



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 ENDOCRINOLOGIA

RILEVAZIONE 03/02/2025 - 05/03/2026

A CURA DI:

Ufficio Sistema Qualità Integrato

Ultimo aggiornamento: 11 marzo 2026

Indice

INFORMAZIONI GENERALI	1
DATI ANAGRAFICI	2
Persona che compila il questionario	3
Classi di età	4
Sesso	5
Provenienza	6
È già stato in questo servizio	7
Motivazione della scelta	8
ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO	9
Valutazione Accoglienza nel Servizio	10
Segnaletica	12
Comfort	13
Igiene e pulizia ambienti	14
ATTIVITÀ DI SEGRETERIA	15
Valutazione Segreteria del Servizio	16
Cortesia e disponibilità personale	18
Chiarezza informazioni ricevute	19
ATTIVITÀ INFERMIERISTICA	20
Valutazione Attività Infermieristica	21
Cortesia e disponibilità	23
Chiarezza informazioni ricevute	24
Rispetto della privacy/riservatezza	25
ATTIVITÀ DEL PERSONALE MEDICO	26
Valutazione Attività del Personale Medico	27
Cortesia e disponibilità	29
Chiarezza informazioni ricevute	30
Rispetto della privacy/riservatezza	31
Giudizio complessivo	32
Consiglierebbe questo servizio	33
Importanza momento dell'accettazione amministrativa	34
Importanza relazione con gli infermieri	35
Importanza momento della visita medica	36
Comparazione Performance-Importanza	37

INFORMAZIONI GENERALI

Periodo di Riferimento: 03/02/2025 - 05/03/2026

Questionari analizzati: 325

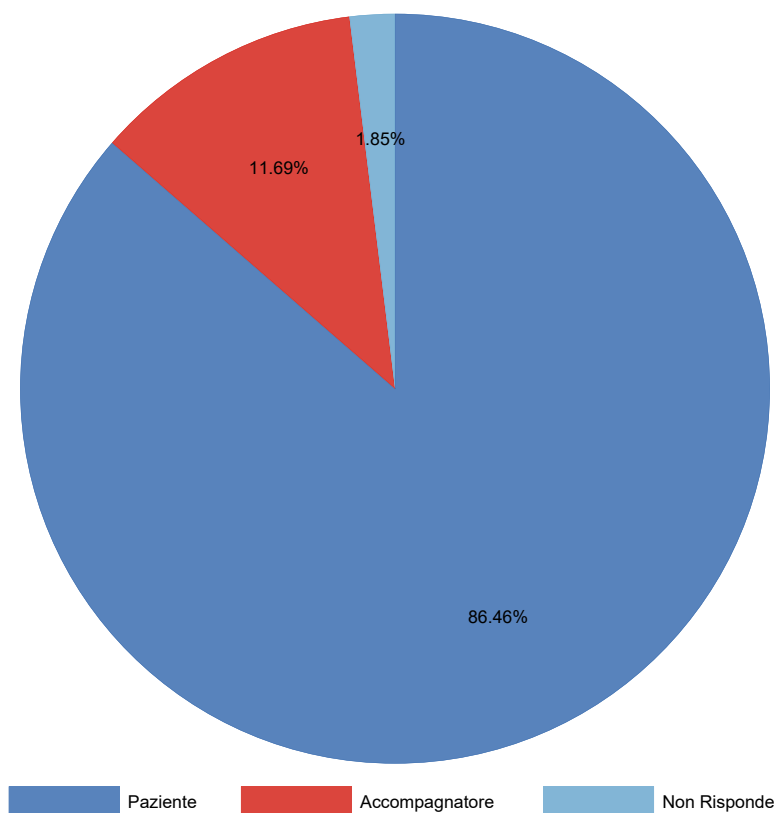
Campione statisticamente significativo calcolato sul totale accessi anno 2024.

Campione previsto per una buona rappresentatività: 357

Campione previsto per una sufficiente rappresentatività: 162

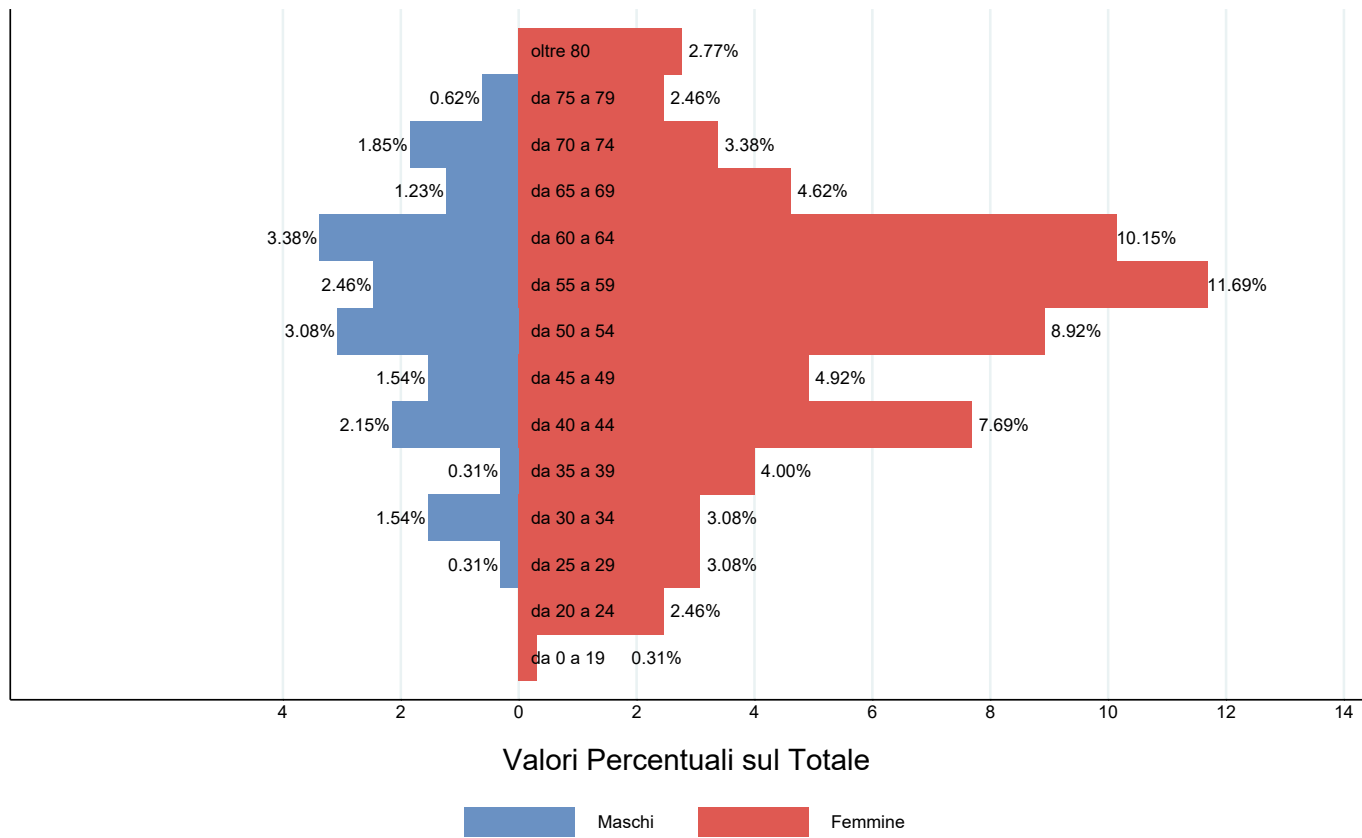
DATI ANAGRAFICI

Persona che compila il questionario



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Paziente	281	86.46	88.09	88.09
Accompagnatore	38	11.69	11.91	100.00
Totale valide	319	98.15	100.00	
Non Risponde	6	1.85		
Totale	325	100.00		

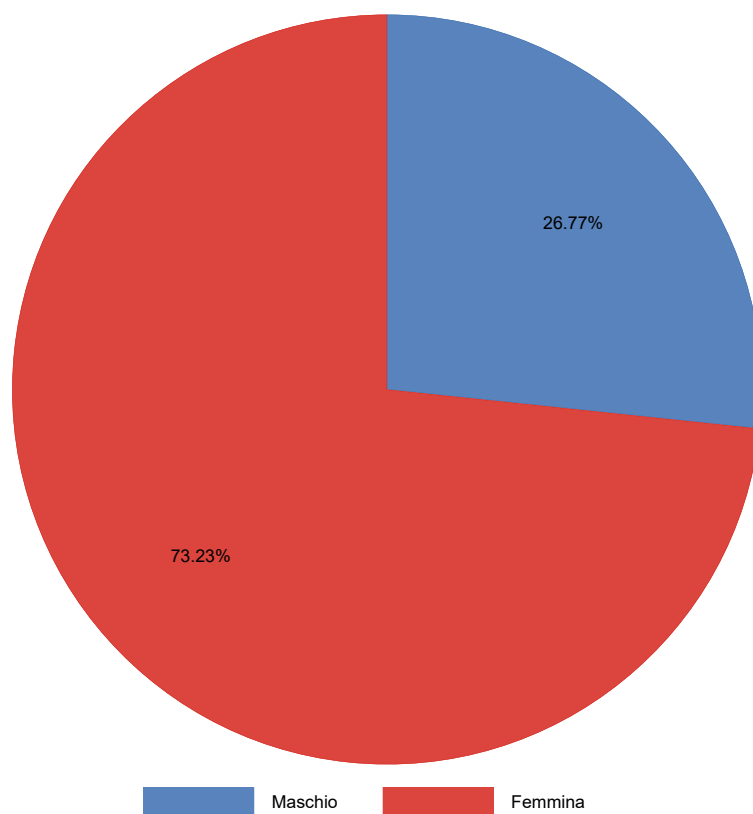
Classi di età



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
da 0 a 19	1	0.31	0.35	0.35
da 20 a 24	8	2.46	2.80	3.15
da 25 a 29	11	3.38	3.85	6.99
da 30 a 34	15	4.62	5.24	12.24
da 35 a 39	14	4.31	4.90	17.13
da 40 a 44	32	9.85	11.19	28.32
da 45 a 49	21	6.46	7.34	35.66
da 50 a 54	39	12.00	13.64	49.30
da 55 a 59	46	14.15	16.08	65.38
da 60 a 64	44	13.54	15.38	80.77
da 65 a 69	19	5.85	6.64	87.41
da 70 a 74	17	5.23	5.94	93.36
da 75 a 79	10	3.08	3.50	96.85
oltre 80	9	2.77	3.15	100.00
Totale valide	286	88.00	100.00	
Non risponde	39	12.00		
Totale	325	100.00		

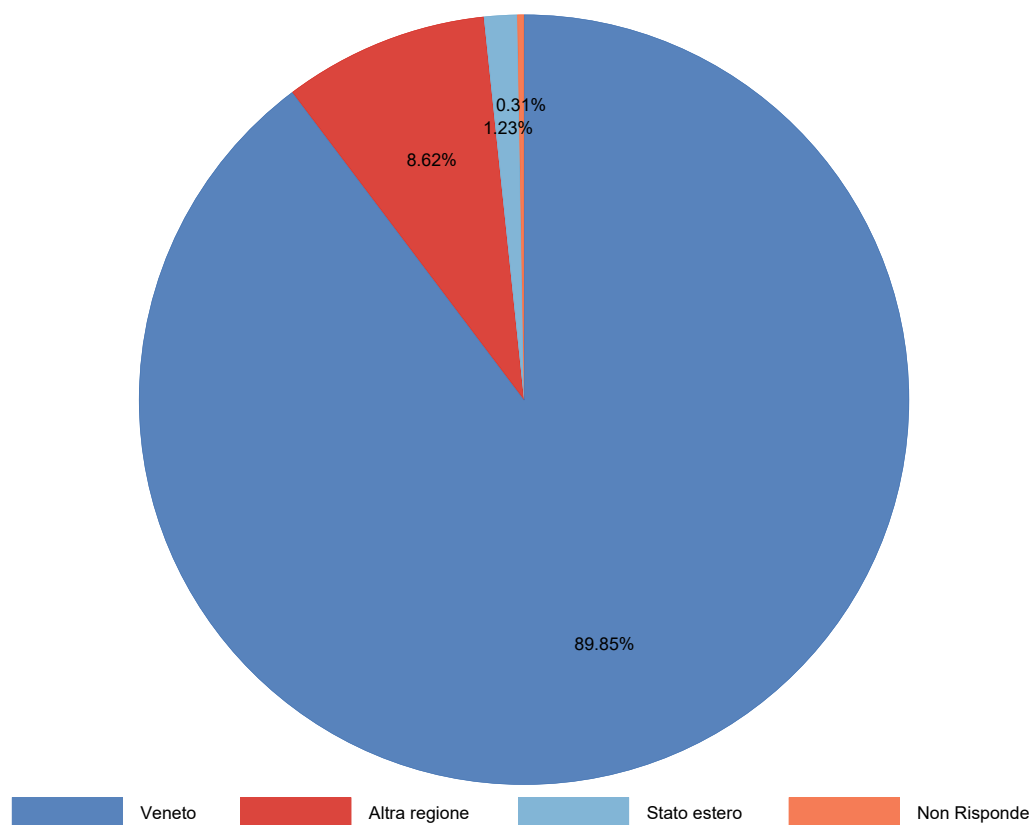
Età media: 53.19

Sesso



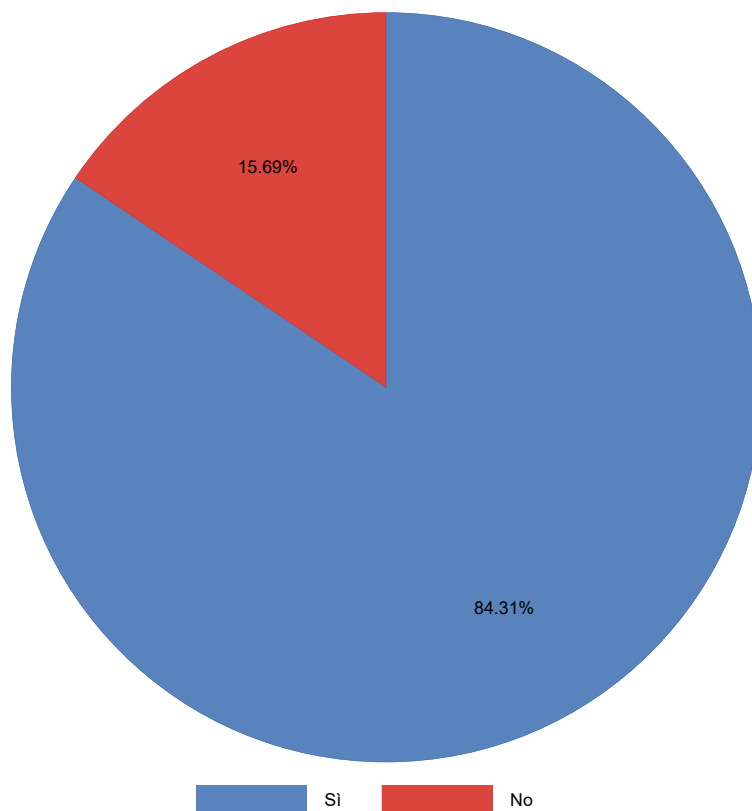
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Maschio	87	26.77	26.77	26.77
Femmina	238	73.23	73.23	100.00
Totale	325	100.00		

Provenienza



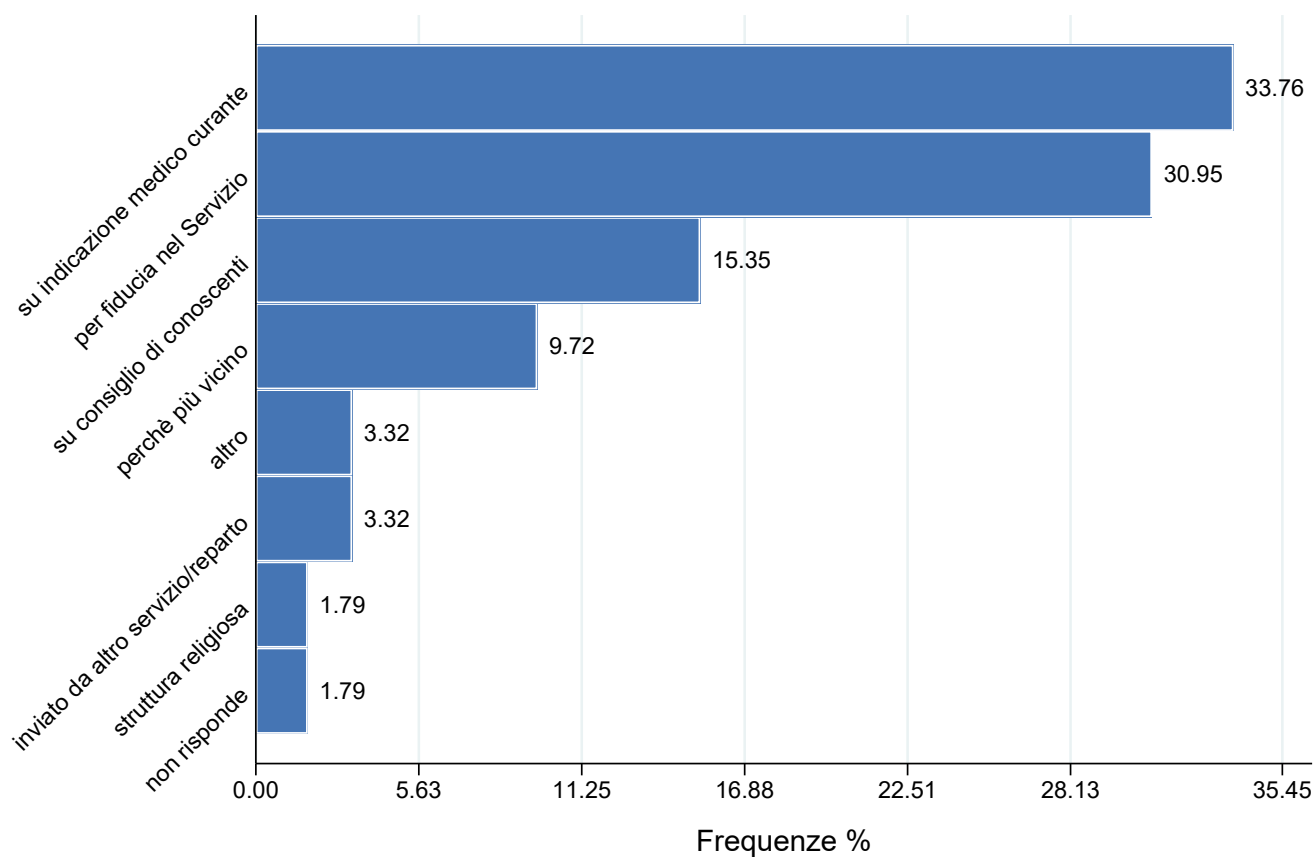
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Veneto	292	89.85	90.12	90.12
Altra regione	28	8.62	8.64	98.77
Stato estero	4	1.23	1.23	100.00
Totale valide	324	99.69	100.00	
Non Risponde	1	0.31		
Totale	325	100.00		

È già stato in questo servizio



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	274	84.31	84.31	84.31
No	51	15.69	15.69	100.00
Totale	325	100.00		

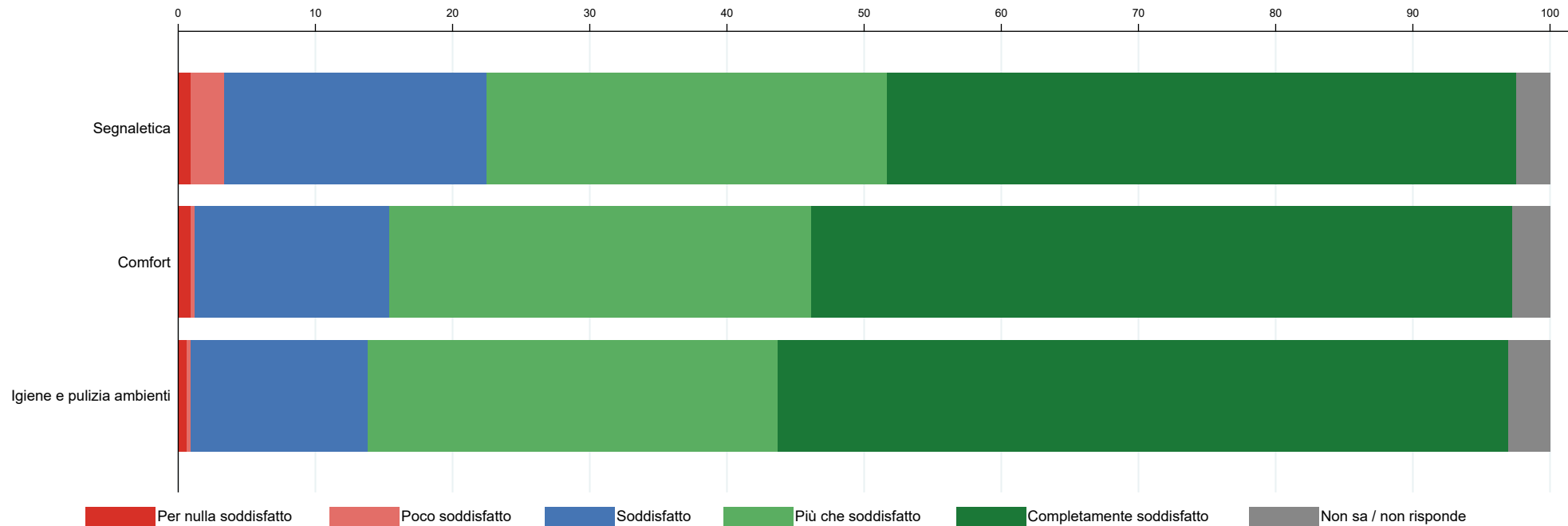
Motivazione della scelta



	Frequenza	Percentuale sulle risposte	Percentuale sulle osservazioni
Indicazione del medico curante	132	33.76	40.62
Fiducia nel Servizio	121	30.95	37.23
Consiglio di conoscenti	60	15.35	18.46
Perchè più vicino	38	9.72	11.69
Inviato da altro servizio/reparto	13	3.32	4.00
Altro	13	3.32	4.00
Perchè è una struttura religiosa	7	1.79	2.15
non risponde	7	1.79	2.15
Totale	391	100.00	120.31

ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO

Valutazione Accoglienza nel Servizio

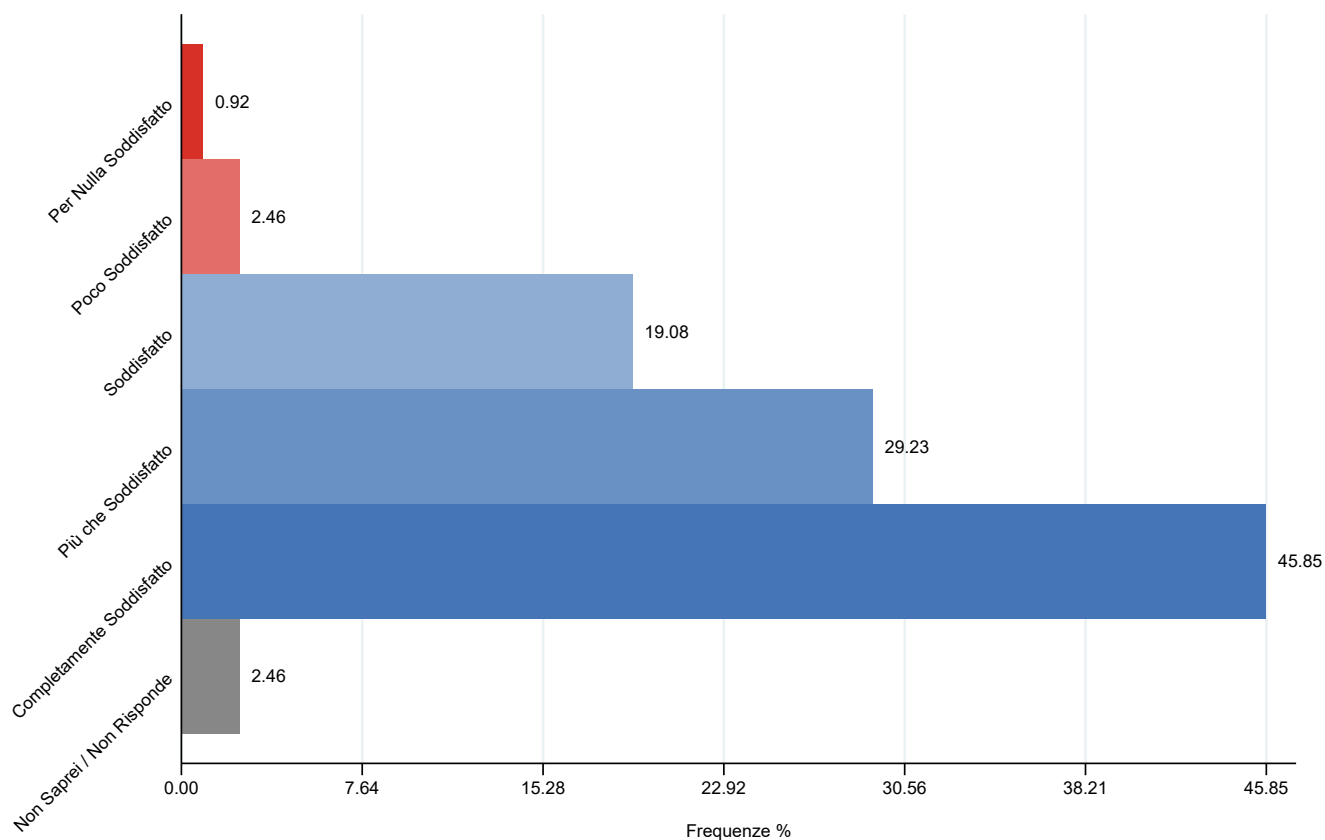


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non Sa' / Non Risponde	Totale
Segnaletica	3 <i>0.92</i>	8 <i>2.46</i>	62 <i>19.08</i>	95 <i>29.23</i>	149 <i>45.85</i>	8 <i>2.46</i>	325 <i>100.00</i>
Comfort	3 <i>0.92</i>	1 <i>0.31</i>	46 <i>14.15</i>	100 <i>30.77</i>	166 <i>51.08</i>	9 <i>2.77</i>	325 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia ambienti	2 <i>0.62</i>	1 <i>0.31</i>	42 <i>12.92</i>	97 <i>29.85</i>	173 <i>53.23</i>	10 <i>3.08</i>	325 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Segnaletica	11 <i>3.38</i>	306 <i>94.15</i>	8 <i>2.46</i>	325 <i>100.00</i>
Comfort	4 <i>1.23</i>	312 <i>96.00</i>	9 <i>2.77</i>	325 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia ambienti	3 <i>0.92</i>	312 <i>96.00</i>	10 <i>3.08</i>	325 <i>100.00</i>

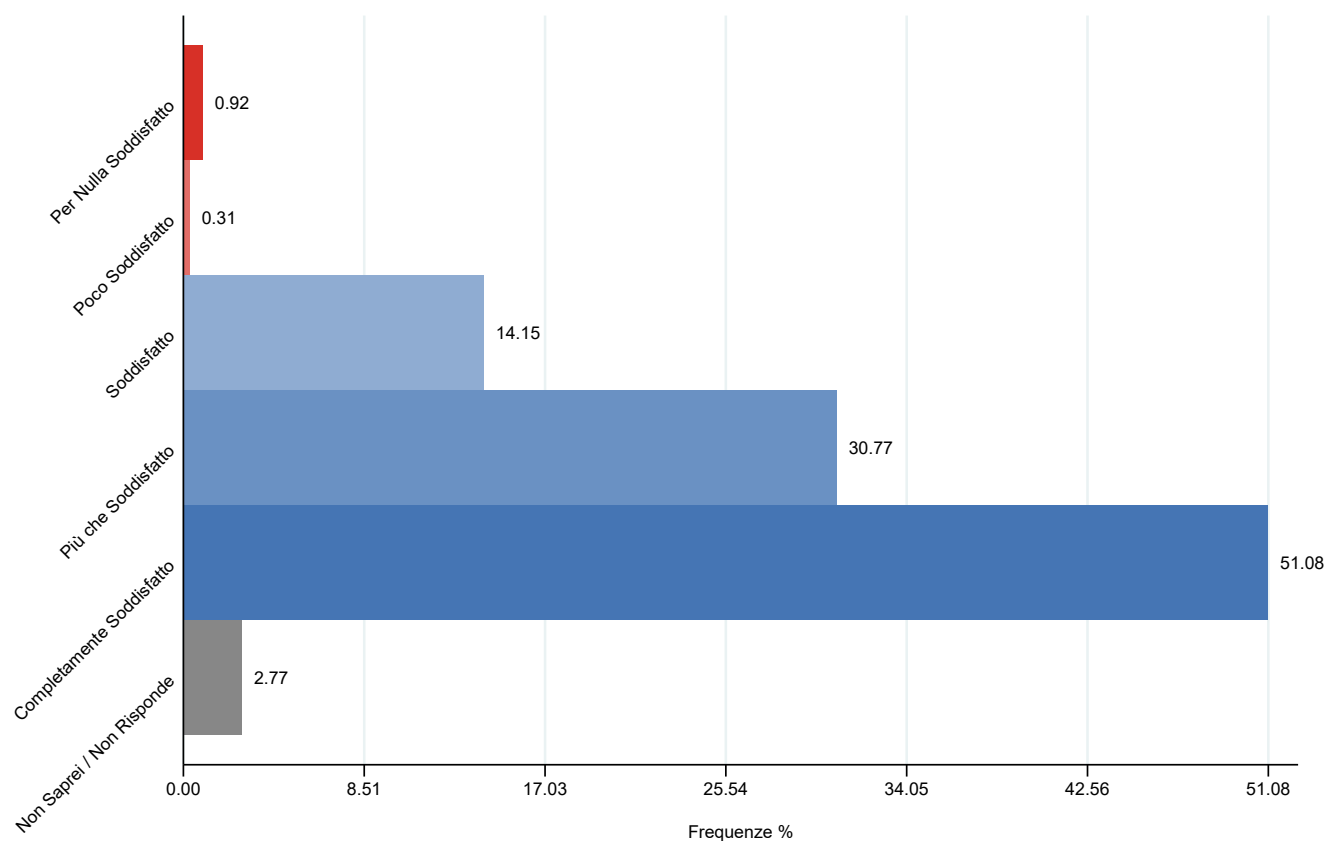
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Segnaletica	317	1.196	0.903	-2.000	2.000
Comfort	316	1.345	0.808	-2.000	2.000
Igiene e pulizia ambienti	315	1.390	0.776	-2.000	2.000
Valutazione globale	318	1.311	0.770	-2.000	2.000

Segnaletica



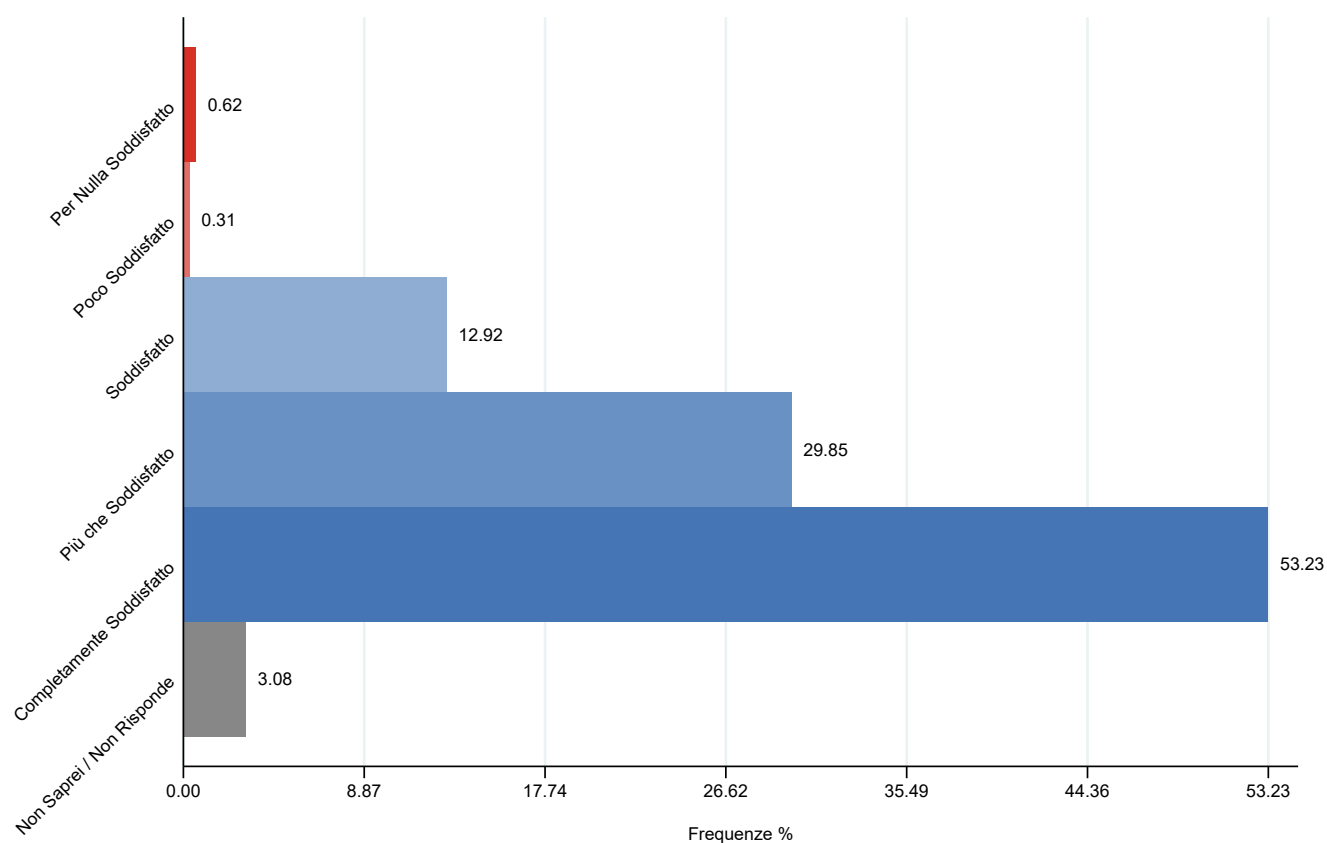
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	0.92	0.92
Poco soddisfatto	8	2.46	3.38
Soddisfatto	62	19.08	22.46
Più che soddisfatto	95	29.23	51.69
Completamente soddisfatto	149	45.85	97.54
Non Sa' / Non Risponde	8	2.46	100.00
Totale	325	100.00	

Comfort



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	0.92	0.92
Poco soddisfatto	1	0.31	1.23
Soddisfatto	46	14.15	15.38
Più che soddisfatto	100	30.77	46.15
Completamente soddisfatto	166	51.08	97.23
Non Sa' / Non Risponde	9	2.77	100.00
Totale	325	100.00	

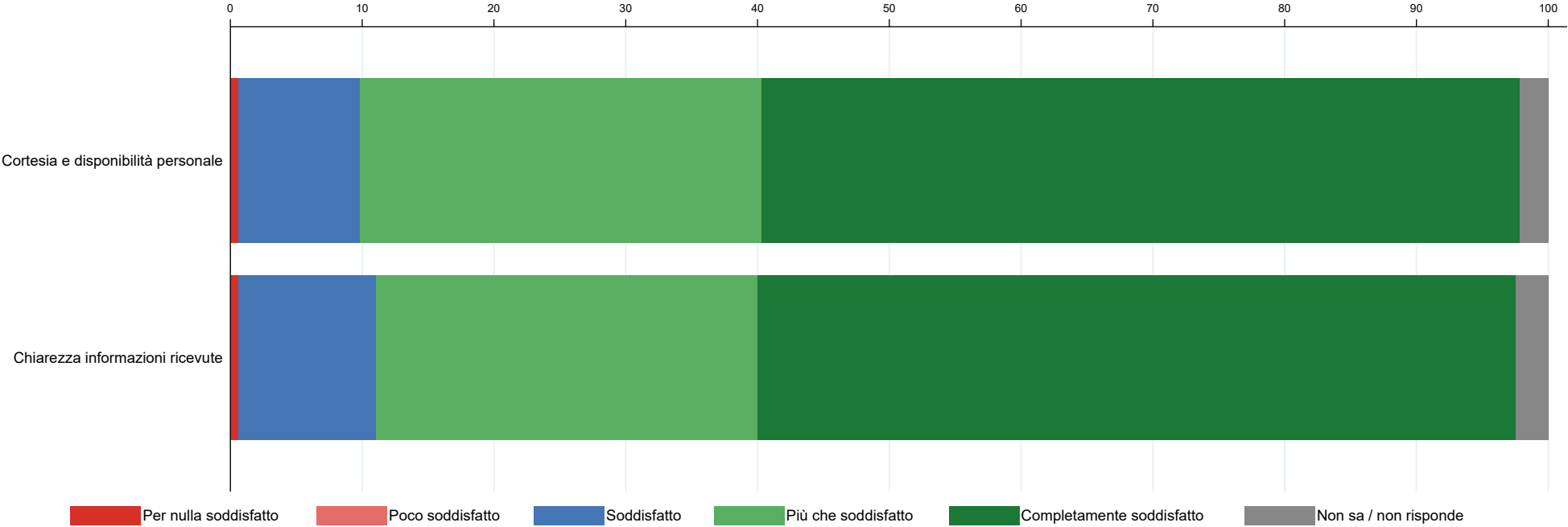
Igiene e pulizia ambienti



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.62	0.62
Poco soddisfatto	1	0.31	0.92
Soddisfatto	42	12.92	13.85
Più che soddisfatto	97	29.85	43.69
Completamente soddisfatto	173	53.23	96.92
Non Sa' / Non Risponde	10	3.08	100.00
Totale	325	100.00	

ATTIVITÀ DI SEGRETERIA

Valutazione Segreteria del Servizio

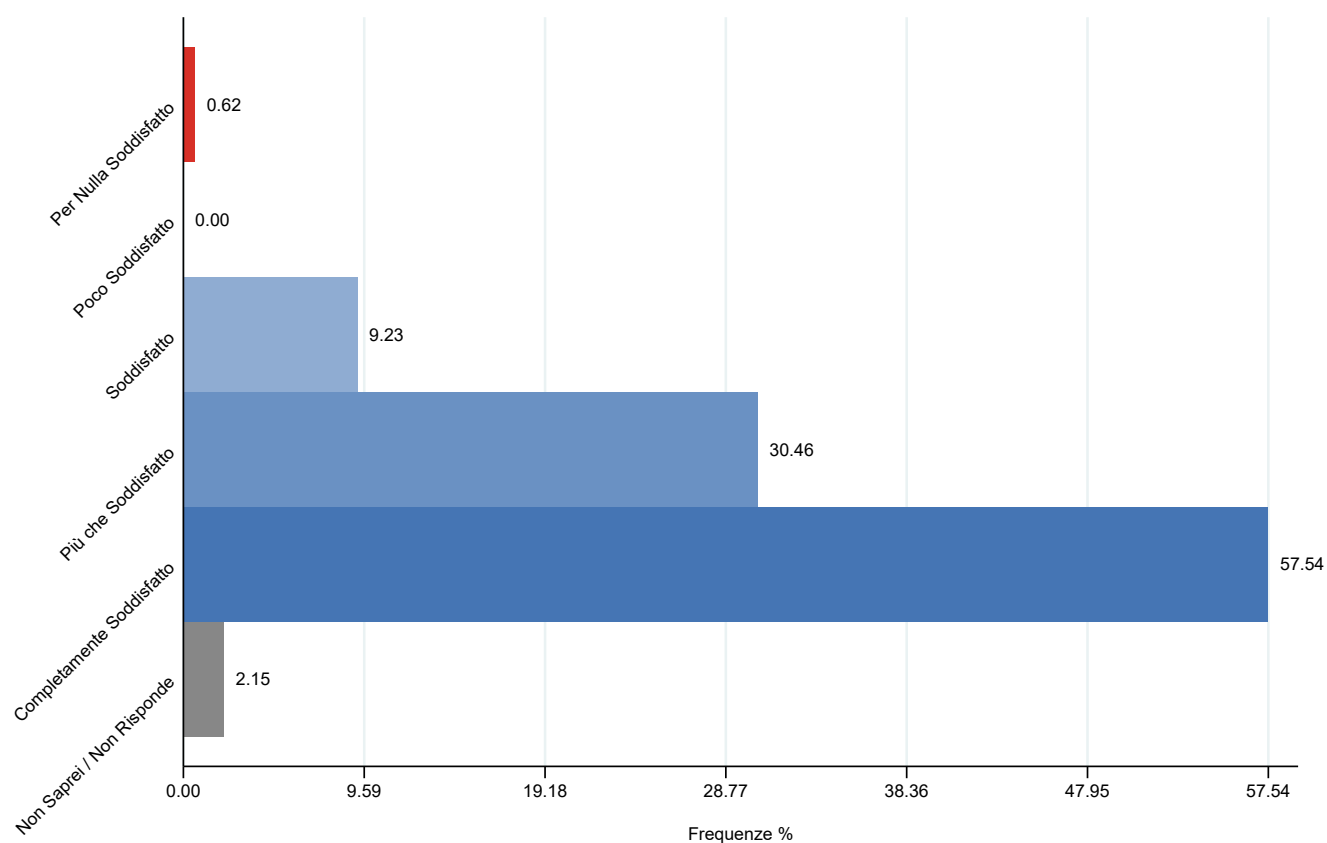


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non Sa' / Non Risponde	Totale
Cortesia e disponibilità personale	2 <i>0.62</i>	0 <i>0.00</i>	30 <i>9.23</i>	99 <i>30.46</i>	187 <i>57.54</i>	7 <i>2.15</i>	325 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni ricevute	2 <i>0.62</i>	0 <i>0.00</i>	34 <i>10.46</i>	94 <i>28.92</i>	187 <i>57.54</i>	8 <i>2.46</i>	325 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Cortesìa e disponibilità personale	2 <i>0.62</i>	316 <i>97.23</i>	7 <i>2.15</i>	325 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni ricevute	2 <i>0.62</i>	315 <i>96.92</i>	8 <i>2.46</i>	325 <i>100.00</i>

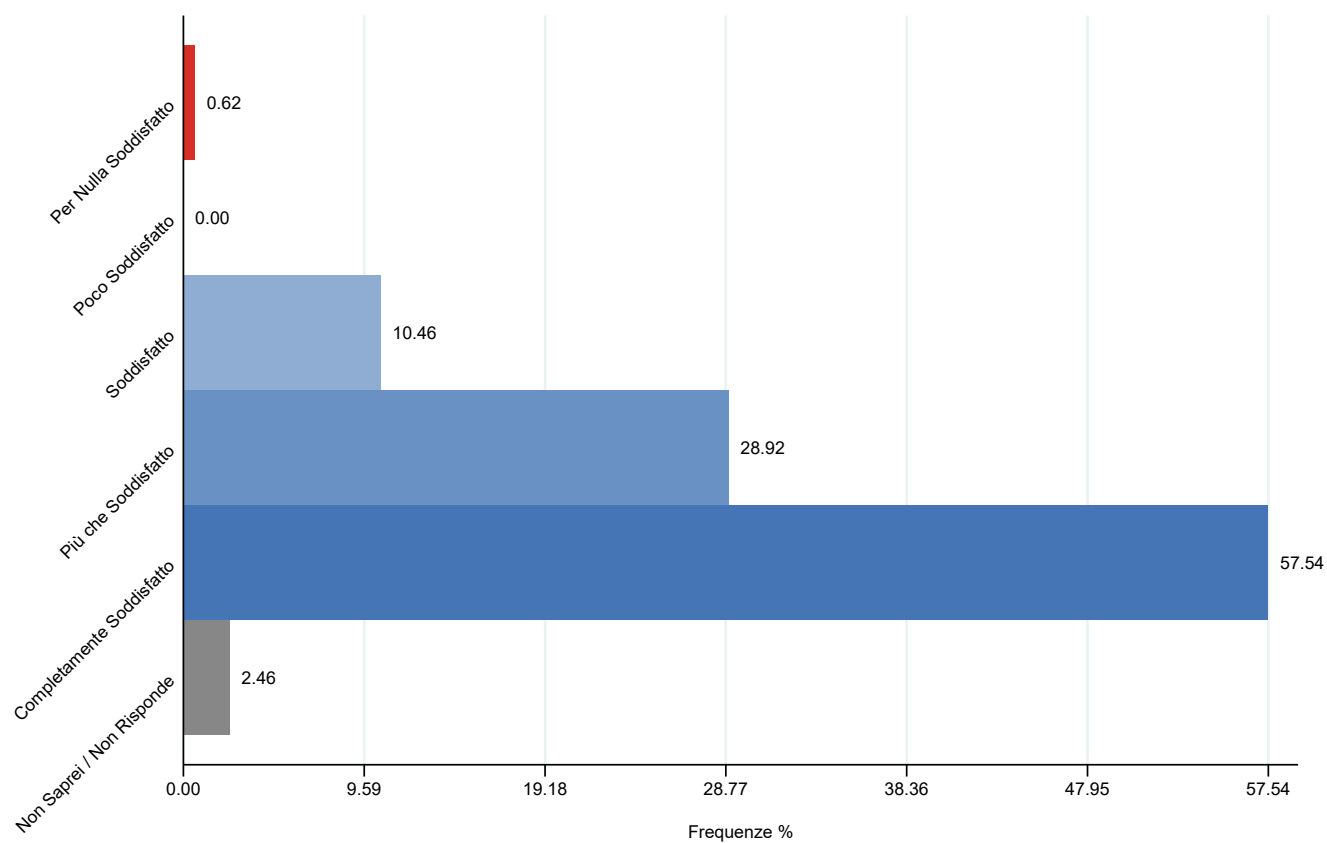
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Cortesìa e disponibilità personale	318	1.475	0.718	-2.000	2.000
Chiarezza informazioni ricevute	317	1.464	0.735	-2.000	2.000
Valutazione globale	318	1.470	0.719	-2.000	2.000

Cortesia e disponibilità personale



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.62	0.62
Soddisfatto	30	9.23	9.85
Più che soddisfatto	99	30.46	40.31
Completamente soddisfatto	187	57.54	97.85
Non Sa' / Non Risponde	7	2.15	100.00
Totale	325	100.00	

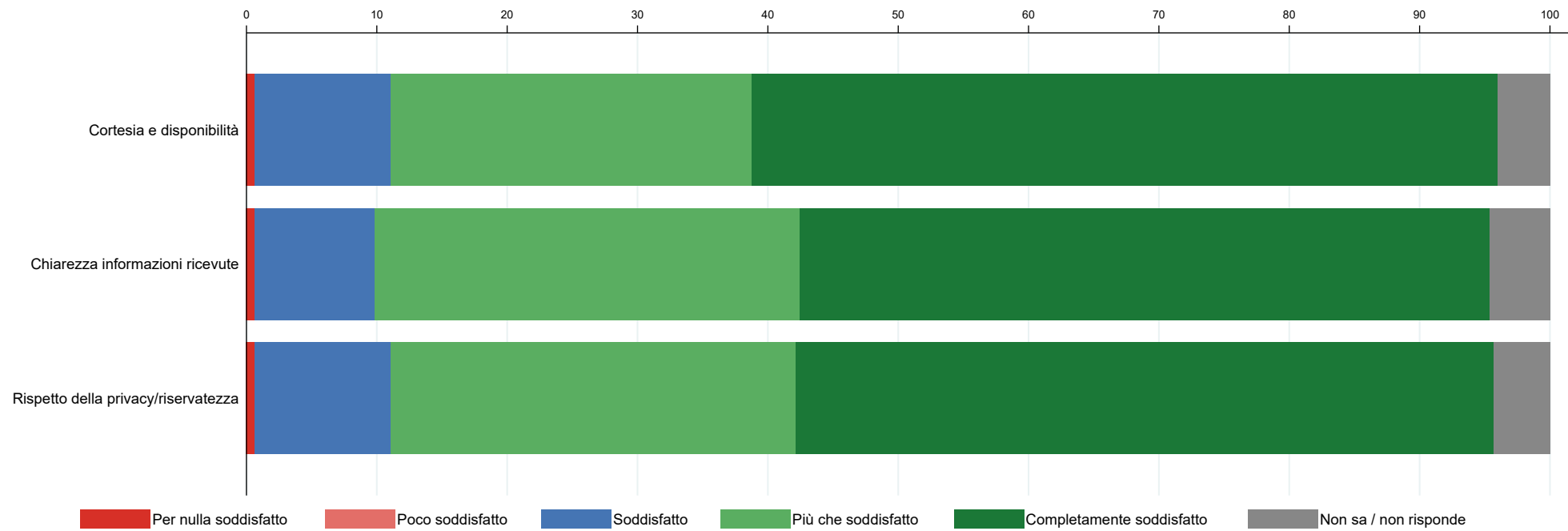
Chiarezza informazioni ricevute



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.62	0.62
Soddisfatto	34	10.46	11.08
Più che soddisfatto	94	28.92	40.00
Completamente soddisfatto	187	57.54	97.54
Non Sa' / Non Risponde	8	2.46	100.00
Totale	325	100.00	

ATTIVITÀ INFERMIERISTICA

Valutazione Attività Infermieristica

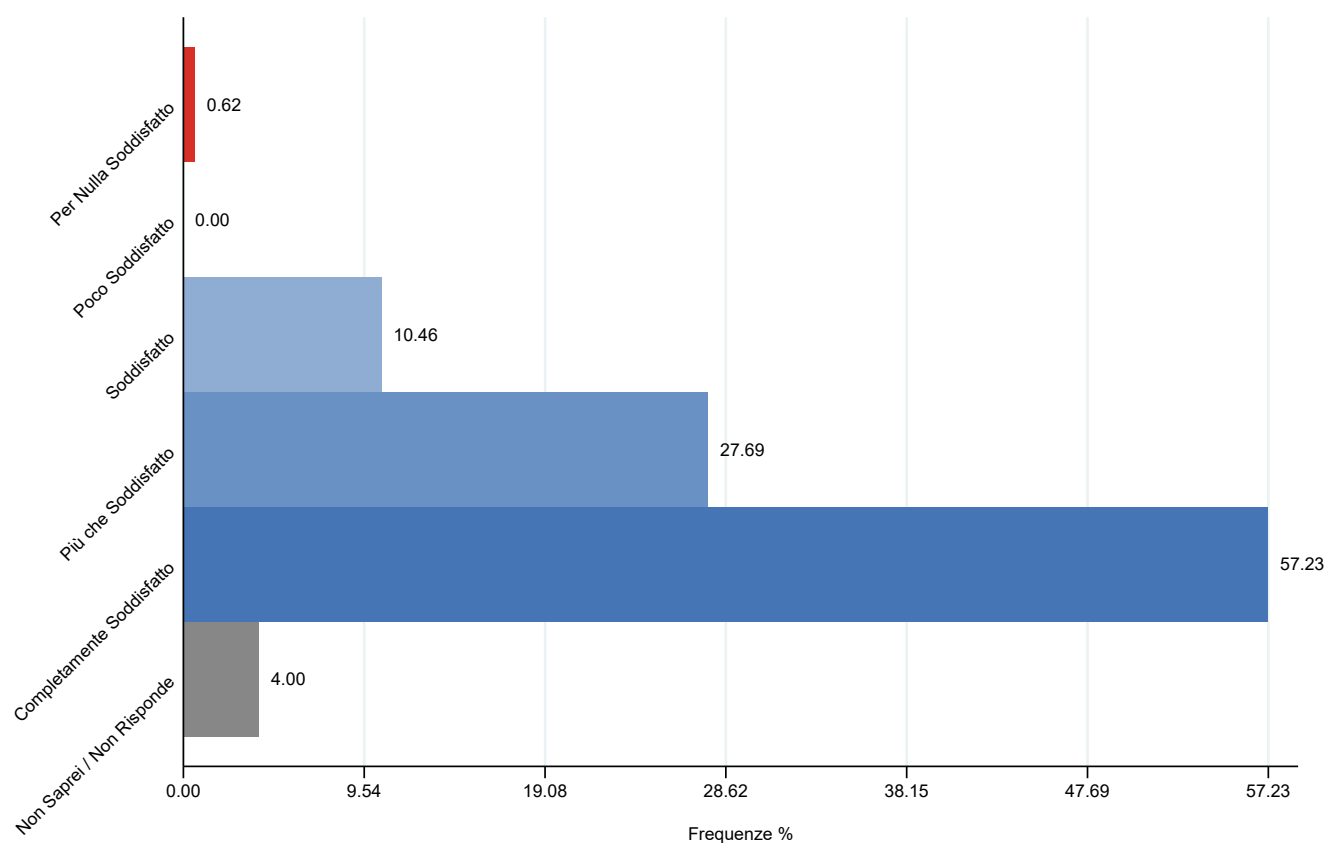


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non Sa' / Non Risponde	Totale
Cortesia e disponibilità	2 <i>0.62</i>	0 <i>0.00</i>	34 <i>10.46</i>	90 <i>27.69</i>	186 <i>57.23</i>	13 <i>4.00</i>	325 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni ricevute	2 <i>0.62</i>	0 <i>0.00</i>	30 <i>9.23</i>	106 <i>32.62</i>	172 <i>52.92</i>	15 <i>4.62</i>	325 <i>100.00</i>
Rispetto della privacy/riservatezza	2 <i>0.62</i>	0 <i>0.00</i>	34 <i>10.46</i>	101 <i>31.08</i>	174 <i>53.54</i>	14 <i>4.31</i>	325 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Cortesìa e disponibilità	2 <i>0.62</i>	310 <i>95.38</i>	13 <i>4.00</i>	325 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni ricevute	2 <i>0.62</i>	308 <i>94.77</i>	15 <i>4.62</i>	325 <i>100.00</i>
Rispetto della privacy/riservatezza	2 <i>0.62</i>	309 <i>95.08</i>	14 <i>4.31</i>	325 <i>100.00</i>

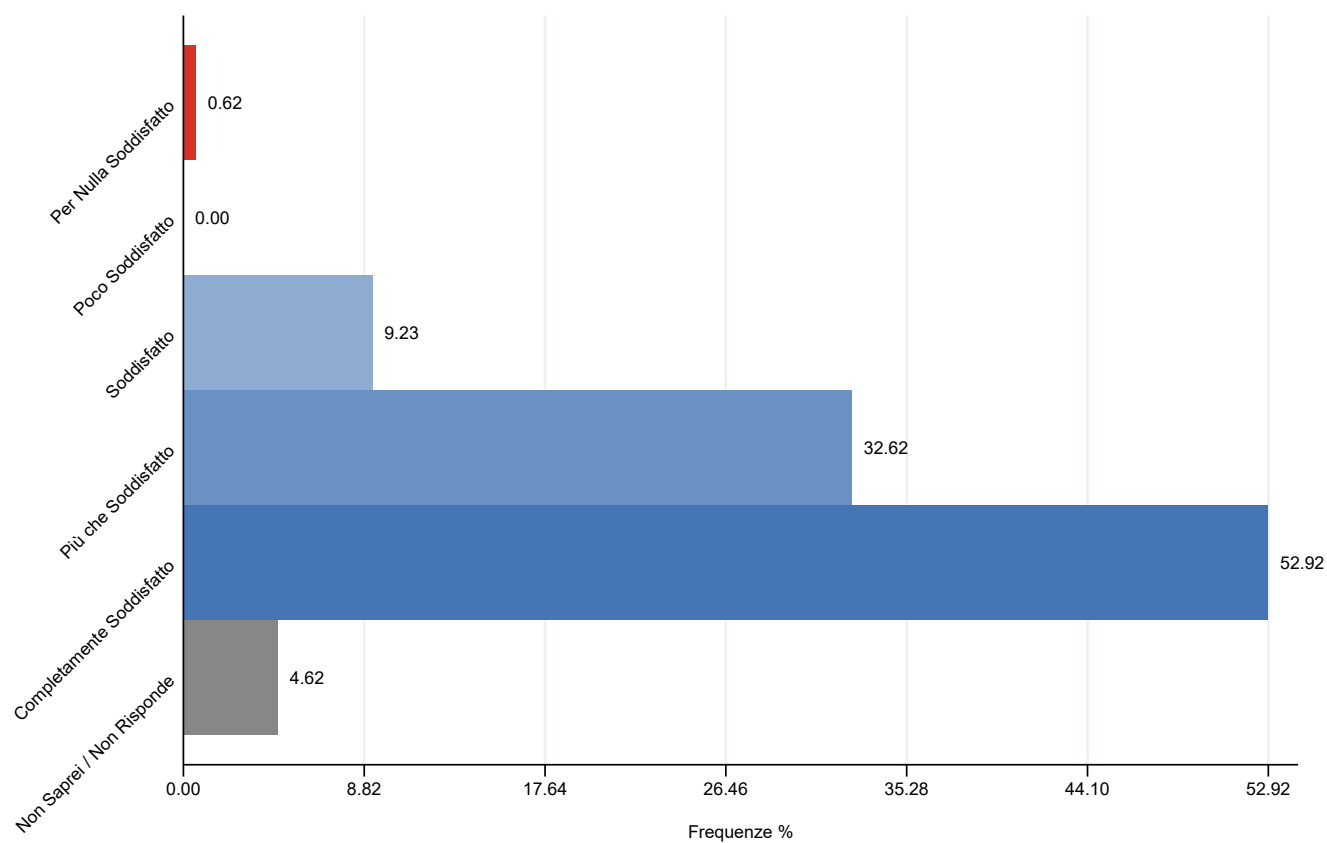
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Cortesìa e disponibilità	312	1.468	0.739	-2.000	2.000
Chiarezza informazioni ricevute	310	1.439	0.720	-2.000	2.000
Rispetto della privacy/riservatezza	311	1.431	0.737	-2.000	2.000
Valutazione globale	312	1.444	0.703	-2.000	2.000

Cortesía e disponibilità



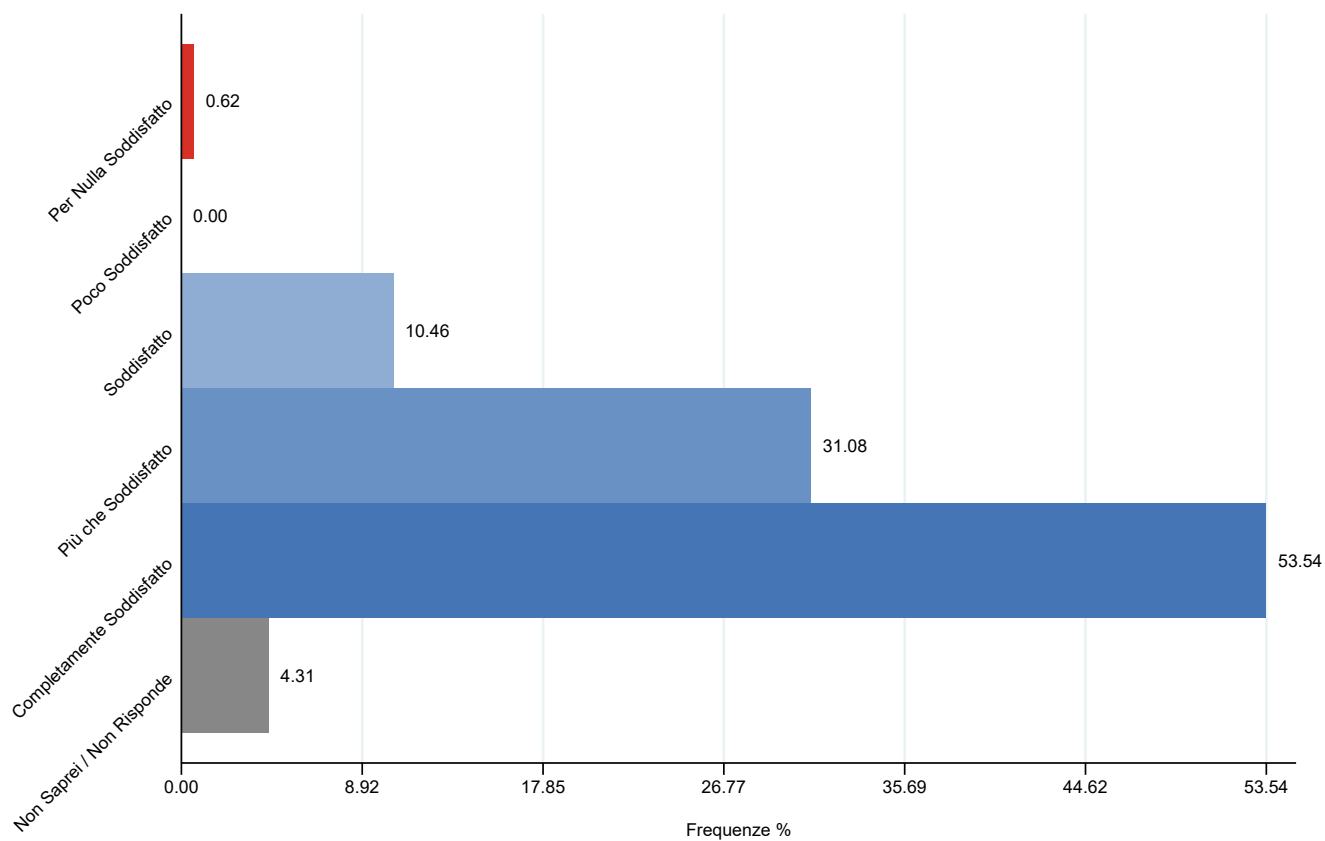
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.62	0.62
Soddisfatto	34	10.46	11.08
Più che soddisfatto	90	27.69	38.77
Completamente soddisfatto	186	57.23	96.00
Non Sa' / Non Risponde	13	4.00	100.00
Totale	325	100.00	

Chiarezza informazioni ricevute



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.62	0.62
Soddisfatto	30	9.23	9.85
Più che soddisfatto	106	32.62	42.46
Completamente soddisfatto	172	52.92	95.38
Non Sa' / Non Risponde	15	4.62	100.00
Totale	325	100.00	

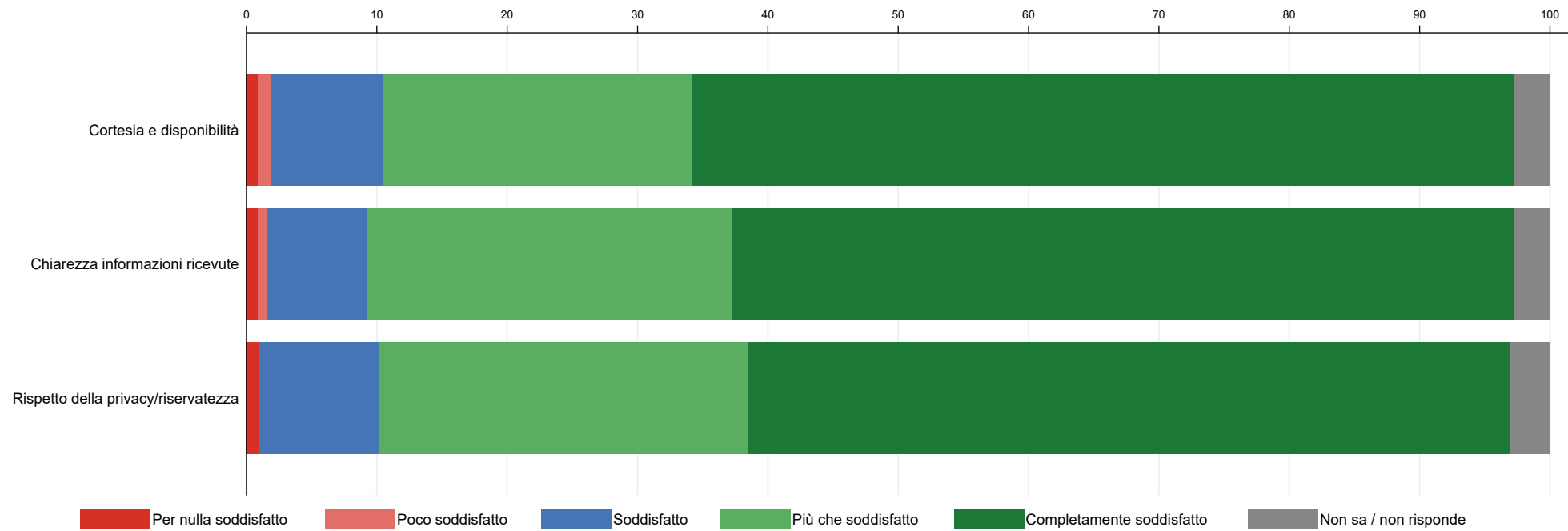
Rispetto della privacy/riservatezza



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.62	0.62
Soddisfatto	34	10.46	11.08
Più che soddisfatto	101	31.08	42.15
Completamente soddisfatto	174	53.54	95.69
Non Sa' / Non Risponde	14	4.31	100.00
Totale	325	100.00	

ATTIVITÀ DEL PERSONALE MEDICO

Valutazione Attività del Personale Medico

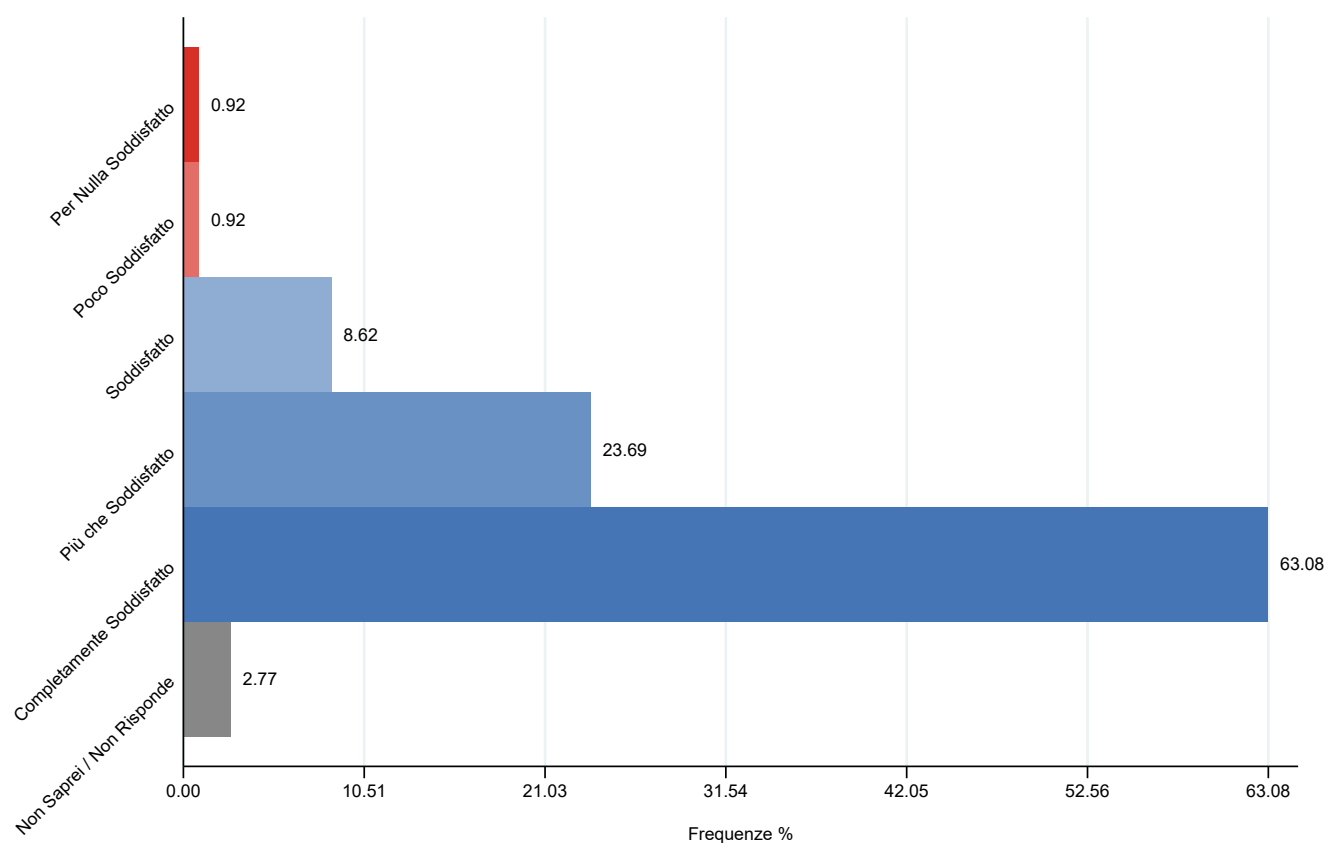


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non Sa' / Non Risponde	Totale
Cortesia e disponibilità	3 <i>0.92</i>	3 <i>0.92</i>	28 <i>8.62</i>	77 <i>23.69</i>	205 <i>63.08</i>	9 <i>2.77</i>	325 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni ricevute	3 <i>0.92</i>	2 <i>0.62</i>	25 <i>7.69</i>	91 <i>28.00</i>	195 <i>60.00</i>	9 <i>2.77</i>	325 <i>100.00</i>
Rispetto della privacy/riservatezza	3 <i>0.92</i>	0 <i>0.00</i>	30 <i>9.23</i>	92 <i>28.31</i>	190 <i>58.46</i>	10 <i>3.08</i>	325 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Cortesia e disponibilità	6 <i>1.85</i>	310 <i>95.38</i>	9 <i>2.77</i>	325 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni ricevute	5 <i>1.54</i>	311 <i>95.69</i>	9 <i>2.77</i>	325 <i>100.00</i>
Rispetto della privacy/riservatezza	3 <i>0.92</i>	312 <i>96.00</i>	10 <i>3.08</i>	325 <i>100.00</i>

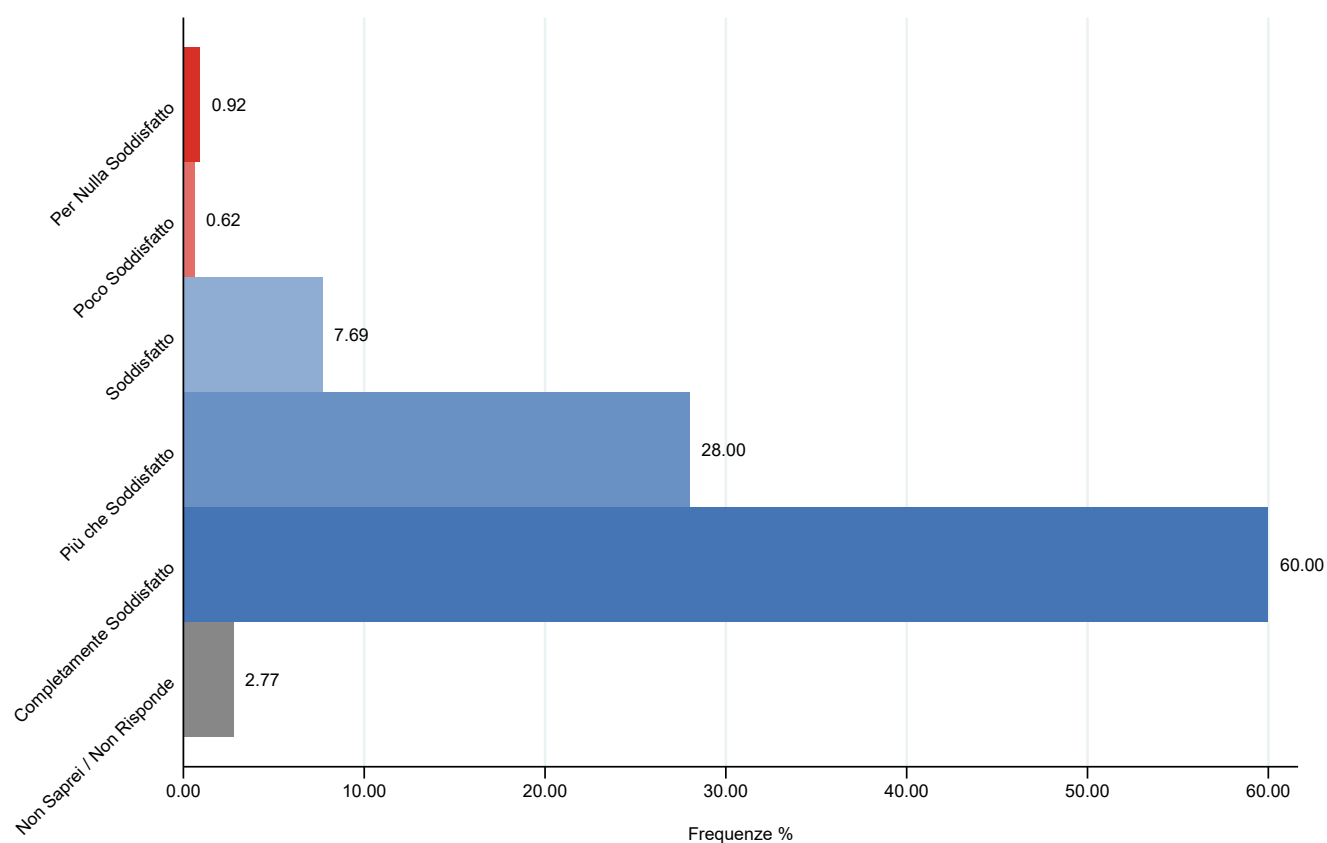
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Cortesia e disponibilità	316	1.513	0.774	-2.000	2.000
Chiarezza informazioni ricevute	316	1.497	0.750	-2.000	2.000
Rispetto della privacy/riservatezza	315	1.479	0.746	-2.000	2.000
Valutazione globale	316	1.495	0.731	-2.000	2.000

Cortesia e disponibilità



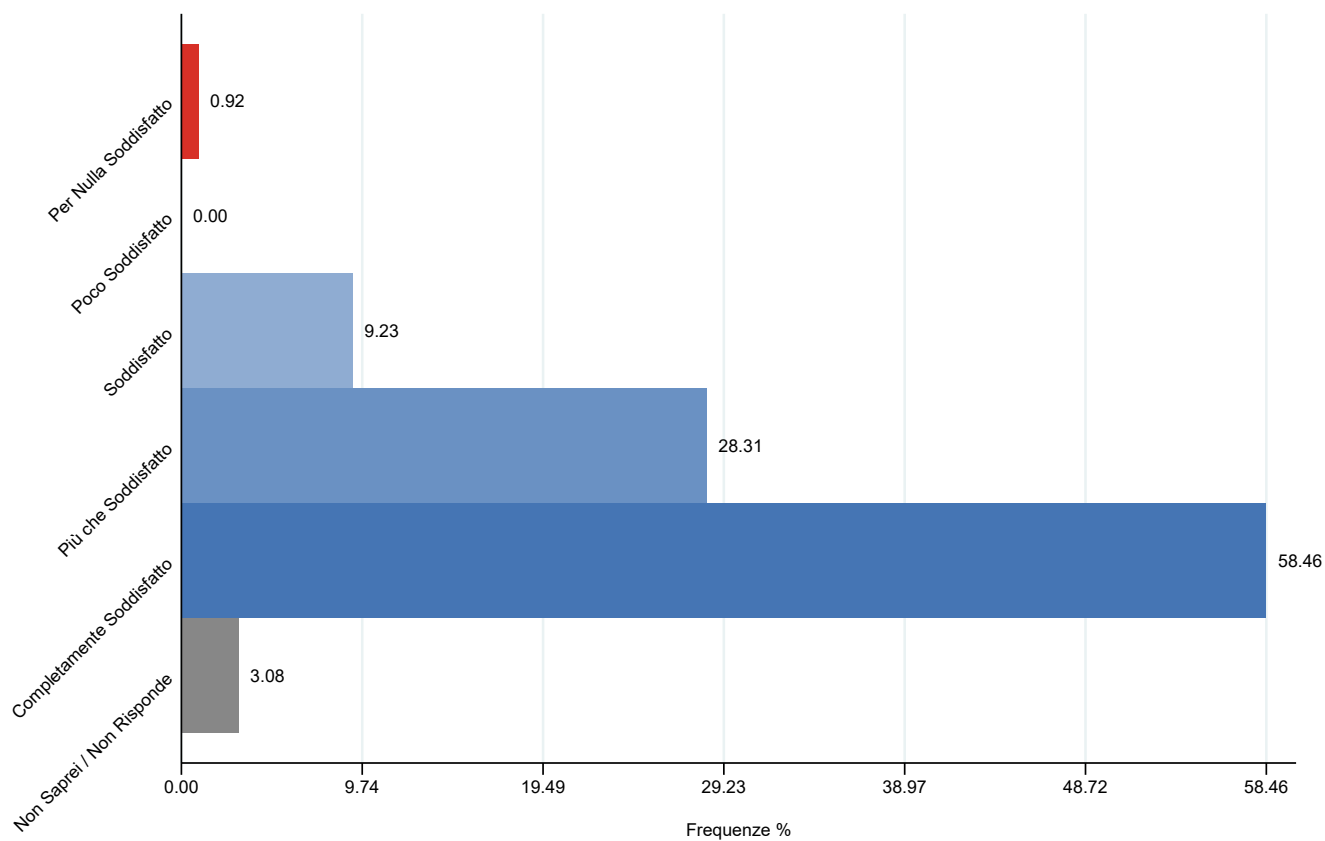
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	0.92	0.92
Poco soddisfatto	3	0.92	1.85
Soddisfatto	28	8.62	10.46
Più che soddisfatto	77	23.69	34.15
Completamente soddisfatto	205	63.08	97.23
Non Sa' / Non Risponde	9	2.77	100.00
Totale	325	100.00	

Chiarezza informazioni ricevute



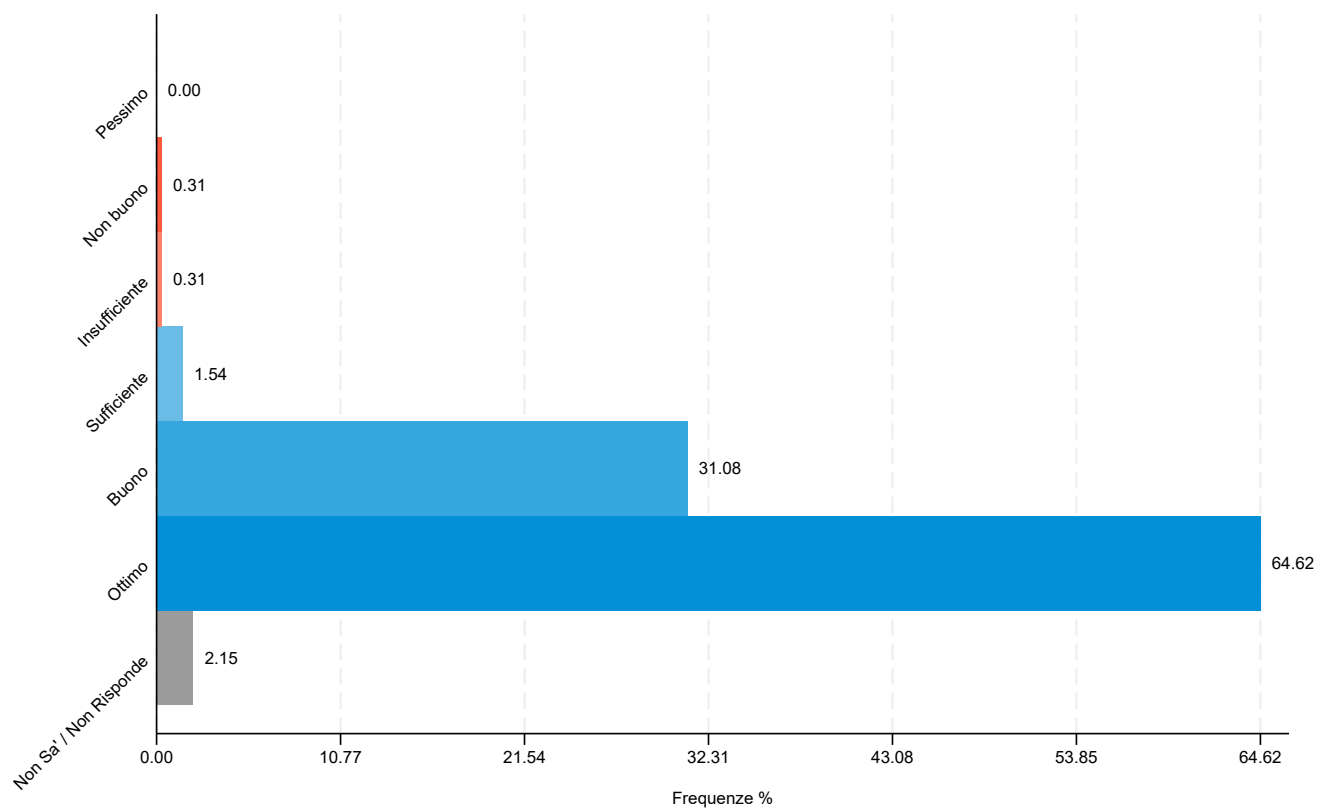
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	0.92	0.92
Poco soddisfatto	2	0.62	1.54
Soddisfatto	25	7.69	9.23
Più che soddisfatto	91	28.00	37.23
Completamente soddisfatto	195	60.00	97.23
Non Sa' / Non Risponde	9	2.77	100.00
Totale	325	100.00	

Rispetto della privacy/riservatezza



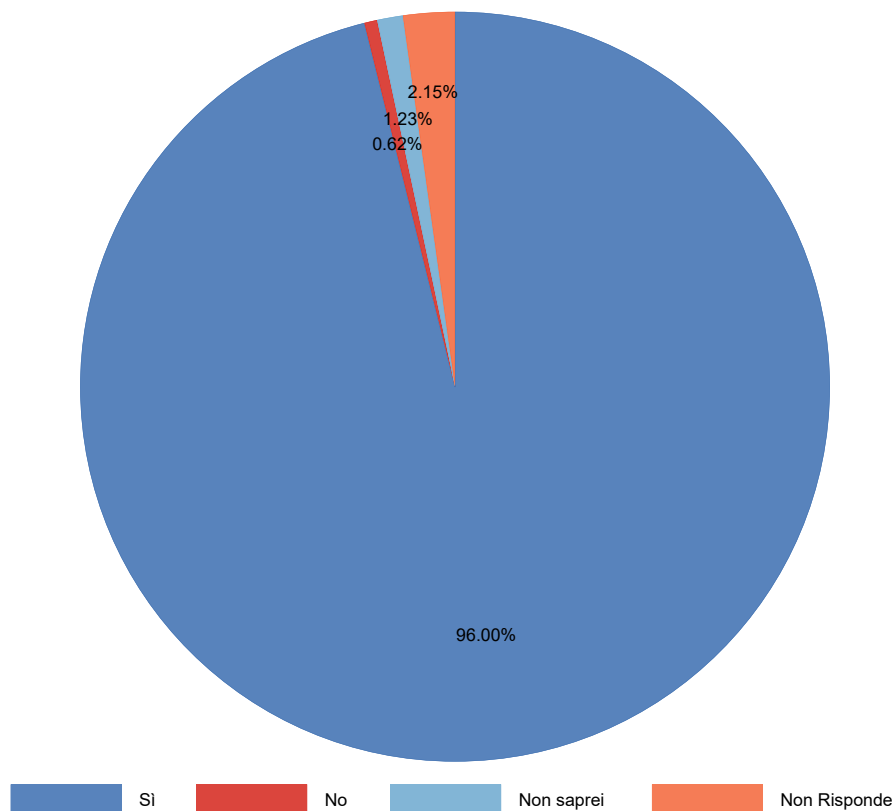
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	0.92	0.92
Soddisfatto	30	9.23	10.15
Più che soddisfatto	92	28.31	38.46
Completamente soddisfatto	190	58.46	96.92
Non Sa' / Non Risponde	10	3.08	100.00
Totale	325	100.00	

Giudizio complessivo



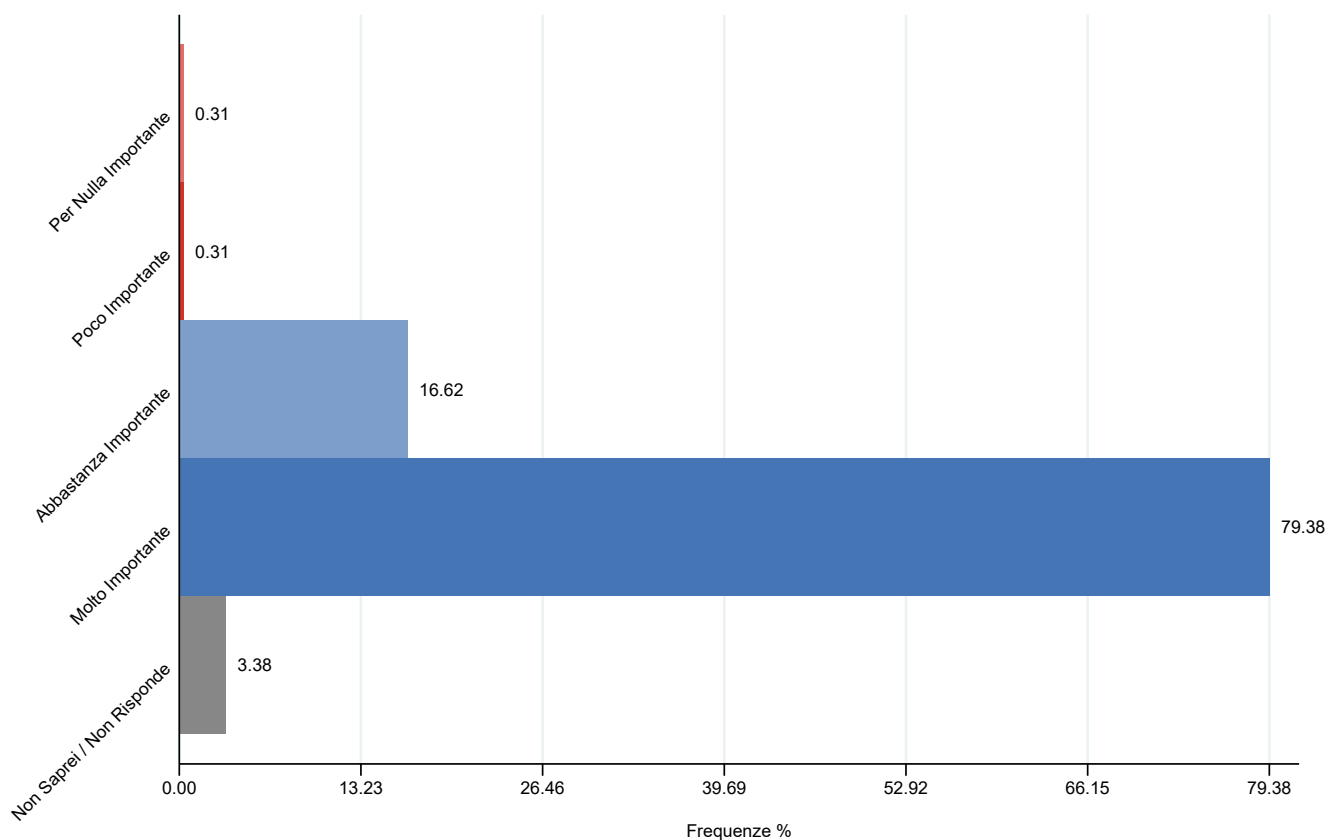
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Non buono	1	0.31	0.31
Insufficiente	1	0.31	0.62
Sufficiente	5	1.54	2.15
Buono	101	31.08	33.23
Ottimo	210	64.62	97.85
Non Sa' / Non Risponde	7	2.15	100.00
Totale	325	100.00	

Consiglierebbe questo servizio



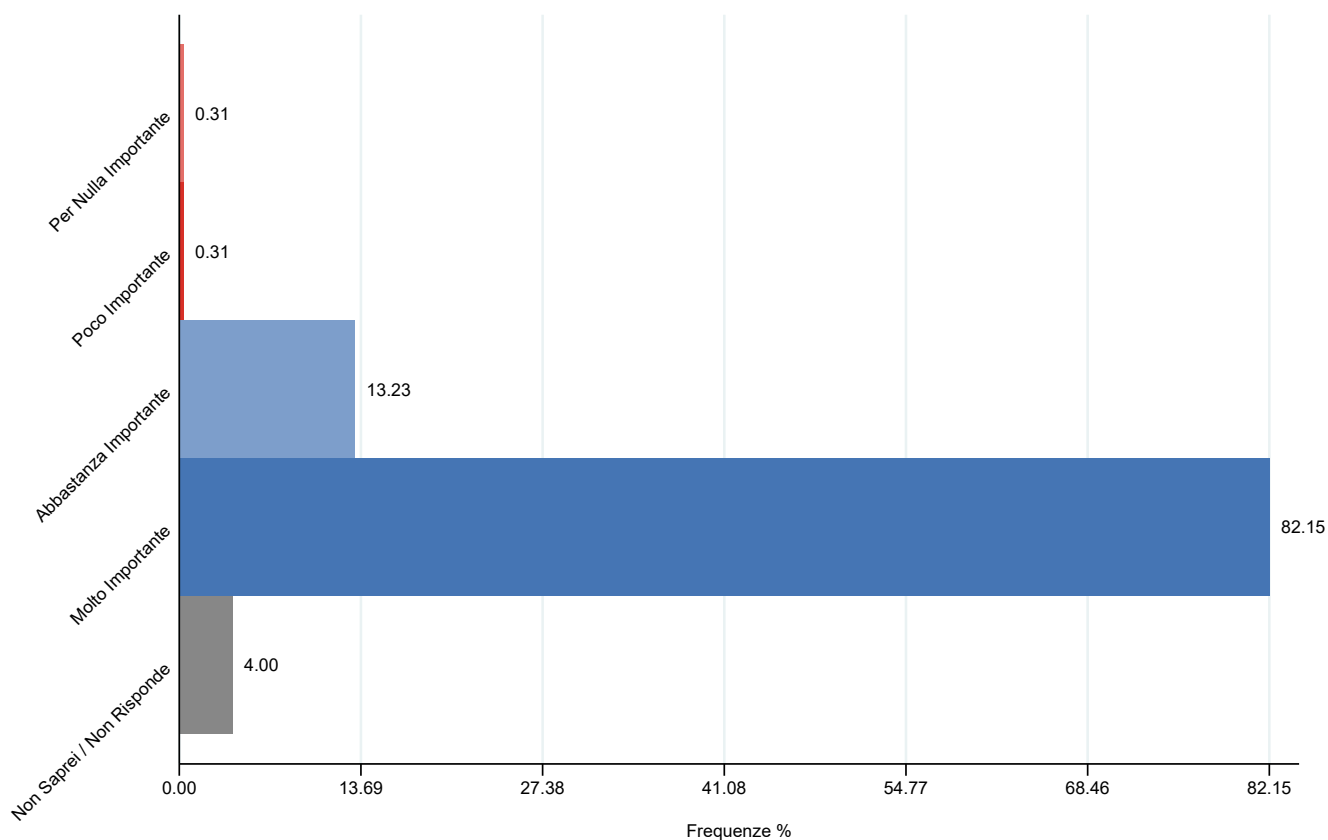
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	312	96.00	98.11	98.11
No	2	0.62	0.63	98.74
Non saprei	4	1.23	1.26	100.00
Totale valide	318	97.85	100.00	
Non Risponde	7	2.15		
Totale	325	100.00		

Importanza momento dell'accettazione amministrativa



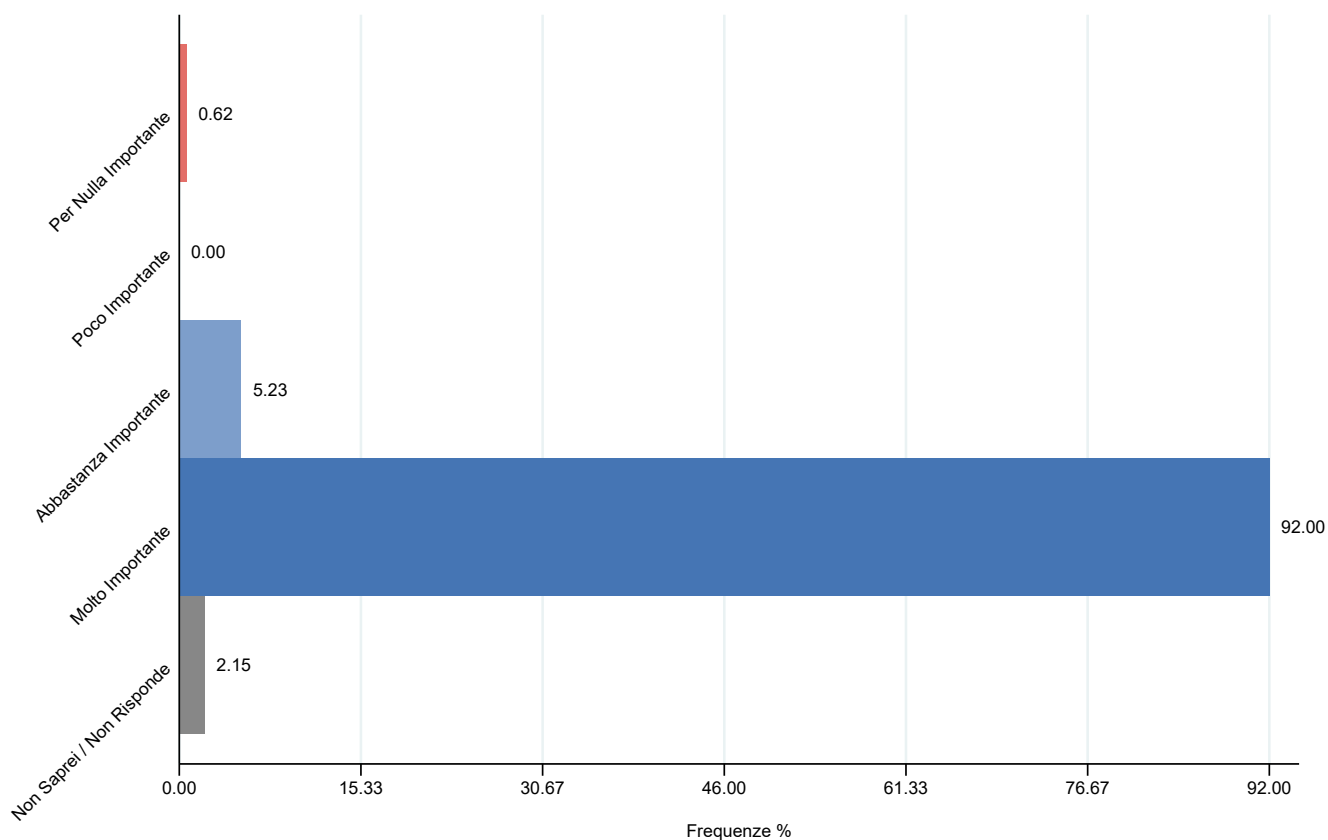
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	1	0.31	0.31
Poco importante	1	0.31	0.62
Abbastanza importante	54	16.62	17.23
Molto importante	258	79.38	96.62
Non Sa' / Non Risponde	11	3.38	100.00
Totale	325	100.00	

Importanza relazione con gli infermieri



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	1	0.31	0.31
Poco importante	1	0.31	0.62
Abbastanza importante	43	13.23	13.85
Molto importante	267	82.15	96.00
Non Sa' / Non Risponde	13	4.00	100.00
Totale	325	100.00	

Importanza momento della visita medica



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	2	0.62	0.62
Abbastanza importante	17	5.23	5.85
Molto importante	299	92.00	97.85
Non Sa' / Non Risponde	7	2.15	100.00
Totale	325	100.00	

Comparazione Performance-Importanza

