



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

RILEVAZIONE 02/11/2021 - 18/09/2022

A CURA DI:

Ufficio Sistema Qualità Integrato

Ultimo aggiornamento: 29 settembre 2022

Indice

INFORMAZIONI GENERALI	1
DATI ANAGRAFICI	2
Classi di età	3
Sesso	4
Istruzione	5
Provenienza	6
PRENOTAZIONE	7
Per quale esame	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
ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA	14
Valutazione Accettazione Amministrativa	15
Tempo di attesa per accedere allo sportello	17
Cortesìa e disponibilità del personale	18
Chiarezza informazioni ricevute	19
ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO	20
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
ESECUZIONE DELL'ESAME	28
Valutazione Esecuzione dell'esame	29
Tempo di attesa per esame con medico	31
Cortesìa e disponibilità personale medico	32
Tempo di attesa per esami diagnostici	33
Cortesìa e disponibilità personale addetto alla diagnostica	34
Cortesìa e disponibilità infermieri	35
Igiene e pulizia ambulatorio dell'esame	36
Consiglierebbe di utilizzare questo Servizio	37
Giudizio complessivo rispetto all'esperienza in questo Servizio	38
Importanza momento della prenotazione	39
Importanza accoglienza in Servizio Oculistica	40
Importanza momento dell'esecuzione dell'esame	41
Comparazione Performance-Importanza	42

INFORMAZIONI GENERALI

Periodo di Riferimento: 02/11/2021 - 18/09/2022

Questionari analizzati: 355

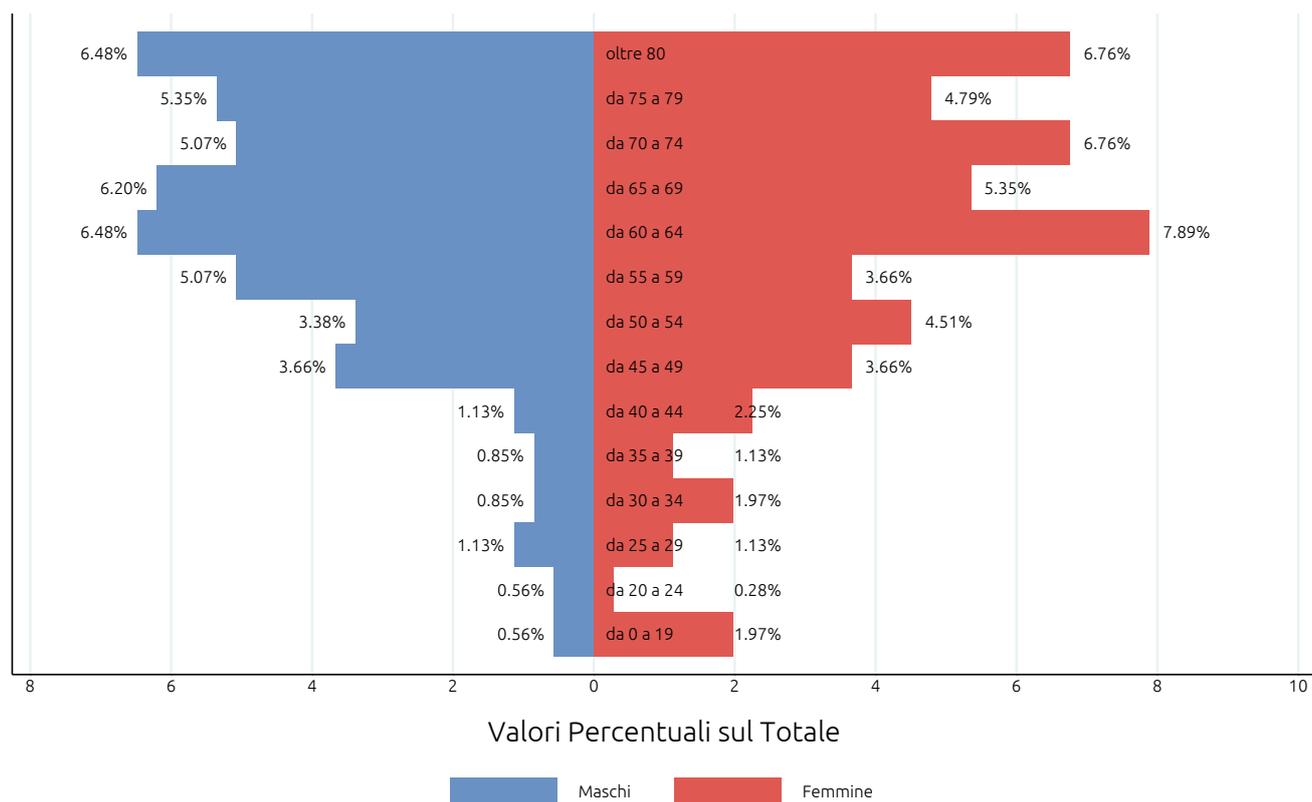
Campione statisticamente significativo calcolato sul totale accessi anno 2020.

Campione previsto per una buona rappresentatività: 380

Campione previsto per una sufficiente rappresentatività: 166

DATI ANAGRAFICI

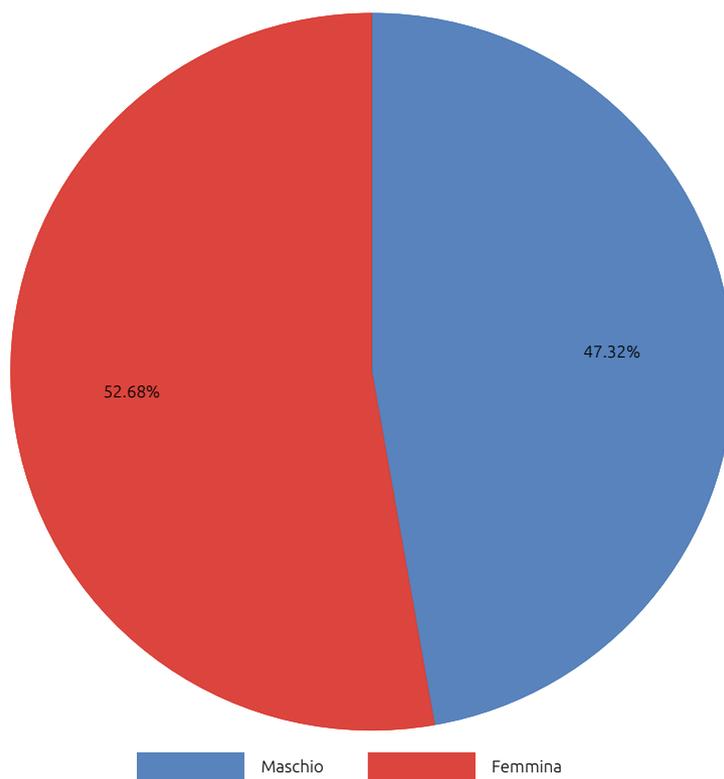
Classi di età



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
da 0 a 19	9	2.54	2.56	2.56
da 20 a 24	3	0.85	0.85	3.42
da 25 a 29	8	2.25	2.28	5.70
da 30 a 34	10	2.82	2.85	8.55
da 35 a 39	7	1.97	1.99	10.54
da 40 a 44	12	3.38	3.42	13.96
da 45 a 49	26	7.32	7.41	21.37
da 50 a 54	28	7.89	7.98	29.34
da 55 a 59	31	8.73	8.83	38.18
da 60 a 64	51	14.37	14.53	52.71
da 65 a 69	41	11.55	11.68	64.39
da 70 a 74	42	11.83	11.97	76.35
da 75 a 79	36	10.14	10.26	86.61
oltre 80	47	13.24	13.39	100.00
Totale Valide	351	98.87	100.00	
Non risponde	4	1.13		
Totale	355	100.00		

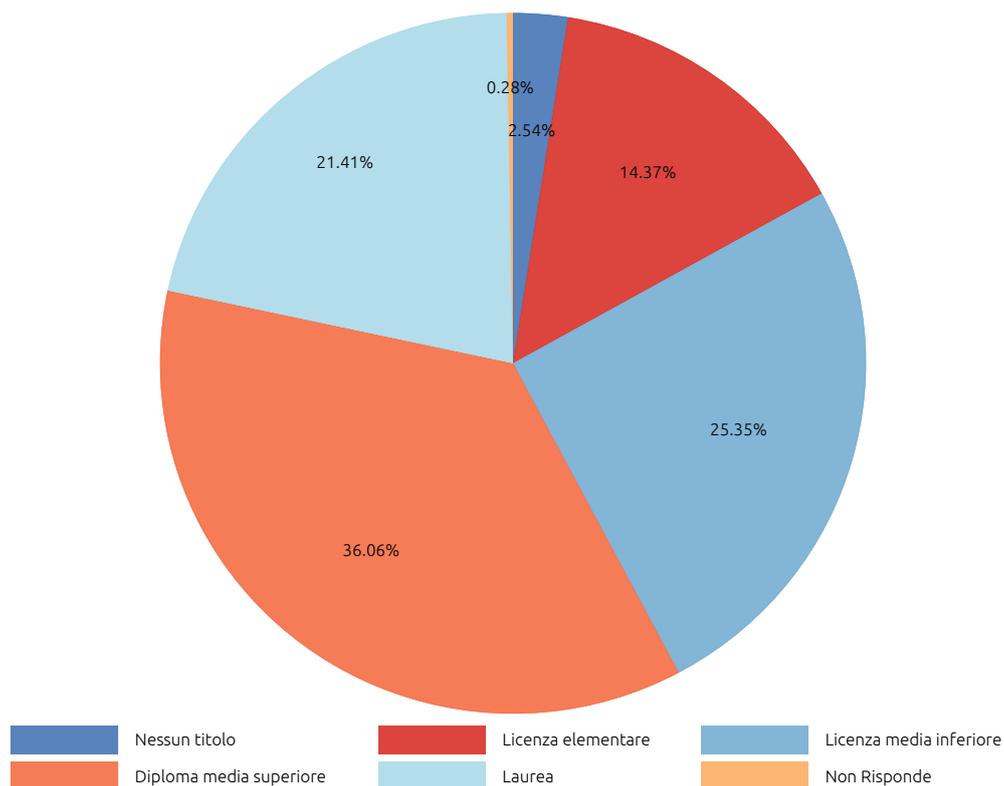
Età media: 61.32

Sesso



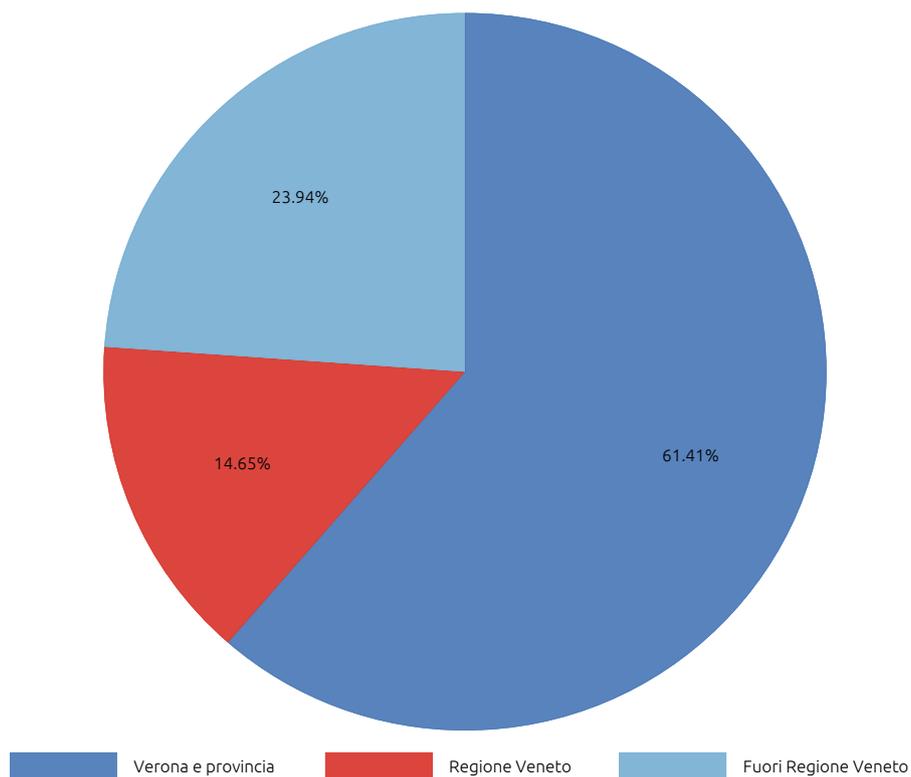
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Maschio	168	47.32	47.32	47.32
Femmina	187	52.68	52.68	100.00
Totale	355	100.00		

Istruzione



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Nessun titolo	9	2.54	2.54	2.54
Licenza elementare	51	14.37	14.41	16.95
Licenza media inferiore	90	25.35	25.42	42.37
Diploma media superiore	128	36.06	36.16	78.53
Laurea	76	21.41	21.47	100.00
Totale Valide	354	99.72	100.00	
Non Risponde	1	0.28		
Totale	355	100.00		

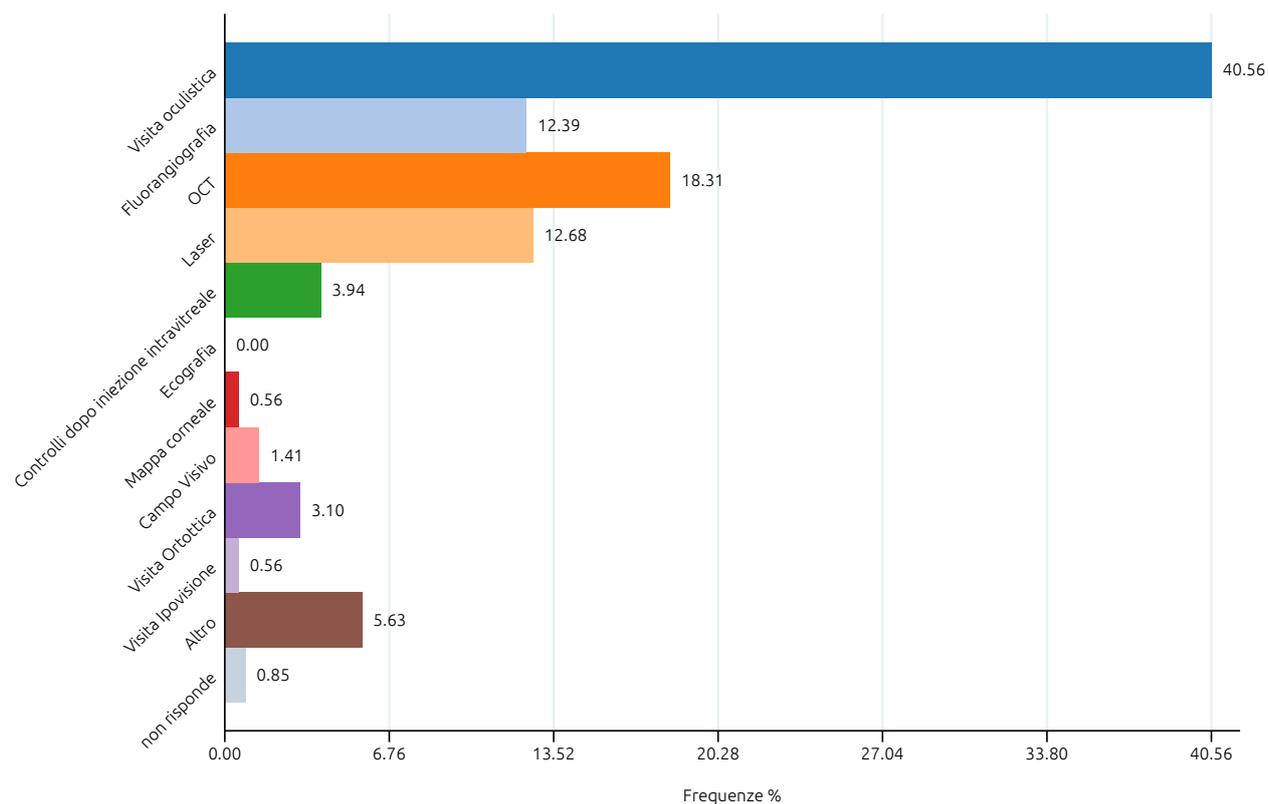
Provenienza



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Verona e provincia	218	61.41	61.41	61.41
Regione Veneto	52	14.65	14.65	76.06
Fuori Regione Veneto	85	23.94	23.94	100.00
Totale	355	100.00		

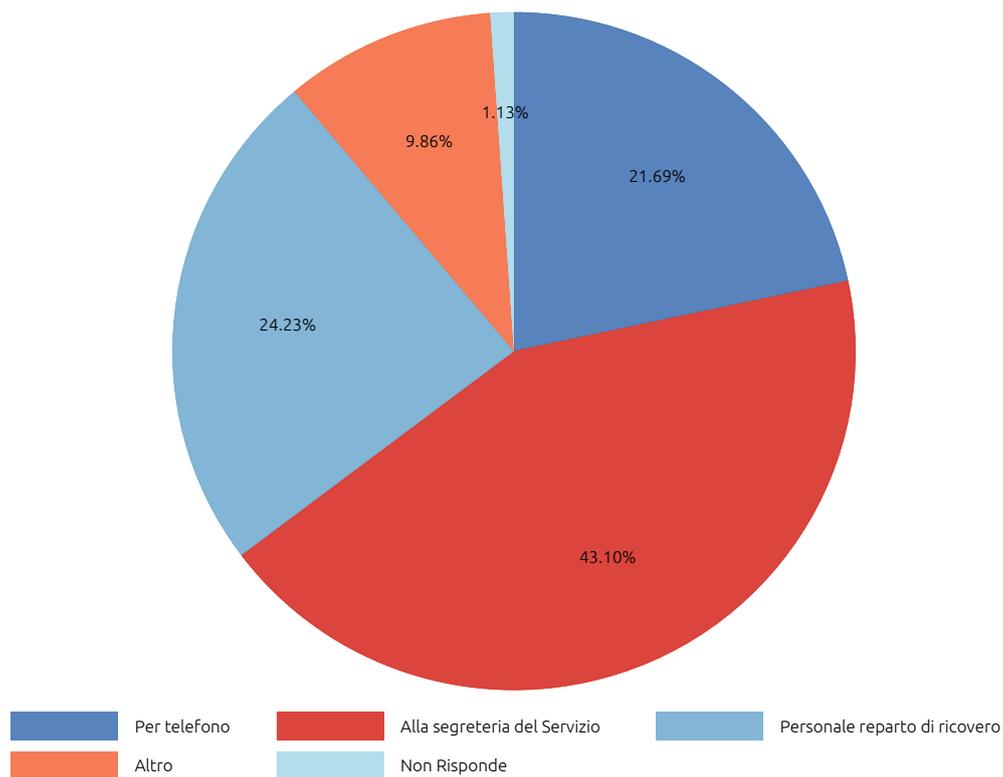
PRENOTAZIONE

Per quale esame



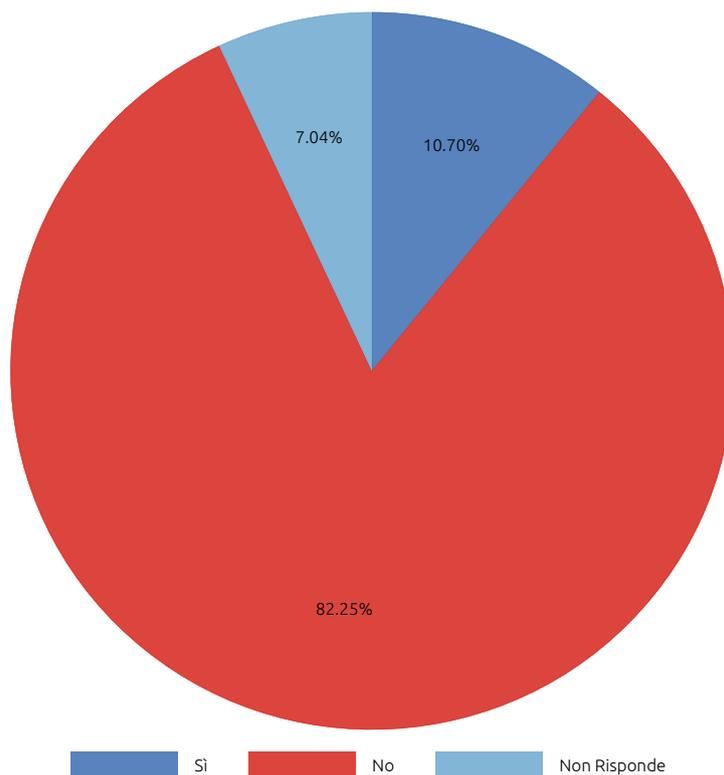
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Visita oculistica	144	40.56	40.91	40.91
Fluorangiografia	44	12.39	12.50	53.41
OCT	65	18.31	18.47	71.88
Laser	45	12.68	12.78	84.66
Controlli dopo iniezione intravitreale	14	3.94	3.98	88.64
Mappa corneale	2	0.56	0.57	89.20
Campo Visivo	5	1.41	1.42	90.63
Visita Ortottica	11	3.10	3.13	93.75
Visita Ipvisione	2	0.56	0.57	94.32
Altro	20	5.63	5.68	100.00
Totale Valide	352	99.15	100.00	
Non Risponde	3	0.85		
Totale	355	100.00		

Come ha effettuato la prenotazione



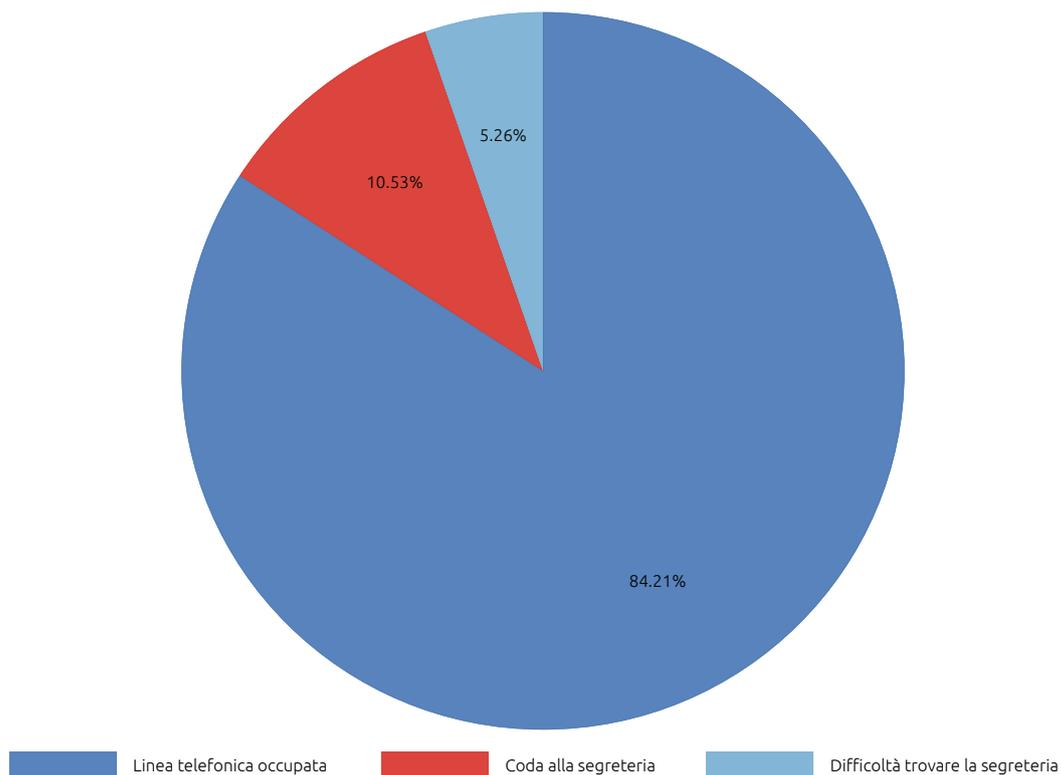
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per telefono	77	21.69	21.94	21.94
Alla segreteria del Servizio	153	43.10	43.59	65.53
Personale reparto di ricovero	86	24.23	24.50	90.03
Altro	35	9.86	9.97	100.00
Totale Valide	351	98.87	100.00	
Non Risponde	4	1.13		
Totale	355	100.00		

Difficoltà nel fare la prenotazione



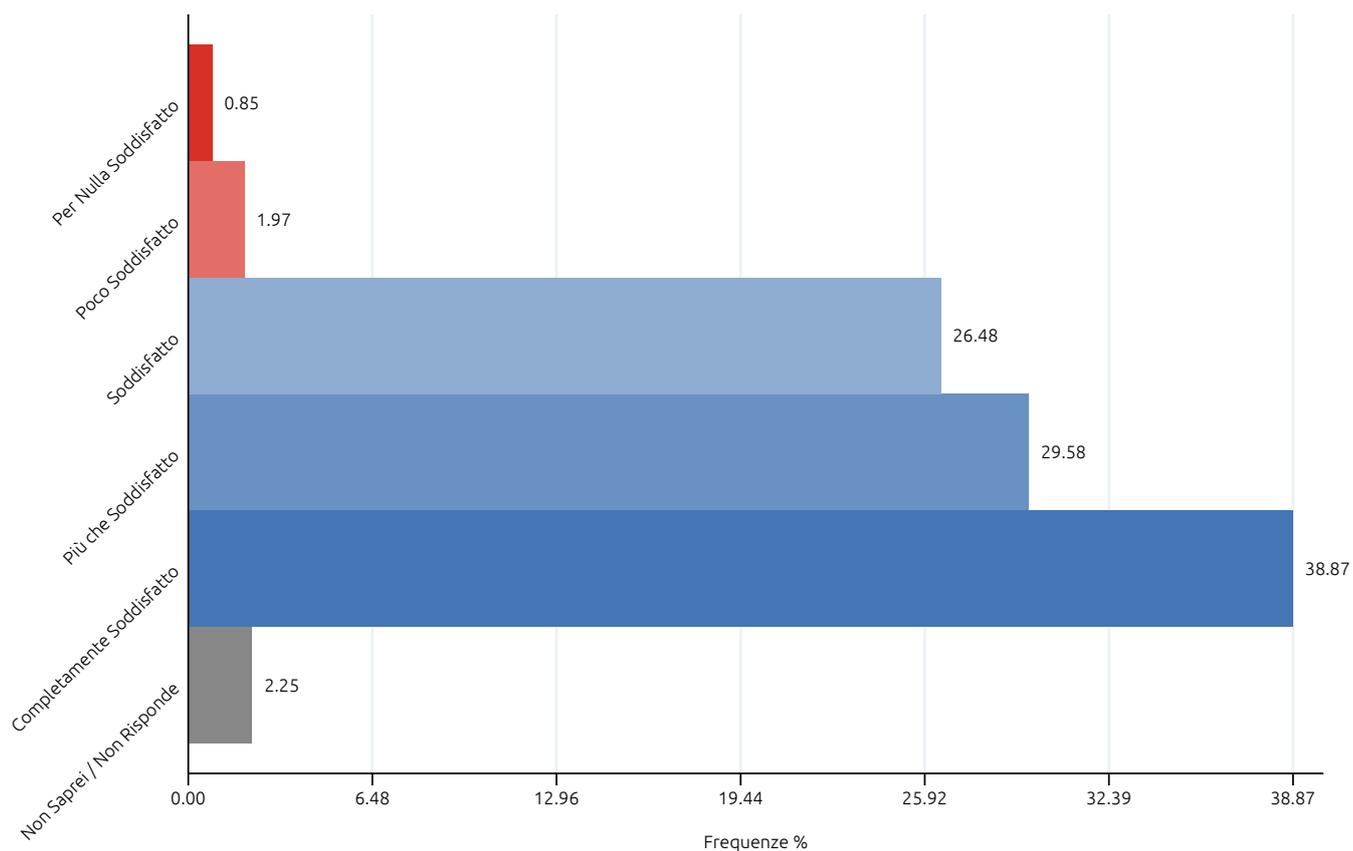
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	38	10.70	11.52	11.52
No	292	82.25	88.48	100.00
Totale Valide	330	92.96	100.00	
Non Risponde	25	7.04		
Totale	355	100.00		

Motivi difficoltà nel fare la prenotazione



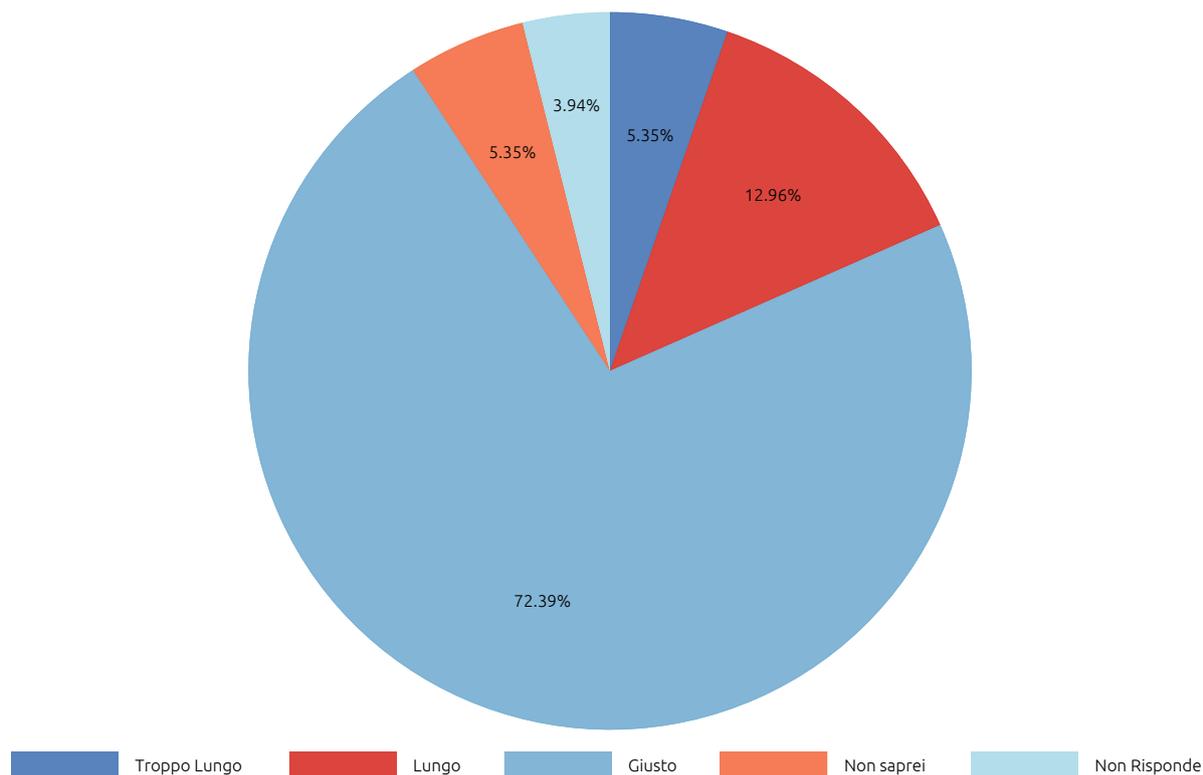
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Linea telefonica occupata	32	84.21	84.21	84.21
Coda alla segreteria	4	10.53	10.53	94.74
Difficoltà trovare la segreteria	2	5.26	5.26	100.00
Totale	38	100.00		

Soddisfazione chiarezza informazioni date al momento della prenotazione



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	0.85	0.85
Poco soddisfatto	7	1.97	2.82
Soddisfatto	94	26.48	29.30
Più che soddisfatto	105	29.58	58.87
Completamente soddisfatto	138	38.87	97.75
Non Sa' / Non Risponde	8	2.25	100.00
Totale	355	100.00	

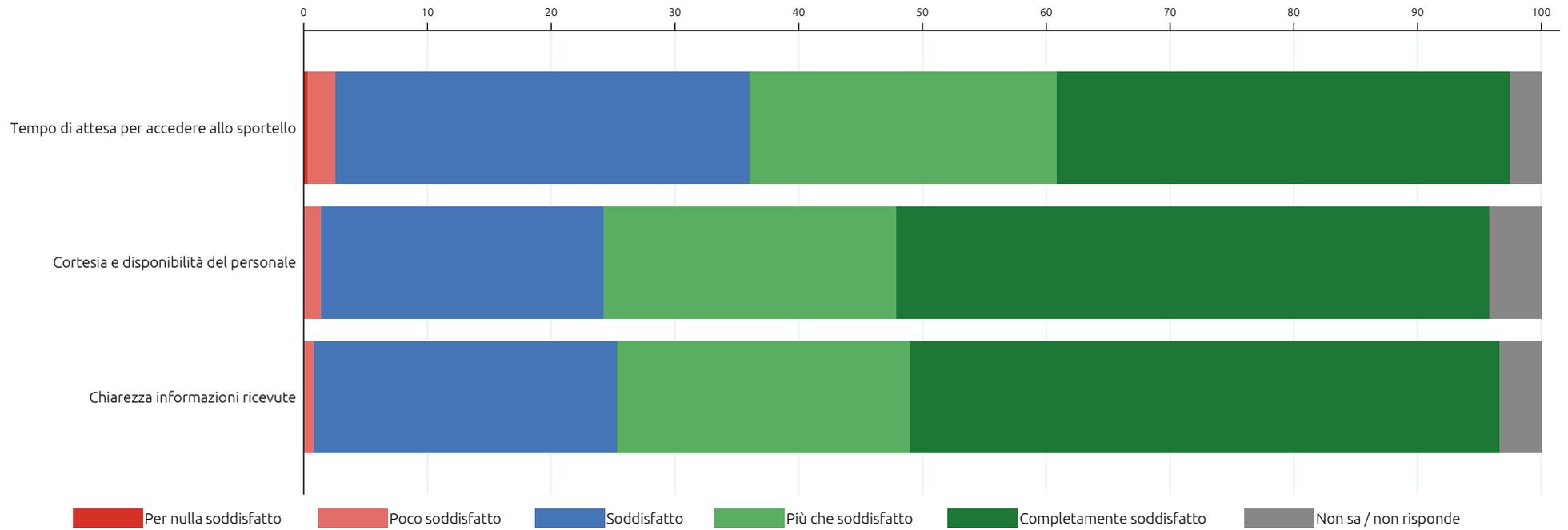
Tempo trascorso dalla prenotazione all'esecuzione dell'esame



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Troppo Lungo	19	5.35	5.57	5.57
Lungo	46	12.96	13.49	19.06
Giusto	257	72.39	75.37	94.43
Non saprei	19	5.35	5.57	100.00
Totale Valide	341	96.06	100.00	
Non Risponde	14	3.94		
Totale	355	100.00		

ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA

Valutazione Accettazione Amministrativa



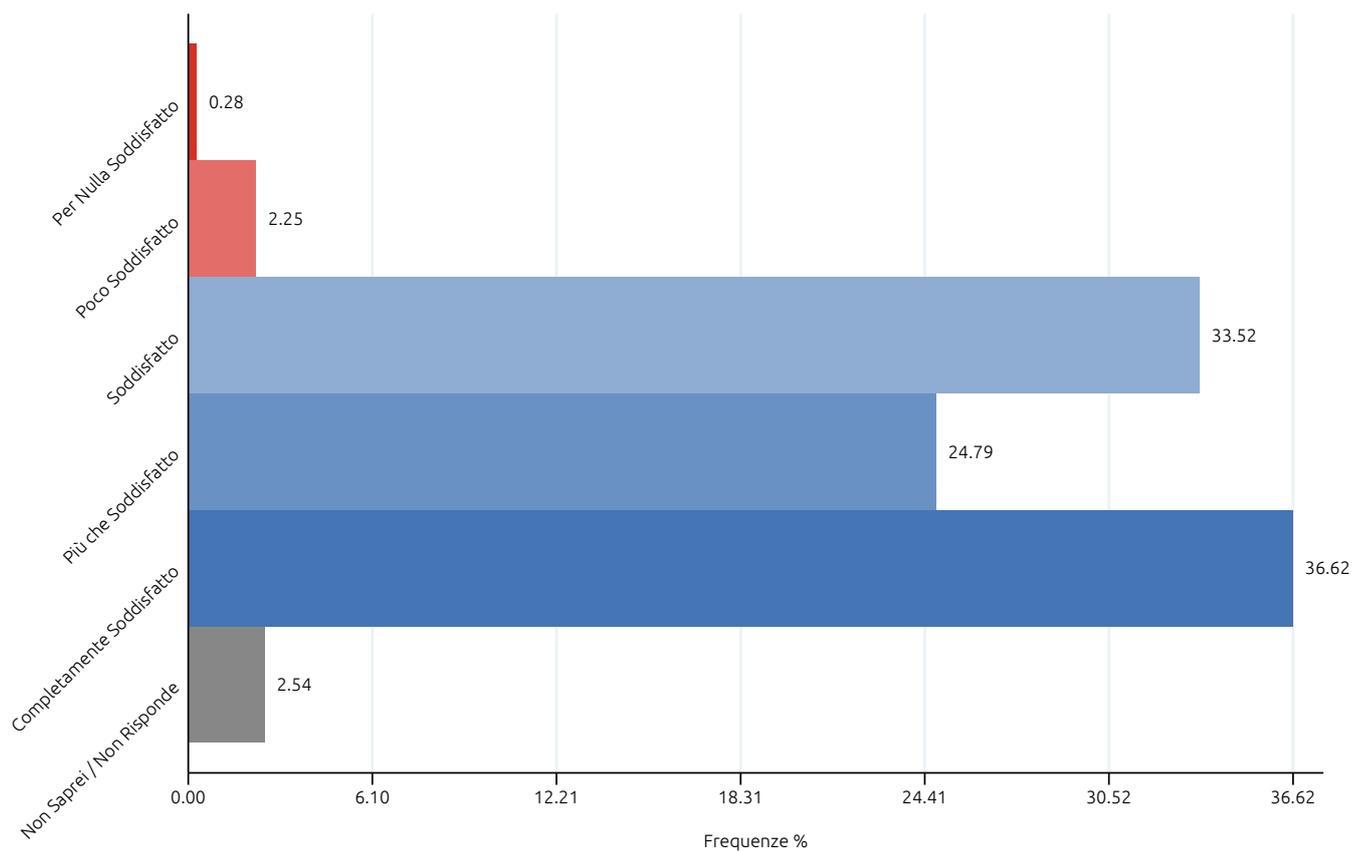
15

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non Sa' / Non Risponde	Totale
Tempo di attesa per accedere allo sportello	1 <i>0.28</i>	8 <i>2.25</i>	119 <i>33.52</i>	88 <i>24.79</i>	130 <i>36.62</i>	9 <i>2.54</i>	355 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilità del personale	0 <i>0.00</i>	5 <i>1.41</i>	81 <i>22.82</i>	84 <i>23.66</i>	170 <i>47.89</i>	15 <i>4.23</i>	355 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni ricevute	0 <i>0.00</i>	3 <i>0.85</i>	87 <i>24.51</i>	84 <i>23.66</i>	169 <i>47.61</i>	12 <i>3.38</i>	355 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Tempo di attesa per accedere allo sportello	9 <i>2.54</i>	337 <i>94.93</i>	9 <i>2.54</i>	355 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit� del personale	5 <i>1.41</i>	335 <i>94.37</i>	15 <i>4.23</i>	355 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni ricevute	3 <i>0.85</i>	340 <i>95.77</i>	12 <i>3.38</i>	355 <i>100.00</i>

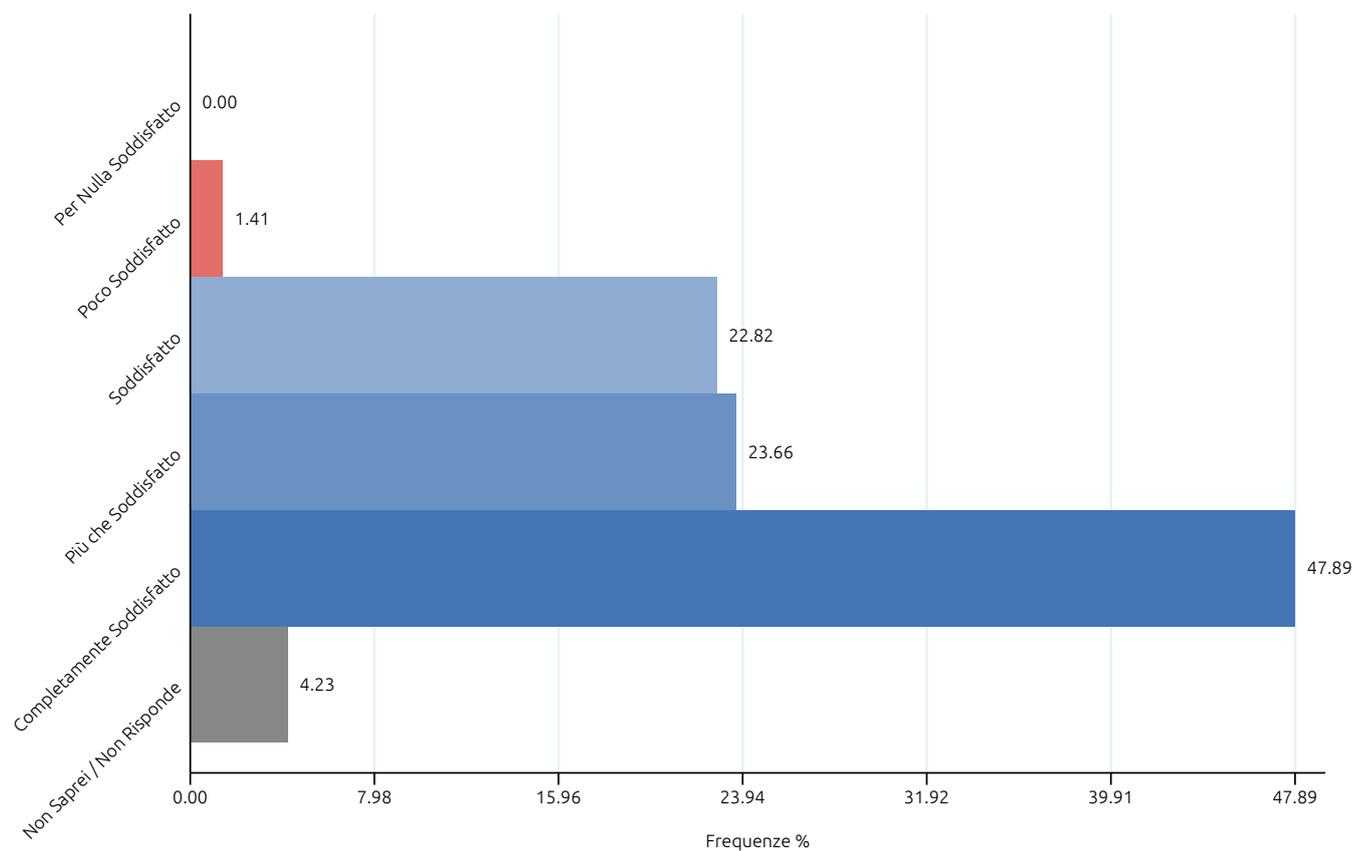
Aspetti	Numerosit�	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Tempo di attesa per accedere allo sportello	346	0.977	0.917	-2.000	2.000
Cortesìa e disponibilit� del per- sonale	340	1.232	0.863	-1.000	2.000
Chiarezza informazioni ricevute	343	1.222	0.857	-1.000	2.000
Valutazione globale	349	1.130	0.819	-1.000	2.000

Tempo di attesa per accedere allo sportello



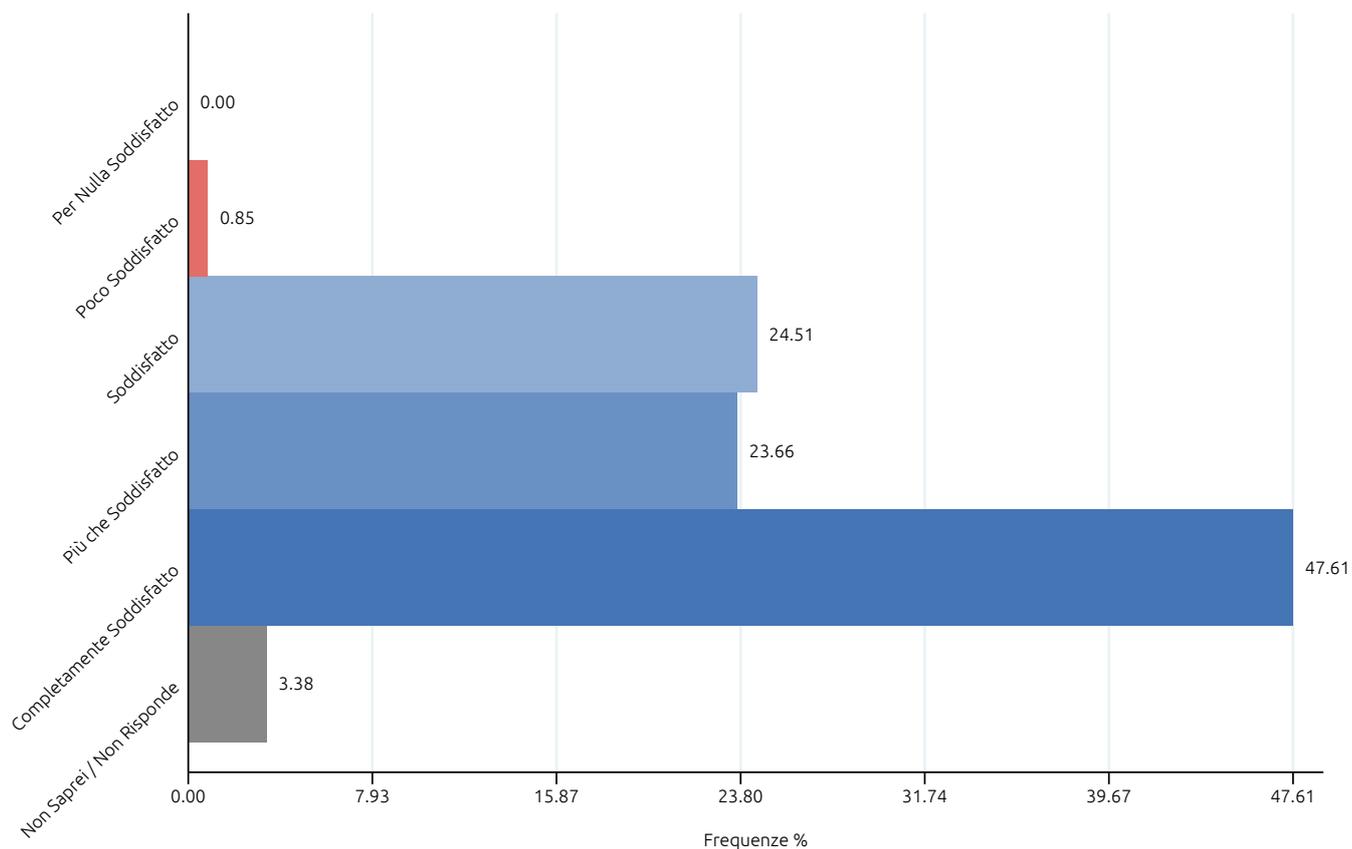
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.28	0.28
Poco soddisfatto	8	2.25	2.54
Soddisfatto	119	33.52	36.06
Più che soddisfatto	88	24.79	60.85
Completamente soddisfatto	130	36.62	97.46
Non Sa' / Non Risponde	9	2.54	100.00
Totale	355	100.00	

Cortesia e disponibilità del personale



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	5	1.41	1.41
Soddisfatto	81	22.82	24.23
Più che soddisfatto	84	23.66	47.89
Completamente soddisfatto	170	47.89	95.77
Non Sa' / Non Risponde	15	4.23	100.00
Totale	355	100.00	

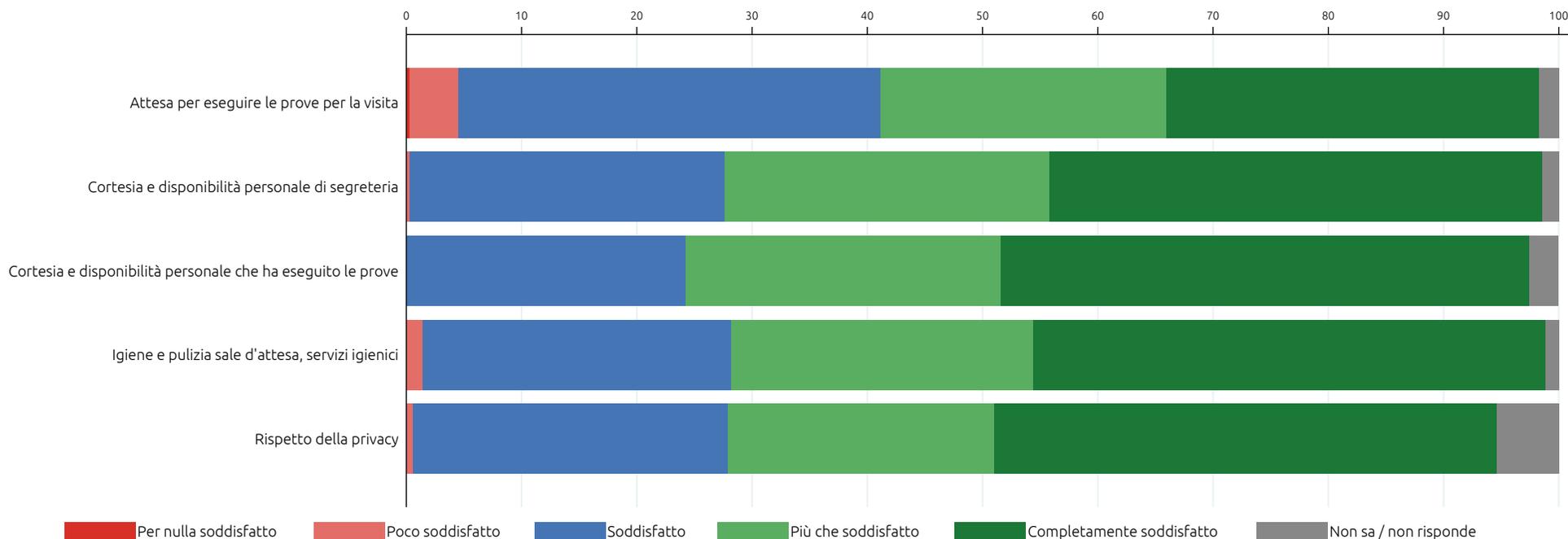
Chiarezza informazioni ricevute



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	3	0.85	0.85
Soddisfatto	87	24.51	25.35
Più che soddisfatto	84	23.66	49.01
Completamente soddisfatto	169	47.61	96.62
Non Sa' / Non Risponde	12	3.38	100.00
Totale	355	100.00	

ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO

Valutazione Accoglienza nel servizio

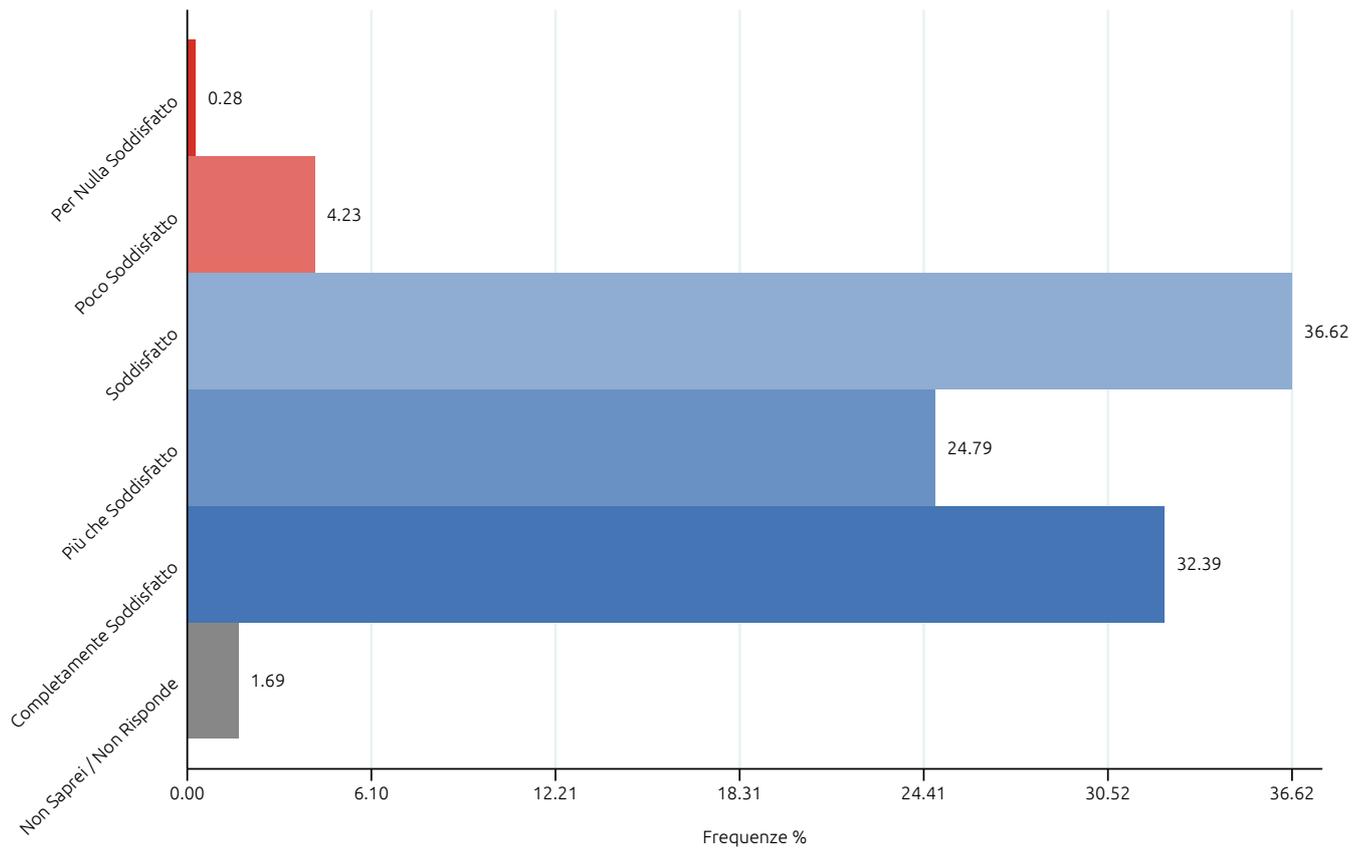


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non Sa' / Non Risponde	Totale
Attesa per eseguire le prove per la visita	1 <i>0.28</i>	15 <i>4.23</i>	130 <i>36.62</i>	88 <i>24.79</i>	115 <i>32.39</i>	6 <i>1.69</i>	355 <i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità personale di segreteria	0 <i>0.00</i>	1 <i>0.28</i>	97 <i>27.32</i>	100 <i>28.17</i>	152 <i>42.82</i>	5 <i>1.41</i>	355 <i>100.00</i>
Cortesia e disponibilità personale che ha eseguito le prove	0 <i>0.00</i>	0 <i>0.00</i>	86 <i>24.23</i>	97 <i>27.32</i>	163 <i>45.92</i>	9 <i>2.54</i>	355 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici	0 <i>0.00</i>	5 <i>1.41</i>	95 <i>26.76</i>	93 <i>26.20</i>	158 <i>44.51</i>	4 <i>1.13</i>	355 <i>100.00</i>
Rispetto della privacy	0 <i>0.00</i>	2 <i>0.56</i>	97 <i>27.32</i>	82 <i>23.10</i>	155 <i>43.66</i>	19 <i>5.35</i>	355 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Attesa per eseguire le prove per la visita	16 <i>4.51</i>	333 <i>93.80</i>	6 <i>1.69</i>	355 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit� personale di segreteria	1 <i>0.28</i>	349 <i>98.31</i>	5 <i>1.41</i>	355 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit� personale che ha eseguito le	0 <i>0.00</i>	346 <i>97.46</i>	9 <i>2.54</i>	355 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici	5 <i>1.41</i>	346 <i>97.46</i>	4 <i>1.13</i>	355 <i>100.00</i>
Rispetto della privacy	2 <i>0.56</i>	334 <i>94.08</i>	19 <i>5.35</i>	355 <i>100.00</i>

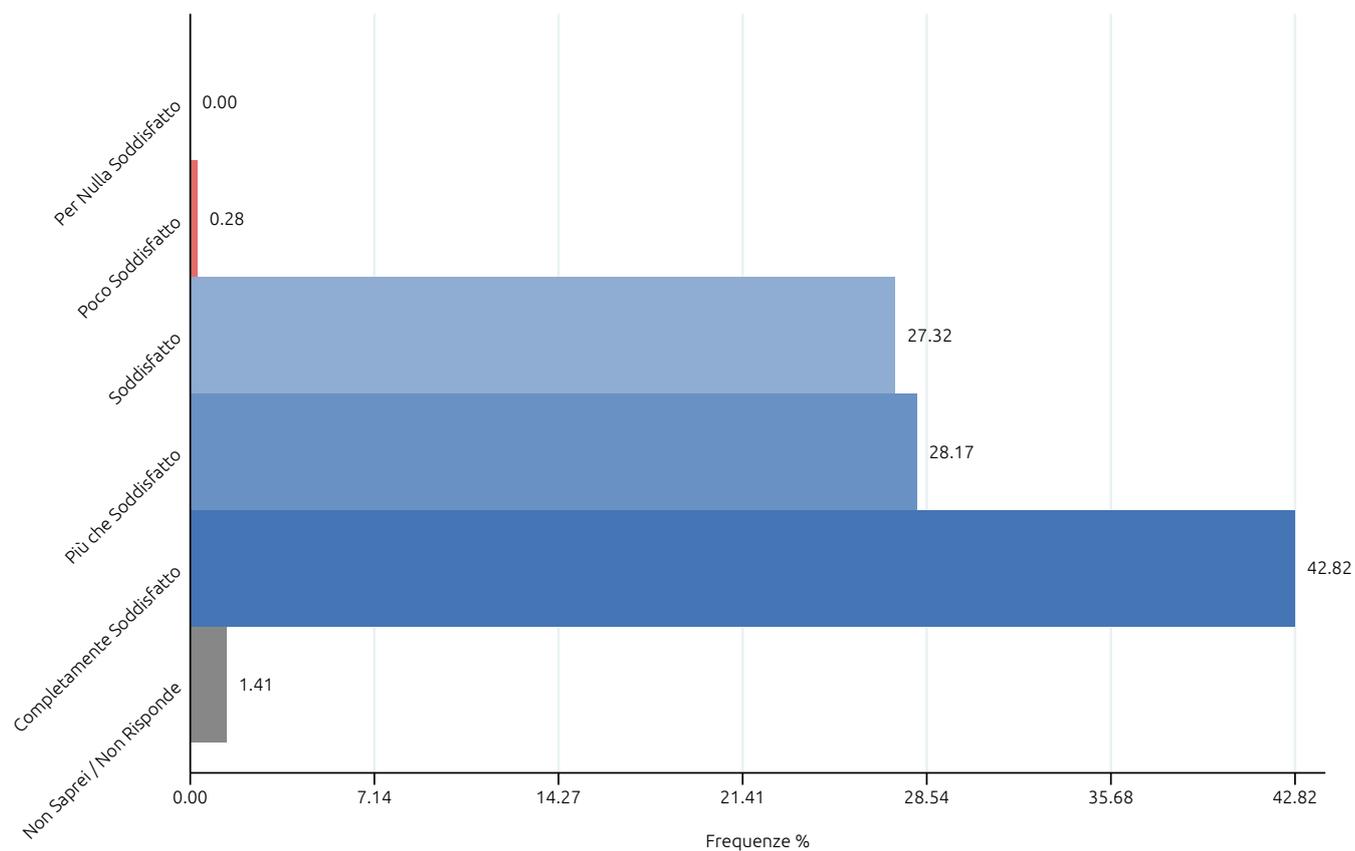
Aspetti	Numerosit�	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Attesa per eseguire le prove per la visita	349	0.862	0.940	-2.000	2.000
Cortesìa e disponibilit� personale di segreteria	350	1.151	0.838	-1.000	2.000
Cortesìa e disponibilit� personale che ha eseguito le prove	346	1.223	0.820	0.000	2.000
Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici	351	1.151	0.870	-1.000	2.000
Rispetto della privacy	336	1.161	0.866	-1.000	2.000
Valutazione globale	352	1.105	0.773	-0.600	2.000

Attesa per eseguire le prove per la visita



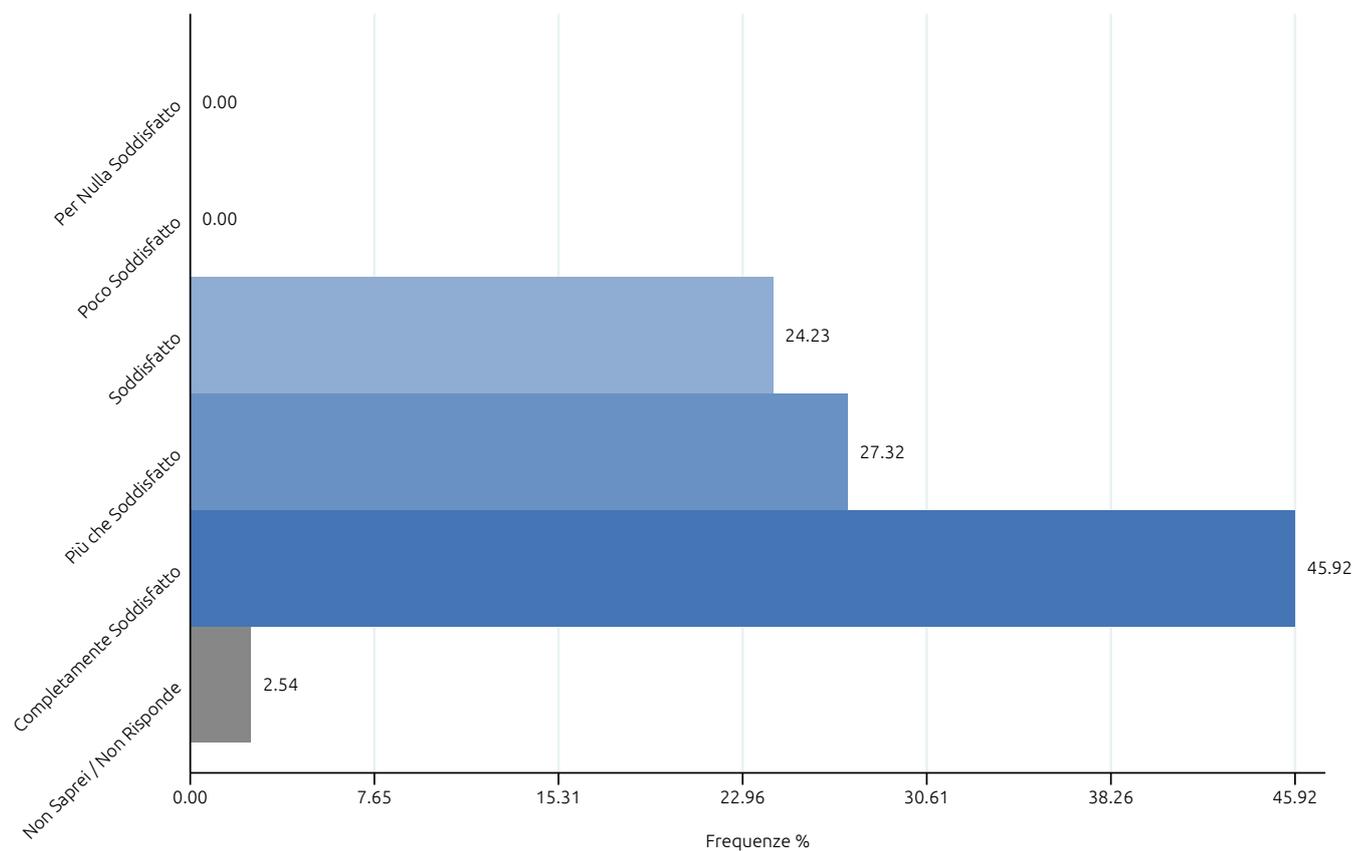
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.28	0.28
Poco soddisfatto	15	4.23	4.51
Soddisfatto	130	36.62	41.13
Più che soddisfatto	88	24.79	65.92
Completamente soddisfatto	115	32.39	98.31
Non Sa' / Non Risponde	6	1.69	100.00
Totale	355	100.00	

Cortesia e disponibilità personale di segreteria



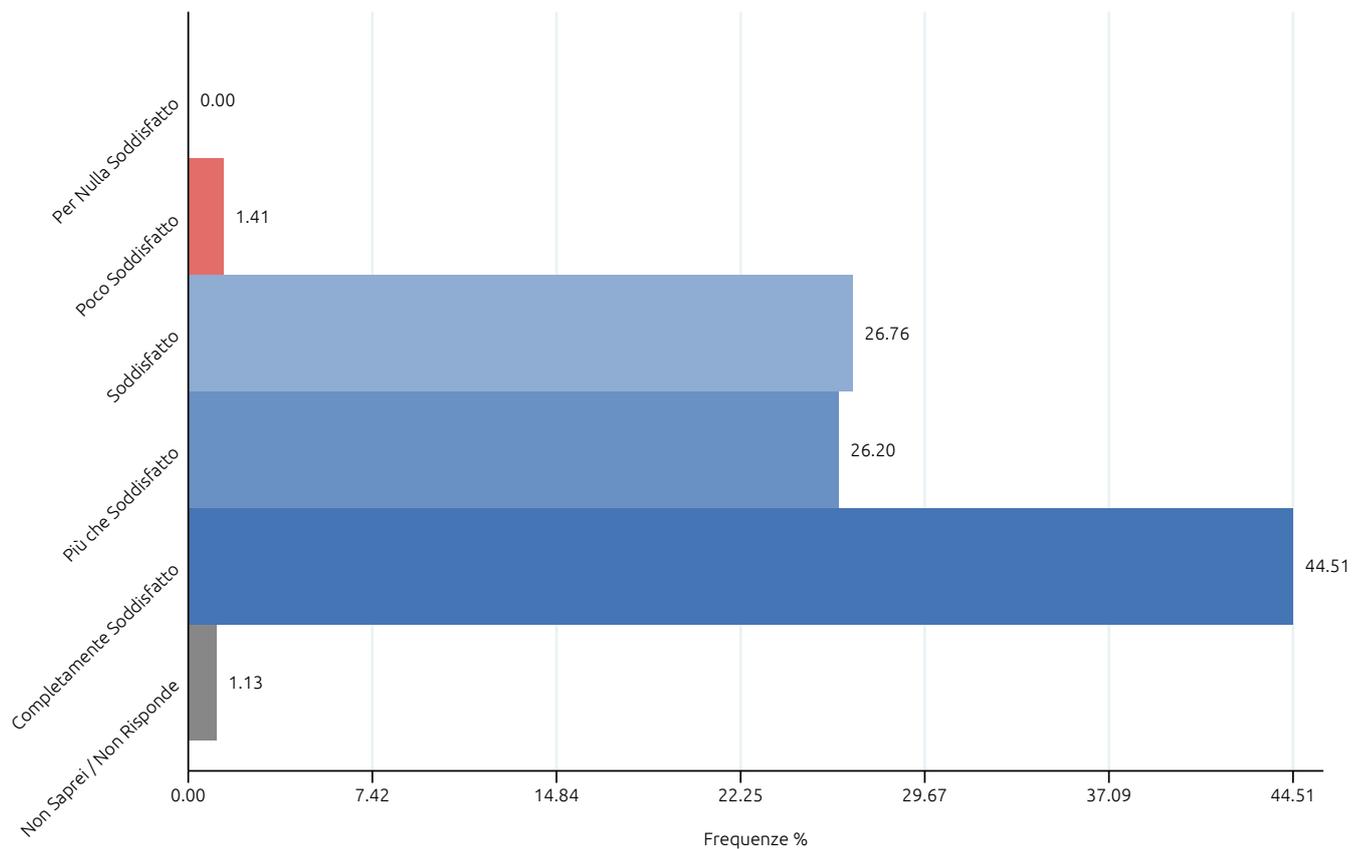
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	1	0.28	0.28
Soddisfatto	97	27.32	27.61
Più che soddisfatto	100	28.17	55.77
Completamente soddisfatto	152	42.82	98.59
Non Sa' / Non Risponde	5	1.41	100.00
Totale	355	100.00	

Cortesia e disponibilità personale che ha eseguito le prove



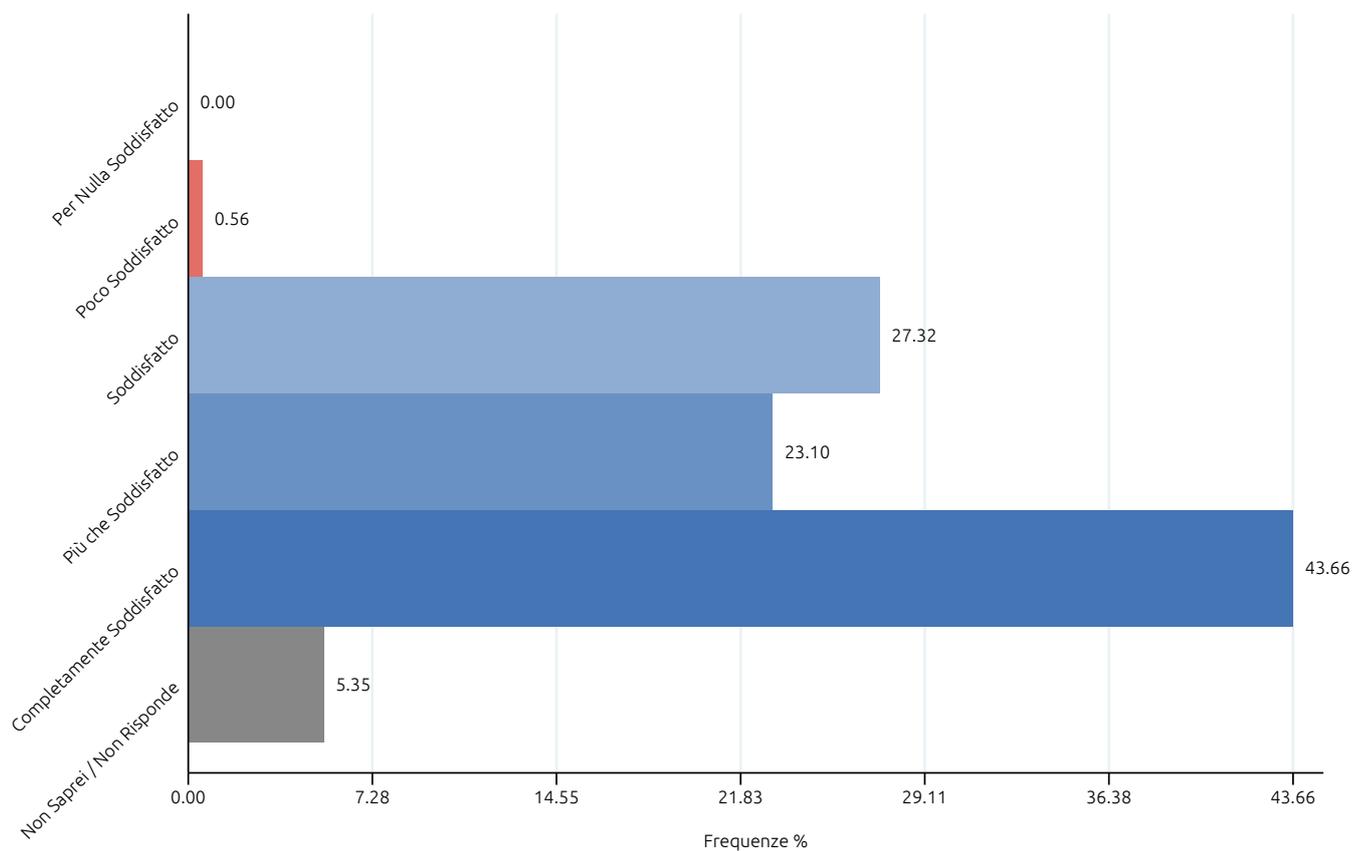
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	86	24.23	24.23
Più che soddisfatto	97	27.32	51.55
Completamente soddisfatto	163	45.92	97.46
Non Sa' / Non Risponde	9	2.54	100.00
Totale	355	100.00	

Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	5	1.41	1.41
Soddisfatto	95	26.76	28.17
Più che soddisfatto	93	26.20	54.37
Completamente soddisfatto	158	44.51	98.87
Non Sa' / Non Risponde	4	1.13	100.00
Totale	355	100.00	

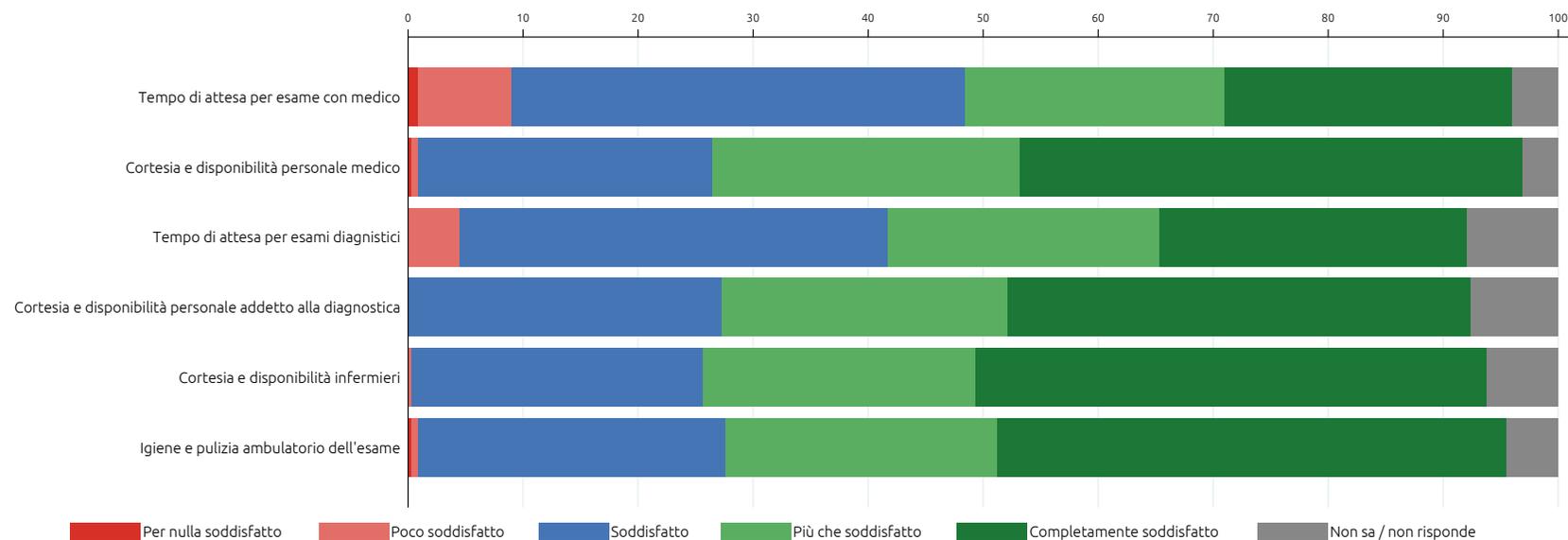
Rispetto della privacy



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	2	0.56	0.56
Soddisfatto	97	27.32	27.89
Più che soddisfatto	82	23.10	50.99
Completamente soddisfatto	155	43.66	94.65
Non Sa' / Non Risponde	19	5.35	100.00
Totale	355	100.00	

ESECUZIONE DELL'ESAME

Valutazione Esecuzione dell'esame



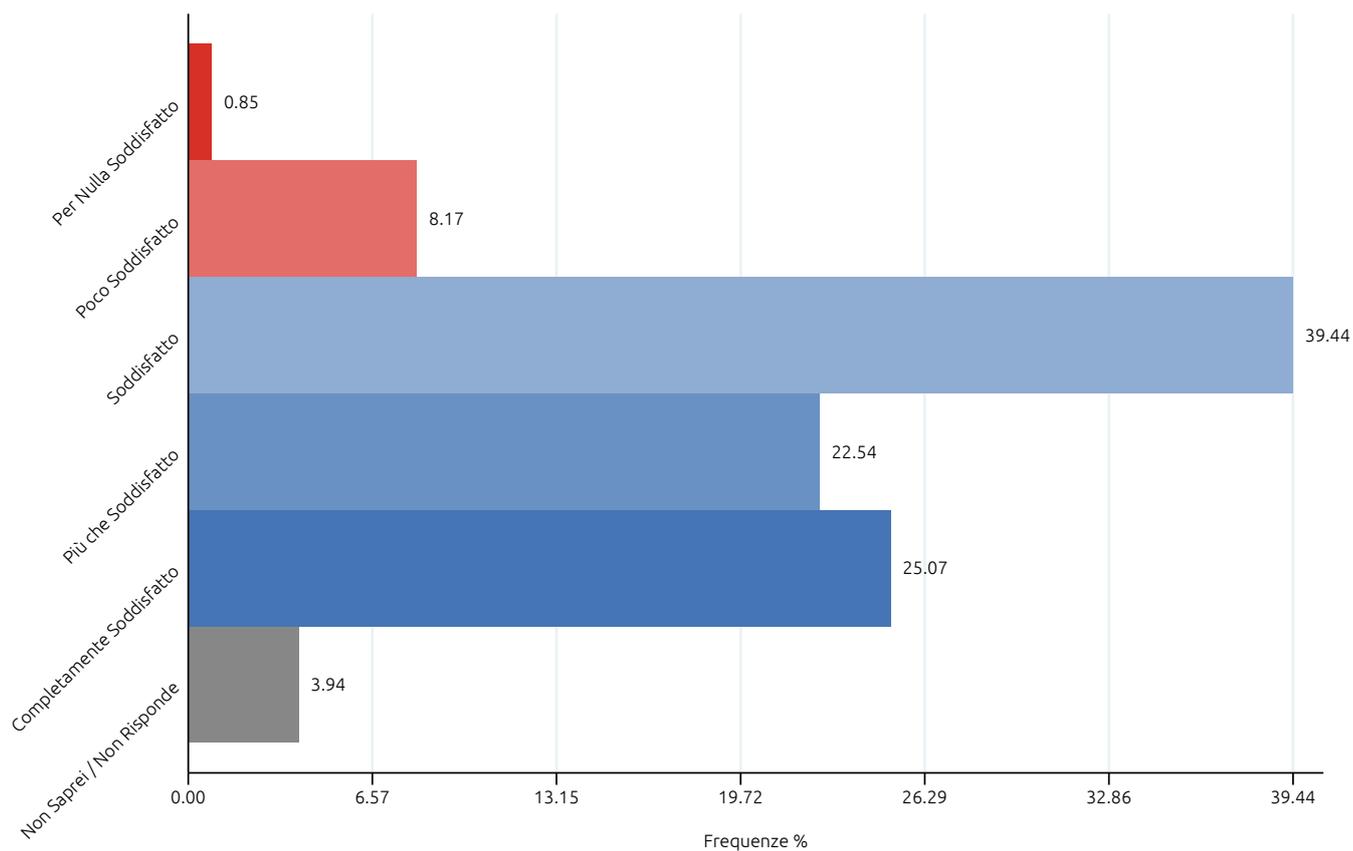
29

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non Sa' / Non Risponde	Totale
Tempo di attesa per esame con medico	3	29	140	80	89	14	355
	<i>0.85</i>	<i>8.17</i>	<i>39.44</i>	<i>22.54</i>	<i>25.07</i>	<i>3.94</i>	<i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilità personale medico	1	2	91	95	155	11	355
	<i>0.28</i>	<i>0.56</i>	<i>25.63</i>	<i>26.76</i>	<i>43.66</i>	<i>3.10</i>	<i>100.00</i>
Tempo di attesa per esami diagnostici	0	16	132	84	95	28	355
	<i>0.00</i>	<i>4.51</i>	<i>37.18</i>	<i>23.66</i>	<i>26.76</i>	<i>7.89</i>	<i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilità personale addetto alla diagnostica	0	0	97	88	143	27	355
	<i>0.00</i>	<i>0.00</i>	<i>27.32</i>	<i>24.79</i>	<i>40.28</i>	<i>7.61</i>	<i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilità infermieri	0	1	90	84	158	22	355
	<i>0.00</i>	<i>0.28</i>	<i>25.35</i>	<i>23.66</i>	<i>44.51</i>	<i>6.20</i>	<i>100.00</i>
Igiene e pulizia ambulatorio dell'esame	1	2	95	84	157	16	355
	<i>0.28</i>	<i>0.56</i>	<i>26.76</i>	<i>23.66</i>	<i>44.23</i>	<i>4.51</i>	<i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Tempo di attesa per esame con medico	32 <i>9.01</i>	309 <i>87.04</i>	14 <i>3.94</i>	355 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit� personale medico	3 <i>0.85</i>	341 <i>96.06</i>	11 <i>3.10</i>	355 <i>100.00</i>
Tempo di attesa per esami diagnostici	16 <i>4.51</i>	311 <i>87.61</i>	28 <i>7.89</i>	355 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit� personale addetto alla diagnostica	0 <i>0.00</i>	328 <i>92.39</i>	27 <i>7.61</i>	355 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit� infermieri	1 <i>0.28</i>	332 <i>93.52</i>	22 <i>6.20</i>	355 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia ambulatorio dell'esame	3 <i>0.85</i>	336 <i>94.65</i>	16 <i>4.51</i>	355 <i>100.00</i>

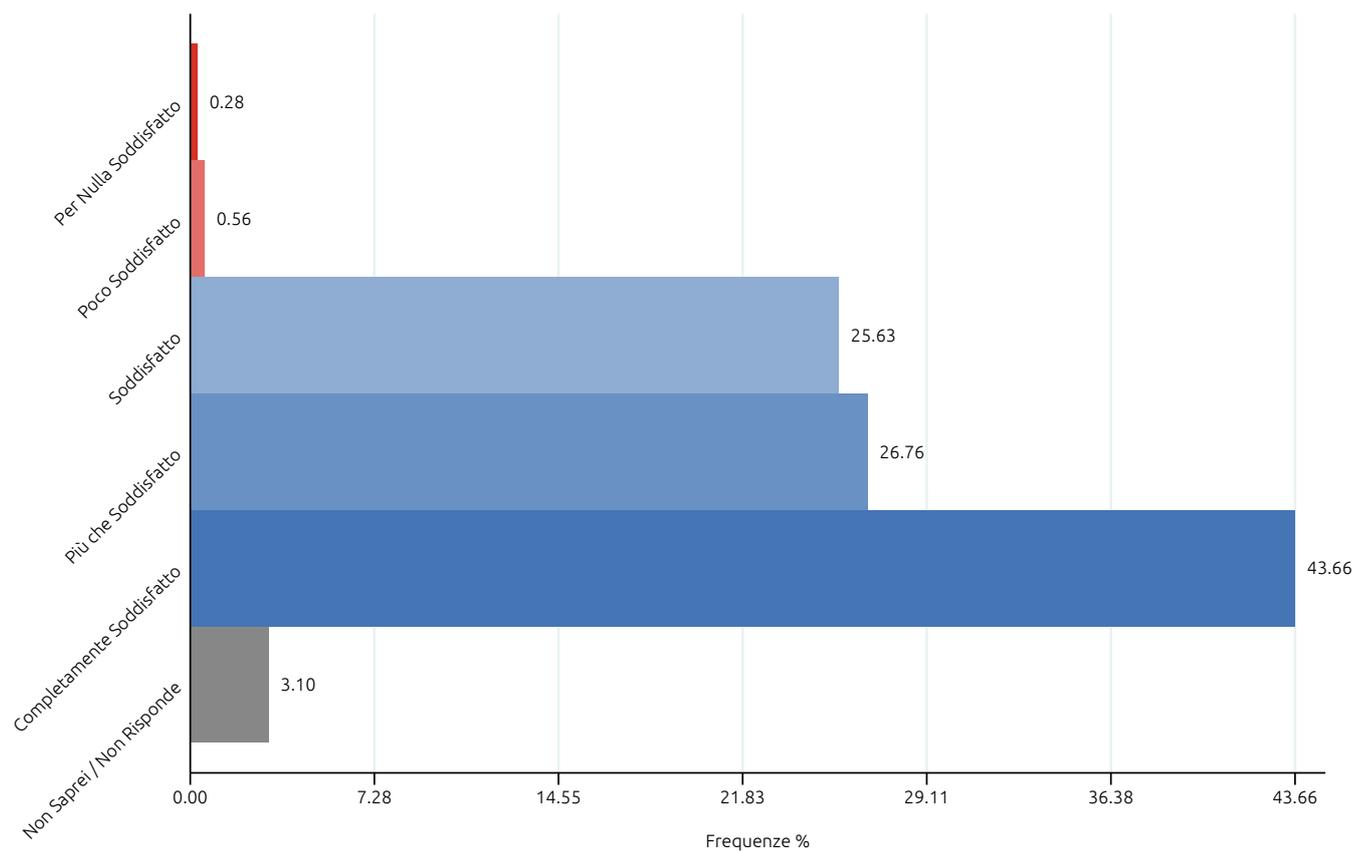
Aspetti	Numerosit�	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Tempo di attesa per esame con medico	341	0.654	0.987	-2.000	2.000
Cortesìa e disponibilit� personale medico	344	1.166	0.860	-2.000	2.000
Tempo di attesa per esami diagnostici	327	0.789	0.921	-1.000	2.000
Cortesìa e disponibilit� personale addetto alla diagnostica	328	1.140	0.845	0.000	2.000
Cortesìa e disponibilit� infermieri	333	1.198	0.848	-1.000	2.000
Igiene e pulizia ambulatorio dell'esame	339	1.162	0.877	-2.000	2.000
Valutazione globale	349	1.022	0.800	-2.000	2.000

Tempo di attesa per esame con medico



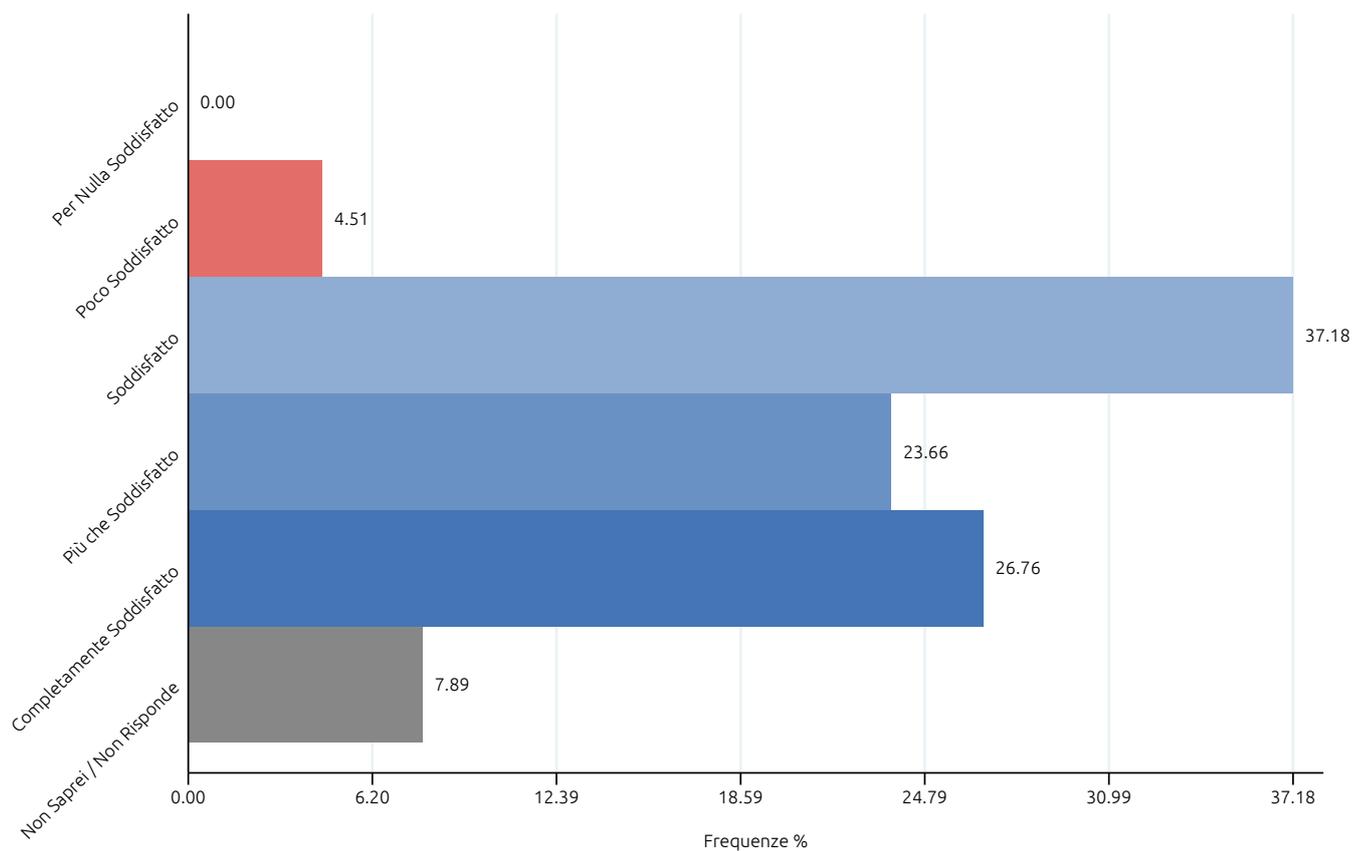
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	0.85	0.85
Poco soddisfatto	29	8.17	9.01
Soddisfatto	140	39.44	48.45
Più che soddisfatto	80	22.54	70.99
Completamente soddisfatto	89	25.07	96.06
Non Sa' / Non Risponde	14	3.94	100.00
Totale	355	100.00	

Cortesia e disponibilità personale medico



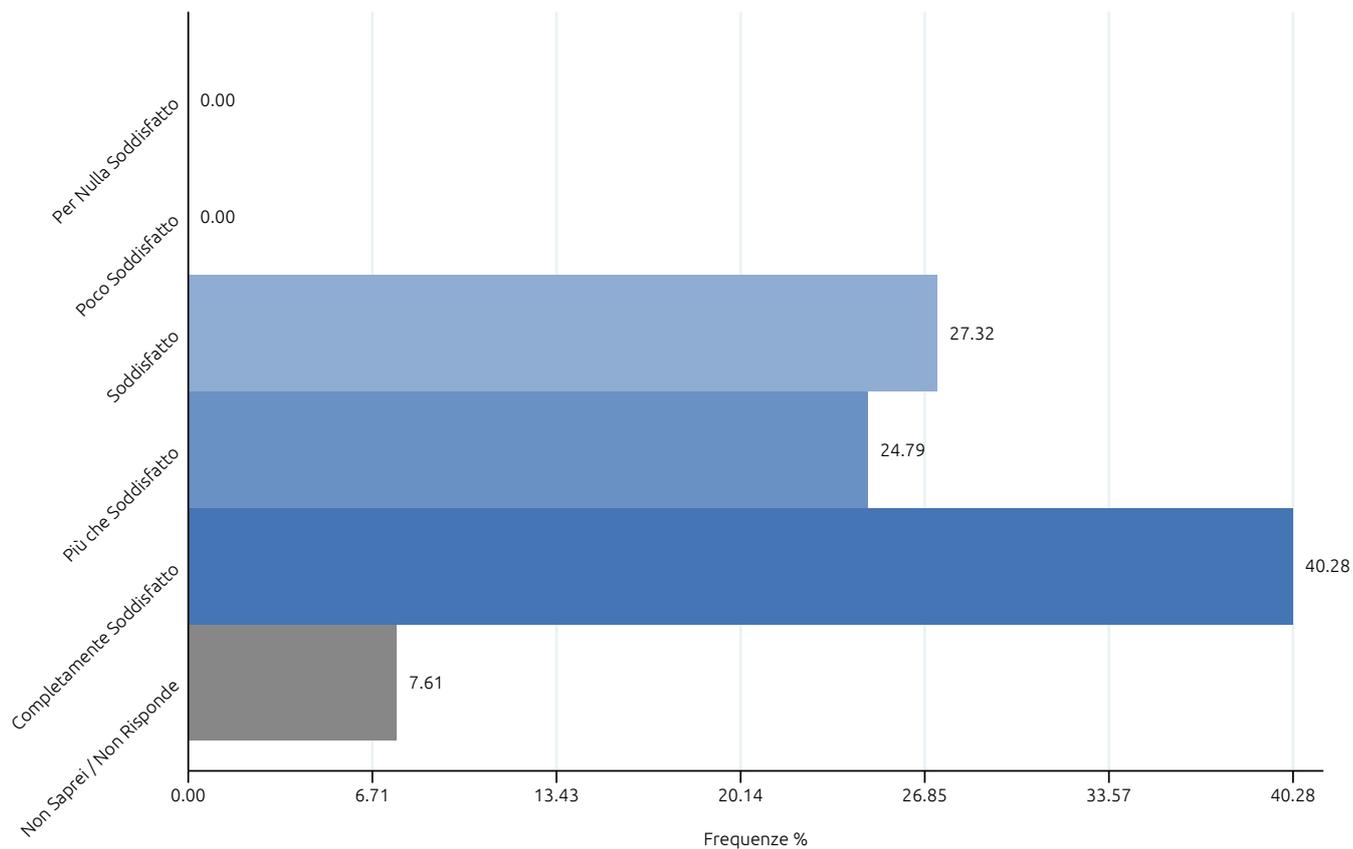
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.28	0.28
Poco soddisfatto	2	0.56	0.85
Soddisfatto	91	25.63	26.48
Più che soddisfatto	95	26.76	53.24
Completamente soddisfatto	155	43.66	96.90
Non Sa' / Non Risponde	11	3.10	100.00
Totale	355	100.00	

Tempo di attesa per esami diagnostici



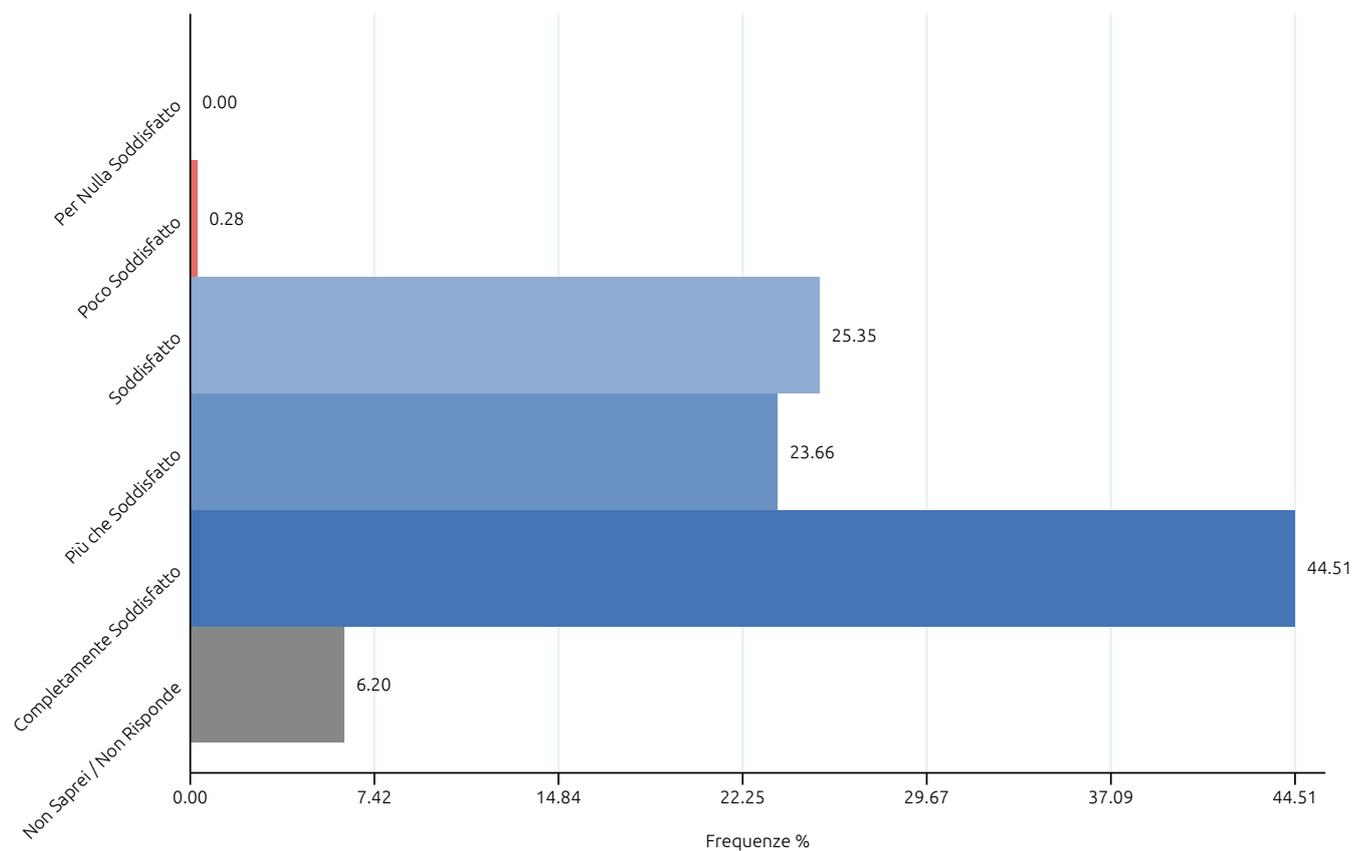
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	16	4.51	4.51
Soddisfatto	132	37.18	41.69
Più che soddisfatto	84	23.66	65.35
Completamente soddisfatto	95	26.76	92.11
Non Sa' / Non Risponde	28	7.89	100.00
Totale	355	100.00	

Cortesia e disponibilità personale addetto alla diagnostica



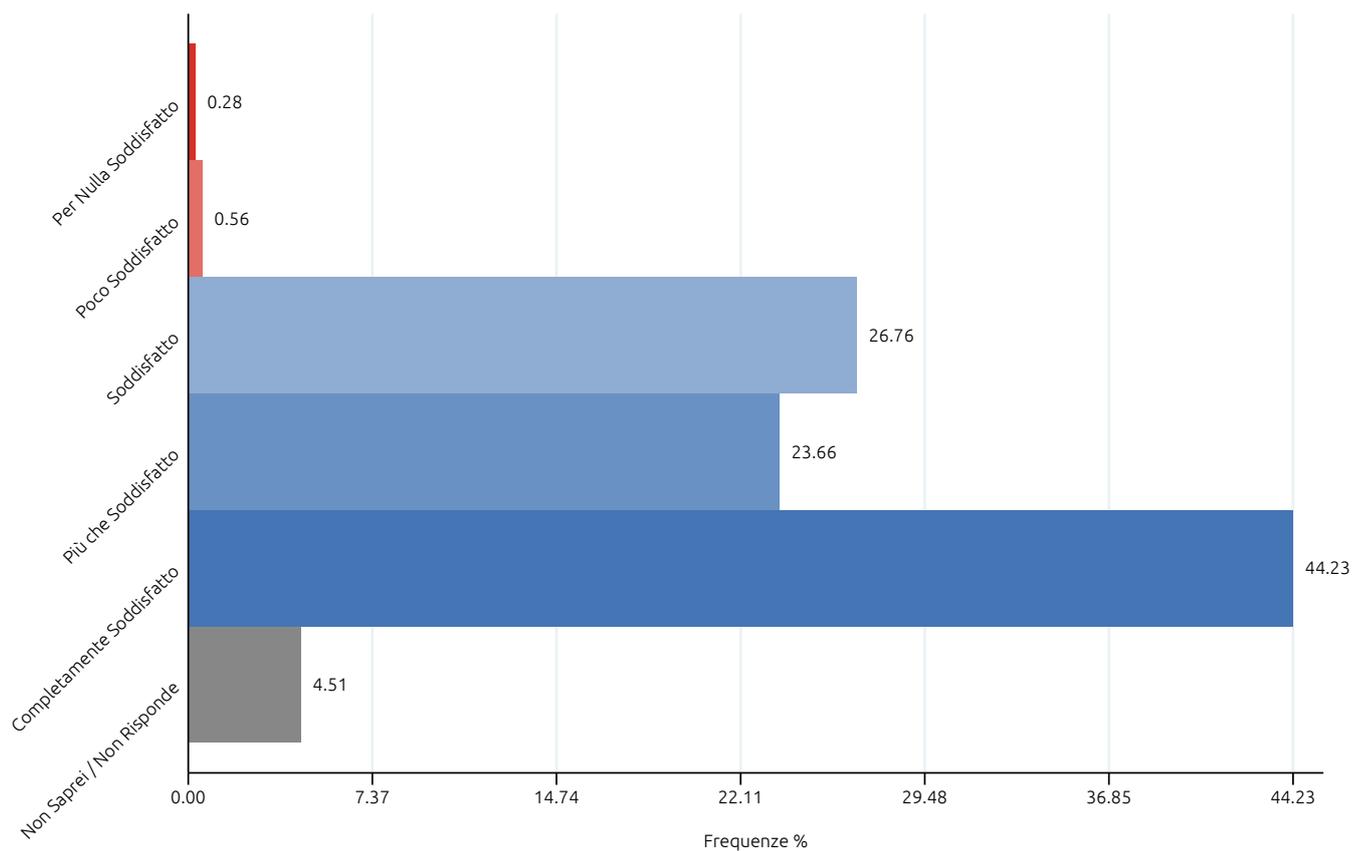
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Soddisfatto	97	27.32	27.32
Più che soddisfatto	88	24.79	52.11
Completamente soddisfatto	143	40.28	92.39
Non Sa' / Non Risponde	27	7.61	100.00
Totale	355	100.00	

Cortesia e disponibilità infermieri



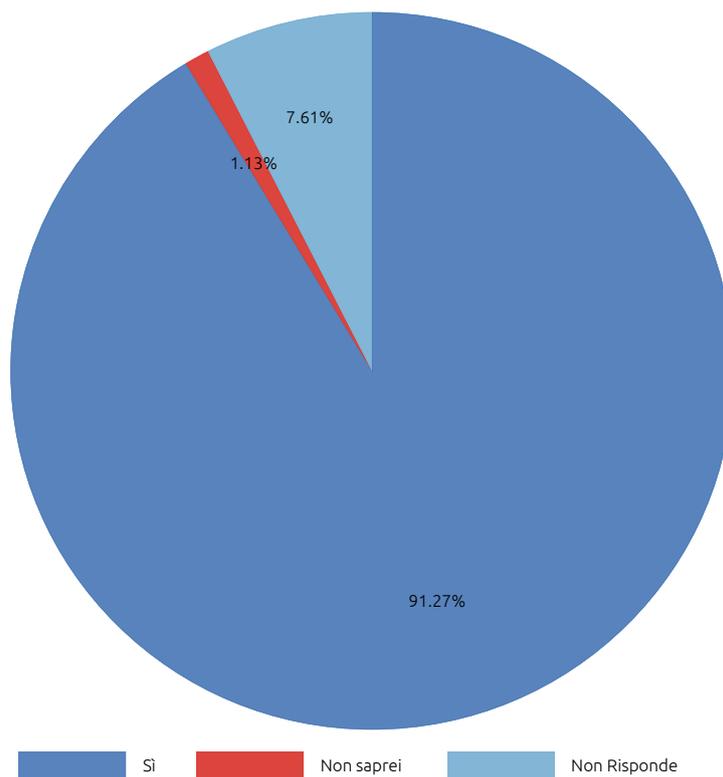
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	1	0.28	0.28
Soddisfatto	90	25.35	25.63
Più che soddisfatto	84	23.66	49.30
Completamente soddisfatto	158	44.51	93.80
Non Sa' / Non Risponde	22	6.20	100.00
Totale	355	100.00	

Igiene e pulizia ambulatorio dell'esame



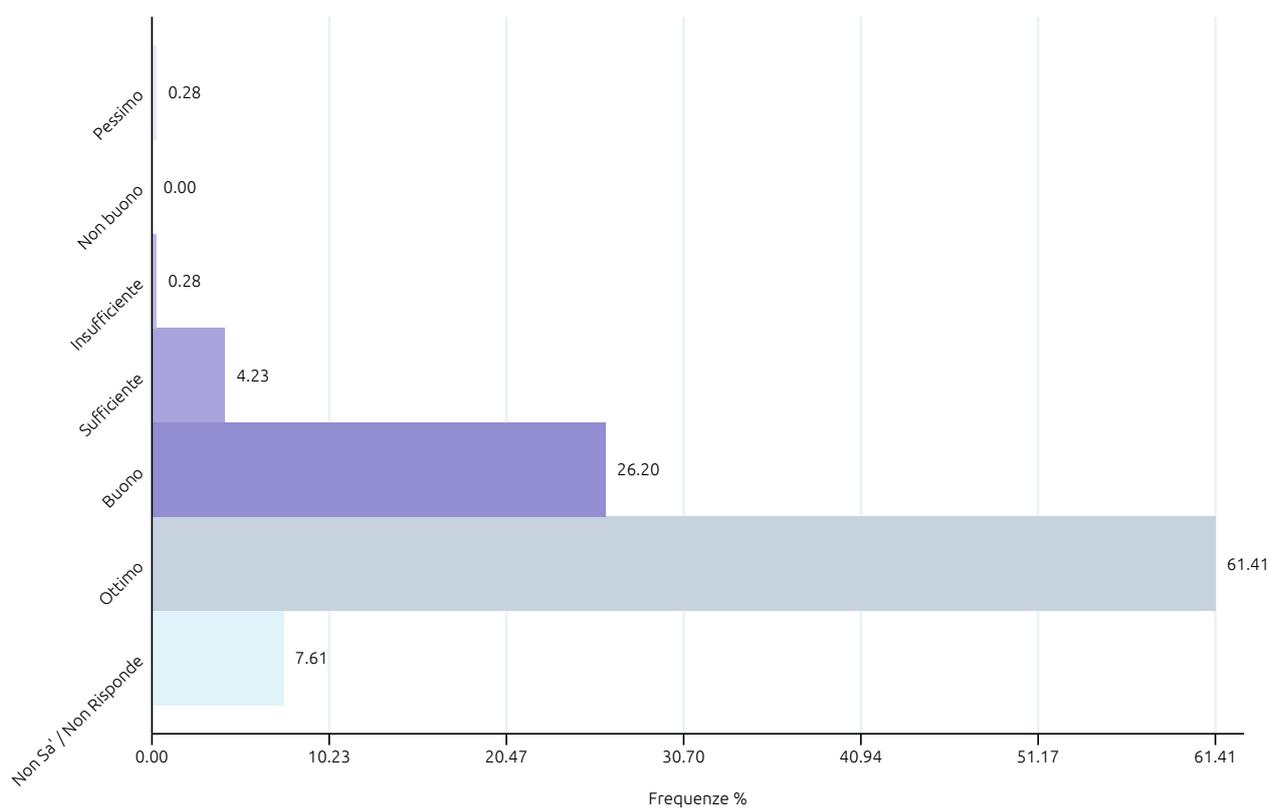
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.28	0.28
Poco soddisfatto	2	0.56	0.85
Soddisfatto	95	26.76	27.61
Più che soddisfatto	84	23.66	51.27
Completamente soddisfatto	157	44.23	95.49
Non Sa' / Non Risponde	16	4.51	100.00
Totale	355	100.00	

Consiglierebbe di utilizzare questo Servizio



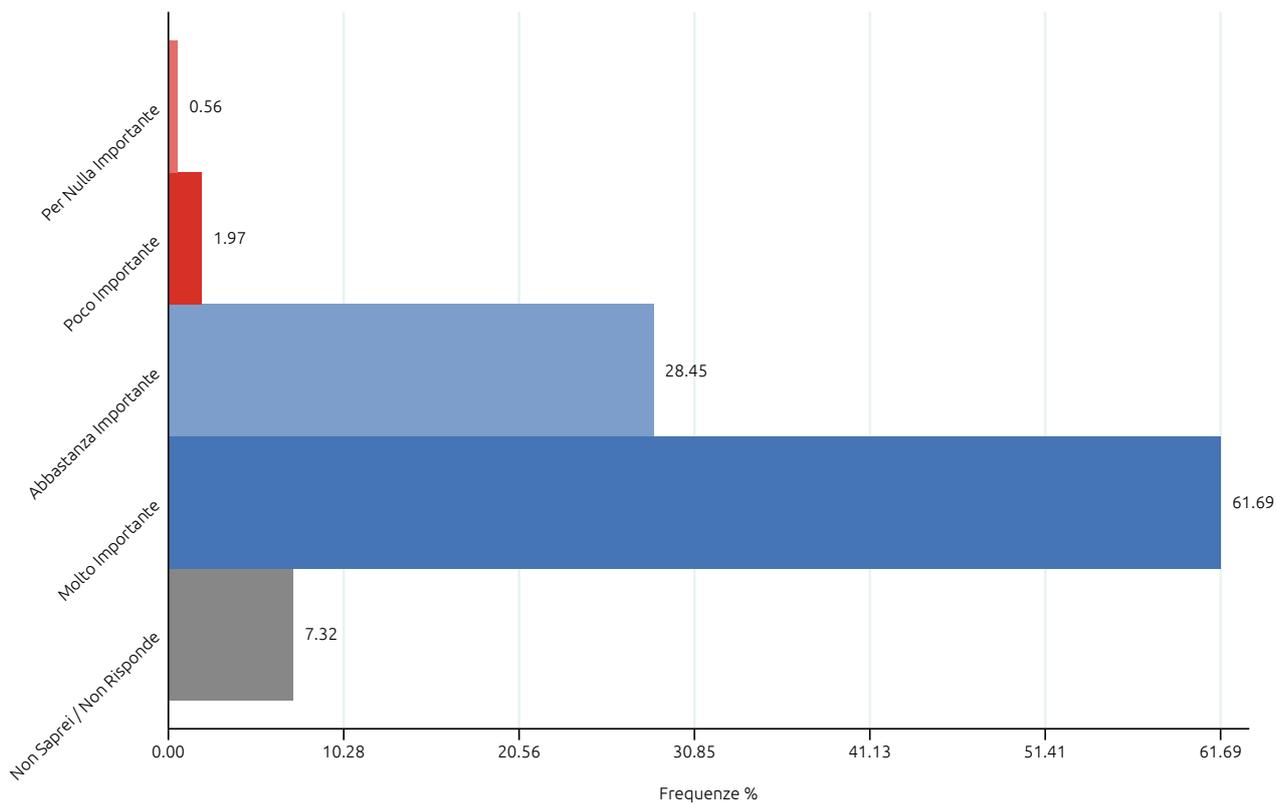
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	324	91.27	98.78	98.78
Non saprei	4	1.13	1.22	100.00
Totale Valide	328	92.39	100.00	
Non Risponde	27	7.61		
Totale	355	100.00		

Giudizio complessivo rispetto all'esperienza in questo Servizio



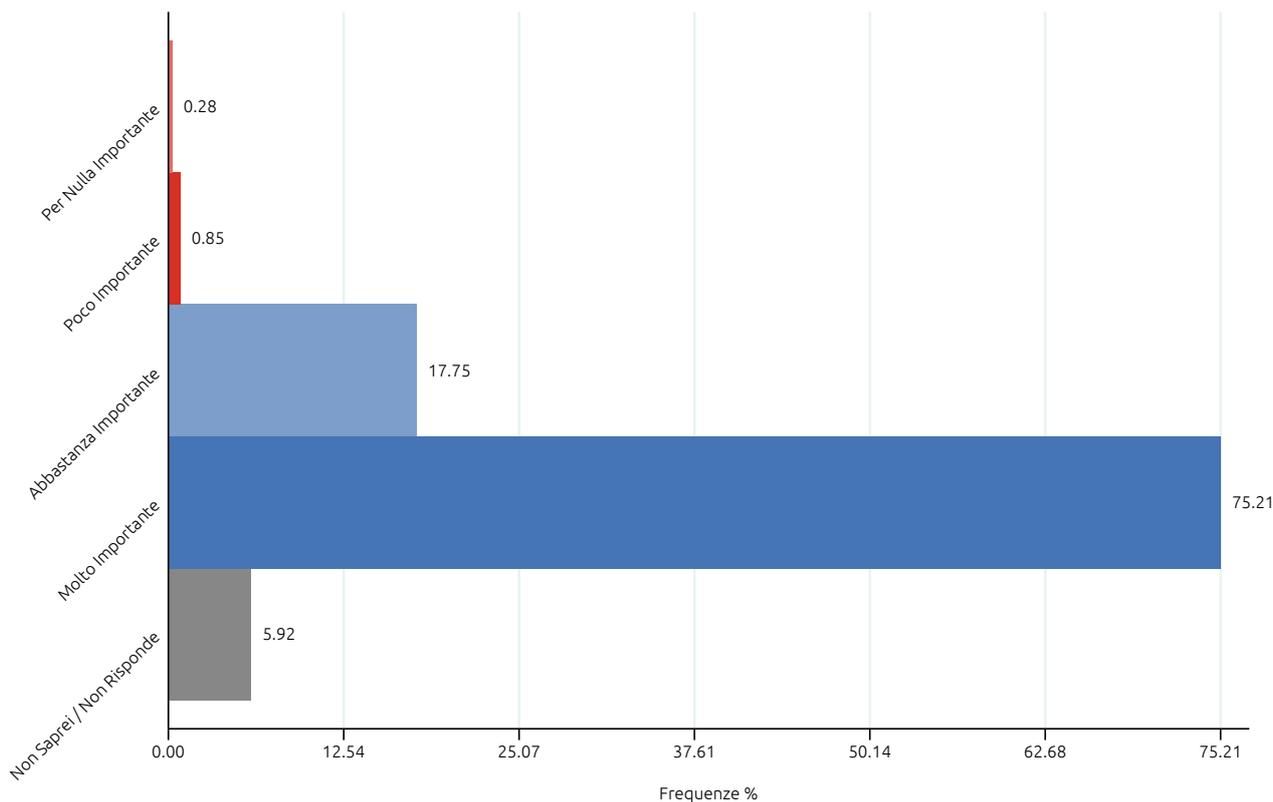
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Pessimo	1	0.28	0.28
Insufficiente	1	0.28	0.56
Sufficiente	15	4.23	4.79
Buono	93	26.20	30.99
Ottimo	218	61.41	92.39
Non Sa' / Non Risponde	27	7.61	100.00
Totale	355	100.00	

Importanza momento della prenotazione



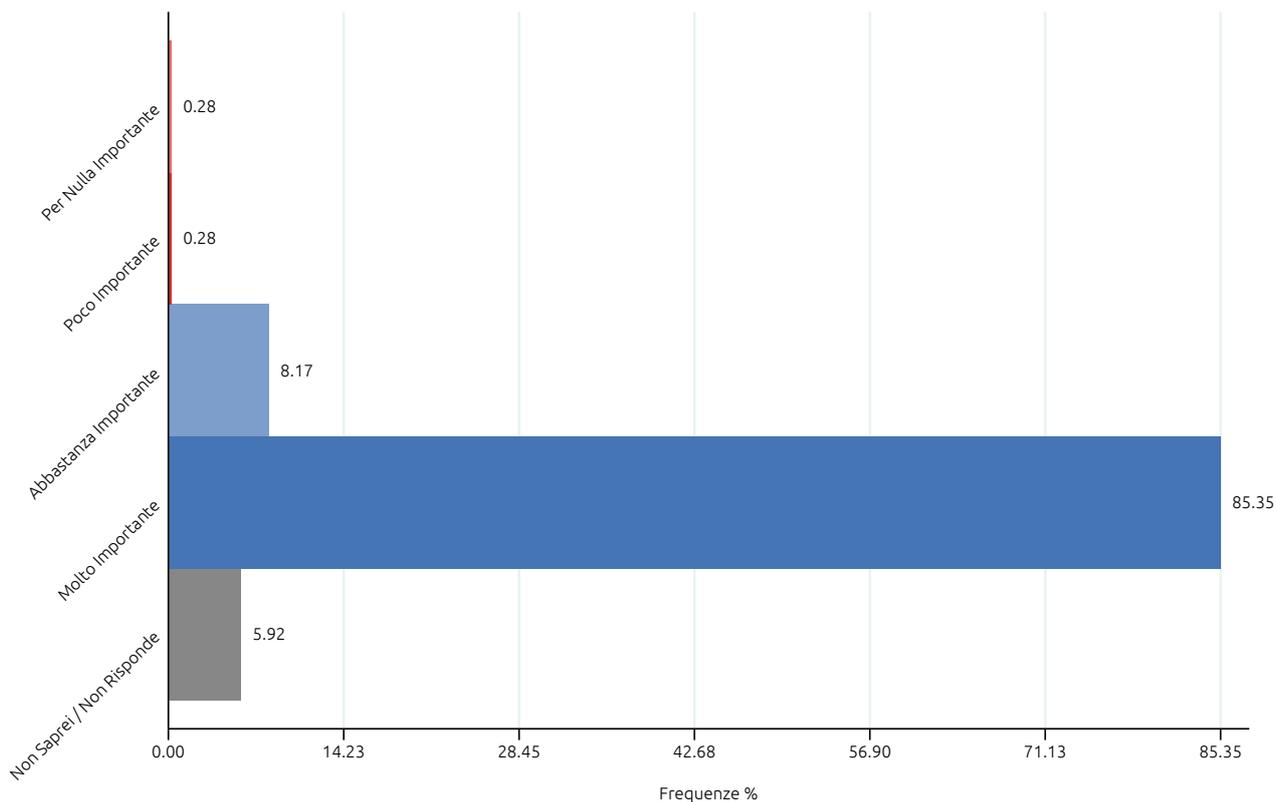
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	2	0.56	0.56
Poco importante	7	1.97	2.54
Abbastanza importante	101	28.45	30.99
Molto importante	219	61.69	92.68
Non Sa' / Non Risponde	26	7.32	100.00
Totale	355	100.00	

Importanza accoglienza in Servizio Oculistica



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	1	0.28	0.28
Poco importante	3	0.85	1.13
Abbastanza importante	63	17.75	18.87
Molto importante	267	75.21	94.08
Non Sa' / Non Risponde	21	5.92	100.00
Totale	355	100.00	

Importanza momento dell'esecuzione dell'esame



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla importante	1	0.28	0.28
Poco importante	1	0.28	0.56
Abbastanza importante	29	8.17	8.73
Molto importante	303	85.35	94.08
Non Sa' / Non Risponde	21	5.92	100.00
Totale	355	100.00	

Comparazione Performance-Importanza

