



**IRCCS**

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

**Sacro Cuore - Don Calabria**

Ospedale Classificato e Presidio Ospedaliero Accreditato - Regione Veneto

Via Don A. Sempredoni, 5 - 37024 Negrar di Valpolicella (Vr)

CERTIFICATO UNI EN ISO 9001

# QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

## Servizio di Endoscopia Toracica

RILEVAZIONE 24/01/2025 - 24/04/2026

A CURA DI:

**Ufficio Sistema Qualità Integrato**

Ultimo aggiornamento: 10 giugno 2026



# Indice

<b>INFORMAZIONI GENERALI</b>	<b>1</b>
<b>DATI ANAGRAFICI</b>	<b>2</b>
Classi di età . . . . .	3
Sesso . . . . .	4
<b>PRENOTAZIONE</b>	<b>5</b>
Difficoltà nella prenotazione . . . . .	6
Chiarezza informazioni prenotazione . . . . .	7
Tempo trascorso . . . . .	8
<b>ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO</b>	<b>9</b>
Valutazione di alcuni aspetti dell'accoglienza nel servizio . . . . .	10
Tempo di attesa . . . . .	12
Cortesìa e disponibilità del personale . . . . .	13
Chiarezza informazioni ricevute . . . . .	14
Igiene e pulizia . . . . .	15
Rispetto orario appuntamento . . . . .	16
Qual è stato il ritardo . . . . .	17
<b>ESECUZIONE DELL'ESAME</b>	<b>18</b>
Valutazione di alcuni aspetti dell'esecuzione dell'esame . . . . .	19
Cortesìa e disponibilità personale medico . . . . .	23
Cortesìa e disponibilità infermieri . . . . .	24
Informazioni fornite dal personale Medico . . . . .	25
Informazioni fornite dal personale infermieristico . . . . .	26
Assistenza Medica . . . . .	27
Assistenza Infermieristica . . . . .	28
Sedazione ricevuta . . . . .	29
Igiene e pulizia . . . . .	30
Periodo osservazione in Sala Risveglio . . . . .	31
Gestione del congedo . . . . .	32
Presa in carica complessiva . . . . .	33
Tornerebbe in questo servizio . . . . .	34
Giudizio complessivo . . . . .	35
Importanza prenotazione . . . . .	36
Importanza accoglienza-accettazione . . . . .	37
Importanza esecuzione dell'esame . . . . .	38
Importanza sottofondo musicale . . . . .	39
<b>Comparazione 'Performance - Importanza'</b>	<b>40</b>

## **INFORMAZIONI GENERALI**

Periodo di Riferimento: 24/01/2025 - 24/04/2026

Questionari analizzati: 237

Campione statisticamente significativo calcolato sul totale accessi anno 2024: 530.

Campione previsto per una buona rappresentatività: 223

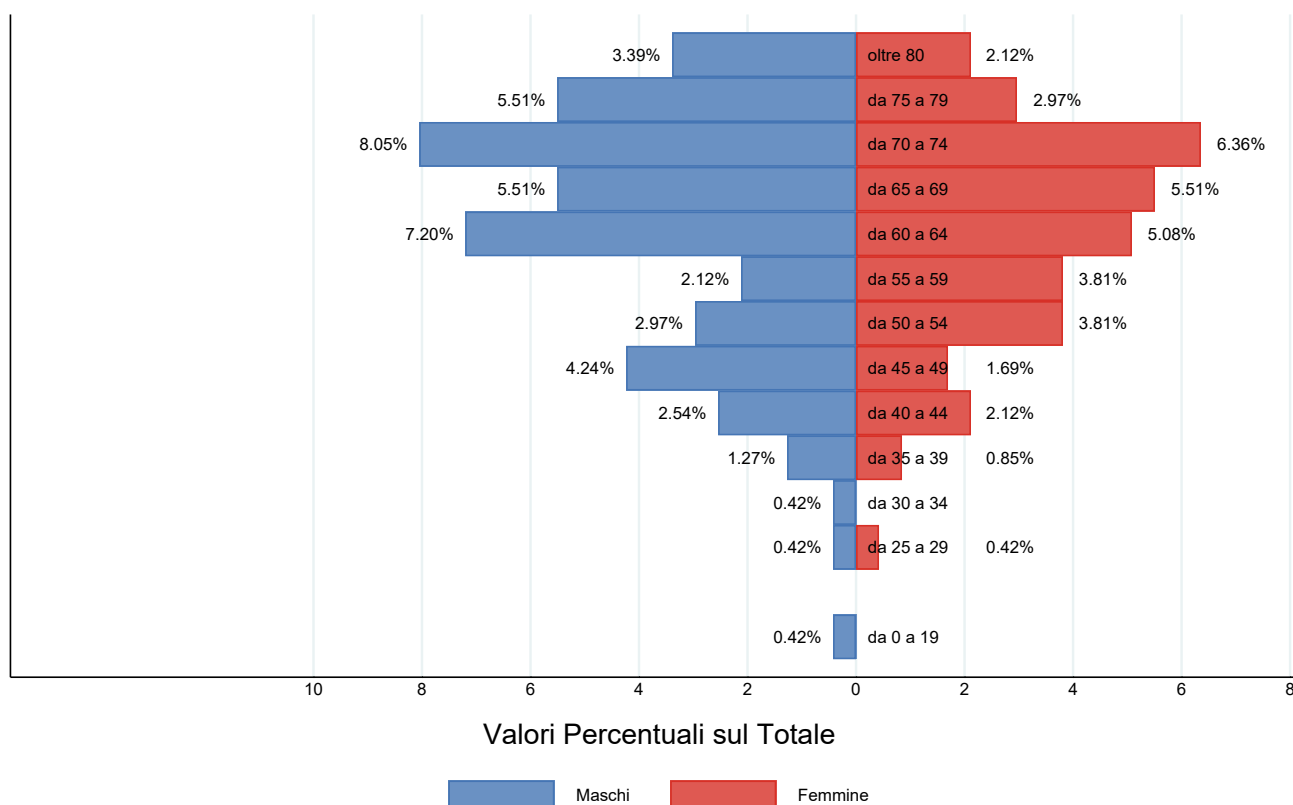
Campione previsto per una sufficiente rappresentatività: 127

---

## DATI ANAGRAFICI

---

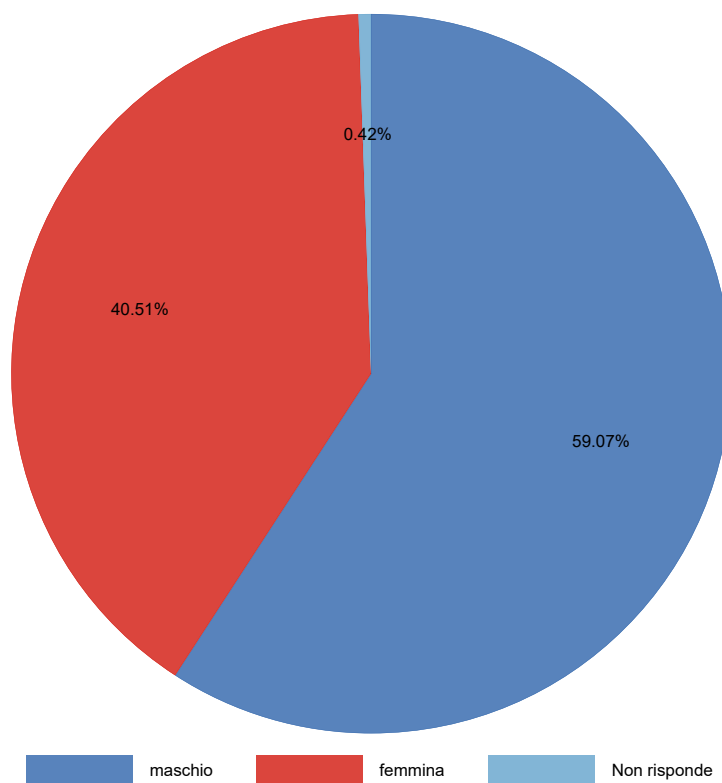
## Classi di età



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
da 0 a 19	1	0.42	0.54	0.54
da 25 a 29	2	0.84	1.08	1.61
da 30 a 34	1	0.42	0.54	2.15
da 35 a 39	5	2.11	2.69	4.84
da 40 a 44	11	4.64	5.91	10.75
da 45 a 49	14	5.91	7.53	18.28
da 50 a 54	16	6.75	8.60	26.88
da 55 a 59	14	5.91	7.53	34.41
da 60 a 64	29	12.24	15.59	50.00
da 65 a 69	26	10.97	13.98	63.98
da 70 a 74	34	14.35	18.28	82.26
da 75 a 79	20	8.44	10.75	93.01
oltre 80	13	5.49	6.99	100.00
<b>Totale valide</b>	<b>186</b>	<b>78.48</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	51	21.52		
<b>Totale</b>	<b>237</b>	<b>100.00</b>		

Età media: 62.62

## Sesso



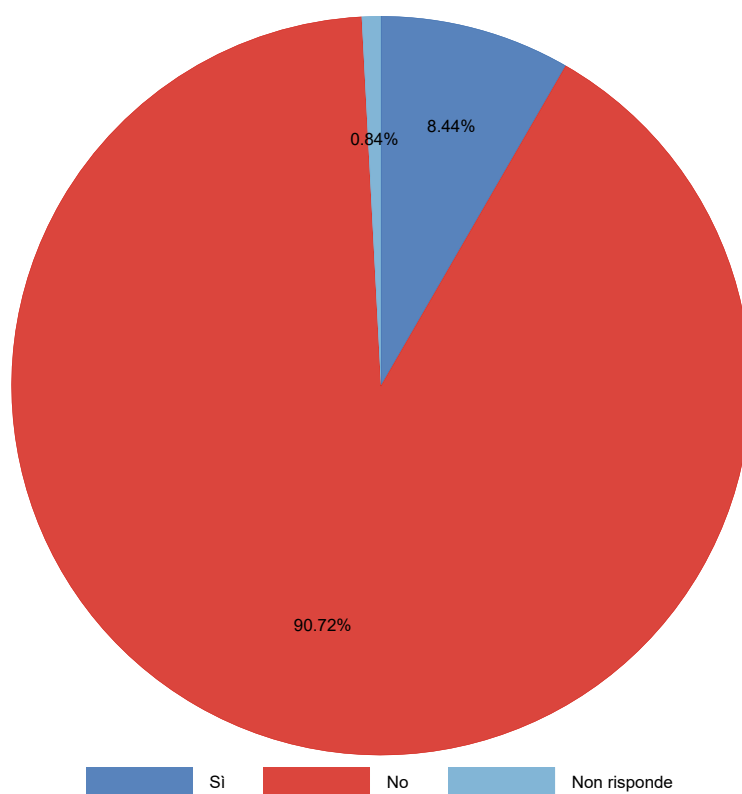
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
maschio	140	59.07	59.32	59.32
femmina	96	40.51	40.68	100.00
<b>Totale valide</b>	<b>236</b>	<b>99.58</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	1	0.42		
<b>Totale</b>	<b>237</b>	<b>100.00</b>		

---

## PRENOTAZIONE

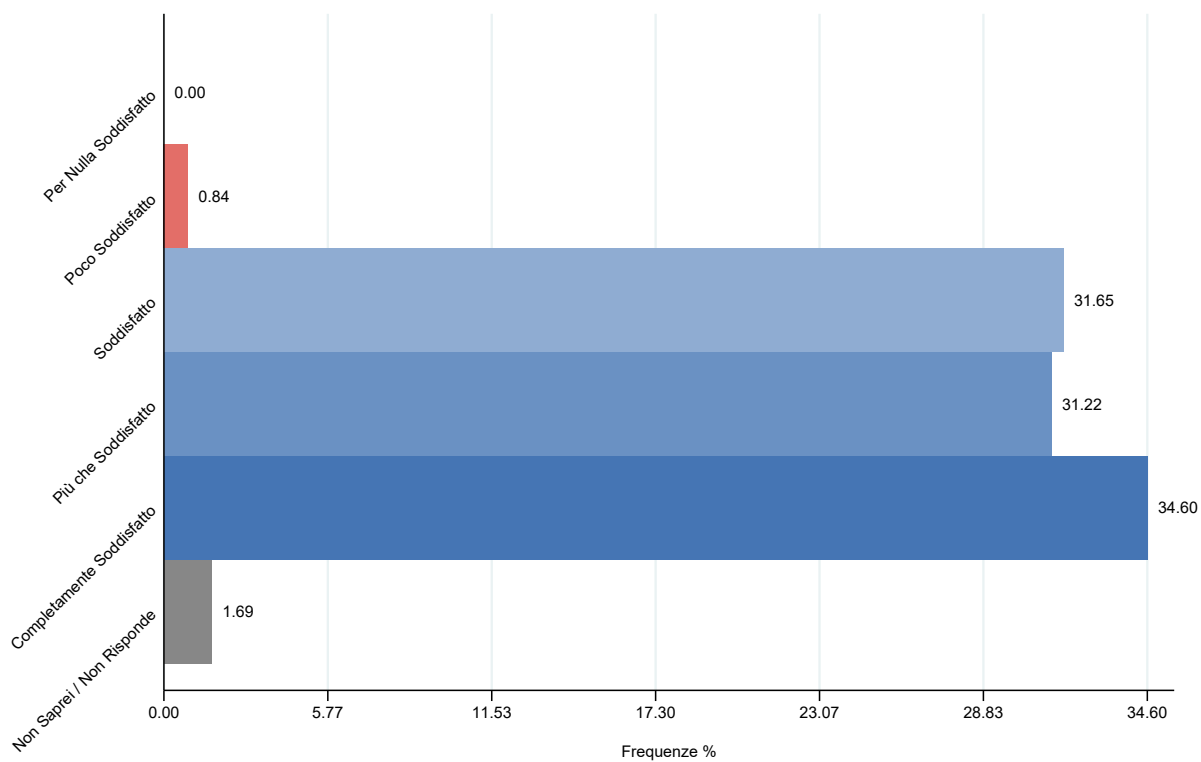
---

## Difficoltà nella prenotazione



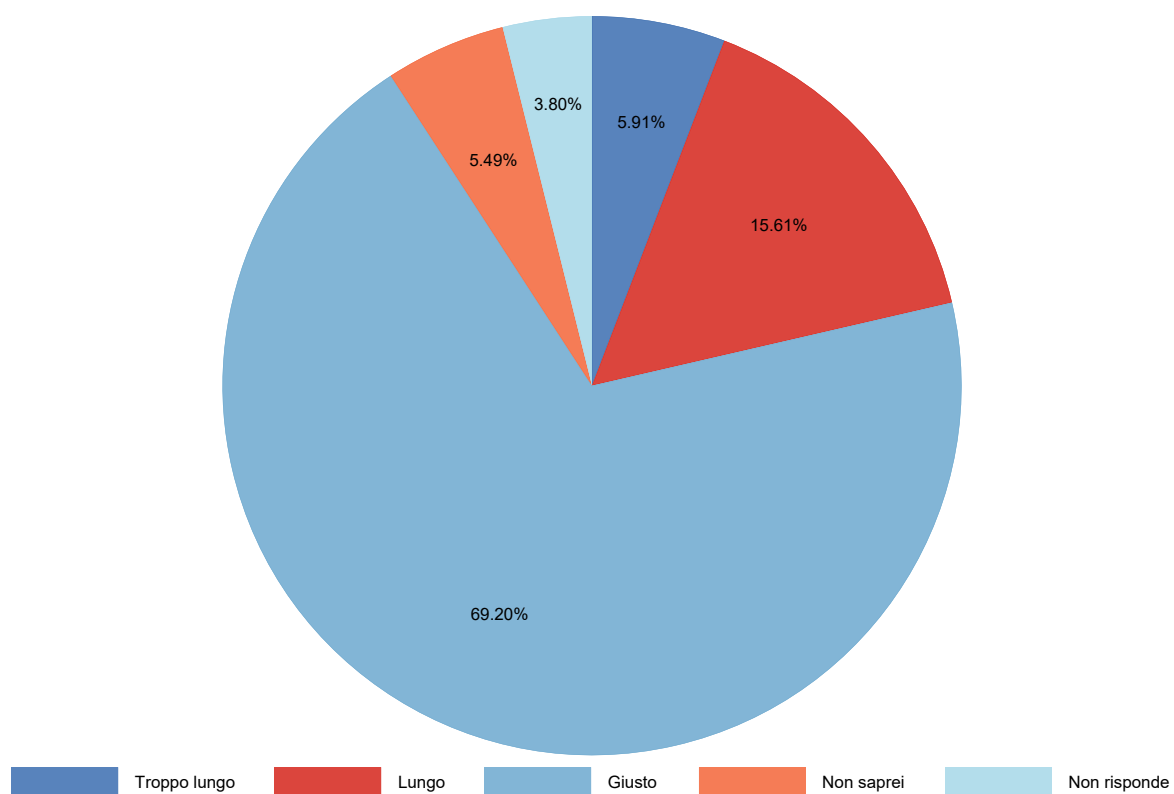
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	20	8.44	8.51	8.51
No	215	90.72	91.49	100.00
<b>Totale valide</b>	<b>235</b>	<b>99.16</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	2	0.84		
<b>Totale</b>	<b>237</b>	<b>100.00</b>		

## Chiarezza informazioni prenotazione



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	2	0.84	0.84
Soddisfatto	75	31.65	32.49
Più che soddisfatto	74	31.22	63.71
Completamente soddisfatto	82	34.60	98.31
Non sa' / Non risponde	4	1.69	100.00
<b>Totale</b>	<b>237</b>	<b>100.00</b>	

## Tempo trascorso



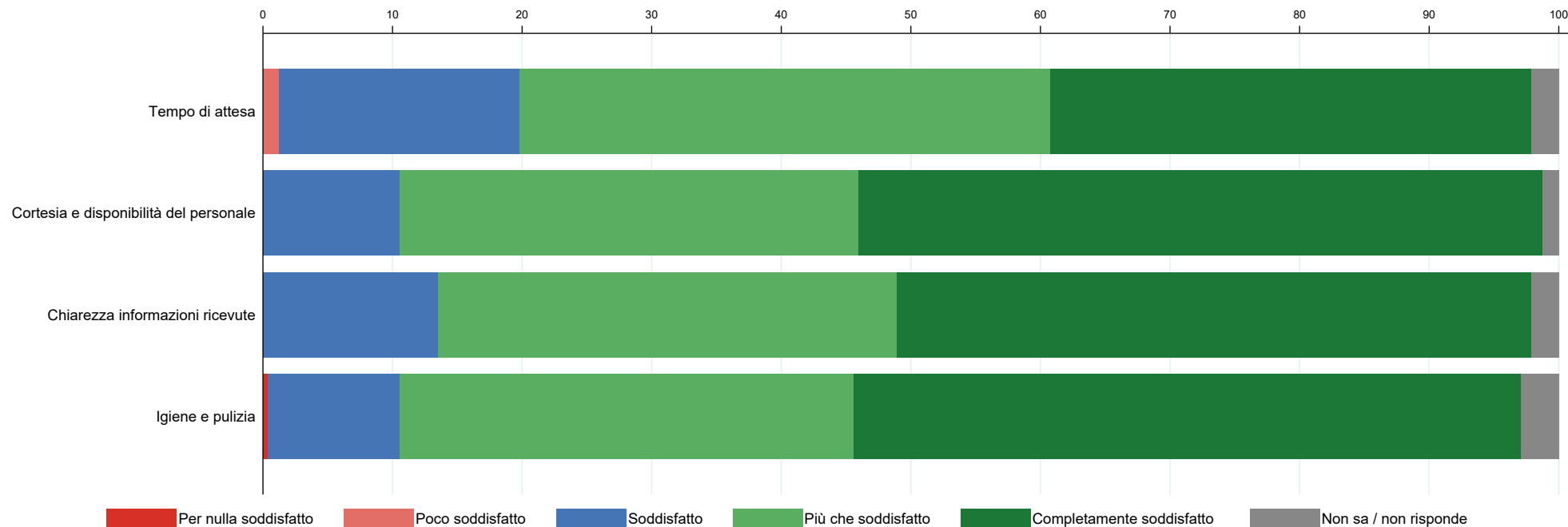
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Troppo lungo	14	5.91	6.14	6.14
Lungo	37	15.61	16.23	22.37
Giusto	164	69.20	71.93	94.30
Non saprei	13	5.49	5.70	100.00
<b>Totale valide</b>	<b>228</b>	<b>96.20</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	9	3.80		
<b>Totale</b>	<b>237</b>	<b>100.00</b>		

---

## ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO

---

## Valutazione di alcuni aspetti dell'accoglienza nel servizio



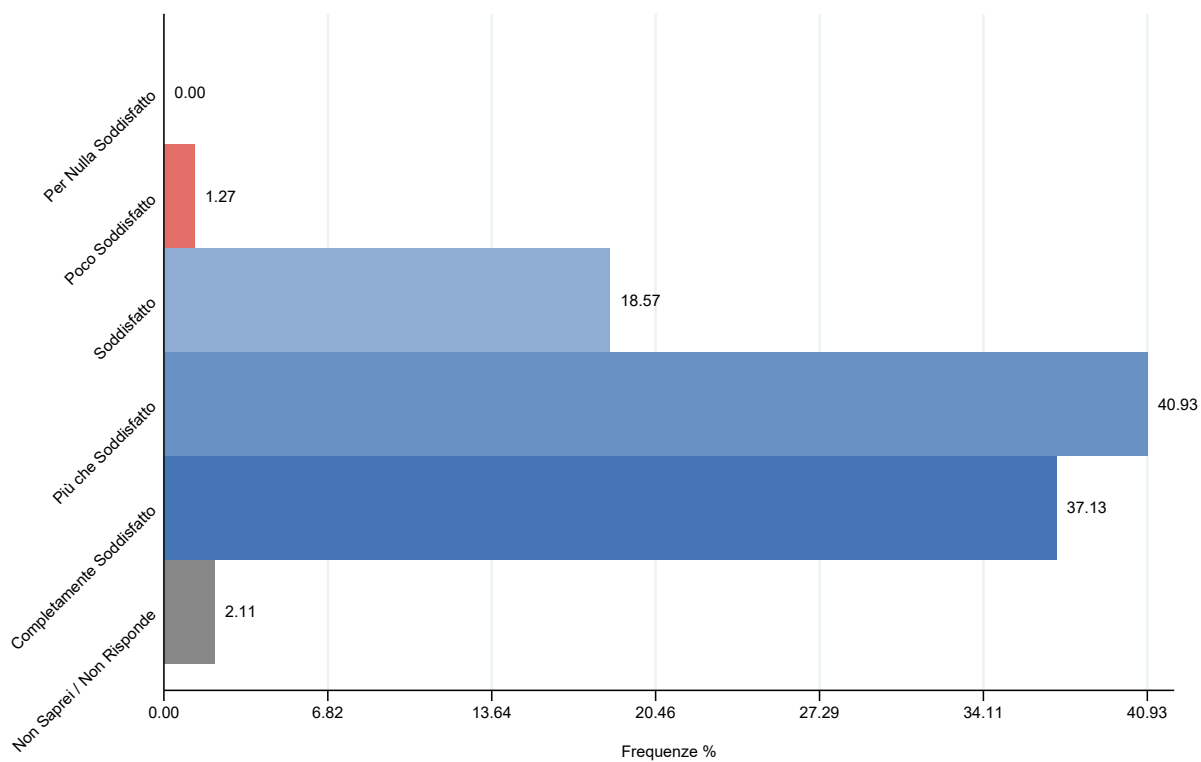
10

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non sa' / Non risponde	Totale
Tempo di attesa	0	3	44	97	88	5	237
	<i>0.00</i>	<i>1.27</i>	<i>18.57</i>	<i>40.93</i>	<i>37.13</i>	<i>2.11</i>	<i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità del personale	0	0	25	84	125	3	237
	<i>0.00</i>	<i>0.00</i>	<i>10.55</i>	<i>35.44</i>	<i>52.74</i>	<i>1.27</i>	<i>100.00</i>
Chiarezza informazioni ricevute	0	0	32	84	116	5	237
	<i>0.00</i>	<i>0.00</i>	<i>13.50</i>	<i>35.44</i>	<i>48.95</i>	<i>2.11</i>	<i>100.00</i>
Igiene e pulizia	1	0	24	83	122	7	237
	<i>0.42</i>	<i>0.00</i>	<i>10.13</i>	<i>35.02</i>	<i>51.48</i>	<i>2.95</i>	<i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Tempo di attesa	3 <i>1.27</i>	229 <i>96.62</i>	5 <i>2.11</i>	237 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit�	0 <i>0.00</i>	234 <i>98.73</i>	3 <i>1.27</i>	237 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni	0 <i>0.00</i>	232 <i>97.89</i>	5 <i>2.11</i>	237 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia	1 <i>0.42</i>	229 <i>96.62</i>	7 <i>2.95</i>	237 <i>100.00</i>

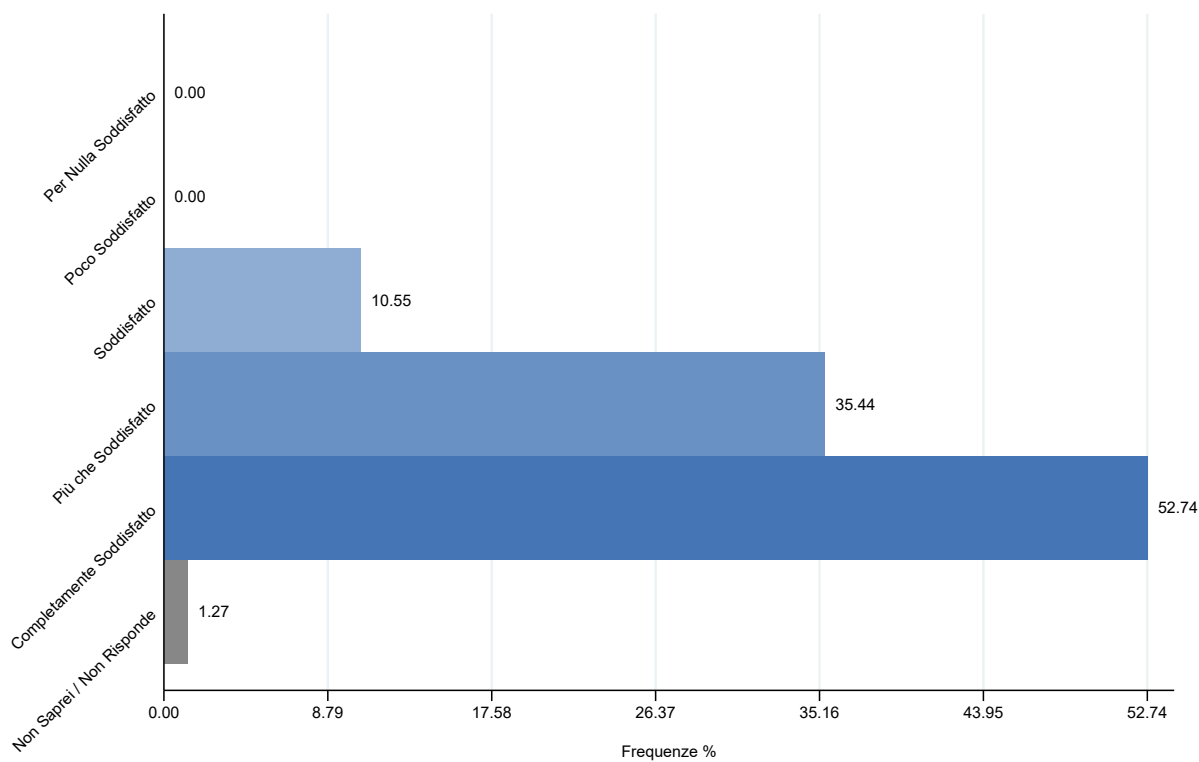
Aspetti	Numerosit�	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Tempo di attesa	232	1.164	0.772	-1.000	2.000
Cortesìa e disponibilit�	234	1.427	0.679	0.000	2.000
Chiarezza informazioni	232	1.362	0.713	0.000	2.000
Igiene e pulizia	230	1.413	0.711	-2.000	2.000
Valutazione Accoglienza	235	1.342	0.628	0.000	2.000

## Tempo di attesa



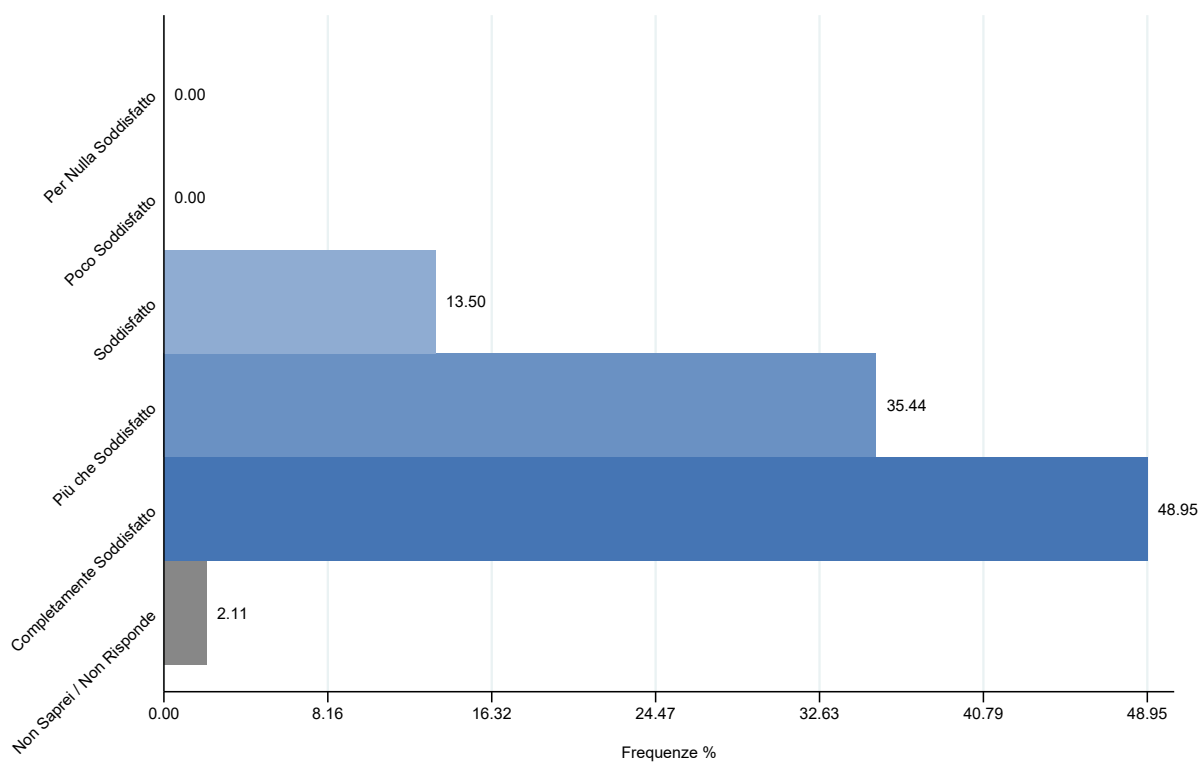
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	3	1.27	1.27
Soddisfatto	44	18.57	19.83
Più che soddisfatto	97	40.93	60.76
Completamente soddisfatto	88	37.13	97.89
Non sa' / Non risponde	5	2.11	100.00
<b>Totale</b>	<b>237</b>	<b>100.00</b>	

## Cortesia e disponibilità del personale



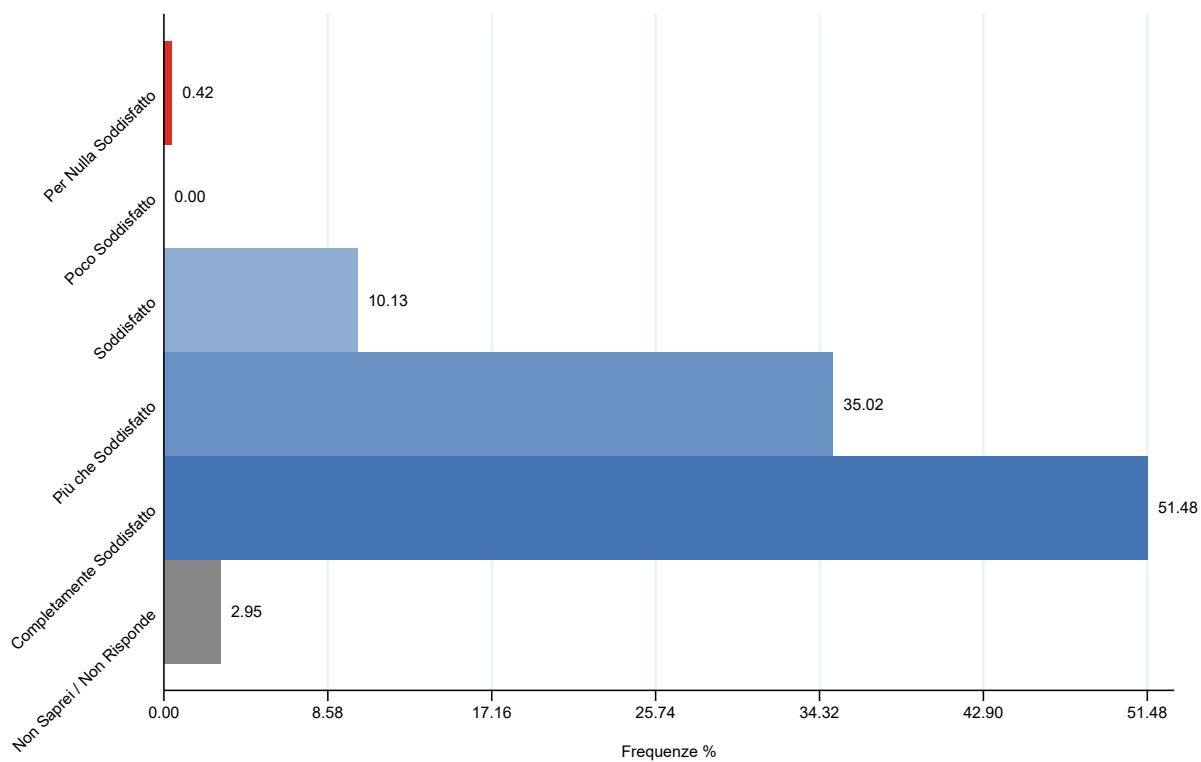
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	25	10.55	10.55
Più che soddisfatto	84	35.44	45.99
Completamente soddisfatto	125	52.74	98.73
Non sa' / Non risponde	3	1.27	100.00
<b>Totale</b>	<b>237</b>	<b>100.00</b>	

## Chiarezza informazioni ricevute



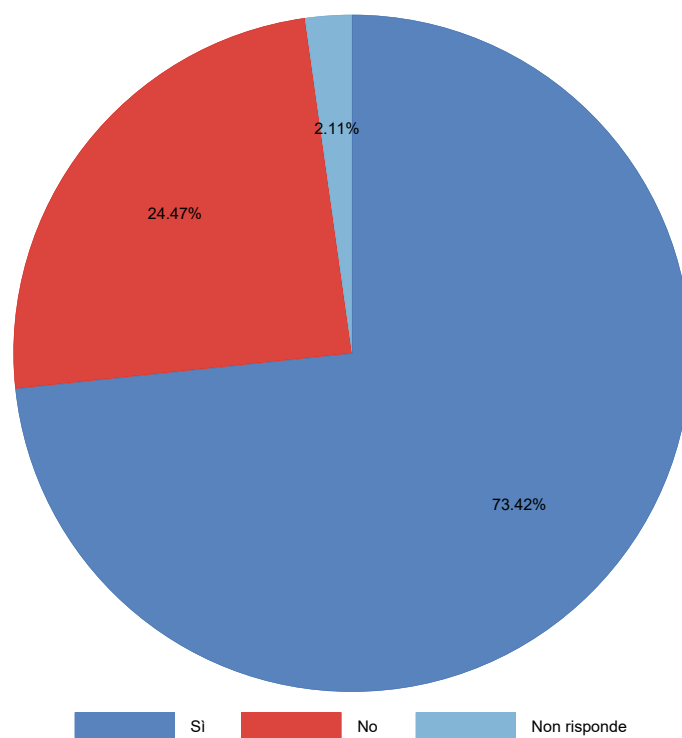
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	32	13.50	13.50
Più che soddisfatto	84	35.44	48.95
Completamente soddisfatto	116	48.95	97.89
Non sa' / Non risponde	5	2.11	100.00
<b>Totale</b>	<b>237</b>	<b>100.00</b>	

## Igiene e pulizia



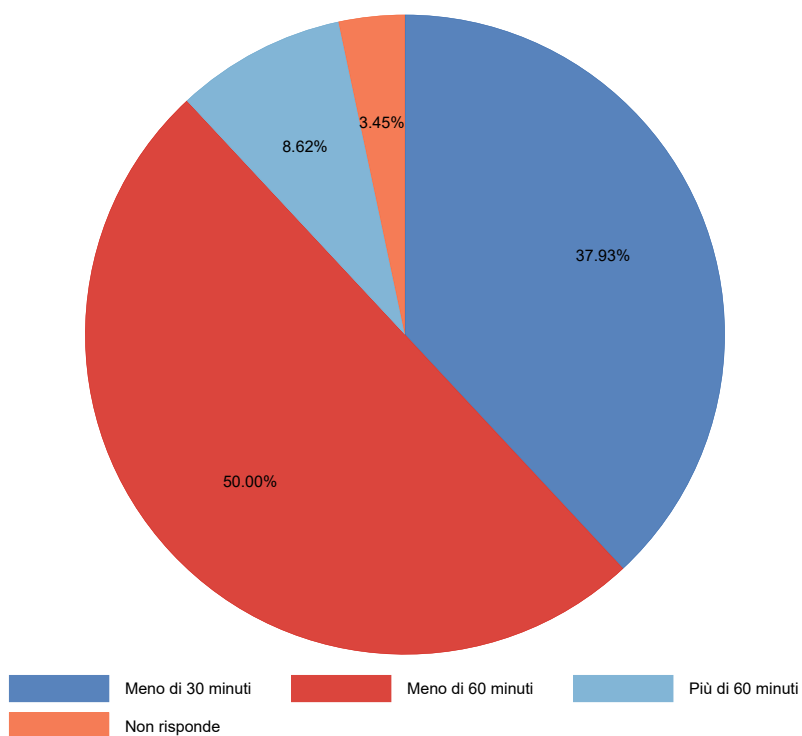
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.42	0.42
Soddisfatto	24	10.13	10.55
Più che soddisfatto	83	35.02	45.57
Completamente soddisfatto	122	51.48	97.05
Non sa' / Non risponde	7	2.95	100.00
<b>Totale</b>	<b>237</b>	<b>100.00</b>	

## Rispetto orario appuntamento



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	174	73.42	75.00	75.00
No	58	24.47	25.00	100.00
<b>Totale valide</b>	<b>232</b>	<b>97.89</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	5	2.11		
<b>Totale</b>	<b>237</b>	<b>100.00</b>		

## Qual è stato il ritardo



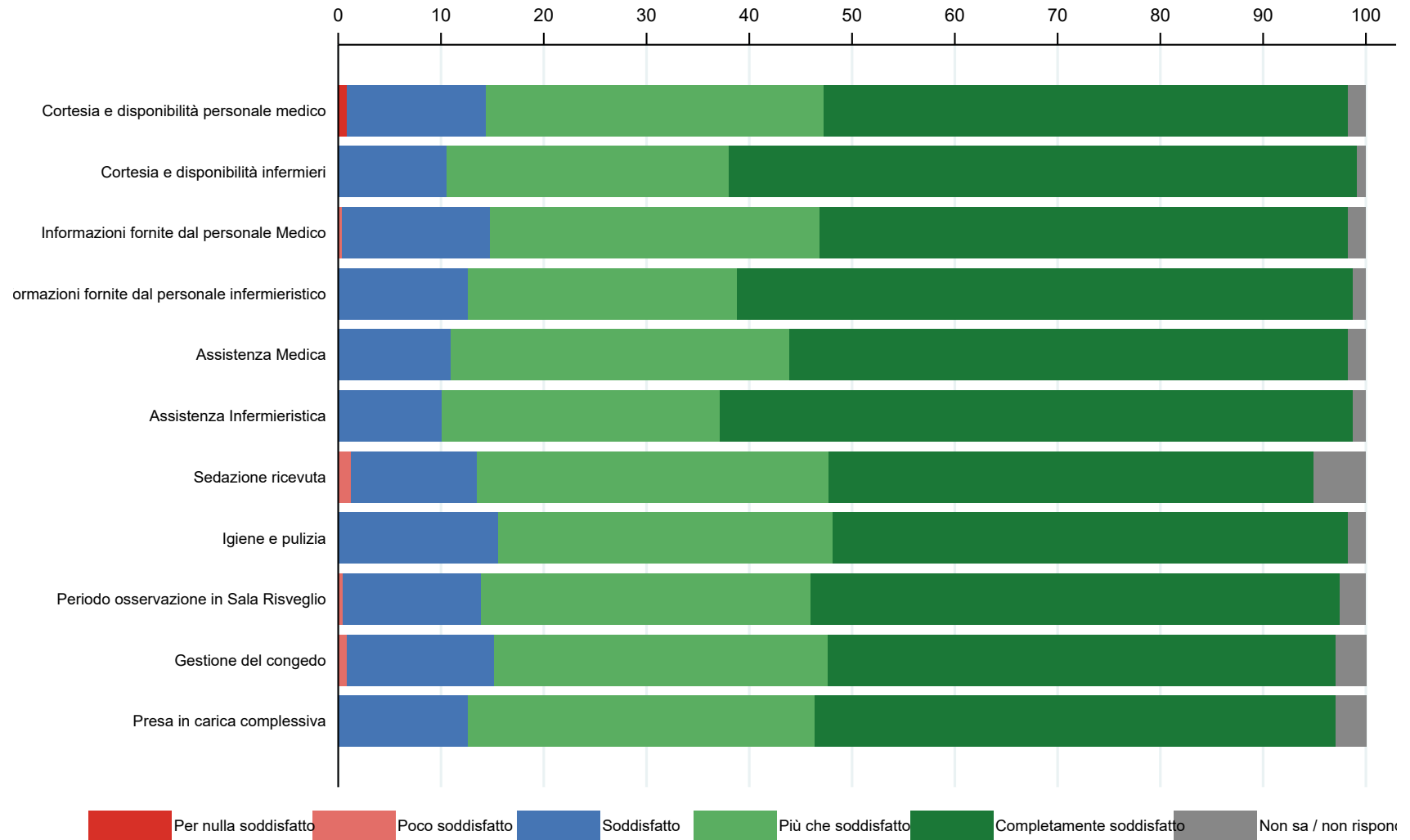
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Meno di 30 minuti	22	37.93	39.29	39.29
Meno di 60 minuti	29	50.00	51.79	91.07
Più di 60 minuti	5	8.62	8.93	100.00
<b>Totale valide</b>	<b>56</b>	<b>96.55</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	2	3.45		
<b>Totale</b>	<b>58</b>	<b>100.00</b>		

---

## ESECUZIONE DELL'ESAME

---

## Valutazione di alcuni aspetti dell'esecuzione dell'esame

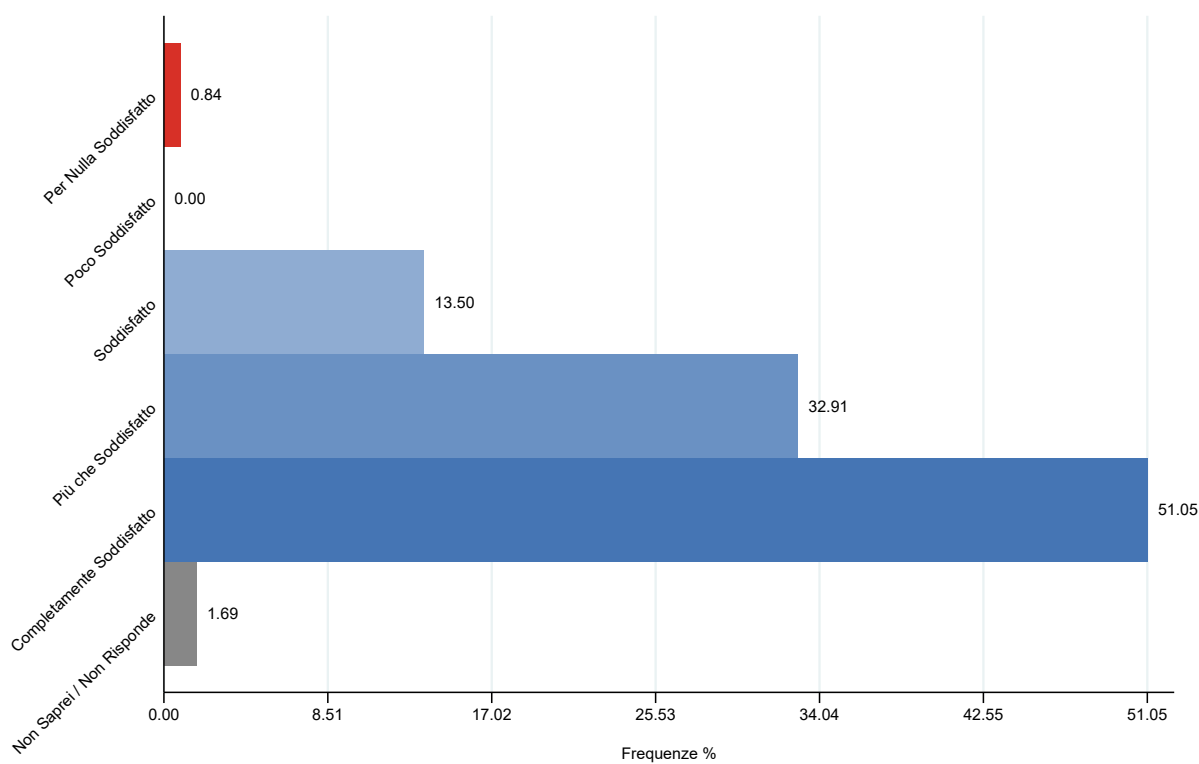


	<b>Per nulla soddisfatto</b>	<b>Poco soddisfatto</b>	<b>Soddisfatto</b>	<b>Più che soddisfatto</b>	<b>Completamente soddisfatto</b>	<b>Non sa' / Non risponde</b>	<b>Totale</b>
Cortesìa e disponibilit� personale medico	2 <i>0.84</i>	0 <i>0.00</i>	32 <i>13.50</i>	78 <i>32.91</i>	121 <i>51.05</i>	4 <i>1.69</i>	237 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit� infermieri	0 <i>0.00</i>	0 <i>0.00</i>	25 <i>10.55</i>	65 <i>27.43</i>	145 <i>61.18</i>	2 <i>0.84</i>	237 <i>100.00</i>
Informazioni fornite dal personale Medico	0 <i>0.00</i>	1 <i>0.42</i>	34 <i>14.35</i>	76 <i>32.07</i>	122 <i>51.48</i>	4 <i>1.69</i>	237 <i>100.00</i>
Informazioni fornite dal personale infermieristico	0 <i>0.00</i>	0 <i>0.00</i>	30 <i>12.66</i>	62 <i>26.16</i>	142 <i>59.92</i>	3 <i>1.27</i>	237 <i>100.00</i>
Assistenza Medica	0 <i>0.00</i>	0 <i>0.00</i>	26 <i>10.97</i>	78 <i>32.91</i>	129 <i>54.43</i>	4 <i>1.69</i>	237 <i>100.00</i>
Assistenza Infermieristica	0 <i>0.00</i>	0 <i>0.00</i>	24 <i>10.13</i>	64 <i>27.00</i>	146 <i>61.60</i>	3 <i>1.27</i>	237 <i>100.00</i>
Sedazione ricevuta	0 <i>0.00</i>	3 <i>1.27</i>	29 <i>12.24</i>	81 <i>34.18</i>	112 <i>47.26</i>	12 <i>5.06</i>	237 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia	0 <i>0.00</i>	0 <i>0.00</i>	37 <i>15.61</i>	77 <i>32.49</i>	119 <i>50.21</i>	4 <i>1.69</i>	237 <i>100.00</i>
Periodo osservazione in Sala Risveglio	0 <i>0.00</i>	1 <i>0.42</i>	32 <i>13.50</i>	76 <i>32.07</i>	122 <i>51.48</i>	6 <i>2.53</i>	237 <i>100.00</i>
Gestione del congedo	0 <i>0.00</i>	2 <i>0.84</i>	34 <i>14.35</i>	77 <i>32.49</i>	117 <i>49.37</i>	7 <i>2.95</i>	237 <i>100.00</i>
Presenza in carica complessiva	0 <i>0.00</i>	0 <i>0.00</i>	30 <i>12.66</i>	80 <i>33.76</i>	120 <i>50.63</i>	7 <i>2.95</i>	237 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Cortesìa e disponibilit�a personale medico	2 <i>0.84</i>	231 <i>97.47</i>	4 <i>1.69</i>	237 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit�a infermieri	0 <i>0.00</i>	235 <i>99.16</i>	2 <i>0.84</i>	237 <i>100.00</i>
Informazioni fornite dal personale Medico	1 <i>0.42</i>	232 <i>97.89</i>	4 <i>1.69</i>	237 <i>100.00</i>
Informazioni fornite dal personale infermieristico	0 <i>0.00</i>	234 <i>98.73</i>	3 <i>1.27</i>	237 <i>100.00</i>
Assistenza Medica	0 <i>0.00</i>	233 <i>98.31</i>	4 <i>1.69</i>	237 <i>100.00</i>
Assistenza Infermieristica	0 <i>0.00</i>	234 <i>98.73</i>	3 <i>1.27</i>	237 <i>100.00</i>
Sedazione ricevuta	3 <i>1.27</i>	222 <i>93.67</i>	12 <i>5.06</i>	237 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia	0 <i>0.00</i>	233 <i>98.31</i>	4 <i>1.69</i>	237 <i>100.00</i>
Periodo osservazione in Sala Risveglio	1 <i>0.42</i>	230 <i>97.05</i>	6 <i>2.53</i>	237 <i>100.00</i>
Gestione del congedo	2 <i>0.84</i>	228 <i>96.20</i>	7 <i>2.95</i>	237 <i>100.00</i>
Presa in carica complessiva	0 <i>0.00</i>	230 <i>97.05</i>	7 <i>2.95</i>	237 <i>100.00</i>

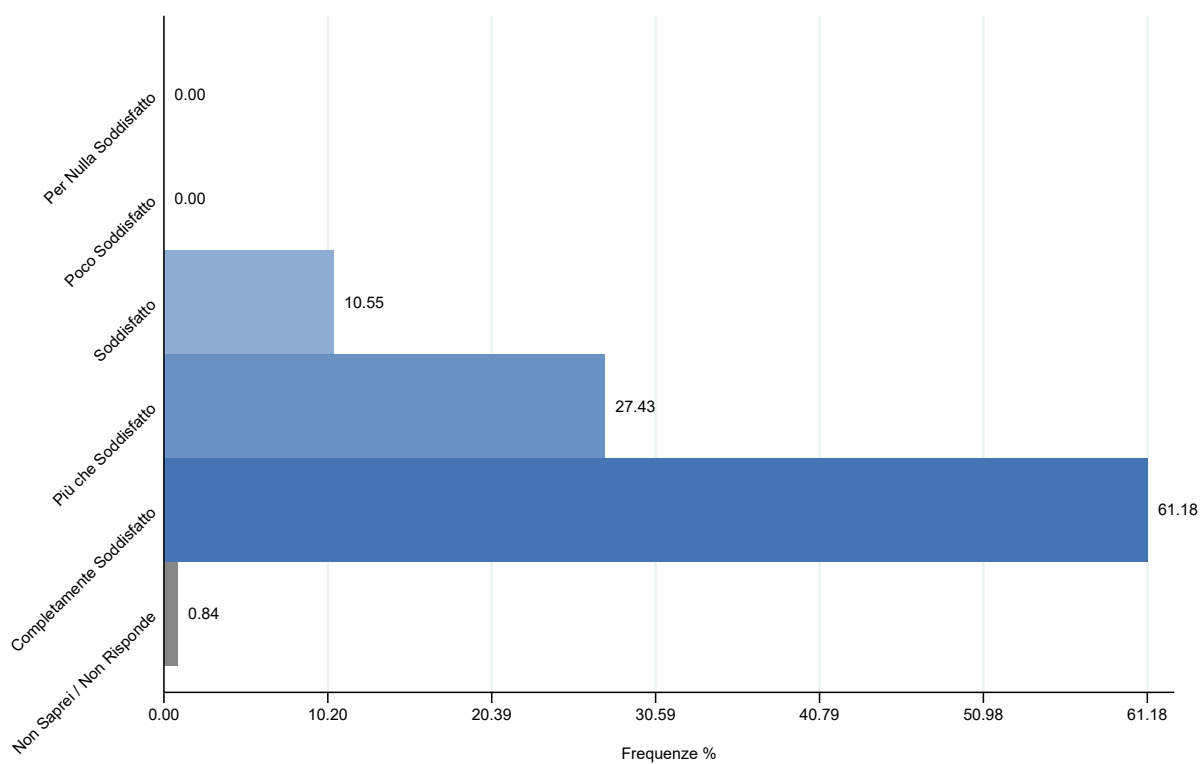
<b>Aspetti</b>	<b>Numerosità</b>	<b>Media</b>	<b>Deviazione Standard</b>	<b>Minimo</b>	<b>Massimo</b>
Cortesìa e disponibilit� personale medico	233	1.356	0.781	-2.000	2.000
Cortesìa e disponibilit� infermieri	235	1.511	0.682	0.000	2.000
Informazioni fornite dal personale Medico	233	1.369	0.744	-1.000	2.000
Informazioni fornite dal personale infermieristico	234	1.479	0.713	0.000	2.000
Assistenza Medica	233	1.442	0.687	0.000	2.000
Assistenza Infermieristica	234	1.521	0.676	0.000	2.000
Sedazione ricevuta	225	1.342	0.752	-1.000	2.000
Igiene e pulizia	233	1.352	0.740	0.000	2.000
Periodo osservazione in Sala Risveglio	231	1.381	0.736	-1.000	2.000
Gestione del congedo	230	1.343	0.759	-1.000	2.000
Presa in carica complessiva	230	1.391	0.708	0.000	2.000
Valutazione Esecuzione Esame	236	1.403	0.655	-0.100	2.000

## Cortesia e disponibilità personale medico



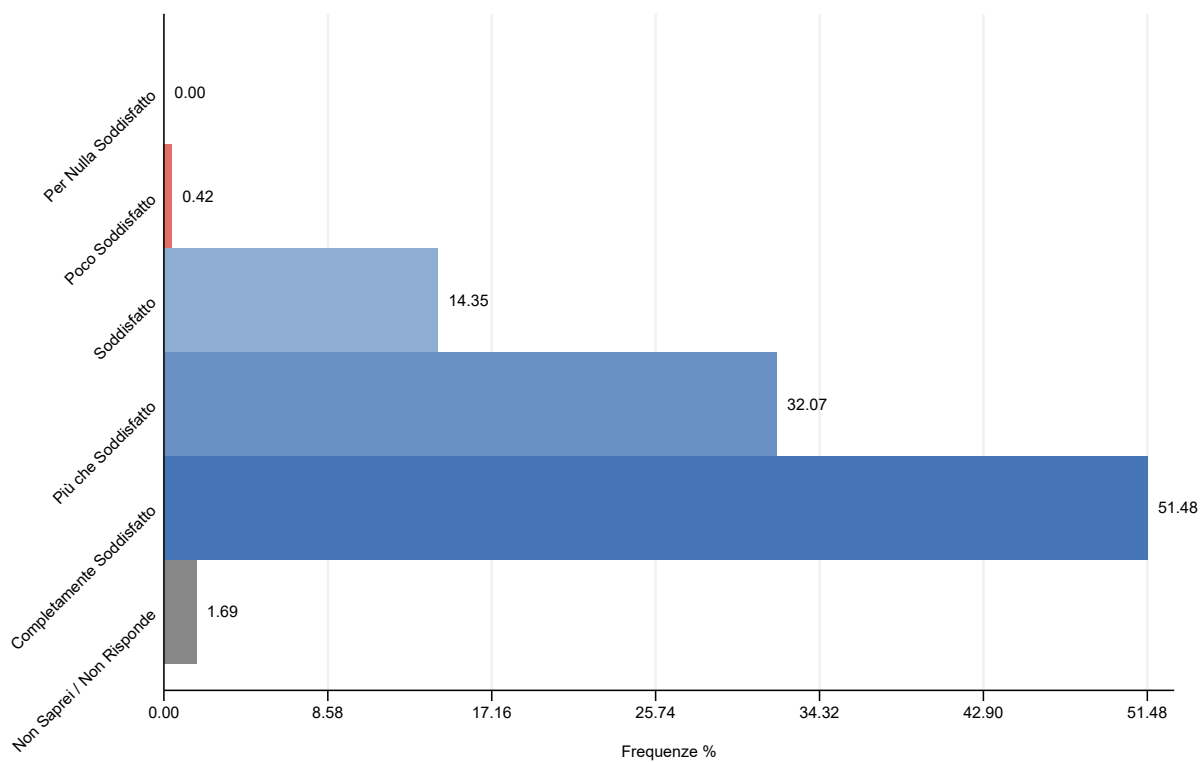
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.84	0.84
Soddisfatto	32	13.50	14.35
Più che soddisfatto	78	32.91	47.26
Completamente soddisfatto	121	51.05	98.31
Non sa' / Non risponde	4	1.69	100.00
<b>Totale</b>	<b>237</b>	<b>100.00</b>	

## Cortesía e disponibilità infermieri



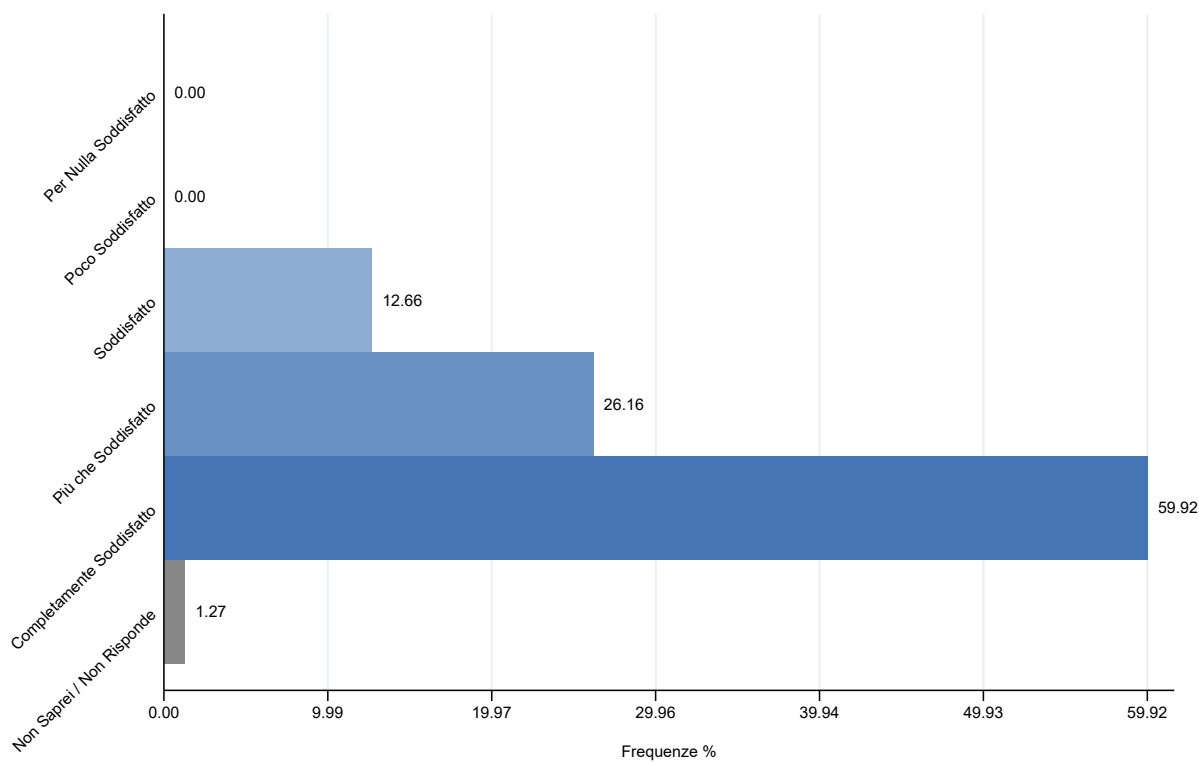
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	25	10.55	10.55
Più che soddisfatto	65	27.43	37.97
Completamente soddisfatto	145	61.18	99.16
Non sa' / Non risponde	2	0.84	100.00
<b>Totale</b>	<b>237</b>	<b>100.00</b>	

## Informazioni fornite dal personale Medico



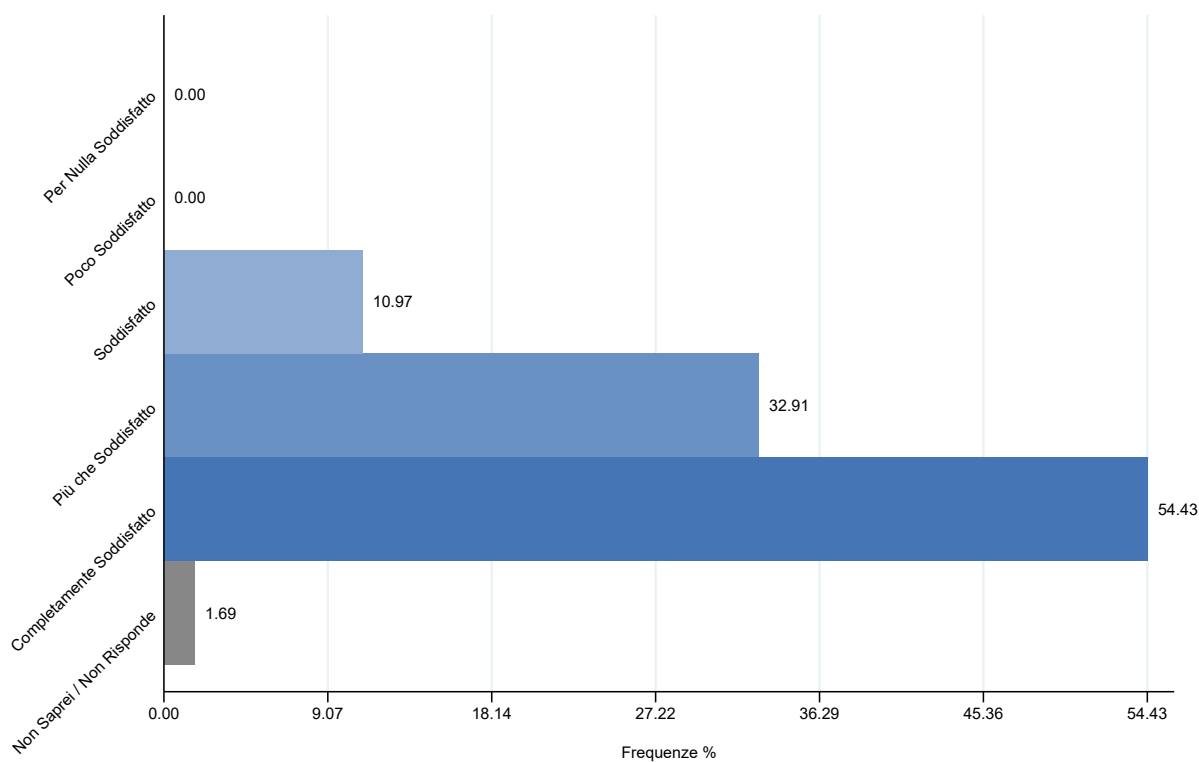
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	1	0.42	0.42
Soddisfatto	34	14.35	14.77
Più che soddisfatto	76	32.07	46.84
Completamente soddisfatto	122	51.48	98.31
Non sa' / Non risponde	4	1.69	100.00
<b>Totale</b>	<b>237</b>	<b>100.00</b>	

## Informazioni fornite dal personale infermieristico



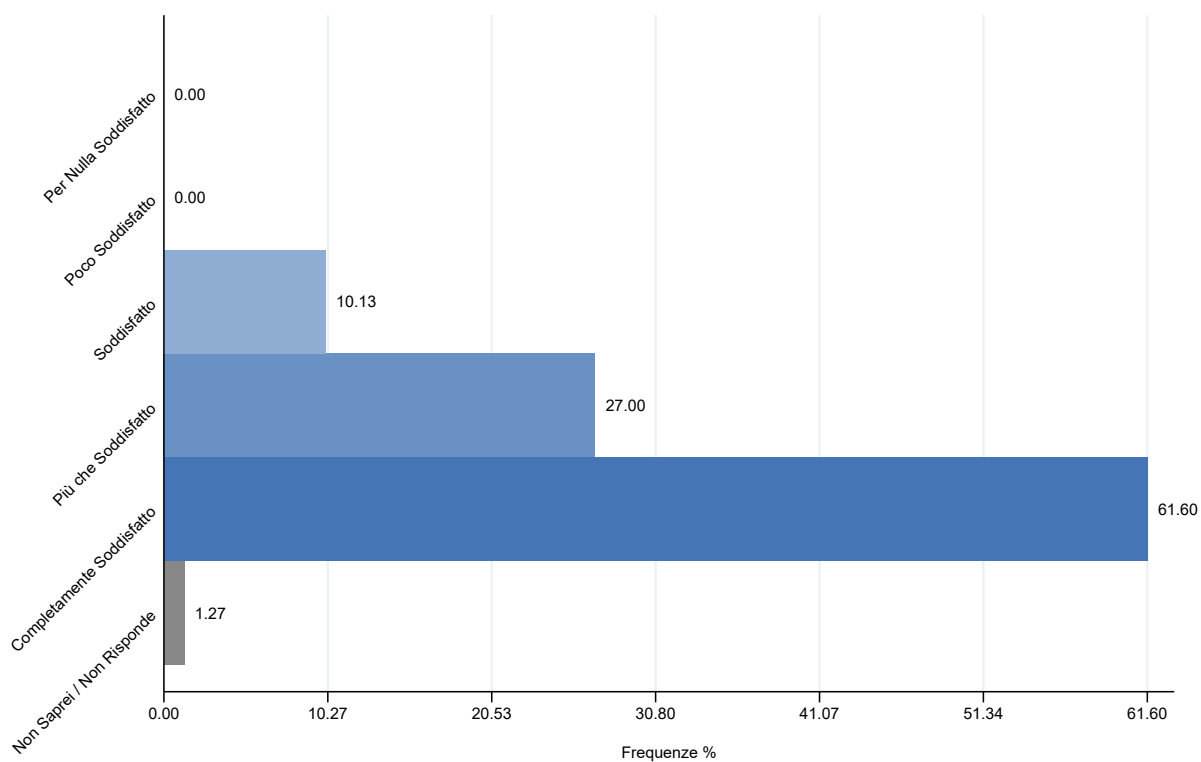
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	30	12.66	12.66
Più che soddisfatto	62	26.16	38.82
Completamente soddisfatto	142	59.92	98.73
Non sa' / Non risponde	3	1.27	100.00
<b>Totale</b>	<b>237</b>	<b>100.00</b>	

## Assistenza Medica



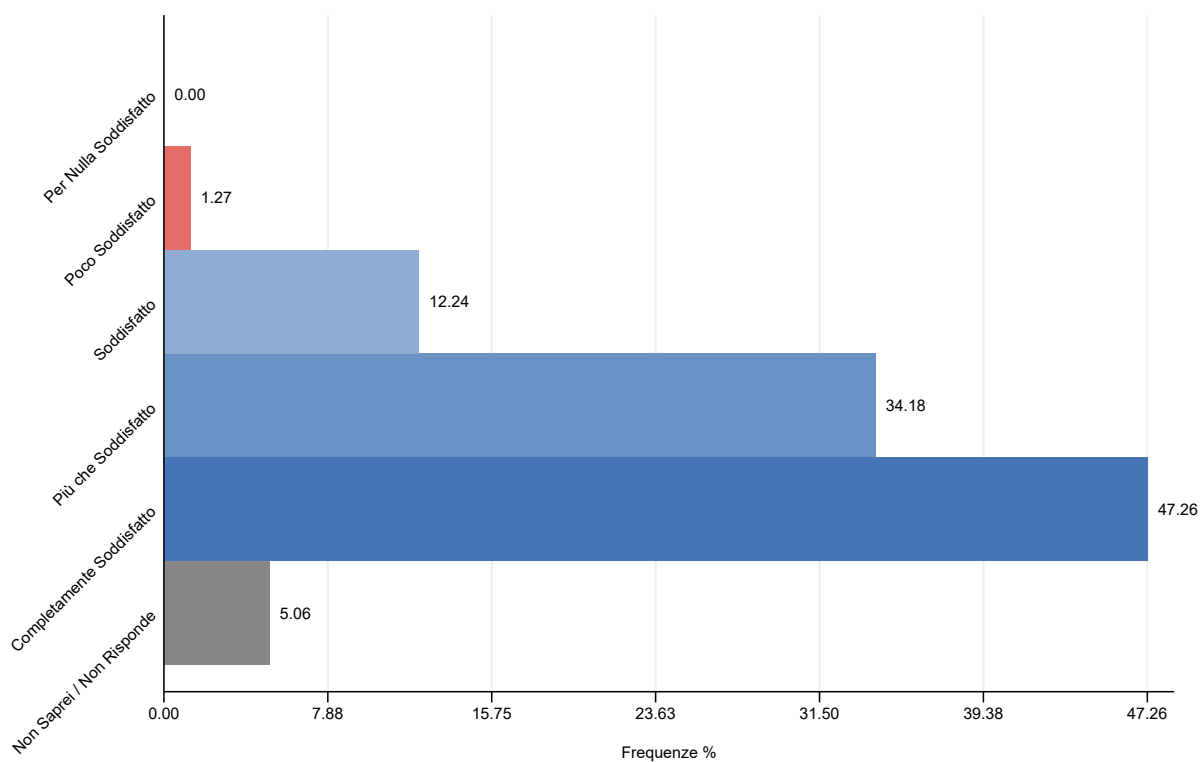
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	26	10.97	10.97
Più che soddisfatto	78	32.91	43.88
Completamente soddisfatto	129	54.43	98.31
Non sa' / Non risponde	4	1.69	100.00
<b>Totale</b>	<b>237</b>	<b>100.00</b>	

## Assistenza Infermieristica



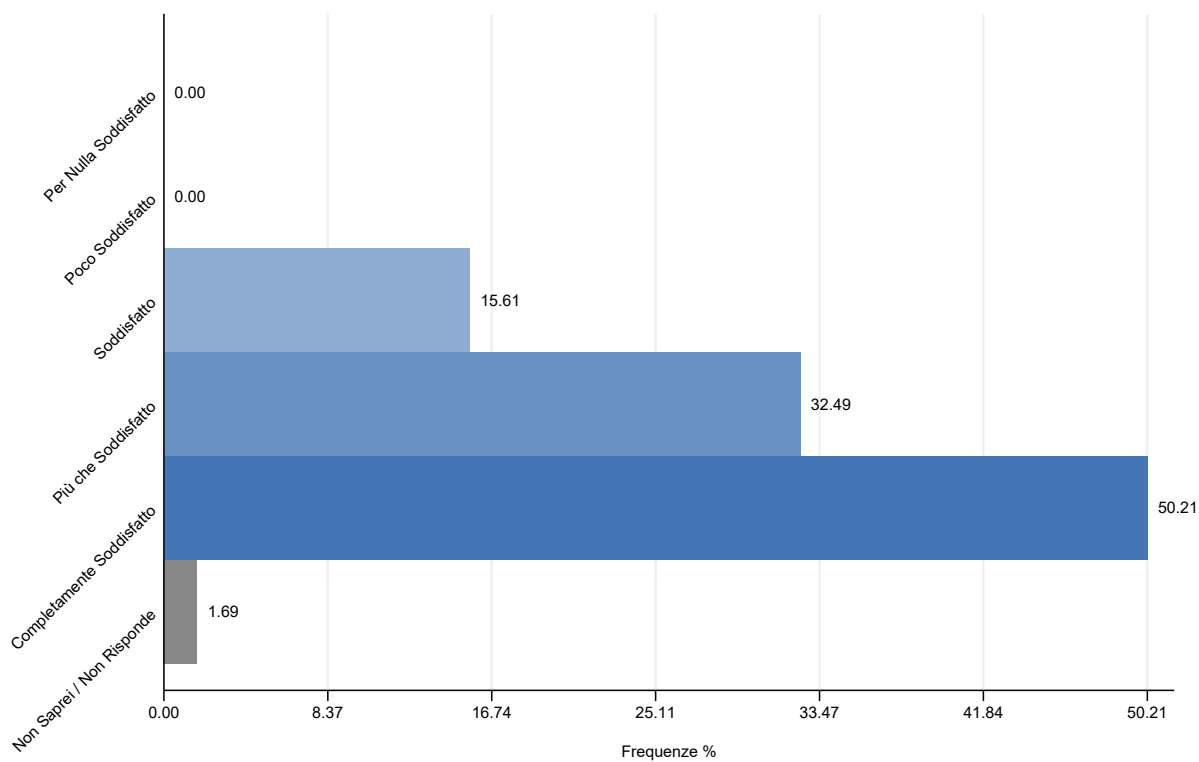
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	24	10.13	10.13
Più che soddisfatto	64	27.00	37.13
Completamente soddisfatto	146	61.60	98.73
Non sa' / Non risponde	3	1.27	100.00
<b>Totale</b>	<b>237</b>	<b>100.00</b>	

## Sedazione ricevuta



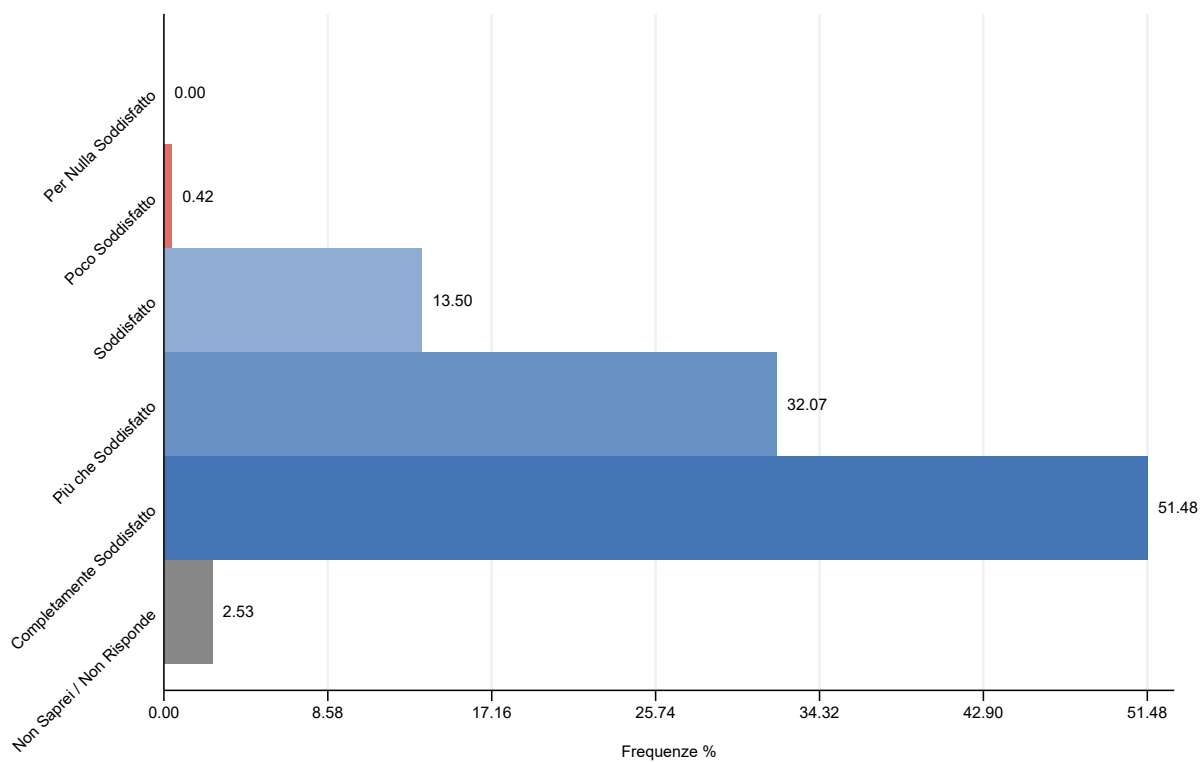
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	3	1.27	1.27
Soddisfatto	29	12.24	13.50
Più che soddisfatto	81	34.18	47.68
Completamente soddisfatto	112	47.26	94.94
Non sa' / Non risponde	12	5.06	100.00
<b>Totale</b>	<b>237</b>	<b>100.00</b>	

## Igiene e pulizia



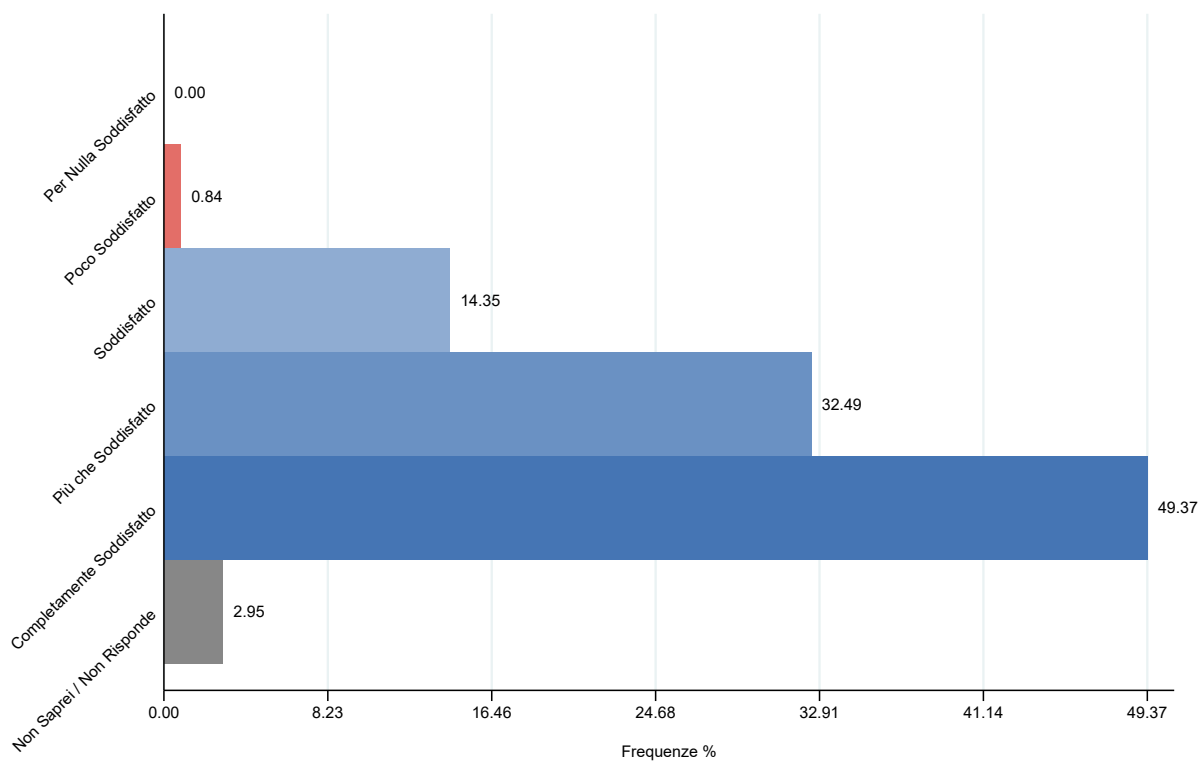
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	37	15.61	15.61
Più che soddisfatto	77	32.49	48.10
Completamente soddisfatto	119	50.21	98.31
Non sa' / Non risponde	4	1.69	100.00
<b>Totale</b>	<b>237</b>	<b>100.00</b>	

## Periodo osservazione in Sala Risveglio



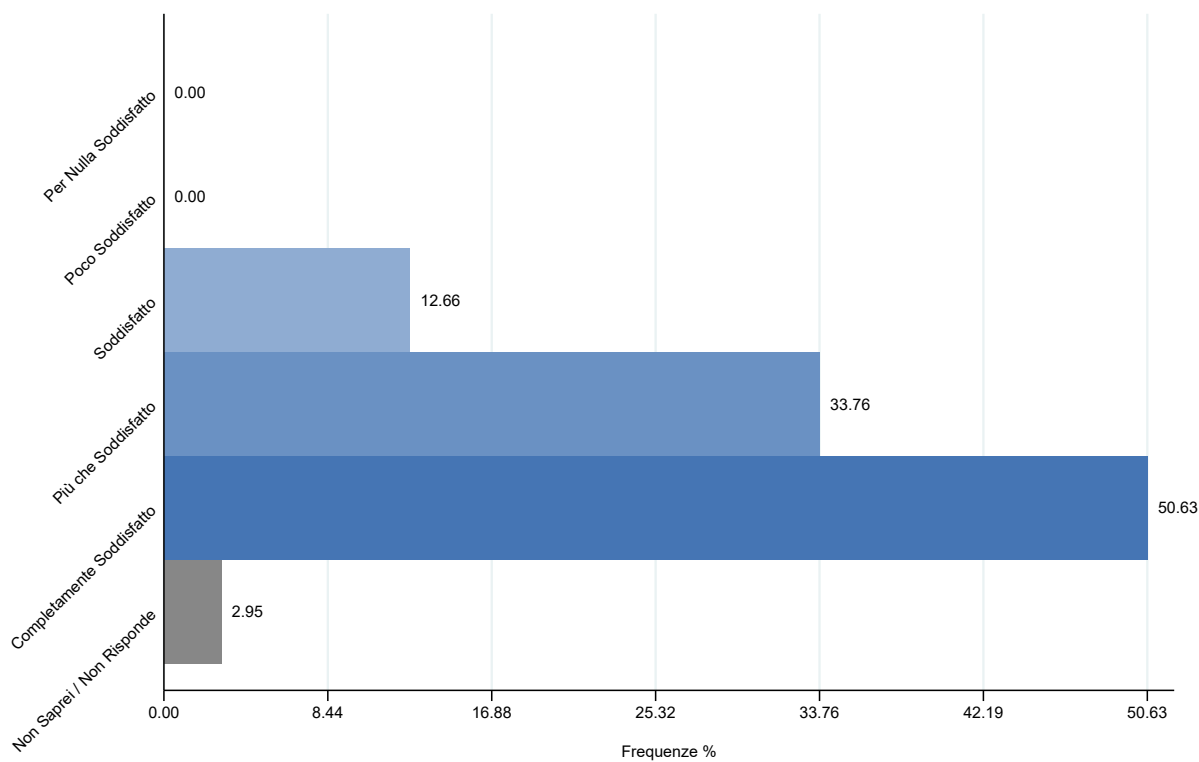
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	1	0.42	0.42
Soddisfatto	32	13.50	13.92
Più che soddisfatto	76	32.07	45.99
Completamente soddisfatto	122	51.48	97.47
Non sa' / Non risponde	6	2.53	100.00
<b>Totale</b>	<b>237</b>	<b>100.00</b>	

## Gestione del congedo



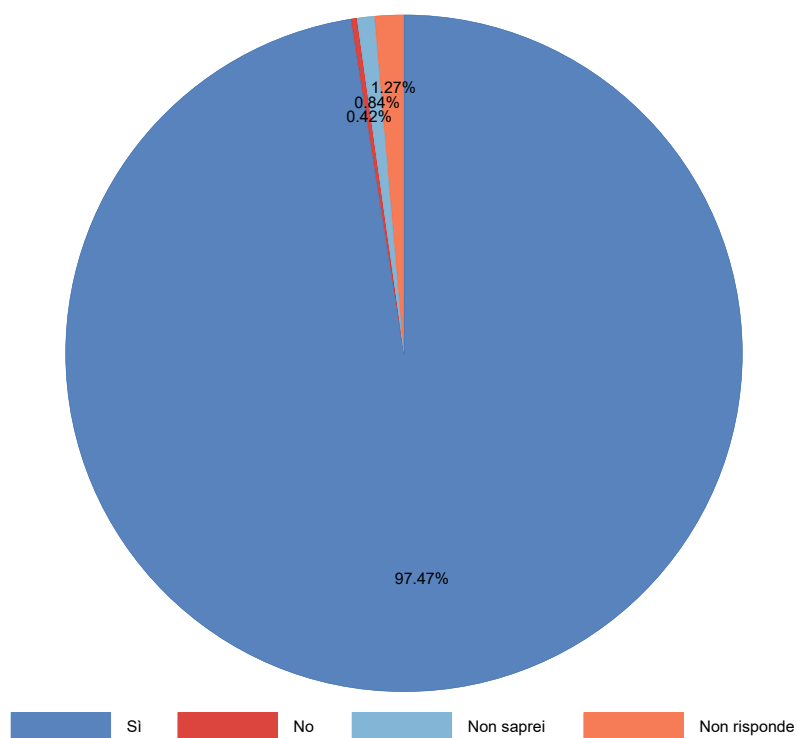
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	2	0.84	0.84
Soddisfatto	34	14.35	15.19
Più che soddisfatto	77	32.49	47.68
Completamente soddisfatto	117	49.37	97.05
Non sa' / Non risponde	7	2.95	100.00
<b>Totale</b>	<b>237</b>	<b>100.00</b>	

## Presa in carica complessiva



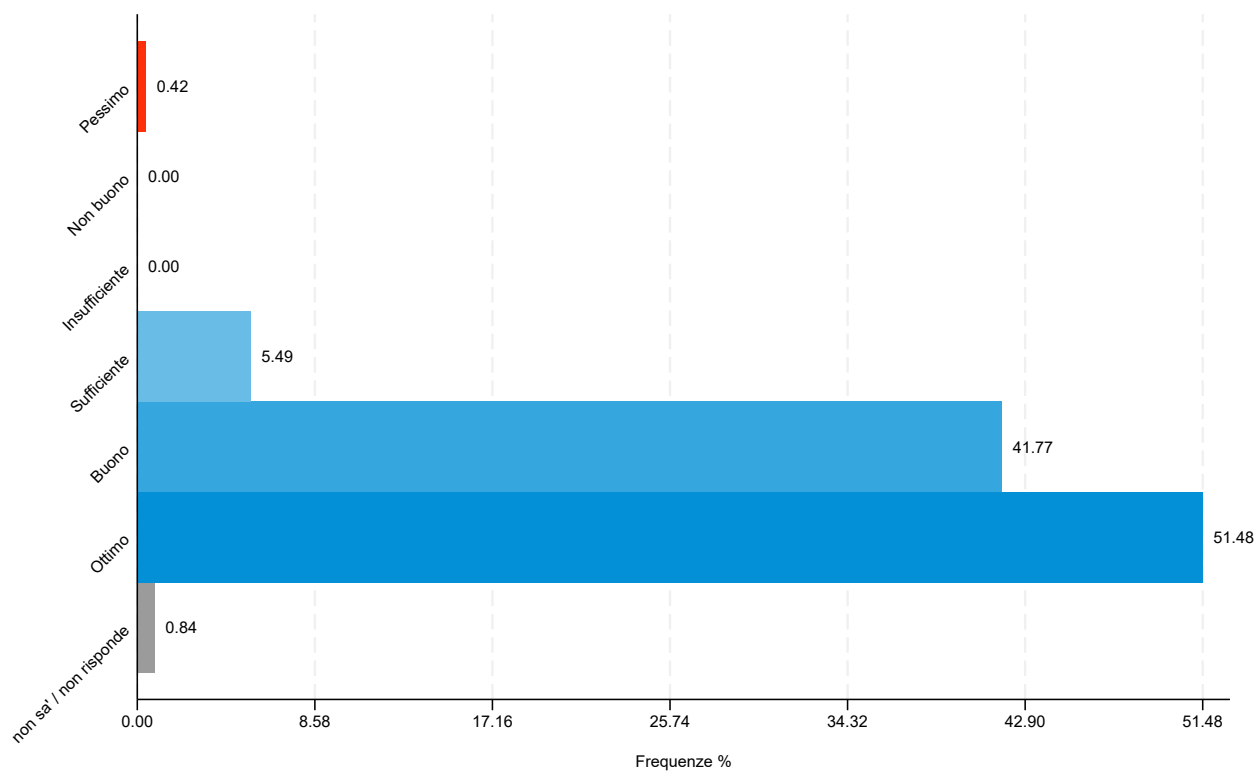
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	30	12.66	12.66
Più che soddisfatto	80	33.76	46.41
Completamente soddisfatto	120	50.63	97.05
Non sa' / Non risponde	7	2.95	100.00
<b>Totale</b>	<b>237</b>	<b>100.00</b>	

## Tornerebbe in questo servizio



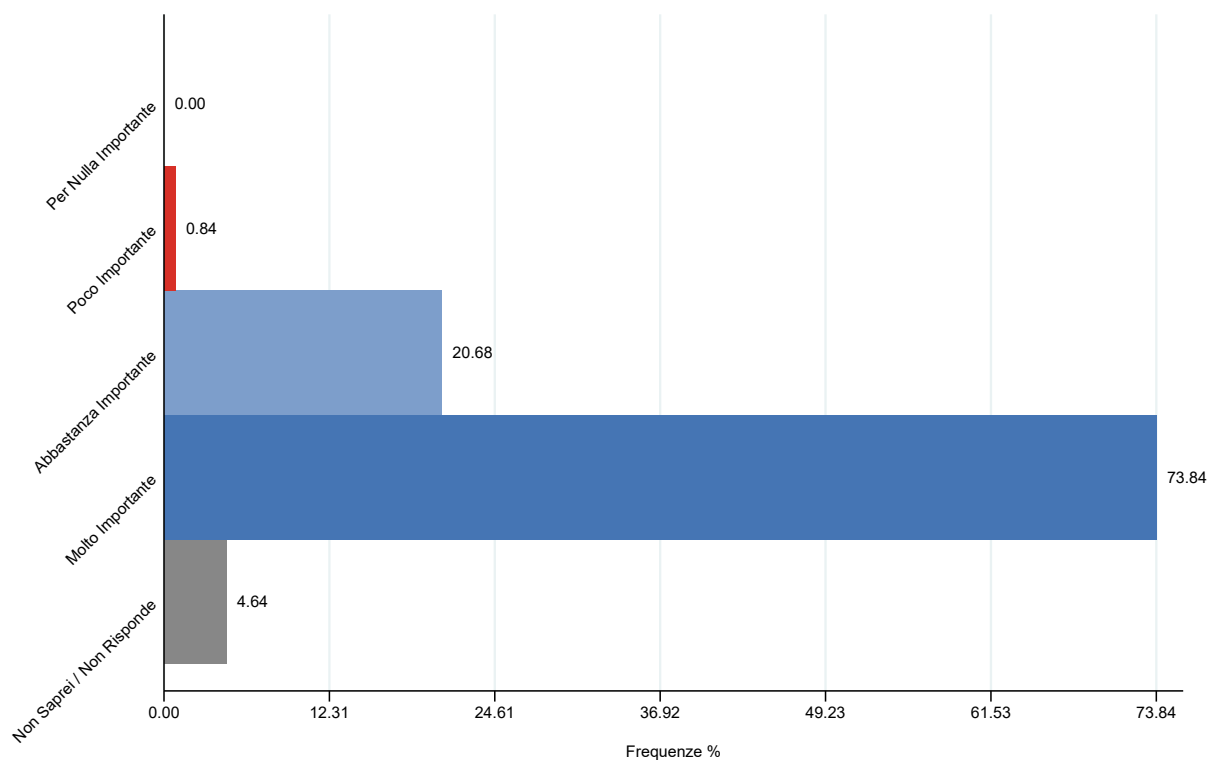
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	231	97.47	98.72	98.72
No	1	0.42	0.43	99.15
Non saprei	2	0.84	0.85	100.00
<b>Totale valide</b>	<b>234</b>	<b>98.73</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	3	1.27		
<b>Totale</b>	<b>237</b>	<b>100.00</b>		

## Giudizio complessivo



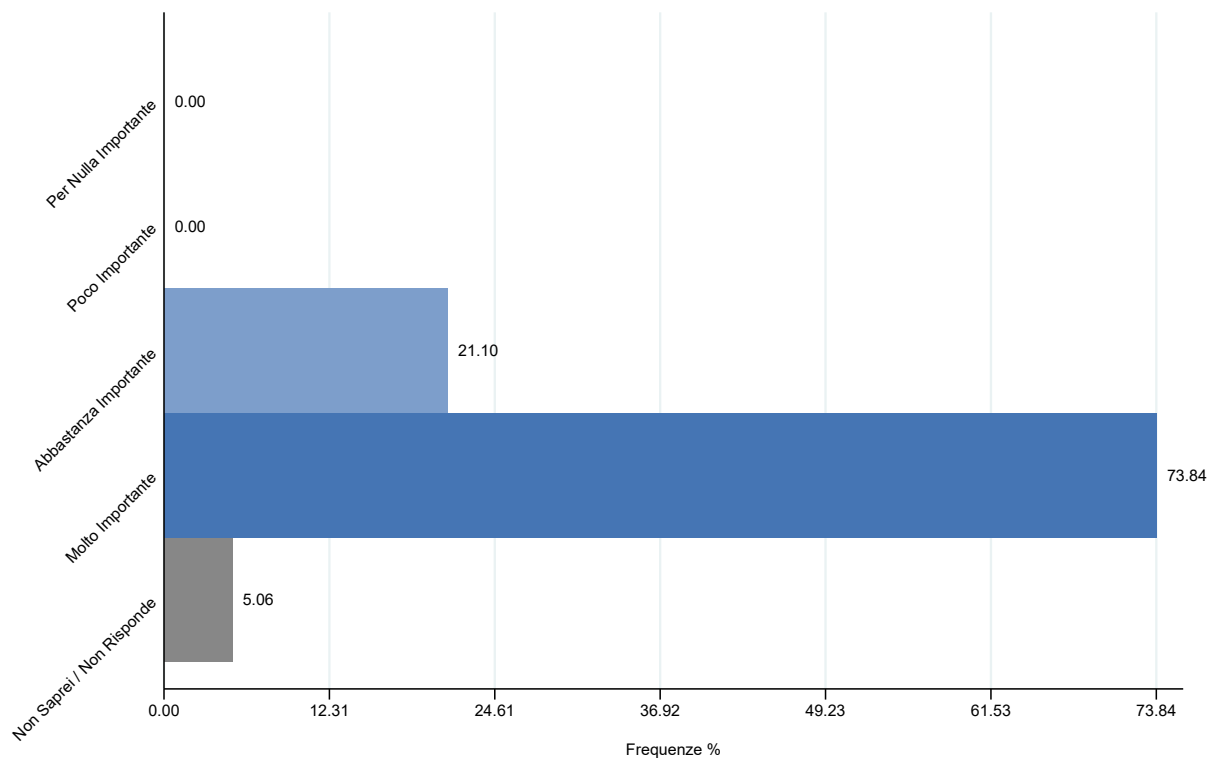
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Pessimo	1	0.42	0.42	0.42
Sufficiente	13	5.49	5.49	5.91
Buono	99	41.77	41.77	47.68
Ottimo	122	51.48	51.48	99.16
non sa' / non risponde	2	0.84	0.84	100.00
<b>Totale</b>	<b>237</b>	<b>100.00</b>		

## Importanza prenotazione



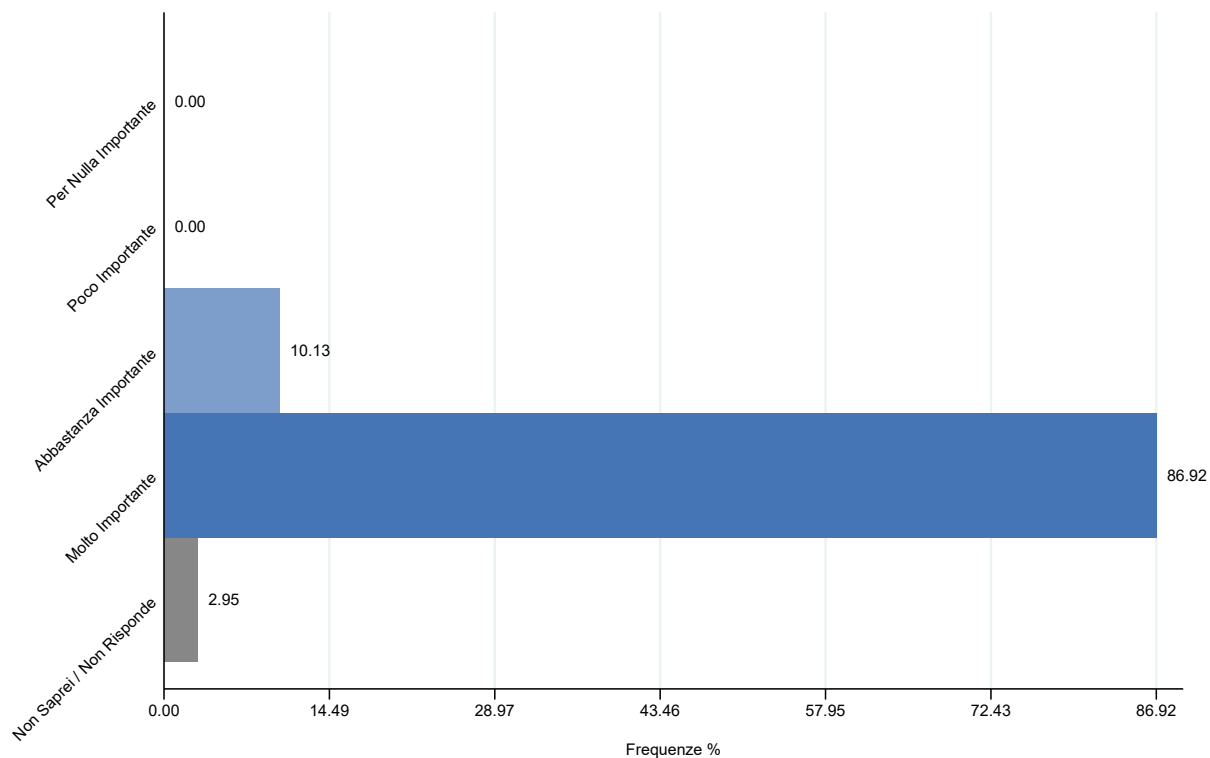
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco importante	2	0.84	0.84
Abbastanza importante	49	20.68	21.52
Molto importante	175	73.84	95.36
non sa' / non risponde	11	4.64	100.00
<b>Totale</b>	<b>237</b>	<b>100.00</b>	

## Importanza accoglienza-accettazione



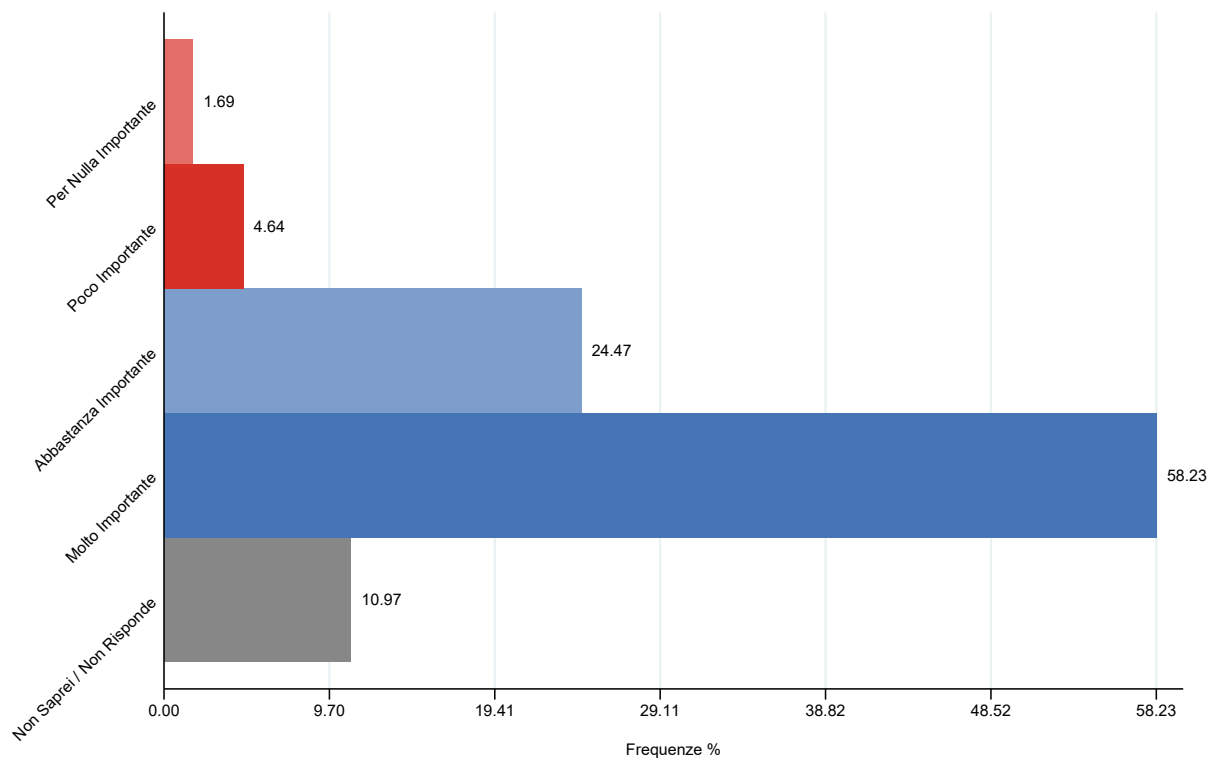
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Abbastanza importante	50	21.10	21.10
Molto importante	175	73.84	94.94
non sa' / non risponde	12	5.06	100.00
<b>Totale</b>	<b>237</b>	<b>100.00</b>	

## Importanza esecuzione dell'esame



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Abbastanza importante	24	10.13	10.13
Molto importante	206	86.92	97.05
non sa' / non risponde	7	2.95	100.00
<b>Totale</b>	<b>237</b>	<b>100.00</b>	

## Importanza sottofondo musicale



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	4	1.69	1.69
Poco importante	11	4.64	6.33
Abbastanza importante	58	24.47	30.80
Molto importante	138	58.23	89.03
non sa' / non risponde	26	10.97	100.00
<b>Totale</b>	<b>237</b>	<b>100.00</b>	

# Comparazione 'Performance - Importanza'

