



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)

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

SERVIZIO PRE-OSPEDALIZZAZIONE

RILEVAZIONE 03/02/2025 - 03/09/2025

A CURA DI:

Ufficio Sistema Qualità Integrato

Ultimo aggiornamento: 2 ottobre 2025

Indice

INFORMAZIONI GENERALI	1
DATI ANAGRAFICI	2
Classi di età	3
Genere	4
Giudizio sulla nuova organizzazione	5
ACCESSO AL SERVIZIO	6
Valutazione aspetti relativi all'accesso al servizio	7
Informazione e segnaletica interna	9
Cortesìa e disponibilità	10
Chiarezza informazioni	11
Comfort sala attesa	12
PERCORSO DI PRE-RICOVERO	13
Valutazione aspetti relativi al percorso di pre-ricovero	14
Cortesìa e disponibilità medici	16
Chiarezza informazioni medici	17
Cortesìa e disponibilità infermieri	18
Chiarezza informazioni infermieri	19
Igiene e pulizia	20
Specialità pre-ricovero	21
Informato termine entro ore 15	22
Rispetto dell'orario di conclusione	23
Durata del ritardo	24
Motivo del ritardo	25
Giudizio rispetto della privacy	26
Soddisfazione complessiva	27

INFORMAZIONI GENERALI

Periodo di Riferimento: 03/02/2025 - 03/09/2025

Questionari analizzati: 386

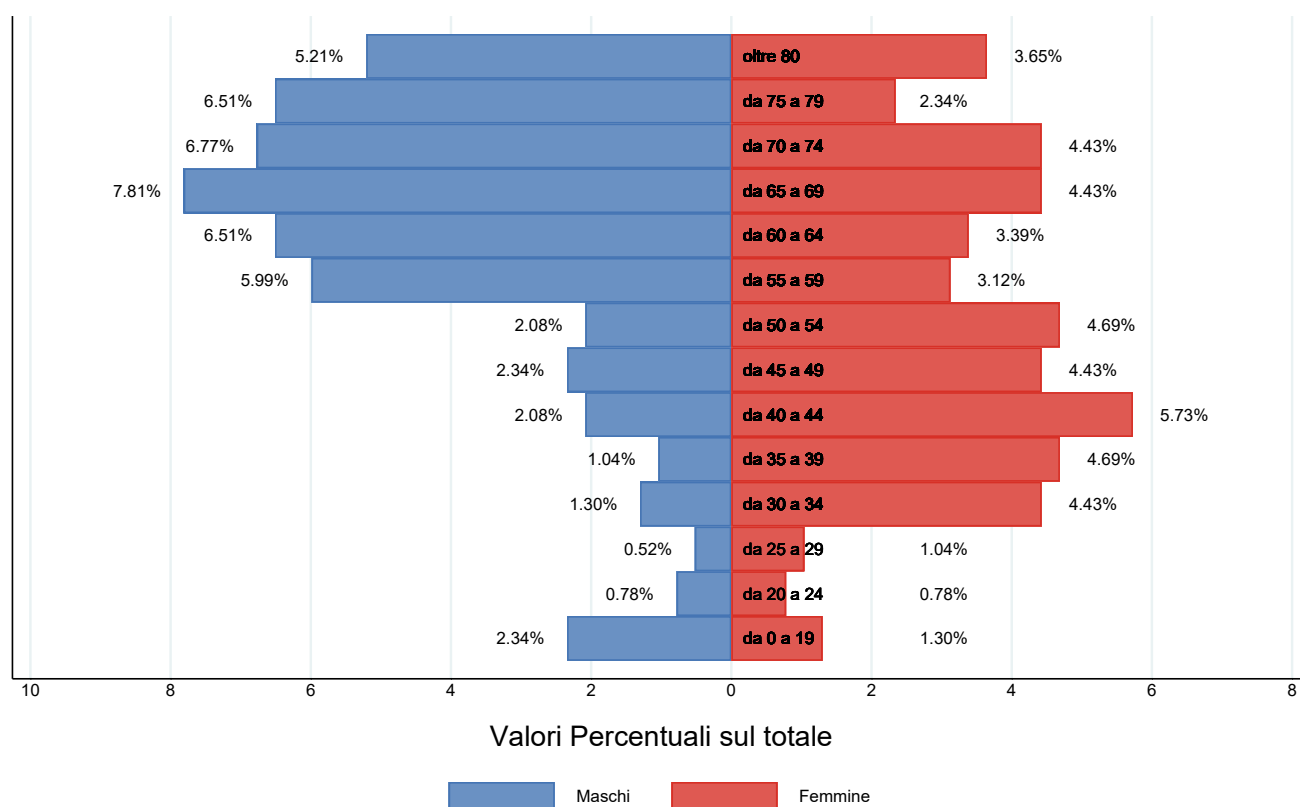
Campione statisticamente significativo calcolato sull'anno 2024.

Campione previsto per avere una buona rappresentatività: 377 osservazioni

Campione minimo previsto per avere una sufficiente rappresentatività: 165 osservazioni

DATI ANAGRAFICI

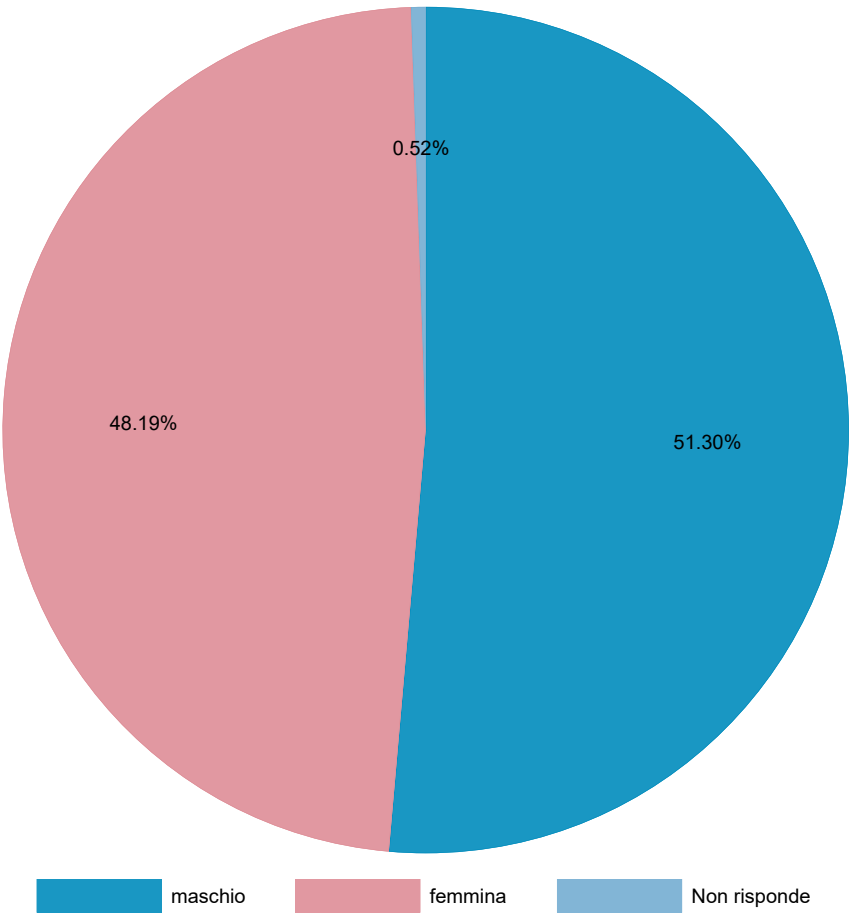
Classi di età



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
da 0 a 19	14	3.63	3.64	3.64
da 20 a 24	6	1.55	1.56	5.19
da 25 a 29	6	1.55	1.56	6.75
da 30 a 34	22	5.70	5.71	12.47
da 35 a 39	22	5.70	5.71	18.18
da 40 a 44	30	7.77	7.79	25.97
da 45 a 49	26	6.74	6.75	32.73
da 50 a 54	26	6.74	6.75	39.48
da 55 a 59	35	9.07	9.09	48.57
da 60 a 64	38	9.84	9.87	58.44
da 65 a 69	47	12.18	12.21	70.65
da 70 a 74	45	11.66	11.69	82.34
da 75 a 79	34	8.81	8.83	91.17
oltre 80	34	8.81	8.83	100.00
Totale valide	385	99.74	100.00	
Non risponde	1	0.26		
Totale	386	100.00		

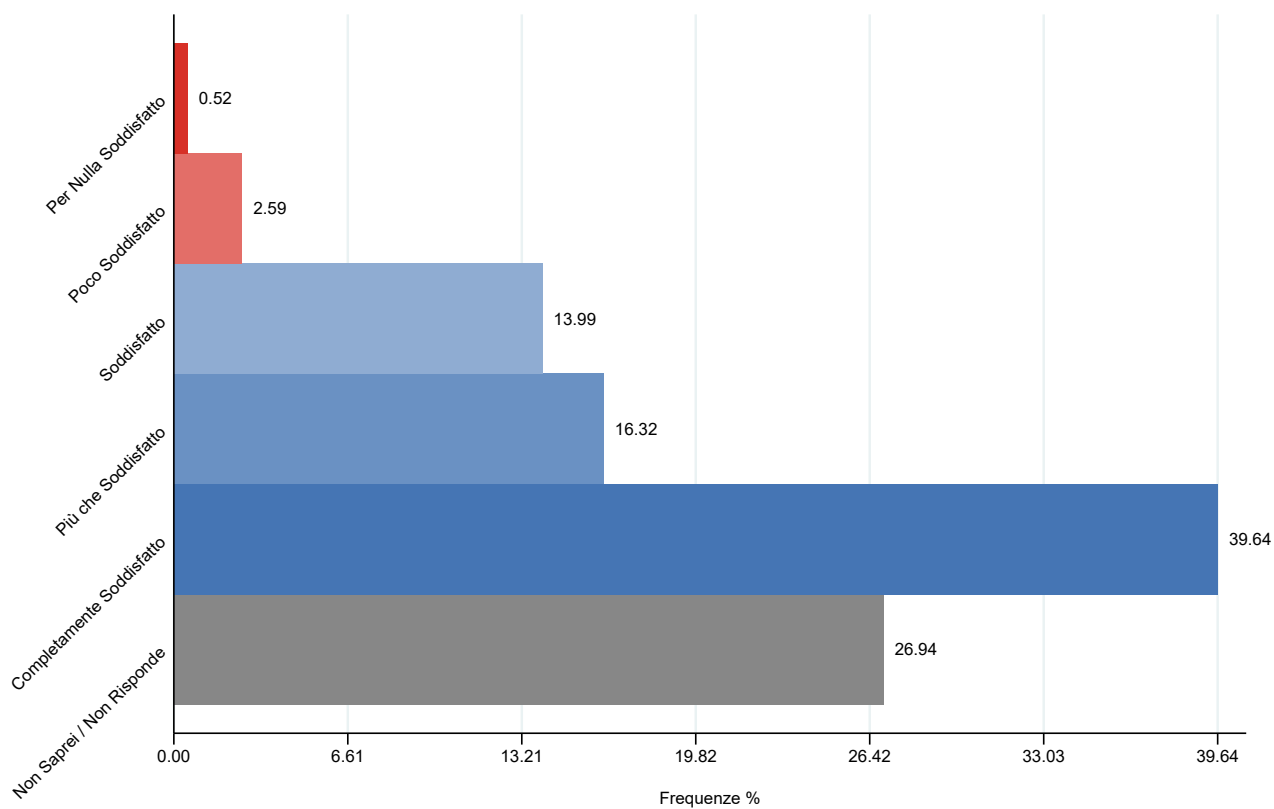
Età media: 57.11

Genere



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
maschio	198	51.30	51.56	51.56
femmina	186	48.19	48.44	100.00
Totale valide	384	99.48	100.00	
Non risponde	2	0.52		
Totale	386	100.00		

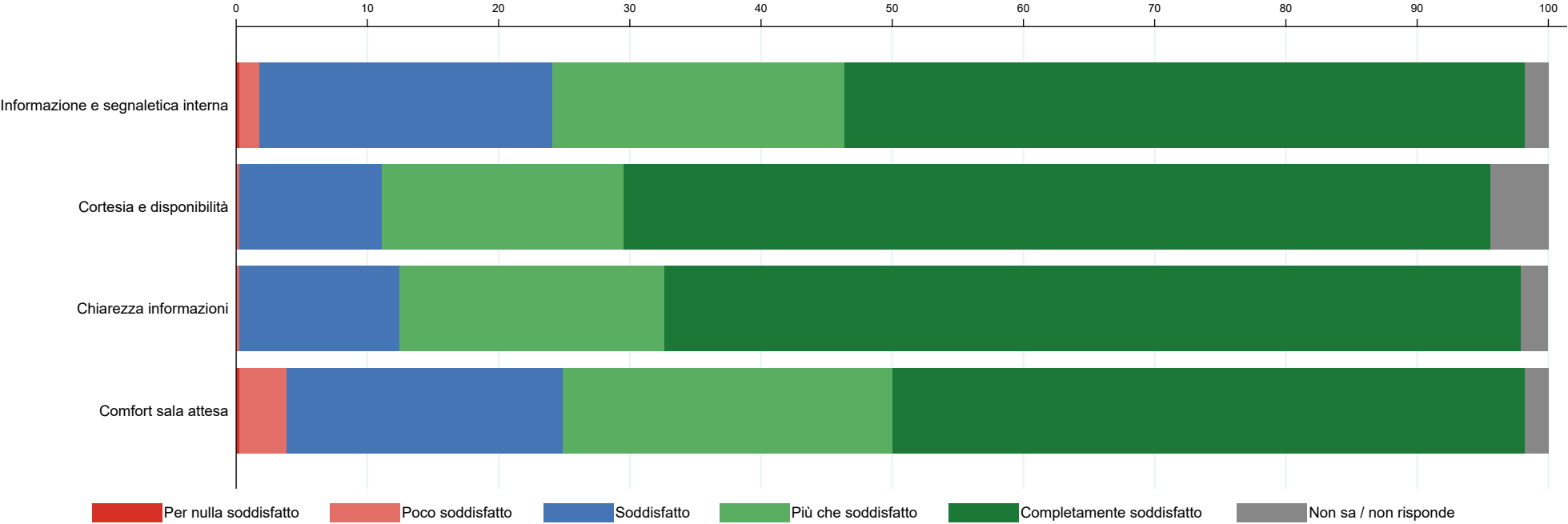
Giudizio sulla nuova organizzazione



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.52	0.52
Poco soddisfatto	10	2.59	3.11
Soddisfatto	54	13.99	17.10
Più che soddisfatto	63	16.32	33.42
Completamente soddisfatto	153	39.64	73.06
Non saprei / Non risponde	104	26.94	100.00
Totale	386	100.00	

ACCESSO AL SERVIZIO

Valutazione aspetti relativi all’accesso al servizio

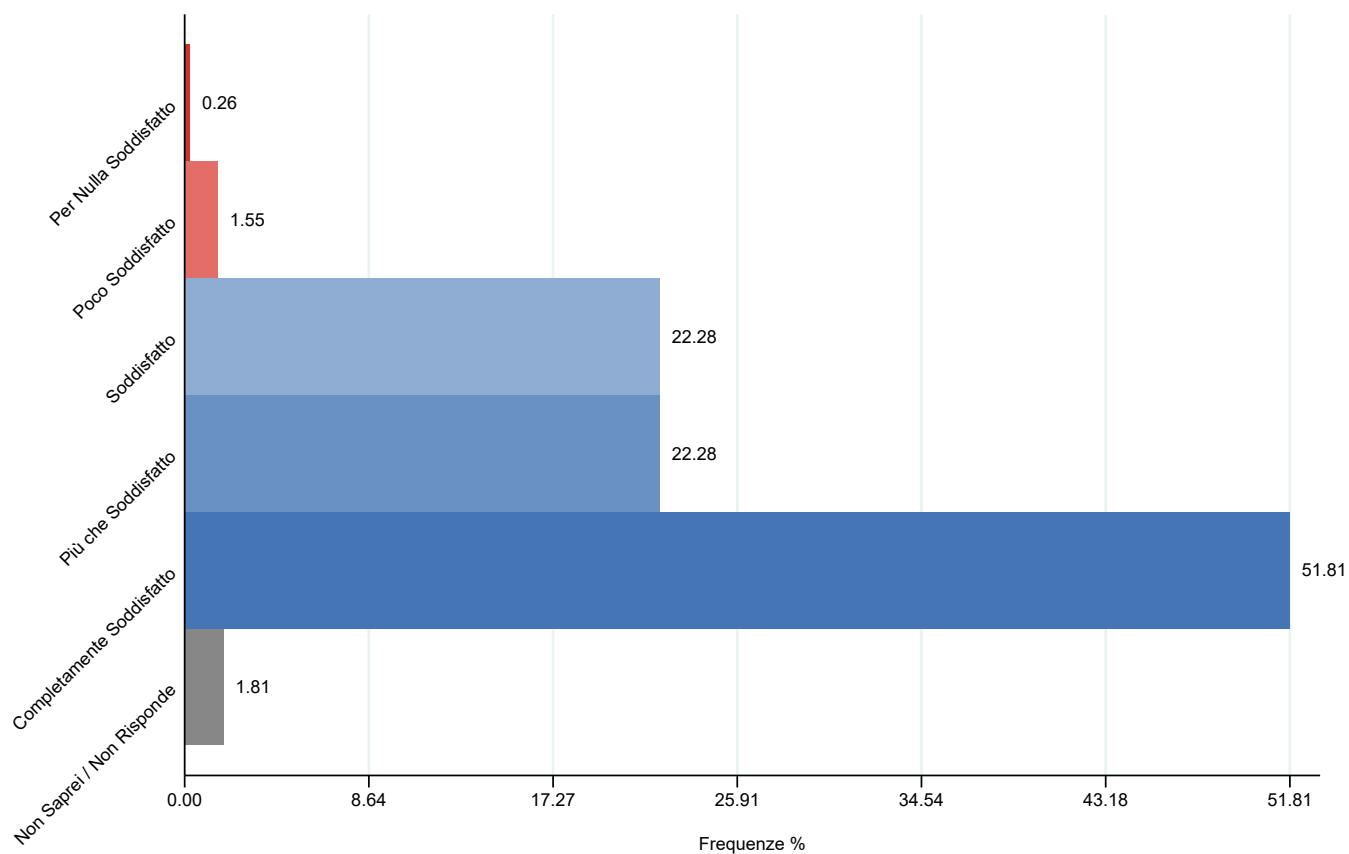


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non saprei / Non risponde	Totale
Informazione e segnaletica interna	1 0.26	6 1.55	86 22.28	86 22.28	200 51.81	7 1.81	386 100.00
Cortesia e disponibilità	0 0.00	1 0.26	42 10.88	71 18.39	255 66.06	17 4.40	386 100.00
Chiarezza informazioni	0 0.00	1 0.26	47 12.18	78 20.21	252 65.28	8 2.07	386 100.00
Comfort sala attesa	1 0.26	14 3.63	81 20.98	97 25.13	186 48.19	7 1.81	386 100.00

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Informazione e segnaletica interna	7 <i>1.81</i>	372 <i>96.37</i>	7 <i>1.81</i>	386 <i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità	1 <i>0.26</i>	368 <i>95.34</i>	17 <i>4.40</i>	386 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni	1 <i>0.26</i>	377 <i>97.67</i>	8 <i>2.07</i>	386 <i>100.00</i>
Comfort sala attesa	15 <i>3.89</i>	364 <i>94.30</i>	7 <i>1.81</i>	386 <i>100.00</i>

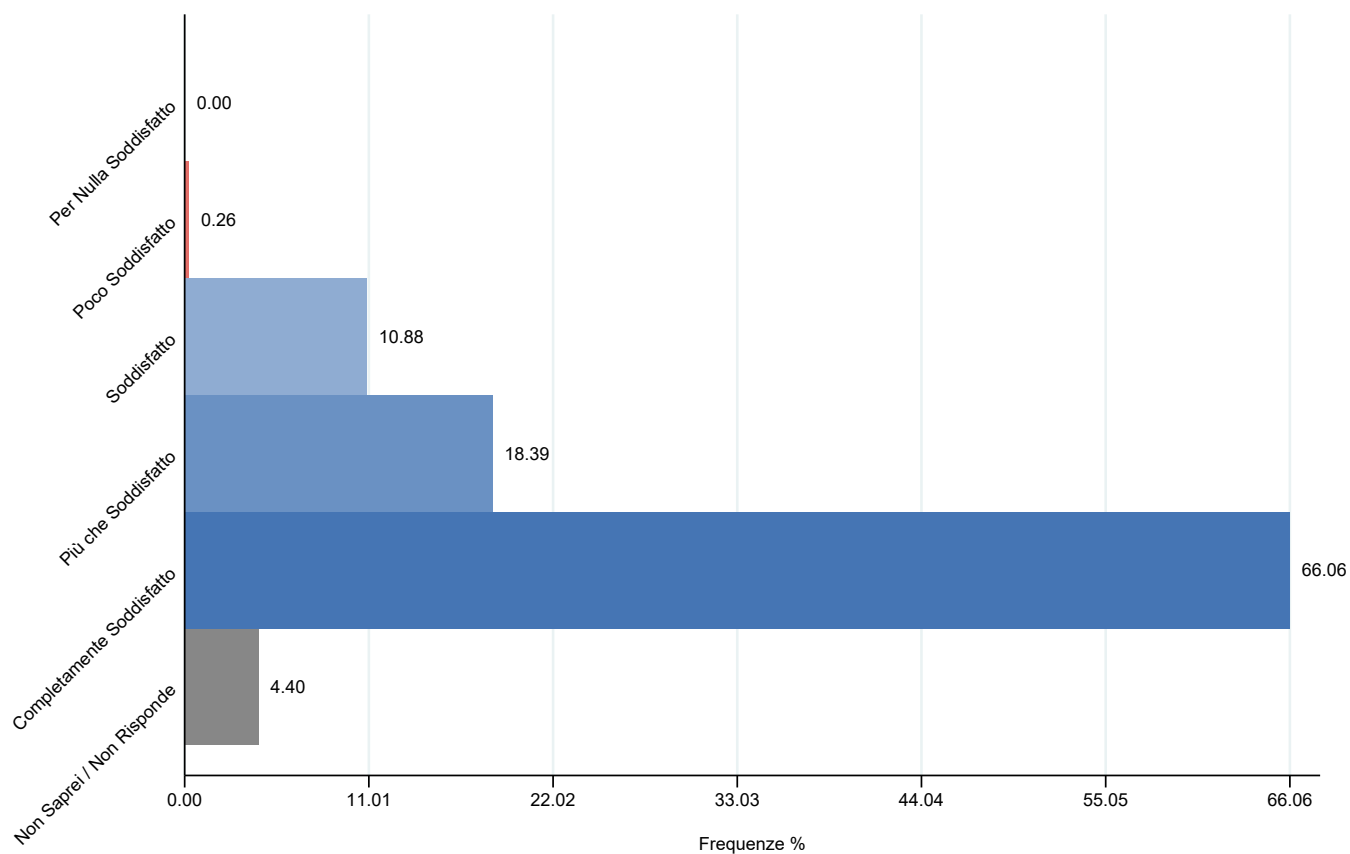
	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Informazione e segnaletica interna	379	1.261	0.881	-2.000	2.000
Cortesia e disponibilità	369	1.572	0.700	-1.000	2.000
Chiarezza informazioni	378	1.537	0.717	-1.000	2.000
Comfort sala attesa	379	1.195	0.917	-2.000	2.000
Valutazione globale	384	1.387	0.702	-1.000	2.000

Informazione e segnaletica interna



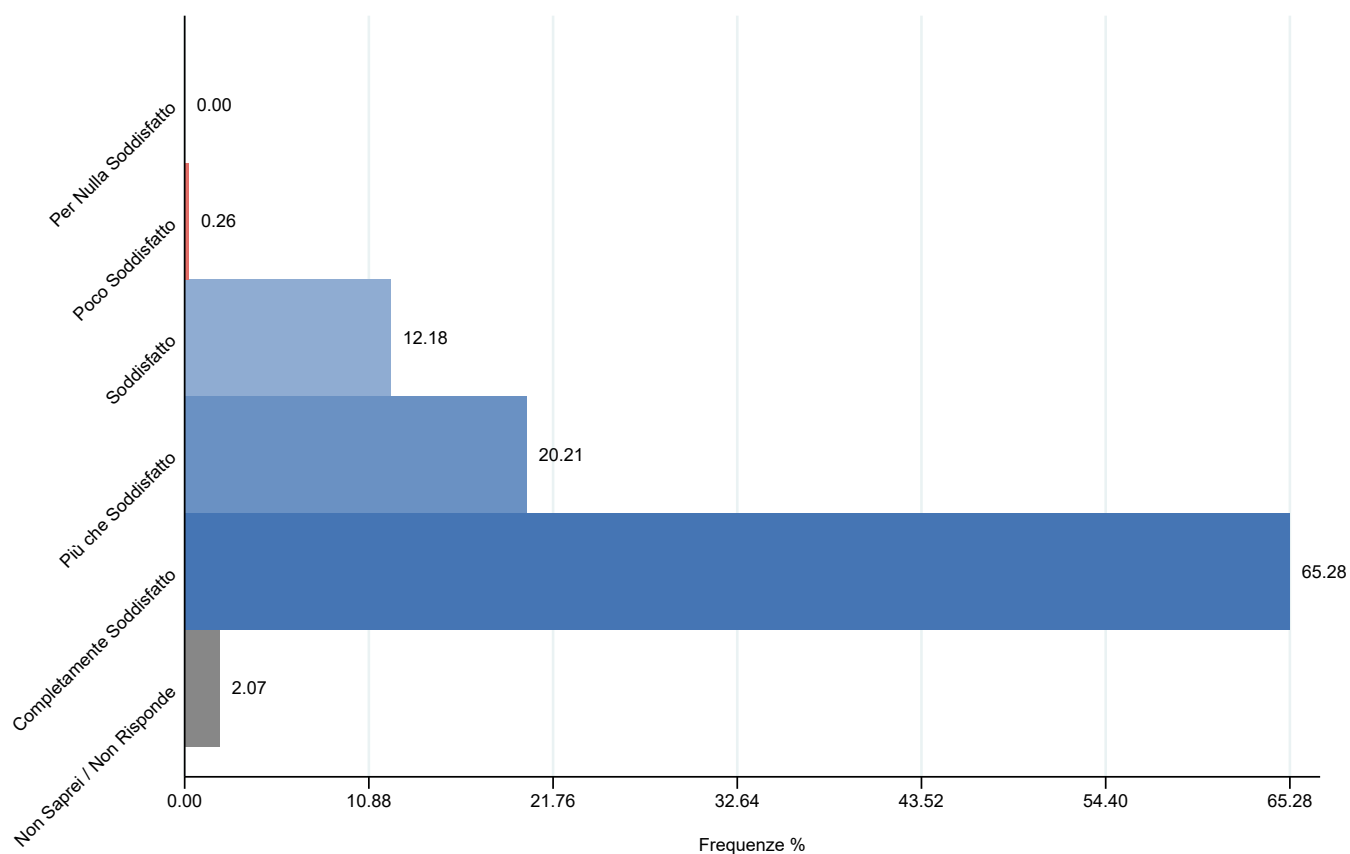
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.26	0.26
Poco soddisfatto	6	1.55	1.81
Soddisfatto	86	22.28	24.09
Più che soddisfatto	86	22.28	46.37
Completamente soddisfatto	200	51.81	98.19
Non saprei / Non risponde	7	1.81	100.00
Totale	386	100.00	

Cortesia e disponibilità



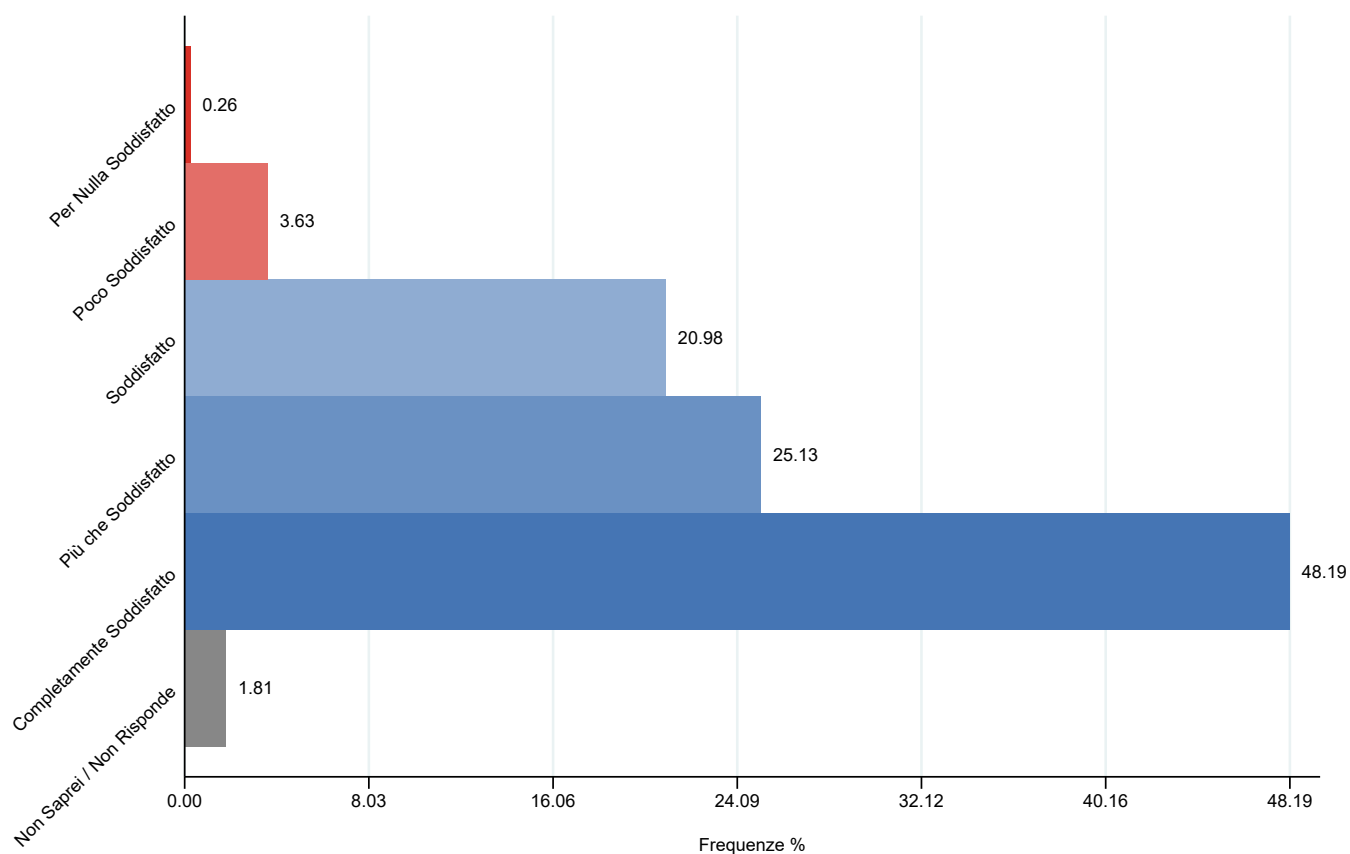
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	1	0.26	0.26
Soddisfatto	42	10.88	11.14
Più che soddisfatto	71	18.39	29.53
Completamente soddisfatto	255	66.06	95.60
Non saprei / Non risponde	17	4.40	100.00
Totale	386	100.00	

Chiarezza informazioni



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	1	0.26	0.26
Soddisfatto	47	12.18	12.44
Più che soddisfatto	78	20.21	32.64
Completamente soddisfatto	252	65.28	97.93
Non saprei / Non risponde	8	2.07	100.00
Totale	386	100.00	

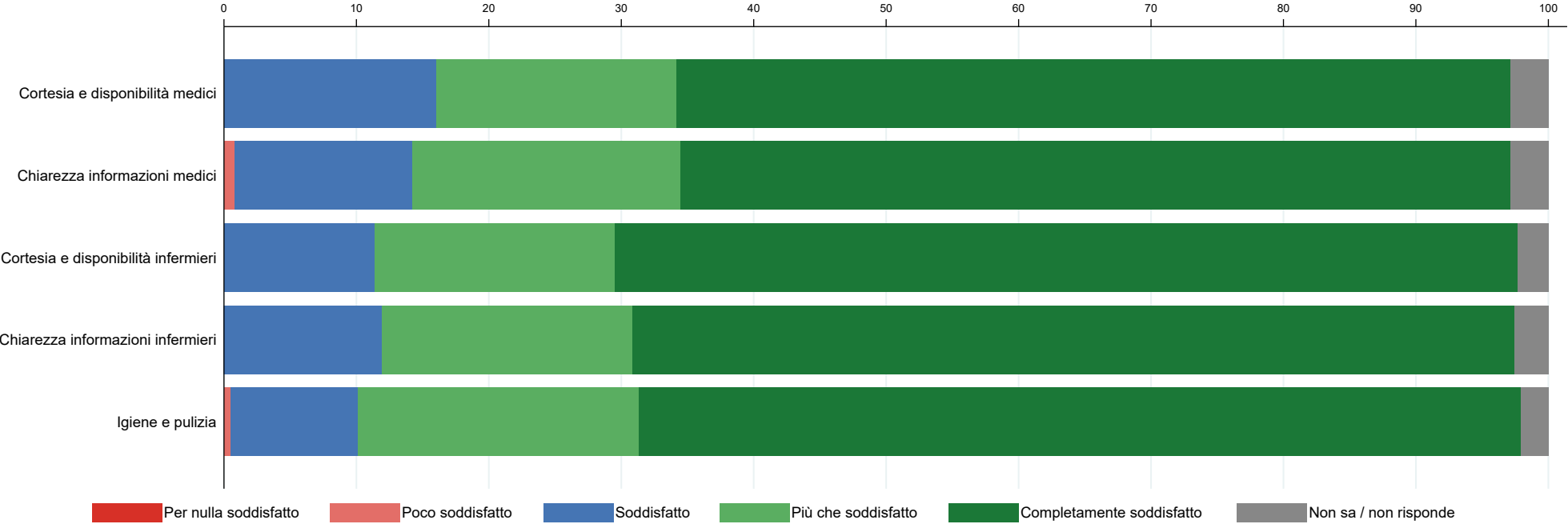
Comfort sala attesa



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.26	0.26
Poco soddisfatto	14	3.63	3.89
Soddisfatto	81	20.98	24.87
Più che soddisfatto	97	25.13	50.00
Completamente soddisfatto	186	48.19	98.19
Non saprei / Non risponde	7	1.81	100.00
Totale	386	100.00	

PERCORSO DI PRE-RICOVERO

Valutazione aspetti relativi al percorso di pre-ricovero

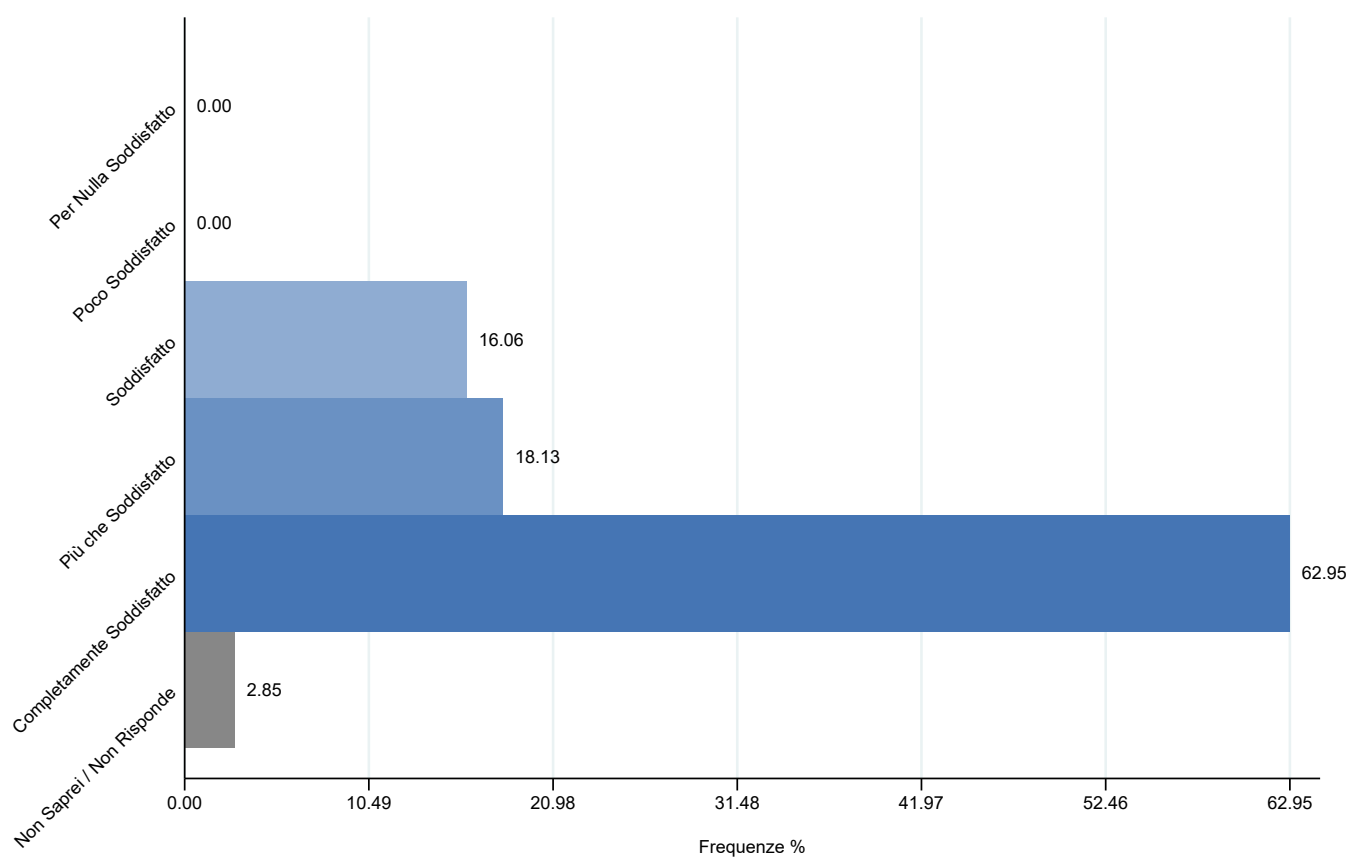


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non saprei / Non risponde	Totale
Cortesia e disponibilità medici	0 0.00	0 0.00	62 16.06	70 18.13	243 62.95	11 2.85	386 100.00
Chiarezza informazioni medici	0 0.00	3 0.78	52 13.47	78 20.21	242 62.69	11 2.85	386 100.00
Cortesia e disponibilità infermieri	0 0.00	0 0.00	44 11.40	70 18.13	263 68.13	9 2.33	386 100.00
Chiarezza informazioni infermieri	0 0.00	0 0.00	46 11.92	73 18.91	257 66.58	10 2.59	386 100.00
Igiene e pulizia	0 0.00	2 0.52	37 9.59	82 21.24	257 66.58	8 2.07	386 100.00

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Cortesia e disponibilità medici	0 <i>0.00</i>	375 <i>97.15</i>	11 <i>2.85</i>	386 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni medici	3 <i>0.78</i>	372 <i>96.37</i>	11 <i>2.85</i>	386 <i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità infermieri	0 <i>0.00</i>	377 <i>97.67</i>	9 <i>2.33</i>	386 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni infermieri	0 <i>0.00</i>	376 <i>97.41</i>	10 <i>2.59</i>	386 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia	2 <i>0.52</i>	376 <i>97.41</i>	8 <i>2.07</i>	386 <i>100.00</i>

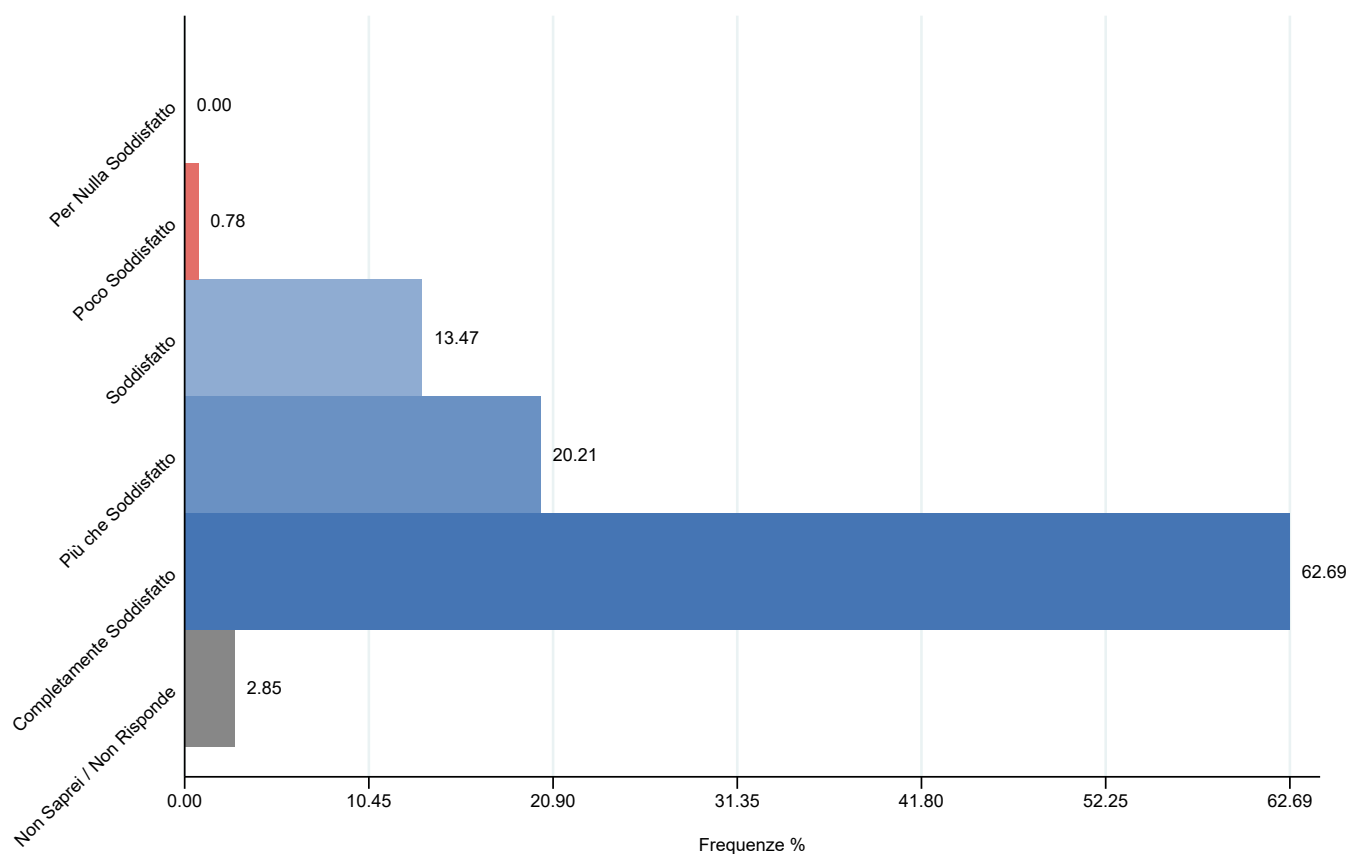
	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Cortesia e disponibilità medici	375	1.483	0.763	0.000	2.000
Chiarezza informazioni medici	375	1.491	0.759	-1.000	2.000
Cortesia e disponibilità infermieri	377	1.581	0.691	0.000	2.000
Chiarezza informazioni infermieri	376	1.561	0.702	0.000	2.000
Igiene e pulizia	378	1.571	0.688	-1.000	2.000
Valutazione globale	382	1.538	0.675	-0.200	2.000

Cortesía e disponibilità medici



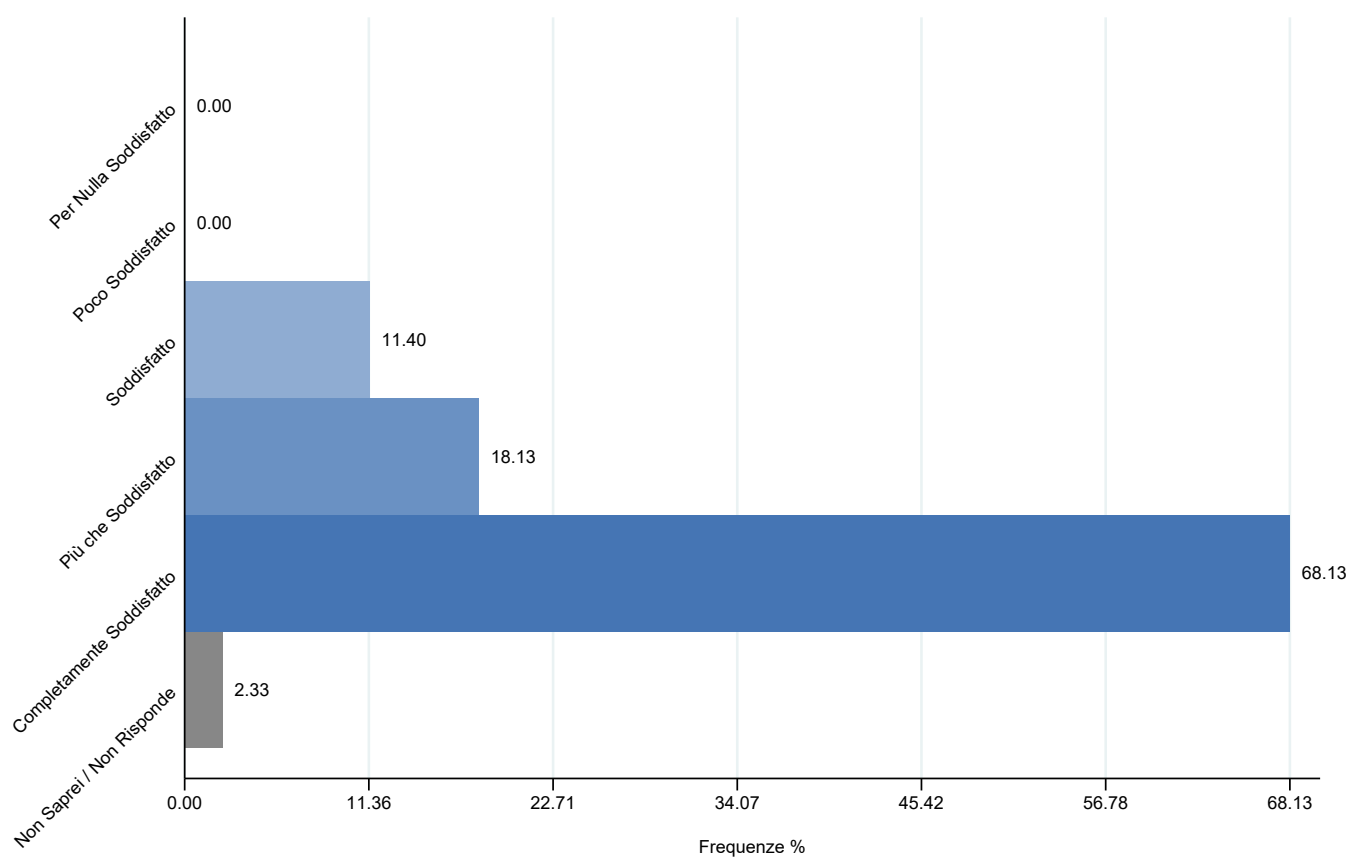
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	62	16.06	16.06
Più che soddisfatto	70	18.13	34.20
Completamente soddisfatto	243	62.95	97.15
Non saprei / Non risponde	11	2.85	100.00
Totale	386	100.00	

Chiarezza informazioni medici



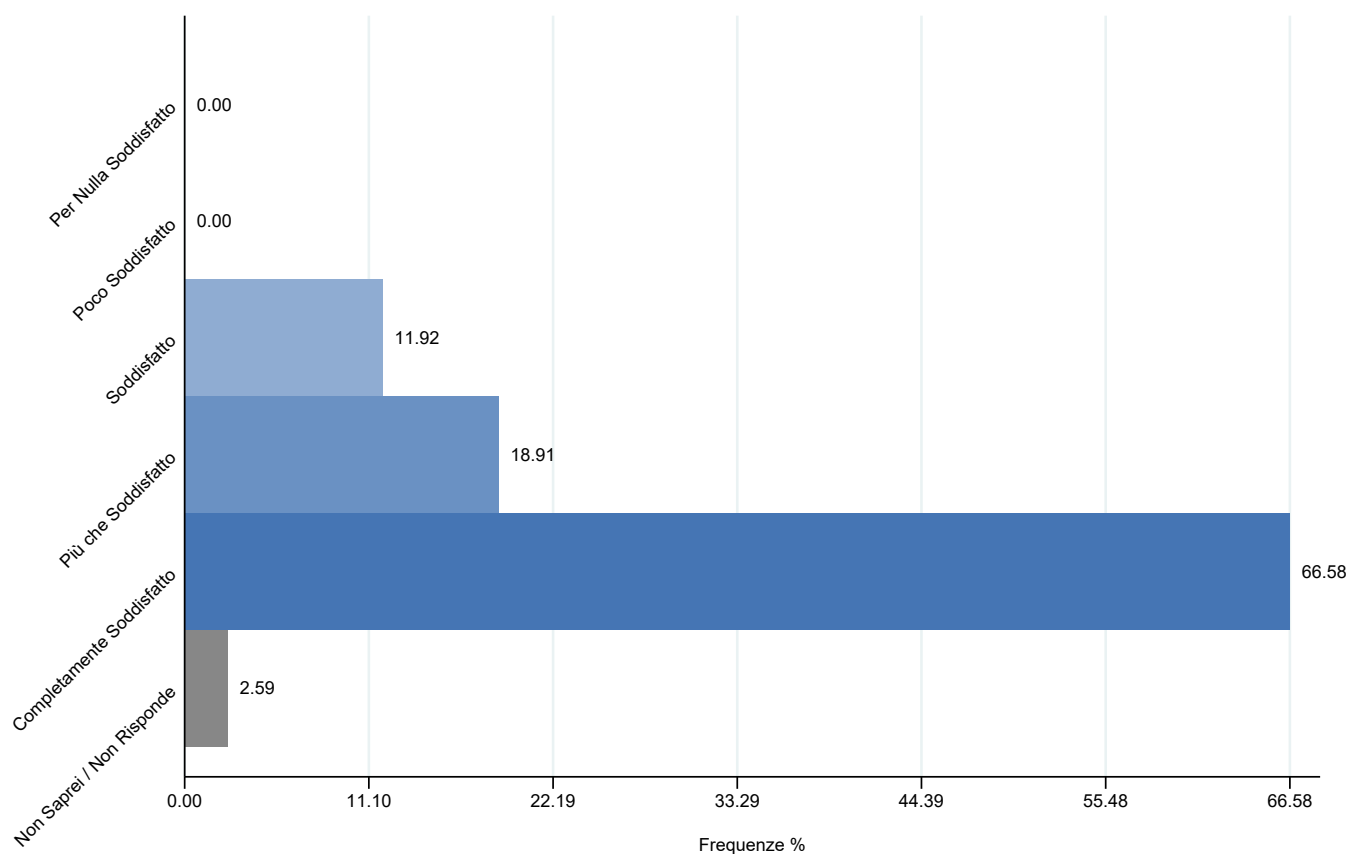
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	3	0.78	0.78
Soddisfatto	52	13.47	14.25
Più che soddisfatto	78	20.21	34.46
Completamente soddisfatto	242	62.69	97.15
Non saprei / Non risponde	11	2.85	100.00
Totale	386	100.00	

Cortesía e disponibilità infermieri



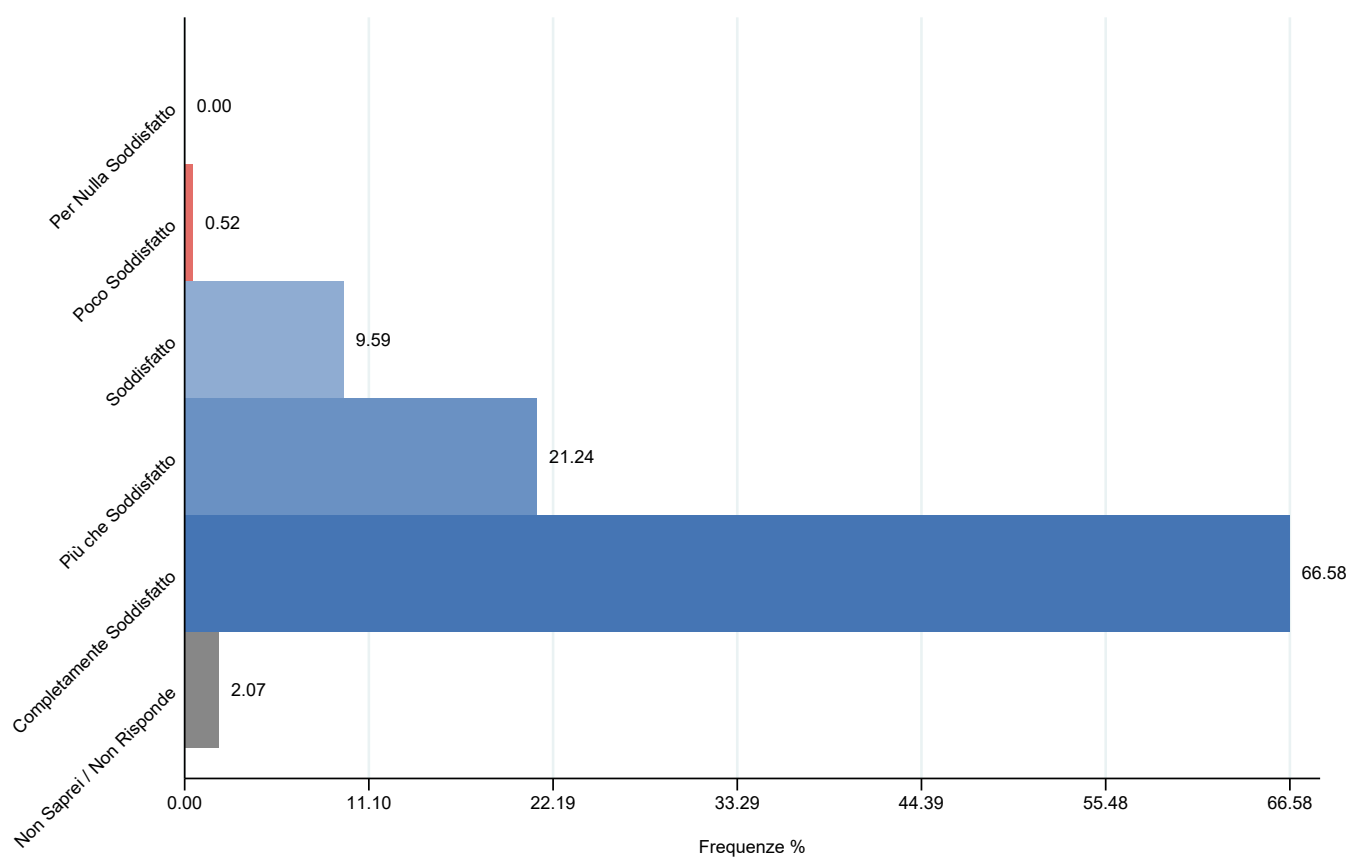
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	44	11.40	11.40
Più che soddisfatto	70	18.13	29.53
Completamente soddisfatto	263	68.13	97.67
Non saprei / Non risponde	9	2.33	100.00
Totale	386	100.00	

Chiarezza informazioni infermieri



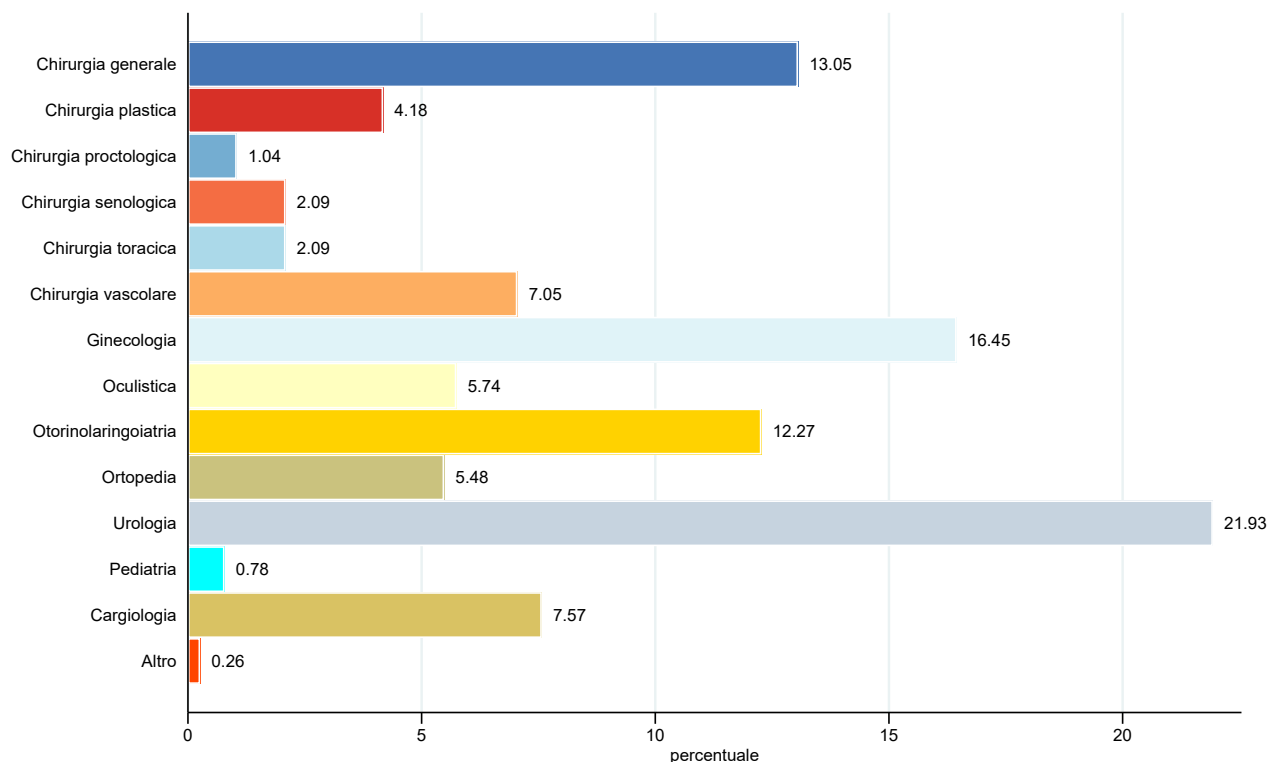
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	46	11.92	11.92
Più che soddisfatto	73	18.91	30.83
Completamente soddisfatto	257	66.58	97.41
Non saprei / Non risponde	10	2.59	100.00
Totale	386	100.00	

Igiene e pulizia



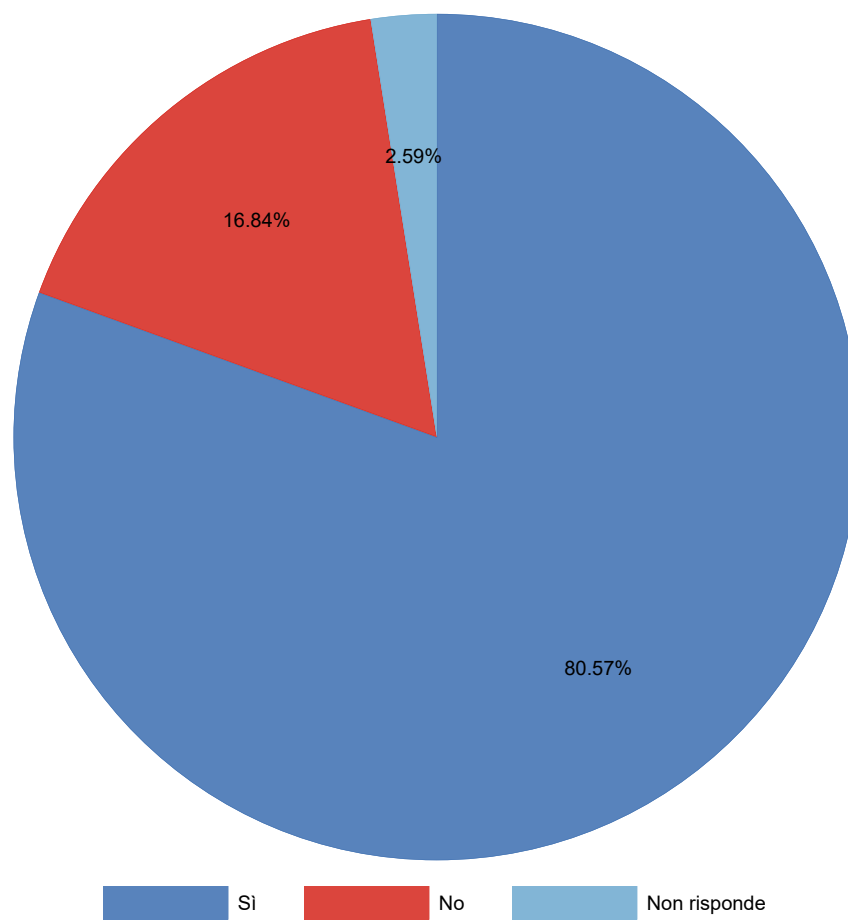
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	2	0.52	0.52
Soddisfatto	37	9.59	10.10
Più che soddisfatto	82	21.24	31.35
Completamente soddisfatto	257	66.58	97.93
Non saprei / Non risponde	8	2.07	100.00
Totale	386	100.00	

Specialità pre-ricovero



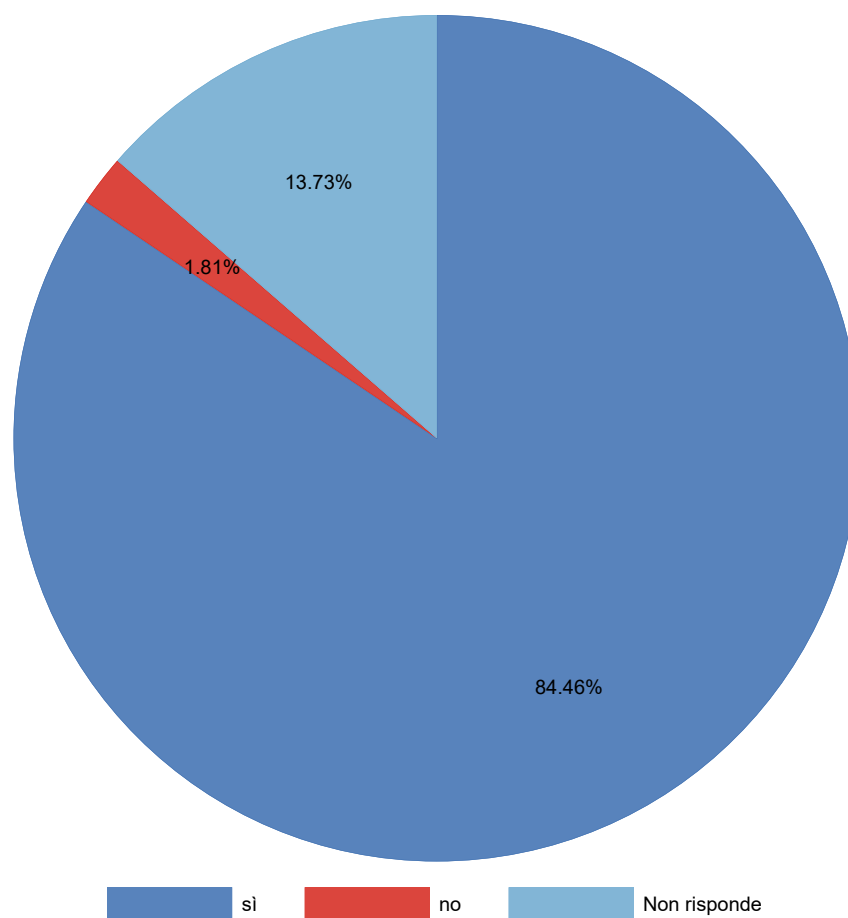
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Chirurgia generale	50	12.95	13.05	13.05
Chirurgia plastica	16	4.15	4.18	17.23
Chirurgia proctologica	4	1.04	1.04	18.28
Chirurgia senologica	8	2.07	2.09	20.37
Chirurgia toracica	8	2.07	2.09	22.45
Chirurgia vascolare	27	6.99	7.05	29.50
Ginecologia	63	16.32	16.45	45.95
Oculistica	22	5.70	5.74	51.70
Otorinolaringoiatria	47	12.18	12.27	63.97
Ortopedia	21	5.44	5.48	69.45
Urologia	84	21.76	21.93	91.38
Pediatria	3	0.78	0.78	92.17
Cargiologia	29	7.51	7.57	99.74
Altro	1	0.26	0.26	100.00
Totale valide	383	99.22	100.00	
Non risponde	3	0.78		
Totale	386	100.00		

Informato termine entro ore 15



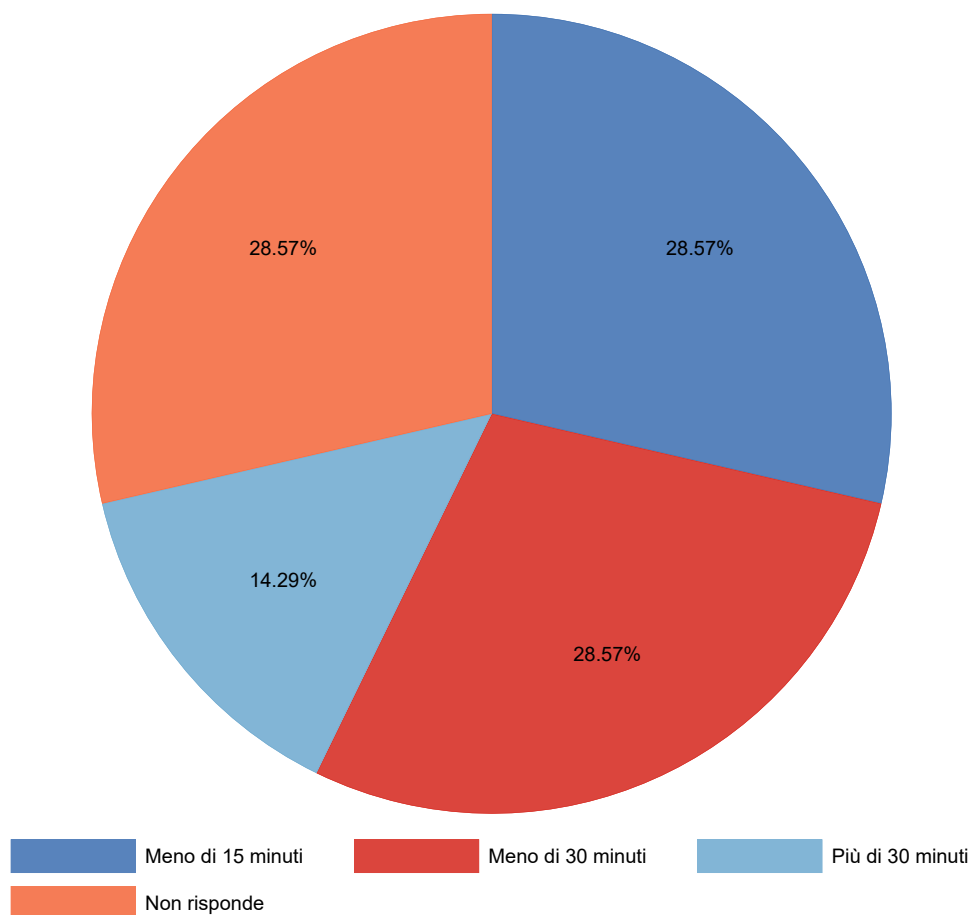
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	311	80.57	82.71	82.71
No	65	16.84	17.29	100.00
Totale valide	376	97.41	100.00	
Non risponde	10	2.59		
Totale	386	100.00		

Rispetto dell'orario di conclusione



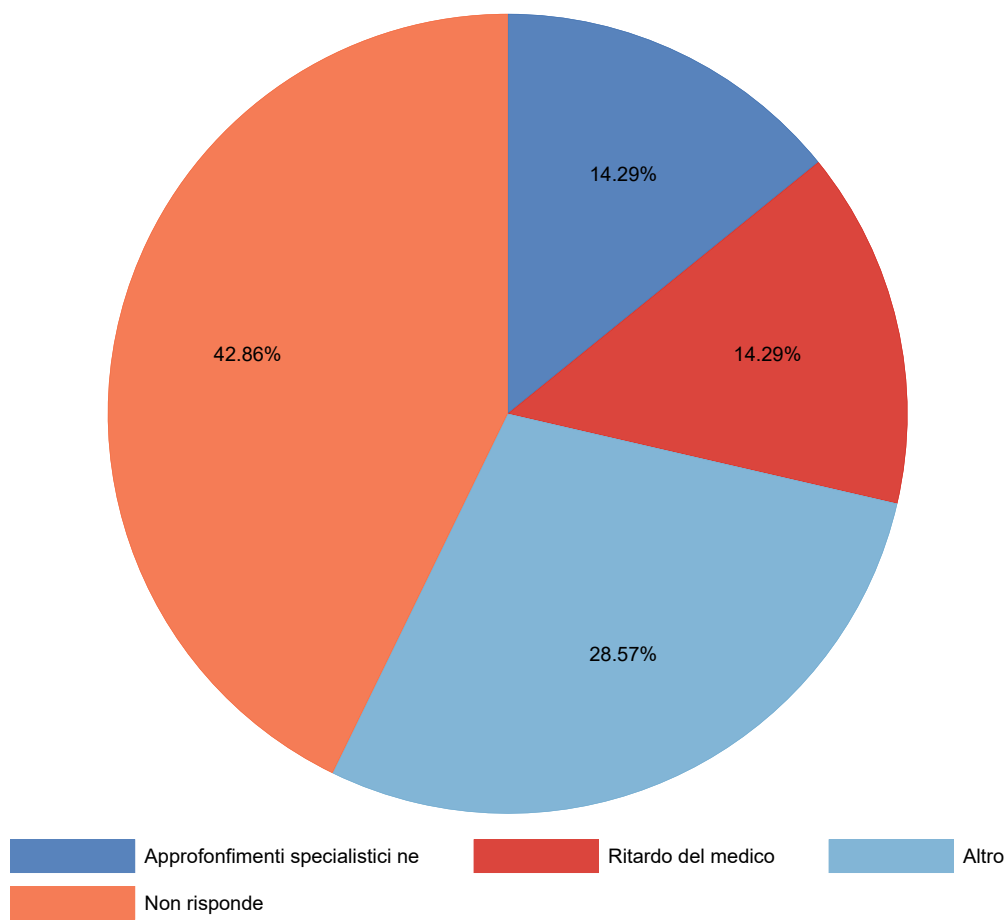
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
sì	326	84.46	97.90	97.90
no	7	1.81	2.10	100.00
Totale valide	333	86.27	100.00	
Non risponde	53	13.73		
Totale	386	100.00		

Durata del ritardo



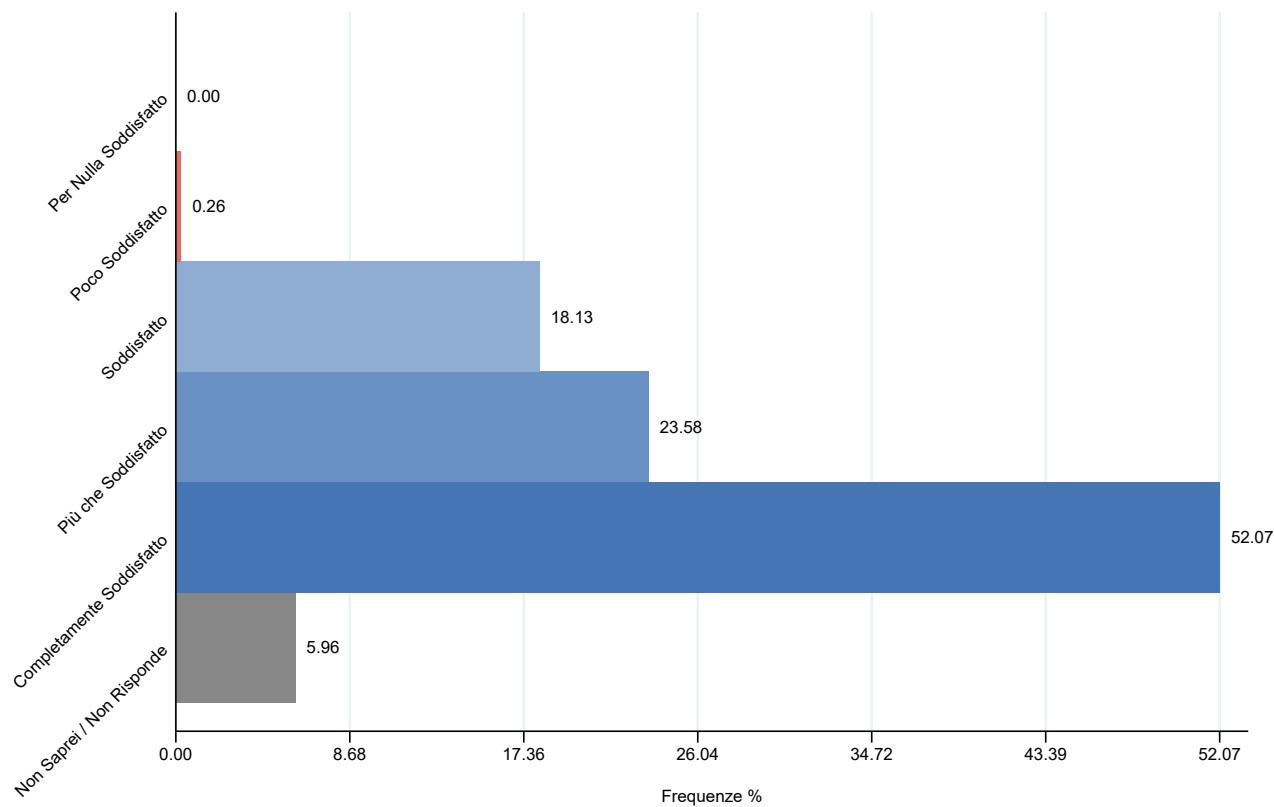
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Meno di 15 minuti	2	28.57	40.00	40.00
Meno di 30 minuti	2	28.57	40.00	80.00
Più di 30 minuti	1	14.29	20.00	100.00
Totale valide	5	71.43	100.00	
Non risponde	2	28.57		
Totale	7	100.00		

Motivo del ritardo



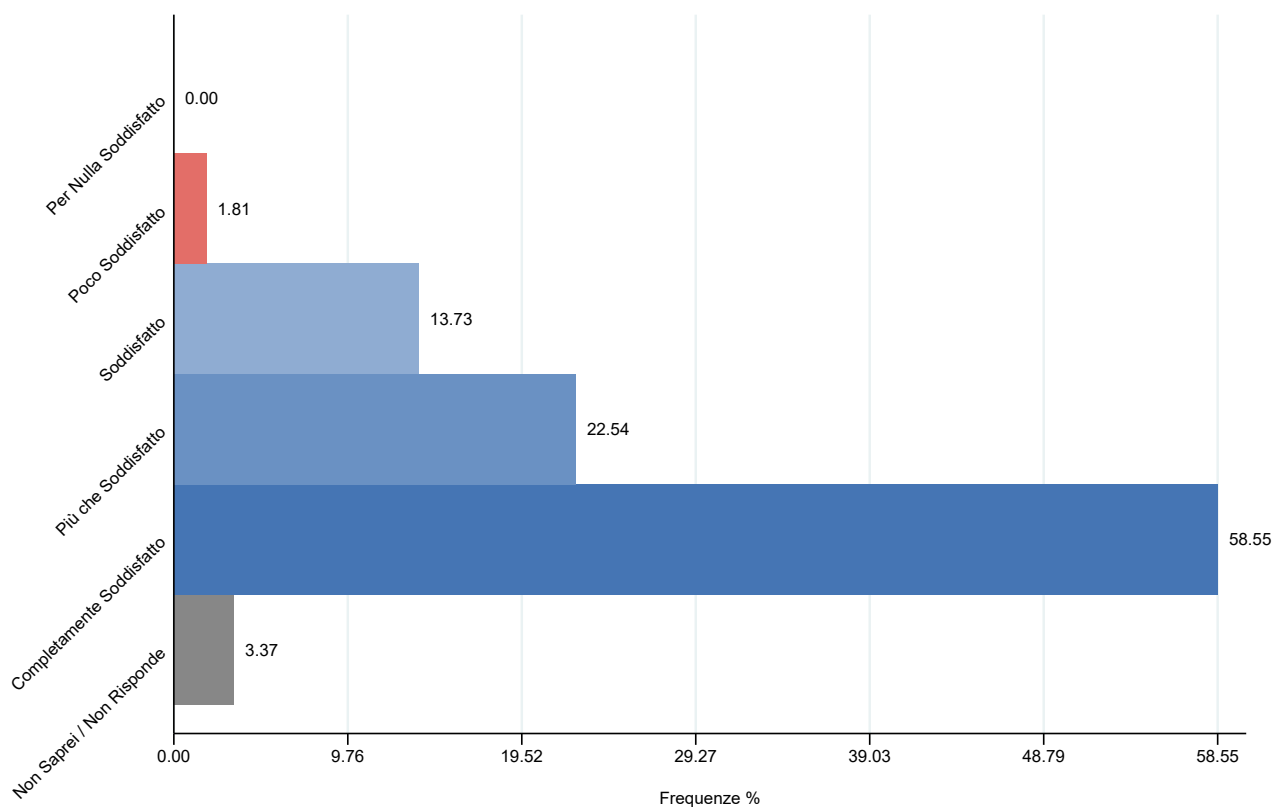
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Approfondimenti specialistici nei servizi	1	14.29	25.00	25.00
Ritardo del medico	1	14.29	25.00	50.00
Altro	2	28.57	50.00	100.00
Totale valide	4	57.14	100.00	
Non risponde	3	42.86		
Totale	7	100.00		

Giudizio rispetto della privacy



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	1	0.26	0.26
Soddisfatto	70	18.13	18.39
Più che soddisfatto	91	23.58	41.97
Completamente soddisfatto	201	52.07	94.04
Non saprei / Non risponde	23	5.96	100.00
Totale	386	100.00	

Soddisfazione complessiva



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	7	1.81	1.81
Soddisfatto	53	13.73	15.54
Più che soddisfatto	87	22.54	38.08
Completamente soddisfatto	226	58.55	96.63
Non saprei / Non risponde	13	3.37	100.00
Totale	386	100.00	