



IRCCS

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

Sacro Cuore - Don Calabria

Ospedale Classificato e Presidio Ospedaliero Accreditato - Regione Veneto

Via Don A. Sempredoni, 5 - 37024 Negrar di Valpolicella (Vr)

CERTIFICATO UNI EN ISO 9001: 2015 DA BUREAU VERITAS



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

SERVIZIO DI OCULISTICA SEZIONE PEDIATRICA

RILEVAZIONE 09/11/2021 - 14/09/2022

A CURA DI:

Ufficio Sistema Qualità Integrato

Ultimo aggiornamento: 26 settembre 2022

Indice

INFORMAZIONI GENERALI	1
DATI ANAGRAFICI	2
Età	3
Sesso	4
Provenienza	5
PRENOTAZIONE	6
Per quale esame	7
Difficoltà nel fare la prenotazione	8
Difficoltà riscontrate	9
Tempo trascorso dalla prenotazione all'esecuzione dell'esame	10
VISITA	11
Valutazione di alcuni aspetti relativi alla visita	12
Sale d'attesa per i bambini	14
Ambulatori per i bambini	15
Strumentazione utilizzata con i bambini	16
Cortesia e disponibilità infermieri	17
Cortesia e disponibilità del personale	18
Tempo dedicato al bambino	19
Giudizio complessivo rispetto all'esperienza in questo Servizio	20
Consiglierebbe di utilizzare questo Servizio	21

INFORMAZIONI GENERALI

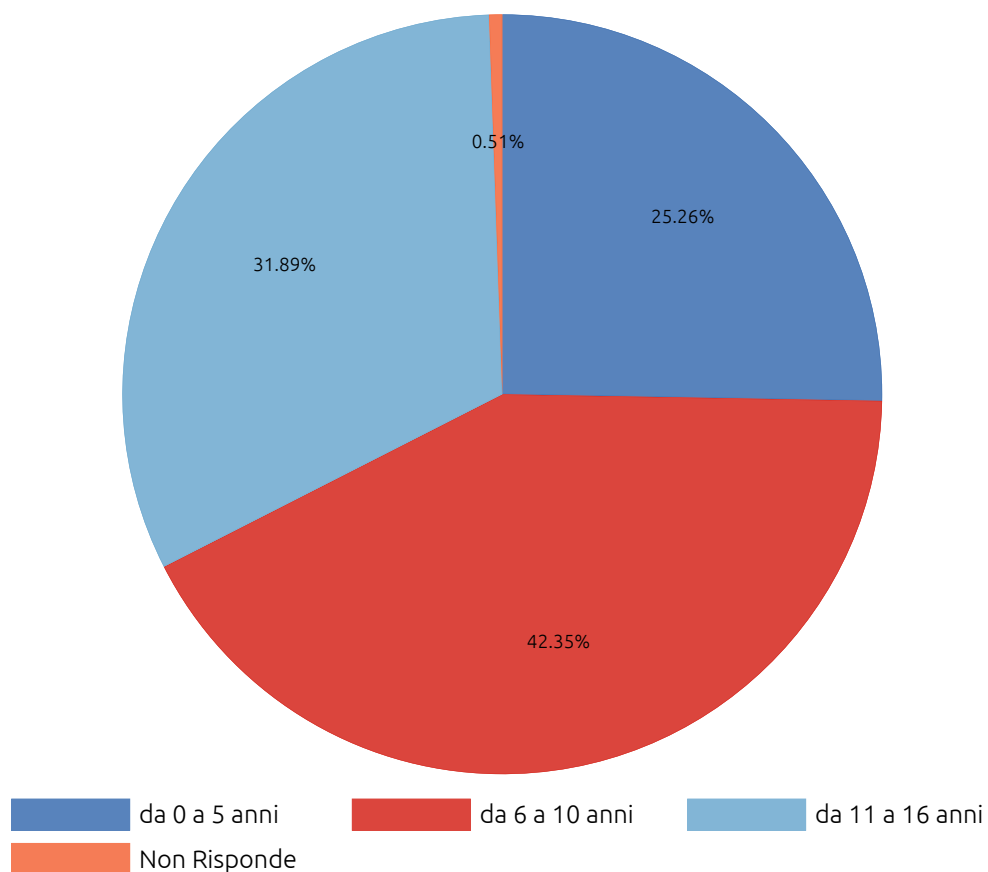
Periodo di Riferimento: 09/11/2021 - 14/09/2022

Questionari analizzati: 392

Campione statisticamente significativo calcolato sul totale accessi anno 2020.

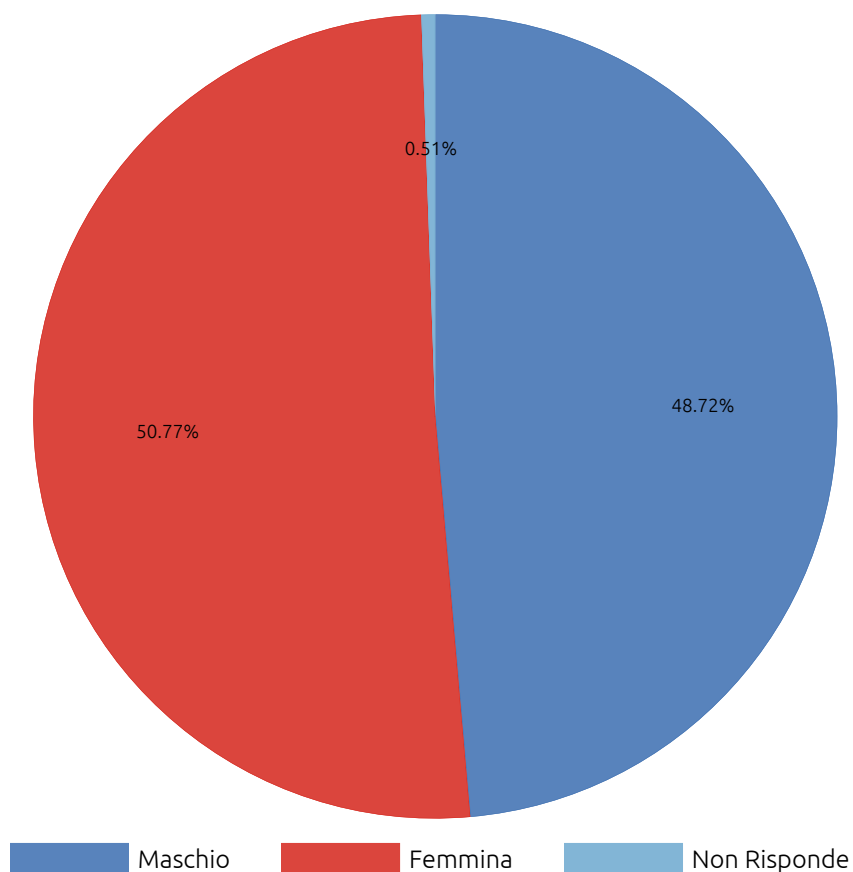
DATI ANAGRAFICI

Età



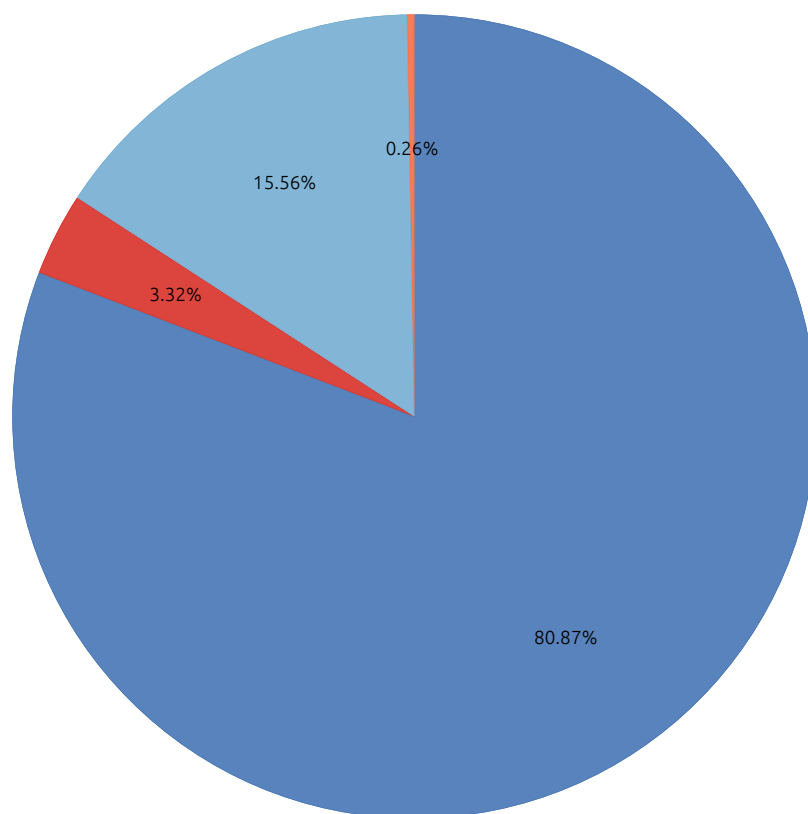
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
da 0 a 5 anni	99	25.26	25.38	25.38
da 6 a 10 anni	166	42.35	42.56	67.95
da 11 a 16 anni	125	31.89	32.05	100.00
Totale Valide	390	99.49	100.00	
Non Risponde	2	0.51		
Totale	392	100.00		

Sesso



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Maschio	191	48.72	48.97	48.97
Femmina	199	50.77	51.03	100.00
Totale Valide	390	99.49	100.00	
Non Risponde	2	0.51		
Totale	392	100.00		

Provenienza

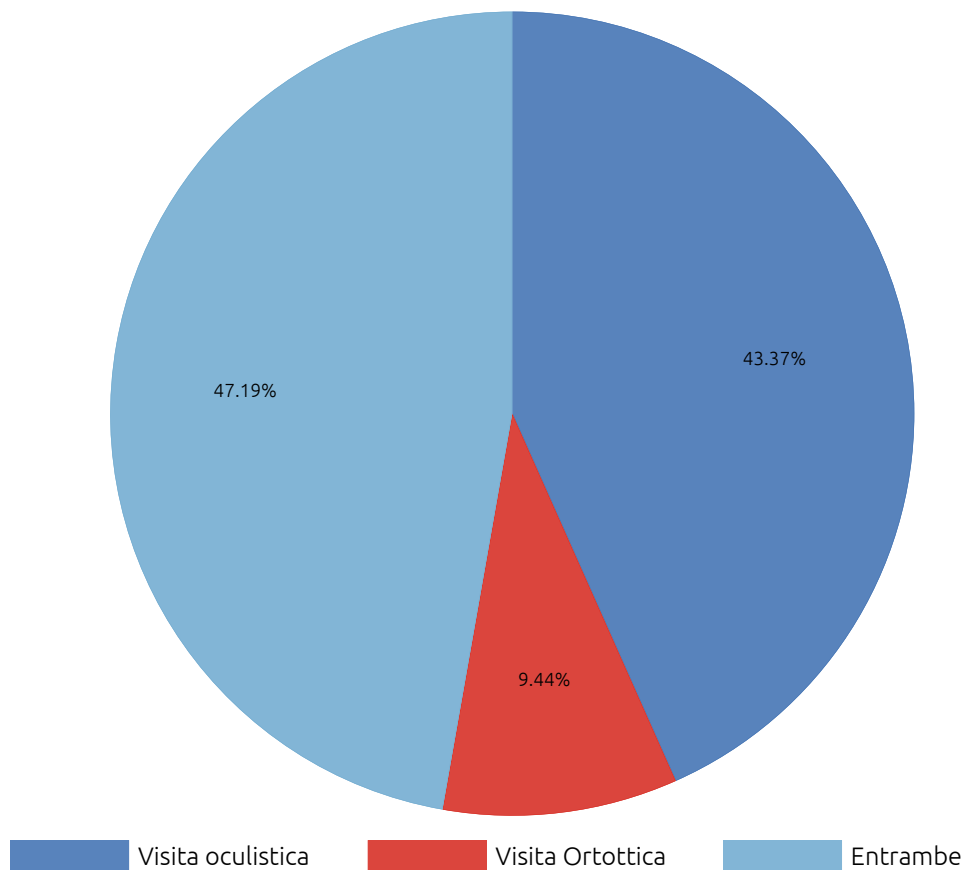


Verona e provincia Regione Veneto Fuori Regione Veneto Altro

	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Verona e provincia	317	80.87	80.87	80.87
Regione Veneto	13	3.32	3.32	84.18
Fuori Regione Veneto	61	15.56	15.56	99.74
Altro	1	0.26	0.26	100.00
Totale	392	100.00		

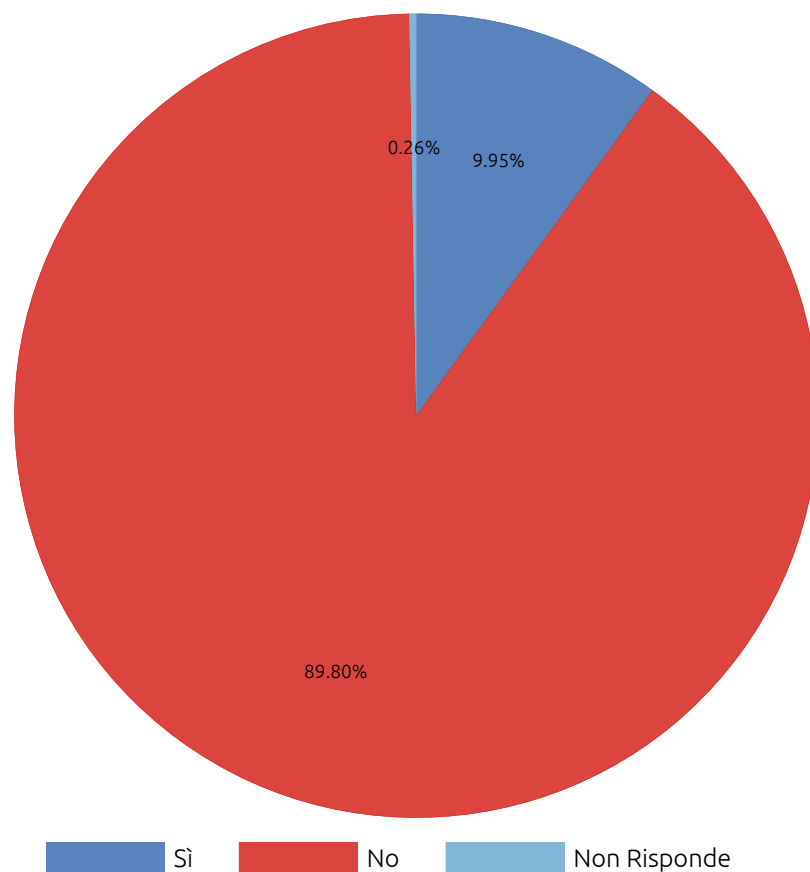
PRENOTAZIONE

Per quale esame



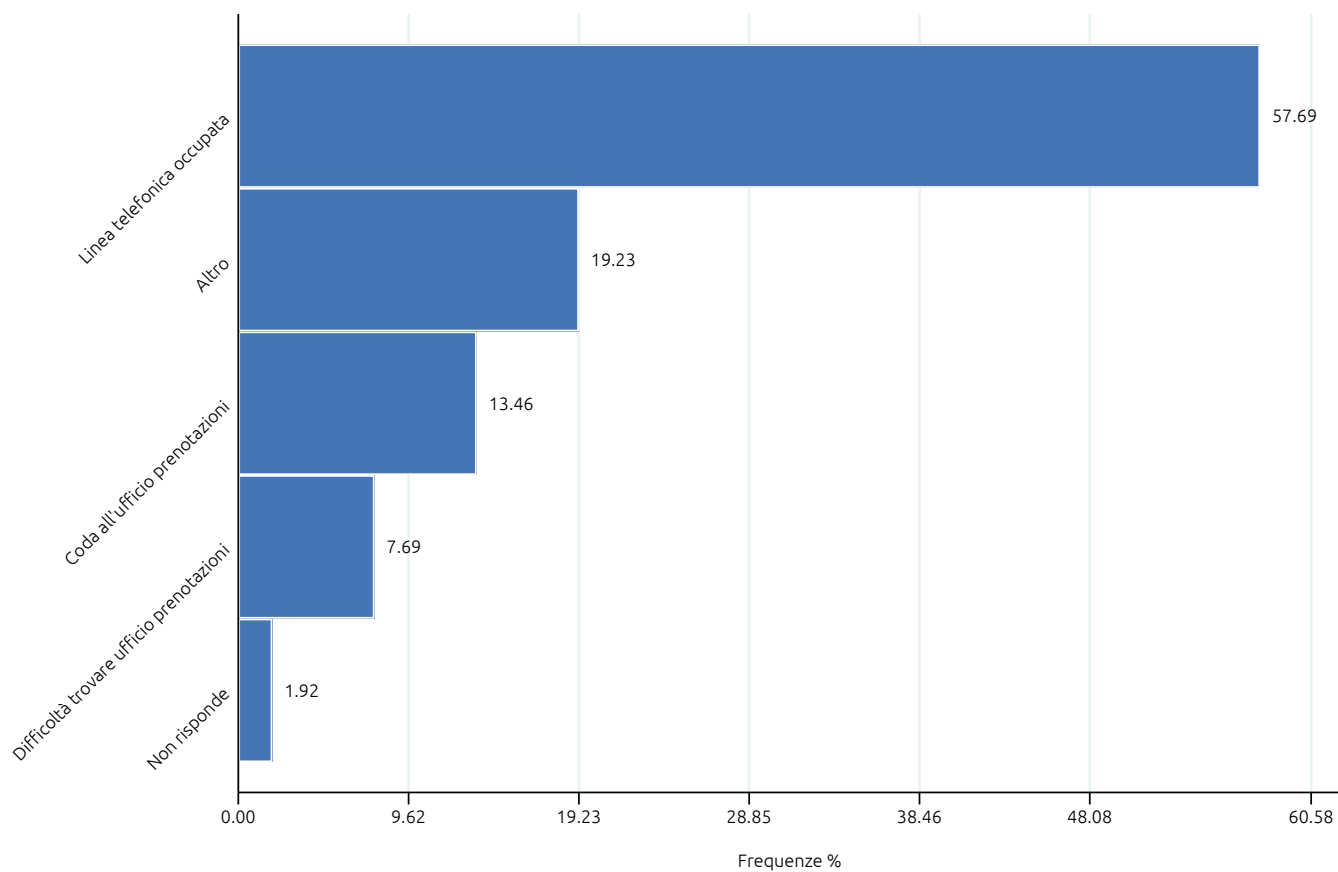
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Visita oculistica	170	43.37	43.37	43.37
Visita Ortottica	37	9.44	9.44	52.81
Entrambe	185	47.19	47.19	100.00
Totale	392	100.00		

Difficoltà nel fare la prenotazione



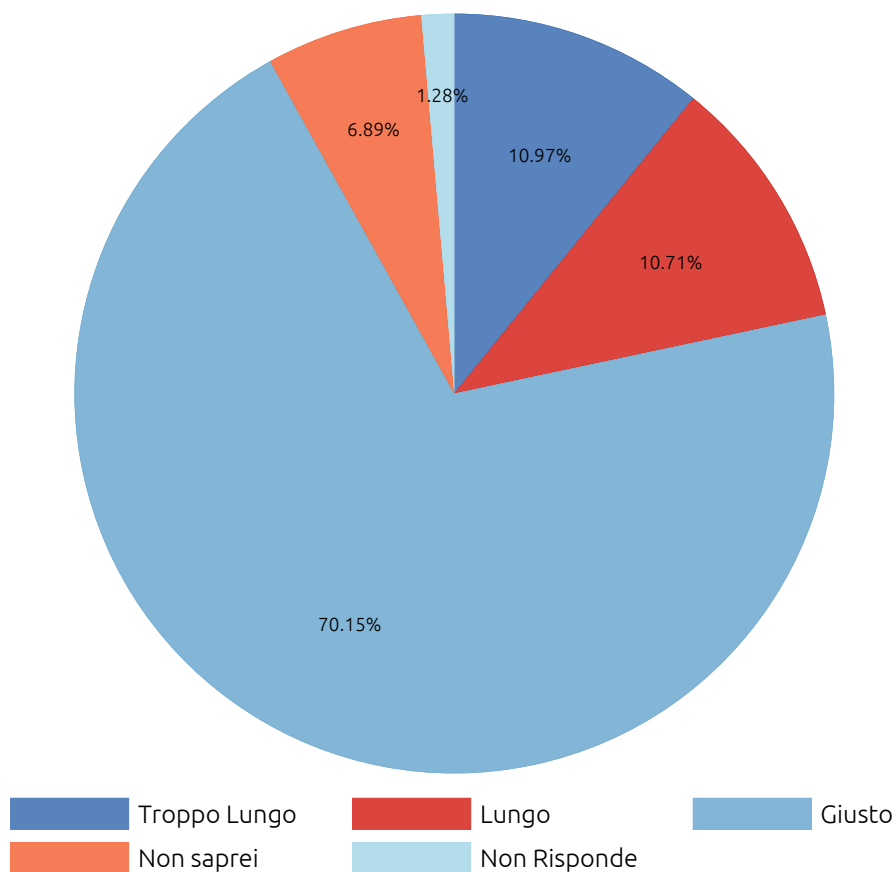
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	39	9.95	9.97	9.97
No	352	89.80	90.03	100.00
Totale Valide	391	99.74	100.00	
Non Risponde	1	0.26		
Totale	392	100.00		

Difficoltà riscontrate



	Frequenza	Percentuale sulle risposte	Percentuale sulle osservazioni
Linea telefonica occupata	30	57.69	76.92
Altro	10	19.23	25.64
Coda all'Ufficio Prenotazioni	7	13.46	17.95
Difficoltà nel trovare l'Ufficio Prenotazioni	4	7.69	10.26
Non risponde	1	1.92	2.56
Totale	52	100.00	133.33

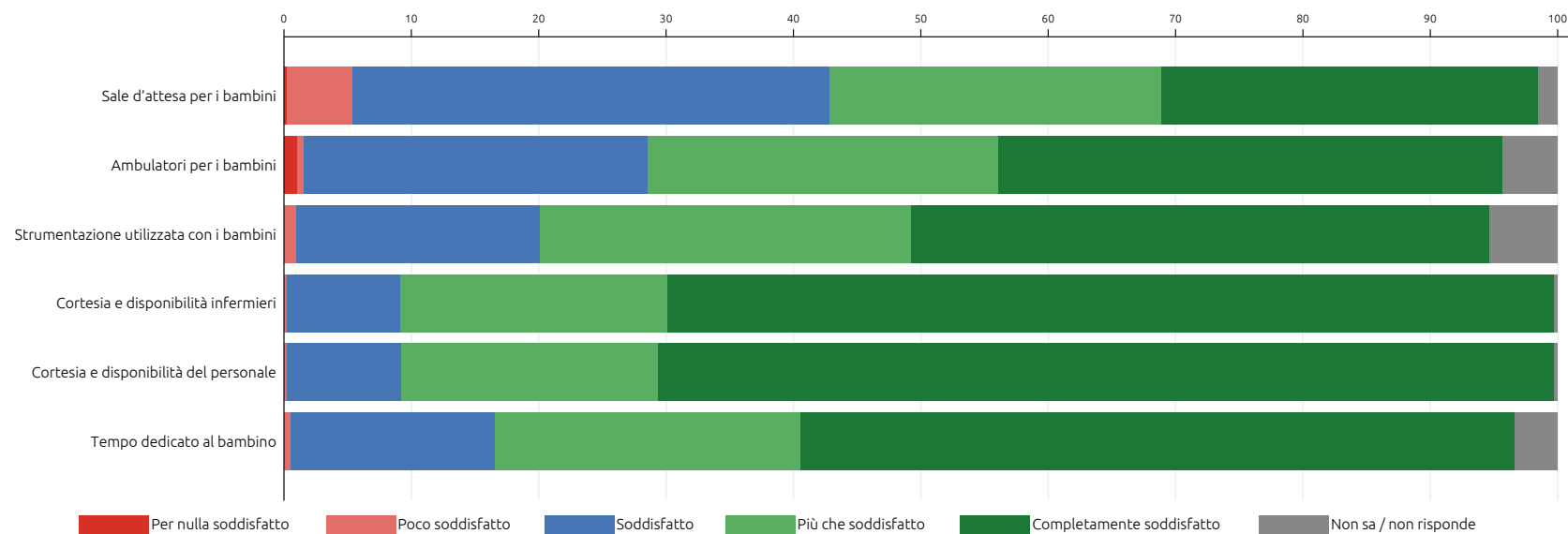
Tempo trascorso dalla prenotazione all'esecuzione dell'esame



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Troppo Lungo	43	10.97	11.11	11.11
Lungo	42	10.71	10.85	21.96
Giusto	275	70.15	71.06	93.02
Non saprei	27	6.89	6.98	100.00
Totale Valide	387	98.72	100.00	
Non Risponde	5	1.28		
Totale	392	100.00		

VISITA

Valutazione di alcuni aspetti relativi alla visita



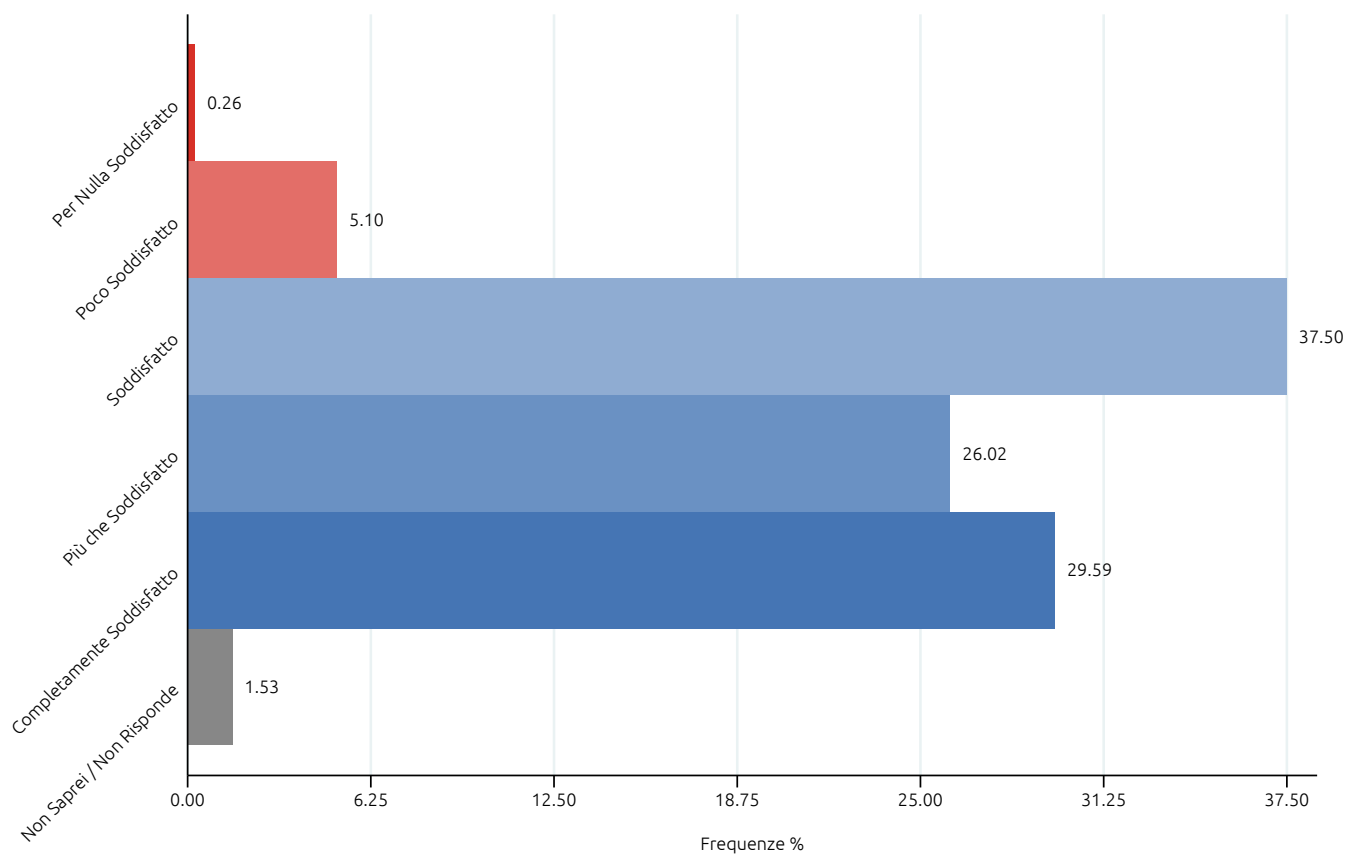
12

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non Sa' / Non Risponde	Totale
Sale d'attesa per i bambini	1 <i>0.26</i>	20 <i>5.10</i>	147 <i>37.50</i>	102 <i>26.02</i>	116 <i>29.59</i>	6 <i>1.53</i>	392 <i>100.00</i>
Ambulatori per i bambini	4 <i>1.02</i>	2 <i>0.51</i>	106 <i>27.04</i>	108 <i>27.55</i>	155 <i>39.54</i>	17 <i>4.34</i>	392 <i>100.00</i>
Strumentazione utilizzata con i bambini	0 <i>0.00</i>	4 <i>1.02</i>	75 <i>19.13</i>	114 <i>29.08</i>	178 <i>45.41</i>	21 <i>5.36</i>	392 <i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità infermieri	0 <i>0.00</i>	1 <i>0.26</i>	35 <i>8.93</i>	82 <i>20.92</i>	273 <i>69.64</i>	1 <i>0.26</i>	392 <i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità del personale	0 <i>0.00</i>	1 <i>0.26</i>	35 <i>8.93</i>	79 <i>20.15</i>	276 <i>70.41</i>	1 <i>0.26</i>	392 <i>100.00</i>
Tempo dedicato al bambino	0 <i>0.00</i>	2 <i>0.51</i>	63 <i>16.07</i>	94 <i>23.98</i>	220 <i>56.12</i>	13 <i>3.32</i>	392 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Sale d'attesa per i bambini	21 <i>5.36</i>	365 <i>93.11</i>	6 <i>1.53</i>	392 <i>100.00</i>
Ambulatori per i bambini	6 <i>1.53</i>	369 <i>94.13</i>	17 <i>4.34</i>	392 <i>100.00</i>
Strumentazione utilizzata con i bambini	4 <i>1.02</i>	367 <i>93.62</i>	21 <i>5.36</i>	392 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilità infermieri	1 <i>0.26</i>	390 <i>99.49</i>	1 <i>0.26</i>	392 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilità del personale	1 <i>0.26</i>	390 <i>99.49</i>	1 <i>0.26</i>	392 <i>100.00</i>
Tempo dedicato al bambino	2 <i>0.51</i>	377 <i>96.17</i>	13 <i>3.32</i>	392 <i>100.00</i>

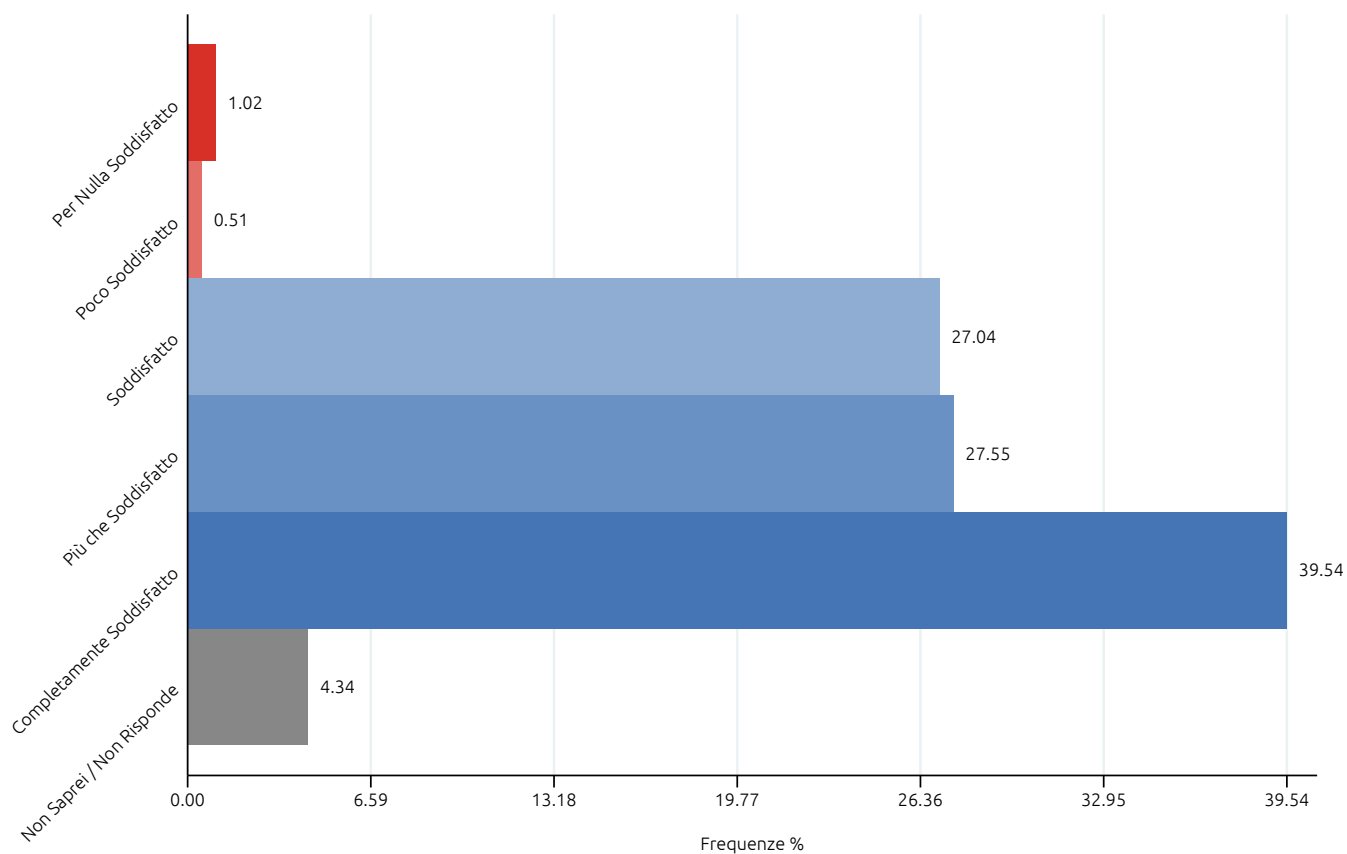
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Sale d'attesa per i bambini	386	0.808	0.937	-2.000	2.000
Ambulatori per i bambini	375	1.088	0.899	-2.000	2.000
Strumentazione utilizzata con i bambini	371	1.256	0.813	-1.000	2.000
Cortesìa e disponibilità infermieri	391	1.604	0.659	-1.000	2.000
Cortesìa e disponibilità del personale	391	1.611	0.658	-1.000	2.000
Tempo dedicato al bambino	379	1.404	0.779	-1.000	2.000
Valutazione globale	392	1.293	0.634	-0.667	2.000

Sale d'attesa per i bambini



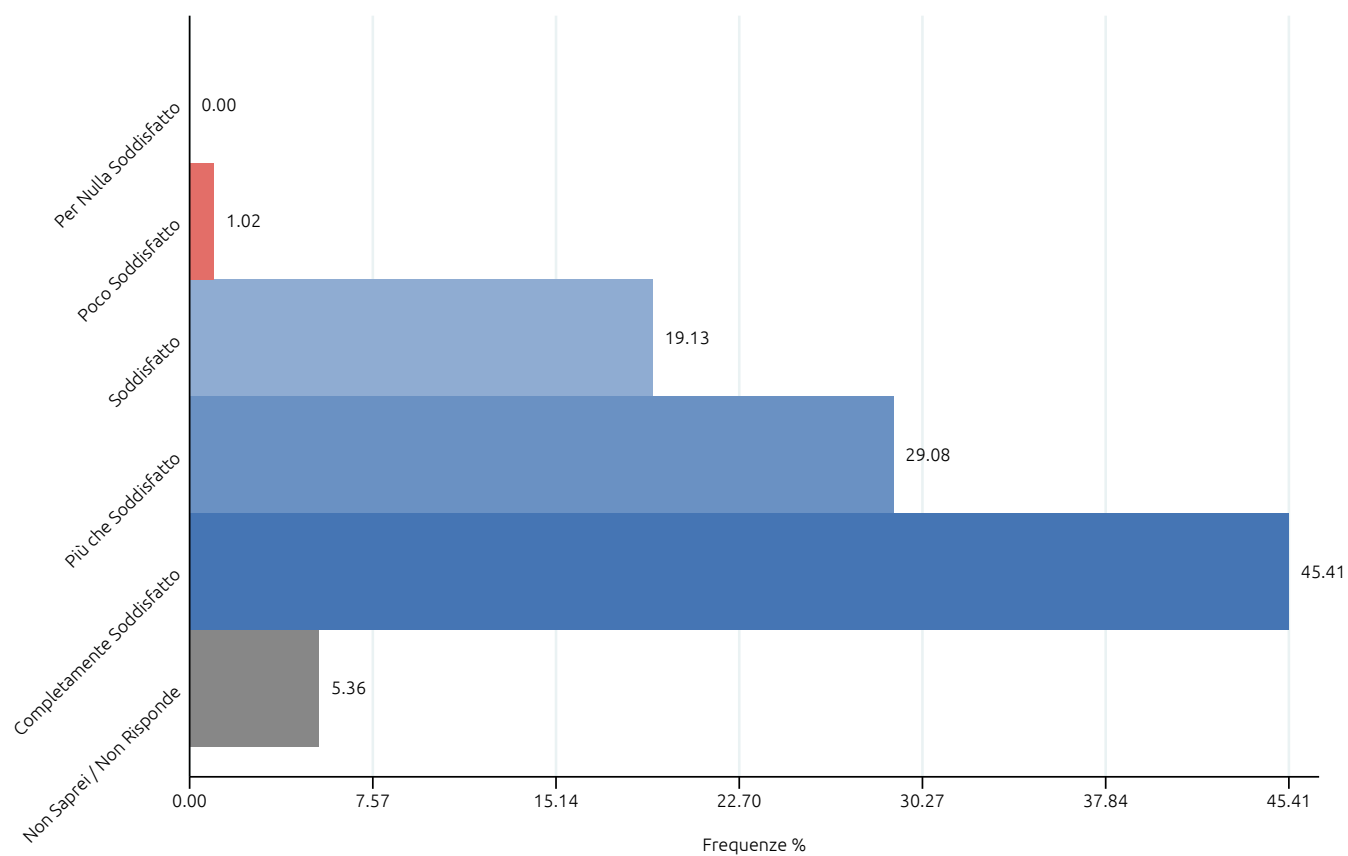
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.26	0.26
Poco soddisfatto	20	5.10	5.36
Soddisfatto	147	37.50	42.86
Più che soddisfatto	102	26.02	68.88
Completamente soddisfatto	116	29.59	98.47
Non Sa' / Non Risponde	6	1.53	100.00
Totale	392	100.00	

Ambulatori per i bambini



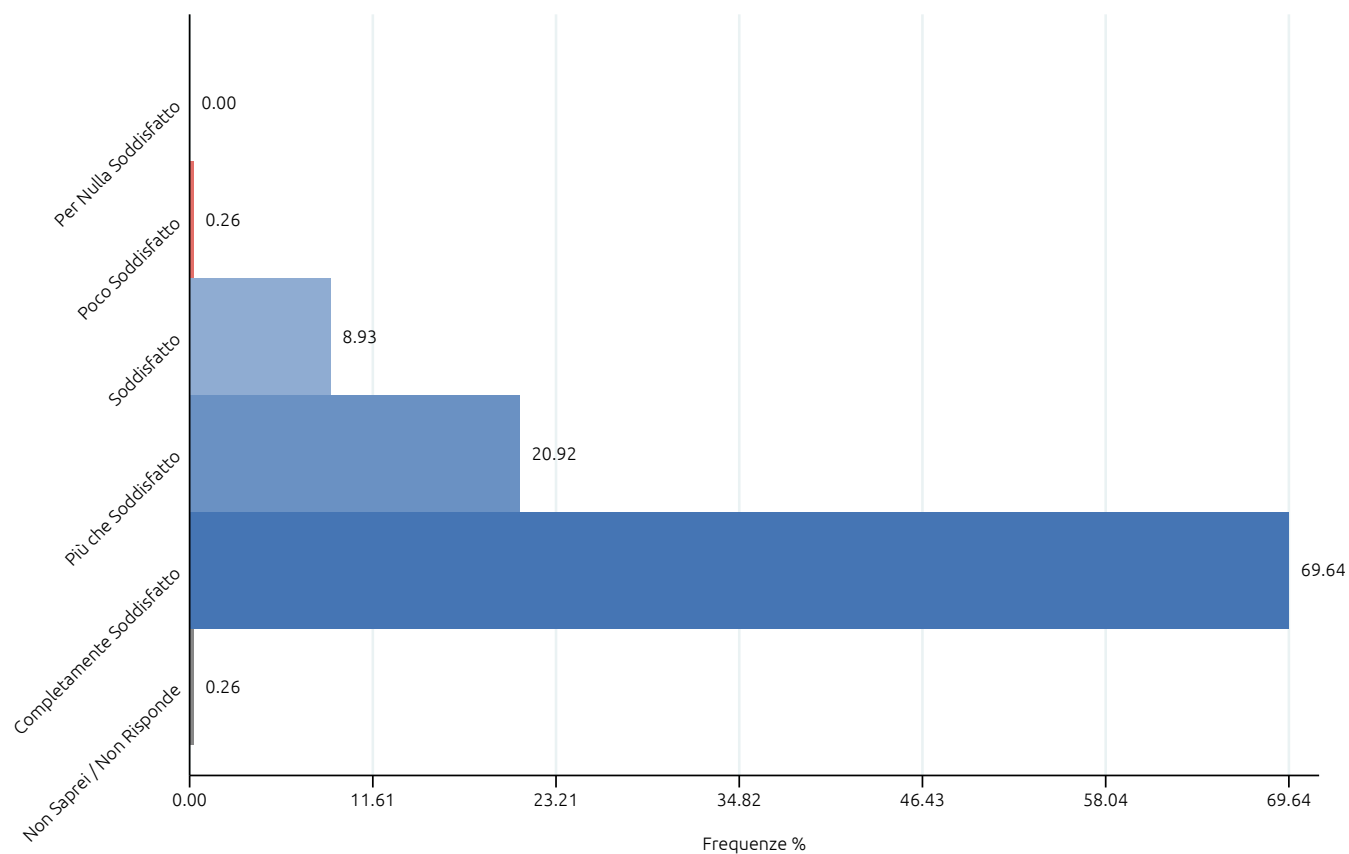
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	4	1.02	1.02
Poco soddisfatto	2	0.51	1.53
Soddisfatto	106	27.04	28.57
Più che soddisfatto	108	27.55	56.12
Completamente soddisfatto	155	39.54	95.66
Non Sa' / Non Risponde	17	4.34	100.00
Totale	392	100.00	

Strumentazione utilizzata con i bambini



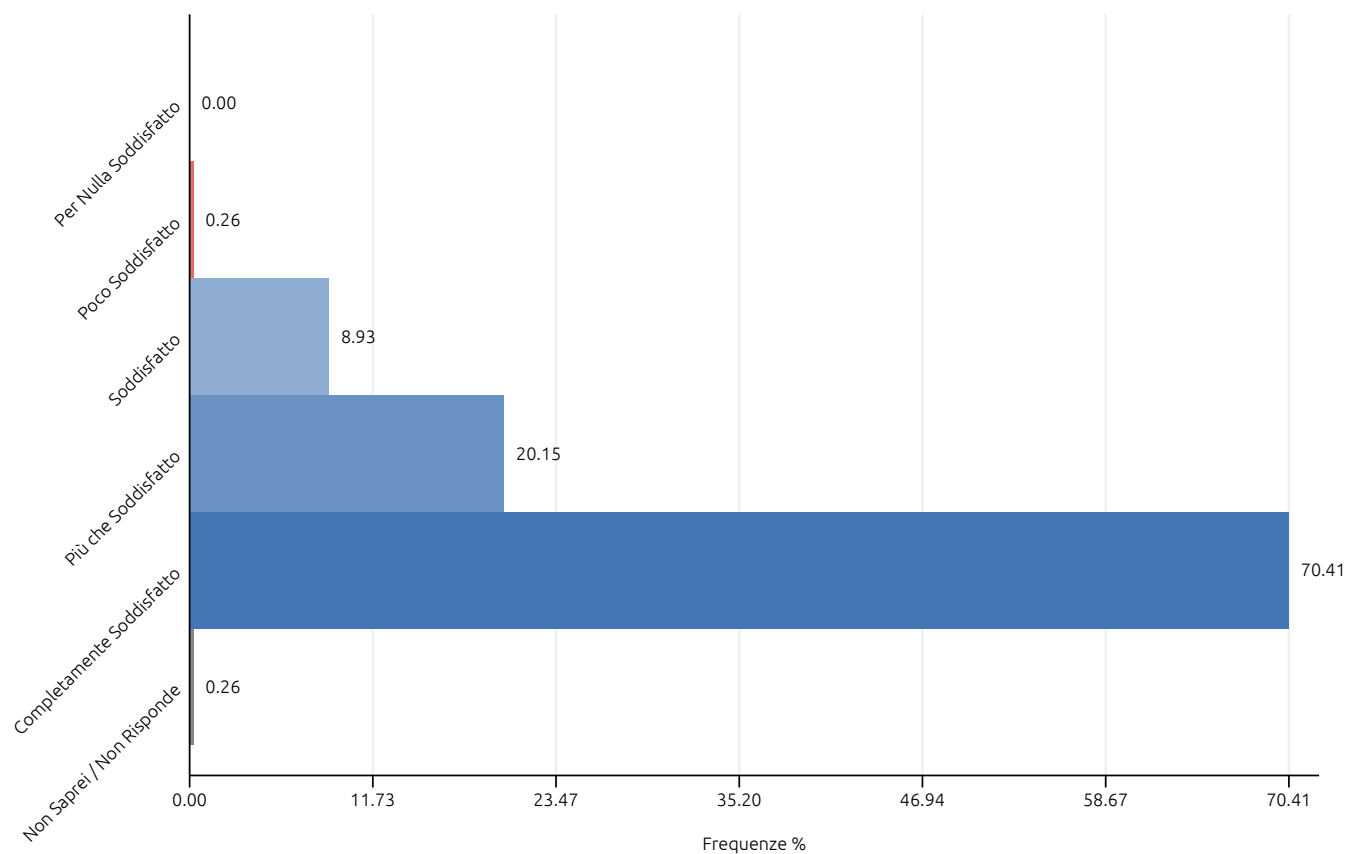
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	4	1.02	1.02
Soddisfatto	75	19.13	20.15
Più che soddisfatto	114	29.08	49.23
Completamente soddisfatto	178	45.41	94.64
Non Sa' / Non Risponde	21	5.36	100.00
Totale	392	100.00	

Cortesia e disponibilità infermieri



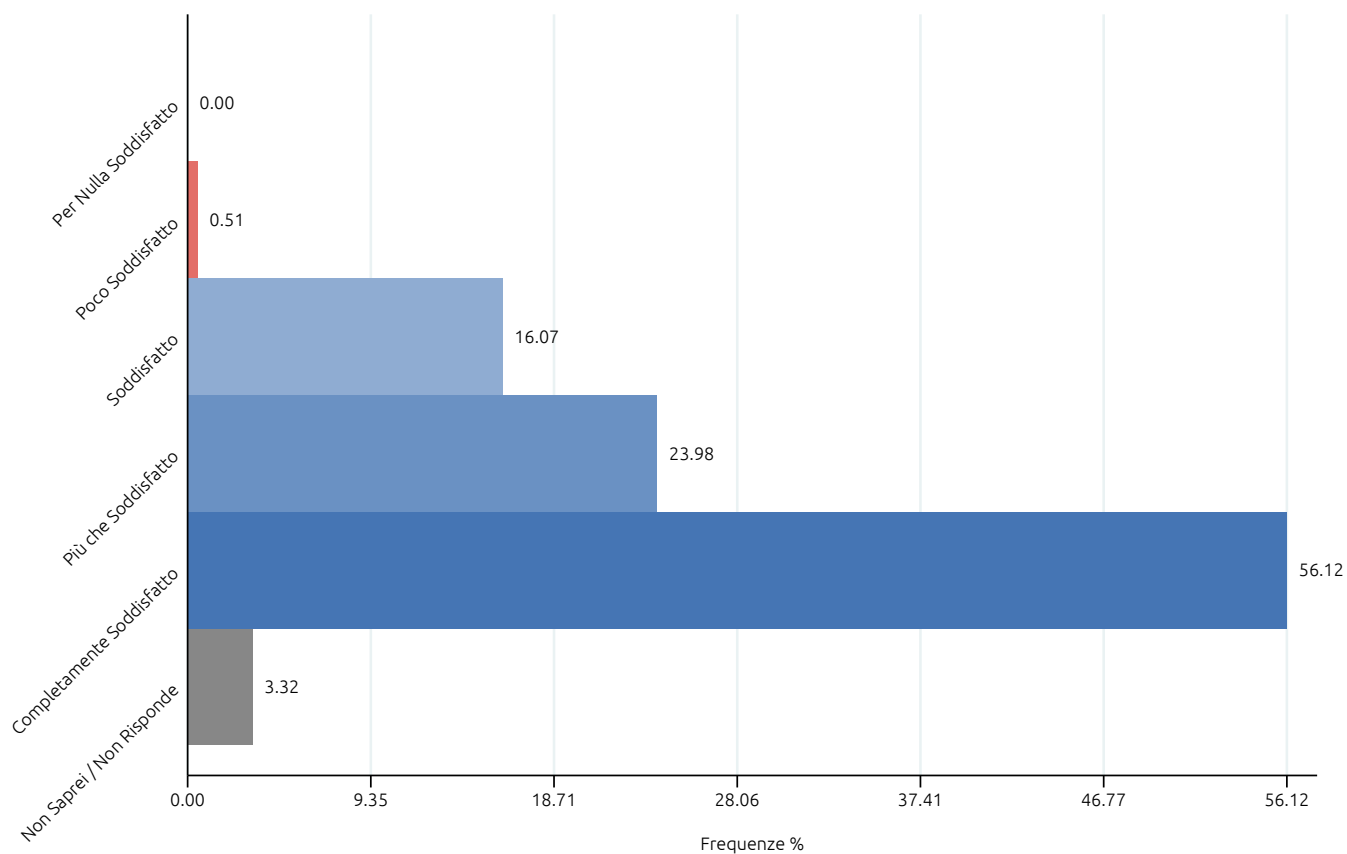
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	1	0.26	0.26
Soddisfatto	35	8.93	9.18
Più che soddisfatto	82	20.92	30.10
Completamente soddisfatto	273	69.64	99.74
Non Sa' / Non Risponde	1	0.26	100.00
Totale	392	100.00	

Cortesìa e disponibilit  del personale



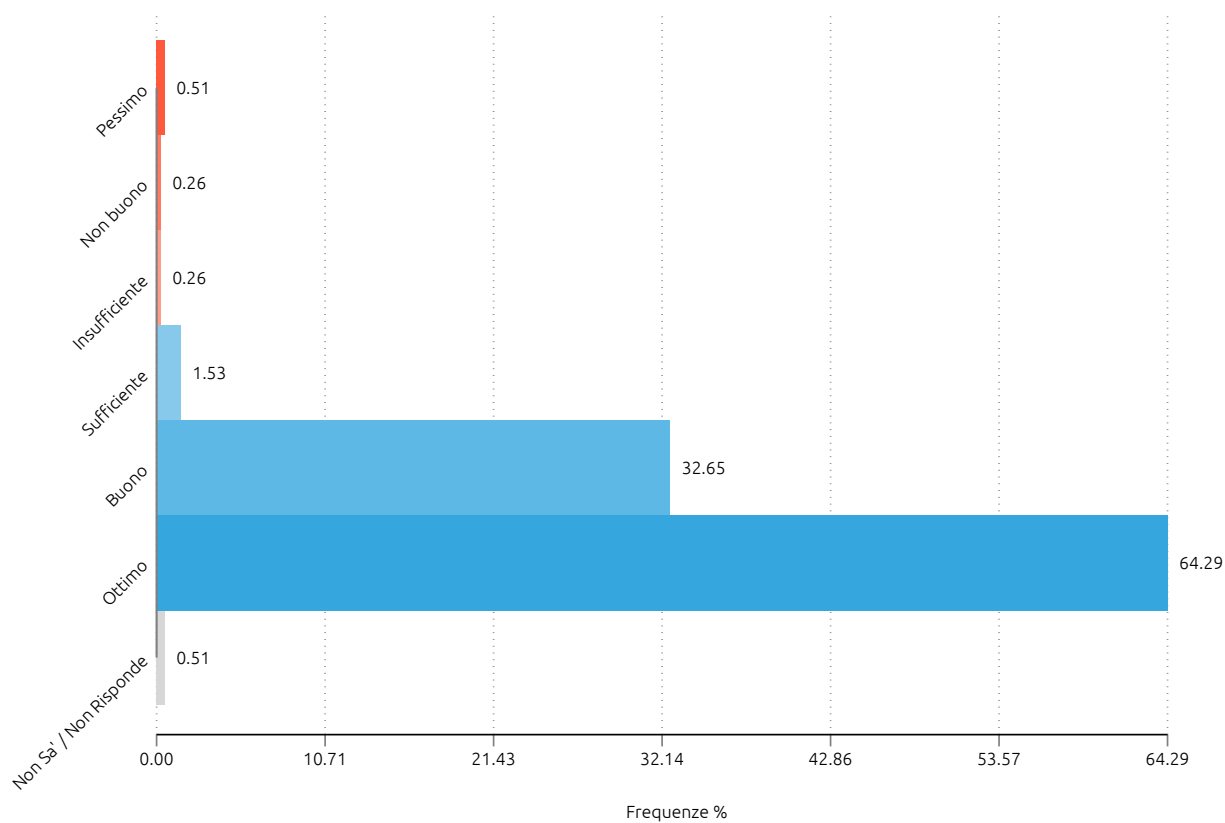
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	1	0.26	0.26
Soddisfatto	35	8.93	9.18
Pi� che soddisfatto	79	20.15	29.34
Completamente soddisfatto	276	70.41	99.74
Non Sa' / Non Risponde	1	0.26	100.00
Totale	392	100.00	

Tempo dedicato al bambino



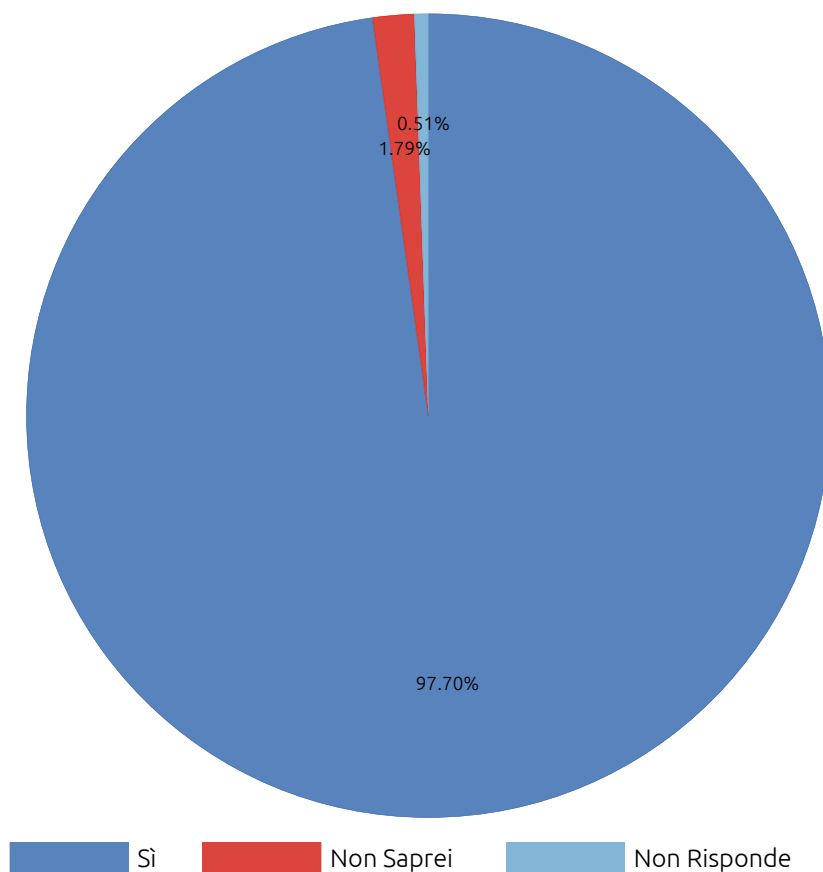
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	2	0.51	0.51
Soddisfatto	63	16.07	16.58
Più che soddisfatto	94	23.98	40.56
Completamente soddisfatto	220	56.12	96.68
Non Sa' / Non Risponde	13	3.32	100.00
Totale	392	100.00	

Giudizio complessivo rispetto all'esperienza in questo Servizio



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Pessimo	2	0.51	0.51
Non buono	1	0.26	0.77
Insufficiente	1	0.26	1.02
Sufficiente	6	1.53	2.55
Buono	128	32.65	35.20
Ottimo	252	64.29	99.49
Non Sa' / Non Risponde	2	0.51	100.00
Totale	392	100.00	

Consiglierebbe di utilizzare questo Servizio



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	383	97.70	98.21	98.21
Non Saprei	7	1.79	1.79	100.00
Totale Valide	390	99.49	100.00	
Non Risponde	2	0.51		
Totale	392	100.00		