



IRCCS

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

Sacro Cuore - Don Calabria

Ospedale Classificato e Presidio Ospedaliero Accreditato - Regione Veneto

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

CERTIFICATO UNI EN ISO 9001

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

SERVIZIO DI OCULISTICA SEZIONE PEDIATRICA

RILEVAZIONE 22/02/2024 - 22/01/2025

A CURA DI:

Ufficio Sistema Qualità Integrato

Ultimo aggiornamento: 19 febbraio 2025

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	15
Ambulatori per i bambini	16
Strumentazione utilizzata con i bambini	17
Cortesie e disponibilità infermieri	18
Cortesie e disponibilità medico oculista	19
Cortesie e disponibilità dell'ortottista	20
Tempo dedicato al bambino	21
Giudizio complessivo rispetto all'esperienza in questo Servizio	22
Consiglierebbe di utilizzare questo Servizio	23

INFORMAZIONI GENERALI

Periodo di Riferimento: 22/02/2024 - 22/01/2025

Questionari analizzati: 328

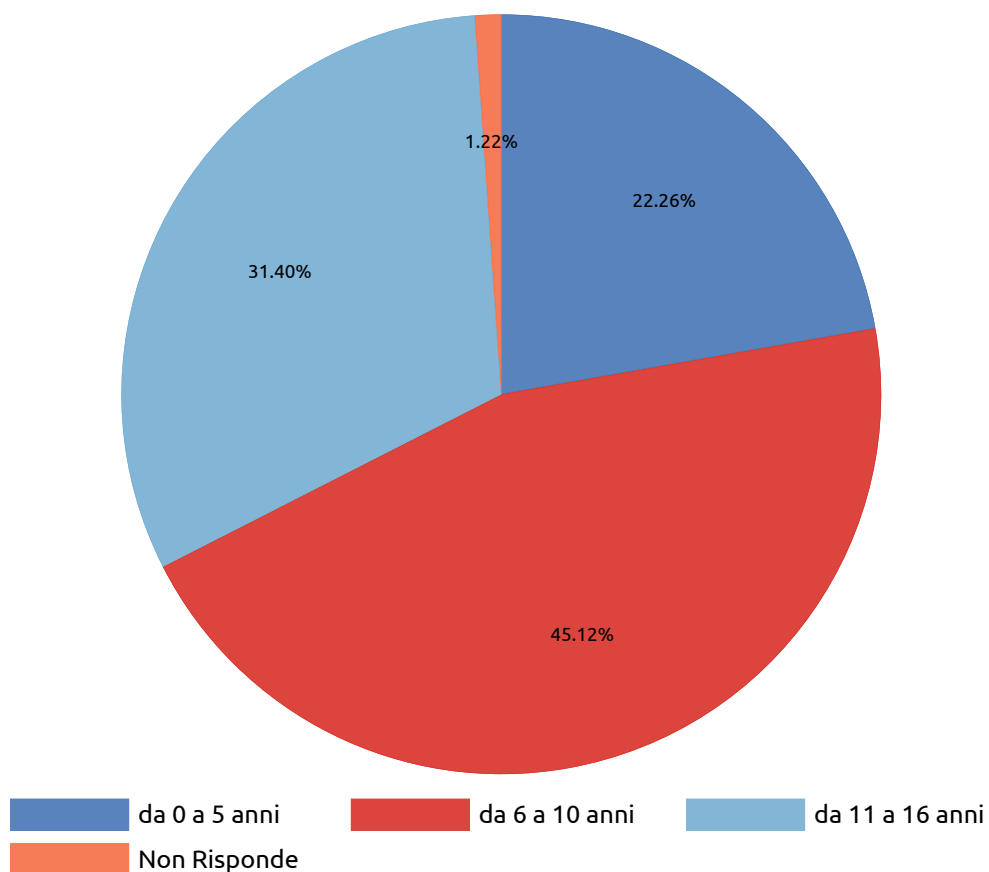
Campione statisticamente significativo calcolato sul totale accessi anno 2023.

Campione previsto per una buona rappresentatività: 354

Campione previsto per una sufficiente rappresentatività: 161

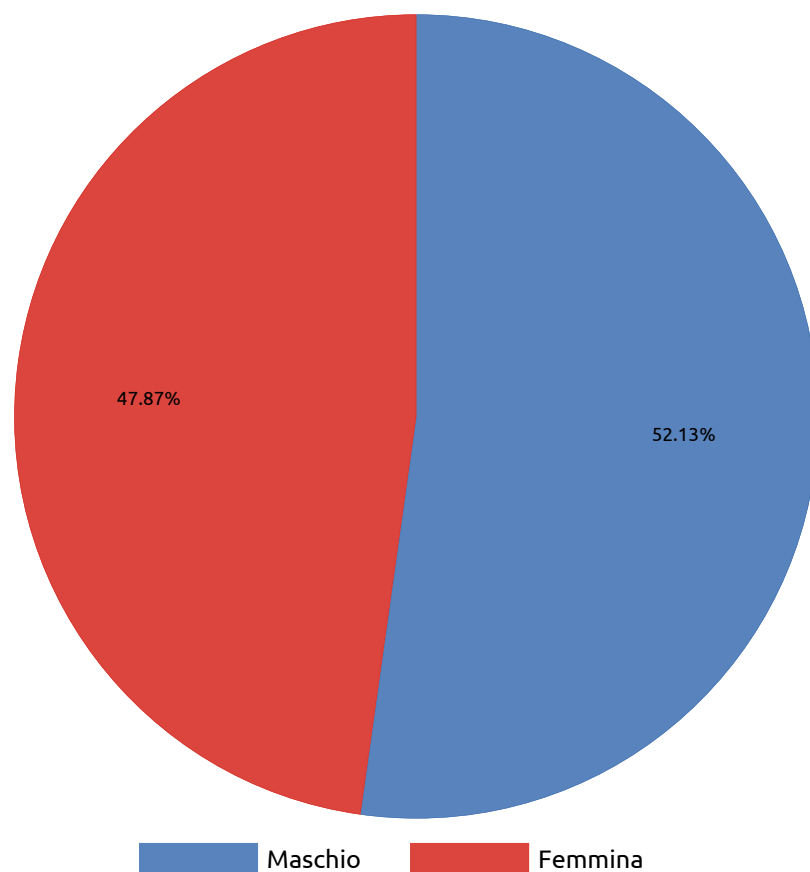
DATI ANAGRAFICI

Età



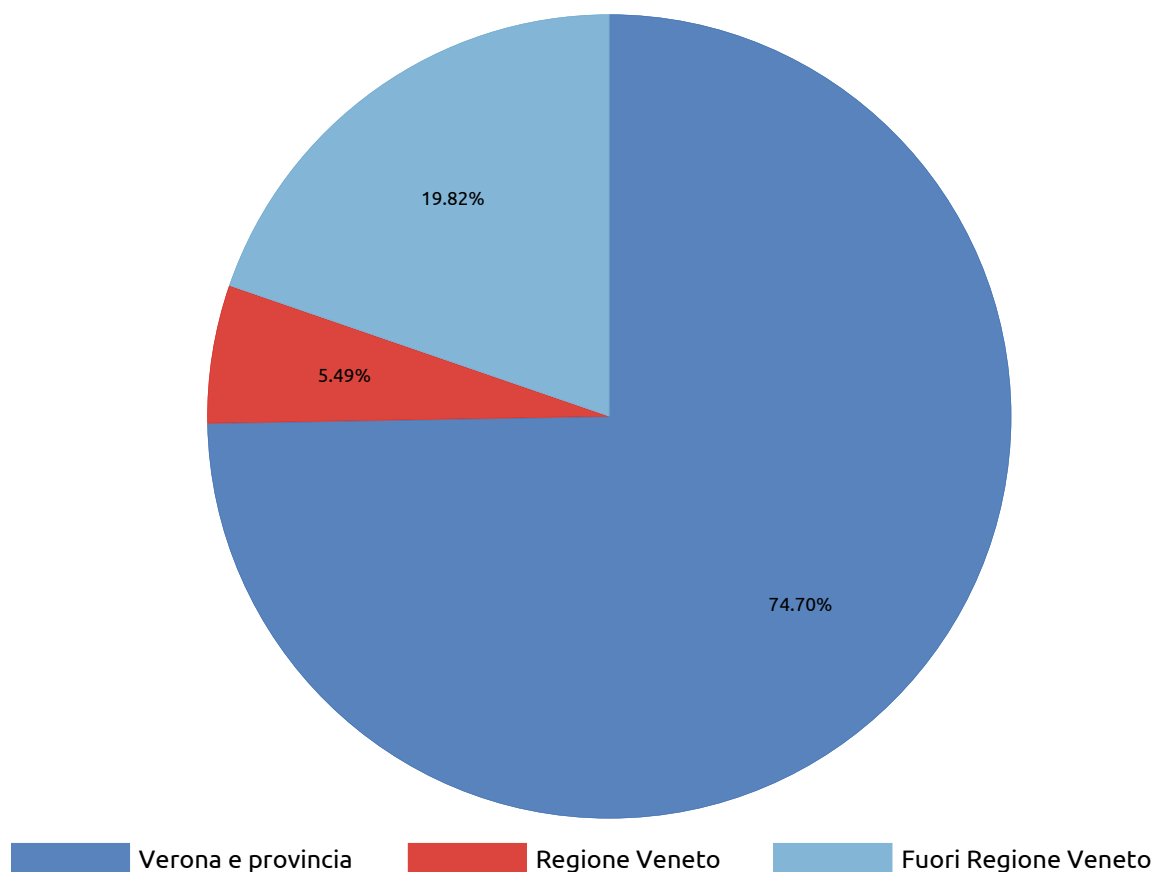
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
da 0 a 5 anni	73	22.26	22.53	22.53
da 6 a 10 anni	148	45.12	45.68	68.21
da 11 a 16 anni	103	31.40	31.79	100.00
Totale valide	324	98.78	100.00	
Non Risponde	4	1.22		
Totale	328	100.00		

Sesso



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Maschio	171	52.13	52.13	52.13
Femmina	157	47.87	47.87	100.00
Totale	328	100.00		

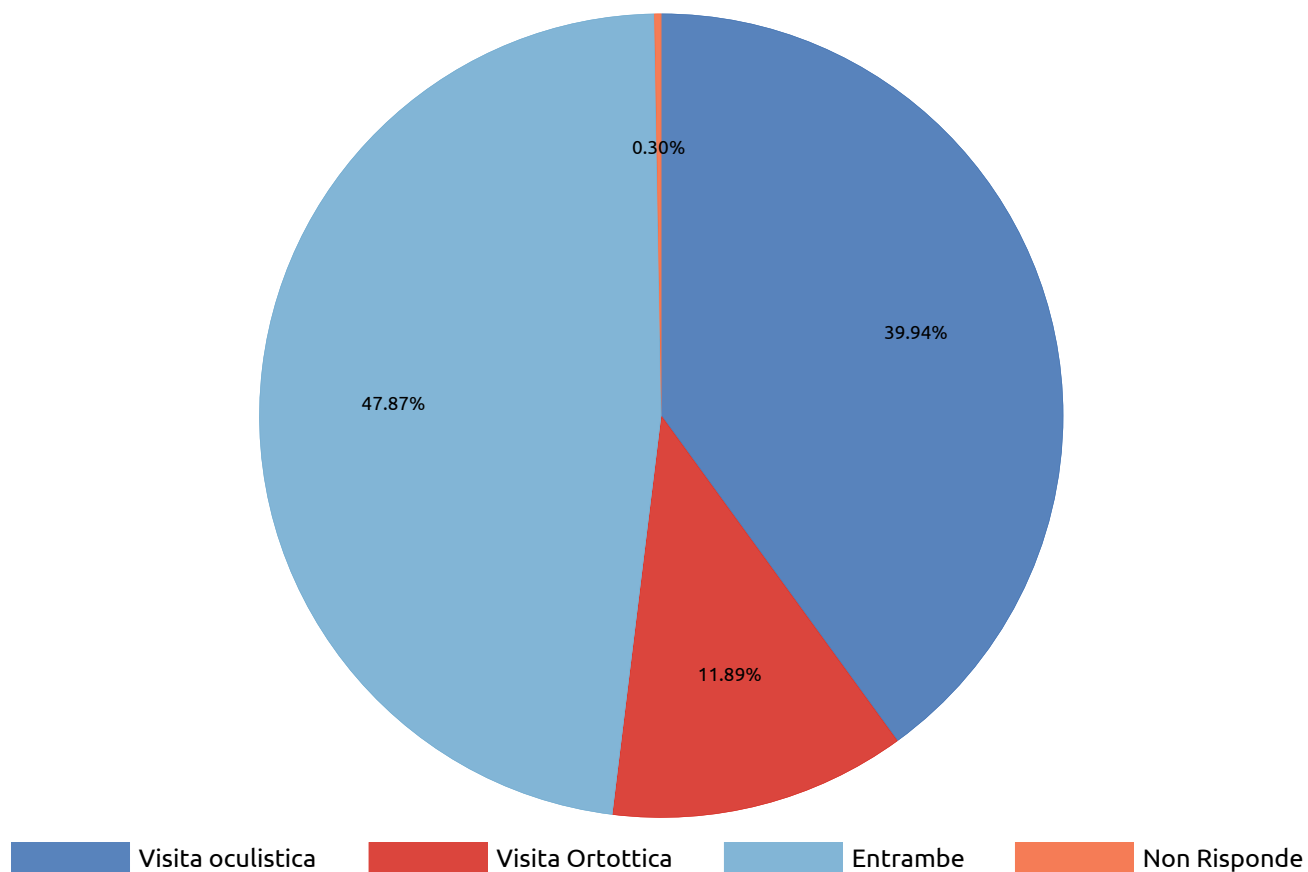
Provenienza



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Verona e provincia	245	74.70	74.70	74.70
Regione Veneto	18	5.49	5.49	80.18
Fuori Regione Veneto	65	19.82	19.82	100.00
Totale	328	100.00		

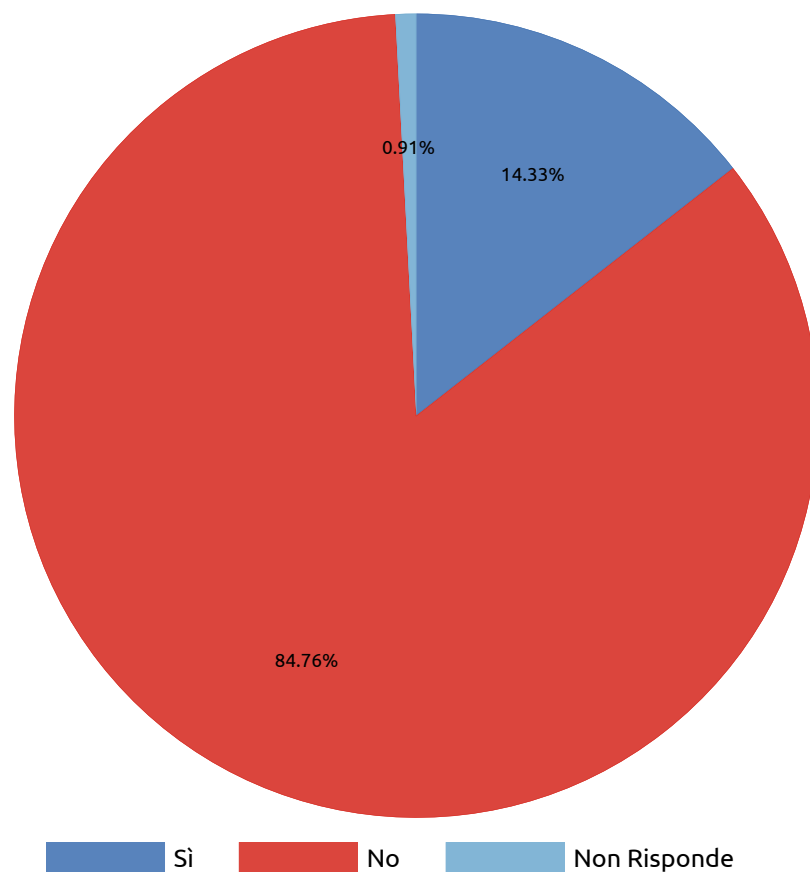
PRENOTAZIONE

Per quale esame



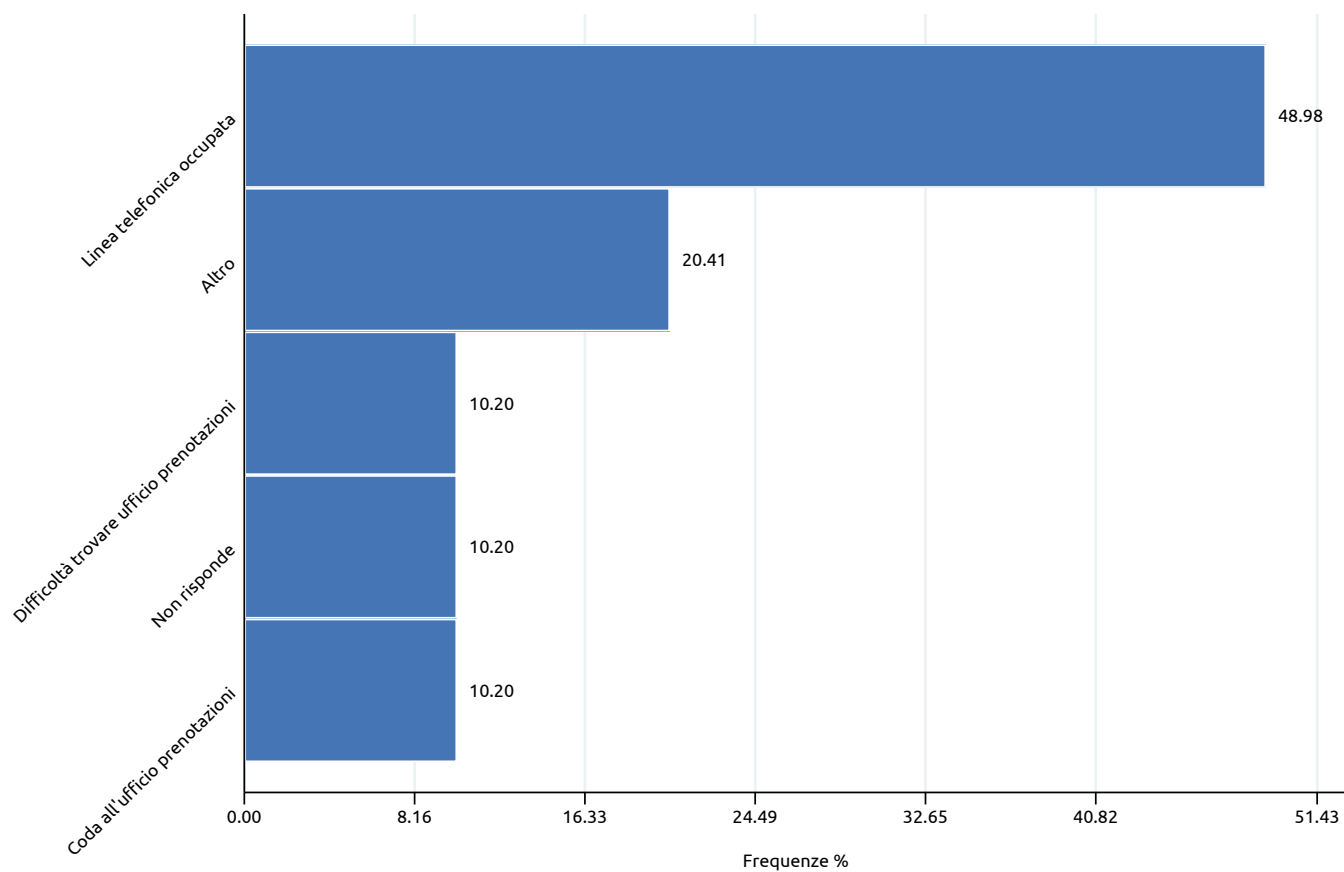
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Visita oculistica	131	39.94	40.06	40.06
Visita Ortottica	39	11.89	11.93	51.99
Entrambe	157	47.87	48.01	100.00
Totale valide	327	99.70	100.00	
Non Risponde	1	0.30		
Totale	328	100.00		

Difficoltà nel fare la prenotazione



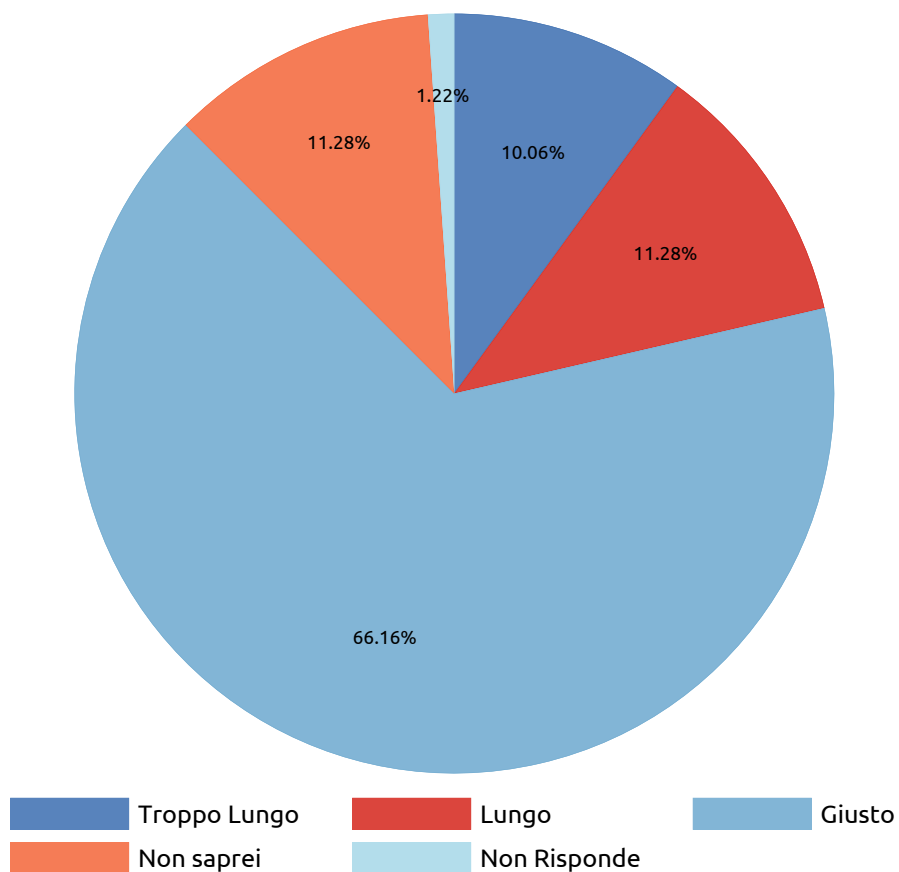
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	47	14.33	14.46	14.46
No	278	84.76	85.54	100.00
Totale valide	325	99.09	100.00	
Non Risponde	3	0.91		
Totale	328	100.00		

Difficoltà riscontrate



	Frequenza	Percentuale sulle risposte	Percentuale sulle osservazioni
Linea telefonica occupata	24	48.98	51.06
Altro	10	20.41	21.28
Difficoltà nel trovare l'Ufficio Prenotazioni	5	10.20	10.64
Coda all'Ufficio Prenotazioni	5	10.20	10.64
Non risponde	5	10.20	10.64
Totale	49	100.00	104.26

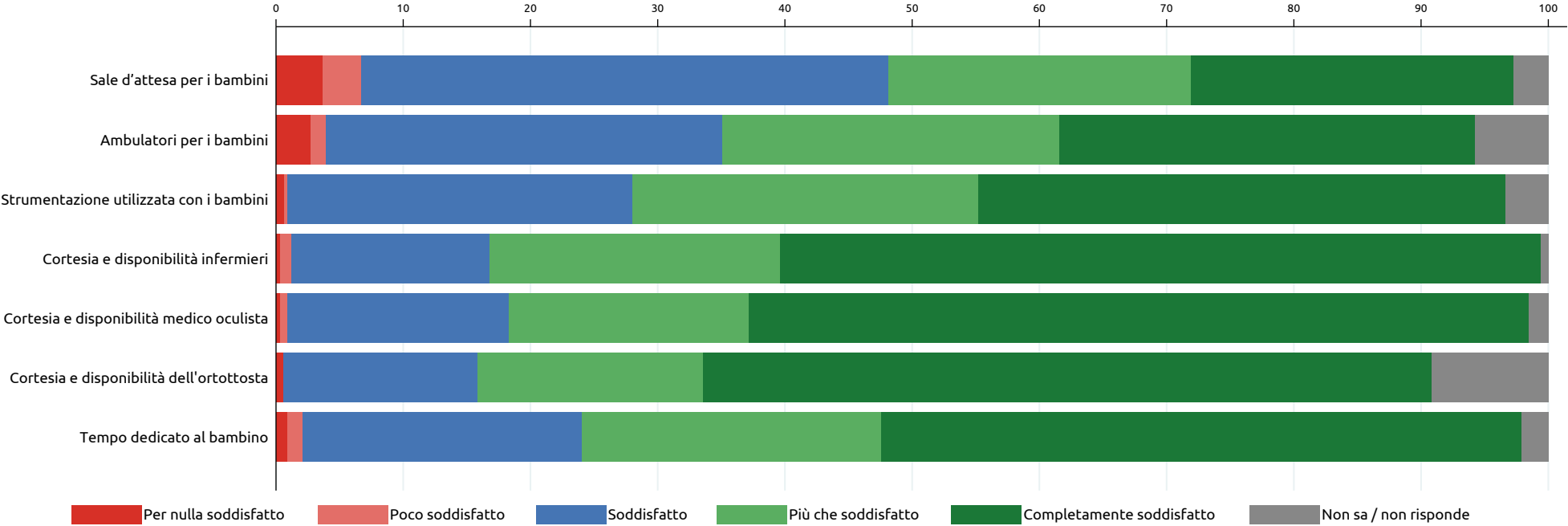
Tempo trascorso dalla prenotazione all'esecuzione dell'esame



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Troppo Lungo	33	10.06	10.19	10.19
Lungo	37	11.28	11.42	21.60
Giusto	217	66.16	66.98	88.58
Non saprei	37	11.28	11.42	100.00
Totale valide	324	98.78	100.00	
Non Risponde	4	1.22		
Totale	328	100.00		

VISITA

Valutazione di alcuni aspetti relativi alla visita

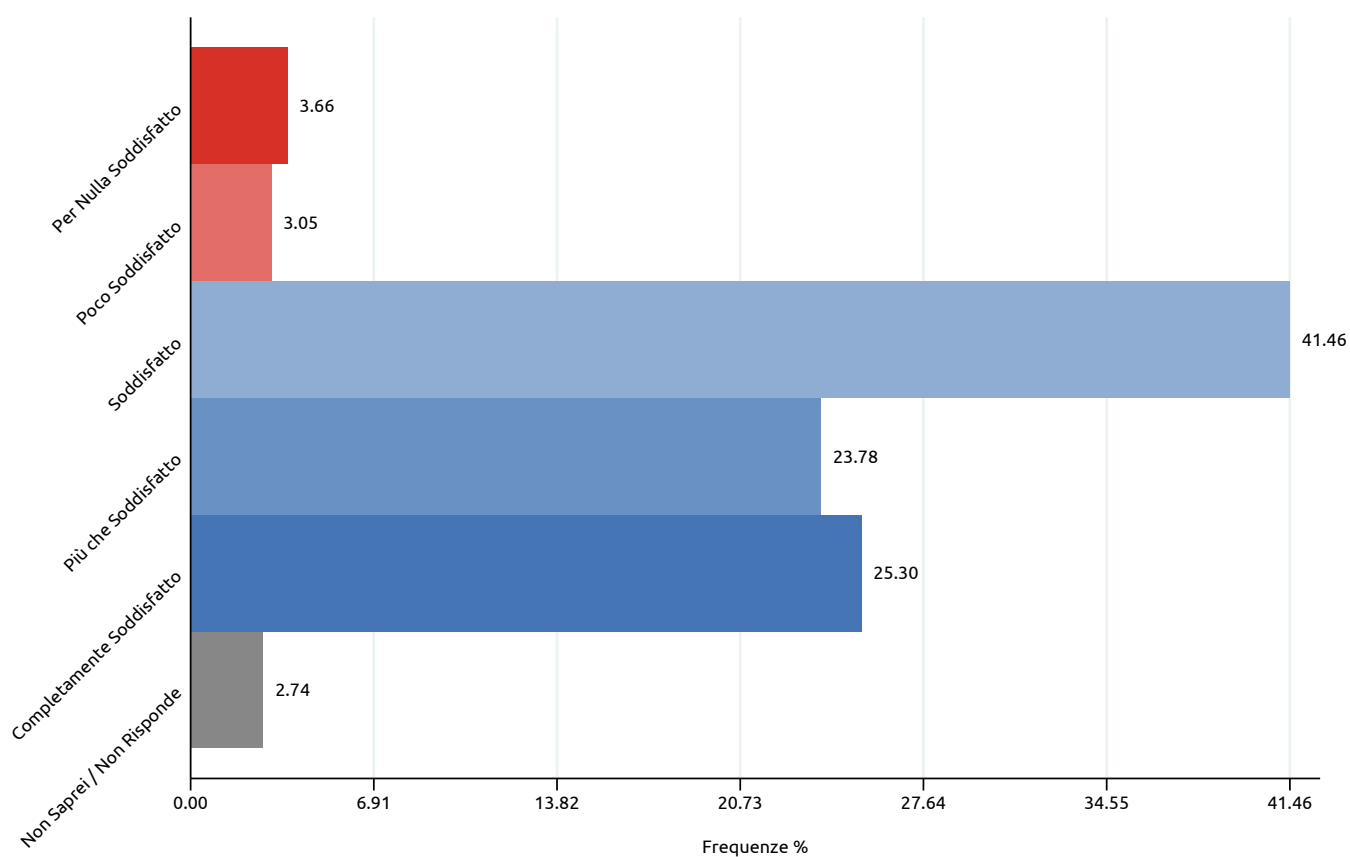


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non Sa' / Non Risponde	Totale
Sale d'attesa per i bambini	12 <i>3.66</i>	10 <i>3.05</i>	136 <i>41.46</i>	78 <i>23.78</i>	83 <i>25.30</i>	9 <i>2.74</i>	328 <i>100.00</i>
Ambulatori per i bambini	9 <i>2.74</i>	4 <i>1.22</i>	102 <i>31.10</i>	87 <i>26.52</i>	107 <i>32.62</i>	19 <i>5.79</i>	328 <i>100.00</i>
Strumentazione utilizzata con i bambini	2 <i>0.61</i>	1 <i>0.30</i>	89 <i>27.13</i>	89 <i>27.13</i>	136 <i>41.46</i>	11 <i>3.35</i>	328 <i>100.00</i>
Cortesie e disponibilità infermieri	1 <i>0.30</i>	3 <i>0.91</i>	51 <i>15.55</i>	75 <i>22.87</i>	196 <i>59.76</i>	2 <i>0.61</i>	328 <i>100.00</i>
Cortesie e disponibilità medico oculista	1 <i>0.30</i>	2 <i>0.61</i>	57 <i>17.38</i>	62 <i>18.90</i>	201 <i>61.28</i>	5 <i>1.52</i>	328 <i>100.00</i>
Cortesie e disponibilità dell'ortottista	2 <i>0.61</i>	0 <i>0.00</i>	50 <i>15.24</i>	58 <i>17.68</i>	188 <i>57.32</i>	30 <i>9.15</i>	328 <i>100.00</i>
Tempo dedicato al bambino	3 <i>0.91</i>	4 <i>1.22</i>	72 <i>21.95</i>	77 <i>23.48</i>	165 <i>50.30</i>	7 <i>2.13</i>	328 <i>100.00</i>

	Giudizi negativi	Giudizi positivi	Non sa / Non Risponde	Totale
Sale d'attesa per i bambini	22 <i>6.71</i>	297 <i>90.55</i>	9 <i>2.74</i>	328 <i>100.00</i>
Ambulatori per i bambini	13 <i>3.96</i>	296 <i>90.24</i>	19 <i>5.79</i>	328 <i>100.00</i>
Strumentazione utilizzata con i bambini	3 <i>0.91</i>	314 <i>95.73</i>	11 <i>3.35</i>	328 <i>100.00</i>
Cortesie e disponibilità infermieri	4 <i>1.22</i>	322 <i>98.17</i>	2 <i>0.61</i>	328 <i>100.00</i>
Cortesie e disponibilità medico oculista	3 <i>0.91</i>	320 <i>97.56</i>	5 <i>1.52</i>	328 <i>100.00</i>
Cortesie e disponibilità dell'ortottista	2 <i>0.61</i>	296 <i>90.24</i>	30 <i>9.15</i>	328 <i>100.00</i>
Tempo dedicato al bambino	7 <i>2.13</i>	314 <i>95.73</i>	7 <i>2.13</i>	328 <i>100.00</i>

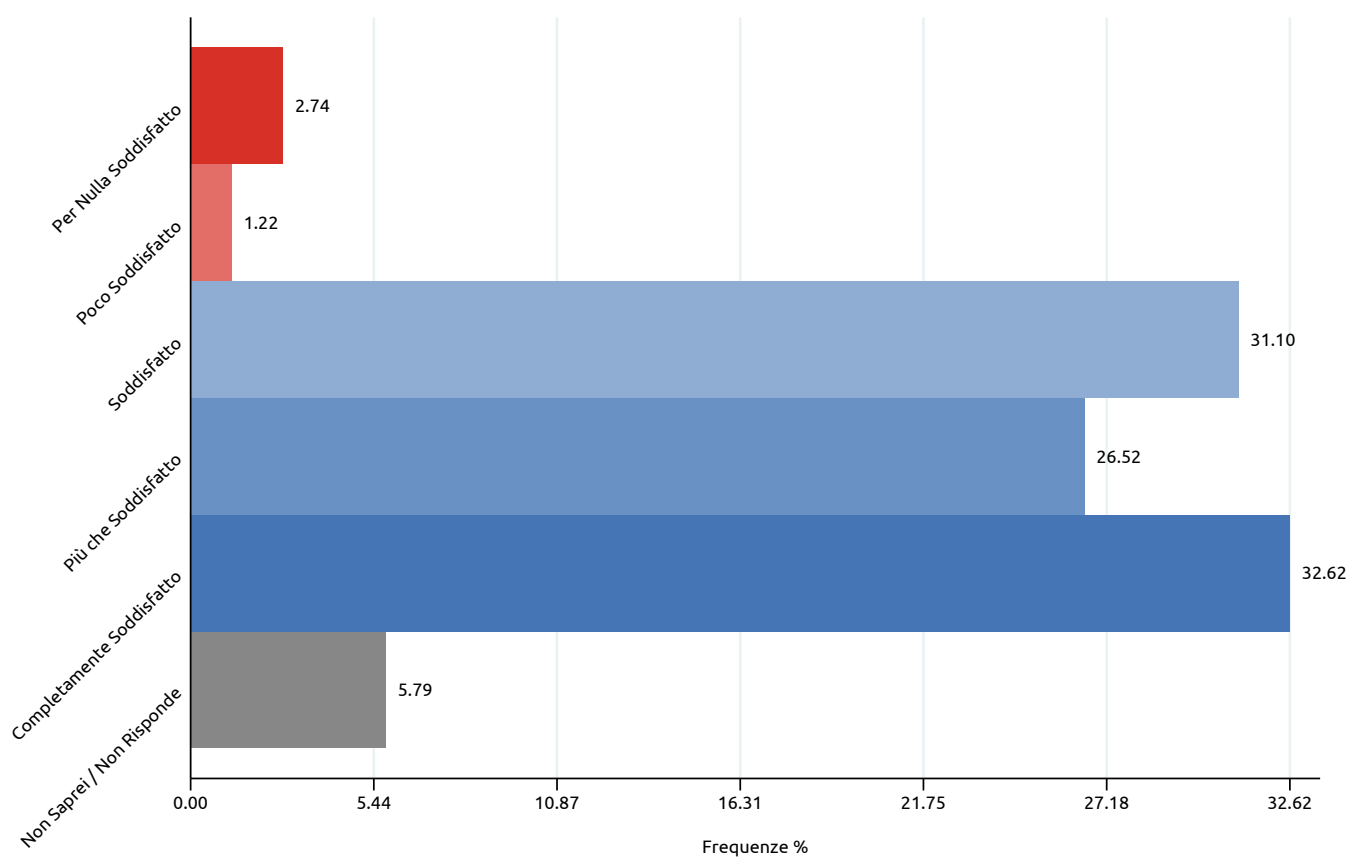
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Sale d'attesa per i bambini	319	0.658	1.018	-2.000	2.000
Ambulatori per i bambini	309	0.903	0.992	-2.000	2.000
Strumentazione utilizzata con i bambini	317	1.123	0.875	-2.000	2.000
Cortesie e disponibilità infermieri	326	1.417	0.806	-2.000	2.000
Cortesie e disponibilità medico oculista	323	1.424	0.821	-2.000	2.000
Cortesie e disponibilità dell'ortottista	298	1.443	0.816	-2.000	2.000
Tempo dedicato al bambino	321	1.237	0.905	-2.000	2.000
Valutazione globale	328	1.176	0.743	-2.000	2.000

Sale d'attesa per i bambini



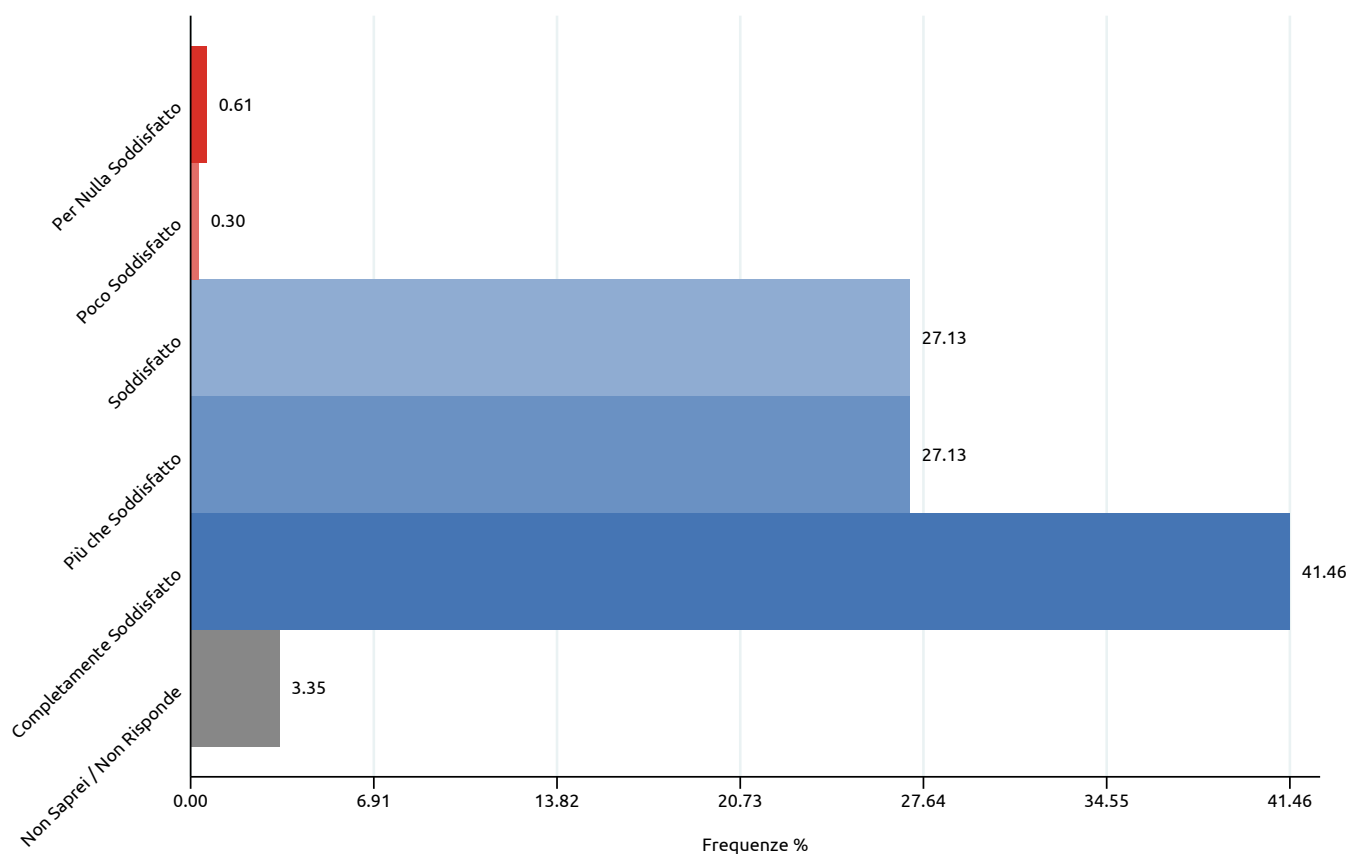
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	12	3.66	3.66
Poco soddisfatto	10	3.05	6.71
Soddisfatto	136	41.46	48.17
Più che soddisfatto	78	23.78	71.95
Completamente soddisfatto	83	25.30	97.26
Non Sa' / Non Risponde	9	2.74	100.00
Totale	328	100.00	

Ambulatori per i bambini



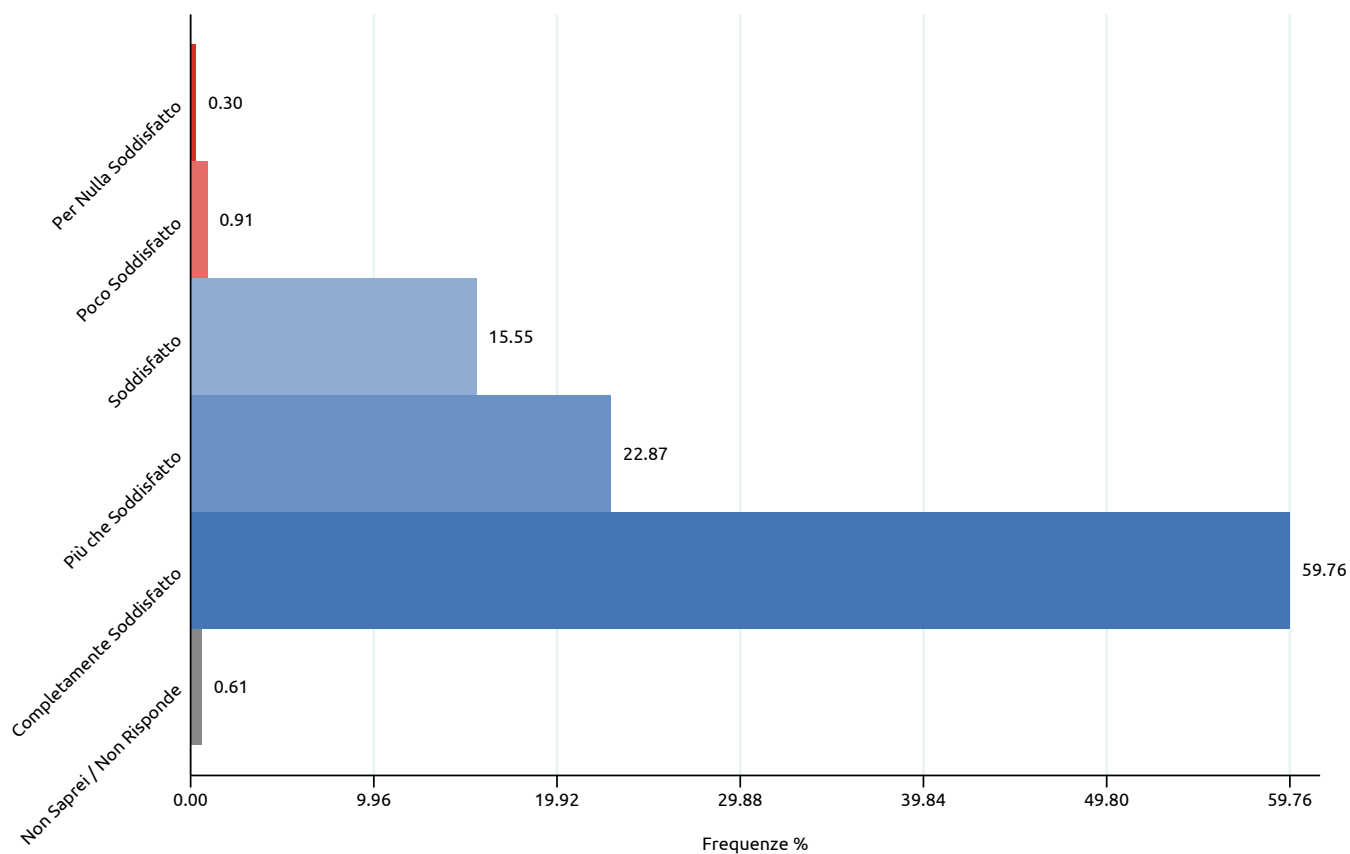
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	9	2.74	2.74
Poco soddisfatto	4	1.22	3.96
Soddisfatto	102	31.10	35.06
Più che soddisfatto	87	26.52	61.59
Completamente soddisfatto	107	32.62	94.21
Non Sa' / Non Risponde	19	5.79	100.00
Totale	328	100.00	

Strumentazione utilizzata con i bambini



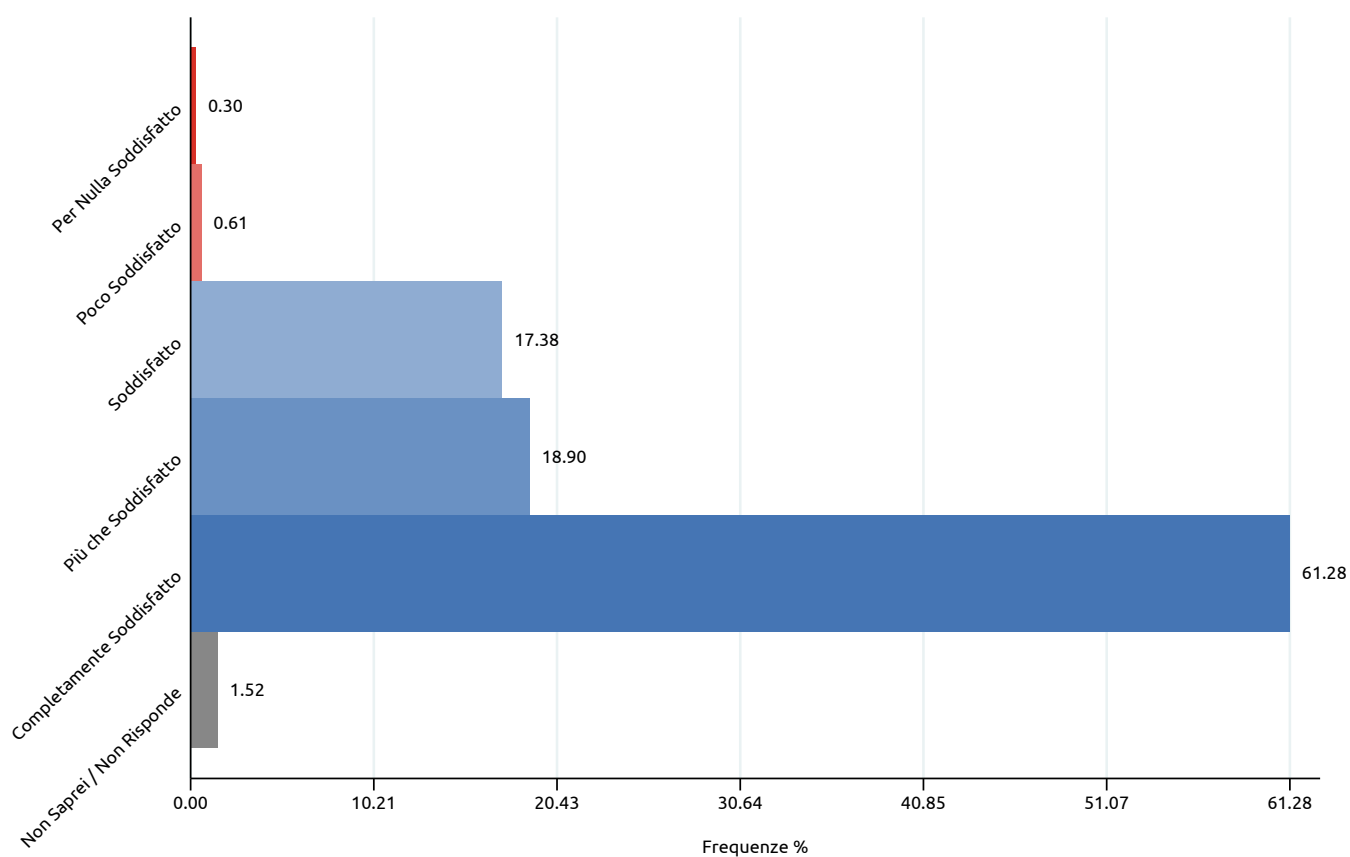
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.61	0.61
Poco soddisfatto	1	0.30	0.91
Soddisfatto	89	27.13	28.05
Più che soddisfatto	89	27.13	55.18
Completamente soddisfatto	136	41.46	96.65
Non Sa' / Non Risponde	11	3.35	100.00
Totale	328	100.00	

Cortesia e disponibilità infermieri



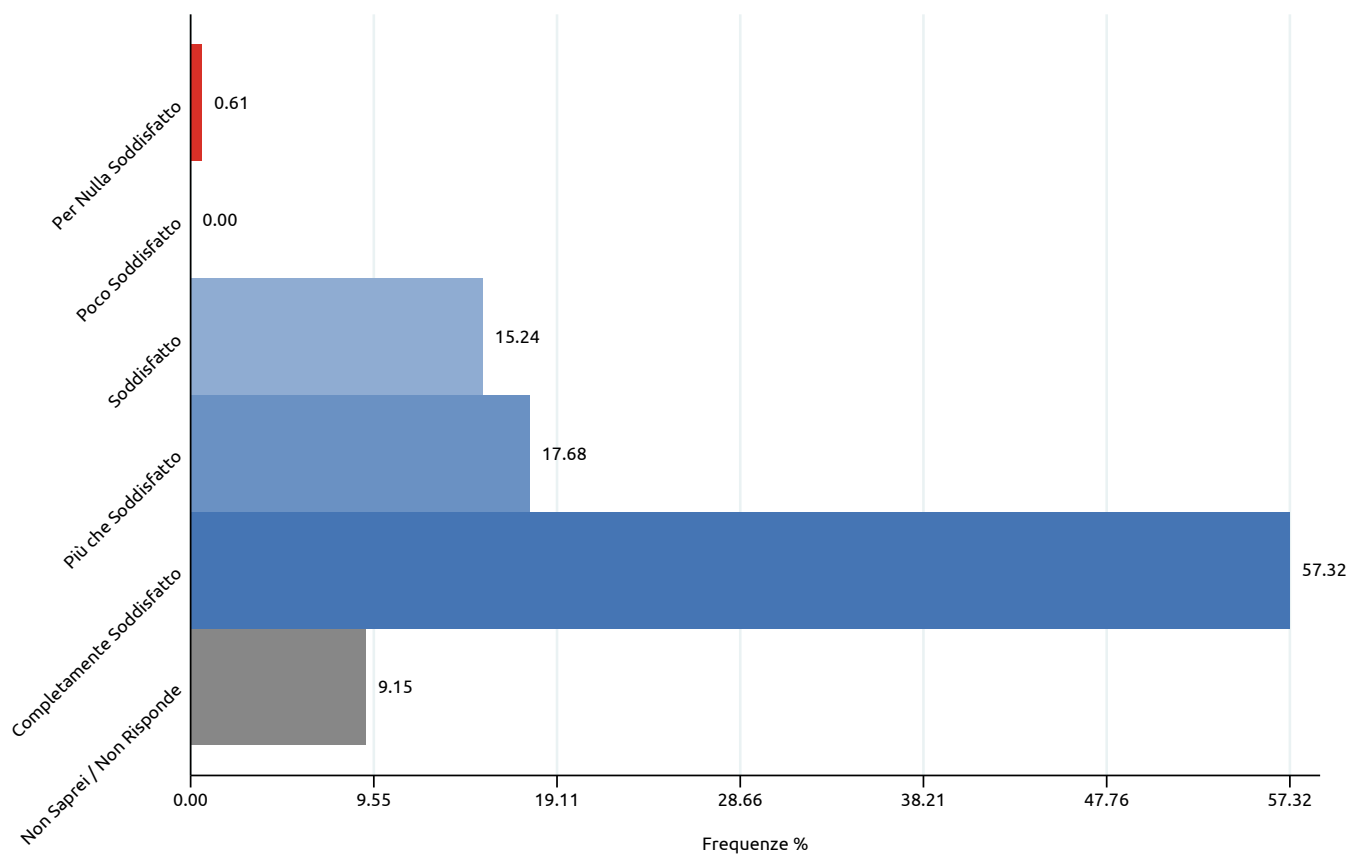
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.30	0.30
Poco soddisfatto	3	0.91	1.22
Soddisfatto	51	15.55	16.77
Più che soddisfatto	75	22.87	39.63
Completamente soddisfatto	196	59.76	99.39
Non Sa' / Non Risponde	2	0.61	100.00
Totale	328	100.00	

Cortesia e disponibilità medico oculista



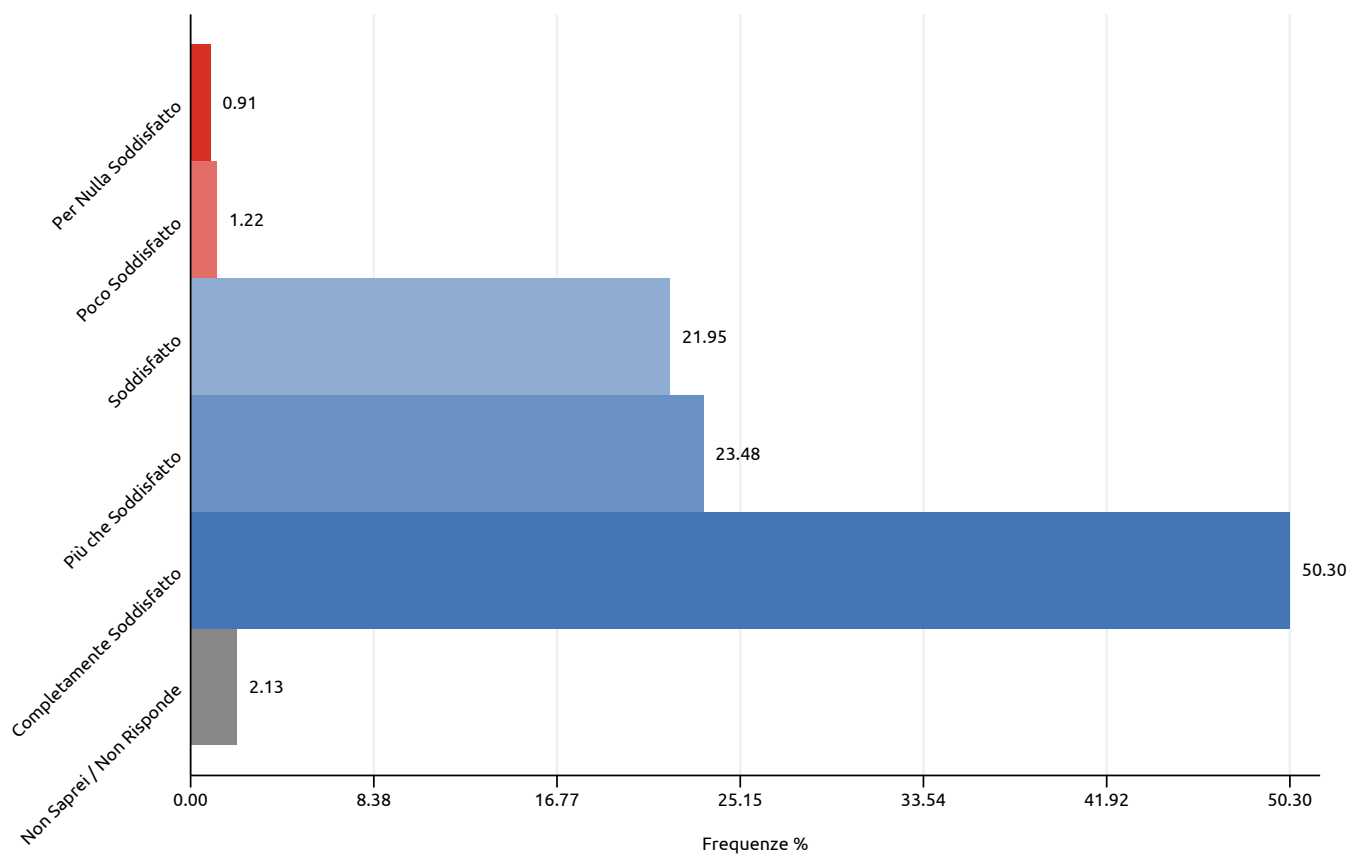
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.30	0.30
Poco soddisfatto	2	0.61	0.91
Soddisfatto	57	17.38	18.29
Più che soddisfatto	62	18.90	37.20
Completamente soddisfatto	201	61.28	98.48
Non Sa' / Non Risponde	5	1.52	100.00
Totale	328	100.00	

Cortesia e disponibilità dell'ortottosta



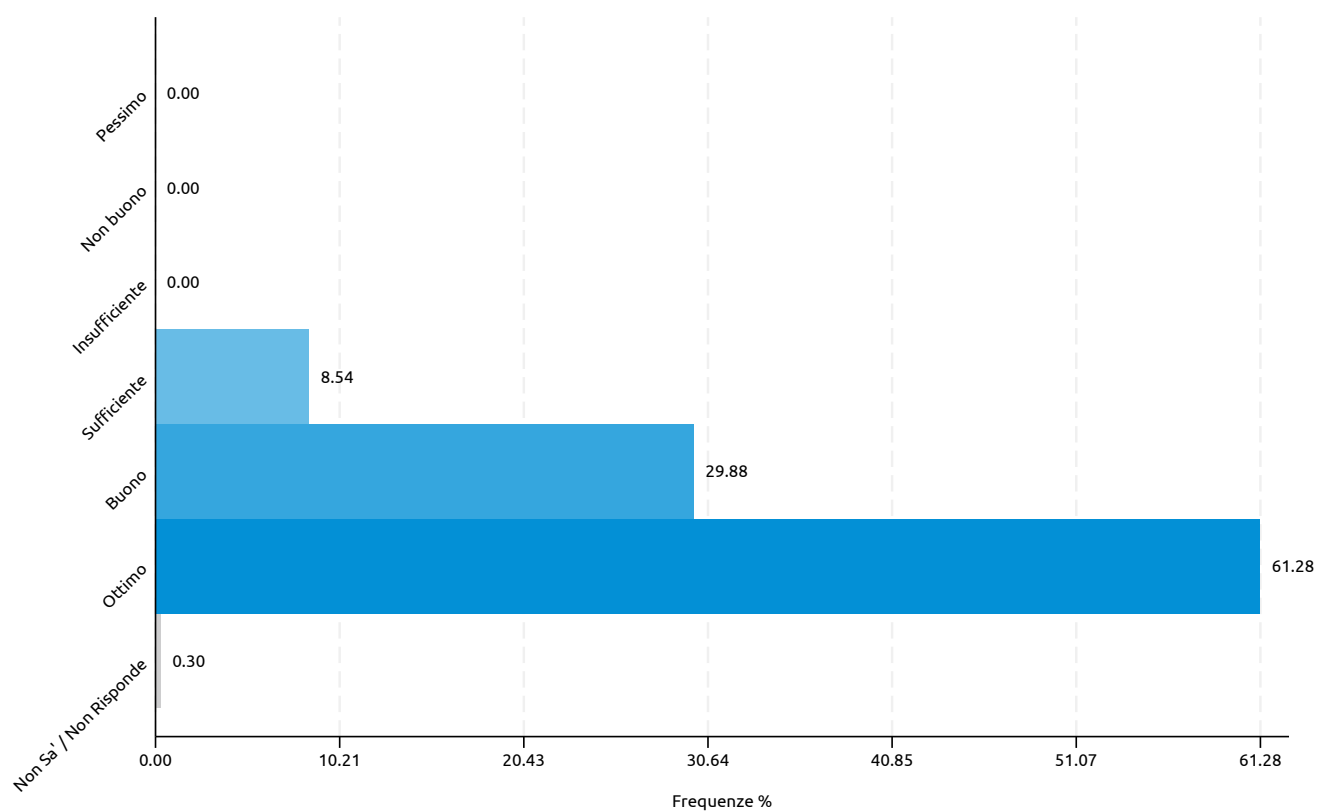
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.61	0.61
Soddisfatto	50	15.24	15.85
Più che soddisfatto	58	17.68	33.54
Completamente soddisfatto	188	57.32	90.85
Non Sa' / Non Risponde	30	9.15	100.00
Totale	328	100.00	

Tempo dedicato al bambino



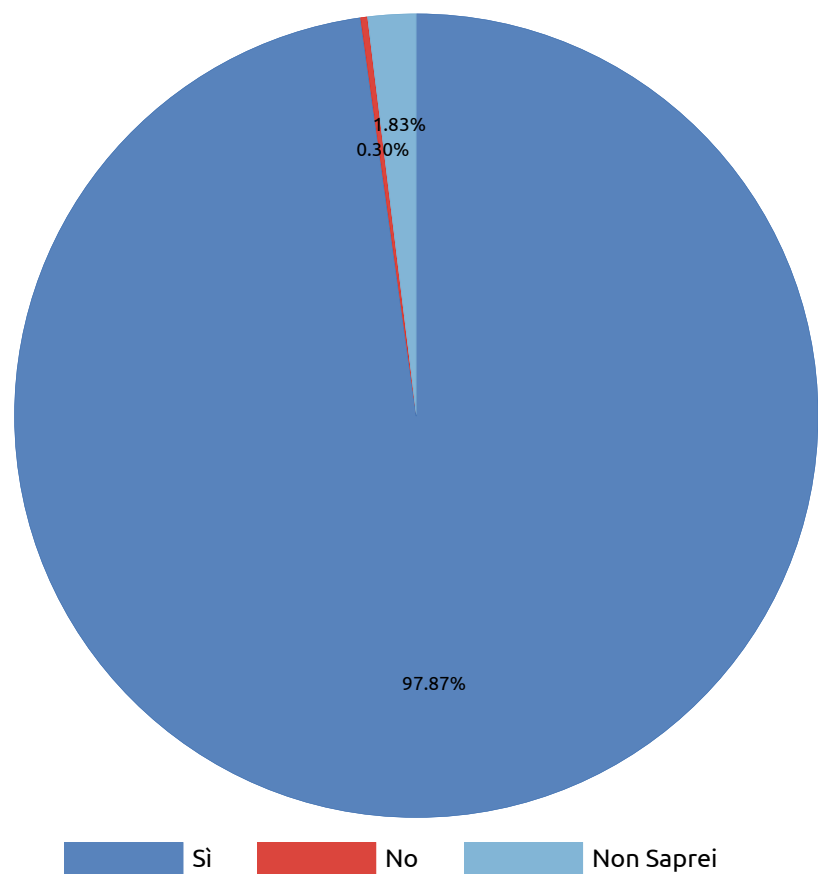
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	0.91	0.91
Poco soddisfatto	4	1.22	2.13
Soddisfatto	72	21.95	24.09
Più che soddisfatto	77	23.48	47.56
Completamente soddisfatto	165	50.30	97.87
Non Sa' / Non Risponde	7	2.13	100.00
Totale	328	100.00	

Giudizio complessivo rispetto all'esperienza in questo Servizio



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Sufficiente	28	8.54	8.54
Buono	98	29.88	38.41
Ottimo	201	61.28	99.70
Non Sa' / Non Risponde	1	0.30	100.00
Totale	328	100.00	

Consiglierebbe di utilizzare questo Servizio



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	321	97.87	97.87	97.87
No	1	0.30	0.30	98.17
Non Saprei	6	1.83	1.83	100.00
Totale	328	100.00		