



**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

# QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

## SERVIZIO DI OCULISTICA

RILEVAZIONE 22/02/2024 - 03/02/2025

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>
Classi di età . . . . .	3
Sesso . . . . .	4
Istruzione . . . . .	5
Provenienza . . . . .	6
<b>PRENOTAZIONE</b>	<b>7</b>
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
<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 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: 22/02/2024 - 03/02/2025

Questionari analizzati: 320

Campione statisticamente significativo calcolato sul totale accessi anno 2023.

Campione previsto per una buona rappresentatività: 381

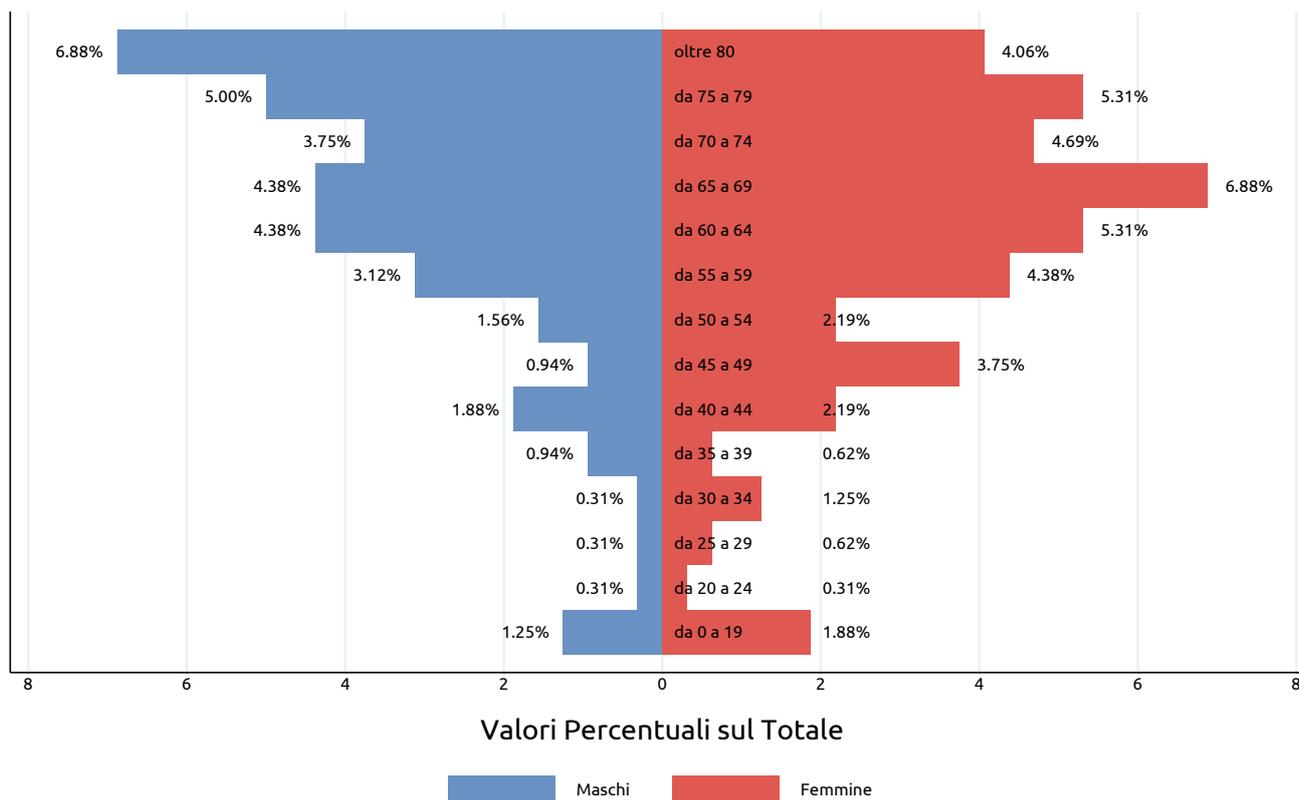
Campione previsto per una sufficiente rappresentatività: 166

---

## DATI ANAGRAFICI

---

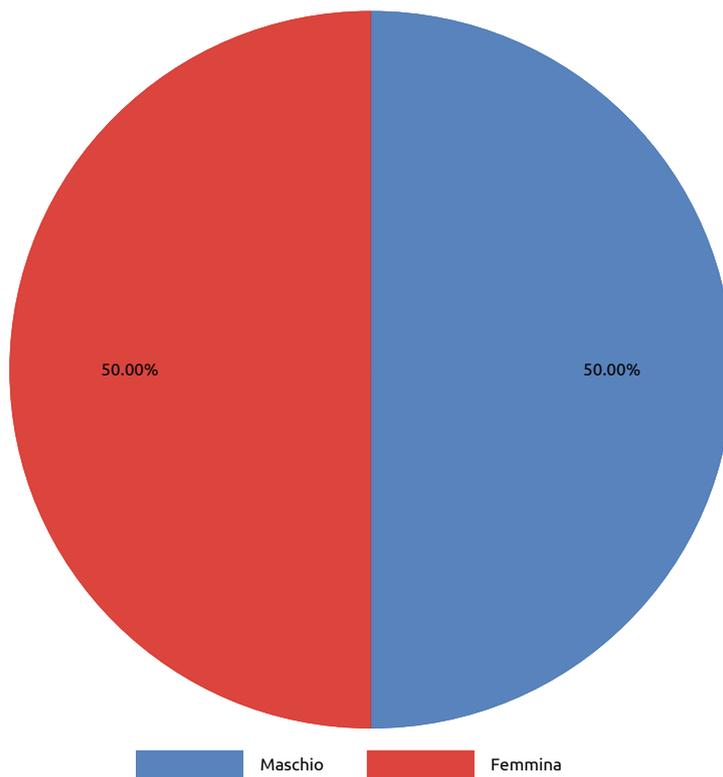
## Classi di età



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
da 0 a 19	10	3.12	3.98	3.98
da 20 a 24	2	0.62	0.80	4.78
da 25 a 29	3	0.94	1.20	5.98
da 30 a 34	5	1.56	1.99	7.97
da 35 a 39	5	1.56	1.99	9.96
da 40 a 44	13	4.06	5.18	15.14
da 45 a 49	15	4.69	5.98	21.12
da 50 a 54	12	3.75	4.78	25.90
da 55 a 59	24	7.50	9.56	35.46
da 60 a 64	31	9.69	12.35	47.81
da 65 a 69	36	11.25	14.34	62.15
da 70 a 74	27	8.44	10.76	72.91
da 75 a 79	33	10.31	13.15	86.06
oltre 80	35	10.94	13.94	100.00
<b>Totale valide</b>	<b>251</b>	<b>78.44</b>	<b>100.00</b>	
Non risponde	69	21.56		
<b>Totale</b>	<b>320</b>	<b>100.00</b>		

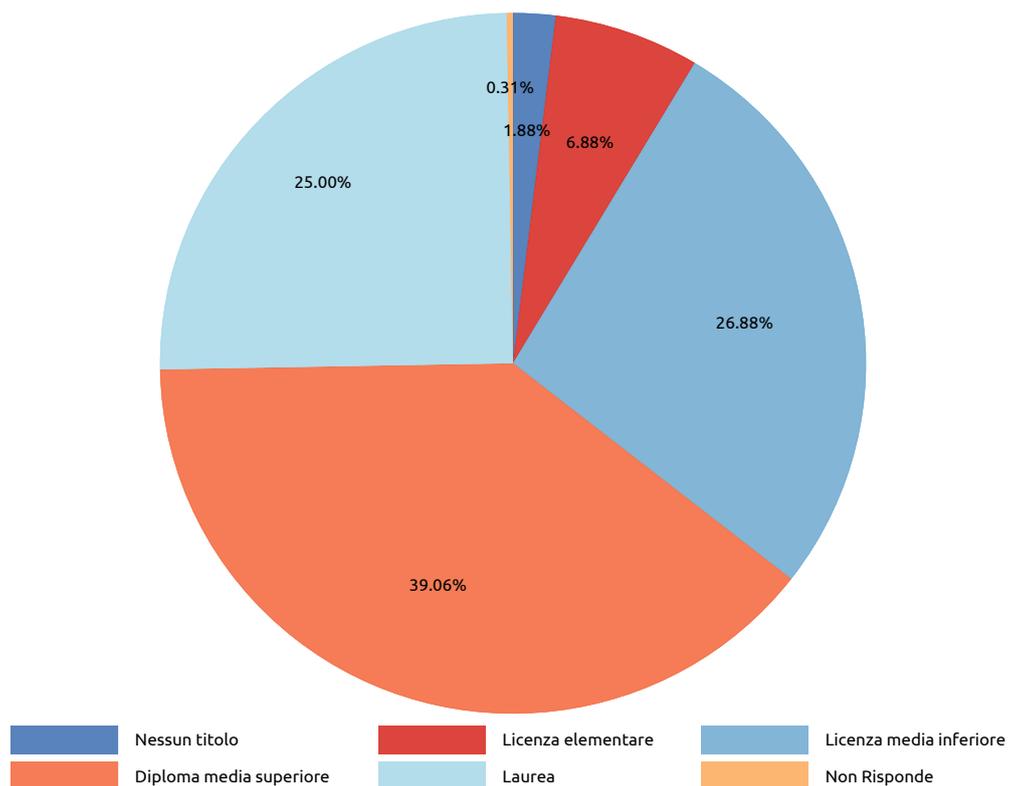
Età media: 62.05

## Sesso



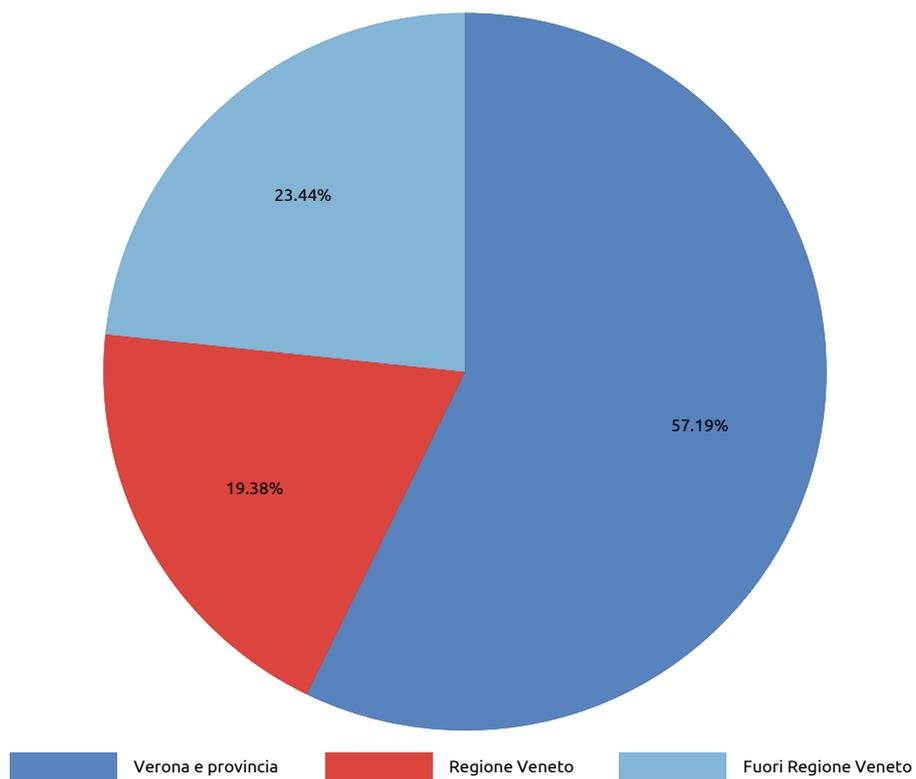
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Maschio	160	50.00	50.00	50.00
Femmina	160	50.00	50.00	100.00
<b>Totale</b>	<b>320</b>	<b>100.00</b>		

## Istruzione



	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Nessun titolo	6	1.88	1.88	1.88
Licenza elementare	22	6.88	6.90	8.78
Licenza media inferiore	86	26.88	26.96	35.74
Diploma media superiore	125	39.06	39.18	74.92
Laurea	80	25.00	25.08	100.00
<b>Totale valide</b>	<b>319</b>	<b>99.69</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	1	0.31		
<b>Totale</b>	<b>320</b>	<b>100.00</b>		

## Provenienza



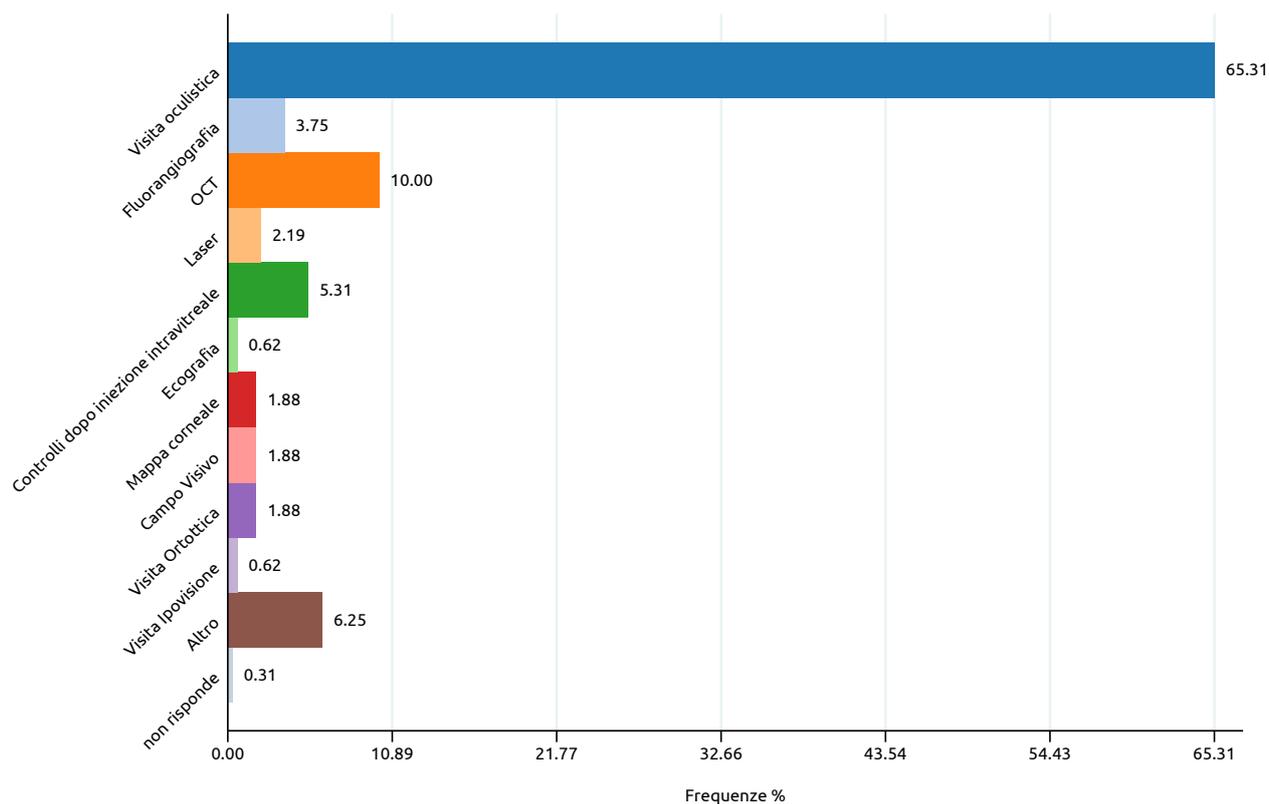
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Verona e provincia	183	57.19	57.19	57.19
Regione Veneto	62	19.38	19.38	76.56
Fuori Regione Veneto	75	23.44	23.44	100.00
<b>Totale</b>	<b>320</b>	<b>100.00</b>		

---

## PRENOTAZIONE

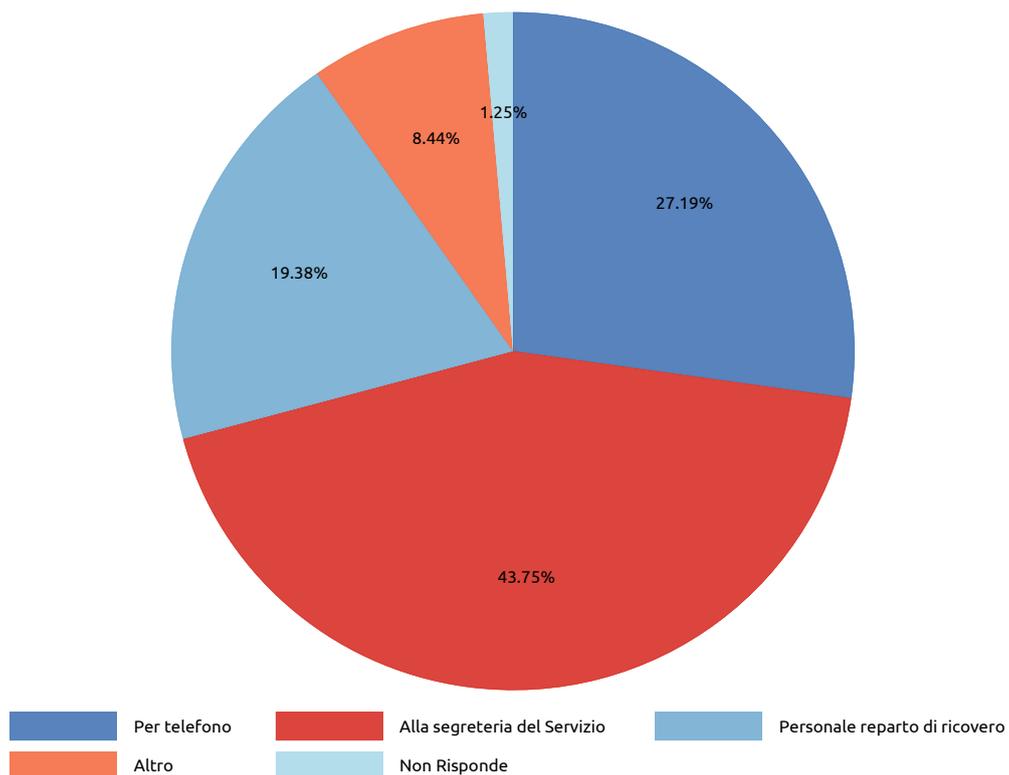
---

## Per quale esame



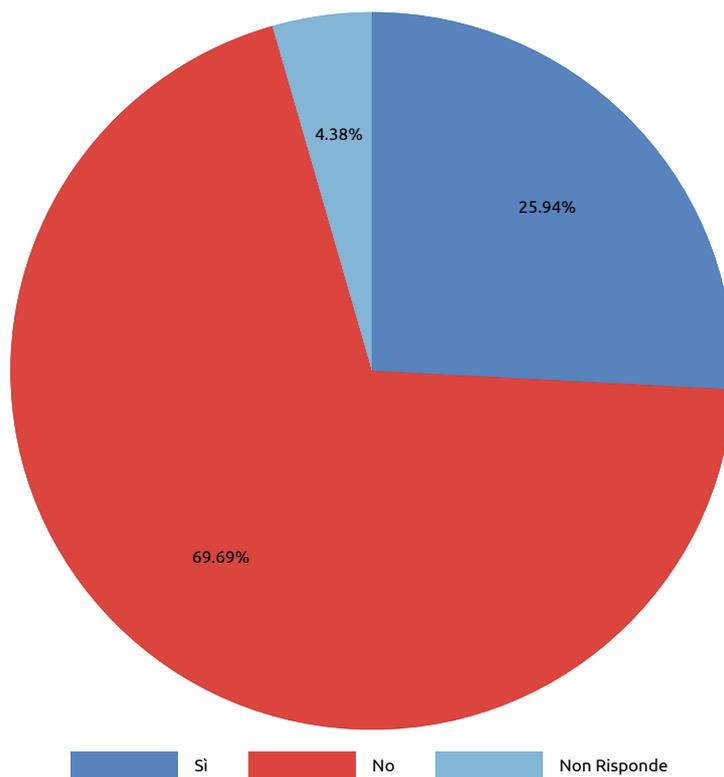
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Visita oculistica	209	65.31	65.52	65.52
Fluorangiografia	12	3.75	3.76	69.28
OCT	32	10.00	10.03	79.31
Laser	7	2.19	2.19	81.50
Controlli dopo iniezione intravitreale	17	5.31	5.33	86.83
Ecografia	2	0.62	0.63	87.46
Mappa corneale	6	1.88	1.88	89.34
Campo Visivo	6	1.88	1.88	91.22
Visita Ortottica	6	1.88	1.88	93.10
Visita Ipvisione	2	0.62	0.63	93.73
Altro	20	6.25	6.27	100.00
<b>Totale valide</b>	<b>319</b>	<b>99.69</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	1	0.31		
<b>Totale</b>	<b>320</b>	<b>100.00</b>		

## Come ha effettuato la prenotazione



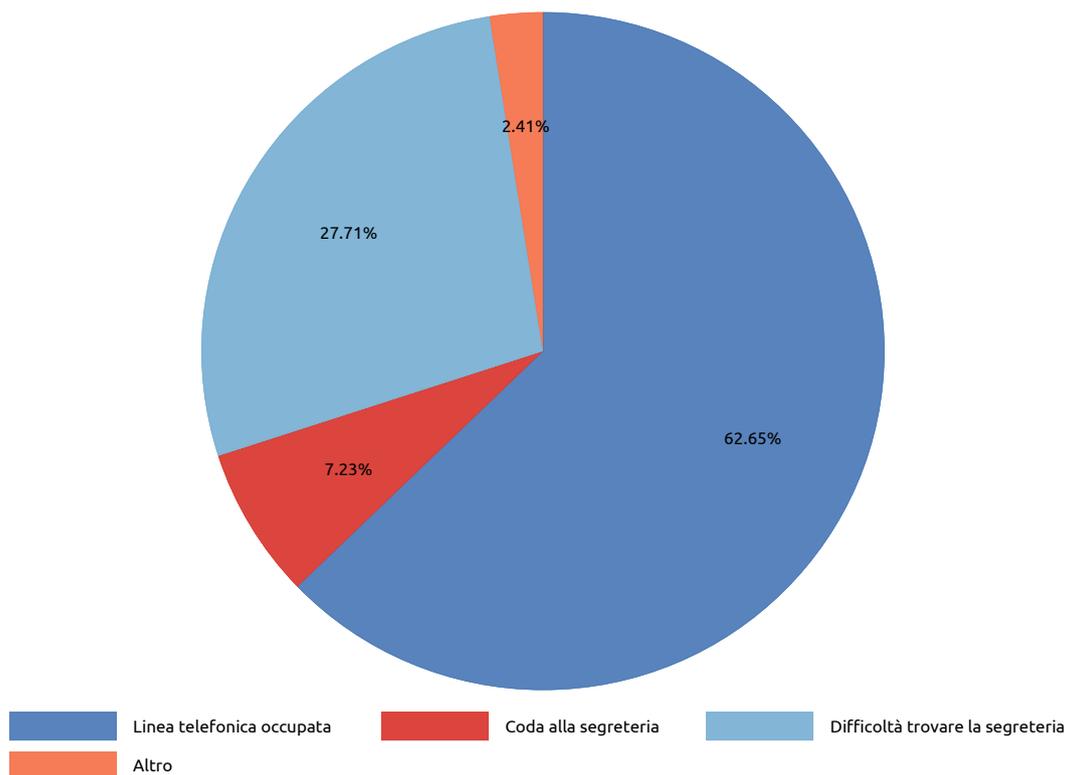
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Per telefono	87	27.19	27.53	27.53
Alla segreteria del Servizio	140	43.75	44.30	71.84
Personale reparto di ricovero	62	19.38	19.62	91.46
Altro	27	8.44	8.54	100.00
<b>Totale valide</b>	<b>316</b>	<b>98.75</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	4	1.25		
<b>Totale</b>	<b>320</b>	<b>100.00</b>		

## Difficoltà nel fare la prenotazione



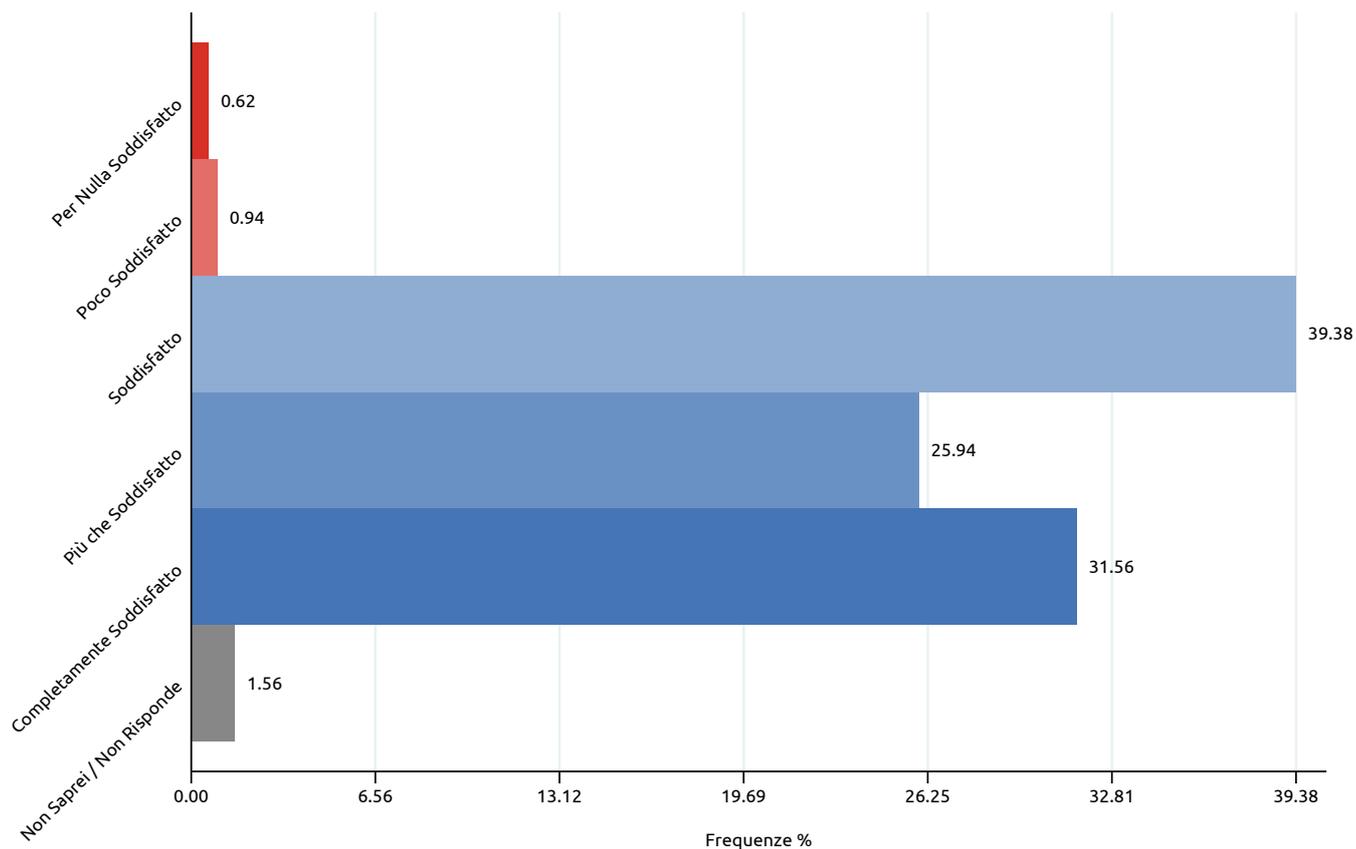
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	83	25.94	27.12	27.12
No	223	69.69	72.88	100.00
<b>Totale valide</b>	<b>306</b>	<b>95.62</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	14	4.38		
<b>Totale</b>	<b>320</b>	<b>100.00</b>		

## Motivi difficoltà nel fare la prenotazione



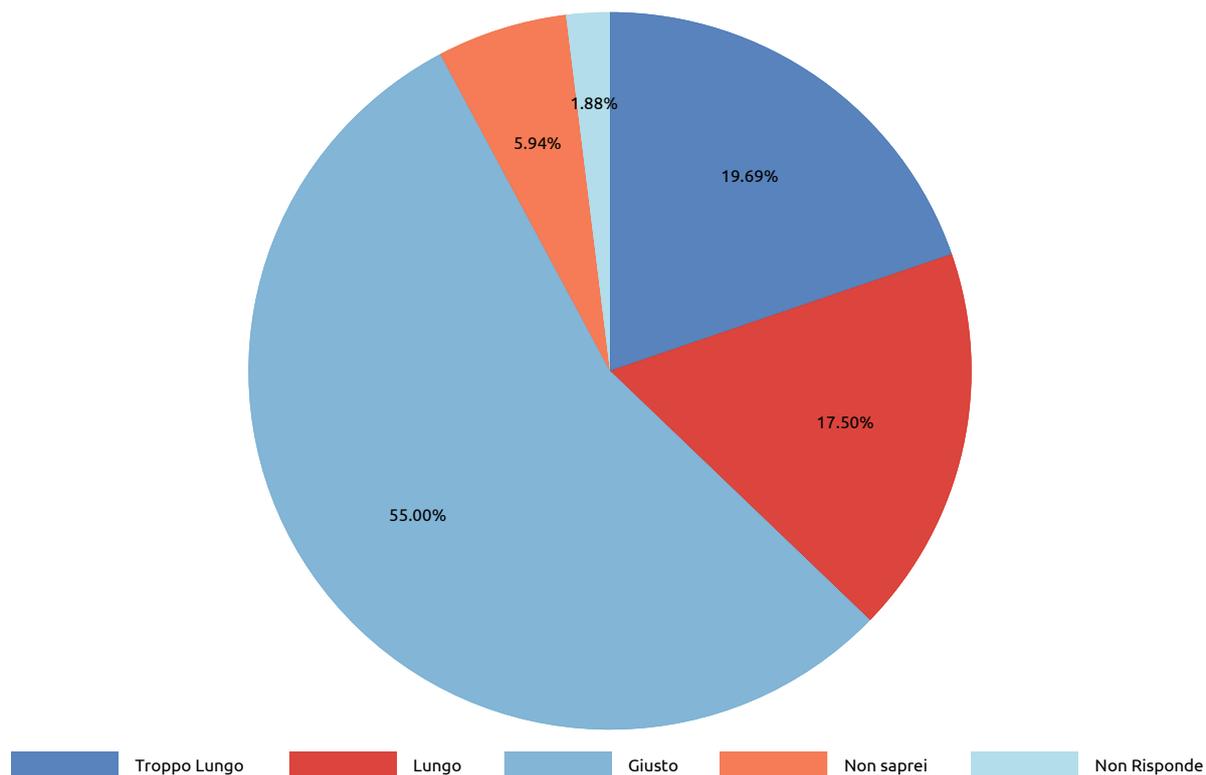
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Linea telefonica occupata	52	62.65	62.65	62.65
Coda alla segreteria	6	7.23	7.23	69.88
Difficoltà trovare la segreteria	23	27.71	27.71	97.59
Altro	2	2.41	2.41	100.00
<b>Totale</b>	<b>83</b>	<b>100.00</b>		

## Soddisfazione chiarezza informazioni date al momento della prenotazione



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	2	0.62	0.62
Poco soddisfatto	3	0.94	1.56
Soddisfatto	126	39.38	40.94
Più che soddisfatto	83	25.94	66.88
Completamente soddisfatto	101	31.56	98.44
Non Sa' / Non Risponde	5	1.56	100.00
<b>Totale</b>	<b>320</b>	<b>100.00</b>	

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



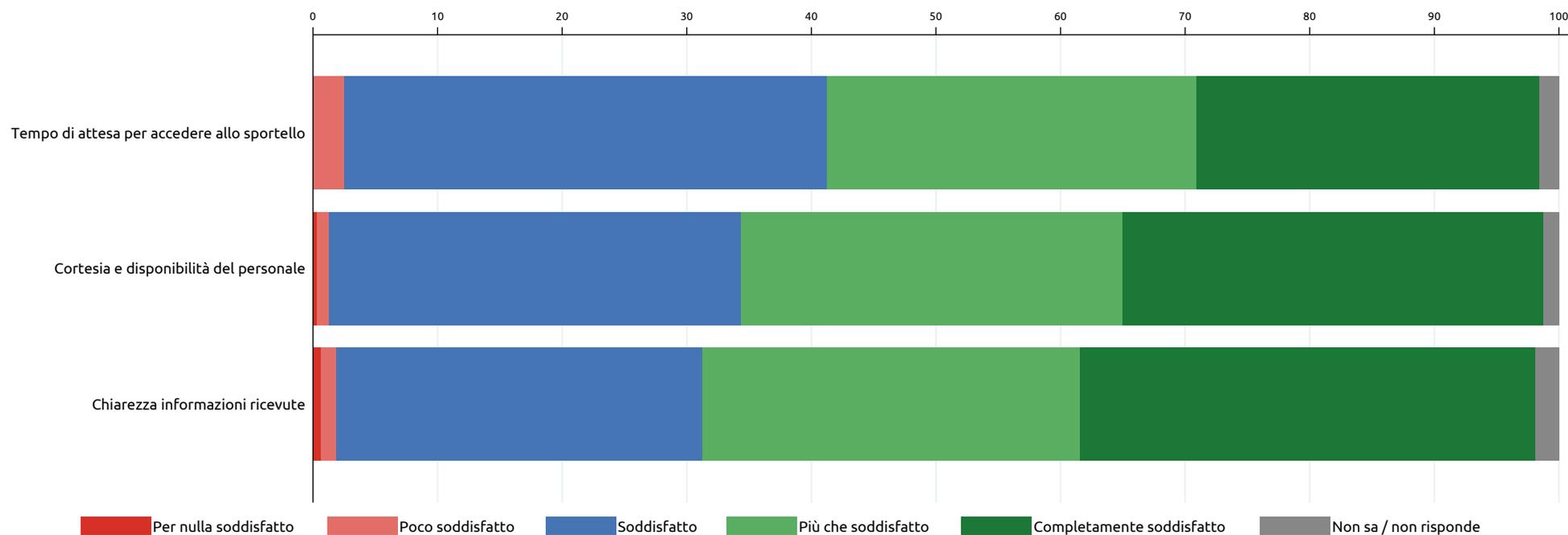
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Troppo Lungo	63	19.69	20.06	20.06
Lungo	56	17.50	17.83	37.90
Giusto	176	55.00	56.05	93.95
Non saprei	19	5.94	6.05	100.00
<b>Totale valide</b>	<b>314</b>	<b>98.12</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	6	1.88		
<b>Totale</b>	<b>320</b>	<b>100.00</b>		

---

**ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA**

---

## Valutazione Accettazione Amministrativa



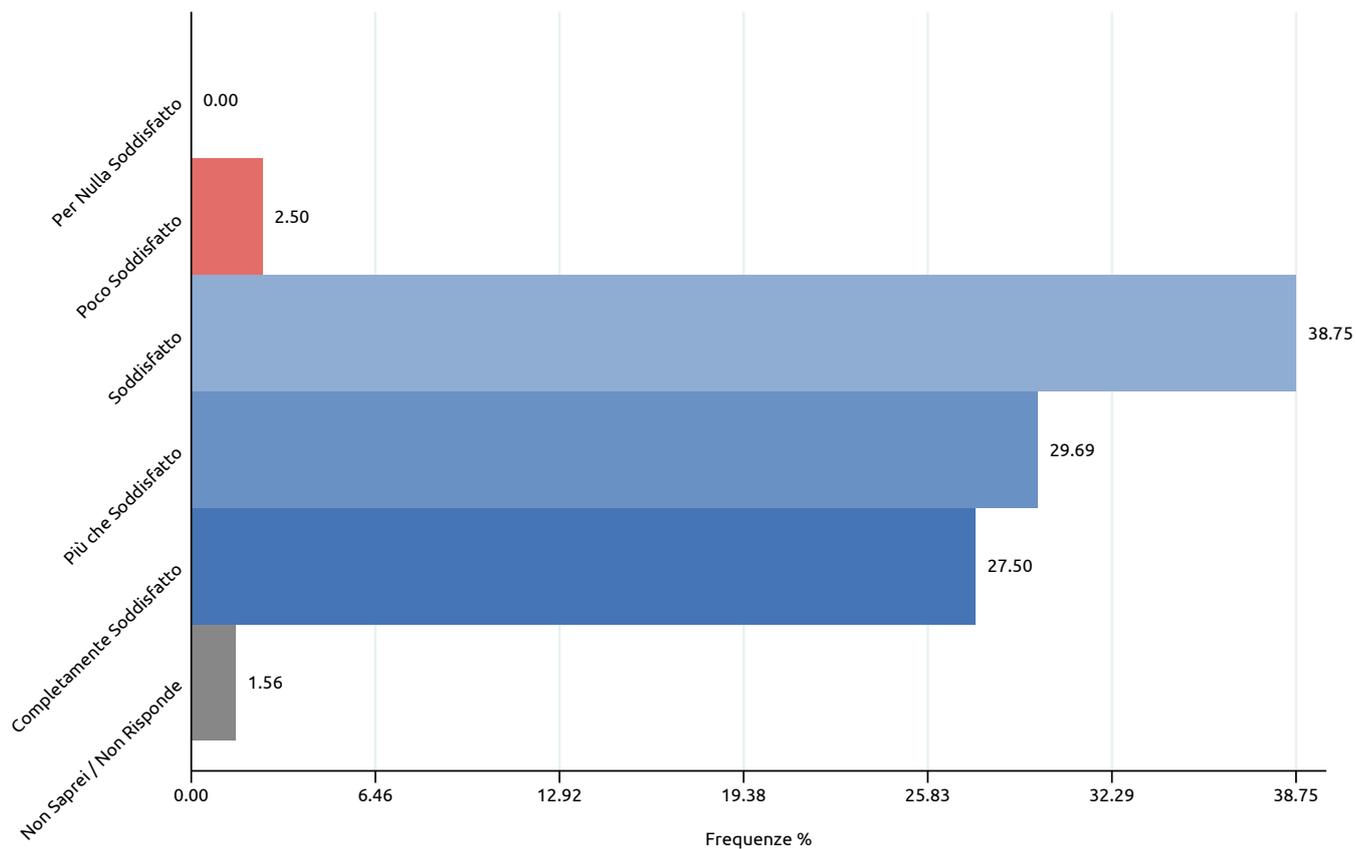
15

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non Sa' / Non Risponde	Totale
Tempo di attesa per accedere allo sportello	0	8	124	95	88	5	320
Cortesìa e disponibilità del personale	1	3	106	98	108	4	320
Chiarezza informazioni ricevute	2	4	94	97	117	6	320
	<i>0.00</i>	<i>2.50</i>	<i>38.75</i>	<i>29.69</i>	<i>27.50</i>	<i>1.56</i>	<i>100.00</i>
	<i>0.31</i>	<i>0.94</i>	<i>33.12</i>	<i>30.63</i>	<i>33.75</i>	<i>1.25</i>	<i>100.00</i>
	<i>0.62</i>	<i>1.25</i>	<i>29.38</i>	<i>30.31</i>	<i>36.56</i>	<i>1.88</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 per accedere allo sportello	8 <i>2.50</i>	307 <i>95.94</i>	5 <i>1.56</i>	320 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit� del personale	4 <i>1.25</i>	312 <i>97.50</i>	4 <i>1.25</i>	320 <i>100.00</i>
Chiarezza informazioni ricevute	6 <i>1.88</i>	308 <i>96.25</i>	6 <i>1.88</i>	320 <i>100.00</i>

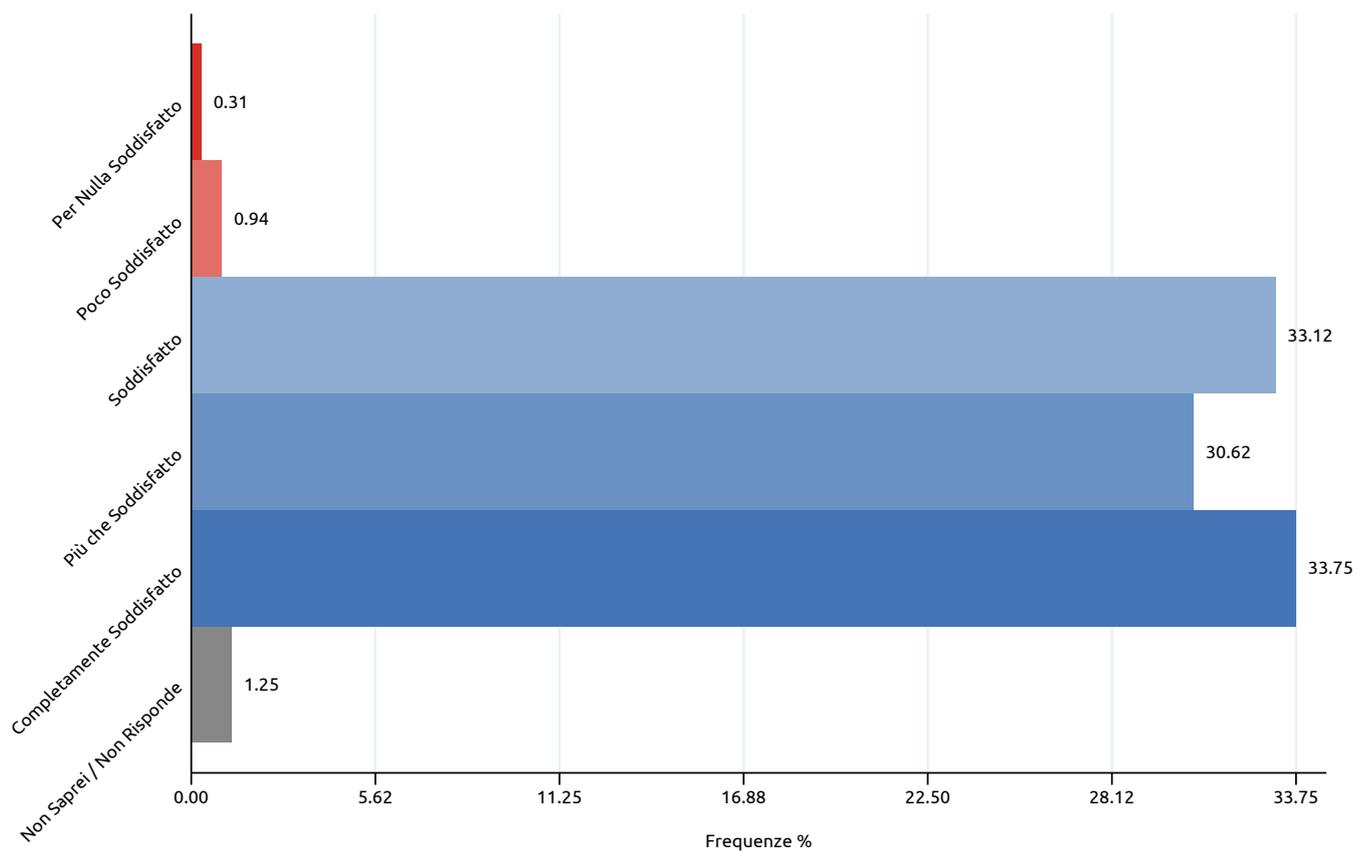
<b>Aspetti</b>	<b>Numerosit�</b>	<b>Media</b>	<b>Dev. Std.</b>	<b>Minimo</b>	<b>Massimo</b>
Tempo di attesa per accedere allo sportello	315	0.835	0.866	-1.000	2.000
Cortesìa e disponibilit� del personale	316	0.978	0.863	-2.000	2.000
Chiarezza informazioni ricevute	314	1.029	0.884	-2.000	2.000
Valutazione globale	317	0.946	0.816	-1.333	2.000

## Tempo di attesa per accedere allo sportello



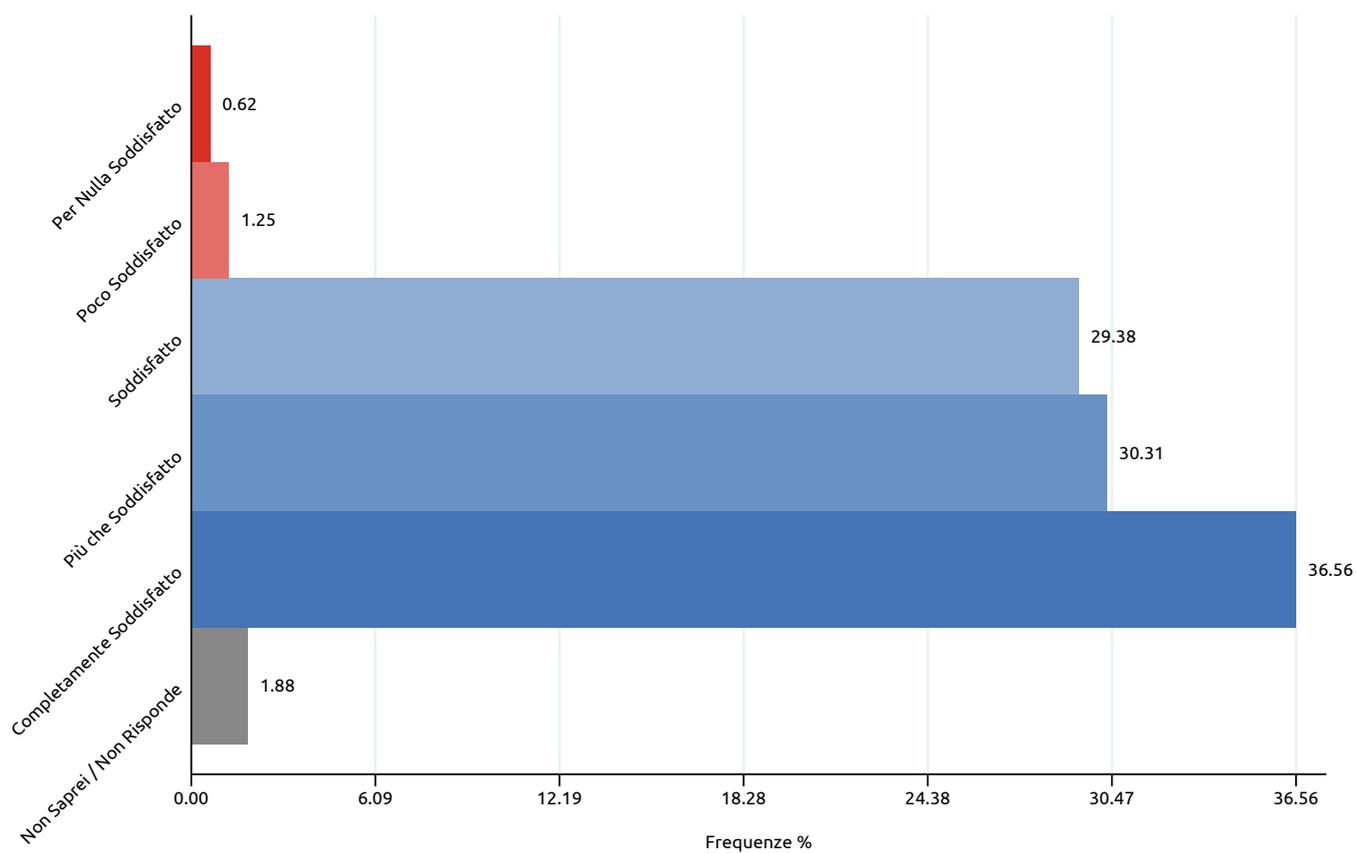
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	8	2.50	2.50
Soddisfatto	124	38.75	41.25
Più che soddisfatto	95	29.69	70.94
Completamente soddisfatto	88	27.50	98.44
Non Sa' / Non Risponde	5	1.56	100.00
<b>Totale</b>	<b>320</b>	<b>100.00</b>	

## Cortesía e disponibilità del personale



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.31	0.31
Poco soddisfatto	3	0.94	1.25
Soddisfatto	106	33.12	34.38
Più che soddisfatto	98	30.63	65.00
Completamente soddisfatto	108	33.75	98.75
Non Sa' / Non Risponde	4	1.25	100.00
<b>Totale</b>	<b>320</b>	<b>100.00</b>	

## Chiarezza informazioni ricevute



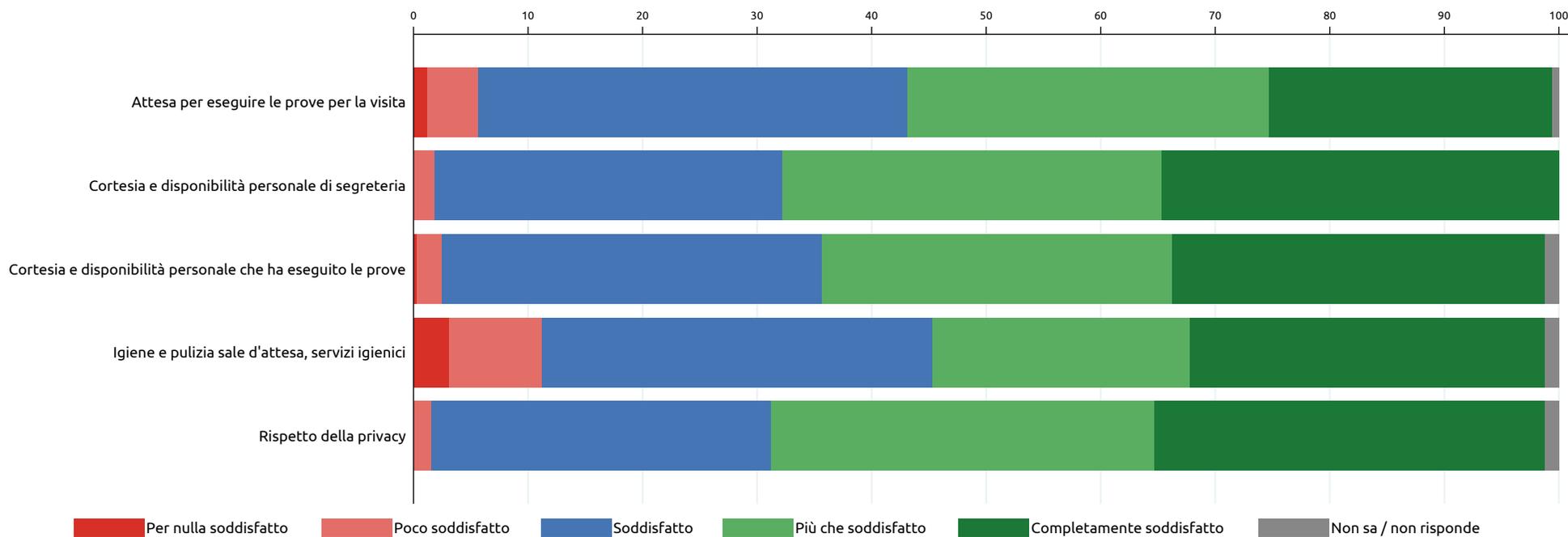
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddifatto	2	0.62	0.62
Poco soddifatto	4	1.25	1.88
Soddifatto	94	29.38	31.25
Più che soddifatto	97	30.31	61.56
Completamente soddifatto	117	36.56	98.12
Non Sa' / Non Risponde	6	1.88	100.00
<b>Totale</b>	<b>320</b>	<b>100.00</b>	

---

## ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO

---

## Valutazione Accoglienza nel servizio

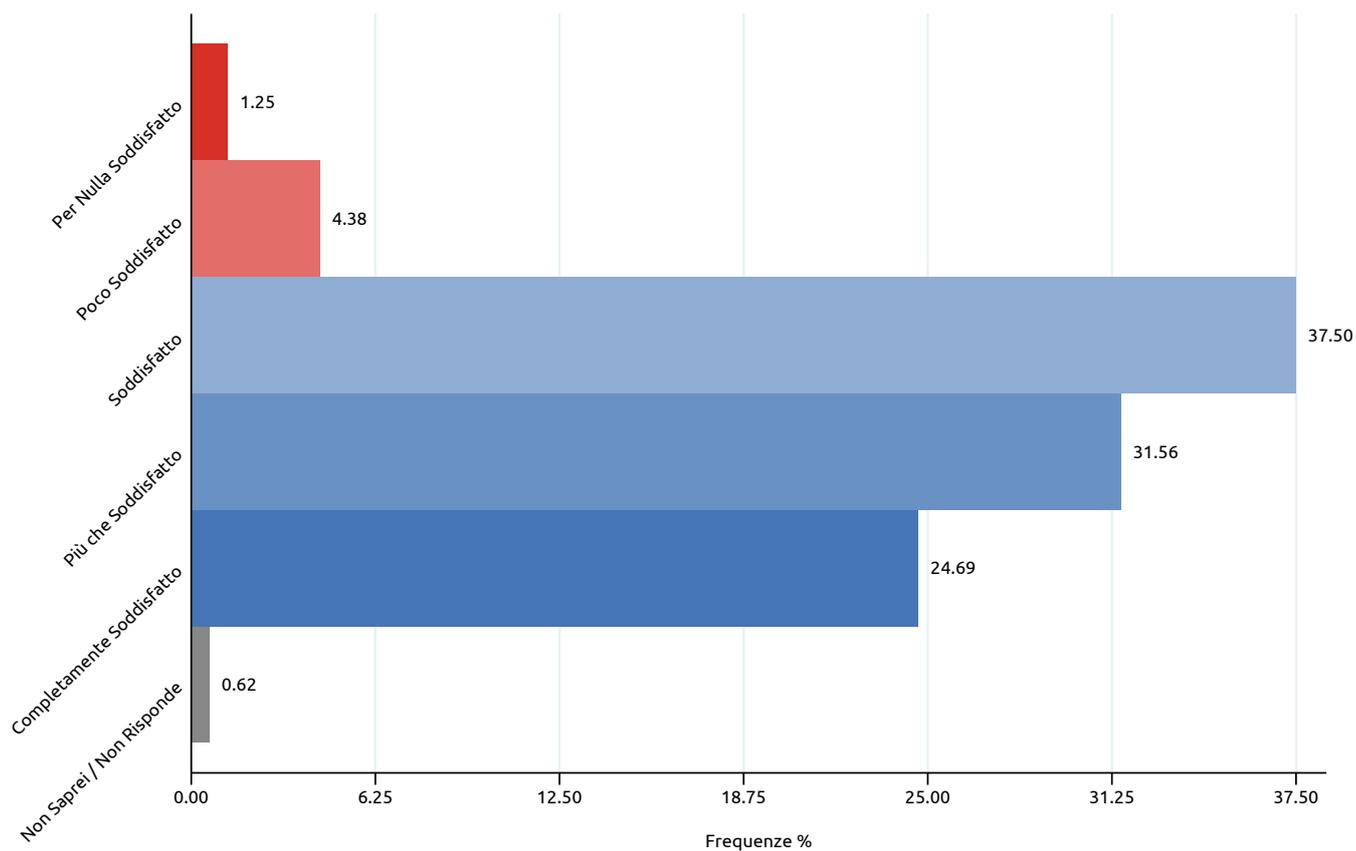


	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non Sa' / Non Risponde	Totale
Attesa per eseguire le prove per la visita	4	14	120	101	79	2	320
	1.25	4.38	37.50	31.56	24.69	0.62	100.00
Cortesia e disponibilità personale di segreteria	0	6	97	106	111	0	320
	0.00	1.88	30.31	33.12	34.69	0.00	100.00
Cortesia e disponibilità personale che ha eseguito le prove	1	7	106	98	104	4	320
	0.31	2.19	33.12	30.63	32.50	1.25	100.00
Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici	10	26	109	72	99	4	320
	3.12	8.12	34.06	22.50	30.94	1.25	100.00
Rispetto della privacy	0	5	95	107	109	4	320
	0.00	1.56	29.69	33.44	34.06	1.25	100.00

	<b>Giudizi negativi</b>	<b>Giudizi positivi</b>	<b>Non sa / Non Risponde</b>	<b>Totale</b>
Attesa per eseguire le prove per la visita	18 <i>5.62</i>	300 <i>93.75</i>	2 <i>0.62</i>	320 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit� personale di segreteria	6 <i>1.88</i>	314 <i>98.12</i>	0 <i>0.00</i>	320 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit� personale che ha eseguito le prove	8 <i>2.50</i>	308 <i>96.25</i>	4 <i>1.25</i>	320 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici	36 <i>11.25</i>	280 <i>87.50</i>	4 <i>1.25</i>	320 <i>100.00</i>
Rispetto della privacy	5 <i>1.56</i>	311 <i>97.19</i>	4 <i>1.25</i>	320 <i>100.00</i>

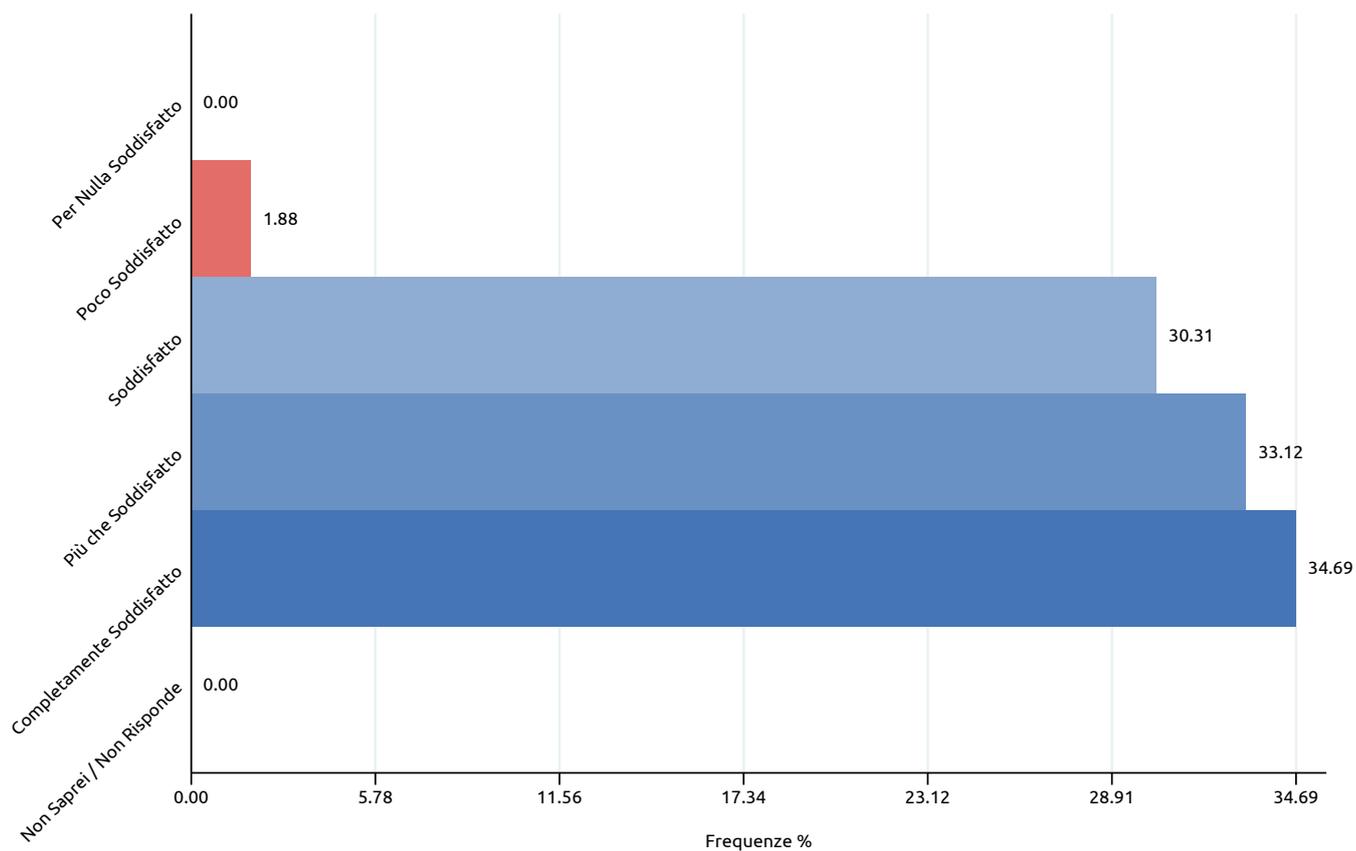
<b>Aspetti</b>	<b>Numerosit�</b>	<b>Media</b>	<b>Dev. Std.</b>	<b>Minimo</b>	<b>Massimo</b>
Attesa per eseguire le prove per la visita	318	0.745	0.924	-2.000	2.000
Cortesìa e disponibilit� personale di segreteria	320	1.006	0.853	-1.000	2.000
Cortesìa e disponibilit� personale che ha eseguito le prove	316	0.940	0.883	-2.000	2.000
Igiene e pulizia sale d'attesa, servizi igienici	316	0.709	1.091	-2.000	2.000
Rispetto della privacy	316	1.013	0.843	-1.000	2.000
Valutazione globale	320	0.881	0.813	-1.250	2.000

## Attesa per eseguire le prove per la visita



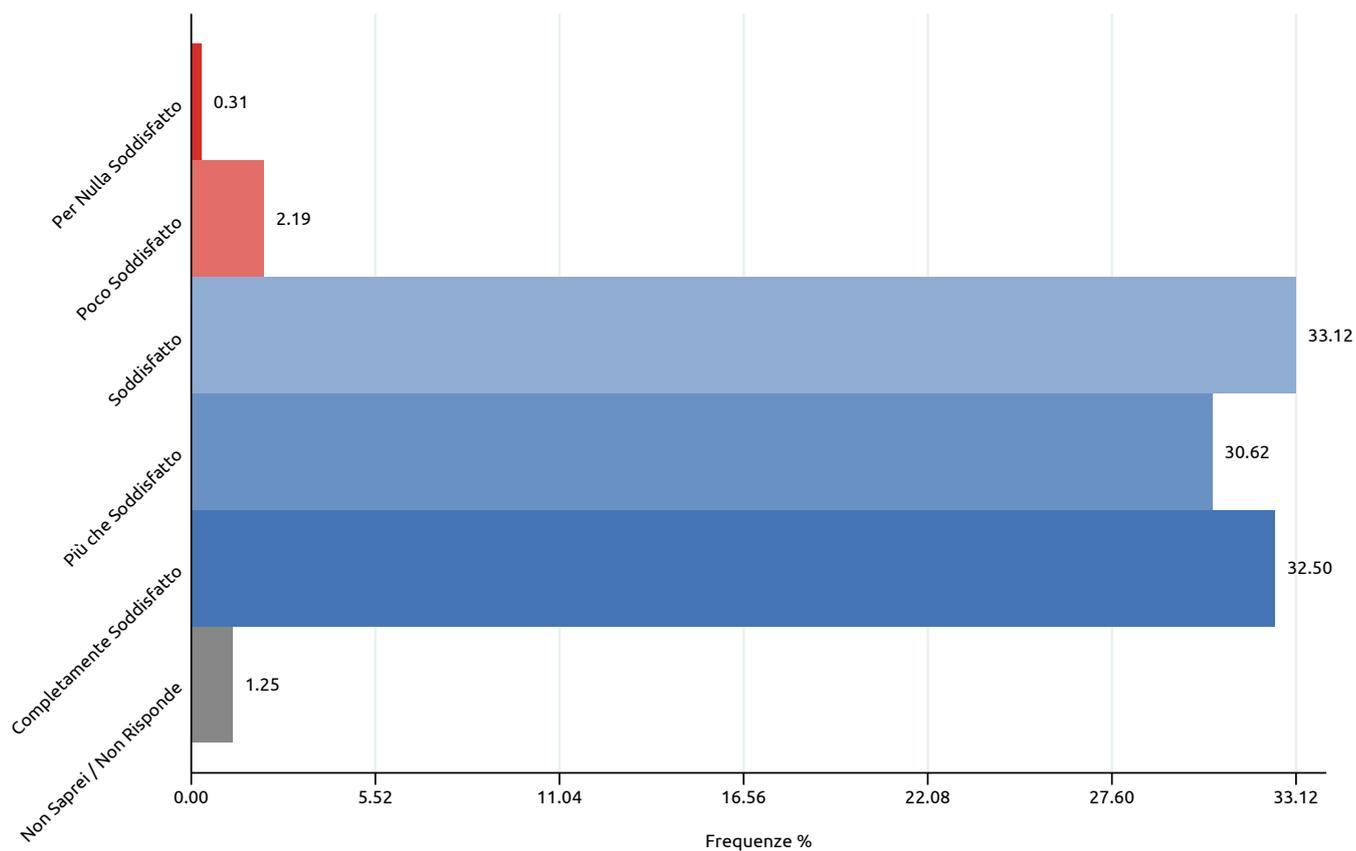
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	4	1.25	1.25
Poco soddisfatto	14	4.38	5.62
Soddisfatto	120	37.50	43.12
Più che soddisfatto	101	31.56	74.69
Completamente soddisfatto	79	24.69	99.38
Non Sa' / Non Risponde	2	0.62	100.00
<b>Totale</b>	<b>320</b>	<b>100.00</b>	

## Cortesìa e disponibilit  personale di segreteria



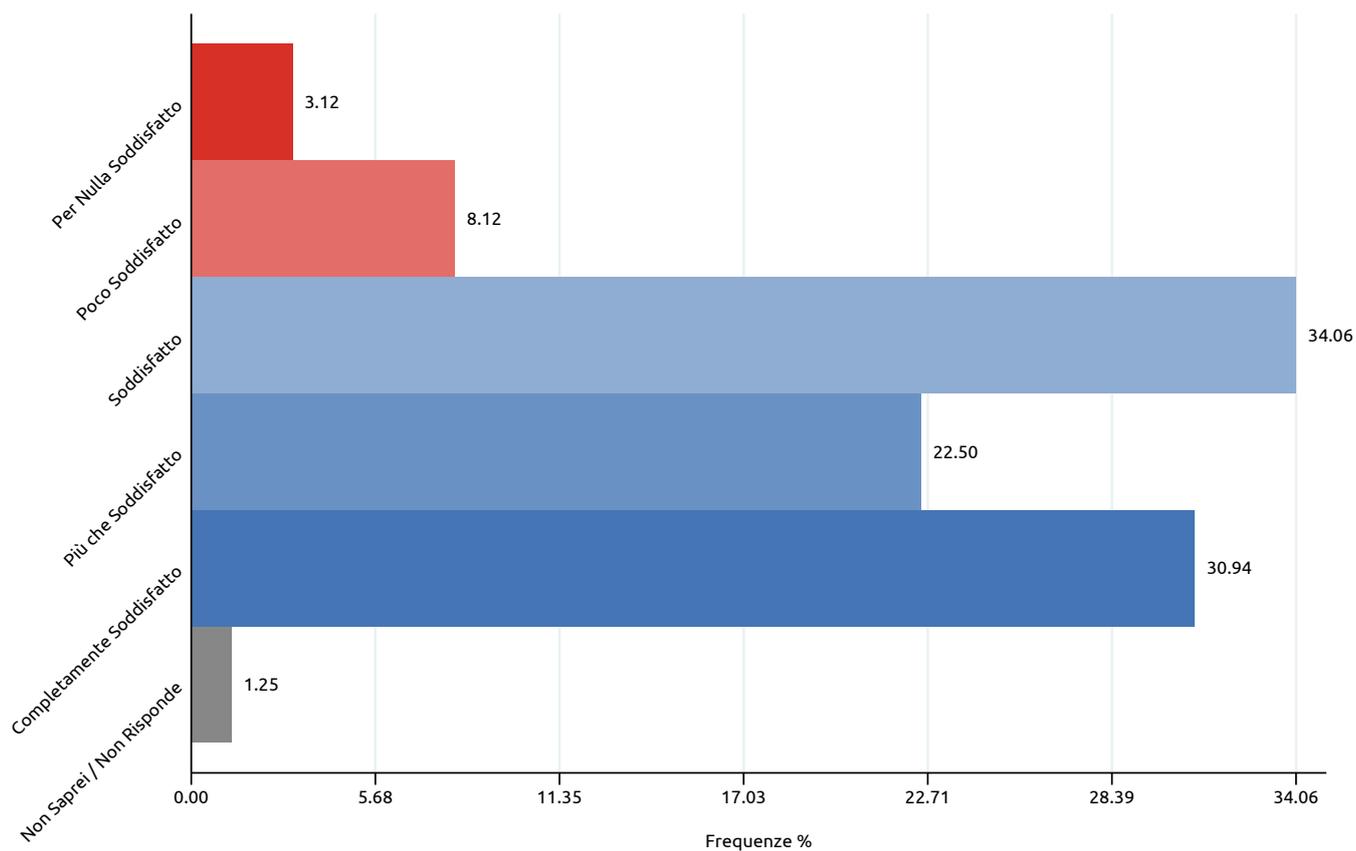
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	6	1.88	1.88
Soddisfatto	97	30.31	32.19
Più che soddisfatto	106	33.12	65.31
Completamente soddisfatto	111	34.69	100.00
<b>Totale</b>	<b>320</b>	<b>100.00</b>	

## Cortesía e disponibilidad personal que ha eseguito le prove



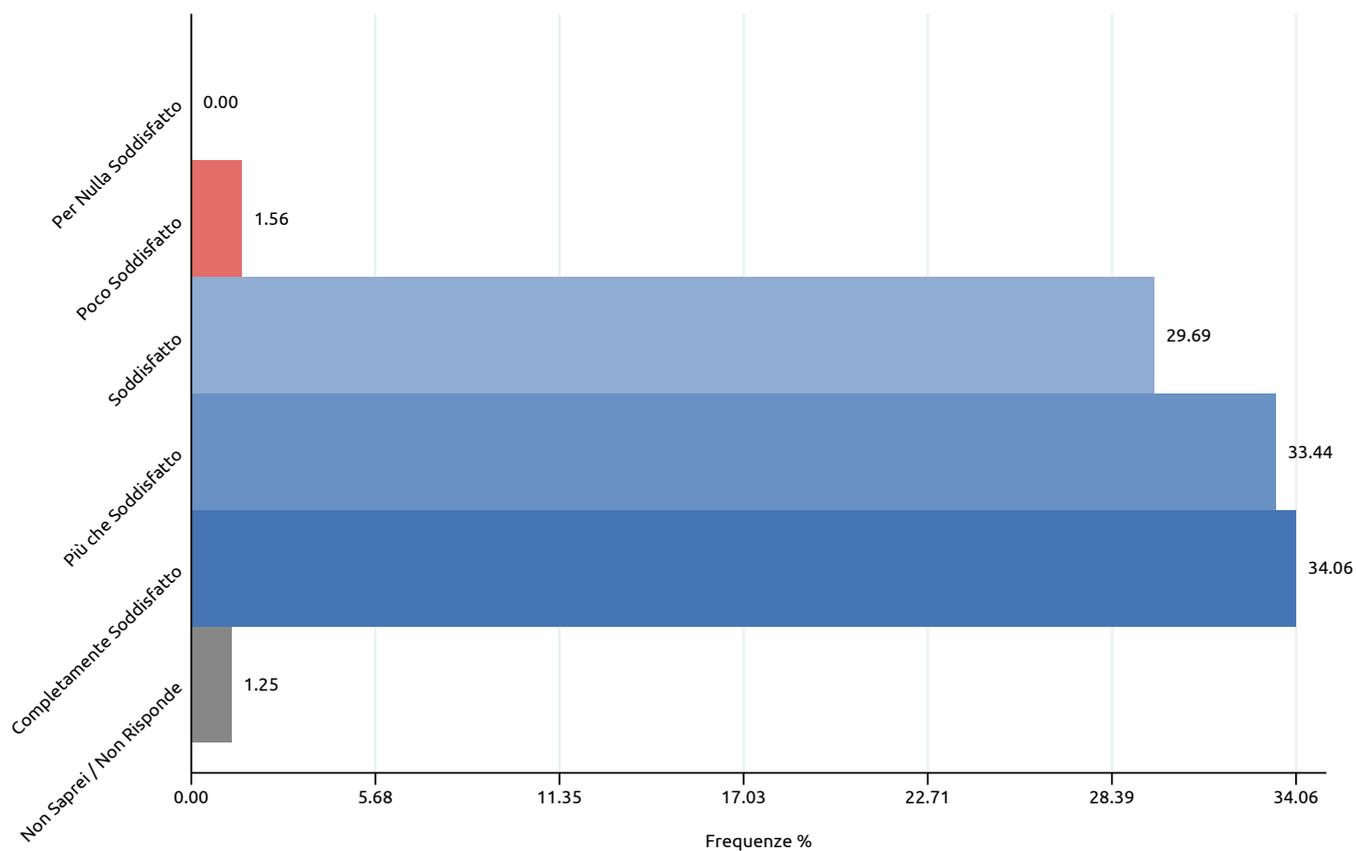
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.31	0.31
Poco soddisfatto	7	2.19	2.50
Soddisfatto	106	33.12	35.62
Più che soddisfatto	98	30.63	66.25
Completamente soddisfatto	104	32.50	98.75
Non Sa' / Non Risponde	4	1.25	100.00
<b>Totale</b>	<b>320</b>	<b>100.00</b>	

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



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	10	3.12	3.12
Poco soddisfatto	26	8.12	11.25
Soddisfatto	109	34.06	45.31
Più che soddisfatto	72	22.50	67.81
Completamente soddisfatto	99	30.94	98.75
Non Sa' / Non Risponde	4	1.25	100.00
<b>Totale</b>	<b>320</b>	<b>100.00</b>	

## Rispetto della privacy



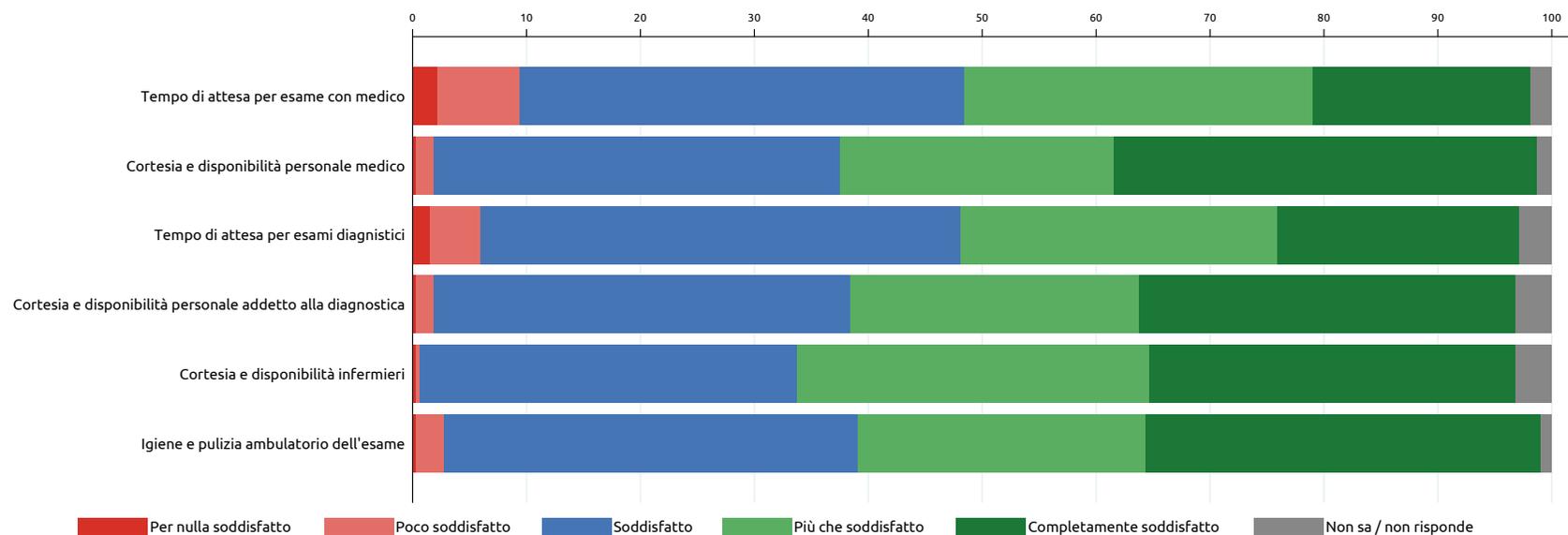
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco soddisfatto	5	1.56	1.56
Soddisfatto	95	29.69	31.25
Più che soddisfatto	107	33.44	64.69
Completamente soddisfatto	109	34.06	98.75
Non Sa' / Non Risponde	4	1.25	100.00
<b>Totale</b>	<b>320</b>	<b>100.00</b>	

---

## **ESECUZIONE DELL'ESAME**

---

## Valutazione Esecuzione dell'esame



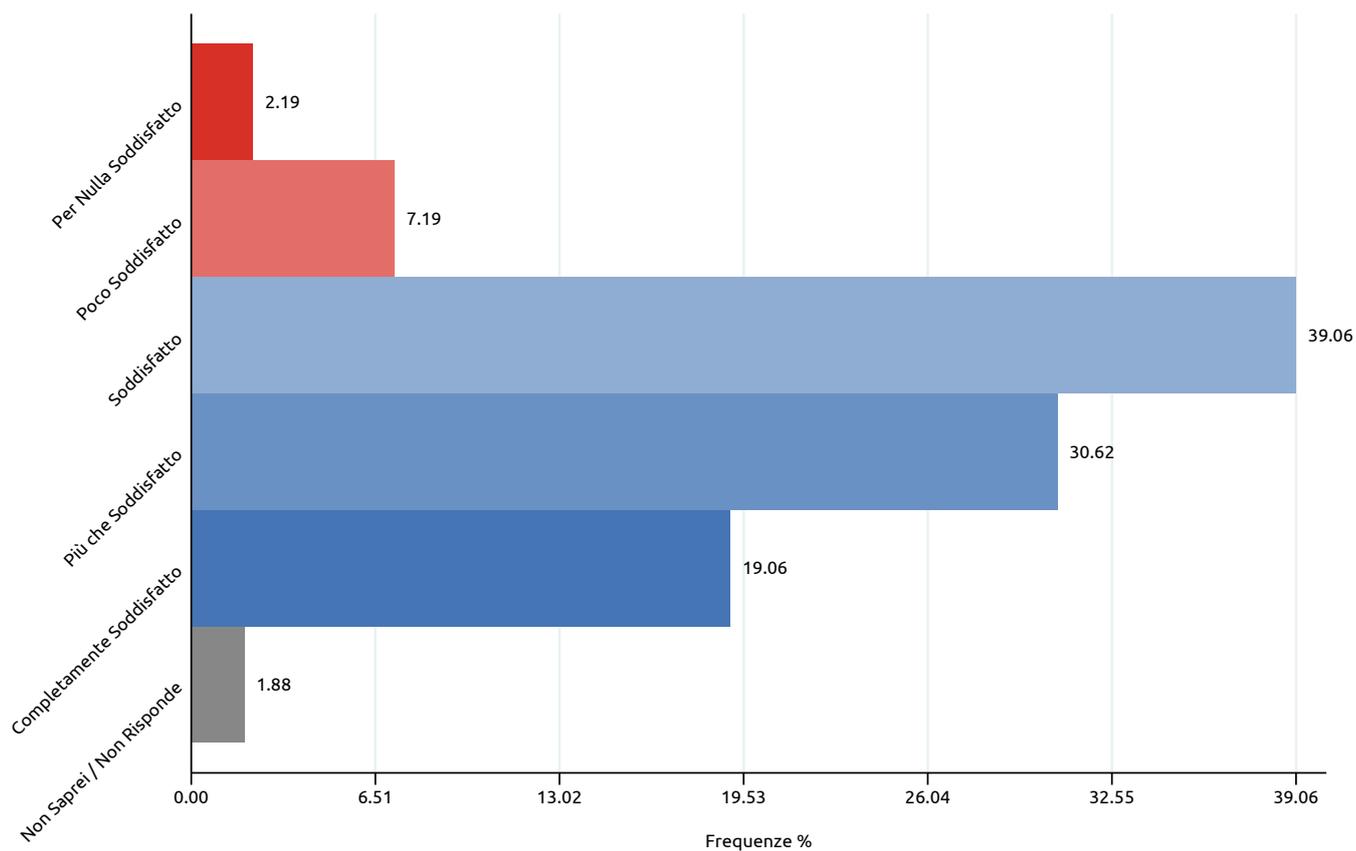
29

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non Sa' / Non Risponde	Totale
Tempo di attesa per esame con medico	7	23	125	98	61	6	320
	2.19	7.19	39.06	30.63	19.06	1.88	100.00
Cortesìa e disponibilità personale medico	1	5	114	77	119	4	320
	0.31	1.56	35.62	24.06	37.19	1.25	100.00
Tempo di attesa per esami diagnostici	5	14	135	89	68	9	320
	1.56	4.38	42.19	27.81	21.25	2.81	100.00
Cortesìa e disponibilità personale addetto alla diagnostica	1	5	117	81	106	10	320
	0.31	1.56	36.56	25.31	33.12	3.12	100.00
Cortesìa e disponibilità infermieri	1	1	106	99	103	10	320
	0.31	0.31	33.12	30.94	32.19	3.12	100.00
Igiene e pulizia ambulatorio dell'esame	1	8	116	81	111	3	320
	0.31	2.50	36.25	25.31	34.69	0.94	100.00

	<b>Giudizi negativi</b>	<b>Giudizi positivi</b>	<b>Non sa / Non Risponde</b>	<b>Totale</b>
Tempo di attesa per esame con medico	30 <i>9.38</i>	284 <i>88.75</i>	6 <i>1.88</i>	320 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit� personale medico	6 <i>1.88</i>	310 <i>96.88</i>	4 <i>1.25</i>	320 <i>100.00</i>
Tempo di attesa per esami diagnostici	19 <i>5.94</i>	292 <i>91.25</i>	9 <i>2.81</i>	320 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit� personale addetto alla diagnostica	6 <i>1.88</i>	304 <i>95.00</i>	10 <i>3.12</i>	320 <i>100.00</i>
Cortesìa e disponibilit� infermieri	2 <i>0.62</i>	308 <i>96.25</i>	10 <i>3.12</i>	320 <i>100.00</i>
Igiene e pulizia ambulatorio dell'esame	9 <i>2.81</i>	308 <i>96.25</i>	3 <i>0.94</i>	320 <i>100.00</i>

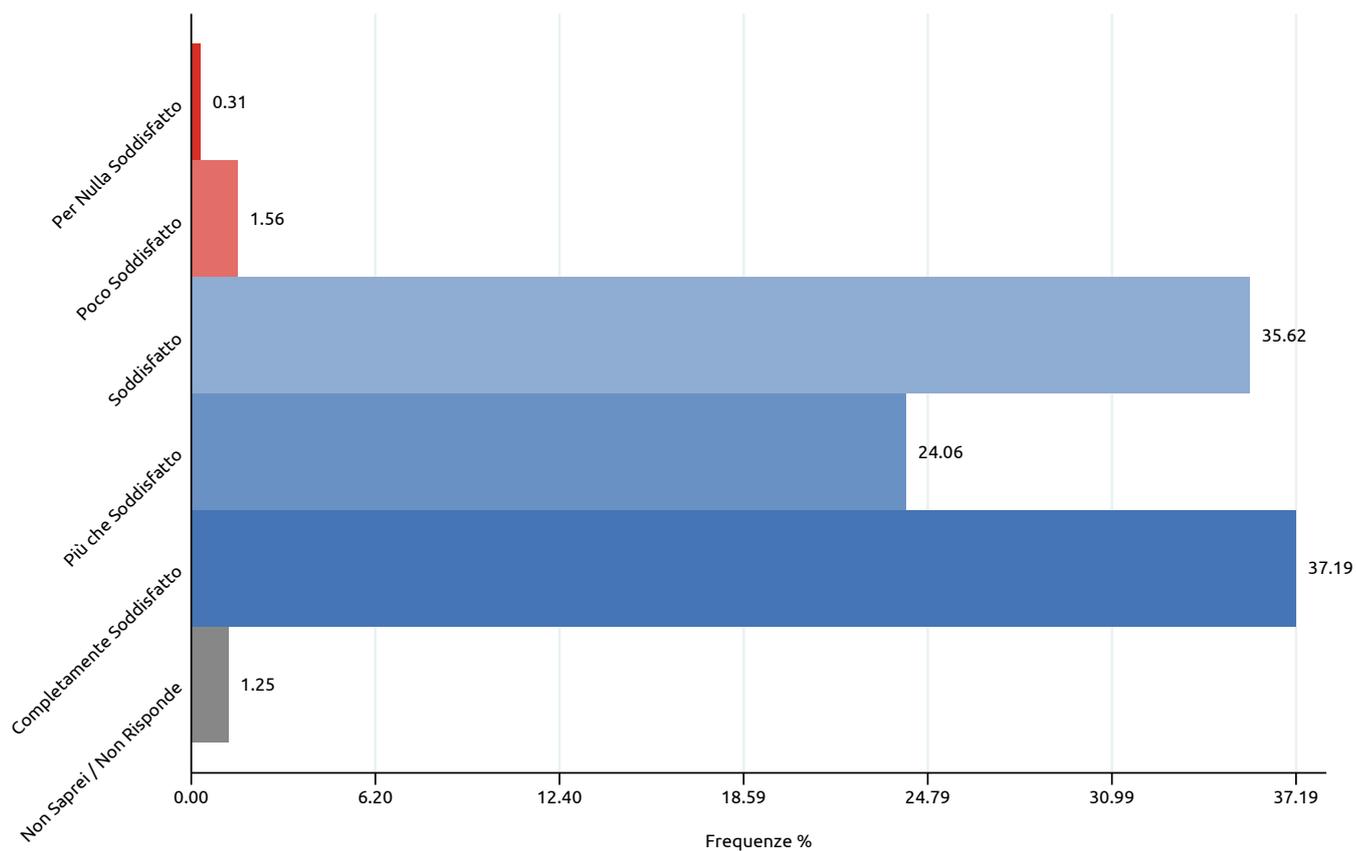
<b>Aspetti</b>	<b>Numerosit�</b>	<b>Media</b>	<b>Dev. Std.</b>	<b>Minimo</b>	<b>Massimo</b>
Tempo di attesa per esame con medico	314	0.583	0.956	-2.000	2.000
Cortesìa e disponibilit� personale medico	316	0.975	0.912	-2.000	2.000
Tempo di attesa per esami diagnostici	311	0.646	0.925	-2.000	2.000
Cortesìa e disponibilit� personale addetto alla diagnostica	310	0.923	0.900	-2.000	2.000
Cortesìa e disponibilit� infermieri	310	0.974	0.847	-2.000	2.000
Igiene e pulizia ambulatorio dell'esame	317	0.924	0.918	-2.000	2.000
Valutazione globale	319	0.832	0.808	-2.000	2.000

## Tempo di attesa per esame con medico



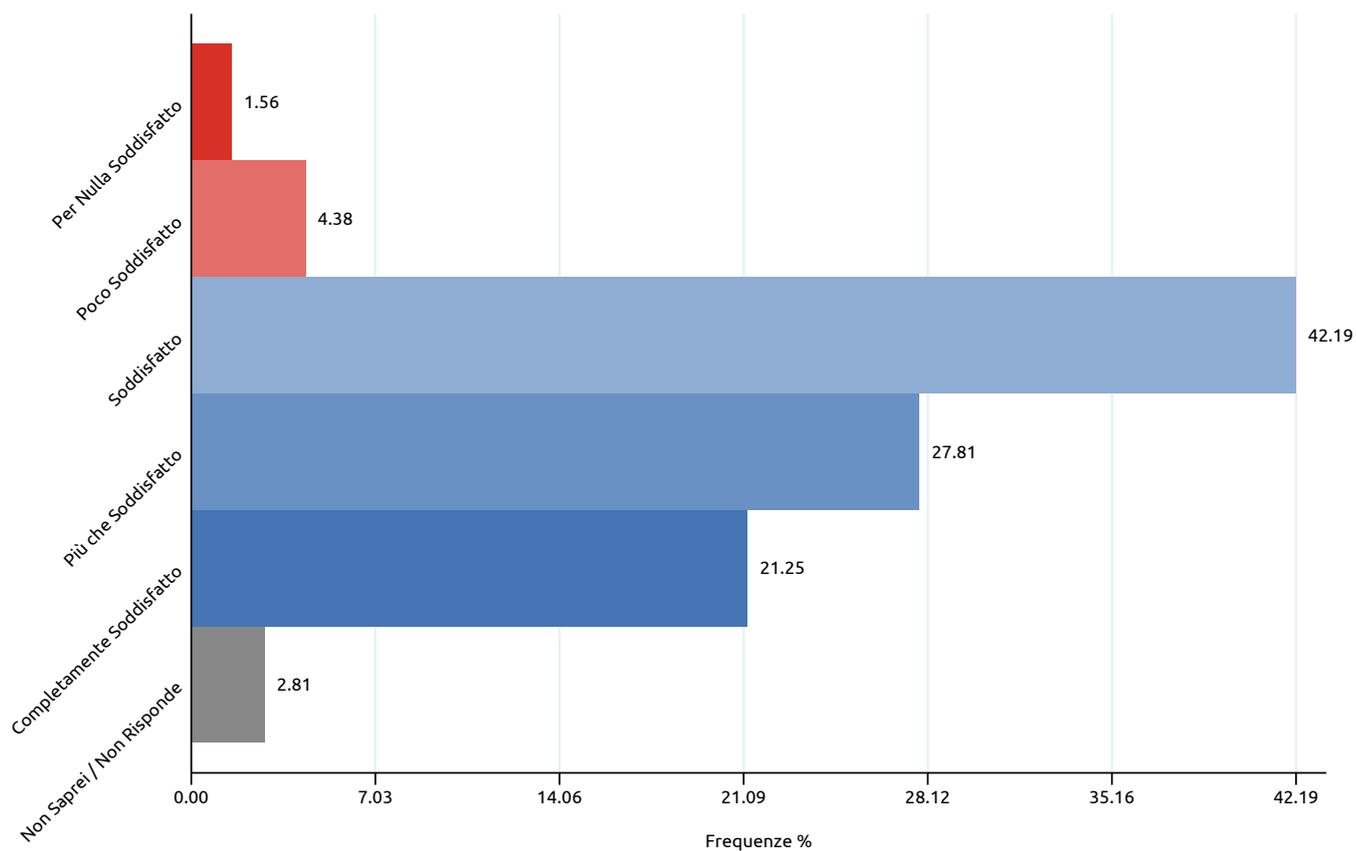
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	7	2.19	2.19
Poco soddisfatto	23	7.19	9.38
Soddisfatto	125	39.06	48.44
Più che soddisfatto	98	30.63	79.06
Completamente soddisfatto	61	19.06	98.12
Non Sa' / Non Risponde	6	1.88	100.00
<b>Totale</b>	<b>320</b>	<b>100.00</b>	

## Cortesìa e disponibilit  personale medico



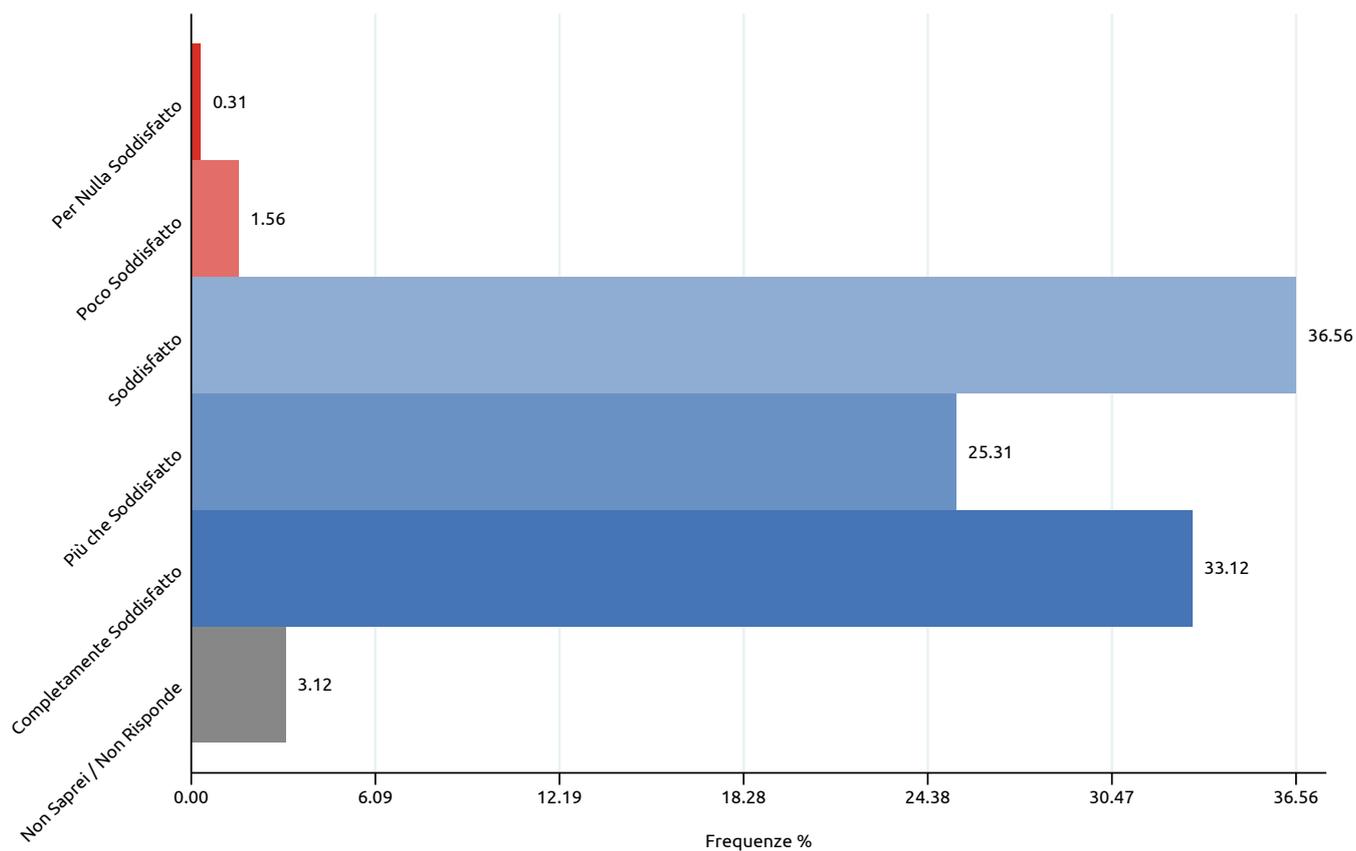
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.31	0.31
Poco soddisfatto	5	1.56	1.88
Soddisfatto	114	35.62	37.50
Pi� che soddisfatto	77	24.06	61.56
Completamente soddisfatto	119	37.19	98.75
Non Sa' / Non Risponde	4	1.25	100.00
<b>Totale</b>	<b>320</b>	<b>100.00</b>	

## Tempo di attesa per esami diagnostici



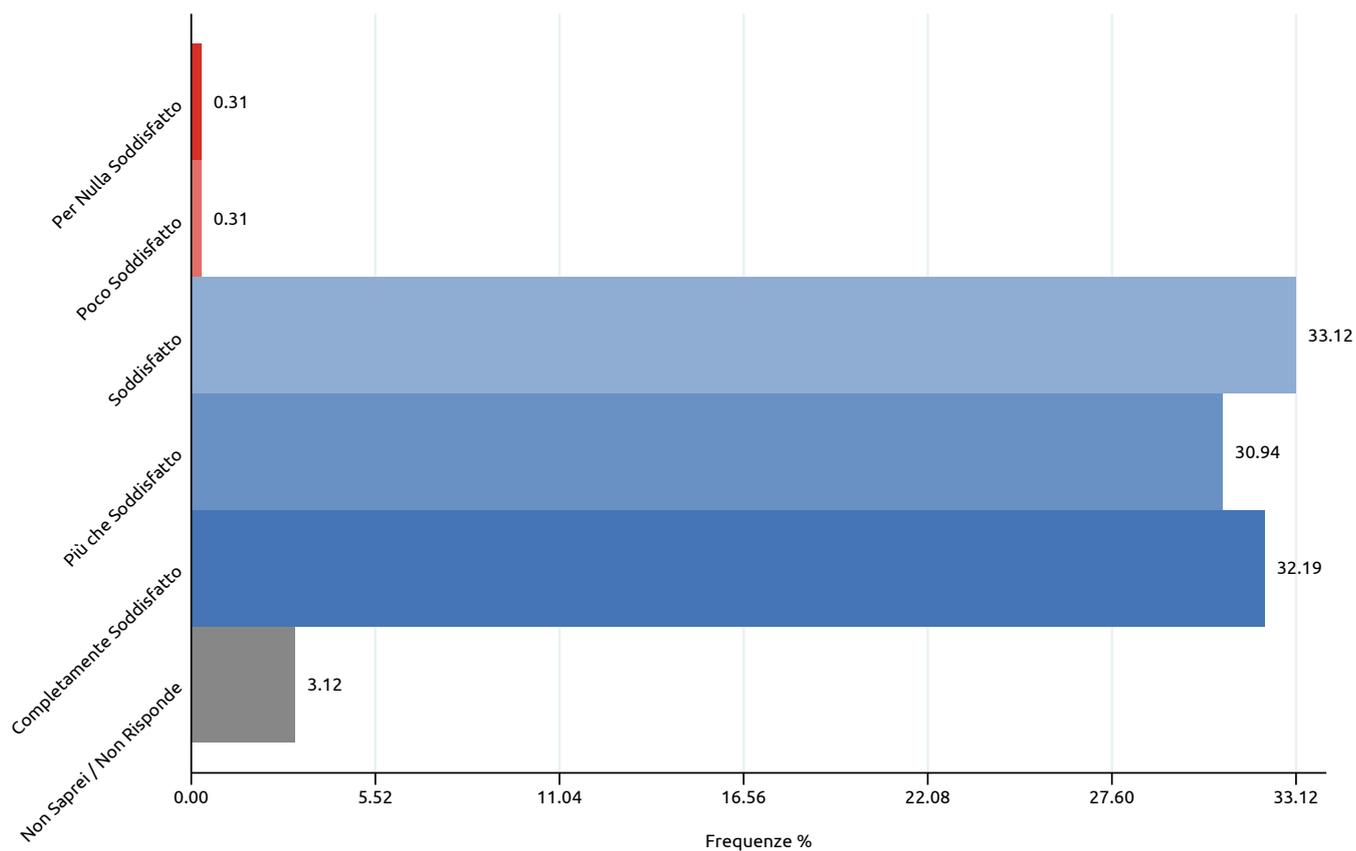
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	5	1.56	1.56
Poco soddisfatto	14	4.38	5.94
Soddisfatto	135	42.19	48.12
Più che soddisfatto	89	27.81	75.94
Completamente soddisfatto	68	21.25	97.19
Non Sa' / Non Risponde	9	2.81	100.00
<b>Totale</b>	<b>320</b>	<b>100.00</b>	

## Cortesia e disponibilità personale addetto alla diagnostica



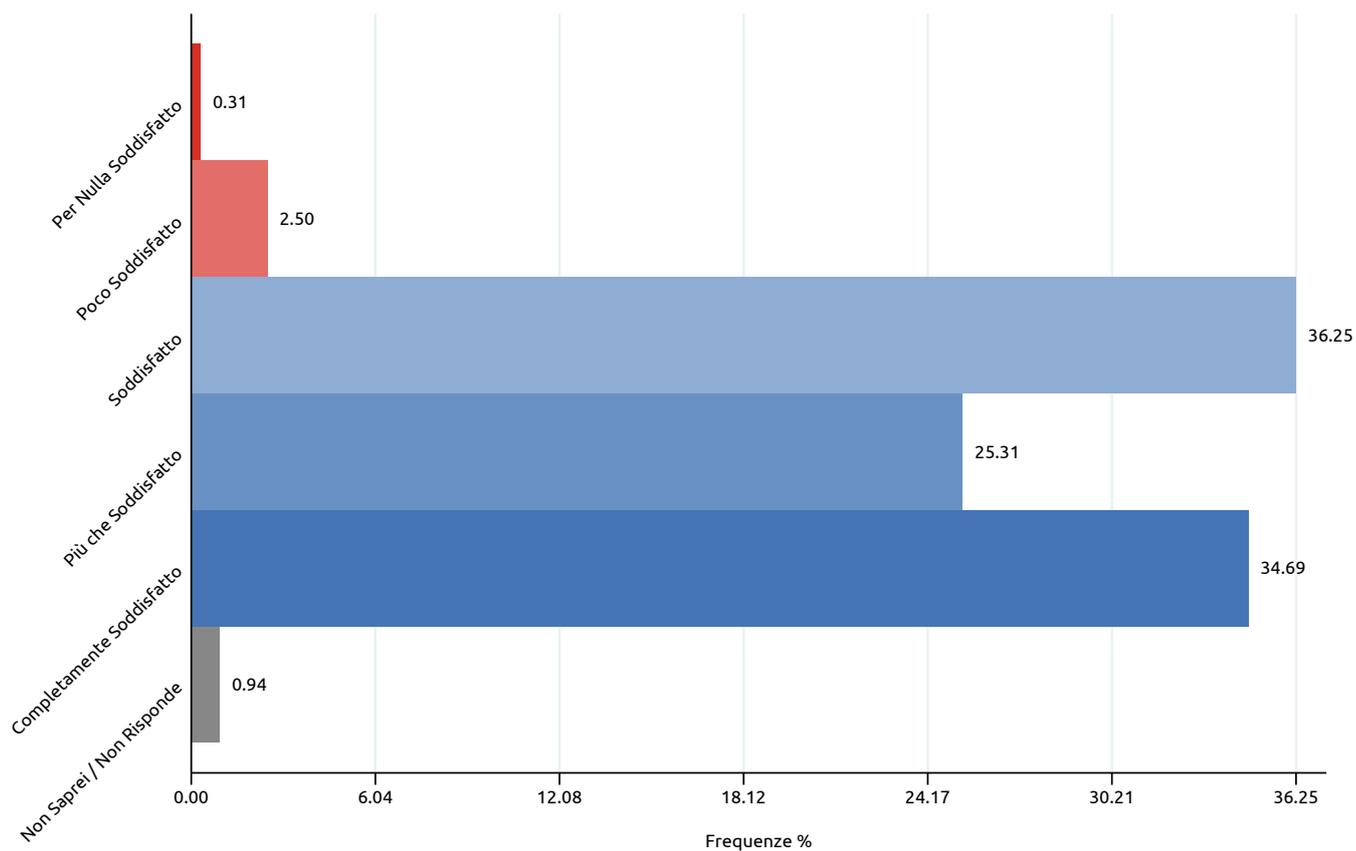
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.31	0.31
Poco soddisfatto	5	1.56	1.88
Soddisfatto	117	36.56	38.44
Più che soddisfatto	81	25.31	63.75
Completamente soddisfatto	106	33.12	96.88
Non Sa' / Non Risponde	10	3.12	100.00
<b>Totale</b>	<b>320</b>	<b>100.00</b>	

## Cortesía e disponibilità infermieri



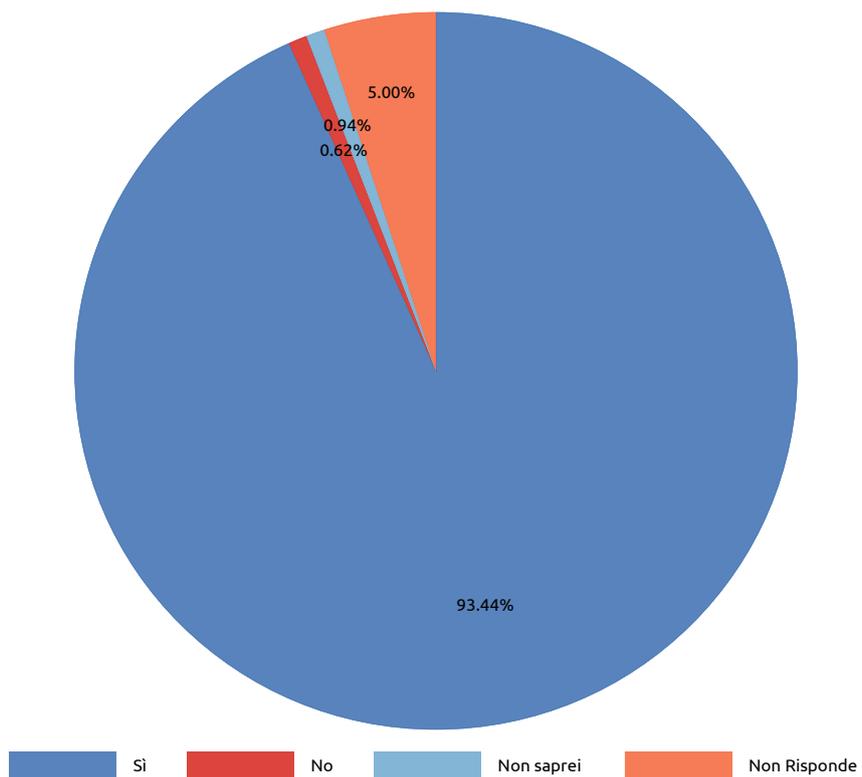
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.31	0.31
Poco soddisfatto	1	0.31	0.62
Soddisfatto	106	33.12	33.75
Più che soddisfatto	99	30.94	64.69
Completamente soddisfatto	103	32.19	96.88
Non Sa' / Non Risponde	10	3.12	100.00
<b>Totale</b>	<b>320</b>	<b>100.00</b>	

## Igiene e pulizia ambulatorio dell'esame



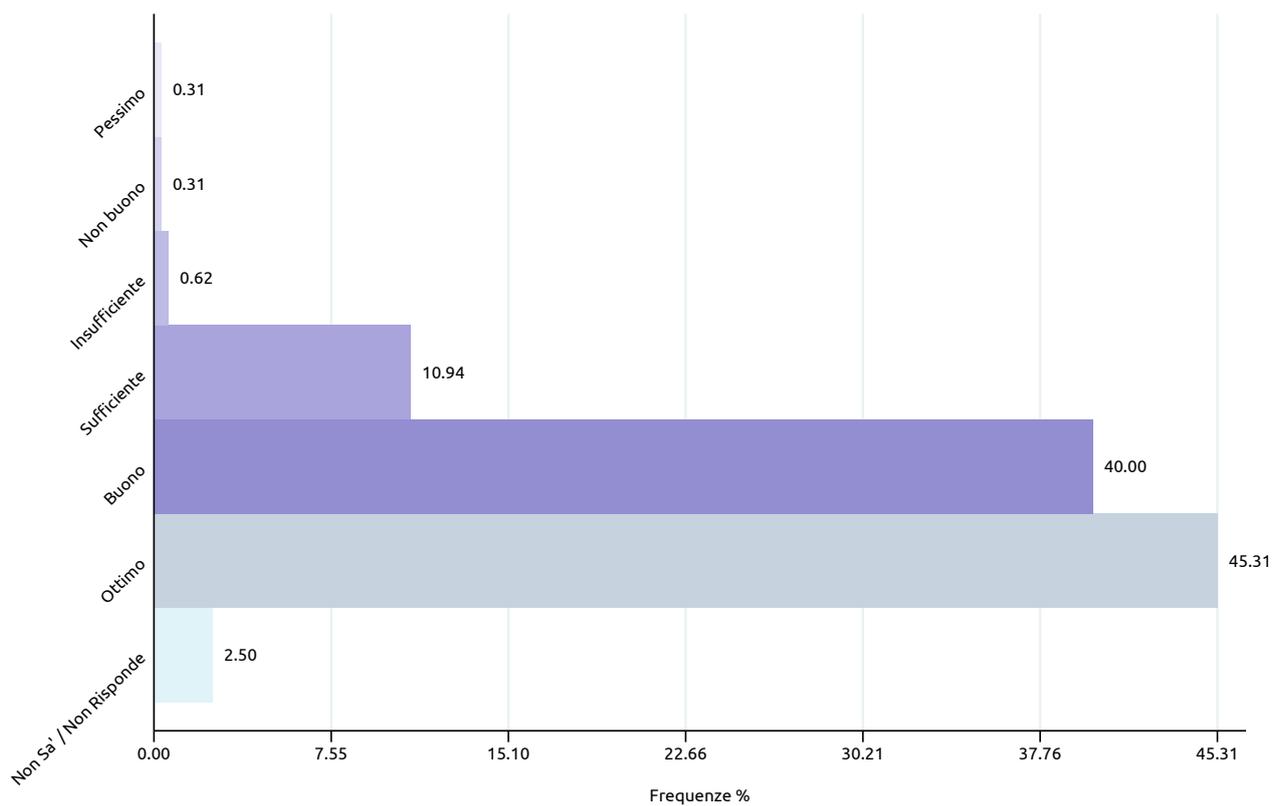
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Per nulla soddisfatto	1	0.31	0.31
Poco soddisfatto	8	2.50	2.81
Soddisfatto	116	36.25	39.06
Più che soddisfatto	81	25.31	64.38
Completamente soddisfatto	111	34.69	99.06
Non Sa' / Non Risponde	3	0.94	100.00
<b>Totale</b>	<b>320</b>	<b>100.00</b>	

## Consiglierebbe di utilizzare questo Servizio



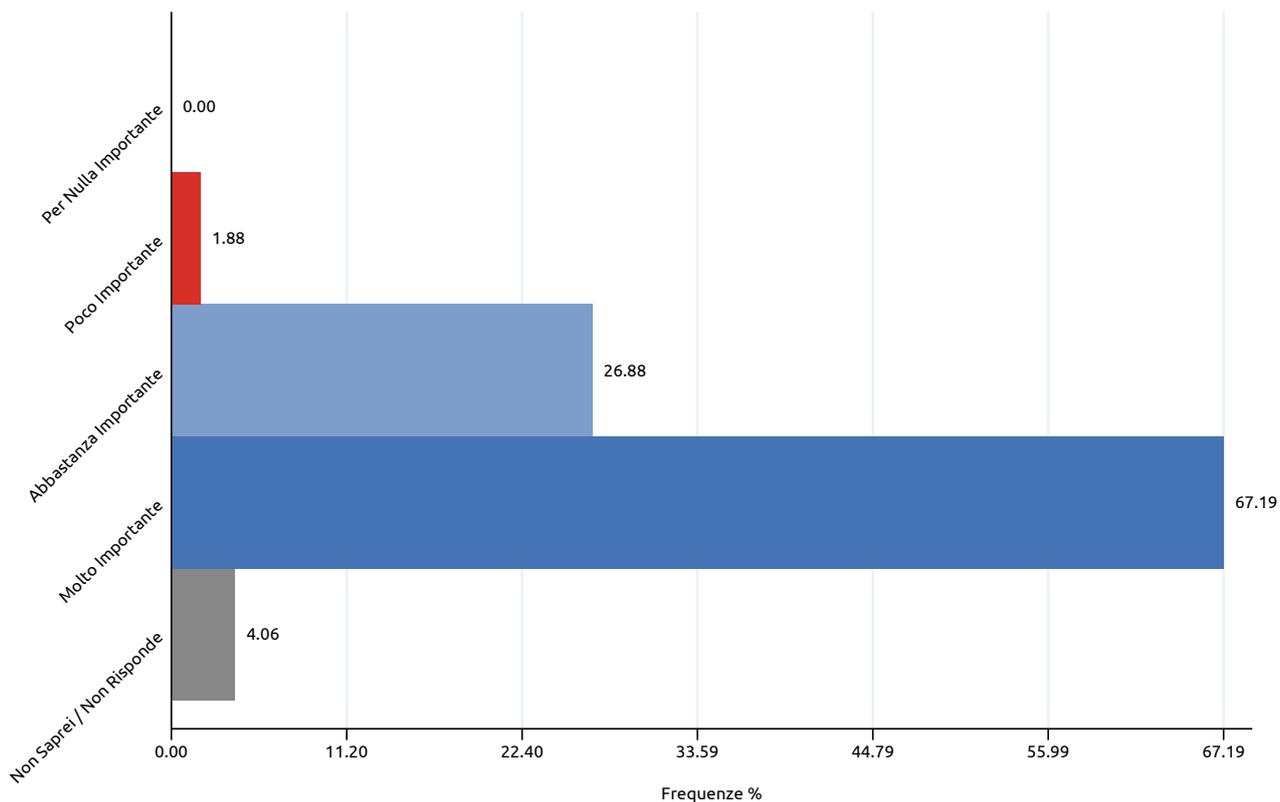
	Frequenza	Percentuale	Valide	Cumulata
Sì	299	93.44	98.36	98.36
No	2	0.62	0.66	99.01
Non saprei	3	0.94	0.99	100.00
<b>Totale valide</b>	<b>304</b>	<b>95.00</b>	<b>100.00</b>	
Non Risponde	16	5.00		
<b>Totale</b>	<b>320</b>	<b>100.00</b>		

## Giudizio complessivo rispetto all'esperienza in questo Servizio



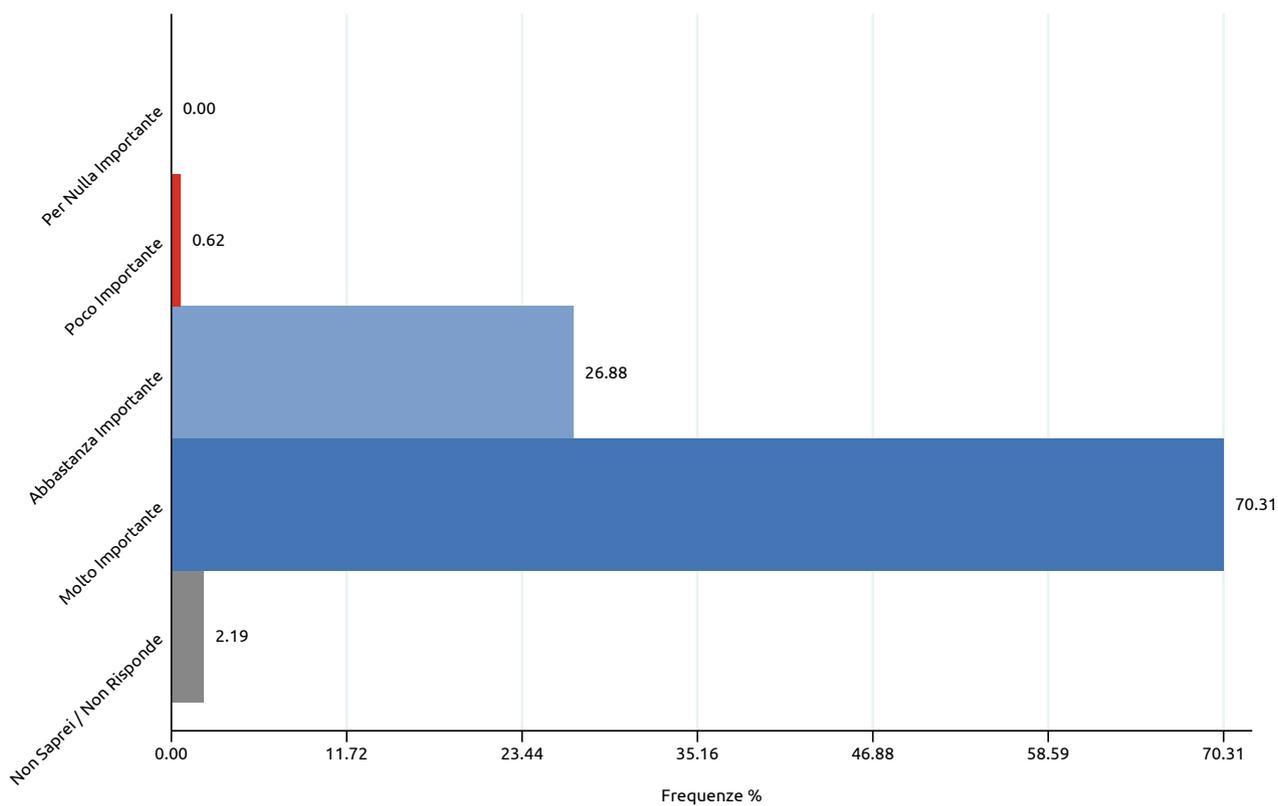
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Pessimo	1	0.31	0.31
Non buono	1	0.31	0.62
Insufficiente	2	0.62	1.25
Sufficiente	35	10.94	12.19
Buono	128	40.00	52.19
Ottimo	145	45.31	97.50
Non Sa' / Non Risponde	8	2.50	100.00
<b>Totale</b>	<b>320</b>	<b>100.00</b>	

## Importanza momento della prenotazione



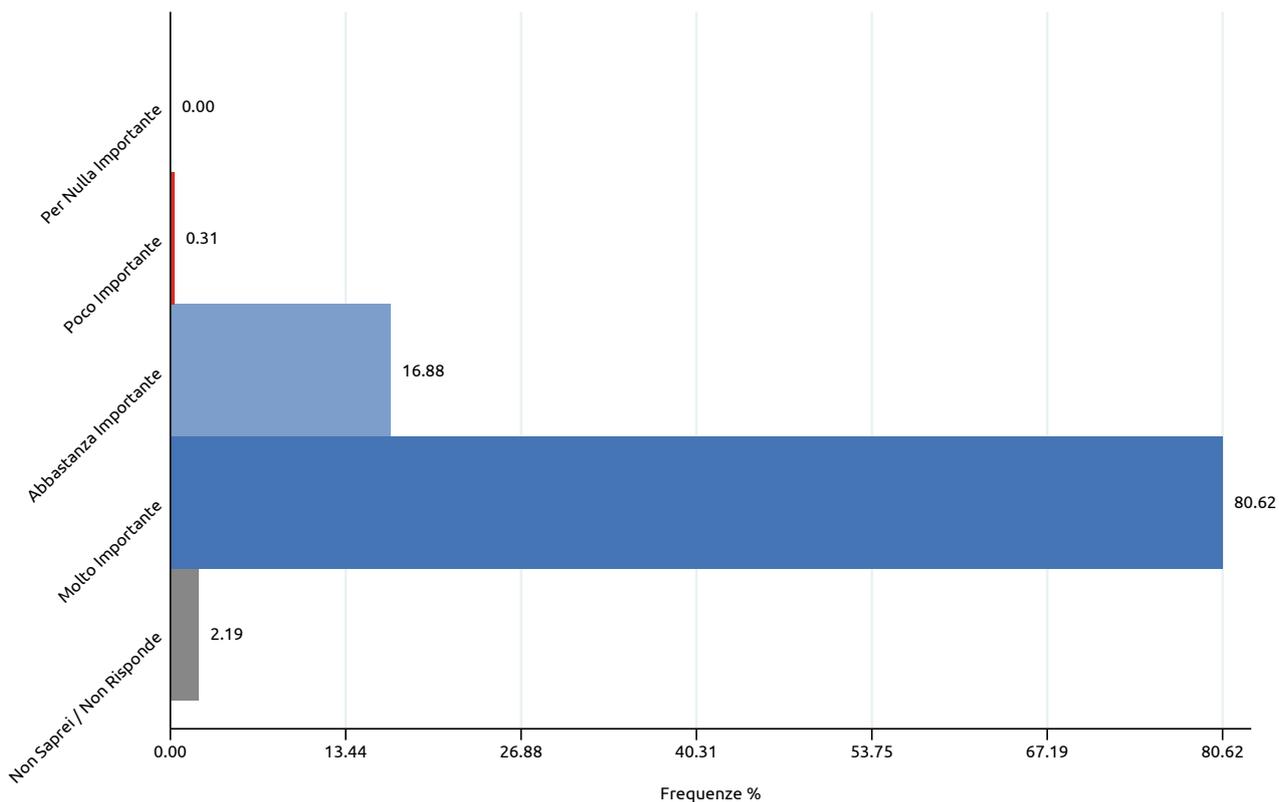
	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco importante	6	1.88	1.88
Abbastanza importante	86	26.88	28.75
Molto importante	215	67.19	95.94
Non Sa' / Non Risponde	13	4.06	100.00
<b>Totale</b>	<b>320</b>	<b>100.00</b>	

## Importanza accoglienza in Servizio Oculistica



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco importante	2	0.62	0.62
Abbastanza importante	86	26.88	27.50
Molto importante	225	70.31	97.81
Non Sa' / Non Risponde	7	2.19	100.00
<b>Totale</b>	<b>320</b>	<b>100.00</b>	

## Importanza momento dell'esecuzione dell'esame



	Frequenza	Percentuale	Cumulata
Poco importante	1	0.31	0.31
Abbastanza importante	54	16.88	17.19
Molto importante	258	80.62	97.81
Non Sa' / Non Risponde	7	2.19	100.00
<b>Totale</b>	<b>320</b>	<b>100.00</b>	

# Comparazione Performance-Importanza

