



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

SPRPP - Servizio Punto Prelievi OSPEDALE SACRO CUORE

RILEVAZIONE 16/02/2026 - 27/08/2026

A CURA DI:

Ufficio Sistema Qualità Integrato

Ultimo aggiornamento: 3 settembre 2026

Indice

INFORMAZIONI GENERALI	1
DATI ANAGRAFICI	2
Classi di età	3
Genere	4
Comune di residenza	5
Già stato in questo servizio	7
Perché ha scelto di effettuare il prelievo in questo Servizio	8
Modalità esecuzione prelievo	9
PRENOTAZIONI ON-LINE	10
Valutazione della prenotazione on-line	11
Prenotazione Zero Coda	13
Indicazioni su come fare prenotazione	14
ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA PIANO TERRA	15
Valutazione accettazione amministrativa piano terra	16
Chiarezza informazioni	18
Tempo di attesa	19
Cortesìa / attenzione del personale	20
ACCESSO AL SERVIZIO PUNTO PRELIEVI PRIMO PIANO	21
Valutazione accesso al servizio punto prelievi primo piano	22
Giorni e orari di apertura	24
Comfort	25
ESECUZIONE DEL PRELIEVO	26
Valutazione esecuzione del prelievo	27
Cortesìa e disponibilità personale	29
Chiarezza delle informazioni	30
Igiene e pulizia	31
Rispetto della privacy	32
Importanza fase prenotazione	33
Importanza fase accettazione amministrativa	34
Importanza accesso al punto prelievi	35
Importanza fase esecuzione del prelievo	36
Soddisfazione prestazione ricevuta	37
Confronto importanza/valutazione dimensioni della qualità	38

INFORMAZIONI GENERALI

Periodo di Riferimento: 16/02/2026 - 27/08/2026

Questionari analizzati: 381

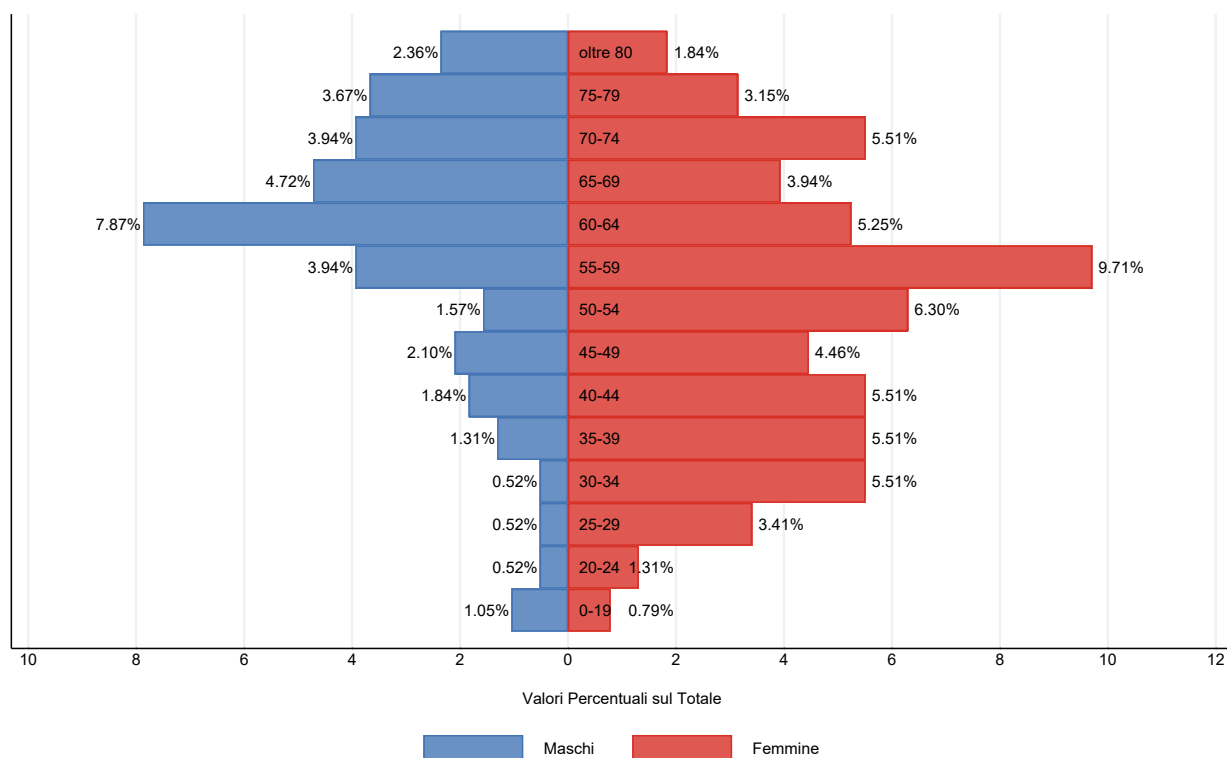
Campione statisticamente significativo calcolato sul totale accessi anno 2025.

Campione previsto per una buona rappresentatività: 380

Campione previsto per una sufficiente rappresentatività: 166

DATI ANAGRAFICI

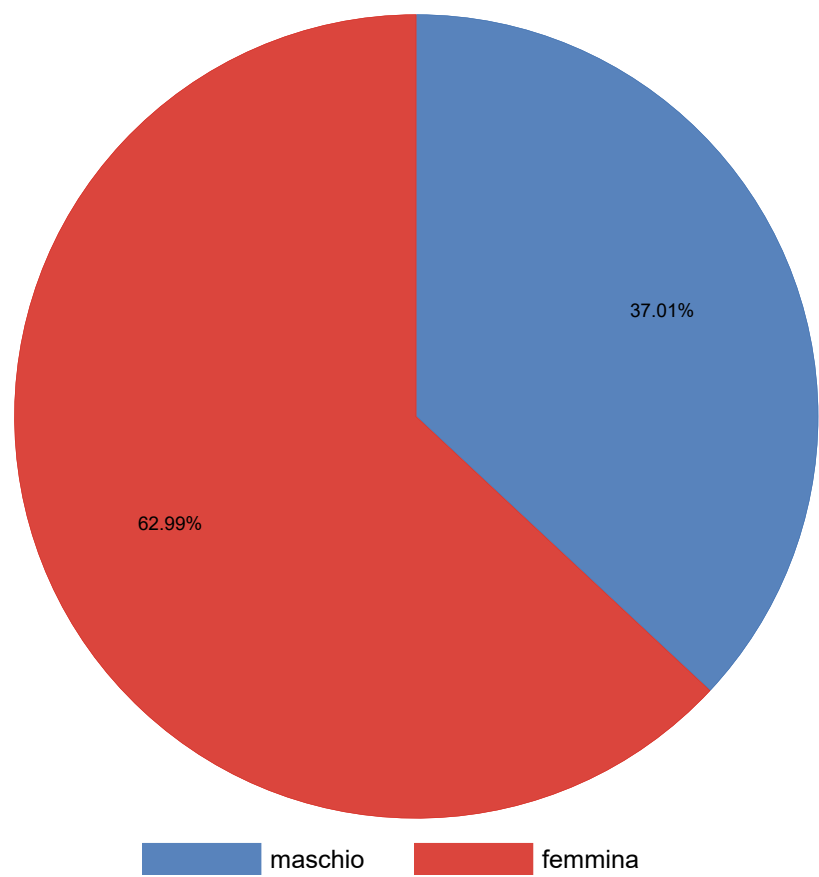
Classi di età



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
0-19	7	1.84	1.87	1.87
20-24	7	1.84	1.87	3.74
25-29	15	3.94	4.01	7.75
30-34	23	6.04	6.15	13.90
35-39	26	6.82	6.95	20.86
40-44	28	7.35	7.49	28.34
45-49	25	6.56	6.68	35.03
50-54	30	7.87	8.02	43.05
55-59	52	13.65	13.90	56.95
60-64	50	13.12	13.37	70.32
65-69	33	8.66	8.82	79.14
70-74	36	9.45	9.63	88.77
75-79	26	6.82	6.95	95.72
oltre 80	16	4.20	4.28	100.00
Totale valide	374	98.16	100.00	
Non risponde	7	1.84		
Totale	381	100.00		

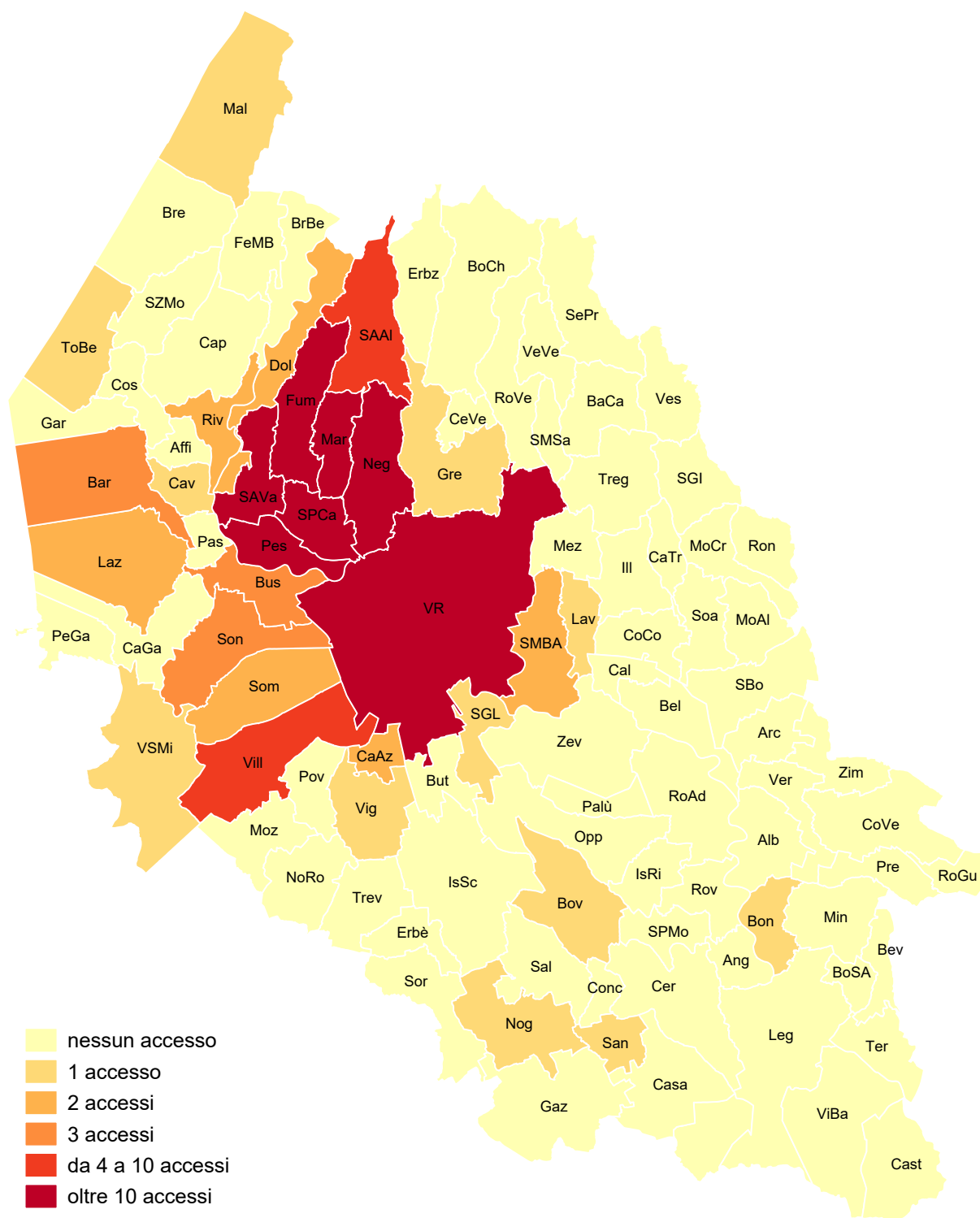
Età media: 54.78

Genere



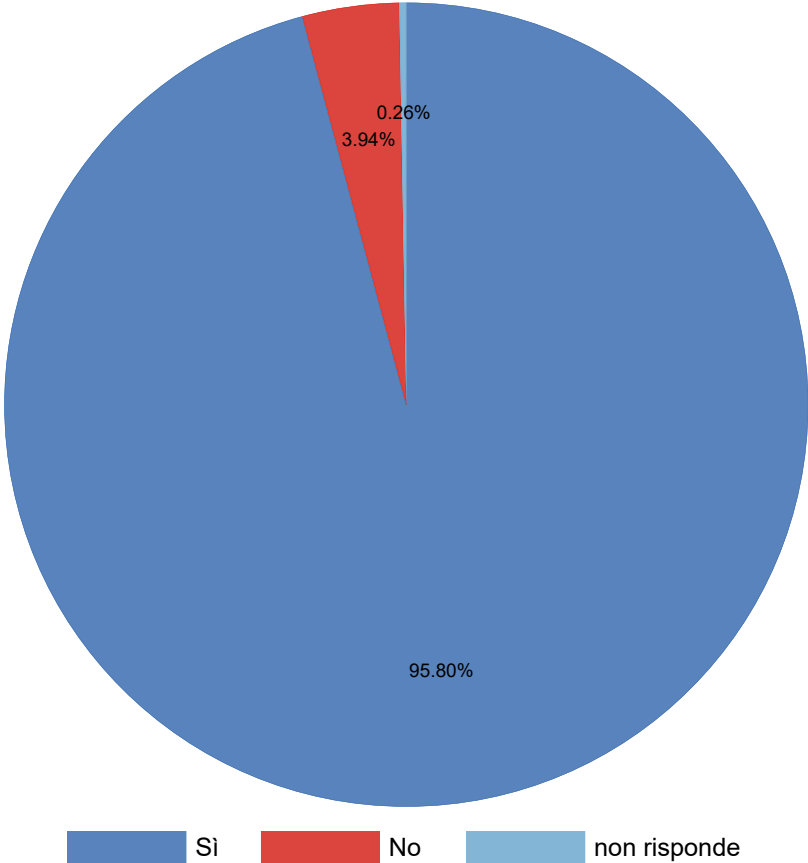
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
maschio	141	37.01	37.01	37.01
femmina	240	62.99	62.99	100.00
Totale	381	100.00		

Comune di residenza



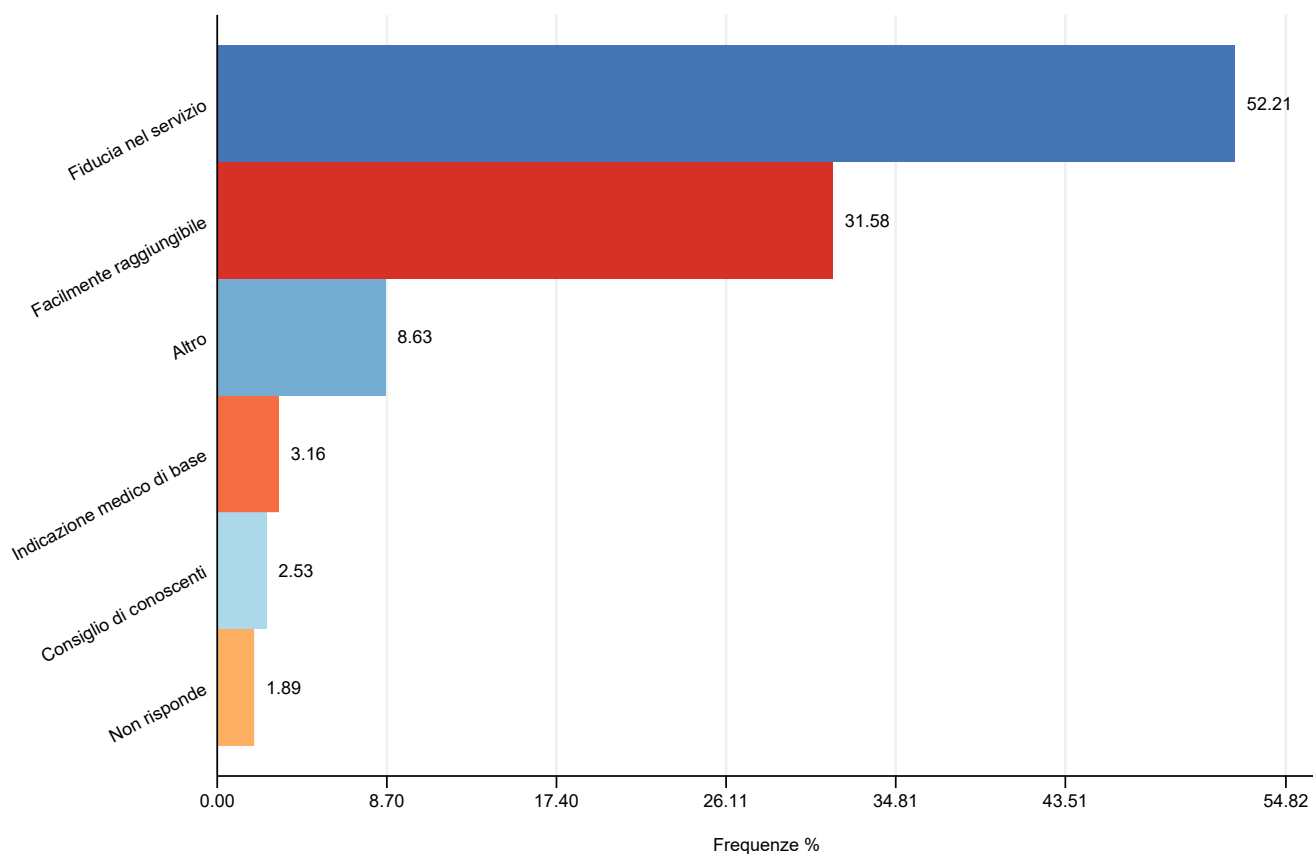
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Bardolino	3	0.79	0.85	0.85
Bonavigo	1	0.26	0.28	1.13
Bovolone	1	0.26	0.28	1.41
Bussolengo	3	0.79	0.85	2.26
Castel d'Azzano	2	0.52	0.56	2.82
Cavaion Veronese	1	0.26	0.28	3.11
Dolcè	2	0.52	0.56	3.67
Fumane	13	3.41	3.67	7.34
Grezzana	1	0.26	0.28	7.63
Lavagno	1	0.26	0.28	7.91
Lazise	2	0.52	0.56	8.47
Malcesine	1	0.26	0.28	8.76
Marano di Valpolicella	16	4.20	4.52	13.28
Negrar di Valpolicella	105	27.56	29.66	42.94
Nogara	1	0.26	0.28	43.22
Pescantina	13	3.41	3.67	46.89
Rivoli Veronese	2	0.52	0.56	47.46
San Giovanni Lupatoto	1	0.26	0.28	47.74
Sanguinetto	1	0.26	0.28	48.02
San Martino Buon Albergo	2	0.52	0.56	48.59
San Pietro in Cariano	57	14.96	16.10	64.69
Sant'Ambrogio di Valpolicella	28	7.35	7.91	72.60
Sant'Anna d'Alfaedo	4	1.05	1.13	73.73
Sommacampagna	2	0.52	0.56	74.29
Sona	3	0.79	0.85	75.14
Torri del Benaco	1	0.26	0.28	75.42
Valeggio sul Mincio	1	0.26	0.28	75.71
Verona	73	19.16	20.62	96.33
Vigasio	1	0.26	0.28	96.61
Villafranca di Verona	5	1.31	1.41	98.02
Fuori provincia	7	1.84	1.98	100.00
Totale valide	354	92.91	100.00	
non risponde	27	7.09		
Totale	381	100.00		

Già stato in questo servizio



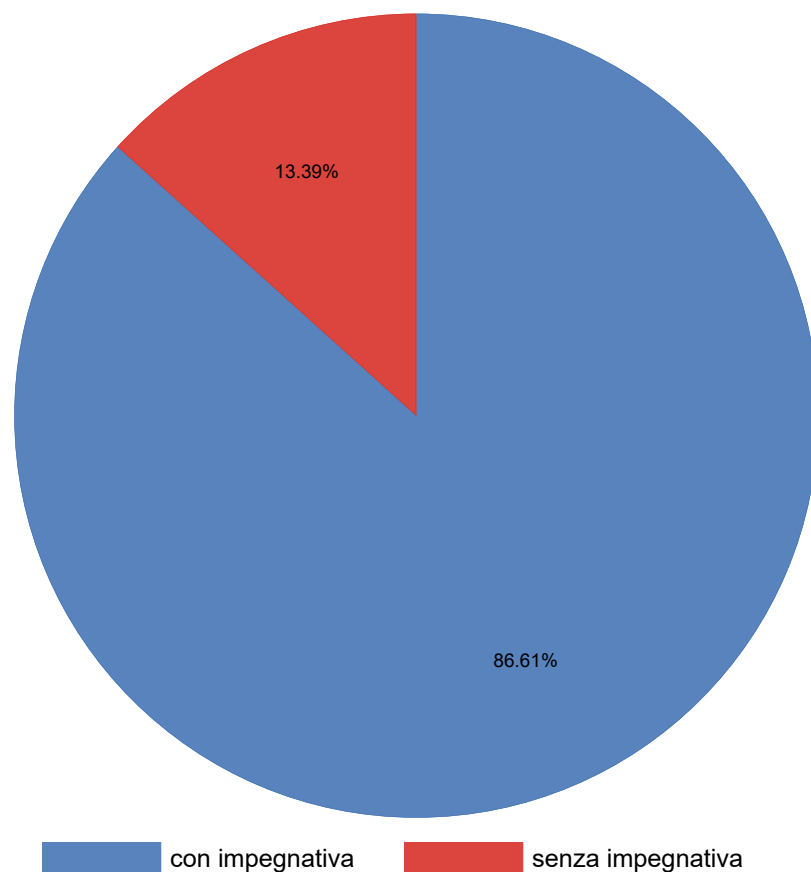
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	365	95.80	96.05	96.05
No	15	3.94	3.95	100.00
Totale valide	380	99.74	100.00	
non risponde	1	0.26		
Totale	381	100.00		

Perché ha scelto di effettuare il prelievo in questo Servizio



	Frequenza	Percentuale sulle risposte	Percentuale sulle osservazioni
Per fiducia nel Servizio	248	52.21	65.09
Perchè facilmente raggiungibile	150	31.58	39.37
Altro	41	8.63	10.76
Su indicazione medico di base	15	3.16	3.94
Su consiglio di conoscenti	12	2.53	3.15
Non risponde	9	1.89	2.36
Totale	475	100.00	124.67

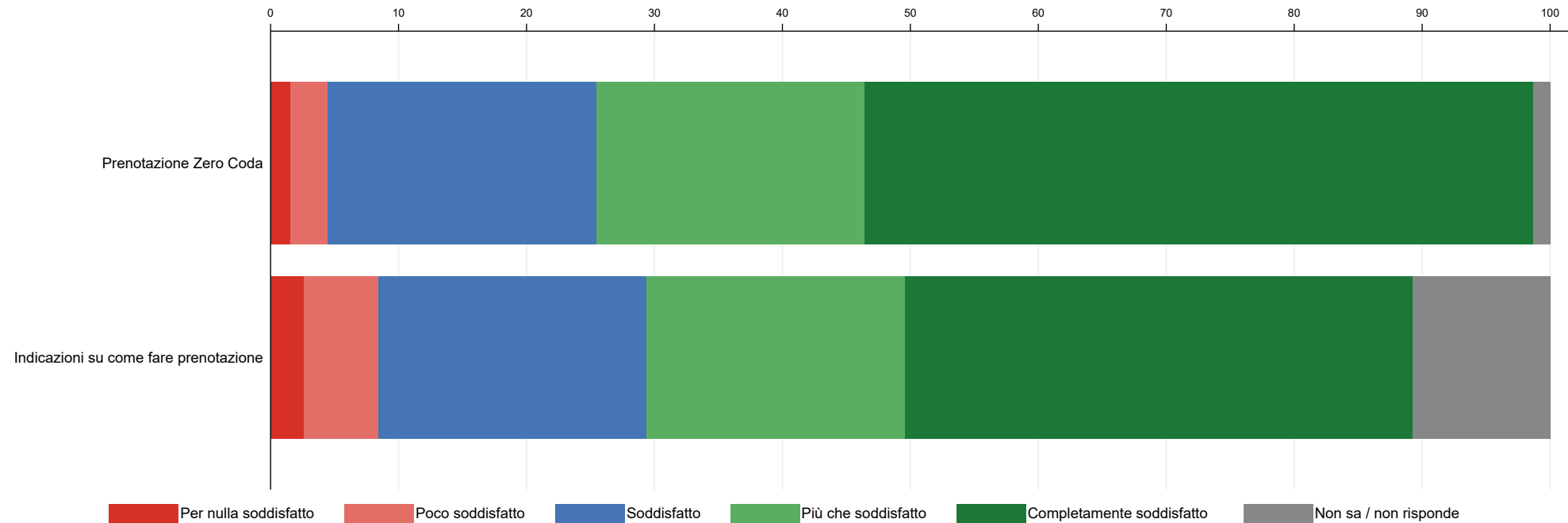
Modalità esecuzione prelievo



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
con impegnativa	330	86.61	86.61	86.61
senza impegnativa	51	13.39	13.39	100.00
Totale	381	100.00		

PRENOTAZIONI ON-LINE

Valutazione della prenotazione on-line

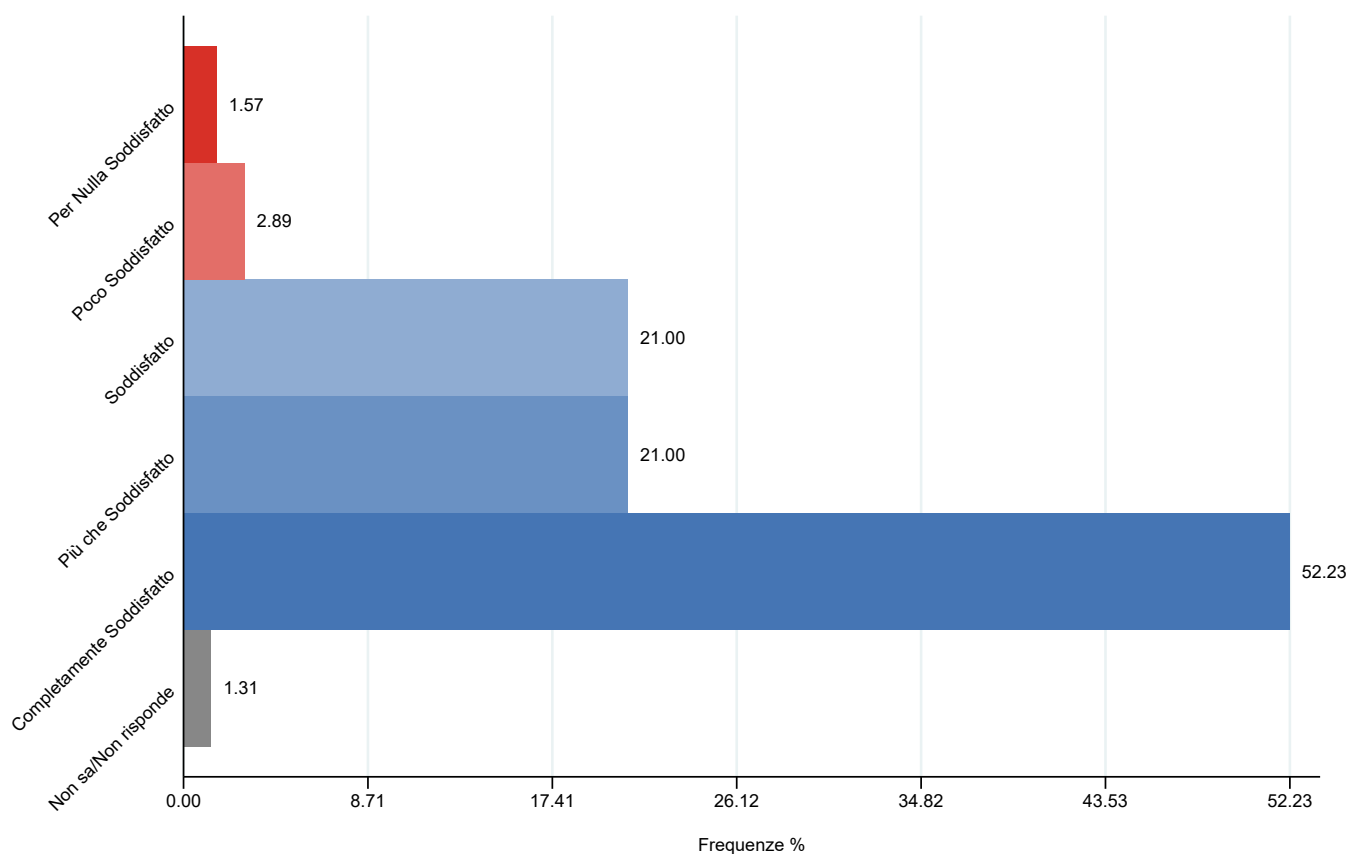


	Per nulla Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Soddisfatto	Più che Soddisfatto	Completamente Soddisfatto	Non sa/Non risponde	Totale
Prenotazione Zero Coda	6 1.57	11 2.89	80 21.00	80 21.00	199 52.23	5 1.31	381 100.00
Indicazioni su come fare prenotazione	10 2.62	22 5.77	80 21.00	77 20.21	151 39.63	41 10.76	381 100.00

	Giudizi positivi	Giudizi negativi	Non sa / Non Risponde	Totale
Prenotazione Zero Coda	359 <i>94.23</i>	17 <i>4.46</i>	5 <i>1.31</i>	381 <i>100.00</i>
Indicazioni su come fare prenotazione	308 <i>80.84</i>	32 <i>8.40</i>	41 <i>10.76</i>	381 <i>100.00</i>

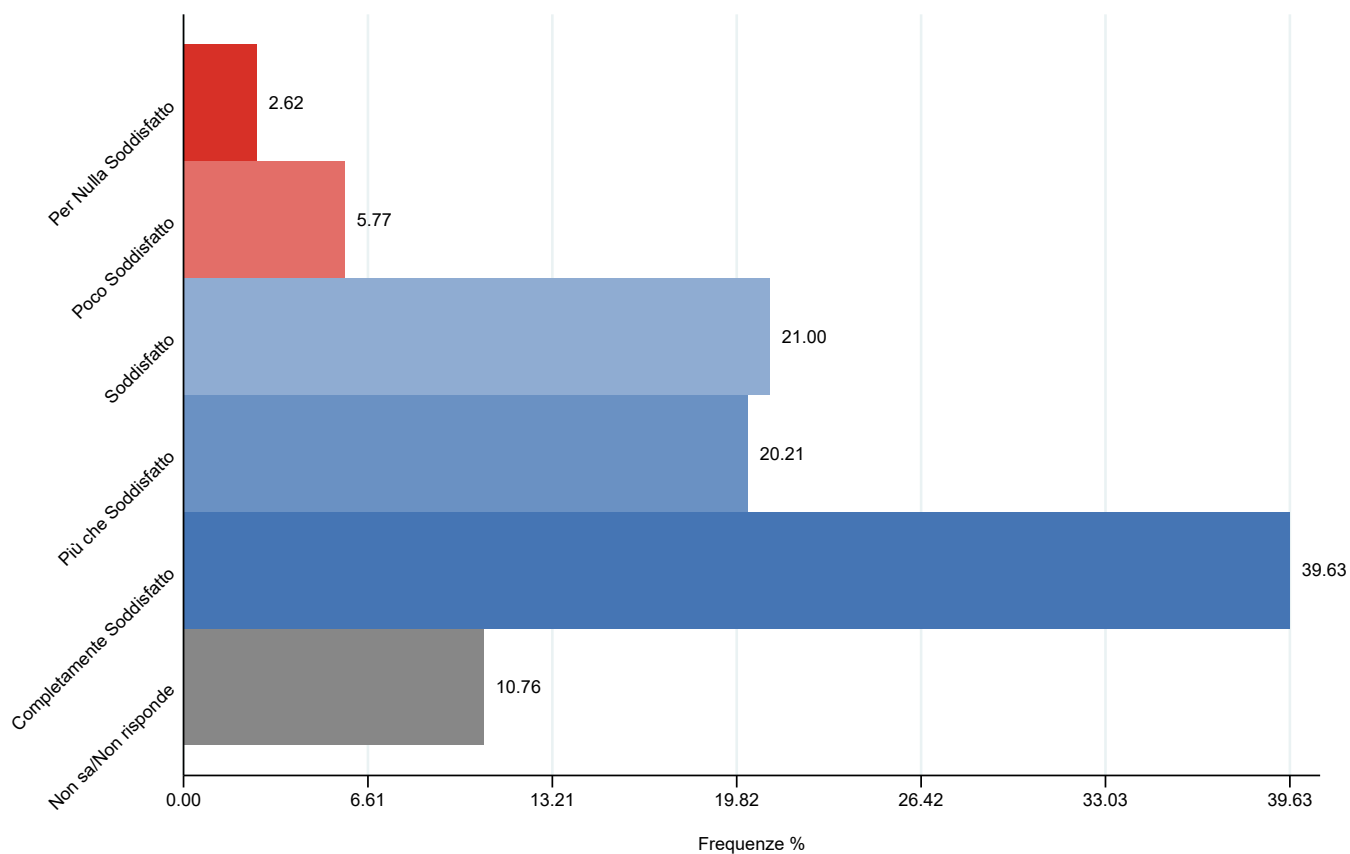
Aspetti	Numerosità	Media	Dev. Std.	Minimo	Massimo
Prenotazione Zero Coda	376	1.210	0.980	-2.000	2.000
Indicazioni su come fare prenotazione	340	0.991	1.098	-2.000	2.000
Valutazione prenotazione on-line	377	1.110	0.969	-2.000	2.000

Prenotazione Zero Coda



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla Soddisfatto	6	1.57	1.57	1.57
Poco Soddisfatto	11	2.89	2.89	4.46
Soddisfatto	80	21.00	21.00	25.46
Più che Soddisfatto	80	21.00	21.00	46.46
Completamente Soddisfatto	199	52.23	52.23	98.69
Non sa/Non risponde	5	1.31	1.31	100.00
Totale	381	100.00		

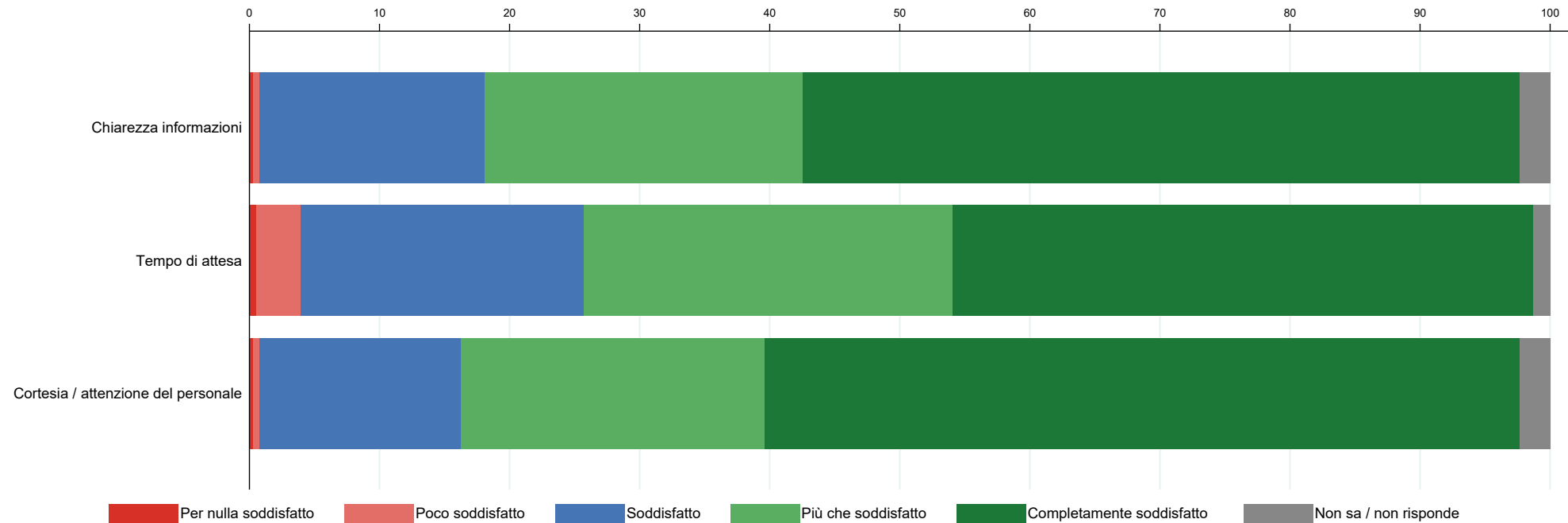
Indicazioni su come fare prenotazione



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla Soddisfatto	10	2.62	2.62	2.62
Poco Soddisfatto	22	5.77	5.77	8.40
Soddisfatto	80	21.00	21.00	29.40
Più che Soddisfatto	77	20.21	20.21	49.61
Completamente Soddisfatto	151	39.63	39.63	89.24
Non sa/Non risponde	41	10.76	10.76	100.00
Totale	381	100.00		

ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA PIANO TERRA

Valutazione accettazione amministrativa piano terra

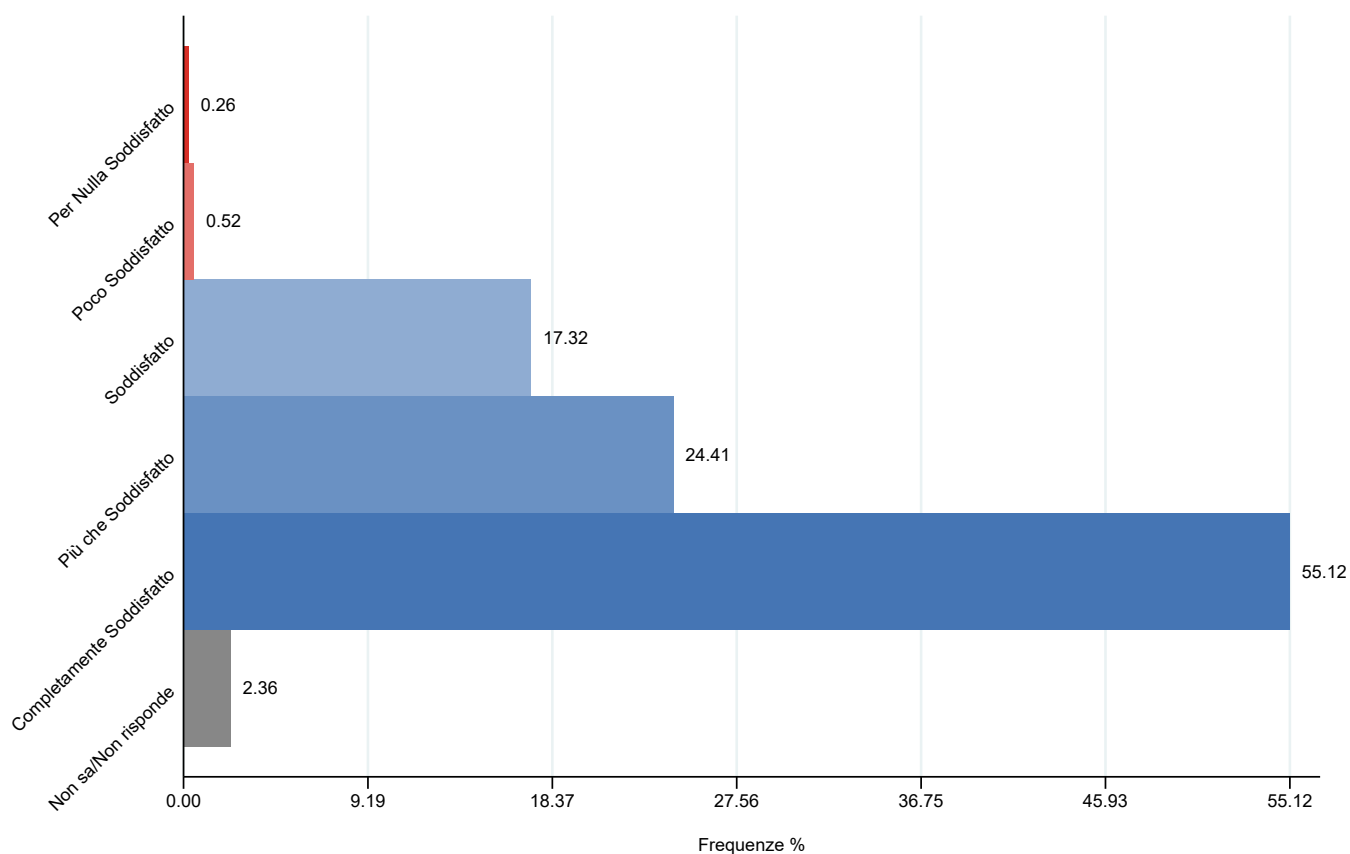


	Per nulla Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Soddisfatto	Più che Soddisfatto	Completamente Soddisfatto	Non sa/Non risponde	Totale
Chiarezza informazioni	1 0.26	2 0.52	66 17.32	93 24.41	210 55.12	9 2.36	381 100.00
Tempo di attesa	2 0.52	13 3.41	83 21.78	108 28.35	170 44.62	5 1.31	381 100.00
Cortesia / attenzione del personale	1 0.26	2 0.52	59 15.49	89 23.36	221 58.01	9 2.36	381 100.00

	Giudizi positivi	Giudizi negativi	Non sa / Non Risponde	Totale
Chiarezza informazioni	369 <i>96.85</i>	3 <i>0.79</i>	9 <i>2.36</i>	381 <i>100.00</i>
Tempo di attesa	361 <i>94.75</i>	15 <i>3.94</i>	5 <i>1.31</i>	381 <i>100.00</i>
Cortesia / attenzione del personale	369 <i>96.85</i>	3 <i>0.79</i>	9 <i>2.36</i>	381 <i>100.00</i>

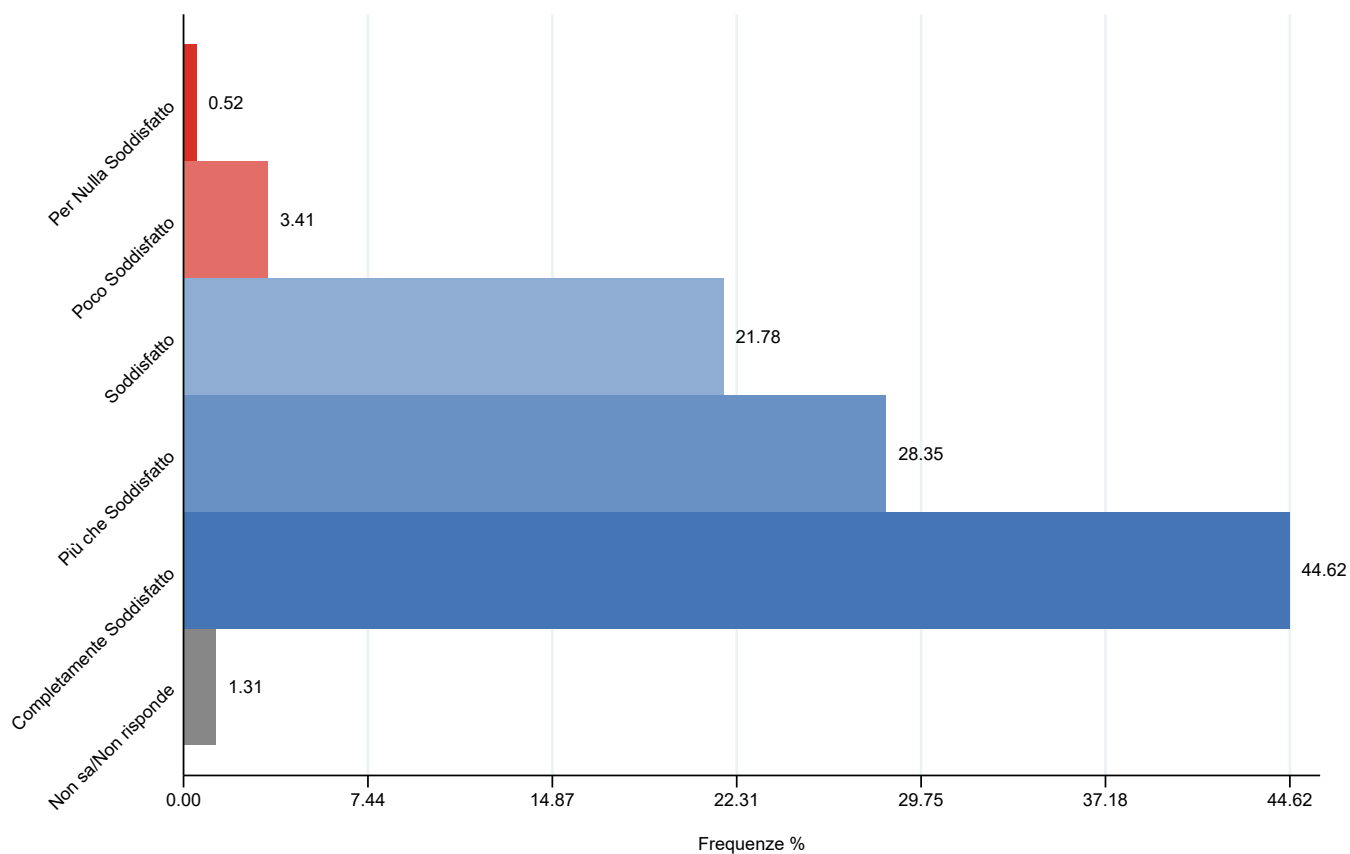
Aspetti	Numerosità	Media	Dev. Std.	Minimo	Massimo
Chiarezza informazioni	372	1.368	0.809	-2.000	2.000
Tempo di attesa	376	1.146	0.916	-2.000	2.000
Cortesia / attenzione del personale	372	1.417	0.791	-2.000	2.000
Valutazione accettazione	379	1.308	0.761	-1.000	2.000

Chiarezza informazioni



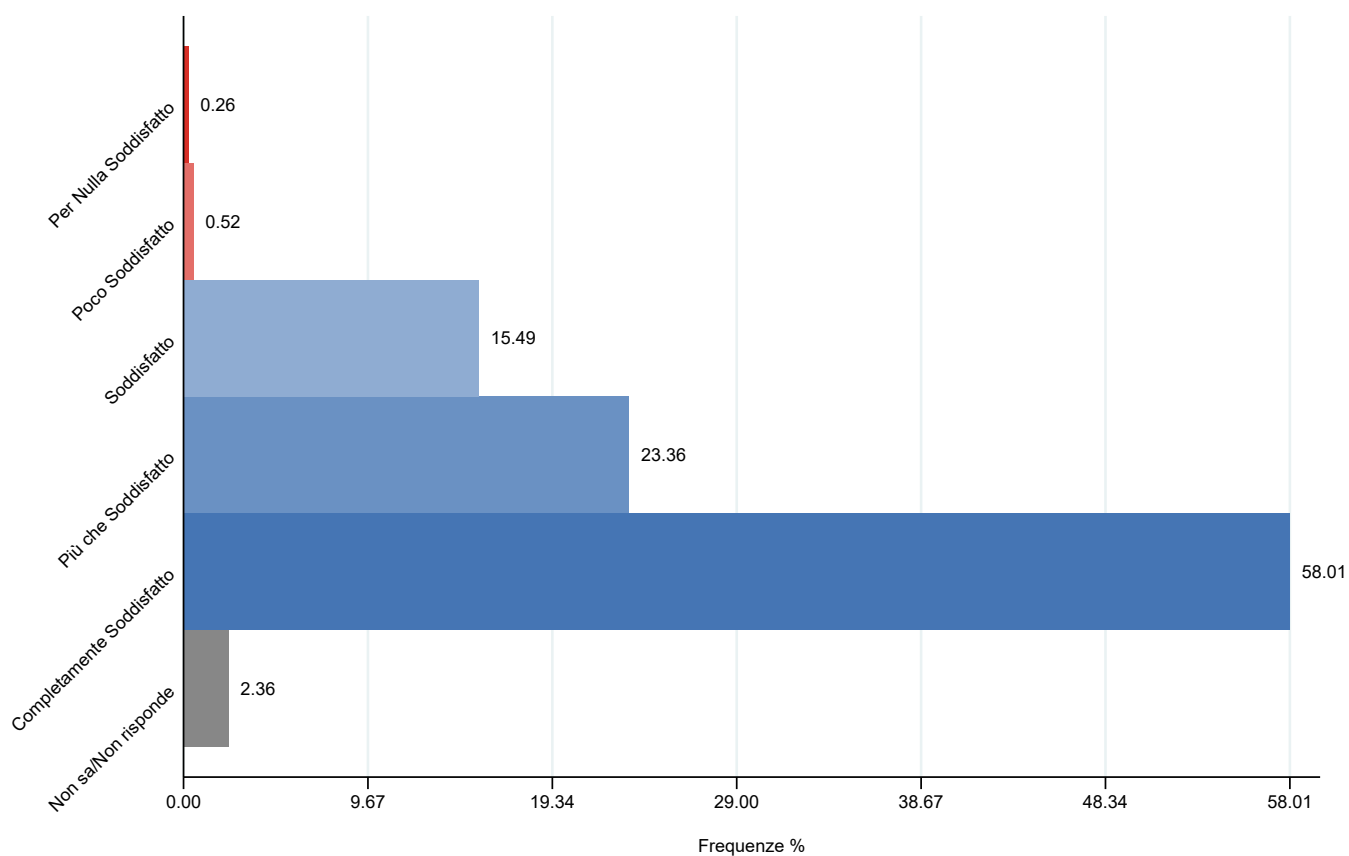
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla Soddisfatto	1	0.26	0.26	0.26
Poco Soddisfatto	2	0.52	0.52	0.79
Soddisfatto	66	17.32	17.32	18.11
Più che Soddisfatto	93	24.41	24.41	42.52
Completamente Soddisfatto	210	55.12	55.12	97.64
Non sa/Non risponde	9	2.36	2.36	100.00
Totale	381	100.00		

Tempo di attesa



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla Soddisfatto	2	0.52	0.52	0.52
Poco Soddisfatto	13	3.41	3.41	3.94
Soddisfatto	83	21.78	21.78	25.72
Più che Soddisfatto	108	28.35	28.35	54.07
Completamente Soddisfatto	170	44.62	44.62	98.69
Non sa/Non risponde	5	1.31	1.31	100.00
Totale	381	100.00		

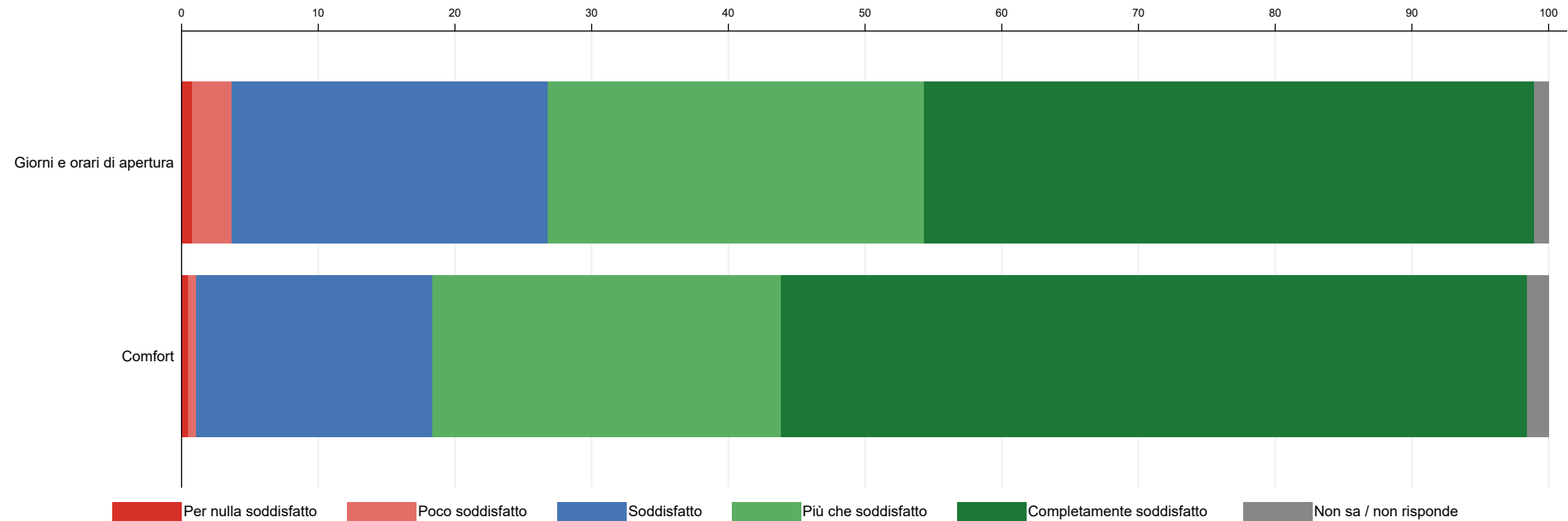
Cortesia / attenzione del personale



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla Soddisfatto	1	0.26	0.26	0.26
Poco Soddisfatto	2	0.52	0.52	0.79
Soddisfatto	59	15.49	15.49	16.27
Più che Soddisfatto	89	23.36	23.36	39.63
Completamente Soddisfatto	221	58.01	58.01	97.64
Non sa/Non risponde	9	2.36	2.36	100.00
Totale	381	100.00		

ACCESSO AL SERVIZIO PUNTO PRELIEVI PRIMO PIANO

Valutazione accesso al servizio punto prelievi primo piano

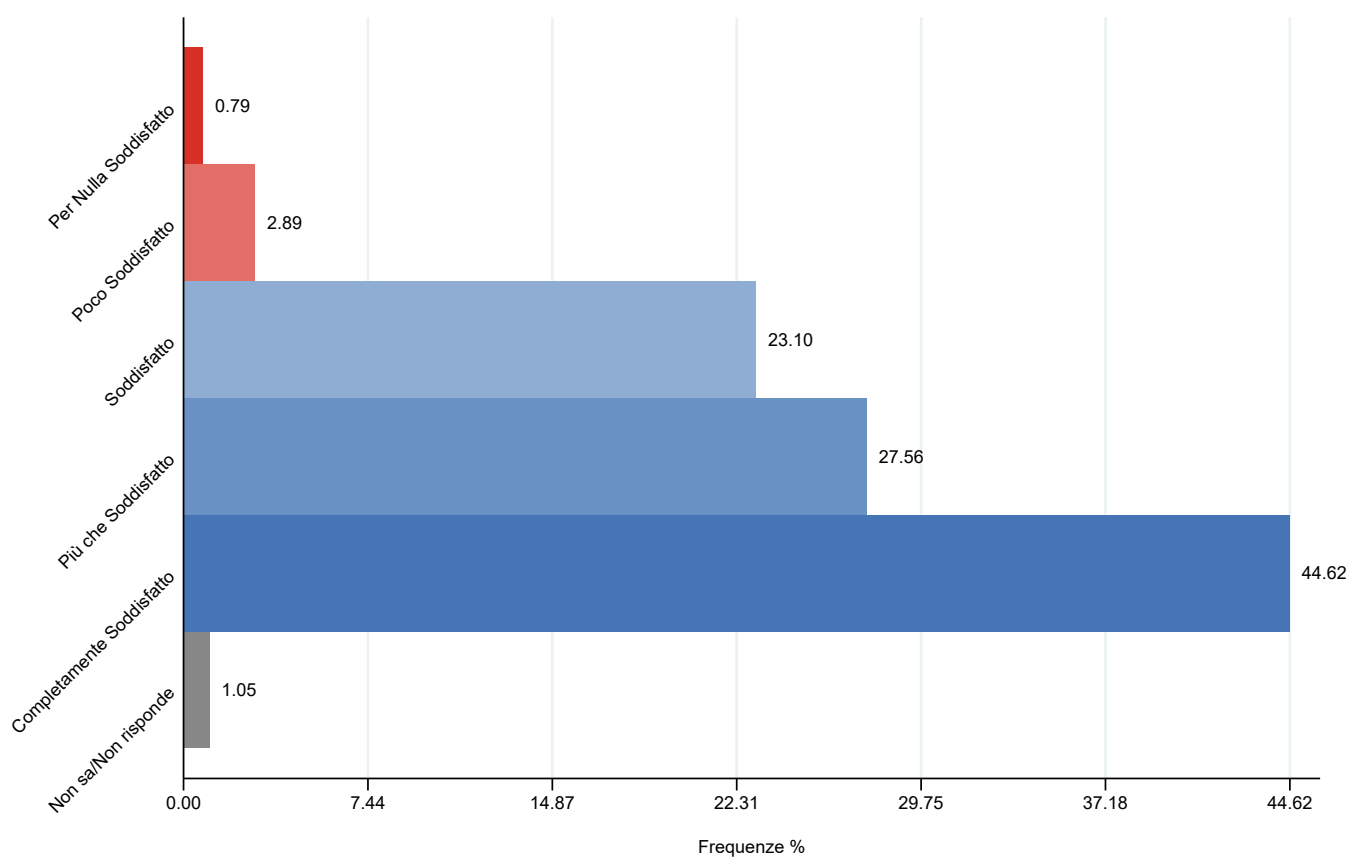


	Per nulla Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Soddisfatto	Più che Soddisfatto	Completamente Soddisfatto	Non sa/Non risponde	Totale
Giorni e orari di apertura	3 0.79	11 2.89	88 23.10	105 27.56	170 44.62	4 1.05	381 100.00
Comfort	2 0.52	2 0.52	66 17.32	97 25.46	208 54.59	6 1.57	381 100.00

	Giudizi positivi	Giudizi negativi	Non sa / Non Risponde	Totale
Giorni e orari di apertura	363 <i>95.28</i>	14 <i>3.67</i>	4 <i>1.05</i>	381 <i>100.00</i>
Comfort	371 <i>97.38</i>	4 <i>1.05</i>	6 <i>1.57</i>	381 <i>100.00</i>

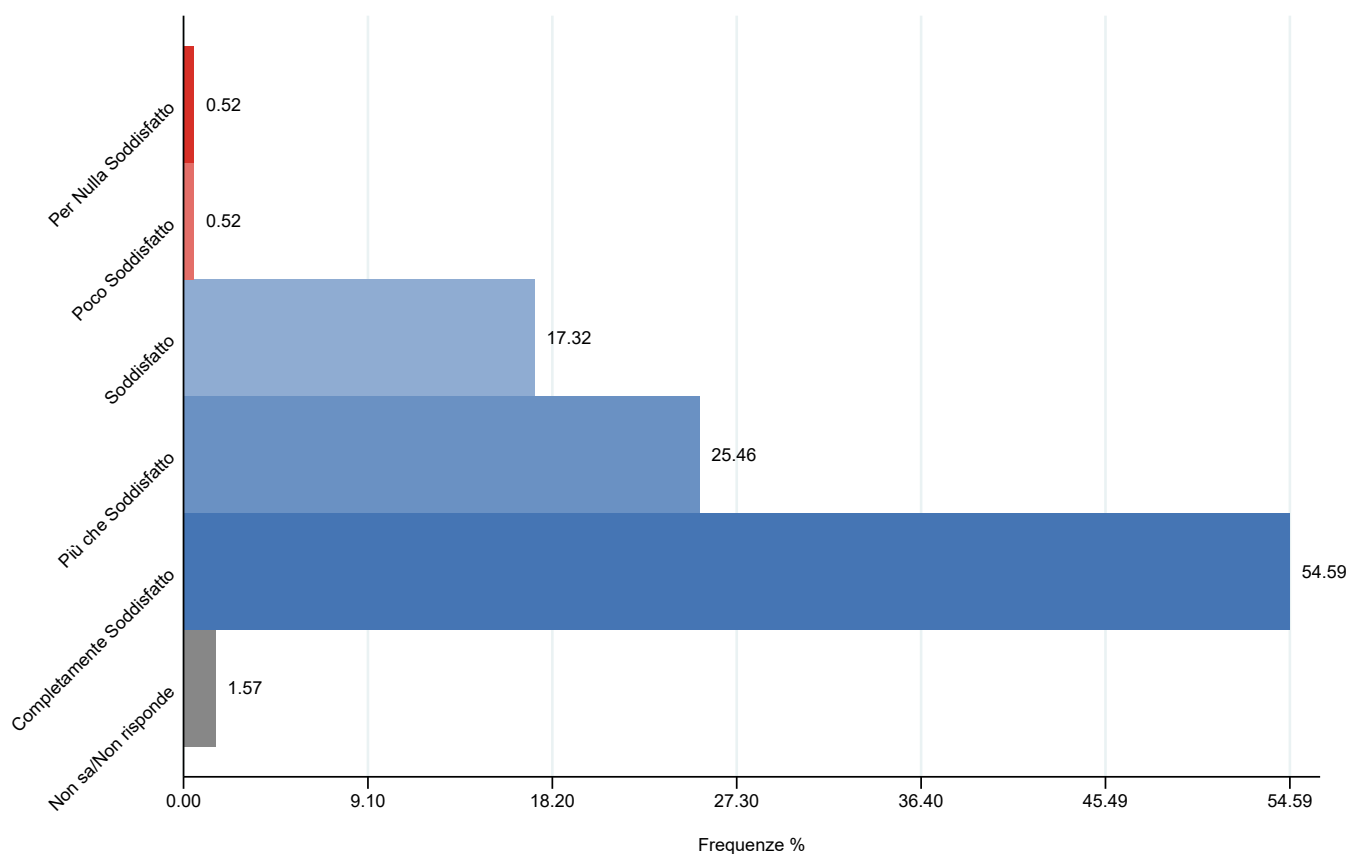
Aspetti	Numerosità	Media	Dev. Std.	Minimo	Massimo
Giorni e orari di apertura	377	1.135	0.926	-2.000	2.000
Comfort	375	1.352	0.823	-2.000	2.000
Valutazione accesso servizio	379	1.244	0.816	-2.000	2.000

Giorni e orari di apertura



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla Soddisfatto	3	0.79	0.79	0.79
Poco Soddisfatto	11	2.89	2.89	3.67
Soddisfatto	88	23.10	23.10	26.77
Più che Soddisfatto	105	27.56	27.56	54.33
Completamente Soddisfatto	170	44.62	44.62	98.95
Non sa/Non risponde	4	1.05	1.05	100.00
Totale	381	100.00		

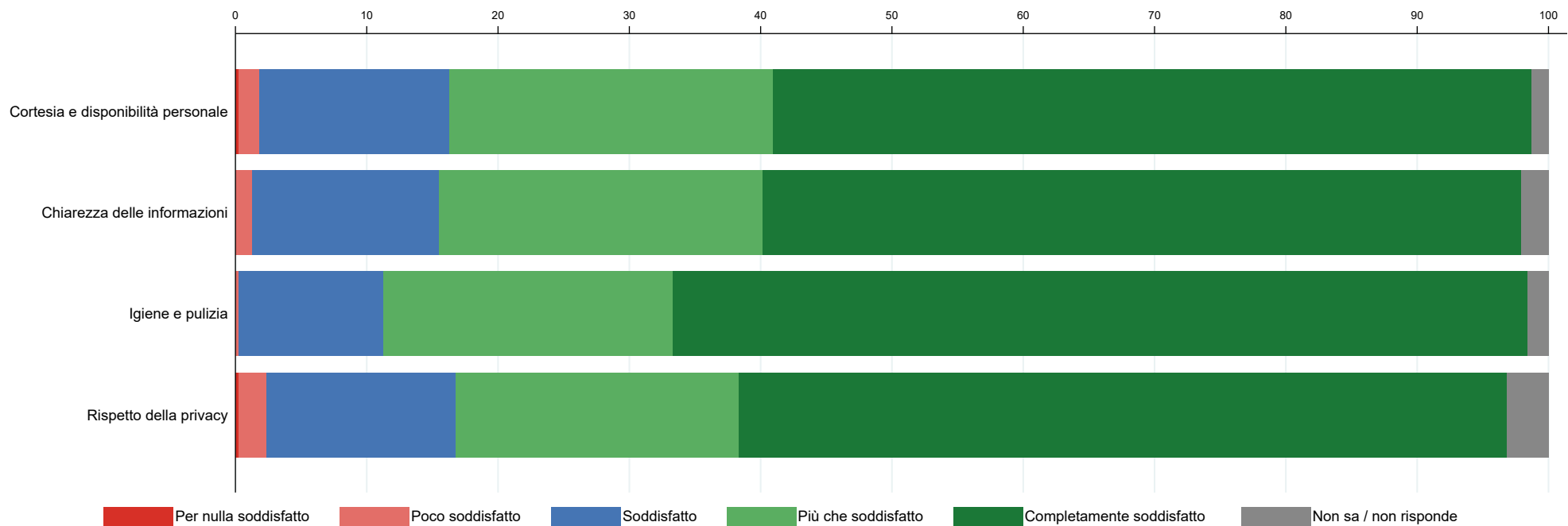
Comfort



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla Soddisfatto	2	0.52	0.52	0.52
Poco Soddisfatto	2	0.52	0.52	1.05
Soddisfatto	66	17.32	17.32	18.37
Più che Soddisfatto	97	25.46	25.46	43.83
Completamente Soddisfatto	208	54.59	54.59	98.43
Non sa/Non risponde	6	1.57	1.57	100.00
Totale	381	100.00		

ESECUZIONE DEL PRELIEVO

Valutazione esecuzione del prelievo

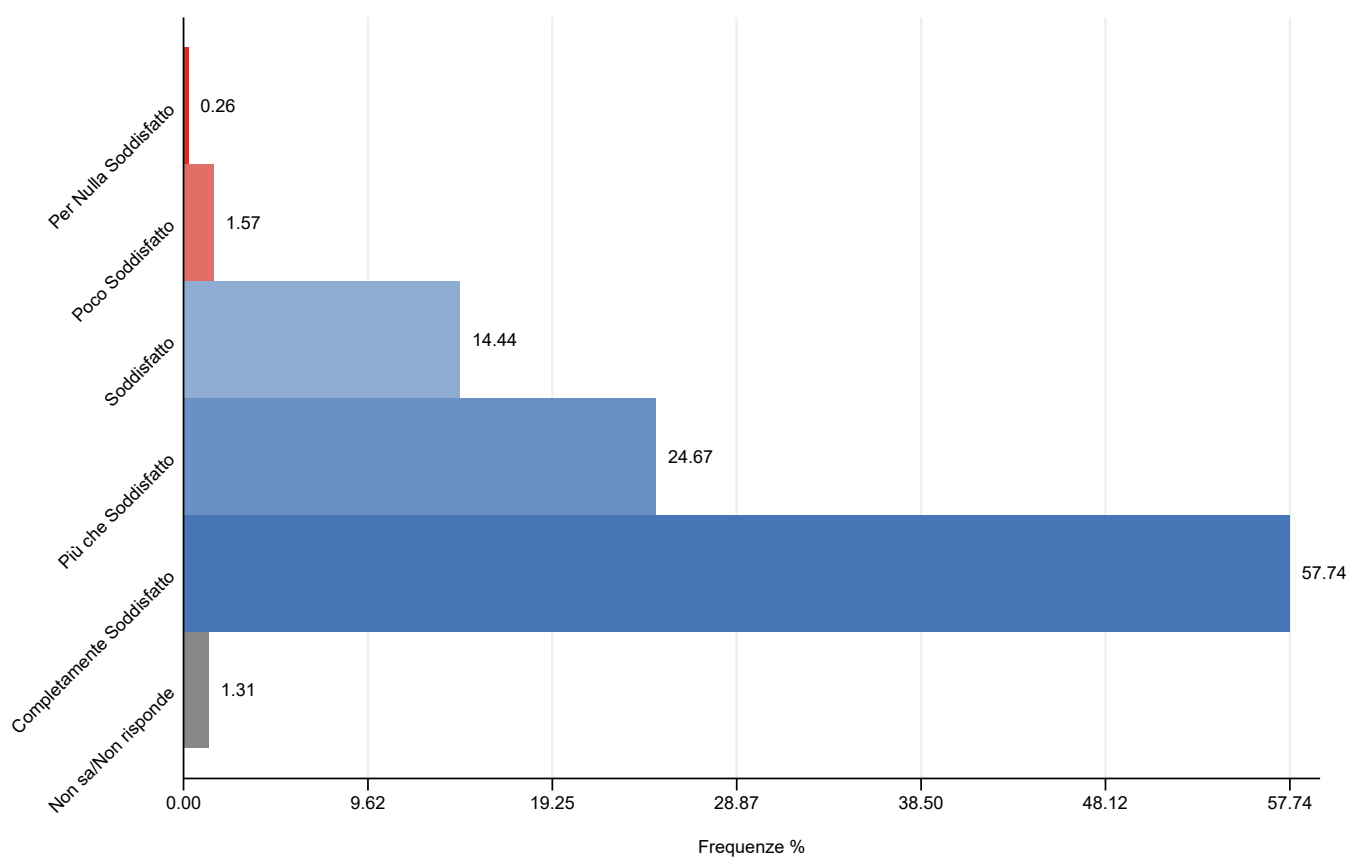


	Per nulla Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Soddisfatto	Più che Soddisfatto	Completamente Soddisfatto	Non sa/Non risponde	Totale
Cortesia e disponibilità personale	1 0.26	6 1.57	55 14.44	94 24.67	220 57.74	5 1.31	381 100.00
Chiarezza delle informazioni	0 0.00	5 1.31	54 14.17	94 24.67	220 57.74	8 2.10	381 100.00
Igiene e pulizia	0 0.00	1 0.26	42 11.02	84 22.05	248 65.09	6 1.57	381 100.00
Rispetto della privacy	1 0.26	8 2.10	55 14.44	82 21.52	223 58.53	12 3.15	381 100.00

	Giudizi positivi	Giudizi negativi	Non sa / Non Risponde	Totale
Cortesia e disponibilità personale	369 <i>96.85</i>	7 <i>1.84</i>	5 <i>1.31</i>	381 <i>100.00</i>
Chiarezza delle informazioni	368 <i>96.59</i>	5 <i>1.31</i>	8 <i>2.10</i>	381 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia	374 <i>98.16</i>	1 <i>0.26</i>	6 <i>1.57</i>	381 <i>100.00</i>
Rispetto della privacy	360 <i>94.49</i>	9 <i>2.36</i>	12 <i>3.15</i>	381 <i>100.00</i>

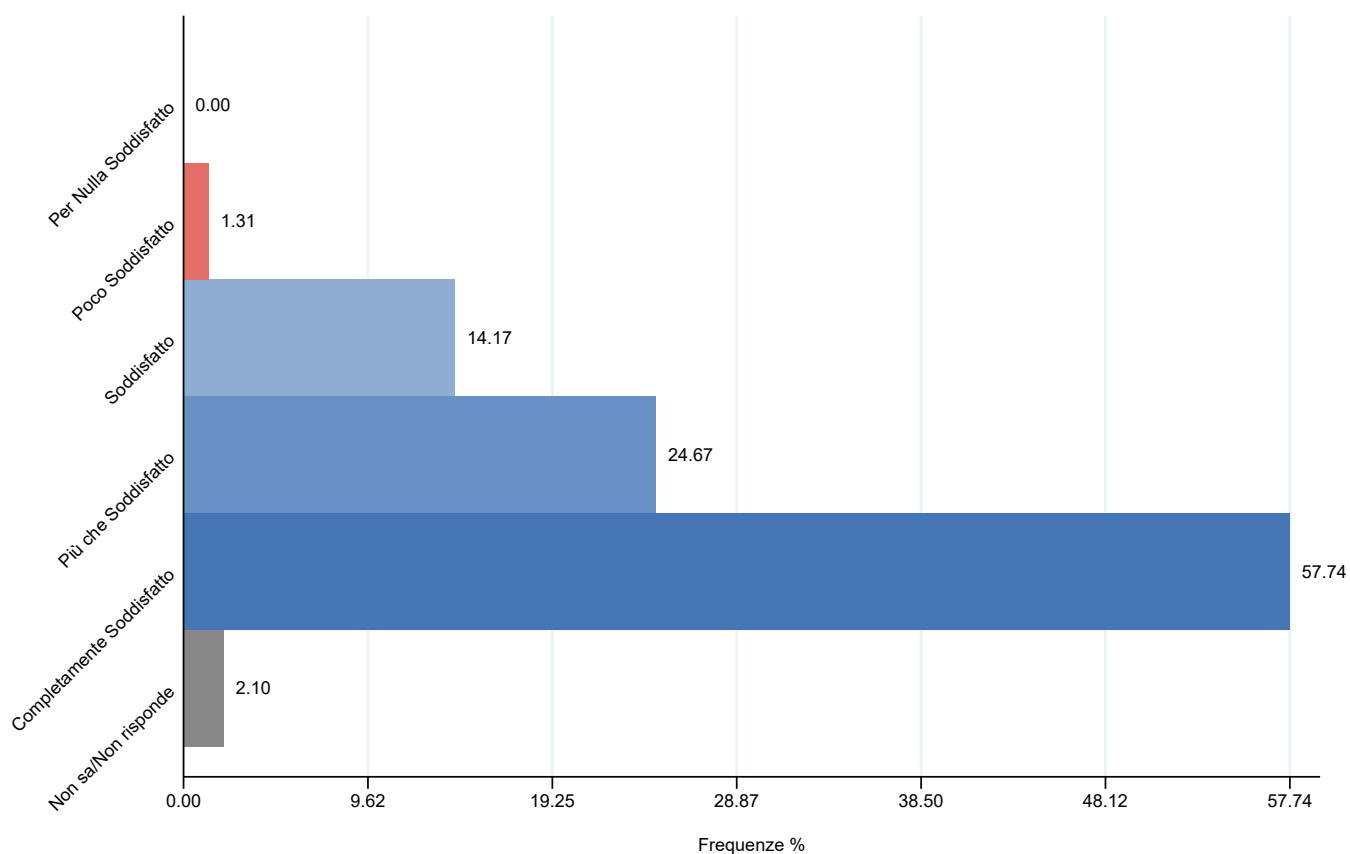
Aspetti	Numerosità	Media	Dev. Std.	Minimo	Massimo
Cortesia e disponibilità personale	376	1.399	0.813	-2.000	2.000
Chiarezza delle informazioni	373	1.418	0.784	-1.000	2.000
Igiene e pulizia	375	1.544	0.700	-1.000	2.000
Rispetto della privacy	369	1.404	0.839	-2.000	2.000
Valutazione esecuzione prelievo	377	1.437	0.720	-0.500	2.000

Cortesia e disponibilità personale



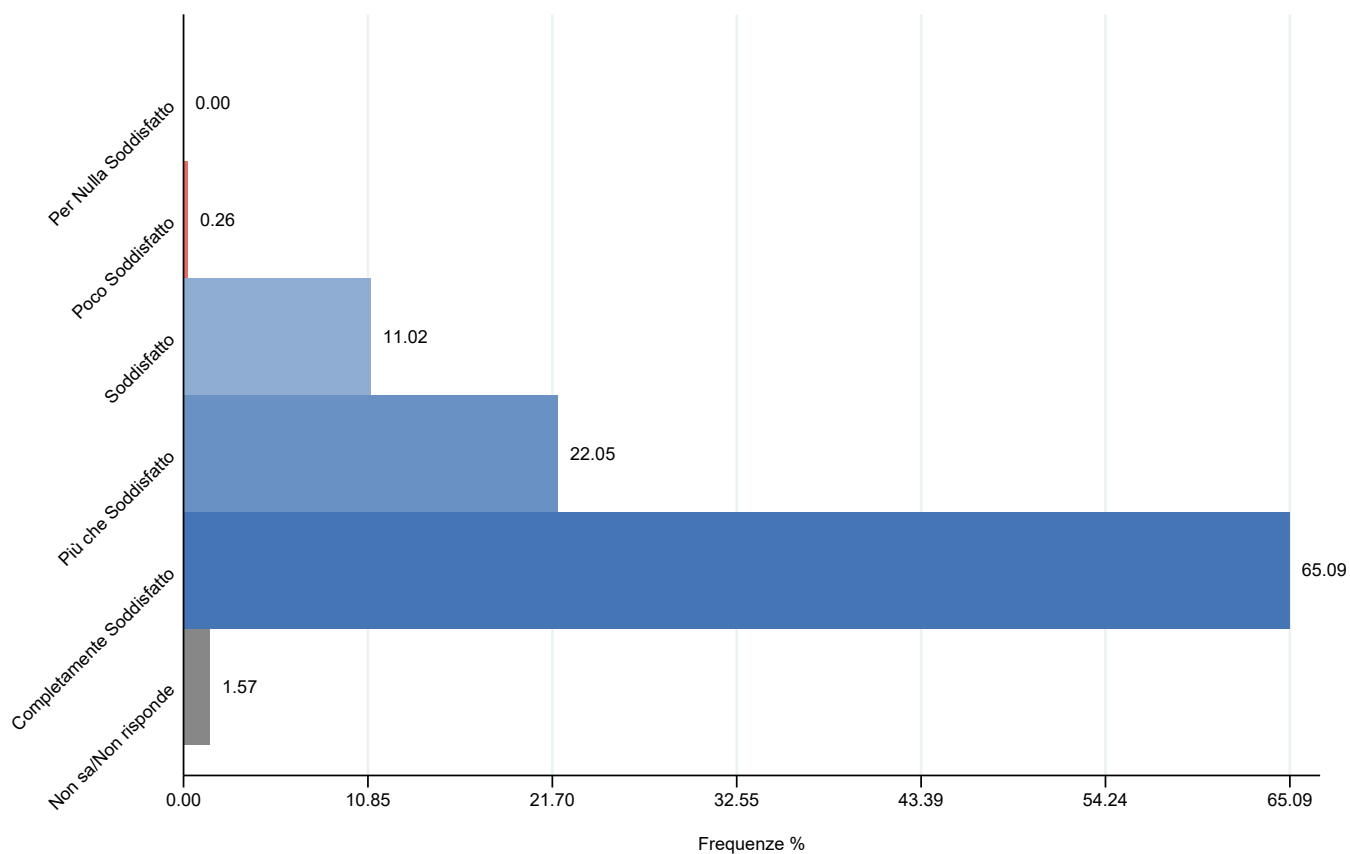
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla Soddisfatto	1	0.26	0.26	0.26
Poco Soddisfatto	6	1.57	1.57	1.84
Soddisfatto	55	14.44	14.44	16.27
Più che Soddisfatto	94	24.67	24.67	40.94
Completamente Soddisfatto	220	57.74	57.74	98.69
Non sa/Non risponde	5	1.31	1.31	100.00
Totale	381	100.00		

Chiarezza delle informazioni



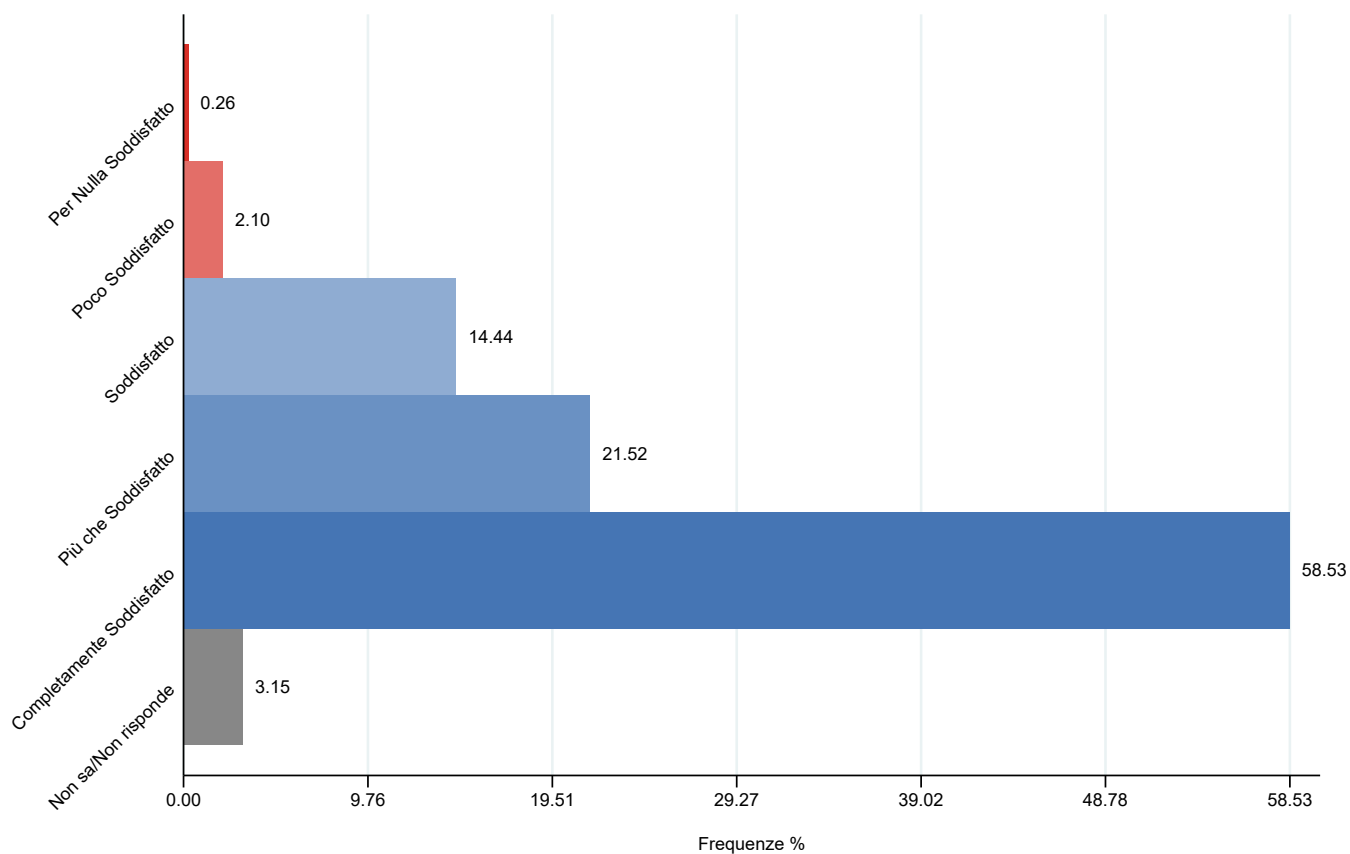
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Poco Soddisfatto	5	1.31	1.31	1.31
Soddisfatto	54	14.17	14.17	15.49
Più che Soddisfatto	94	24.67	24.67	40.16
Completamente Soddisfatto	220	57.74	57.74	97.90
Non sa/Non risponde	8	2.10	2.10	100.00
Totale	381	100.00		

Igiene e pulizia



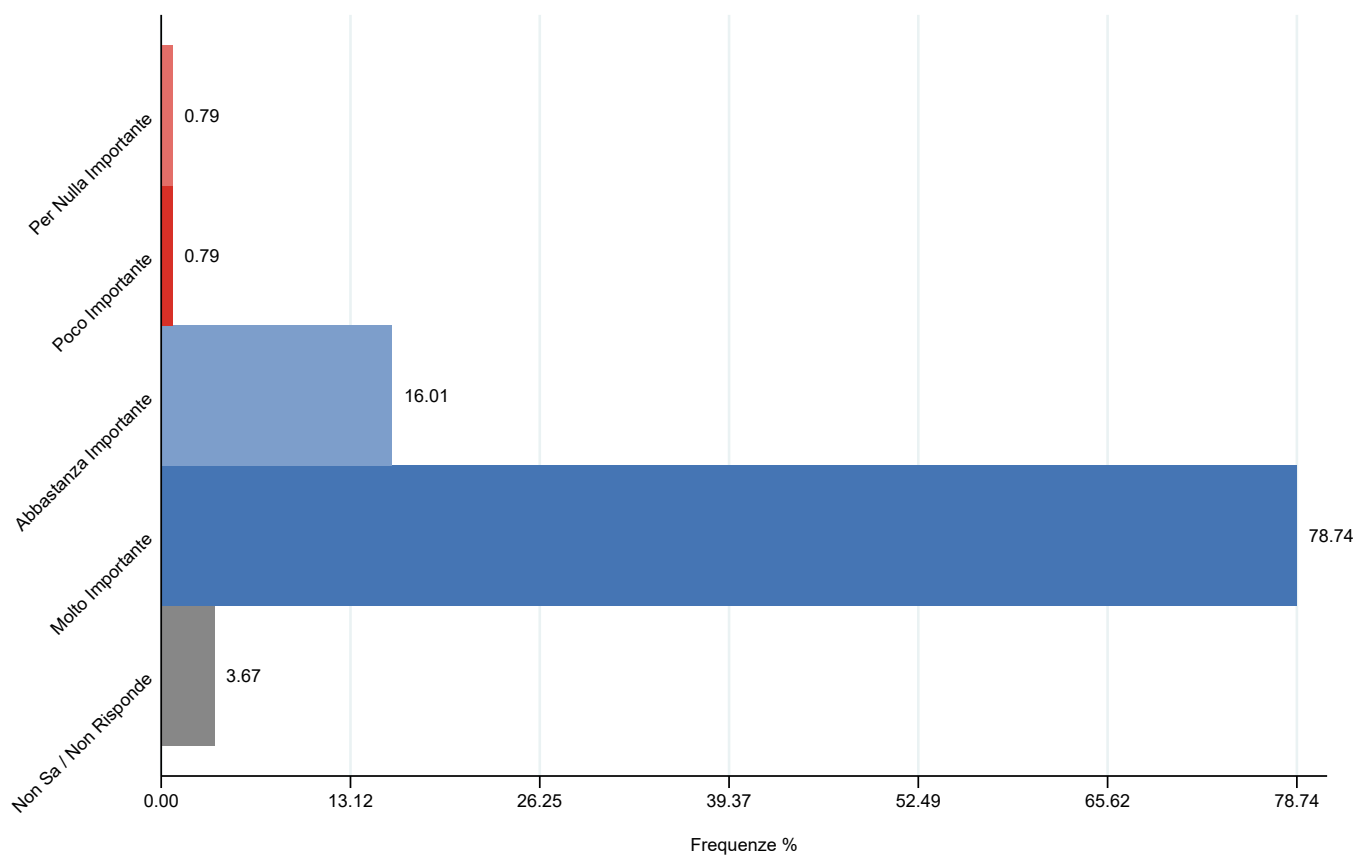
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Poco Soddisfatto	1	0.26	0.26	0.26
Soddisfatto	42	11.02	11.02	11.29
Più che Soddisfatto	84	22.05	22.05	33.33
Completamente Soddisfatto	248	65.09	65.09	98.43
Non sa/Non risponde	6	1.57	1.57	100.00
Totale	381	100.00		

Rispetto della privacy



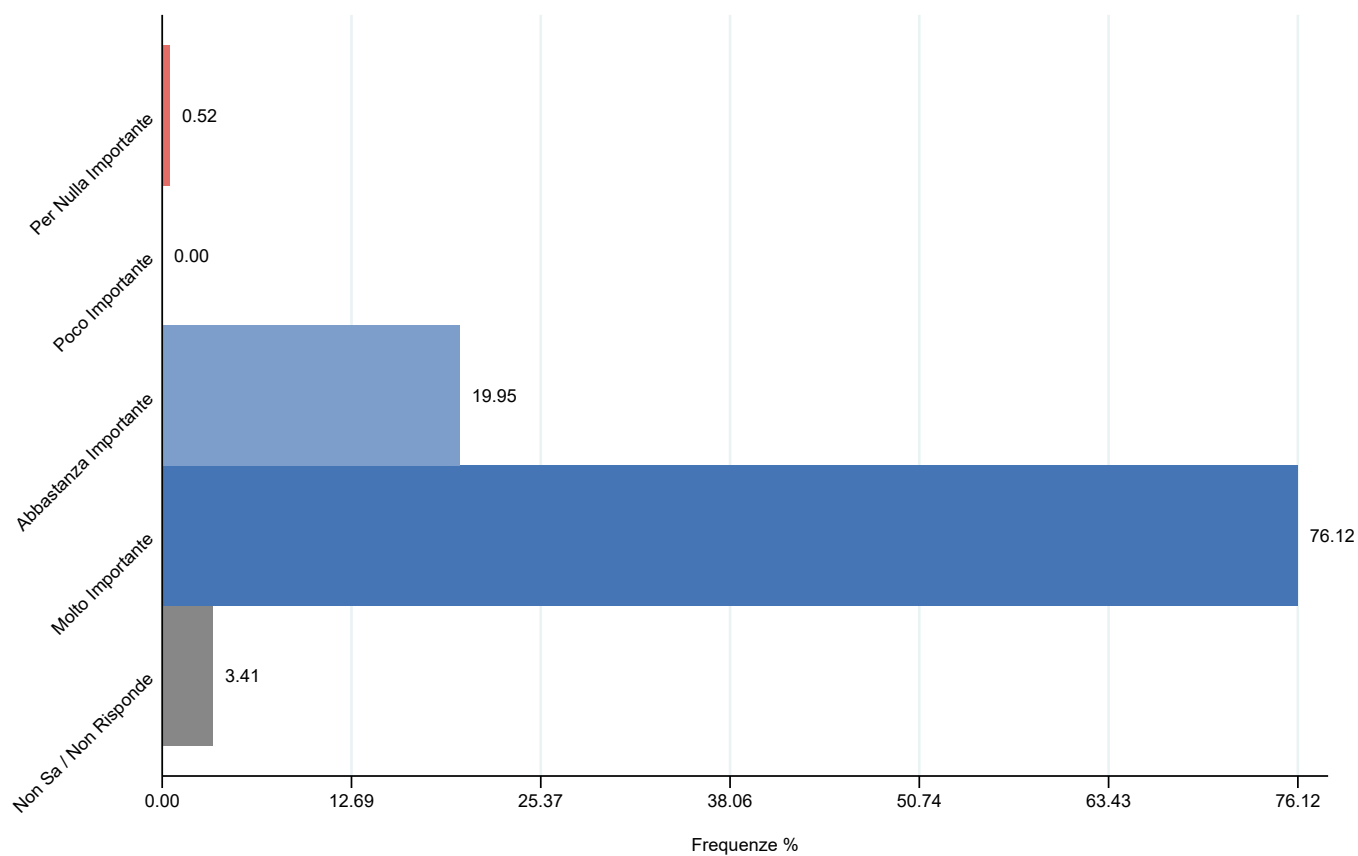
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla Soddisfatto	1	0.26	0.26	0.26
Poco Soddisfatto	8	2.10	2.10	2.36
Soddisfatto	55	14.44	14.44	16.80
Più che Soddisfatto	82	21.52	21.52	38.32
Completamente Soddisfatto	223	58.53	58.53	96.85
Non sa/Non risponde	12	3.15	3.15	100.00
Totale	381	100.00		

Importanza fase prenotazione



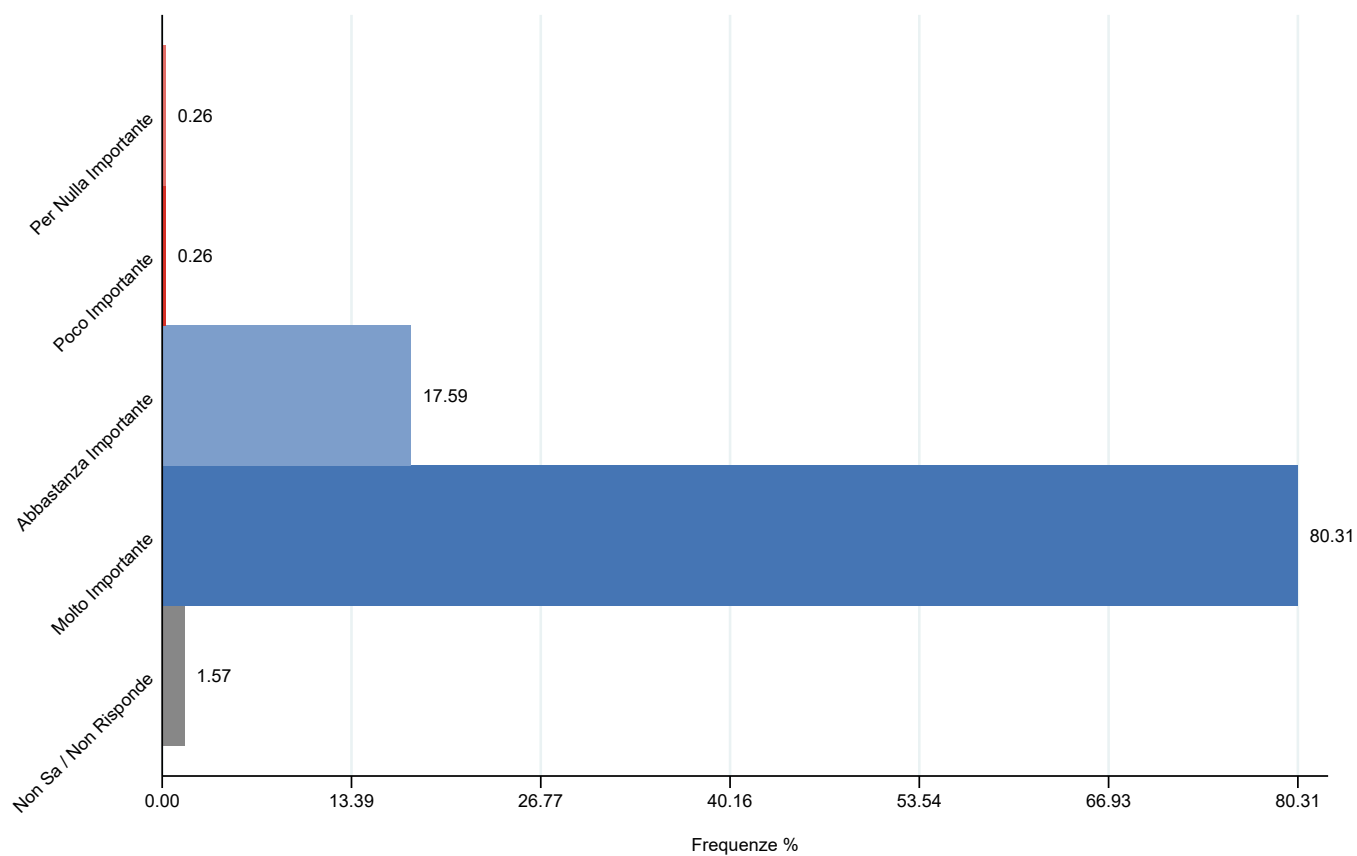
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla importante	3	0.79	0.79	0.79
Poco importante	3	0.79	0.79	1.57
Abbastanza importante	61	16.01	16.01	17.59
Molto importante	300	78.74	78.74	96.33
Non Sa / Non Risponde	14	3.67	3.67	100.00
Totale	381	100.00		

Importanza fase accettazione amministrativa



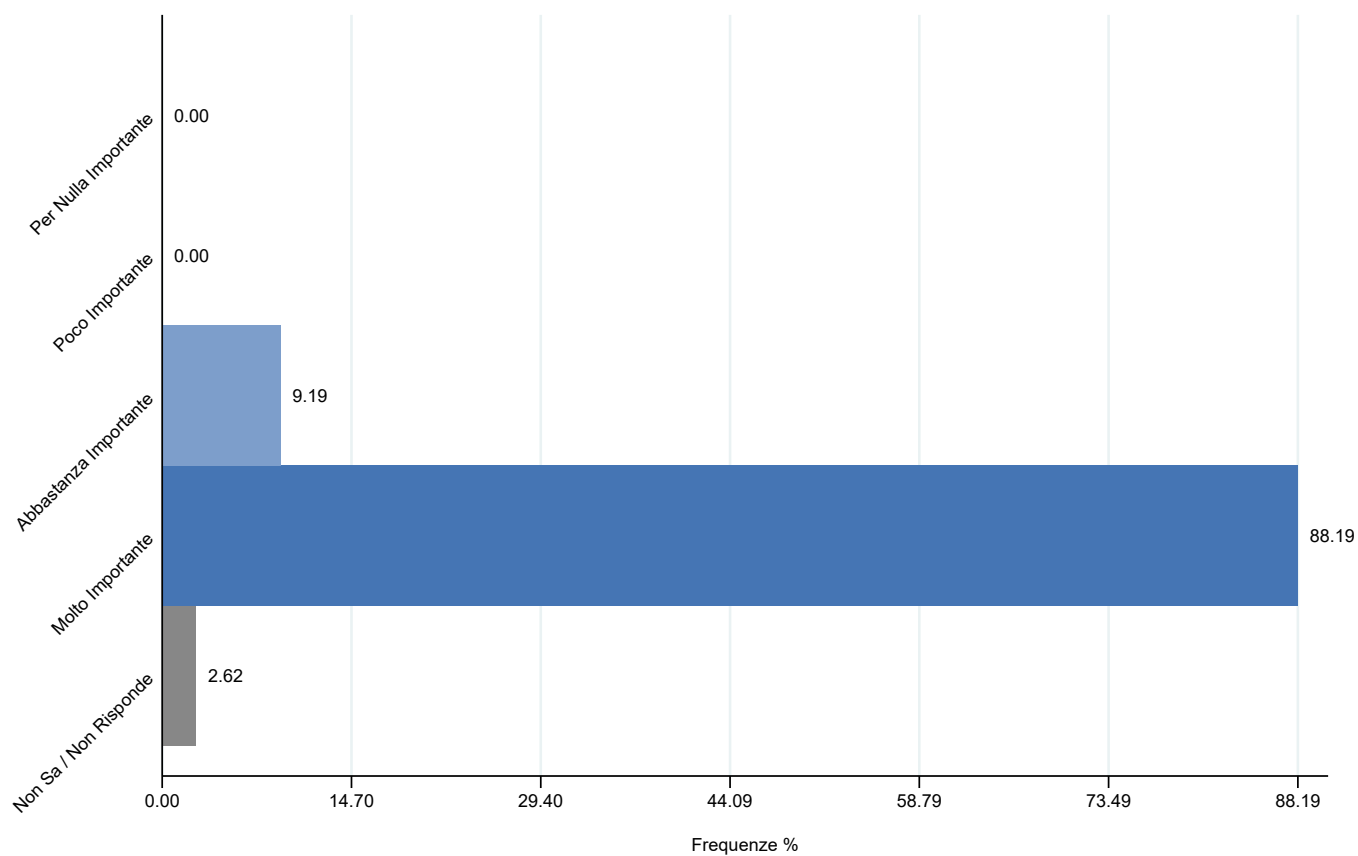
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla importante	2	0.52	0.52	0.52
Abbastanza importante	76	19.95	19.95	20.47
Molto importante	290	76.12	76.12	96.59
Non Sa / Non Risponde	13	3.41	3.41	100.00
Totale	381	100.00		

Importanza accesso al punto prelievi



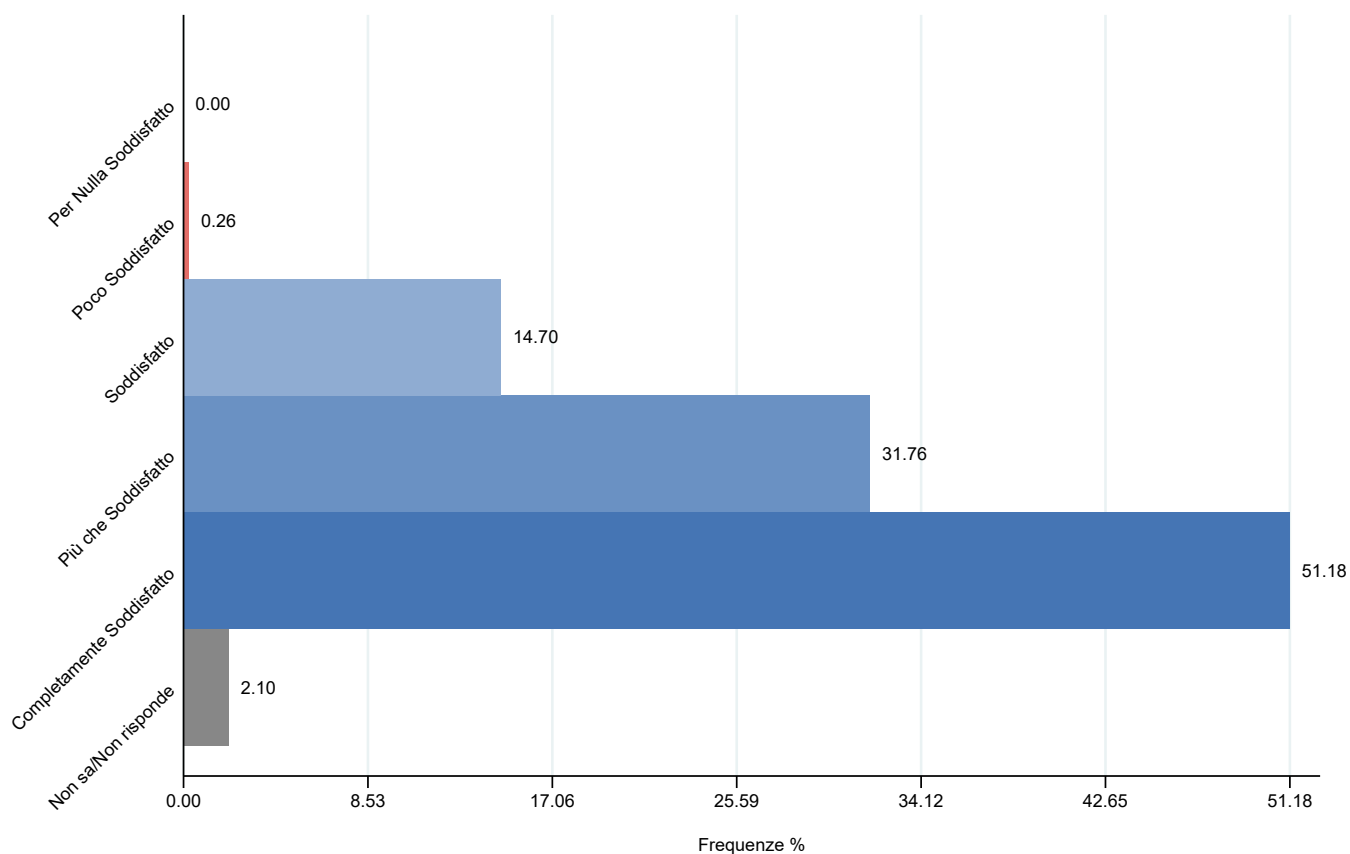
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per nulla importante	1	0.26	0.26	0.26
Poco importante	1	0.26	0.26	0.52
Abbastanza importante	67	17.59	17.59	18.11
Molto importante	306	80.31	80.31	98.43
Non Sa / Non Risponde	6	1.57	1.57	100.00
Totale	381	100.00		

Importanza fase esecuzione del prelievo



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Abbastanza importante	35	9.19	9.19	9.19
Molto importante	336	88.19	88.19	97.38
Non Sa / Non Risponde	10	2.62	2.62	100.00
Totale	381	100.00		

Soddisfazione prestazione ricevuta



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Poco Soddisfatto	1	0.26	0.26	0.26
Soddisfatto	56	14.70	14.70	14.96
Più che Soddisfatto	121	31.76	31.76	46.72
Completamente Soddisfatto	195	51.18	51.18	97.90
Non sa/Non risponde	8	2.10	2.10	100.00
Totale	381	100.00		

Confronto importanza/valutazione dimensioni della qualità

