



# CARDIOLOGIA AMBULATORIO

Indagine di soddisfazione dell'utenza

-Risultati-

Popolazione: 7.800 Accessi Annui

Campione rappresentativo: 367 Unità

Periodo di riferimento: 01 Febbraio – 18 Febbraio 2010

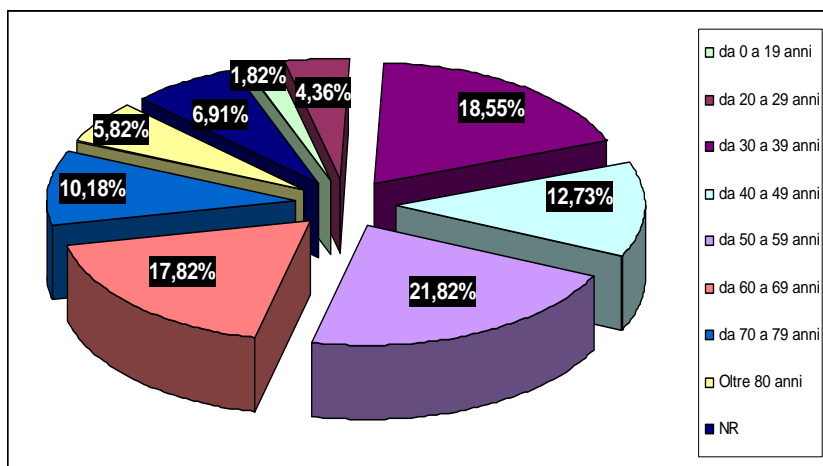
Questionari somministrati: N° 417 (Pari al n° di accessi nel periodo 01 Febbraio – 18 Febbraio 2010)

Questionari restituiti compilati e processati: N° 275

Tasso di rispondenza: 65,94%

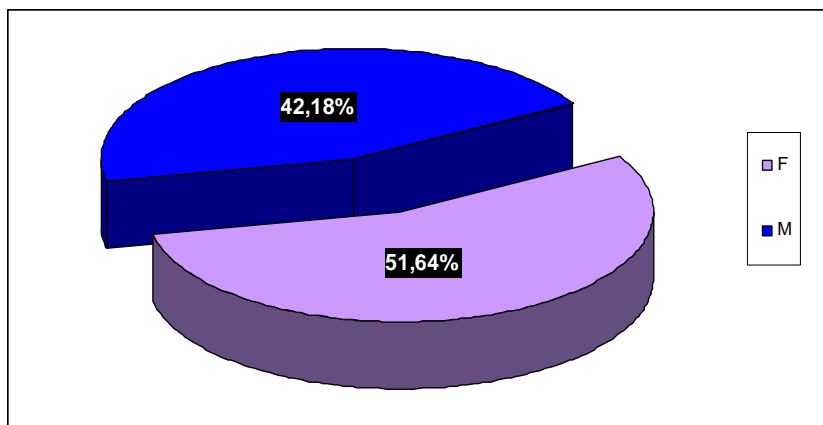
### 1. ETA'

	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
Da 0 a 19 anni	5	1,82%
Da 20 a 29 anni	12	4,36%
Da 30 a 39 anni	51	18,55%
Da 40 a 49 anni	35	12,73%
Da 50 a 59 anni	60	21,82%
Da 60 a 69 anni	49	17,82%
Da 70 a 79 anni	28	10,18%
Oltre 80 anni	16	5,82%
NR	19	6,91%
<b>TOTALE</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>



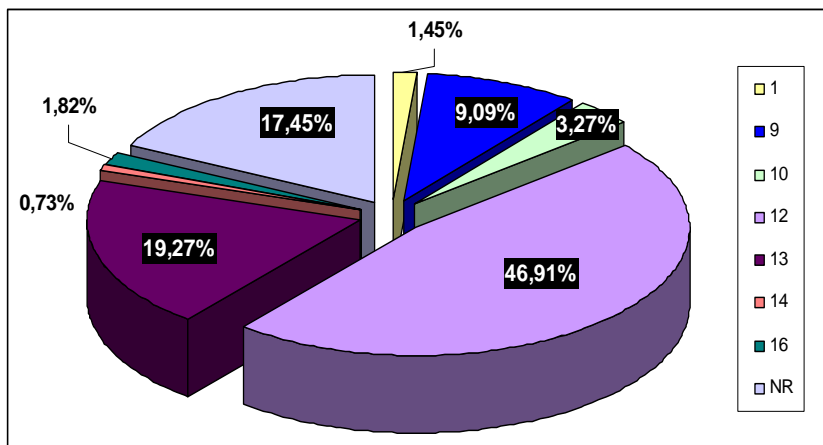
### 2. SESSO

	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
F	142	51,64%
M	116	42,18%
NR	17	6,18%
<b>TOTALE</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>



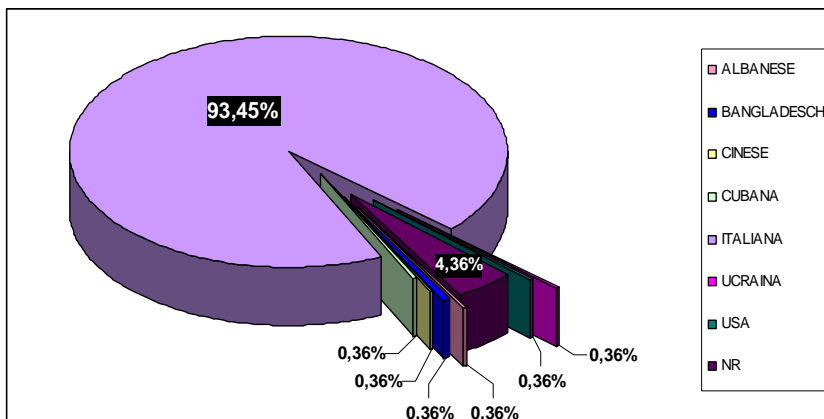
### 3. ULSS DI PROVENIENZA

	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
ULSS n. 1	4	1,45%
ULSS n. 9	25	9,09%
ULSS n. 10	9	3,27%
ULSS n. 12	129	46,91%
ULSS n. 13	53	19,27%
ULSS n. 14	2	0,73%
ULSS n. 16	5	1,82%
NR	48	17,45%
<b>TOTALE</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>



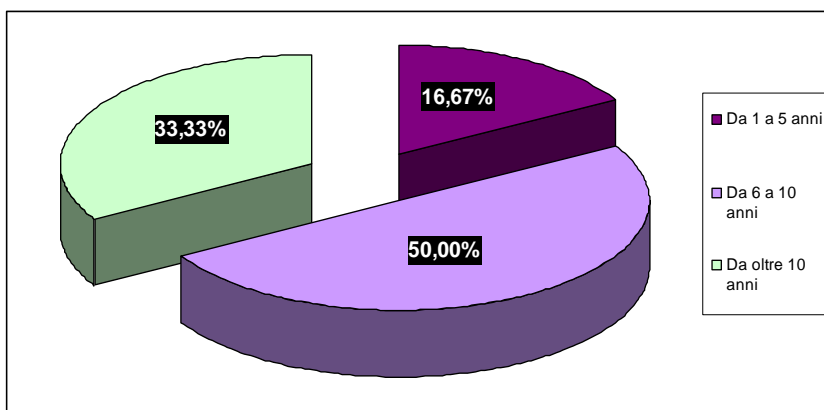
#### 4. CITTADINANZA

	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
ALBANESE	1	0,36%
BANGLADESCH	1	0,36%
CINESE	1	0,36%
CUBANA	1	0,36%
ITALIANA	257	93,45%
UCRAINA	1	0,36%
USA	1	0,36%
NR	12	4,36%
<b>TOTALE</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>



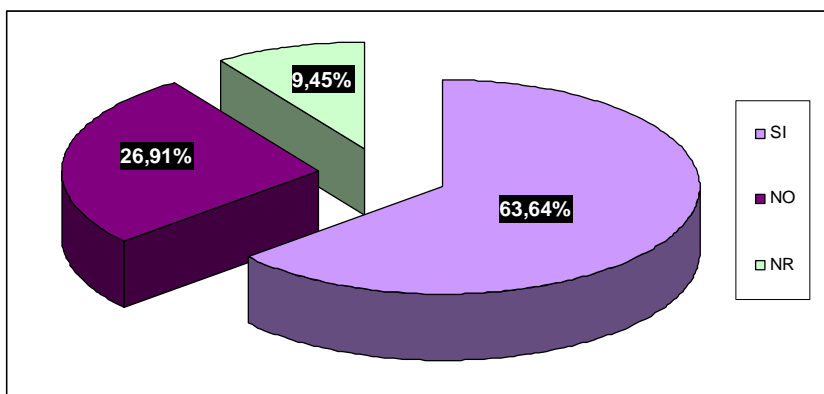
#### 5. ANNI DI RESIDENZA IN ITALIA IN CASO DI ALTRA CITTADINANZA

	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
Da 1 a 5 anni	1	16,67%
da 6 a 10 anni	3	50,00%
Da Oltre 10 anni	2	33,33%
<b>TOTALE</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>



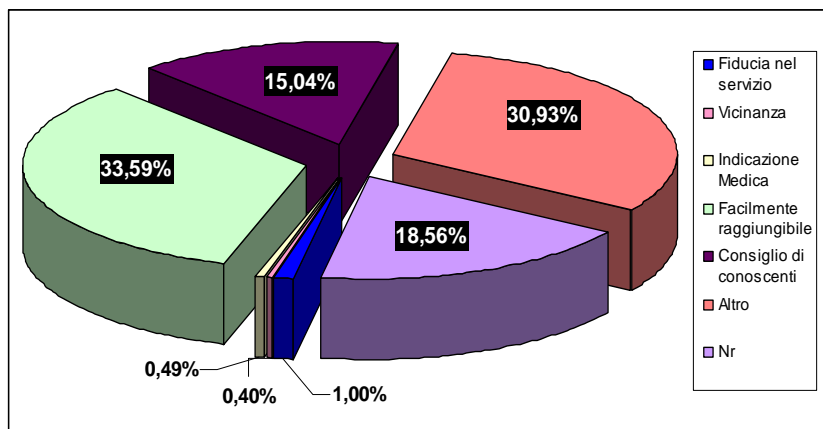
#### 6. PRECEDENTE UTILIZZO DEL SERVIZIO

	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
SI	175	63,64 %
NO	74	26,91%
NR	26	9,45%
<b>TOTALE</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>



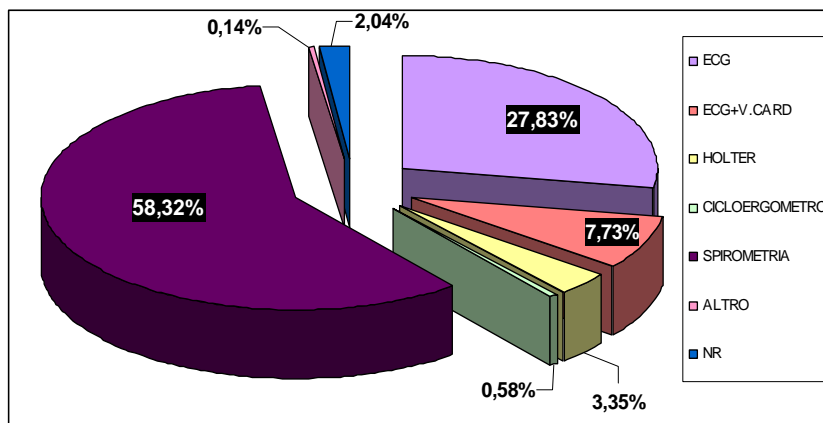
### 7. MOTIVO DELLA SCELTA

	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
Fiducia nel servizio	113	34,88%
Vicinanza	45	13,89%
Su indicazione Medica	55	16,98%
Facilmente raggiungibile	38	11,73%
Su consiglio di conoscenti	17	5,25%
Altro	35	10,80%
NR	21	6,48%
<b>TOTALE</b>	<b>324</b>	<b>100%</b>



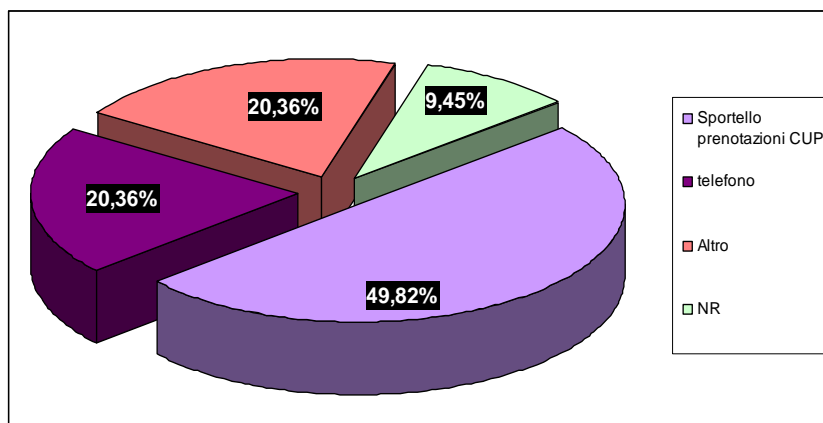
### 8. TIPO DI ESAME EFFETTUATO

	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
ECG	191	65,86%
ECG+VISITA CARDIO	53	18,28%
HOLTER	23	7,93%
CICLOERGOMETRO	4	1,38%
SPIROMETRIA	4	1,38%
ALTRO	1	0,34%
NR	14	4,83%
<b>TOTALE</b>	<b>290</b>	<b>100%</b>



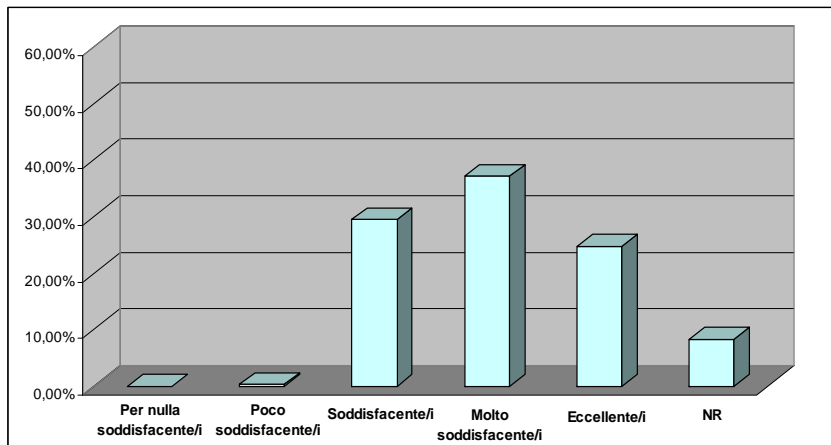
### 9. MODALITA' DI EFFETTUAZIONE PRENOTAZIONE

	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
Sportello Prenotazioni (CUP)	137	49,82%
Telefono	56	20,36%
Altro	56	20,36%
NR	26	9,45%
<b>TOTALE</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>



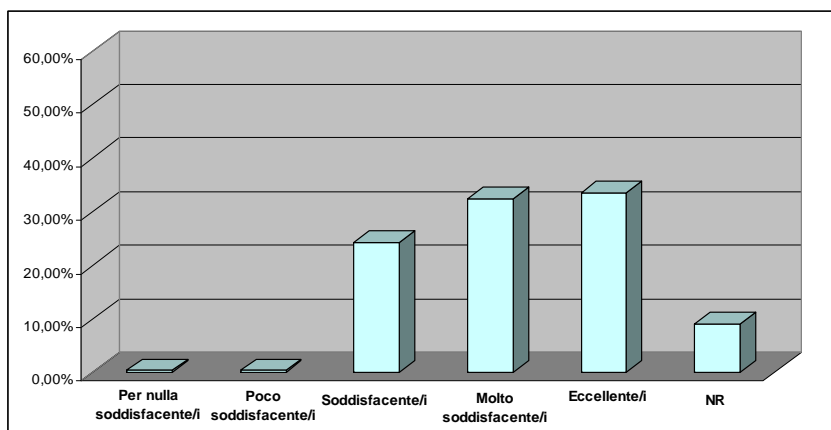
**10. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO RISPETTO ALLE SUE ESIGENZE(GIORNI E ORARI DI APERTURA)**

	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
Per nulla soddisfacente/i	0	0,00%
Poco soddisfacente/i	1	0,36%
Soddisfacente/i	81	29,45%
Molto soddisfacente/i	102	37,09%
Eccellente/i	68	24,73%
NR	23	8,36%
<b>TOTALE</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>



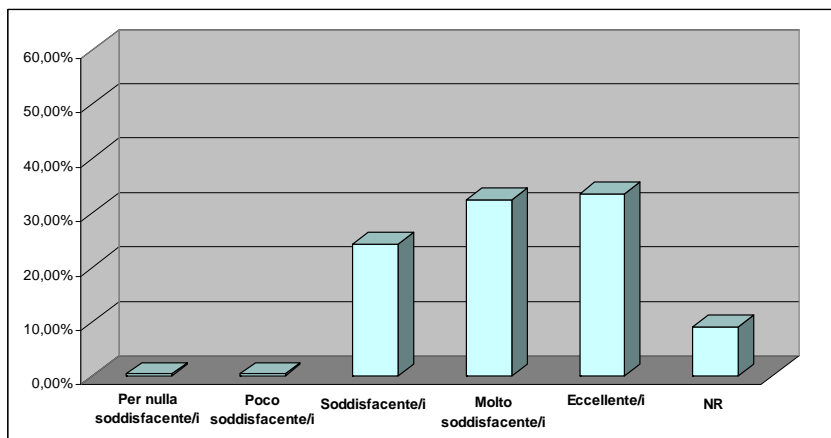
**11. ATTEGGIAMENTO DEL PERSONALE (CORTESIA E DISPONIBILITÀ) DELLO SPORTELLO PRENOTAZIONI**

	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
Per nulla soddisfacente/i	1	0,36%
Poco soddisfacente/i	1	0,36%
Soddisfacente/i	67	24,36%
Molto soddisfacente/i	89	32,36%
Eccellente/i	92	33,45%
NR	25	9,09%
<b>TOTALE</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>



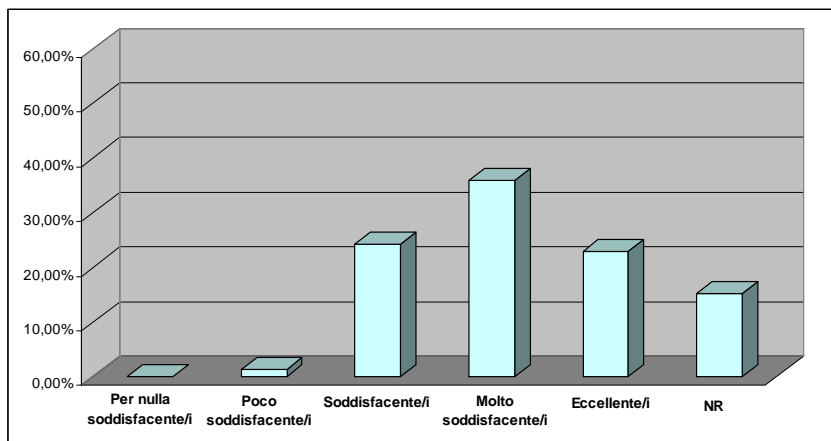
**12. CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI FORNITE AL MOMENTO DELLA PRENOTAZIONE DELL'ESAME DAL PERSONALE DELLO SPORTELLO**

	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
Per nulla soddisfacente/i	1	0,36%
Poco soddisfacente/i	3	1,09%
Soddisfacente/i	59	21,45%
Molto soddisfacente/i	103	37,45%
Eccellente/i	73	26,55%
NR	36	13,09%
<b>TOTALE</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>



**13. COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI FORNITE AL MOMENTO DELLA PRENOTAZIONE DELL'ESAME DAL PERSONALE DELLO SPORTELLO**

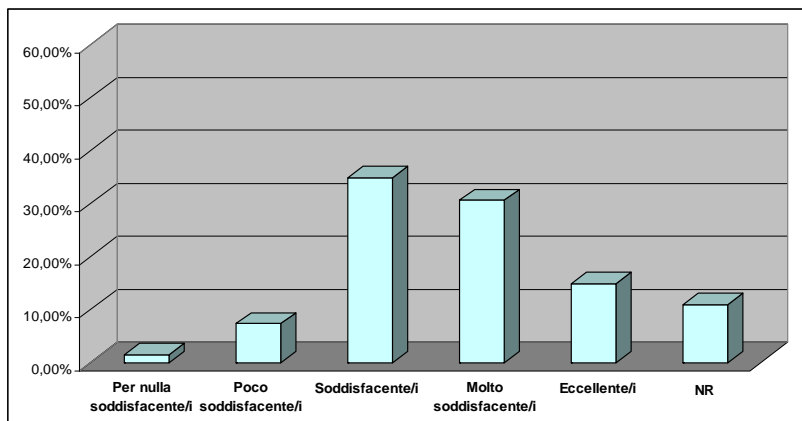
	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
Per nulla soddisfacente/i	0	0,00%
Poco soddisfacente/i	4	1,45%
Soddisfacente/i	67	24,36%
Molto soddisfacente/i	99	36,00%
Eccellente/i	63	22,91%
NR	42	15,27%
<b>TOTALE</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>



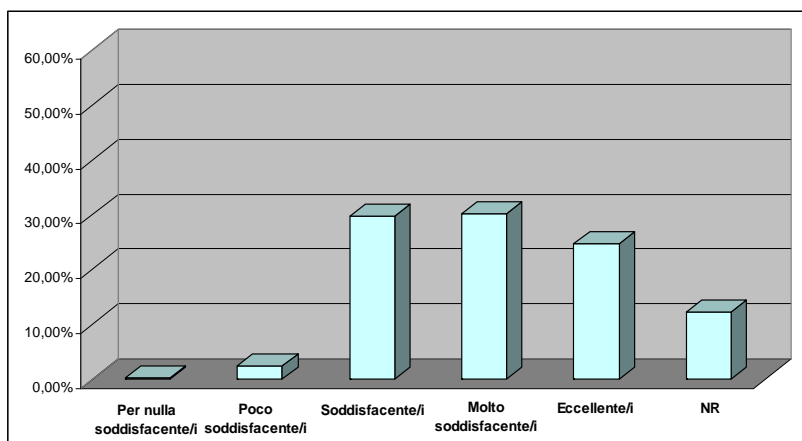
Ufficio Qualità

**14. SEGNALETICA PREDISPOSTA PER RAGGIUNGERE IL SERVIZIO**

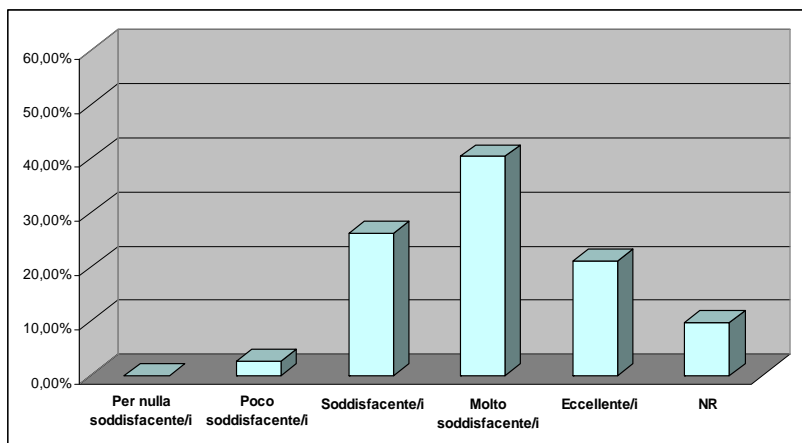
	Numerosità	Percentuale
Per nulla soddisfacente/i	4	1,45%
Poco soddisfacente/i	20	7,27%
Soddisfacente/i	96	34,91%
Molto soddisfacente/i	84	30,55%
Eccellente/i	41	14,91%
NR	30	10,91%
<b>TOTALE</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>


**15. ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO (MODALITÀ DI ACCETTAZIONE E INFORMAZIONI ALL'ARRIVO)**

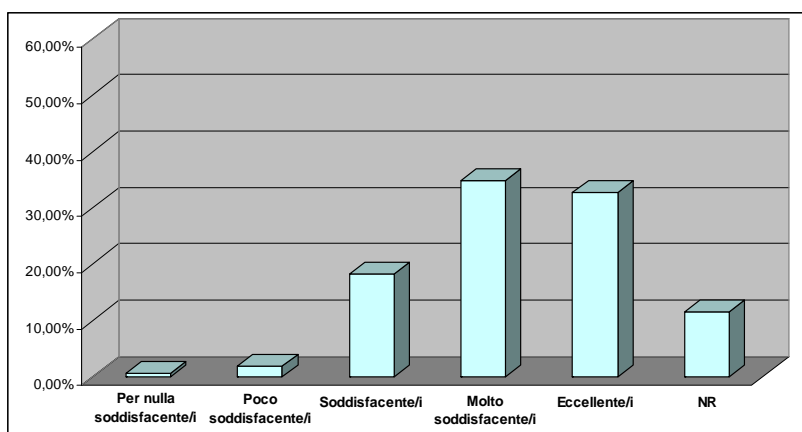
	Numerosità	Percentuale
Per nulla soddisfacente/i	1	0,36%
Poco soddisfacente/i	7	2,55%
Soddisfacente/i	82	29,82%
Molto soddisfacente/i	83	30,18%
Eccellente/i	68	24,73%
NR	34	12,36%
<b>TOTALE</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>


**16. QUALITÀ DEL LOCALE ADIBITO A SALA D'ATTESA (POSTI A SEDERE, TEMPERATURA, TRANQUILLITÀ)**

	Numerosità	Percentuale
Per nulla soddisfacente/i	0	0,00%
Poco soddisfacente/i	7	2,55%
Soddisfacente/i	72	26,18%
Molto soddisfacente/i	111	40,36%
Eccellente/i	58	21,09%
NR	27	9,82%
<b>TOTALE</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>


**17. ATTEGGIAMENTO DEL PERSONALE MEDICO DEL SERVIZIO (CORTESIA E DISPONIBILITÀ)**

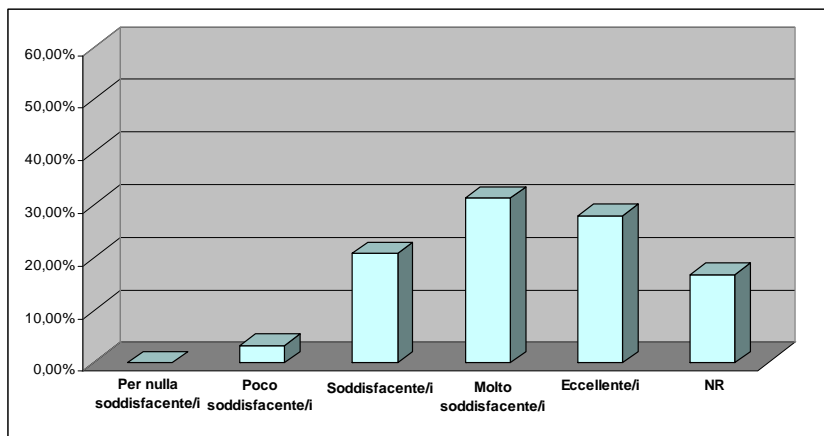
	Numerosità	Percentuale
Per nulla soddisfacente/i	2	0,73%
Poco soddisfacente/i	5	1,82%
Soddisfacente/i	50	18,18%
Molto soddisfacente/i	96	34,91%
Eccellente/i	90	32,73%
NR	32	11,64%
<b>TOTALE</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>



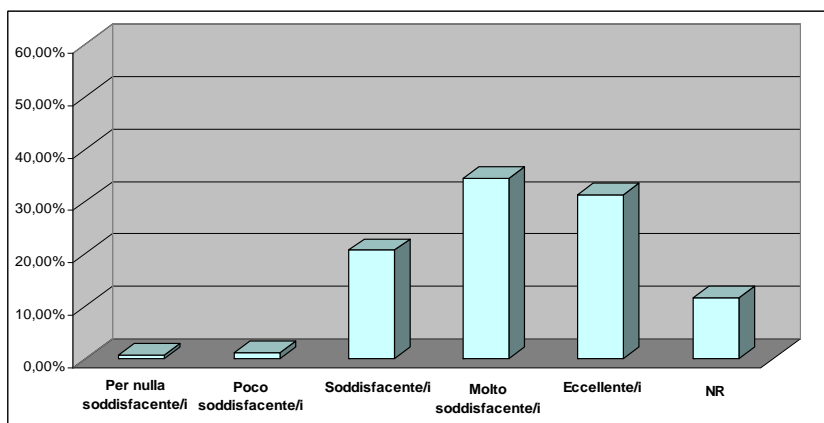
Ufficio Qualità

**18. INFORMAZIONI FORNITE DAL PERSONALE MEDICO DEL SERVIZIO**

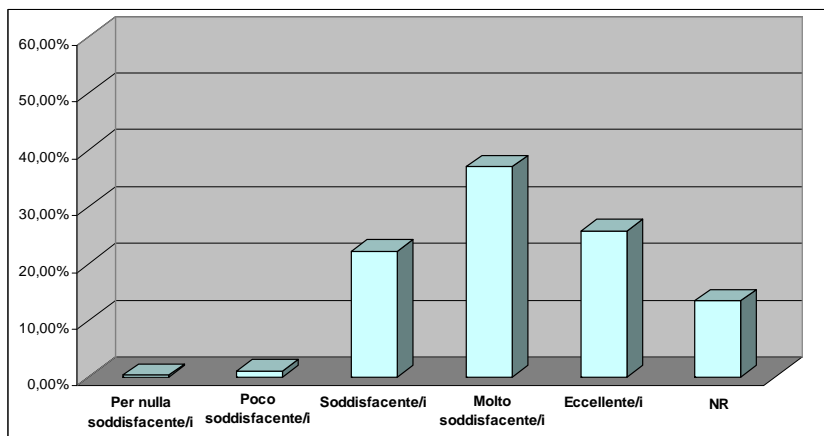
	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
Per nulla soddisfacente/i	0	0,00%
Poco soddisfacente/i	9	3,27%
Soddisfacente/i	57	20,73%
Molto soddisfacente/i	86	31,27%
Eccellente/i	77	28,00%
NR	46	16,73%
<b>TOTALE</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>


**19 ATTEGGIAMENTO DEL PERSONALE INFERMIERISTICO DEL SERVIZIO (CORTESIA E DISPONIBILITÀ)**

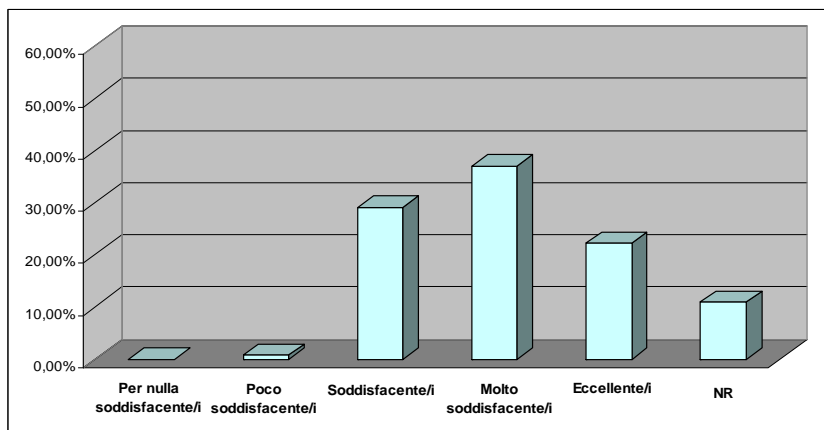
	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
Per nulla soddisfacente/i	2	0,73%
Poco soddisfacente/i	3	1,09%
Soddisfacente/i	57	20,73%
Molto soddisfacente/i	95	34,55%
Eccellente/i	86	31,27%
NR	32	11,64%
<b>TOTALE</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>


**20. INFORMAZIONI FORNITE DAL PERSONALE INFERMIERISTICO DEL SERVIZIO**

	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
Per nulla soddisfacente/i	1	0,36%
Poco soddisfacente/i	3	1,09%
Soddisfacente/i	61	22,18%
Molto soddisfacente/i	102	37,09%
Eccellente/i	71	25,82%
NR	37	13,45%
<b>TOTALE</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>

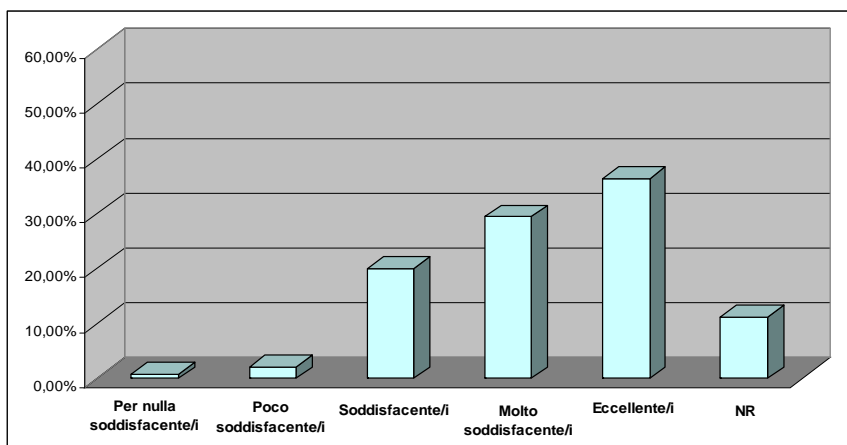

**21. IL COMFORT DEL LOCALE IN CUI HA ESEGUITO LA PRESTAZIONE**

	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
Per nulla soddisfacente/i	0	0,00%
Poco soddisfacente/i	2	0,73%
Soddisfacente/i	80	29,09%
Molto soddisfacente/i	102	37,09%
Eccellente/i	61	22,18%
NR	30	10,91%
<b>TOTALE</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>



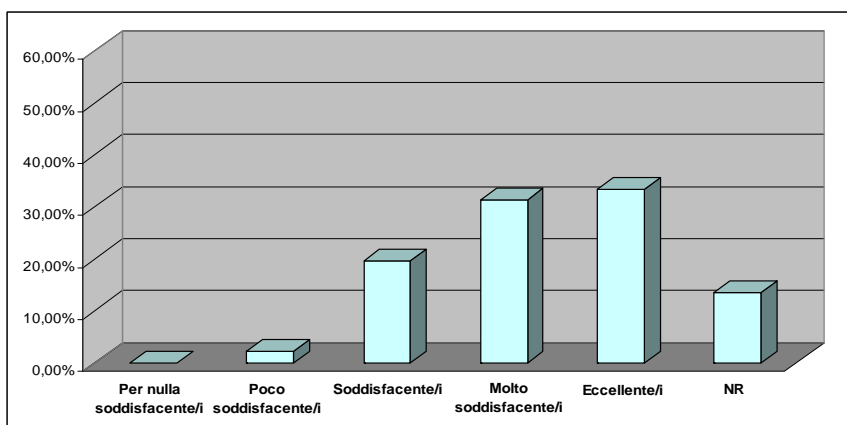
## 22. RISPETTO DELL'ORARIO DI ESECUZIONE DELL'ESAME

	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
Per nulla soddisfacente/i	2	0,73%
Poco soddisfacente/i	6	2,18%
Soddisfacente/i	55	20,00%
Molto soddisfacente/i	81	29,45%
Eccellente/i	100	36,36%
NR	31	11,27%
<b>TOTALE</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>



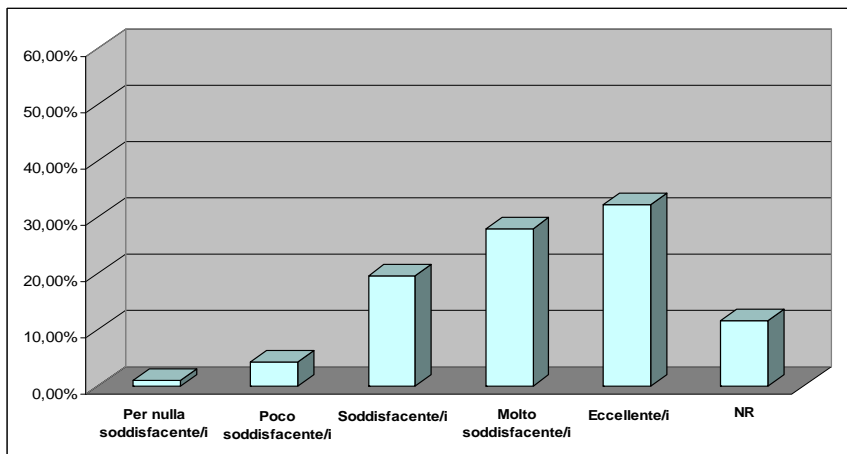
## 23. LA TUTELA DELLA PRIVACY

	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
Per nulla soddisfacente/i	0	0,00%
Poco soddisfacente/i	6	2,18%
Soddisfacente/i	54	19,64%
Molto soddisfacente/i	86	31,27%
Eccellente/i	92	33,45%
NR	37	13,45%
<b>TOTALE</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>



## 24 TEMPO DI ATTESA DALLA PRENOTAZIONE ALL'ESECUZIONE DELL'ESAME?

	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
Per nulla soddisfacente/i	3	1,09%
Poco soddisfacente/i	12	4,36%
Soddisfacente/i	54	19,64%
Molto soddisfacente/i	77	28,00%
Eccellente/i	97	32,27%
NR	32	11,64%
<b>TOTALE</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>



## 25. QUALITÀ COMPLESSIVA DEL SERVIZIO OFFERTO?

	<b>Numerosità</b>	<b>Percentuale</b>
Per nulla soddisfacente/i	0	0,00%
Poco soddisfacente/i	0	0,00%
Soddisfacente/i	53	19,27%
Molto soddisfacente/i	106	38,55%
Eccellente/i	87	31,64%
NR	29	10,55%
<b>TOTALE</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>

