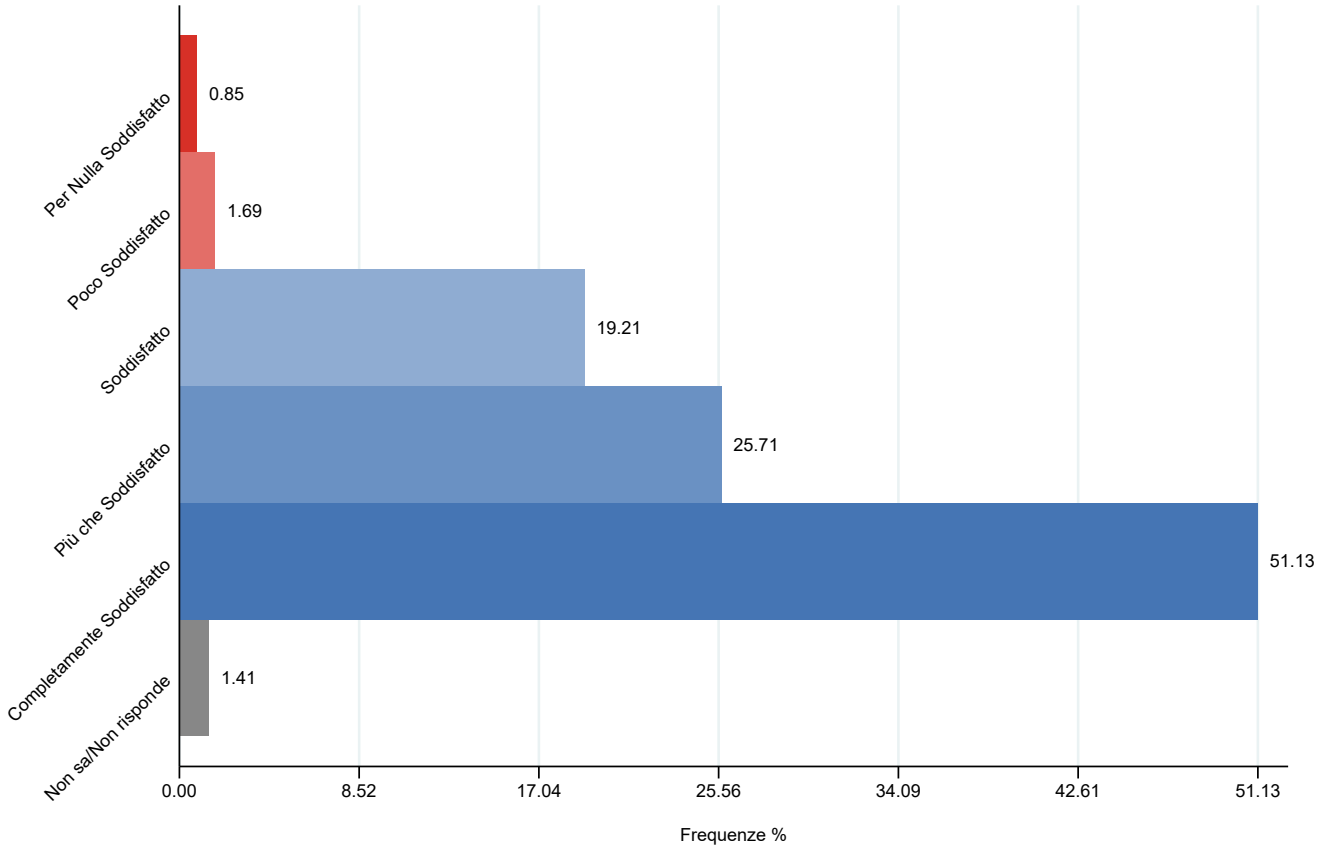
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla Soddisfatto	3	0.85	0.85	0.85
Poco Soddisfatto	7	1.98	1.98	2.82
Soddisfatto	74	20.90	20.90	23.73
Più che Soddisfatto	94	26.55	26.55	50.28
Completamente Soddisfatto	169	47.74	47.74	98.02
Non sa/Non risponde	7	1.98	1.98	100.00
Totale	**354**	**100.00**		

Igiene e pulizia



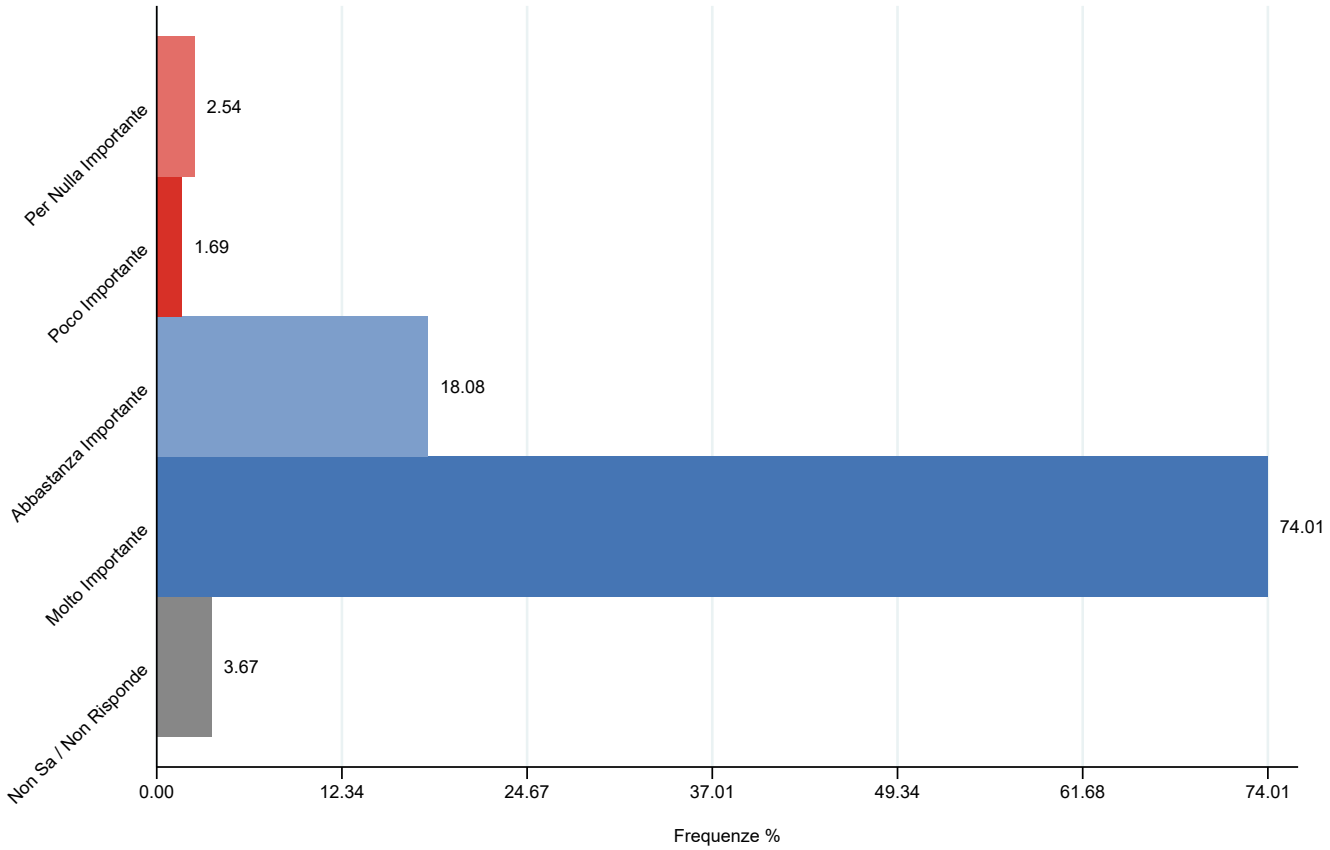
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla Soddisfatto	3	0.85	0.85	0.85
Poco Soddisfatto	1	0.28	0.28	1.13
Soddisfatto	61	17.23	17.23	18.36
Più che Soddisfatto	90	25.42	25.42	43.79
Completamente Soddisfatto	195	55.08	55.08	98.87
Non sa/Non risponde	4	1.13	1.13	100.00
Totale	**354**	**100.00**		

Rispetto della privacy



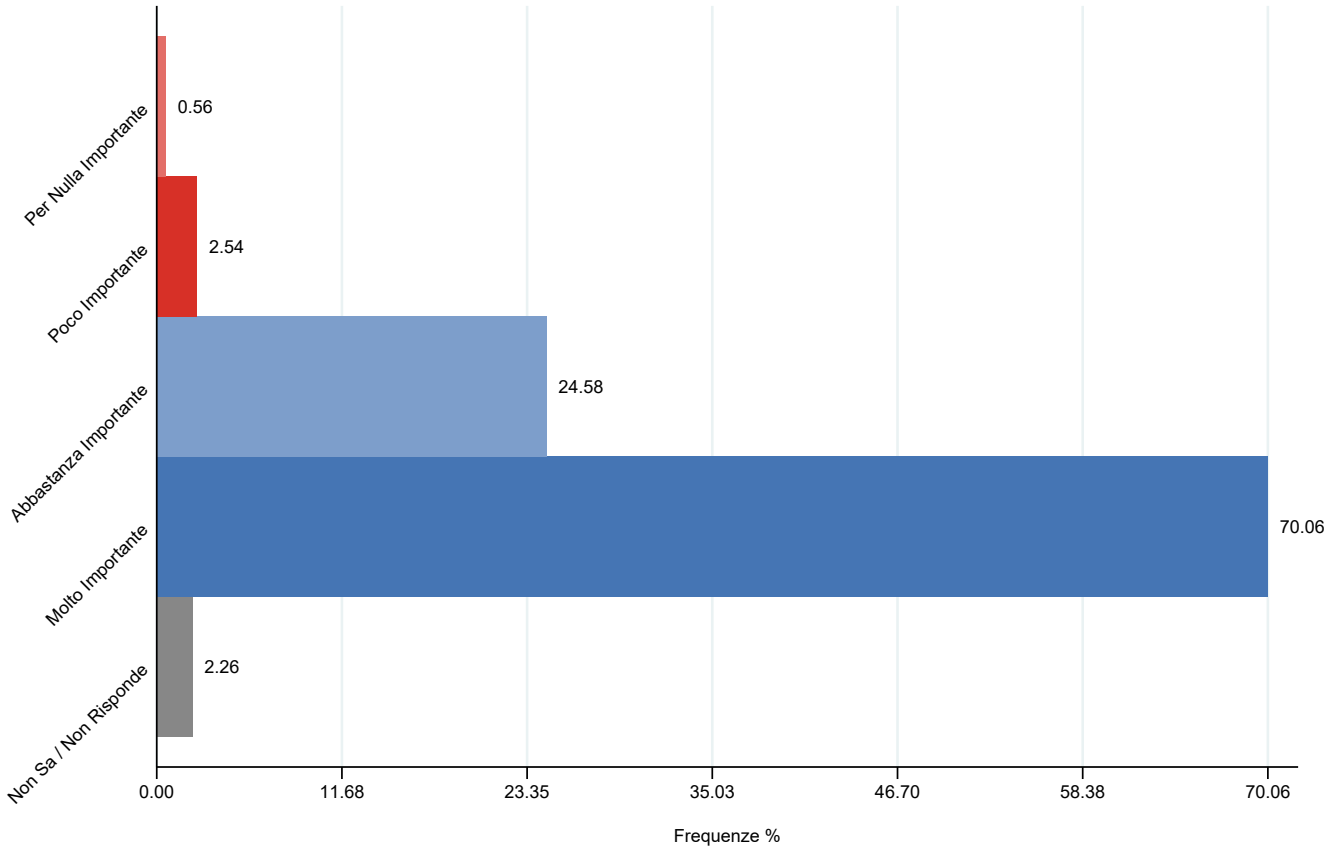
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla Soddisfatto	3	0.85	0.85	0.85
Poco Soddisfatto	6	1.69	1.69	2.54
Soddisfatto	68	19.21	19.21	21.75
Più che Soddisfatto	91	25.71	25.71	47.46
Completamente Soddisfatto	181	51.13	51.13	98.59
Non sa/Non risponde	5	1.41	1.41	100.00
Totale	**354**	**100.00**		

Importanza fase prenotazione



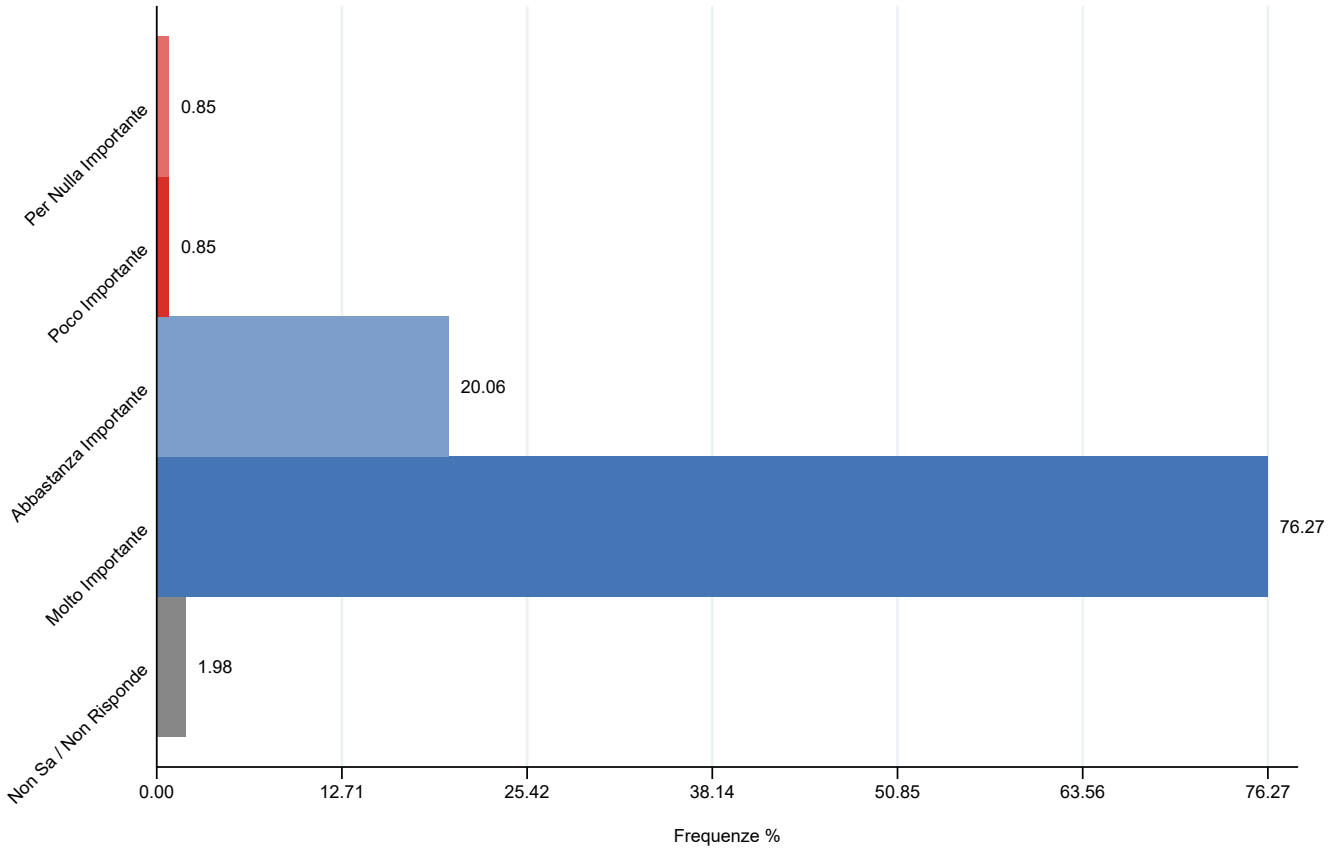
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla importante	9	2.54	2.54	2.54
Poco importante	6	1.69	1.69	4.24
Abbastanza importante	64	18.08	18.08	22.32
Molto importante	262	74.01	74.01	96.33
Non Sa / Non Risponde	13	3.67	3.67	100.00
Totale	**354**	**100.00**		

Importanza fase accettazione amministrativa



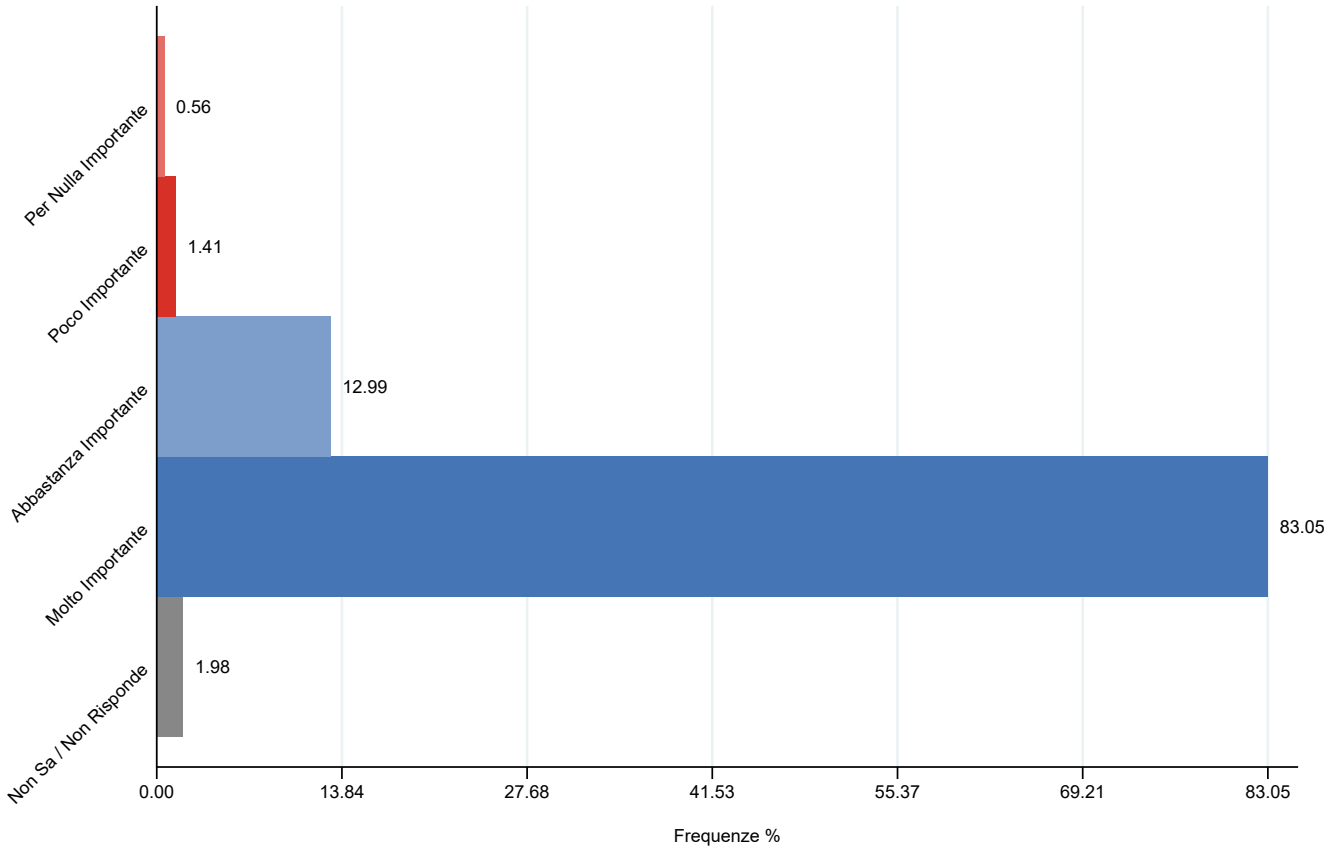
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla importante	2	0.56	0.56	0.56
Poco importante	9	2.54	2.54	3.11
Abbastanza importante	87	24.58	24.58	27.68
Molto importante	248	70.06	70.06	97.74
Non Sa / Non Risponde	8	2.26	2.26	100.00
Totale	**354**	**100.00**		

Importanza accesso al punto prelievi



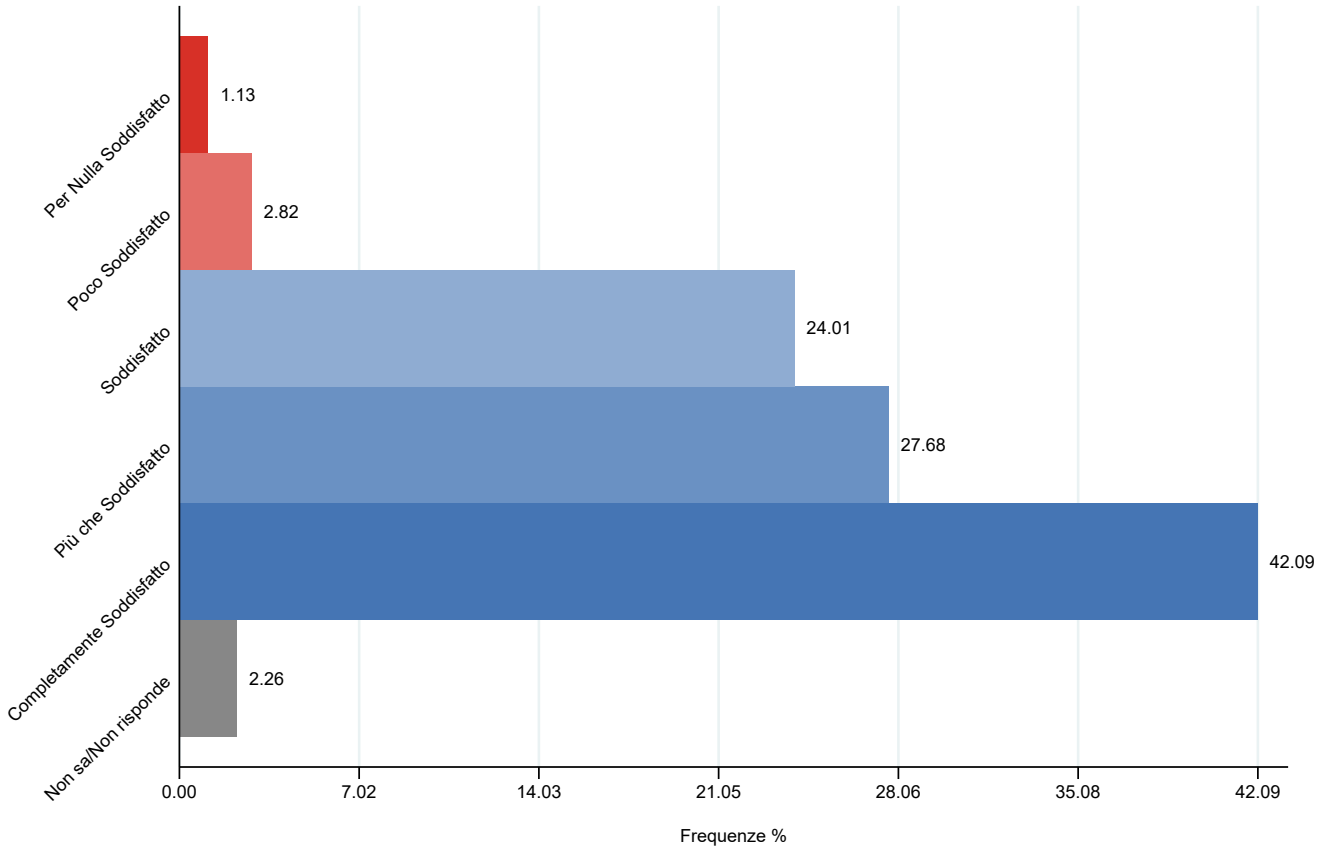
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla importante	3	0.85	0.85	0.85
Poco importante	3	0.85	0.85	1.69
Abbastanza importante	71	20.06	20.06	21.75
Molto importante	270	76.27	76.27	98.02
Non Sa / Non Risponde	7	1.98	1.98	100.00
Totale	**354**	**100.00**		

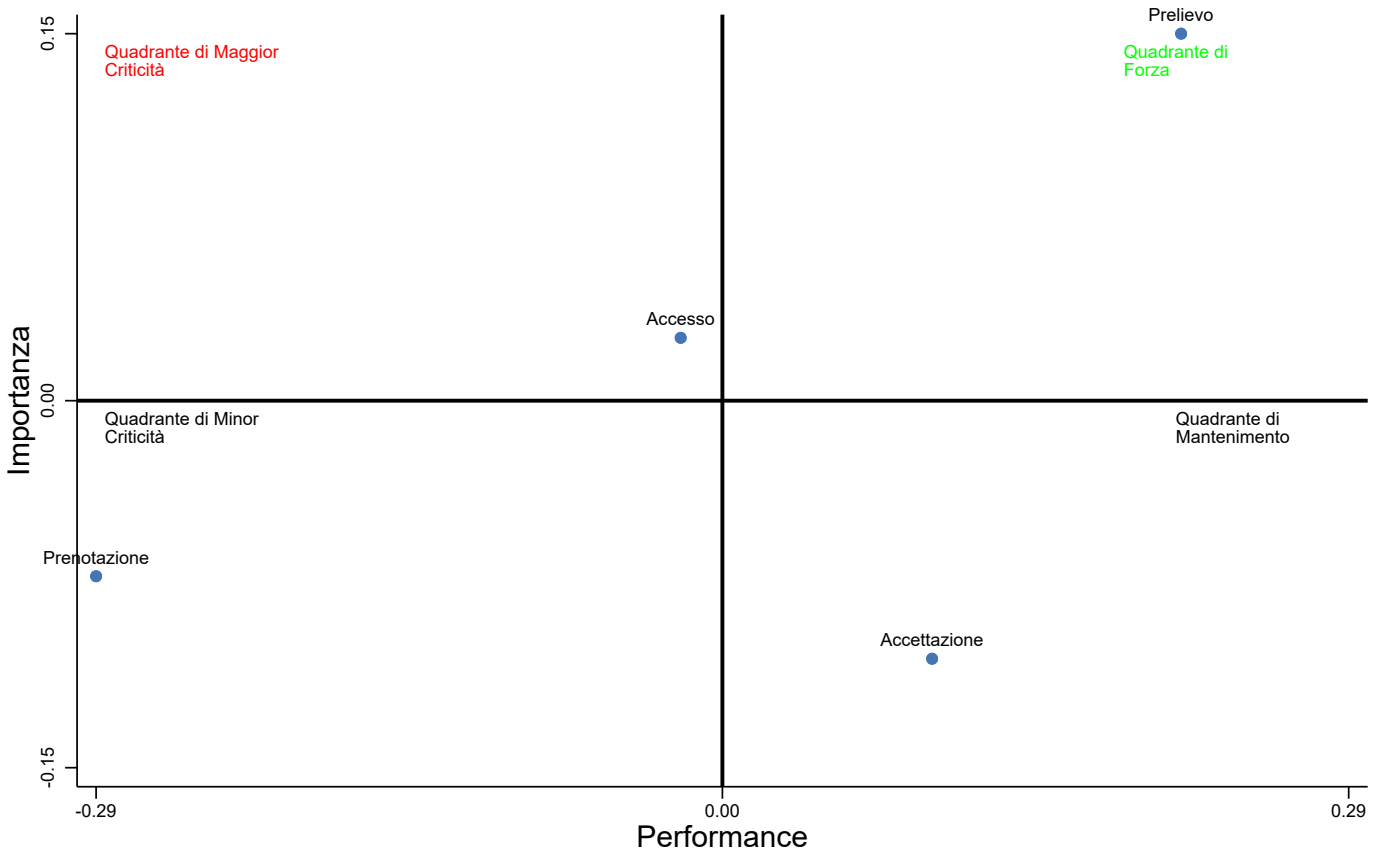
Importanza fase esecuzione del prelievo



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla importante	2	0.56	0.56	0.56
Poco importante	5	1.41	1.41	1.98
Abbastanza importante	46	12.99	12.99	14.97
Molto importante	294	83.05	83.05	98.02
Non Sa / Non Risponde	7	1.98	1.98	100.00
Totale	**354**	**100.00**		

Soddisfazione prestazione ricevuta



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla Soddisfatto	4	1.13	1.13	1.13
Poco Soddisfatto	10	2.82	2.82	3.95
Soddisfatto	85	24.01	24.01	27.97
Più che Soddisfatto	98	27.68	27.68	55.65
Completamente Soddisfatto	149	42.09	42.09	97.74
Non sa/Non risponde	8	2.26	2.26	100.00
Totale	**354**	**100.00**		

Confronto importanza/valutazione dimensioni della qualità