



**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

<b>INFORMAZIONI GENERALI</b>	<b>1</b>
<b>DATI ANAGRAFICI</b>	<b>2</b>
Età . . . . .	3
Sesso . . . . .	4
Provenienza . . . . .	5
<b>PRENOTAZIONE</b>	<b>6</b>
Per quale esame . . . . .	7
Difficoltà nel fare la prenotazione . . . . .	8
Difficoltà riscontrate . . . . .	9
Tempo trascorso dalla prenotazione all'esecuzione dell'esame . . . . .	10
<b>VISITA</b>	<b>11</b>
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
Cortesia e disponibilità infermieri . . . . .	18
Cortesia e disponibilità medico oculista . . . . .	19
Cortesia e disponibilità dell'ortottosta . . . . .	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

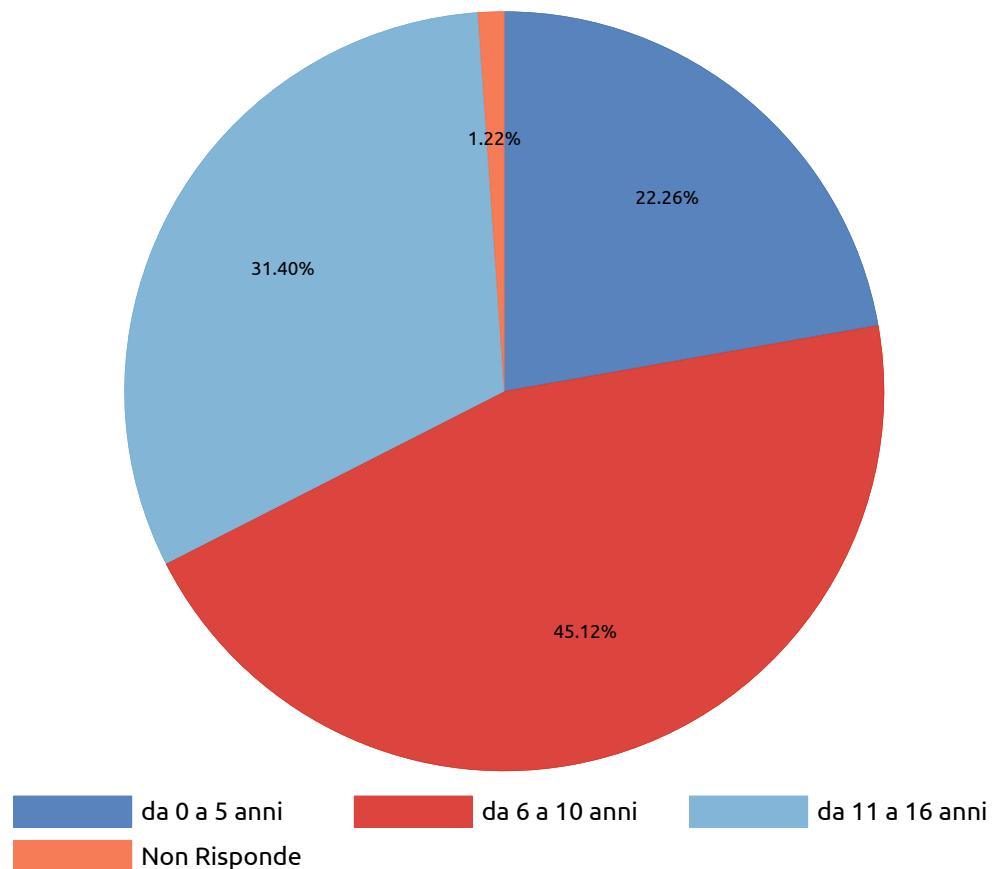
Campione previsto per una sufficiente rappresentatività: 161

---

## DATI ANAGRAFICI

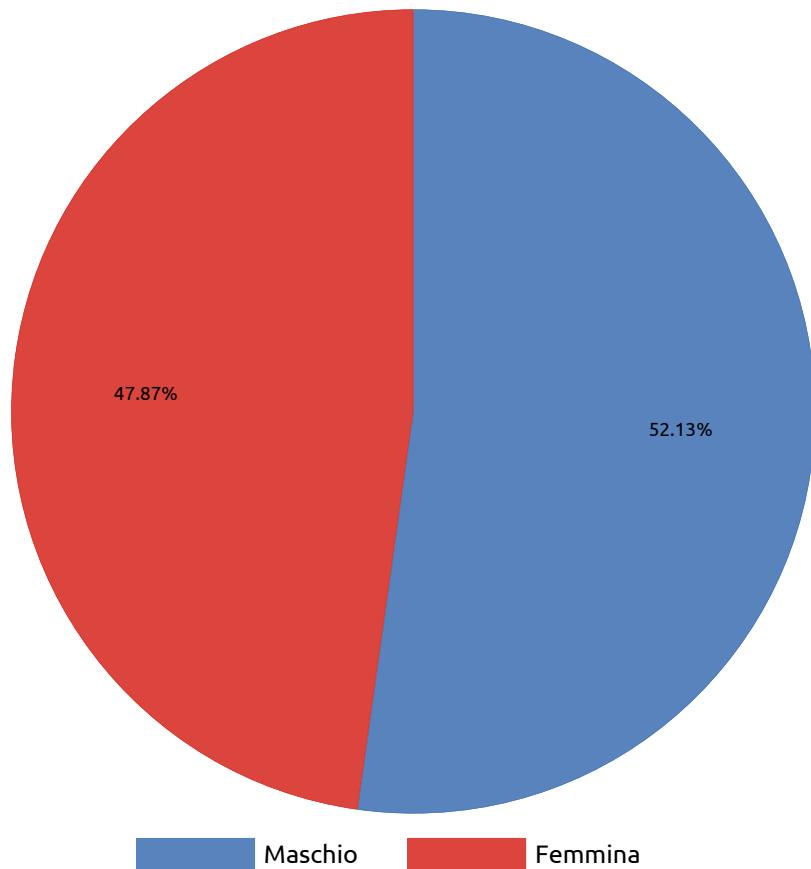
---

## Età



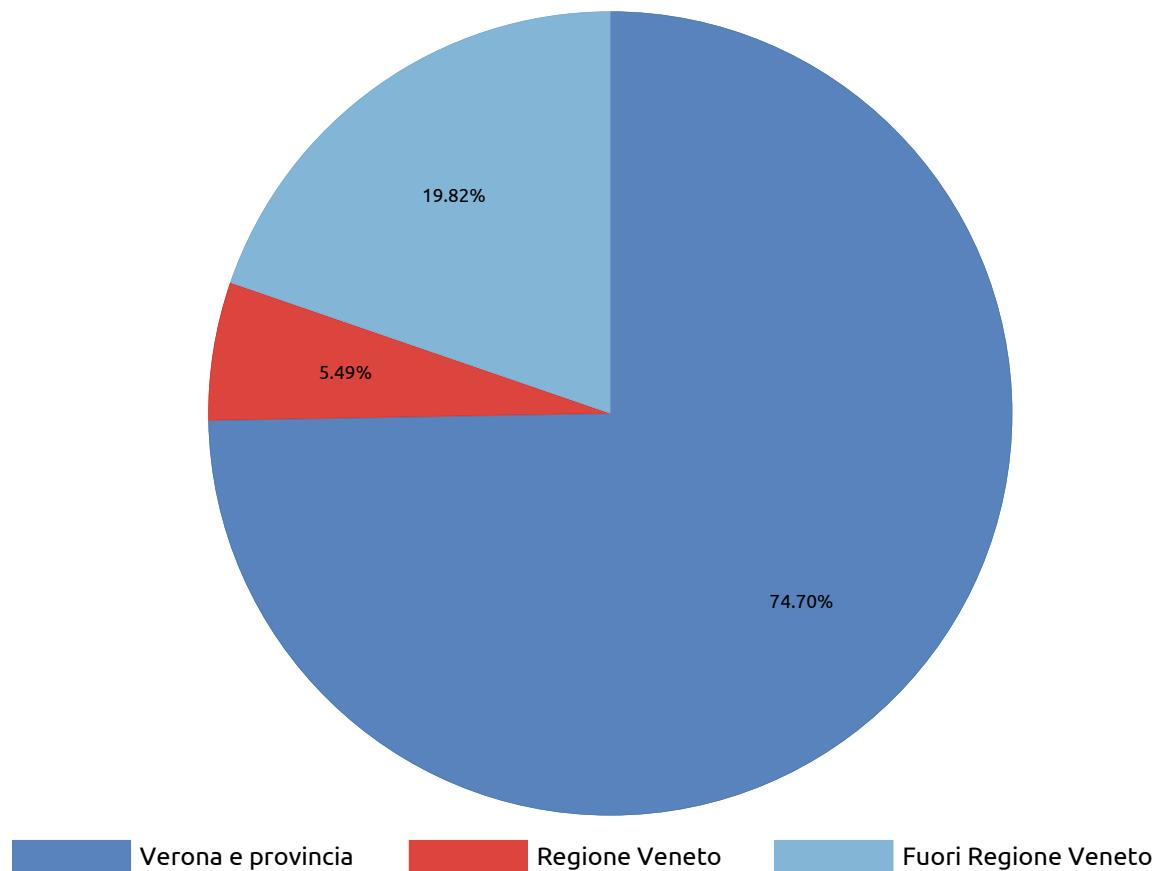
	Frequenza	Percentuale	Validi	Cumulata
da 0 a 5 anni	73	22.26	22.53	22.53
da 6 a 10 anni	148	45.12	45.68	68.21
da 11 a 16 anni	103	31.40	31.79	100.00
<b>Totale valide</b>	<b>324</b>	<b>98.78</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	4	1.22		
<b>Totale</b>	<b>328</b>	<b>100.00</b>		

## Sesso



	Frequenza	Percentuale	Validi	Cumulata
Maschio	171	52.13	52.13	52.13
Femmina	157	47.87	47.87	100.00
<b>Totale</b>	<b>328</b>	<b>100.00</b>		

## Provenienza



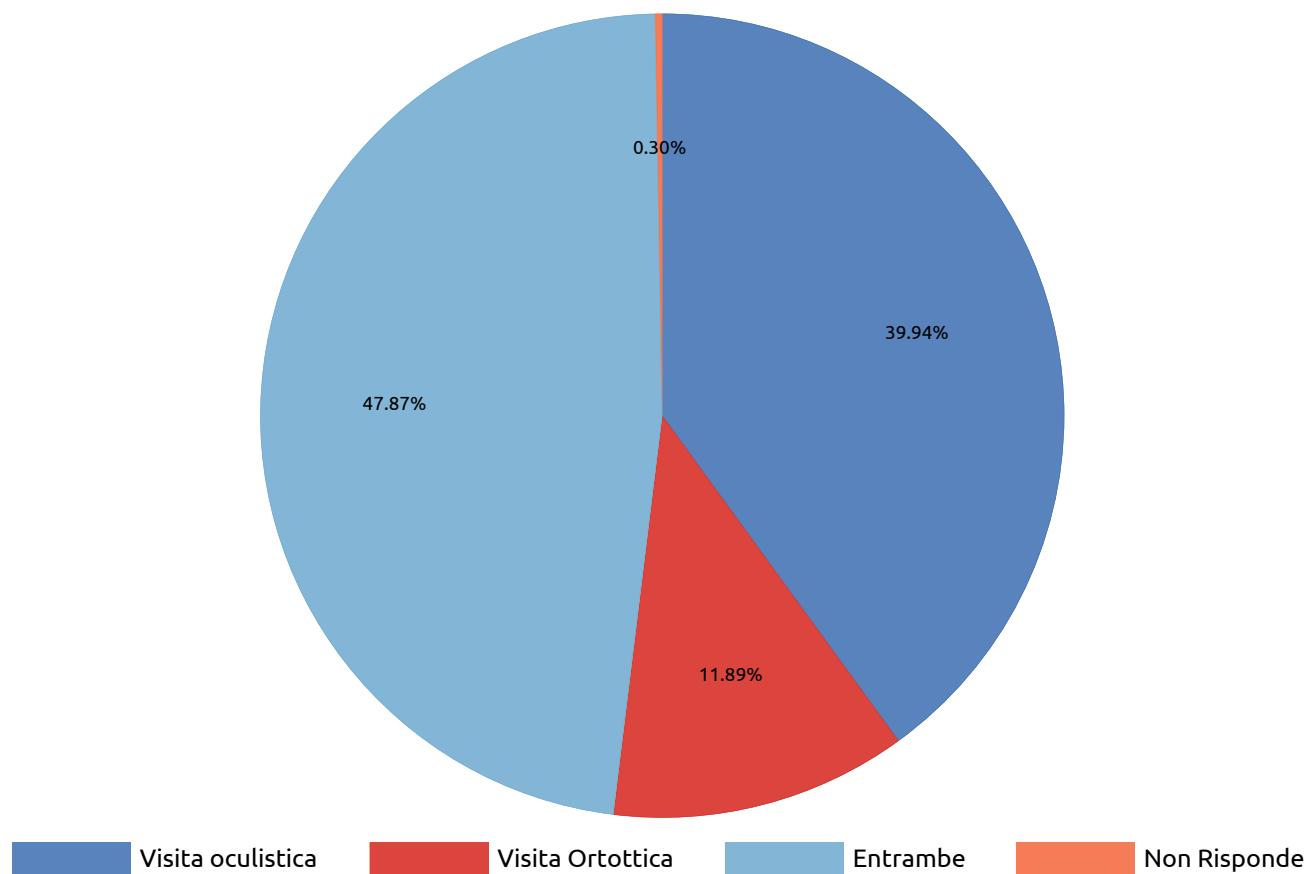
	Frequenza	Percentuale	Validi	Cumulata
Verona e provincia	245	74.70	74.70	74.70
Regione Veneto	18	5.49	5.49	80.18
Fuori Regione Veneto	65	19.82	19.82	100.00
<b>Totale</b>	<b>328</b>	<b>100.00</b>		

---

## PRENOTAZIONE

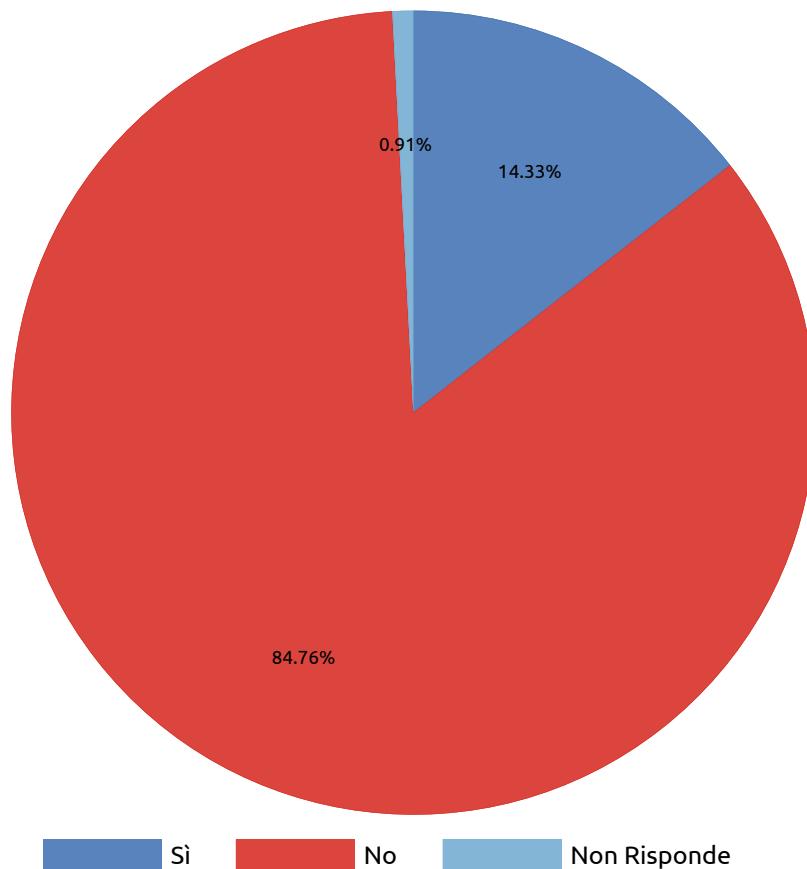
---

## Per quale esame



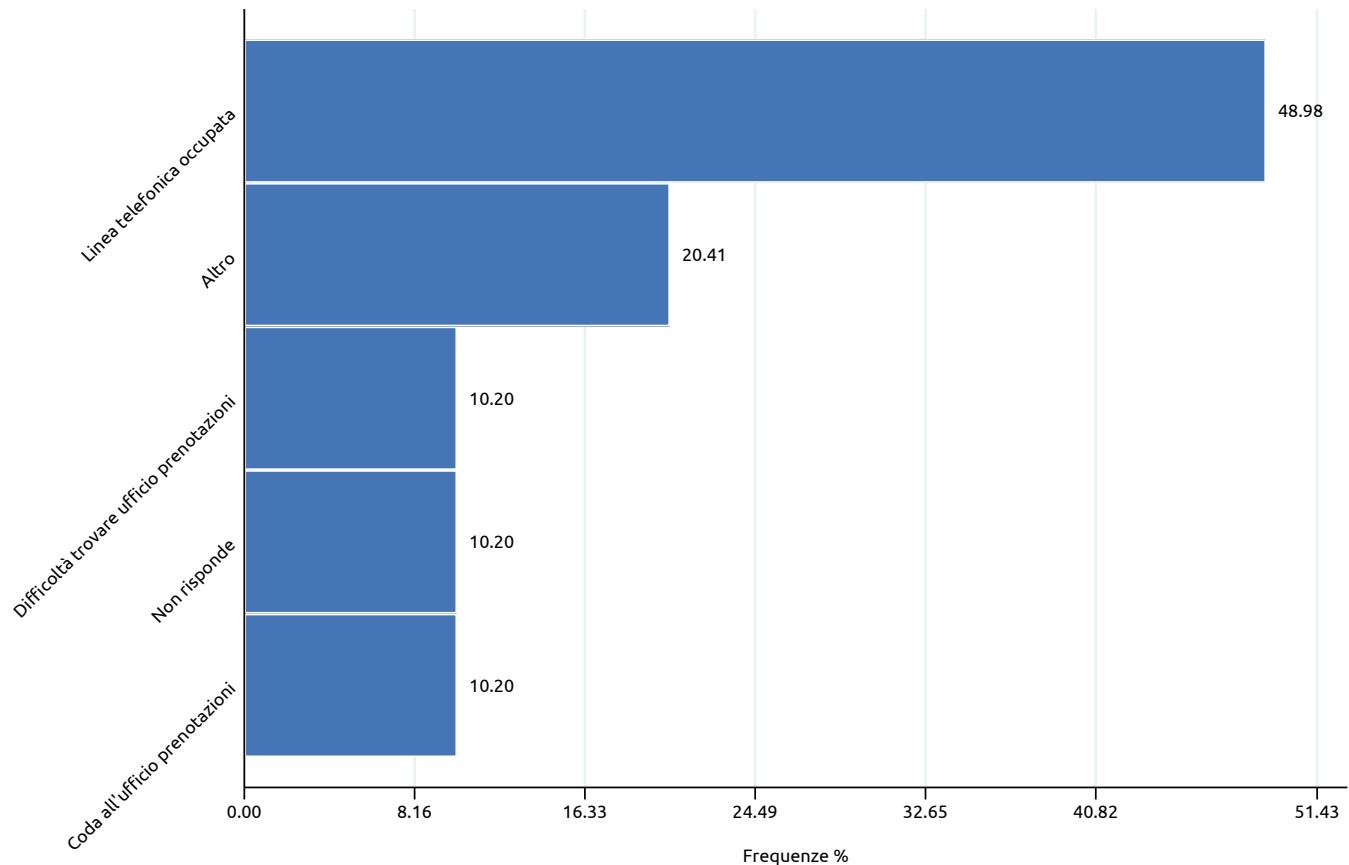
	Frequenza	Percentuale	Validi	Cumulata
Visita oculistica	131	39.94	40.06	40.06
Visita Ortottica	39	11.89	11.93	51.99
Entrambe	157	47.87	48.01	100.00
<b>Totale valide</b>	<b>327</b>	<b>99.70</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	1	0.30		
<b>Totale</b>	<b>328</b>	<b>100.00</b>		

## Difficoltà nel fare la prenotazione



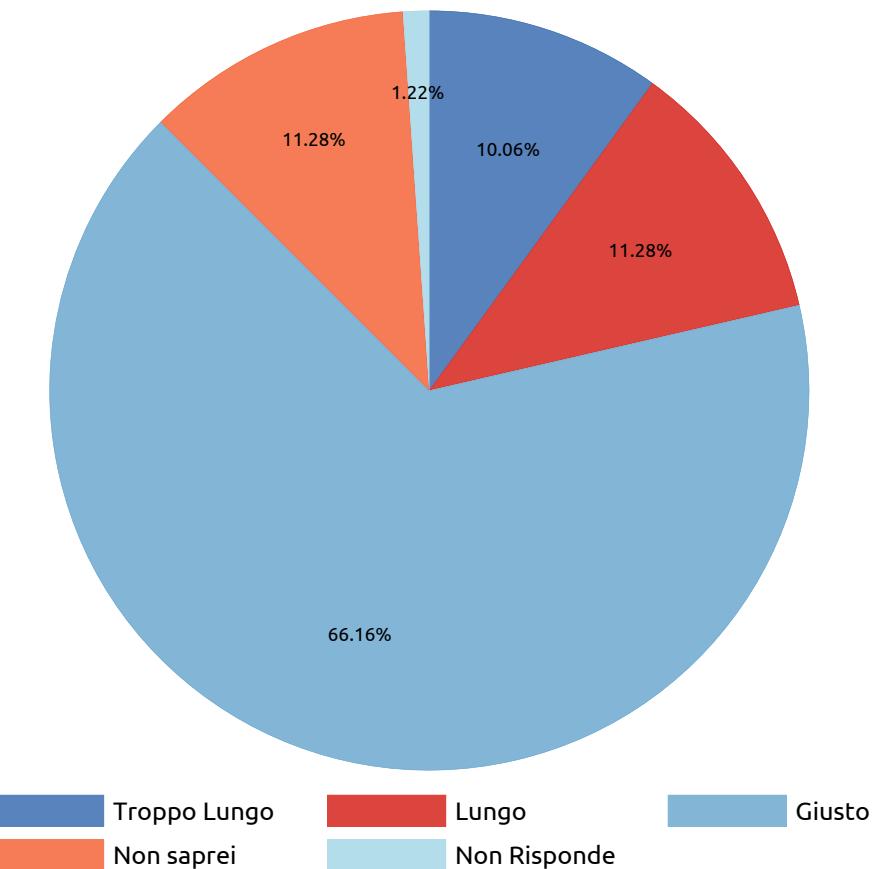
	Frequenza	Percentuale	Validi	Cumulata
Sì	47	14.33	14.46	14.46
No	278	84.76	85.54	100.00
<b>Totale valide</b>	<b>325</b>	<b>99.09</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	3	0.91		
<b>Totale</b>	<b>328</b>	<b>100.00</b>		

## 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
<b>Totali</b>	<b>49</b>	<b>100.00</b>	<b>104.26</b>

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



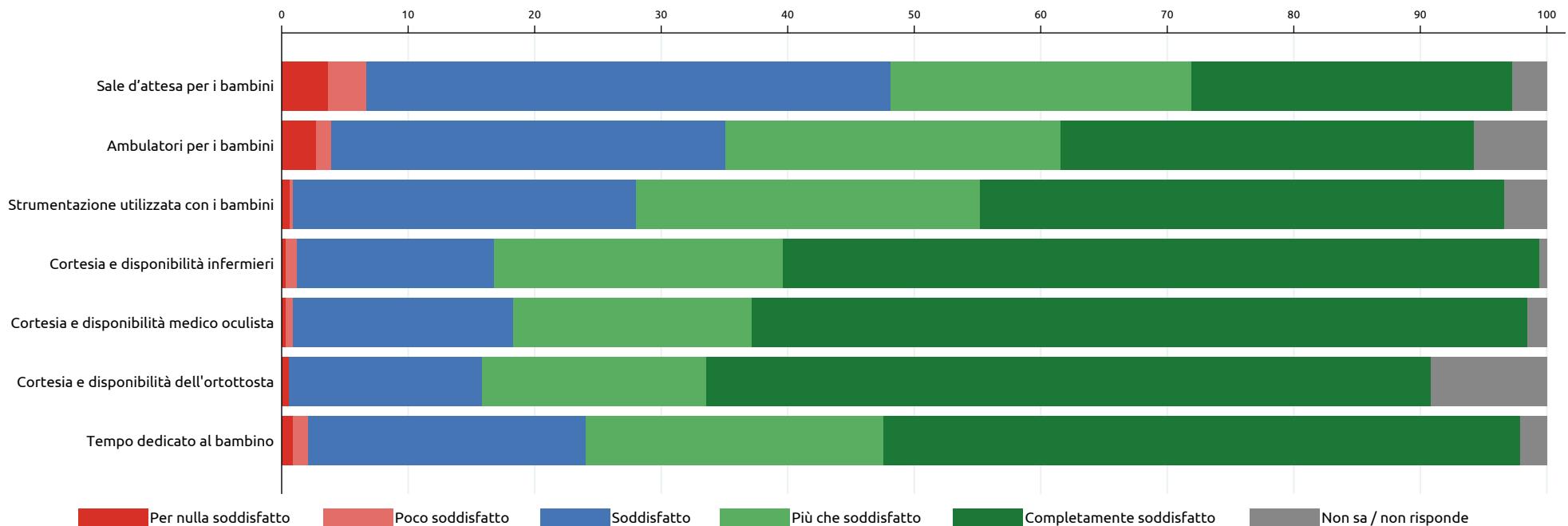
	Frequenza	Percentuale	Validi	Cumulata
Troppo Lungo	33	10.06	10.19	10.19
Lungo	37	11.28	11.42	21.60
Giusto	217	66.16	66.98	88.58
Non saprei	37	11.28	11.42	100.00
<b>Totale valide</b>	<b>324</b>	<b>98.78</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	4	1.22		
<b>Totale</b>	<b>328</b>	<b>100.00</b>		

---

## VISITA

---

## Valutazione di alcuni aspetti relativi alla visita

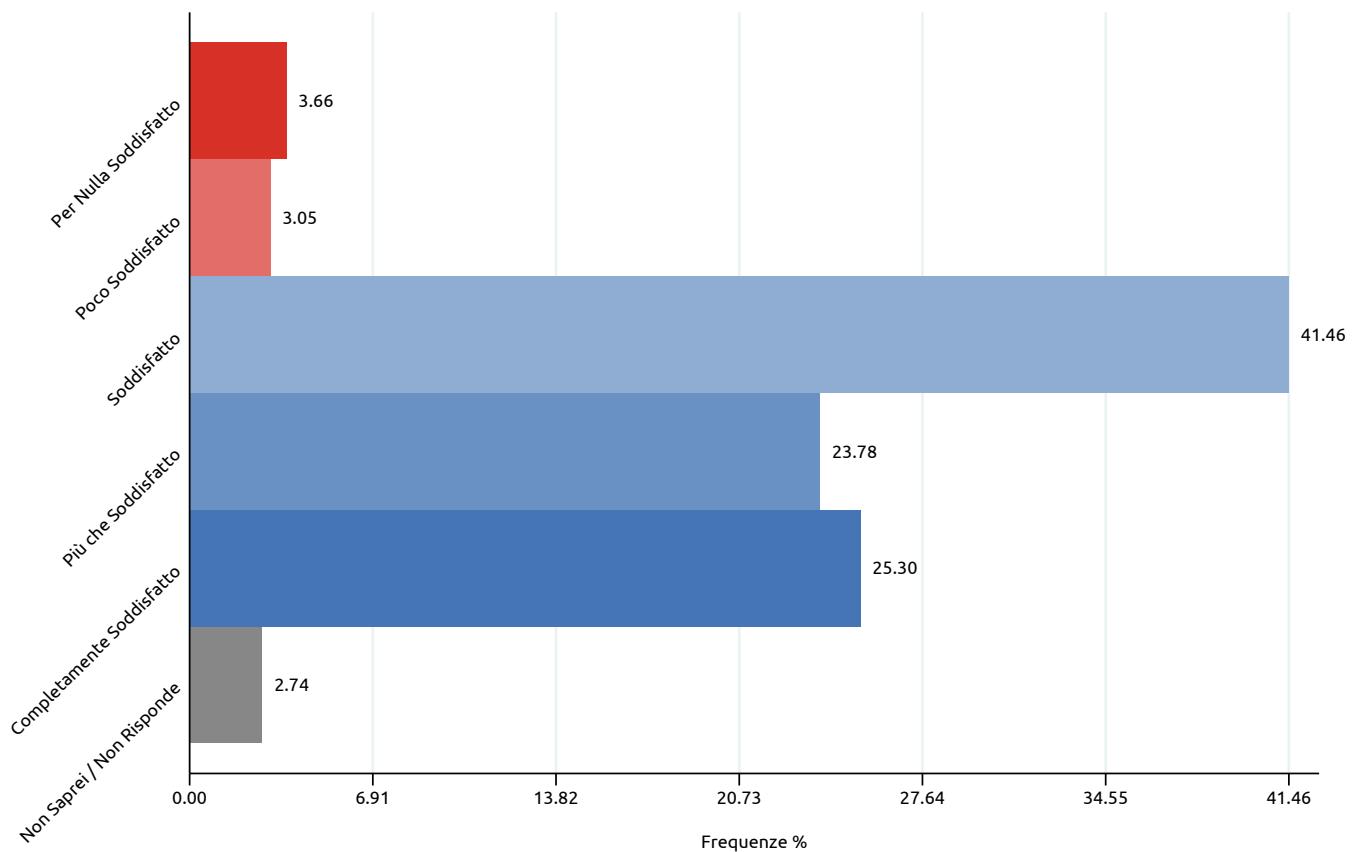


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non Sa' / Non Risponde	Totale
Sale d'attesa per i bambini	12 3.66	10 3.05	136 41.46	78 23.78	83 25.30	9 2.74	328 100.00
Ambulatori per i bambini	9 2.74	4 1.22	102 31.10	87 26.52	107 32.62	19 5.79	328 100.00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

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

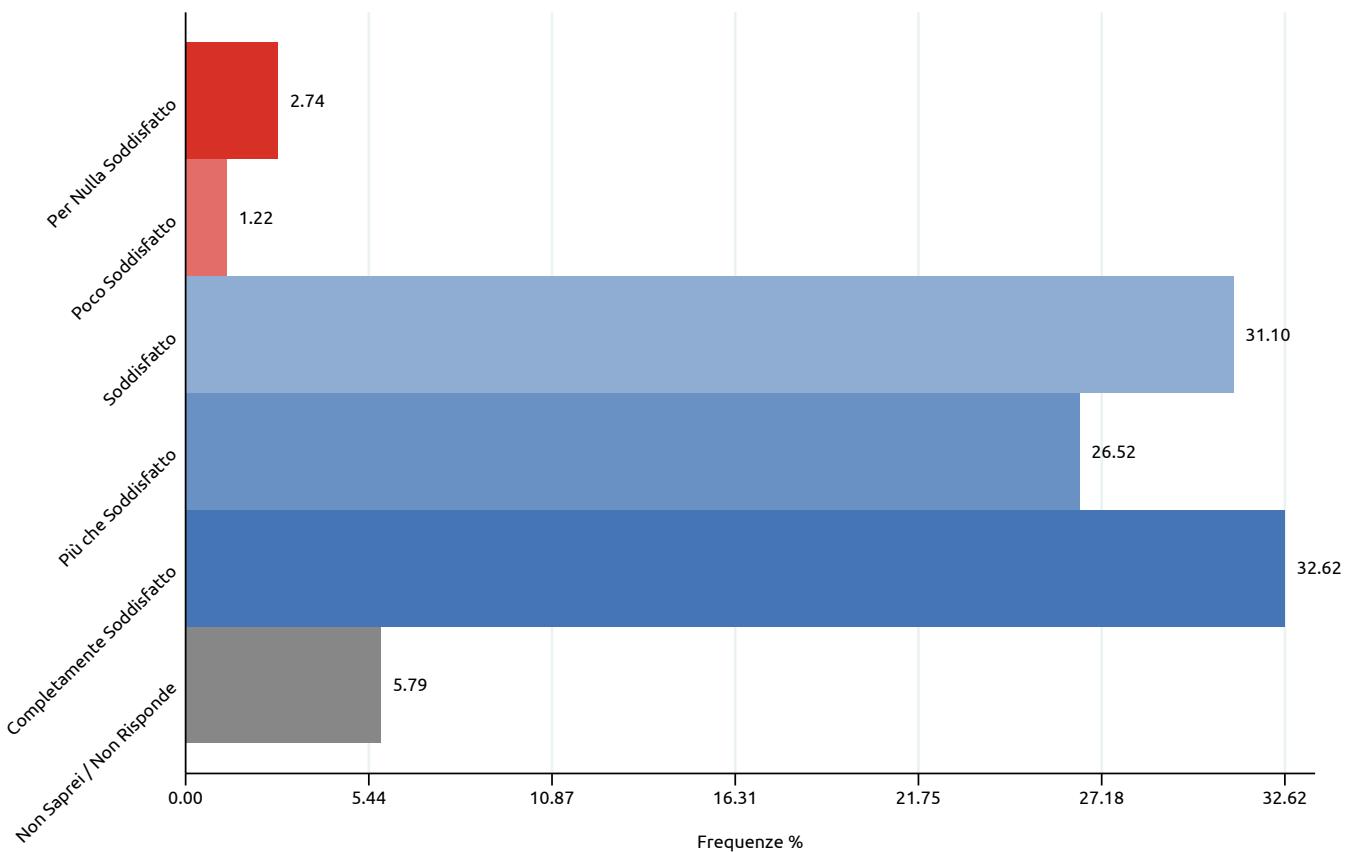
Aspetti	Numerosità	Media	Deviazione Standard	Minimo	Massimo
Sale d'attesa per i bambini	319	0.658	1.018	-2.000	2.000
Ambulatori per i bambini	309	0.903	0.992	-2.000	2.000
Strumentazione utilizzata con i bambini	317	1.123	0.875	-2.000	2.000
Cortesia e disponibilità infermieri	326	1.417	0.806	-2.000	2.000
Cortesia e disponibilità medico oculista	323	1.424	0.821	-2.000	2.000
Cortesia e disponibilità dell'ortottosta	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



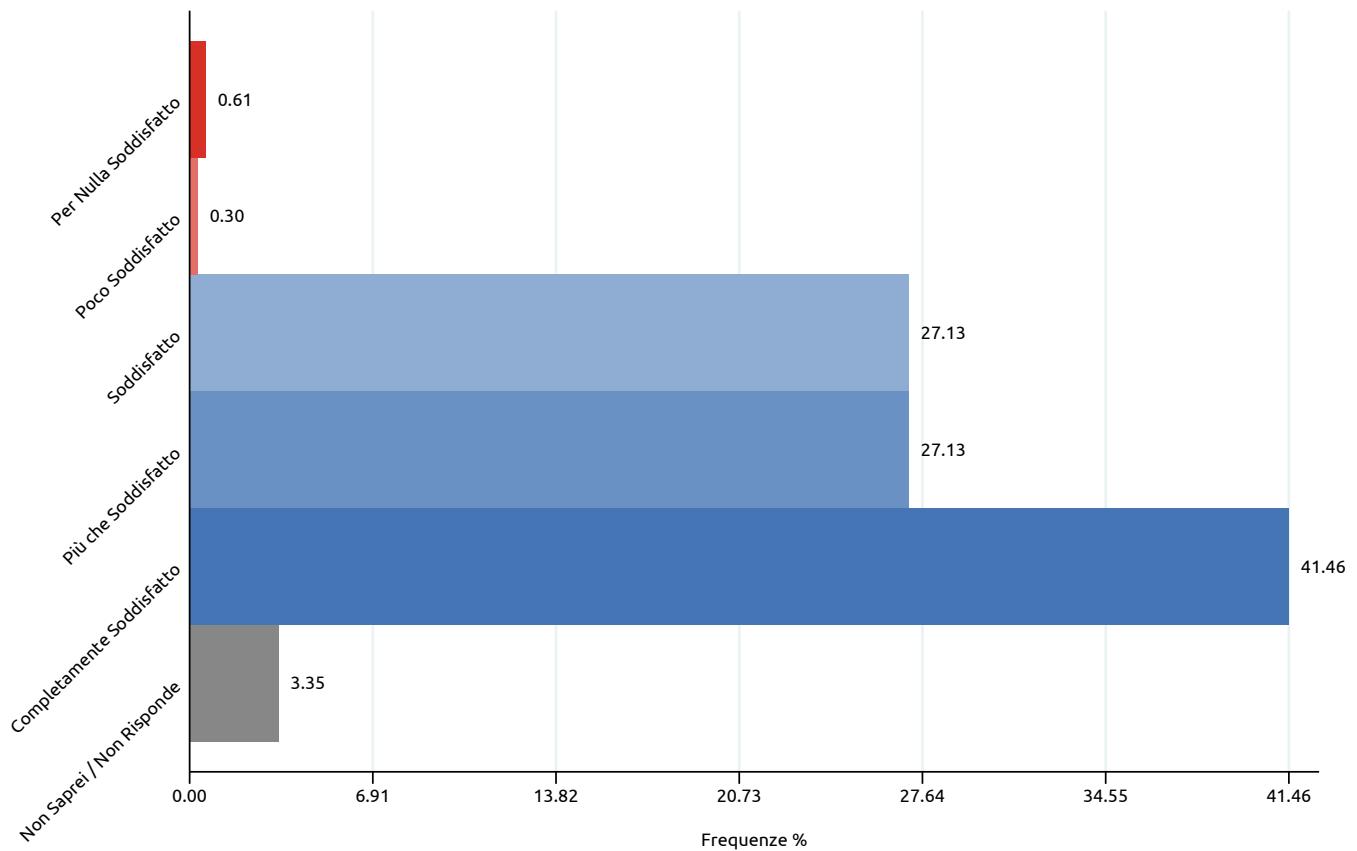
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	12	3.66	3.66
Poco soddisfatto	10	3.05	6.71
Soddisfatto	136	41.46	48.17
Più che soddisfatto	78	23.78	71.95
Completamente soddisfatto	83	25.30	97.26
Non Sa' / Non Risponde	9	2.74	100.00
<b>Totale</b>	<b>328</b>	<b>100.00</b>	

## Ambulatori per i bambini



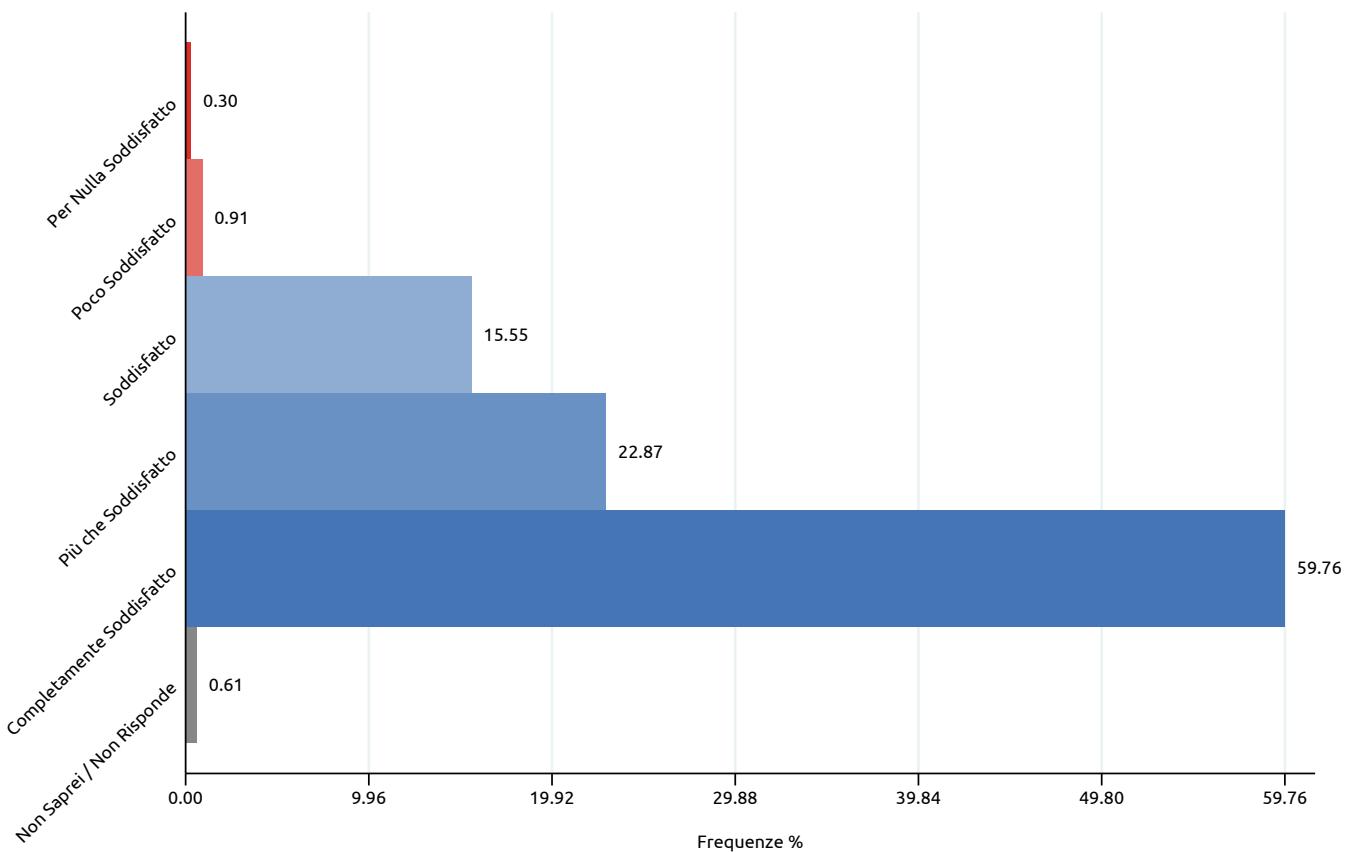
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	9	2.74	2.74
Poco soddisfatto	4	1.22	3.96
Soddisfatto	102	31.10	35.06
Più che soddisfatto	87	26.52	61.59
Completamente soddisfatto	107	32.62	94.21
Non Sa' / Non Risponde	19	5.79	100.00
<b>Totale</b>	<b>328</b>	<b>100.00</b>	

## Strumentazione utilizzata con i bambini



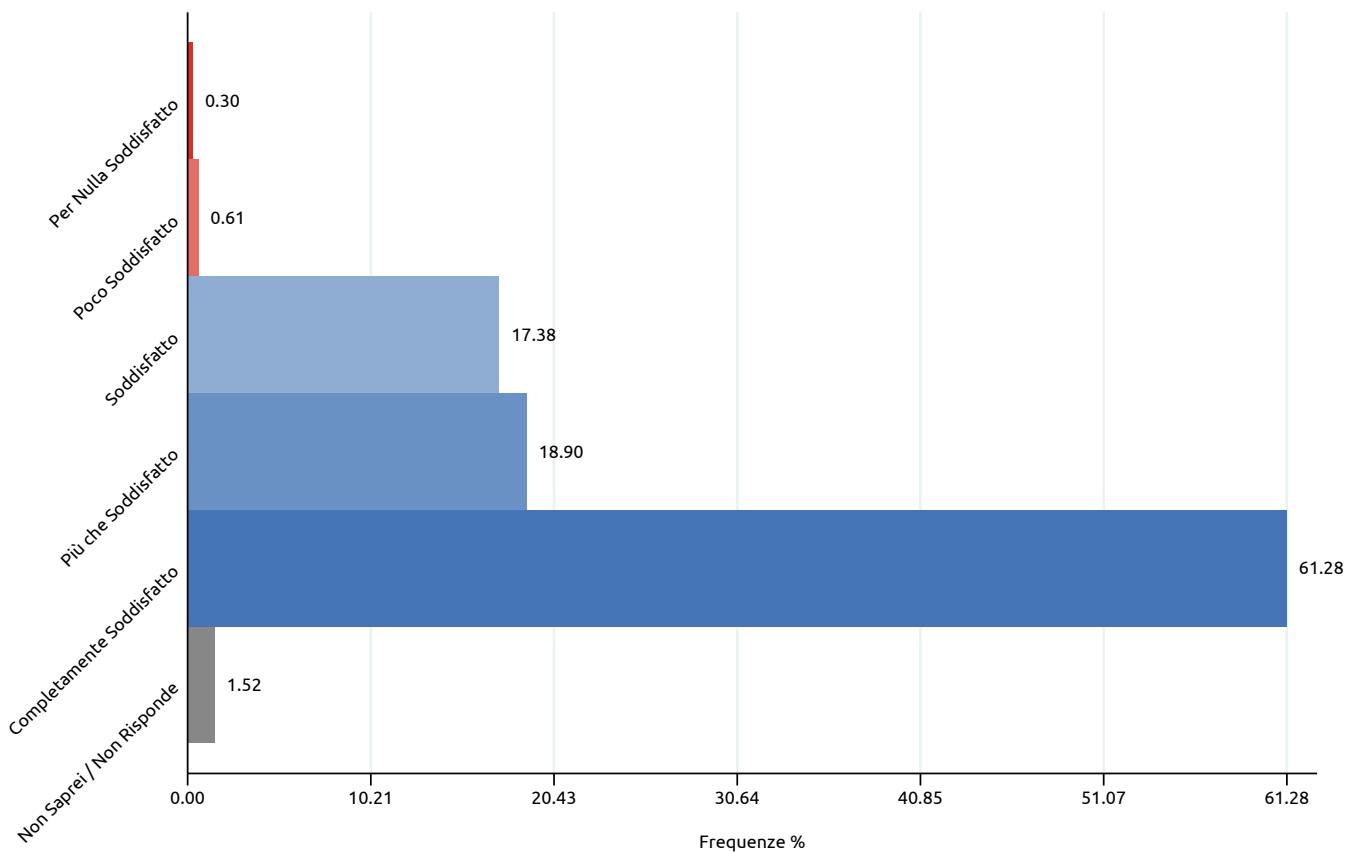
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.61	0.61
Poco soddisfatto	1	0.30	0.91
Soddisfatto	89	27.13	28.05
Più che soddisfatto	89	27.13	55.18
Completamente soddisfatto	136	41.46	96.65
Non Sa' / Non Risponde	11	3.35	100.00
<b>Totali</b>	<b>328</b>	<b>100.00</b>	

## Cortesia e disponibilità infermieri



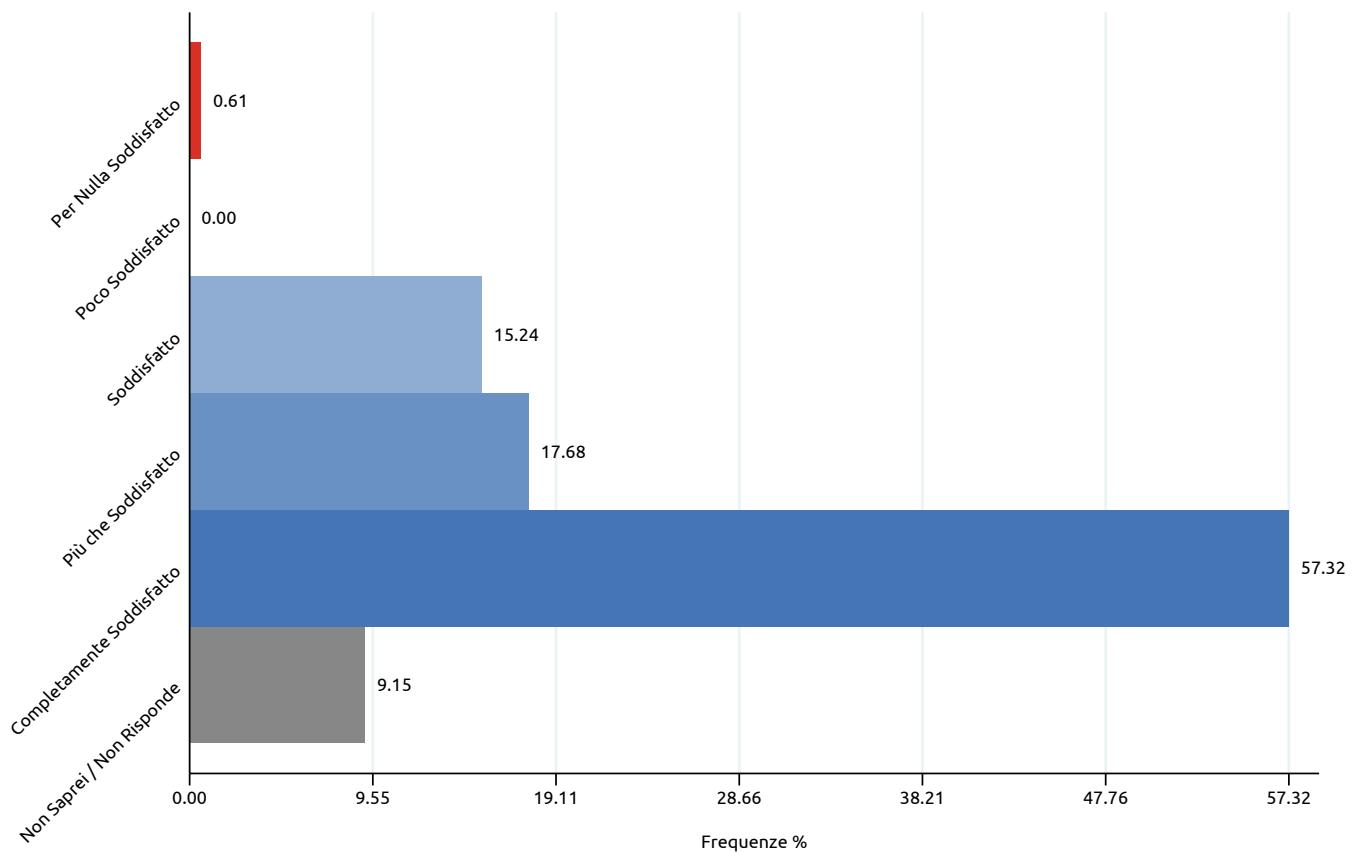
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.30	0.30
Poco soddisfatto	3	0.91	1.22
Soddisfatto	51	15.55	16.77
Più che soddisfatto	75	22.87	39.63
Completemente soddisfatto	196	59.76	99.39
Non Sa' / Non Risponde	2	0.61	100.00
<b>Totale</b>	<b>328</b>	<b>100.00</b>	

## Cortesia e disponibilità medico oculista



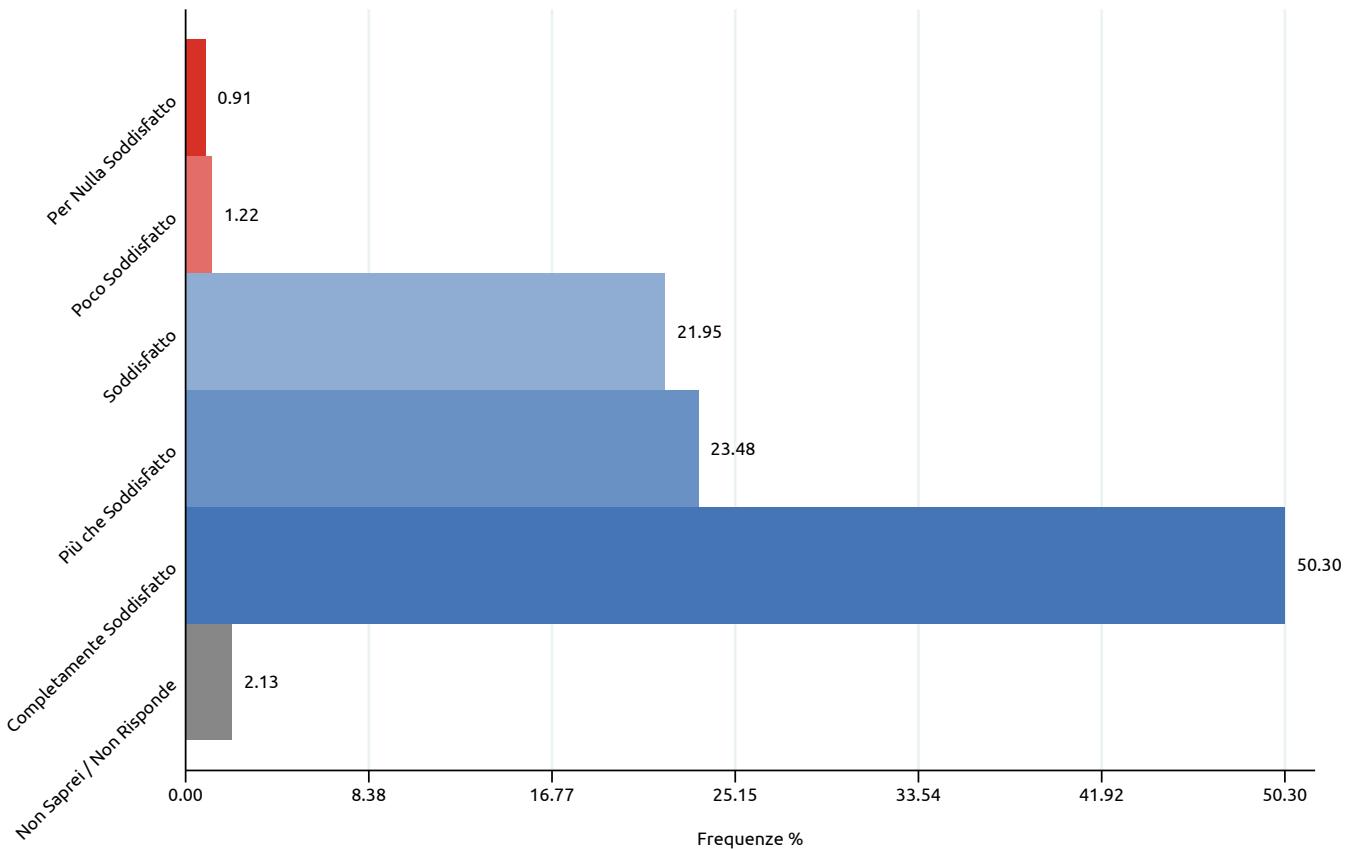
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.30	0.30
Poco soddisfatto	2	0.61	0.91
Soddisfatto	57	17.38	18.29
Più che soddisfatto	62	18.90	37.20
Completemente soddisfatto	201	61.28	98.48
Non Sa' / Non Risponde	5	1.52	100.00
<b>Totale</b>	<b>328</b>	<b>100.00</b>	

## Cortesia e disponibilità dell'ortottosta



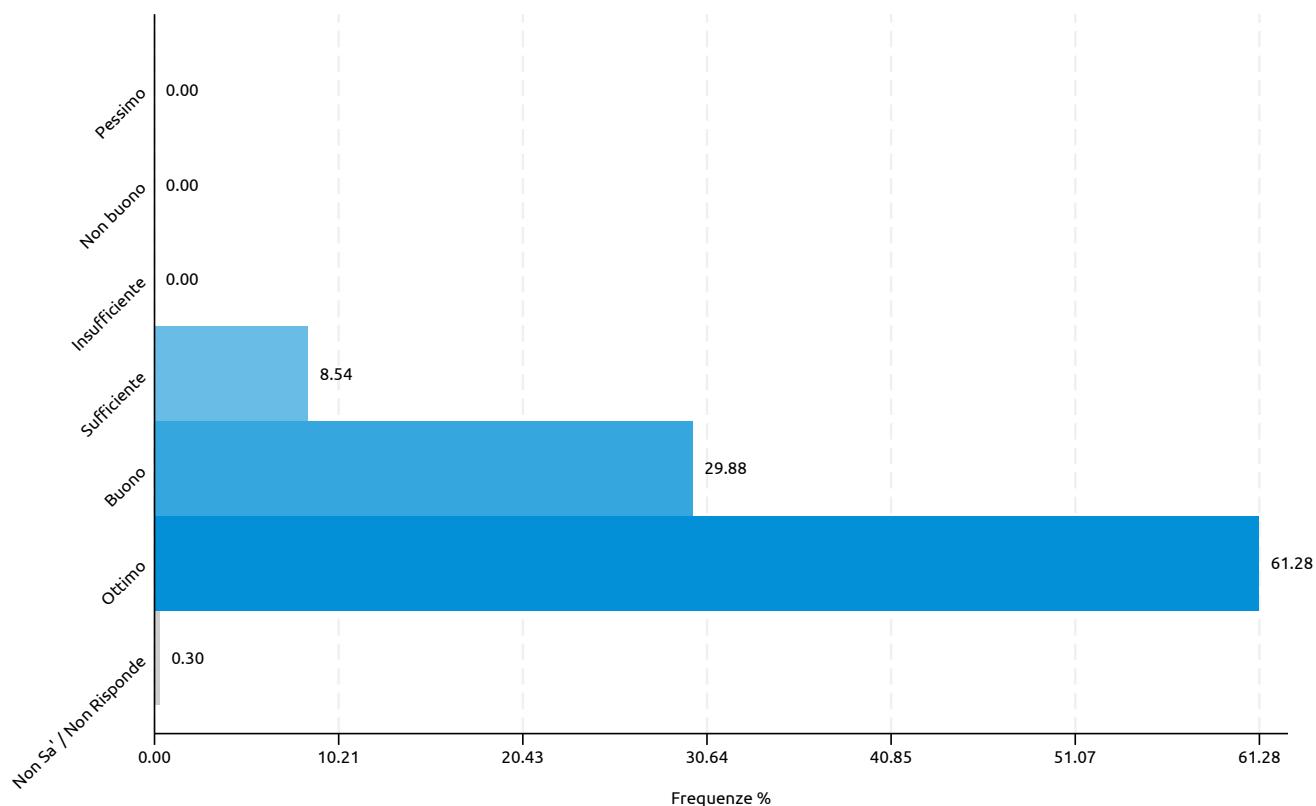
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.61	0.61
Soddisfatto	50	15.24	15.85
Più che soddisfatto	58	17.68	33.54
Completemente soddisfatto	188	57.32	90.85
Non Sa' / Non Risponde	30	9.15	100.00
<b>Totale</b>	<b>328</b>	<b>100.00</b>	

## Tempo dedicato al bambino



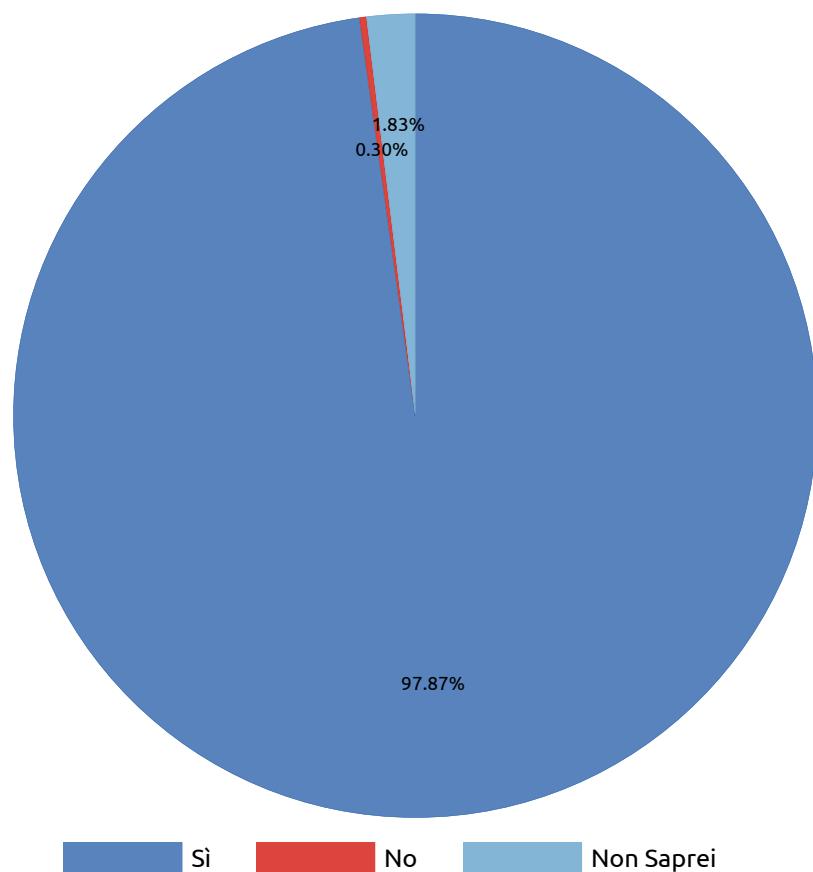
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	3	0.91	0.91
Poco soddisfatto	4	1.22	2.13
Soddisfatto	72	21.95	24.09
Più che soddisfatto	77	23.48	47.56
Completamente soddisfatto	165	50.30	97.87
Non Sa' / Non Risponde	7	2.13	100.00
<b>Totale</b>	<b>328</b>	<b>100.00</b>	

## 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
<b>Totale</b>	<b>328</b>	<b>100.00</b>	

### Consiglierebbe di utilizzare questo Servizio



	Frequenza	Percentuale	Validi	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
<b>Totale</b>	<b>328</b>	<b>100.00</b>		