

# OSPEDALE SACRO CUORE DON CALABRIA DI NEGRAR

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

### Dipartimento di Diagnostica per Immagini

Periodo di Riferimento: **12/09/2007 - 28/12/2007**

Questionari processati: **497**

**Vai direttamente ai dati riguardanti:**

[Dati Anagrafici - Prenotazione](#)

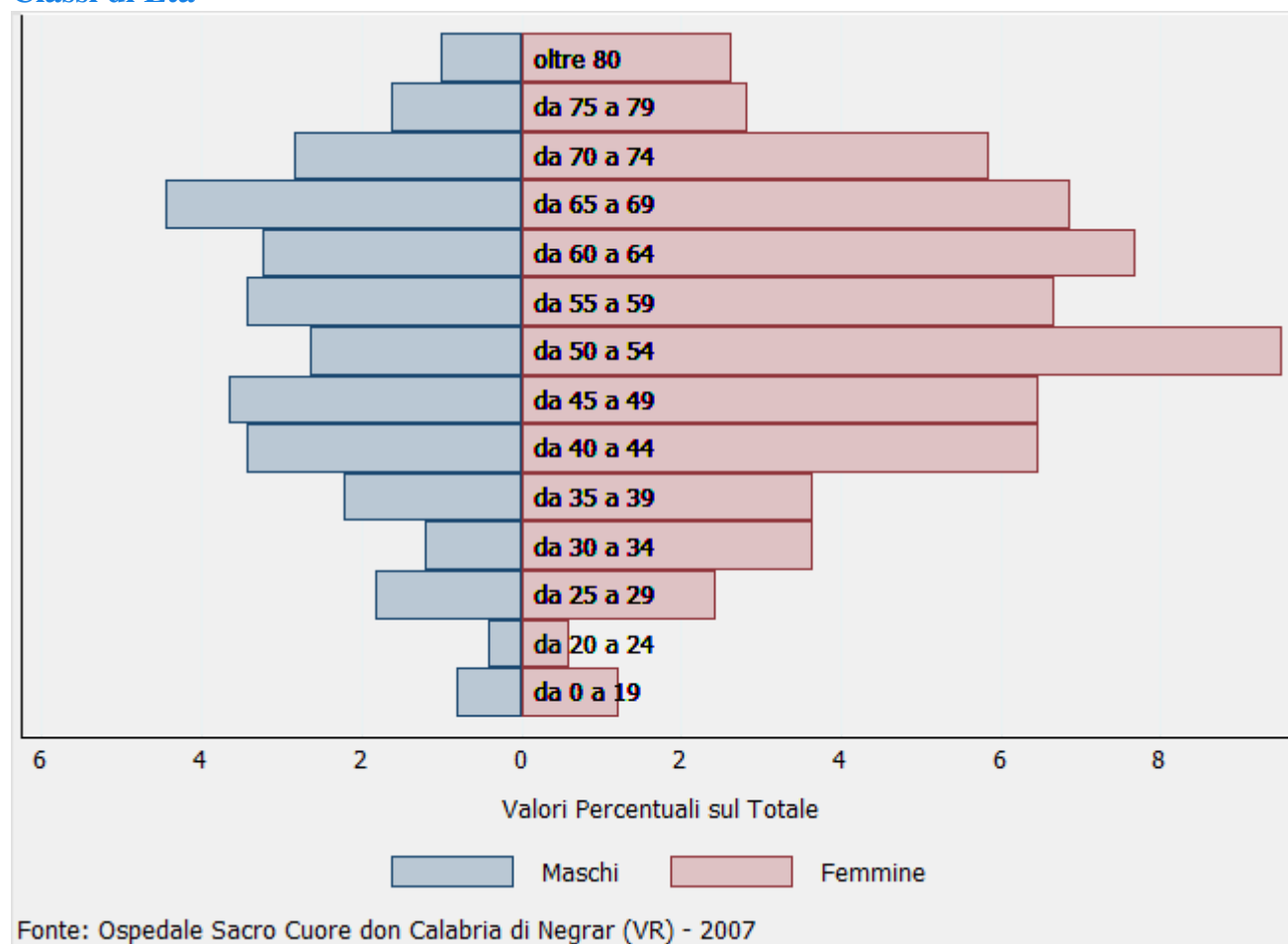
[Accoglienza nel Servizio - Accettazione Amministrativa](#)

[Esecuzione dell'esame - Osservazioni/Suggerimenti](#)

[Comparazione 'Performance/Importanza' - Versione stampabile \(pdf\)](#)

## DATI ANAGRAFICI

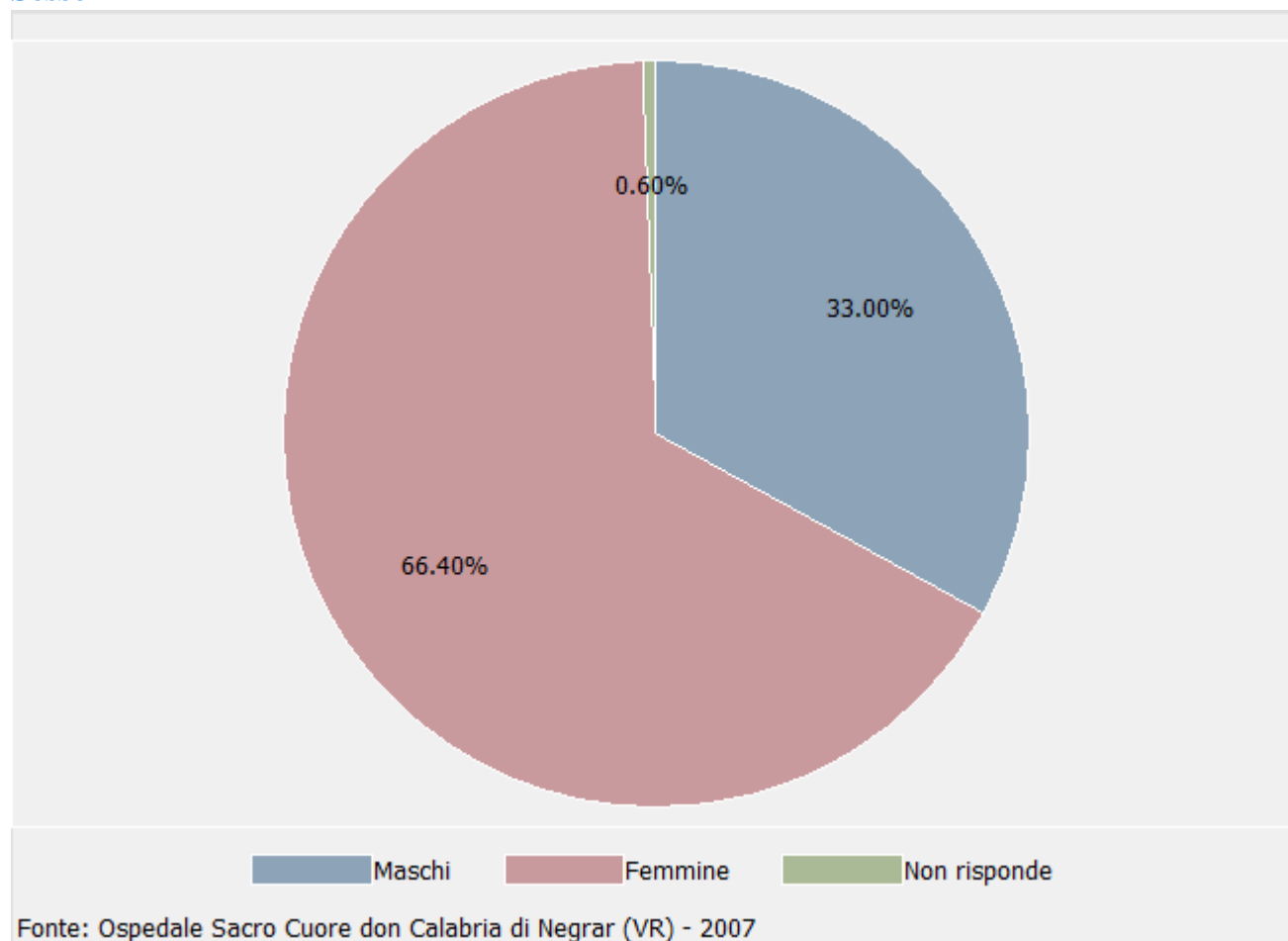
### Classi di Età



Classe di Età	Numerosità	Percentuale
da 0 a 19	10	2.01
da 20 a 24	5	1.01
da 25 a 29	21	4.23
da 30 a 34	24	4.83
da 35 a 39	29	5.84
da 40 a 44	49	9.86
da 45 a 49	50	10.06
da 50 a 54	60	12.07
da 55 a 59	50	10.06
da 60 a 64	54	10.87
da 65 a 69	57	11.47
da 70 a 74	43	8.65
da 75 a 79	22	4.43

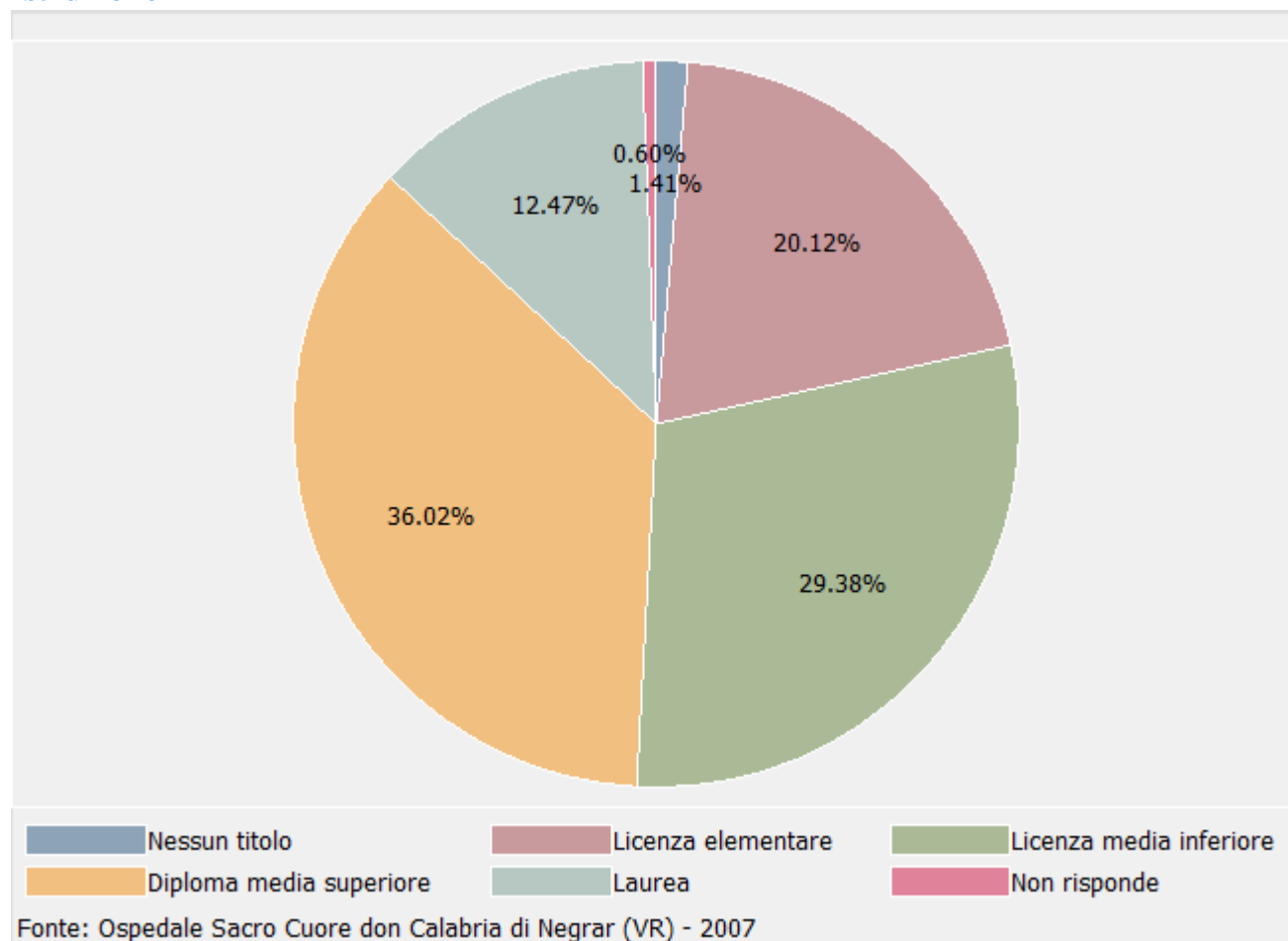
<b>oltre 80</b>	18	3.62
<b>Non Risponde</b>	5	1.01
<b>TOTALE</b>	<b>497</b>	<b>100.00</b>

## Sesso



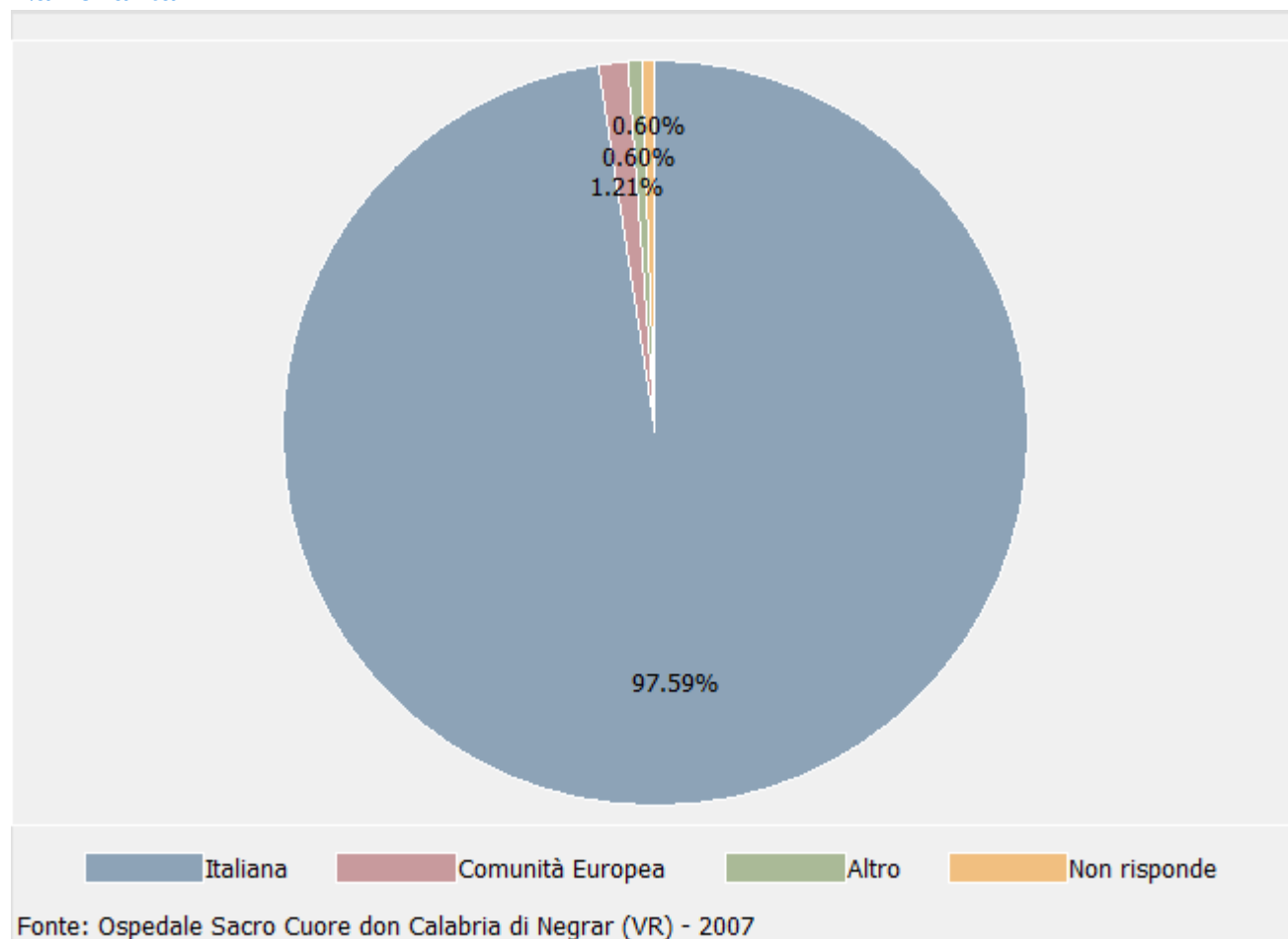
	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
<b>Maschi</b>	164	33.00
<b>Femmine</b>	330	66.40
<b>Non Risponde</b>	3	0.60
<b>TOTALE</b>	<b>497</b>	<b>100.00</b>

## Istruzione



	Numerosità	Percentuale
<b>Nessun titolo</b>	7	1.41
<b>Licenza elementare</b>	100	20.12
<b>Licenza media inferiore</b>	146	29.38
<b>Diploma media superiore</b>	179	36.02
<b>Laurea</b>	62	12.47
<b>Non Risponde</b>	3	0.60
<b>TOTALE</b>	<b>497</b>	<b>100.00</b>

## Nazionalità



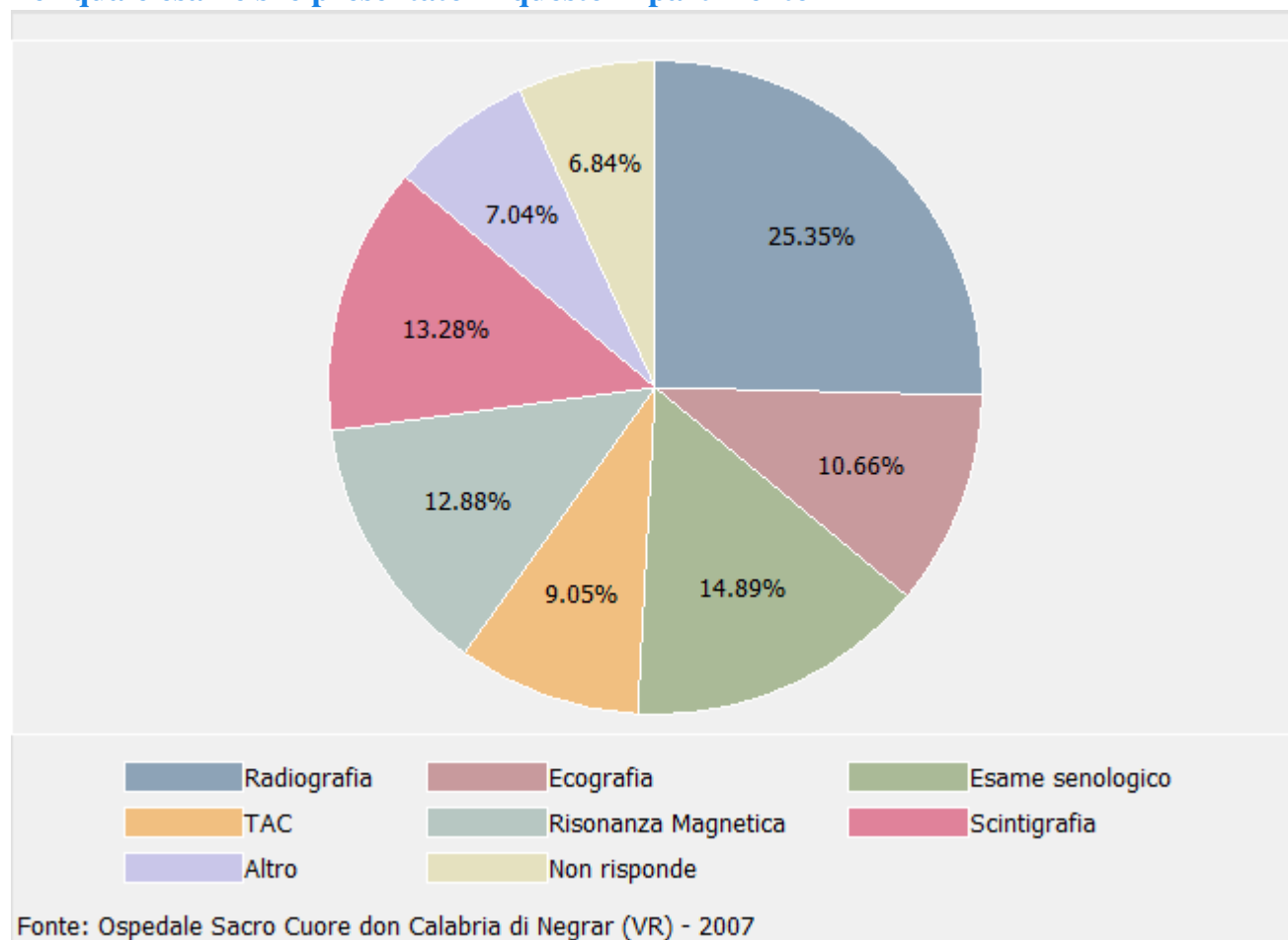
	Numerosità	Percentuale
<b>Italiana</b>	485	97.59
<b>Comunità Europea</b>	6	1.21
<b>Altro</b>	3	0.60
<b>Non Risponde</b>	3	0.60
<b>TOTALE</b>	<b>497</b>	<b>100.00</b>

[Leggi le altre nazionalità](#)



## PRENOTAZIONE

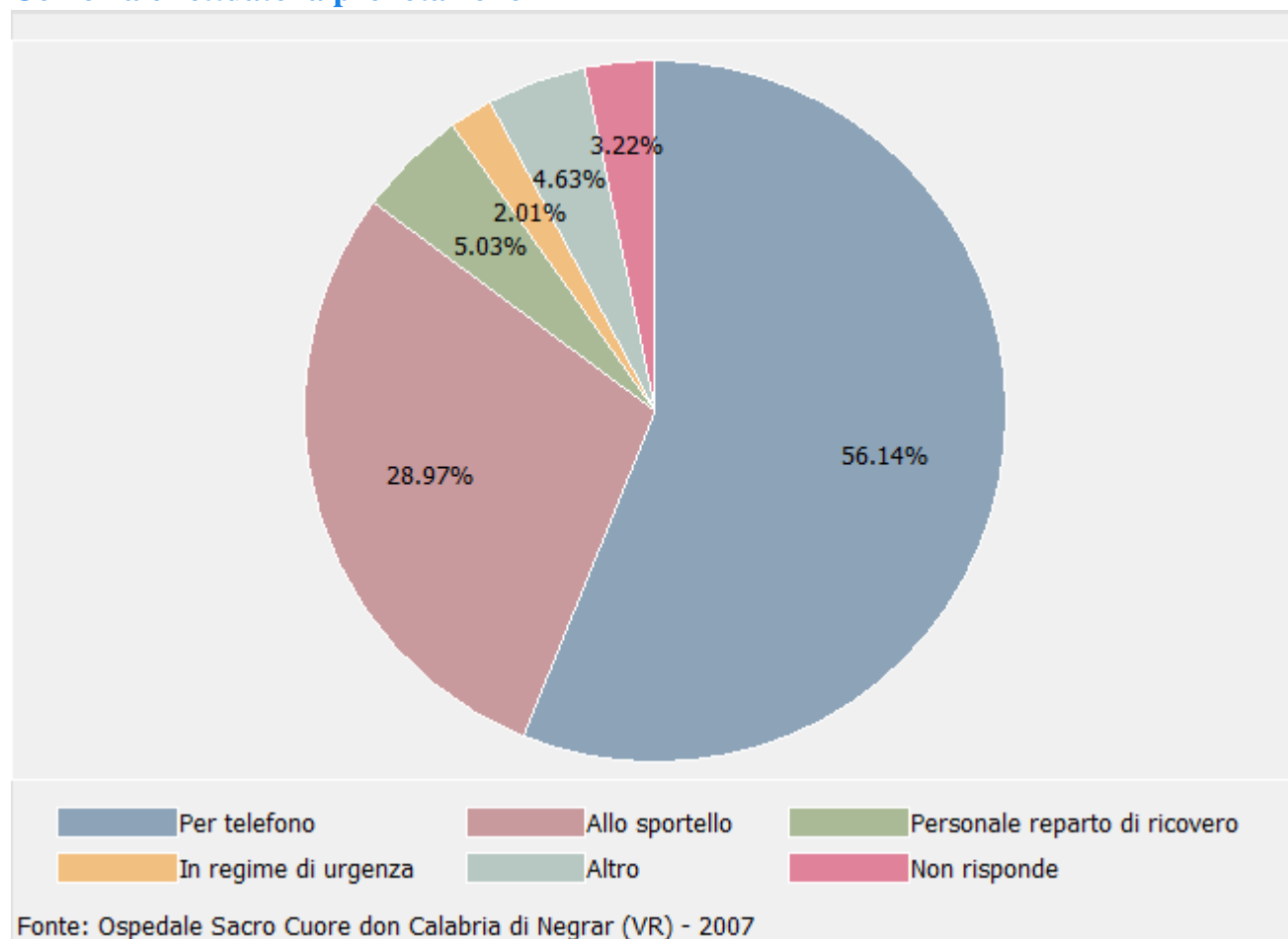
### Per quale esame si è presentato in questo Dipartimento



	Numerosità	Percentuale
<b>Radiografia</b>	126	25.35
<b>Ecografia</b>	53	10.66
<b>Esame senologico</b>	74	14.89
<b>TAC</b>	45	9.05
<b>Risonanza Magnetica</b>	64	12.88
<b>Scintigrafia</b>	66	13.28
<b>Altro</b>	35	7.04
<b>Non Risponde</b>	34	6.84
<b>TOTALE</b>	<b>497</b>	<b>100.00</b>

[Leggi gli altri esami](#)

## Come ha effettuato la prenotazione

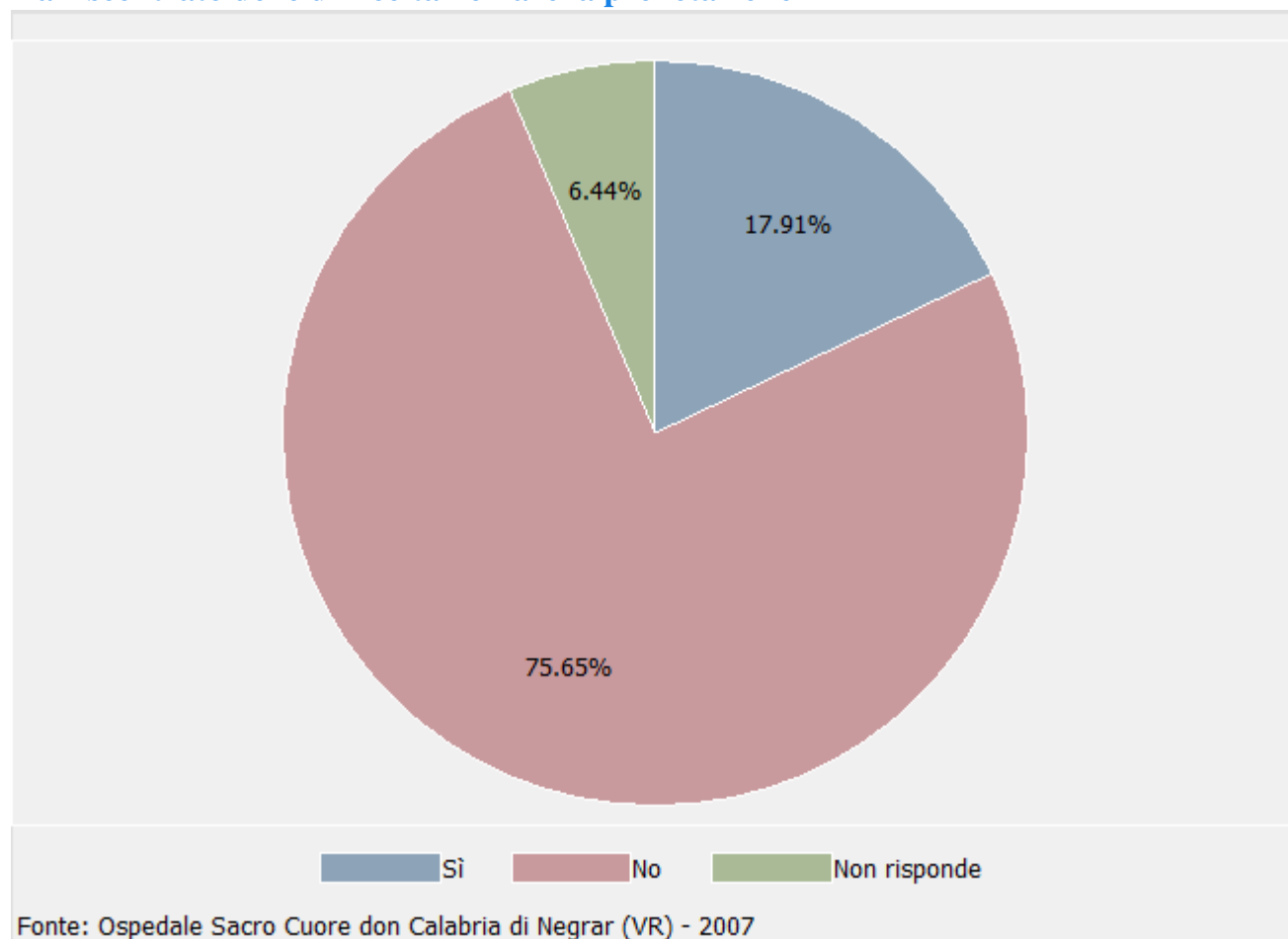


Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2007

	Numerosità	Percentuale
<b>Per telefono</b>	279	56.14
<b>Allo sportello</b>	144	28.97
<b>Personale reparto di ricovero</b>	25	5.03
<b>In regime di urgenza</b>	10	2.01
<b>Altro</b>	23	4.63
<b>Non Risponde</b>	16	3.22
<b>TOTALE</b>	<b>497</b>	<b>100.00</b>

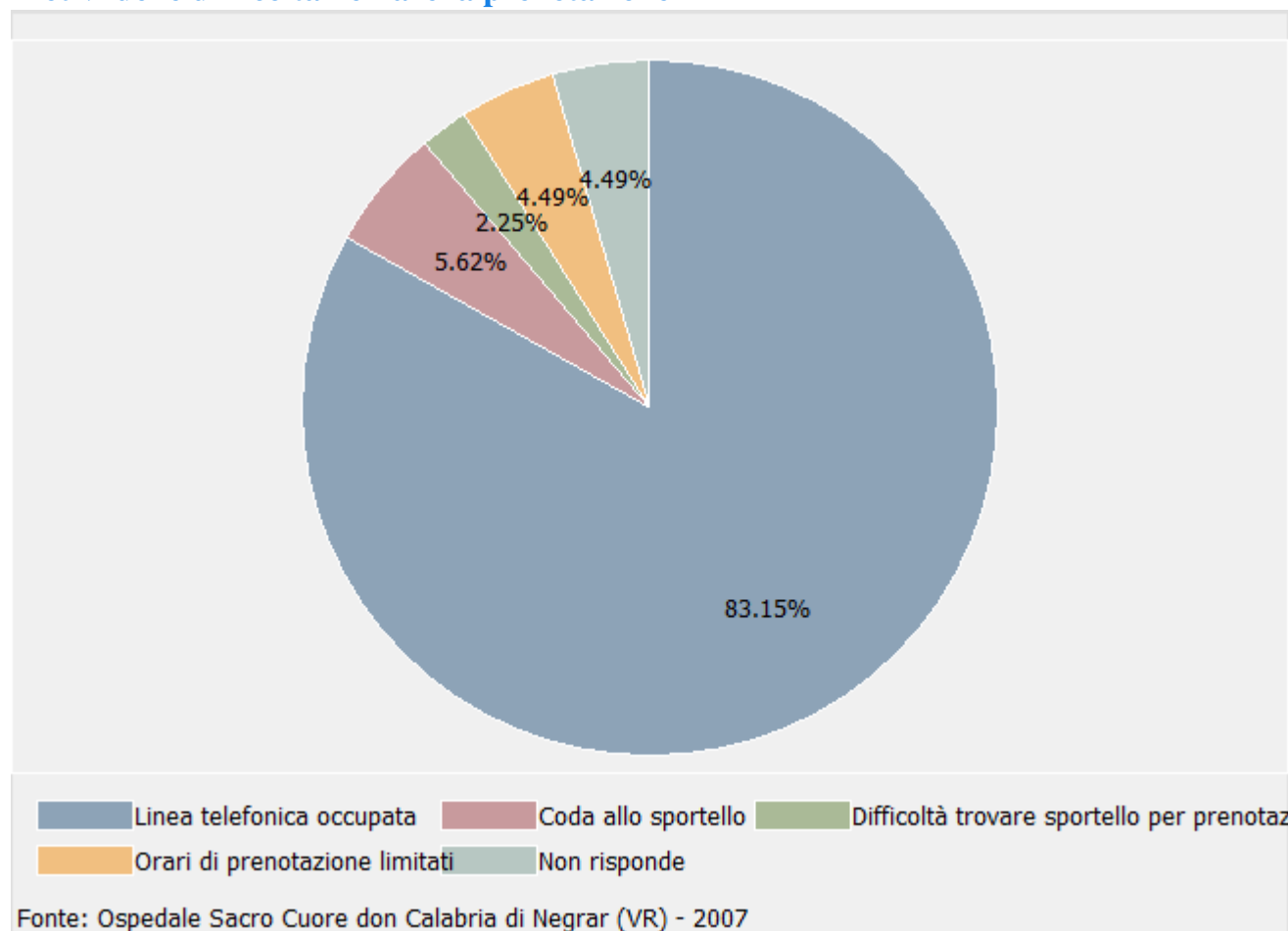
[Leggi gli altri tipi di prenotazione](#)

## Ha riscontrato delle difficoltà nel fare la prenotazione



	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
<b>Sì</b>	89	17.91
<b>No</b>	376	75.65
<b>Non Risponde</b>	32	6.44
<b>TOTALE</b>	<b>497</b>	<b>100.00</b>

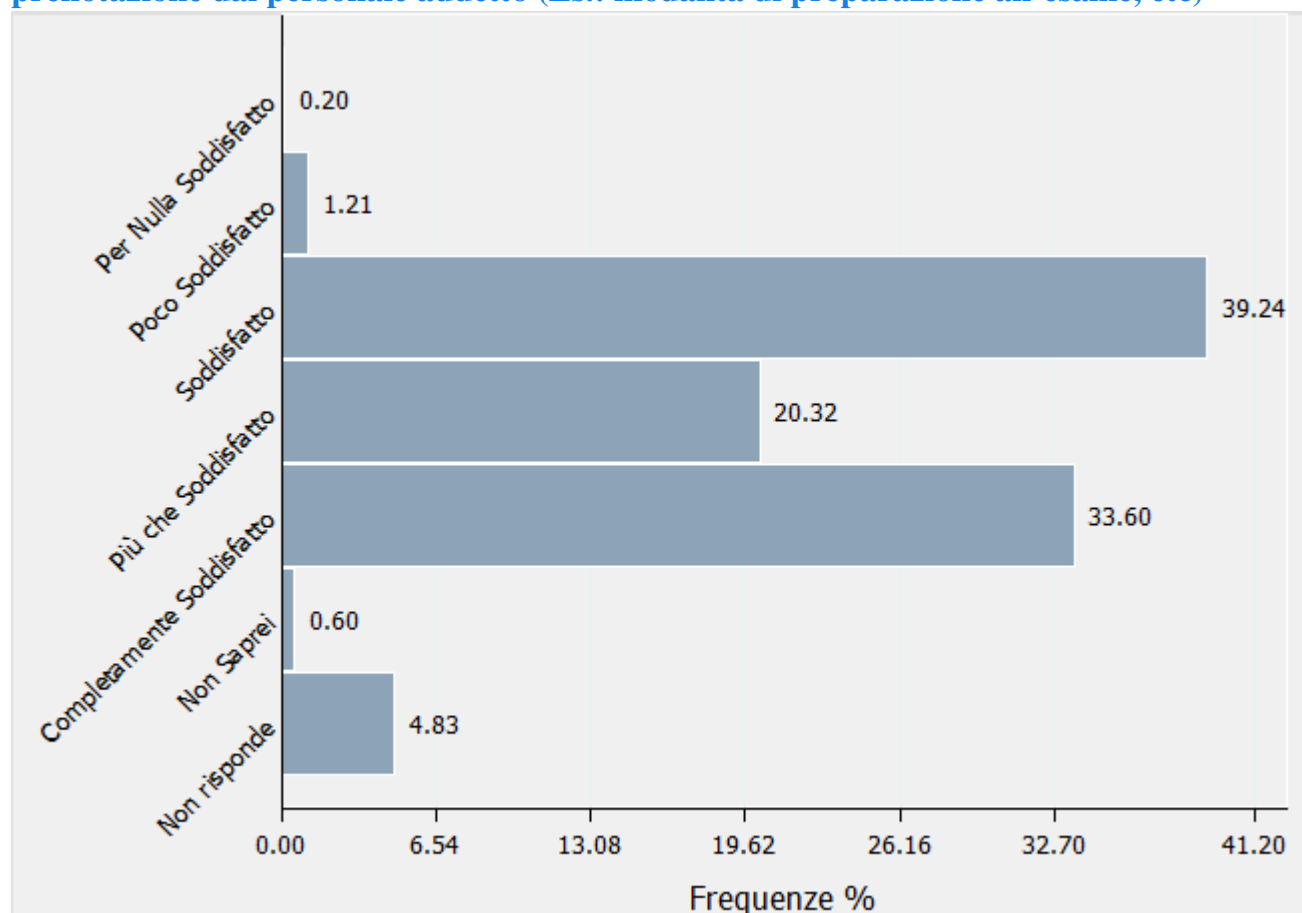
## Motivi delle difficoltà nel fare la prenotazione



	Numerosità	Percentuale
<b>Linea telefonica occupata</b>	74	83.15
<b>Coda allo sportello</b>	5	5.62
<b>Difficoltà trovare sportello per prenotazione</b>	2	2.25
<b>Orari di prenotazione limitati</b>	4	4.49
<b>Altro</b>	0	0.00
<b>Non Risponde</b>	4	4.49
<b>TOTALE</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>

[Leggi le altre difficoltà](#)

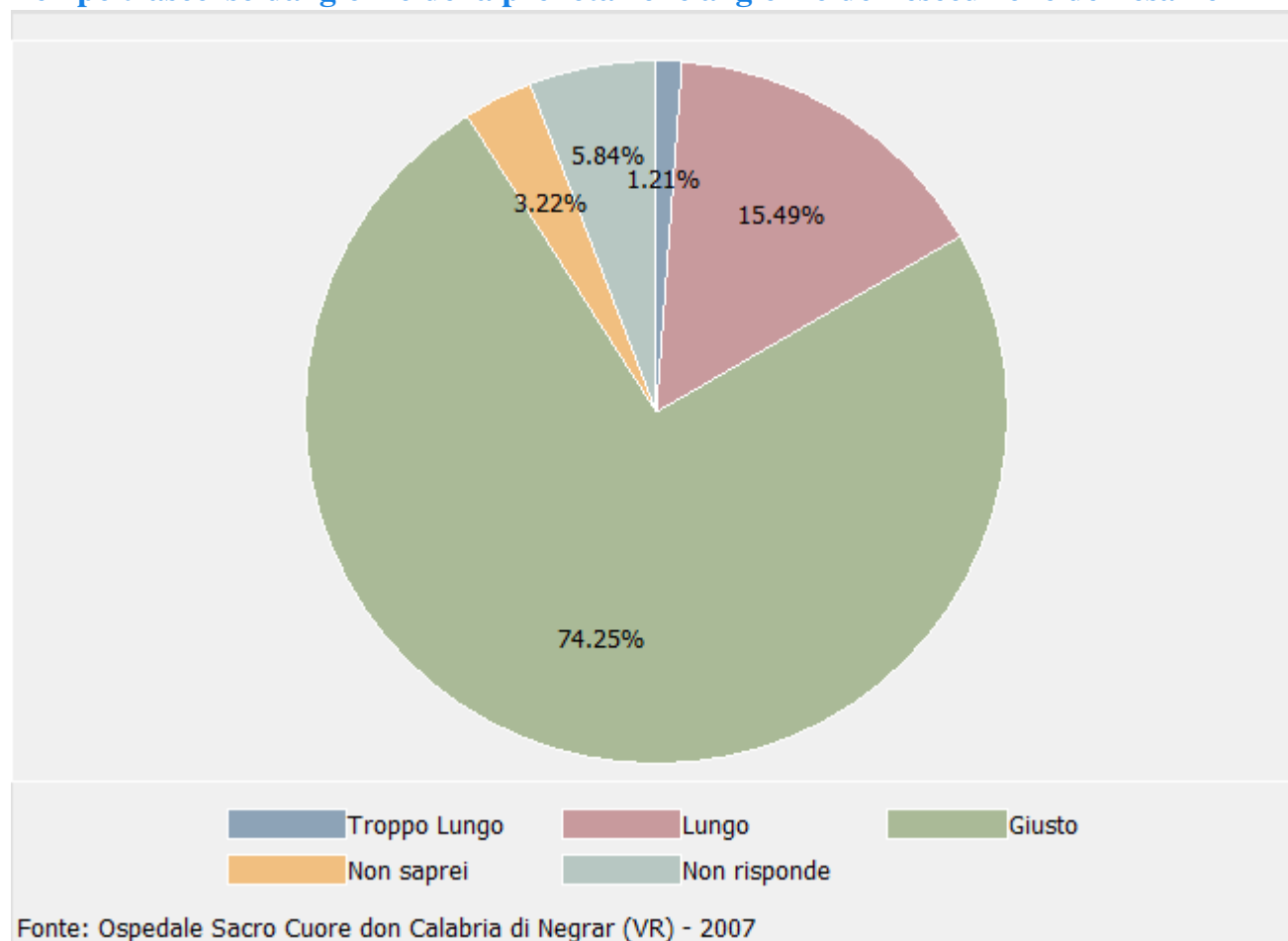
### Grado di soddisfazione sulla chiarezza delle informazioni date al momento della prenotazione dal personale addetto (Es.: modalità di preparazione all'esame, etc)



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2007

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
<b>Per Nulla Soddisfatto</b>	1	0.20	
<b>Poco Soddisfatto</b>	6	1.21	1.41
<b>Soddisfatto</b>	195	39.24	
<b>Più che Soddisfatto</b>	101	20.32	
<b>Completamente Soddisfatto</b>	167	33.60	93.16
<b>Non Saprei</b>	3	0.60	
<b>Non risponde</b>	24	4.83	5.43
<b>TOTALE</b>	<b>497</b>	<b>100.00</b>	

## Tempo trascorso dal giorno della prenotazione al giorno dell'esecuzione dell'esame

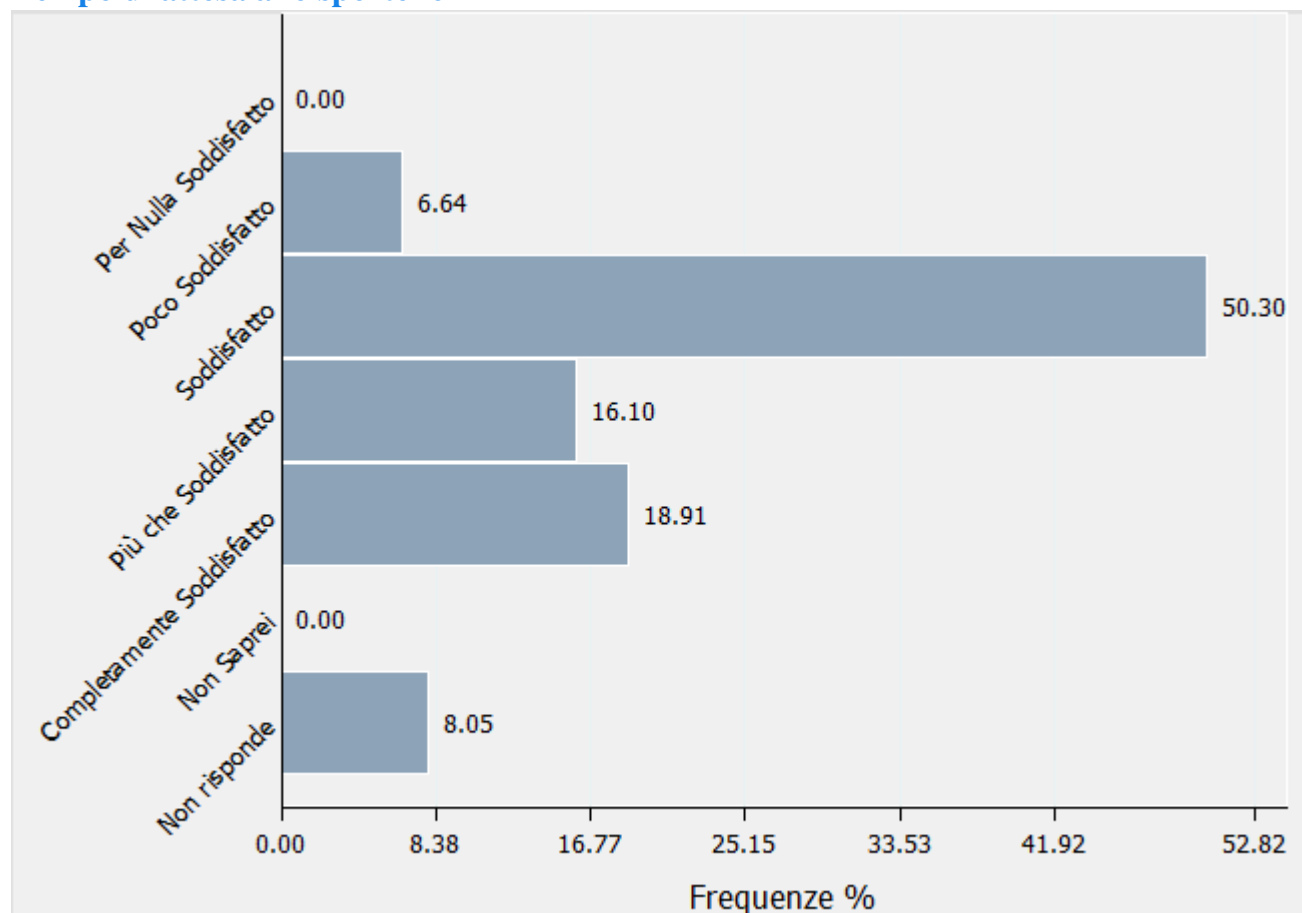


	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
<b>Troppo Lungo</b>	6	1.21
<b>Lungo</b>	77	15.49
<b>Giusto</b>	369	74.25
<b>Non saprei</b>	16	3.22
<b>Non Risponde</b>	29	5.84
<b>TOTALE</b>	<b>497</b>	<b>100.00</b>



## ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO - ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA

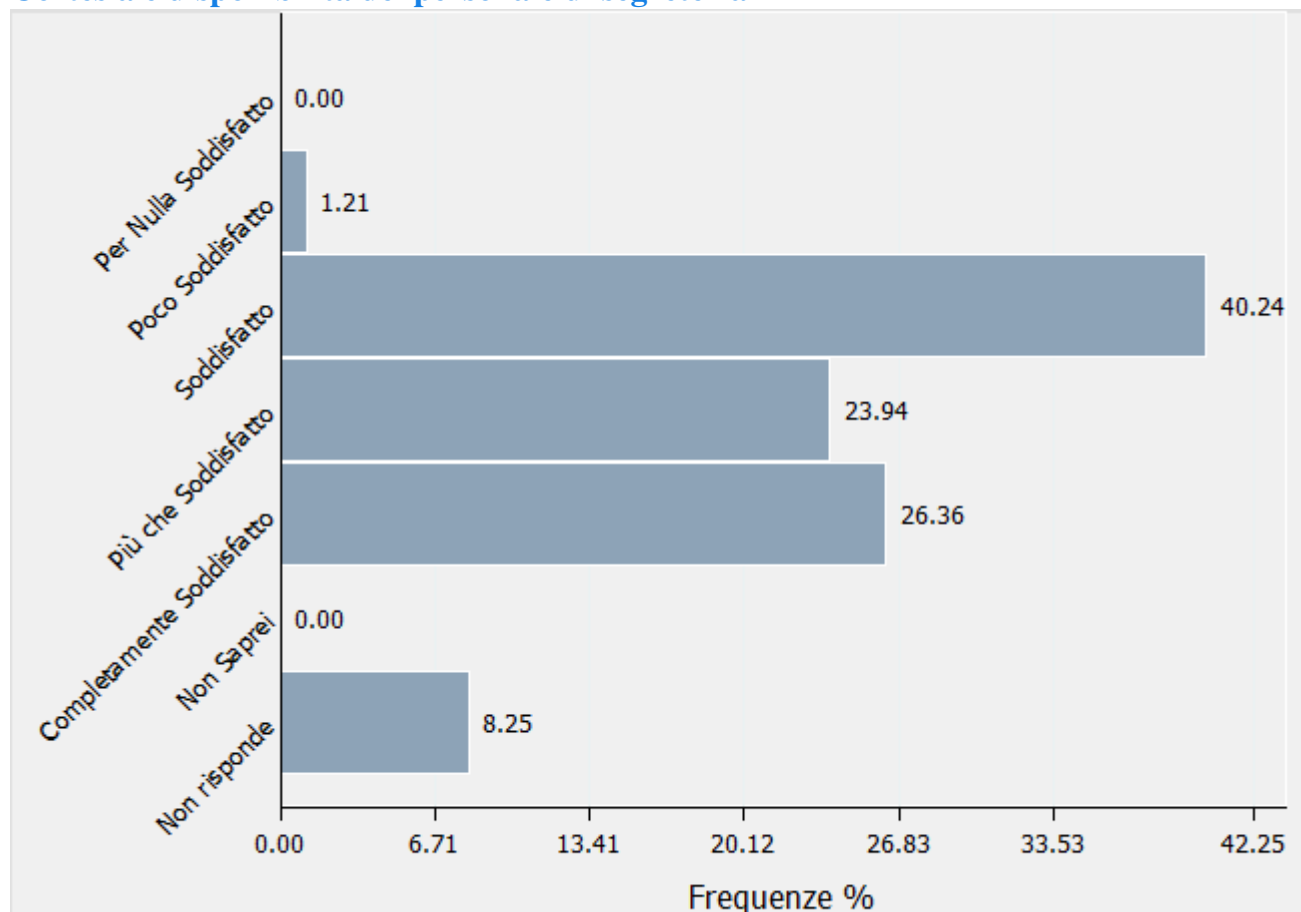
### Tempo di attesa allo sportello



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2007

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
<b>Per Nulla Soddisfatto</b>	0	0.00	
<b>Poco Soddisfatto</b>	33	6.64	6.64
<b>Soddisfatto</b>	250	50.30	
<b>Più che Soddisfatto</b>	80	16.10	
<b>Completamente Soddisfatto</b>	94	18.91	85.31
<b>Non Saprei</b>	0	0.00	
<b>Non risponde</b>	40	8.05	8.05
<b>TOTALE</b>	<b>497</b>	<b>100.00</b>	

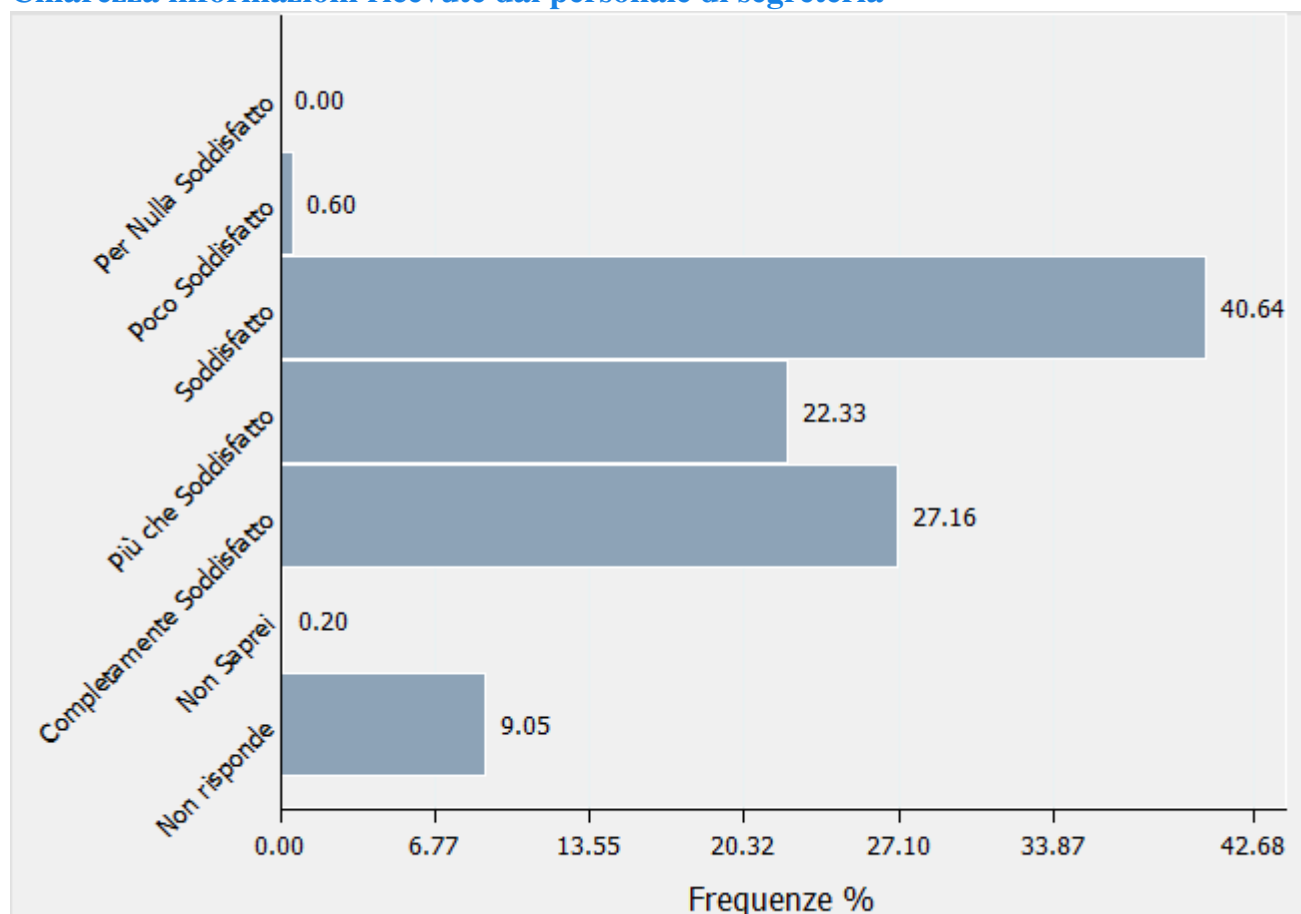
## Cortesia e disponibilità del personale di segreteria



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2007

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
<b>Per Nulla Soddisfatto</b>	0	0.00	
<b>Poco Soddisfatto</b>	6	1.21	1.21
<b>Soddisfatto</b>	200	40.24	
<b>Più che Soddisfatto</b>	119	23.94	
<b>Completamente Soddisfatto</b>	131	26.36	90.54
<b>Non Saprei</b>	0	0.00	
<b>Non risponde</b>	41	8.25	8.25
<b>TOTALE</b>	<b>497</b>	<b>100.00</b>	

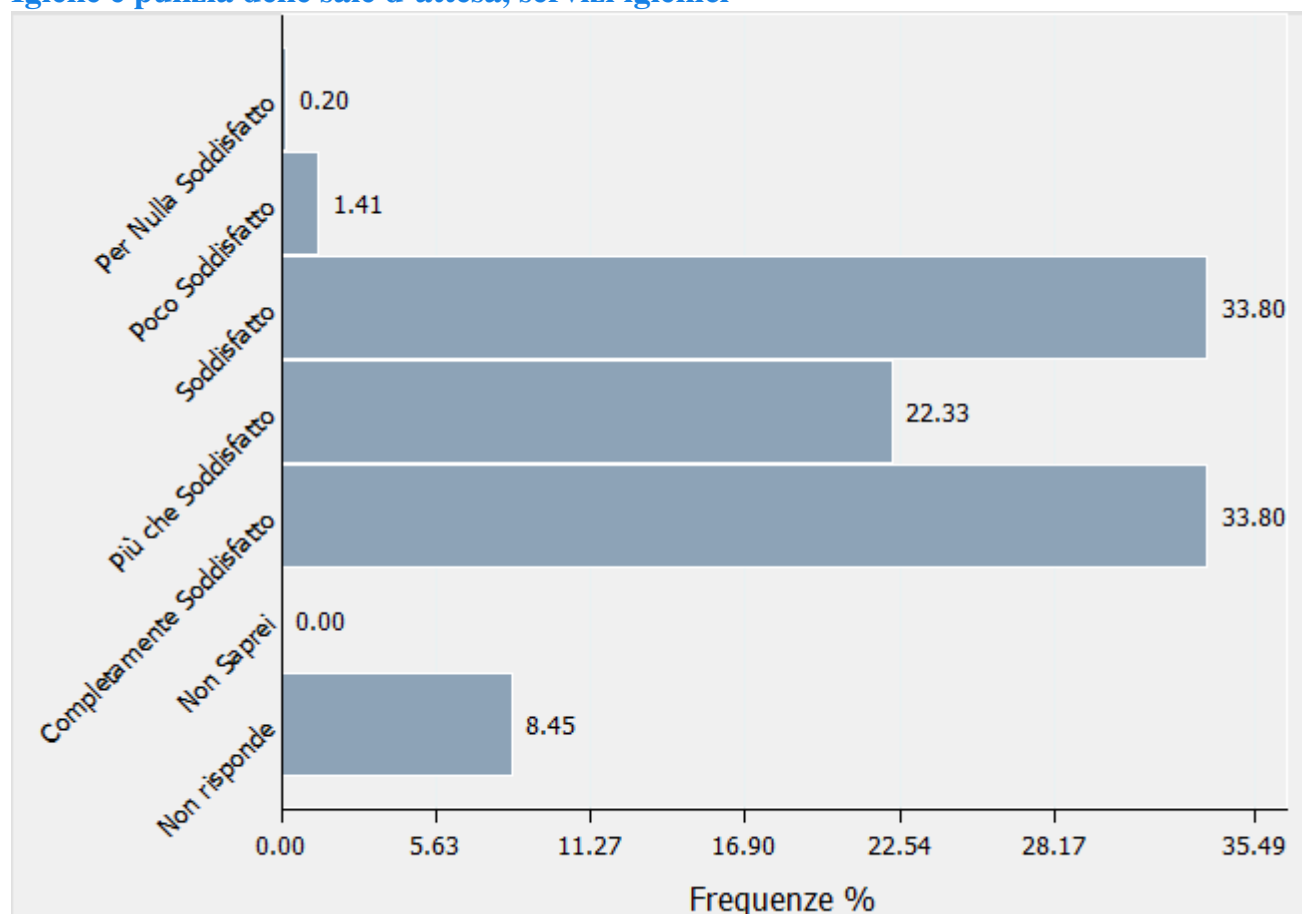
## Chiarezza informazioni ricevute dal personale di segreteria



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2007

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
<b>Per Nulla Soddisfatto</b>	0	0.00	
<b>Poco Soddisfatto</b>	3	0.60	0.60
<b>Soddisfatto</b>	202	40.64	
<b>Più che Soddisfatto</b>	111	22.33	
<b>Completamente Soddisfatto</b>	135	27.16	90.14
<b>Non Saprei</b>	1	0.20	
<b>Non risponde</b>	45	9.05	9.26
<b>TOTALE</b>	<b>497</b>	<b>100.00</b>	

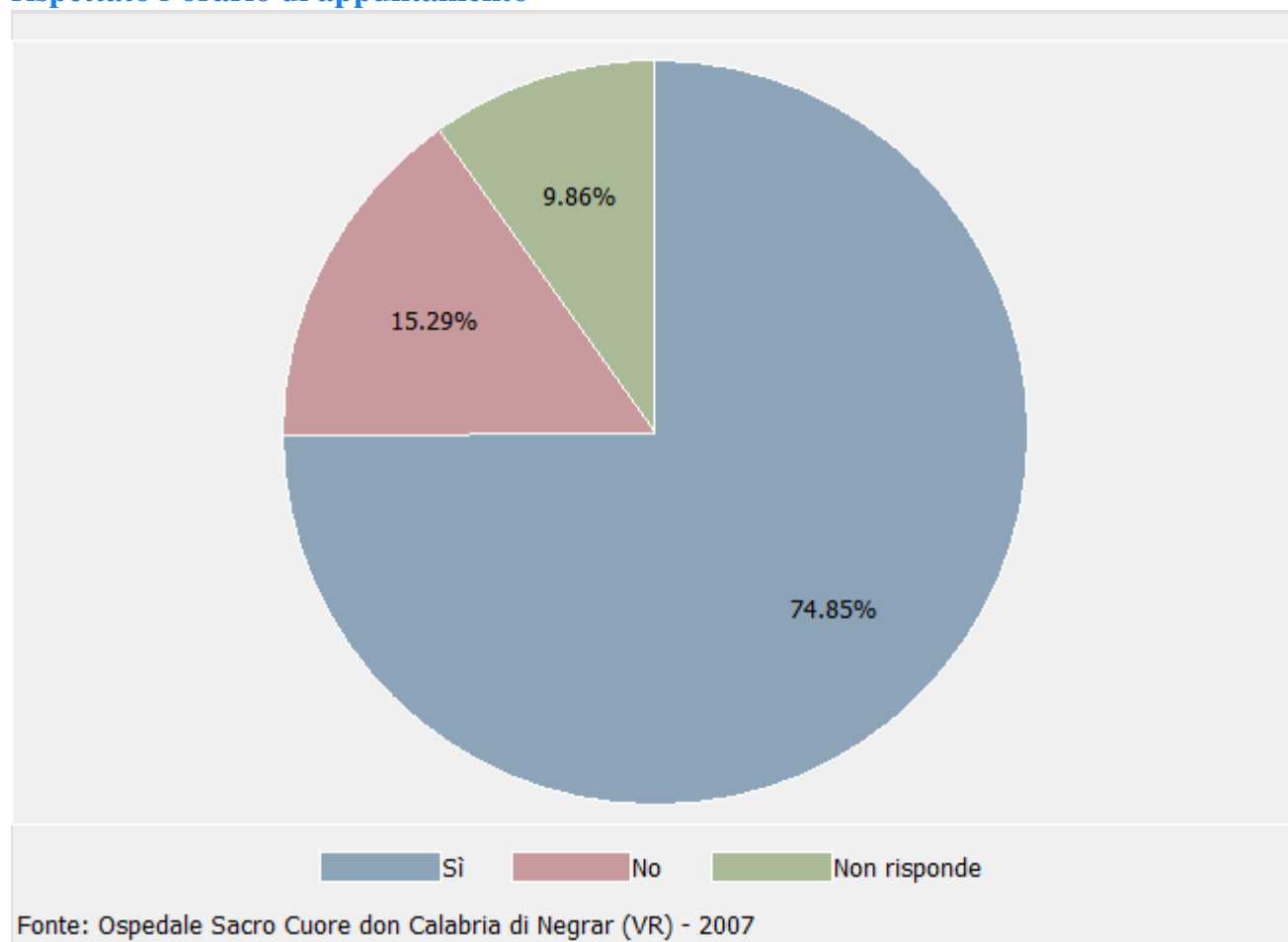
## Igiene e pulizia delle sale d'attesa, servizi igienici



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2007

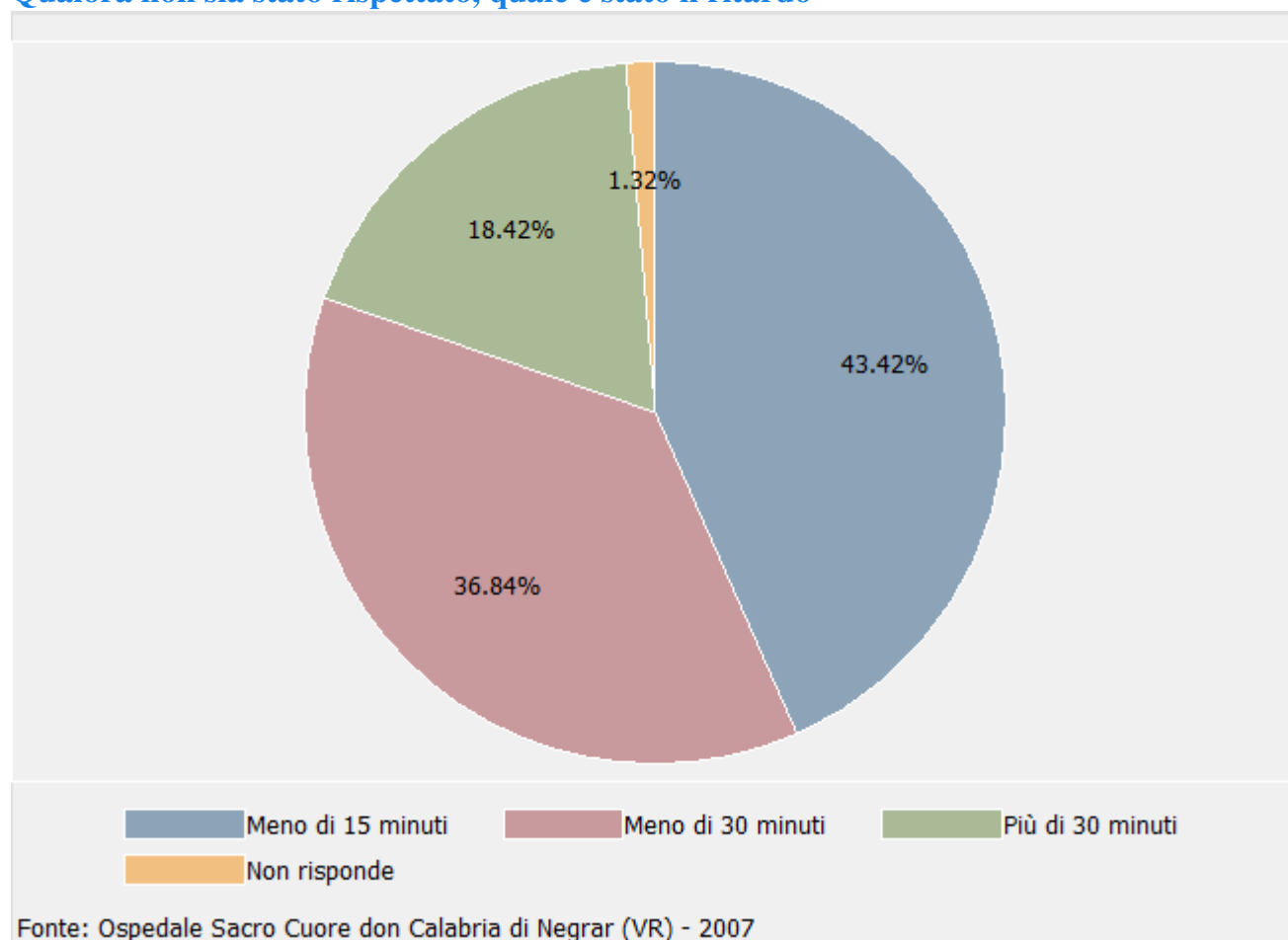
	Numerosità	Percentuale	Aggregati
<b>Per Nulla Soddisfatto</b>	1	0.20	
<b>Poco Soddisfatto</b>	7	1.41	1.61
<b>Soddisfatto</b>	168	33.80	
<b>Più che Soddisfatto</b>	111	22.33	
<b>Completamente Soddisfatto</b>	168	33.80	89.94
<b>Non Saprei</b>	0	0.00	
<b>Non risponde</b>	42	8.45	8.45
<b>TOTALE</b>	<b>497</b>	<b>100.00</b>	

## Dopo aver effettuato le pratiche amministrative e il pagamento ticket allo sportello, è stato rispettato l'orario di appuntamento



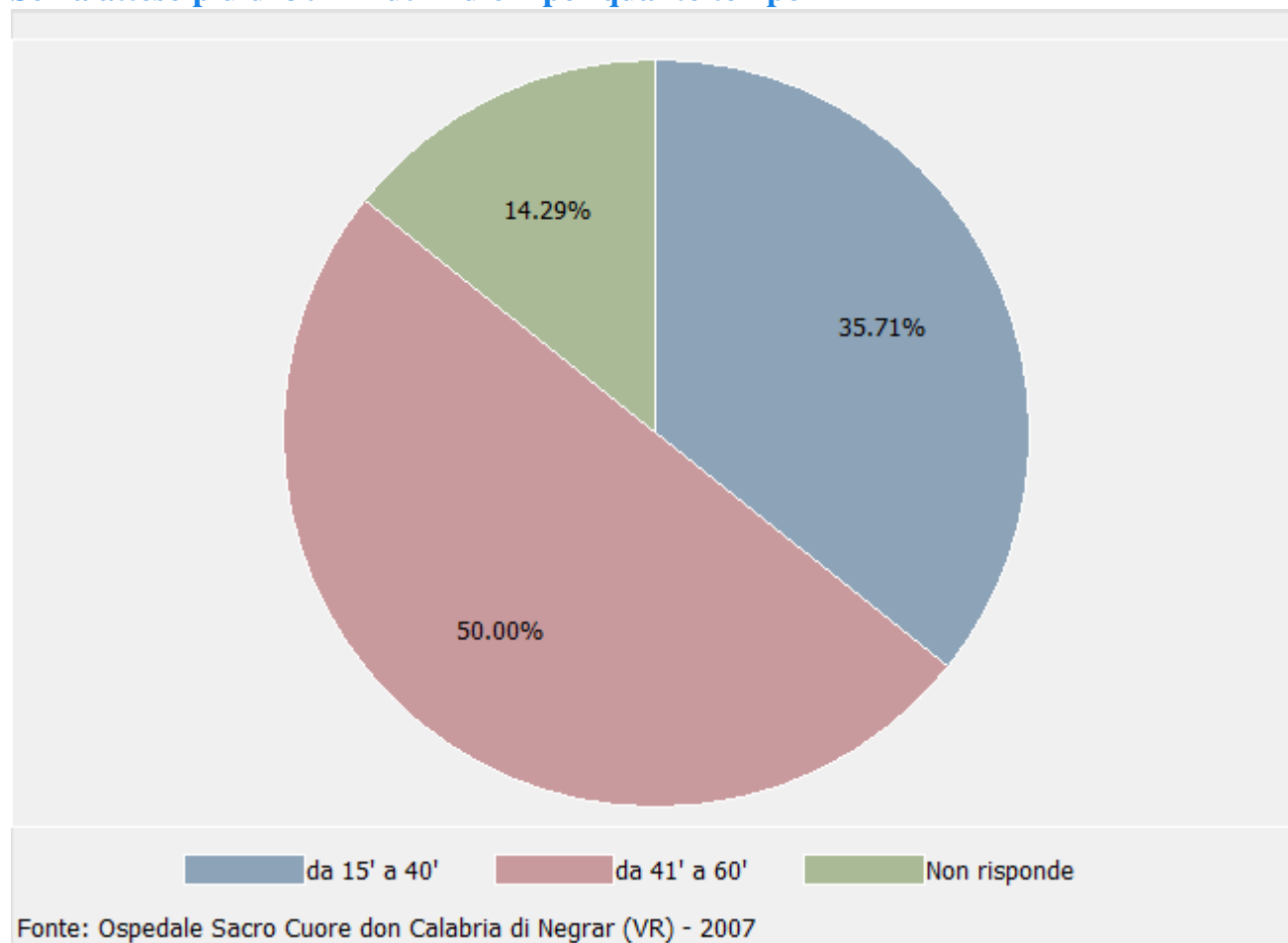
	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
<b>Sì</b>	372	74.85
<b>No</b>	76	15.29
<b>Non Risponde</b>	49	9.86
<b>TOTALE</b>	<b>497</b>	<b>100.00</b>

### Qualora non sia stato rispettato, quale è stato il ritardo



	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
<b>Meno di 15 minuti</b>	33	43.42
<b>Meno di 30 minuti</b>	28	36.84
<b>Più di 30 minuti</b>	14	18.42
<b>Non Risponde</b>	1	1.32
<b>TOTALE</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>

### Se ha atteso più di 30 minuti indichi per quanto tempo

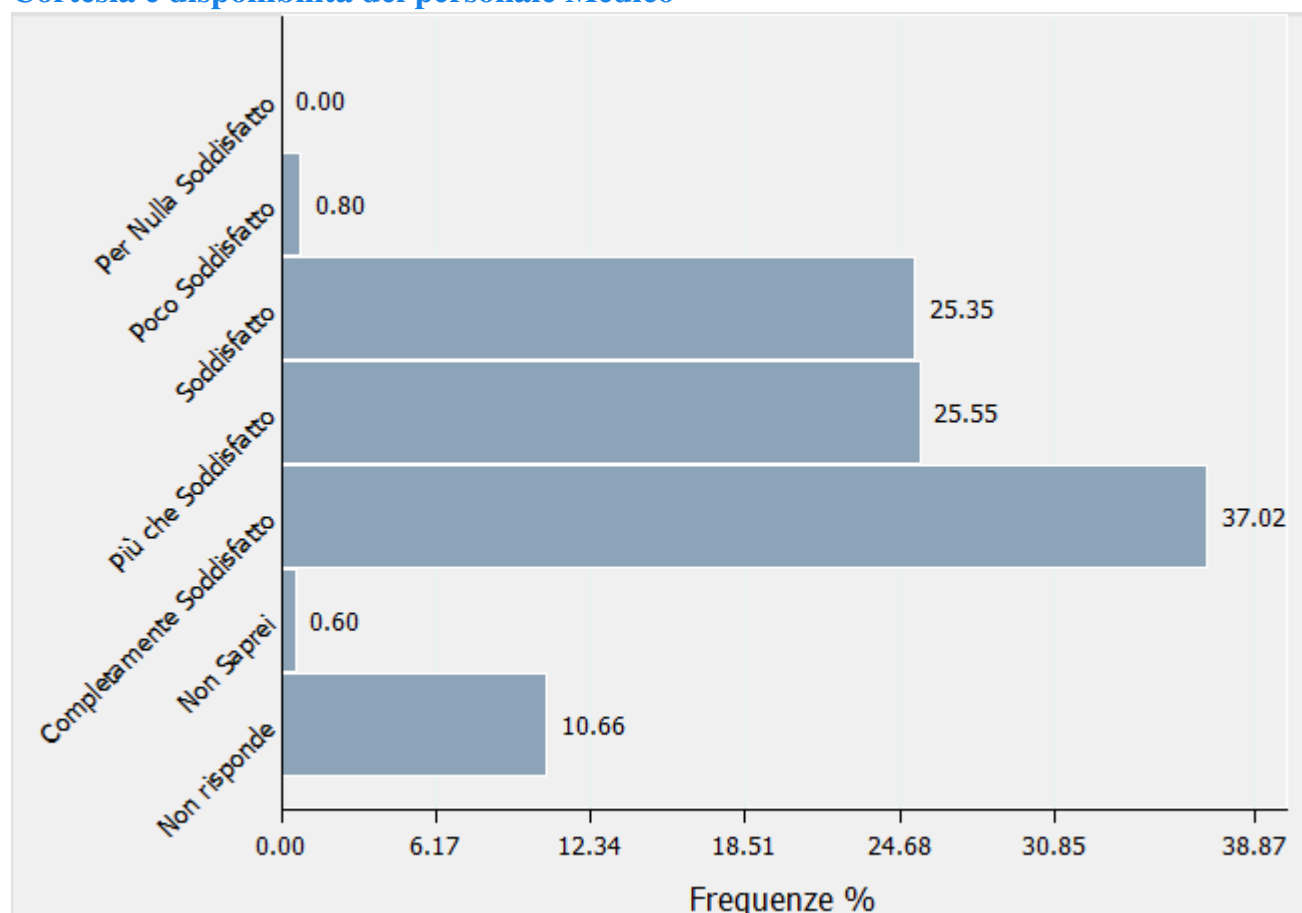


	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
<b>da 15' a 40'</b>	5	35.71
<b>da 41' a 60'</b>	7	50.00
<b>oltre 60'</b>	0	0.00
<b>Non Risponde</b>	2	14.29
<b>TOTALE</b>	<b>14</b>	<b>100.00</b>



## ESECUZIONE DELL'ESAME

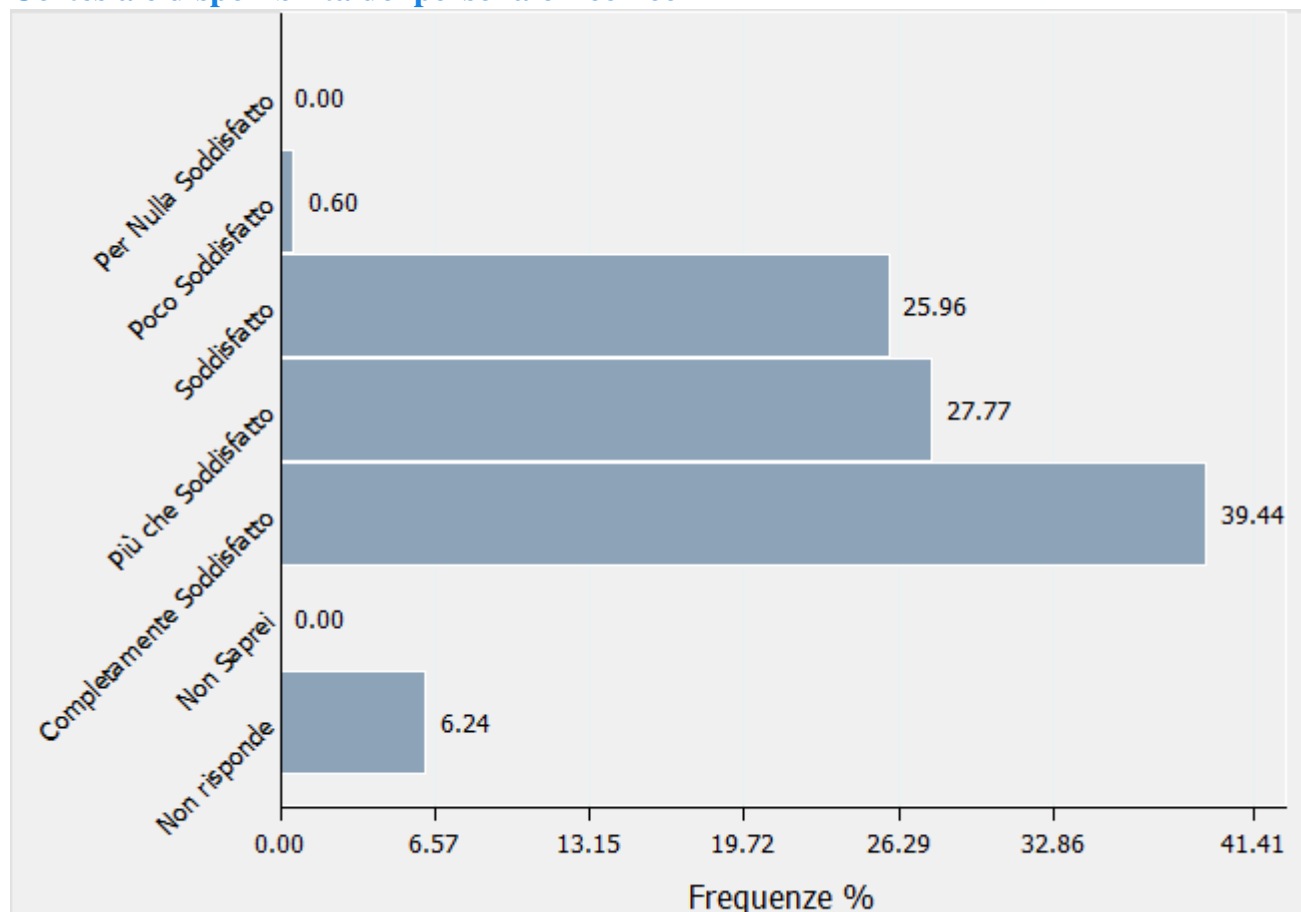
### Cortesìa e disponibilit  del personale Medico



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2007

	Numerosit�	Percentuale	Aggregati
<b>Per Nulla Soddisfatto</b>	0	0.00	
<b>Poco Soddisfatto</b>	4	0.80	0.80
<b>Soddisfatto</b>	126	25.35	
<b>Pi� che Soddisfatto</b>	127	25.55	
<b>Completamente Soddisfatto</b>	184	37.02	87.93
<b>Non Saprei</b>	3	0.60	
<b>Non risponde</b>	53	10.66	11.27
<b>TOTALE</b>	<b>497</b>	<b>100.00</b>	

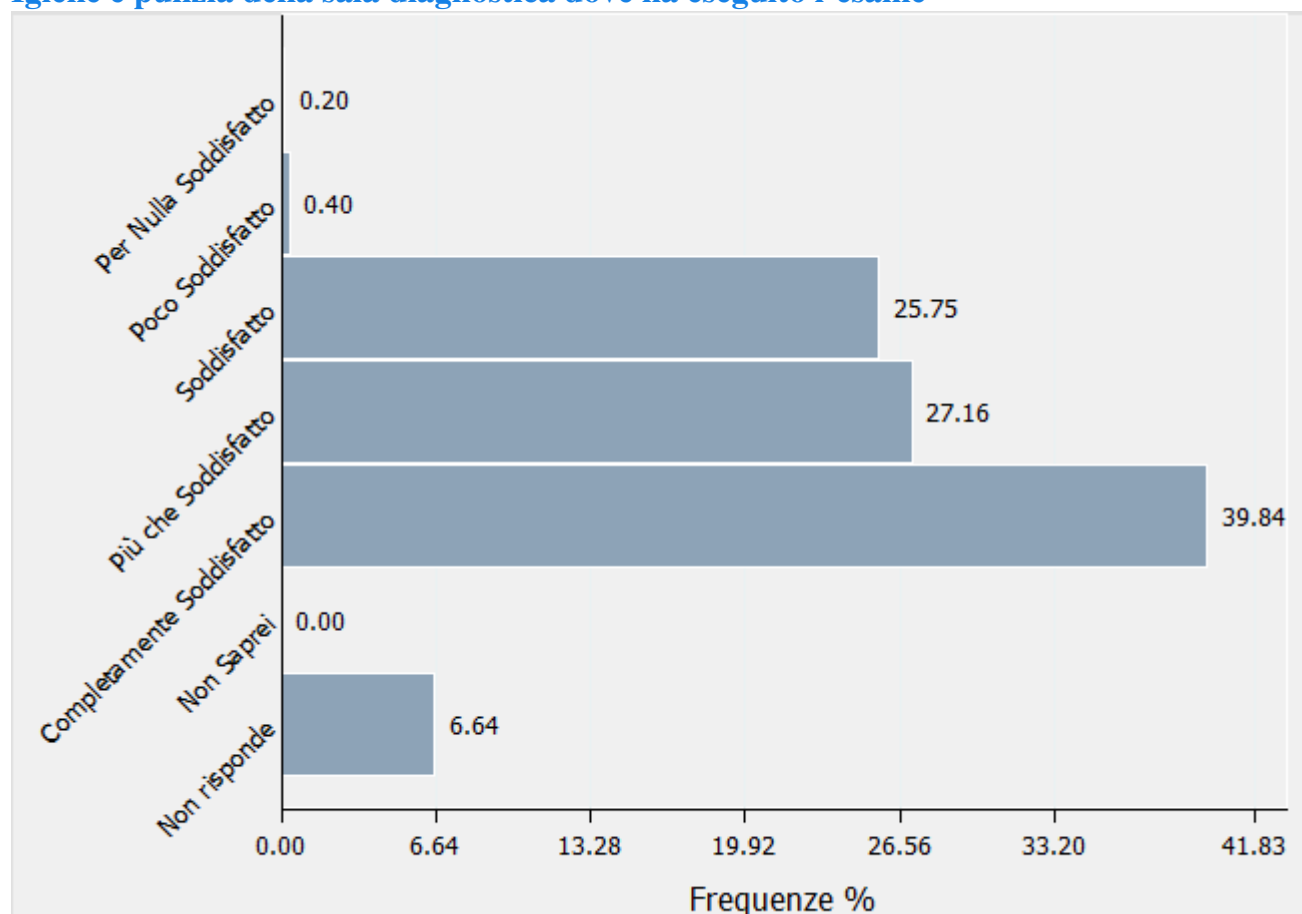
## Cortesia e disponibilità del personale Tecnico



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2007

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
<b>Per Nulla Soddisfatto</b>	0	0.00	
<b>Poco Soddisfatto</b>	3	0.60	0.60
<b>Soddisfatto</b>	129	25.96	
<b>Più che Soddisfatto</b>	138	27.77	
<b>Completamente Soddisfatto</b>	196	39.44	93.16
<b>Non Saprei</b>	0	0.00	
<b>Non risponde</b>	31	6.24	6.24
<b>TOTALE</b>	<b>497</b>	<b>100.00</b>	

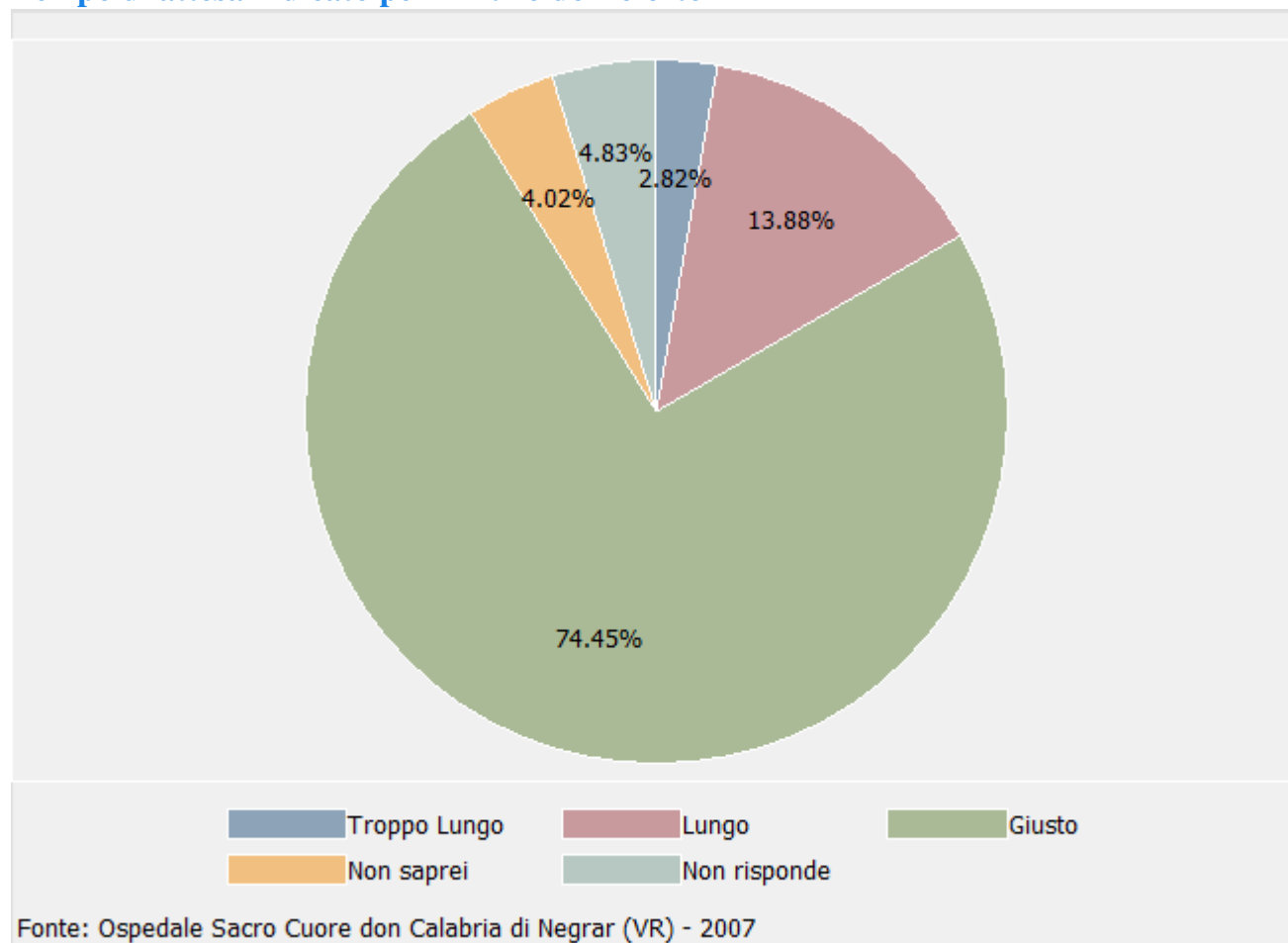
### Igiene e pulizia della sala diagnostica dove ha eseguito l'esame



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2007

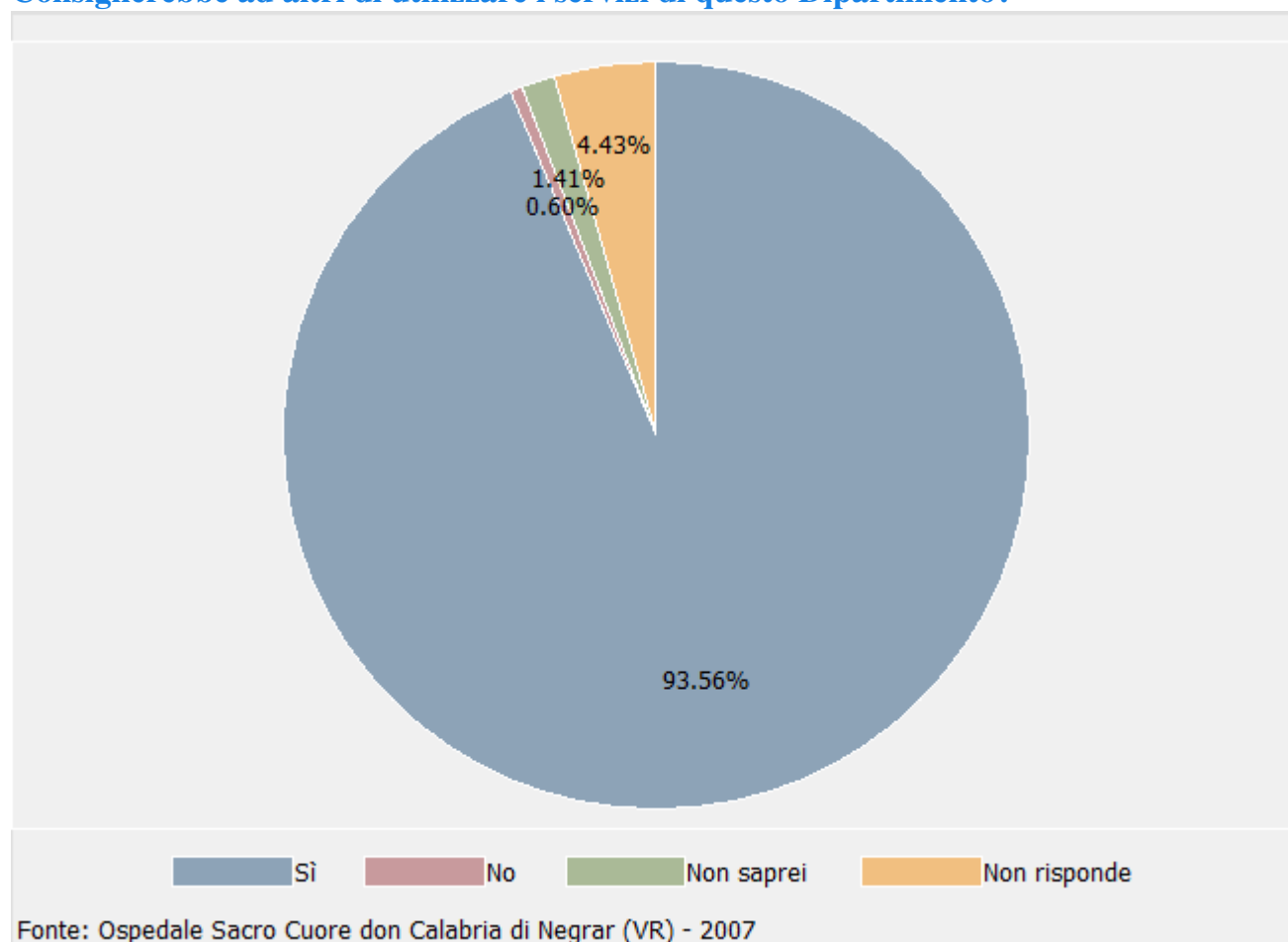
	Numerosità	Percentuale	Aggregati
<b>Per Nulla Soddisfatto</b>	1	0.20	
<b>Poco Soddisfatto</b>	2	0.40	0.60
<b>Soddisfatto</b>	128	25.75	
<b>Più che Soddisfatto</b>	135	27.16	
<b>Completamente Soddisfatto</b>	198	39.84	92.76
<b>Non Saprei</b>	0	0.00	
<b>Non risponde</b>	33	6.64	6.64
<b>TOTALE</b>	<b>497</b>	<b>100.00</b>	

## Tempo di attesa indicato per il ritiro del referto



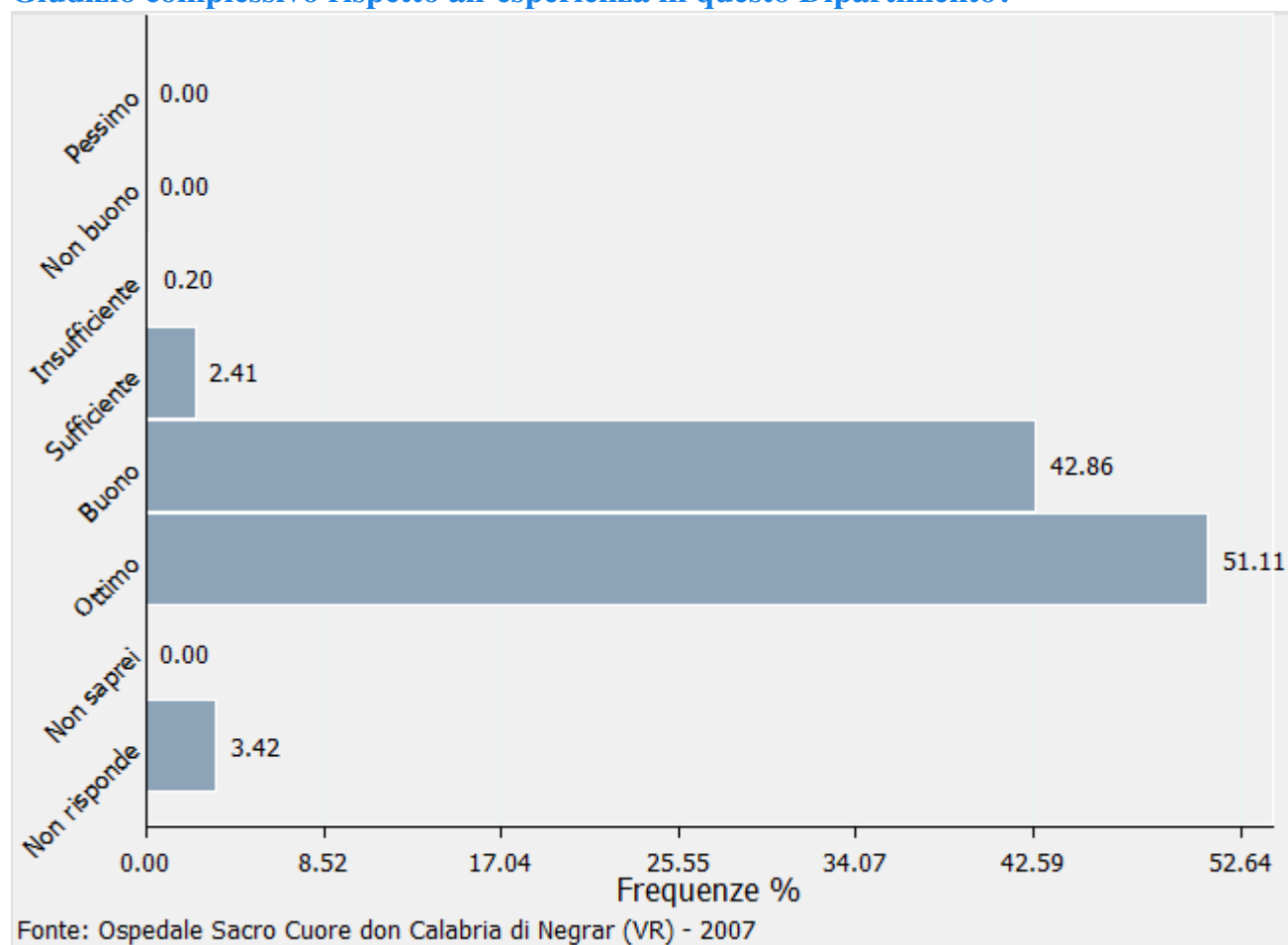
	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
<b>Troppo Lungo</b>	14	2.82
<b>Lungo</b>	69	13.88
<b>Giusto</b>	370	74.45
<b>Non saprei</b>	20	4.02
<b>Non Risponde</b>	24	4.83
<b>TOTALE</b>	<b>497</b>	<b>100.00</b>

### Consiglierebbe ad altri di utilizzare i servizi di questo Dipartimento?



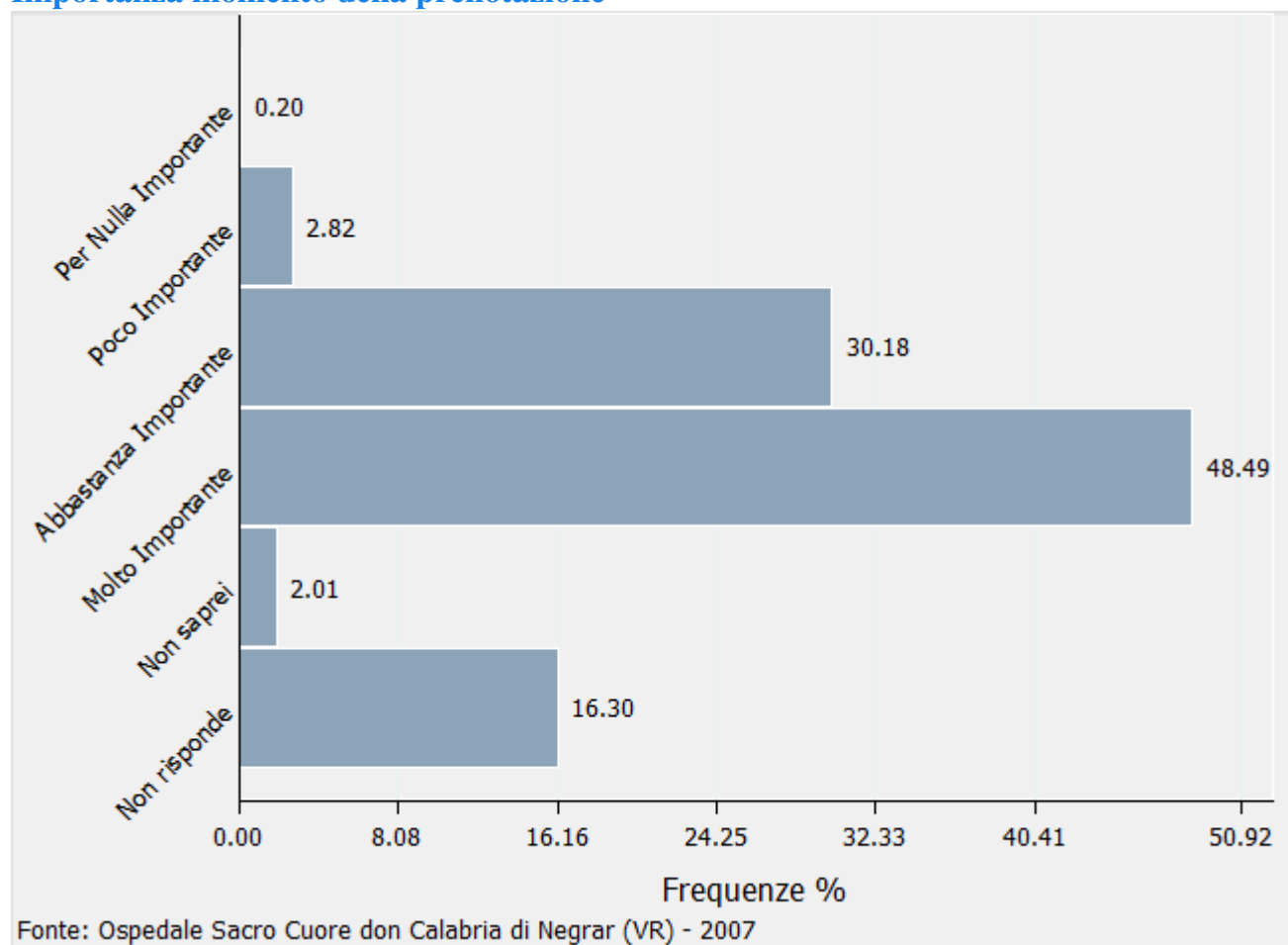
	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
<b>Sì</b>	465	93.56
<b>No</b>	3	0.60
<b>Non saprei</b>	7	1.41
<b>Non Risponde</b>	22	4.43
<b>TOTALE</b>	<b>497</b>	<b>100.00</b>

### Giudizio complessivo rispetto all'esperienza in questo Dipartimento?



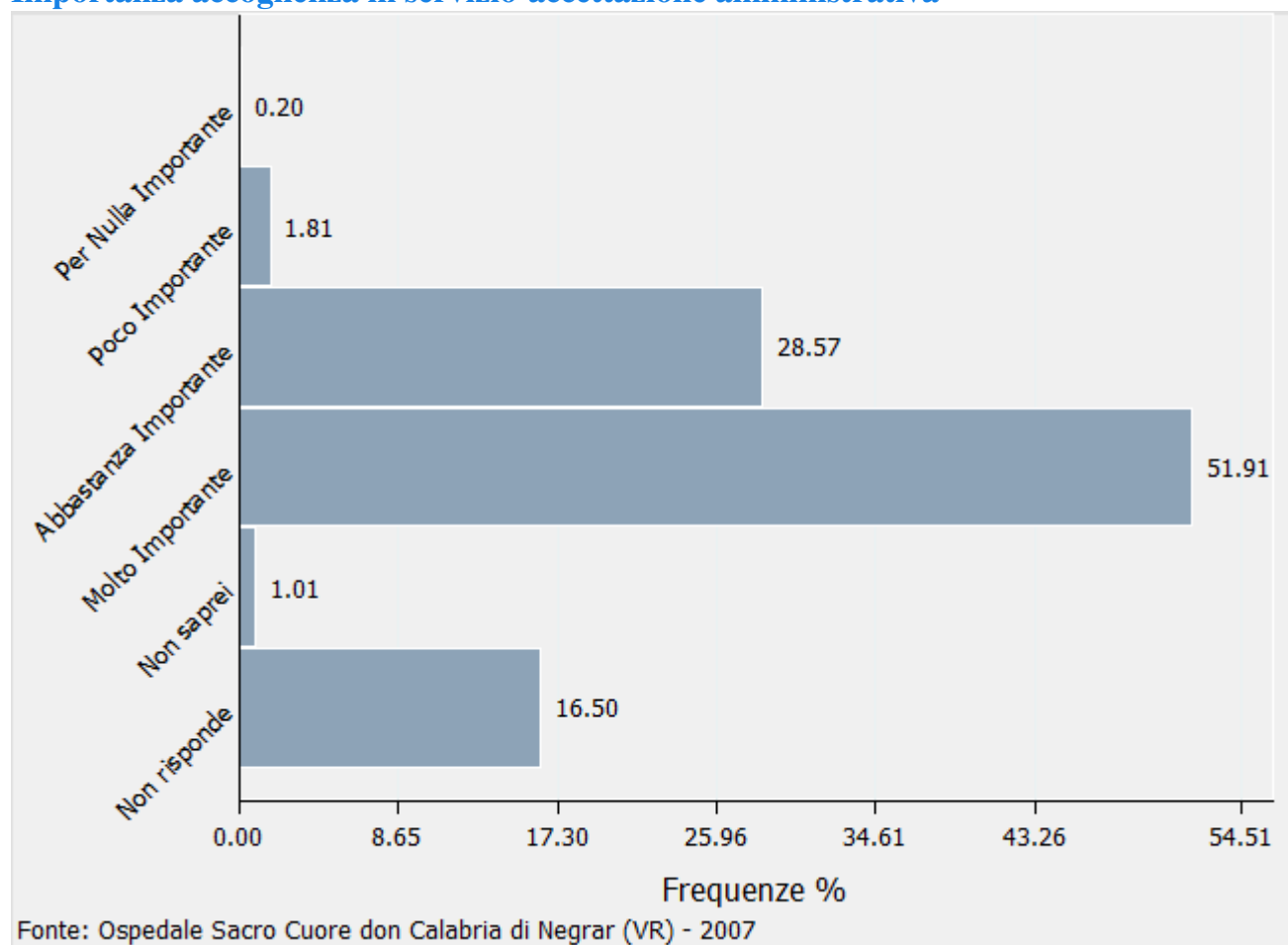
	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
<b>Pessimo</b>	0	0.00
<b>Non buono</b>	0	0.00
<b>Insufficiente</b>	1	0.20
<b>Sufficiente</b>	12	2.41
<b>Buono</b>	213	42.86
<b>Ottimo</b>	254	51.11
<b>Non saprei</b>	0	0.00
<b>Non Risponde</b>	17	3.42
<b>TOTALE</b>	<b>497</b>	<b>100.00</b>

## Importanza momento della prenotazione



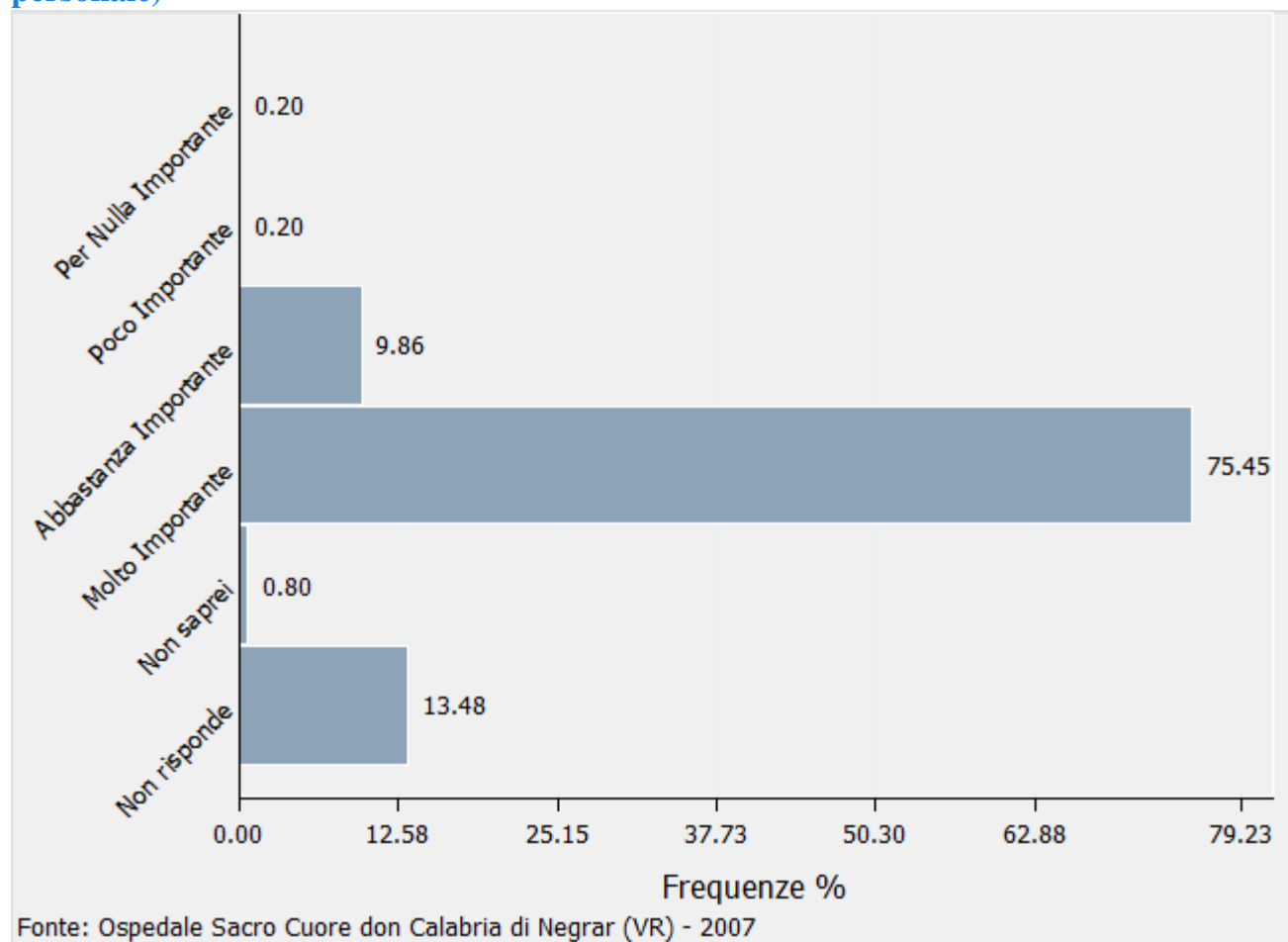
	Numerosità	Percentuale
<b>Per nulla importante</b>	1	0.20
<b>Poco importante</b>	14	2.82
<b>Abbastanza importante</b>	150	30.18
<b>Molto importante</b>	241	48.49
<b>Non saprei</b>	10	2.01
<b>Non Risponde</b>	81	16.30
<b>TOTALE</b>	<b>497</b>	<b>100.00</b>

### Importanza accoglienza in servizio-accettazione amministrativa



	Numerosità	Percentuale
<b>Per nulla importante</b>	1	0.20
<b>Poco importante</b>	9	1.81
<b>Abbastanza importante</b>	142	28.57
<b>Molto importante</b>	258	51.91
<b>Non saprei</b>	5	1.01
<b>Non Risponde</b>	82	16.50
<b>TOTALE</b>	<b>497</b>	<b>100.00</b>

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



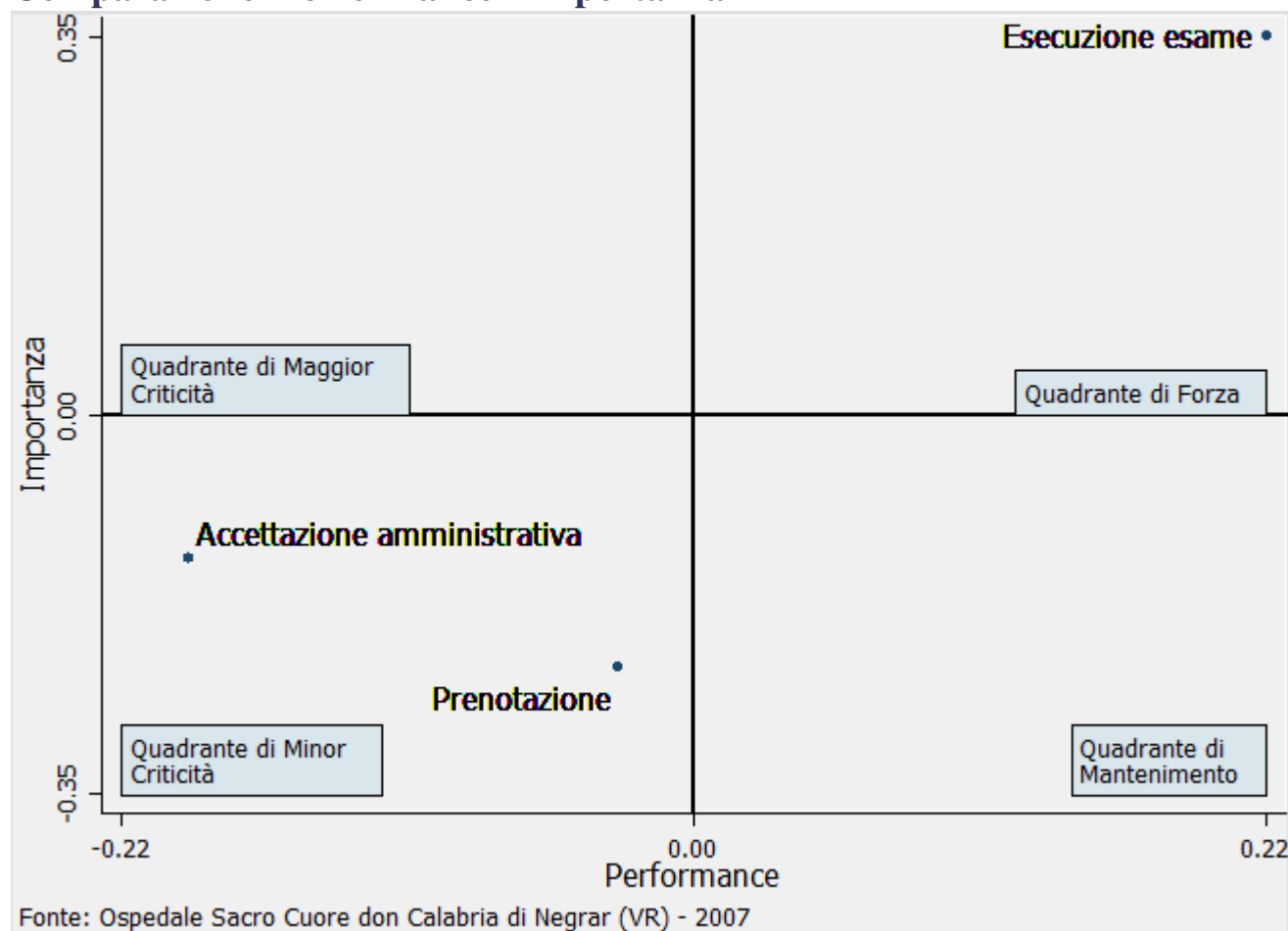
	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
<b>Per nulla importante</b>	1	0.20
<b>Poco importante</b>	1	0.20
<b>Abbastanza importante</b>	49	9.86
<b>Molto importante</b>	375	75.45
<b>Non saprei</b>	4	0.80
<b>Non Risponde</b>	67	13.48
<b>TOTALE</b>	<b>497</b>	<b>100.00</b>

## OSSERVAZIONI/SUGGERIMENTI

Leggi le osservazioni e i suggerimenti dei pazienti



### Comparazione 'Performance - Importanza'



Ultimo aggiornamento: 28 Feb 2008 - ore 11:26:31  
 Powered by Stata 9.1SE - StataCorp. 2005  
 TomaHawk