



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

SERVIZIO DI CARDIOLOGIA

RILEVAZIONE 30/01/2025 - 31/12/2025

A CURA DI:

Ufficio Sistema Qualità Integrato

Ultimo aggiornamento: 12 febbraio 2026

Indice

INFORMAZIONI GENERALI	1
DATI ANAGRAFICI	2
Classi di età	3
Genere	4
Comune di provenienza	5
PRENOTAZIONE	7
Per quale esame si è presentato	8
Come ha effettuato la prenotazione	9
Difficoltà nel fare la prenotazione	10
Difficoltà riscontrate	11
Valutazione della prenotazione	12
Chiarezza informazioni ricevute	14
Cortesìa e disponibilità	15
ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA	16
Valutazione dell'accettazione all'ufficio ticket	17
Tempo di attesa accesso allo sportello	19
Cortesìa e disponibilità personale segreteria	20
Chiarezza informazioni date dal personale	21
Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici	22
ESECUZIONE DELL'ESAME	23
Rispettato l'orario dell'appuntamento	24
Ritardo sull'orario dell'appuntamento	25
Attesa oltre 30 minuti	26
Motivo del ritardo	27
Valutazione dell'esecuzione dell'esame	28
Cortesìa e disponibilità personale medico	30
Cortesìa e disponibilità infermieri e tecnici	31
Igiene e pulizia sala diagnostica	32
Trattamento sanitario ricevuto	33
Correttezza informazioni ricevute	34
Tempo di attesa indicato per il ritiro del referto	35
Consiglierebbe ad altri di utilizzare questo Servizio	36
Giudizio complessivo	37
Importanza prenotazione	38
Importanza accettazione	39
Importanza esecuzione dell'esame	40
Importanza adeguatezza informazioni ricevute	41
Comparazione Performance - Importanza	42

INFORMAZIONI GENERALI

Periodo di Riferimento: 30/01/2025 - 31/12/2025

Questionari analizzati: 323

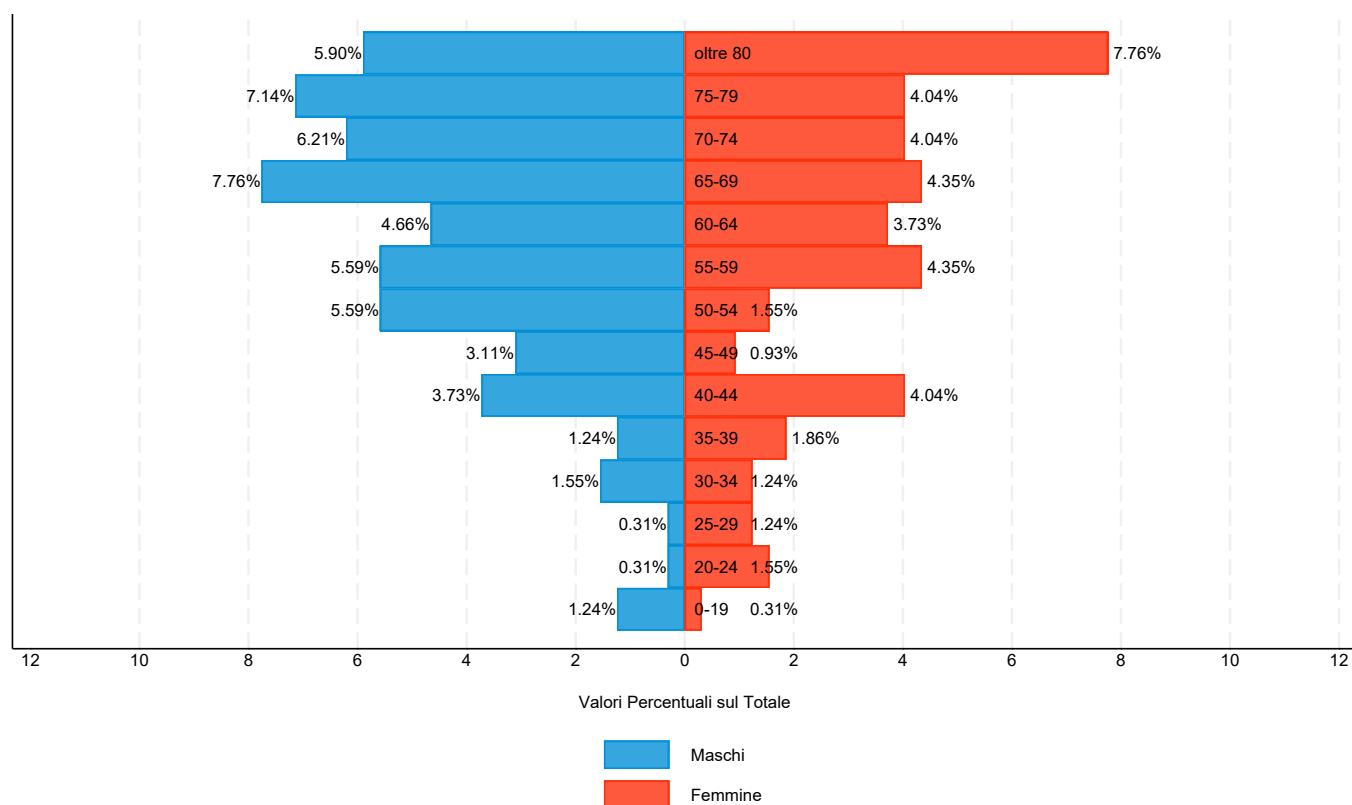
Campione statisticamente significativo calcolato sul totale accessi anno 2024.

Campione previsto per avere una buona rappresentatività: 377 osservazioni

Campione minimo previsto per avere una sufficiente rappresentatività: 165 osservazioni

DATI ANAGRAFICI

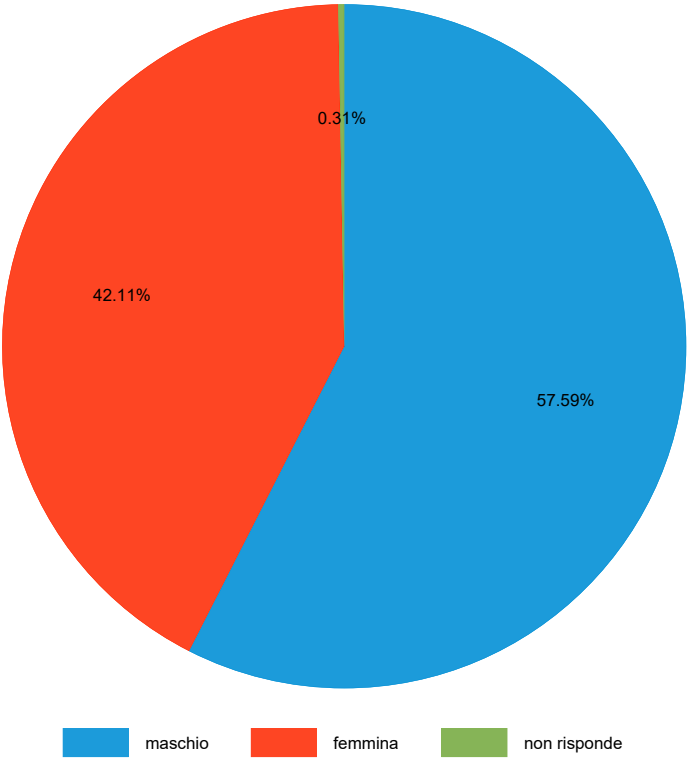
Classi di età



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
0-19	5	1.55	1.63	1.63
20-24	6	1.86	1.95	3.58
25-29	5	1.55	1.63	5.21
30-34	9	2.79	2.93	8.14
35-39	10	3.10	3.26	11.40
40-44	25	7.74	8.14	19.54
45-49	13	4.02	4.23	23.78
50-54	23	7.12	7.49	31.27
55-59	32	9.91	10.42	41.69
60-64	27	8.36	8.79	50.49
65-69	39	12.07	12.70	63.19
70-74	33	10.22	10.75	73.94
75-79	36	11.15	11.73	85.67
oltre 80	44	13.62	14.33	100.00
Totale valide	307	95.05	100.00	
Non risponde	16	4.95		
Totale	323	100.00		

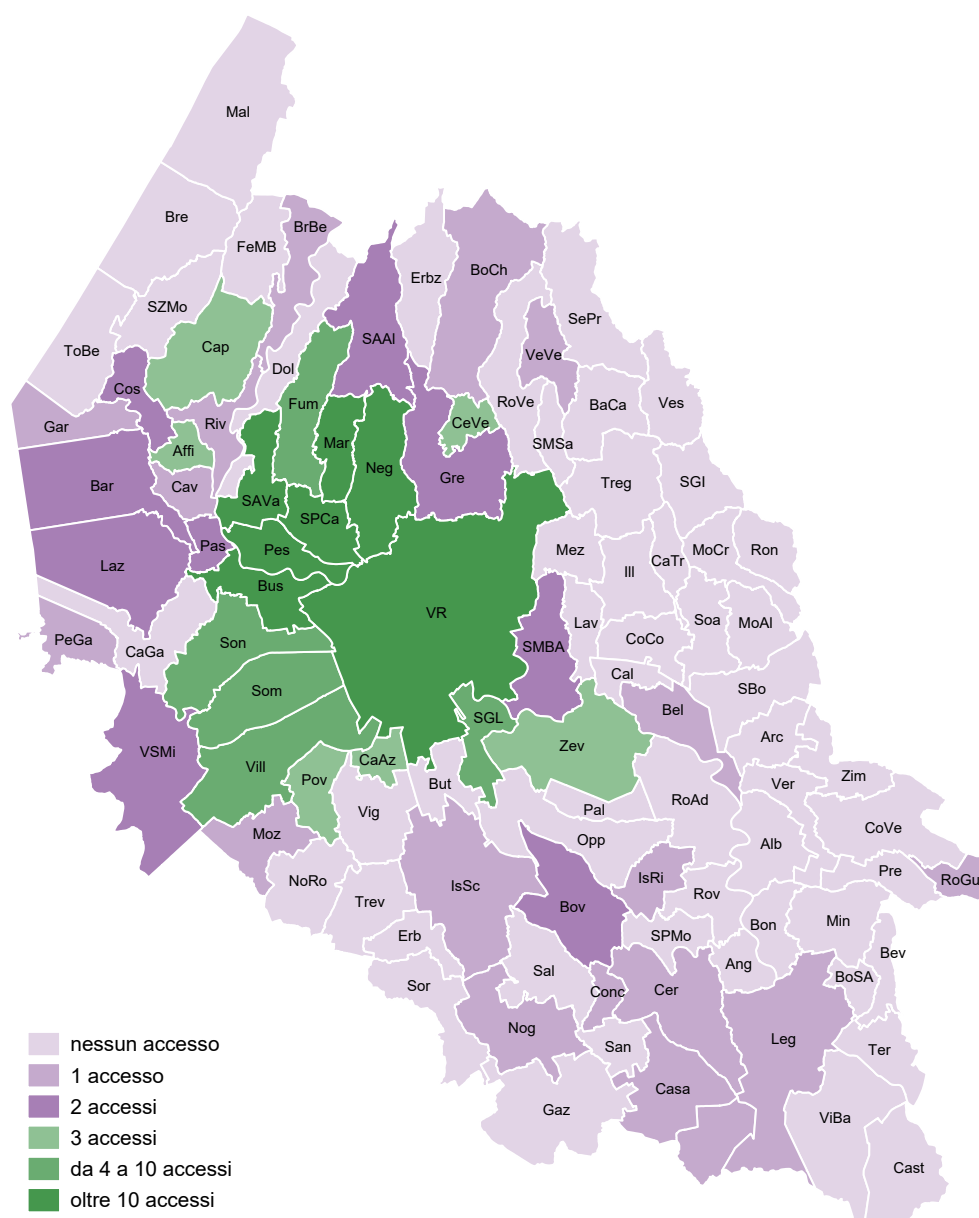
Età media: 61.56

Genere



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
maschio	186	57.59	57.76	57.76
femmina	136	42.11	42.24	100.00
Totale valide	322	99.69	100.00	
non risponde	1	0.31		
Totale	323	100.00		

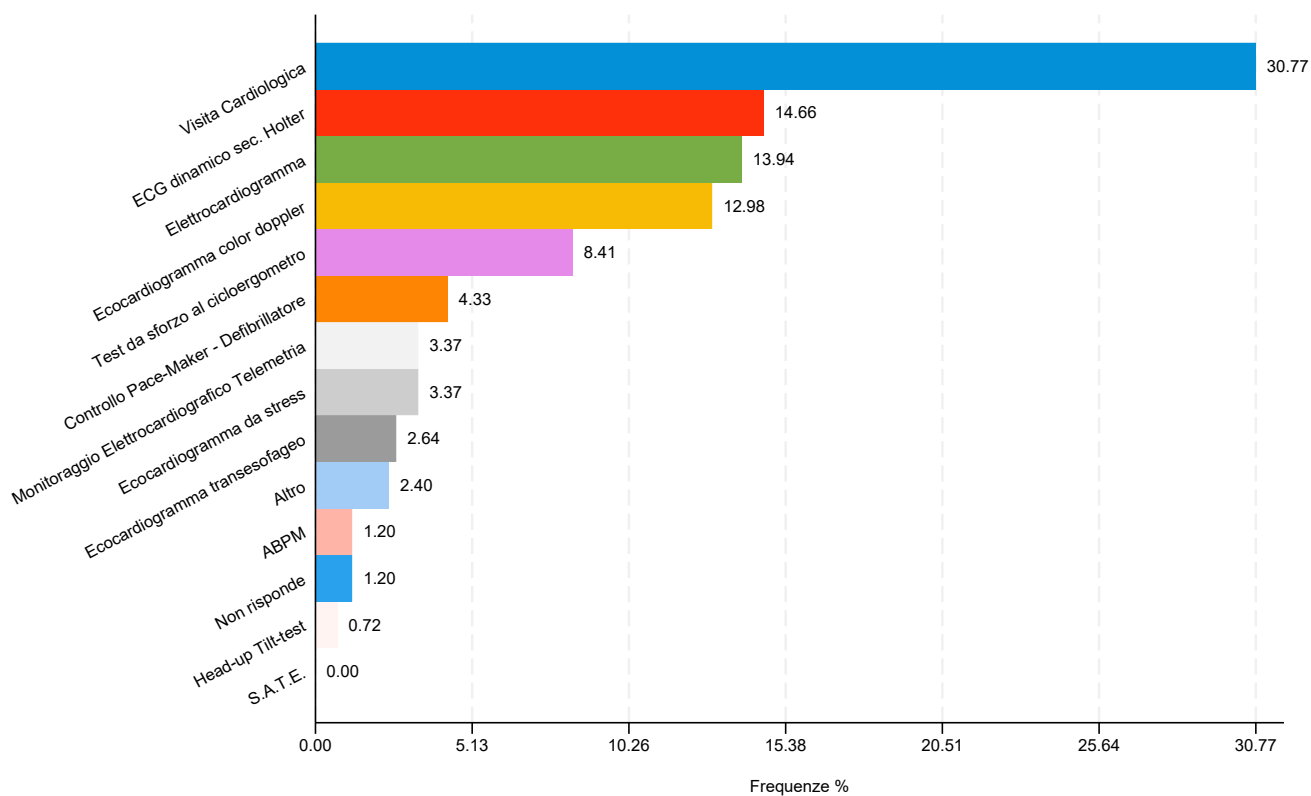
Comune di provenienza



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Verona	75	23.22	23.22	23.22
non risponde o fuori provincia	60	18.58	18.58	41.80
Negrar di Valpolicella	30	9.29	9.29	51.08
San Pietro in Cariano	19	5.88	5.88	56.97
Pescantina	18	5.57	5.57	62.54
Sant'Ambrogio di Valpolicella	14	4.33	4.33	66.87
Bussolengo	12	3.72	3.72	70.59
Marano di Valpolicella	11	3.41	3.41	73.99
Sona	10	3.10	3.10	77.09
Fumane	6	1.86	1.86	78.95
Villafranca di Verona	6	1.86	1.86	80.80
San Giovanni Lupatoto	5	1.55	1.55	82.35
Sommacampagna	4	1.24	1.24	83.59
Affi	3	0.93	0.93	84.52
Caprino Veronese	3	0.93	0.93	85.45
Castel d'Azzano	3	0.93	0.93	86.38
Cerro Veronese	3	0.93	0.93	87.31
Povegliano Veronese	3	0.93	0.93	88.24
Zevio	3	0.93	0.93	89.16
Bardolino	2	0.62	0.62	89.78
Bovolone	2	0.62	0.62	90.40
Costermano sul Garda	2	0.62	0.62	91.02
Grezzana	2	0.62	0.62	91.64
Lazise	2	0.62	0.62	92.26
Pastrengo	2	0.62	0.62	92.88
San Martino Buon Albergo	2	0.62	0.62	93.50
Sant'Anna d'Alfaedo	2	0.62	0.62	94.12
Valeggio sul Mincio	2	0.62	0.62	94.74
Belfiore	1	0.31	0.31	95.05
Bosco Chiesanuova	1	0.31	0.31	95.36
Brentino Belluno	1	0.31	0.31	95.67
Casaleone	1	0.31	0.31	95.98
Cavaion Veronese	1	0.31	0.31	96.28
Cerea	1	0.31	0.31	96.59
Concamarise	1	0.31	0.31	96.90
Garda	1	0.31	0.31	97.21
Isola della Scala	1	0.31	0.31	97.52
Isola Rizza	1	0.31	0.31	97.83
Legnago	1	0.31	0.31	98.14
Mozzecane	1	0.31	0.31	98.45
Nogara	1	0.31	0.31	98.76
Peschiera del Garda	1	0.31	0.31	99.07
Rivoli Veronese	1	0.31	0.31	99.38
Roveredo di Guà	1	0.31	0.31	99.69
Velo Veronese	1	0.31	0.31	100.00
Totale	323	100.00		

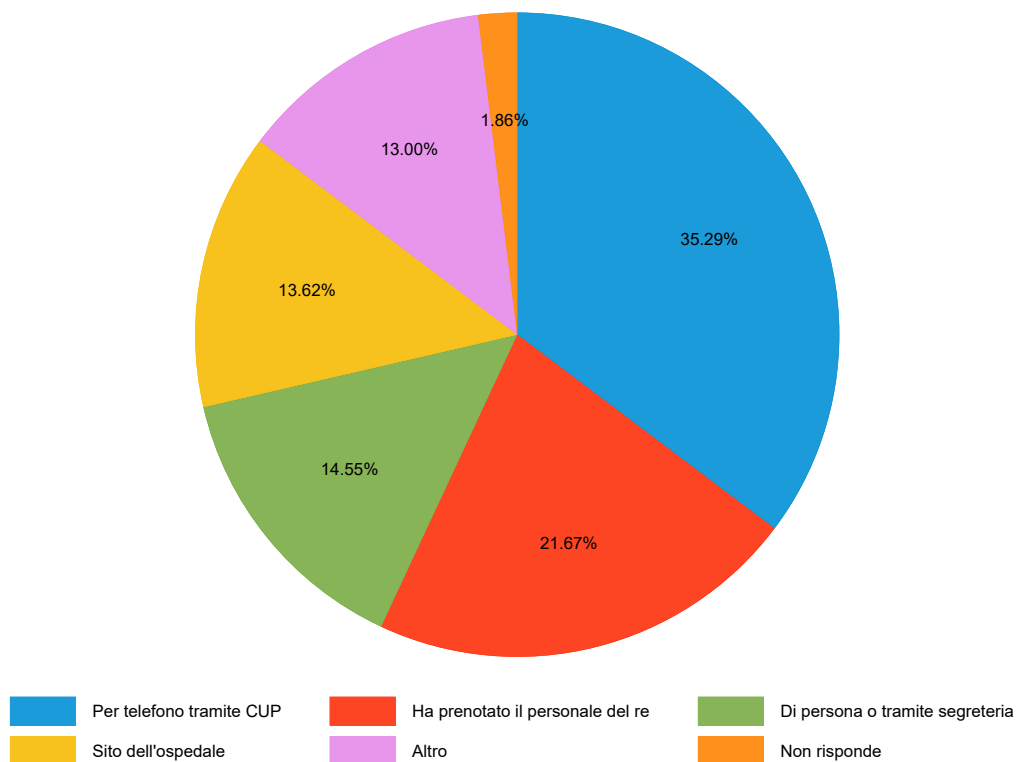
PRENOTAZIONE

Per quale esame si è presentato



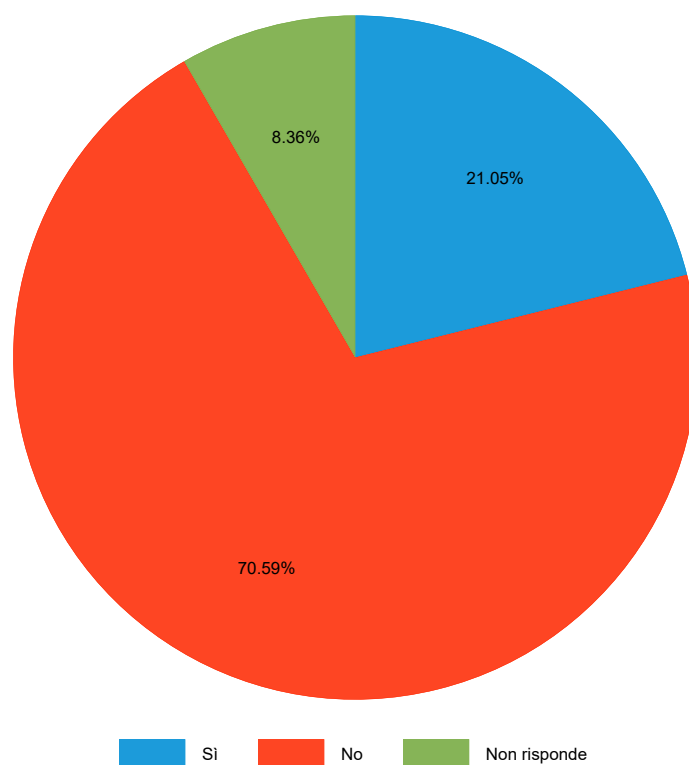
	Frequenza	Percentuale sulle risposte	Percentuale sulle osservazioni
Visita Cardiologica	128	30.77	39.63
ECG dinamico sec. Holter	61	14.66	18.89
Elettrocardiogramma	58	13.94	17.96
Ecocardiogramma color doppler	54	12.98	16.72
Test da sforzo al cicloergometro	35	8.41	10.84
Controllo Pace-Maker - Defibrillatore	18	4.33	5.57
Ecocardiogramma da stress	14	3.37	4.33
Monitoraggio Elettrocardiografico Telemetria	14	3.37	4.33
Ecocardiogramma transesofageo	11	2.64	3.41
Altro	10	2.40	3.10
ABPM (monitoraggio TA 24 ore)	5	1.20	1.55
Non risponde	5	1.20	1.55
Head-up Tilt-test	3	0.72	0.93
S.A.T.E.	0	0.00	0.00
Totale	416	100.00	128.79

Come ha effettuato la prenotazione



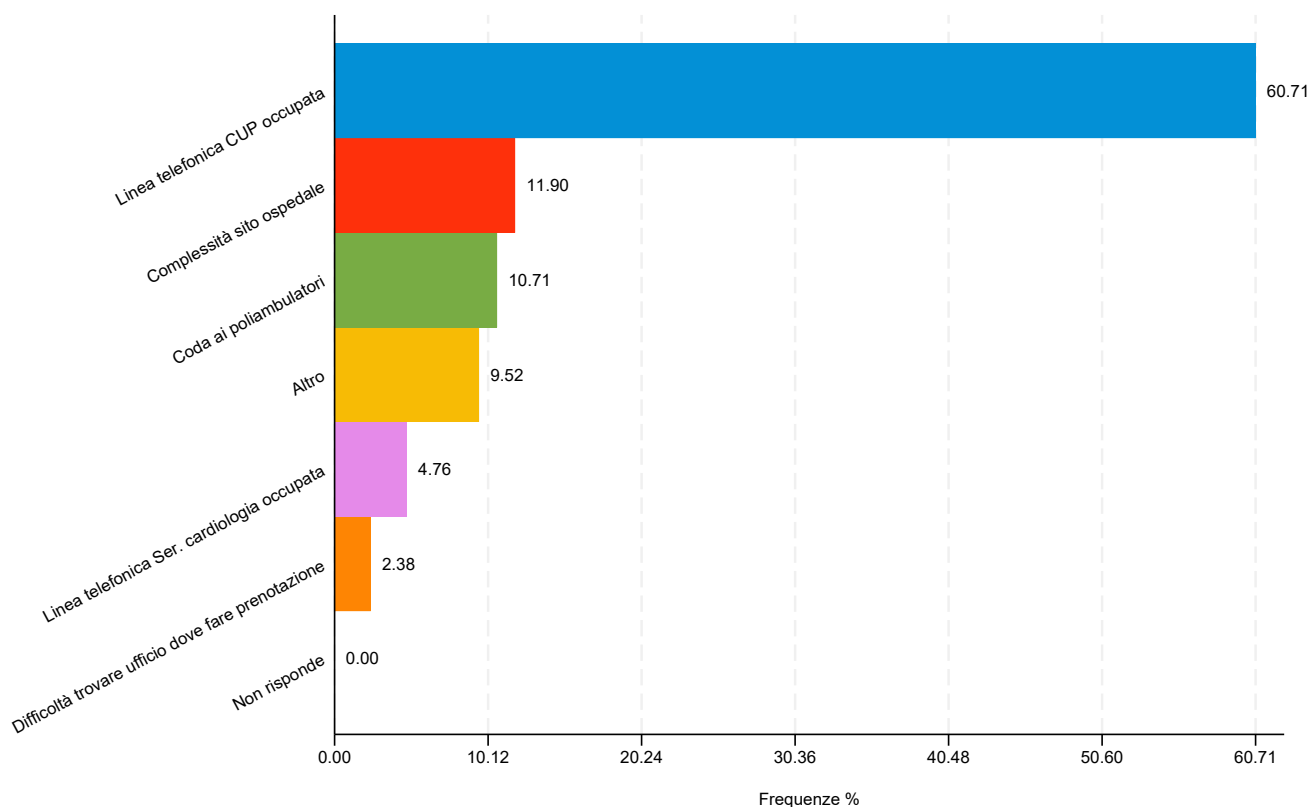
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per telefono tramite CUP	114	35.29	35.96	35.96
Ha prenotato il personale del reparto di ricovero	70	21.67	22.08	58.04
Di persona o tramite segreteria del Servizio	47	14.55	14.83	72.87
Sito dell'ospedale	44	13.62	13.88	86.75
Altro	42	13.00	13.25	100.00
Totale valide	317	98.14	100.00	
Non risponde	6	1.86		
Totale	323	100.00		

Difficoltà nel fare la prenotazione



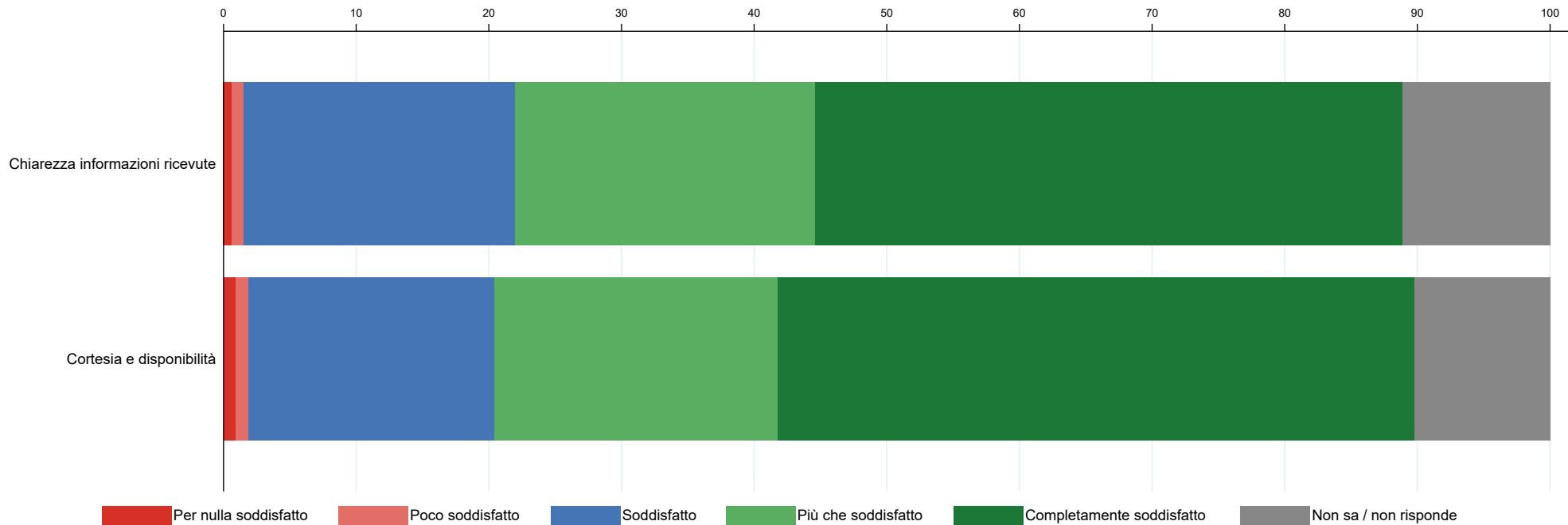
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	68	21.05	22.97	22.97
No	228	70.59	77.03	100.00
Totale valide	296	91.64	100.00	
Non risponde	27	8.36		
Totale	323	100.00		

Difficoltà riscontrate



	Frequenza	Percentuale sulle risposte	Percentuale sulle osservazioni
Linea telefonica CUP occupata	51	60.71	75.00
Complessità sito ospedale	10	11.90	14.71
Coda ai poliambulatori	9	10.71	13.24
Altro	8	9.52	11.76
Linea telefonica occupata	4	4.76	5.88
Difficoltà trovare ufficio per prenotazione	2	2.38	2.94
Non risponde	0	0.00	0.00
Totale	84	100.00	123.53

Valutazione della prenotazione

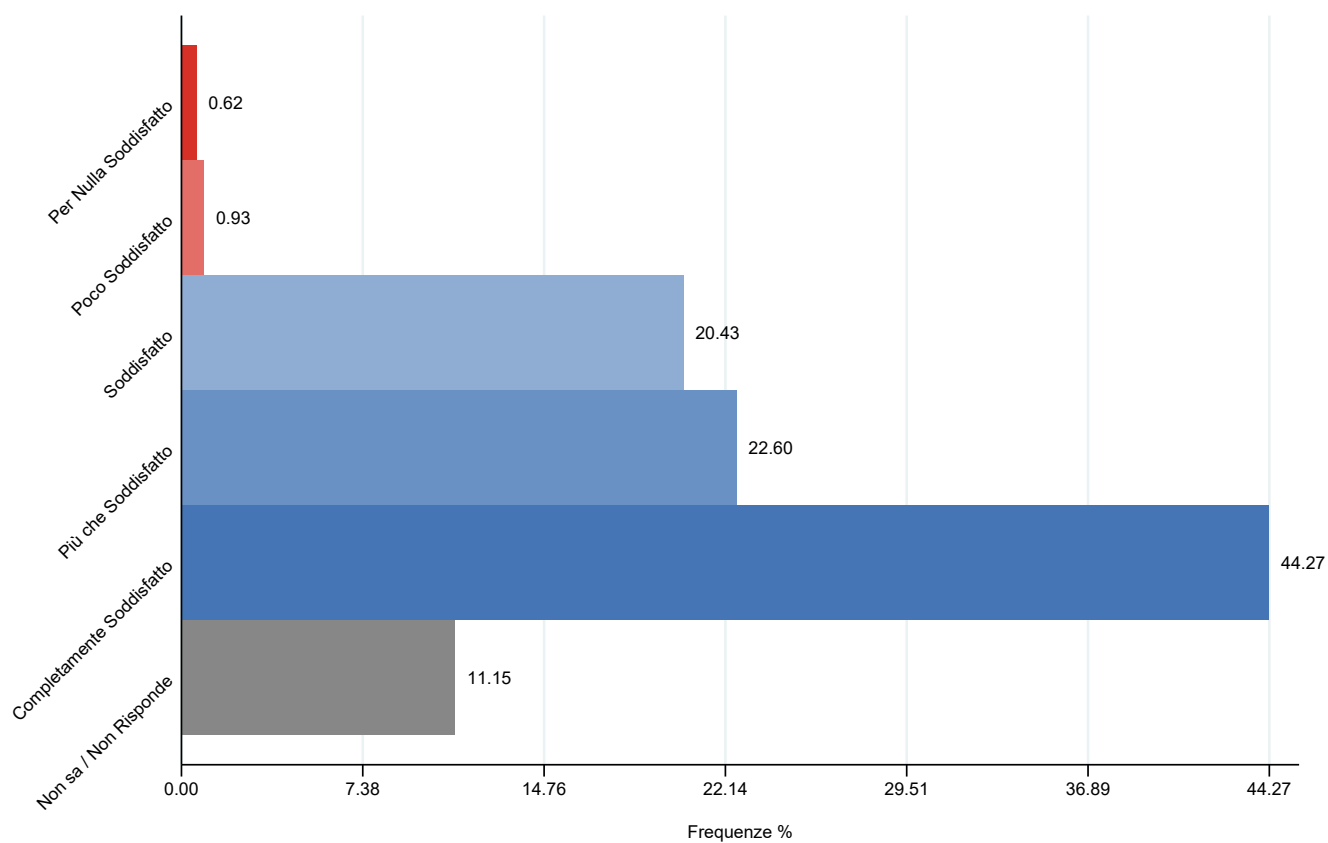


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa / Non risponde	Totale
Chiarezza informazioni ricevute	2 <i>0.62</i>	3 <i>0.93</i>	66 <i>20.43</i>	73 <i>22.60</i>	143 <i>44.27</i>	36 <i>11.15</i>	323 <i>100.00</i>
Cortesie e disponibilità	3 <i>0.93</i>	3 <i>0.93</i>	60 <i>18.58</i>	69 <i>21.36</i>	155 <i>47.99</i>	33 <i>10.22</i>	323 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Chiarezza informazioni ricevute	5 <i>1.55</i>	282 <i>87.31</i>	36 <i>11.15</i>	323 <i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità	6 <i>1.86</i>	284 <i>87.93</i>	33 <i>10.22</i>	323 <i>100.00</i>

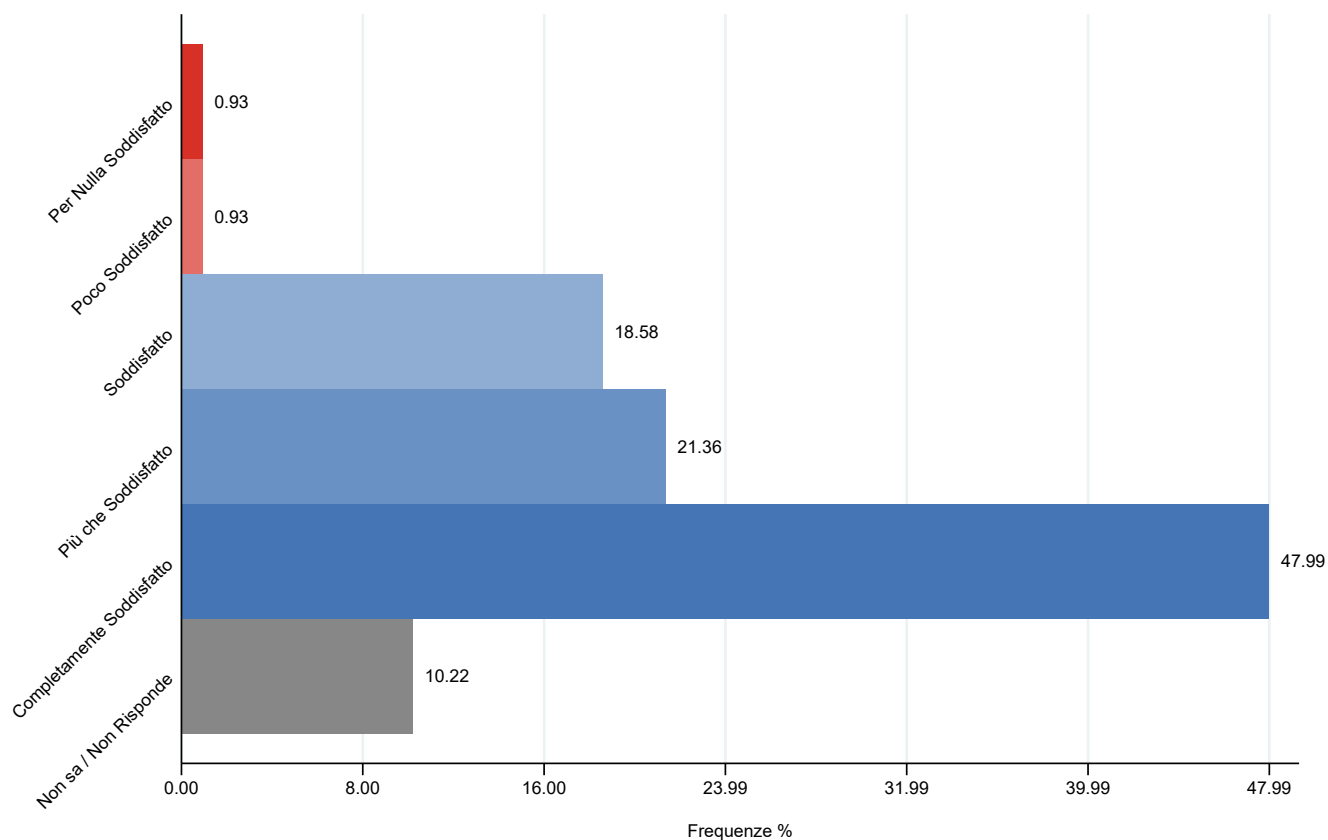
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Chiarezza informazioni ricevute	287	1.226	0.886	-2.000	2.000
Cortesia e disponibilità	290	1.276	0.896	-2.000	2.000
Valutazione Prenotazione	297	1.246	0.869	-2.000	2.000

Chiarezza informazioni ricevute



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.62	0.62
Poco soddisfatto	3	0.93	1.55
Soddisfatto	66	20.43	21.98
Più che soddisfatto	73	22.60	44.58
Completamente soddisfatto	143	44.27	88.85
Non sa / Non risponde	36	11.15	100.00
Totale	323	100.00	

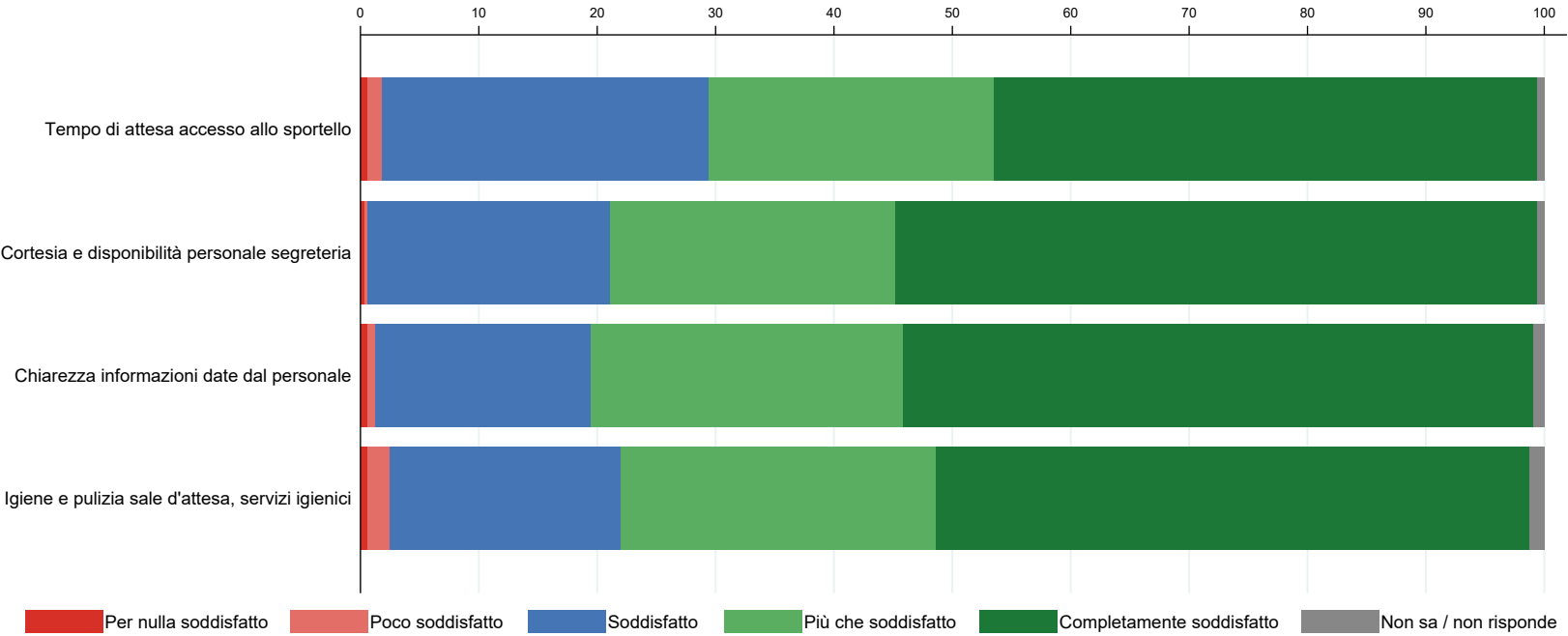
Cortesia e disponibilità



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	0.93	0.93
Poco soddisfatto	3	0.93	1.86
Soddisfatto	60	18.58	20.43
Più che soddisfatto	69	21.36	41.80
Completamente soddisfatto	155	47.99	89.78
Non sa / Non risponde	33	10.22	100.00
Totale	323	100.00	

ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA

Valutazione dell'accettazione all'ufficio ticket

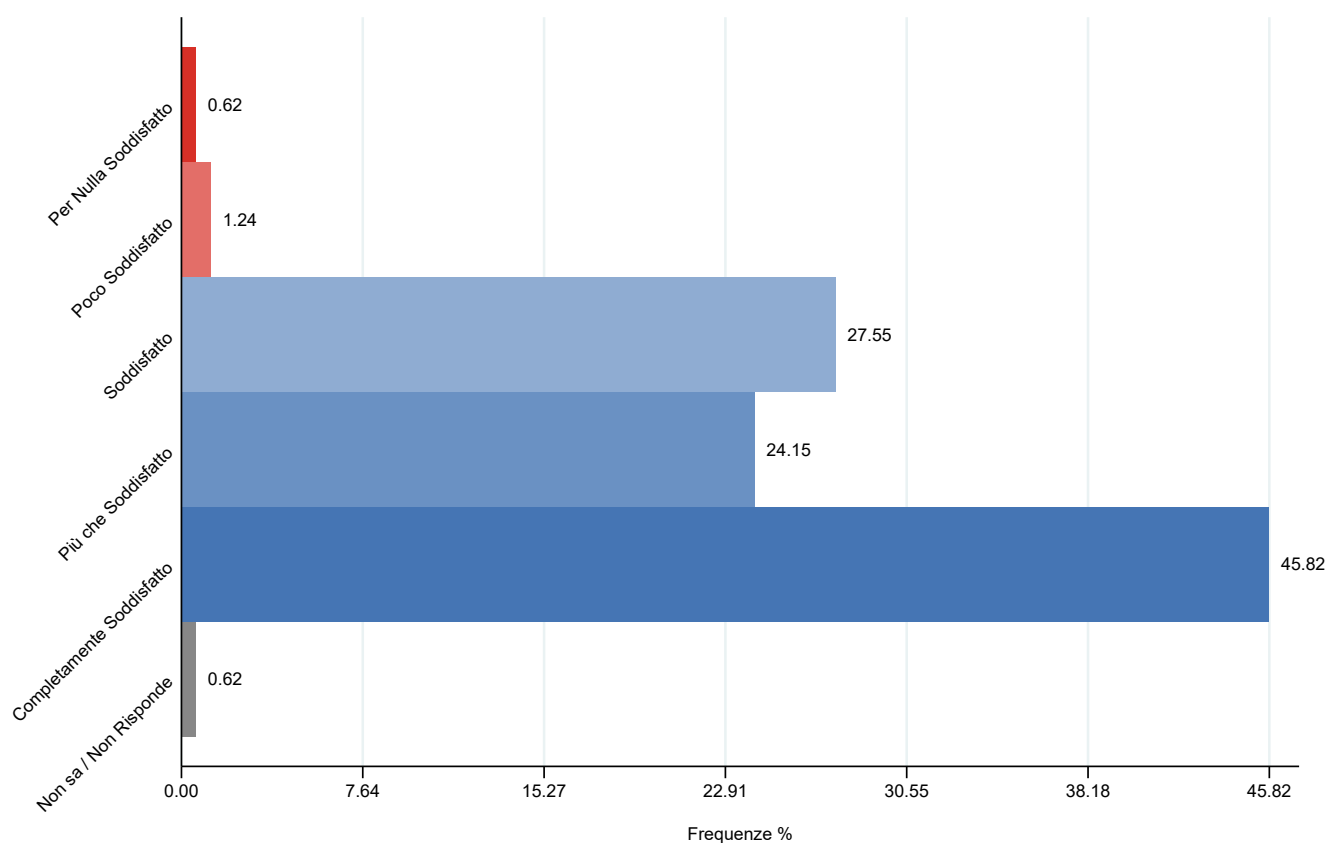


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa / Non risponde	Totale
Tempo di attesa accesso allo sportello	2 <i>0.62</i>	4 <i>1.24</i>	89 <i>27.55</i>	78 <i>24.15</i>	148 <i>45.82</i>	2 <i>0.62</i>	323 <i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità personale segreteria	1 <i>0.31</i>	1 <i>0.31</i>	66 <i>20.43</i>	78 <i>24.15</i>	175 <i>54.18</i>	2 <i>0.62</i>	323 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni date dal personale	2 <i>0.62</i>	2 <i>0.62</i>	59 <i>18.27</i>	85 <i>26.32</i>	172 <i>53.25</i>	3 <i>0.93</i>	323 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici	2 <i>0.62</i>	6 <i>1.86</i>	63 <i>19.50</i>	86 <i>26.63</i>	162 <i>50.15</i>	4 <i>1.24</i>	323 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Tempo di attesa accesso allo sportello	6 <i>1.86</i>	315 <i>97.52</i>	2 <i>0.62</i>	323 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilità personale segreteria	2 <i>0.62</i>	319 <i>98.76</i>	2 <i>0.62</i>	323 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni date dal personale	4 <i>1.24</i>	316 <i>97.83</i>	3 <i>0.93</i>	323 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici	8 <i>2.48</i>	311 <i>96.28</i>	4 <i>1.24</i>	323 <i>100.00</i>

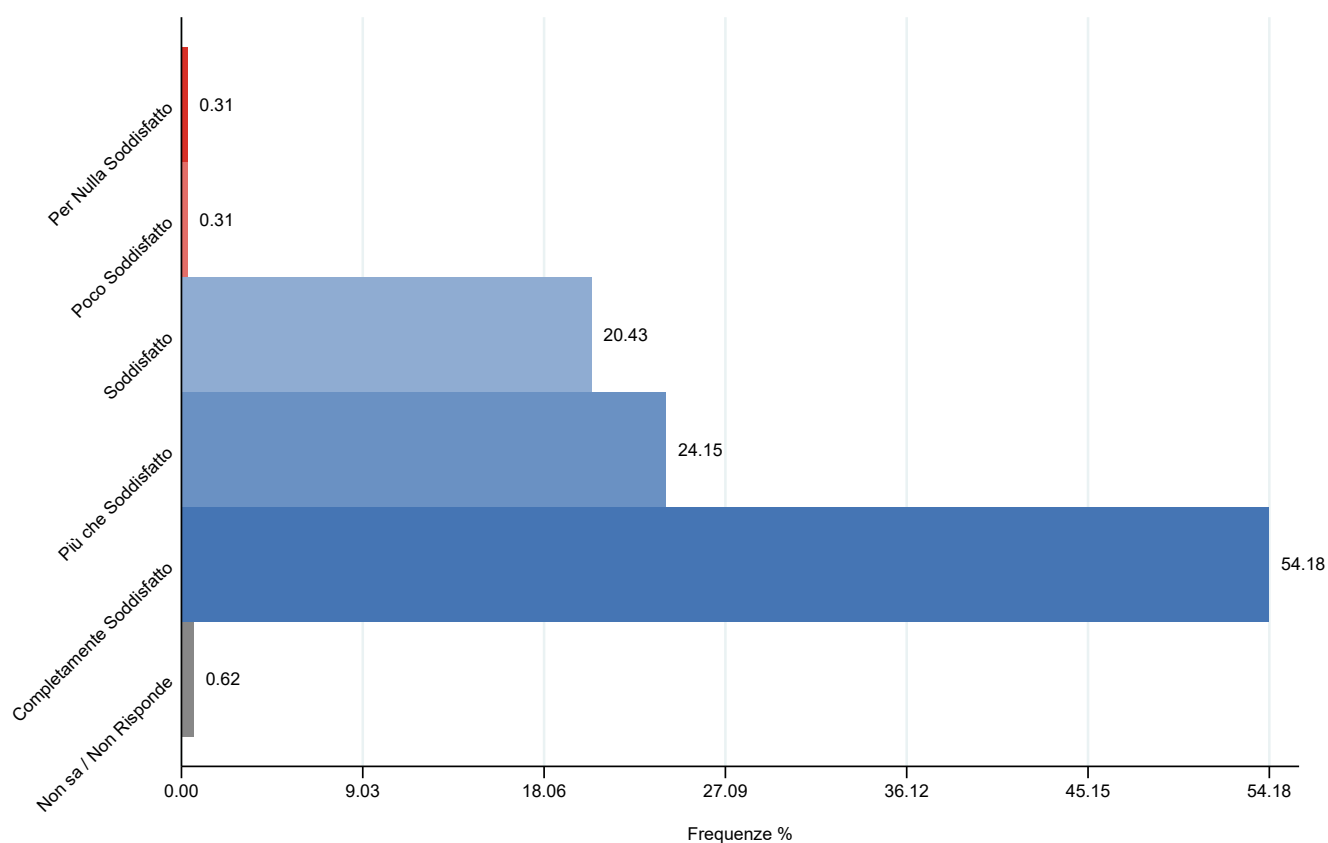
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Tempo di attesa accesso allo sportello	321	1.140	0.909	-2.000	2.000
Cortesìa e disponibilità personale segreteria	321	1.324	0.830	-2.000	2.000
Chiarezza informazioni date dal personale	320	1.322	0.838	-2.000	2.000
Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici	319	1.254	0.880	-2.000	2.000
Valutazione accettazione amministrativa	321	1.260	0.781	-2.000	2.000

Tempo di attesa accesso allo sportello



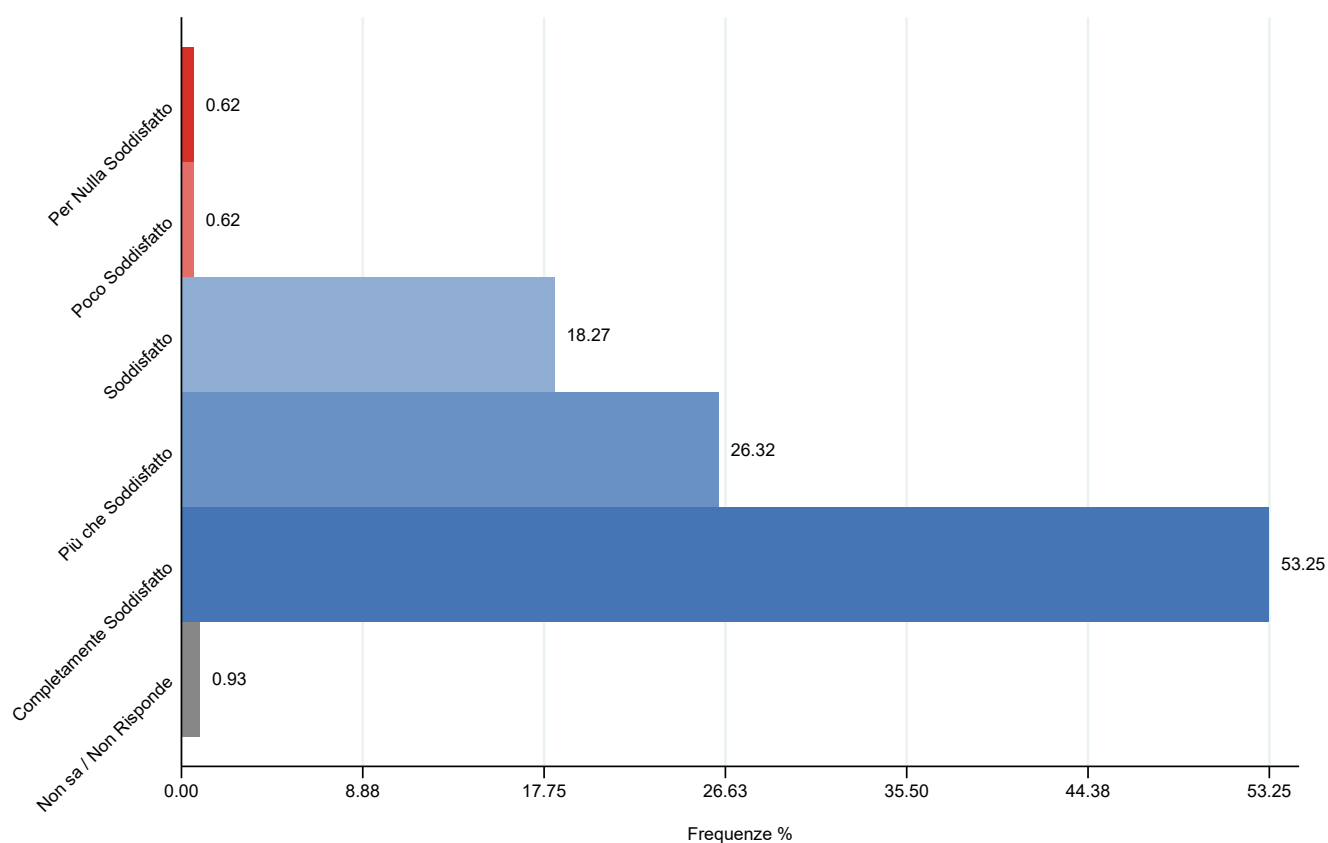
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.62	0.62
Poco soddisfatto	4	1.24	1.86
Soddisfatto	89	27.55	29.41
Più che soddisfatto	78	24.15	53.56
Completamente soddisfatto	148	45.82	99.38
Non sa / Non risponde	2	0.62	100.00
Totale	323	100.00	

Cortesía e disponibilidad personal segreteria



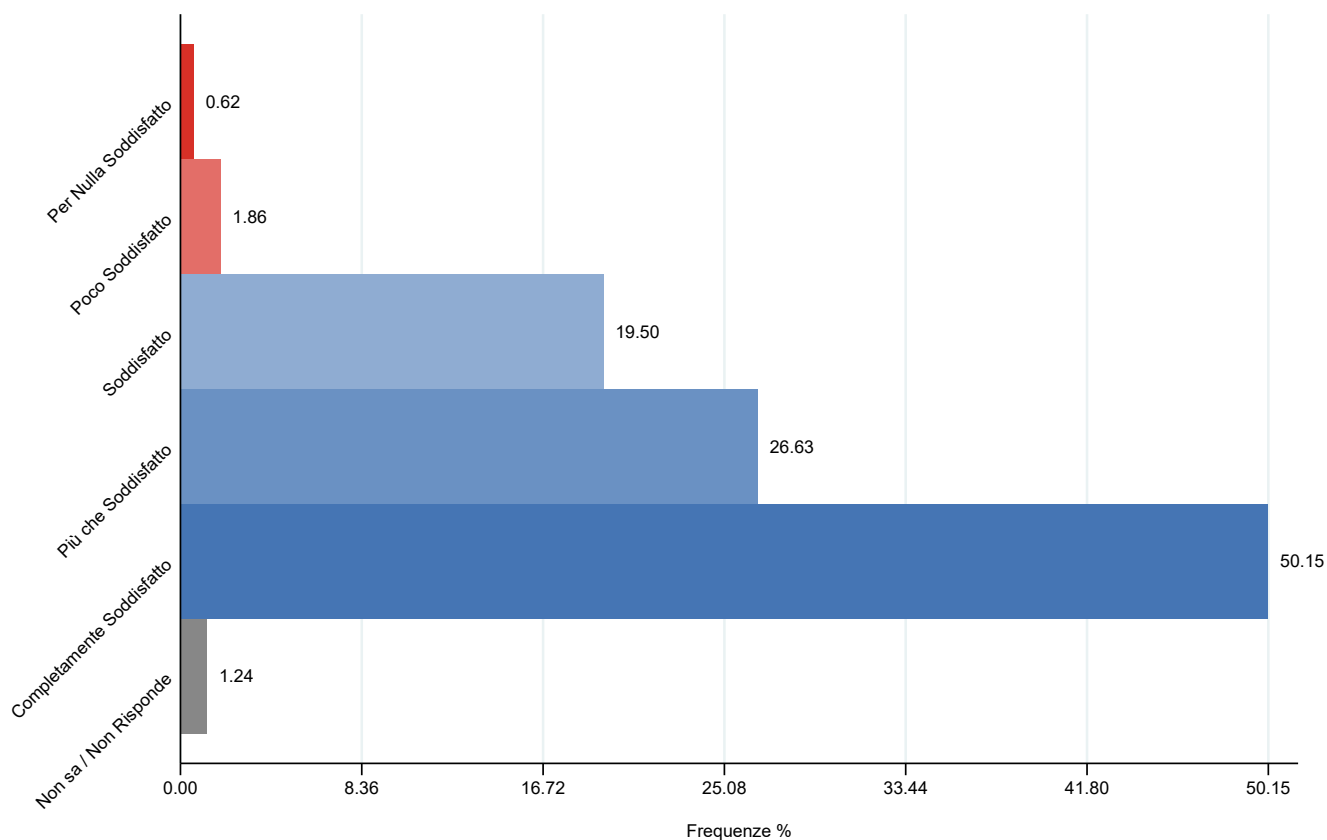
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.31	0.31
Poco soddisfatto	1	0.31	0.62
Soddisfatto	66	20.43	21.05
Più che soddisfatto	78	24.15	45.20
Completamente soddisfatto	175	54.18	99.38
Non sa / Non risponde	2	0.62	100.00
Totale	323	100.00	

Chiarezza informazioni date dal personale



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.62	0.62
Poco soddisfatto	2	0.62	1.24
Soddisfatto	59	18.27	19.50
Più che soddisfatto	85	26.32	45.82
Completamente soddisfatto	172	53.25	99.07
Non sa / Non risponde	3	0.93	100.00
Totale	323	100.00	

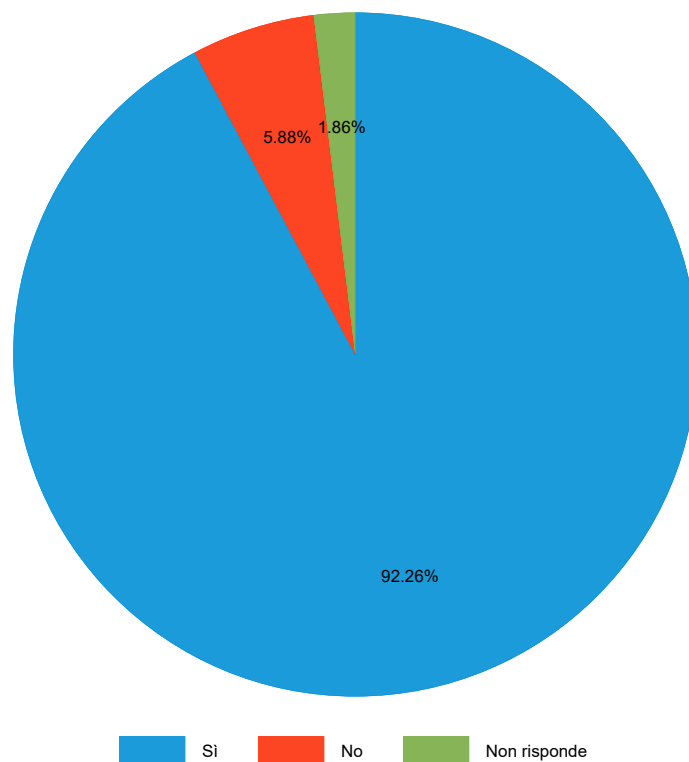
Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.62	0.62
Poco soddisfatto	6	1.86	2.48
Soddisfatto	63	19.50	21.98
Più che soddisfatto	86	26.63	48.61
Completamente soddisfatto	162	50.15	98.76
Non sa / Non risponde	4	1.24	100.00
Totale	323	100.00	

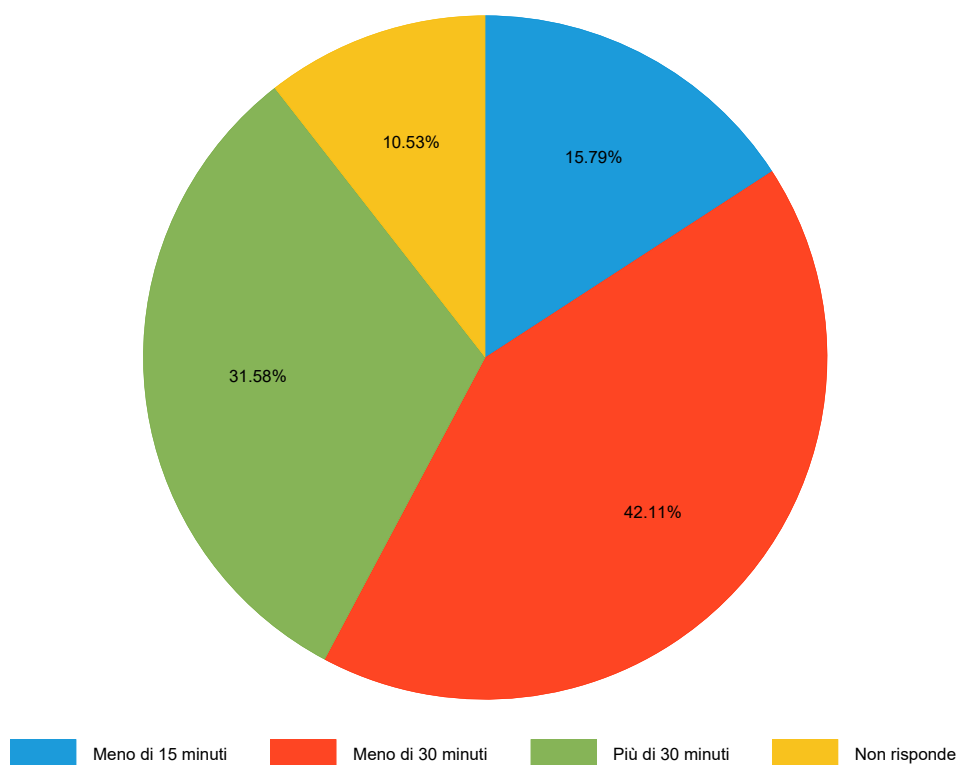
ESECUZIONE DELL'ESAME

Rispettato l'orario dell'appuntamento



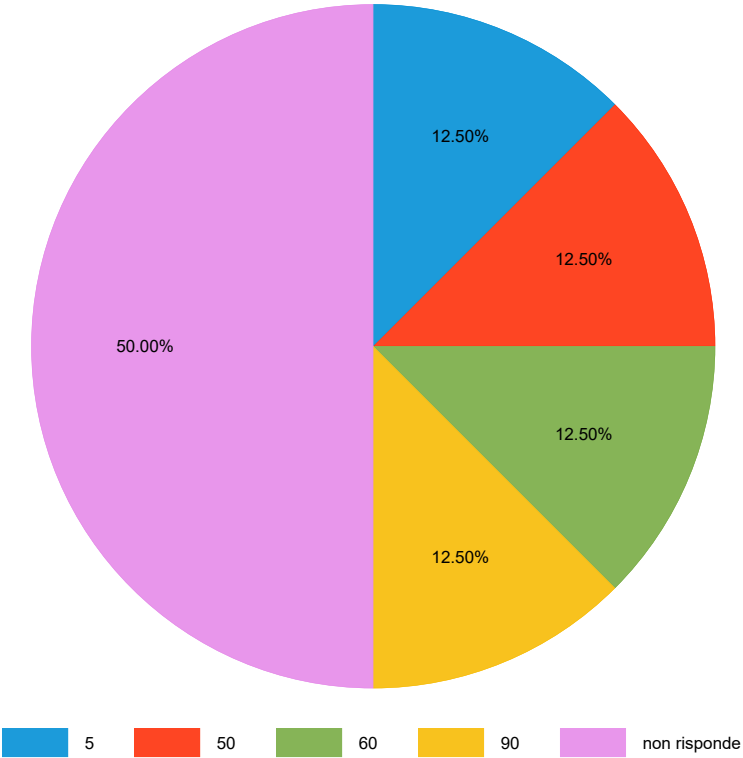
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	298	92.26	94.01	94.01
No	19	5.88	5.99	100.00
Totale valide	317	98.14	100.00	
Non risponde	6	1.86		
Totale	323	100.00		

Ritardo sull'orario dell'appuntamento



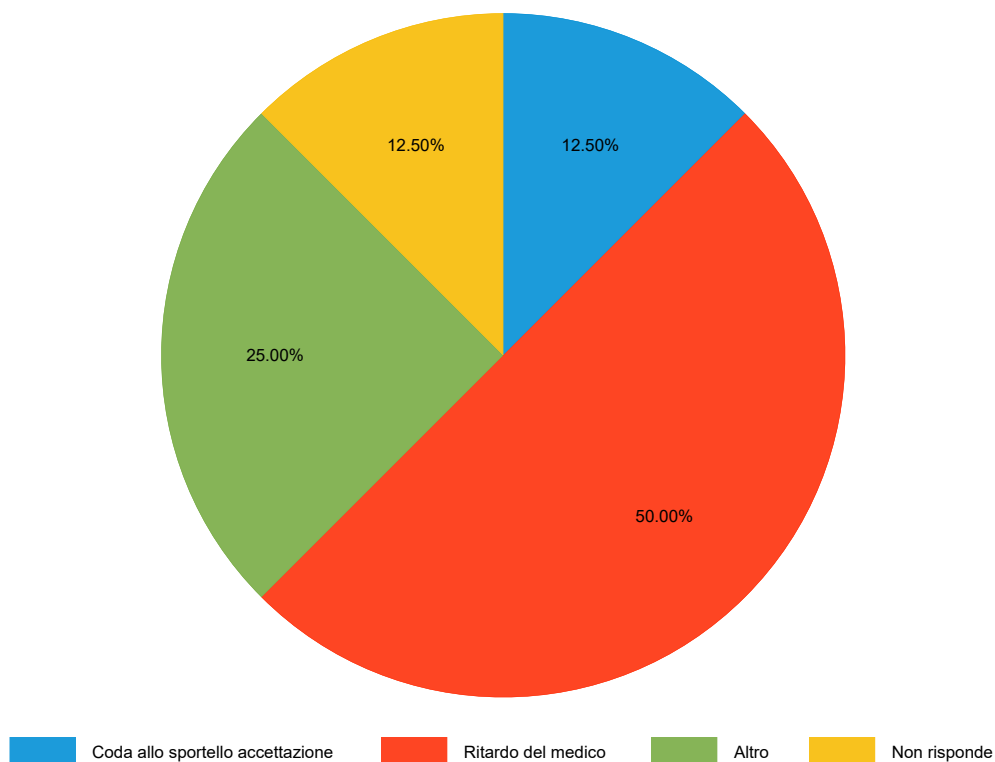
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Meno di 15 minuti	3	15.79	17.65	17.65
Meno di 30 minuti	8	42.11	47.06	64.71
Più di 30 minuti	6	31.58	35.29	100.00
Totale valide	17	89.47	100.00	
Non risponde	2	10.53		
Totale	19	100.00		

Attesa oltre 30 minuti



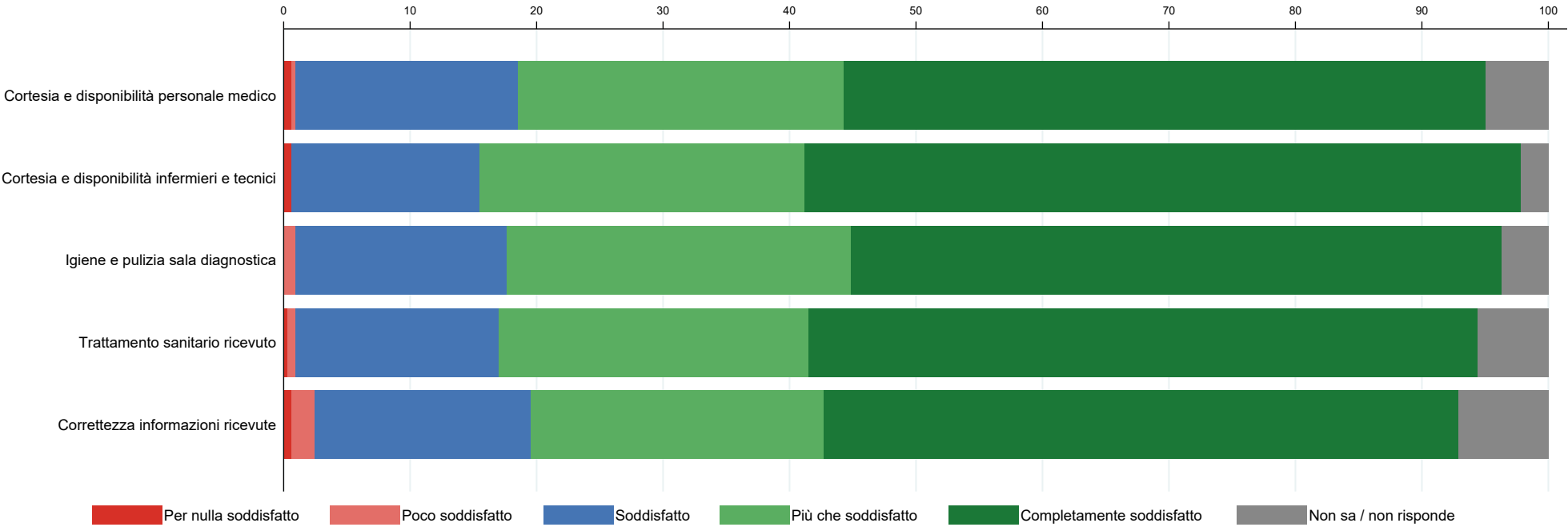
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
5	1	12.50	25.00	25.00
50	1	12.50	25.00	50.00
60	1	12.50	25.00	75.00
90	1	12.50	25.00	100.00
Totale valide	4	50.00	100.00	
non risponde	4	50.00		
Totale	8	100.00		

Motivo del ritardo



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Coda allo sportello accettazione	1	12.50	14.29	14.29
Ritardo del medico	4	50.00	57.14	71.43
Altro	2	25.00	28.57	100.00
Totale valide	7	87.50	100.00	
Non risponde	1	12.50		
Totale	8	100.00		

Valutazione dell'esecuzione dell'esame

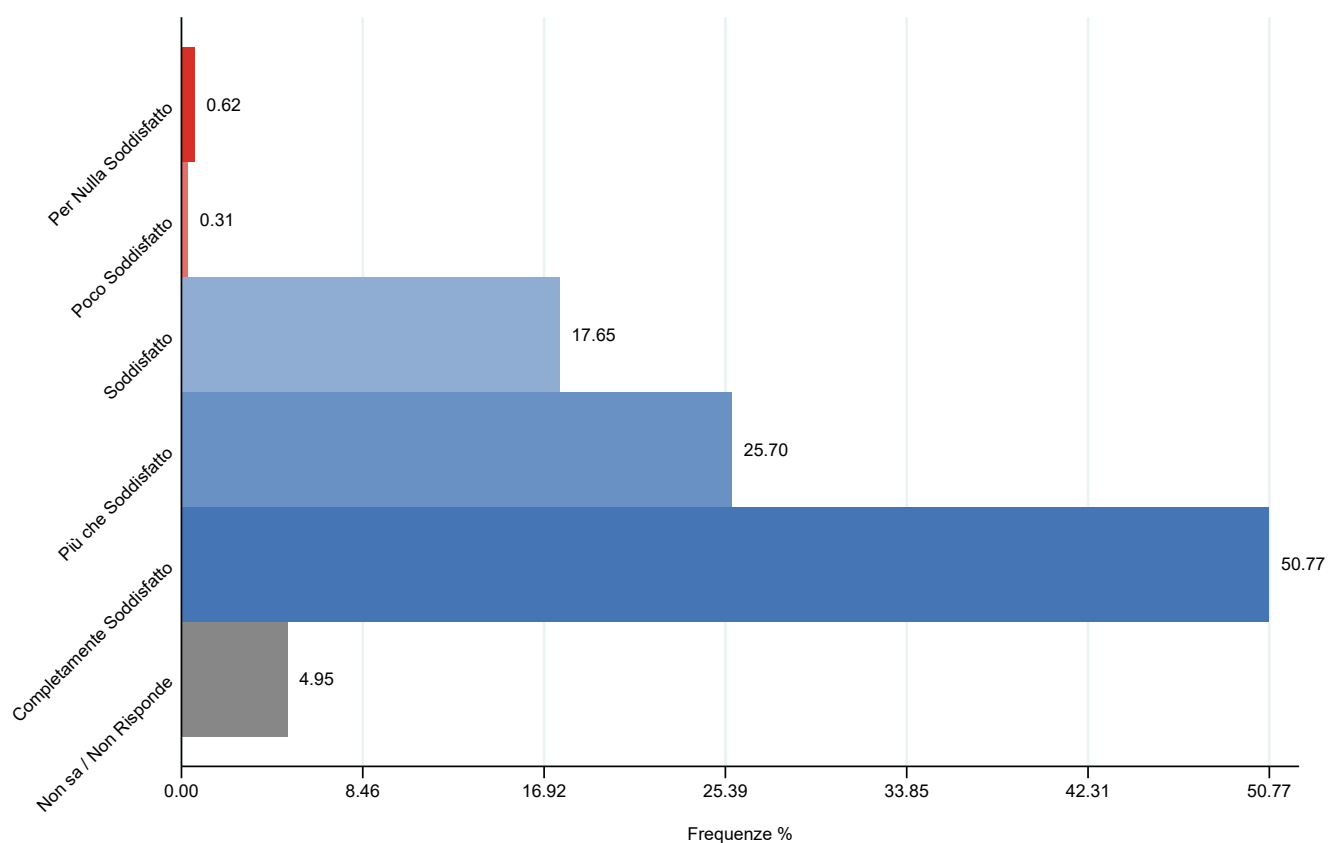


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa / Non risponde	Totale
Cortesia e disponibilità personale medico	2 <i>0.62</i>	1 <i>0.31</i>	57 <i>17.65</i>	83 <i>25.70</i>	164 <i>50.77</i>	16 <i>4.95</i>	323 <i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità infermieri e tecnici	2 <i>0.62</i>	0 <i>0.00</i>	48 <i>14.86</i>	83 <i>25.70</i>	183 <i>56.66</i>	7 <i>2.17</i>	323 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia sala diagnostica	0 <i>0.00</i>	3 <i>0.93</i>	54 <i>16.72</i>	88 <i>27.24</i>	166 <i>51.39</i>	12 <i>3.72</i>	323 <i>100.00</i>
Trattamento sanitario ricevuto	1 <i>0.31</i>	2 <i>0.62</i>	52 <i>16.10</i>	79 <i>24.46</i>	171 <i>52.94</i>	18 <i>5.57</i>	323 <i>100.00</i>
Correttezza informazioni ricevute	2 <i>0.62</i>	6 <i>1.86</i>	55 <i>17.03</i>	75 <i>23.22</i>	162 <i>50.15</i>	23 <i>7.12</i>	323 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Cortesia e disponibilità personale medico	3 <i>0.93</i>	304 <i>94.12</i>	16 <i>4.95</i>	323 <i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità infermieri e tecnici	2 <i>0.62</i>	314 <i>97.21</i>	7 <i>2.17</i>	323 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia sala diagnostica	3 <i>0.93</i>	308 <i>95.36</i>	12 <i>3.72</i>	323 <i>100.00</i>
Trattamento sanitario ricevuto	3 <i>0.93</i>	302 <i>93.50</i>	18 <i>5.57</i>	323 <i>100.00</i>
Correttezza informazioni ricevute	8 <i>2.48</i>	292 <i>90.40</i>	23 <i>7.12</i>	323 <i>100.00</i>

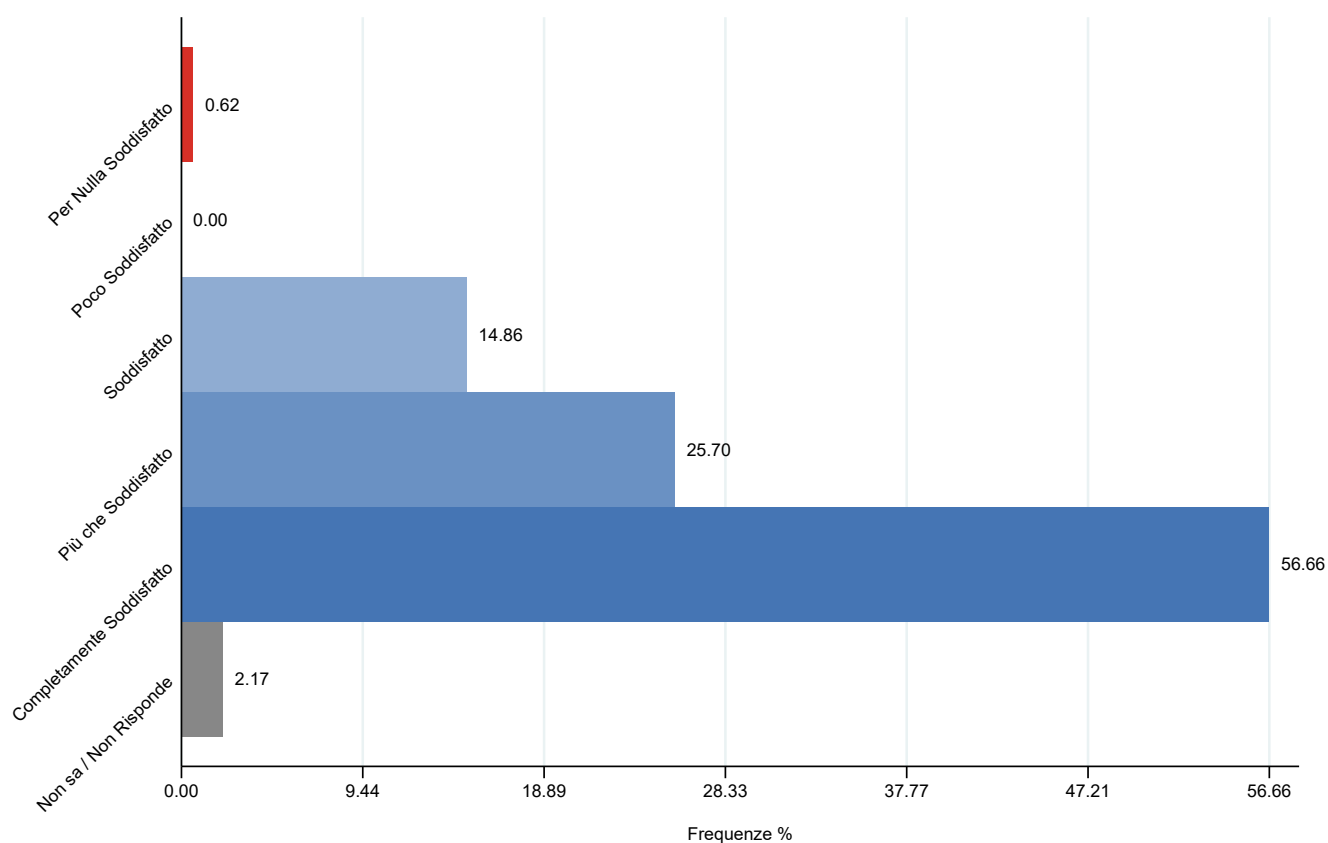
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Cortesia e disponibilità personale medico	307	1.322	0.831	-2.000	2.000
Cortesia e disponibilità infermieri e tecnici	316	1.408	0.789	-2.000	2.000
Igiene e pulizia sala diagnostica	311	1.341	0.795	-1.000	2.000
Trattamento sanitario ricevuto	305	1.367	0.809	-2.000	2.000
Correttezza informazioni ricevute	300	1.297	0.882	-2.000	2.000
Valutazione esecuzione dell'esame	317	1.341	0.756	-2.000	2.000

Cortesía e disponibilità personale medico



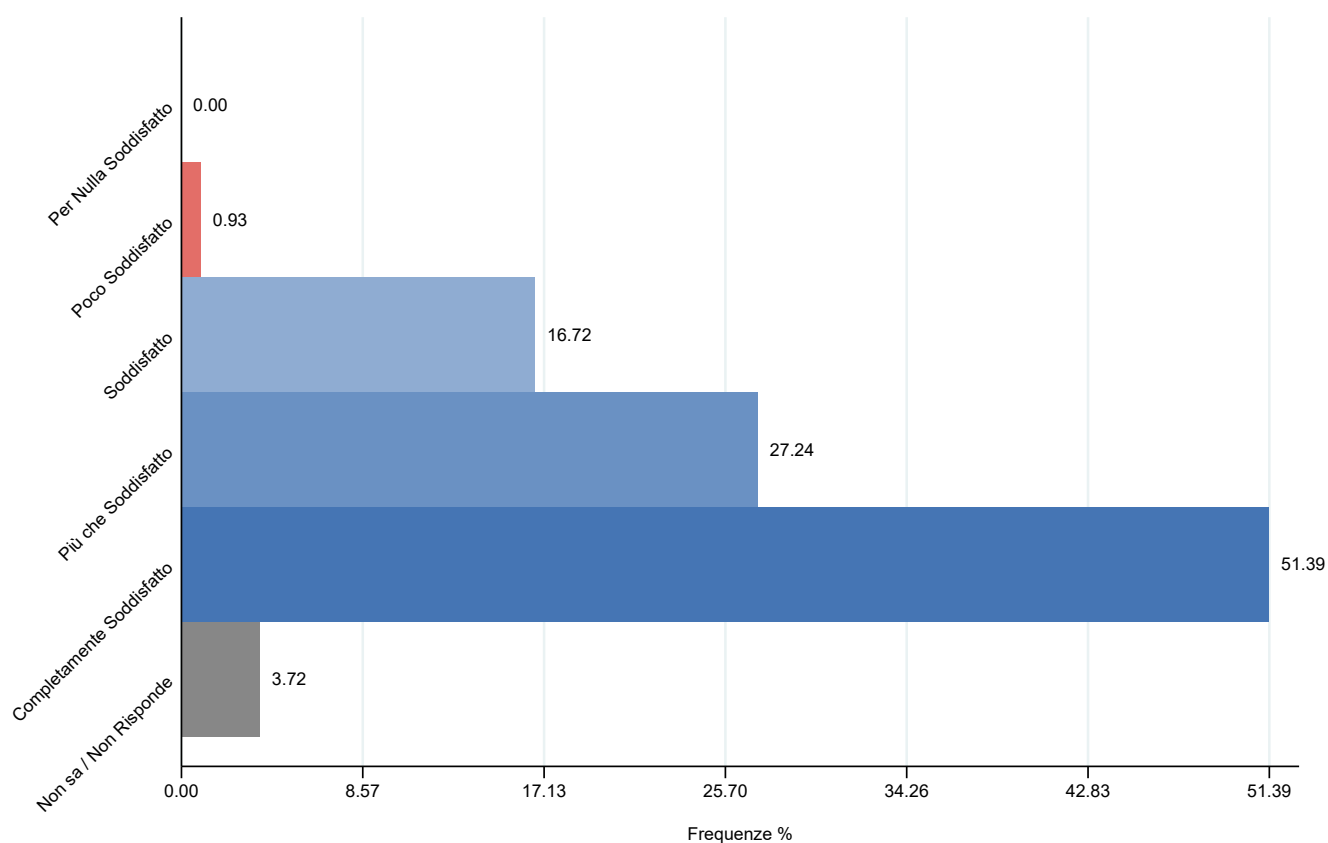
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.62	0.62
Poco soddisfatto	1	0.31	0.93
Soddisfatto	57	17.65	18.58
Più che soddisfatto	83	25.70	44.27
Completamente soddisfatto	164	50.77	95.05
Non sa / Non risponde	16	4.95	100.00
Totale	323	100.00	

Cortesia e disponibilità infermieri e tecnici



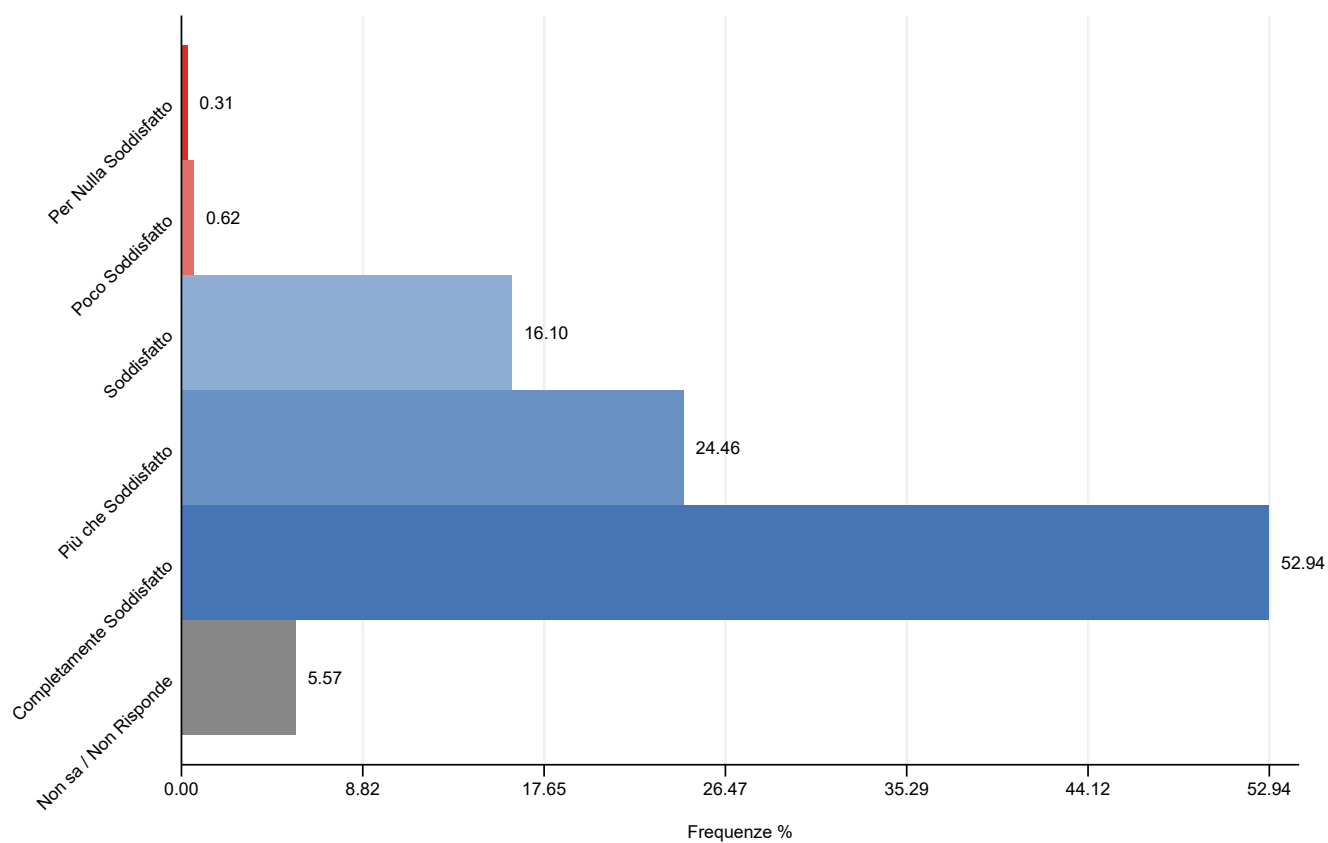
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.62	0.62
Soddisfatto	48	14.86	15.48
Più che soddisfatto	83	25.70	41.18
Completamente soddisfatto	183	56.66	97.83
Non sa / Non risponde	7	2.17	100.00
Totale	323	100.00	

Igiene e pulizia sala diagnostica



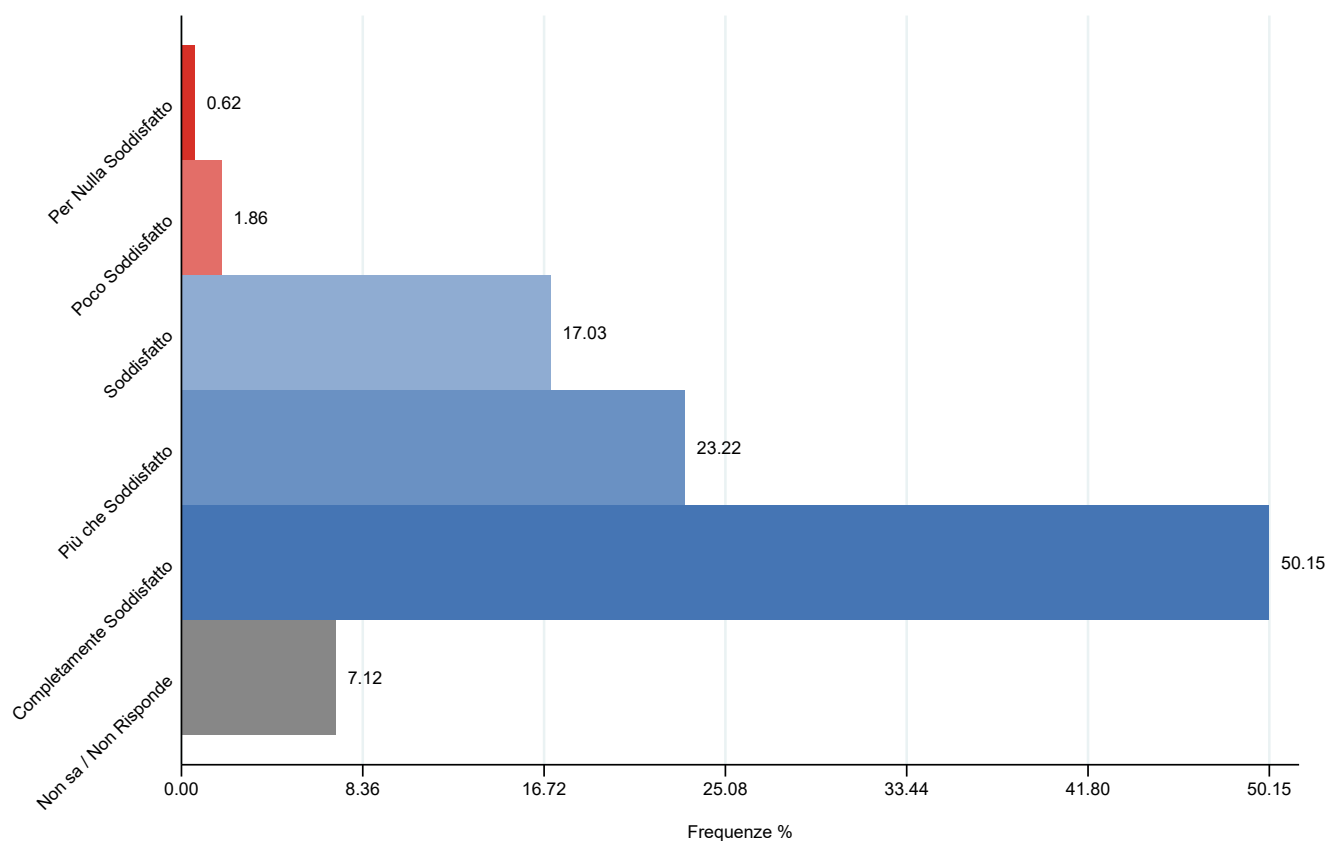
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	3	0.93	0.93
Soddisfatto	54	16.72	17.65
Più che soddisfatto	88	27.24	44.89
Completamente soddisfatto	166	51.39	96.28
Non sa / Non risponde	12	3.72	100.00
Totale	323	100.00	

Trattamento sanitario ricevuto



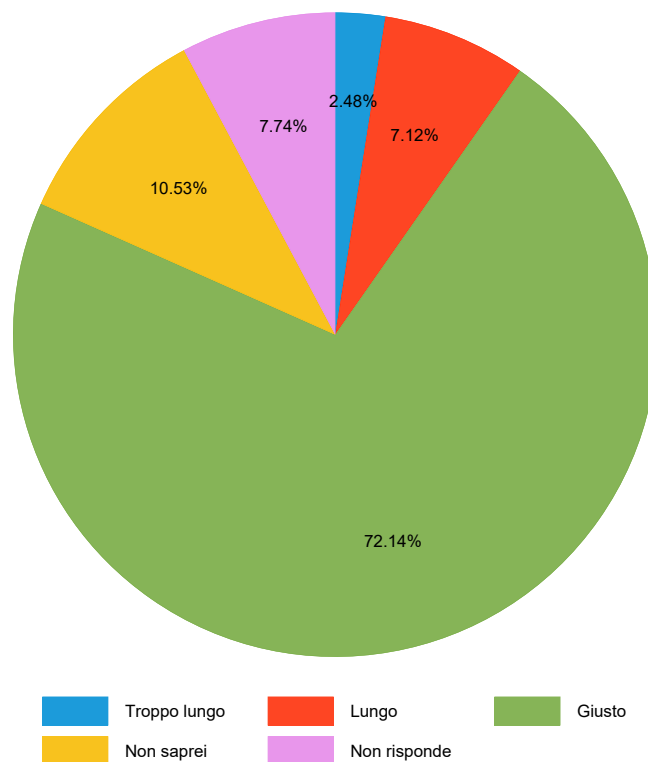
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.31	0.31
Poco soddisfatto	2	0.62	0.93
Soddisfatto	52	16.10	17.03
Più che soddisfatto	79	24.46	41.49
Completamente soddisfatto	171	52.94	94.43
Non sa / Non risponde	18	5.57	100.00
Totale	323	100.00	

Correttezza informazioni ricevute



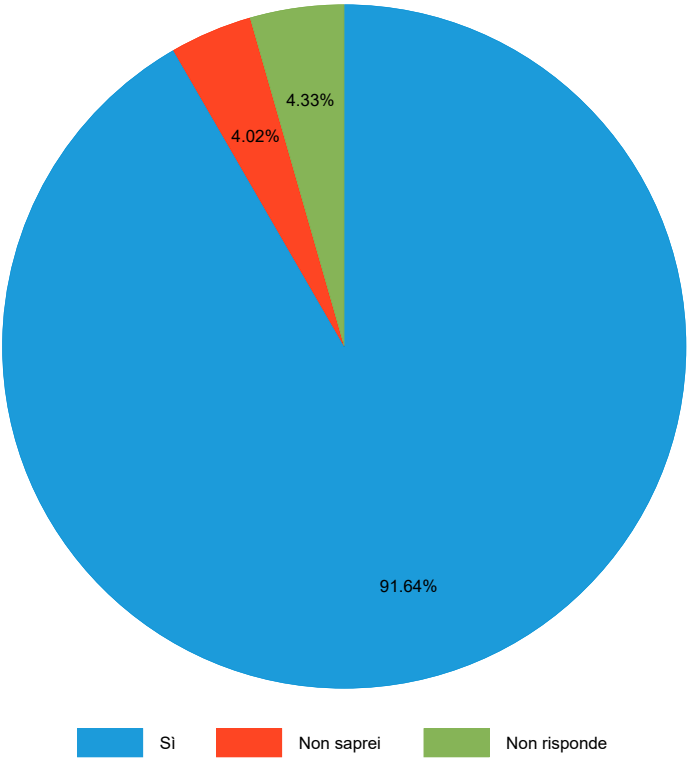
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.62	0.62
Poco soddisfatto	6	1.86	2.48
Soddisfatto	55	17.03	19.50
Più che soddisfatto	75	23.22	42.72
Completamente soddisfatto	162	50.15	92.88
Non sa / Non risponde	23	7.12	100.00
Totale	323	100.00	

Tempo di attesa indicato per il ritiro del referto



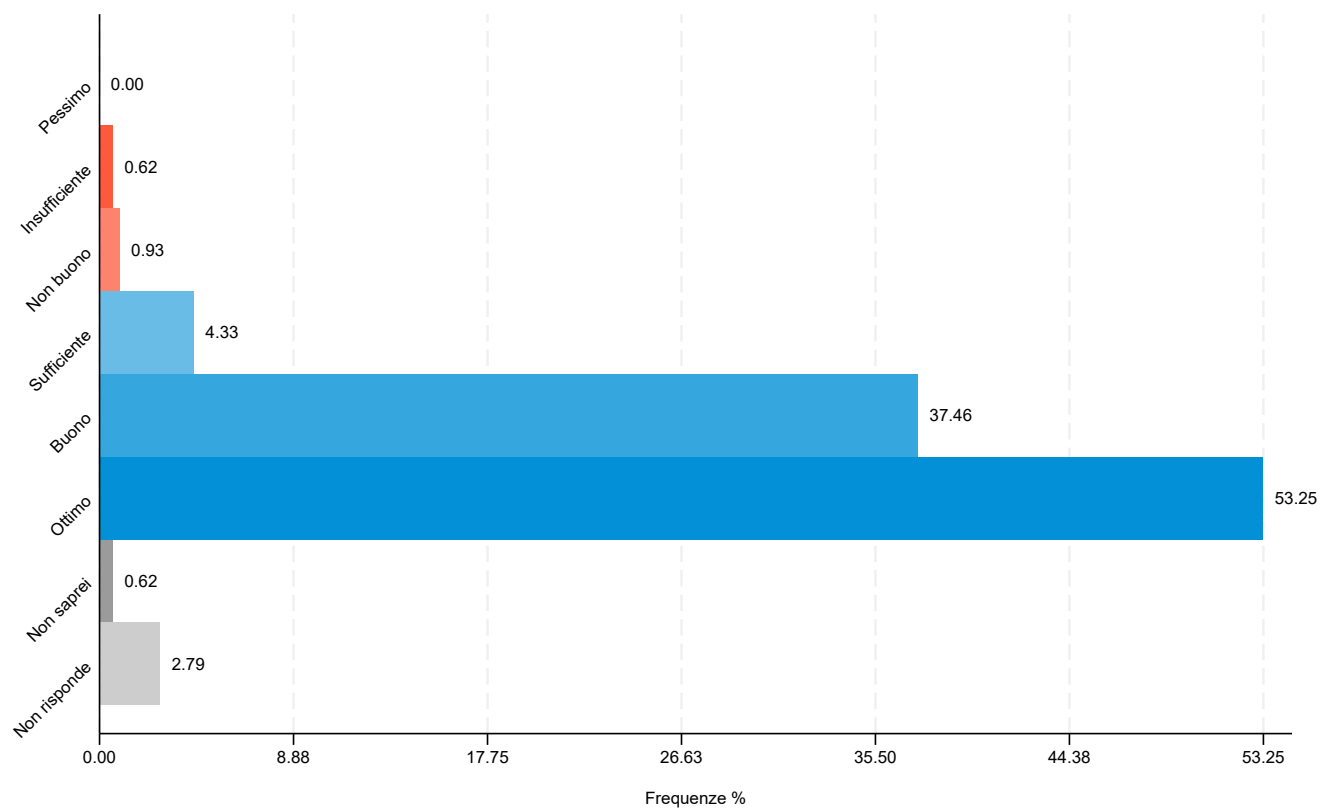
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Troppo lungo	8	2.48	2.68	2.68
Lungo	23	7.12	7.72	10.40
Giusto	233	72.14	78.19	88.59
Non saprei	34	10.53	11.41	100.00
Totale valide	298	92.26	100.00	
Non risponde	25	7.74		
Totale	323	100.00		

Consiglierebbe ad altri di utilizzare questo Servizio



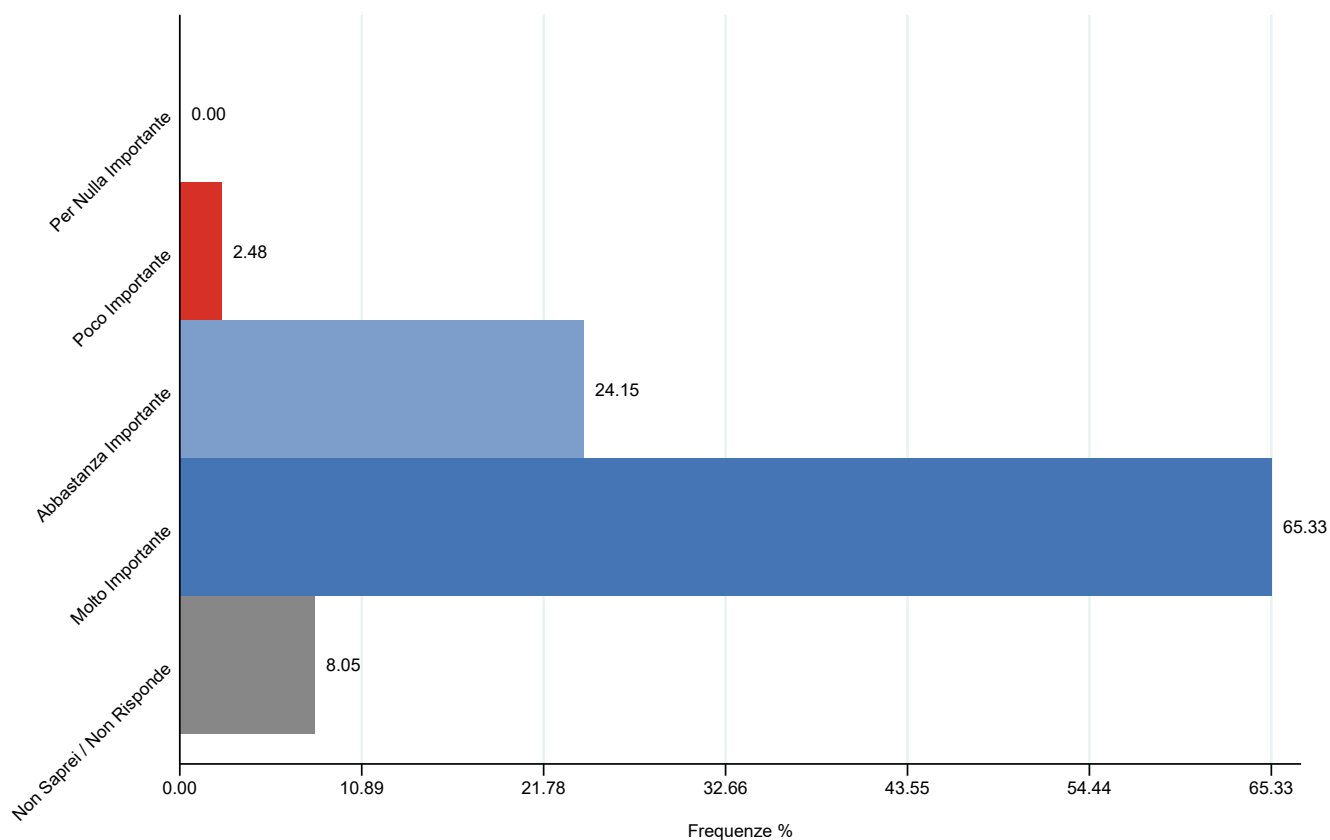
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	296	91.64	95.79	95.79
Non saprei	13	4.02	4.21	100.00
Totale valide	309	95.67	100.00	
Non risponde	14	4.33		
Totale	323	100.00		

Giudizio complessivo



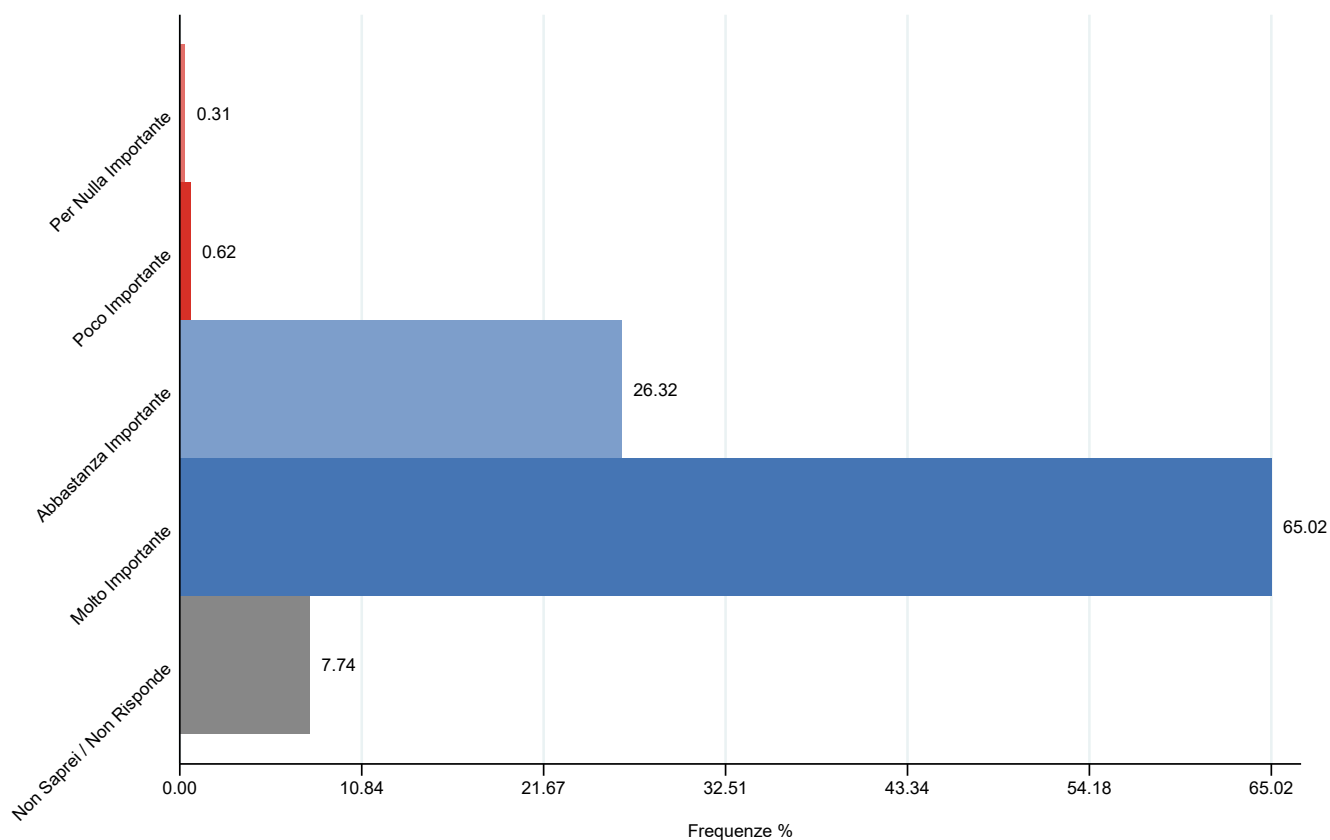
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Insufficiente	2	0.62	0.64	0.64
Non buono	3	0.93	0.96	1.59
Sufficiente	14	4.33	4.46	6.05
Buono	121	37.46	38.54	44.59
Ottimo	172	53.25	54.78	99.36
Non saprei	2	0.62	0.64	100.00
Totale valide	314	97.21	100.00	
Non risponde	9	2.79		
Totale	323	100.00		

Importanza prenotazione



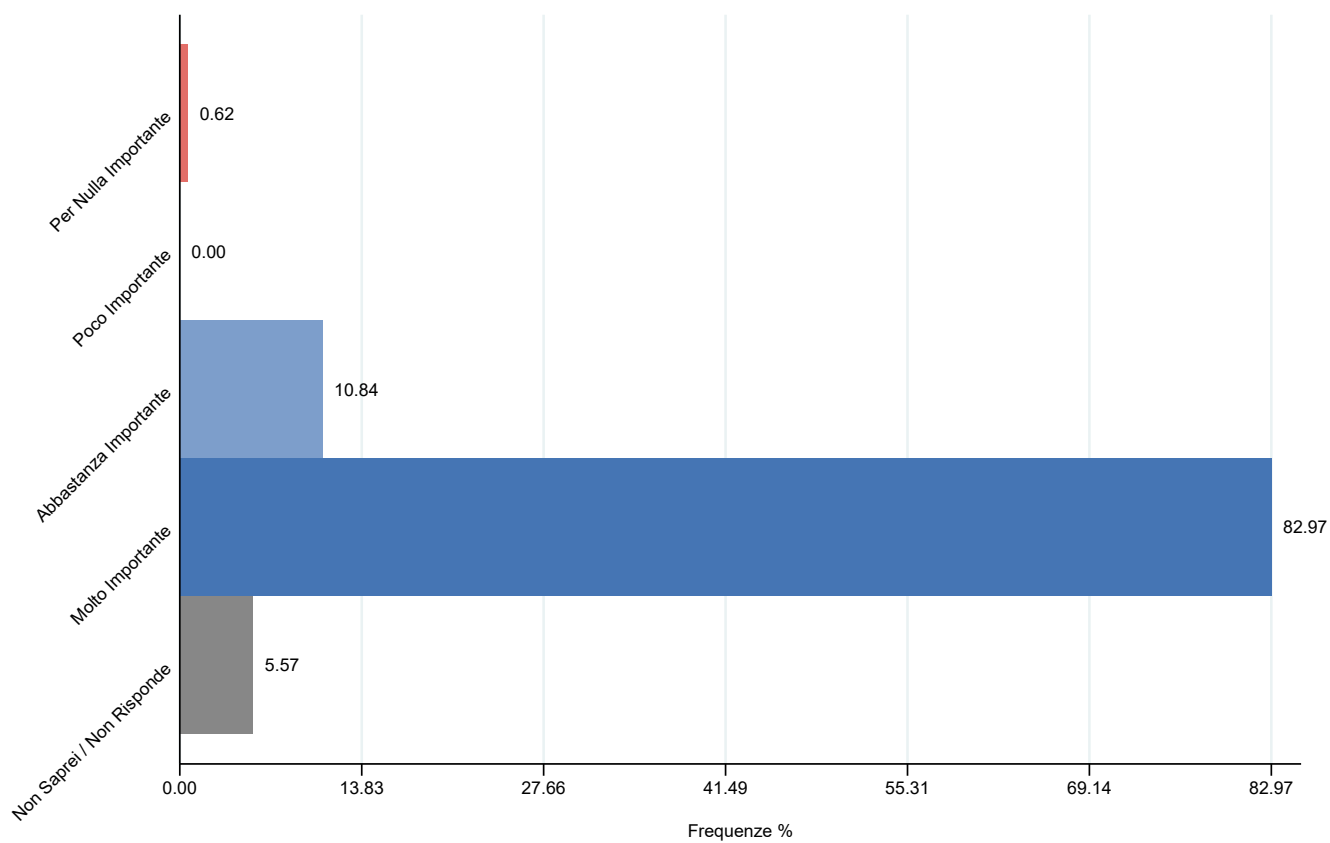
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco importante	8	2.48	2.48
Abbastanza importante	78	24.15	26.63
Molto importante	211	65.33	91.95
Non sa / Non risponde	26	8.05	100.00
Totale	323	100.00	

Importanza accettazione



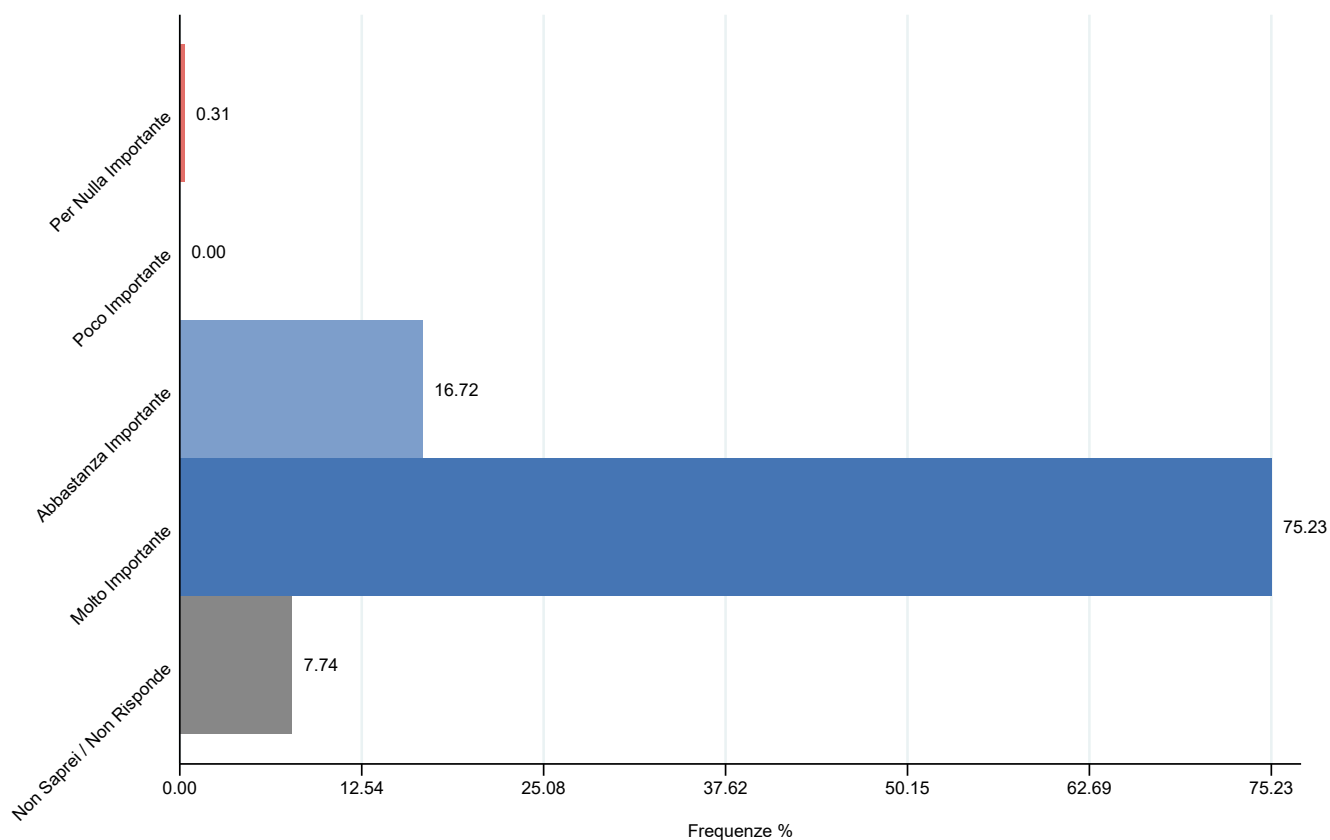
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	1	0.31	0.31
Poco importante	2	0.62	0.93
Abbastanza importante	85	26.32	27.24
Molto importante	210	65.02	92.26
Non sa / Non risponde	25	7.74	100.00
Totale	323	100.00	

Importanza esecuzione dell'esame



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	2	0.62	0.62
Abbastanza importante	35	10.84	11.46
Molto importante	268	82.97	94.43
Non sa / Non risponde	18	5.57	100.00
Totale	323	100.00	

Importanza adeguatezza informazioni ricevute



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	1	0.31	0.31
Abbastanza importante	54	16.72	17.03
Molto importante	243	75.23	92.26
Non sa / Non risponde	25	7.74	100.00
Totale	323	100.00	

Comparazione Performance - Importanza

