

# OSPEDALE SACRO CUORE DON CALABRIA DI NEGRAR

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

### Unità Operativa di Pronto Soccorso e Osservazione Breve Intensiva

Periodo di Riferimento: **27/11/2007 - 21/12/2007**

Questionari processati: **386**

2006 nr. accessi: 40 500

Campione previsto per avere una buona rappresentatività: 380 osservazioni

Campione minimo previsto per avere una sufficiente rappresentatività: 165 osservazioni

#### **[Vai direttamente ai dati riguardanti:](#)**

[Dati Anagrafici](#)

[Accoglienza nel servizio - accettazione](#)

[Prestazione ricevuta](#)

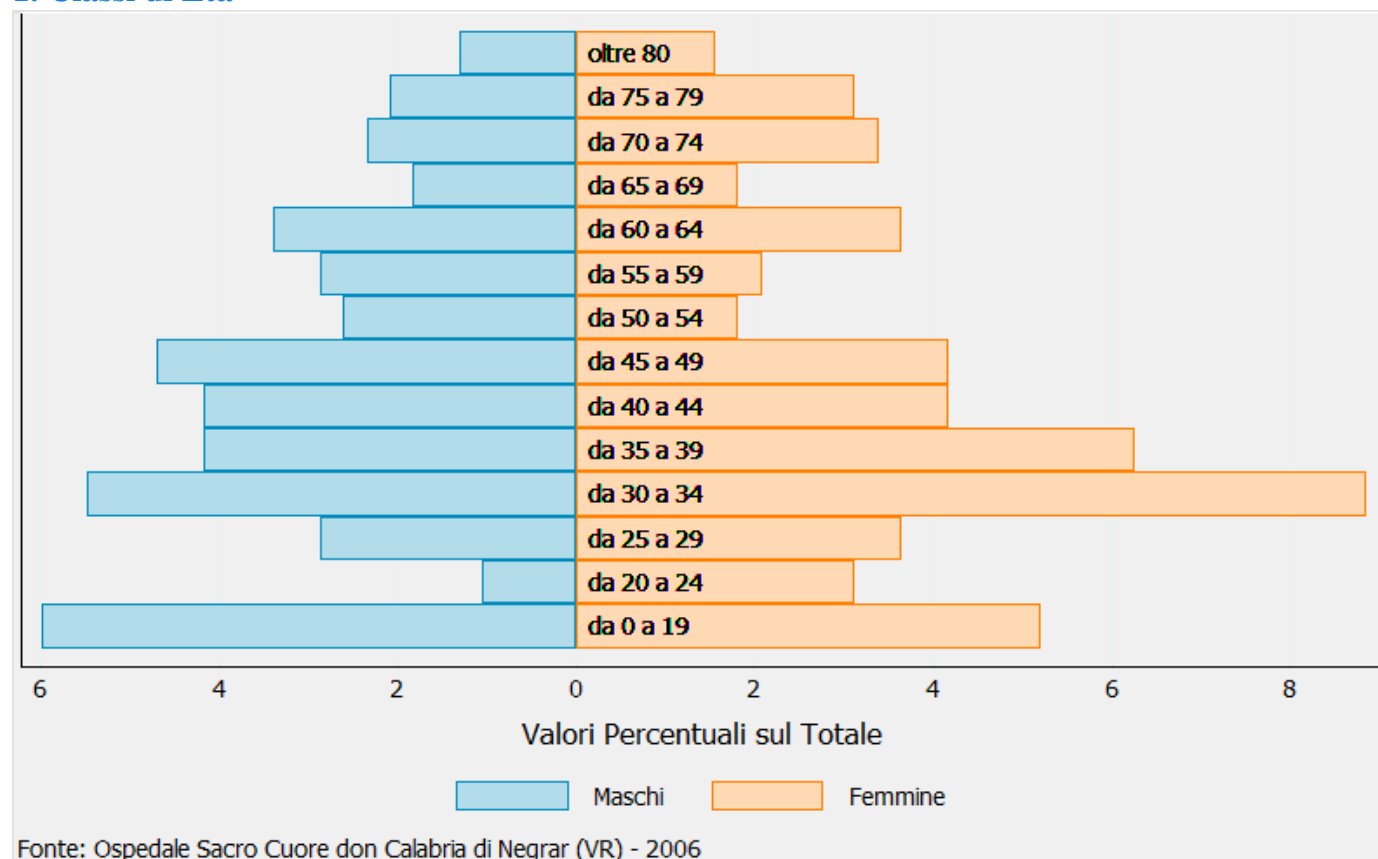
[Osservazioni/Suggerimenti](#)

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

---

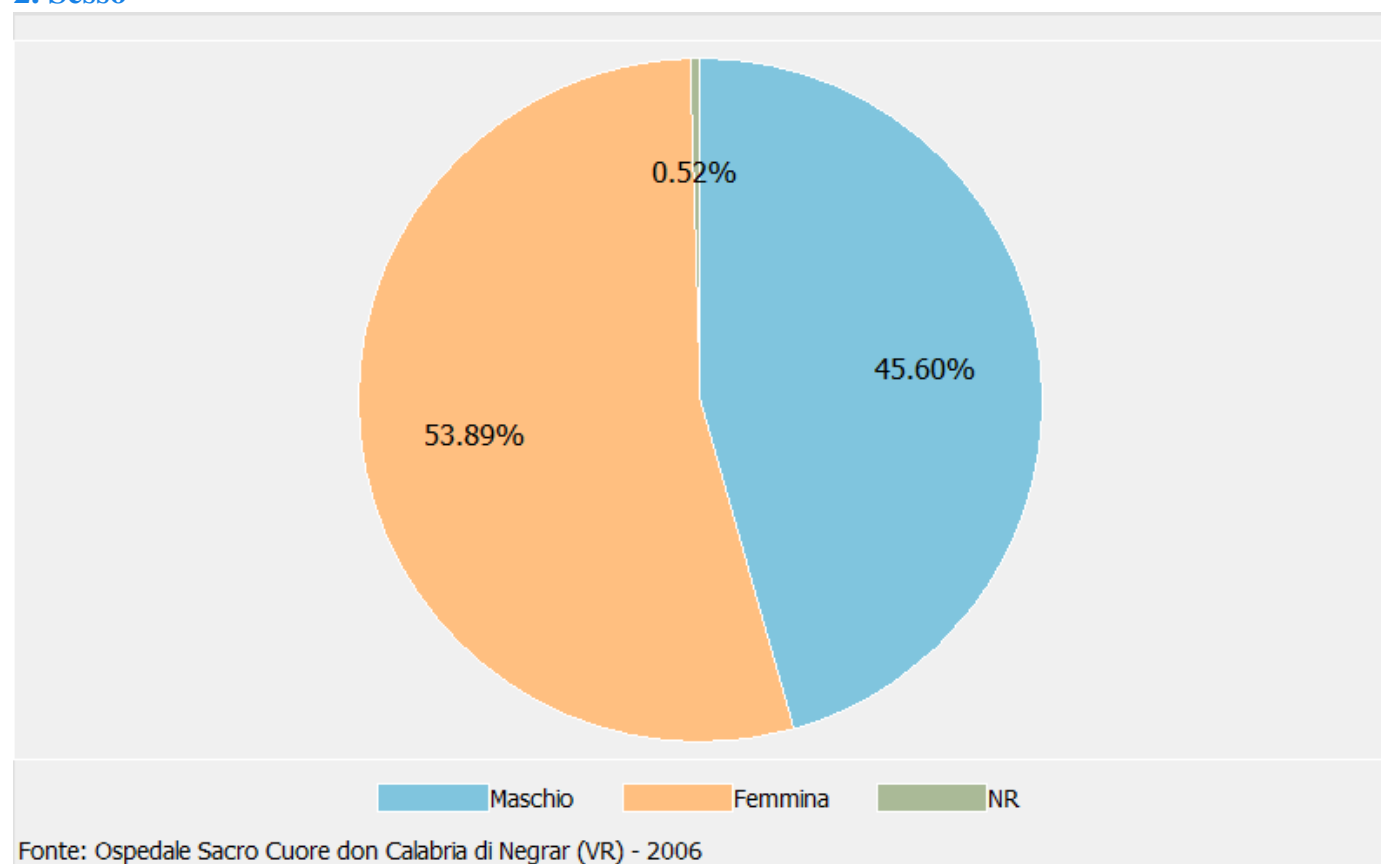
## DATI ANAGRAFICI

### 1. Classi di Età



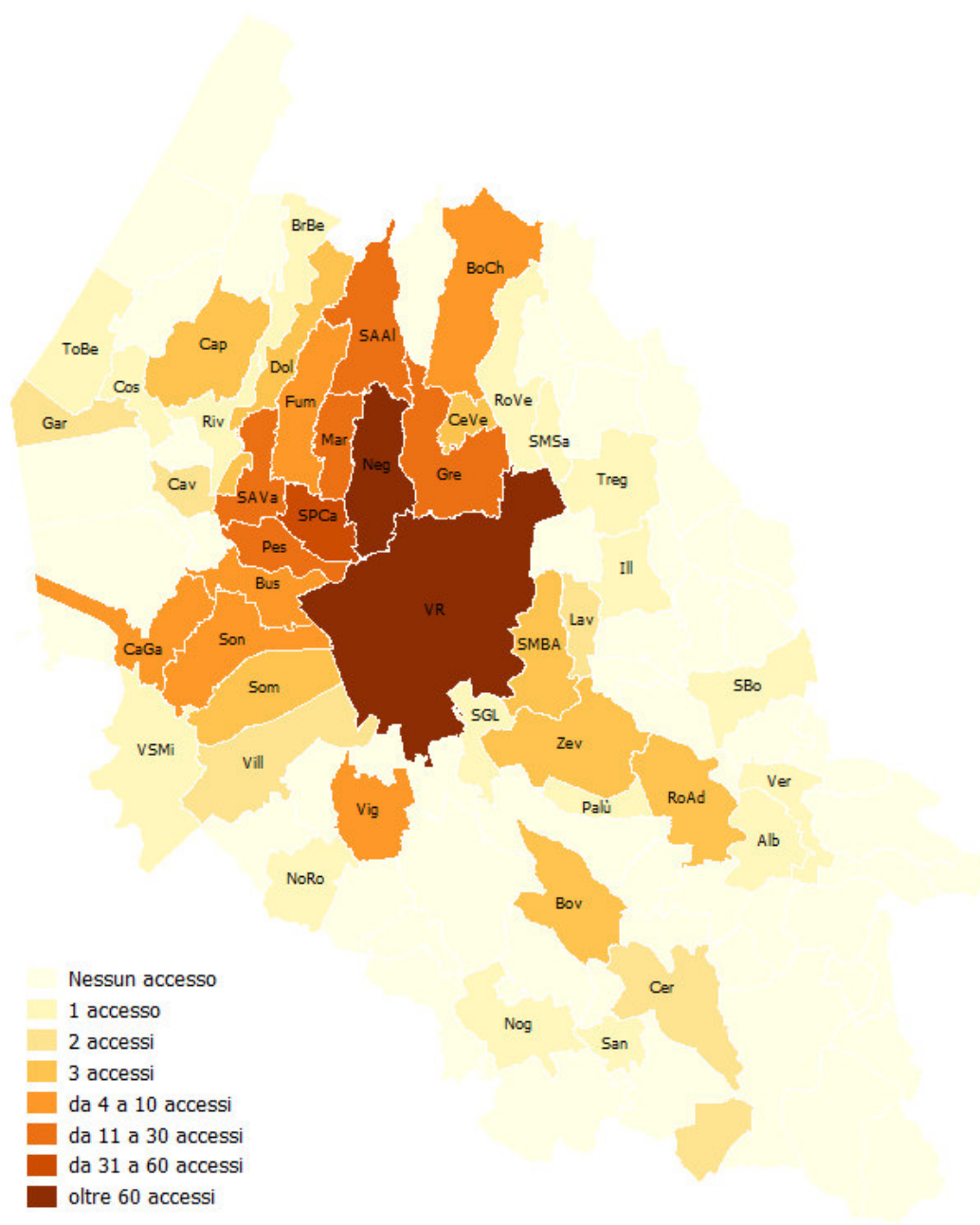
	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
<b>da 0 a 19</b>	43	11.14
<b>da 20 a 24</b>	16	4.15
<b>da 25 a 29</b>	25	6.48
<b>da 30 a 34</b>	55	14.25
<b>da 35 a 39</b>	40	10.36
<b>da 40 a 44</b>	32	8.29
<b>da 45 a 49</b>	34	8.81
<b>da 50 a 54</b>	17	4.40
<b>da 55 a 59</b>	19	4.92
<b>da 60 a 64</b>	27	6.99
<b>da 65 a 69</b>	14	3.63
<b>da 70 a 74</b>	22	5.70
<b>da 75 a 79</b>	20	5.18
<b>oltre 80</b>	11	2.85
<b>Non Risponde</b>	11	2.85
<b>TOTALE</b>	<b>386</b>	<b>100.00</b>
<b>Età media: 43.5</b>		

## 2. Sesso



	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
<b>Maschio</b>	176	45.60
<b>Femmina</b>	208	53.89
<b>Non Risponde</b>	2	0.52
<b>TOTALE</b>	<b>386</b>	<b>100.00</b>

### 3. Comune di residenza



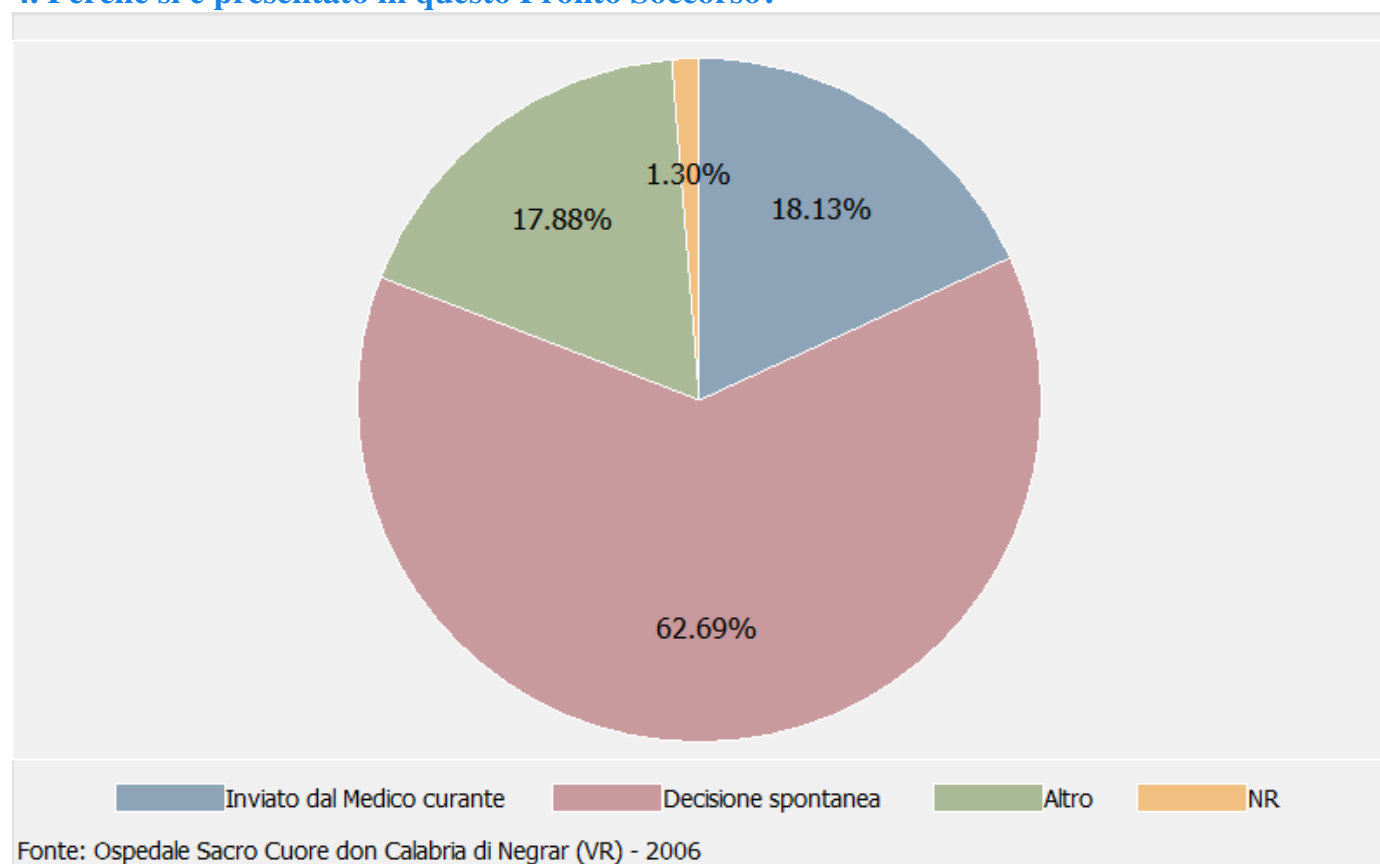
### 3. Comune di residenza

	Numerosità	Percentuale
Albaredo d'Adige	1	0.26
Bosco Chiesanuova	4	1.04
Bovolone	3	0.78
Brentino Belluno	1	0.26
Bussolengo	7	1.81
Caprino Veronese	3	0.78
Castelnuovo del Garda	6	1.55
Cavaion Veronese	2	0.52
Cerea	2	0.52
Cerro Veronese	3	0.78
Costermano	1	0.26
Dolcè	3	0.78
Fumane	7	1.81
Garda	2	0.52
Grezzana	12	3.11
Illasi	1	0.26
Lavagno	2	0.52
Marano di Valpolicella	11	2.85
Negrar	76	19.69
Nogara	1	0.26
Nogarole Rocca	1	0.26
Palù	1	0.26
Pescantina	18	4.66
Rivoli Veronese	1	0.26
Ronco all'Adige	3	0.78
Roverè Veronese	1	0.26
San Bonifacio	1	0.26
San Giovanni Lupatoto	1	0.26
Sanguinetto	1	0.26
San Martino Buon Albergo	3	0.78
San Mauro di Saline	1	0.26
San Pietro in Cariano	46	11.92
Sant'Ambrogio di Valpolicella	22	5.70
Sant'Anna d'Alfaedo	13	3.37
Sommacampagna	3	0.78
Sona	6	1.55
Torri del Benaco	1	0.26
Tregnago	1	0.26
Valeggio sul Mincio	1	0.26
Verona	74	19.17
Veronella	1	0.26
Vigasio	4	1.04
Villafranca di Verona	2	0.52
Zevio	3	0.78
Fuori Provincia	18	4.66
N.R.	11	2.85
<b>TOTALE</b>	<b>386</b>	<b>100.00</b>

## ULSS di provenienza

	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
<b>ULSS 20</b>	106	27.46
<b>ULSS 21</b>	14	3.63
<b>ULSS 22</b>	237	61.40
<b>Fuori Provincia</b>	18	4.66
<b>Non Risponde</b>	11	2.85
<b>TOTALE</b>	<b>386</b>	<b>100.00</b>

#### 4. Perché si è presentato in questo Pronto Soccorso?



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

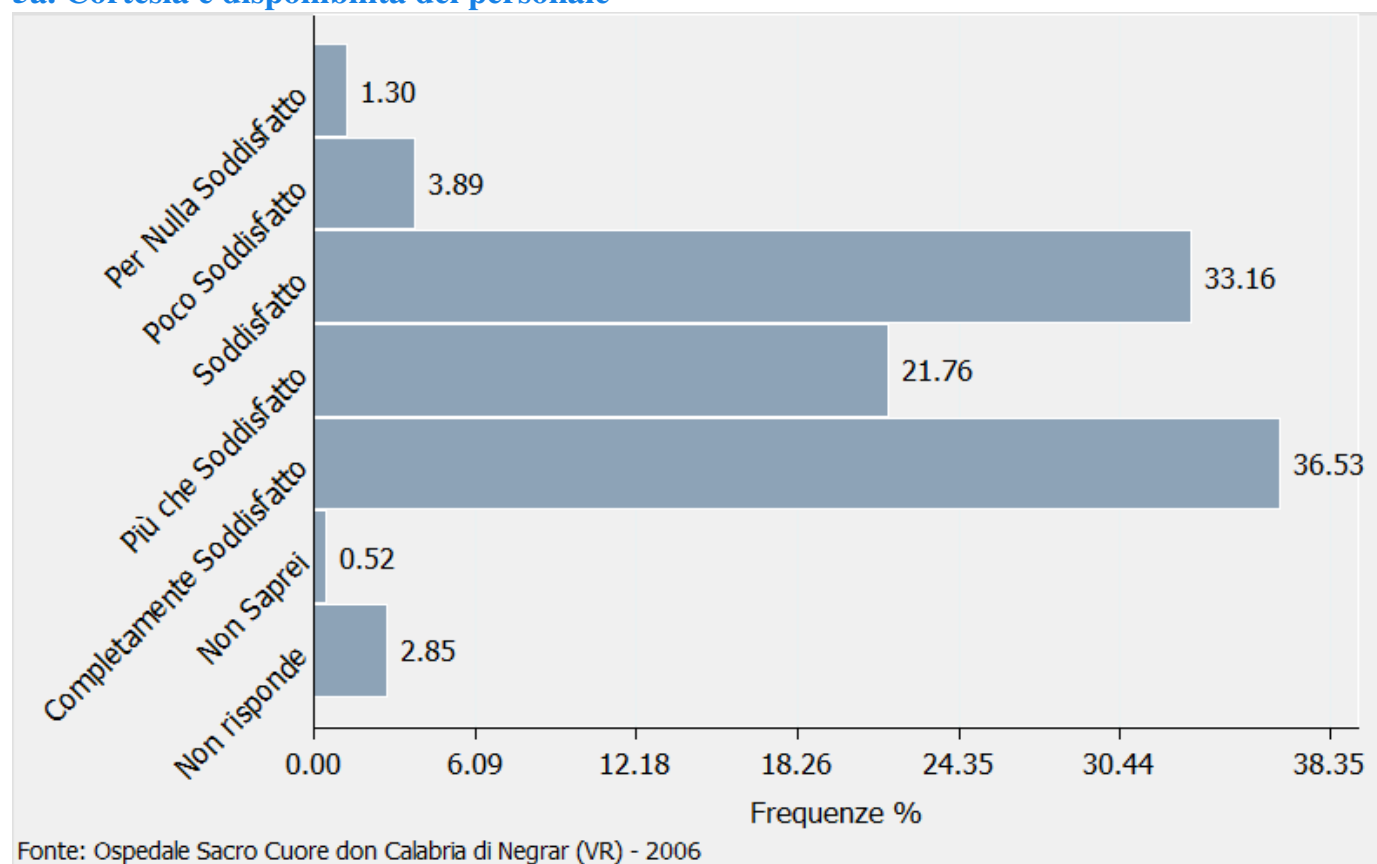
	Numerosità	Percentuale
<b>Inviato dal Medico curante</b>	70	18.13
<b>Decisione spontanea</b>	242	62.69
<b>Altro</b>	69	17.88
<b>Non Risponde</b>	5	1.30
<b>TOTALE</b>	<b>386</b>	<b>100.00</b>

[Leggi gli altri motivi](#)

## ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO - ACCETTAZIONE

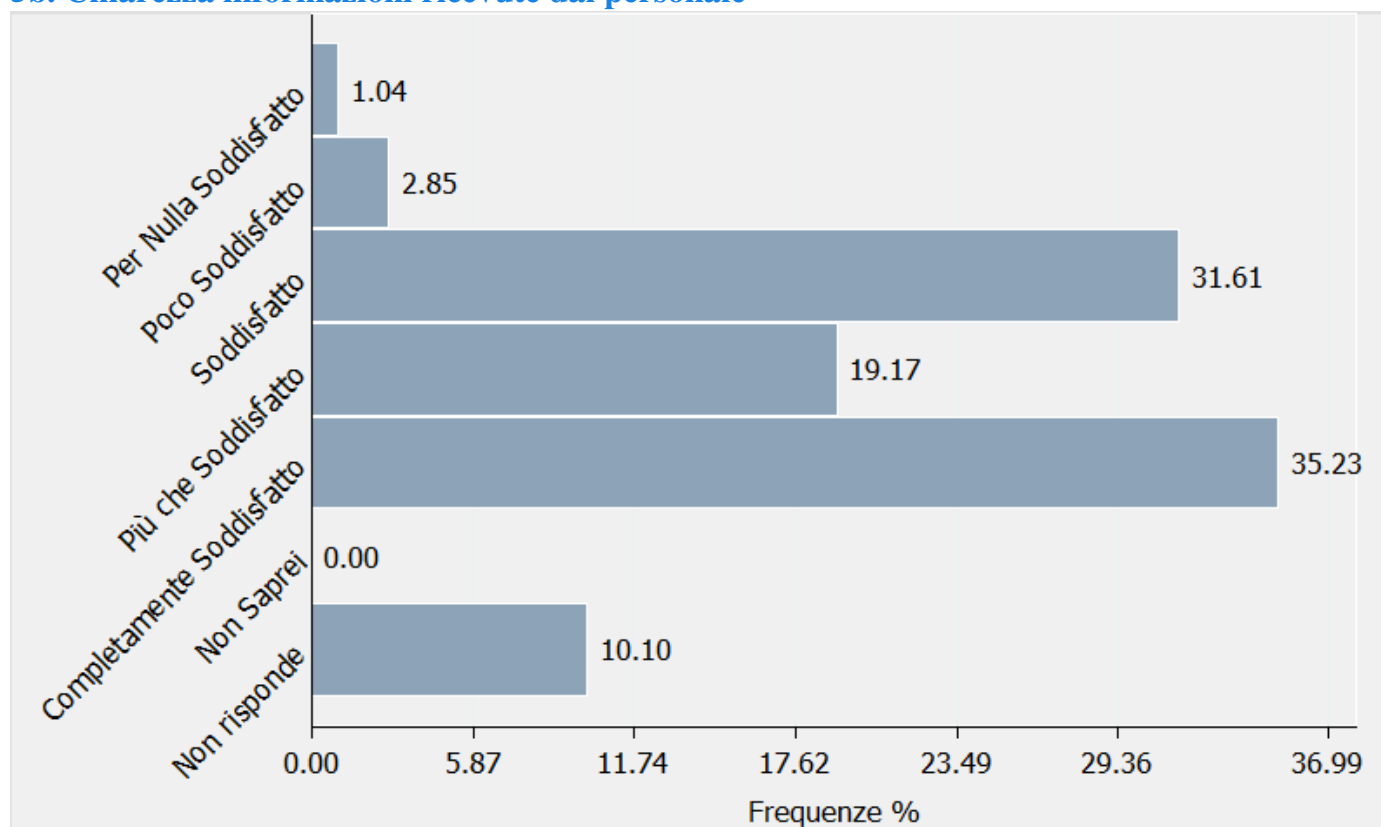
5. Al suo ingresso in Pronto Soccorso, quando si è rivolto al personale per spiegare il suo problema: qual è stato il Suo grado di soddisfazione per ciascuno degli aspetti sotto elencati?

5a. Cortesia e disponibilità del personale



	Numerosità	Percentuale	Aggregati
<b>Per Nulla Soddisfatto</b>	5	1.30	
<b>Poco Soddisfatto</b>	15	3.89	5.18
<b>Soddisfatto</b>	128	33.16	
<b>Più che Soddisfatto</b>	84	21.76	
<b>Completamente Soddisfatto</b>	141	36.53	91.45
<b>Non Saprei</b>	2	0.52	
<b>Non risponde</b>	11	2.85	3.37
<b>TOTALE</b>	<b>386</b>	<b>100.00</b>	

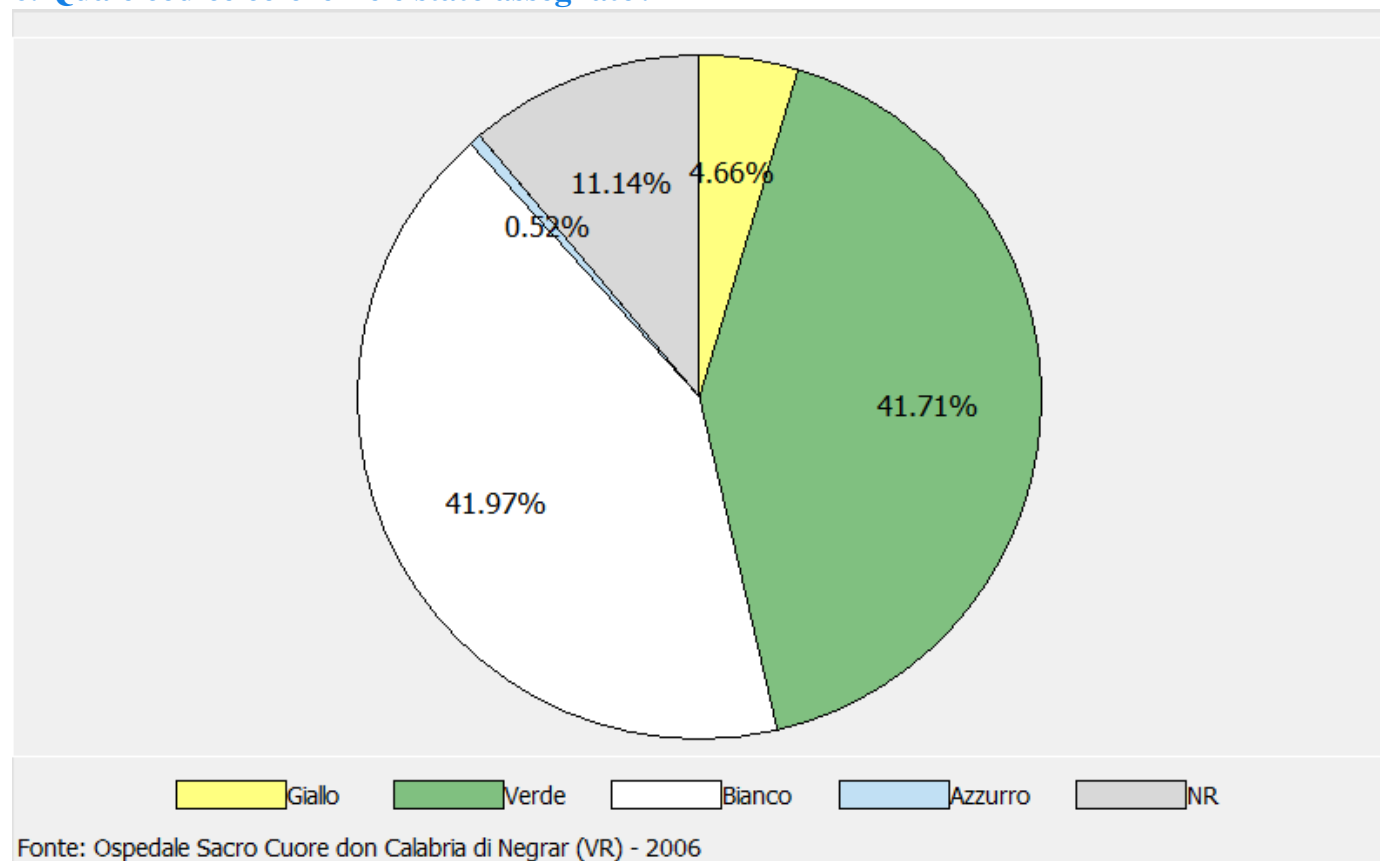
## 5b. Chiarezza informazioni ricevute dal personale



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

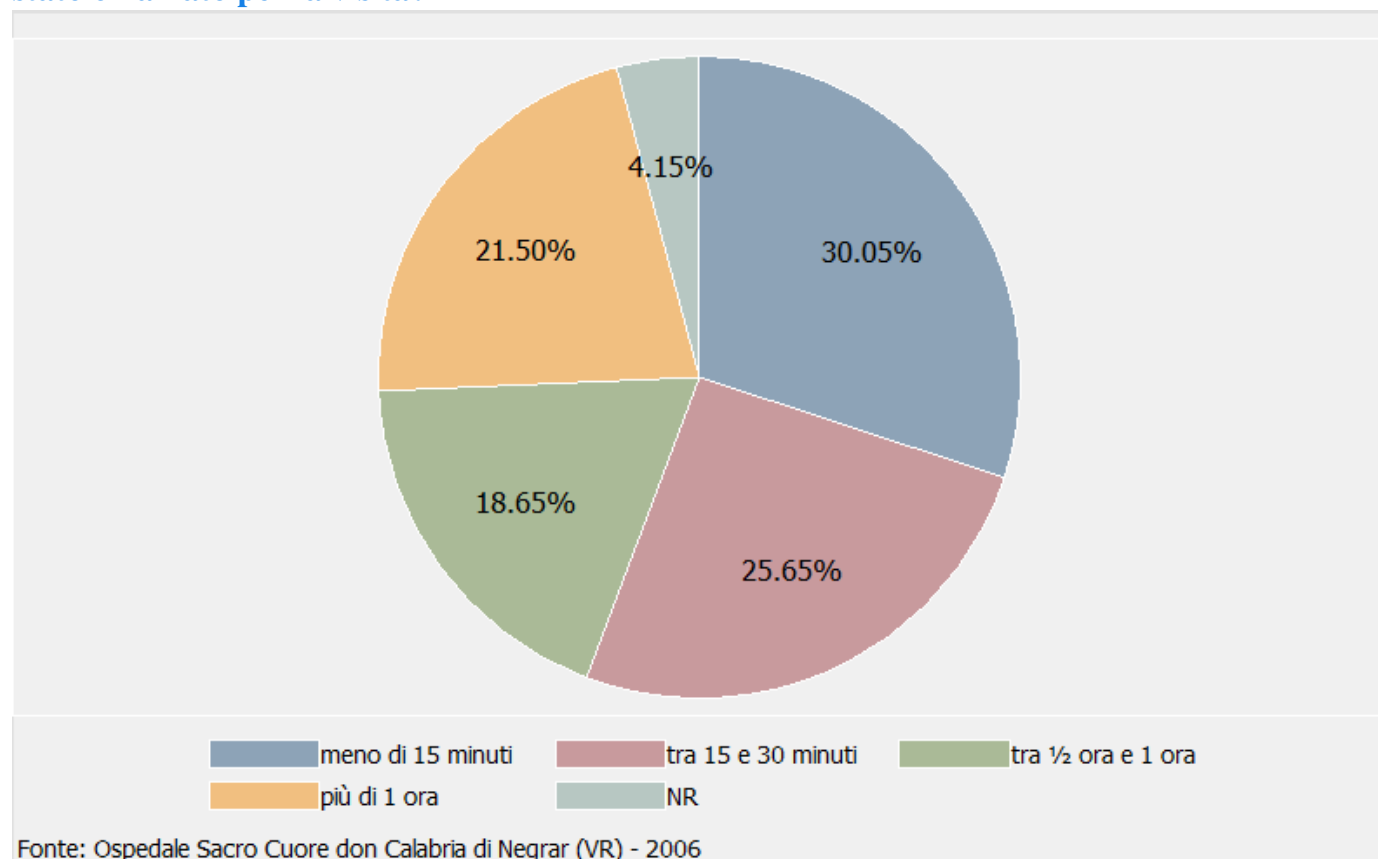
	Numerosità	Percentuale	Aggregati
<b>Per Nulla Soddisfatto</b>	4	1.04	
<b>Poco Soddisfatto</b>	11	2.85	3.89
<b>Soddisfatto</b>	122	31.61	
<b>Più che Soddisfatto</b>	74	19.17	
<b>Completamente Soddisfatto</b>	136	35.23	86.01
<b>Non Saprei</b>	0	0.00	
<b>Non risponde</b>	39	10.10	10.10
<b>TOTALE</b>	<b>386</b>	<b>100.00</b>	

## 6. Quale codice colore Le è stato assegnato?



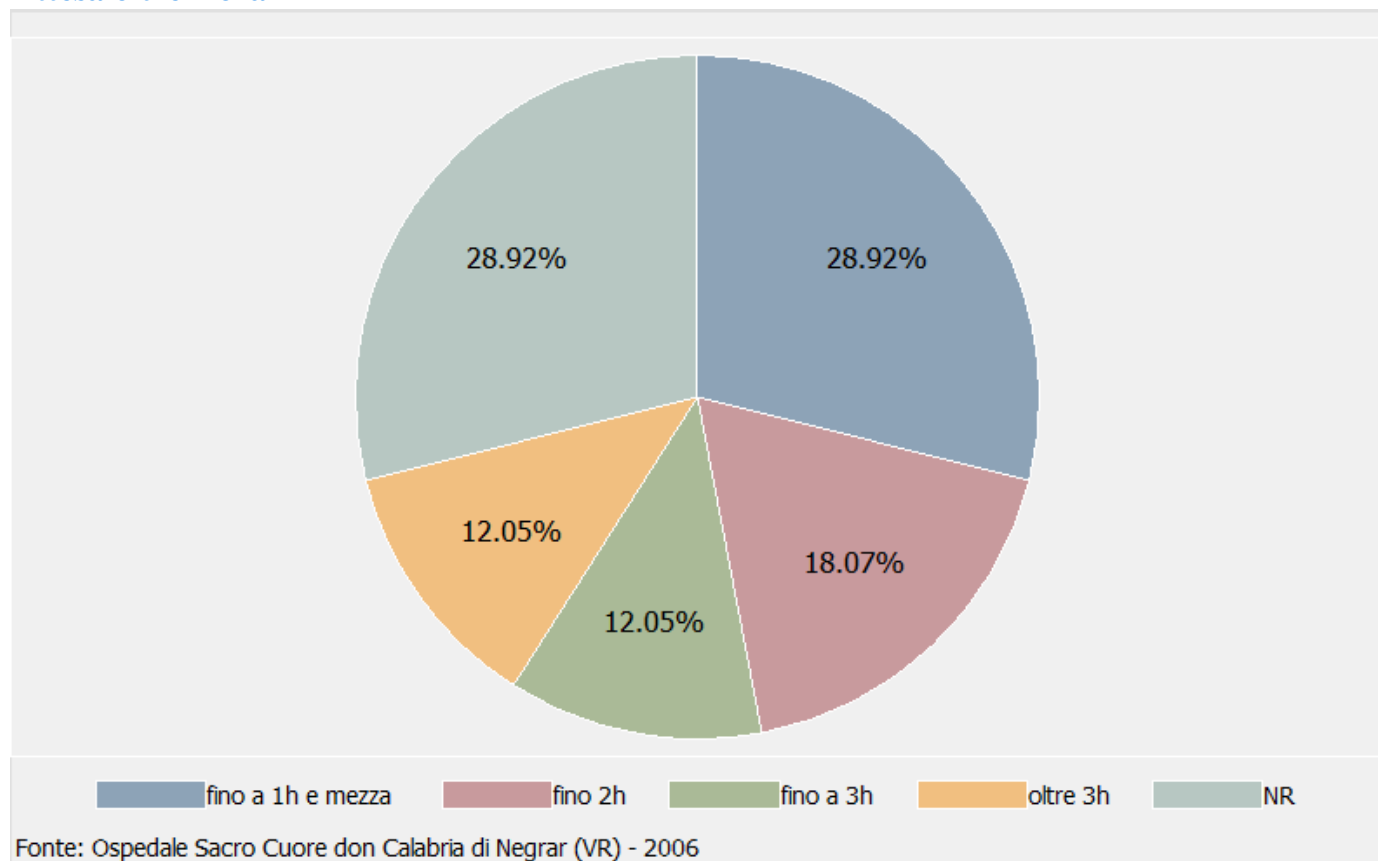
	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
<b>Giallo</b>	18	4.66
<b>Verde</b>	161	41.71
<b>Bianco</b>	162	41.97
<b>Azzurro</b>	2	0.52
<b>Non Risponde</b>	43	11.14
<b>TOTALE</b>	<b>386</b>	<b>100.00</b>

## 7. Quanto tempo è passato da quando Le hanno assegnato il codice colore a quando Lei è stato chiamato per la visita?



	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
<b>meno di 15 minuti</b>	116	30.05
<b>tra 15 e 30 minuti</b>	99	25.65
<b>tra 1/2 ora e 1 ora</b>	72	18.65
<b>più di 1 ora</b>	83	21.50
<b>Non Risponde</b>	16	4.15
<b>TOTALE</b>	<b>386</b>	<b>100.00</b>

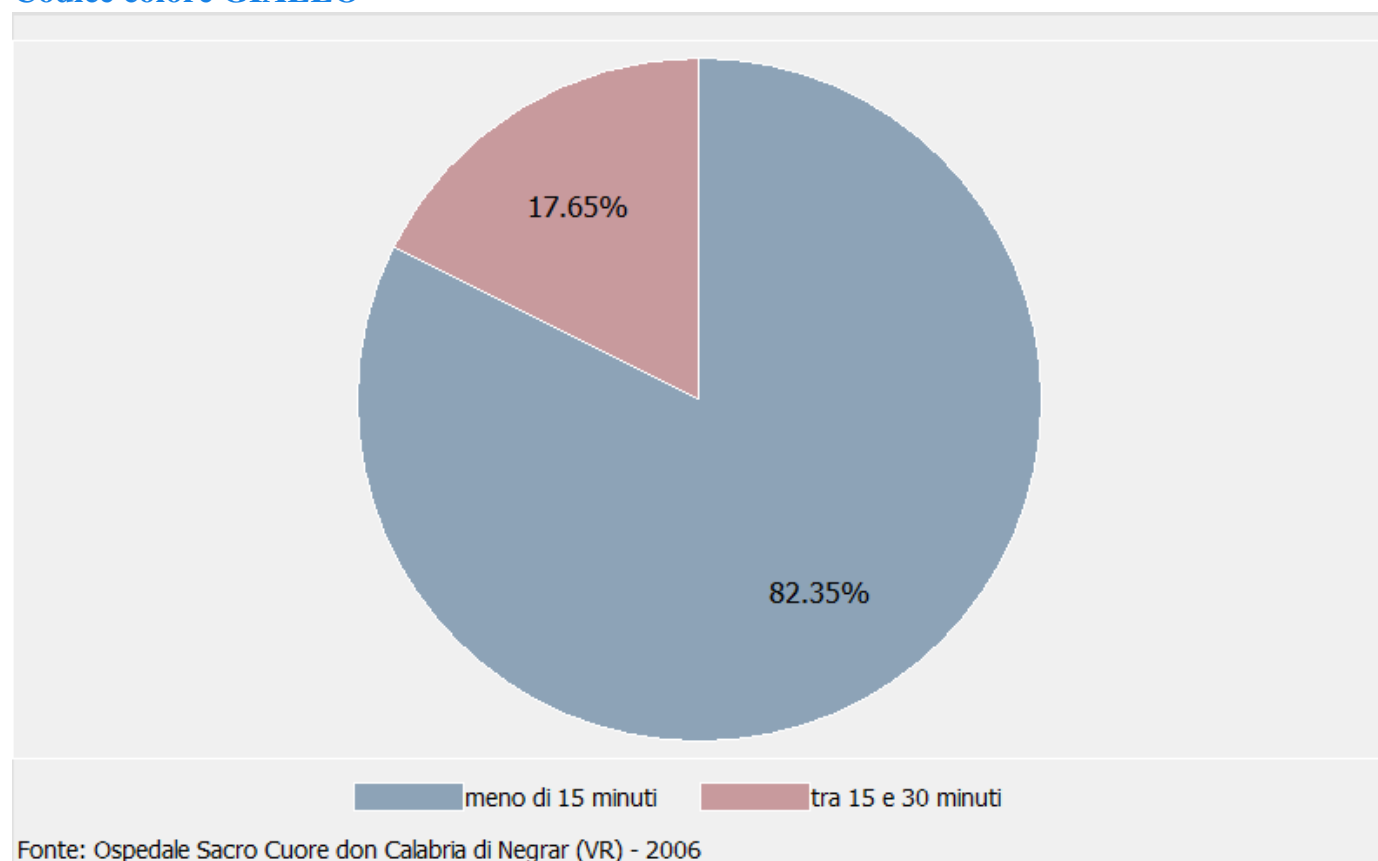
## Attesa oltre 1 ora



	Numerosità	Percentuale
<b>fino a 1h e mezza</b>	24	28.92
<b>fino 2h</b>	15	18.07
<b>fino a 3h</b>	10	12.05
<b>oltre 3h</b>	10	12.05
<b>Non Risponde</b>	24	28.92
<b>TOTALE</b>	<b>83</b>	<b>100.00</b>

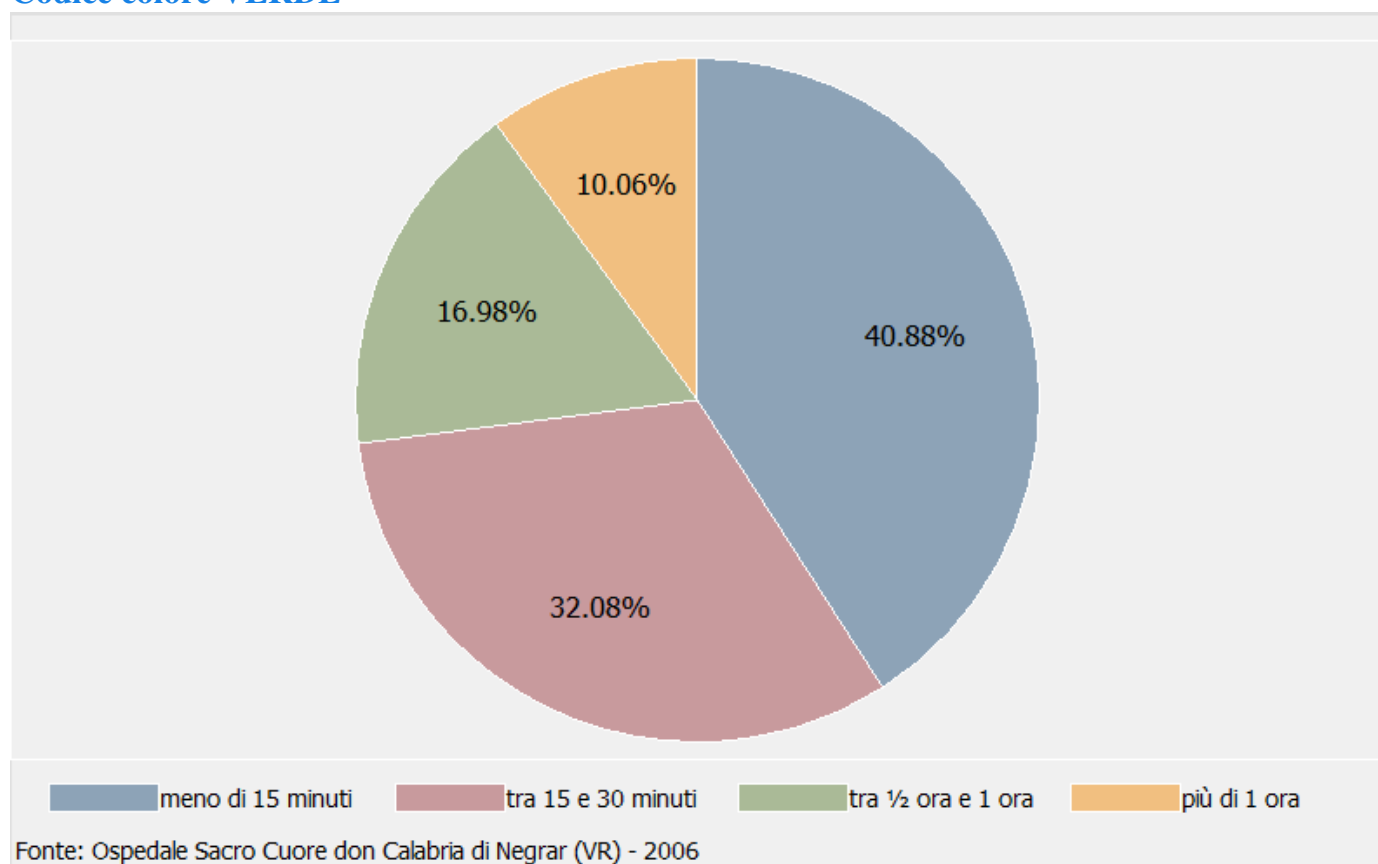
## Analisi dei tempi di attesa per singolo codice colore

### Codice colore GIALLO



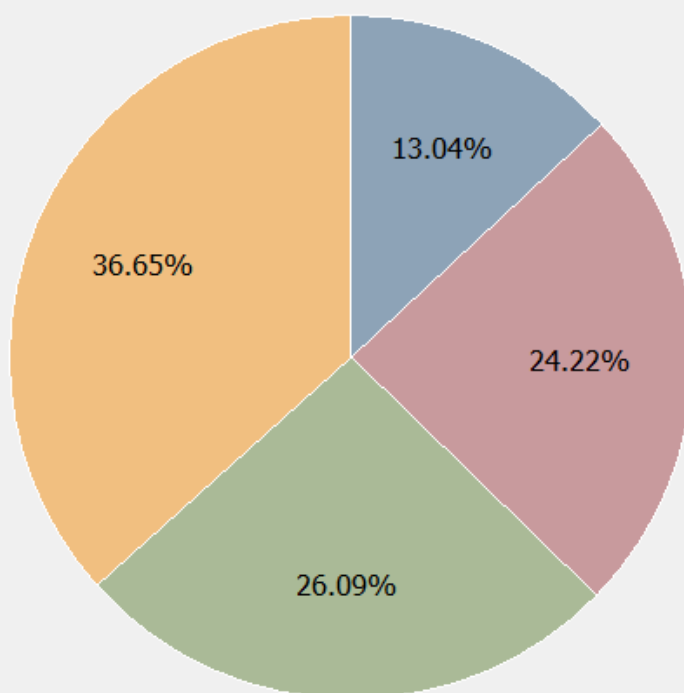
	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
<b>meno di 15 minuti</b>	14	82.35
<b>tra 15 e 30 minuti</b>	3	17.65
<b>tra ½ ora e 1 ora</b>	0	0.00
<b>più di 1 ora</b>	0	0.00
<b>TOTALE</b>	<b>17</b>	<b>100.00</b>

## Codice colore VERDE



	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
<b>meno di 15 minuti</b>	65	40.88
<b>tra 15 e 30 minuti</b>	51	32.08
<b>tra ½ ora e 1 ora</b>	27	16.98
<b>più di 1 ora</b>	16	10.06
<b>TOTALE</b>	<b>159</b>	<b>100.00</b>

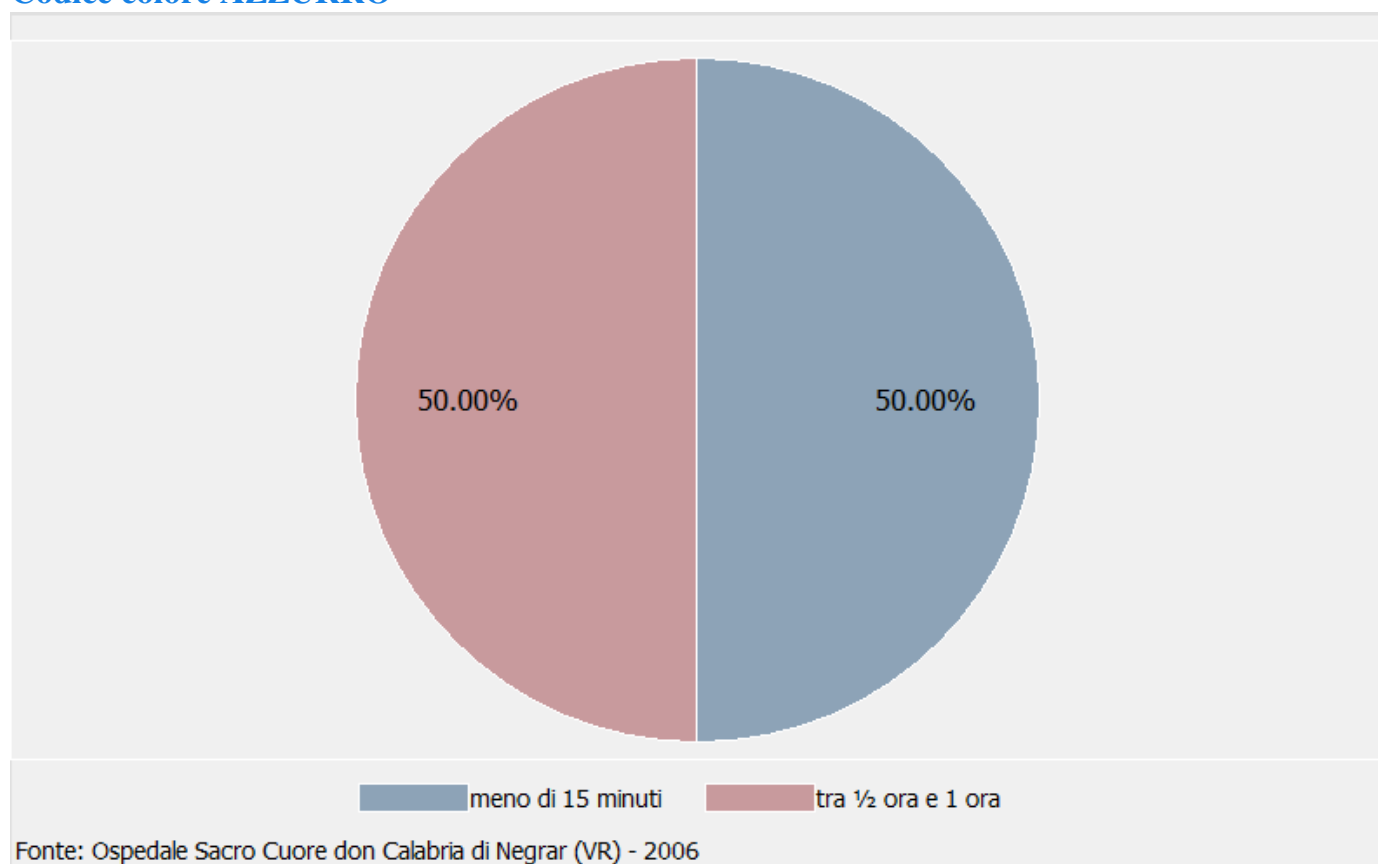
## Codice colore BIANCO



meno di 15 minuti
  tra 15 e 30 minuti
  tra 1/2 ora e 1 ora
  più di 1 ora

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

	Numerosità	Percentuale
<b>meno di 15 minuti</b>	21	13.04
<b>tra 15 e 30 minuti</b>	39	24.22
<b>tra 1/2 ora e 1 ora</b>	42	26.09
<b>più di 1 ora</b>	59	36.65
<b>TOTALE</b>	<b>161</b>	<b>100.00</b>

**Codice colore AZZURRO**

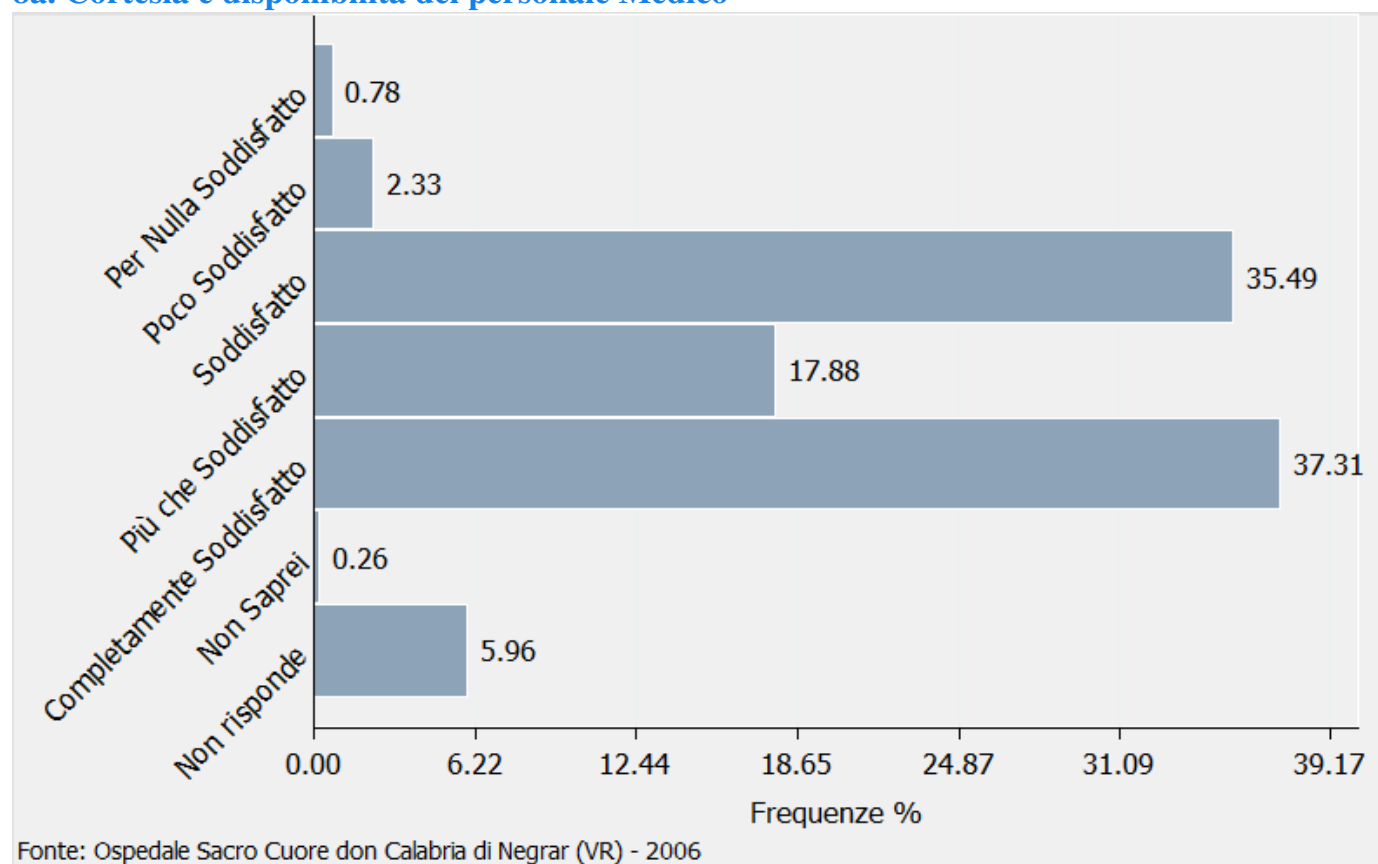
	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
<b>meno di 15 minuti</b>	1	50.00
<b>tra 15 e 30 minuti</b>	0	0.00
<b>tra 1/2 ora e 1 ora</b>	1	50.00
<b>più di 1 ora</b>	0	0.00
<b>TOTALE</b>	<b>2</b>	<b>100.00</b>

## PRESTAZIONE RICEVUTA

### 8. Parliamo ora della visita/della prestazione ricevuta.

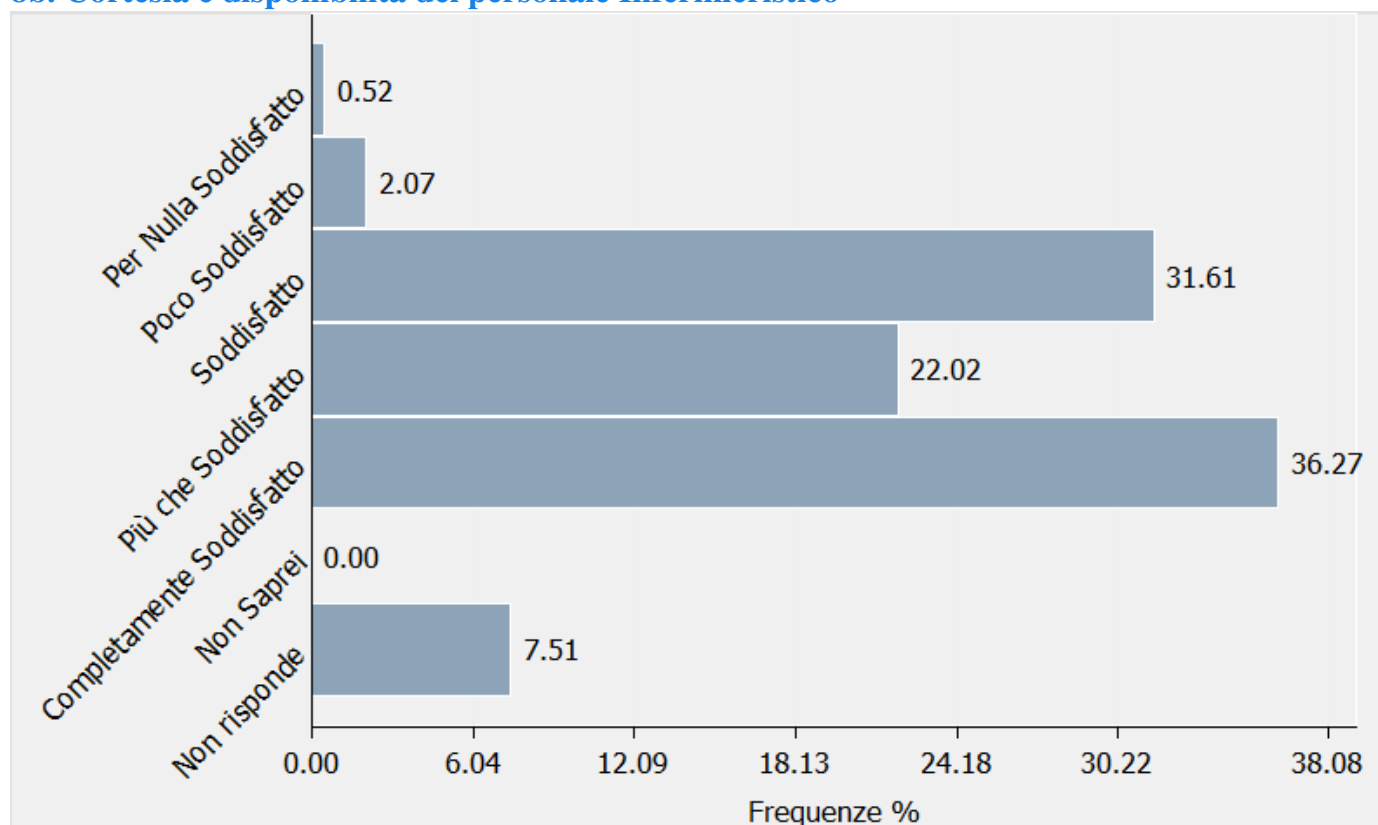
Qual è il Suo grado di soddisfazione per ciascuno degli aspetti sotto elencati?

#### 8a. Cortesia e disponibilità del personale Medico



	Numerosità	Percentuale	Aggregati
<b>Per Nulla Soddisfatto</b>	3	0.78	
<b>Poco Soddisfatto</b>	9	2.33	3.11
<b>Soddisfatto</b>	137	35.49	
<b>Più che Soddisfatto</b>	69	17.88	
<b>Completamente Soddisfatto</b>	144	37.31	90.67
<b>Non Saprei</b>	1	0.26	
<b>Non risponde</b>	23	5.96	6.22
<b>TOTALE</b>	<b>386</b>	<b>100.00</b>	

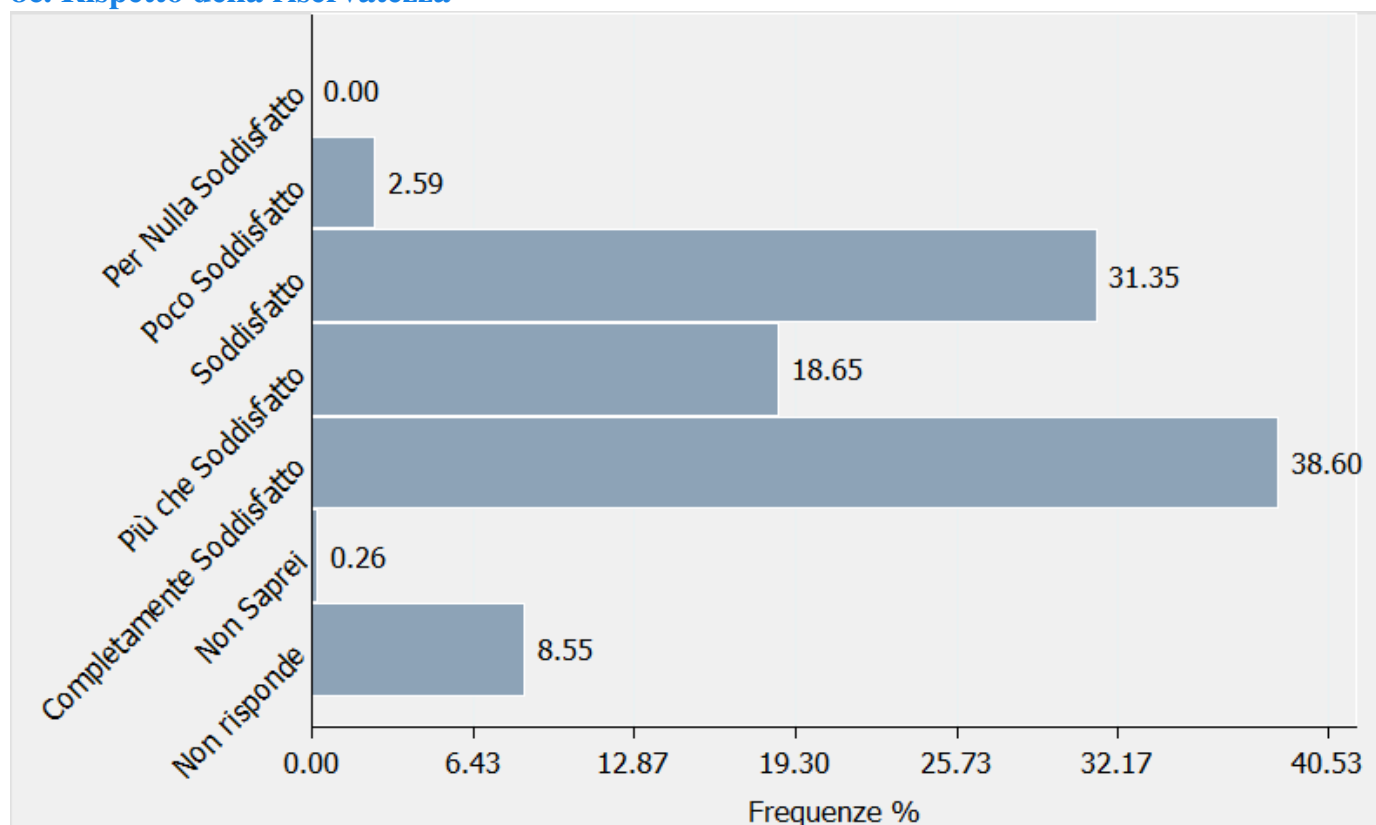
## 8b. Cortesia e disponibilità del personale Infermieristico



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

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
<b>Per Nulla Soddisfatto</b>	2	0.52	
<b>Poco Soddisfatto</b>	8	2.07	2.59
<b>Soddisfatto</b>	122	31.61	
<b>Più che Soddisfatto</b>	85	22.02	
<b>Completamente Soddisfatto</b>	140	36.27	89.90
<b>Non Saprei</b>	0	0.00	
<b>Non risponde</b>	29	7.51	7.51
<b>TOTALE</b>	<b>386</b>	<b>100.00</b>	

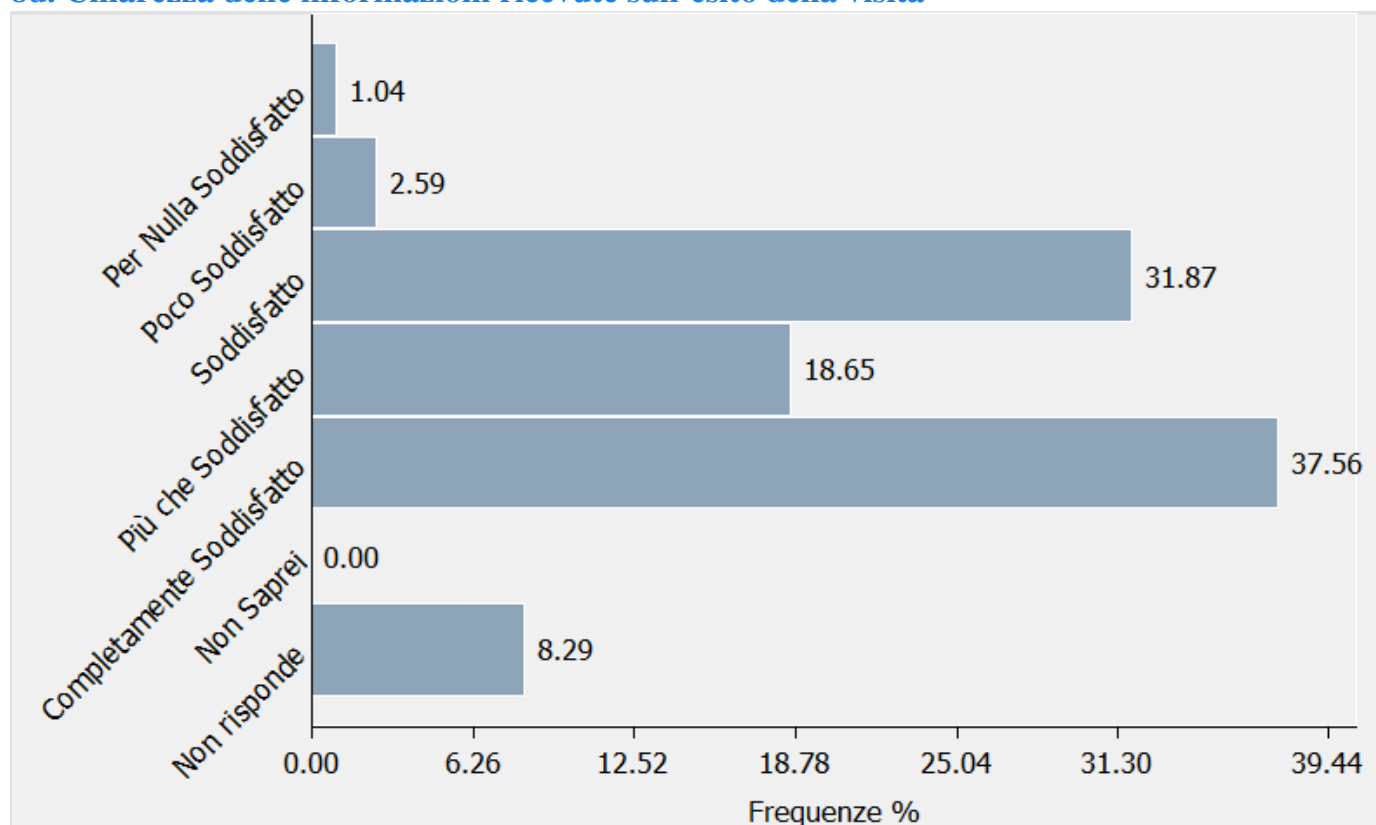
### 8c. Rispetto della riservatezza



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

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
<b>Per Nulla Soddisfatto</b>	0	0.00	
<b>Poco Soddisfatto</b>	10	2.59	2.59
<b>Soddisfatto</b>	121	31.35	
<b>Più che Soddisfatto</b>	72	18.65	
<b>Completamente Soddisfatto</b>	149	38.60	88.60
<b>Non Saprei</b>	1	0.26	
<b>Non risponde</b>	33	8.55	8.81
<b>TOTALE</b>	<b>386</b>	<b>100.00</b>	

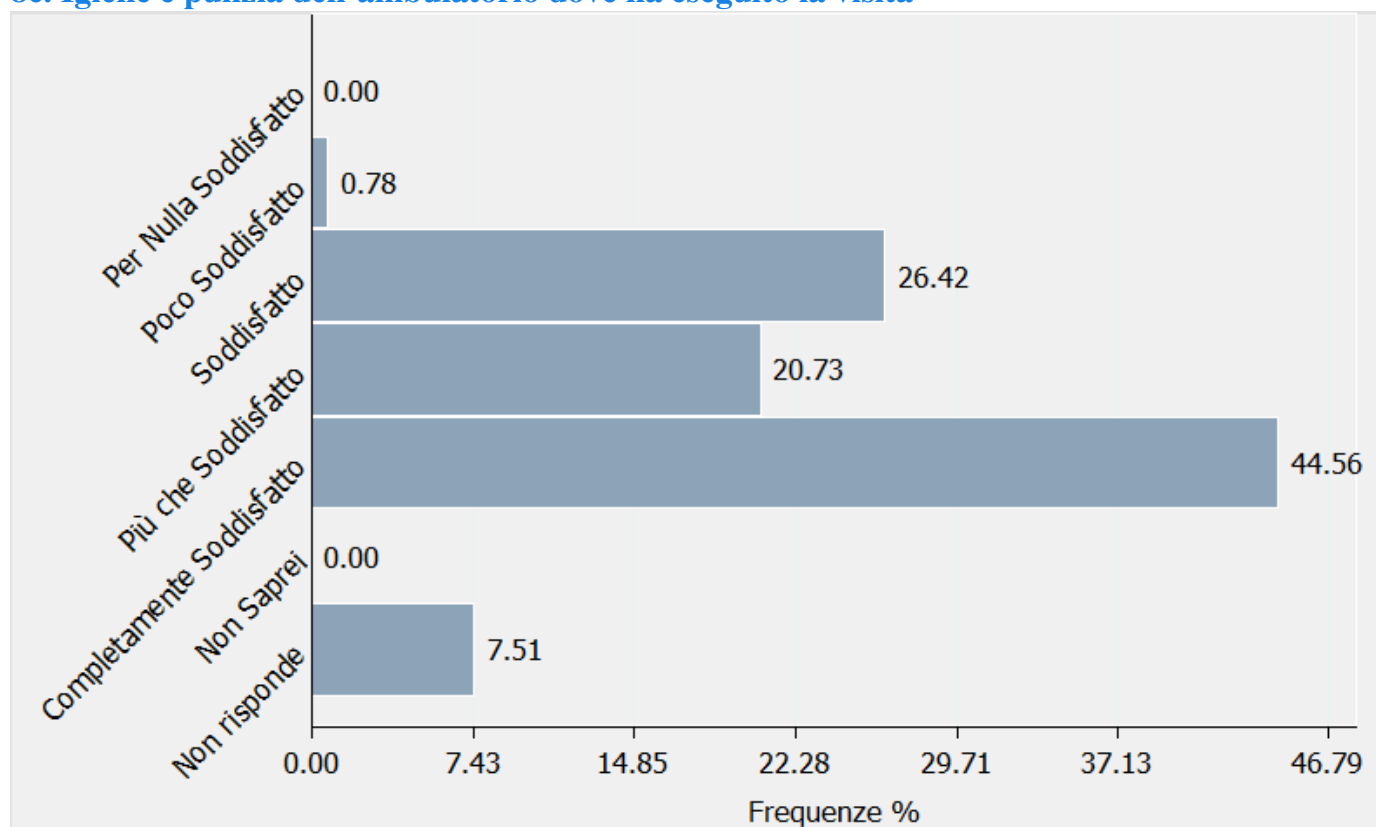
### 8d. Chiarezza delle informazioni ricevute sull'esito della visita



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

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
<b>Per Nulla Soddisfatto</b>	4	1.04	
<b>Poco Soddisfatto</b>	10	2.59	3.63
<b>Soddisfatto</b>	123	31.87	
<b>Più che Soddisfatto</b>	72	18.65	
<b>Completamente Soddisfatto</b>	145	37.56	88.08
<b>Non Saprei</b>	0	0.00	
<b>Non risponde</b>	32	8.29	8.29
<b>TOTALE</b>	<b>386</b>	<b>100.00</b>	

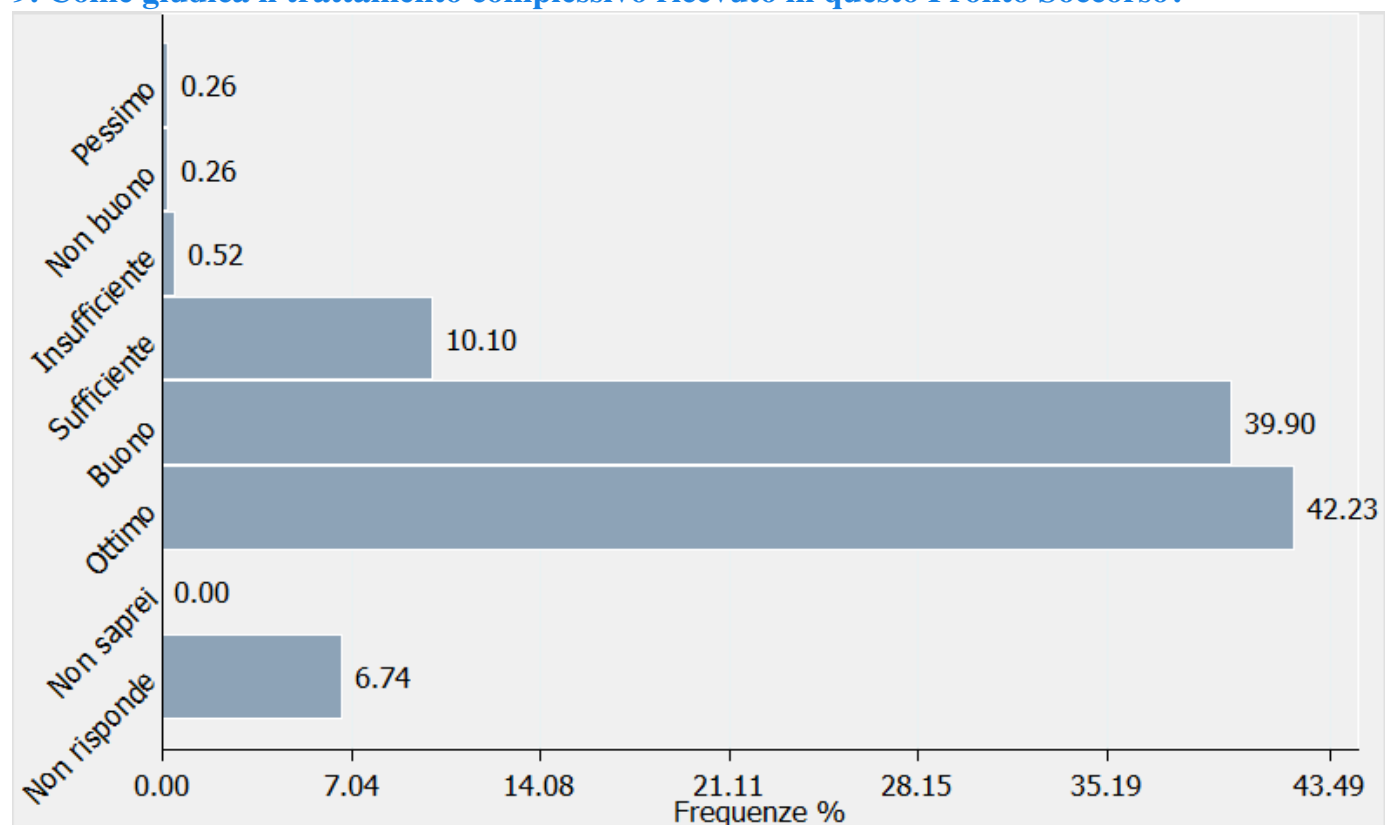
## 8e. Igiene e pulizia dell'ambulatorio dove ha eseguito la visita



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

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
<b>Per Nulla Soddisfatto</b>	0	0.00	
<b>Poco Soddisfatto</b>	3	0.78	0.78
<b>Soddisfatto</b>	102	26.42	
<b>Più che Soddisfatto</b>	80	20.73	
<b>Completamente Soddisfatto</b>	172	44.56	91.71
<b>Non Saprei</b>	0	0.00	
<b>Non risponde</b>	29	7.51	7.51
<b>TOTALE</b>	<b>386</b>	<b>100.00</b>	

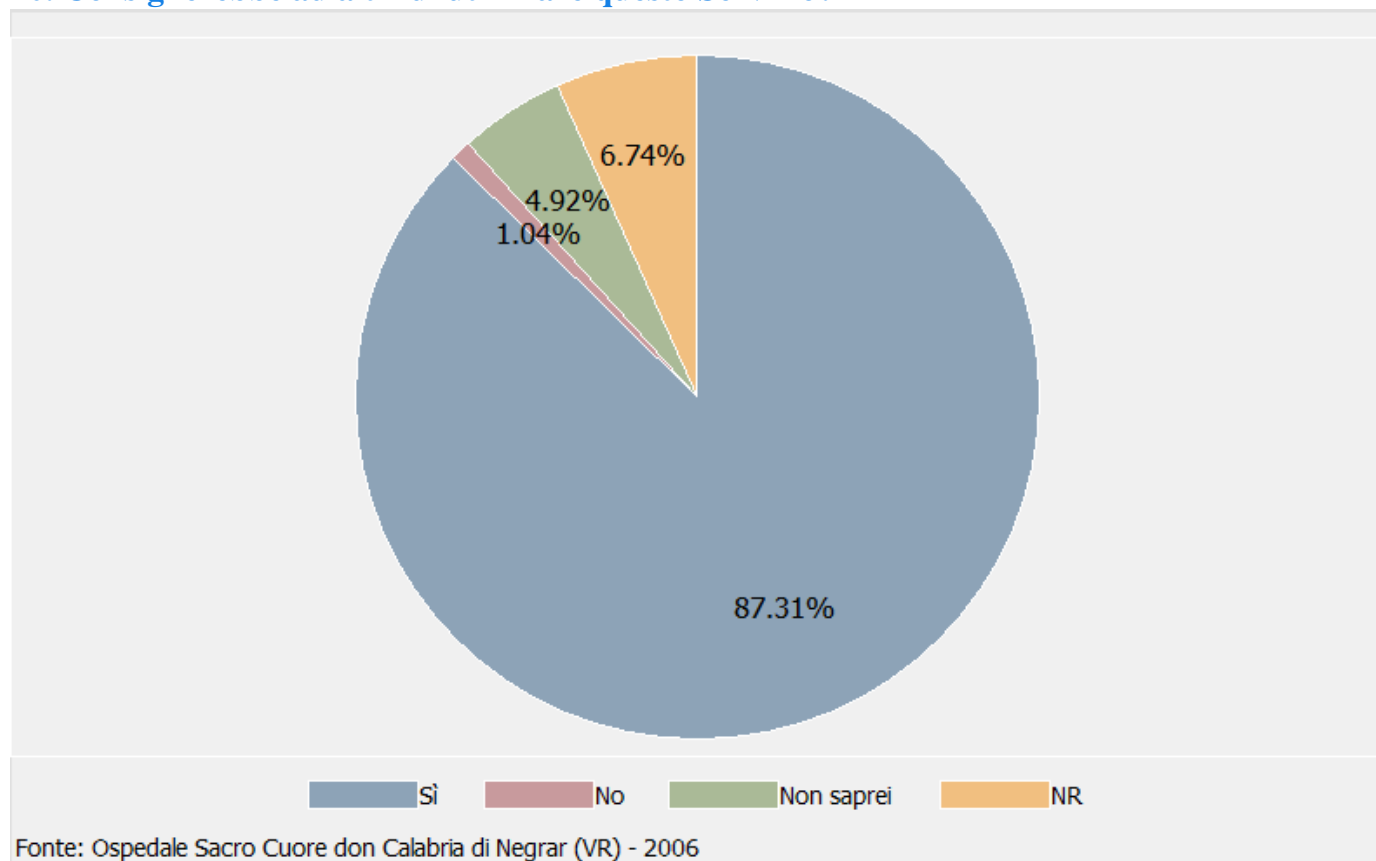
## 9. Come giudica il trattamento complessivo ricevuto in questo Pronto Soccorso?



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

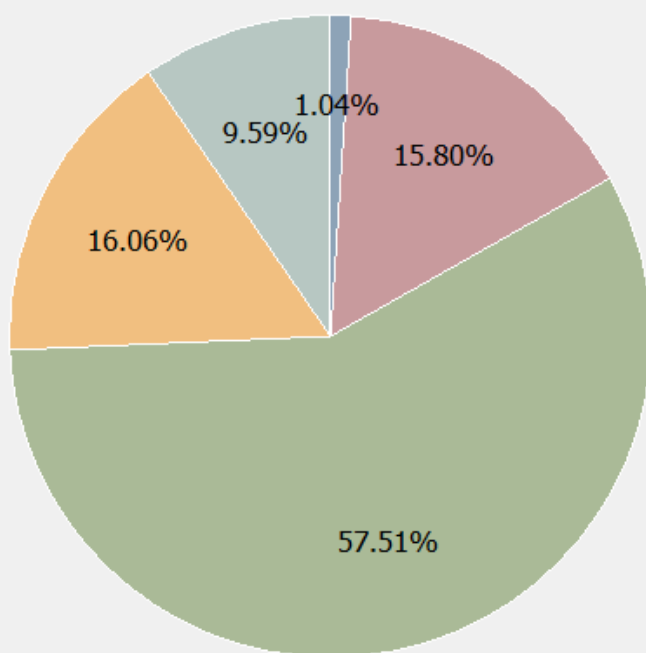
	Numerosità	Percentuale
<b>Pessimo</b>	1	0.26
<b>Non buono</b>	1	0.26
<b>Insufficiente</b>	2	0.52
<b>Sufficiente</b>	39	10.10
<b>Buono</b>	154	39.90
<b>Ottimo</b>	163	42.23
<b>Non Saprei</b>	0	0.00
<b>Non Risponde</b>	26	6.74
<b>TOTALE</b>	<b>386</b>	<b>100.00</b>

## 10. Consiglierebbe ad altri di utilizzare questo Servizio?



	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
<b>Sì</b>	337	87.31
<b>No</b>	4	1.04
<b>Non saprei</b>	19	4.92
<b>Non Risponde</b>	26	6.74
<b>TOTALE</b>	<b>386</b>	<b>100.00</b>

## 11. Rispetto ad altri Servizi di Pronto Soccorso come valuta il livello qualitativo di questo?



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

	Numerosità	Percentuale
<b>di livello inferiore</b>	4	1.04
<b>di livello uguale</b>	61	15.80
<b>di livello superiore</b>	222	57.51
<b>mai usufruito di altri PS</b>	62	16.06
<b>Non Risponde</b>	37	9.59
<b>TOTALE</b>	<b>386</b>	<b>100.00</b>

## OSSERVAZIONI/SUGGERIMENTI

[Leggi le osservazioni e i suggerimenti dei pazienti](#)



Ultimo aggiornamento: 14 Apr 2008 - ore 10:24:30  
 Powered by Stata 10.0SE - StataCorp. 2007  
 TomaHawk