

OSPEDALE SACRO CUORE DON CALABRIA DI NEGRAR

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

Servizio di Laboratorio Analisi

Periodo di Riferimento: **04/02/2010 - 09/10/2010**

Questionari processati: **511**

2009 nr. accessi: 47 209

Campione previsto per avere una buona rappresentatività: 656 osservazioni

Campione minimo previsto per avere una sufficiente rappresentatività: 381 osservazioni

[Vai direttamente ai dati riguardanti:](#)

[Dati Anagrafici - Accesso al servizio](#)

[Esecuzione del prelievo - Organizzazione del ritiro dei referti](#)

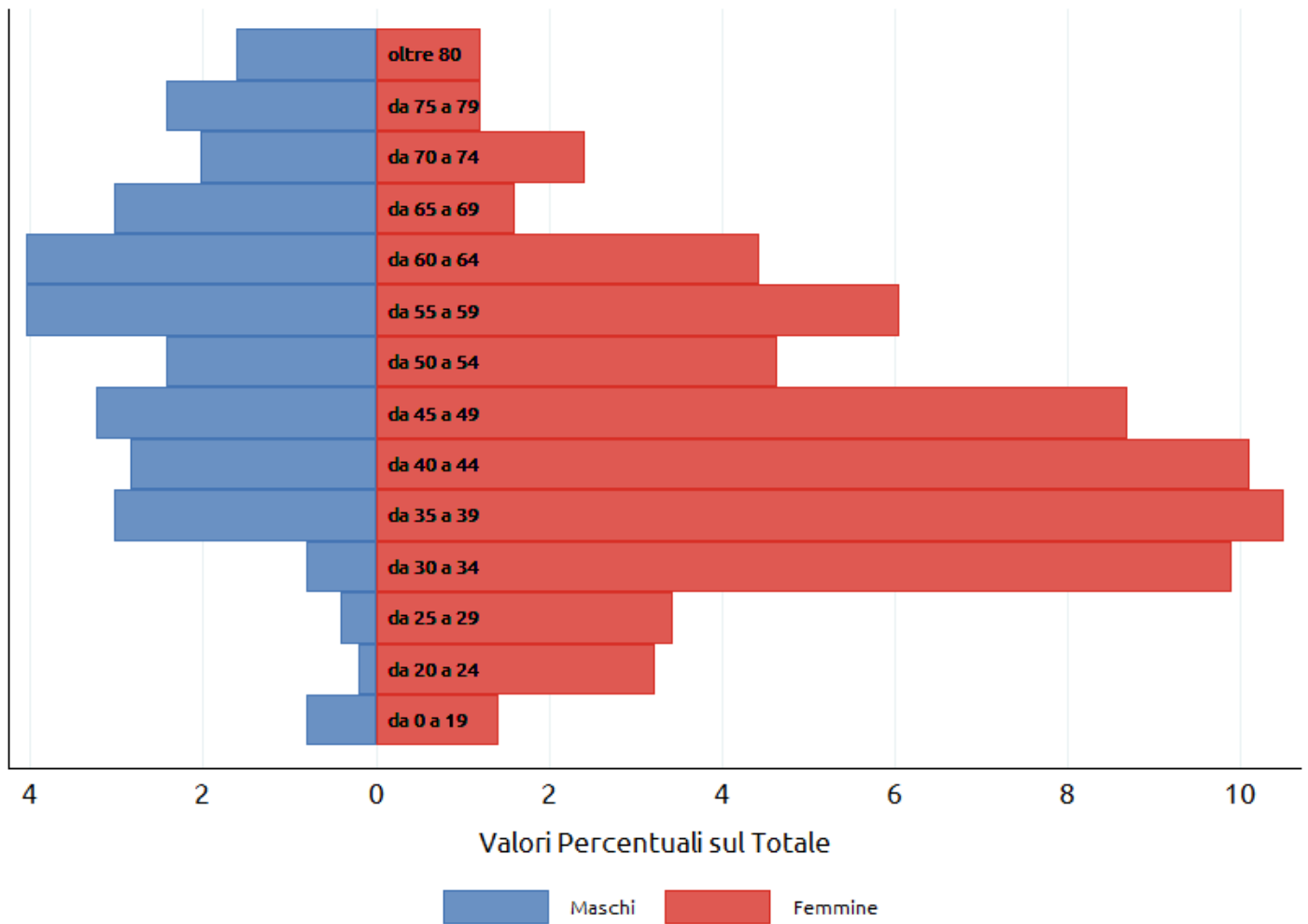
[Osservazioni/Suggerimenti](#)

[Comparazione 'Performance - Importanza'](#)

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

DATI ANAGRAFICI

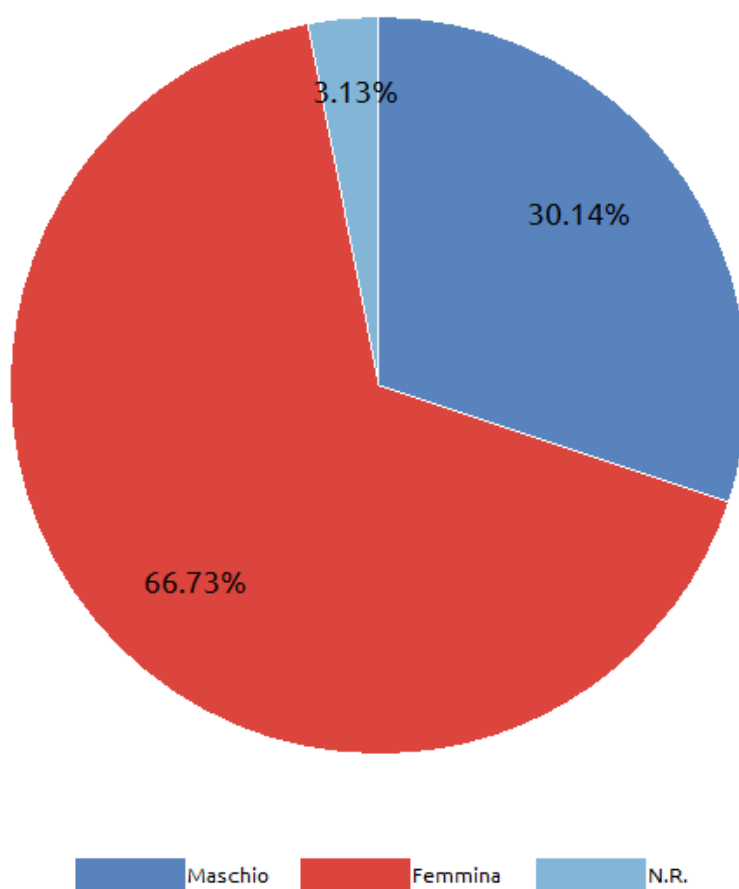
1. Classi di Età



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2010

	Numerosità	Percentuale
da 0 a 19	11	2.15
da 20 a 24	17	3.33
da 25 a 29	19	3.72
da 30 a 34	53	10.37
da 35 a 39	67	13.11
da 40 a 44	64	12.52
da 45 a 49	59	11.55
da 50 a 54	35	6.85
da 55 a 59	50	9.78
da 60 a 64	42	8.22
da 65 a 69	23	4.50
da 70 a 74	22	4.31
da 75 a 79	18	3.52
oltre 80	14	2.74
Non Risponde	17	3.33
TOTALE	511	100.00
Età media: 47.82		

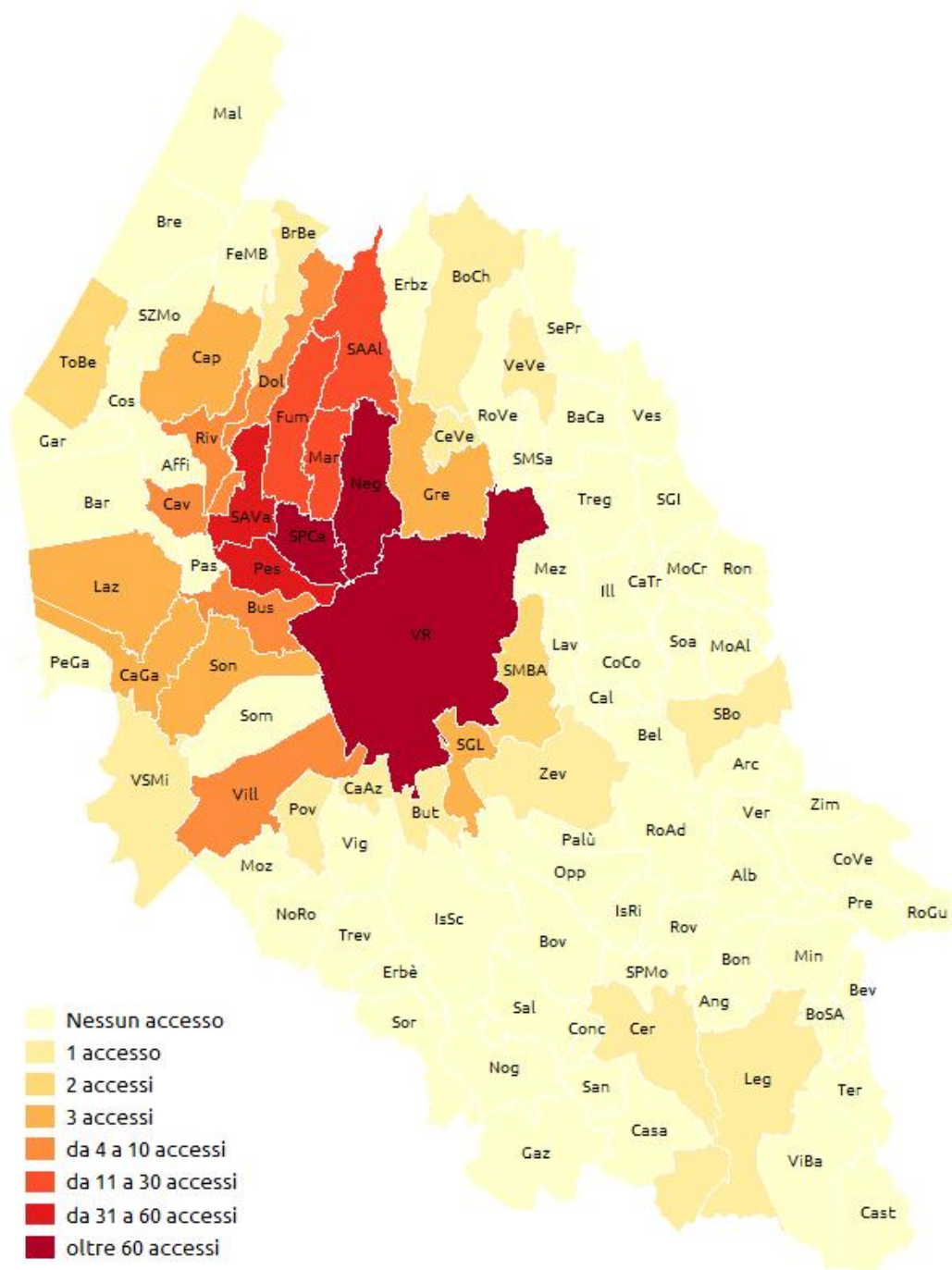
2. Sesso



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2010

	Numerosità	Percentuale
Maschio	154	30.14
Femmina	341	66.73
Non Risponde	16	3.13
TOTALE	511	100.00

3. Comune di residenza

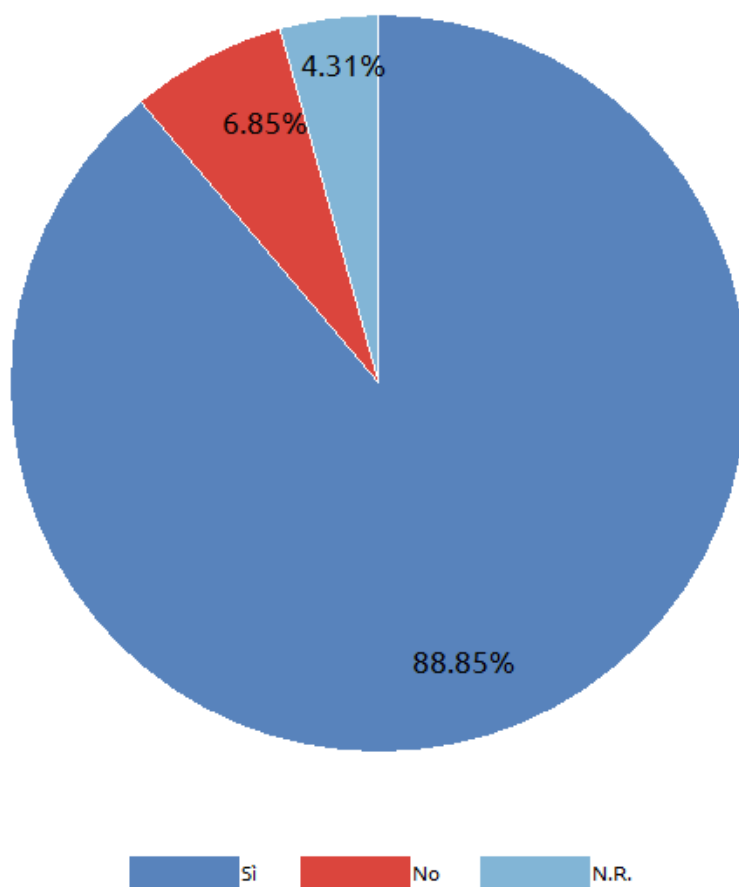


	Numerosità	Percentuale
Bosco Chiesanuova	1	0.20
Brentino Belluno	1	0.20
Bussolengo	10	1.96
Buttapietra	1	0.20
Caprino Veronese	3	0.59
Castel d' Azzano	1	0.20
Castelnuovo del Garda	3	0.59
Cavaion Veronese	4	0.78
Cerea	1	0.20
Cerro Veronese	1	0.20
Dolcè	8	1.57
Fumane	21	4.11
Grezzana	3	0.59
Lazise	3	0.59
Legnago	1	0.20
Marano di Valpolicella	14	2.74
Negrar	124	24.27
Pescantina	34	6.65
Povegliano Veronese	1	0.20
Rivoli Veronese	4	0.78
San Bonifacio	1	0.20
San Giovanni Lupatoto	3	0.59
San Martino Buon Albergo	2	0.39
San Pietro in Cariano	74	14.48
Sant' Ambrogio di Valpolicella	45	8.81
Sant' Anna d'Alfaedo	11	2.15
Sona	3	0.59
Torri del Benaco	2	0.39
Valeggio sul Mincio	1	0.20
Velo Veronese	1	0.20
Verona	88	17.22
Villafranca di Verona	4	0.78
Zevio	1	0.20
Fuori Provincia	13	2.54
N.R.	23	4.50
TOTALE	511	100.00

ULSS di provenienza

	Numerosità	Percentuale
ULSS 20	102	19.96
ULSS 21	3	0.59
ULSS 22	370	72.41
Fuori Provincia	13	2.54
Non Risponde	23	4.50
TOTALE	511	100.00

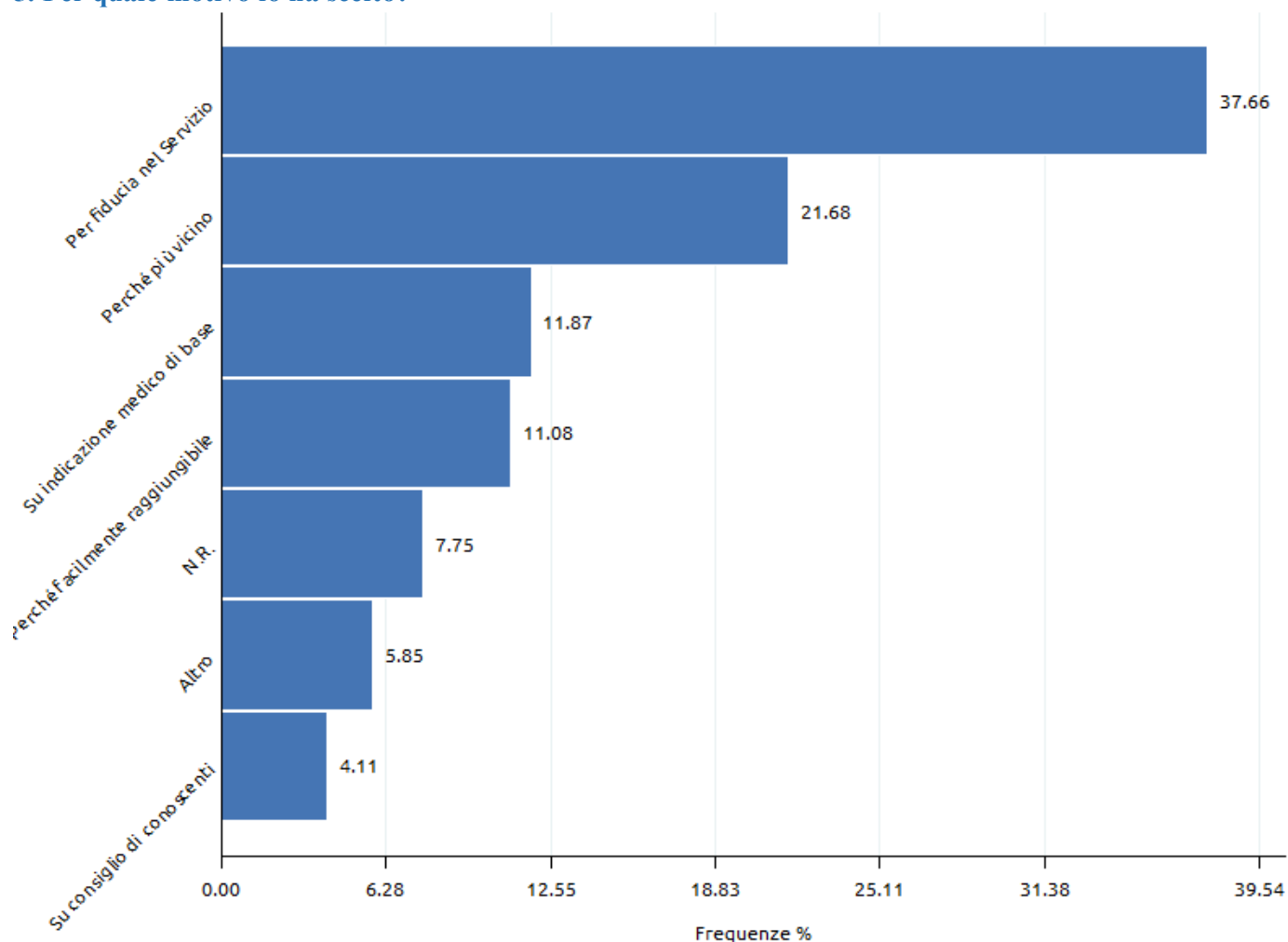
4. E' già stato precedentemente in questo Servizio?



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2010

	Numerosità	Percentuale
Sì	454	88.85
No	35	6.85
Non Risponde	22	4.31
TOTALE	511	100.00

5. Per quale motivo lo ha scelto?

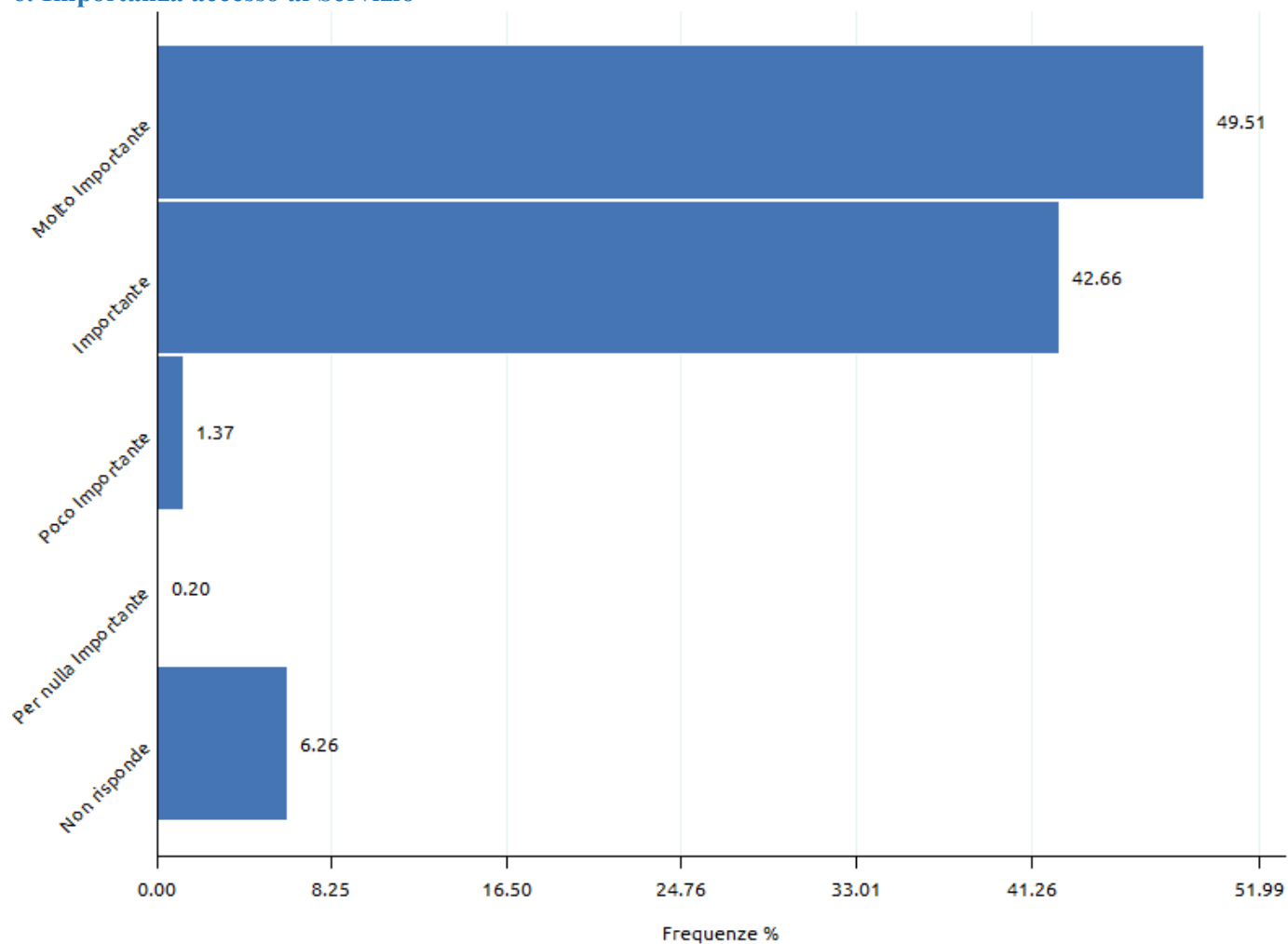


Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2010

	Frequenze	% sulle risposte	% sui casi
Su indicazione del medico di base	75	11.87	14.68
Su consiglio di conoscenti	26	4.11	5.09
Per fiducia nel Servizio	238	37.66	46.58
Perché facilmente raggiungibile	70	11.08	13.70
Perché più vicino	137	21.68	26.81
Altro	37	5.85	7.24
Non risponde	49	7.75	9.59
TOTALE	632	100.00%	123.68%

[Leggi gli altri motivi](#)

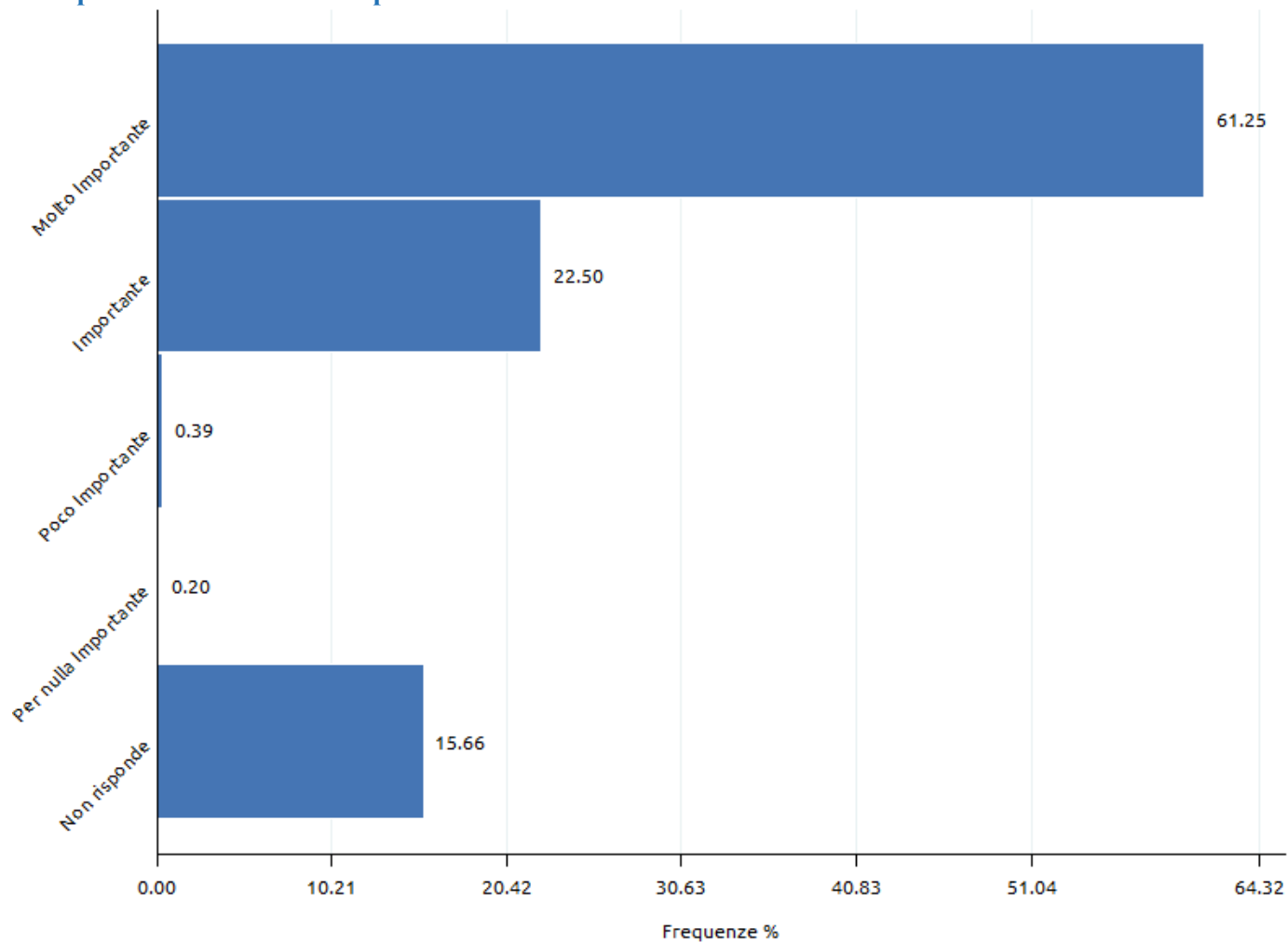
6. Importanza accesso al Servizio



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2010

	Numerosità	Percentuale
Molto importante	253	49.51
Importante	218	42.66
Poco importante	7	1.37
Per nulla importante	1	0.20
Non Risponde	32	6.26
TOTALE	511	100.00

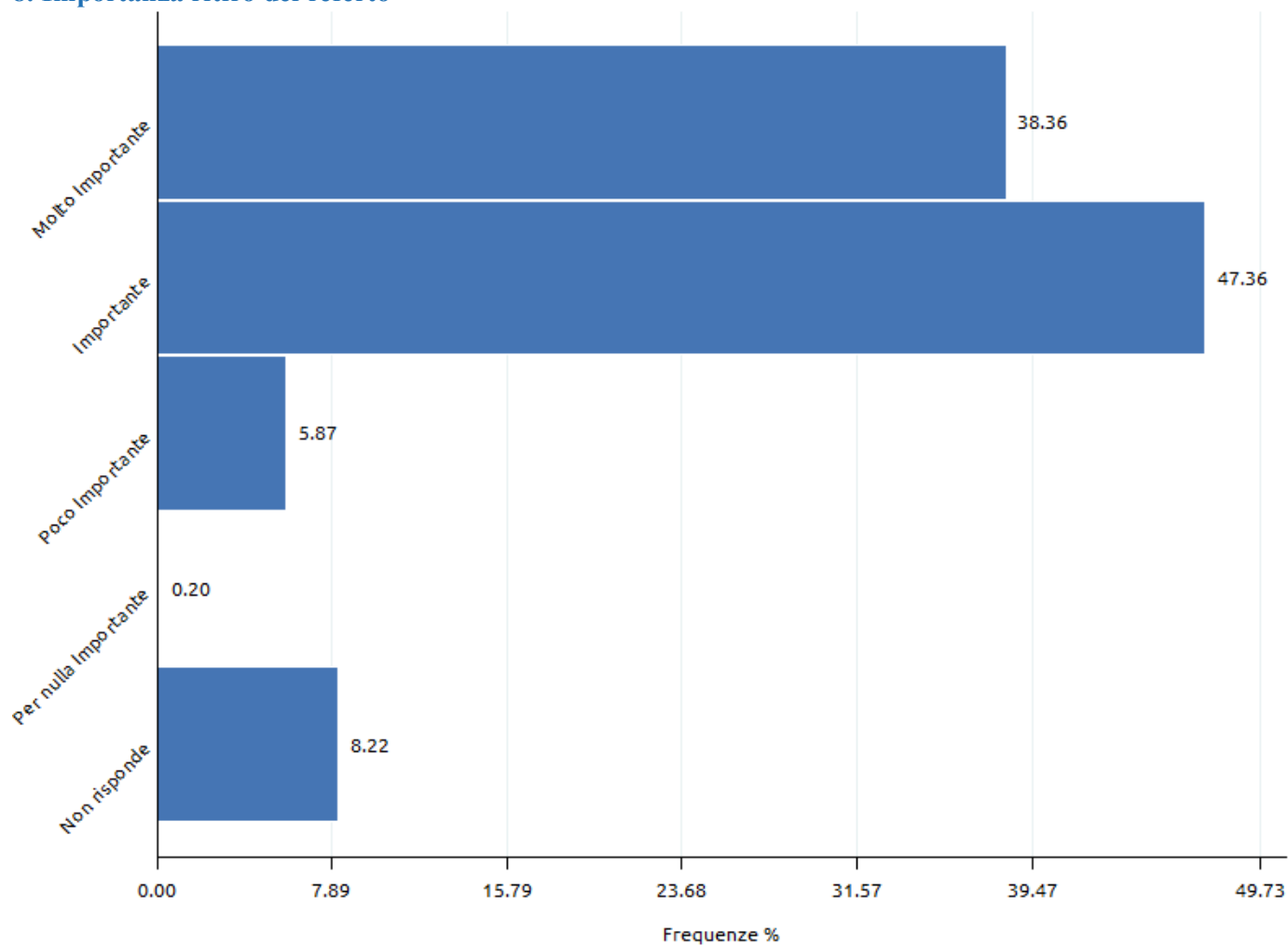
7. Importanza esecuzione del prelievo



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2010

	Numerosità	Percentuale
Molto importante	313	61.25
Importante	115	22.50
Poco importante	2	0.39
Per nulla importante	1	0.20
Non Risponde	80	15.66
TOTALE	511	100.00

8. Importanza ritiro del referto



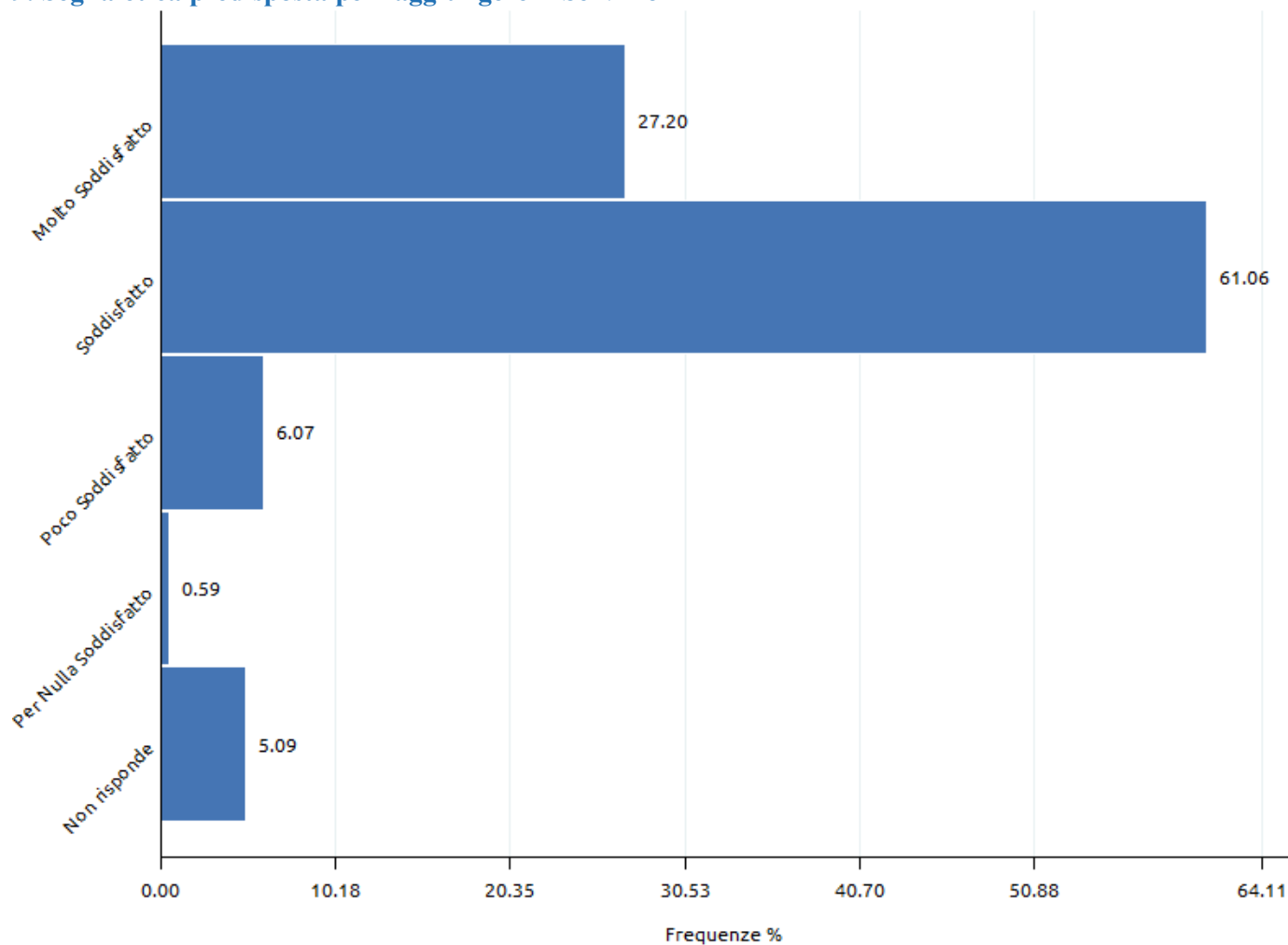
Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2010

	Numerosità	Percentuale
Molto importante	196	38.36
Importante	242	47.36
Poco importante	30	5.87
Per nulla importante	1	0.20
Non Risponde	42	8.22
TOTALE	511	100.00



ACCESSO AL SERVIZIO

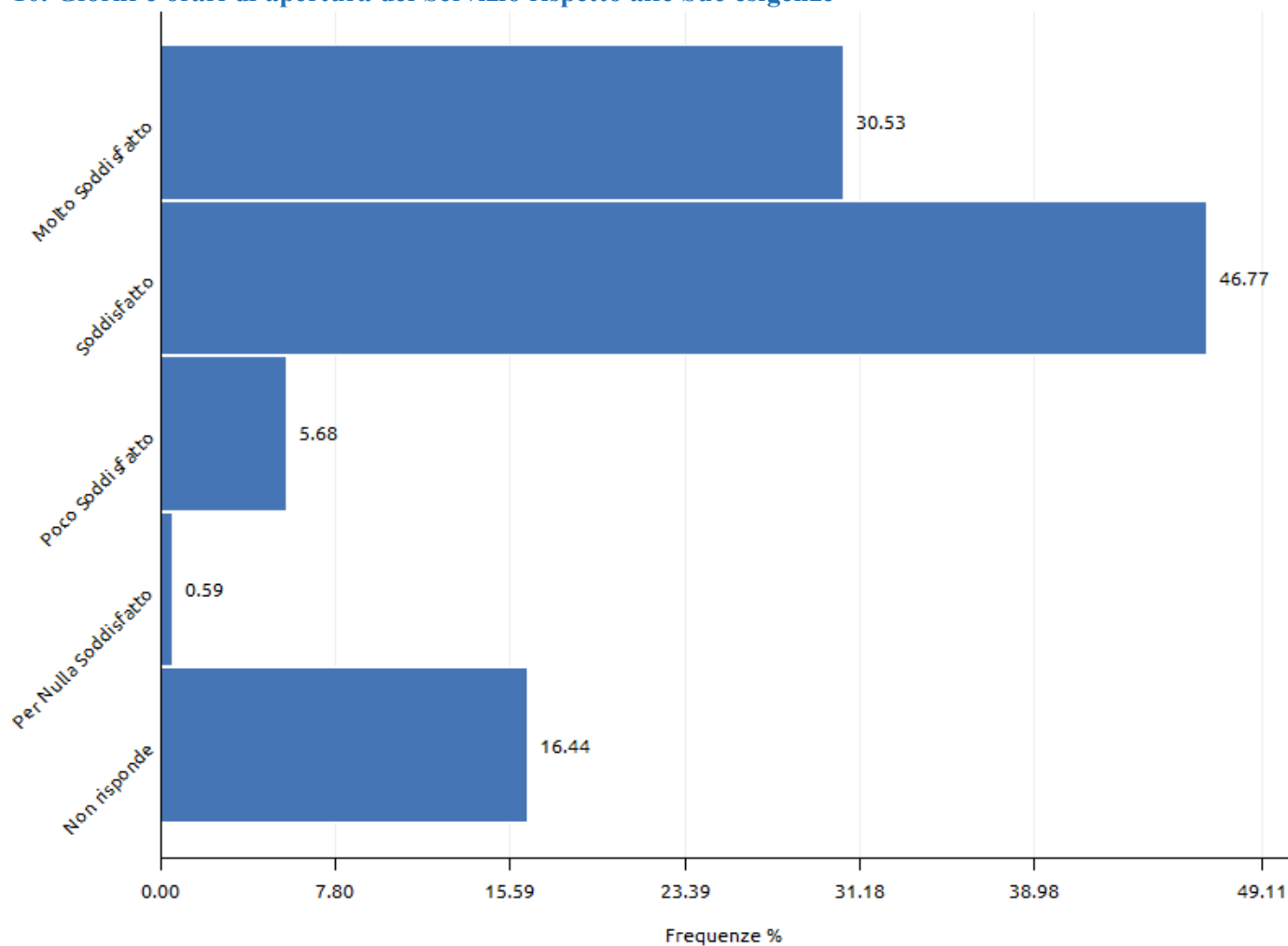
9. Segnaletica predisposta per raggiungere il Servizio



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2010

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Molto Soddisfatto	139	27.20	
Soddisfatto	312	61.06	88.26
Poco Soddisfatto	31	6.07	
Per Nulla Soddisfatto	3	0.59	6.65
Non Risponde	26	5.09	
TOTALE	511	100.00	

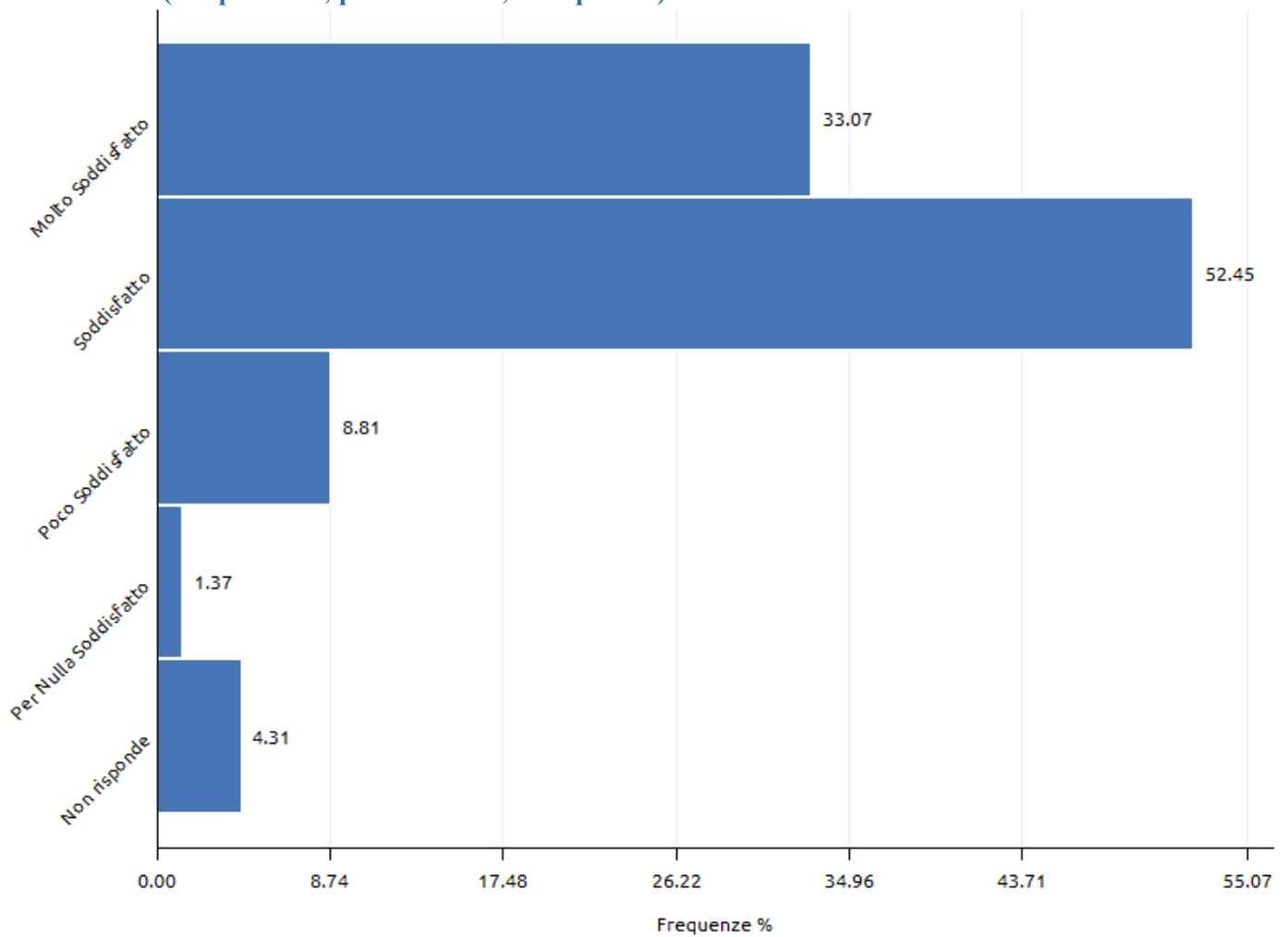
10. Giorni e orari di apertura del Servizio rispetto alle Sue esigenze



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2010

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Molto Soddisfatto	156	30.53	
Soddisfatto	239	46.77	77.30
Poco Soddisfatto	29	5.68	
Per Nulla Soddisfatto	3	0.59	6.26
Non Risponde	84	16.44	
TOTALE	511	100.00	

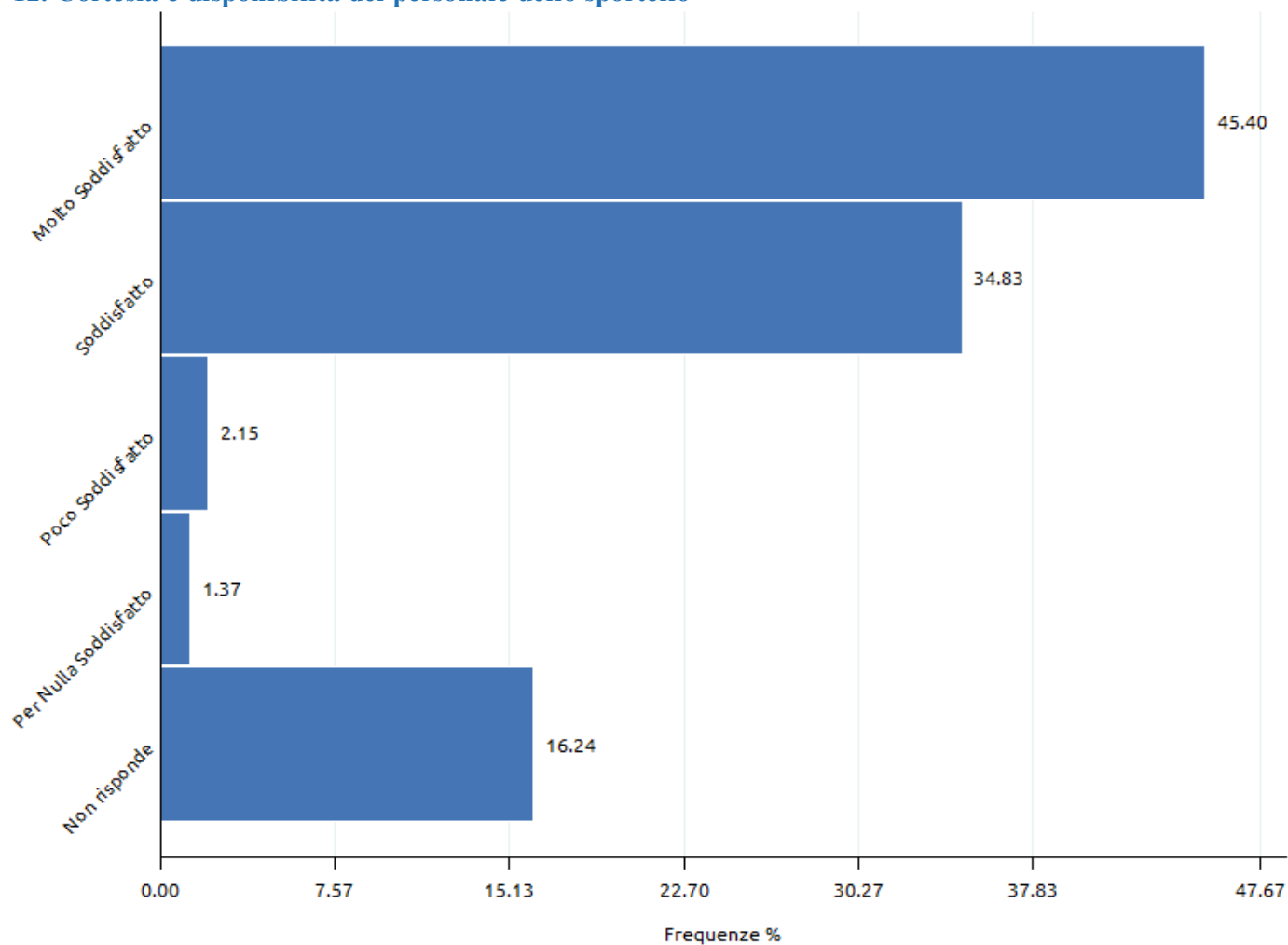
11. Comfort (temperatura, posti a sedere, tranquillità) del locale adibito a sala d'attesa



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2010

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Molto Soddisfatto	169	33.07	
Soddisfatto	268	52.45	85.52
Poco Soddisfatto	45	8.81	
Per Nulla Soddisfatto	7	1.37	10.18
Non Risponde	22	4.31	
TOTALE	511	100.00	

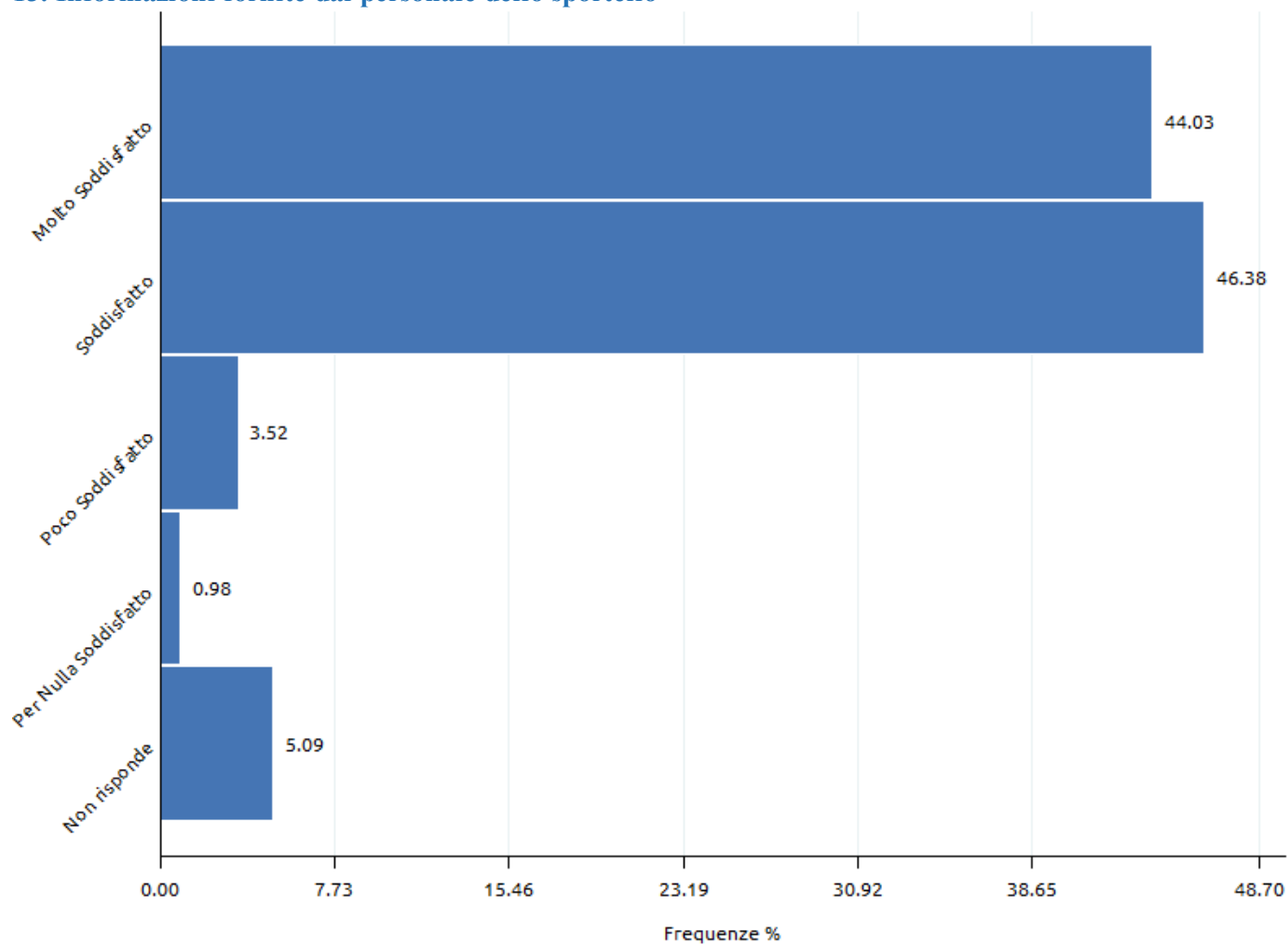
12. Cortesia e disponibilità del personale dello sportello



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2010

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Molto Soddisfatto	232	45.40	
Soddisfatto	178	34.83	80.23
Poco Soddisfatto	11	2.15	
Per Nulla Soddisfatto	7	1.37	3.52
Non Risponde	83	16.24	
TOTALE	511	100.00	

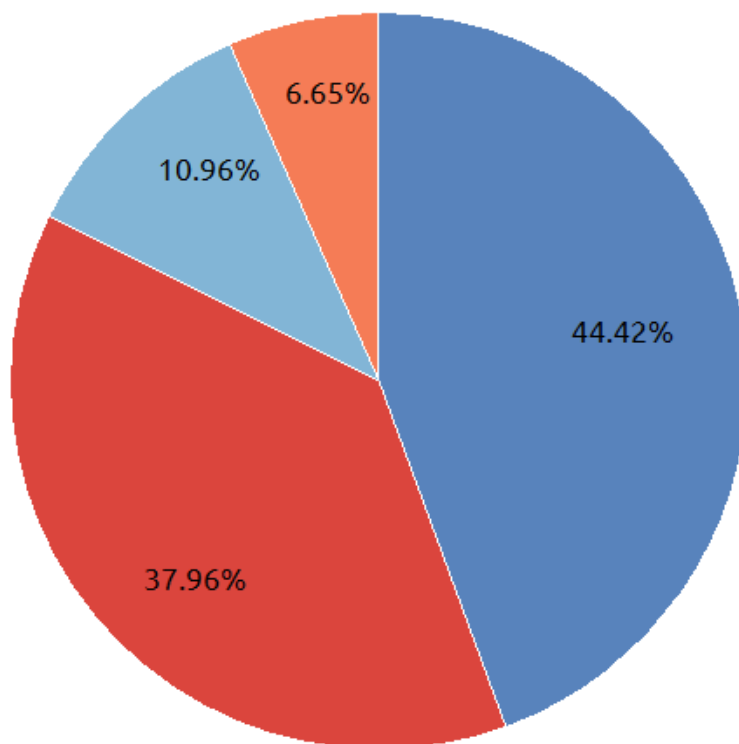
13. Informazioni fornite dal personale dello sportello



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2010

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Molto Soddisfatto	225	44.03	
Soddisfatto	237	46.38	90.41
Poco Soddisfatto	18	3.52	
Per Nulla Soddisfatto	5	0.98	4.50
Non Risponde	26	5.09	
TOTALE	511	100.00	

14. Quanto tempo è trascorso dal momento del Suo arrivo al Servizio a quando ha effettuato le pratiche amministrative presso lo sportello di accettazione?



■ Tra i 15 e i 30 minuti ■ Tra i 30 e i 60 minuti ■ Più di 1 ora ■ N.R.

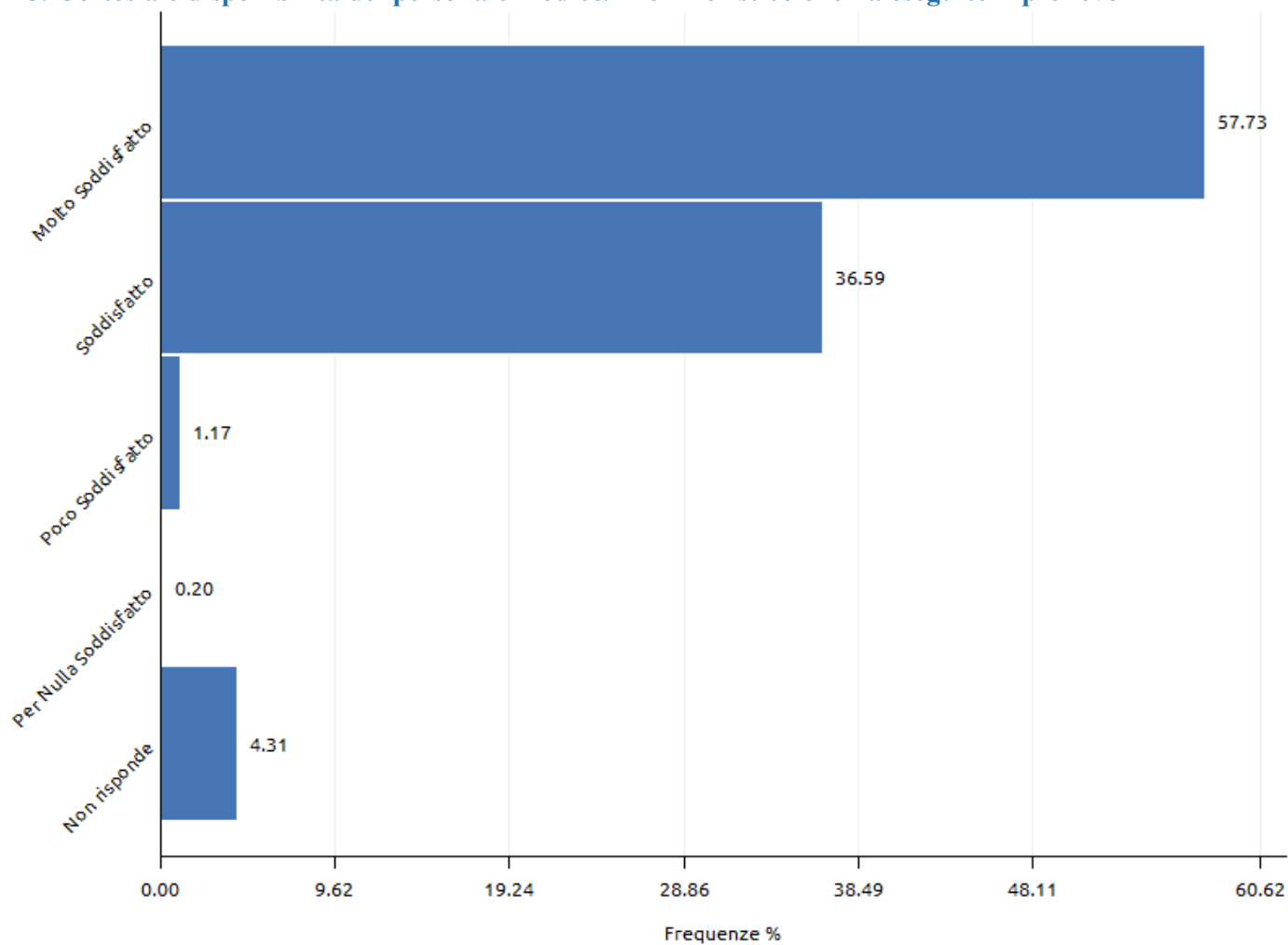
Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2010

	Numerosità	Percentuale
Tra i 15 e i 30 minuti	227	44.42
Tra i 30 e i 60 minuti	194	37.96
Più di 1 ora	56	10.96
Non Risponde	34	6.65
TOTALE	511	100.00



ESECUZIONE DEL PRELIEVO

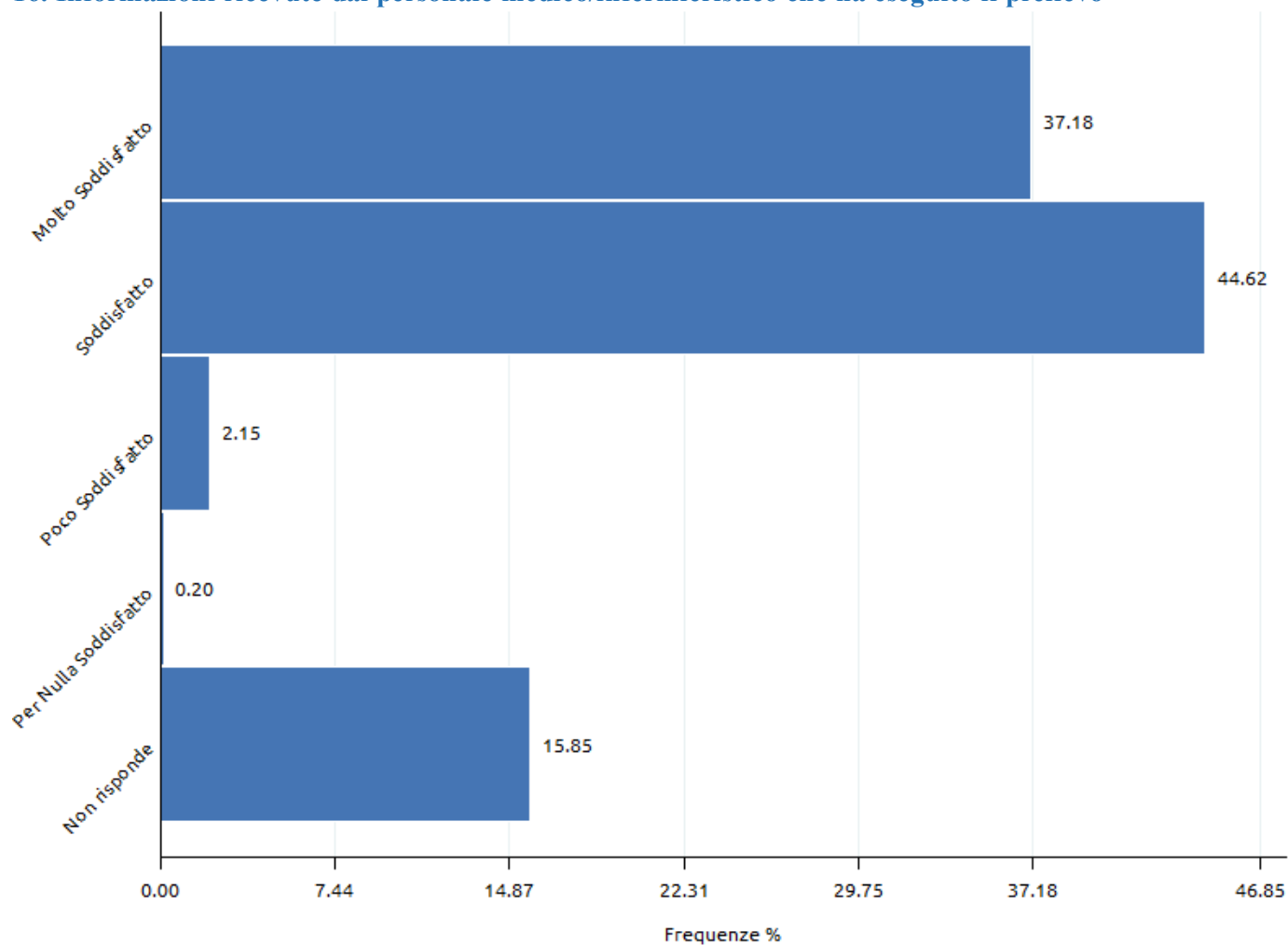
15. Cortesia e disponibilità del personale medico/infermieristico che ha eseguito il prelievo



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2010

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Molto Soddisfatto	295	57.73	
Soddisfatto	187	36.59	94.32
Poco Soddisfatto	6	1.17	
Per Nulla Soddisfatto	1	0.20	1.37
Non Risponde	22	4.31	
TOTALE	511	100.00	

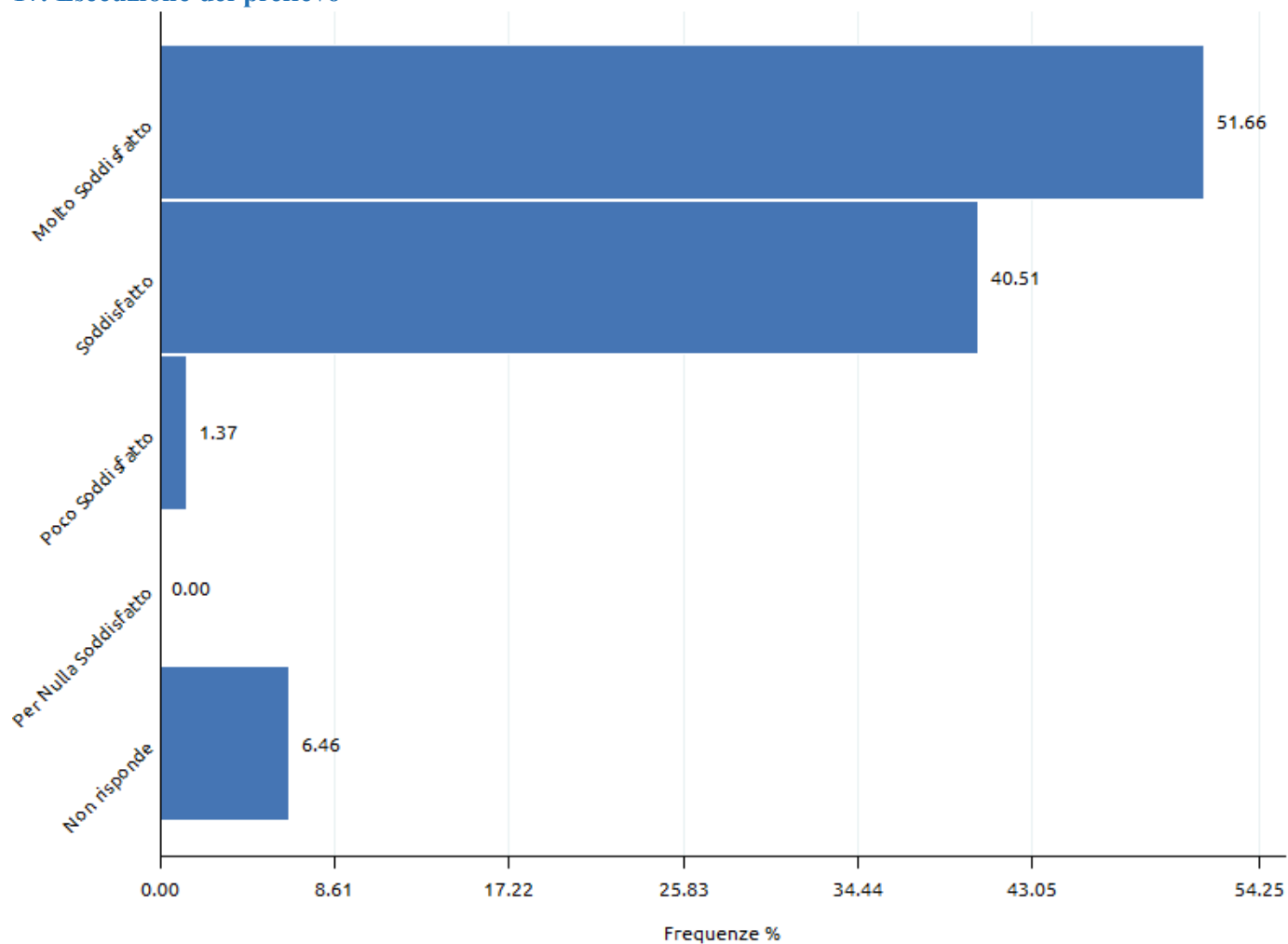
16. Informazioni ricevute dal personale medico/infermieristico che ha eseguito il prelievo



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2010

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Molto Soddisfatto	190	37.18	
Soddisfatto	228	44.62	81.80
Poco Soddisfatto	11	2.15	
Per Nulla Soddisfatto	1	0.20	2.35
Non Risponde	81	15.85	
TOTALE	511	100.00	

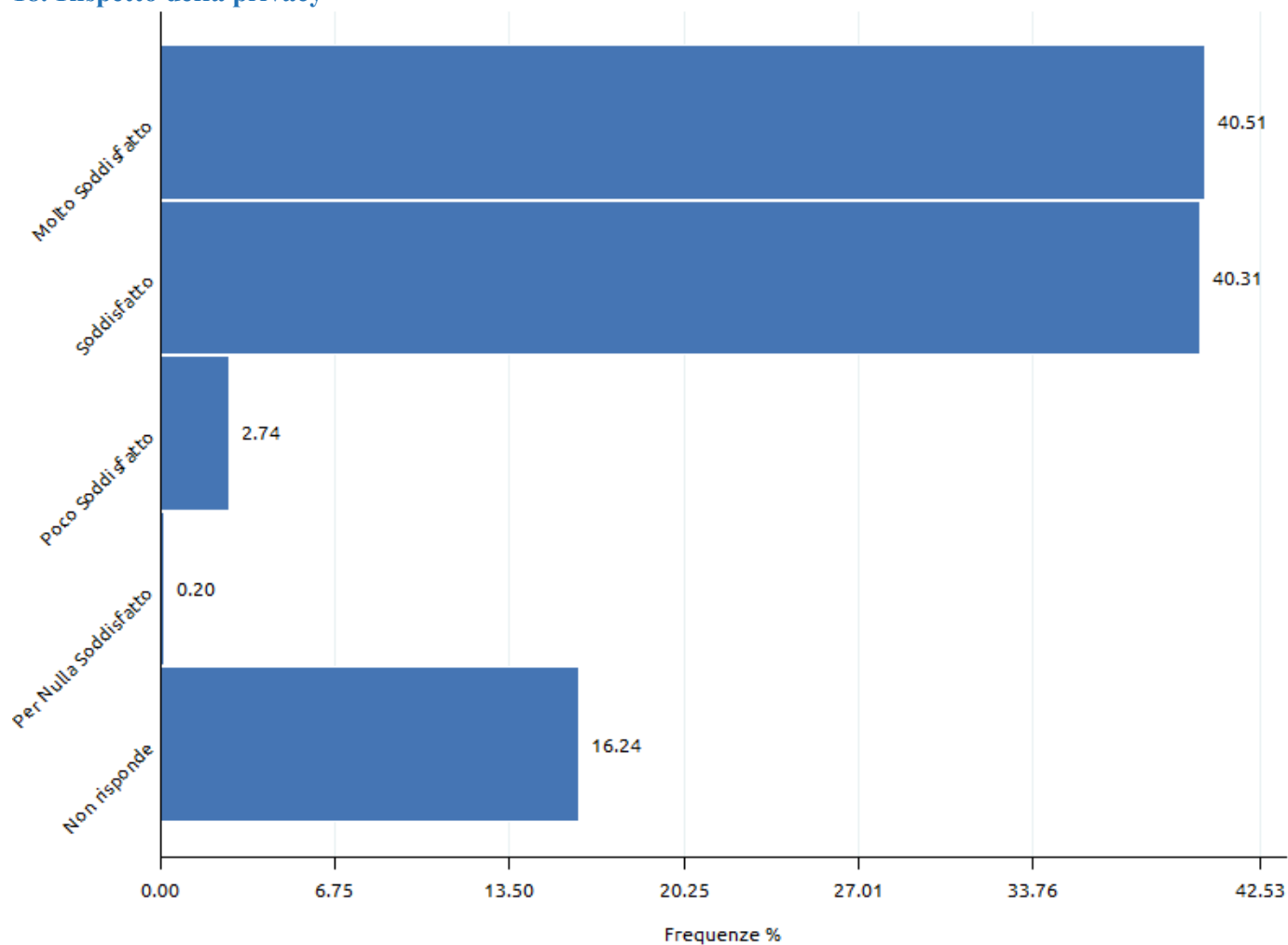
17. Esecuzione del prelievo



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2010

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Molto Soddisfatto	264	51.66	
Soddisfatto	207	40.51	92.17
Poco Soddisfatto	7	1.37	
Per Nulla Soddisfatto	0	0.00	1.37
Non Risponde	33	6.46	
TOTALE	511	100.00	

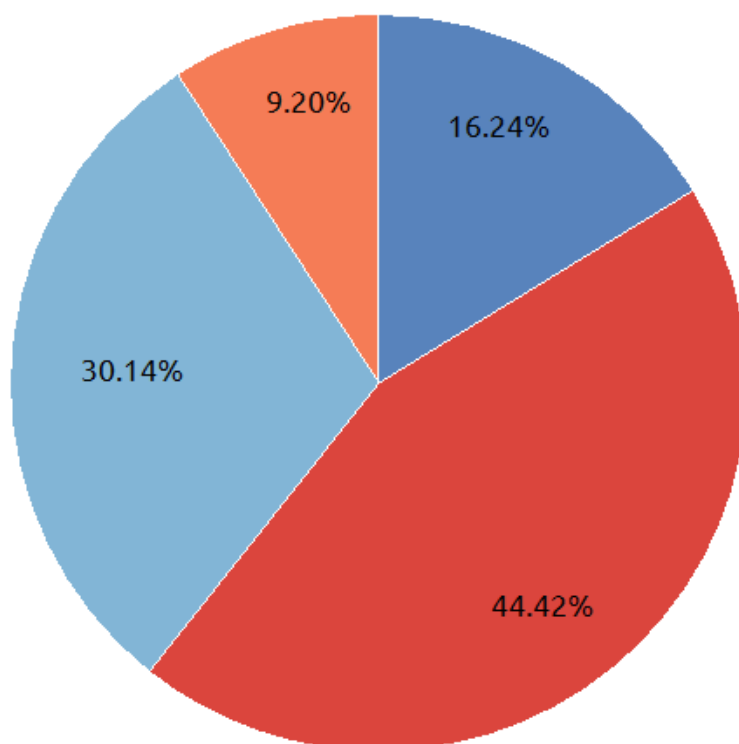
18. Rispetto della privacy



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2010

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Molto Soddisfatto	207	40.51	
Soddisfatto	206	40.31	80.82
Poco Soddisfatto	14	2.74	
Per Nulla Soddisfatto	1	0.20	2.94
Non Risponde	83	16.24	
TOTALE	511	100.00	

19. Il tempo di attesa dal momento dell'accettazione amministrativa allo sportello al momento dell'esecuzione del prelievo è stato:



■ Meno di 15 minuti ■ Tra i 15 e i 30 minuti ■ Più di 30 minuti ■ N.R.

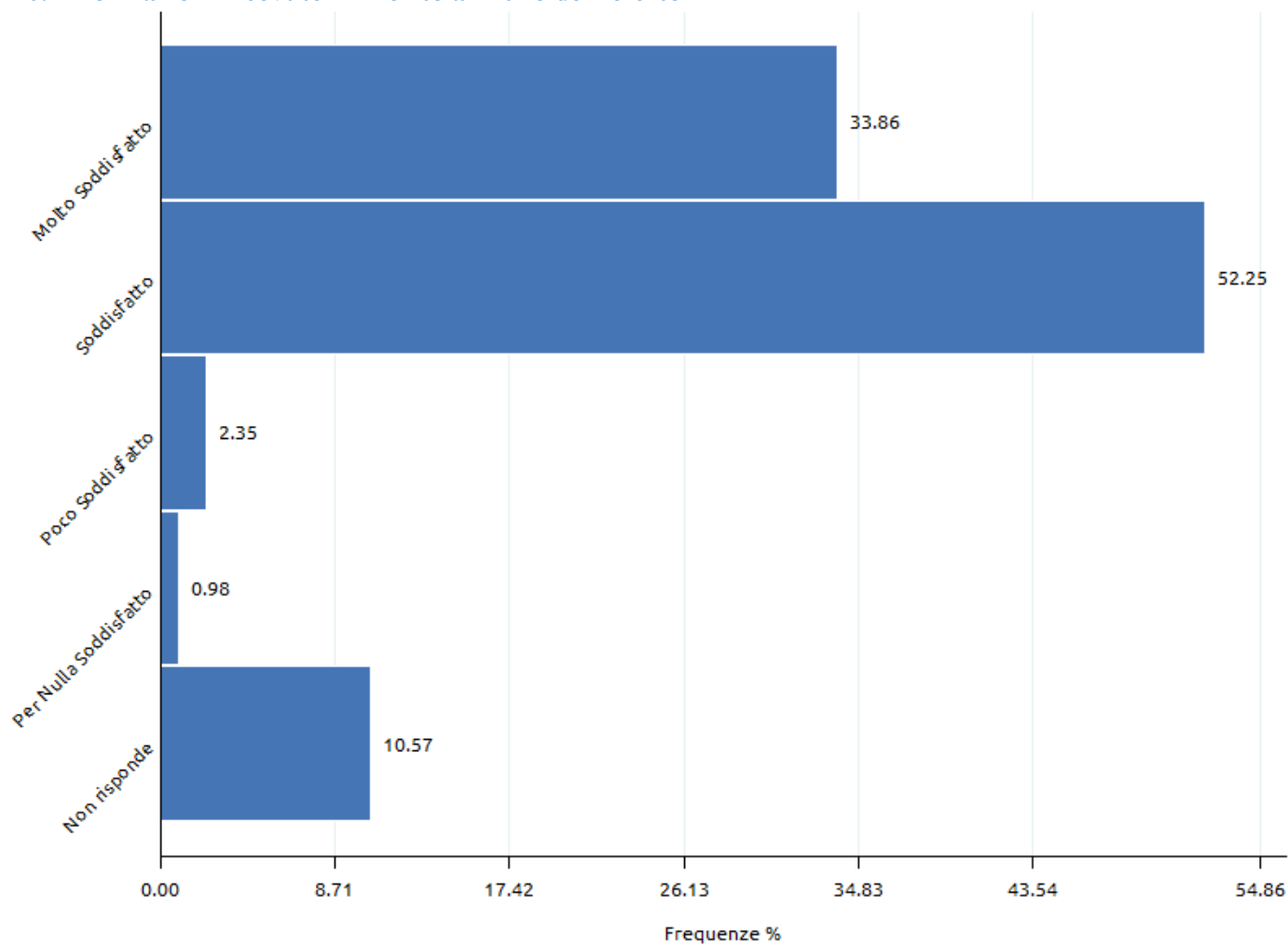
Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2010

	Numerosità	Percentuale
Meno di 15 minuti	83	16.24
Tra i 15 e i 30 minuti	227	44.42
Più di 30 minuti	154	30.14
Non Risponde	47	9.20
TOTALE	511	100.00



ORGANIZZAZIONE DEL RITIRO DEI REFERTI

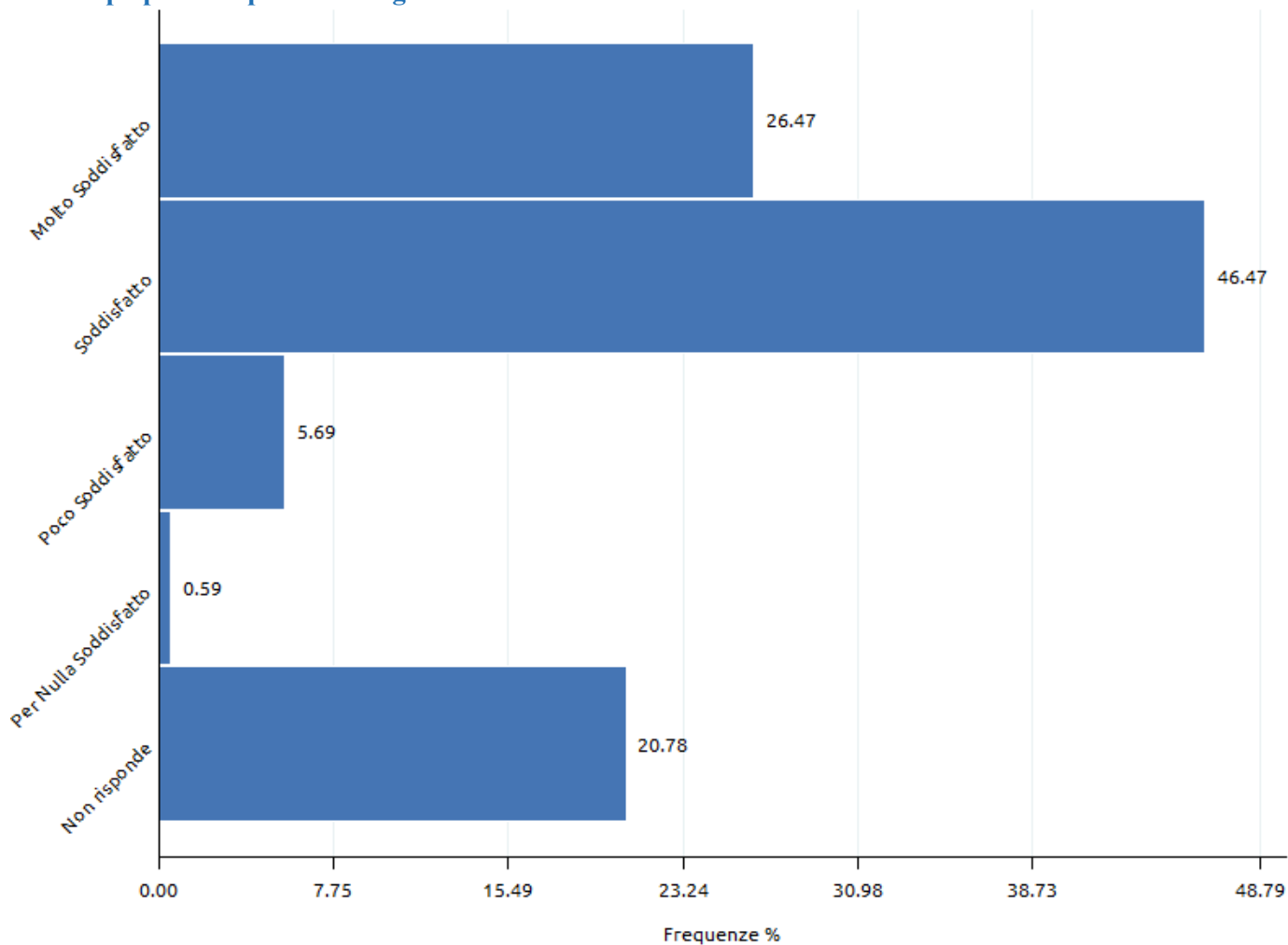
20. Informazioni ricevute in merito al ritiro del referto



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2010

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Molto Soddisfatto	173	33.86	
Soddisfatto	267	52.25	86.11
Poco Soddisfatto	12	2.35	
Per Nulla Soddisfatto	5	0.98	3.33
Non Risponde	54	10.57	
TOTALE	511	100.00	

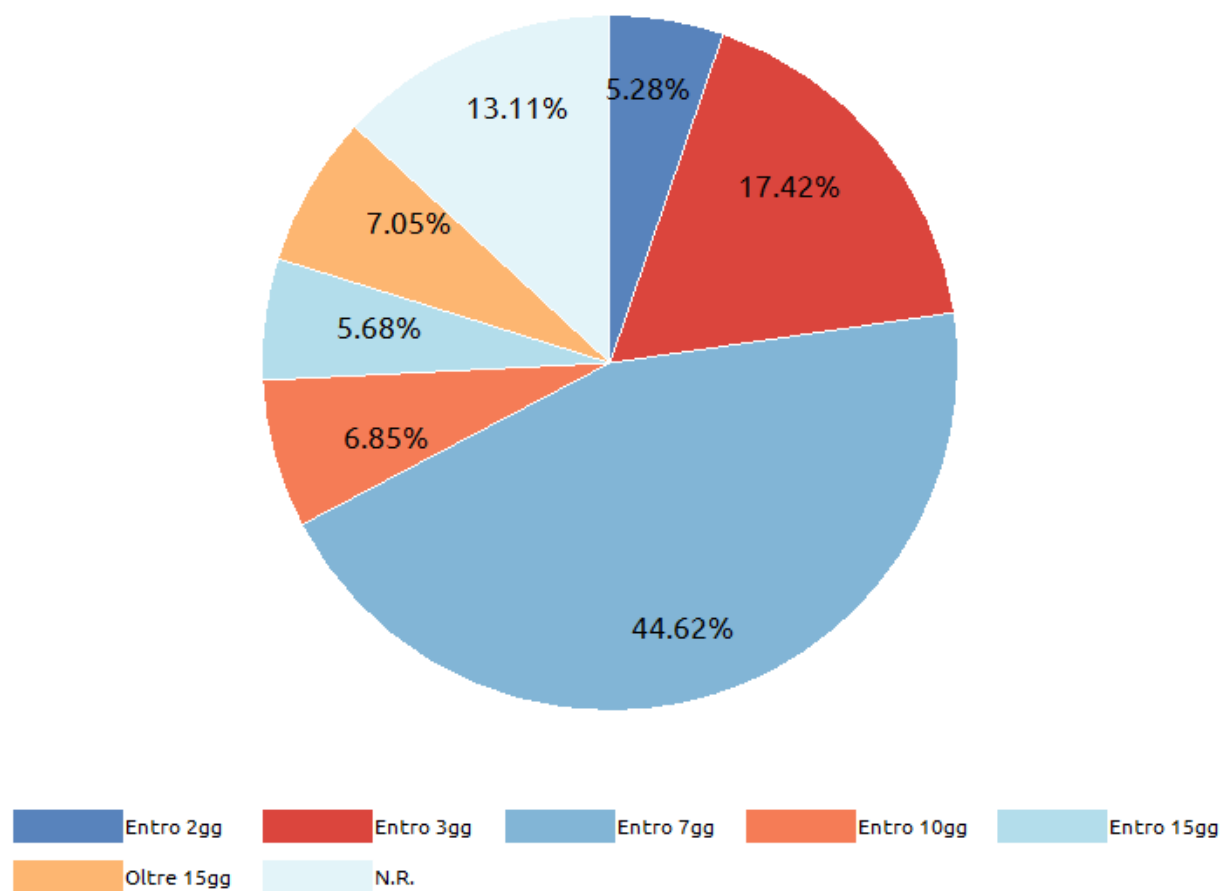
21. Tempo previsto per la consegna del referto



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2010

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Molto Soddisfatto	135	26.47	
Soddisfatto	237	46.47	72.94
Poco Soddisfatto	29	5.69	
Per Nulla Soddisfatto	3	0.59	6.27
Non Risponde	106	20.78	
TOTALE	510	100.00	

22. Indichi fra quanti giorni Le è stato comunicato di ritirare il referto:

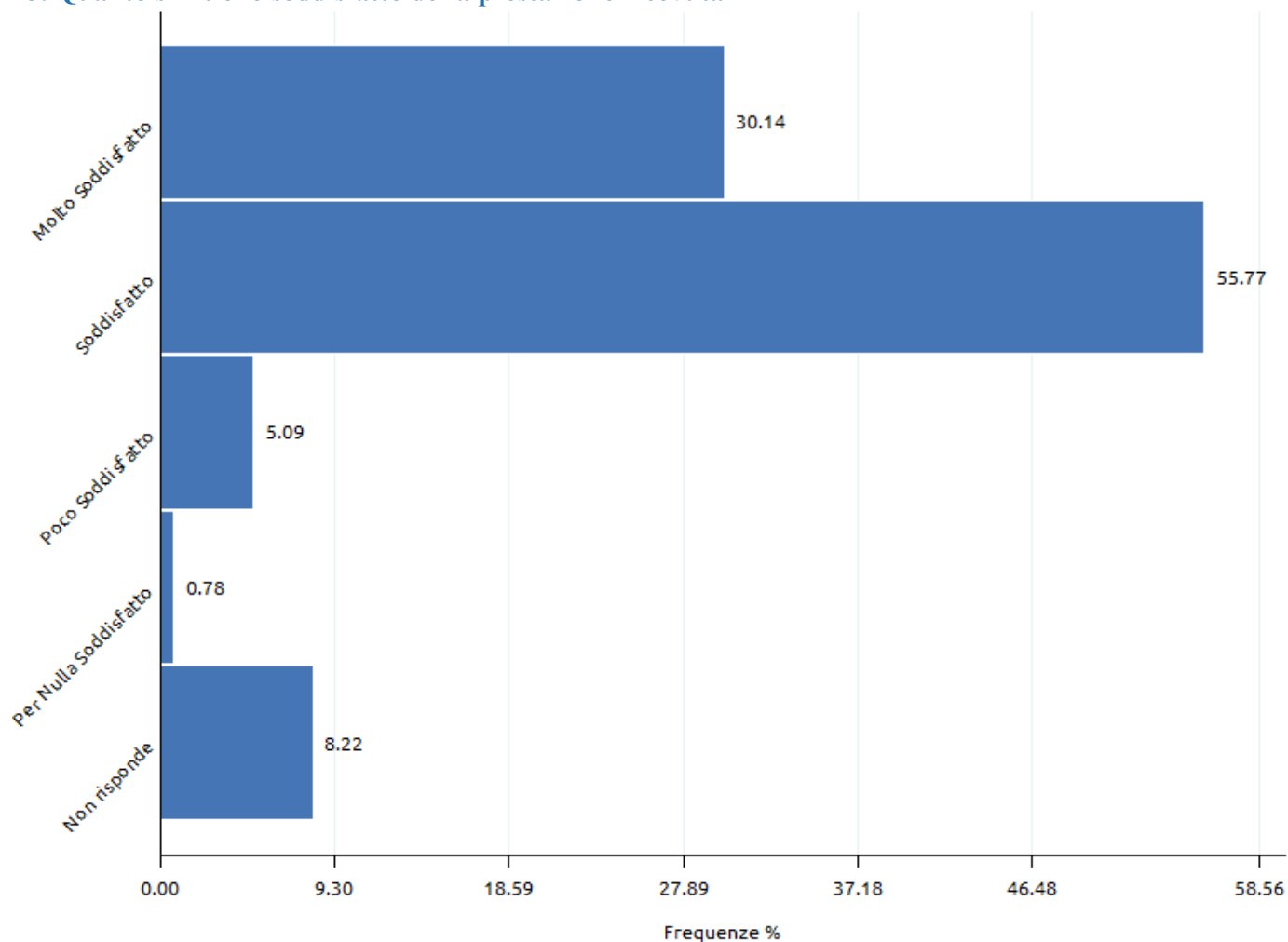


Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2010

	Numerosità	Percentuale
Entro 2gg	27	5.28
Entro 3gg	89	17.42
Entro 7gg	228	44.62
Entro 10gg	35	6.85
Entro 15gg	29	5.68
Oltre 15gg	36	7.05
Non Risponde	67	13.11
TOTALE	511	100.00

Soddisfazione complessiva:

23. Quanto si ritiene soddisfatto della prestazione ricevuta



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2010

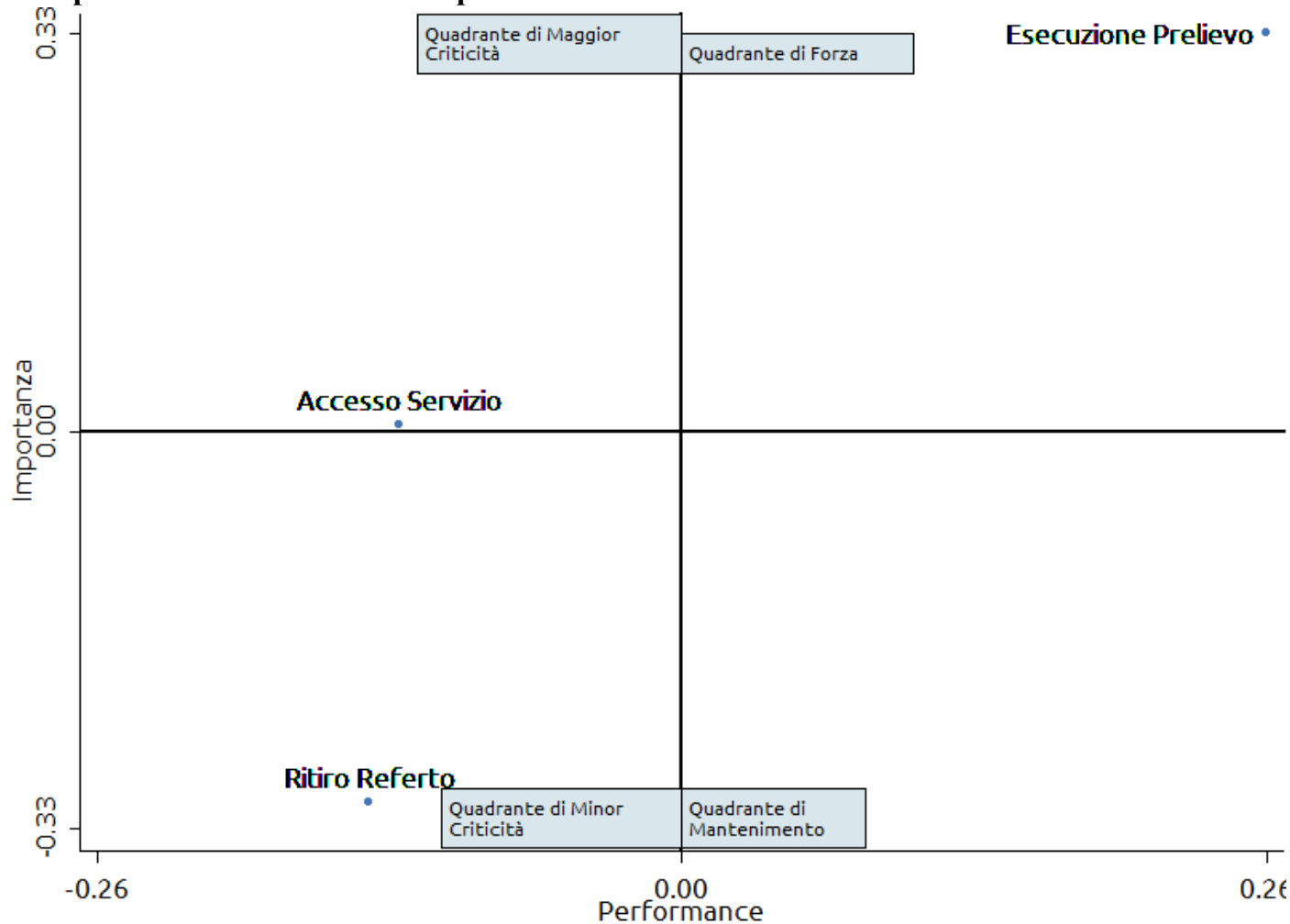
	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Molto Soddifatto	154	30.14	
Soddifatto	285	55.77	85.91
Poco Soddifatto	26	5.09	
Per Nulla Soddifatto	4	0.78	5.87
Non Risponde	42	8.22	
TOTALE	511	100.00	

OSSERVAZIONI/SUGGERIMENTI

Leggi le osservazioni e i suggerimenti dei pazienti



Comparazione 'Performance - Importanza'



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2010

Ultimo aggiornamento: 15 Mar 2011 - ore 14:56:25
Powered by Stata 11MP - StataCorp. 2010
TomaHawk