

OSPEDALE SACRO CUORE DON CALABRIA DI NEGRAR

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

Servizio di Endoscopia Digestiva

Periodo di Riferimento: **19/01/2006 - 27/05/2006**

Questionari processati: **255**

2005 nr. accessi: 4000

Campione previsto per avere una buona rappresentatività: 160 osservazioni

Campione minimo previsto per avere una sufficiente rappresentatività: 94 osservazioni

Vai direttamente ai dati riguardanti:

[Dati Anagrafici - Prenotazione](#)

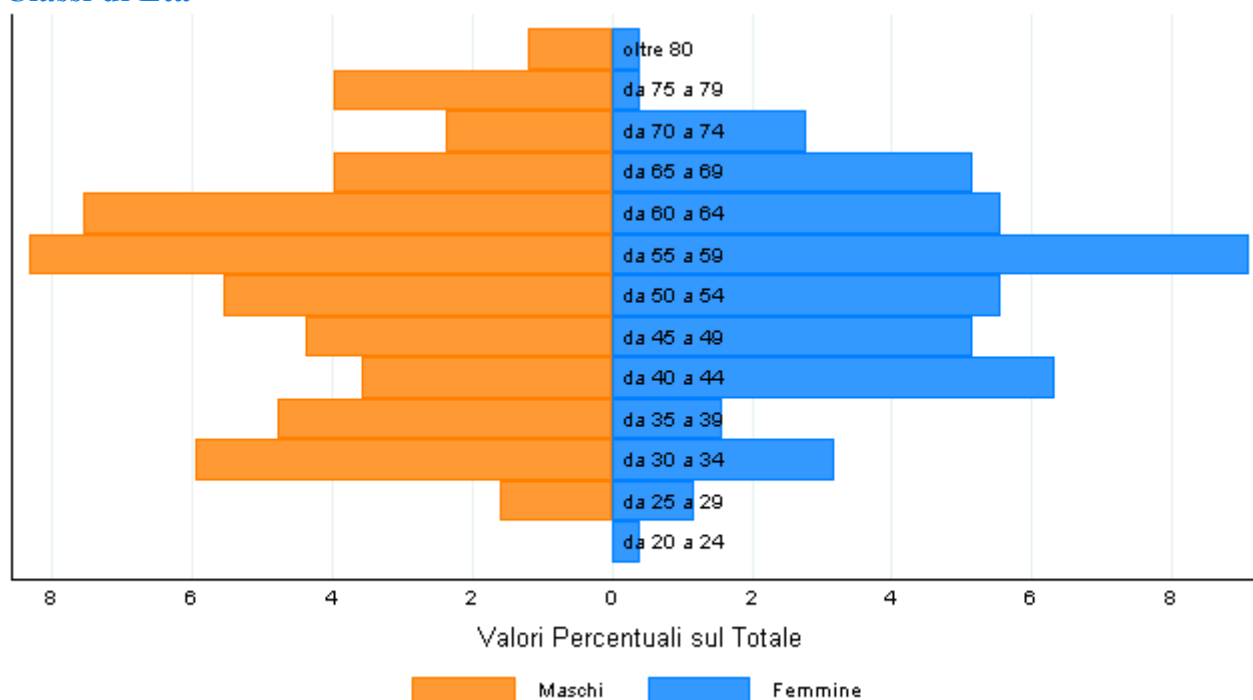
[Accoglienza nel servizio - Esecuzione dell'esame](#)

[Osservazioni/Suggerimenti - Comparazione 'Performance - Importanza'](#)

[Versione stampabile \(pdf\)](#)

DATI ANAGRAFICI

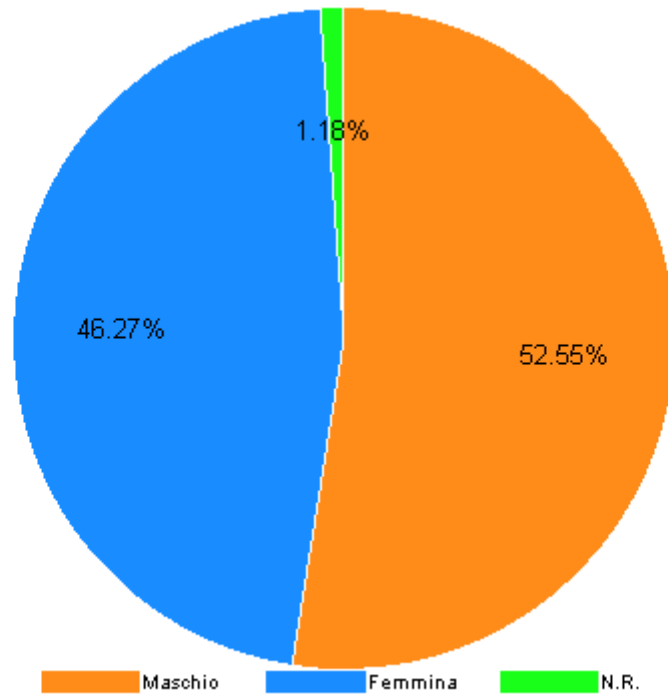
Classi di Età



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale
da 0 a 19	0	0.00
da 20 a 24	1	0.39
da 25 a 29	7	2.75
da 30 a 34	23	9.02
da 35 a 39	16	6.27
da 40 a 44	25	9.80
da 45 a 49	24	9.41
da 50 a 54	28	10.98
da 55 a 59	44	17.25
da 60 a 64	33	12.94
da 65 a 69	23	9.02
da 70 a 74	14	5.49
da 75 a 79	11	4.31
oltre 80	4	1.57
Non Risponde	2	0.78
TOTALE	255	100.00
Età media: 53.2		

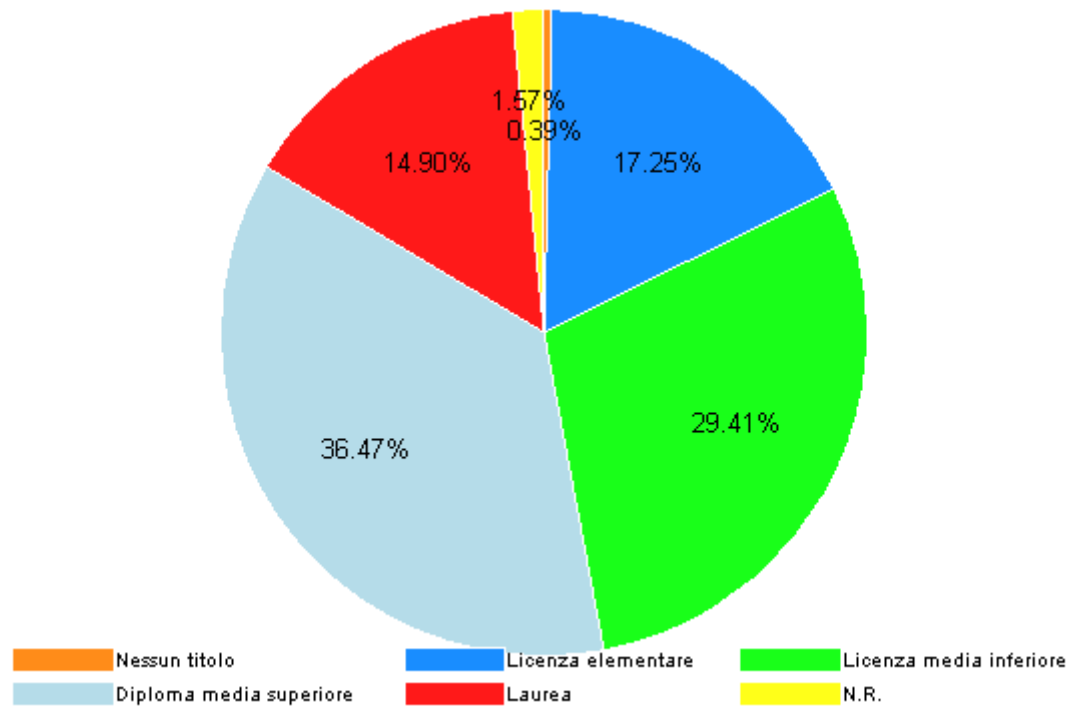
Sesso



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale
Maschio	134	52.55
Femmina	118	46.27
Non Risponde	3	1.18
TOTALE	255	100.00

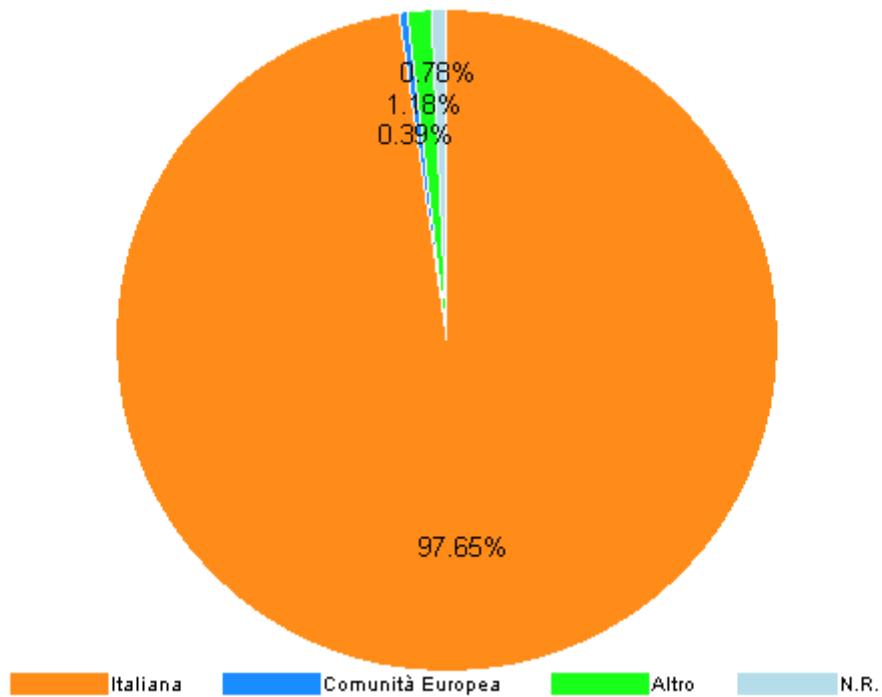
Istruzione



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale
Nessun titolo	1	0.39
Licenza elementare	44	17.25
Licenza media inferiore	75	29.41
Diploma media superiore	93	36.47
Laurea	38	14.90
Non Risponde	4	1.57
TOTALE	255	100.00

Nazionalità



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

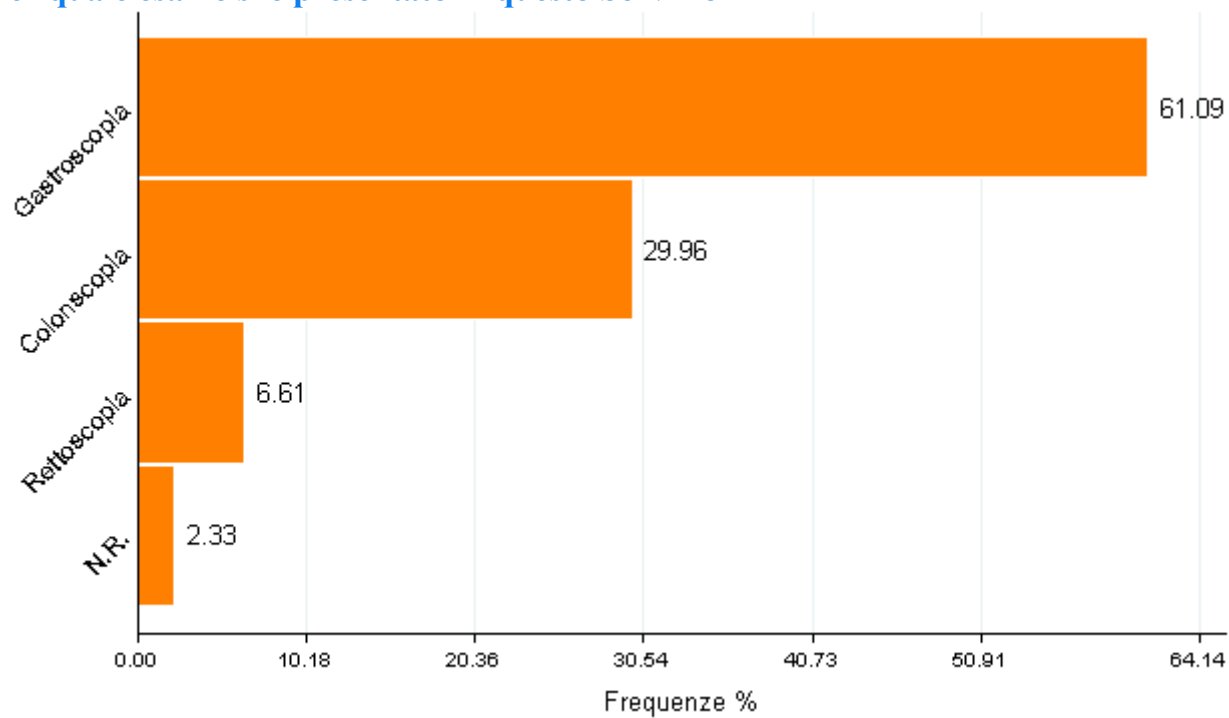
	Numerosità	Percentuale
Italiana	249	97.65
Comunità Europea	1	0.39
Altro	3	1.18
Non Risponde	2	0.78
TOTALE	255	100.00

[Leggi le altre nazionalità](#)



PRENOTAZIONE

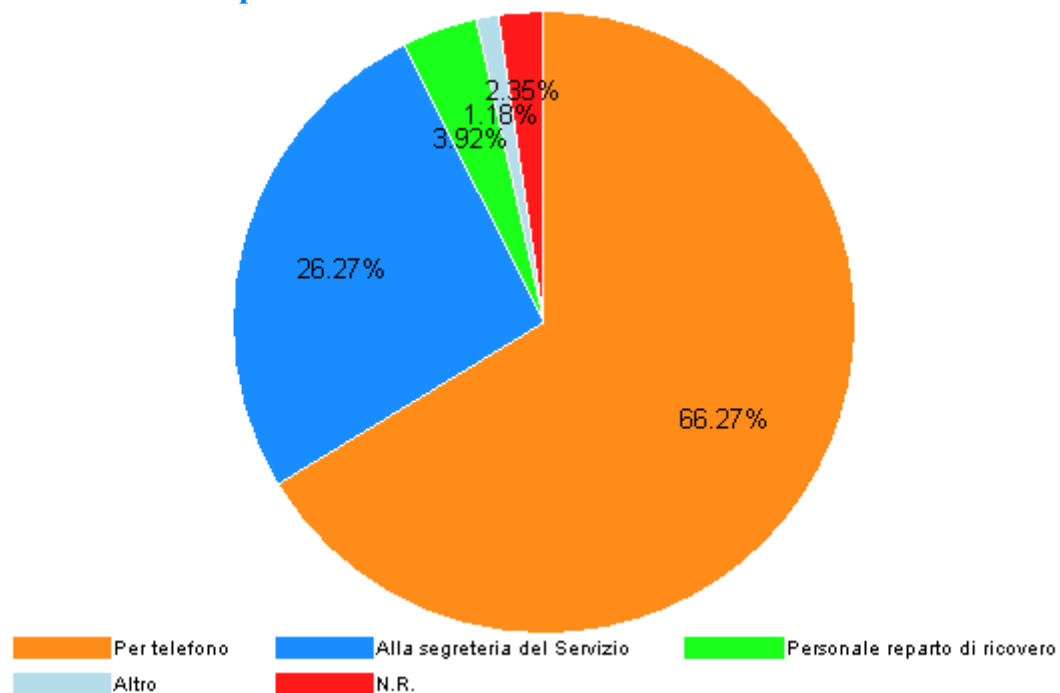
Per quale esame si è presentato in questo Servizio



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2008

	Frequenze	% sulle risposte	% sui casi
Gastroscopia	157	61.09	61.57
Colonscopia	77	29.96	30.20
Rettoscopia	17	6.61	6.67
Non risponde	6	2.33	2.35
TOTALE	257	100.00%	100.78%

Come ha effettuato la prenotazione

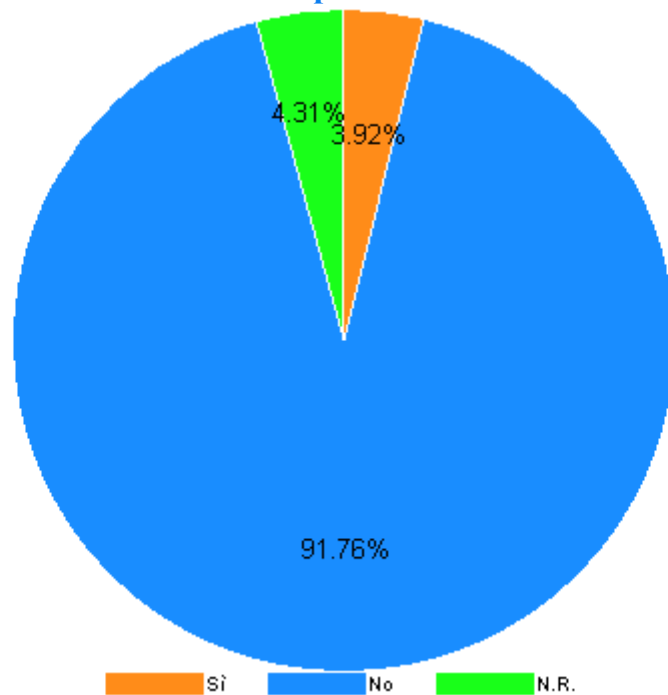


Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale
Per telefono	169	66.27
Alla segreteria del Servizio	67	26.27
Personale reparto di ricovero	10	3.92
Altro	3	1.18
Non Risponde	6	2.35
TOTALE	255	100.00

[Leggi gli altri tipi di prenotazione](#)

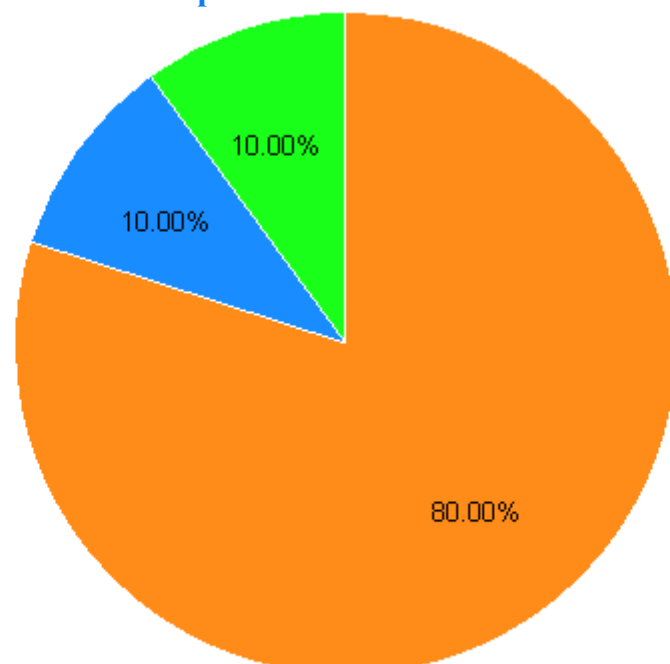
Ha riscontrato delle difficoltà nel fare la prenotazione



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale
Sì	10	3.92
No	234	91.76
Non Risponde	11	4.31
TOTALE	255	100.00

Motivi delle difficoltà nel fare la prenotazione



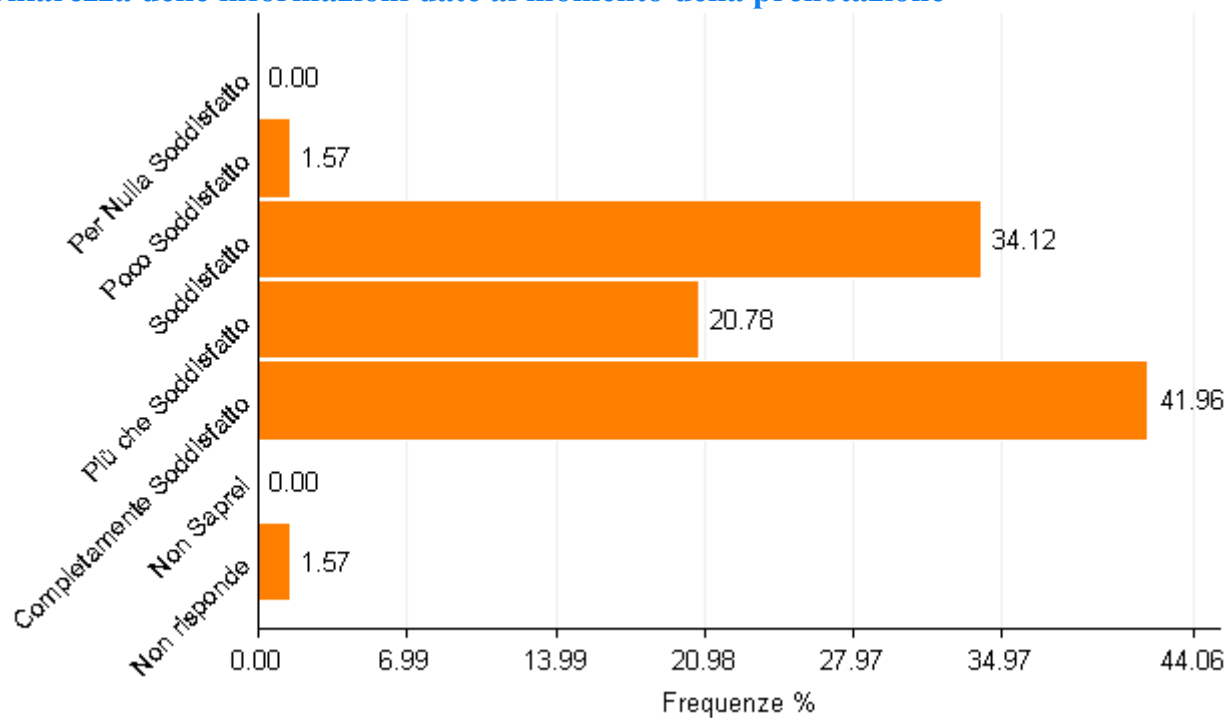
Linea telefonica occupata Coda allo sportello Difficoltà trovare sportello prenotazione

Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale
Linea telefonica occupata	8	80.00
Coda allo sportello	1	10.00
Difficoltà trovare sportello prenotazione	1	10.00
Altro	0	0.00
Non Risponde	0	0.00
TOTALE	10	100.00

[Leggi le altre difficoltà](#)

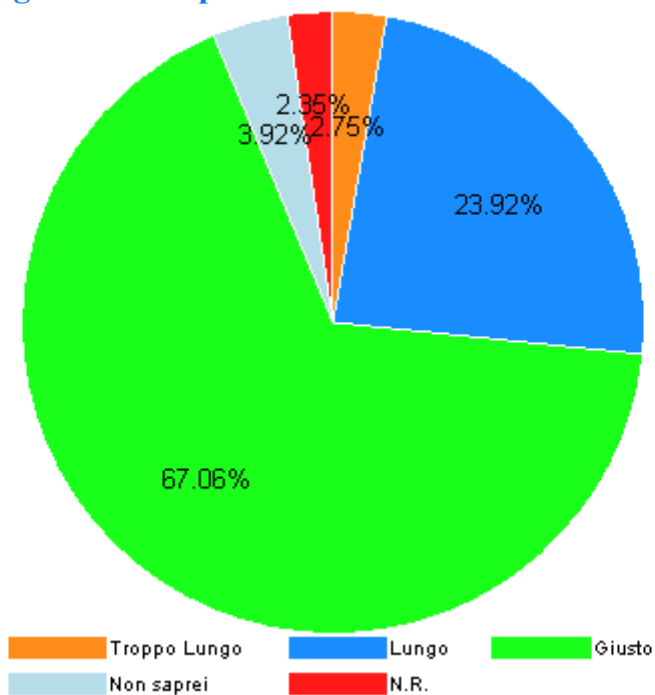
Chiarezza delle informazioni date al momento della prenotazione



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Per Nulla Soddisfatto	0	0.00	
Poco Soddisfatto	4	1.57	1.57
Soddisfatto	87	34.12	
Più che Soddisfatto	53	20.78	
Completamente Soddisfatto	107	41.96	96.86
Non Saprei	0	0.00	
Non risponde	4	1.57	1.57
TOTALE	255	100.00	

Tempo trascorso dal giorno della prenotazione



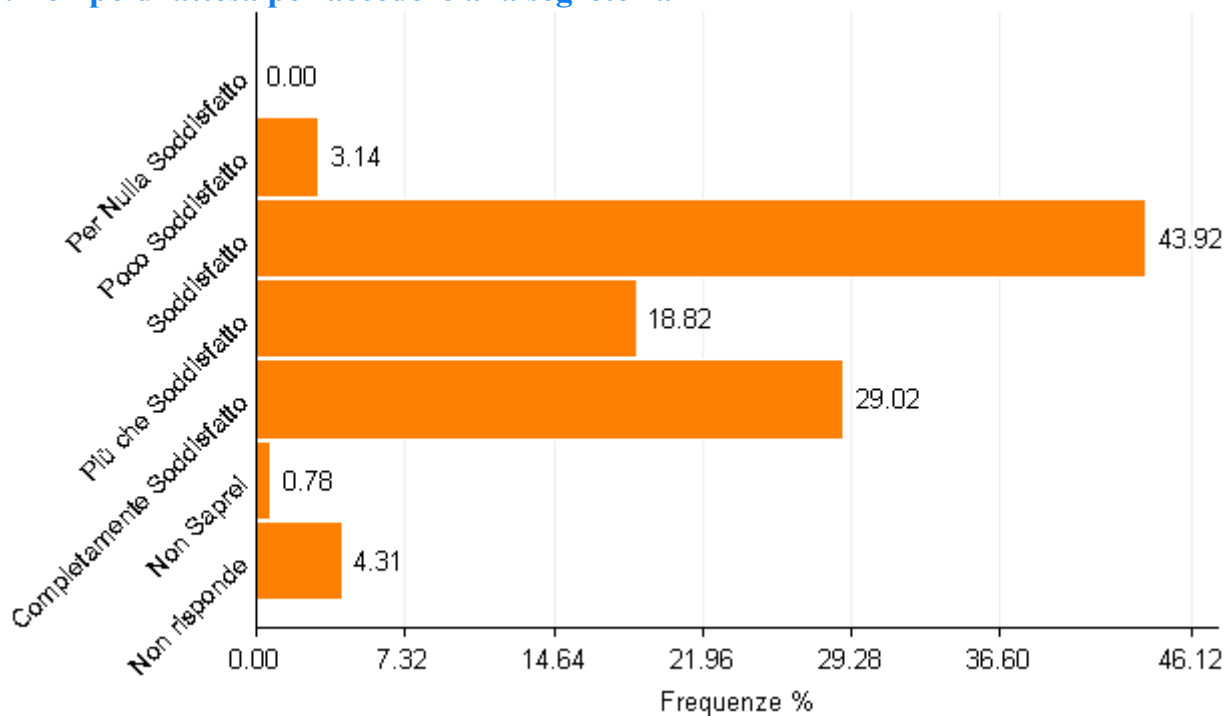
Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale
Troppo Lungo	7	2.75
Lungo	61	23.92
Giusto	171	67.06
Non saprei	10	3.92
Non Risponde	6	2.35
TOTALE	255	100.00



ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO

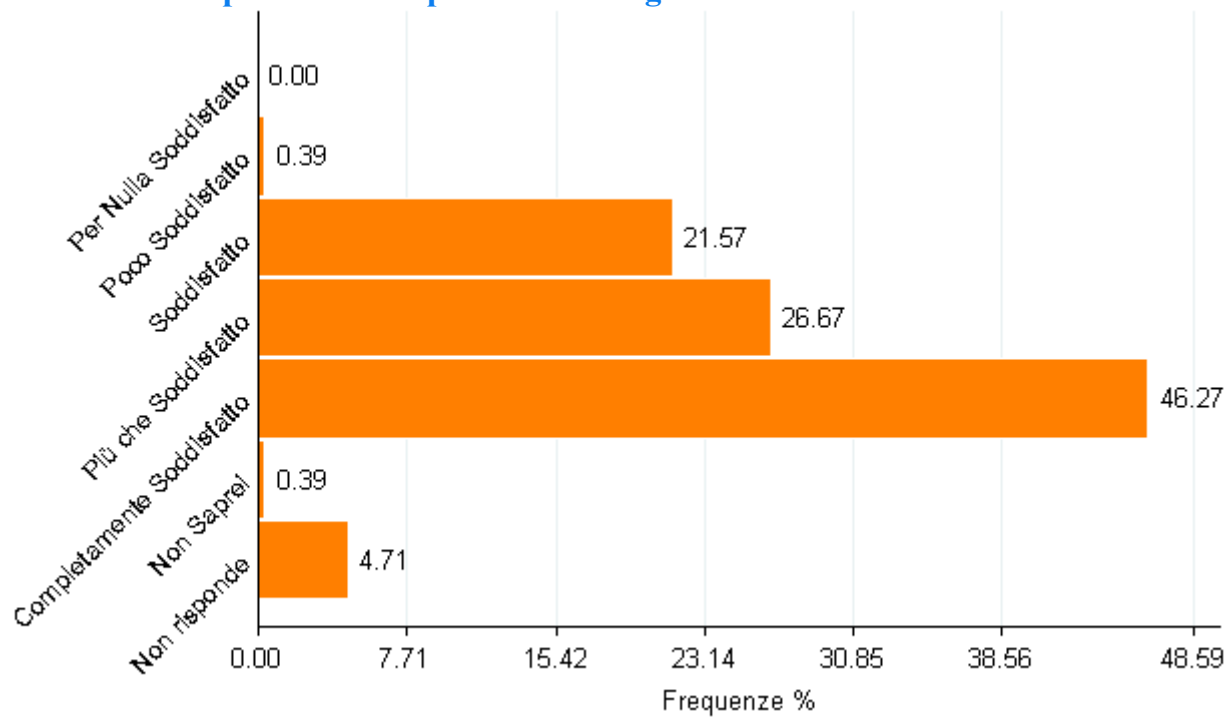
A. Tempo di attesa per accedere alla segreteria



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Per Nulla Soddisfatto	0	0.00	
Poco Soddisfatto	8	3.14	3.14
Soddisfatto	112	43.92	
Più che Soddisfatto	48	18.82	
Completamente Soddisfatto	74	29.02	91.76
Non Saprei	2	0.78	
Non risponde	11	4.31	5.10
TOTALE	255	100.00	

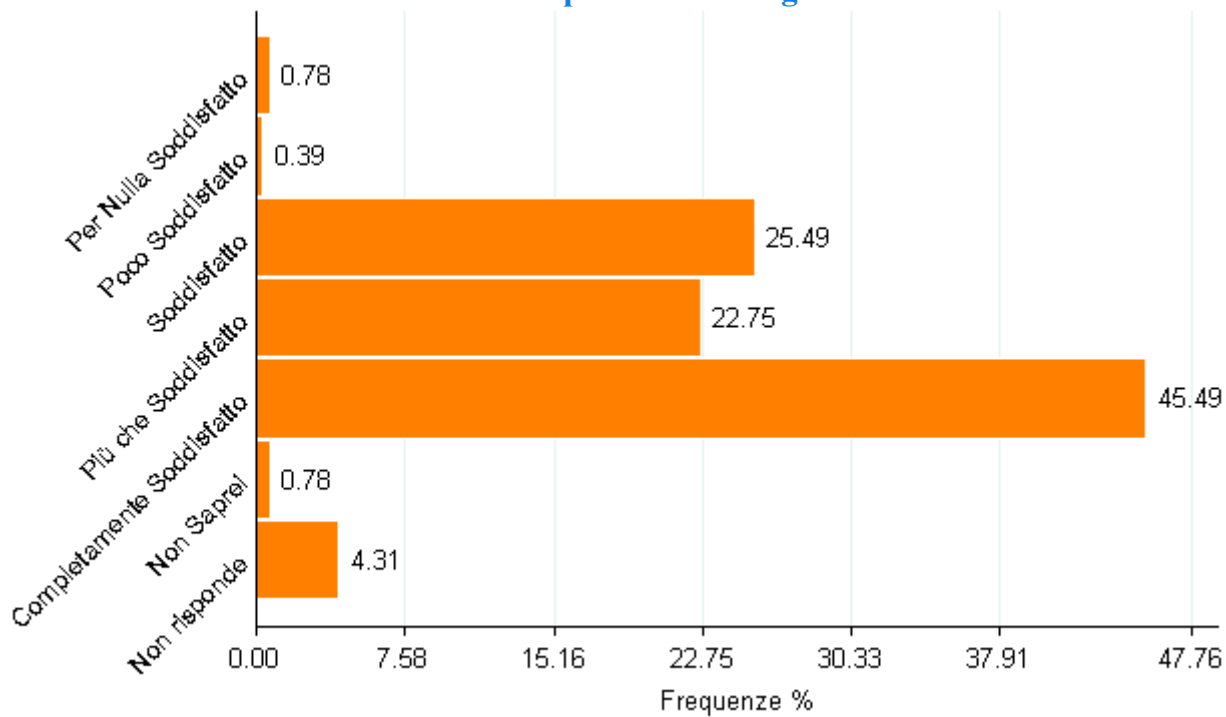
B. Cortesia e disponibilità del personale di segreteria



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Per Nulla Soddisfatto	0	0.00	
Poco Soddisfatto	1	0.39	0.39
Soddisfatto	55	21.57	
Più che Soddisfatto	68	26.67	
Completamente Soddisfatto	118	46.27	94.51
Non Saprei	1	0.39	
Non risponde	12	4.71	5.10
TOTALE	255	100.00	

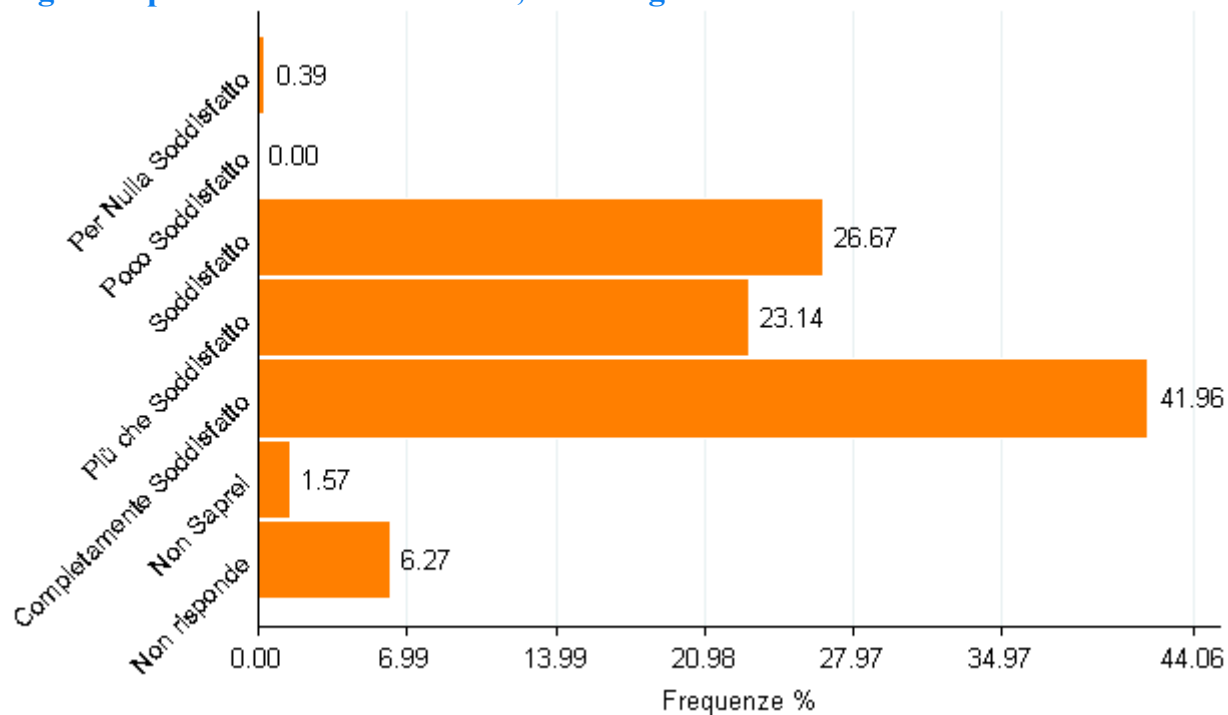
C. Chiarezza informazioni ricevute dal personale di segreteria



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Per Nulla Soddisfatto	2	0.78	
Poco Soddisfatto	1	0.39	1.18
Soddisfatto	65	25.49	
Più che Soddisfatto	58	22.75	
Completamente Soddisfatto	116	45.49	93.73
Non Saprei	2	0.78	
Non risponde	11	4.31	5.10
TOTALE	255	100.00	

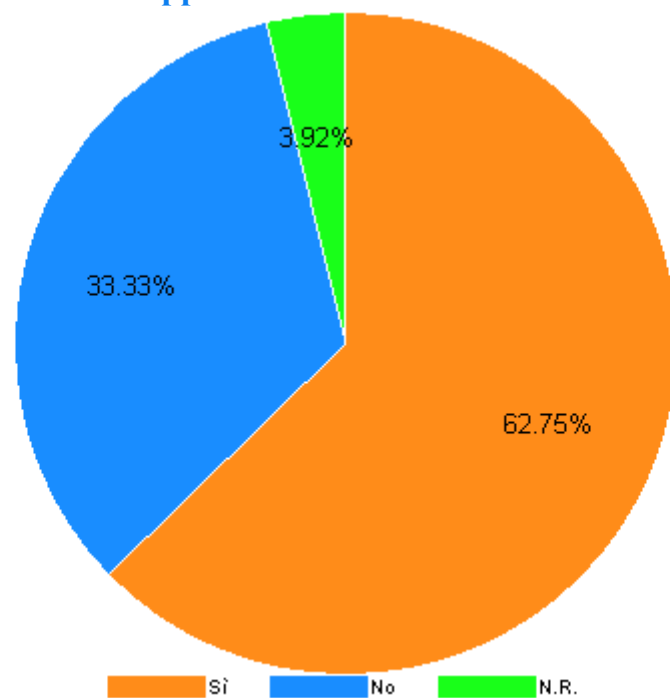
D. Igiene e pulizia delle sale d'attesa, servizi igienici



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Per Nulla Soddisfatto	1	0.39	
Poco Soddisfatto	0	0.00	0.39
Soddisfatto	68	26.67	
Più che Soddisfatto	59	23.14	
Completamente Soddisfatto	107	41.96	91.76
Non Saprei	4	1.57	
Non risponde	16	6.27	7.84
TOTALE	255	100.00	

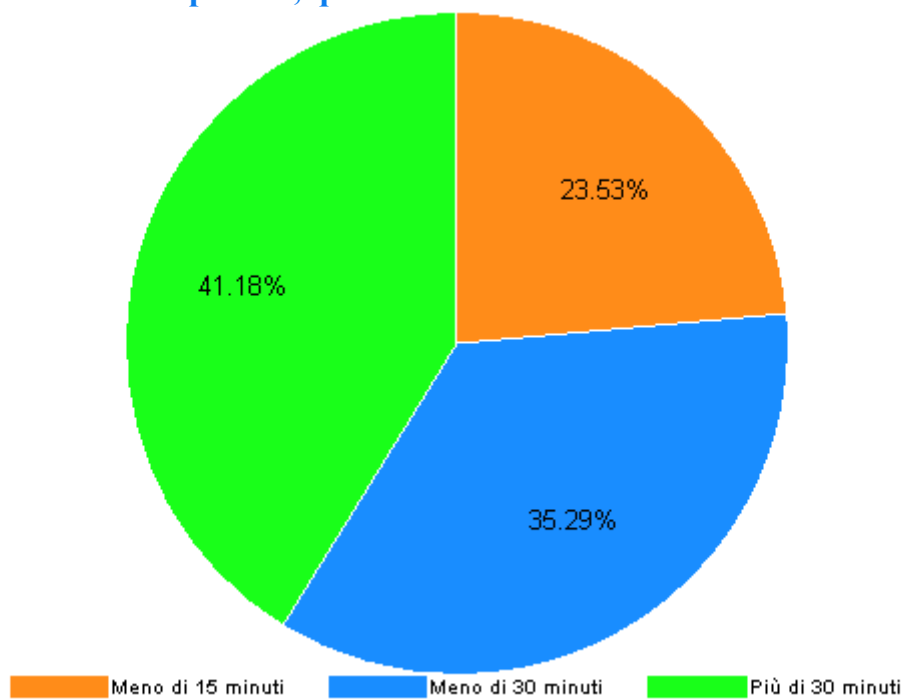
E' stato rispettato l'orario di appuntamento?



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale
Sì	160	62.75
No	85	33.33
Non Risponde	10	3.92
TOTALE	255	100.00

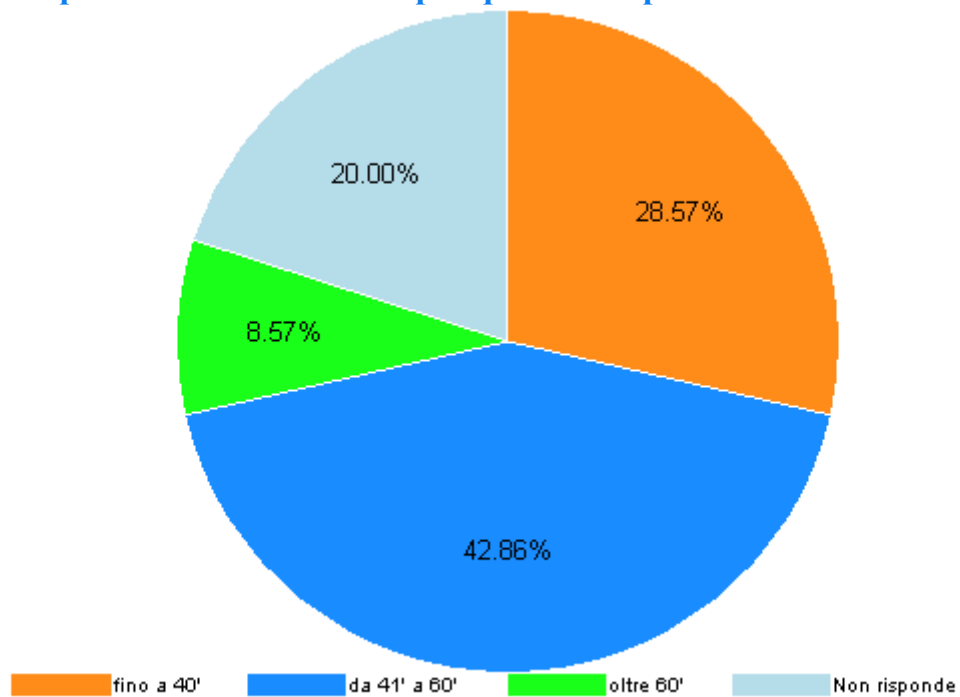
Qualora non sia stato rispettato, qual è stato il ritardo



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale
Meno di 15 minuti	20	23.53
Meno di 30 minuti	30	35.29
Più di 30 minuti	35	41.18
Non Risponde	0	0.00
TOTALE	85	100.00

Se ha atteso più di 30 minuti indichi per quanto tempo



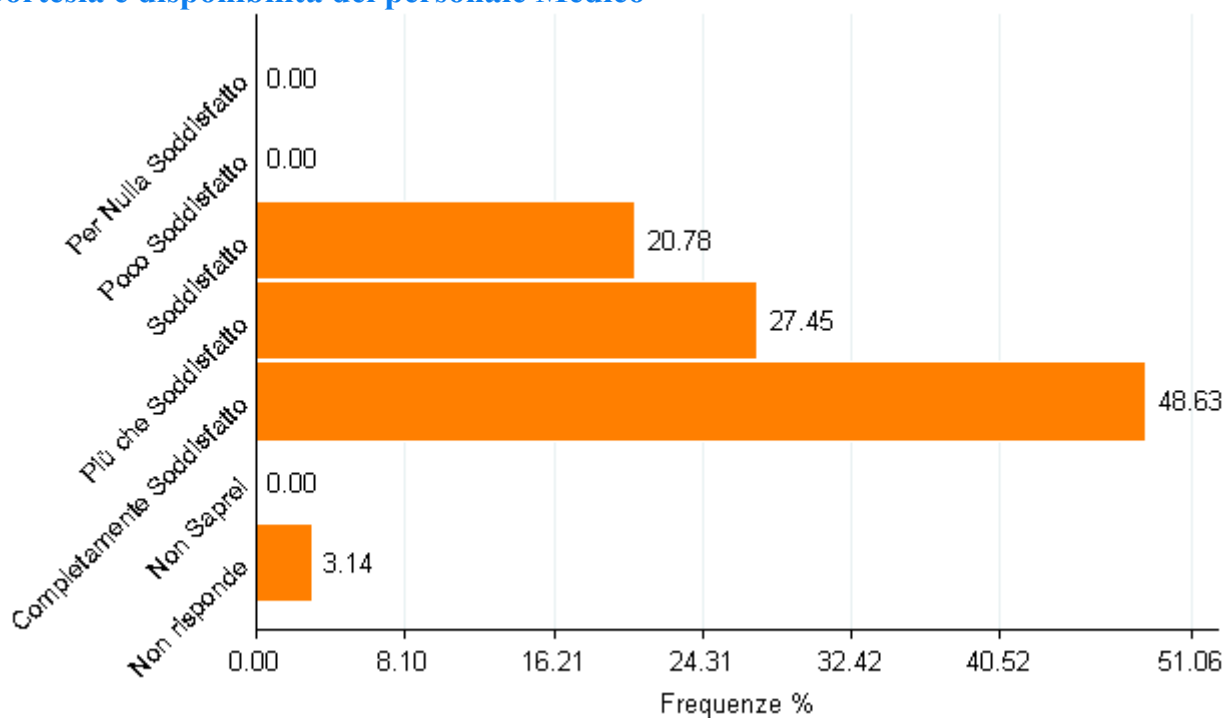
Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale
fino a 40'	10	28.57
da 41' a 60'	15	42.86
oltre 60'	3	8.57
Non Risponde	7	20.00
TOTALE	35	100.00



ESECUZIONE DELL'ESAME

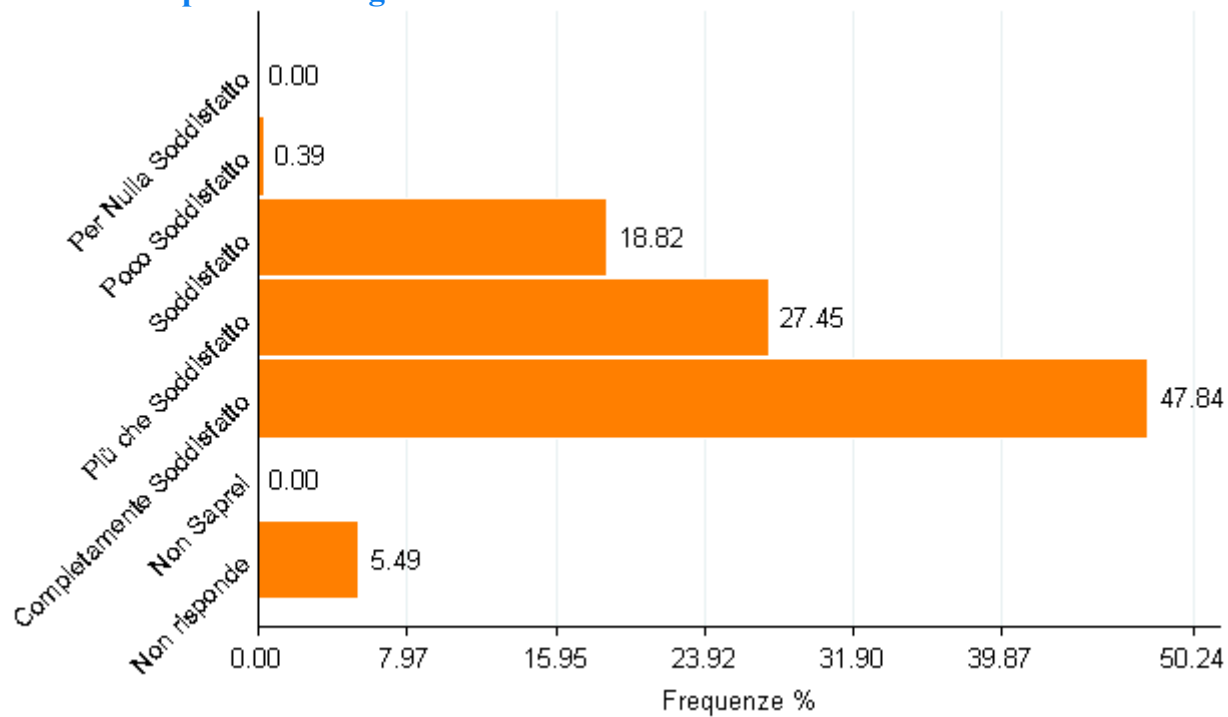
Cortesia e disponibilità del personale Medico



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Per Nulla Soddisfatto	0	0.00	
Poco Soddisfatto	0	0.00	0.00
Soddisfatto	53	20.78	
Più che Soddisfatto	70	27.45	
Completamente Soddisfatto	124	48.63	96.86
Non Saprei	0	0.00	
Non risponde	8	3.14	3.14
TOTALE	255	100.00	

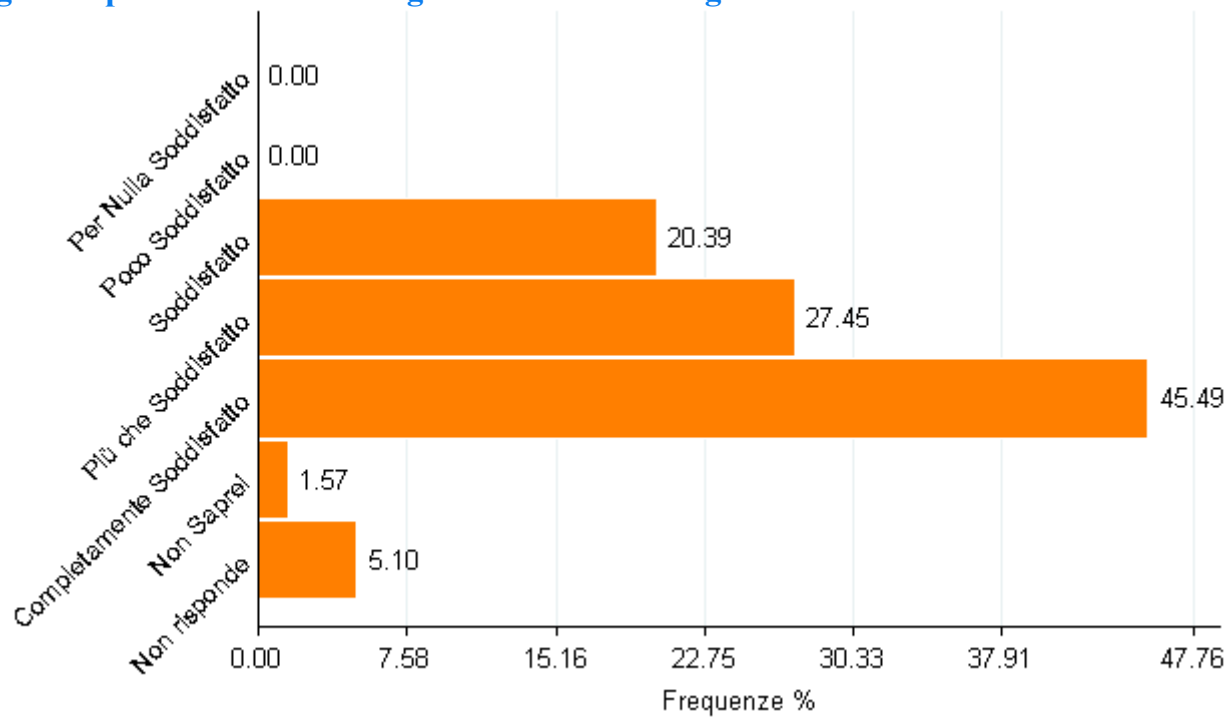
Cortesia e disponibilità degli Infermieri



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Per Nulla Soddisfatto	0	0.00	
Poco Soddisfatto	1	0.39	0.39
Soddisfatto	48	18.82	
Più che Soddisfatto	70	27.45	
Completamente Soddisfatto	122	47.84	94.12
Non Saprei	0	0.00	
Non risponde	14	5.49	5.49
TOTALE	255	100.00	

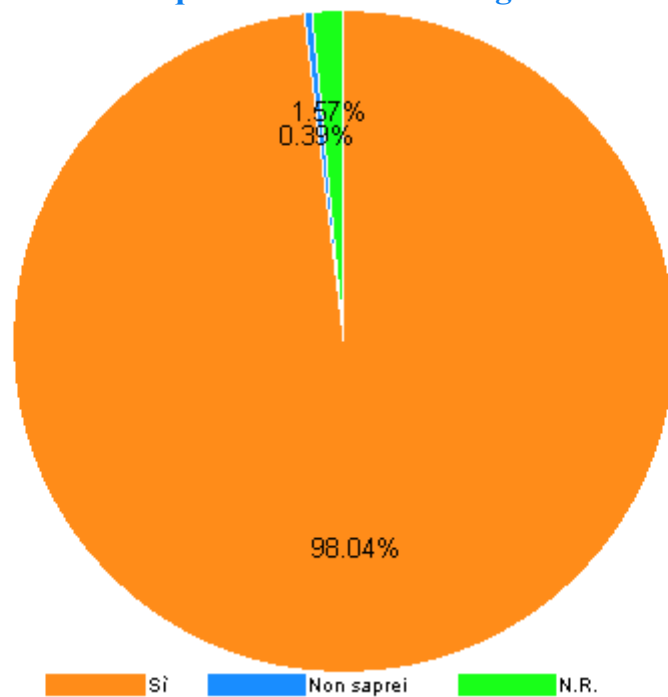
Igiene e pulizia della sala diagnostica dove ha eseguito l'esame



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Per Nulla Soddisfatto	0	0.00	
Poco Soddisfatto	0	0.00	0.00
Soddisfatto	52	20.39	
Più che Soddisfatto	70	27.45	
Completamente Soddisfatto	116	45.49	93.33
Non Saprei	4	1.57	
Non risponde	13	5.10	6.67
TOTALE	255	100.00	

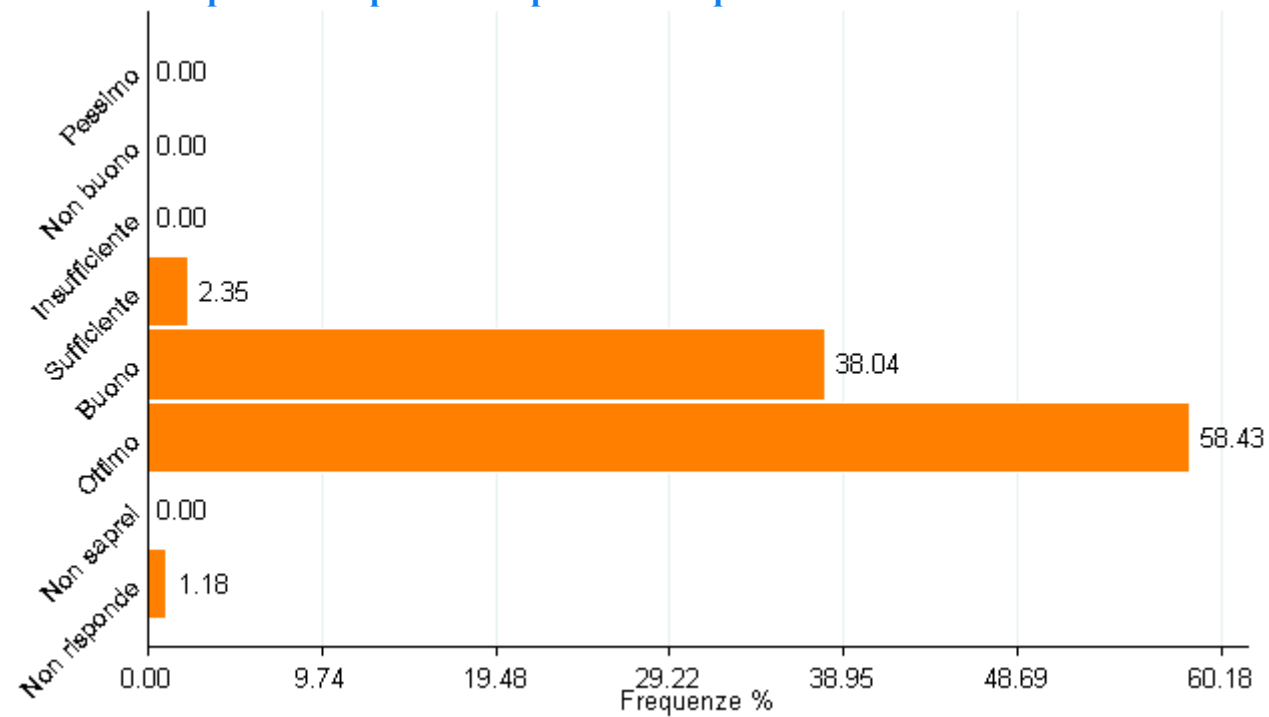
Tornerebbe in questo Servizio qualora ne avesse bisogno?



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale
Sì	250	98.04
No	0	0.00
Non saprei	1	0.39
Non Risponde	4	1.57
TOTALE	255	100.00

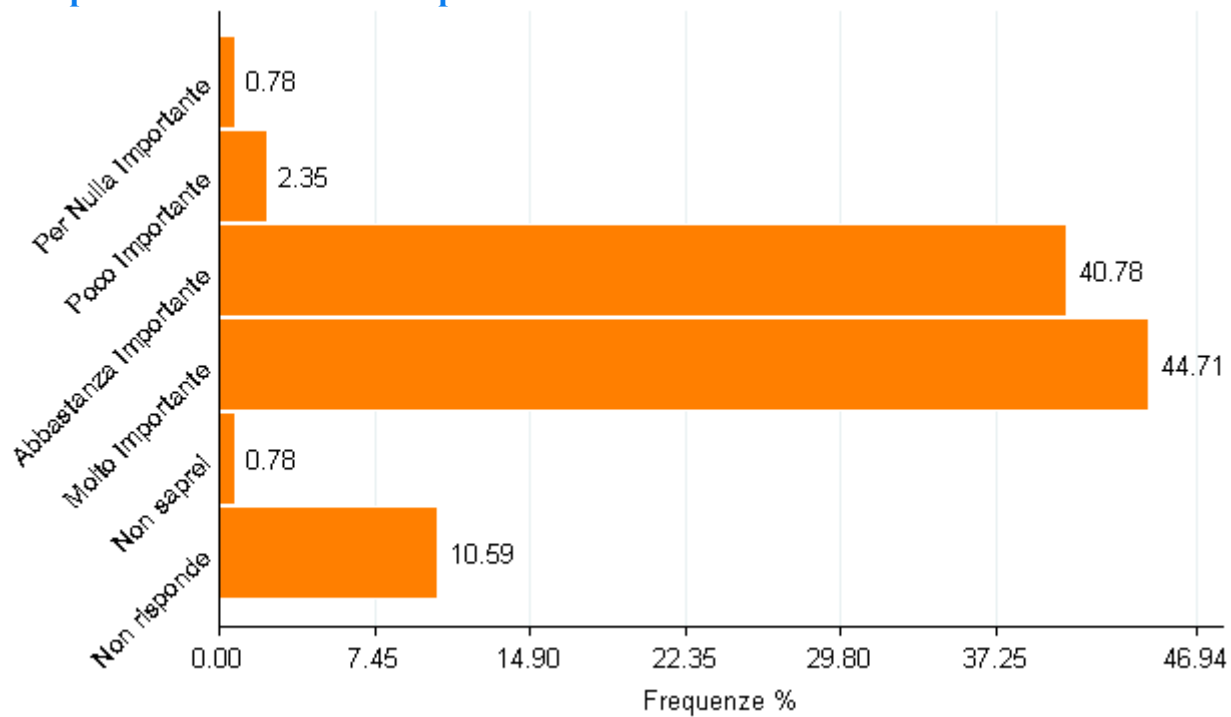
Giudizio complessivo rispetto all'esperienza in questo Servizio



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale
Pessimo	0	0.00
Non buono	0	0.00
Insufficiente	0	0.00
Sufficiente	6	2.35
Buono	97	38.04
Ottimo	149	58.43
Non saprei	0	0.00
Non Risponde	3	1.18
TOTALE	255	100.00

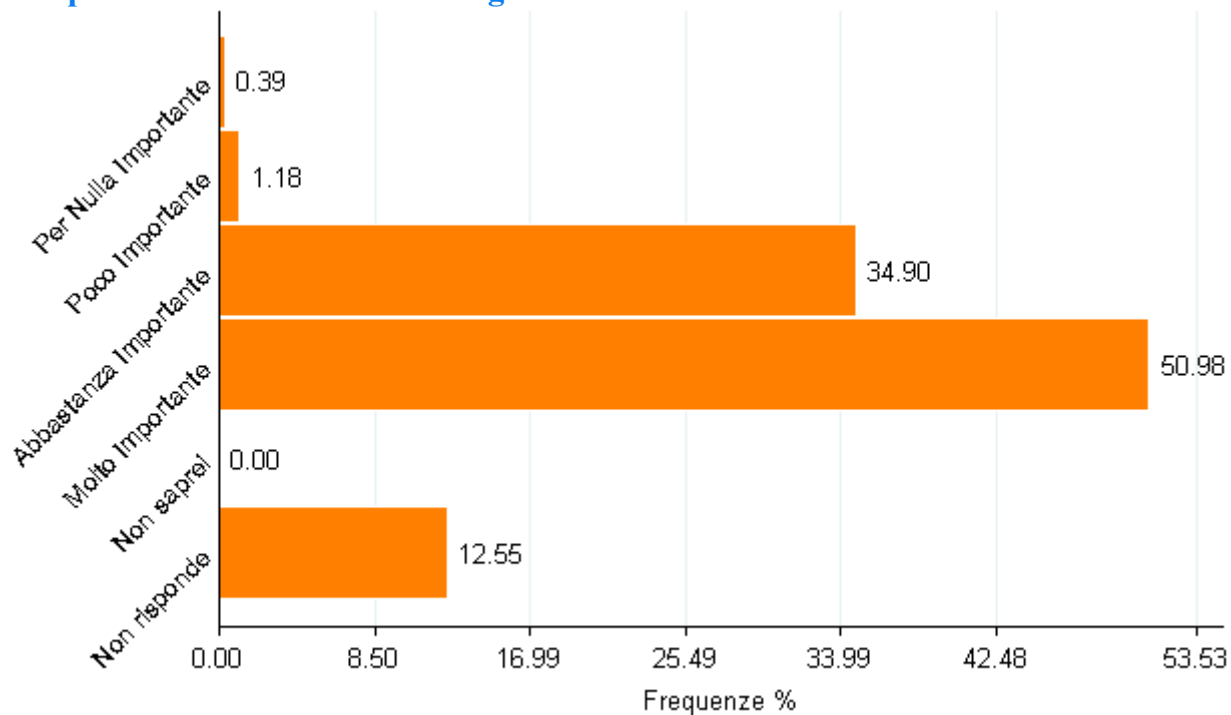
A. Importanza momento della prenotazione



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale
Per nulla importante	2	0.78
Poco importante	6	2.35
Abbastanza importante	104	40.78
Molto importante	114	44.71
Non saprei	2	0.78
Non Risponde	27	10.59
TOTALE	255	100.00

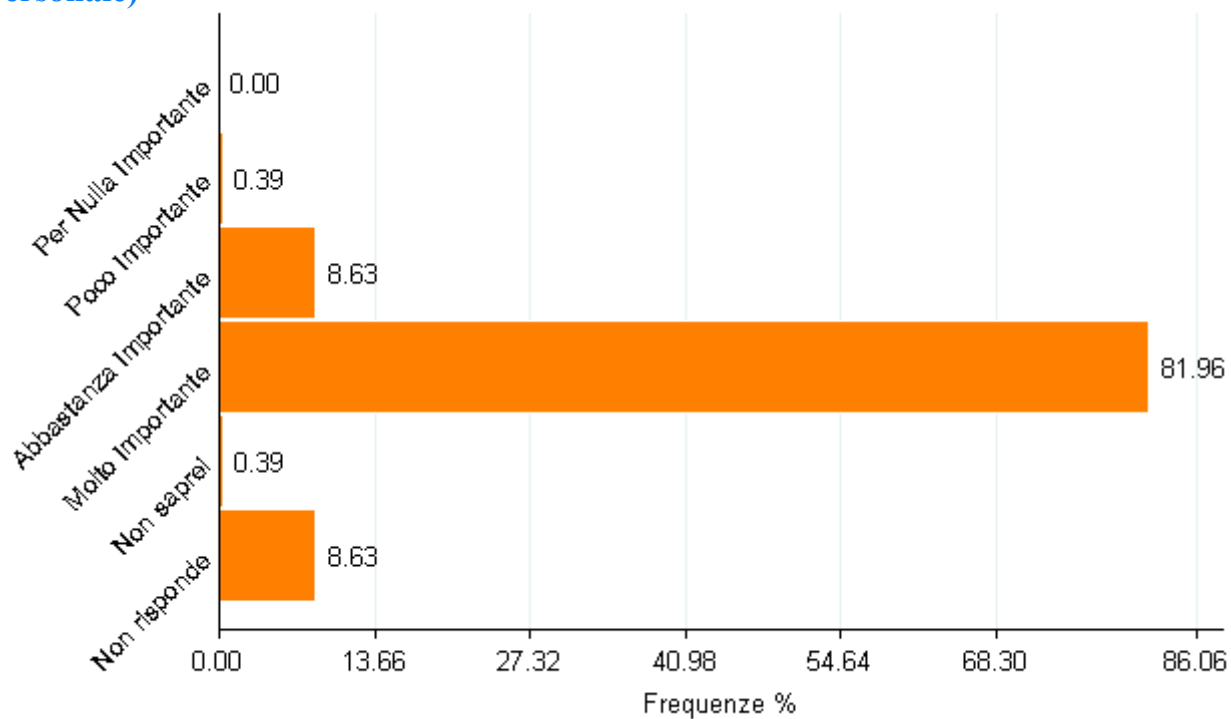
B. Importanza momento dell'accoglienza in Servizio – accettazione amministrativa



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale
Per nulla importante	1	0.39
Poco importante	3	1.18
Abbastanza importante	89	34.90
Molto importante	130	50.98
Non saprei	0	0.00
Non Risponde	32	12.55
TOTALE	255	100.00

C. Importanza momento dell'esecuzione dell'esame (qualità dell'assistenza e relazione con il personale)



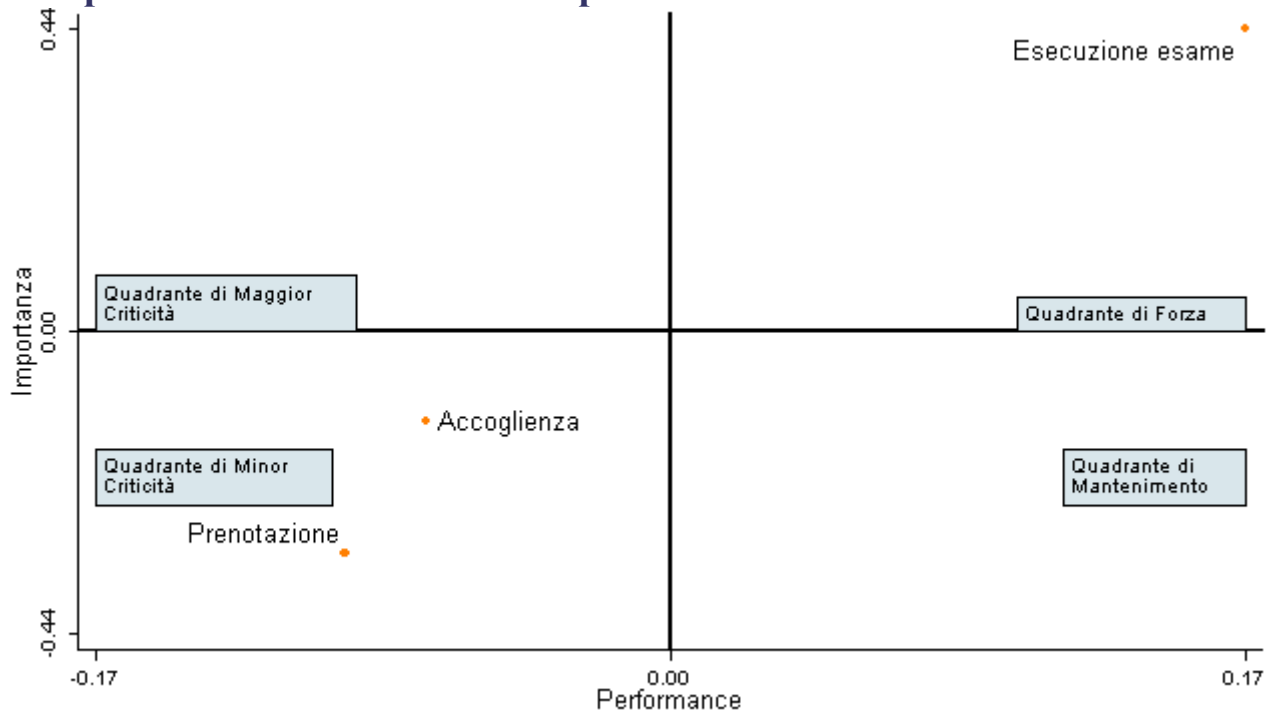
Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale
Per nulla importante	0	0.00
Poco importante	1	0.39
Abbastanza importante	22	8.63
Molto importante	209	81.96
Non saprei	1	0.39
Non Risponde	22	8.63
TOTALE	255	100.00

OSSERVAZIONI/SUGGERIMENTI

Leggi le osservazioni e i suggerimenti dei pazienti

Comparazione 'Performance - Importanza'



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

Ultimo aggiornamento: 18 Sep 2006 - ore 16:37:33
Powered by Stata 9.2SE - StataCorp. 2005
TomaHawk