



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

DIPARTIMENTO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

RILEVAZIONE 20/02/2025 - 16/02/2026

A CURA DI:

Ufficio Sistema Qualità Integrato

Ultimo aggiornamento: 2 marzo 2026

Indice

INFORMAZIONI GENERALI	1
DATI ANAGRAFICI	2
Età	3
Genere	4
PRENOTAZIONE	5
Esame per cui si è presentato	6
Come ha effettuato la prenotazione	7
Ha avuto difficoltà nel fare la prenotazione?	8
Motivi difficoltà prenotazione	9
Soddisfazione su chiarezza informazioni date al momento della prenotazione	10
Tempo trascorso dalla prenotazione al giorno dell'esecuzione dell'esame	11
ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO - ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA	12
Valutazione accoglienza e accettazione	13
Tempo di attesa allo sportello	15
Cortesie e disponibilità del personale di segreteria	16
Chiarezza informazioni ricevute dal personale di segreteria	17
Igiene e pulizia delle sale d'attesa e pulizia sale	18
Informazioni eventuali ritardi o problemi durante attesa in sala	19
È stato rispettato l'orario di appuntamento	20
Qual è stato il ritardo	21
ESECUZIONE DELL'ESAME	22
esecuzione dell'esame	23
Cortesie e disponibilità del personale Medico	25
Cortesie e disponibilità del personale Tecnico	26
Igiene e pulizia della sala diagnostica	27
Tempo di attesa indicato per il ritiro del referto	28
Visualizzazione on-line di referto e immagini radiologiche	29
Soddisfazione per la visualizzazione on line	30
Se ha risposto poco o per nulla soddisfatto può indicare il motivo	31
Consiglierebbe ad altri di utilizzare i servizi di questo Dipartimento	32
Giudizio complessivo rispetto all'esperienza in questo Dipartimento	33
Al momento della prenotazione	34
All'accoglienza in servizio - accettazione amministrativa	35
Al momento dell'esecuzione dell'esame	36
Comparazione 'Performance - Importanza'	37

INFORMAZIONI GENERALI

Periodo di Riferimento: 20/02/2025 - 16/02/2026

Questionari analizzati: 398

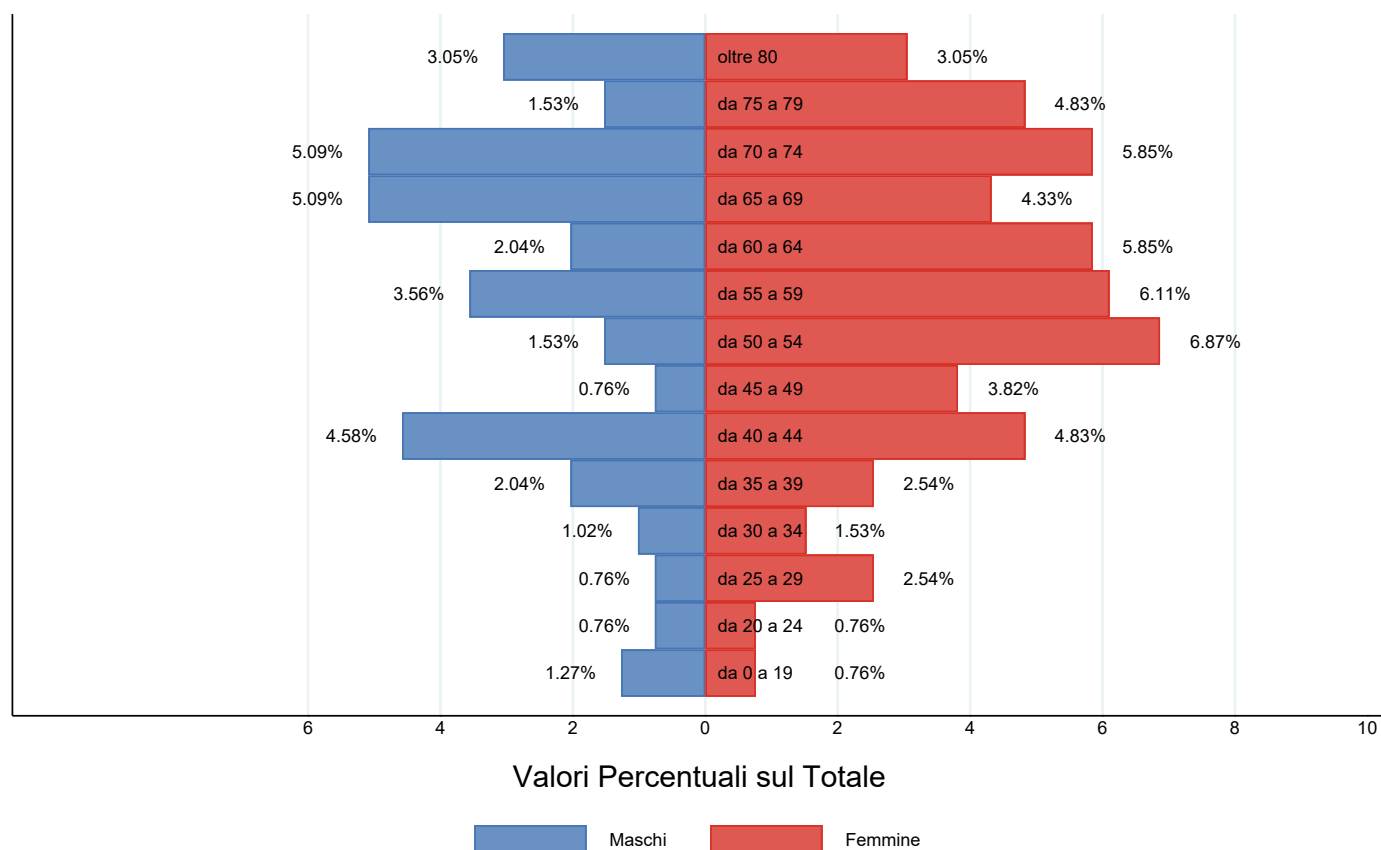
Campione statisticamente significativo calcolato sul totale accessi anno 2024.

Campione previsto per avere una buona rappresentatività: 383 osservazioni

Campione minimo previsto per avere una sufficiente rappresentatività: 167 osservazioni

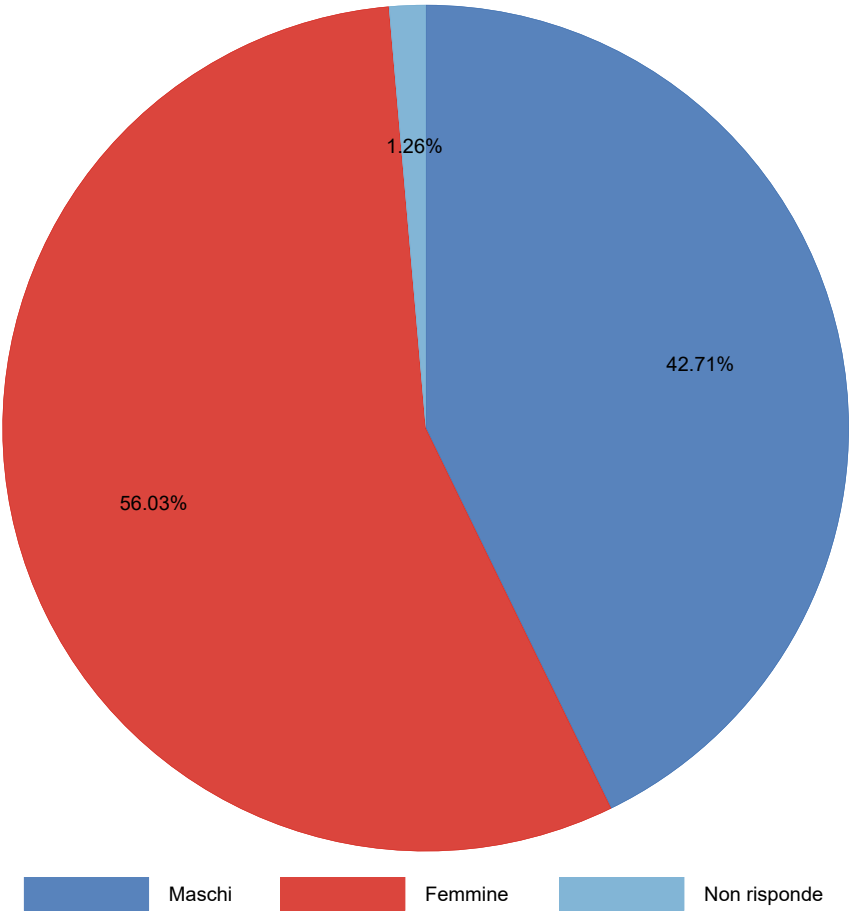
DATI ANAGRAFICI

Età



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
da 0 a 19	8	2.01	2.33	2.33
da 20 a 24	6	1.51	1.74	4.07
da 25 a 29	13	3.27	3.78	7.85
da 30 a 34	10	2.51	2.91	10.76
da 35 a 39	18	4.52	5.23	15.99
da 40 a 44	37	9.30	10.76	26.74
da 45 a 49	18	4.52	5.23	31.98
da 50 a 54	33	8.29	9.59	41.57
da 55 a 59	38	9.55	11.05	52.62
da 60 a 64	31	7.79	9.01	61.63
da 65 a 69	37	9.30	10.76	72.38
da 70 a 74	44	11.06	12.79	85.17
da 75 a 79	26	6.53	7.56	92.73
oltre 80	25	6.28	7.27	100.00
Totale valide	344	86.43	100.00	
Non risponde	54	13.57		
Totale	398	100.00		

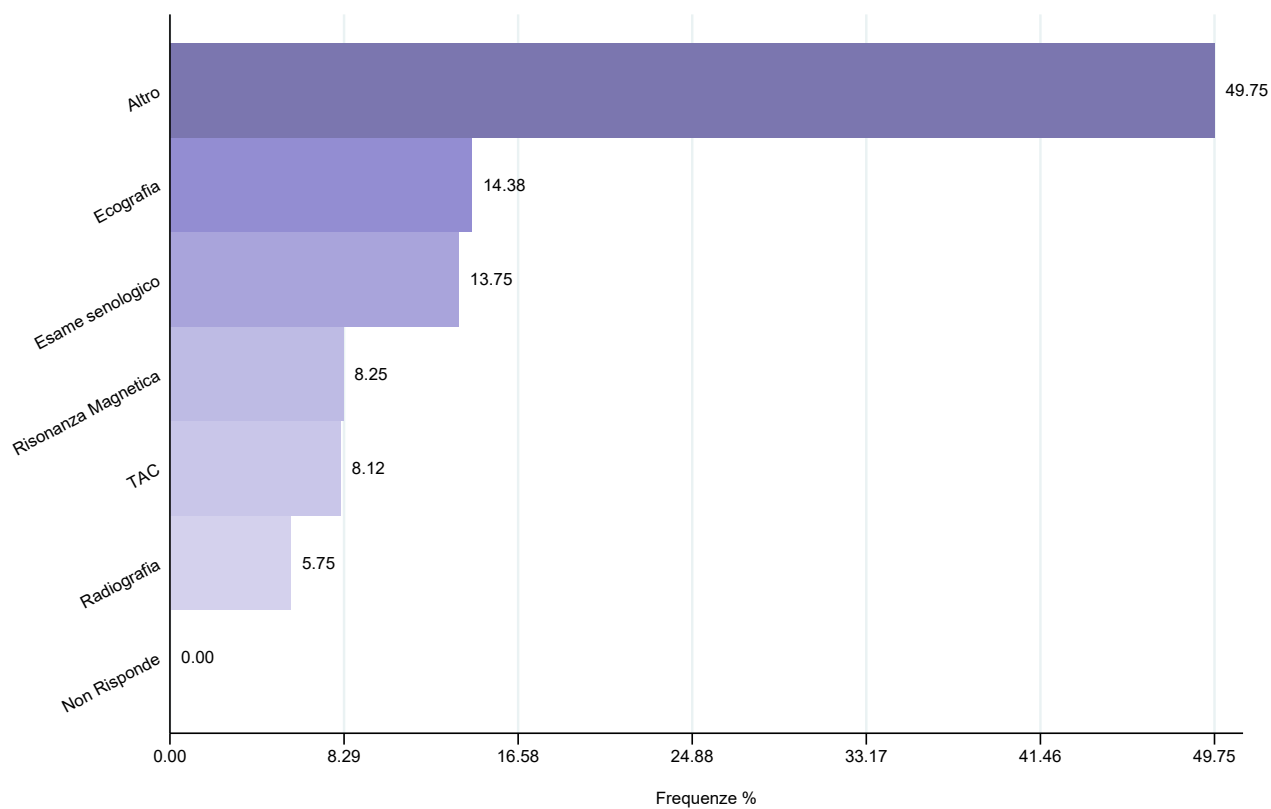
Genere



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Maschi	170	42.71	43.26	43.26
Femmine	223	56.03	56.74	100.00
Totale valide	393	98.74	100.00	
Non risponde	5	1.26		
Totale	398	100.00		

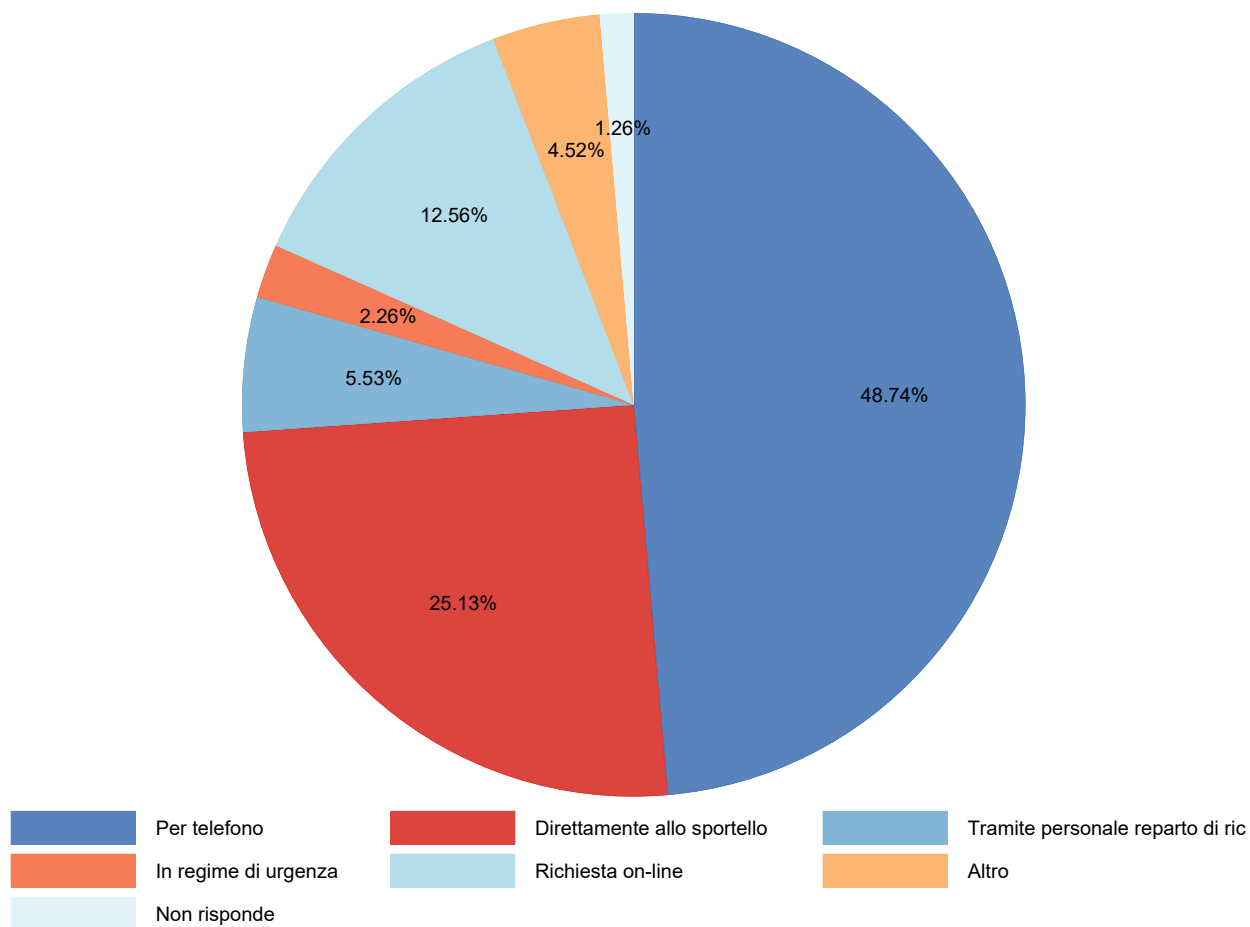
PRENOTAZIONE

Esame per cui si è presentato



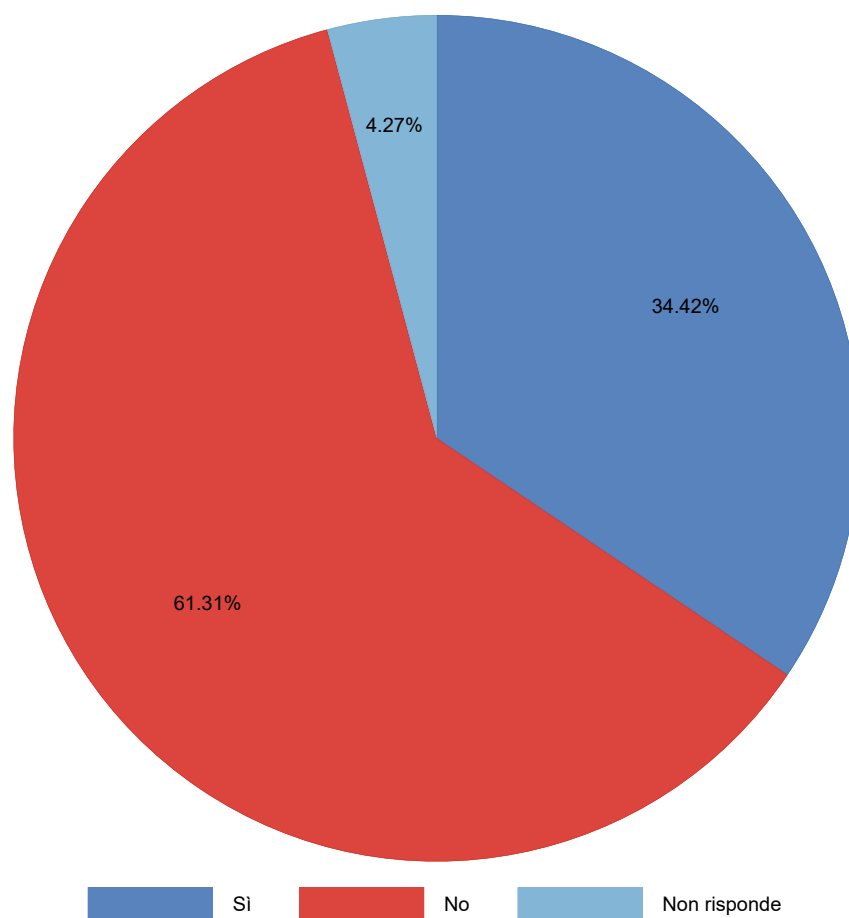
	Frequenza	Percentuale sulle risposte	Percentuale sulle osservazioni
Altro	398	49.75	100.00
Ecografia	115	14.37	28.89
Esame senologico	110	13.75	27.64
Risonanza Magnetica	66	8.25	16.58
TAC	65	8.12	16.33
Radiografia	46	5.75	11.56
Totale	800	100.00	201.01

Come ha effettuato la prenotazione



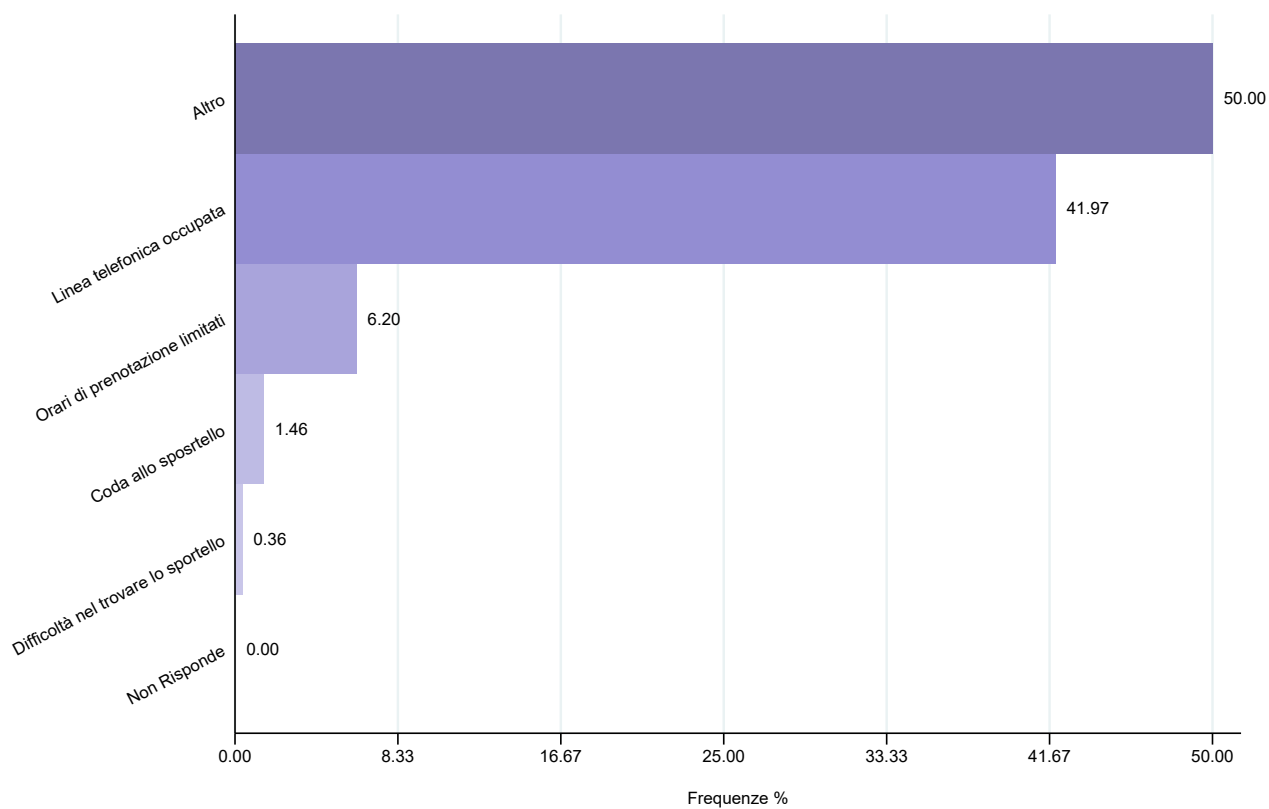
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per telefono	194	48.74	49.36	49.36
Direttamente allo sportello	100	25.13	25.45	74.81
Tramite personale reparto di ricovero	22	5.53	5.60	80.41
In regime di urgenza	9	2.26	2.29	82.70
Richiesta on-line	50	12.56	12.72	95.42
Altro	18	4.52	4.58	100.00
Totale valide	393	98.74	100.00	
Non risponde	5	1.26		
Totale	398	100.00		

Ha avuto difficoltà nel fare la prenotazione?



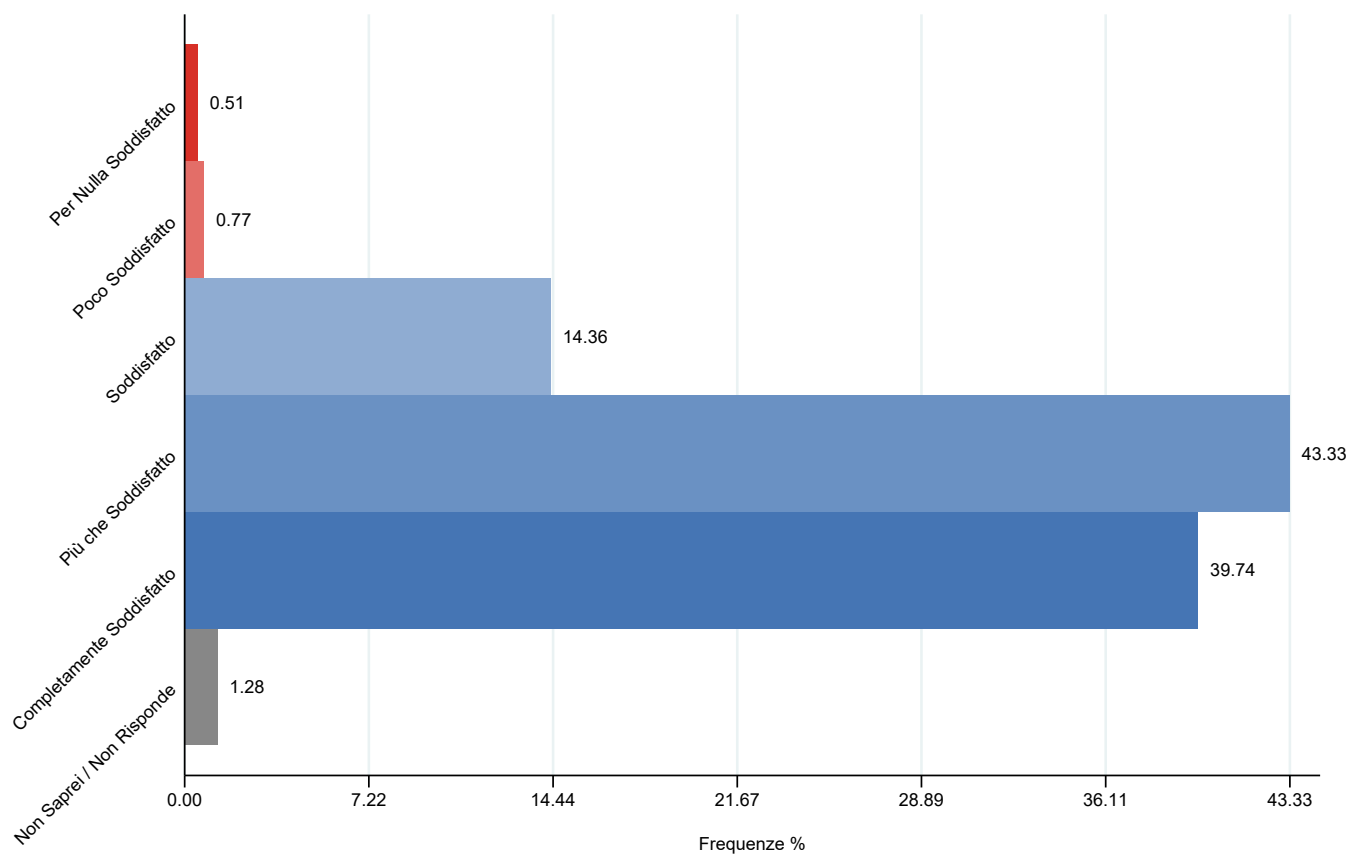
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	137	34.42	35.96	35.96
No	244	61.31	64.04	100.00
Totale valide	381	95.73	100.00	
Non risponde	17	4.27		
Totale	398	100.00		

Motivi difficoltà prenotazione



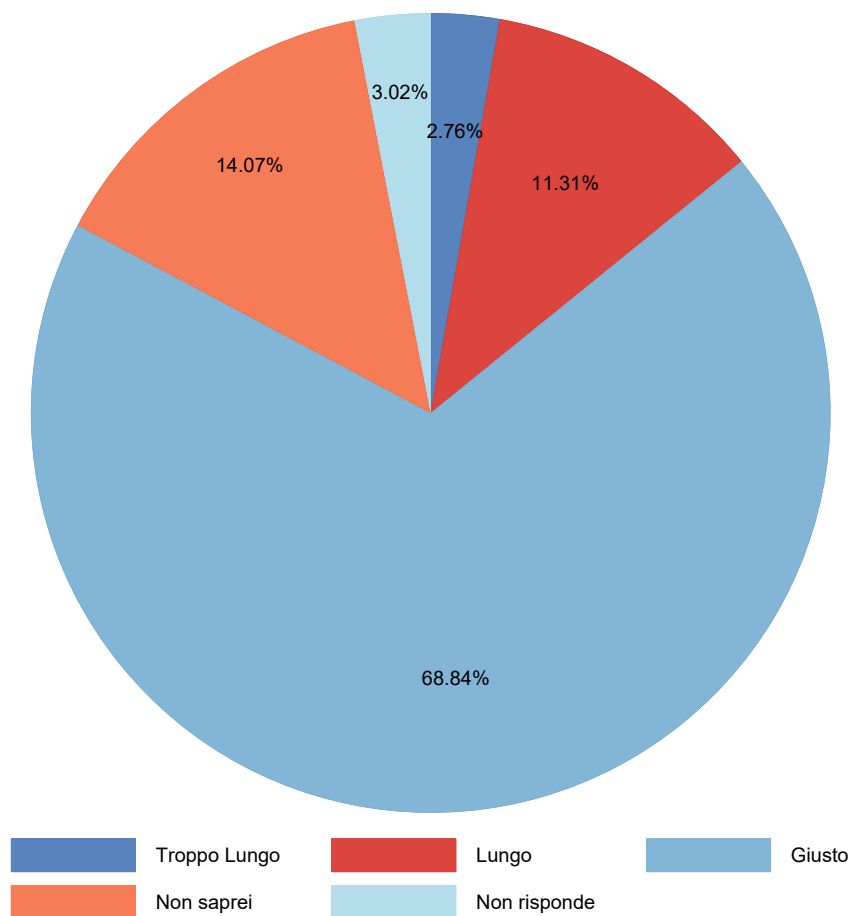
	Frequenza	Percentuale sulle risposte	Percentuale sulle osservazioni
Altro	137	50.00	100.00
Linea telefonica occupata	115	41.97	83.94
Orari di prenotazione limitati	17	6.20	12.41
Coda allo sportello	4	1.46	2.92
Difficoltà nel trovare lo sportello	1	0.36	0.73
Totale	274	100.00	200.00

Soddisfazione su chiarezza informazioni date al momento della prenotazione



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.51	0.51
Poco soddisfatto	3	0.77	1.28
Soddisfatto	56	14.36	15.64
Più che soddisfatto	169	43.33	58.97
Completamente soddisfatto	155	39.74	98.72
Non sa / Non risponde	5	1.28	100.00
Totale	390	100.00	

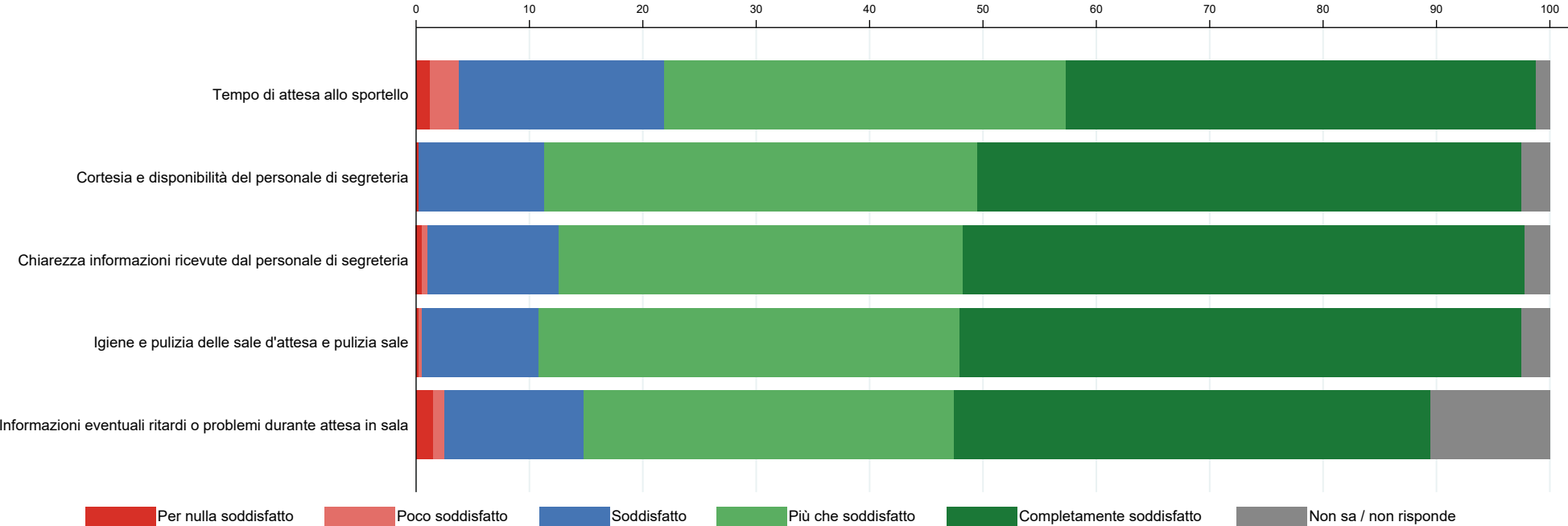
Tempo trascorso dalla prenotazione al giorno dell'esecuzione dell'esame



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Troppo Lungo	11	2.76	2.85	2.85
Lungo	45	11.31	11.66	14.51
Giusto	274	68.84	70.98	85.49
Non saprei	56	14.07	14.51	100.00
Totale valide	386	96.98	100.00	
Non risponde	12	3.02		
Totale	398	100.00		

**ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO
ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA**

Valutazione accoglienza e accettazione

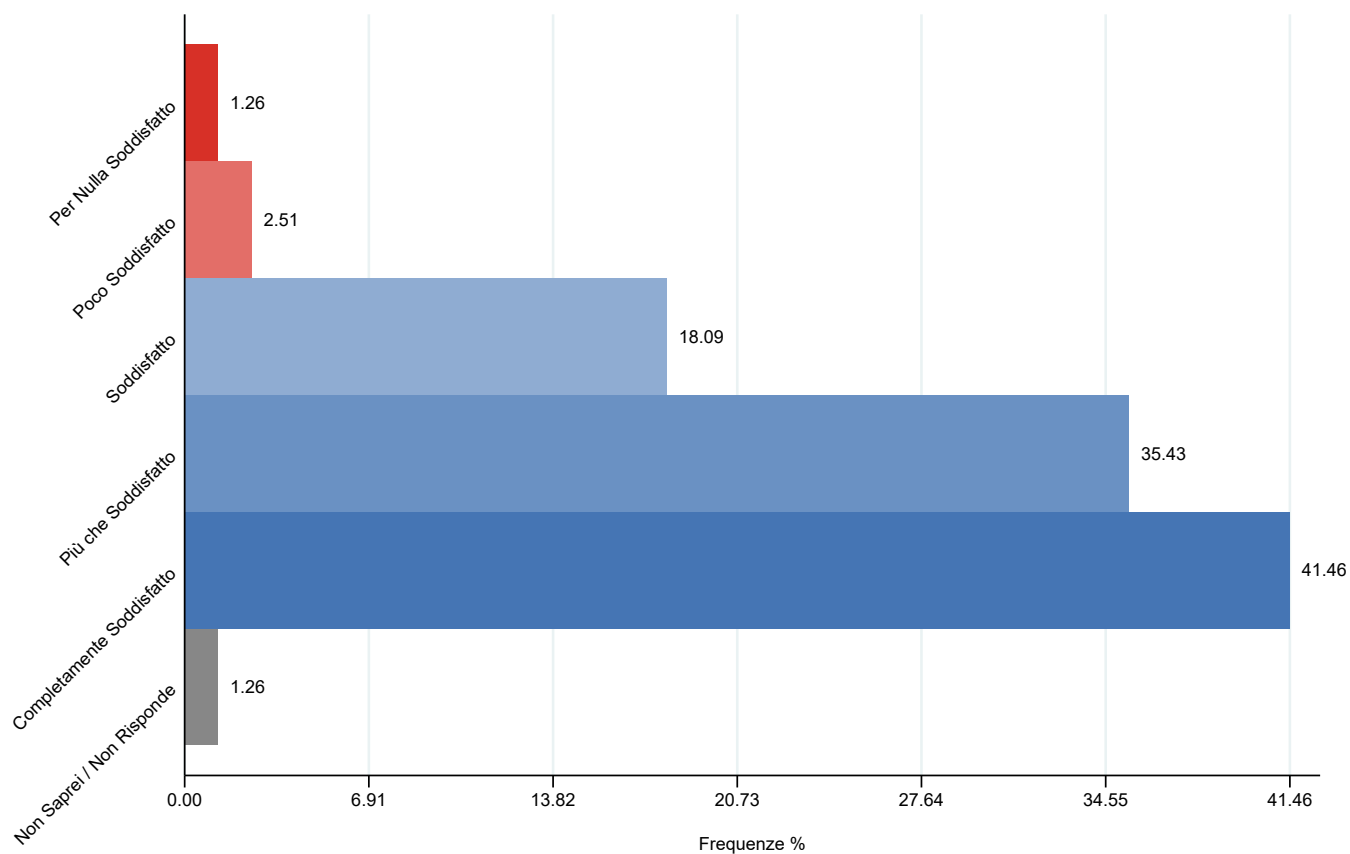


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa / Non risponde	Totale
Tempo di attesa allo sportello	5 1.26	10 2.51	72 18.09	141 35.43	165 41.46	5 1.26	398 100.00
Cortesia e disponibilità del personale di segreteria	1 0.25	0 0.00	44 11.06	152 38.19	191 47.99	10 2.51	398 100.00
Chiarezza informazioni ricevute dal personale di segreteria	2 0.50	2 0.50	46 11.56	142 35.68	197 49.50	9 2.26	398 100.00
Igiene e pulizia delle sale d’attesa e pulizia sale	1 0.25	1 0.25	41 10.30	148 37.19	197 49.50	10 2.51	398 100.00
Informazioni eventuali ritardi o problemi durante attesa in sala	6 1.51	4 1.01	49 12.31	130 32.66	167 41.96	42 10.55	398 100.00

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Tempo di attesa	15 <i>3.77</i>	378 <i>94.97</i>	5 <i>1.26</i>	398 <i>100.00</i>
Cortesìa e attenzione del personale	1 <i>0.25</i>	387 <i>97.24</i>	10 <i>2.51</i>	398 <i>100.00</i>
Chiarezza delle informazioni	4 <i>1.01</i>	385 <i>96.73</i>	9 <i>2.26</i>	398 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia	2 <i>0.50</i>	386 <i>96.98</i>	10 <i>2.51</i>	398 <i>100.00</i>
Informazioni su ritardi o problemi	10 <i>2.51</i>	346 <i>86.93</i>	42 <i>10.55</i>	398 <i>100.00</i>

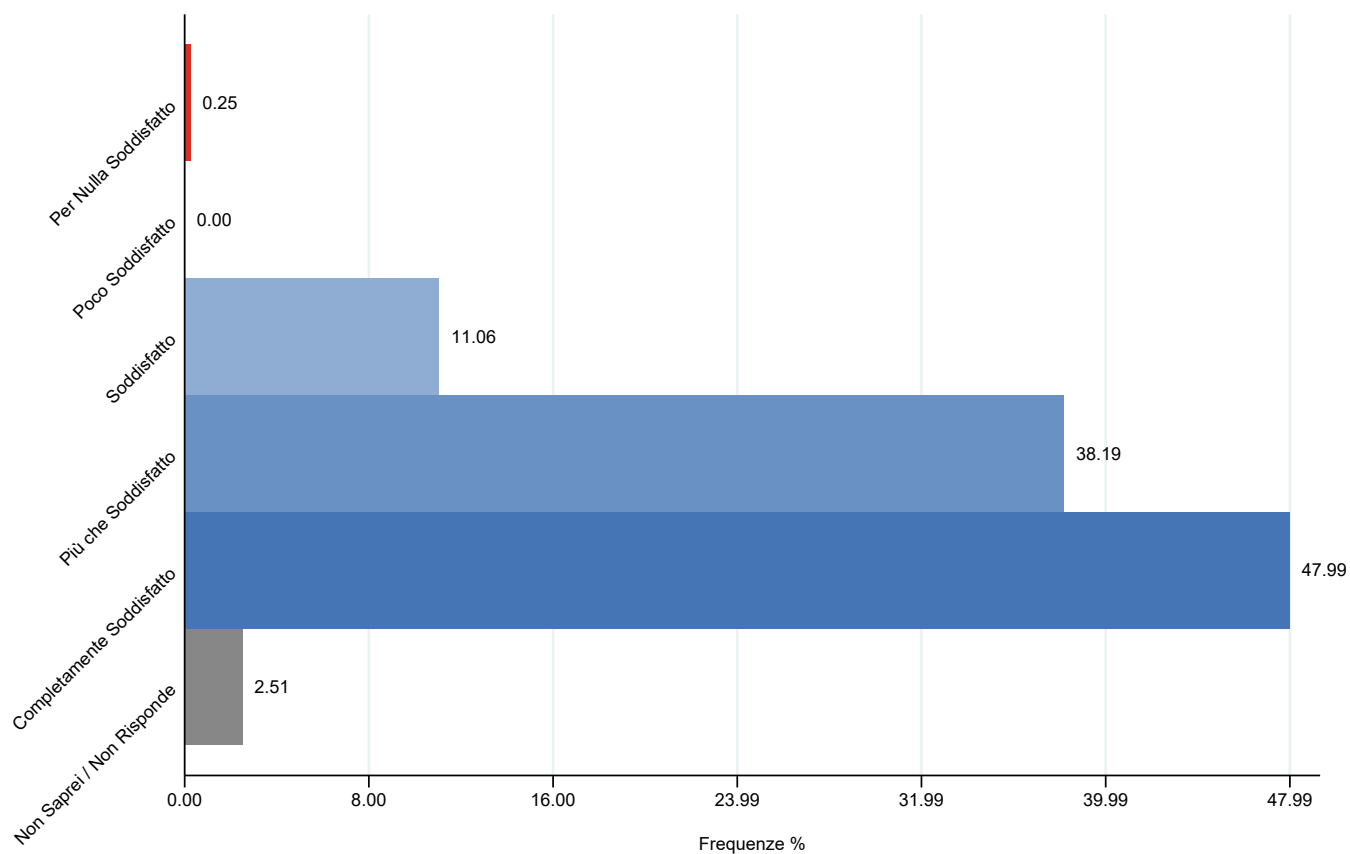
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Tempo di attesa	393	1.148	0.894	-2.000	2.000
Cortesìa e attenzione del personale	388	1.371	0.702	-2.000	2.000
Chiarezza delle informazioni	389	1.362	0.749	-2.000	2.000
Igiene e pulizia	388	1.389	0.705	-2.000	2.000
Informazioni su ritardi o problemi	356	1.258	0.859	-2.000	2.000
Valutazione globale	394	1.286	0.699	-2.000	2.000

Tempo di attesa allo sportello



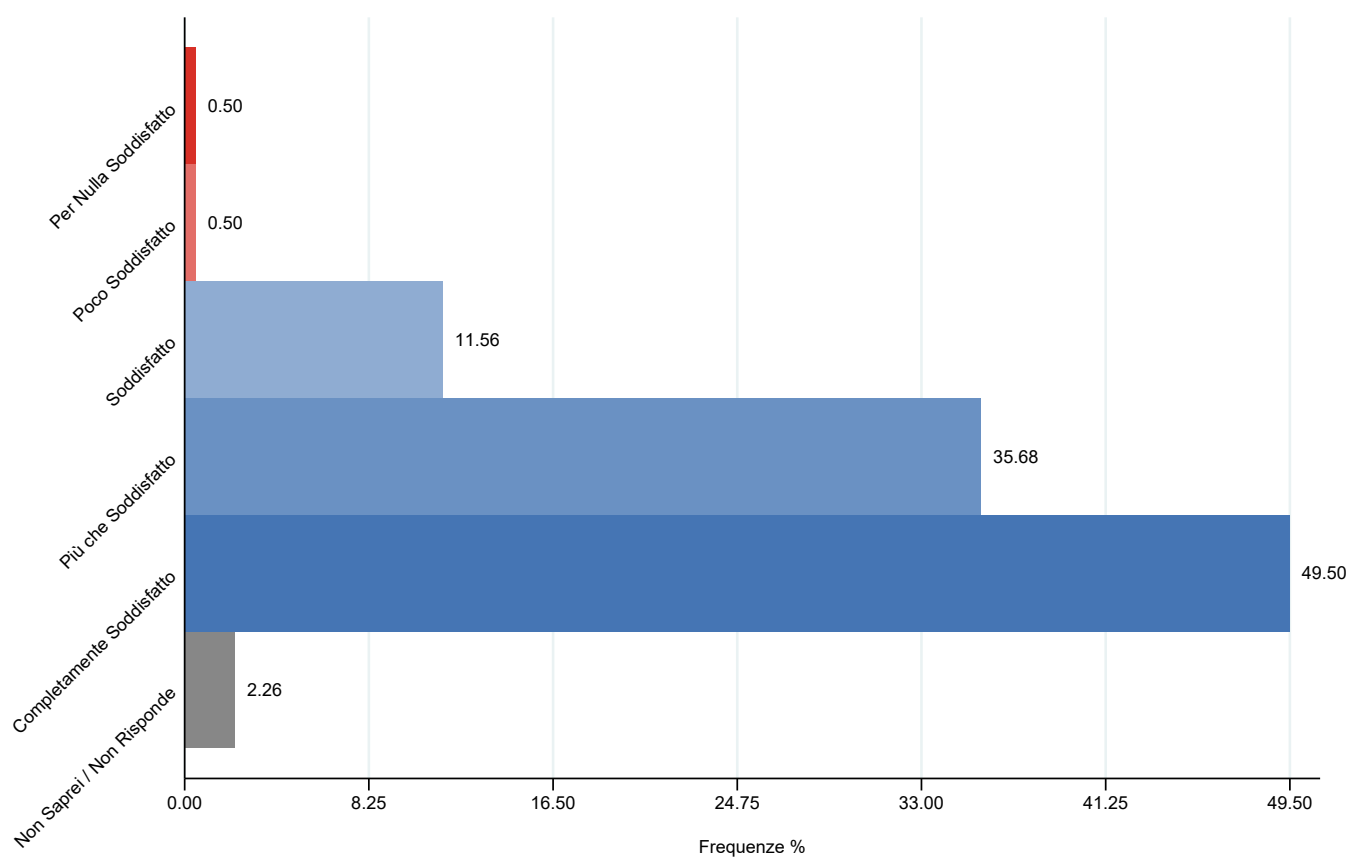
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	5	1.26	1.26
Poco soddisfatto	10	2.51	3.77
Soddisfatto	72	18.09	21.86
Più che soddisfatto	141	35.43	57.29
Completamente soddisfatto	165	41.46	98.74
Non sa / Non risponde	5	1.26	100.00
Totale	398	100.00	

Cortesía e disponibilidad del personal de secretaría



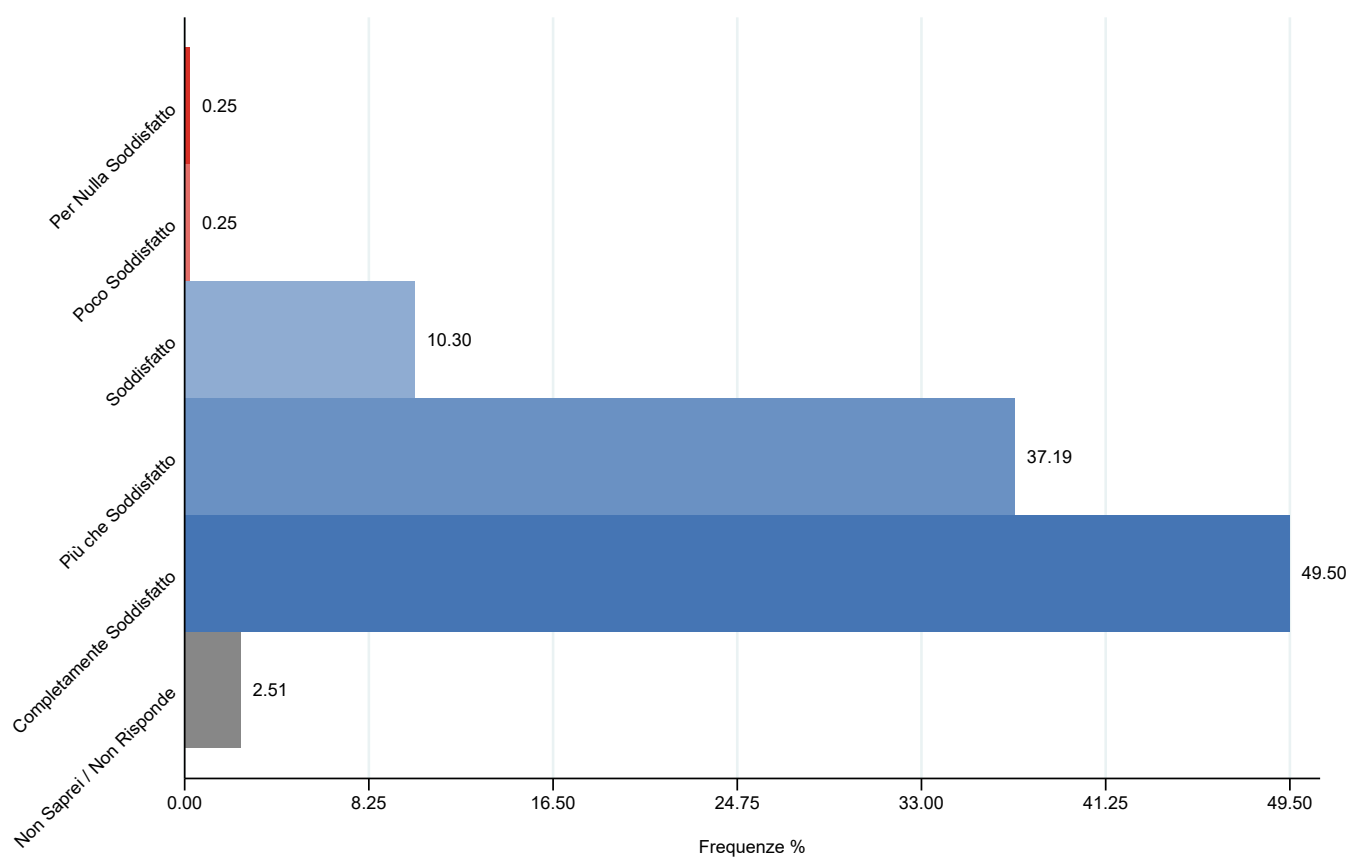
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.25	0.25
Soddisfatto	44	11.06	11.31
Più che soddisfatto	152	38.19	49.50
Completamente soddisfatto	191	47.99	97.49
Non sa / Non risponde	10	2.51	100.00
Totale	398	100.00	

Chiarezza informazioni ricevute dal personale di segreteria



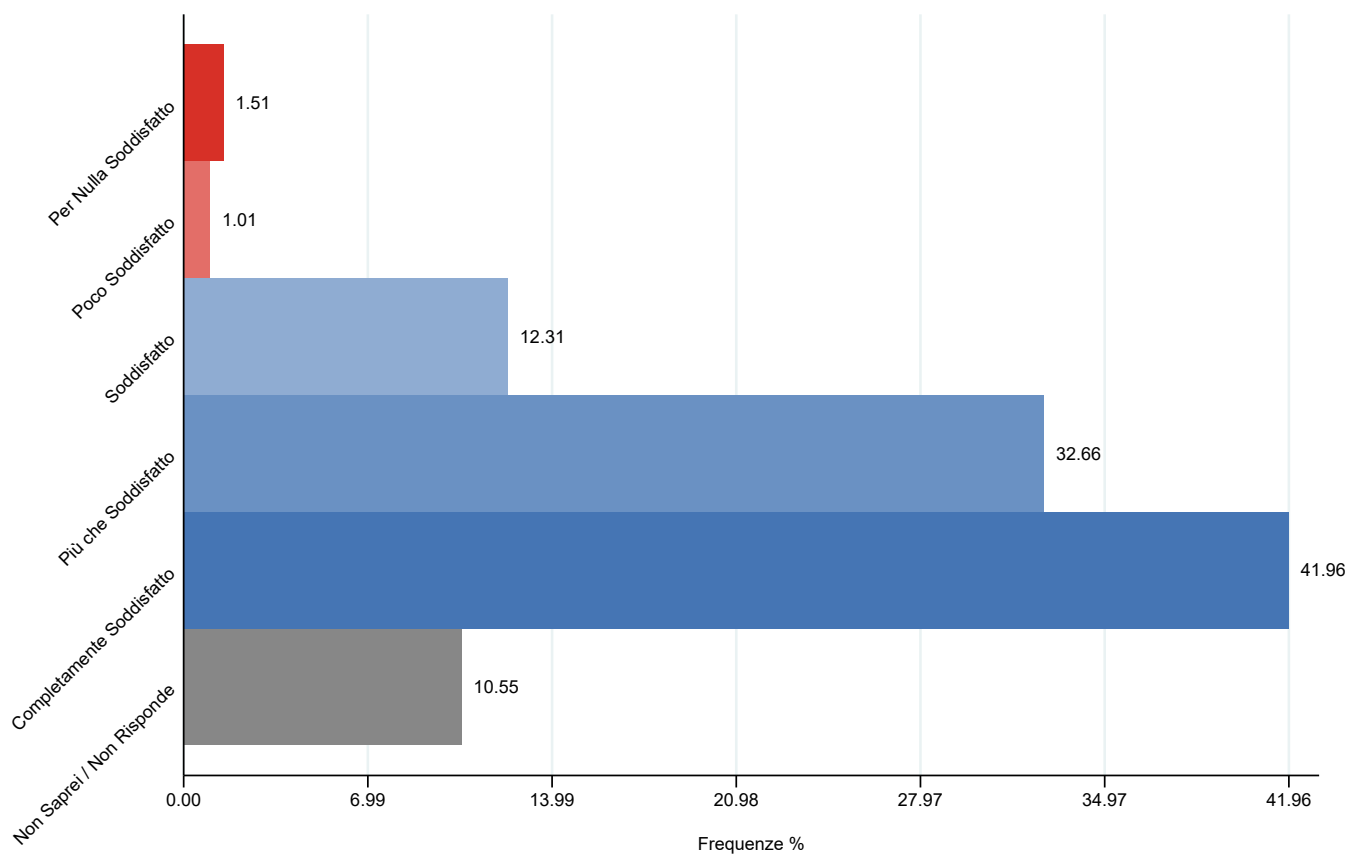
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.50	0.50
Poco soddisfatto	2	0.50	1.01
Soddisfatto	46	11.56	12.56
Più che soddisfatto	142	35.68	48.24
Completamente soddisfatto	197	49.50	97.74
Non sa / Non risponde	9	2.26	100.00
Totale	398	100.00	

Igiene e pulizia delle sale d'attesa e pulizia sale



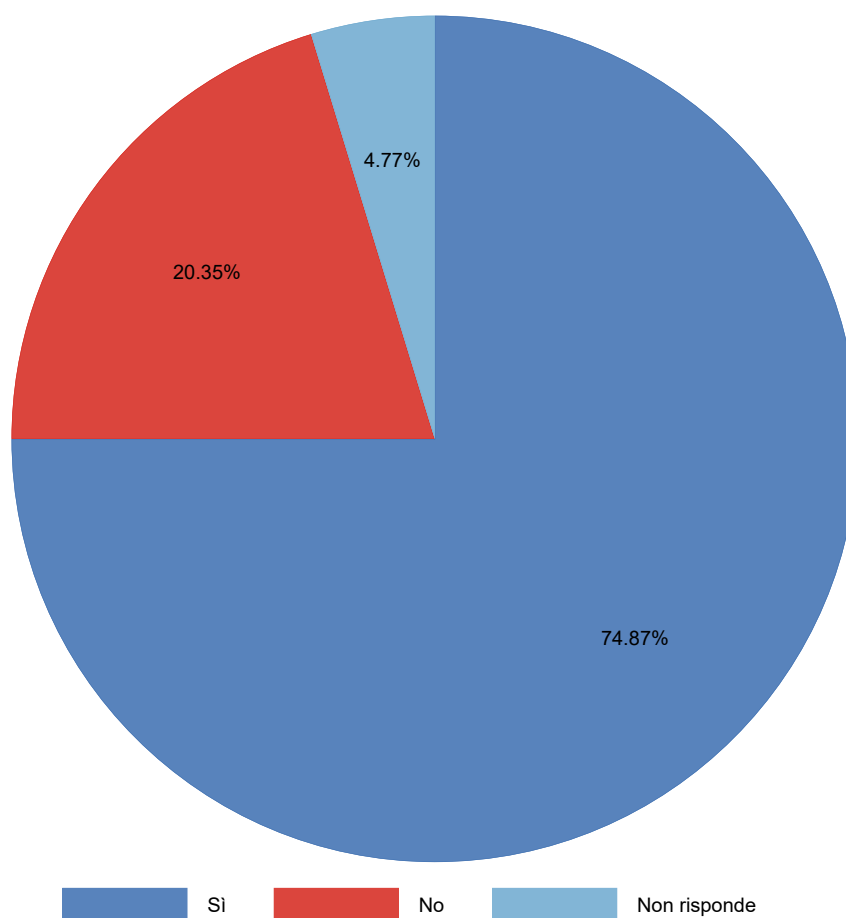
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.25	0.25
Poco soddisfatto	1	0.25	0.50
Soddisfatto	41	10.30	10.80
Più che soddisfatto	148	37.19	47.99
Completamente soddisfatto	197	49.50	97.49
Non sa / Non risponde	10	2.51	100.00
Totale	398	100.00	

Informazioni eventuali ritardi o problemi durante attesa in sala



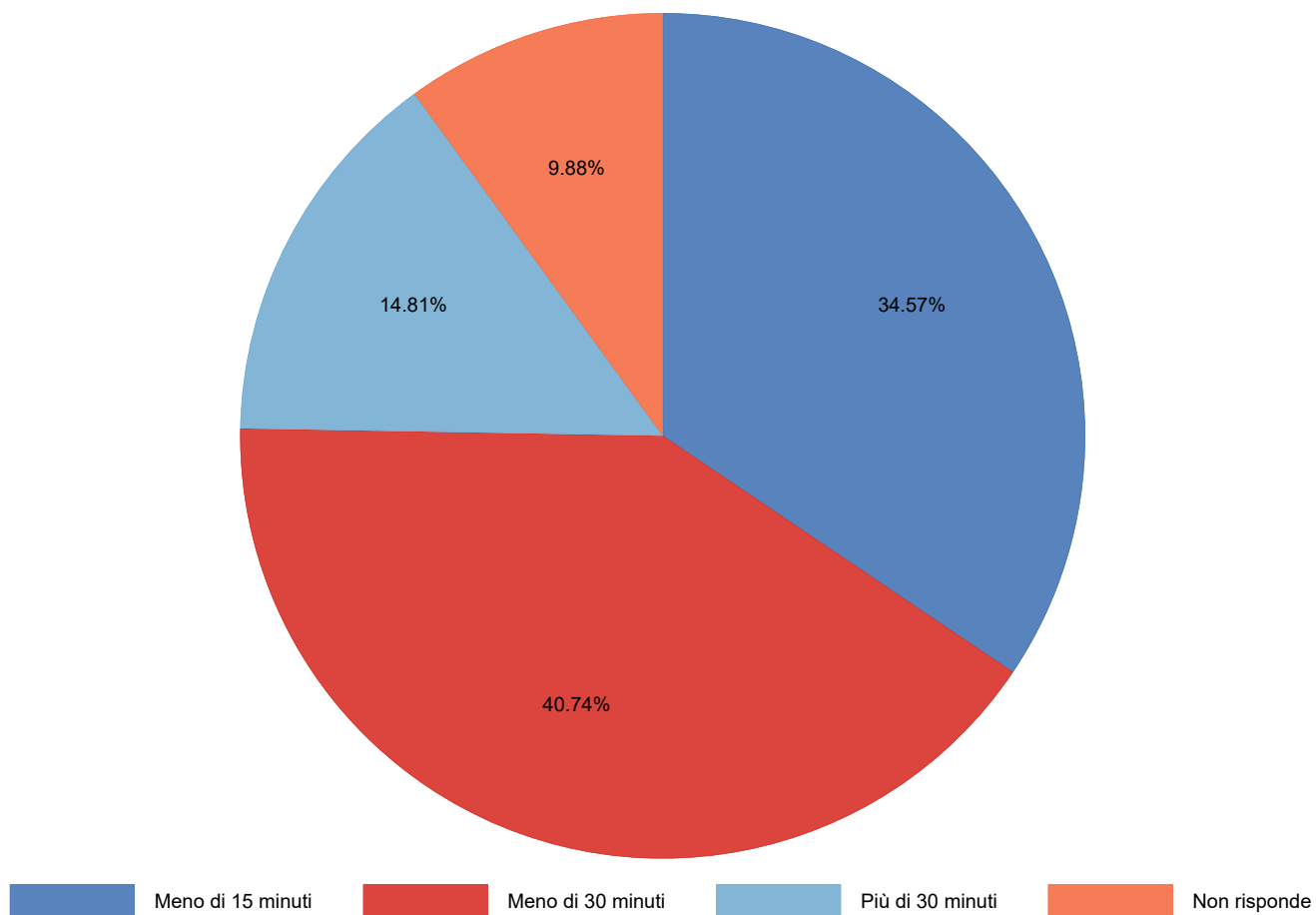
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	6	1.51	1.51
Poco soddisfatto	4	1.01	2.51
Soddisfatto	49	12.31	14.82
Più che soddisfatto	130	32.66	47.49
Completamente soddisfatto	167	41.96	89.45
Non sa / Non risponde	42	10.55	100.00
Totale	398	100.00	

È stato rispettato l'orario di appuntamento



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	298	74.87	78.63	78.63
No	81	20.35	21.37	100.00
Totale valide	379	95.23	100.00	
Non risponde	19	4.77		
Totale	398	100.00		

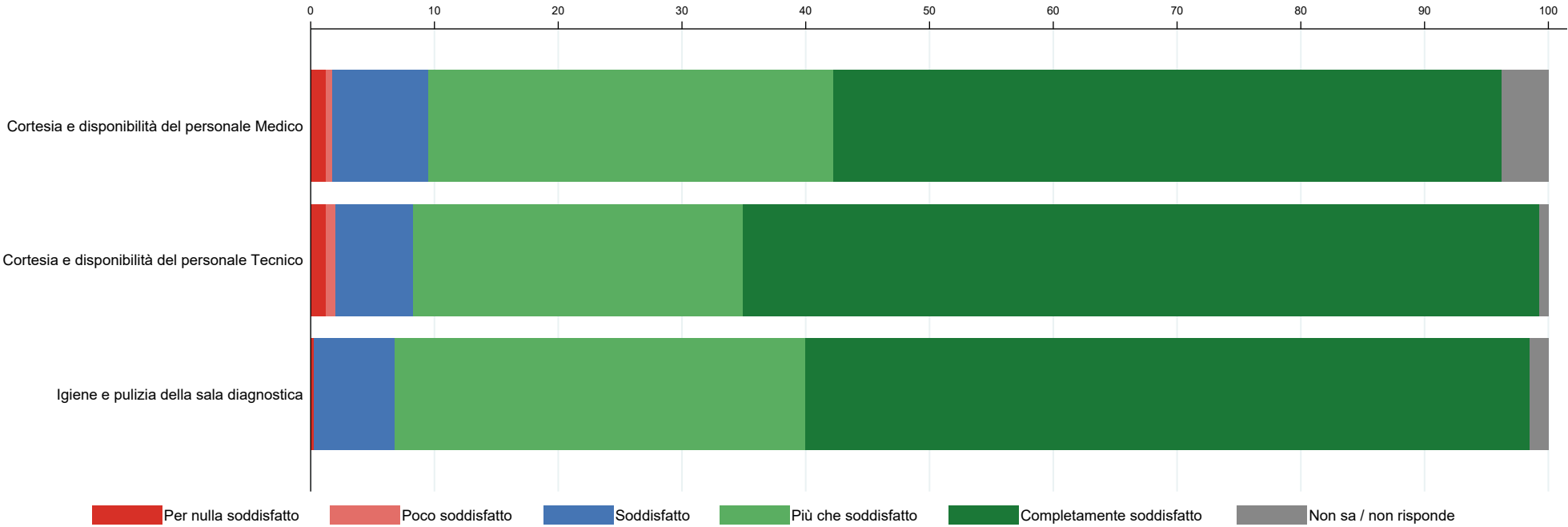
Qual è stato il ritardo



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Meno di 15 minuti	28	34.57	38.36	38.36
Meno di 30 minuti	33	40.74	45.21	83.56
Più di 30 minuti	12	14.81	16.44	100.00
Totale valide	73	90.12	100.00	
Non risponde	8	9.88		
Totale	81	100.00		

ESECUZIONE DELL'ESAME

Valutazione esecuzione dell'esame

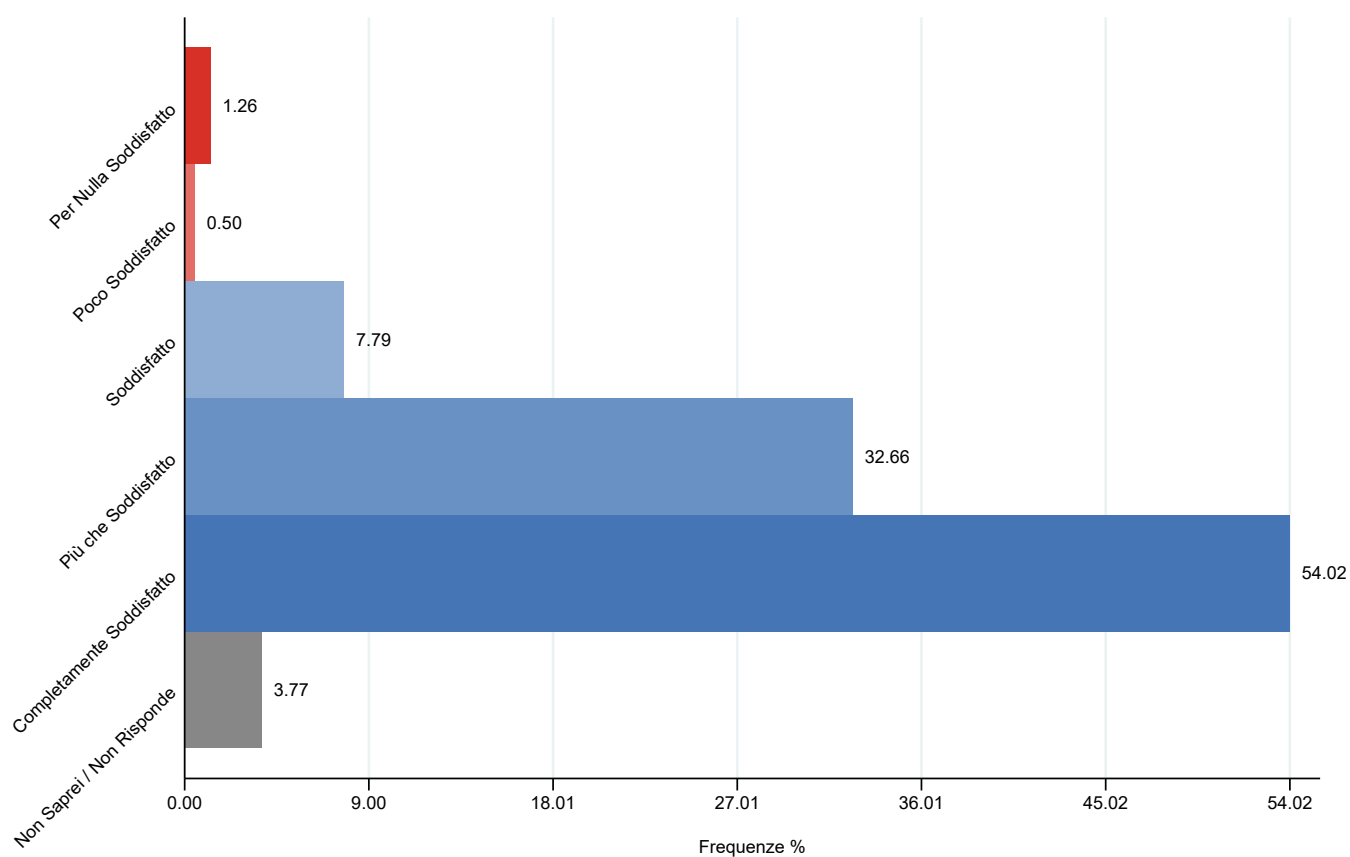


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa / Non risponde	Totale
Cortesia e disponibilità del personale Medico	5 <i>1.26</i>	2 <i>0.50</i>	31 <i>7.79</i>	130 <i>32.66</i>	215 <i>54.02</i>	15 <i>3.77</i>	398 <i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità del personale Tecnico	5 <i>1.26</i>	3 <i>0.75</i>	25 <i>6.28</i>	106 <i>26.63</i>	256 <i>64.32</i>	3 <i>0.75</i>	398 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia della sala diagnostica	1 <i>0.25</i>	0 <i>0.00</i>	26 <i>6.53</i>	132 <i>33.17</i>	233 <i>58.54</i>	6 <i>1.51</i>	398 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Cortesia e disponibilità personale medico	7 <i>1.76</i>	376 <i>94.47</i>	15 <i>3.77</i>	398 <i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità personale tecnico	8 <i>2.01</i>	387 <i>97.24</i>	3 <i>0.75</i>	398 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia	1 <i>0.25</i>	391 <i>98.24</i>	6 <i>1.51</i>	398 <i>100.00</i>

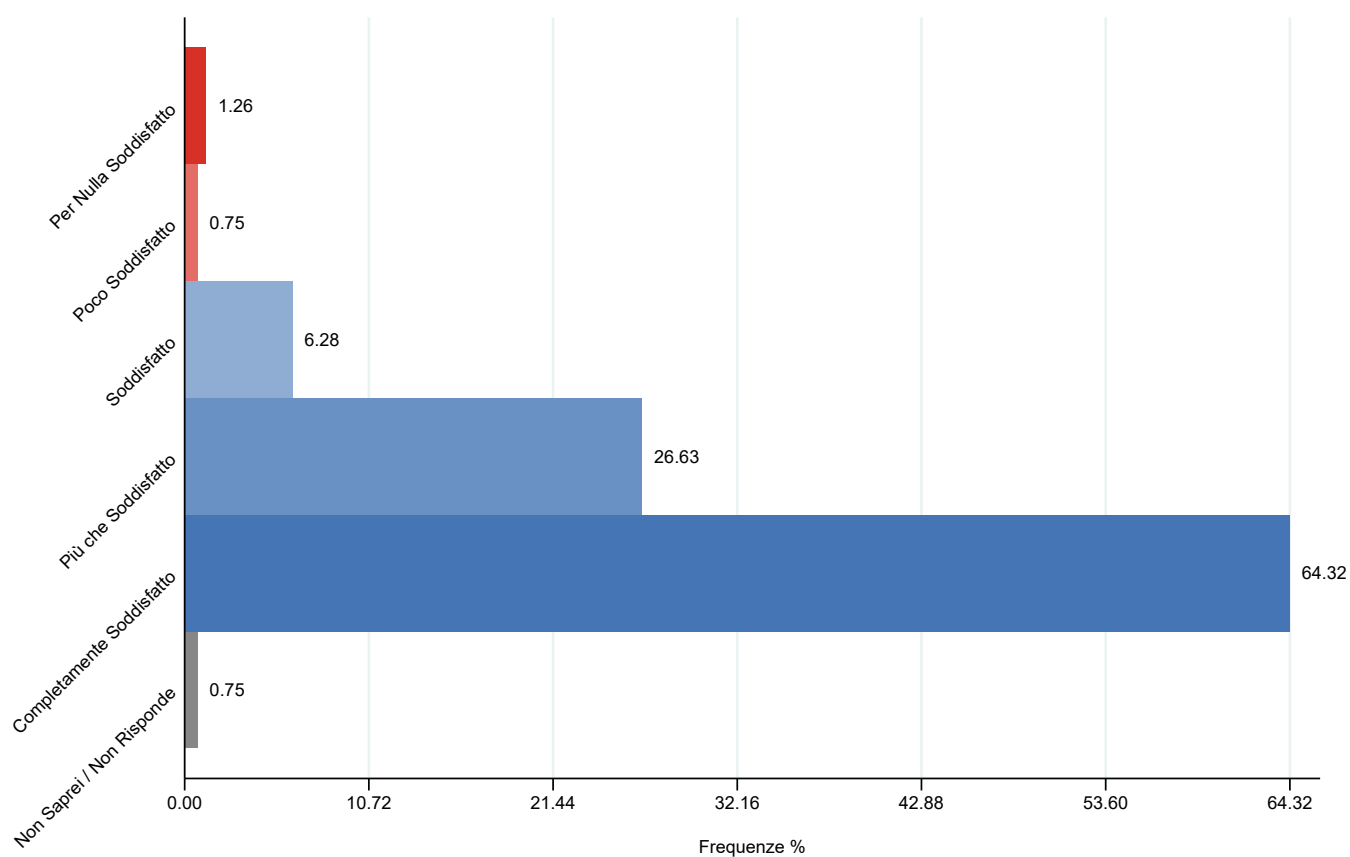
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Cortesia e disponibilità personale medico	383	1.431	0.772	-2.000	2.000
Cortesia e disponibilità personale tecnico	395	1.532	0.758	-2.000	2.000
Igiene e pulizia	392	1.520	0.643	-2.000	2.000
Valutazione globale	396	1.495	0.668	-2.000	2.000

Cortesia e disponibilità del personale Medico



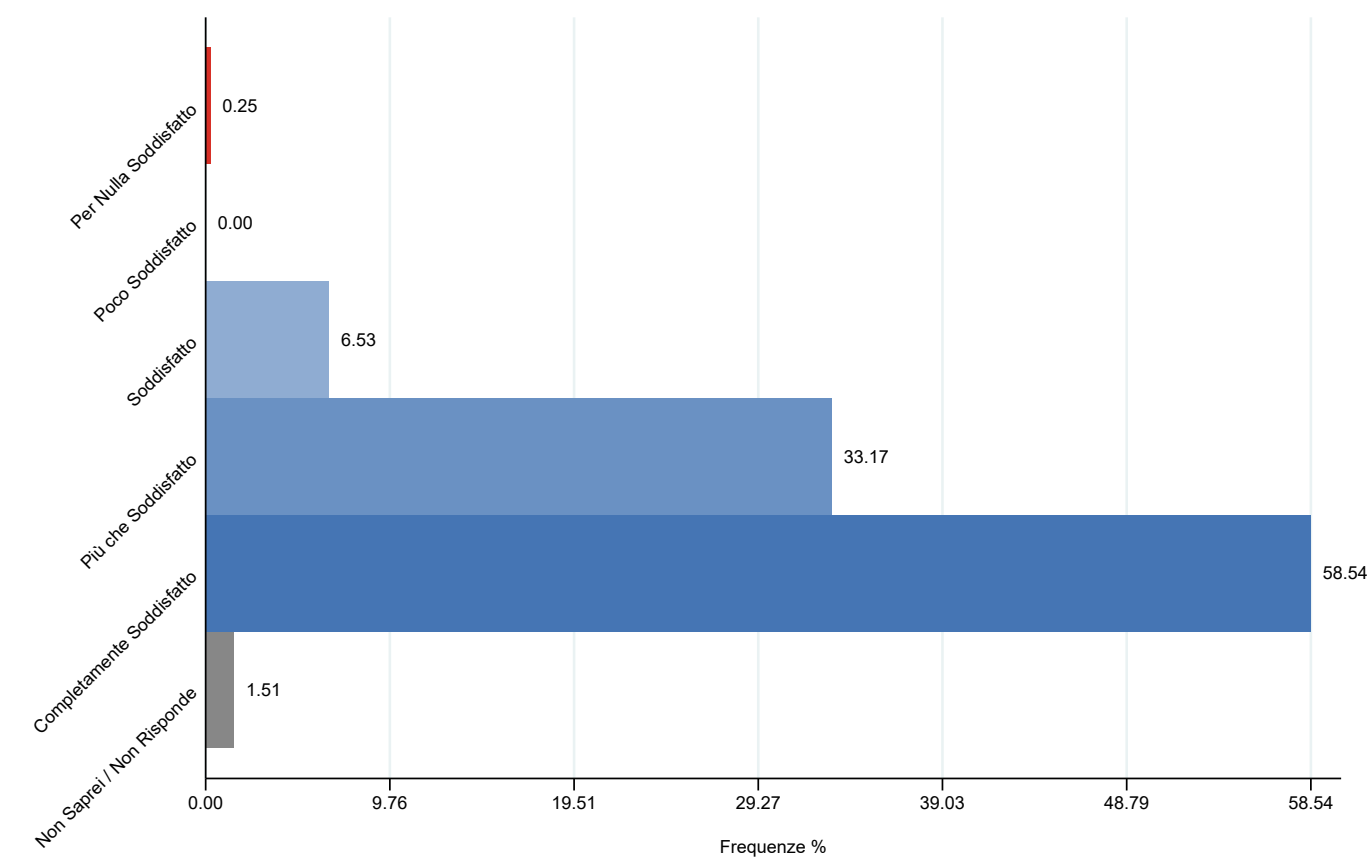
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	5	1.26	1.26
Poco soddisfatto	2	0.50	1.76
Soddisfatto	31	7.79	9.55
Più che soddisfatto	130	32.66	42.21
Completamente soddisfatto	215	54.02	96.23
Non sa / Non risponde	15	3.77	100.00
Totale	398	100.00	

Cortesia e disponibilità del personale Tecnico



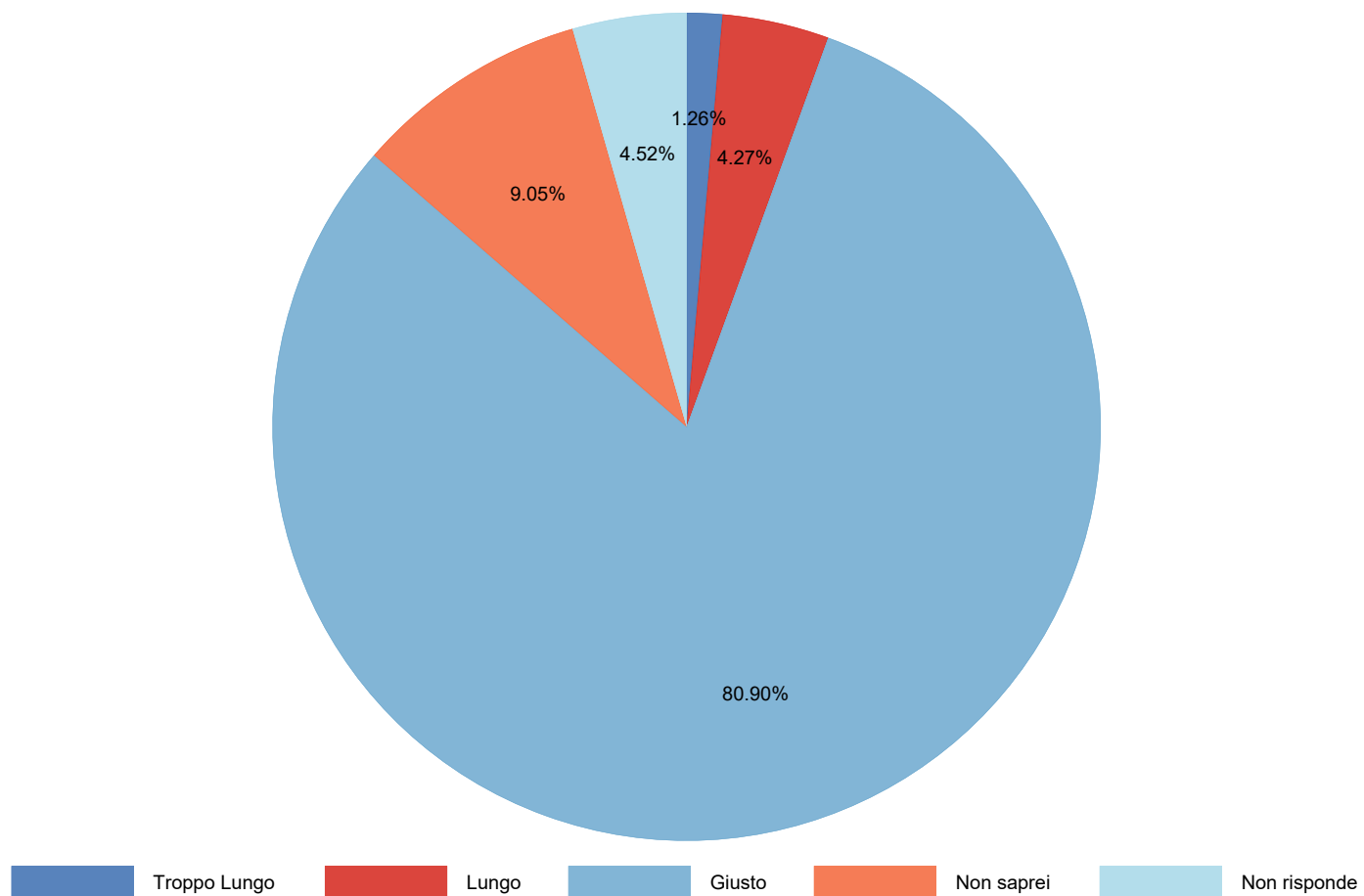
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	5	1.26	1.26
Poco soddisfatto	3	0.75	2.01
Soddisfatto	25	6.28	8.29
Più che soddisfatto	106	26.63	34.92
Completamente soddisfatto	256	64.32	99.25
Non sa / Non risponde	3	0.75	100.00
Totale	398	100.00	

Igiene e pulizia della sala diagnostica



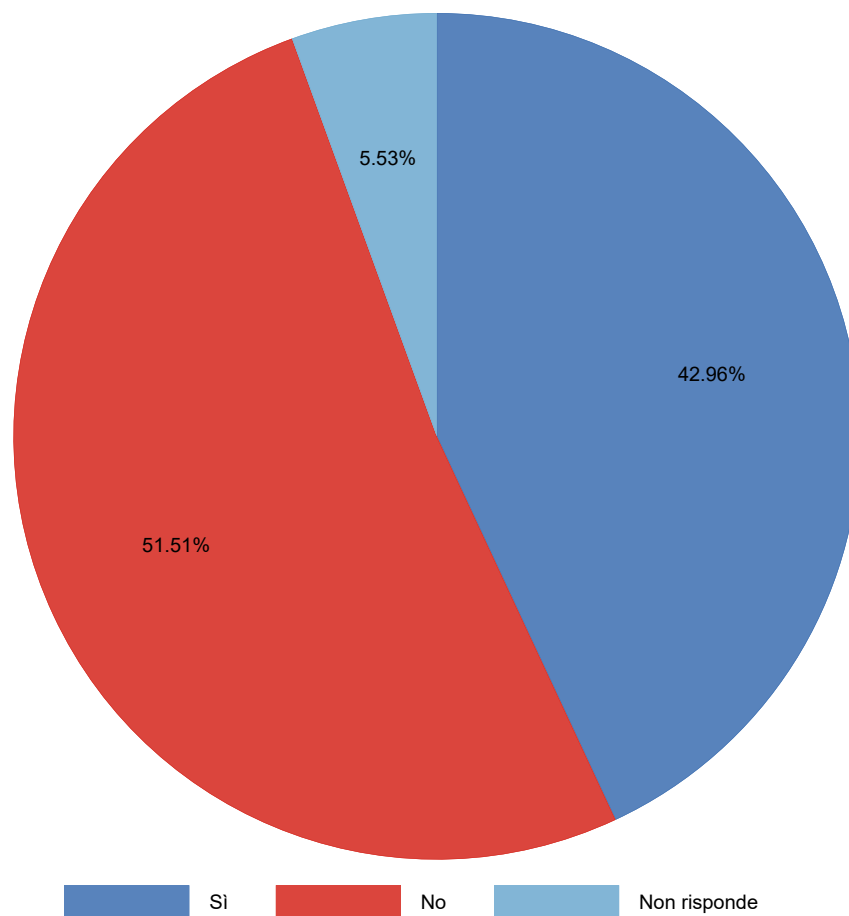
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.25	0.25
Soddisfatto	26	6.53	6.78
Più che soddisfatto	132	33.17	39.95
Completamente soddisfatto	233	58.54	98.49
Non sa / Non risponde	6	1.51	100.00
Totale	398	100.00	

Tempo di attesa indicato per il ritiro del referto



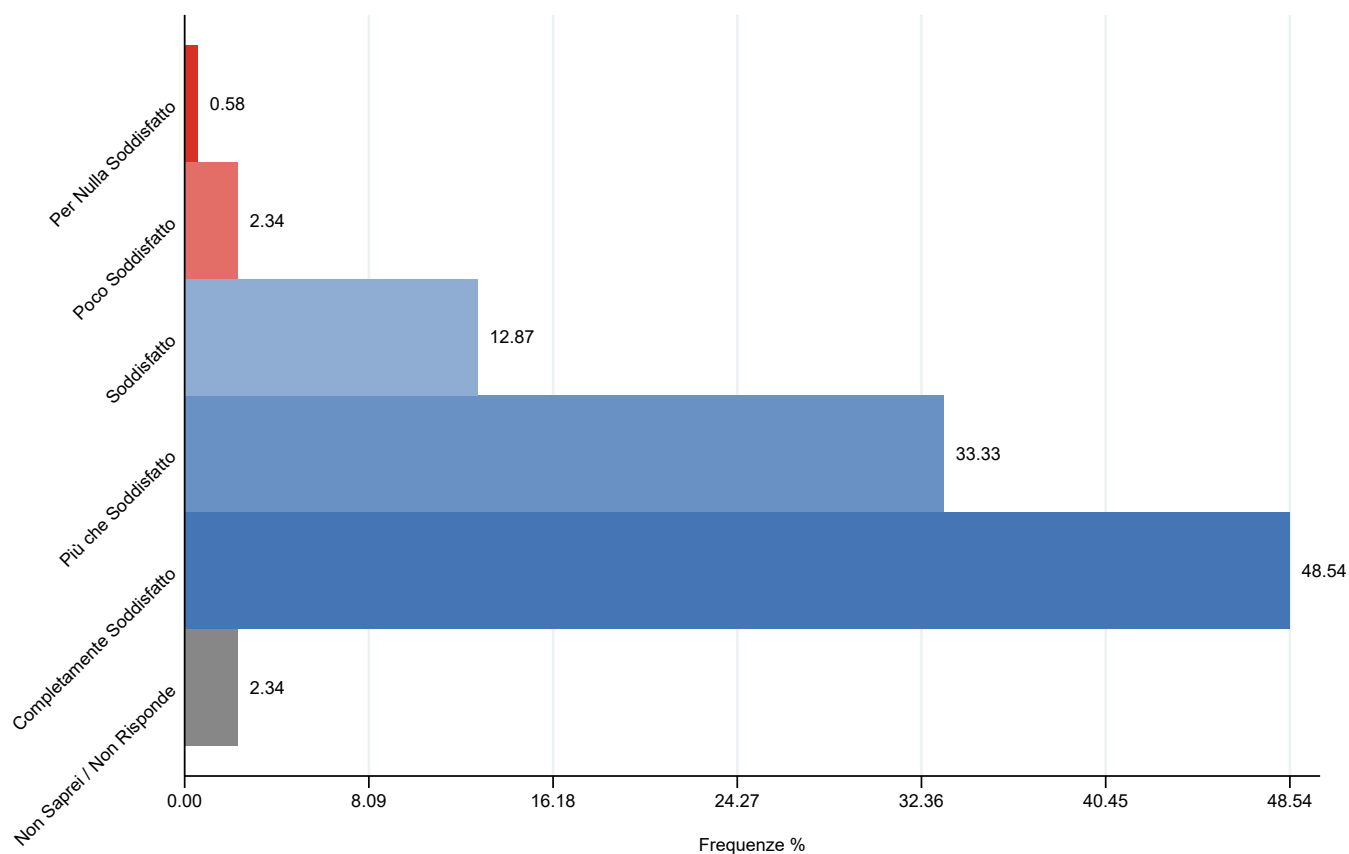
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Troppo Lungo	5	1.26	1.32	1.32
Lungo	17	4.27	4.47	5.79
Giusto	322	80.90	84.74	90.53
Non saprei	36	9.05	9.47	100.00
Totale valide	380	95.48	100.00	
Non risponde	18	4.52		
Totale	398	100.00		

Visualizzazione on-line di referto e immagini radiologiche



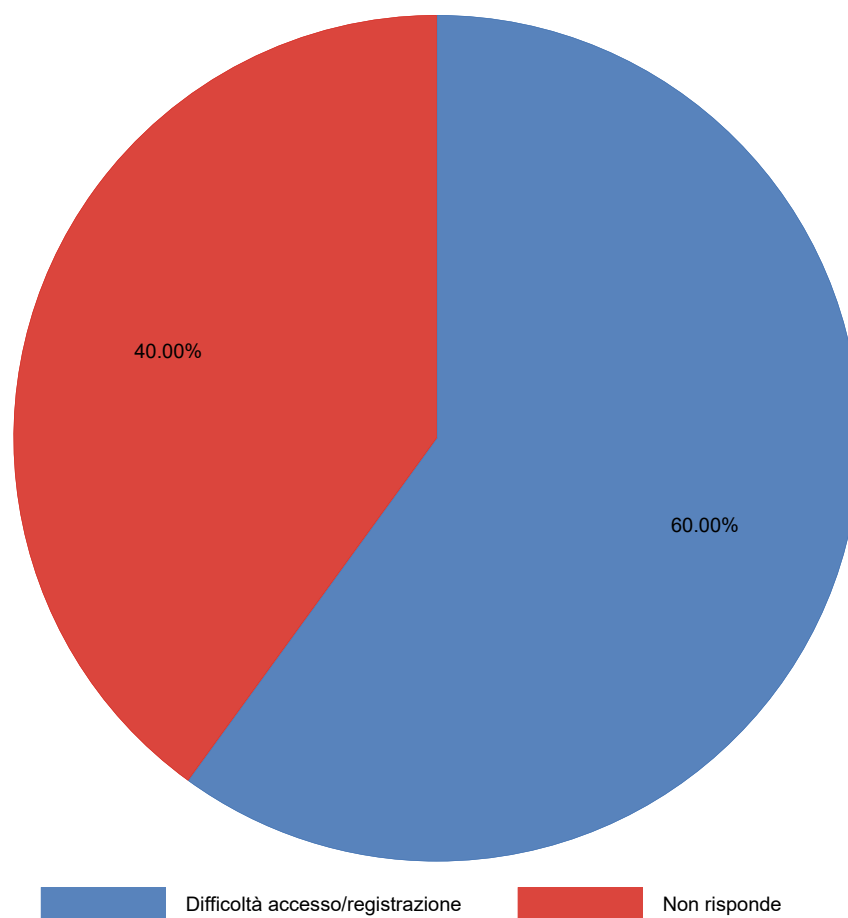
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	171	42.96	45.48	45.48
No	205	51.51	54.52	100.00
Totale valide	376	94.47	100.00	
Non risponde	22	5.53		
Totale	398	100.00		

Soddisfazione per la visualizzazione on line



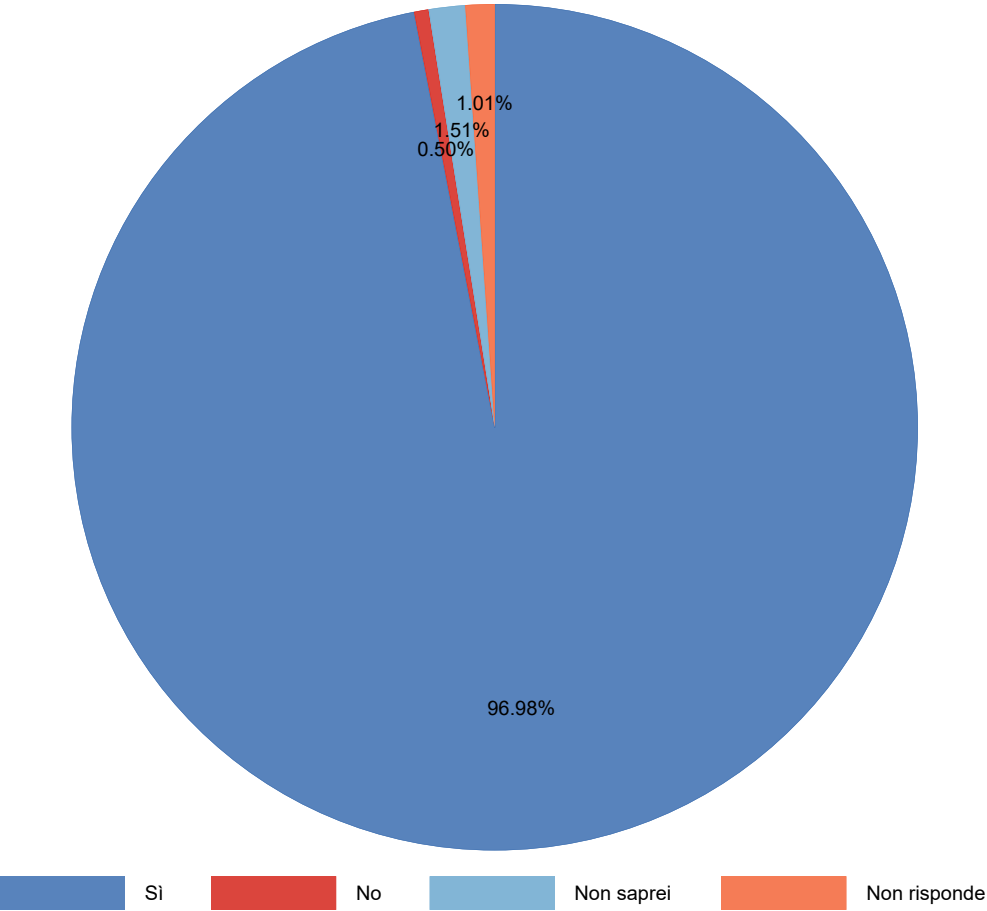
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.58	0.58
Poco soddisfatto	4	2.34	2.92
Soddisfatto	22	12.87	15.79
Più che soddisfatto	57	33.33	49.12
Completamente soddisfatto	83	48.54	97.66
Non sa / Non risponde	4	2.34	100.00
Totale	171	100.00	

Se ha risposto poco o per nulla soddisfatto può indicare il motivo



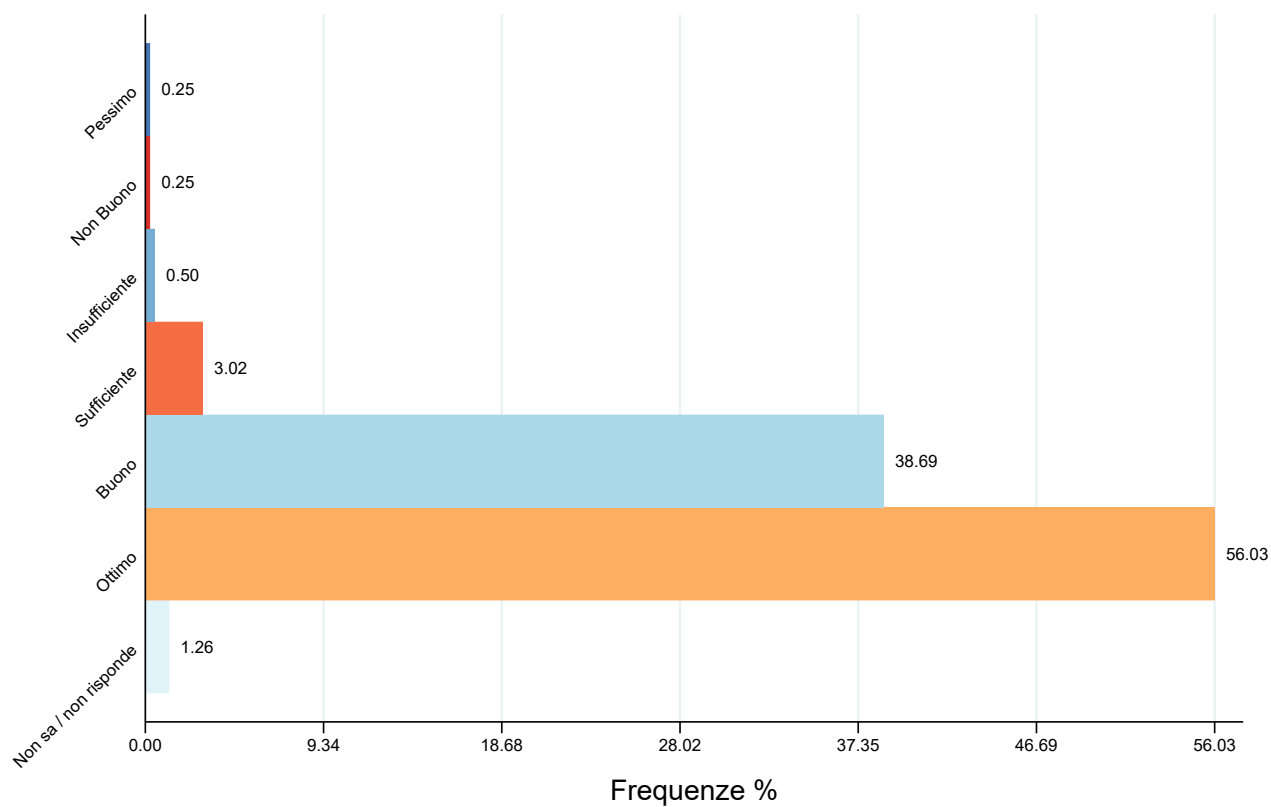
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Difficoltà accesso/registrazione sito web	3	60.00	100.00	100.00
Totale valide	3	60.00	100.00	
Non risponde	2	40.00		
Totale	5	100.00		

Consiglierebbe ad altri di utilizzare i servizi di questo Dipartimento



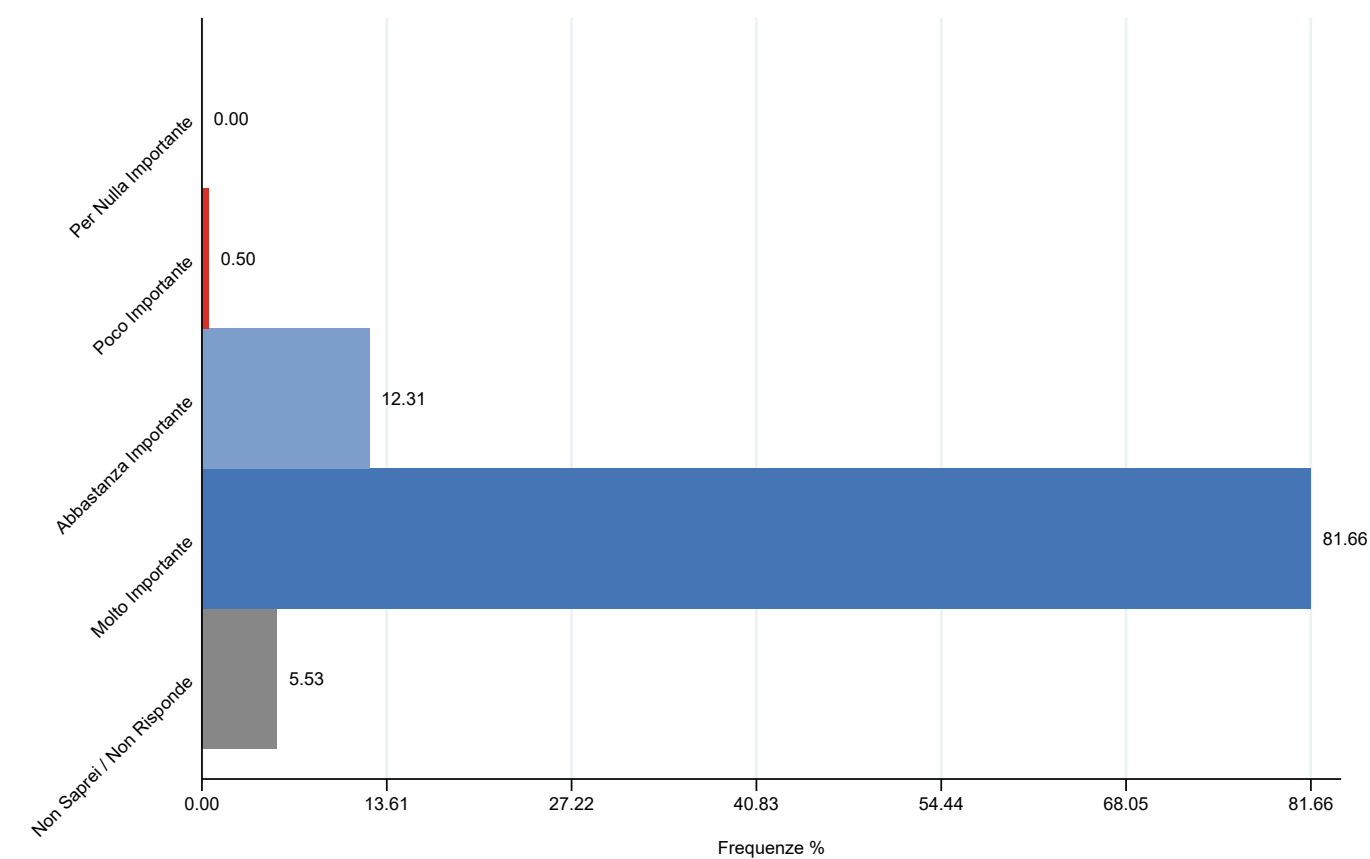
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	386	96.98	97.97	97.97
No	2	0.50	0.51	98.48
Non saprei	6	1.51	1.52	100.00
Totale valide	394	98.99	100.00	
Non risponde	4	1.01		
Totale	398	100.00		

Giudizio complessivo rispetto all'esperienza in questo Dipartimento



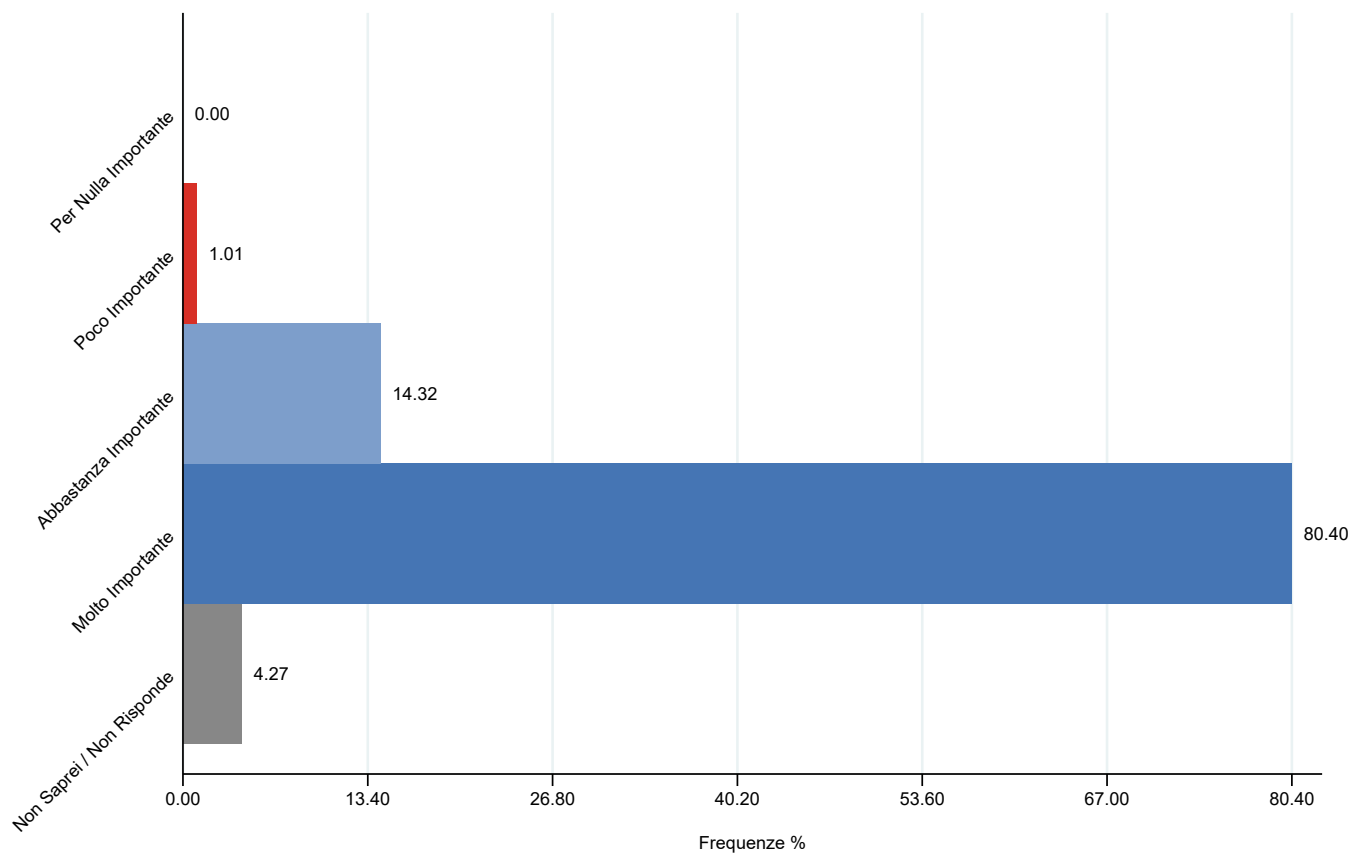
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Pessimo	1	0.25	0.25
Non buono	1	0.25	0.50
Insufficiente	2	0.50	1.01
Sufficiente	12	3.02	4.02
Buono	154	38.69	42.71
Ottimo	223	56.03	98.74
Non saprei / Non risponde	5	1.26	100.00
Totale	398	100.00	

Al momento della prenotazione



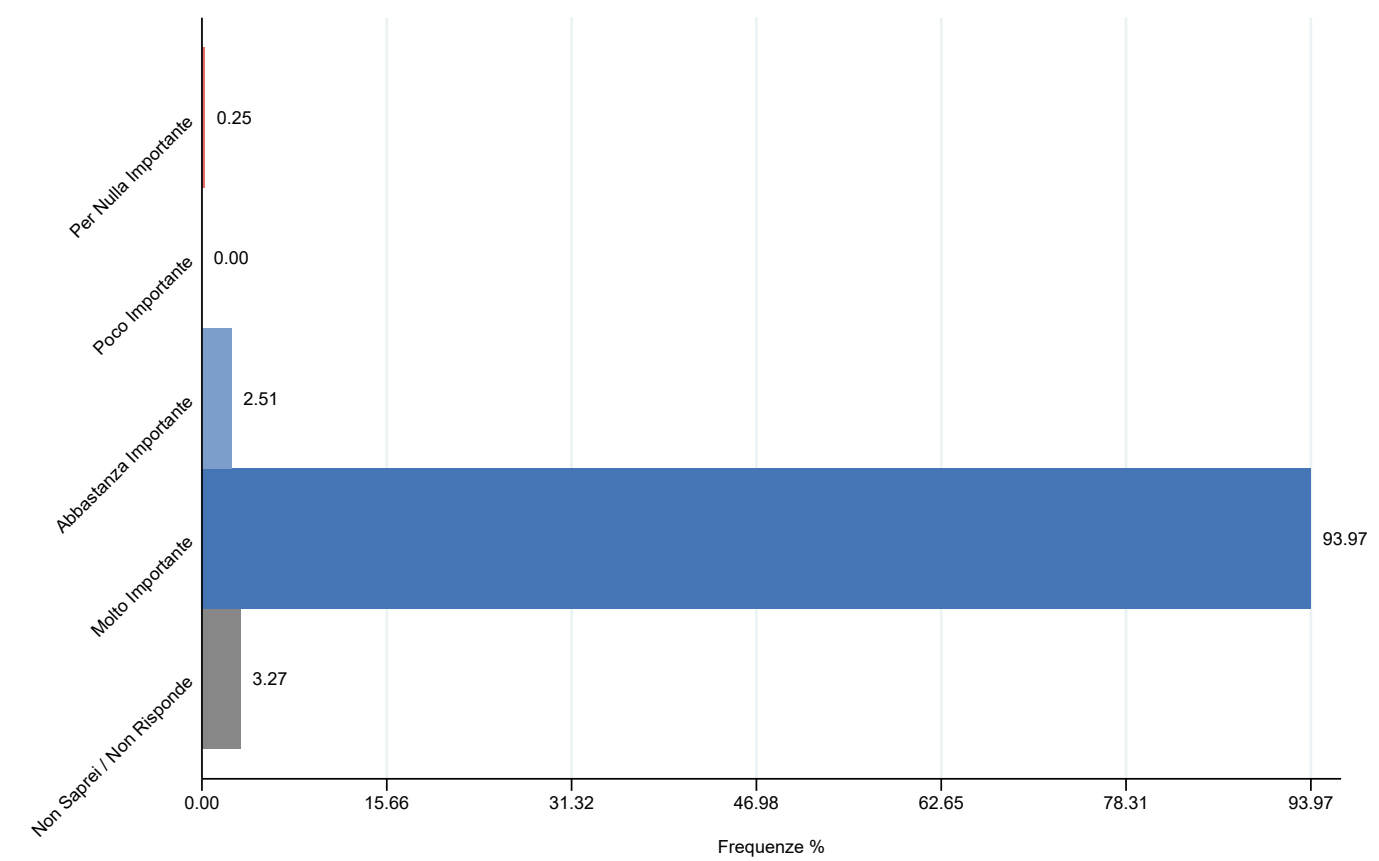
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco importante	2	0.50	0.50
Abbastanza importante	49	12.31	12.81
Molto importante	325	81.66	94.47
Non risponde/Non risponde	22	5.53	100.00
Totale	398	100.00	

All'accoglienza in servizio - accettazione amministrativa



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco importante	4	1.01	1.01
Abbastanza importante	57	14.32	15.33
Molto importante	320	80.40	95.73
Non risponde/Non risponde	17	4.27	100.00
Totale	398	100.00	

Al momento dell'esecuzione dell'esame



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	1	0.25	0.25
Abbastanza importante	10	2.51	2.76
Molto importante	374	93.97	96.73
Non risponde/Non risponde	13	3.27	100.00
Totale	398	100.00	

Comparazione 'Performance - Importanza'

