



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 Endoscopia Digestiva

RILEVAZIONE 21/02/2024 - 18/02/2026

A CURA DI:

Ufficio Sistema Qualità Integrato

Ultimo aggiornamento: 5 marzo 2026

Indice

INFORMAZIONI GENERALI	1
DATI ANAGRAFICI	2
Classi di età	3
Sesso	4
Istruzione	5
Nazionalità	6
PRENOTAZIONE	7
Esame	8
Come ha effettuato la prenotazione	9
Difficoltà nel fare la prenotazione	10
Motivi difficoltà	11
Chiarezza delle informazioni	12
Tempo trascorso	13
ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO	14
Valutazione di alcuni aspetti dell'accoglienza nel servizio	15
Tempo di attesa per accedere alla segreteria	17
Cortesie e disponibilità del personale di segreteria	18
Chiarezza informazioni ricevute dal personale di segreteria	19
Igiene e pulizia delle sale d'attesa, servizi igienici	20
Rispetto orario appuntamento	21
Ritardo	22
Ritardo oltre 30 minuti	23
ESECUZIONE DELL'ESAME	24
Valutazione di alcuni aspetti dell'esecuzione dell'esame	25
Cortesie e disponibilità medici	27
Cortesie e disponibilità infermieri	28
Igiene e pulizia	29
Tornerebbe in questo Servizio	30
Giudizio complessivo	31
Importanza momento della prenotazione	32
Importanza accoglienza in Servizio - accettazione amministrativa	33
Importanza momento dell'esecuzione dell'esame	34
Comparazione Performance-Importanza	35

INFORMAZIONI GENERALI

Periodo di Riferimento: 21/02/2024 - 18/02/2026

Questionari analizzati: 396

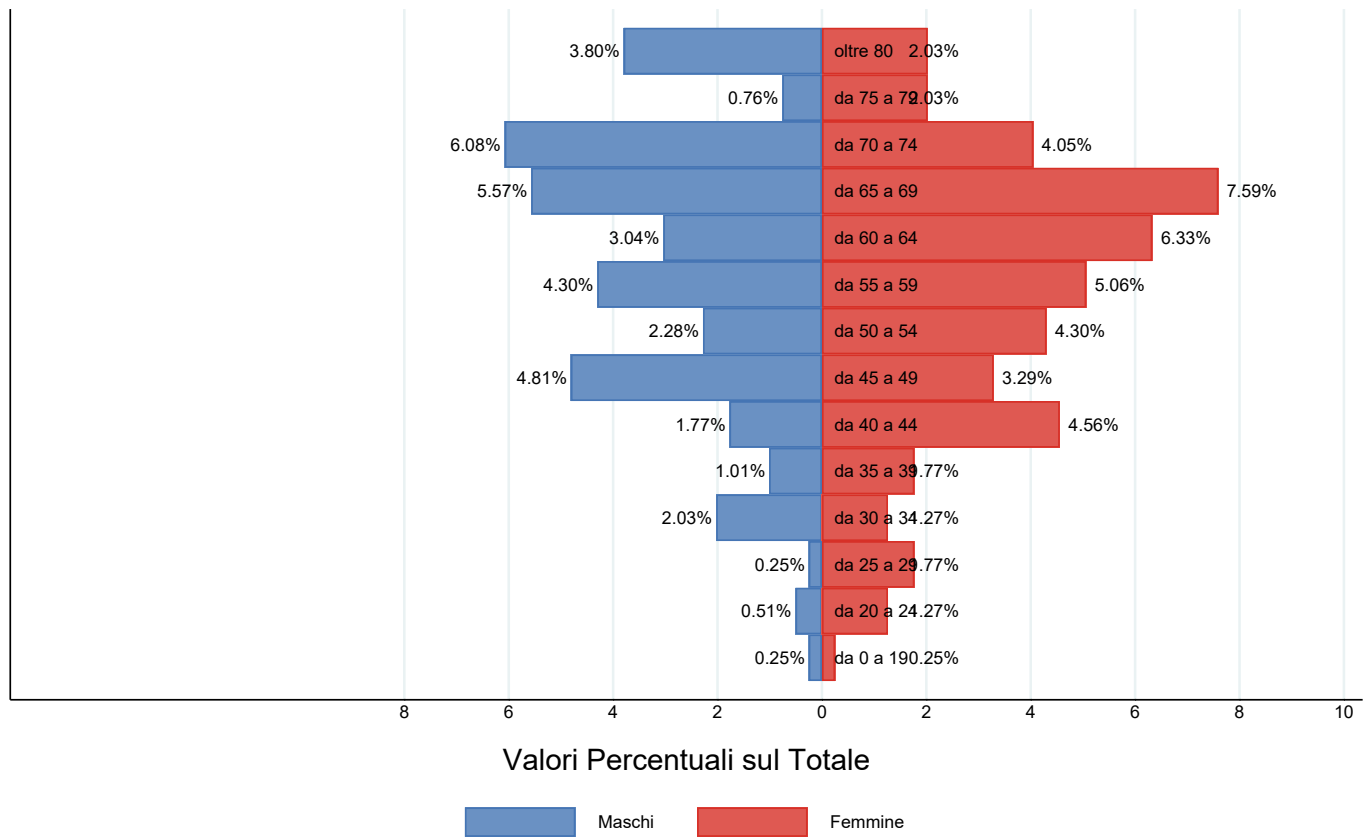
Campione statisticamente significativo calcolato sul totale accessi anno 2023.

Campione previsto per una buona rappresentatività: 360

Campione previsto per una sufficiente rappresentatività: 162

DATI ANAGRAFICI

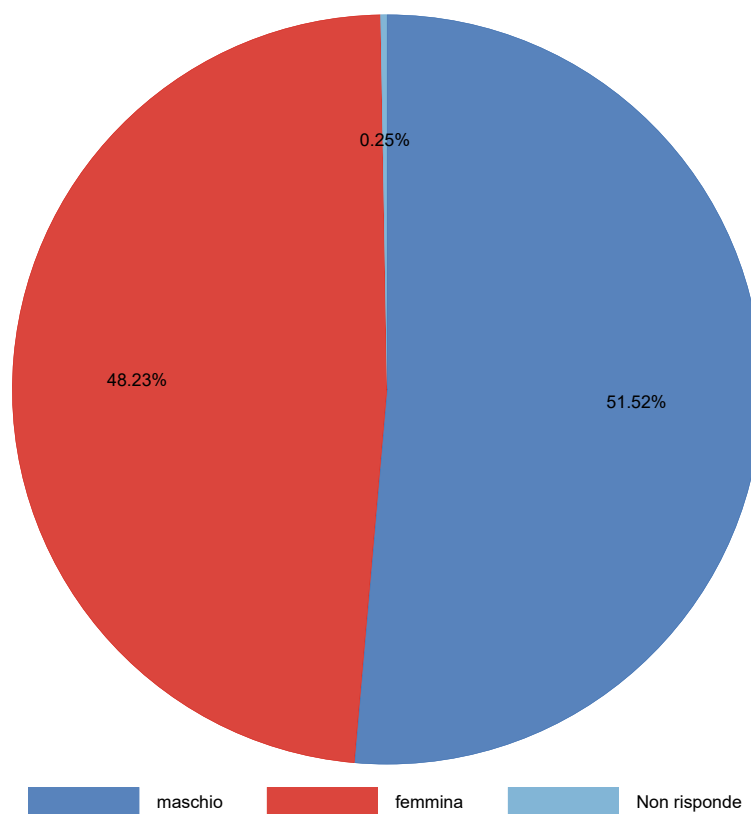
Classi di età



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
da 0 a 19	2	0.51	0.62	0.62
da 20 a 24	7	1.77	2.16	2.78
da 25 a 29	8	2.02	2.47	5.25
da 30 a 34	13	3.28	4.01	9.26
da 35 a 39	11	2.78	3.40	12.65
da 40 a 44	25	6.31	7.72	20.37
da 45 a 49	32	8.08	9.88	30.25
da 50 a 54	26	6.57	8.02	38.27
da 55 a 59	37	9.34	11.42	49.69
da 60 a 64	37	9.34	11.42	61.11
da 65 a 69	52	13.13	16.05	77.16
da 70 a 74	40	10.10	12.35	89.51
da 75 a 79	11	2.78	3.40	92.90
oltre 80	23	5.81	7.10	100.00
Totale valide	324	81.82	100.00	
Non risponde	72	18.18		
Totale	396	100.00		

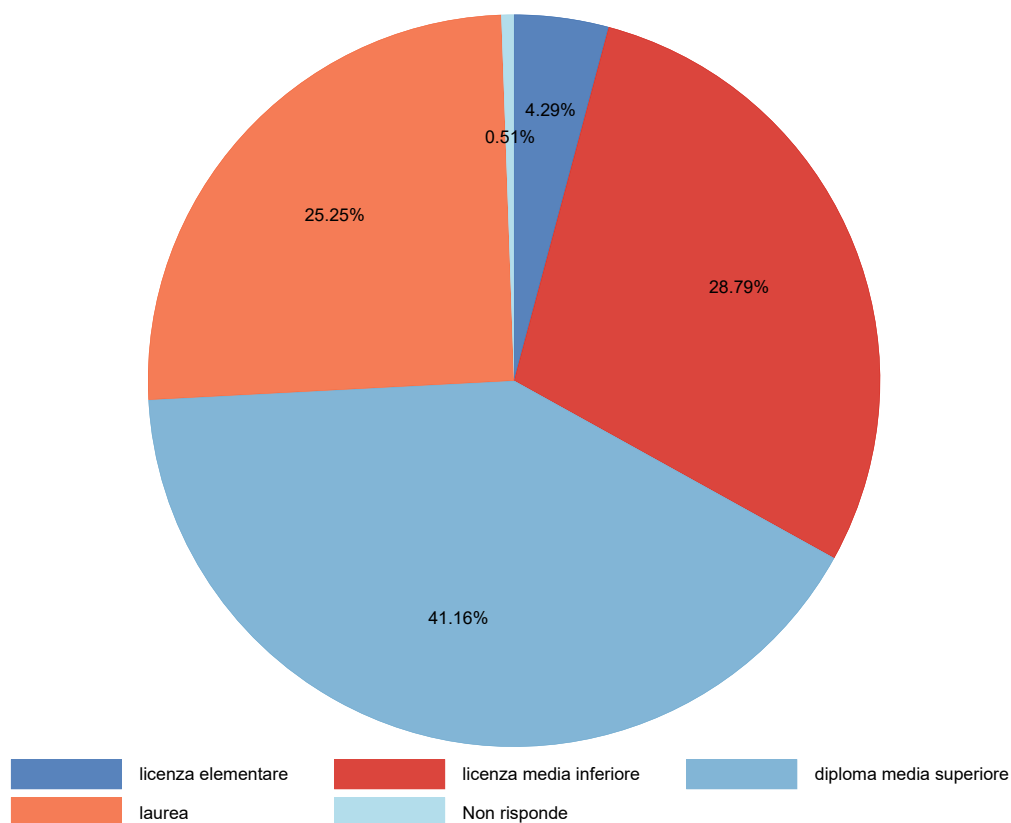
Età media: 57.49

Sesso



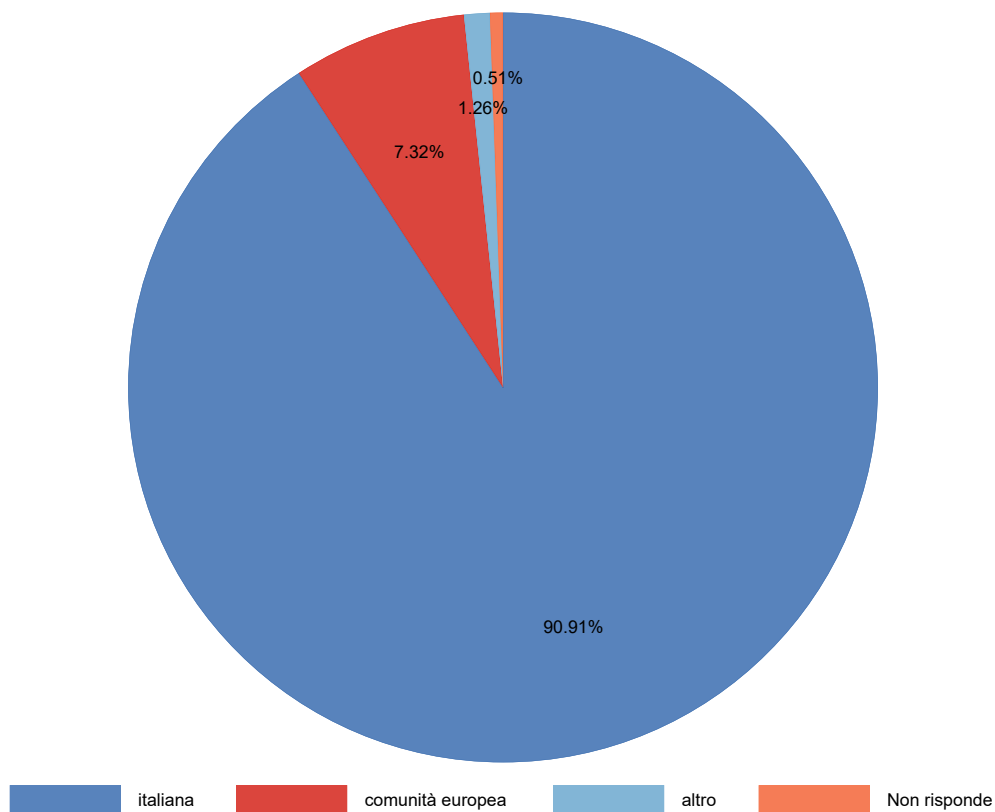
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
maschio	204	51.52	51.65	51.65
femmina	191	48.23	48.35	100.00
Totale valide	395	99.75	100.00	
Non risponde	1	0.25		
Totale	396	100.00		

Istruzione



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
licenza elementare	17	4.29	4.31	4.31
licenza media inferiore	114	28.79	28.93	33.25
diploma media superiore	163	41.16	41.37	74.62
laurea	100	25.25	25.38	100.00
Totale valide	394	99.49	100.00	
Non risponde	2	0.51		
Totale	396	100.00		

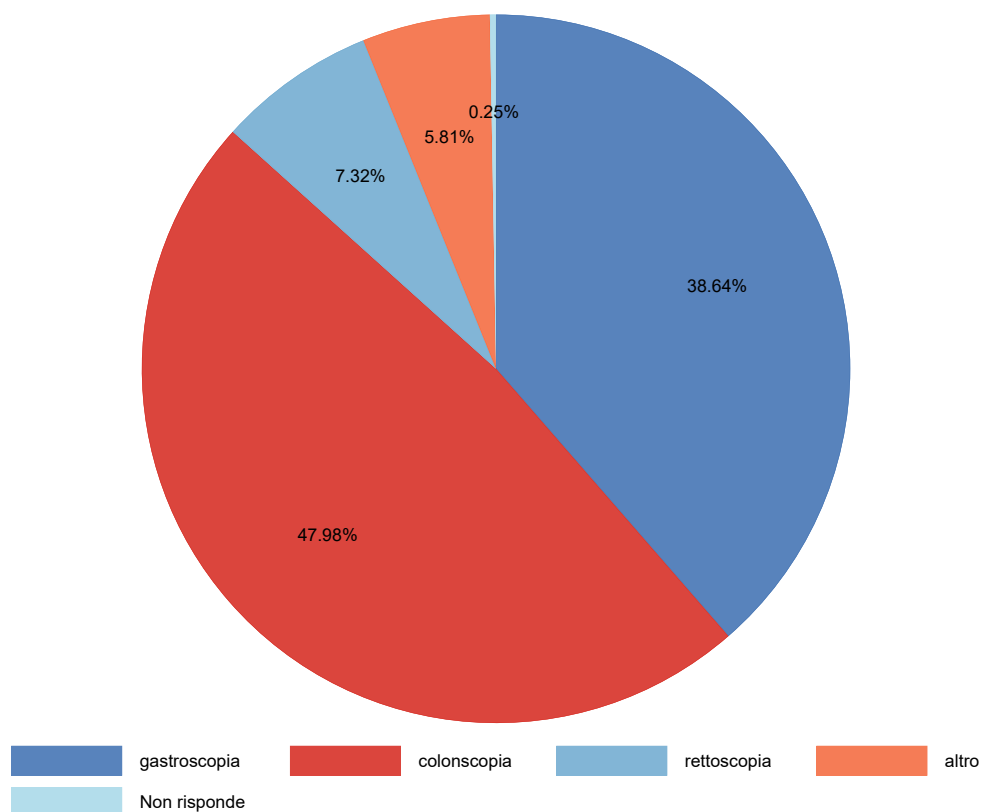
Nazionalità



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
italiana	360	90.91	91.37	91.37
comunità europea	29	7.32	7.36	98.73
altro	5	1.26	1.27	100.00
Totale valide	394	99.49	100.00	
Non risponde	2	0.51		
Totale	396	100.00		

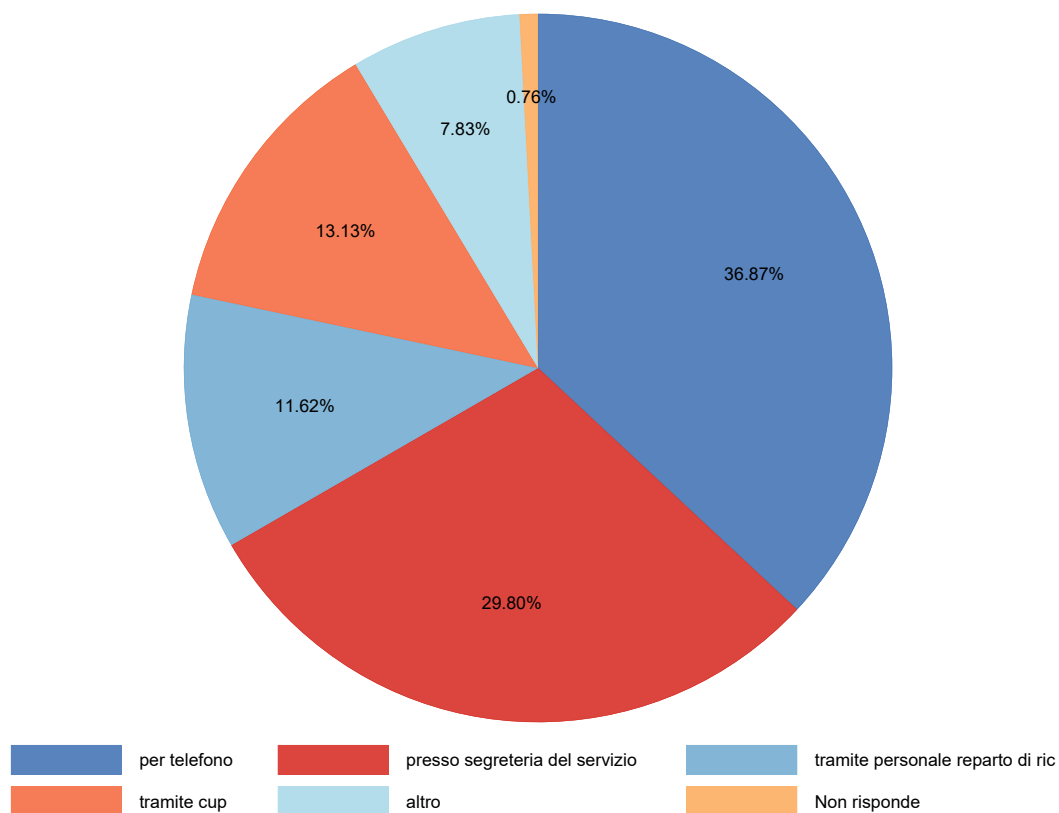
PRENOTAZIONE

Esame



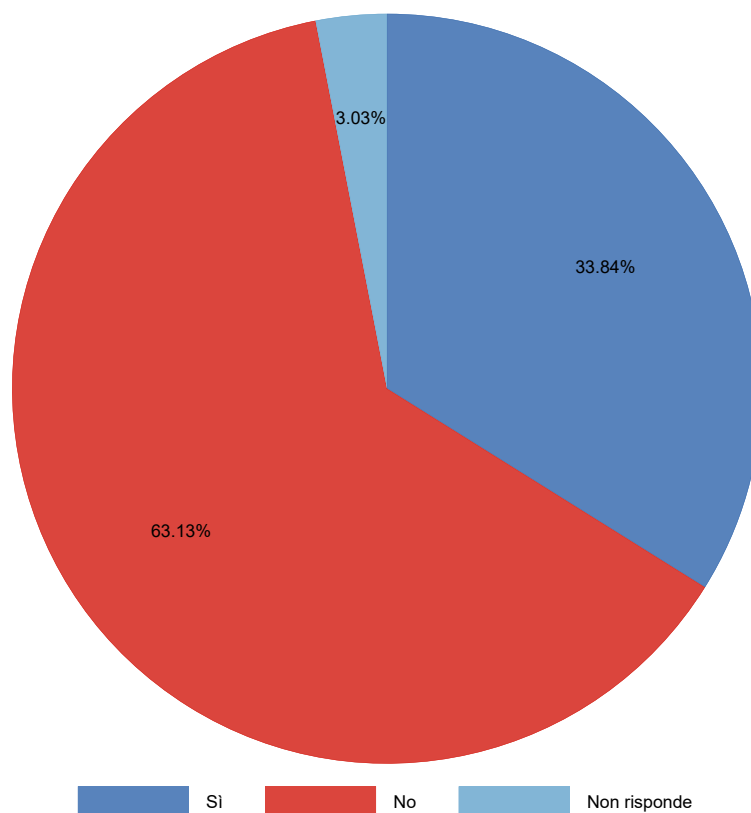
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
gastroscopia	153	38.64	38.73	38.73
colonscopia	190	47.98	48.10	86.84
rettoscopia	29	7.32	7.34	94.18
altro	23	5.81	5.82	100.00
Totale valide	395	99.75	100.00	
Non risponde	1	0.25		
Totale	396	100.00		

Come ha effettuato la prenotazione



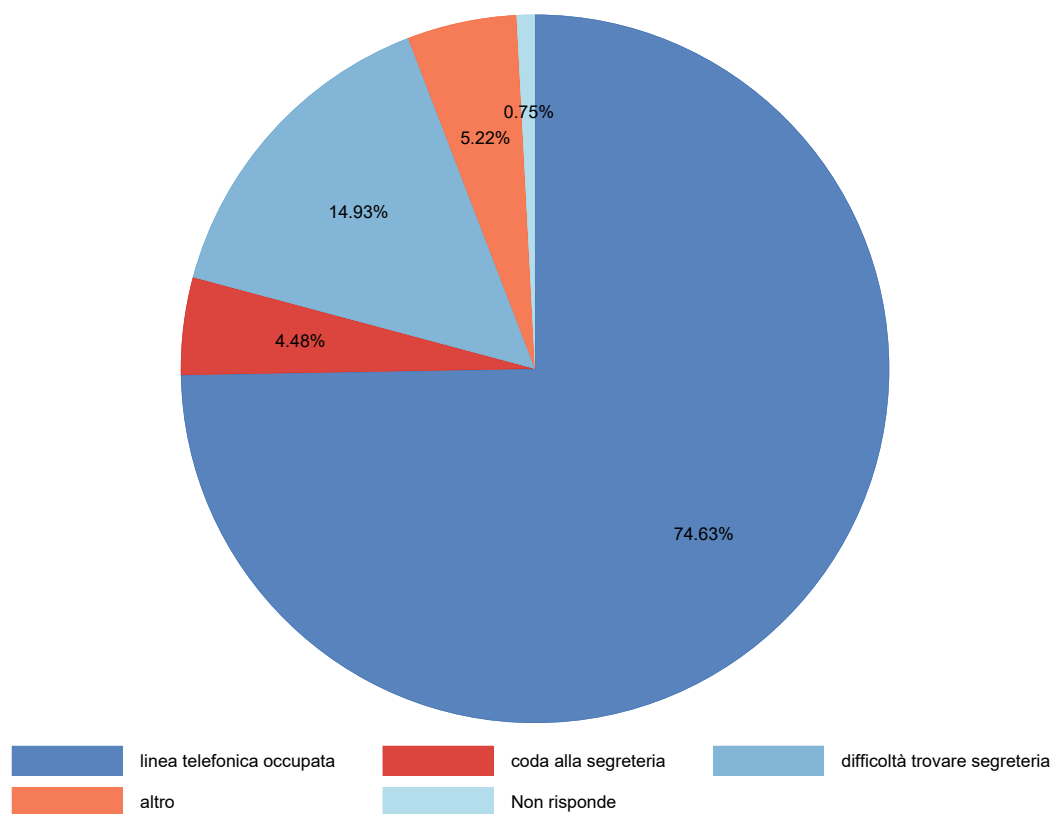
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
per telefono	146	36.87	37.15	37.15
presso segreteria del servizio	118	29.80	30.03	67.18
tramite personale reparto di ricovero	46	11.62	11.70	78.88
tramite cup	52	13.13	13.23	92.11
altro	31	7.83	7.89	100.00
Totale valide	393	99.24	100.00	
Non risponde	3	0.76		
Totale	396	100.00		

Difficoltà nel fare la prenotazione



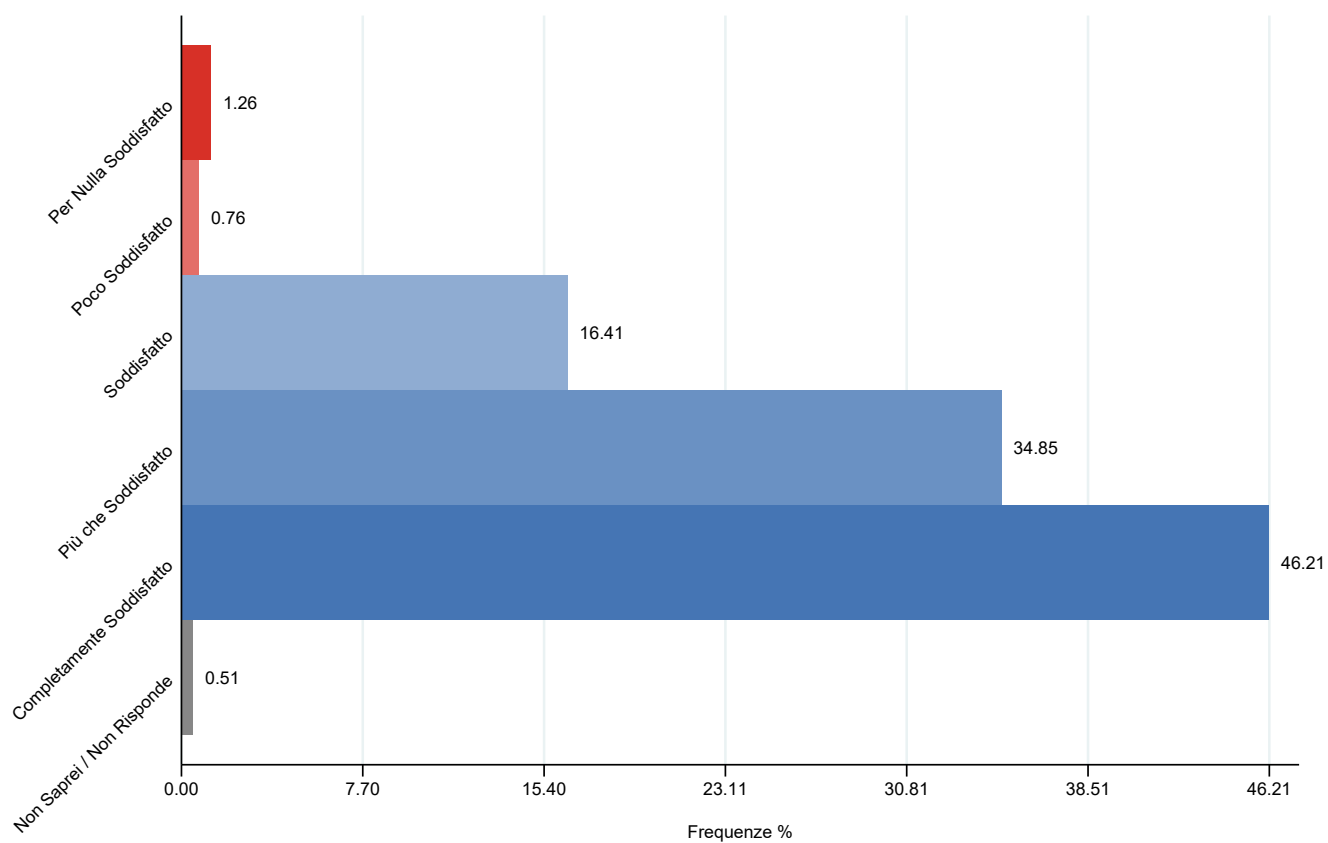
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	134	33.84	34.90	34.90
No	250	63.13	65.10	100.00
Totale valide	384	96.97	100.00	
Non risponde	12	3.03		
Totale	396	100.00		

Motivi difficoltà



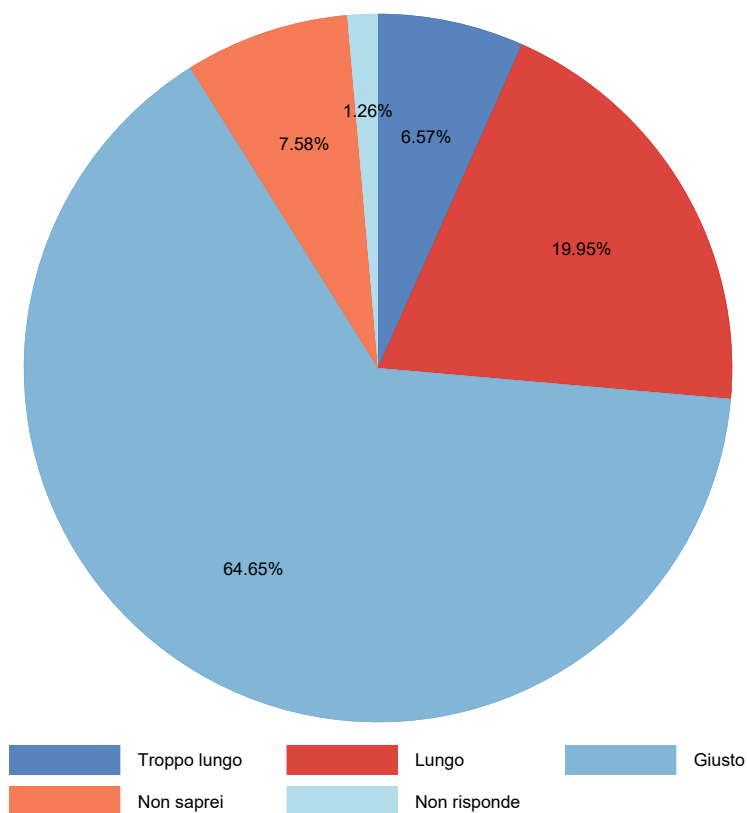
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
linea telefonica occupata	100	74.63	75.19	75.19
coda alla segreteria	6	4.48	4.51	79.70
difficoltà trovare segreteria	20	14.93	15.04	94.74
altro	7	5.22	5.26	100.00
Totale valide	133	99.25	100.00	
Non risponde	1	0.75		
Totale	134	100.00		

Chiarezza delle informazioni



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	5	1.26	1.26
Poco soddisfatto	3	0.76	2.02
Soddisfatto	65	16.41	18.43
Più che soddisfatto	138	34.85	53.28
Completamente soddisfatto	183	46.21	99.49
non sa' / non risponde	2	0.51	100.00
Totale	396	100.00	

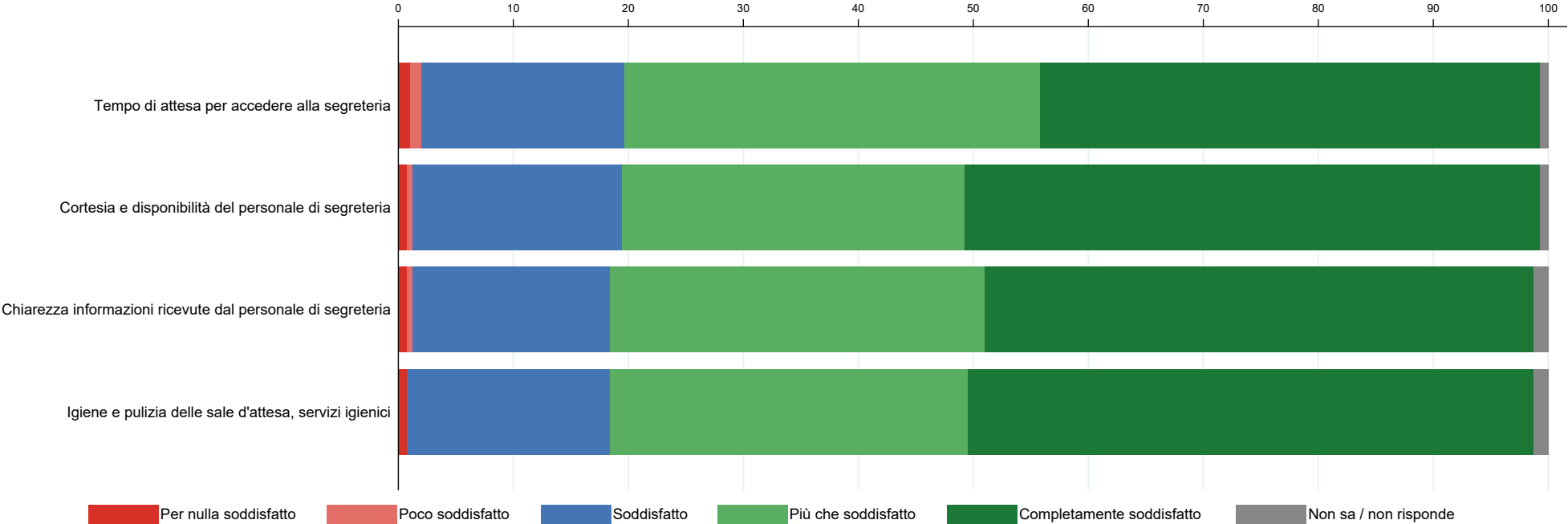
Tempo trascorso



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Troppo lungo	26	6.57	6.65	6.65
Lungo	79	19.95	20.20	26.85
Giusto	256	64.65	65.47	92.33
Non saprei	30	7.58	7.67	100.00
Non risponde	5	1.26		
Totale valide	391	98.74	100.00	
Totale	396	100.00		

ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO

Valutazione di alcuni aspetti dell'accoglienza nel servizio

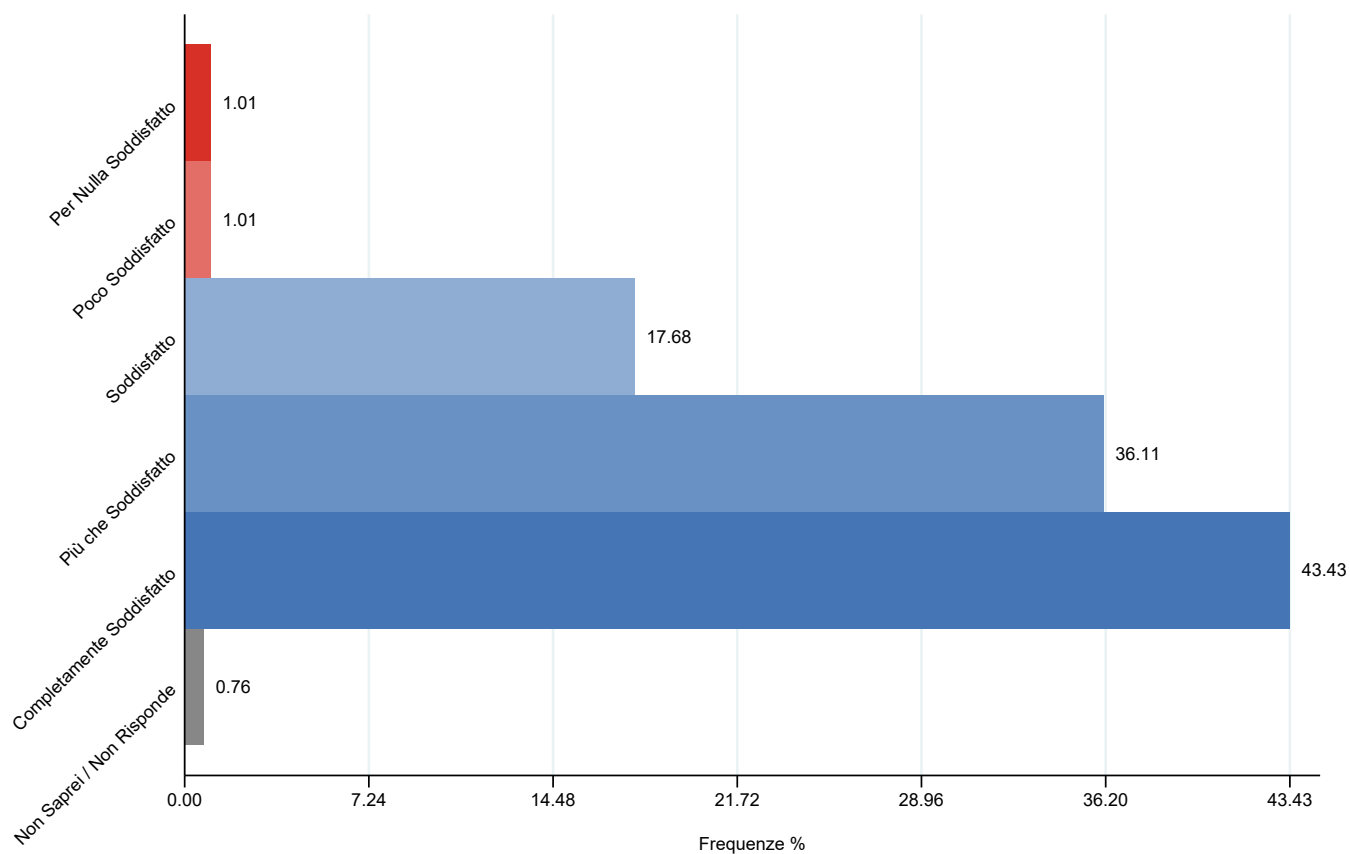


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	non sa' / non risponde	Totale
Tempo di attesa per accedere alla segreteria	4 1.01	4 1.01	70 17.68	143 36.11	172 43.43	3 0.76	396 100.00
Cortesìa e disponibilità del personale di segreteria	3 0.76	2 0.51	72 18.18	118 29.80	198 50.00	3 0.76	396 100.00
Chiarezza informazioni ricevute dal personale di segreteria	3 0.76	2 0.51	68 17.17	129 32.58	189 47.73	5 1.26	396 100.00
Igiene e pulizia delle sale d'attesa, servizi igienici	3 0.76	0 0.00	70 17.68	123 31.06	195 49.24	5 1.26	396 100.00

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Tempo di attesa per accedere alla segreteria	8 <i>2.02</i>	385 <i>97.22</i>	3 <i>0.76</i>	396 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilità del personale di segreteria	5 <i>1.26</i>	388 <i>97.98</i>	3 <i>0.76</i>	396 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni ricevute dal personale di segreteria	5 <i>1.26</i>	386 <i>97.47</i>	5 <i>1.26</i>	396 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia delle sale d'attesa, servizi igienici	3 <i>0.76</i>	388 <i>97.98</i>	5 <i>1.26</i>	396 <i>100.00</i>

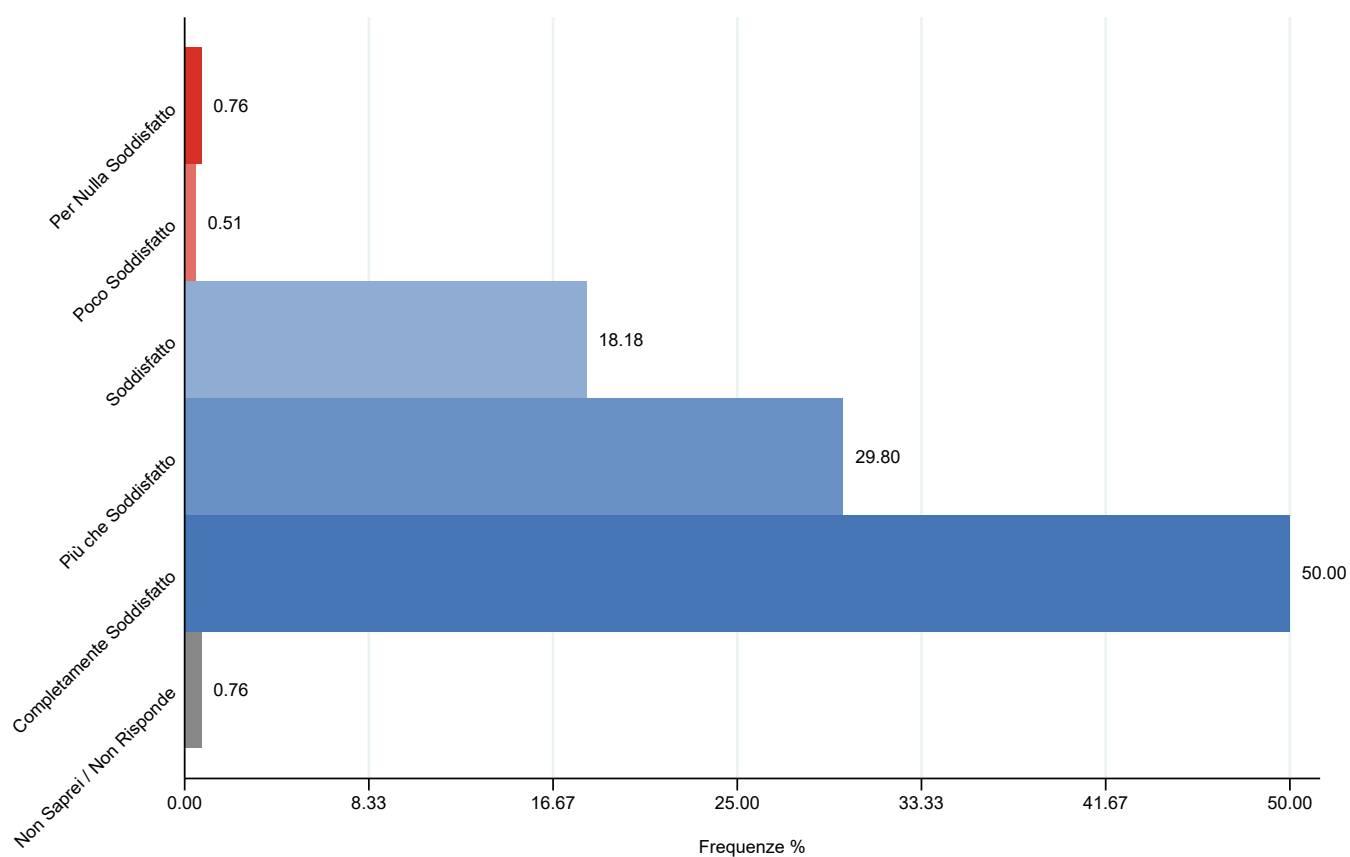
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Tempo di attesa per accedere alla segreteria	393	1.209	0.840	-2.000	2.000
Cortesìa e disponibilità del per- sonale di segreteria	393	1.288	0.834	-2.000	2.000
Chiarezza informazioni ricevute dal personale di segreteria	391	1.276	0.820	-2.000	2.000
Igiene e pulizia delle sale d'atte- sa, servizi igienici	391	1.297	0.813	-2.000	2.000
Valutazione Accoglienza	393	1.267	0.759	-2.000	2.000

Tempo di attesa per accedere alla segreteria



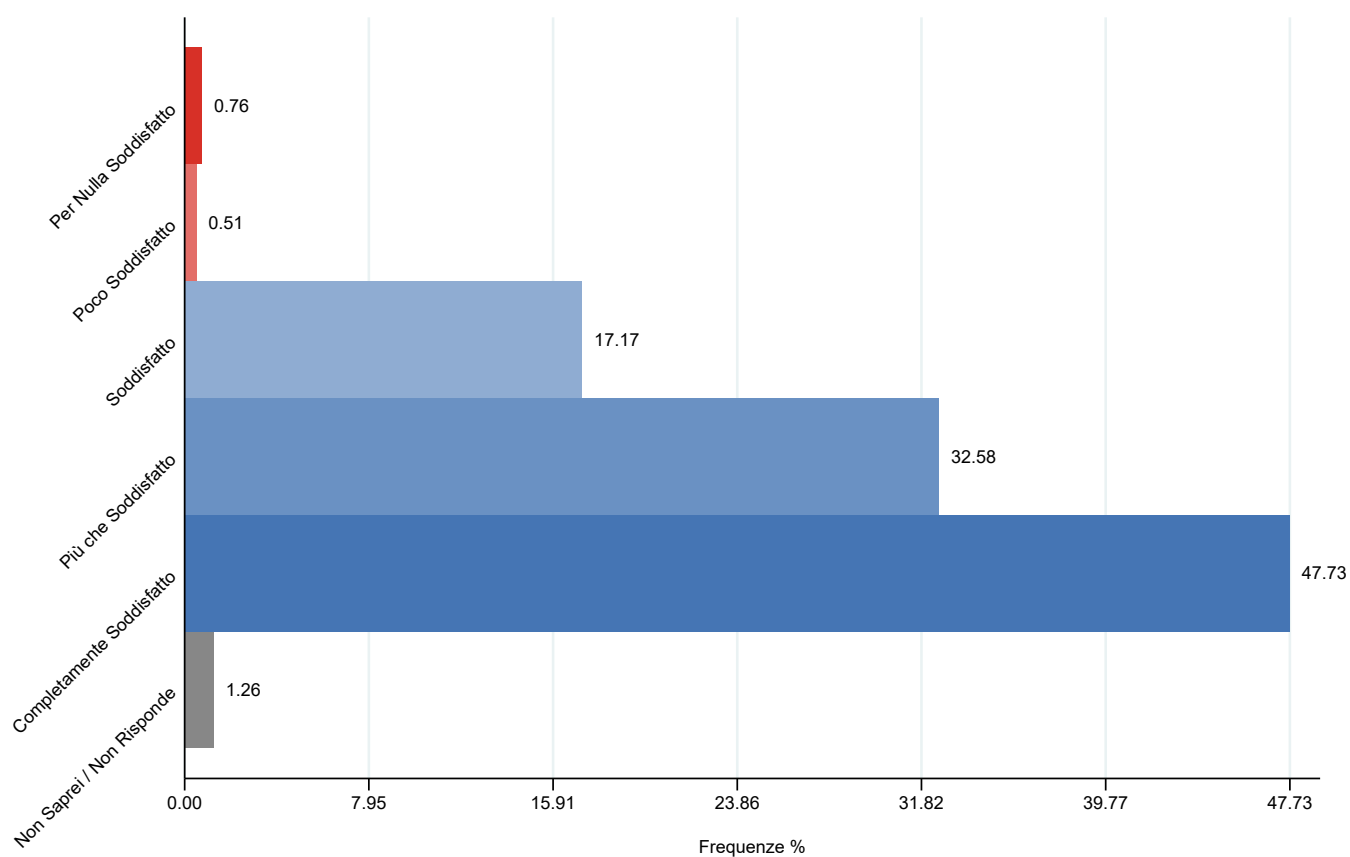
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	4	1.01	1.01
Poco soddisfatto	4	1.01	2.02
Soddisfatto	70	17.68	19.70
Più che soddisfatto	143	36.11	55.81
Completamente soddisfatto	172	43.43	99.24
non sa' / non risponde	3	0.76	100.00
Totale	396	100.00	

Cortesia e disponibilità del personale di segreteria



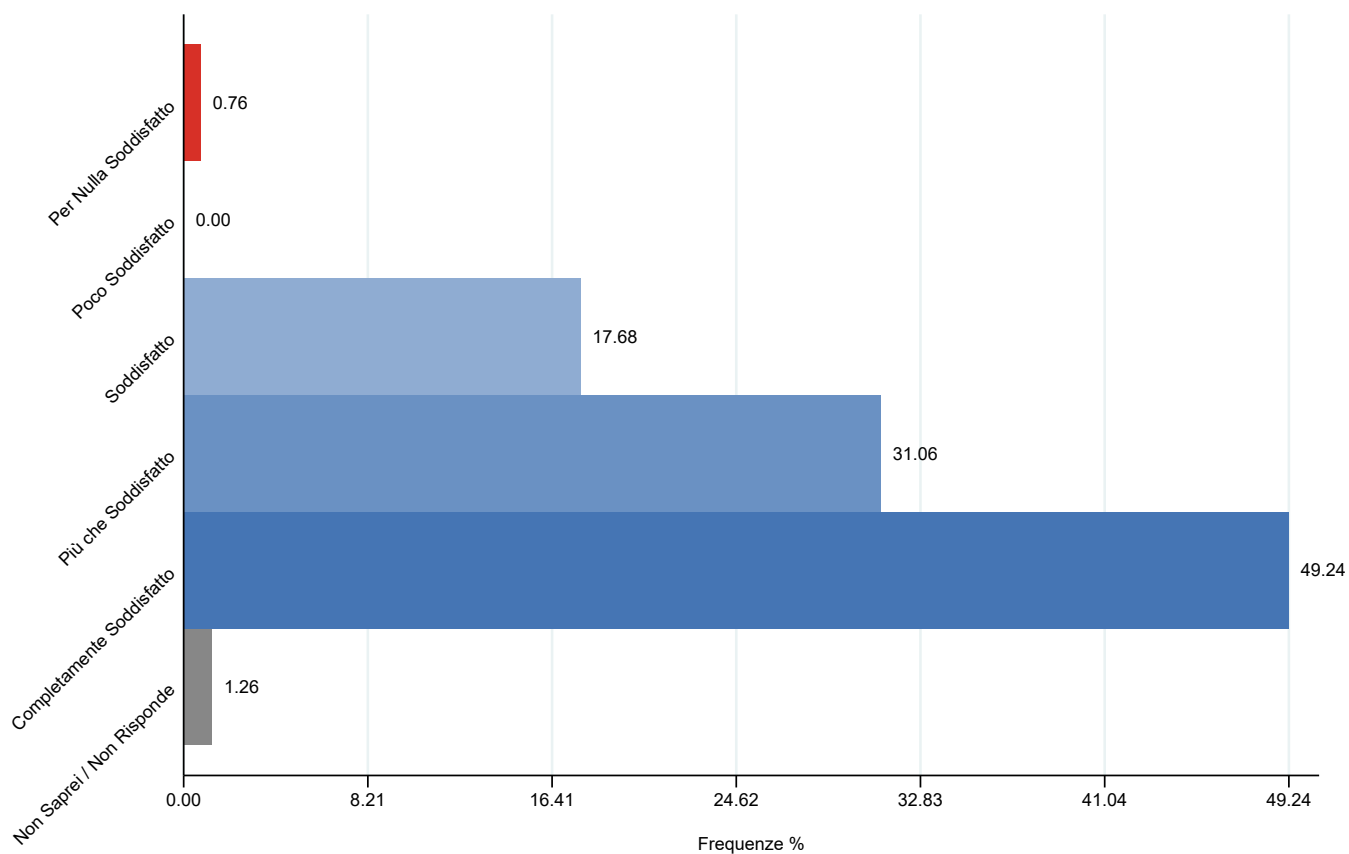
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	0.76	0.76
Poco soddisfatto	2	0.51	1.26
Soddisfatto	72	18.18	19.44
Più che soddisfatto	118	29.80	49.24
Completamente soddisfatto	198	50.00	99.24
non sa' / non risponde	3	0.76	100.00
Totale	396	100.00	

Chiarezza informazioni ricevute dal personale di segreteria



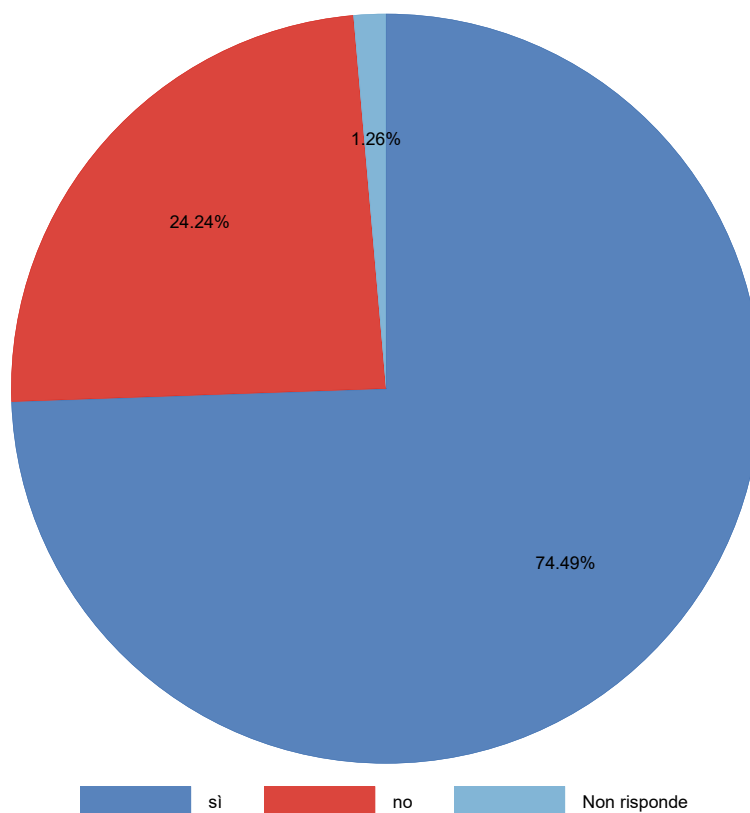
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	0.76	0.76
Poco soddisfatto	2	0.51	1.26
Soddisfatto	68	17.17	18.43
Più che soddisfatto	129	32.58	51.01
Completamente soddisfatto	189	47.73	98.74
non sa' / non risponde	5	1.26	100.00
Totale	396	100.00	

Igiene e pulizia delle sale d'attesa, servizi igienici



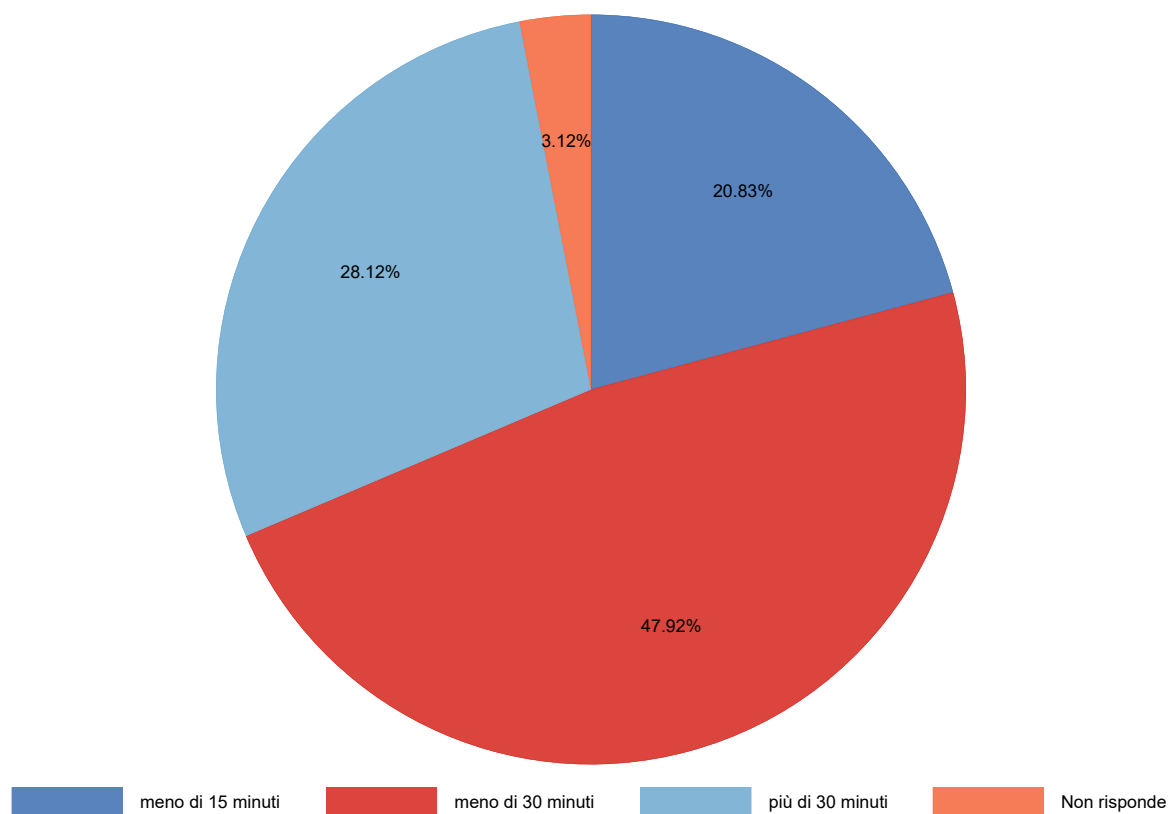
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	0.76	0.76
Soddisfatto	70	17.68	18.43
Più che soddisfatto	123	31.06	49.49
Completamente soddisfatto	195	49.24	98.74
non sa' / non risponde	5	1.26	100.00
Totale	396	100.00	

Rispetto orario appuntamento



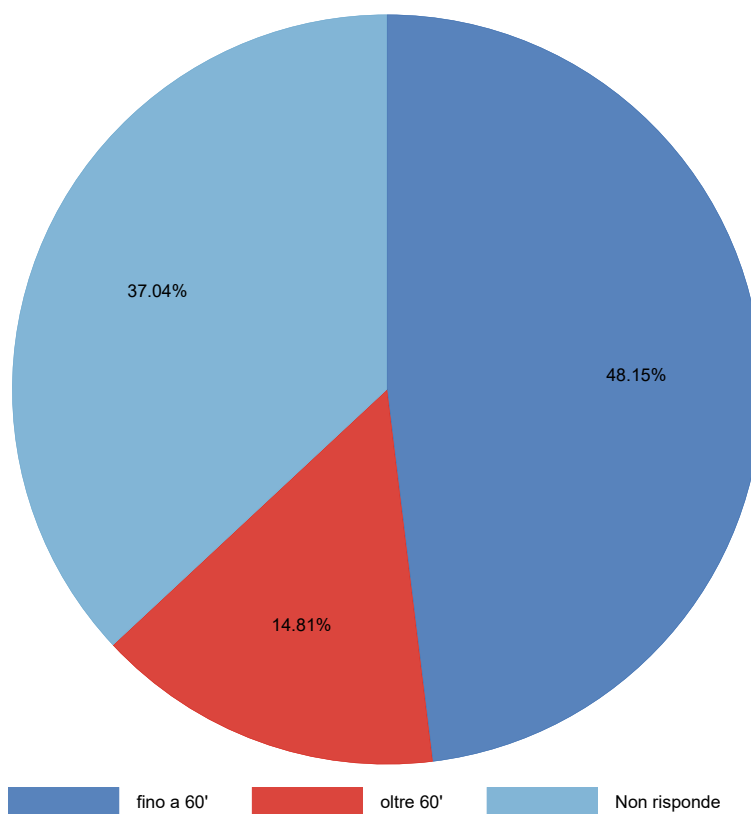
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
sì	295	74.49	75.45	75.45
no	96	24.24	24.55	100.00
Totale valide	391	98.74	100.00	
Non risponde	5	1.26		
Totale	396	100.00		

Ritardo



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
meno di 15 minuti	20	20.83	21.51	21.51
meno di 30 minuti	46	47.92	49.46	70.97
più di 30 minuti	27	28.12	29.03	100.00
Totale valide	93	96.88	100.00	
Non risponde	3	3.12		
Totale	96	100.00		

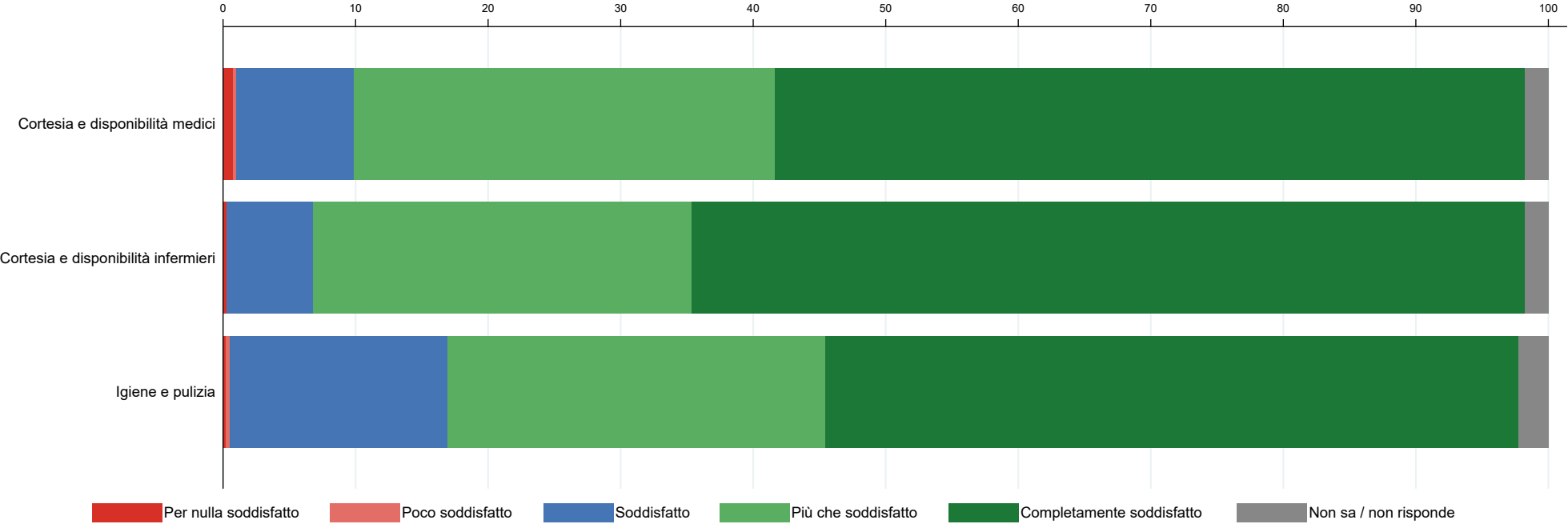
Ritardo oltre 30 minuti



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
fino a 60'	13	48.15	76.47	76.47
oltre 60'	4	14.81	23.53	100.00
Totale valide	17	62.96	100.00	
Non risponde	10	37.04		
Totale	27	100.00		

ESECUZIONE DELL'ESAME

Valutazione di alcuni aspetti dell'esecuzione dell'esame

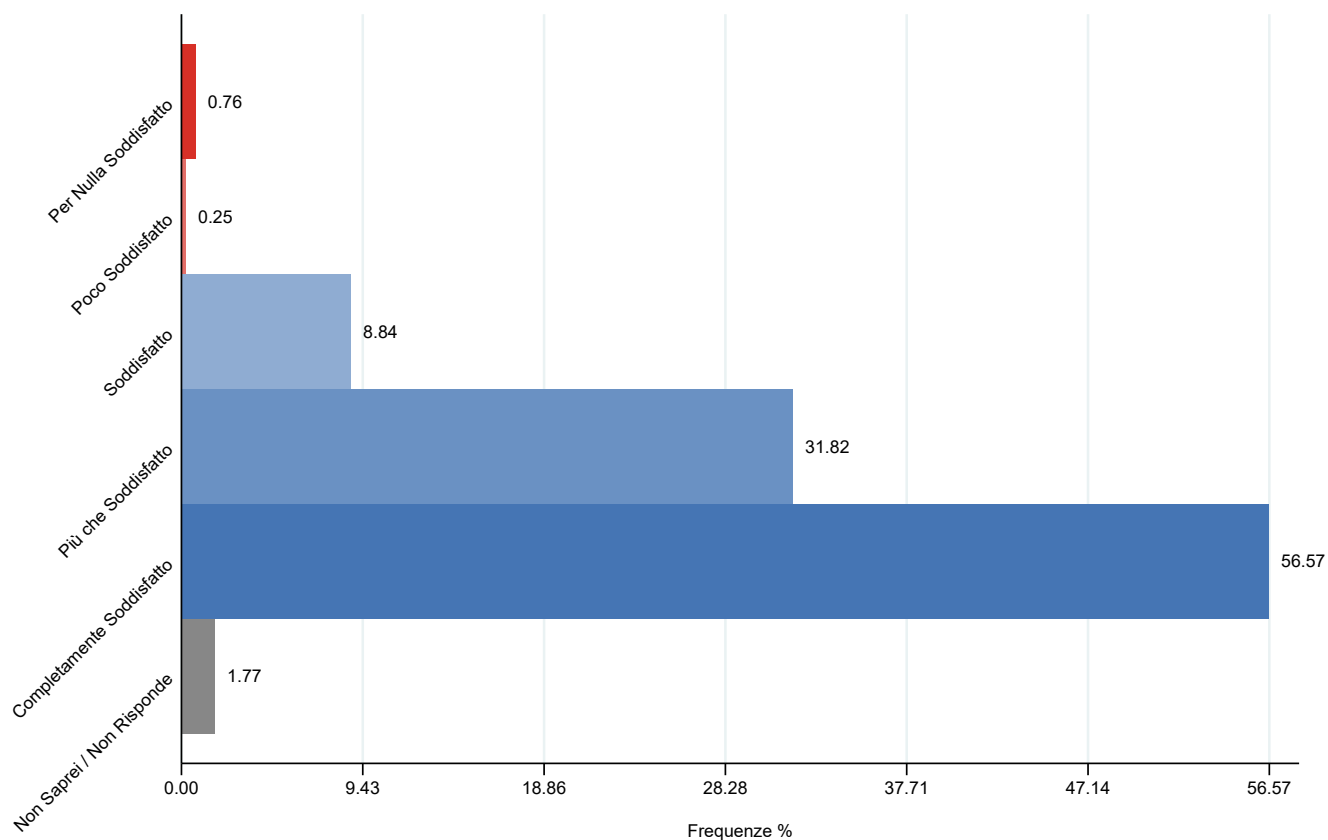


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	non sa' / non risponde	Totale
Cortesia e disponibilità medici	3 0.76	1 0.25	35 8.84	126 31.82	224 56.57	7 1.77	396 100.00
Cortesia e disponibilità infermieri	1 0.25	0 0.00	26 6.57	113 28.54	249 62.88	7 1.77	396 100.00
Igiene e pulizia	1 0.25	1 0.25	65 16.41	113 28.54	207 52.27	9 2.27	396 100.00

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Cortesia e disponibilità medici	4 <i>1.01</i>	385 <i>97.22</i>	7 <i>1.77</i>	396 <i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità infermieri	1 <i>0.25</i>	388 <i>97.98</i>	7 <i>1.77</i>	396 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia	2 <i>0.51</i>	385 <i>97.22</i>	9 <i>2.27</i>	396 <i>100.00</i>

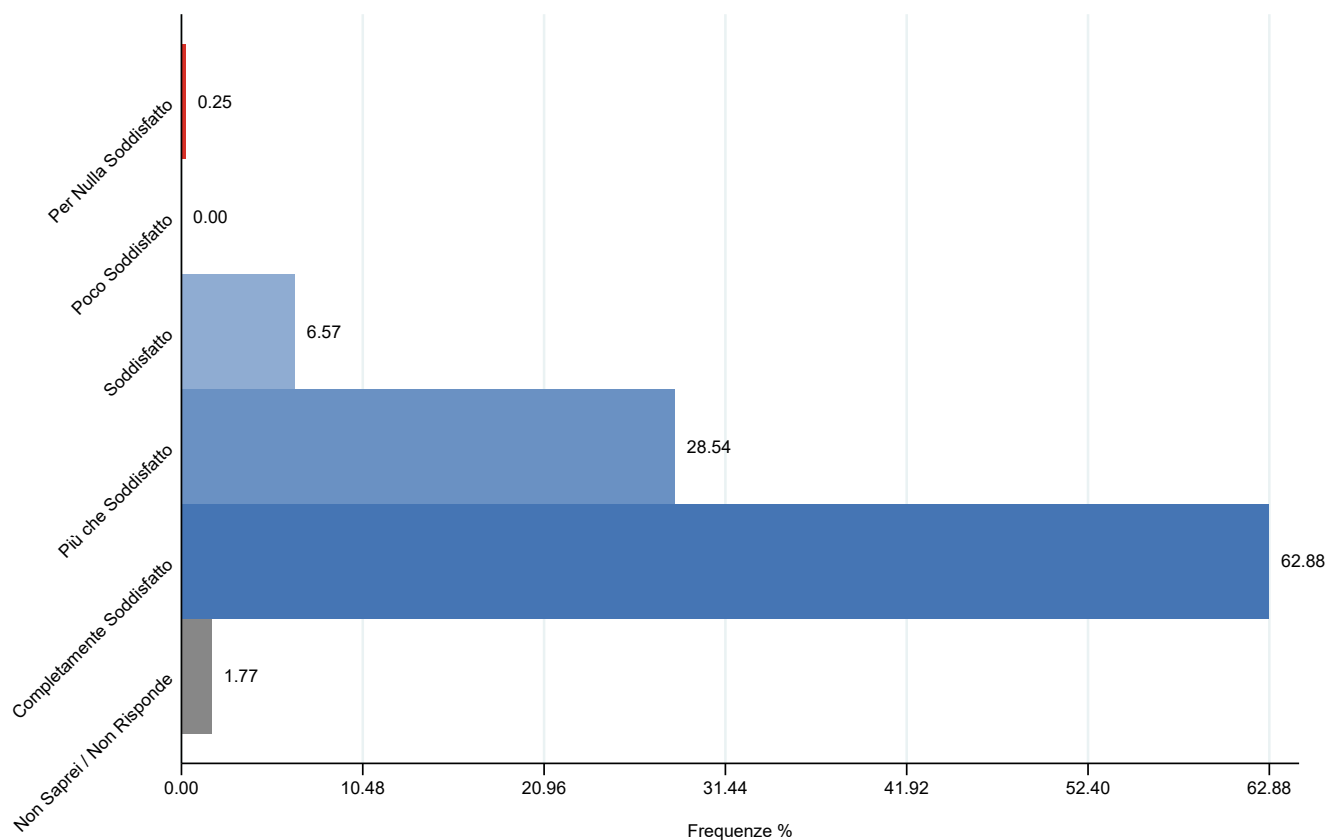
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Cortesia e disponibilità medici	389	1.458	0.733	-2.000	2.000
Cortesia e disponibilità infermie- ri	389	1.566	0.641	-2.000	2.000
Igiene e pulizia	387	1.354	0.783	-2.000	2.000
Valutazione Esecuzione Esame	389	1.460	0.660	-2.000	2.000

Cortesía e disponibilità medici



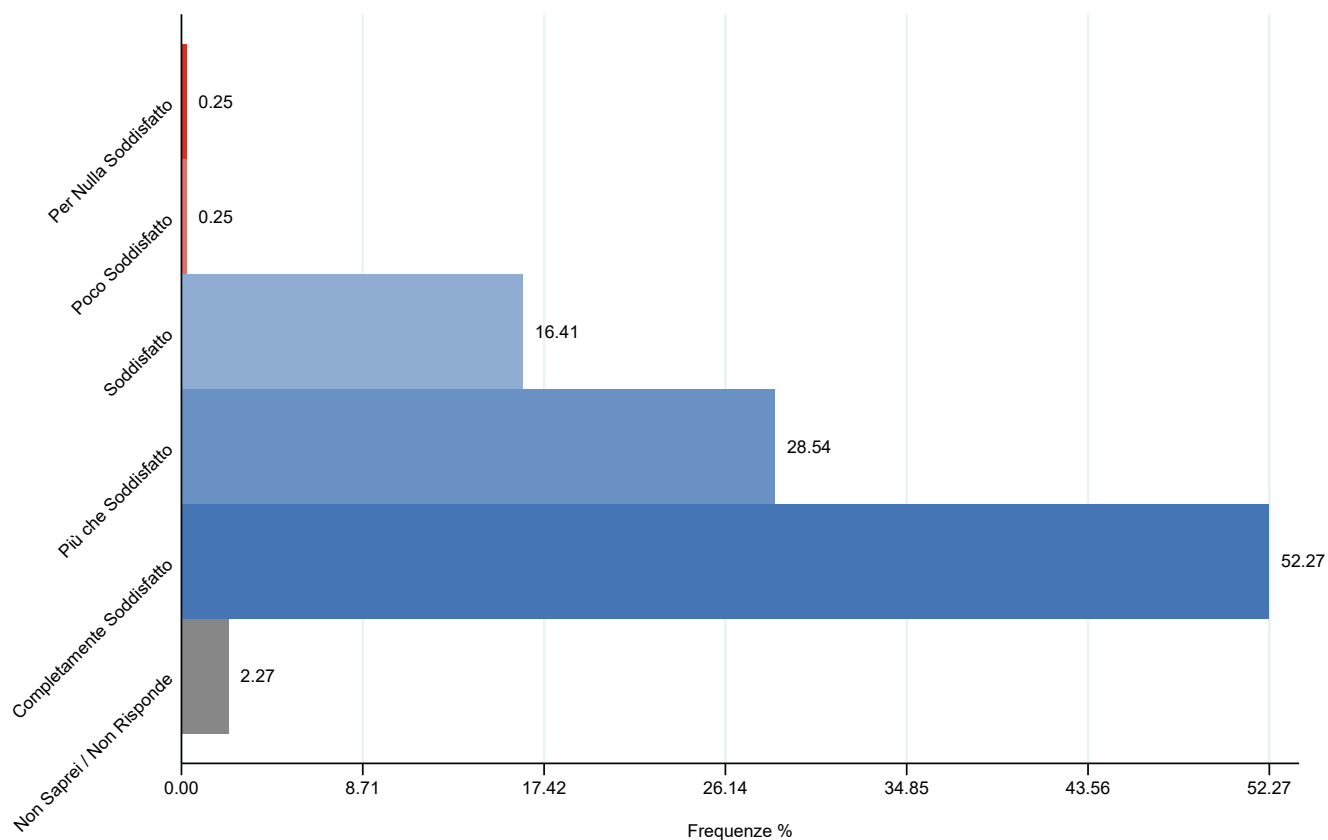
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	0.76	0.76
Poco soddisfatto	1	0.25	1.01
Soddisfatto	35	8.84	9.85
Più che soddisfatto	126	31.82	41.67
Completamente soddisfatto	224	56.57	98.23
non sa' / non risponde	7	1.77	100.00
Totale	396	100.00	

Cortesia e disponibilità infermieri



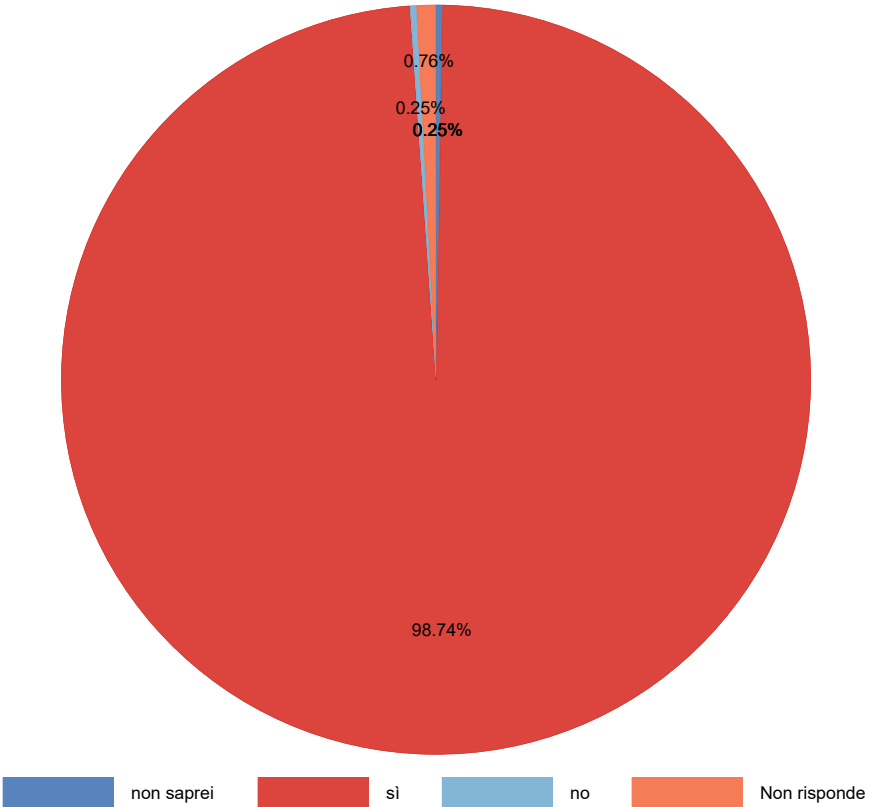
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.25	0.25
Soddisfatto	26	6.57	6.82
Più che soddisfatto	113	28.54	35.35
Completamente soddisfatto	249	62.88	98.23
non sa' / non risponde	7	1.77	100.00
Totale	396	100.00	

Igiene e pulizia



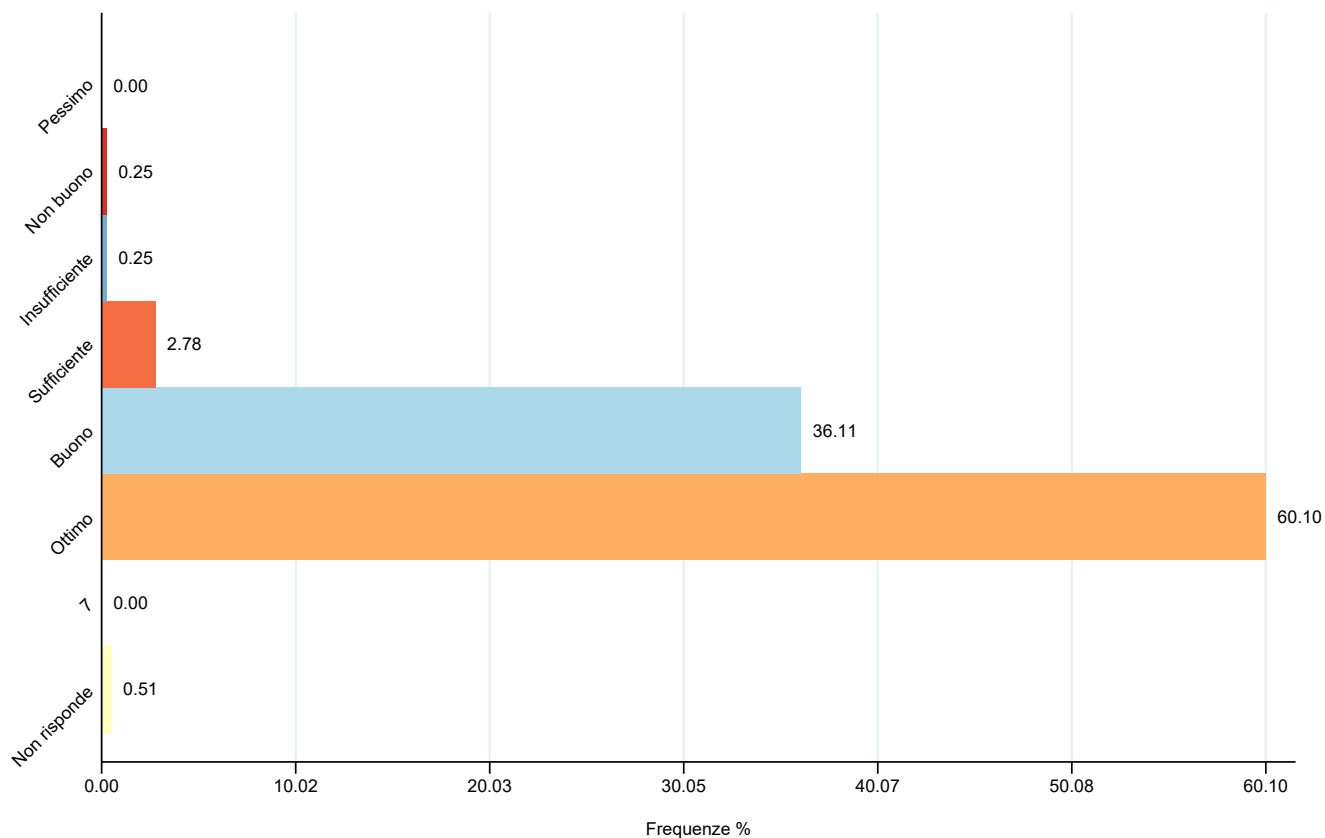
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.25	0.25
Poco soddisfatto	1	0.25	0.51
Soddisfatto	65	16.41	16.92
Più che soddisfatto	113	28.54	45.45
Completamente soddisfatto	207	52.27	97.73
non sa' / non risponde	9	2.27	100.00
Totale	396	100.00	

Tornerebbe in questo Servizio



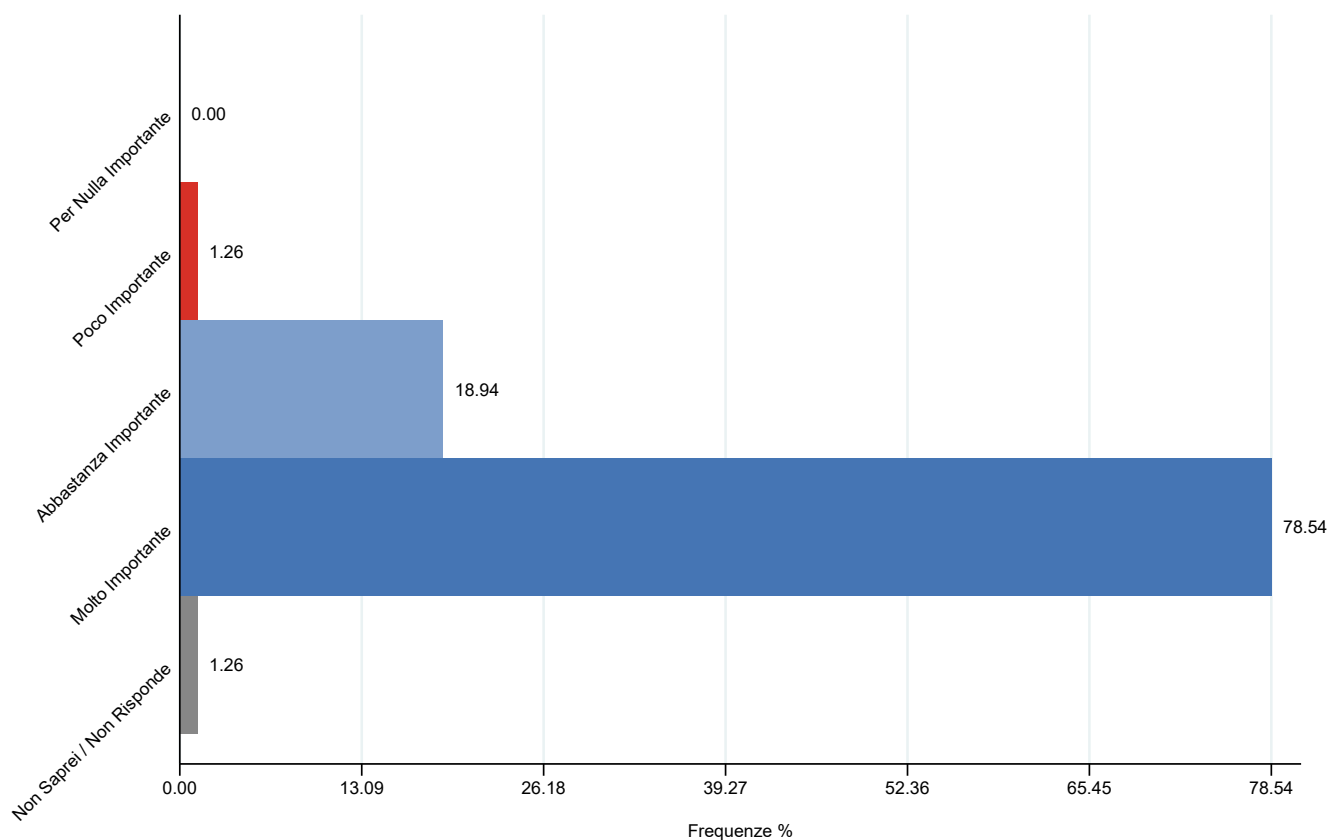
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
non saprei	1	0.25	0.25	0.25
sì	391	98.74	99.49	99.75
no	1	0.25	0.25	100.00
Totale valide	393	99.24	100.00	
Non risponde	3	0.76		
Totale	396	100.00		

Giudizio complessivo



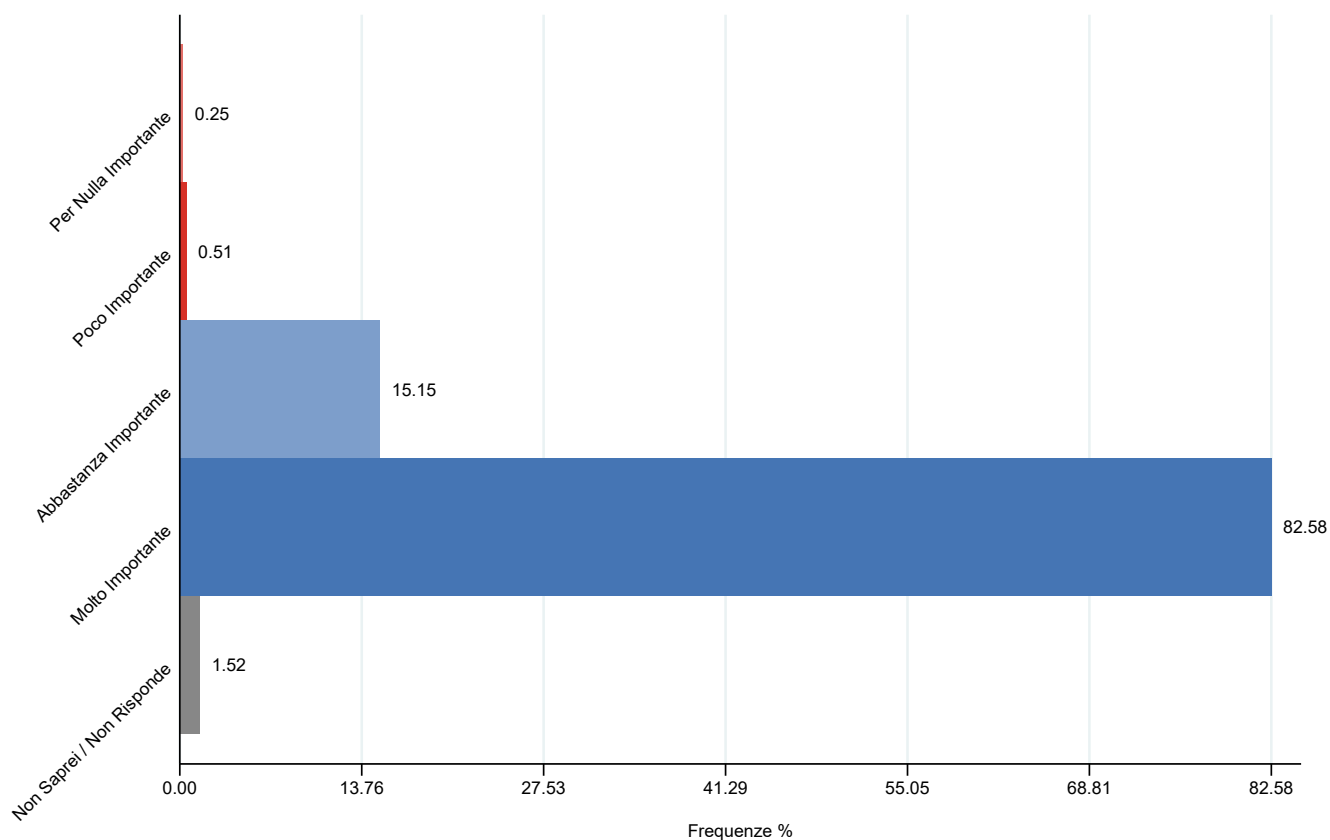
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Non buono	1	0.25	0.25	0.25
Insufficiente	1	0.25	0.25	0.51
Sufficiente	11	2.78	2.79	3.30
Buono	143	36.11	36.29	39.59
Ottimo	238	60.10	60.41	100.00
Totale valide	394	99.49	100.00	
Non risponde	2	0.51		
Totale	396	100.00		

Importanza momento della prenotazione



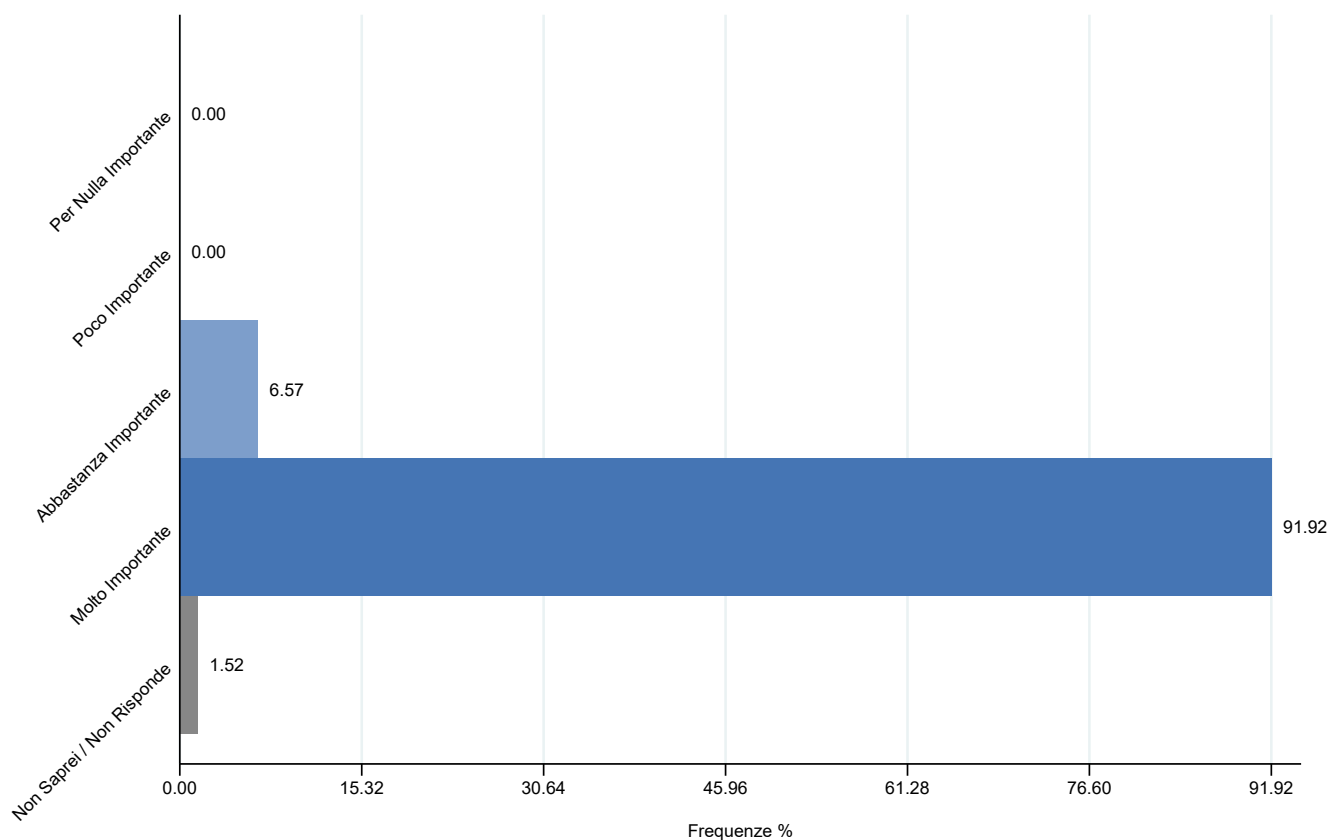
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco importante	5	1.26	1.26
Abbastanza importante	75	18.94	20.20
Molto importante	311	78.54	98.74
non sa' / non risponde	5	1.26	100.00
Totale	396	100.00	

Importanza accoglienza in Servizio - accettazione amministrativa



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	1	0.25	0.25
Poco importante	2	0.51	0.76
Abbastanza importante	60	15.15	15.91
Molto importante	327	82.58	98.48
non sa' / non risponde	6	1.52	100.00
Totale	396	100.00	

Importanza momento dell'esecuzione dell'esame



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Abbastanza importante	26	6.57	6.57
Molto importante	364	91.92	98.48
non sa' / non risponde	6	1.52	100.00
Totale	396	100.00	

Comparazione Performance-Importanza

