



**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

## Unità Operativa di Pronto Soccorso e Osservazione Breve Intensiva

RILEVAZIONE 20/08/2022 - 23/11/2024

A CURA DI:

**Ufficio Sistema Qualità Integrato**

Ultimo aggiornamento: 2 dicembre 2024



# Indice

<b>INFORMAZIONI GENERALI</b>	<b>1</b>
<b>DATI ANAGRAFICI</b>	<b>2</b>
Classi di età . . . . .	3
Sesso . . . . .	4
Perché si è presentato in questo Pronto Soccorso? . . . . .	5
<b>ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO - ACCETTAZIONE</b>	<b>6</b>
Valutazione del personale . . . . .	7
Cortesìa e disponibilità del personale . . . . .	9
Chiarezza informazioni ricevute . . . . .	10
<b>PRESTAZIONE RICEVUTA</b>	<b>11</b>
Valutazione della visita/prestazione . . . . .	12
Cortesìa e disponibilità medici . . . . .	14
Cortesìa e disponibilità infermieri . . . . .	15
Rispetto della riservatezza . . . . .	16
Chiarezza delle informazioni . . . . .	17
Igiene e pulizia . . . . .	18
Codice colore . . . . .	19
Tempo trascorso . . . . .	20
<b>DIMISSIONE</b>	<b>21</b>
Valutazione informazioni ricevute alla dimissione . . . . .	22
Livello qualitativo Pronto Soccorso . . . . .	23

## **INFORMAZIONI GENERALI**

Periodo di Riferimento: 20/08/2022 - 23/11/2024

Questionari analizzati: 124

Campione statisticamente significativo calcolato sul totale accessi anno 2021.

Campione previsto per avere una buona rappresentatività: 381 osservazioni

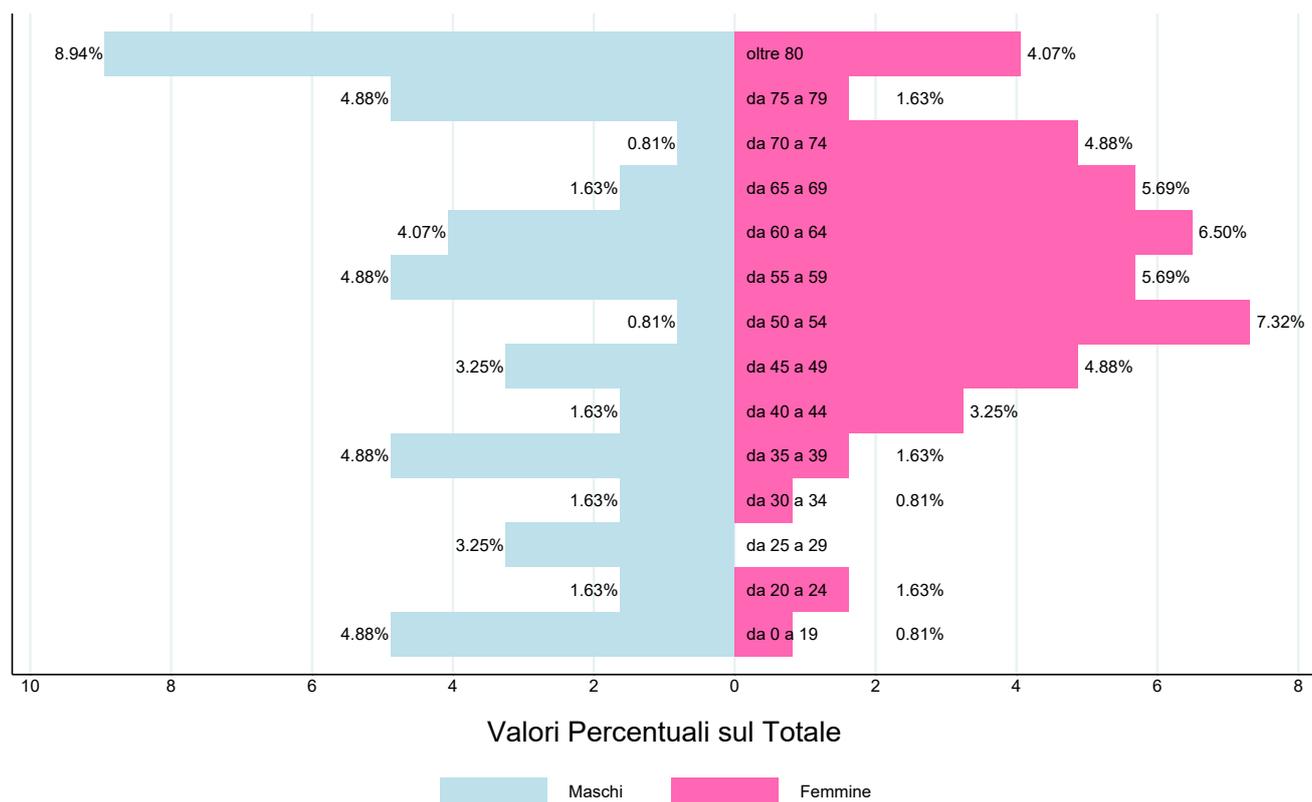
Campione minimo previsto per avere una sufficiente rappresentatività: 166 osservazioni

---

## DATI ANAGRAFICI

---

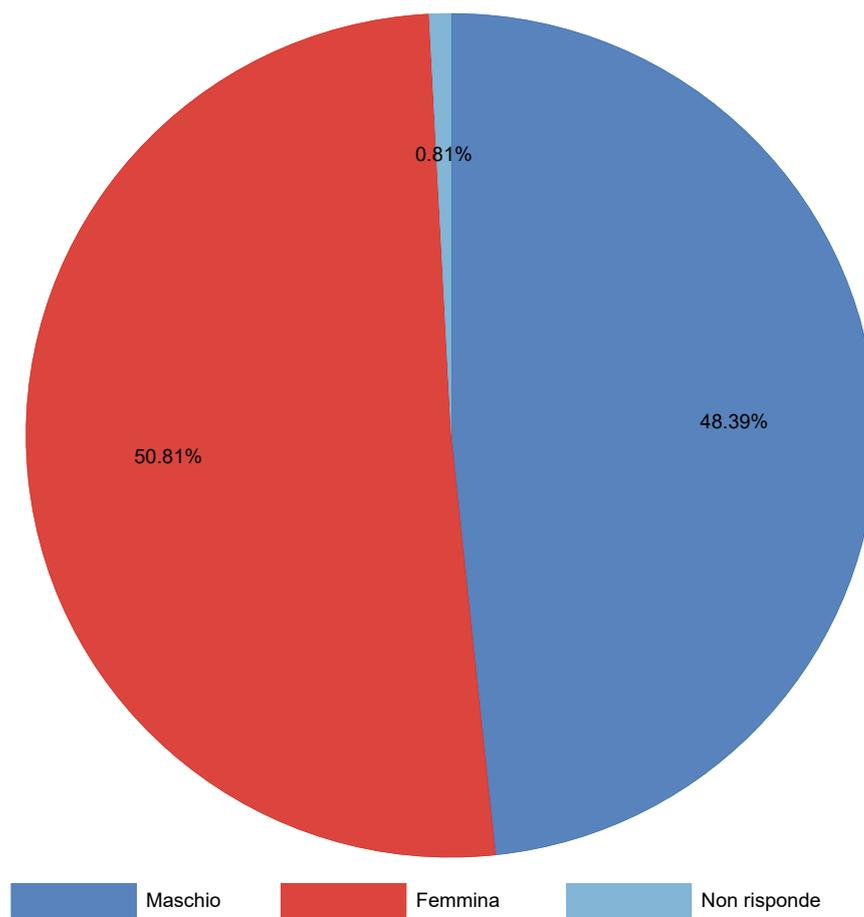
## Classi di età



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
da 0 a 19	8	6.45	6.72	6.72
da 20 a 24	4	3.23	3.36	10.08
da 25 a 29	4	3.23	3.36	13.45
da 30 a 34	3	2.42	2.52	15.97
da 35 a 39	8	6.45	6.72	22.69
da 40 a 44	6	4.84	5.04	27.73
da 45 a 49	10	8.06	8.40	36.13
da 50 a 54	10	8.06	8.40	44.54
da 55 a 59	13	10.48	10.92	55.46
da 60 a 64	13	10.48	10.92	66.39
da 65 a 69	9	7.26	7.56	73.95
da 70 a 74	7	5.65	5.88	79.83
da 75 a 79	8	6.45	6.72	86.55
oltre 80	16	12.90	13.45	100.00
<b>Totale valide</b>	<b>119</b>	<b>95.97</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	5	4.03		
<b>Totale</b>	<b>124</b>	<b>100.00</b>		

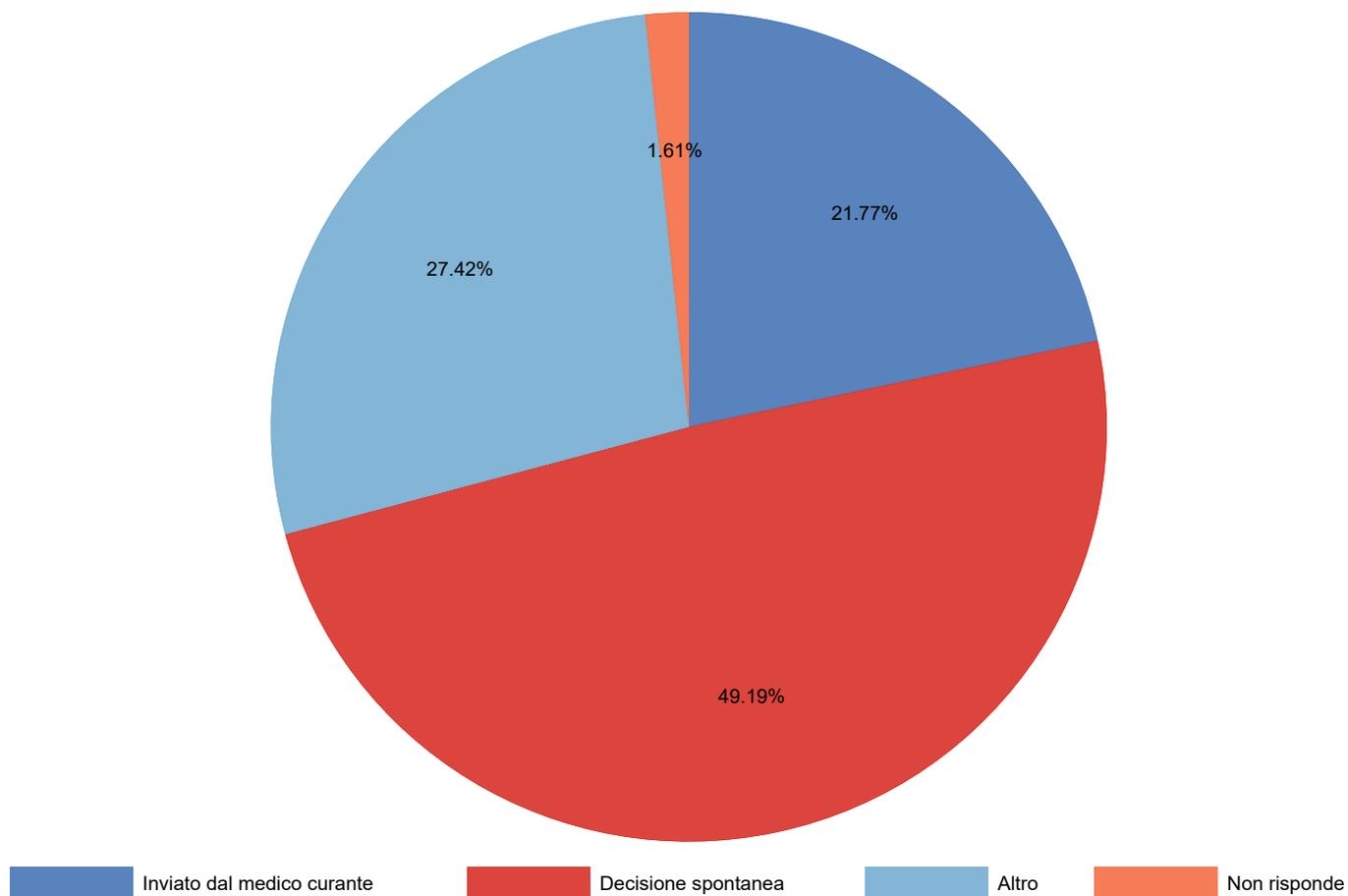
Età media: 54.86

## Sesso



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Maschio	60	48.39	48.78	48.78
Femmina	63	50.81	51.22	100.00
<b>Totale valide</b>	<b>123</b>	<b>99.19</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	1	0.81		
<b>Totale</b>	<b>124</b>	<b>100.00</b>		

## Perché si è presentato in questo Pronto Soccorso?



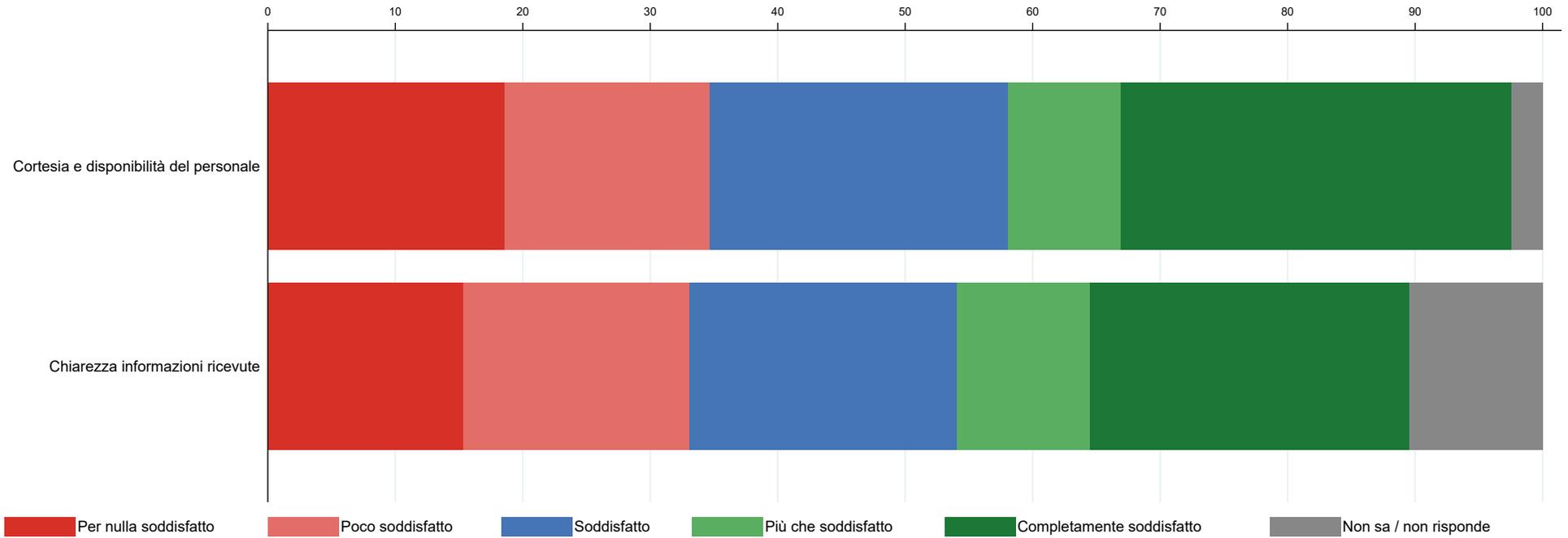
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Invitato dal medico curante	27	21.77	22.13	22.13
Decisione spontanea	61	49.19	50.00	72.13
Altro	34	27.42	27.87	100.00
<b>Totale valide</b>	<b>122</b>	<b>98.39</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	2	1.61		
<b>Totale</b>	<b>124</b>	<b>100.00</b>		

---

**ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO - ACCETTAZIONE**

---

## Valutazione del personale

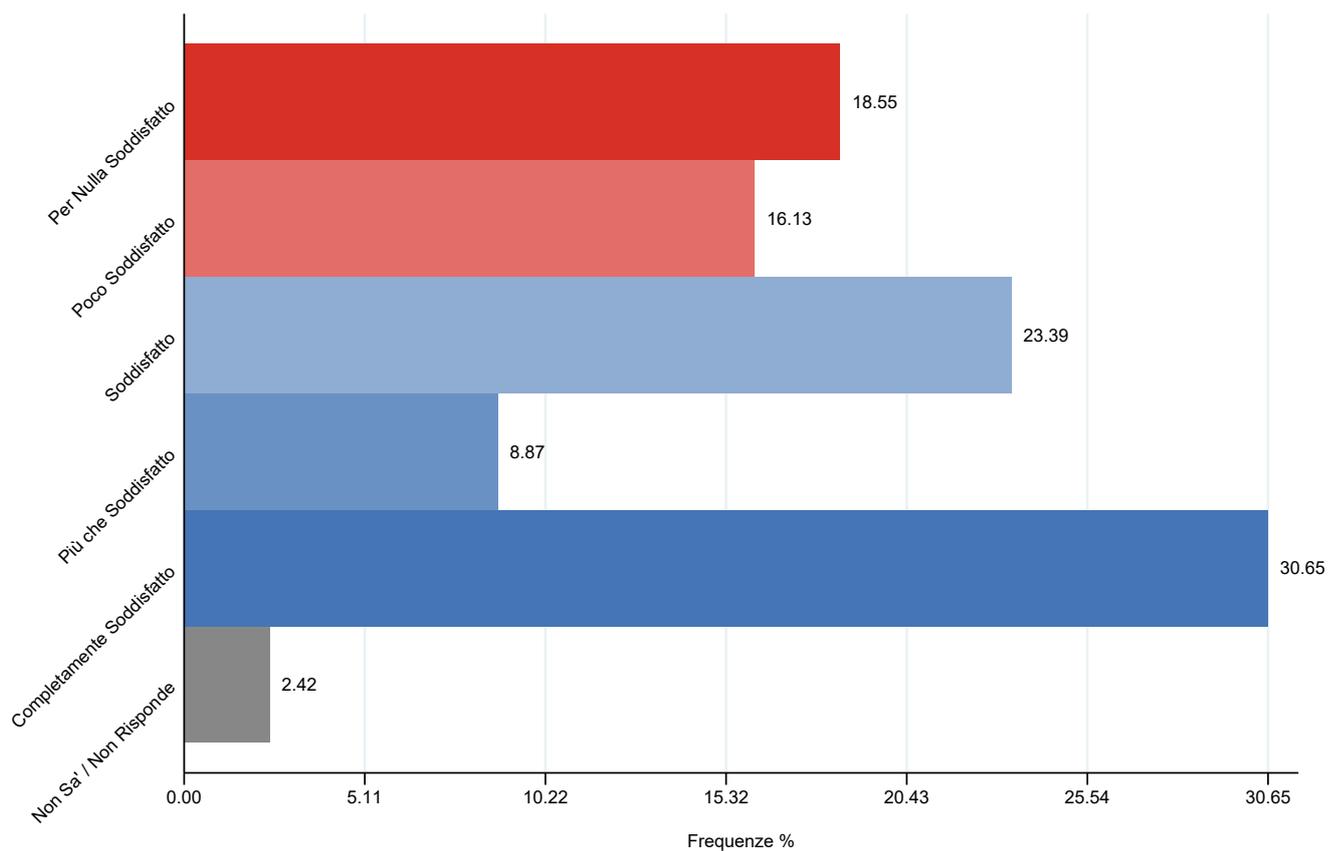


	Per Nulla Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Soddisfatto	Più che Soddisfatto	Completamente Soddisfatto	Non Sa' / Non Risponde	Totale
Cortesía e disponibilità del personale	23 18.55	20 16.13	29 23.39	11 8.87	38 30.65	3 2.42	124 100.00
Chiarezza informazioni ricevute	19 15.32	22 17.74	26 20.97	13 10.48	31 25.00	13 10.48	124 100.00

	<b>Giudizi negativi</b>	<b>Giudizi positivi</b>	<b>Non sa / Non Risponde</b>	<b>Totale</b>
Cortesìa e disponibilit� del personale	43 <i>34.68</i>	78 <i>62.90</i>	3 <i>2.42</i>	124 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni ricevute	41 <i>33.06</i>	70 <i>56.45</i>	13 <i>10.48</i>	124 <i>100.00</i>

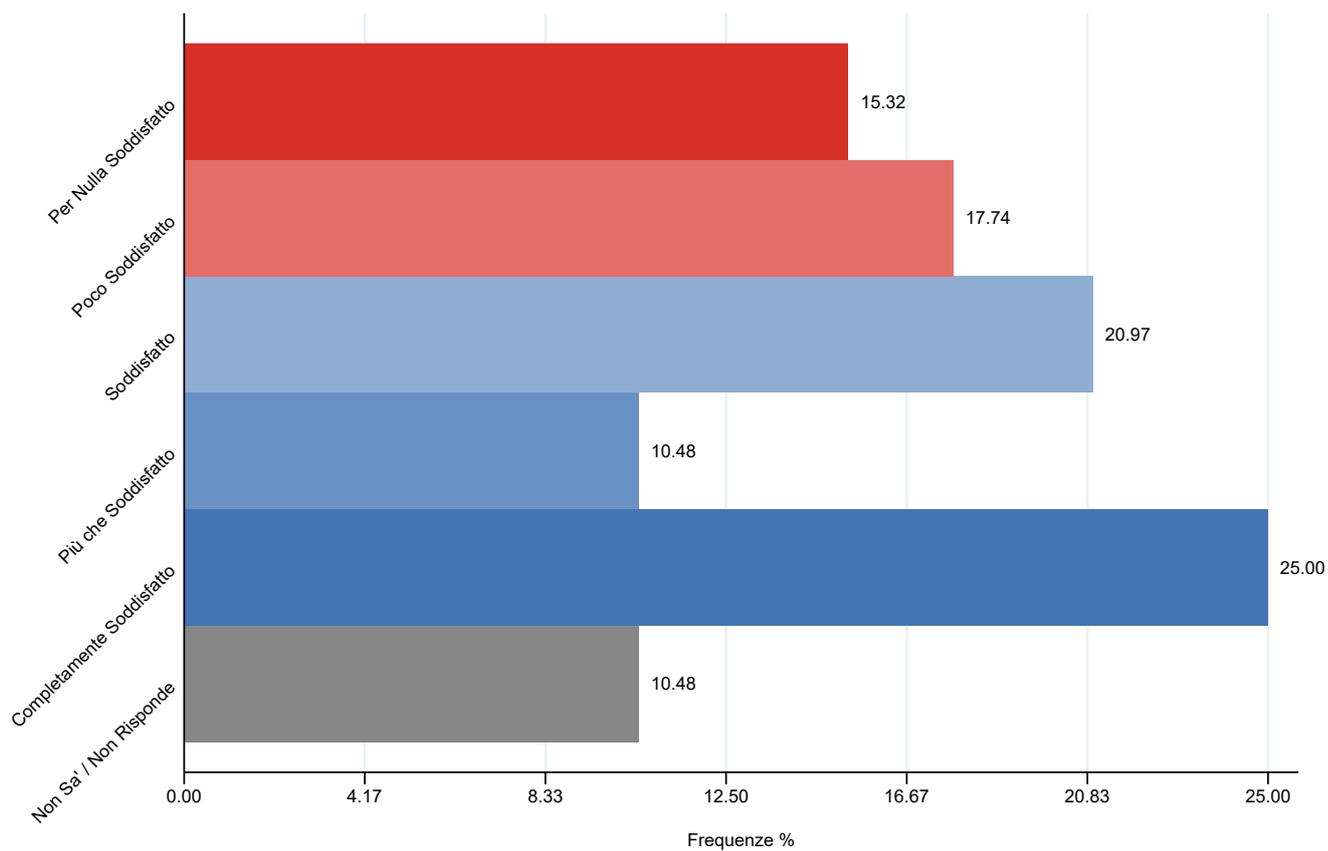
<b>Aspetti</b>	<b>Numerosit�</b>	<b>Media</b>	<b>Deviazione Standard</b>	<b>Minimo</b>	<b>Massimo</b>
Cortesìa e disponibilit� del personale	121	0.174	1.504	-2.000	2.000
Chiarezza informazioni ricevute	111	0.135	1.455	-2.000	2.000
Valutazione globale	122	0.168	1.451	-2.000	2.000

## Cortesìa e disponibilit  del personale



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per Nulla Soddisfatto	23	18.55	18.55
Poco Soddisfatto	20	16.13	34.68
Soddisfatto	29	23.39	58.06
Pi� che Soddisfatto	11	8.87	66.94
Completamente Soddisfatto	38	30.65	97.58
Non Sa' / Non Risponde	3	2.42	100.00
<b>Totale</b>	<b>124</b>	<b>100.00</b>	

## Chiarezza informazioni ricevute



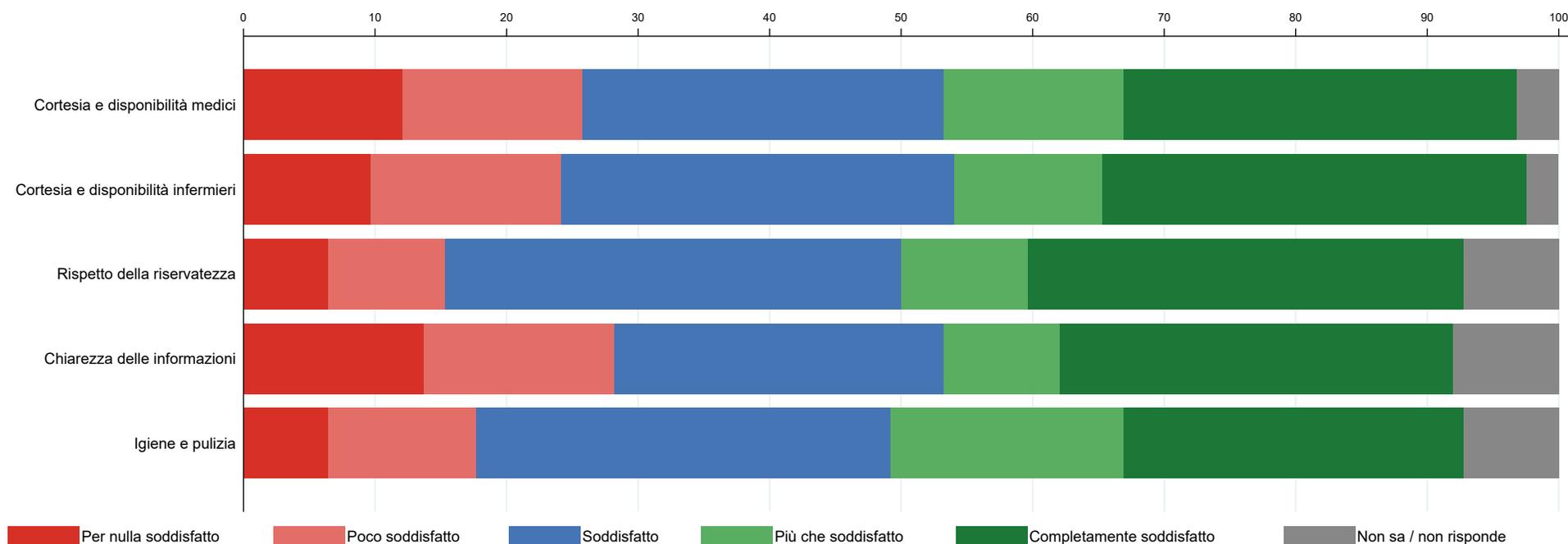
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per Nulla Soddisfatto	19	15.32	15.32
Poco Soddisfatto	22	17.74	33.06
Soddisfatto	26	20.97	54.03
Più che Soddisfatto	13	10.48	64.52
Completamente Soddisfatto	31	25.00	89.52
Non Sa' / Non Risponde	13	10.48	100.00
<b>Totale</b>	<b>124</b>	<b>100.00</b>	

---

**PRESTAZIONE RICEVUTA**

---

## Valutazione della visita/prestazione



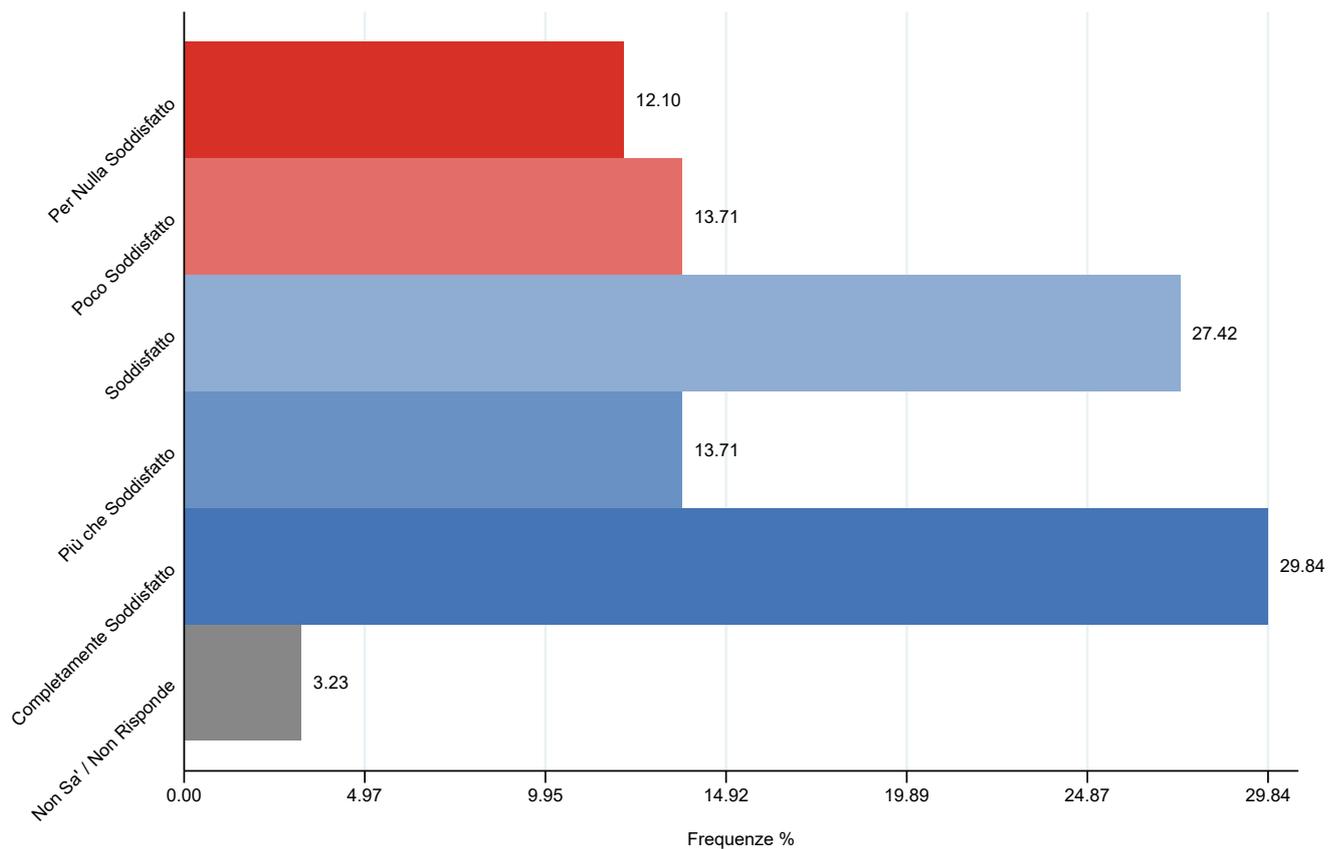
12

	Per Nulla Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Soddisfatto	Più che Soddisfatto	Completamente Soddisfatto	Non Sa' / Non Risponde	Totale
Cortesia e disponibilità medici	15 <i>12.10</i>	17 <i>13.71</i>	34 <i>27.42</i>	17 <i>13.71</i>	37 <i>29.84</i>	4 <i>3.23</i>	124 <i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità infermieri	12 <i>9.68</i>	18 <i>14.52</i>	37 <i>29.84</i>	14 <i>11.29</i>	40 <i>32.26</i>	3 <i>2.42</i>	124 <i>100.00</i>
Rispetto della riservatezza	8 <i>6.45</i>	11 <i>8.87</i>	43 <i>34.68</i>	12 <i>9.68</i>	41 <i>33.06</i>	9 <i>7.26</i>	124 <i>100.00</i>
Chiarezza delle informazioni	17 <i>13.71</i>	18 <i>14.52</i>	31 <i>25.00</i>	11 <i>8.87</i>	37 <i>29.84</i>	10 <i>8.06</i>	124 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia	8 <i>6.45</i>	14 <i>11.29</i>	39 <i>31.45</i>	22 <i>17.74</i>	32 <i>25.81</i>	9 <i>7.26</i>	124 <i>100.00</i>

	<b>Giudizi negativi</b>	<b>Giudizi positivi</b>	<b>Non sa / Non Risponde</b>	<b>Totale</b>
Cortesìa e disponibilit� medici	32 <i>25.81</i>	88 <i>70.97</i>	4 <i>3.23</i>	124 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit� infermieri	30 <i>24.19</i>	91 <i>73.39</i>	3 <i>2.42</i>	124 <i>100.00</i>
Rispetto della riservatezza	19 <i>15.32</i>	96 <i>77.42</i>	9 <i>7.26</i>	124 <i>100.00</i>
Chiarezza delle informazioni	35 <i>28.23</i>	79 <i>63.71</i>	10 <i>8.06</i>	124 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia	22 <i>17.74</i>	93 <i>75.00</i>	9 <i>7.26</i>	124 <i>100.00</i>

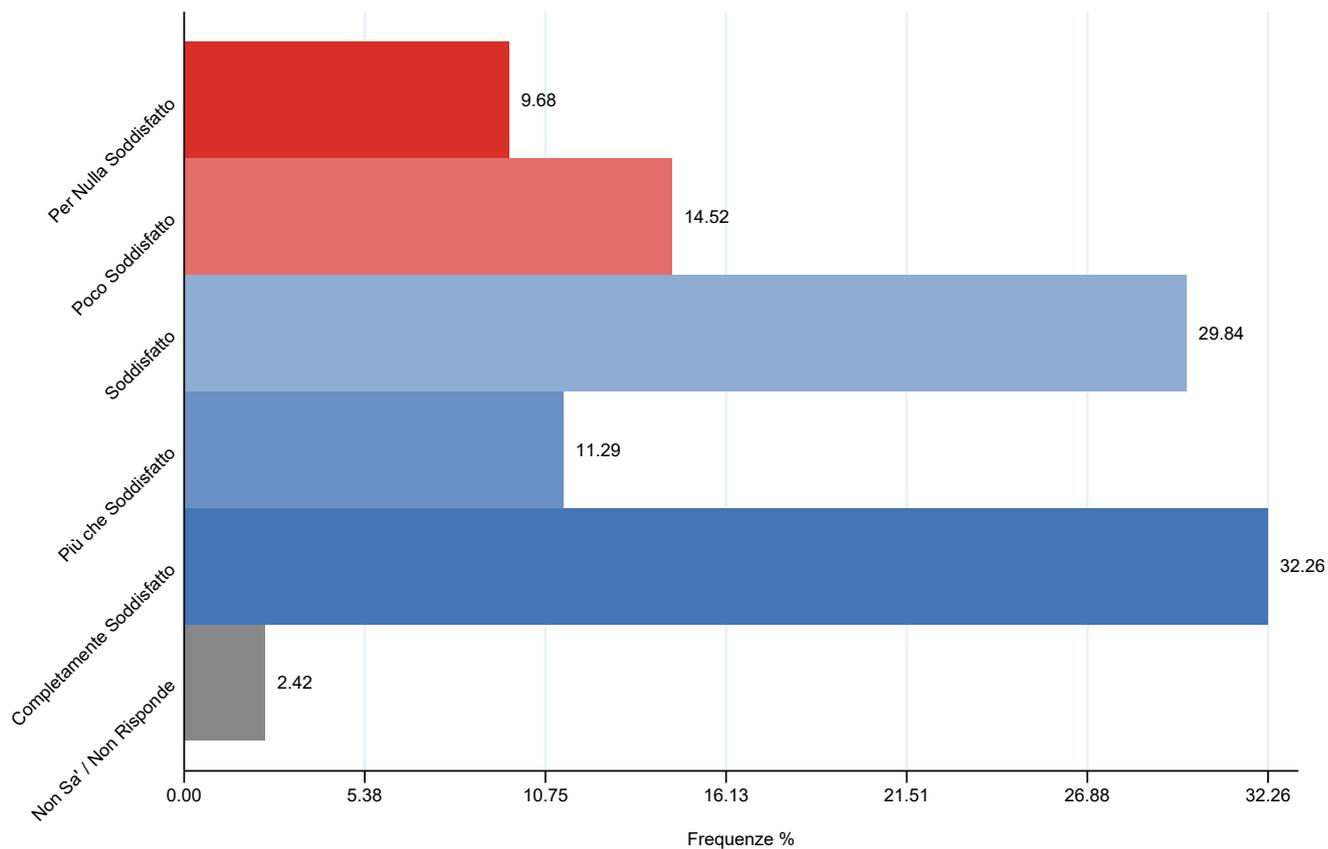
<b>Aspetti</b>	<b>Numerosit�</b>	<b>Media</b>	<b>Deviazione Standard</b>	<b>Minimo</b>	<b>Massimo</b>
Cortesìa e disponibilit� medici	120	0.367	1.378	-2.000	2.000
Cortesìa e disponibilit� infermieri	121	0.430	1.347	-2.000	2.000
Rispetto della riservatezza	115	0.583	1.256	-2.000	2.000
Chiarezza delle informazioni	114	0.289	1.443	-2.000	2.000
Igiene e pulizia	115	0.487	1.217	-2.000	2.000
Valutazione globale	122	0.391	1.256	-2.000	2.000

## Cortesìa e disponibilit  medici



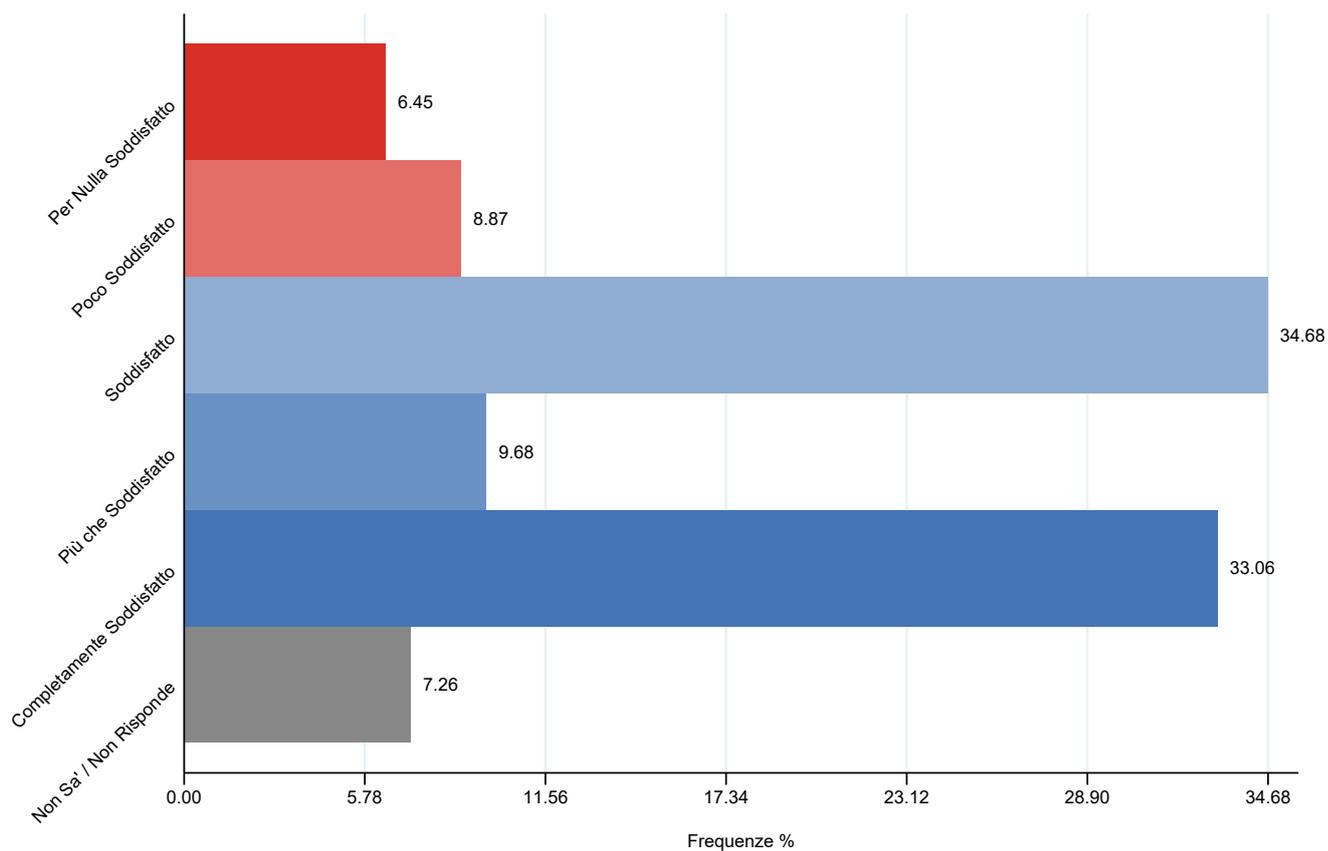
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per Nulla Soddisfatto	15	12.10	12.10
Poco Soddisfatto	17	13.71	25.81
Soddisfatto	34	27.42	53.23
Pi� che Soddisfatto	17	13.71	66.94
Completamente Soddisfatto	37	29.84	96.77
Non Sa' / Non Risponde	4	3.23	100.00
<b>Totale</b>	<b>124</b>	<b>100.00</b>	

## Cortesía e disponibilità infermieri



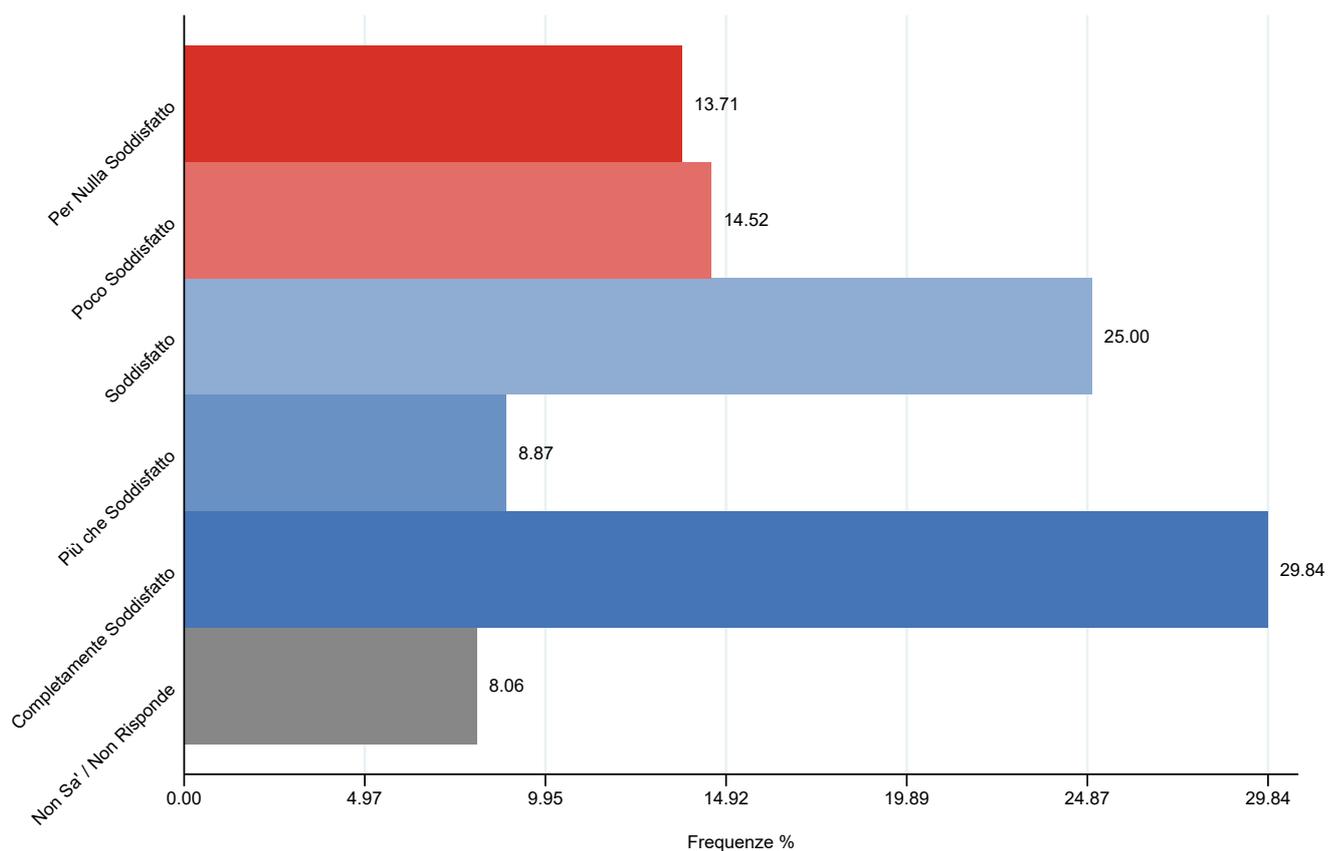
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per Nulla Soddisfatto	12	9.68	9.68
Poco Soddisfatto	18	14.52	24.19
Soddisfatto	37	29.84	54.03
Più che Soddisfatto	14	11.29	65.32
Completamente Soddisfatto	40	32.26	97.58
Non Sa' / Non Risponde	3	2.42	100.00
<b>Totale</b>	<b>124</b>	<b>100.00</b>	

## Rispetto della riservatezza



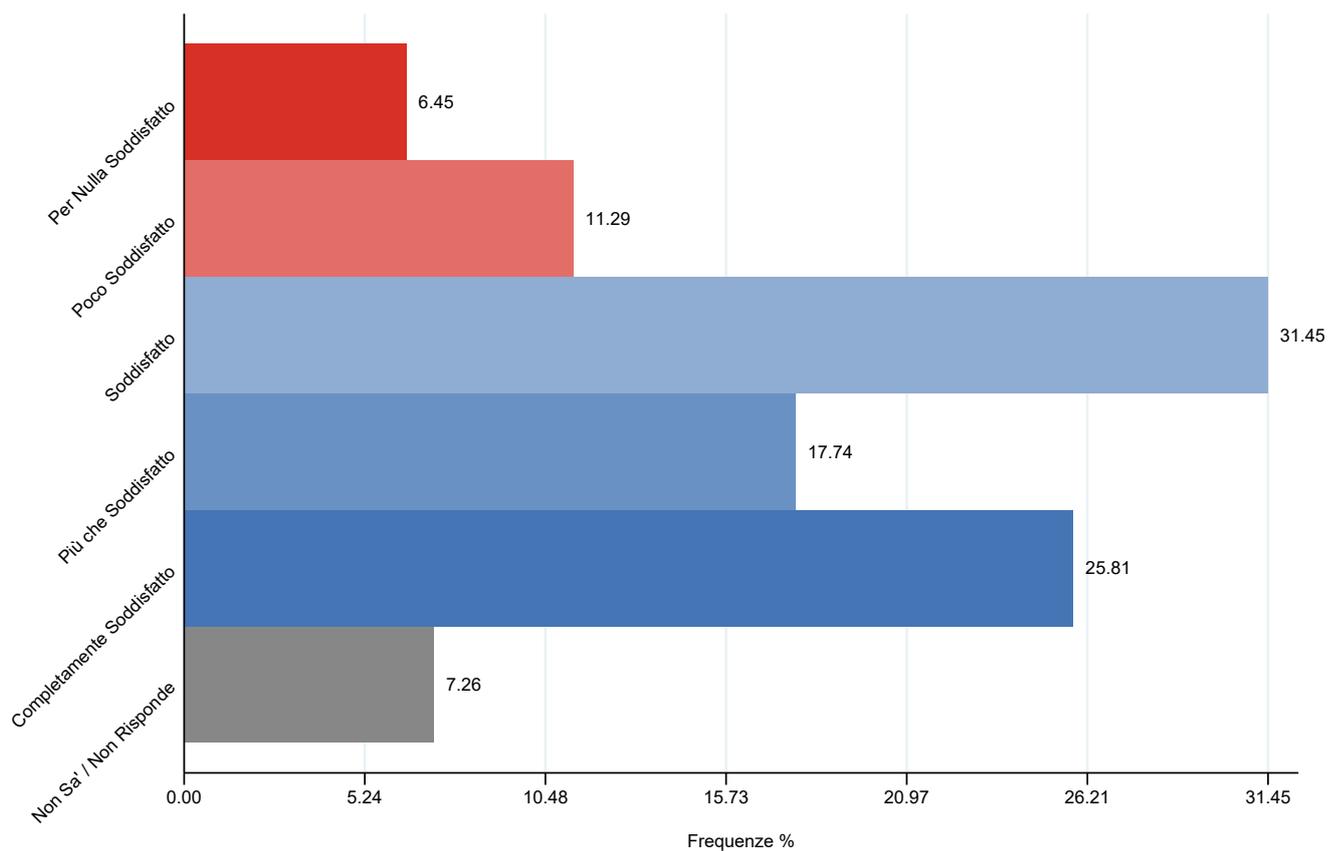
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per Nulla Soddisfatto	8	6.45	6.45
Poco Soddisfatto	11	8.87	15.32
Soddisfatto	43	34.68	50.00
Più che Soddisfatto	12	9.68	59.68
Completamente Soddisfatto	41	33.06	92.74
Non Sa' / Non Risponde	9	7.26	100.00
<b>Totale</b>	<b>124</b>	<b>100.00</b>	

## Chiarezza delle informazioni



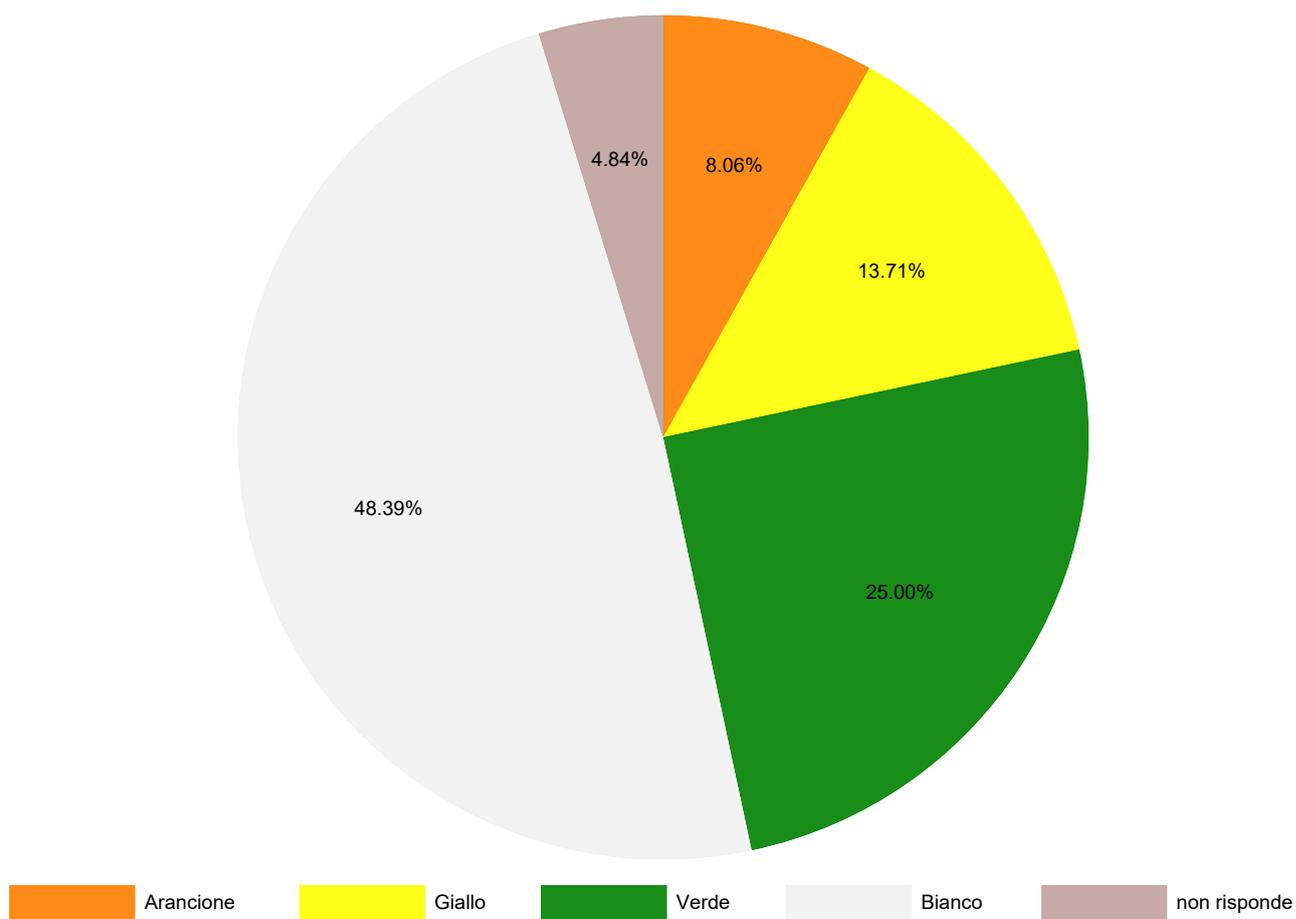
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per Nulla Soddisfatto	17	13.71	13.71
Poco Soddisfatto	18	14.52	28.23
Soddisfatto	31	25.00	53.23
Più che Soddisfatto	11	8.87	62.10
Completamente Soddisfatto	37	29.84	91.94
Non Sa' / Non Risponde	10	8.06	100.00
<b>Totale</b>	<b>124</b>	<b>100.00</b>	

## Igiene e pulizia



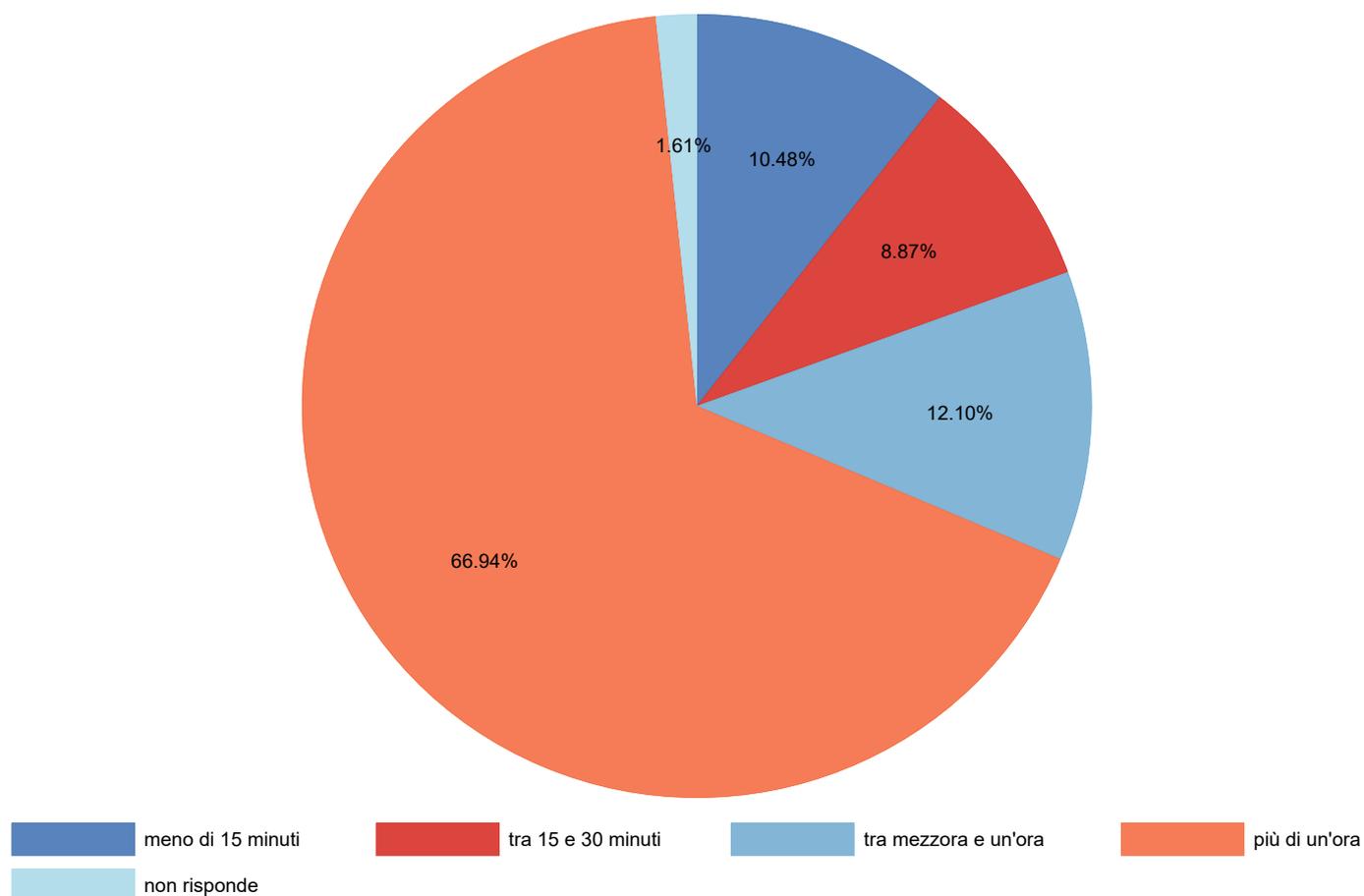
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per Nulla Soddisfatto	8	6.45	6.45
Poco Soddisfatto	14	11.29	17.74
Soddisfatto	39	31.45	49.19
Più che Soddisfatto	22	17.74	66.94
Completamente Soddisfatto	32	25.81	92.74
Non Sa' / Non Risponde	9	7.26	100.00
<b>Totale</b>	<b>124</b>	<b>100.00</b>	

## Codice colore



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Arancione	10	8.06	8.47	8.47
Giallo	17	13.71	14.41	22.88
Verde	31	25.00	26.27	49.15
Bianco	60	48.39	50.85	100.00
<b>Totale valide</b>	<b>118</b>	<b>95.16</b>	<b>100.00</b>	
non risponde	6	4.84		
<b>Totale</b>	<b>124</b>	<b>100.00</b>		

## Tempo trascorso



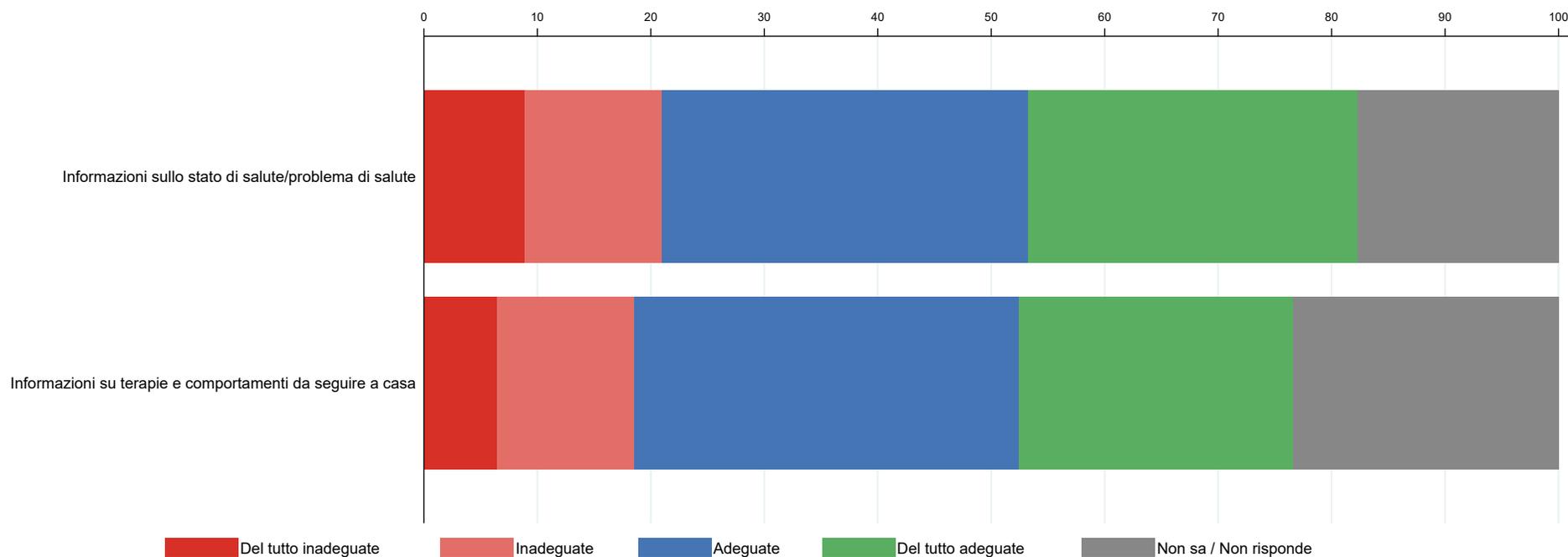
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
meno di 15 minuti	13	10.48	10.66	10.66
tra 15 e 30 minuti	11	8.87	9.02	19.67
tra mezzora e un'ora	15	12.10	12.30	31.97
più di un'ora	83	66.94	68.03	100.00
<b>Totale valide</b>	<b>122</b>	<b>98.39</b>	<b>100.00</b>	
non risponde	2	1.61		
<b>Totale</b>	<b>124</b>	<b>100.00</b>		

---

**DIMISSIONE**

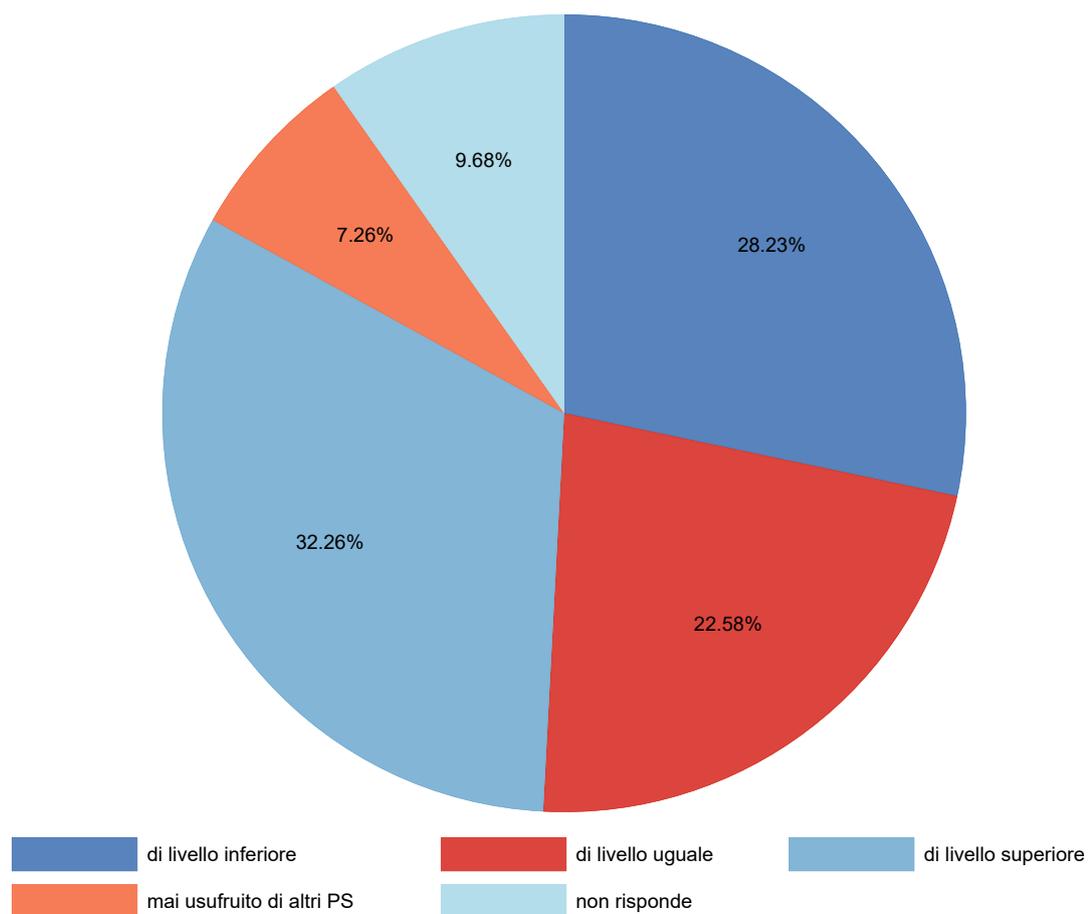
---

## Valutazione informazioni ricevute alla dimissione



	Del tutto inadeguate	Inadeguate	Adeguate	Del tutto adeguate	Non sa' / Non risponde	Totale
Informazioni sullo stato di salute/problema di salute	11 8.87	15 12.10	40 32.26	36 29.03	22 17.74	124 100.00
Informazioni su terapie e comportamenti da seguire a casa	8 6.45	15 12.10	42 33.87	30 24.19	29 23.39	124 100.00

## Livello qualitativo Pronto Soccorso



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
di livello inferiore	35	28.23	31.25	31.25
di livello uguale	28	22.58	25.00	56.25
di livello superiore	40	32.26	35.71	91.96
mai usufruito di altri PS	9	7.26	8.04	100.00
<b>Totale valide</b>	<b>112</b>	<b>90.32</b>	<b>100.00</b>	
non risponde	12	9.68		
<b>Totale</b>	<b>124</b>	<b>100.00</b>		