

**IRCCS**

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

**Sacro Cuore - Don Calabria**

Ospedale Classificato e Presidio Ospedaliero Accreditato - Regione Veneto  
Negrar (Verona)

CERTIFICATO UNI EN ISO 9001: 2015 DA BUREAU VERITAS



# QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

## SERVIZIO DI OCULISTICA

RILEVAZIONE 29/11/2018 - 06/05/2019

A CURA DI:

**Ufficio Sistema Qualità Integrato**

Ultimo aggiornamento: 3 settembre 2019

© Copyright by Ospedale Sacro Cuore Don Calabria - Negrar

---

Ultimo aggiornamento: 3 settembre 2019

Documento redatto in L<sup>A</sup>T<sub>E</sub>X 2<sub>ε</sub>. Elaborazione statistica svolta con Stata usando il pacchetto texdoc e .ado personali di Nicola Tommasi per la creazione delle tabelle in L<sup>A</sup>T<sub>E</sub>X

# Indice

<b>INFORMAZIONI GENERALI</b>	<b>1</b>
<b>DATI ANAGRAFICI</b>	<b>2</b>
Classi di età . . . . .	3
Sesso . . . . .	4
Istruzione . . . . .	5
Provenienza . . . . .	6
<b>PRENOTAZIONE</b>	<b>7</b>
Per quale esame si è presentato nel Servizio . . . . .	8
Come ha effettuato la prenotazione . . . . .	9
Difficoltà nel fare la prenotazione . . . . .	10
Motivi difficoltà nel fare la prenotazione . . . . .	11
Soddisfazione chiarezza informazioni date al momento della prenotazione . . . . .	12
Tempo trascorso dalla prenotazione all'esecuzione dell'esame . . . . .	13
<b>ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA</b>	<b>14</b>
Valutazione Accettazione Amministrativa . . . . .	15
Tempo di attesa per accedere allo sportello . . . . .	17
Cortesìa e disponibilità del personale . . . . .	18
Chiarezza informazioni ricevute . . . . .	19
<b>ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO</b>	<b>20</b>
Valutazione Accoglienza nel servizio . . . . .	21
Attesa per eseguire le prove per la visita . . . . .	23
Cortesìa e disponibilità personale di segreteria . . . . .	24
Cortesìa e disponibilità personale che ha eseguito le prove . . . . .	25
Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici . . . . .	26
Rispetto della privacy . . . . .	27
<b>ESECUZIONE DELL'ESAME</b>	<b>28</b>
Valutazione Esecuzione dell'esame . . . . .	29
Tempo di attesa prima di fare l'esame . . . . .	31
Cortesìa e disponibilità personale medico . . . . .	32
Cortesìa e disponibilità infermieri . . . . .	33
Igiene e pulizia ambulatorio dell'esame . . . . .	34
Consiglierebbe di utilizzare questo Servizio . . . . .	35
Giudizio complessivo rispetto all'esperienza in questo Servizio . . . . .	36
Importanza momento della prenotazione . . . . .	37
Importanza accoglienza in Servizio Oculistica . . . . .	38
Importanza momento dell'esecuzione dell'esame . . . . .	39
Comparazione Performance-Importanza . . . . .	40

## **INFORMAZIONI GENERALI**

Periodo di Riferimento: 29/11/2018 - 06/05/2019

Questionari analizzati: 330

Campione statisticamente significativo calcolato sul totale accessi anno 2017.

Campione previsto per una buona rappresentatività: 381

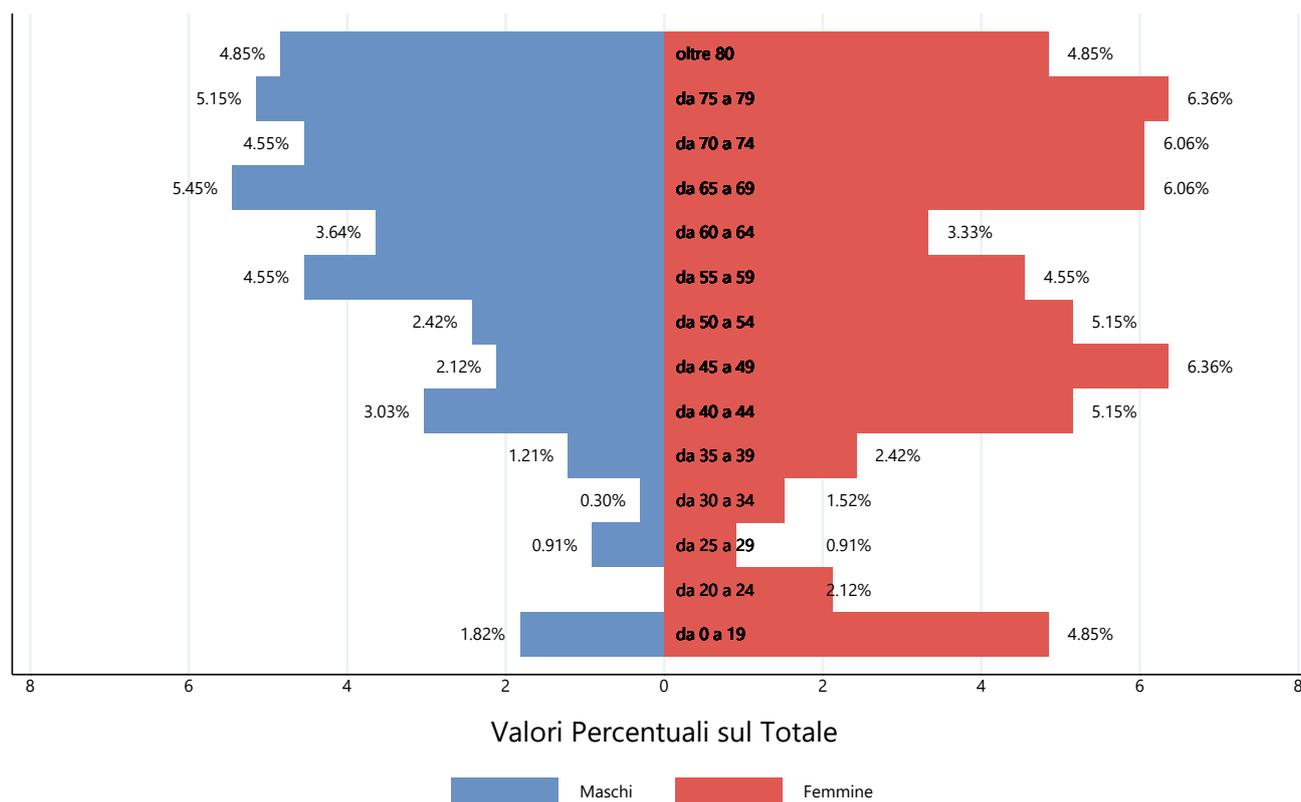
Campione previsto per una sufficiente rappresentatività: 166

---

## DATI ANAGRAFICI

---

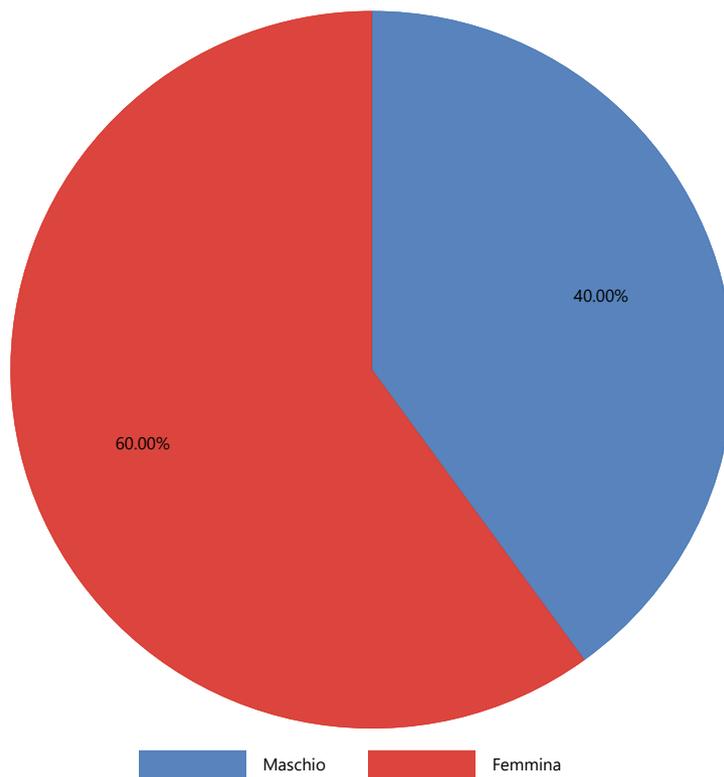
## Classi di età



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
da 0 a 19	22	6.67	6.69	6.69
da 20 a 24	7	2.12	2.13	8.81
da 25 a 29	6	1.82	1.82	10.64
da 30 a 34	6	1.82	1.82	12.46
da 35 a 39	12	3.64	3.65	16.11
da 40 a 44	27	8.18	8.21	24.32
da 45 a 49	28	8.48	8.51	32.83
da 50 a 54	25	7.58	7.60	40.43
da 55 a 59	30	9.09	9.12	49.54
da 60 a 64	23	6.97	6.99	56.53
da 65 a 69	38	11.52	11.55	68.09
da 70 a 74	35	10.61	10.64	78.72
da 75 a 79	38	11.52	11.55	90.27
oltre 80	32	9.70	9.73	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>329</b>	<b>99.70</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	1	0.30		
<b>Totale</b>	<b>330</b>	<b>100.00</b>		

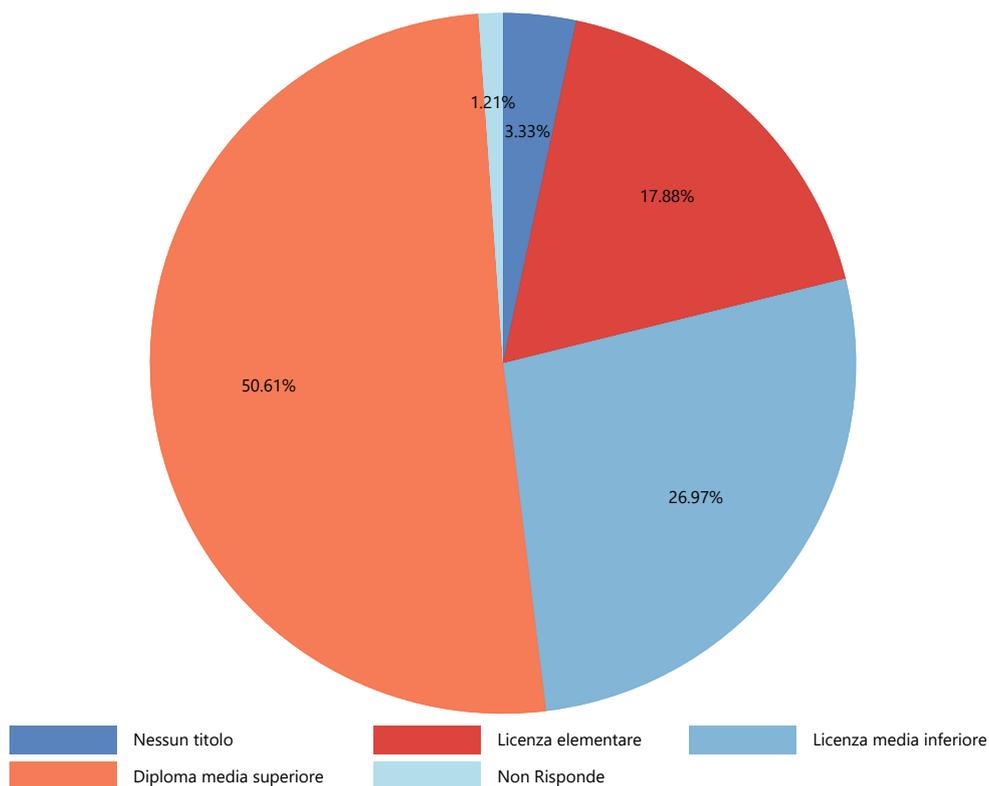
Età media: 57.00

## Sesso



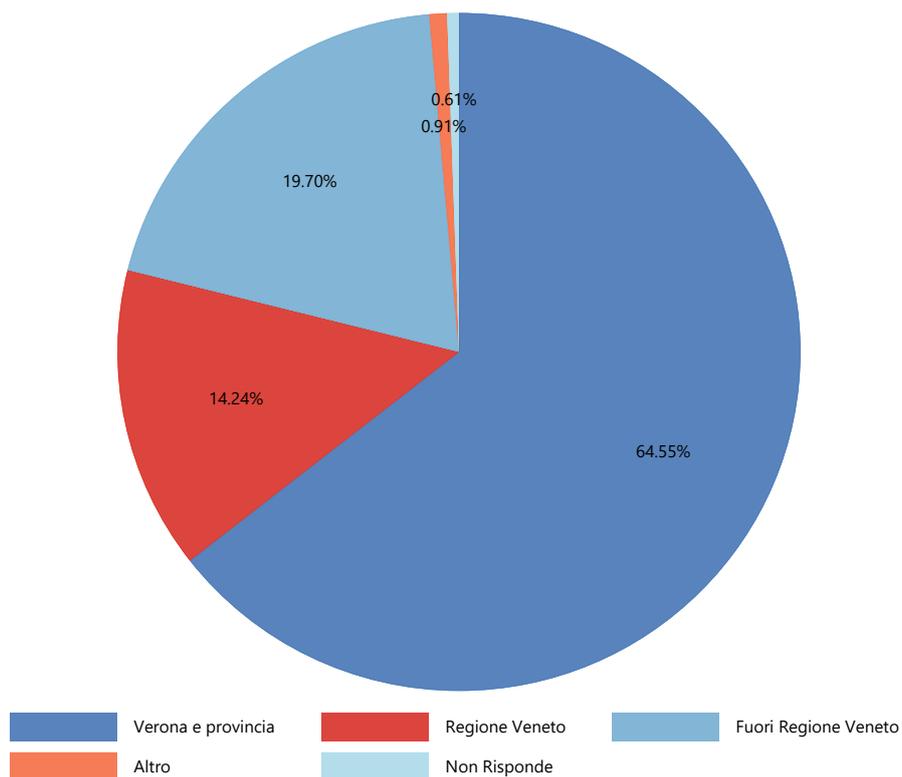
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Maschio	132	40.00	40.00	40.00
Femmina	198	60.00	60.00	100.00
<b>Totale</b>	<b>330</b>	<b>100.00</b>		

## Istruzione



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Nessun titolo	11	3.33	3.37	3.37
Licenza elementare	59	17.88	18.10	21.47
Licenza media inferiore	89	26.97	27.30	48.77
Diploma media superiore	167	50.61	51.23	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>326</b>	<b>98.79</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	4	1.21		
<b>Totale</b>	<b>330</b>	<b>100.00</b>		

## Provenienza



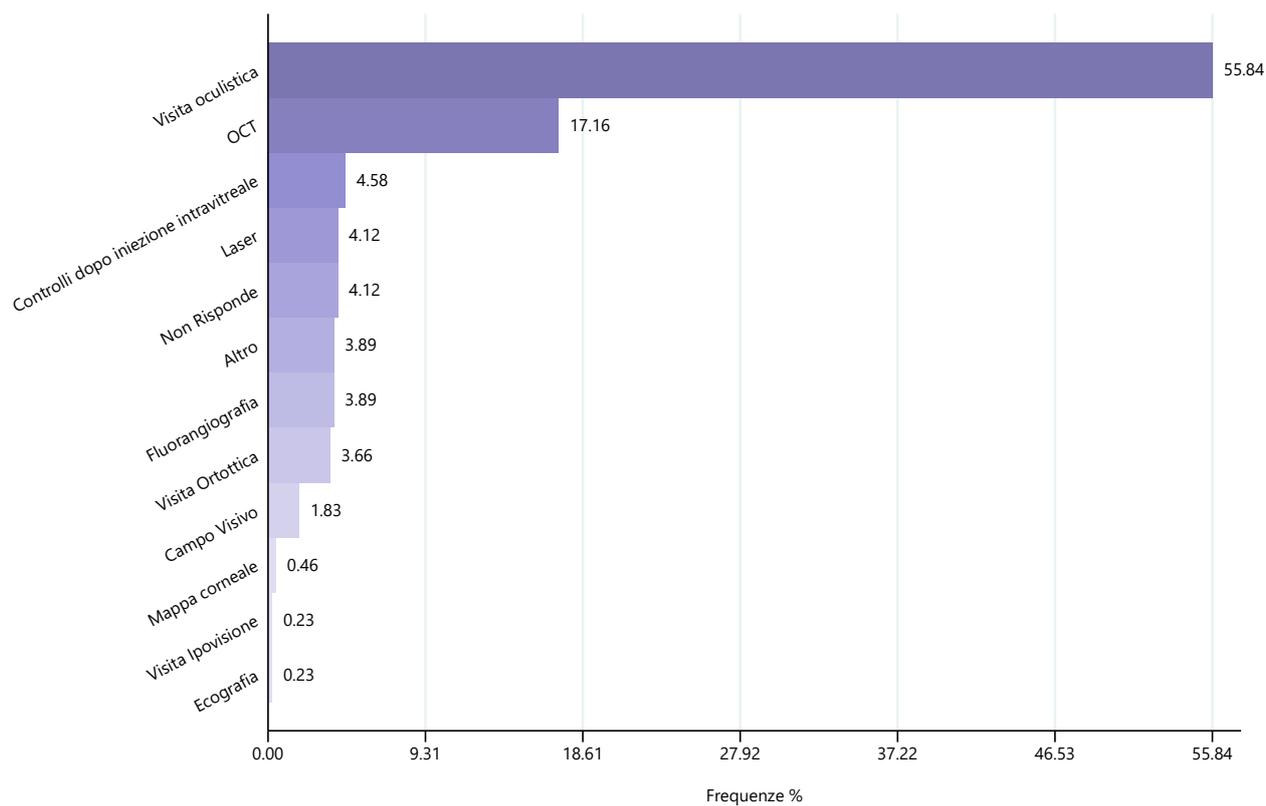
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Verona e provincia	213	64.55	64.94	64.94
Regione Veneto	47	14.24	14.33	79.27
Fuori Regione Veneto	65	19.70	19.82	99.09
Altro	3	0.91	0.91	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>328</b>	<b>99.39</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	2	0.61		
<b>Totale</b>	<b>330</b>	<b>100.00</b>		

---

## PRENOTAZIONE

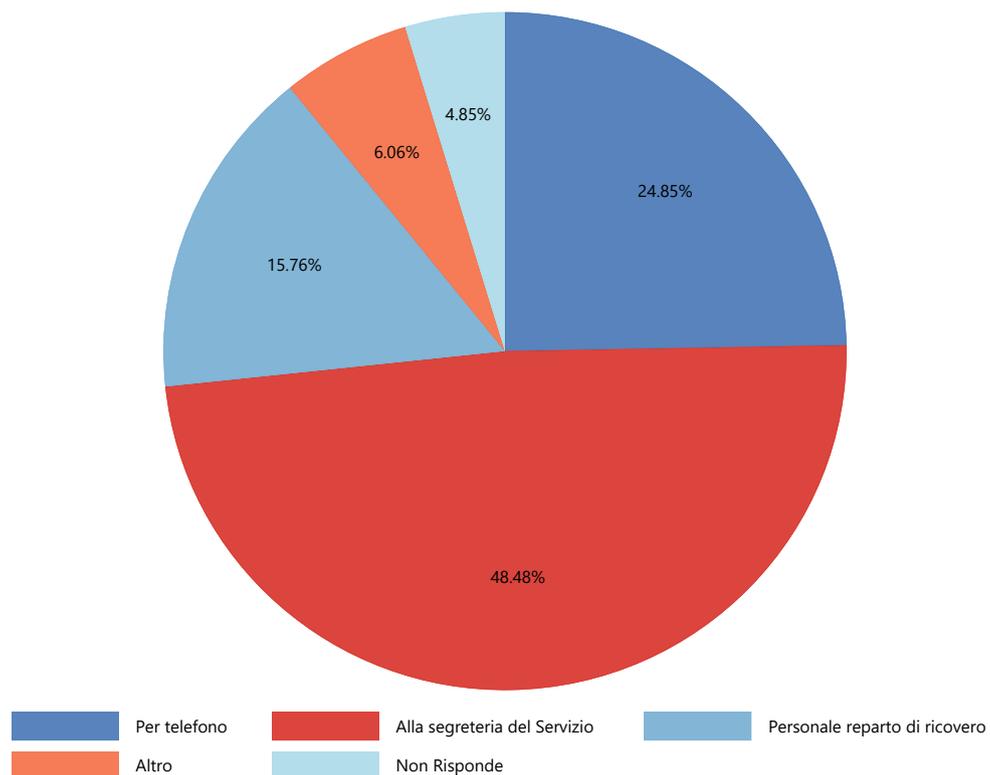
---

## Per quale esame si è presentato nel Servizio



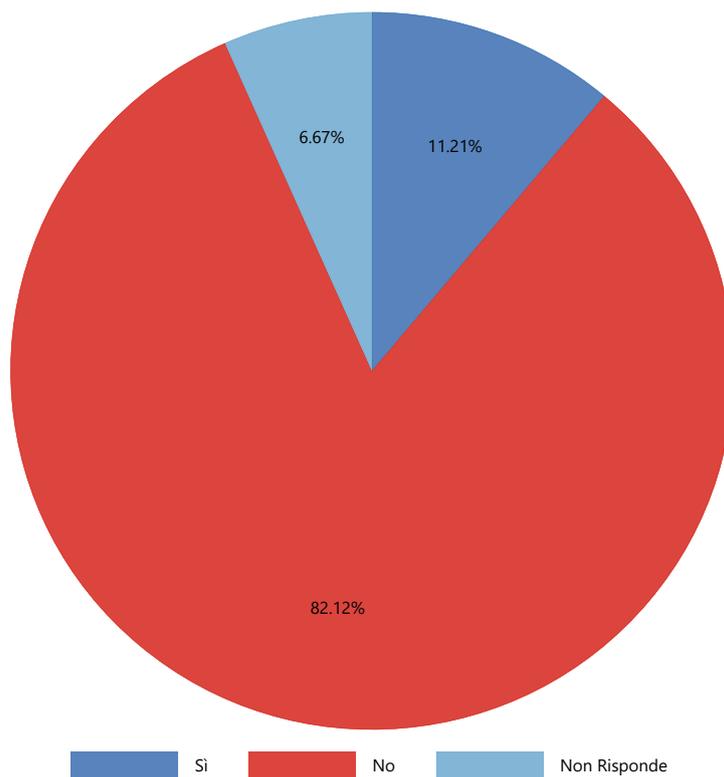
	Frequenza	Percentuale sulle risposte	Percentuale sulle osservazioni
Visita oculistica	244	55.84	73.94
OCT	75	17.16	22.73
Controlli dopo iniezione intravitreale	20	4.58	6.06
Laser	18	4.12	5.45
Non Risponde	18	4.12	5.45
Altro	17	3.89	5.15
Fluorangiografia	17	3.89	5.15
Visita Ortottica	16	3.66	4.85
Campo Visivo	8	1.83	2.42
Mappa corneale	2	0.46	0.61
Ecografia	1	0.23	0.30
Visita Iprovisione	1	0.23	0.30
Totale	437	100.00	132.42

## Come ha effettuato la prenotazione



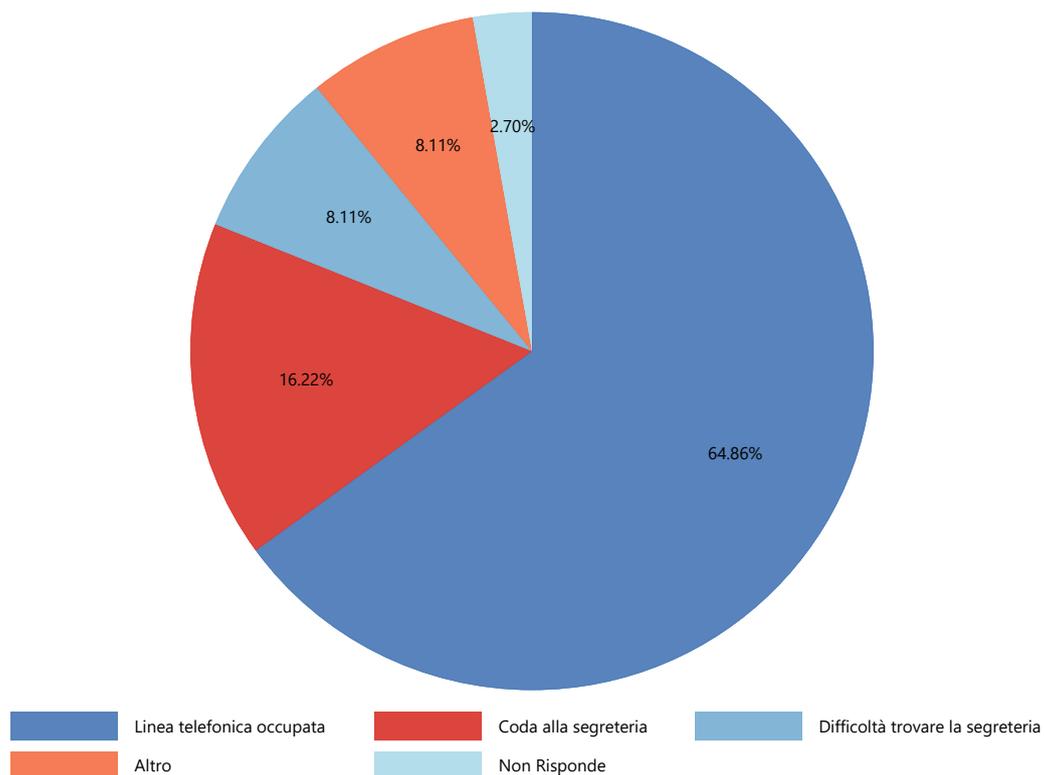
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per telefono	82	24.85	26.11	26.11
Alla segreteria del Servizio	160	48.48	50.96	77.07
Personale reparto di ricovero	52	15.76	16.56	93.63
Altro	20	6.06	6.37	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>314</b>	<b>95.15</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	16	4.85		
<b>Totale</b>	<b>330</b>	<b>100.00</b>		

## Difficoltà nel fare la prenotazione



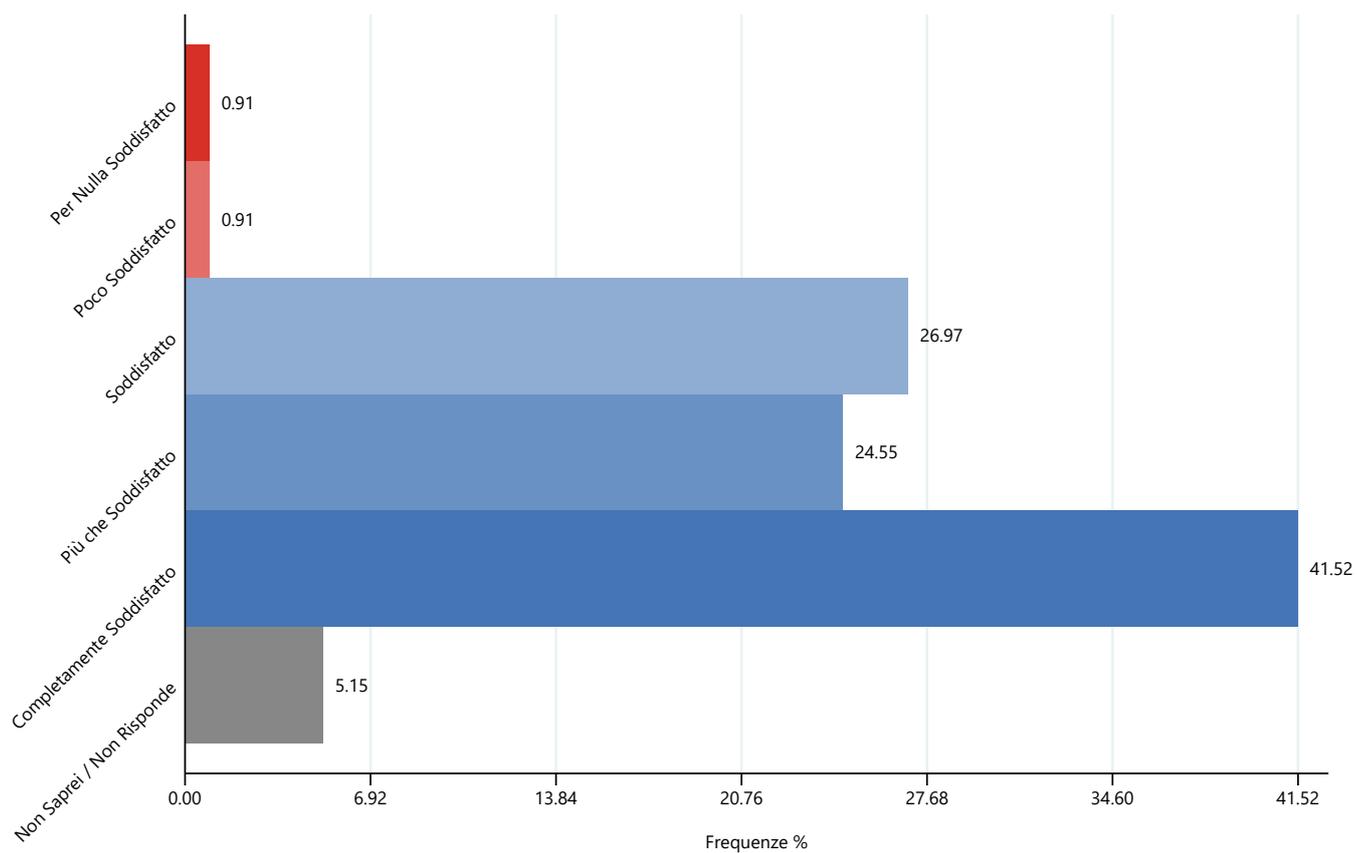
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	37	11.21	12.01	12.01
No	271	82.12	87.99	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>308</b>	<b>93.33</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	22	6.67		
<b>Totale</b>	<b>330</b>	<b>100.00</b>		

## Motivi difficoltà nel fare la prenotazione



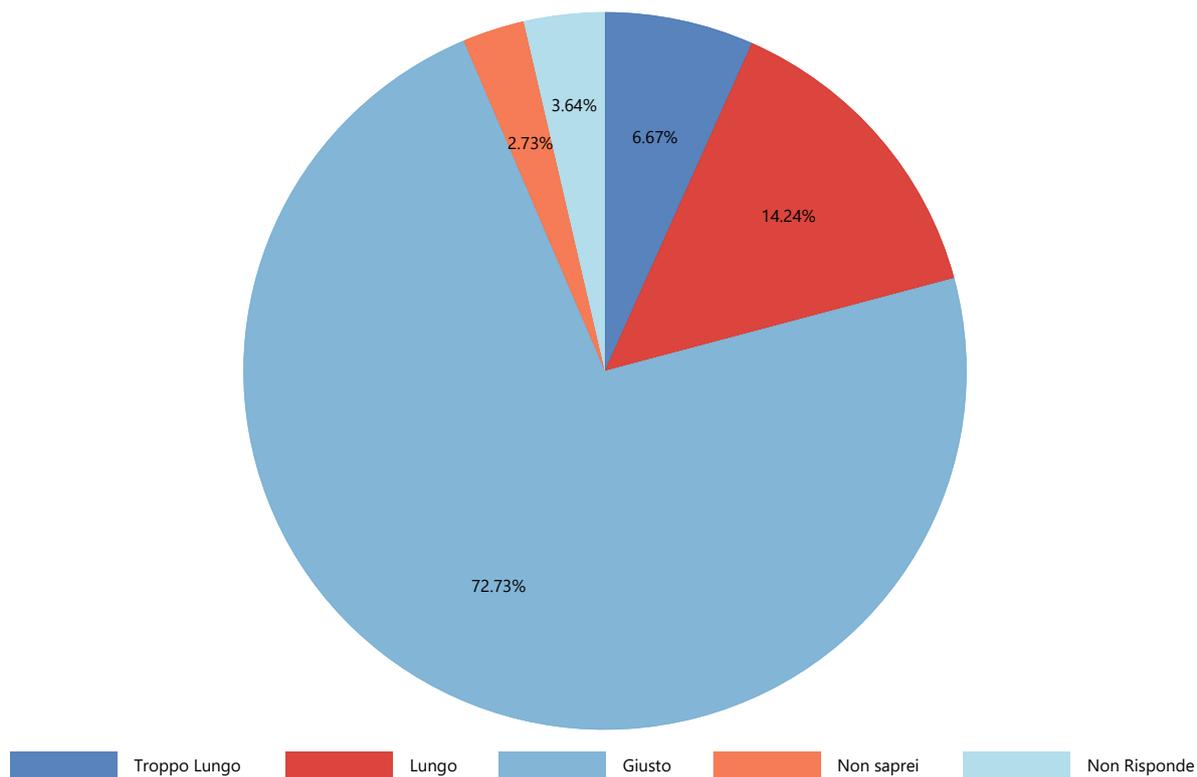
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Linea telefonica occupata	24	64.86	66.67	66.67
Coda alla segreteria	6	16.22	16.67	83.33
Difficoltà trovare la segreteria	3	8.11	8.33	91.67
Altro	3	8.11	8.33	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>36</b>	<b>97.30</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	1	2.70		
<b>Totale</b>	<b>37</b>	<b>100.00</b>		

## Soddisfazione chiarezza informazioni date al momento della prenotazione



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per Nulla Soddisfatto	3	0.91	0.91
Poco Soddisfatto	3	0.91	1.82
Soddisfatto	89	26.97	28.79
Più che Soddisfatto	81	24.55	53.33
Completamente Soddisfatto	137	41.52	94.85
Non Sa' / Non Risponde	17	5.15	100.00
<b>Totale</b>	<b>330</b>	<b>100.00</b>	

## Tempo trascorso dalla prenotazione all'esecuzione dell'esame



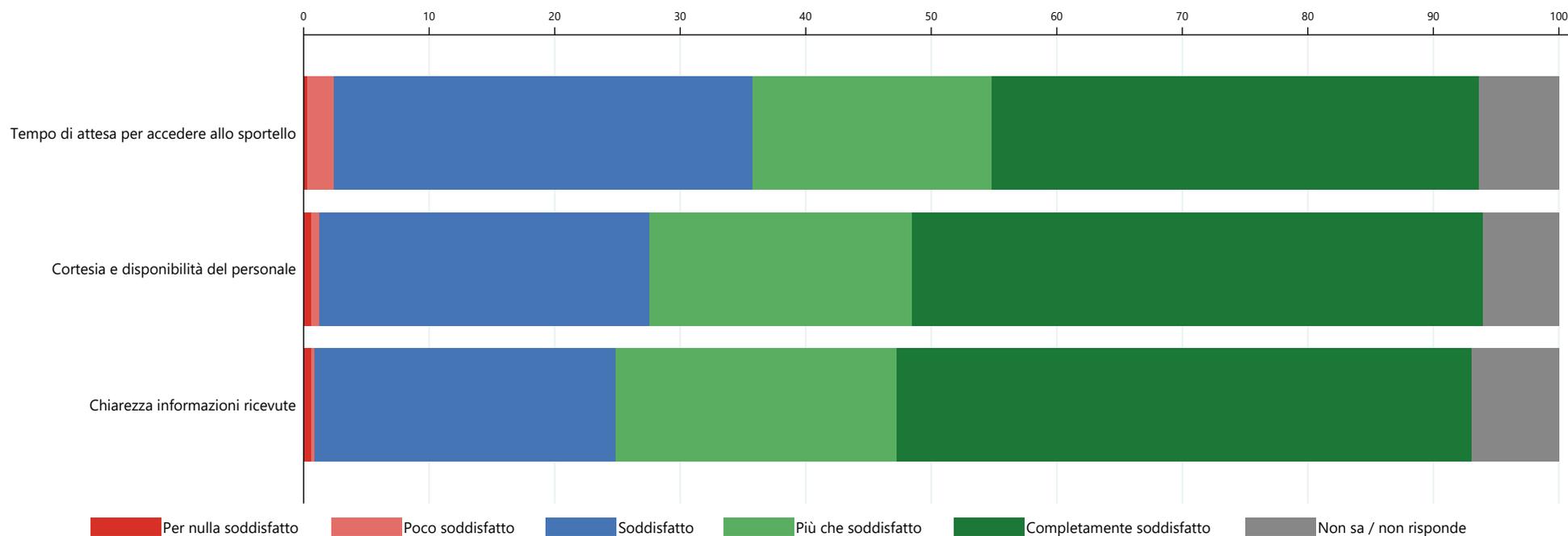
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Troppo Lungo	22	6.67	6.92	6.92
Lungo	47	14.24	14.78	21.70
Giusto	240	72.73	75.47	97.17
Non saprei	9	2.73	2.83	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>318</b>	<b>96.36</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	12	3.64		
<b>Totale</b>	<b>330</b>	<b>100.00</b>		

---

**ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA**

---

## Valutazione Accettazione Amministrativa



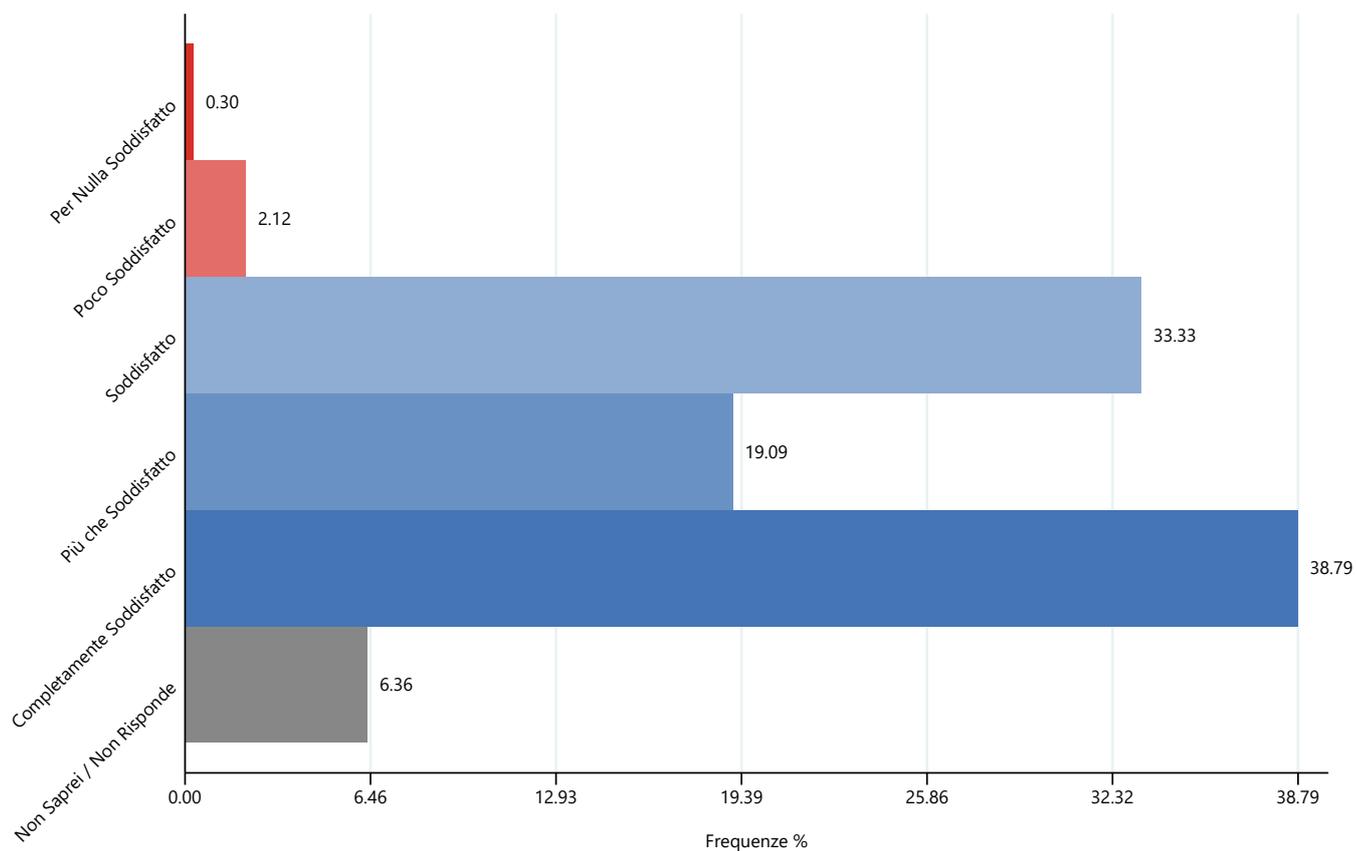
15

	Per Nulla Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Soddisfatto	Pi� che Soddisfatto	Completamente Soddisfatto	Non Sa' / Non Risponde	Totale
Tempo di attesa per accedere allo sportello	1 <i>0.30</i>	7 <i>2.12</i>	110 <i>33.33</i>	63 <i>19.09</i>	128 <i>38.79</i>	21 <i>6.36</i>	330 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit� del personale	2 <i>0.61</i>	2 <i>0.61</i>	87 <i>26.36</i>	69 <i>20.91</i>	150 <i>45.45</i>	20 <i>6.06</i>	330 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni ricevute	2 <i>0.61</i>	1 <i>0.30</i>	79 <i>23.94</i>	74 <i>22.42</i>	151 <i>45.76</i>	23 <i>6.97</i>	330 <i>100.00</i>

	<b>Giudizi negativi</b>	<b>Giudizi positivi</b>	<b>Non sa / Non Risponde</b>	<b>Totale</b>
Tempo di attesa	8 <i>2.42</i>	301 <i>91.21</i>	21 <i>6.36</i>	330 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit� personale sportello	4 <i>1.21</i>	306 <i>92.73</i>	20 <i>6.06</i>	330 <i>100.00</i>
Chiarezza delle informazioni	3 <i>0.91</i>	304 <i>92.12</i>	23 <i>6.97</i>	330 <i>100.00</i>

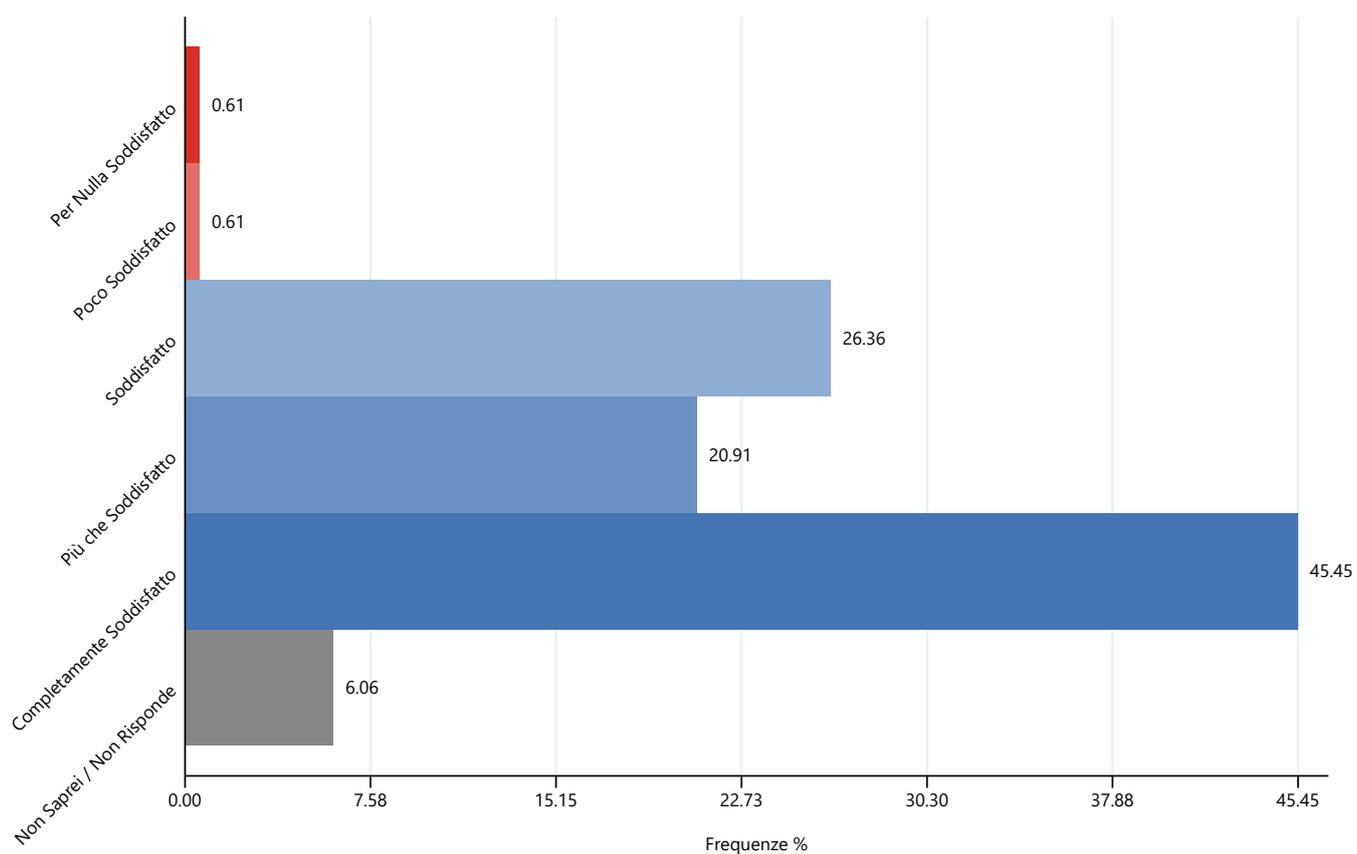
Aspetti	Numerosit�	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Tempo di attesa	309	1.003	0.945	-2.000	2.000
Cortesìa e disponibilit� personale sportello	310	1.171	0.907	-2.000	2.000
Chiarezza delle informazioni	307	1.208	0.883	-2.000	2.000
Valutazione globale	312	1.123	0.844	-2.000	2.000

## Tempo di attesa per accedere allo sportello



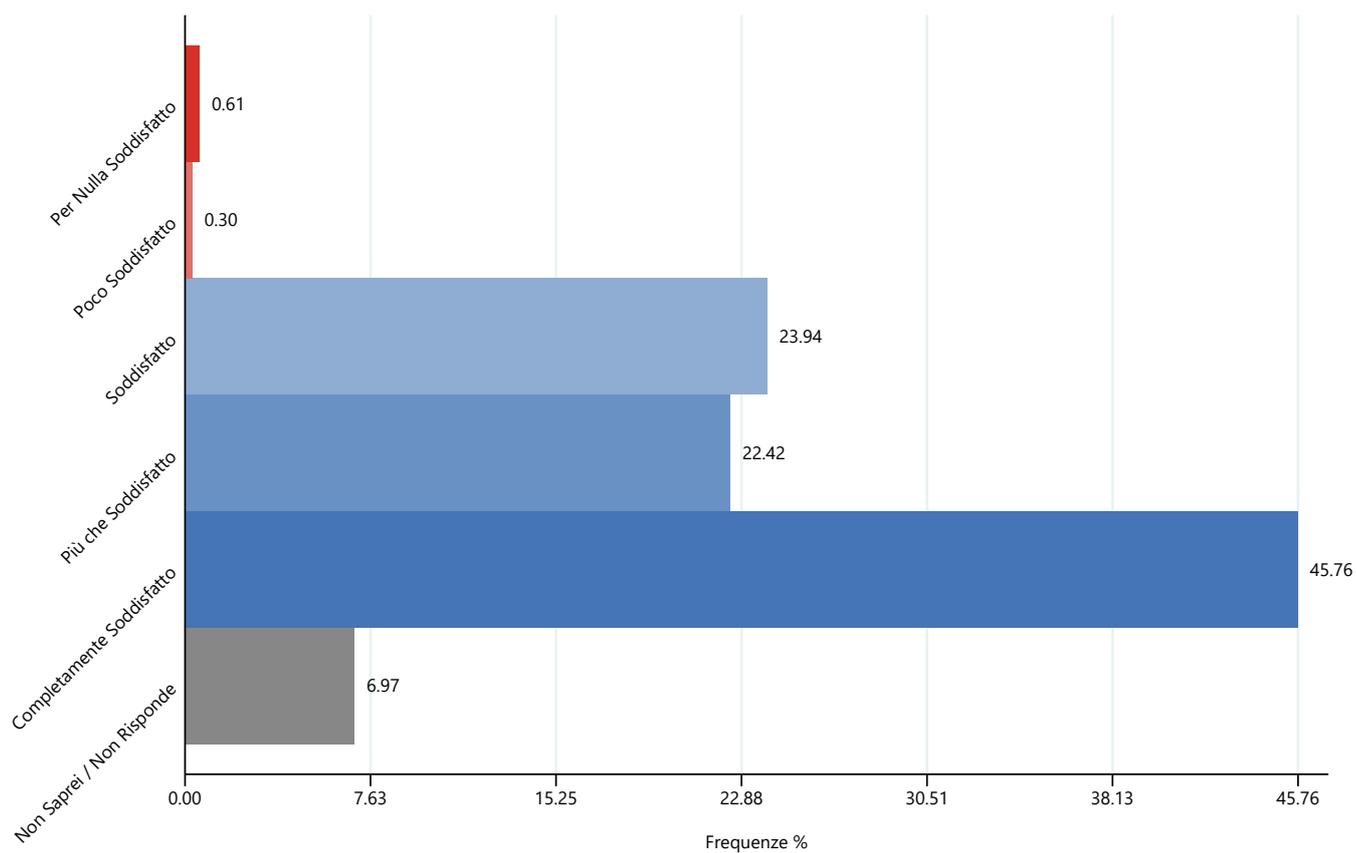
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per Nulla Soddisfatto	1	0.30	0.30
Poco Soddisfatto	7	2.12	2.42
Soddisfatto	110	33.33	35.76
Più che Soddisfatto	63	19.09	54.85
Completamente Soddisfatto	128	38.79	93.64
Non Sa' / Non Risponde	21	6.36	100.00
<b>Totale</b>	<b>330</b>	<b>100.00</b>	

## Cortesía e disponibilità del personale



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per Nulla Soddisfatto	2	0.61	0.61
Poco Soddisfatto	2	0.61	1.21
Soddisfatto	87	26.36	27.58
Più che Soddisfatto	69	20.91	48.48
Completamente Soddisfatto	150	45.45	93.94
Non Sa' / Non Risponde	20	6.06	100.00
<b>Totale</b>	<b>330</b>	<b>100.00</b>	

## Chiarezza informazioni ricevute



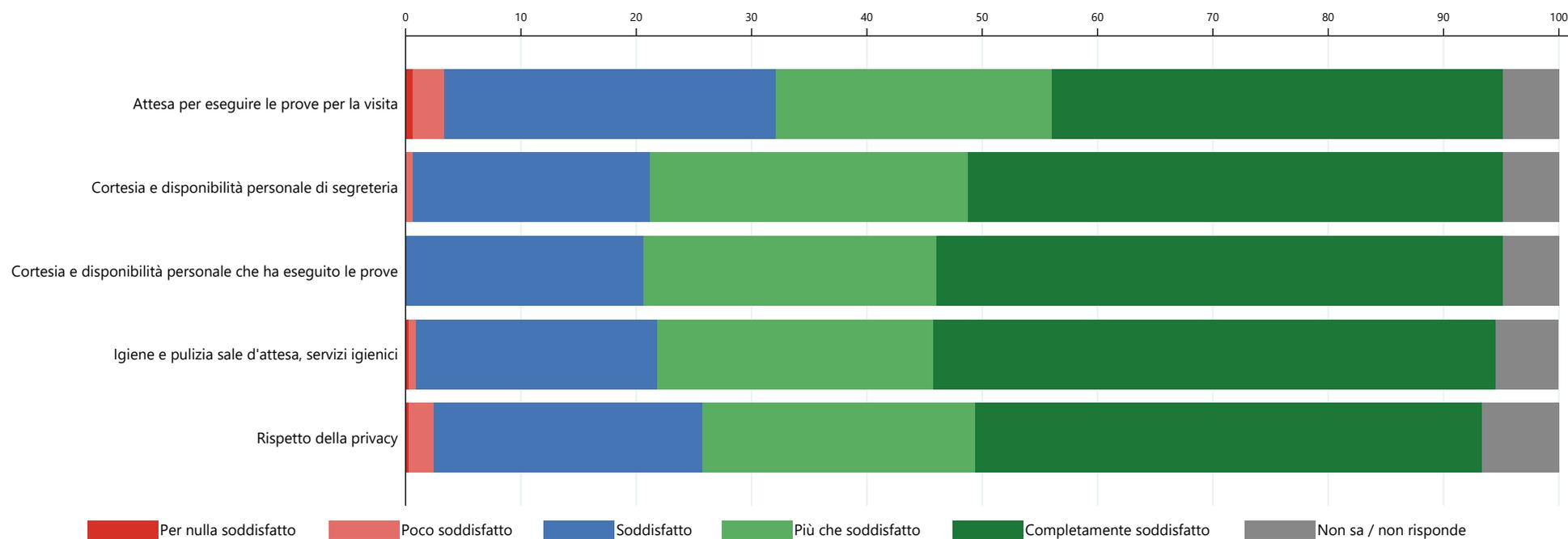
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per Nulla Soddisfatto	2	0.61	0.61
Poco Soddisfatto	1	0.30	0.91
Soddisfatto	79	23.94	24.85
Più che Soddisfatto	74	22.42	47.27
Completamente Soddisfatto	151	45.76	93.03
Non Sa' / Non Risponde	23	6.97	100.00
<b>Totale</b>	<b>330</b>	<b>100.00</b>	

---

## ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO

---

## Valutazione Accoglienza nel servizio

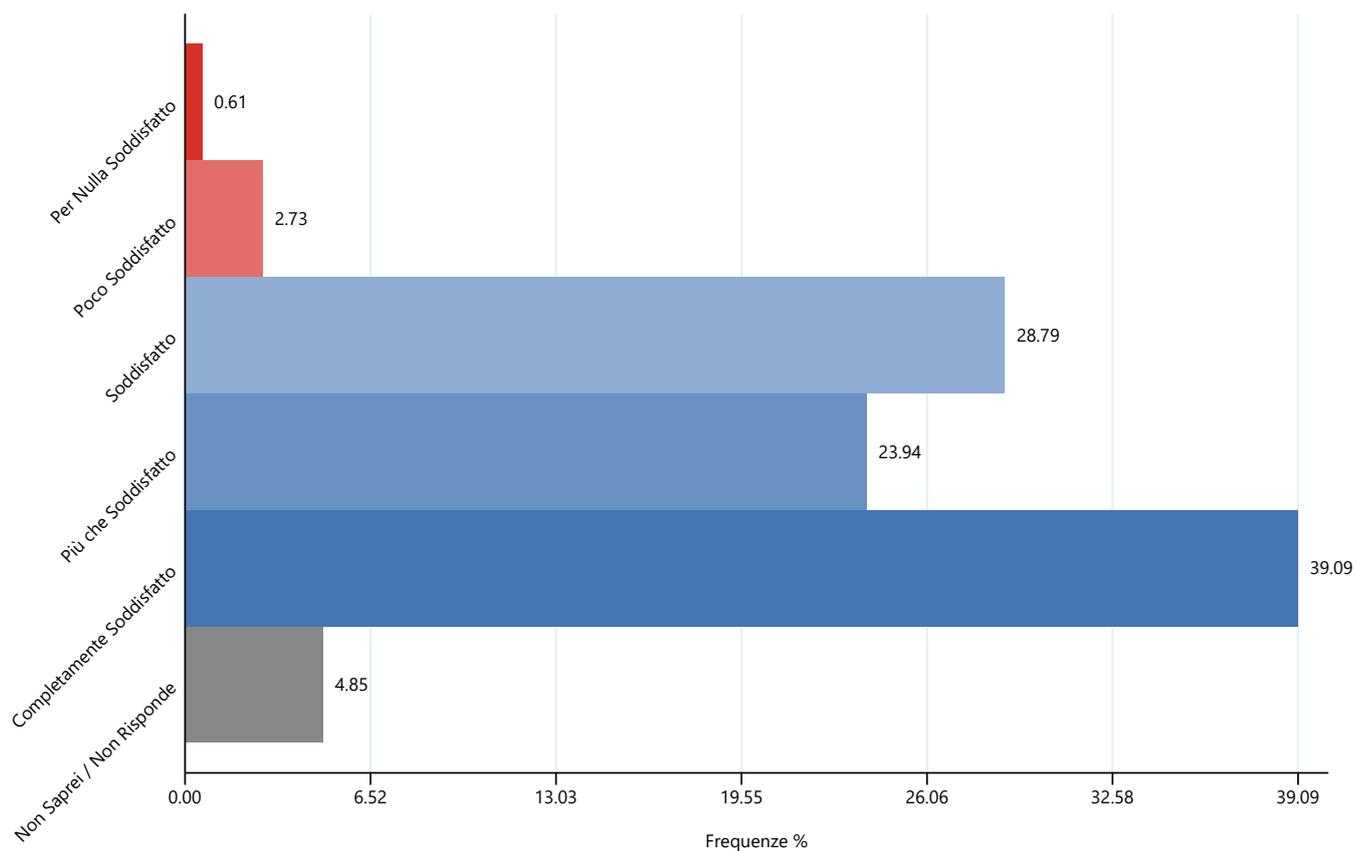


	Per Nulla Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Soddisfatto	Più che Soddisfatto	Completamente Soddisfatto	Non Sa' / Non Risponde	Totale
Attesa per eseguire le prove per la visita	2	9	95	79	129	16	330
	0.61	2.73	28.79	23.94	39.09	4.85	100.00
Cortesia e disponibilità personale di segreteria	0	2	68	91	153	16	330
	0.00	0.61	20.61	27.58	46.36	4.85	100.00
Cortesia e disponibilità personale che ha eseguito le prove	0	0	68	84	162	16	330
	0.00	0.00	20.61	25.45	49.09	4.85	100.00
Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici	1	2	69	79	161	18	330
	0.30	0.61	20.91	23.94	48.79	5.45	100.00
Rispetto della privacy	1	7	77	78	145	22	330
	0.30	2.12	23.33	23.64	43.94	6.67	100.00

	<b>Giudizi negativi</b>	<b>Giudizi positivi</b>	<b>Non sa / Non Risponde</b>	<b>Totale</b>
Tempo di attesa	11 <i>3.33</i>	303 <i>91.82</i>	16 <i>4.85</i>	330 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit� personale segreteria	2 <i>0.61</i>	312 <i>94.55</i>	16 <i>4.85</i>	330 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit� personale addetto ala visita	0 <i>0.00</i>	314 <i>95.15</i>	16 <i>4.85</i>	330 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia	3 <i>0.91</i>	309 <i>93.64</i>	18 <i>5.45</i>	330 <i>100.00</i>
Rispetto privacy	8 <i>2.42</i>	300 <i>90.91</i>	22 <i>6.67</i>	330 <i>100.00</i>

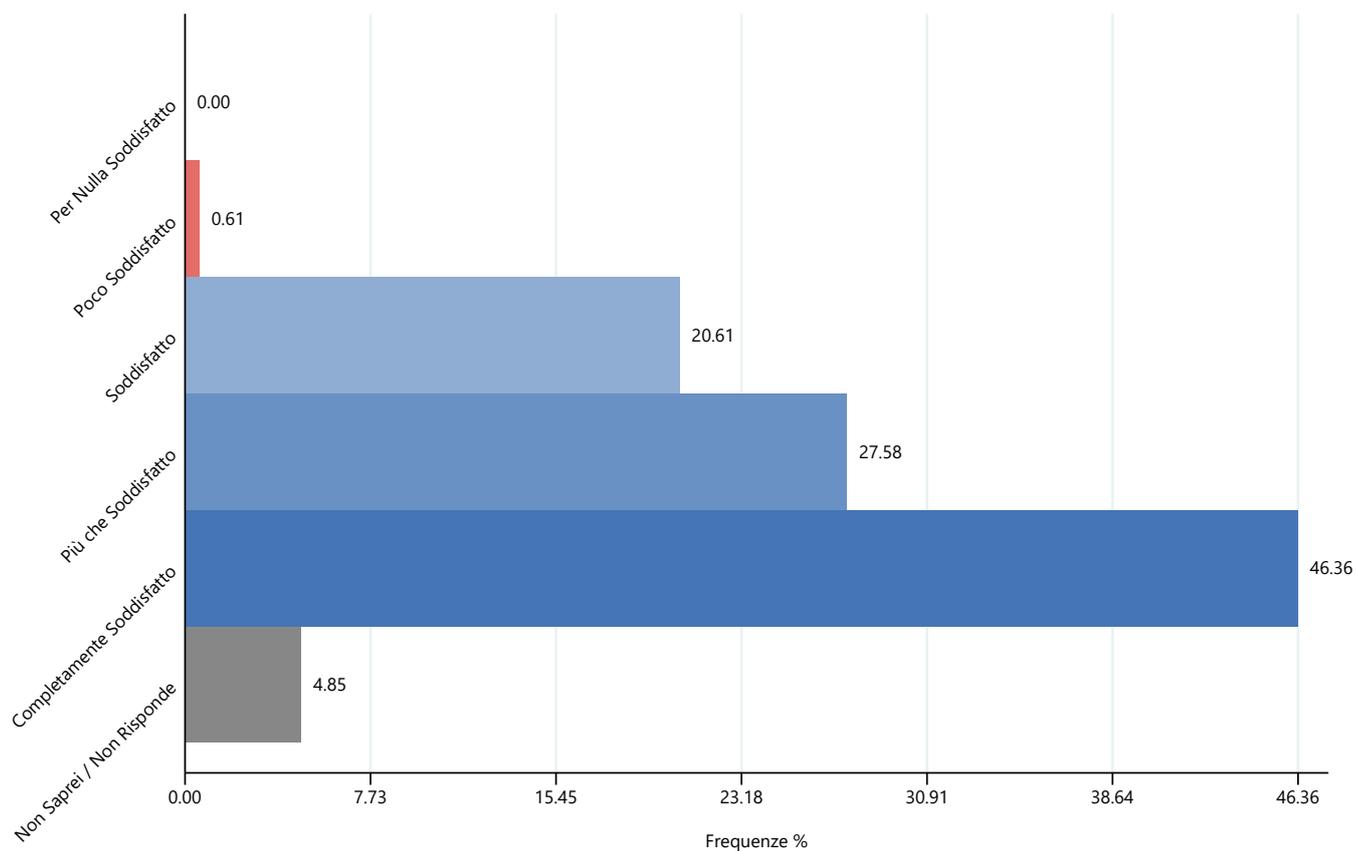
Aspetti	Numerosit�	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Tempo di attesa	314	1.032	0.942	-2.000	2.000
Cortesìa e disponibilit� personale segreteria	314	1.258	0.815	-1.000	2.000
Cortesìa e disponibilit� personale addetto ala visita	314	1.299	0.803	0.000	2.000
Igiene e pulizia	312	1.272	0.848	-2.000	2.000
Rispetto privacy	308	1.166	0.903	-2.000	2.000
Valutazione globale	317	1.199	0.764	-0.800	2.000

## Attesa per eseguire le prove per la visita



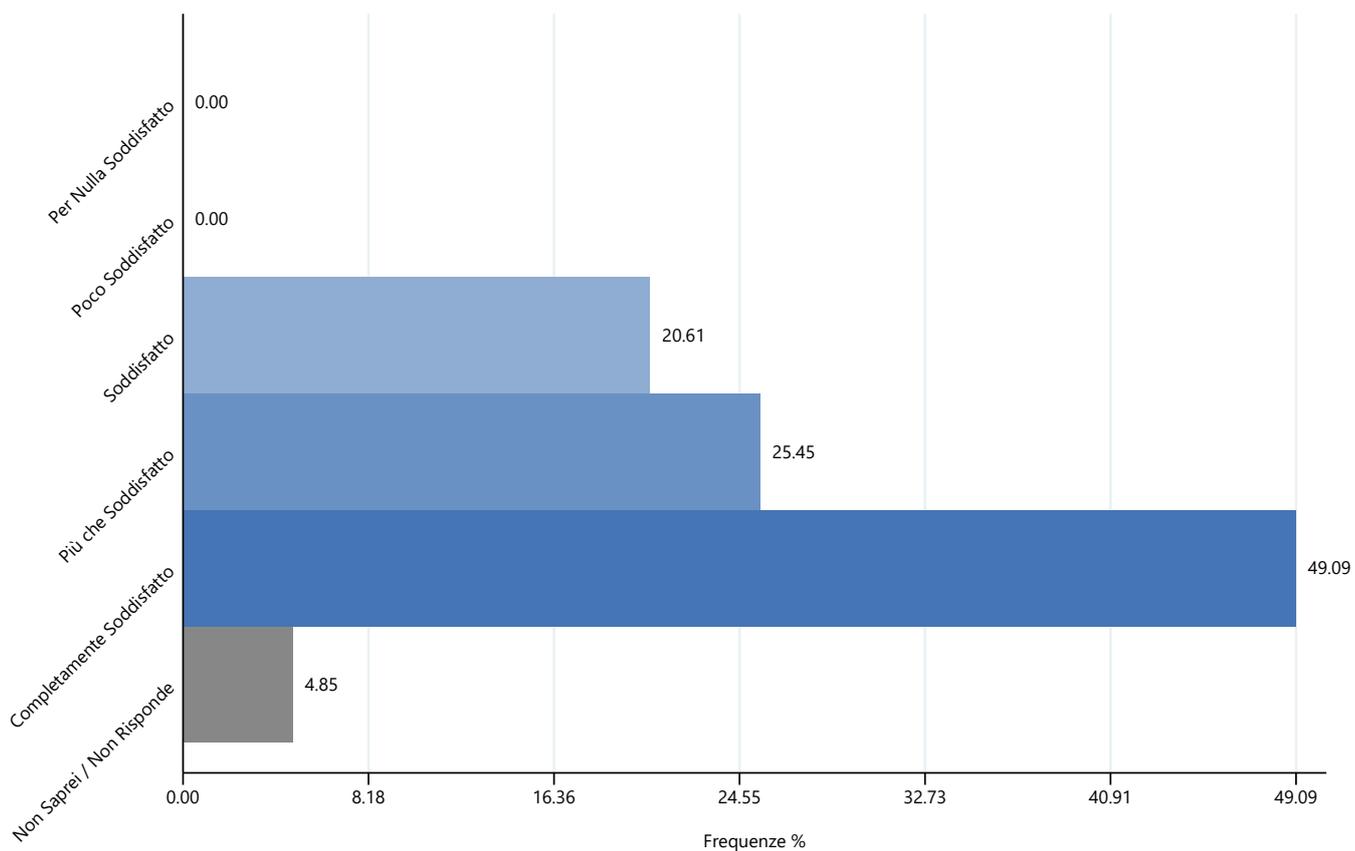
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per Nulla Soddisfatto	2	0.61	0.61
Poco Soddisfatto	9	2.73	3.33
Soddisfatto	95	28.79	32.12
Più che Soddisfatto	79	23.94	56.06
Completamente Soddisfatto	129	39.09	95.15
Non Sa' / Non Risponde	16	4.85	100.00
<b>Totale</b>	<b>330</b>	<b>100.00</b>	

## Cortesìa e disponibilit  personale di segreteria



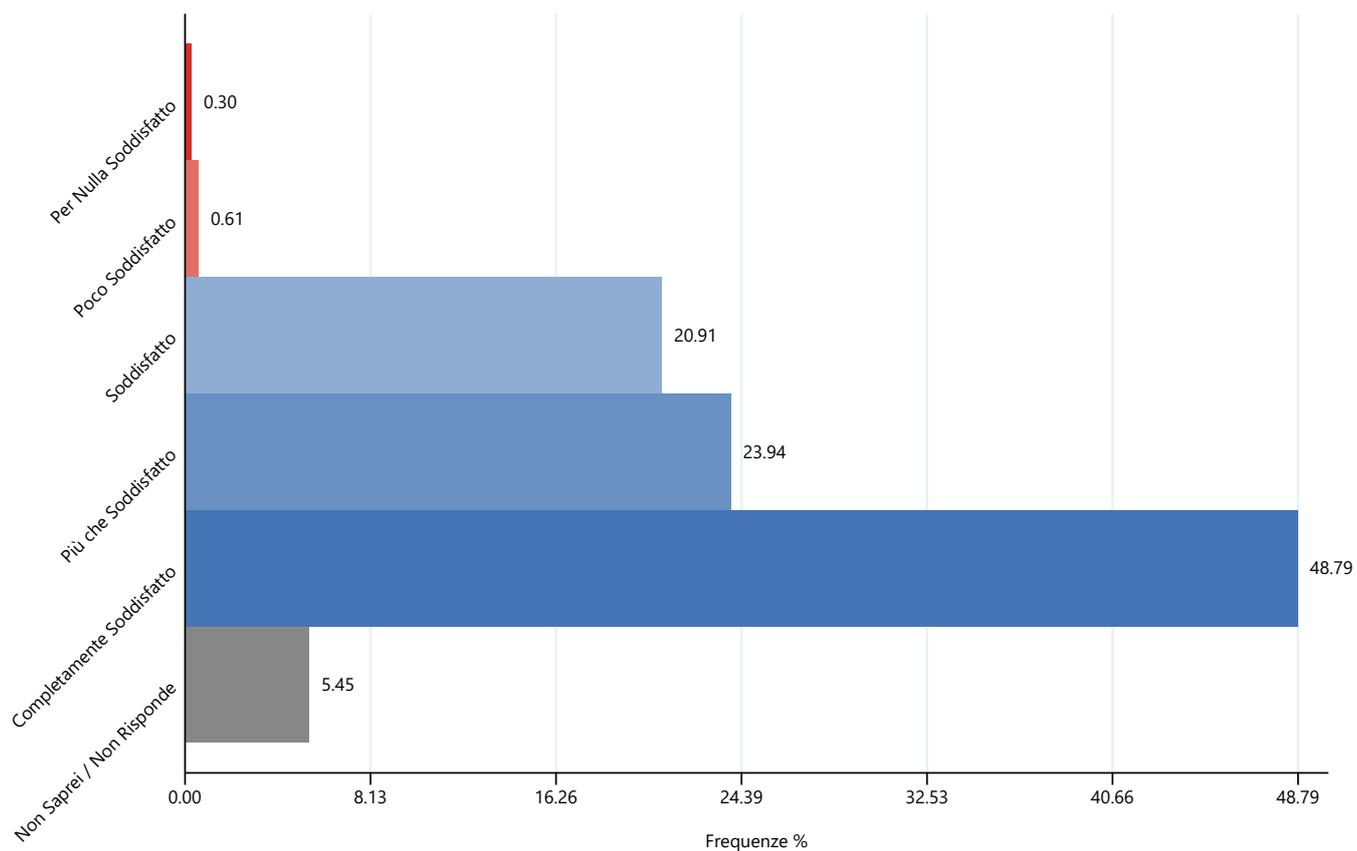
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco Soddisfatto	2	0.61	0.61
Soddisfatto	68	20.61	21.21
Pi� che Soddisfatto	91	27.58	48.79
Completamente Soddisfatto	153	46.36	95.15
Non Sa' / Non Risponde	16	4.85	100.00
<b>Totale</b>	<b>330</b>	<b>100.00</b>	

## Cortesía e disponibilidad personal que ha eseguito le prove



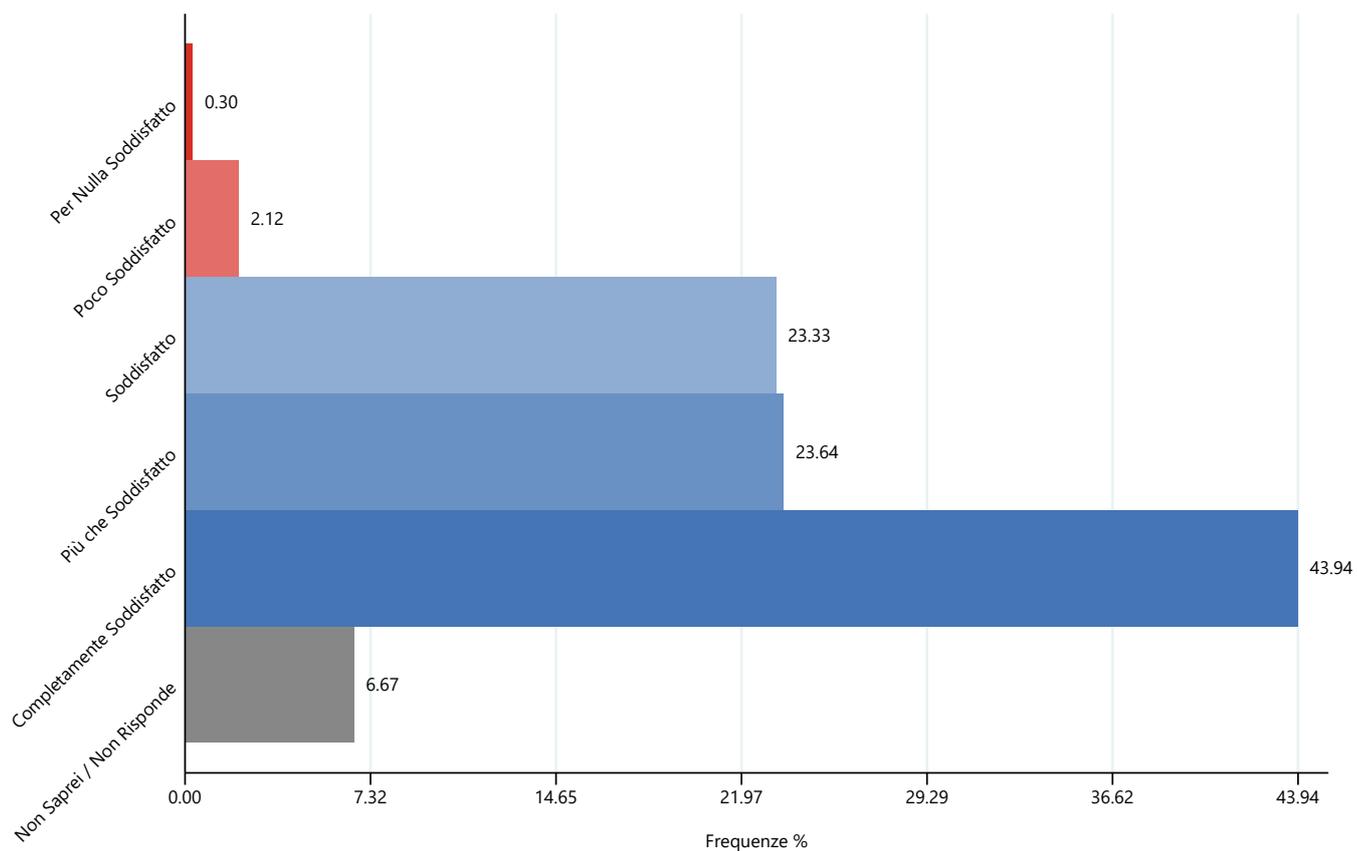
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	68	20.61	20.61
Più che Soddisfatto	84	25.45	46.06
Completamente Soddisfatto	162	49.09	95.15
Non Sa' / Non Risponde	16	4.85	100.00
<b>Totale</b>	<b>330</b>	<b>100.00</b>	

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



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per Nulla Soddisfatto	1	0.30	0.30
Poco Soddisfatto	2	0.61	0.91
Soddisfatto	69	20.91	21.82
Più che Soddisfatto	79	23.94	45.76
Completamente Soddisfatto	161	48.79	94.55
Non Sa' / Non Risponde	18	5.45	100.00
<b>Totale</b>	<b>330</b>	<b>100.00</b>	

## Rispetto della privacy



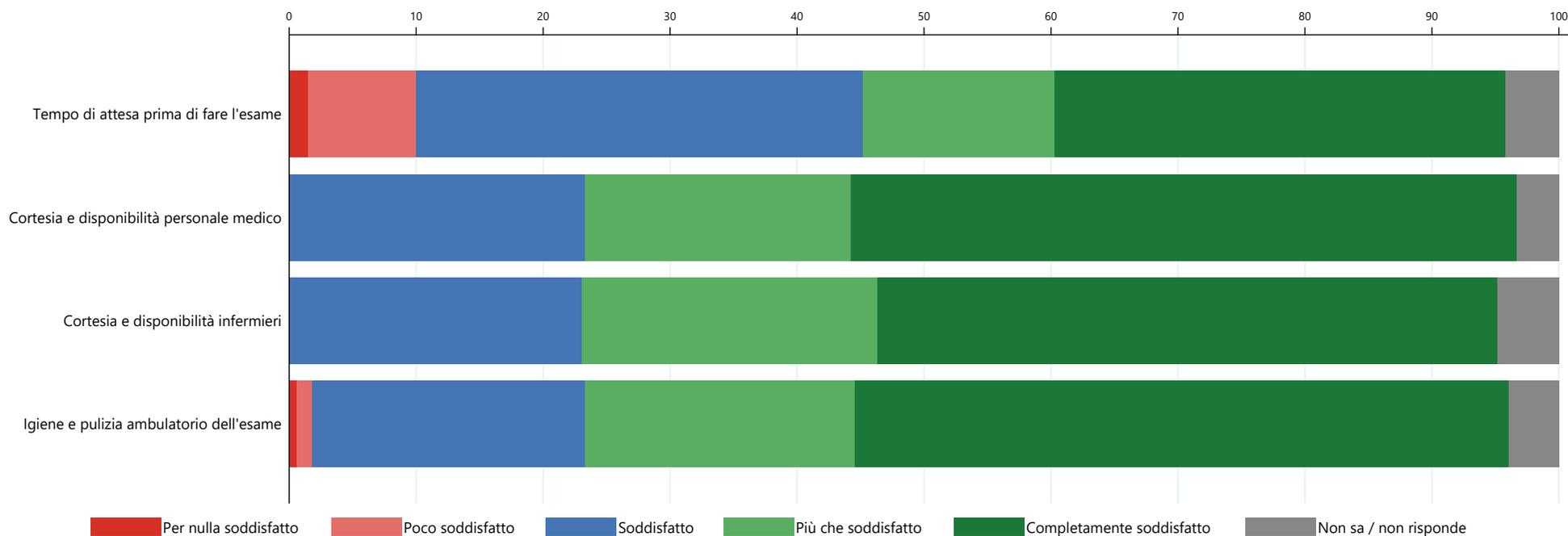
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per Nulla Soddisfatto	1	0.30	0.30
Poco Soddisfatto	7	2.12	2.42
Soddisfatto	77	23.33	25.76
Più che Soddisfatto	78	23.64	49.39
Completamente Soddisfatto	145	43.94	93.33
Non Sa' / Non Risponde	22	6.67	100.00
<b>Totale</b>	<b>330</b>	<b>100.00</b>	

---

## **ESECUZIONE DELL'ESAME**

---

## Valutazione Esecuzione dell'esame



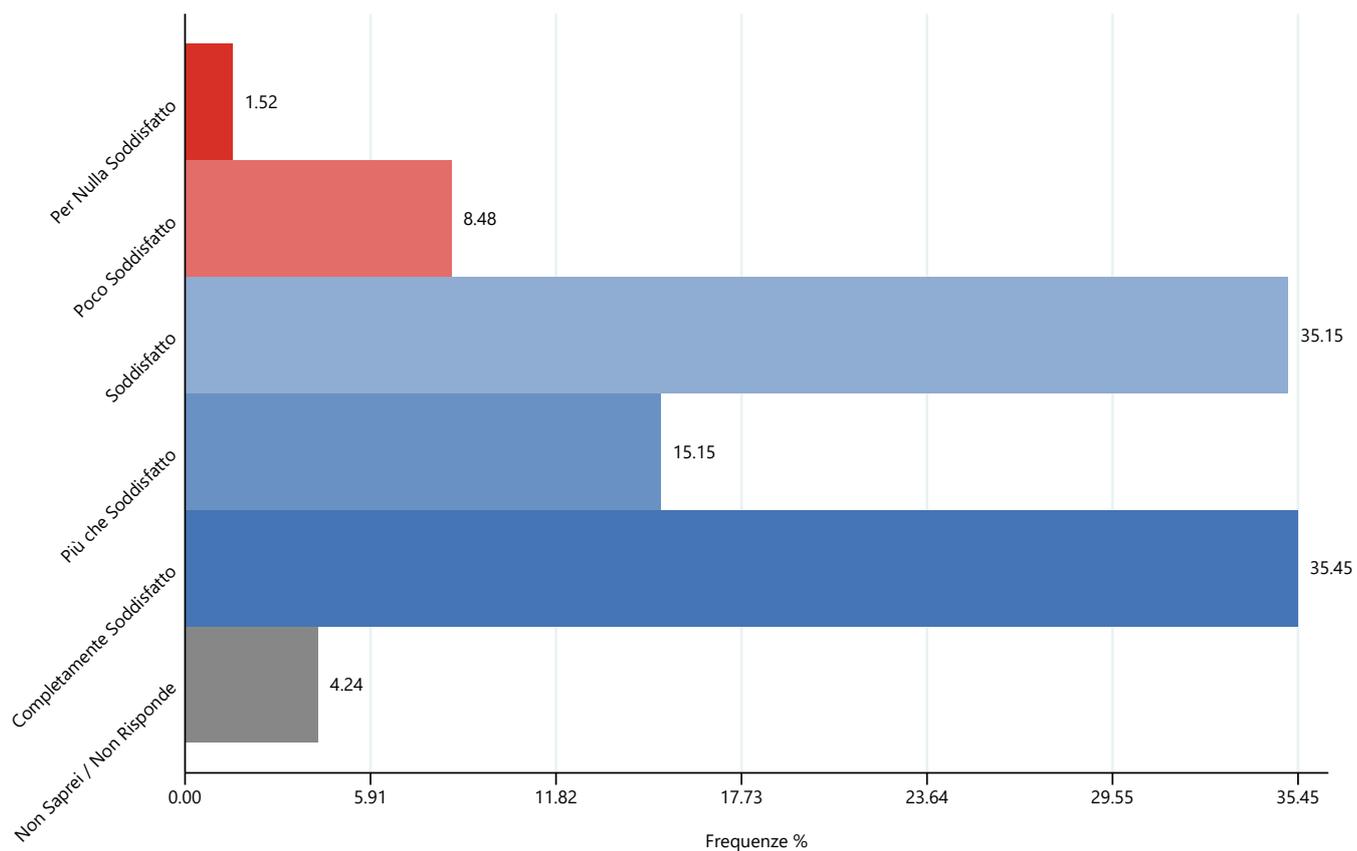
29

	Per Nulla Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Soddisfatto	Più che Soddisfatto	Completamente Soddisfatto	Non Sa' / Non Risponde	Totale
Tempo di attesa prima di fare l'esame	5	28	116	50	117	14	330
	<i>1.52</i>	<i>8.48</i>	<i>35.15</i>	<i>15.15</i>	<i>35.45</i>	<i>4.24</i>	<i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità personale medico	0	0	77	69	173	11	330
	<i>0.00</i>	<i>0.00</i>	<i>23.33</i>	<i>20.91</i>	<i>52.42</i>	<i>3.33</i>	<i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità infermieri	0	0	76	77	161	16	330
	<i>0.00</i>	<i>0.00</i>	<i>23.03</i>	<i>23.33</i>	<i>48.79</i>	<i>4.85</i>	<i>100.00</i>
Igiene e pulizia ambulatorio dell'esame	2	4	71	70	170	13	330
	<i>0.61</i>	<i>1.21</i>	<i>21.52</i>	<i>21.21</i>	<i>51.52</i>	<i>3.94</i>	<i>100.00</i>

	<b>Giudizi negativi</b>	<b>Giudizi positivi</b>	<b>Non sa / Non Risponde</b>	<b>Totale</b>
Tempo di attesa	33 <i>10.00</i>	283 <i>85.76</i>	14 <i>4.24</i>	330 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit� personale medico	0 <i>0.00</i>	319 <i>96.67</i>	11 <i>3.33</i>	330 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit� infermieri	0 <i>0.00</i>	314 <i>95.15</i>	16 <i>4.85</i>	330 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia	6 <i>1.82</i>	311 <i>94.24</i>	13 <i>3.94</i>	330 <i>100.00</i>

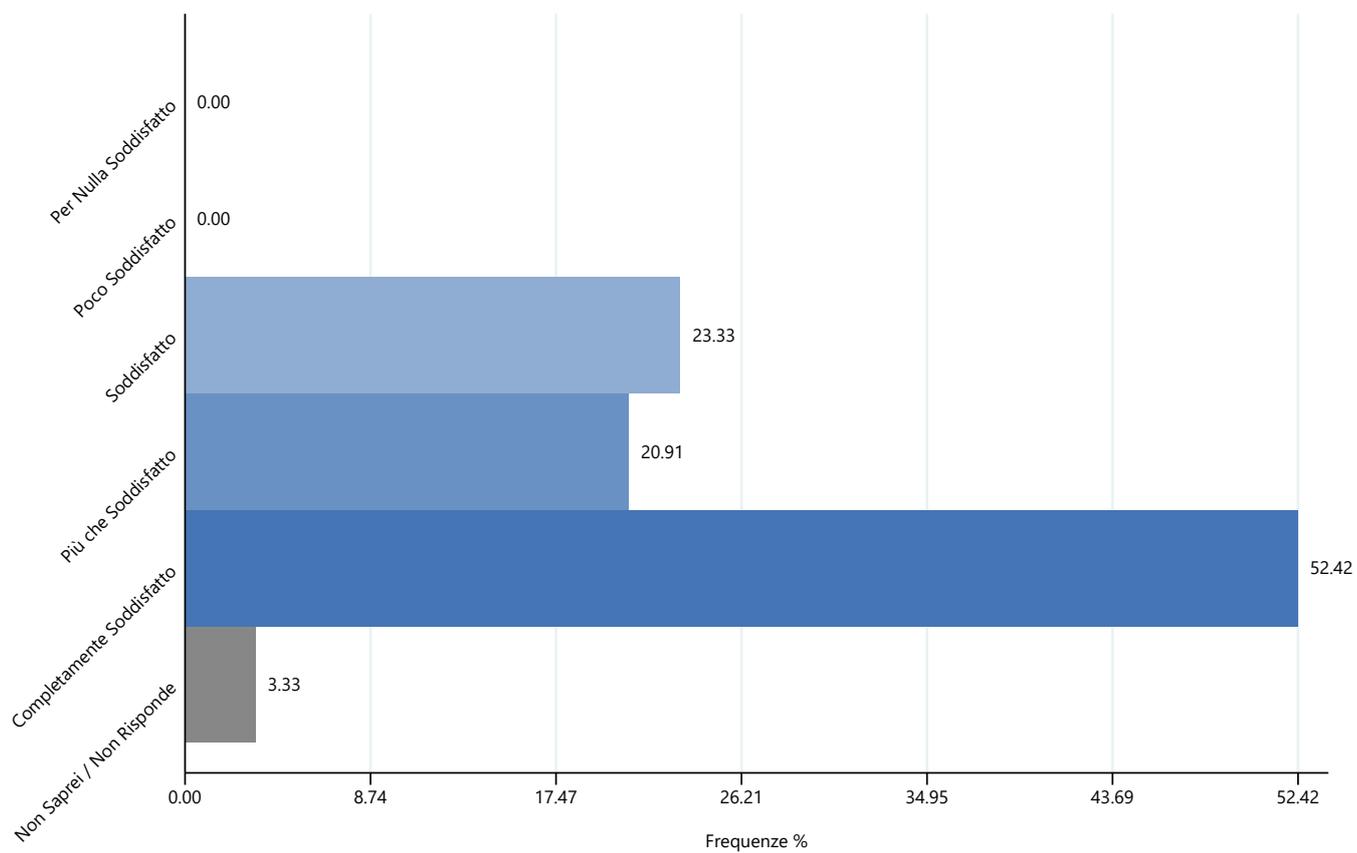
Aspetti	Numerosit�	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Tempo di attesa	316	0.778	1.090	-2.000	2.000
Cortesìa e disponibilit� personale medico	319	1.301	0.834	0.000	2.000
Cortesìa e disponibilit� infermieri	314	1.271	0.827	0.000	2.000
Igiene e pulizia	317	1.268	0.893	-2.000	2.000
Valutazione globale	321	1.151	0.818	-1.000	2.000

## Tempo di attesa prima di fare l'esame



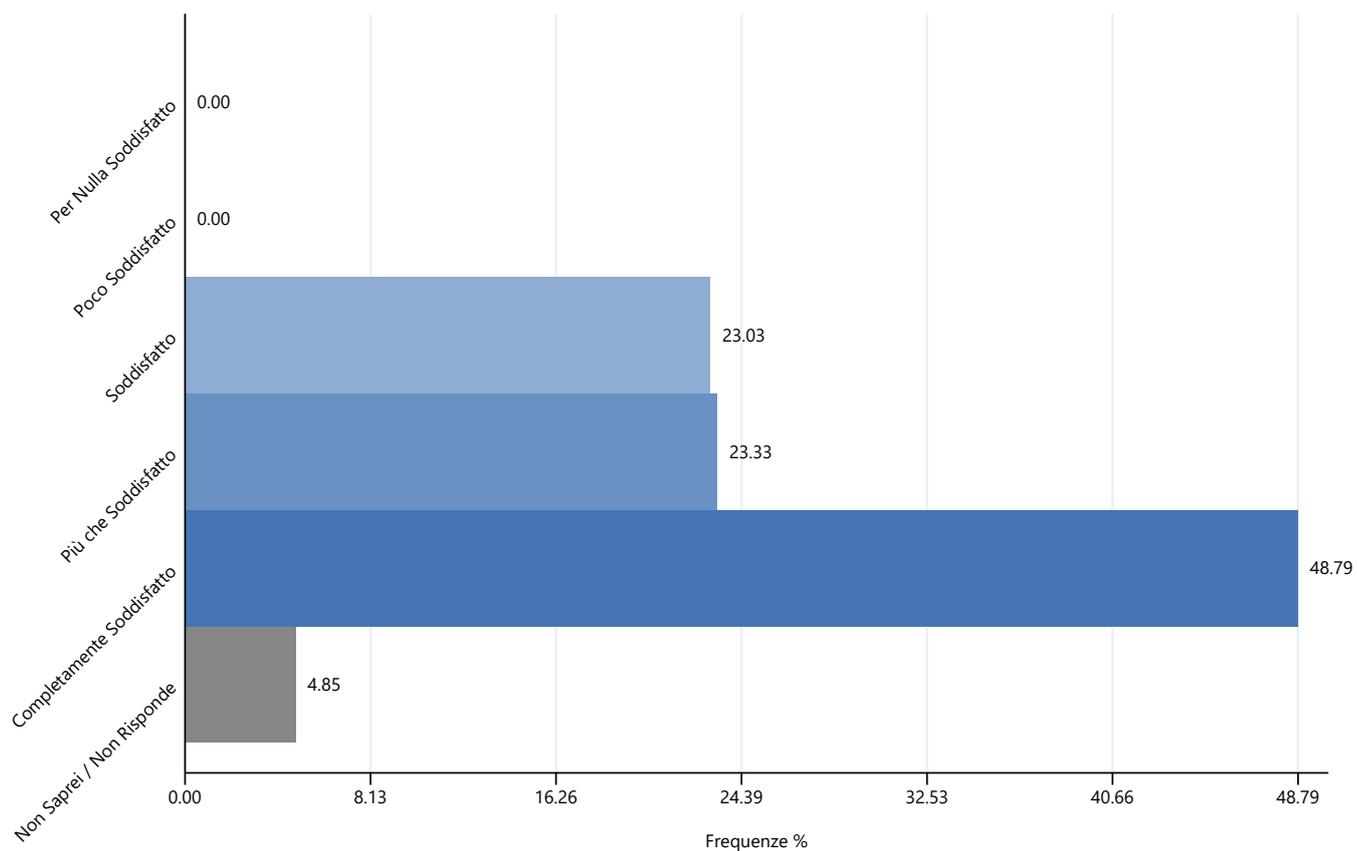
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per Nulla Soddisfatto	5	1.52	1.52
Poco Soddisfatto	28	8.48	10.00
Soddisfatto	116	35.15	45.15
Più che Soddisfatto	50	15.15	60.30
Completamente Soddisfatto	117	35.45	95.76
Non Sa' / Non Risponde	14	4.24	100.00
<b>Totale</b>	<b>330</b>	<b>100.00</b>	

## Cortesia e disponibilità personale medico



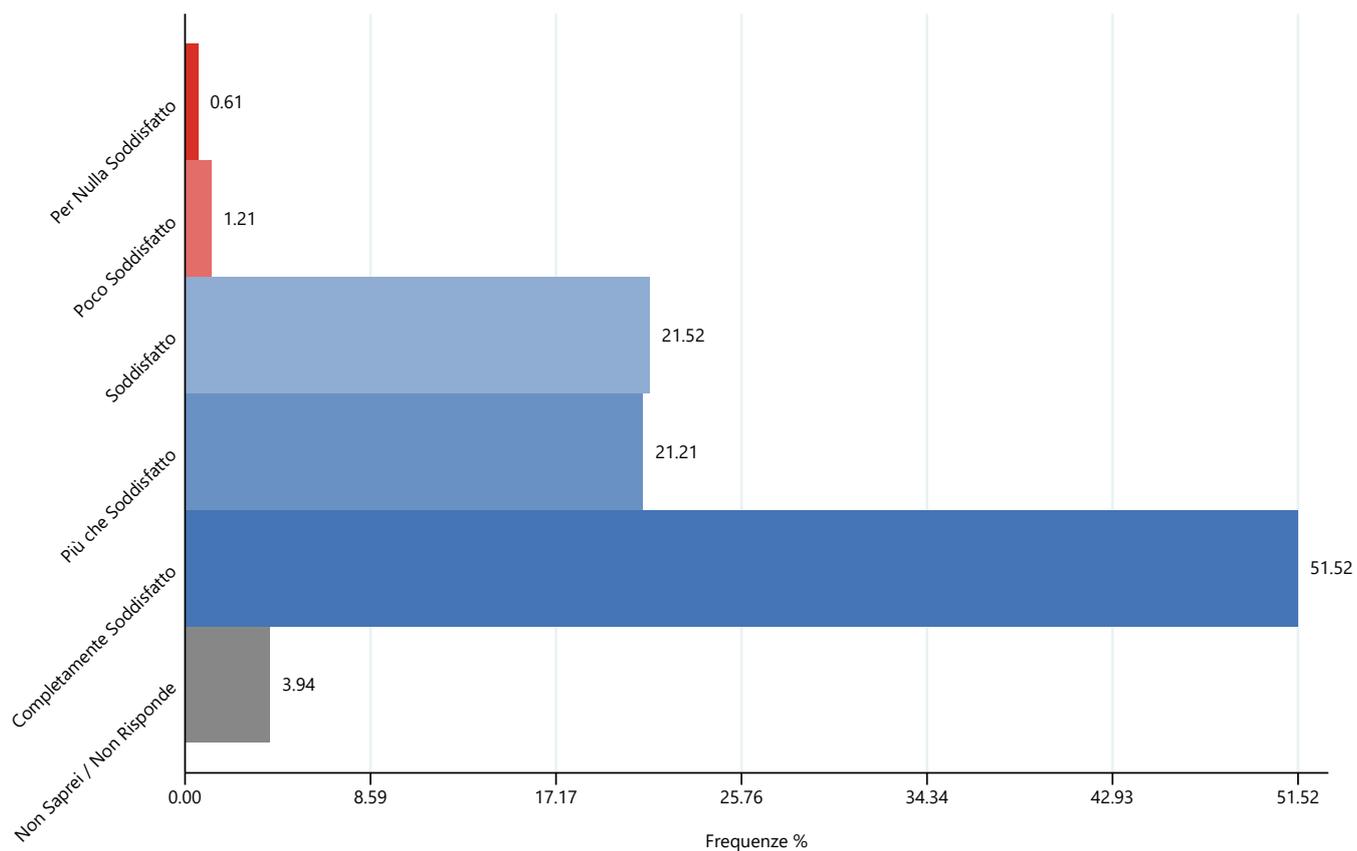
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	77	23.33	23.33
Più che Soddisfatto	69	20.91	44.24
Completamente Soddisfatto	173	52.42	96.67
Non Sa' / Non Risponde	11	3.33	100.00
<b>Totale</b>	<b>330</b>	<b>100.00</b>	

## Cortesía e disponibilità infermieri



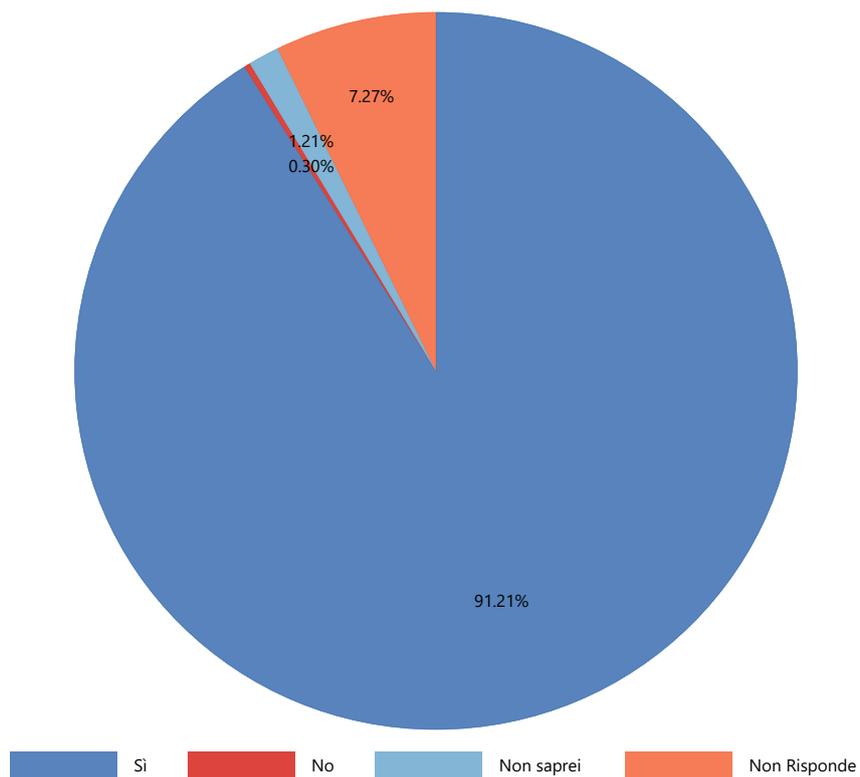
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	76	23.03	23.03
Più che Soddisfatto	77	23.33	46.36
Completamente Soddisfatto	161	48.79	95.15
Non Sa' / Non Risponde	16	4.85	100.00
<b>Totale</b>	<b>330</b>	<b>100.00</b>	

## Igiene e pulizia ambulatorio dell'esame



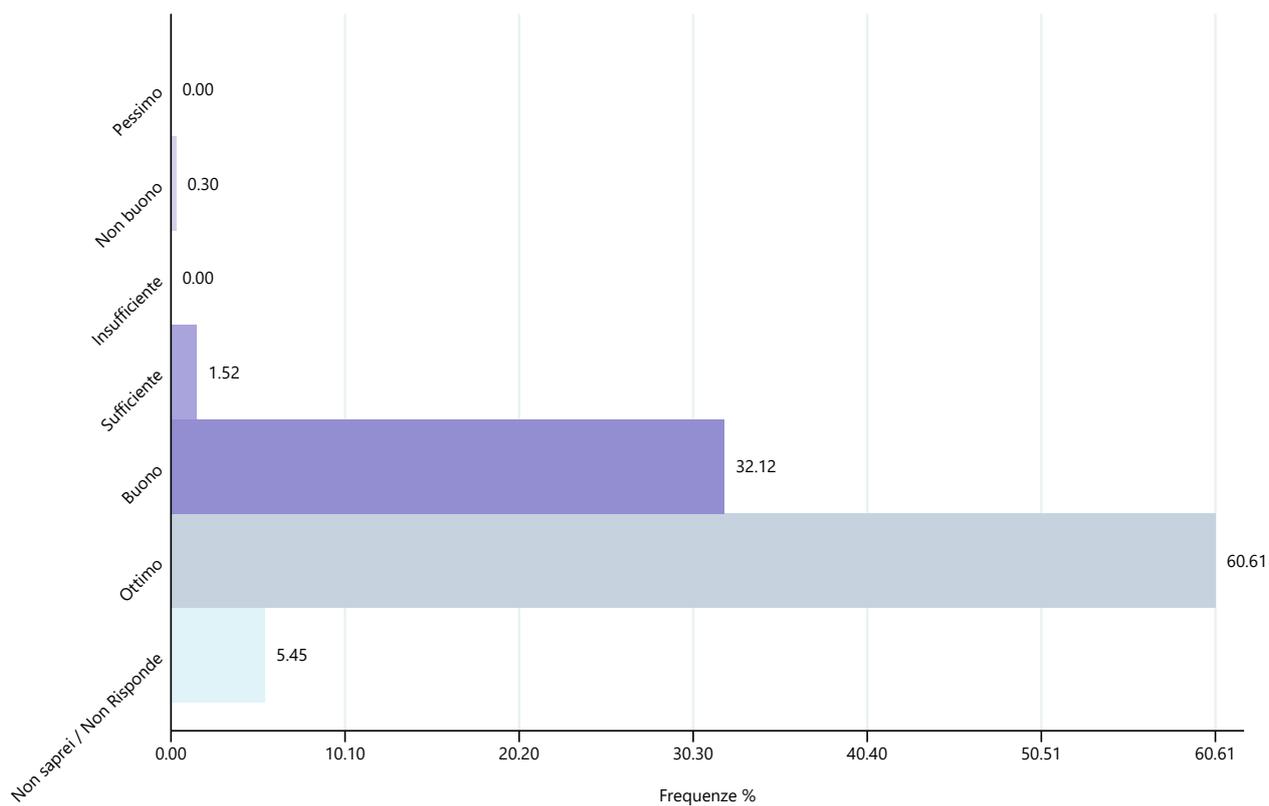
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per Nulla Soddisfatto	2	0.61	0.61
Poco Soddisfatto	4	1.21	1.82
Soddisfatto	71	21.52	23.33
Più che Soddisfatto	70	21.21	44.55
Completamente Soddisfatto	170	51.52	96.06
Non Sa' / Non Risponde	13	3.94	100.00
<b>Totale</b>	<b>330</b>	<b>100.00</b>	

## Consiglierebbe di utilizzare questo Servizio



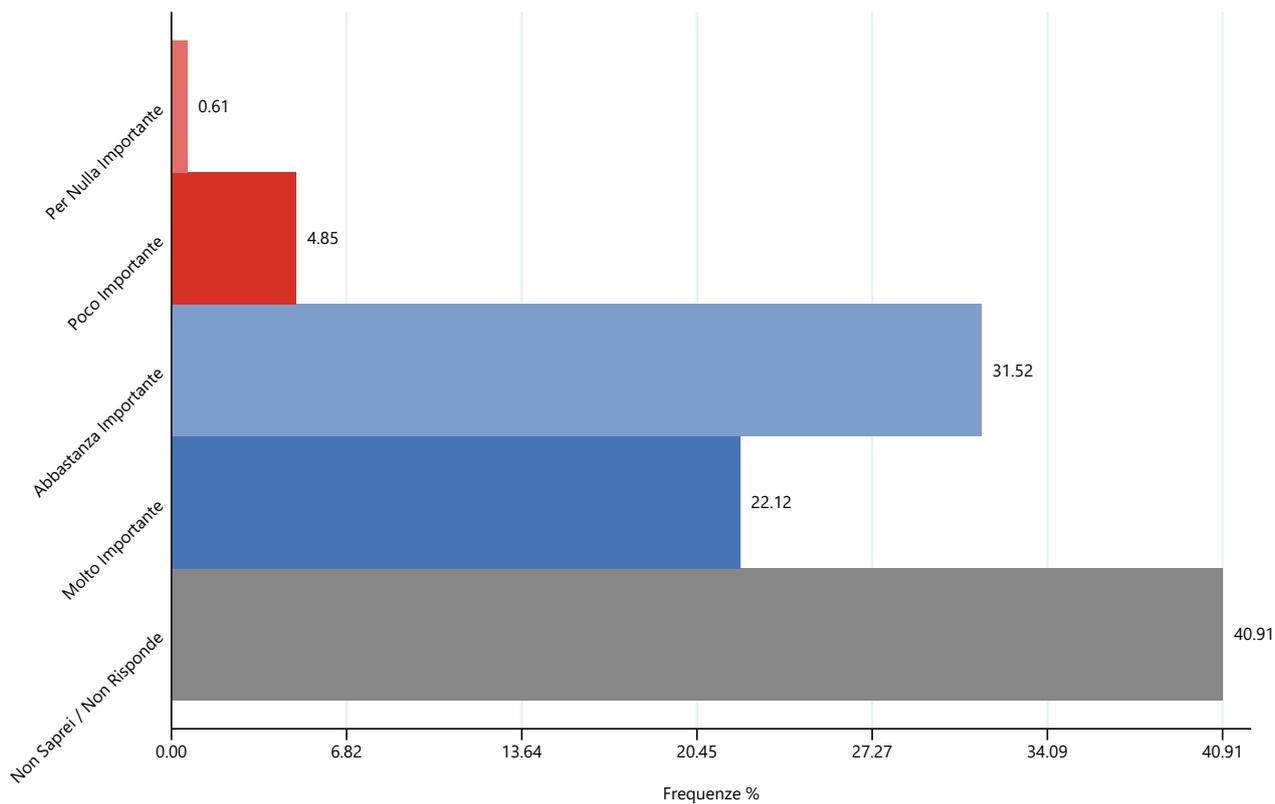
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	301	91.21	98.37	98.37
No	1	0.30	0.33	98.69
Non saprei	4	1.21	1.31	100.00
<b>Totale Valide</b>	<b>306</b>	<b>92.73</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	24	7.27		
<b>Totale</b>	<b>330</b>	<b>100.00</b>		

## Giudizio complessivo rispetto all'esperienza in questo Servizio



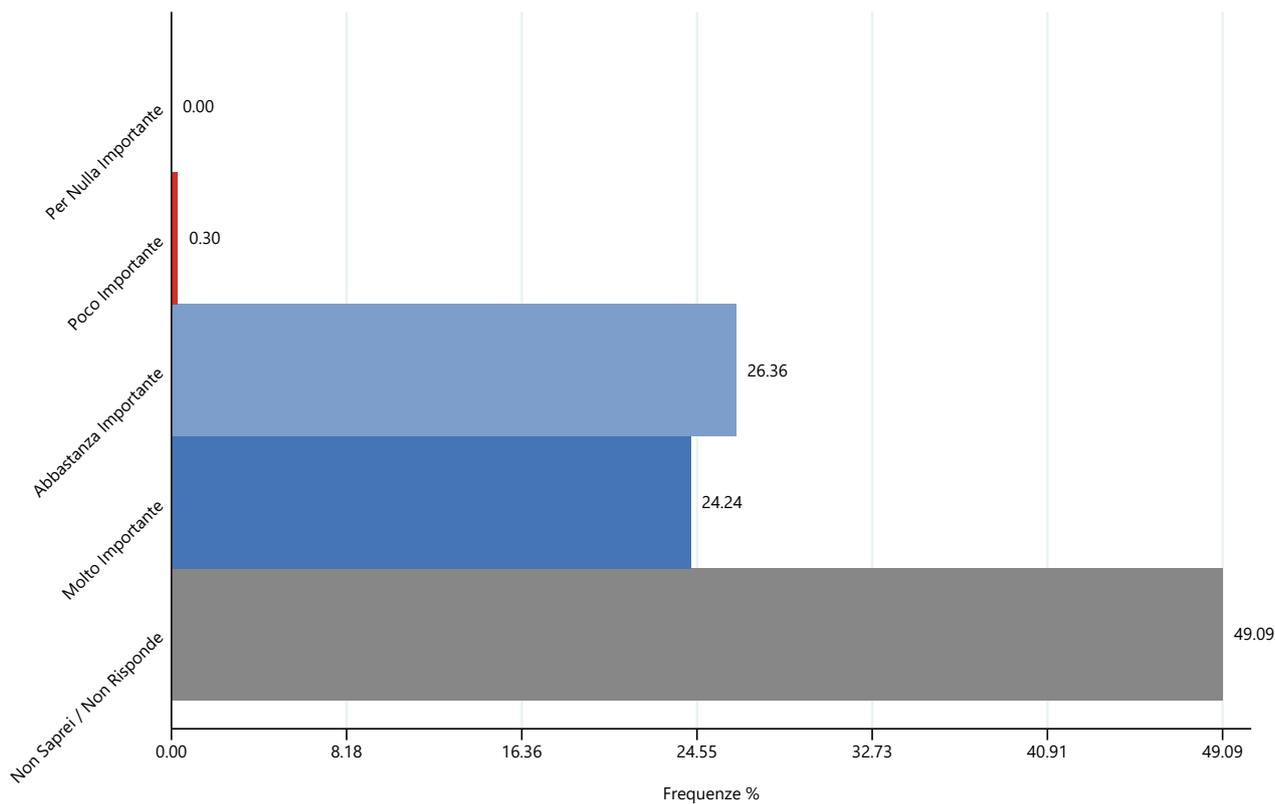
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Non buono	1	0.30	0.30
Sufficiente	5	1.52	1.82
Buono	106	32.12	33.94
Ottimo	200	60.61	94.55
Non saprei / Non Risponde	18	5.45	100.00
<b>Totale</b>	<b>330</b>	<b>100.00</b>	

## Importanza momento della prenotazione



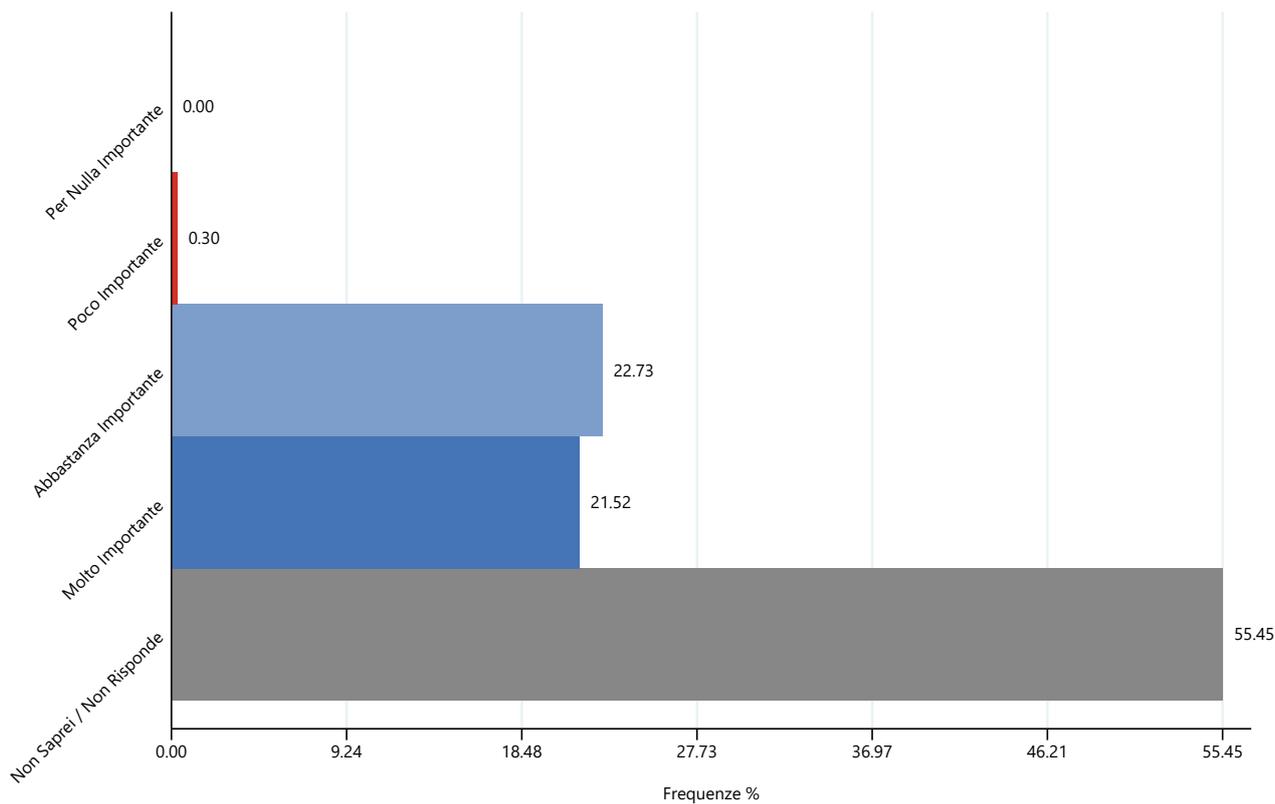
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	2	0.61	0.61
Poco importante	16	4.85	5.45
Abbastanza importante	104	31.52	36.97
Molto importante	73	22.12	59.09
Non saprei / Non Risponde	135	40.91	100.00
<b>Totale</b>	<b>330</b>	<b>100.00</b>	

## Importanza accoglienza in Servizio Oculistica



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco importante	1	0.30	0.30
Abbastanza importante	87	26.36	26.67
Molto importante	80	24.24	50.91
Non saprei / Non Risponde	162	49.09	100.00
<b>Totale</b>	<b>330</b>	<b>100.00</b>	

## Importanza momento dell'esecuzione dell'esame



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco importante	1	0.30	0.30
Abbastanza importante	75	22.73	23.03
Molto importante	71	21.52	44.55
Non saprei / Non Risponde	183	55.45	100.00
<b>Totale</b>	<b>330</b>	<b>100.00</b>	

# Comparazione Performance-Importanza

