

OSPEDALE SACRO CUORE DON CALABRIA DI NEGRAR

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

Servizio di Oculistica

Periodo di Riferimento: **28/03/2006 - 19/06/2006**

Questionari processati: **202**

2005 nr. accessi: 18 500

Campione previsto per avere una buona rappresentatività: 164 osservazioni

Campione minimo previsto per avere una sufficiente rappresentatività: 95 osservazioni

Vai direttamente ai dati riguardanti:

[Dati Anagrafici - Prenotazione](#)

[Accettazione Amministrativa - Accoglienza nel servizio](#)

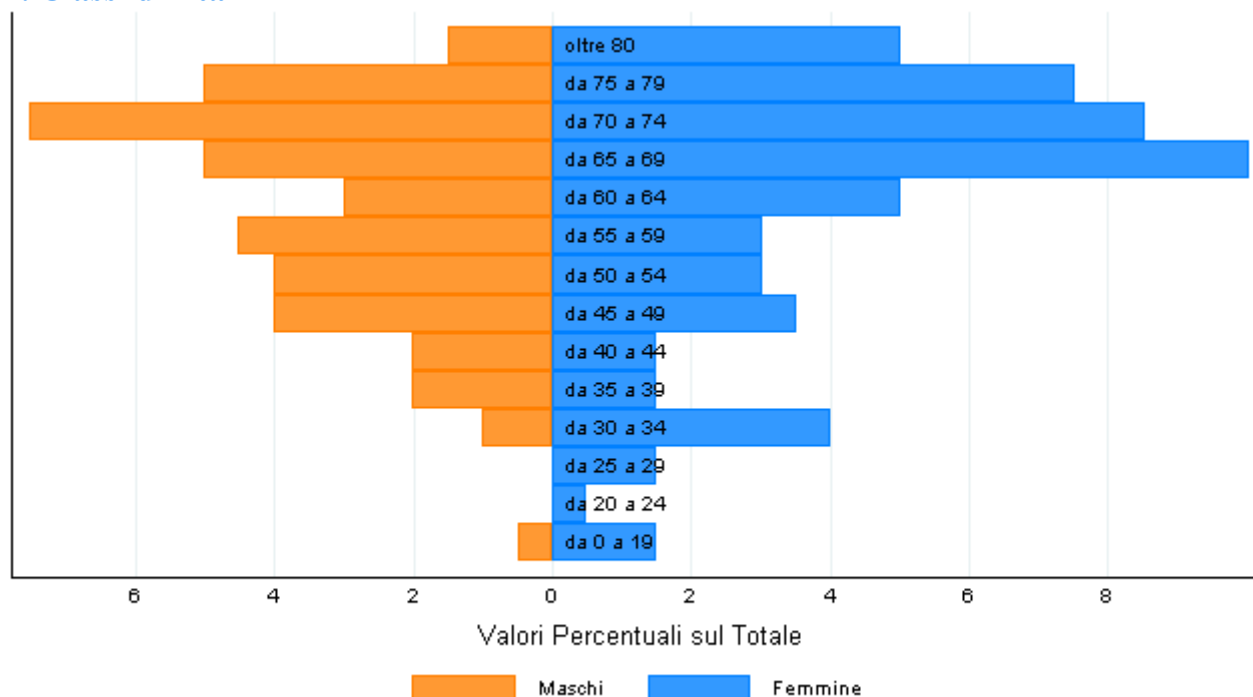
[Esecuzione dell'esame - Osservazioni/Suggerimenti](#)

[Comparazione 'Performance - Importanza'](#)

[Versione stampabile \(pdf\)](#)

DATI ANAGRAFICI

1. Classi di Età

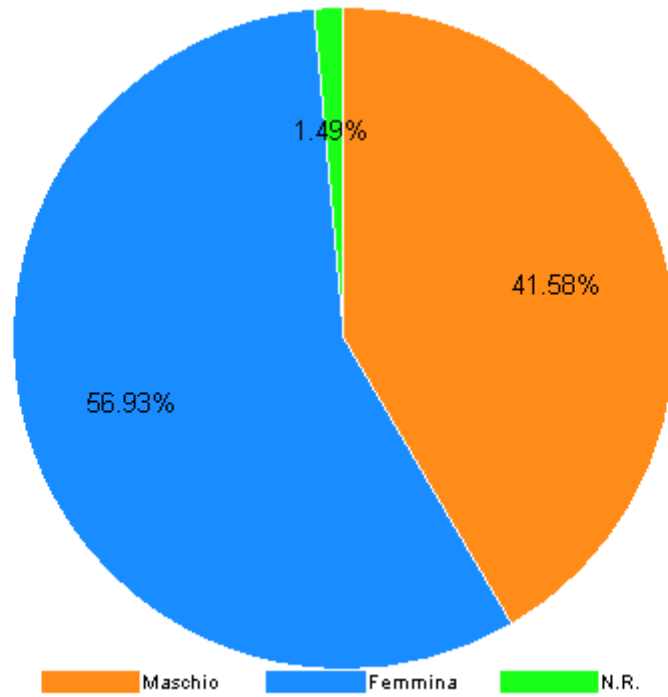


Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale
da 0 a 19	4	1.98
da 20 a 24	1	0.50
da 25 a 29	3	1.49
da 30 a 34	10	4.95
da 35 a 39	7	3.47
da 40 a 44	7	3.47
da 45 a 49	15	7.43
da 50 a 54	14	6.93
da 55 a 59	15	7.43
da 60 a 64	16	7.92
da 65 a 69	30	14.85
da 70 a 74	32	15.84
da 75 a 79	25	12.38
oltre 80	13	6.44
Non Risponde	10	4.95
TOTALE	202	100.00

Età media: 60.53

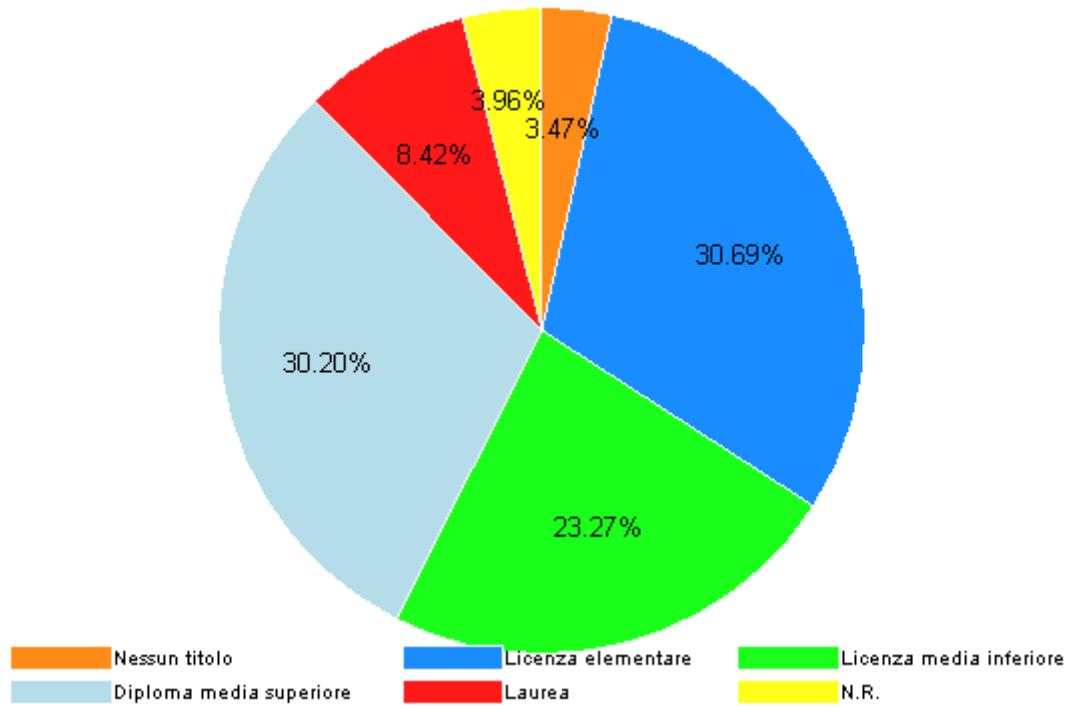
2. Sesso



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale
Maschio	84	41.58
Femmina	115	56.93
Non Risponde	3	1.49
TOTALE	202	100.00

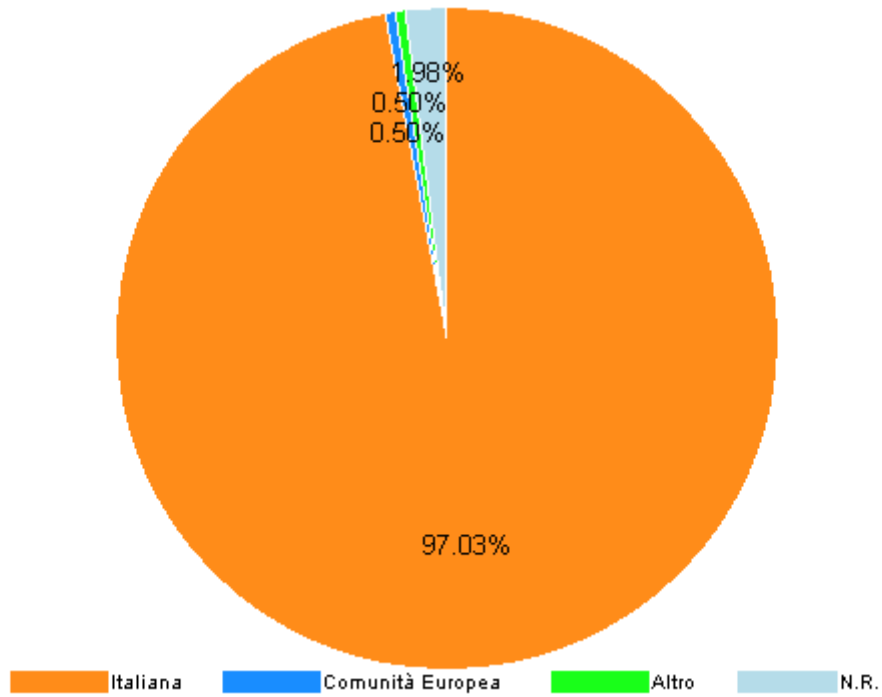
3. Istruzione



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale
Nessun titolo	7	3.47
Licenza elementare	62	30.69
Licenza media inferiore	47	23.27
Diploma media superiore	61	30.20
Laurea	17	8.42
Non Risponde	8	3.96
TOTALE	202	100.00

4. Nazionalità



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

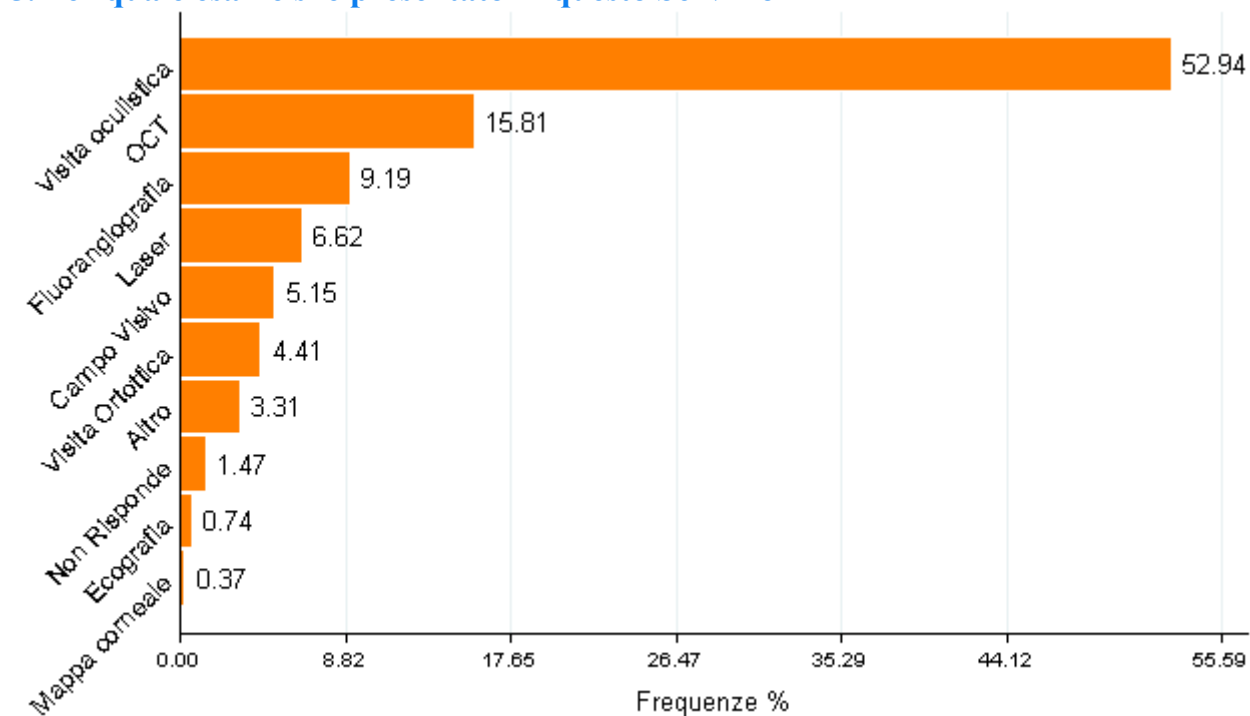
	Numerosità	Percentuale
Italiana	196	97.03
Comunità Europea	1	0.50
Altro	1	0.50
Non Risponde	4	1.98
TOTALE	202	100.00

[Leggi le altre nazionalità](#)



PRENOTAZIONE

5. Per quale esame si è presentato in questo Servizio

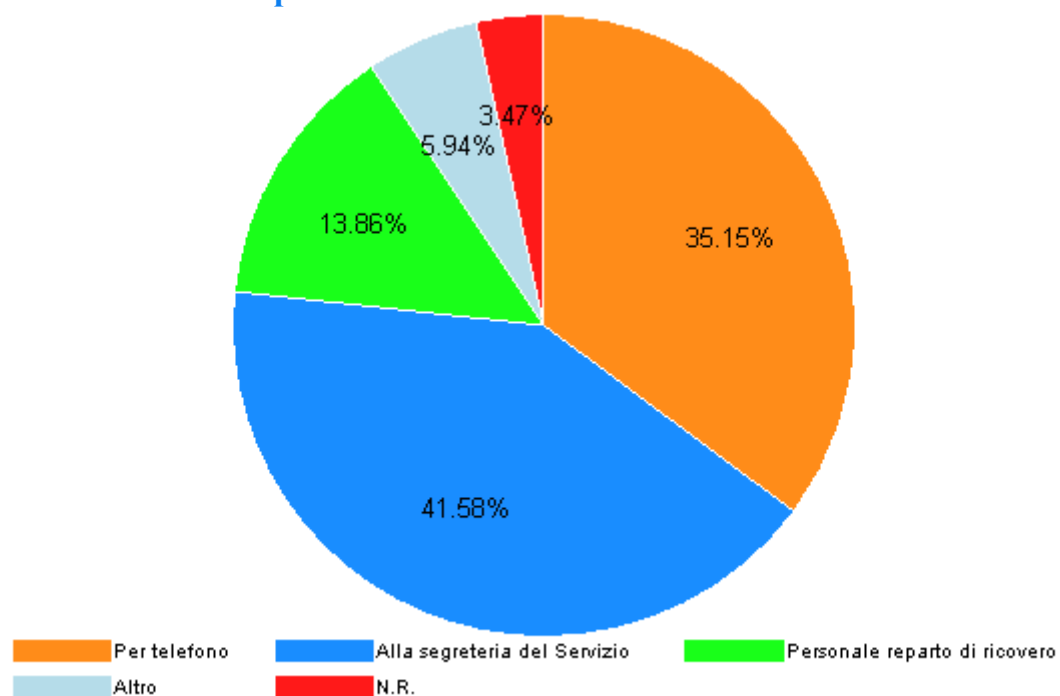


Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2008

Leggi gli altri esami

	Frequenze	% sulle risposte	% sui casi
Visita oculistica	144	52.94	71.29
Fluorangiografia	25	9.19	12.38
OCT	43	15.81	21.29
Laser	18	6.62	8.91
Ecografia	2	0.74	0.99
Mappa corneale	1	0.37	0.50
Campo Visivo	14	5.15	6.93
Visita Ortottica	12	4.41	5.94
Altro	9	3.31	4.46
Non risponde	4	1.47	1.98
TOTALE	272	100.00%	134.65%

6. Come ha effettuato la prenotazione

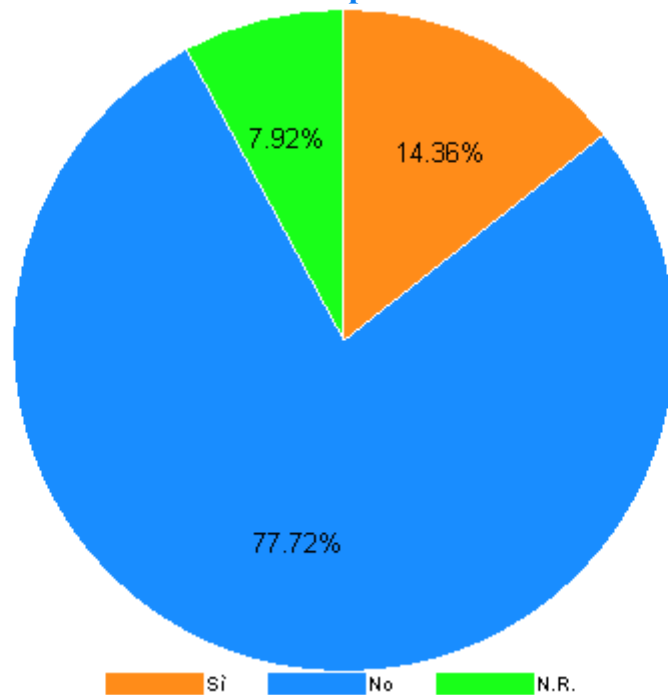


Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale
Per telefono	71	35.15
Alla segreteria del Servizio	84	41.58
Personale reparto di ricovero	28	13.86
Altro	12	5.94
Non Risponde	7	3.47
TOTALE	202	100.00

[Leggi gli altri tipi di prenotazione](#)

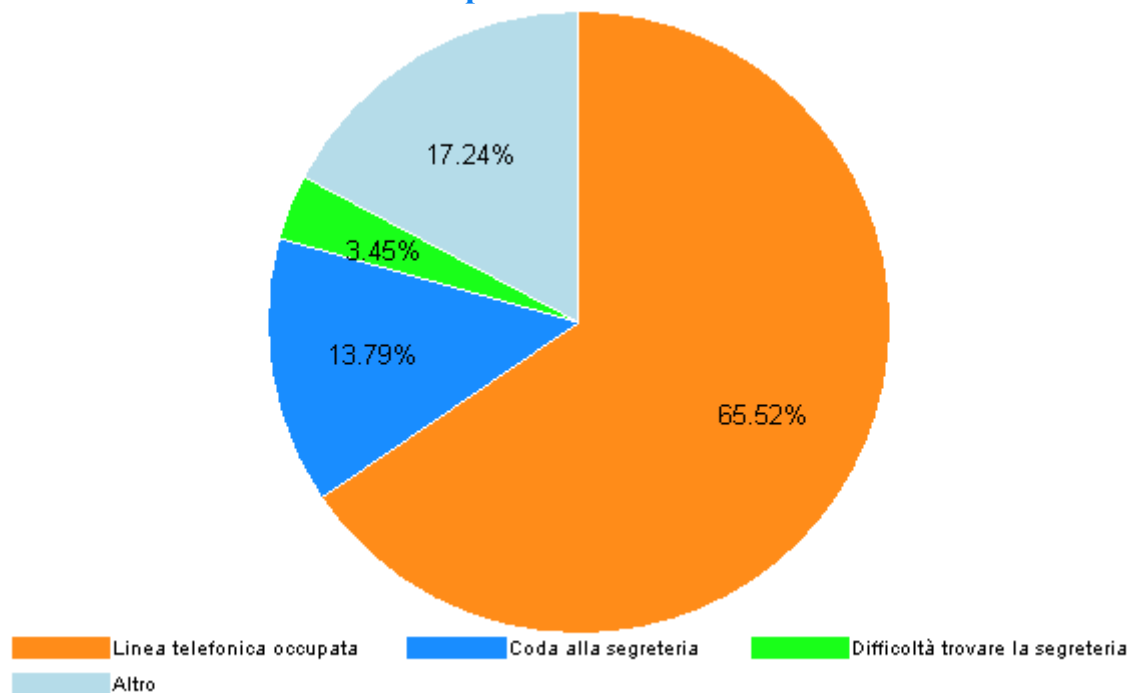
7. Ha riscontrato delle difficoltà nel fare la prenotazione



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2008

	Numerosità	Percentuale
Sì	29	14.36
No	157	77.72
Non Risponde	16	7.92
TOTALE	202	100.00

8. Motivi delle difficoltà nel fare la prenotazione

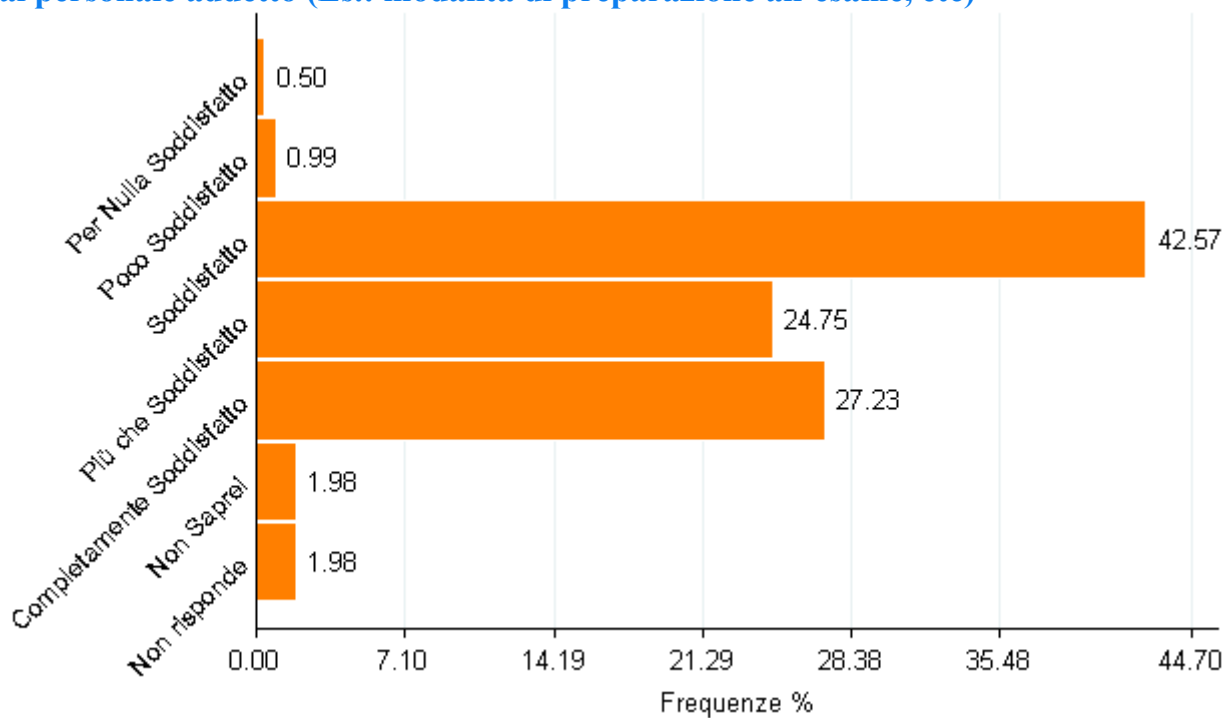


Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale
Linea telefonica occupata	19	65.52
Coda alla segreteria	4	13.79
Difficoltà trovare la segreteria	1	3.45
Altro	5	17.24
Non Risponde	0	0.00
TOTALE	29	100.00

[Leggi le altre difficoltà](#)

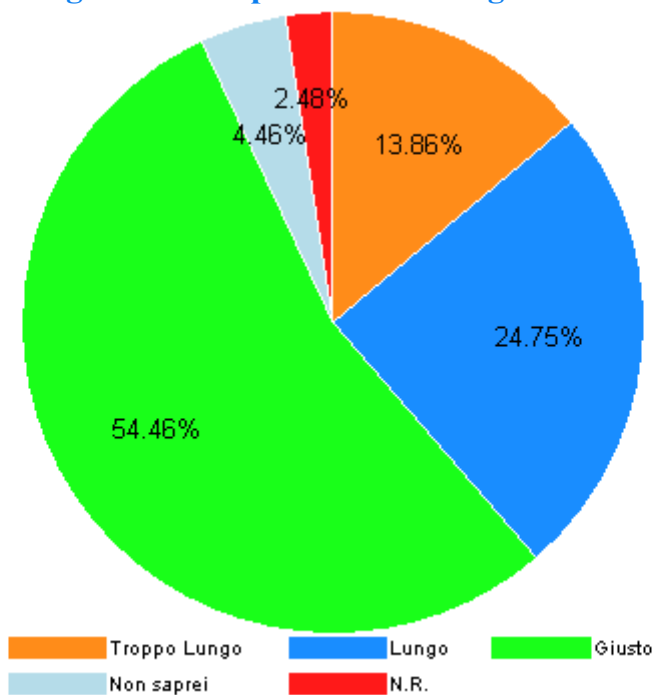
9. Grado di soddisfazione sulla chiarezza delle informazioni date al momento della prenotazione dal personale addetto (Es.: modalità di preparazione all'esame, etc)



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2008

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Per Nulla Soddisfatto	1	0.50	
Poco Soddisfatto	2	0.99	1.49
Soddisfatto	86	42.57	
Più che Soddisfatto	50	24.75	
Completamente Soddisfatto	55	27.23	94.55
Non Saprei	4	1.98	
Non risponde	4	1.98	3.96
TOTALE	202	100.00	

10. Tempo trascorso dal giorno della prenotazione al giorno dell'esecuzione dell'esame



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

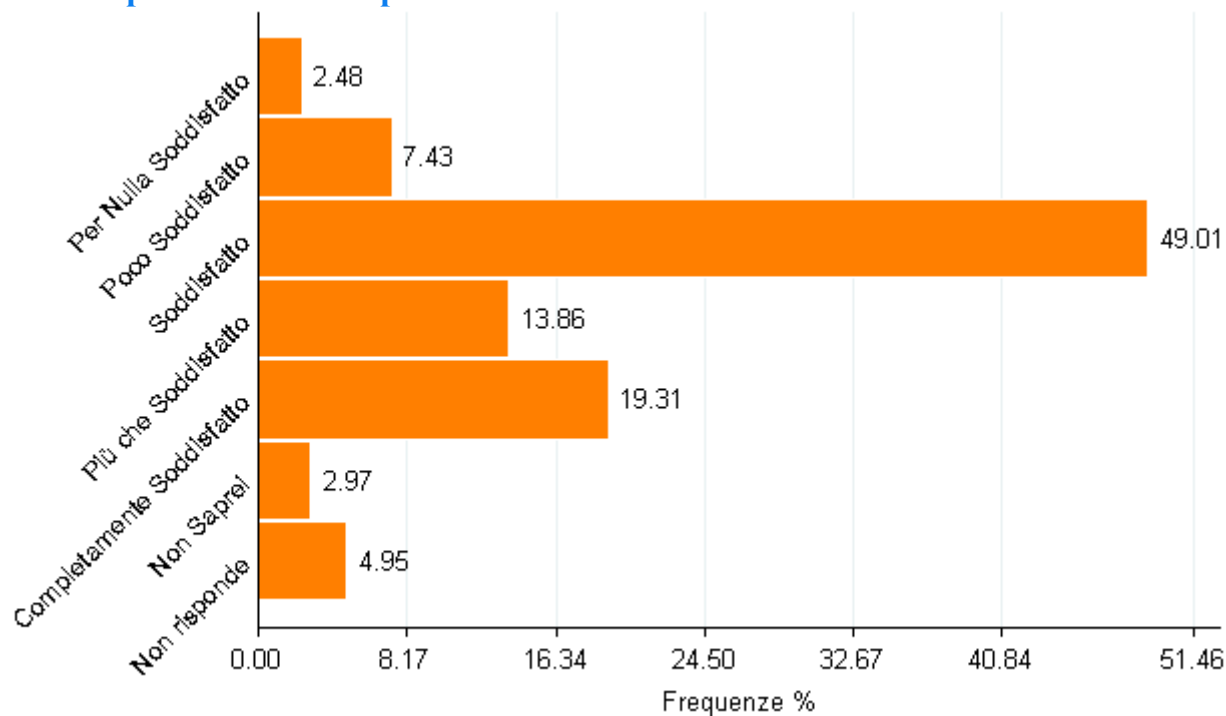
	Numerosità	Percentuale
Troppo Lungo	28	13.86
Lungo	50	24.75
Giusto	110	54.46
Non saprei	9	4.46
Non Risponde	5	2.48
TOTALE	202	100.00



ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA

11. quando si è presentato per le pratiche amministrative e il pagamento del ticket, qual è stato il suo grado di soddisfazione per ciascuno degli aspetti sotto elencati?

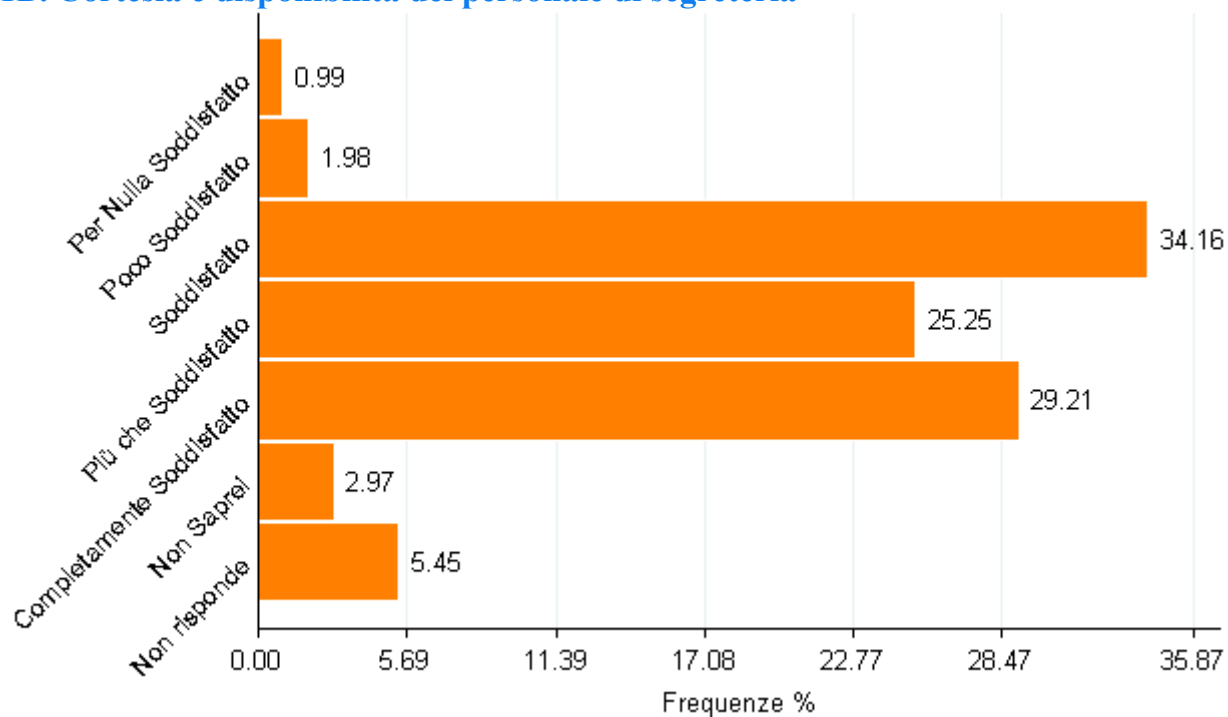
11A. Tempo di attesa allo sportello



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Per Nulla Soddisfatto	5	2.48	
Poco Soddisfatto	15	7.43	9.90
Soddisfatto	99	49.01	
Più che Soddisfatto	28	13.86	
Completamente Soddisfatto	39	19.31	82.18
Non Saprei	6	2.97	
Non risponde	10	4.95	7.92
TOTALE	202	100.00	

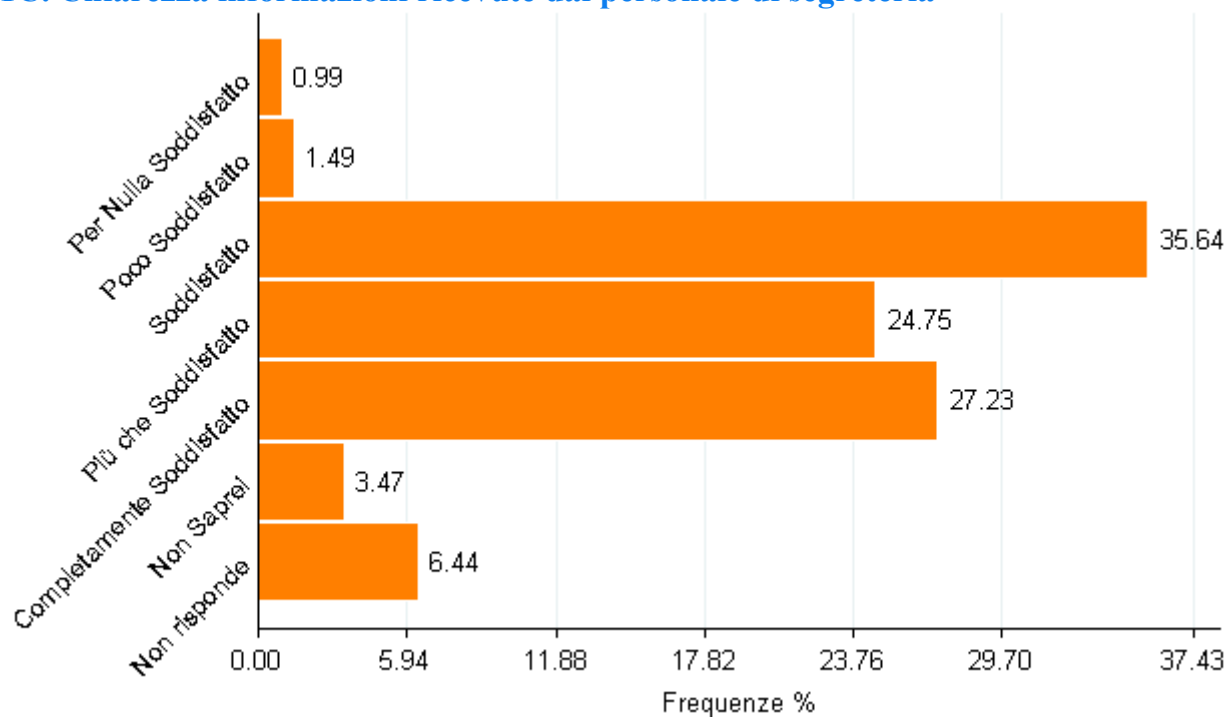
11B. Cortesia e disponibilità del personale di segreteria



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Per Nulla Soddisfatto	2	0.99	
Poco Soddisfatto	4	1.98	2.97
Soddisfatto	69	34.16	
Più che Soddisfatto	51	25.25	
Completamente Soddisfatto	59	29.21	88.61
Non Saprei	6	2.97	
Non risponde	11	5.45	8.42
TOTALE	202	100.00	

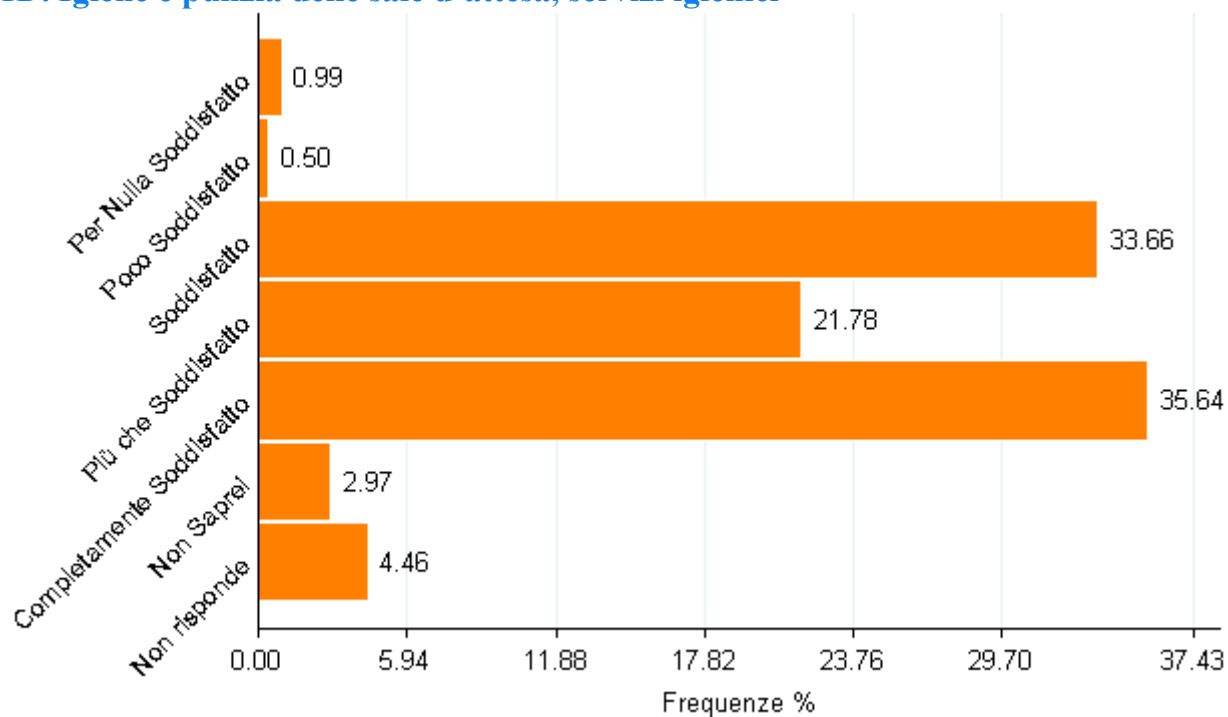
11C. Chiarezza informazioni ricevute dal personale di segreteria



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Per Nulla Soddisfatto	2	0.99	
Poco Soddisfatto	3	1.49	2.48
Soddisfatto	72	35.64	
Più che Soddisfatto	50	24.75	
Completamente Soddisfatto	55	27.23	87.62
Non Saprei	7	3.47	
Non risponde	13	6.44	9.90
TOTALE	202	100.00	

11D. Igiene e pulizia delle sale d'attesa, servizi igienici



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

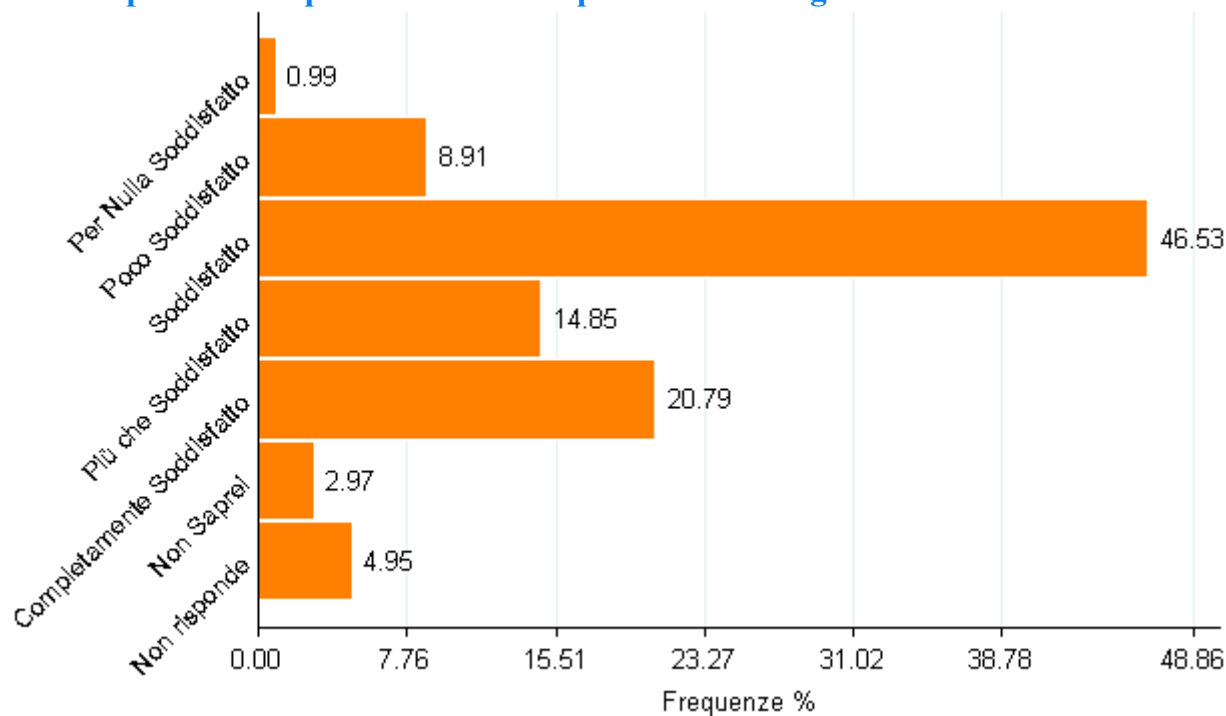
	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Per Nulla Soddisfatto	2	0.99	
Poco Soddisfatto	1	0.50	1.49
Soddisfatto	68	33.66	
Più che Soddisfatto	44	21.78	
Completamente Soddisfatto	72	35.64	91.09
Non Saprei	6	2.97	
Non risponde	9	4.46	7.43
TOTALE	202	100.00	



ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO

12. Dopo aver effettuato le pratiche amministrative e il pagamento ticket allo sportello, quando è salito al Servizio di Oculistica esprime la sua opinione riguardo agli aspetti sotto indicati

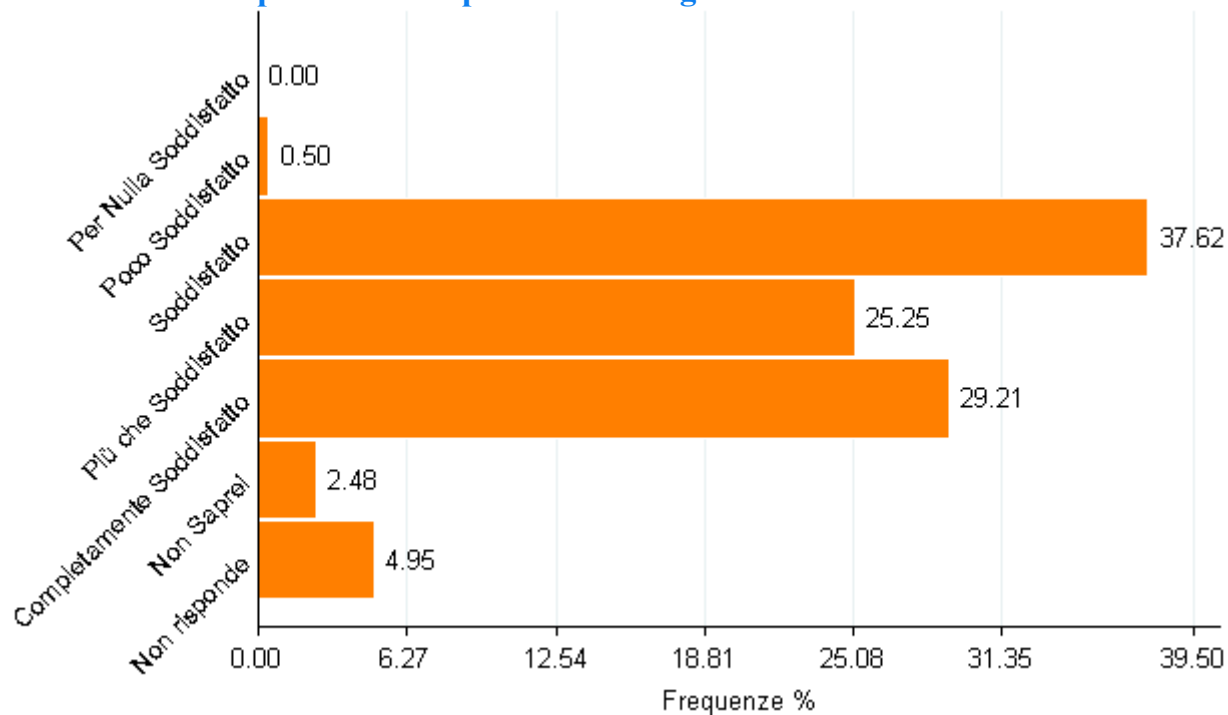
12A. Tempo di attesa per accedere allo sportello della segreteria



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Per Nulla Soddisfatto	2	0.99	
Poco Soddisfatto	18	8.91	9.90
Soddisfatto	94	46.53	
Più che Soddisfatto	30	14.85	
Completamente Soddisfatto	42	20.79	82.18
Non Saprei	6	2.97	
Non risponde	10	4.95	7.92
TOTALE	202	100.00	

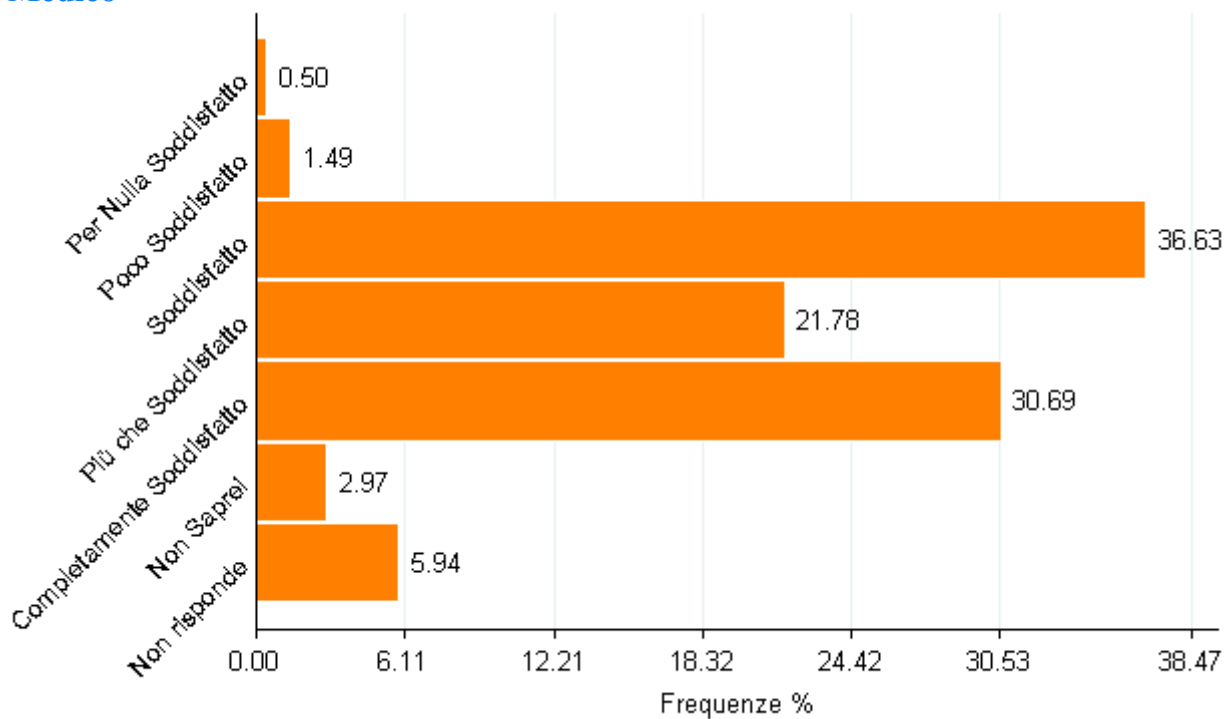
12B. Cortesia e disponibilità del personale di segreteria



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Per Nulla Soddisfatto	0	0.00	
Poco Soddisfatto	1	0.50	0.50
Soddisfatto	76	37.62	
Più che Soddisfatto	51	25.25	
Completamente Soddisfatto	59	29.21	92.08
Non Saprei	5	2.48	
Non risponde	10	4.95	7.43
TOTALE	202	100.00	

12C. Cortesia e disponibilità del personale che ha eseguito le prove per prepararla alla visita con il Medico



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

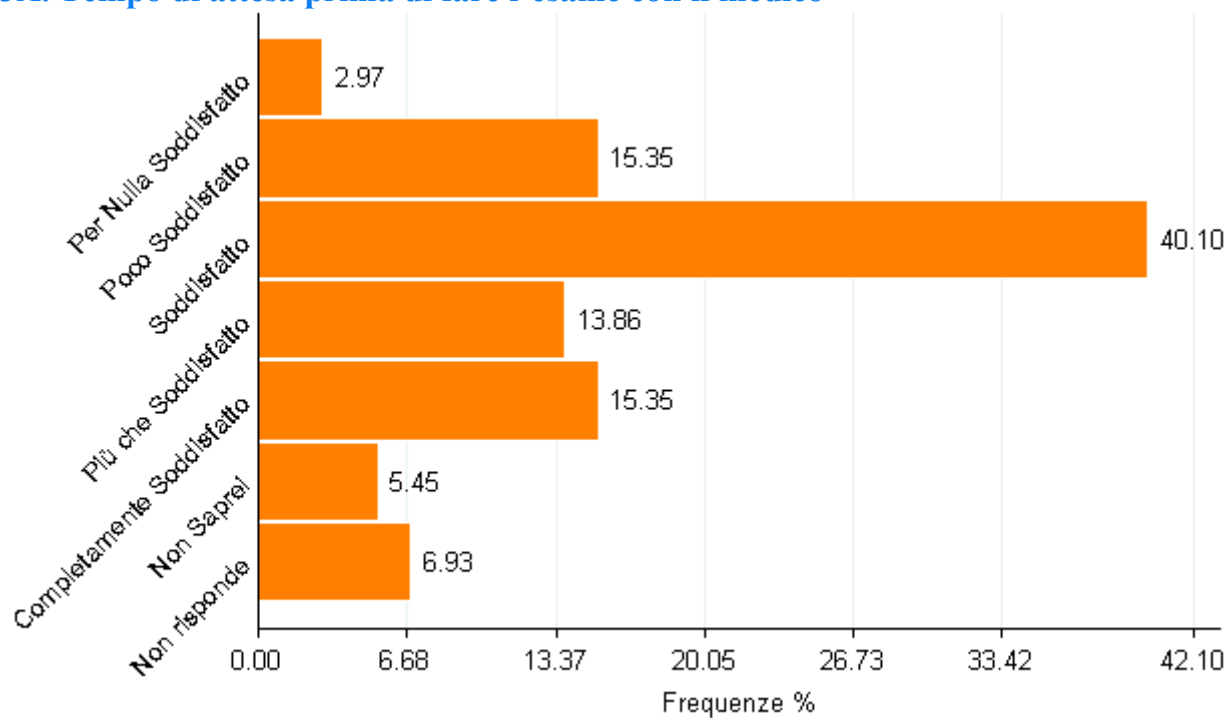
	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Per Nulla Soddisfatto	1	0.50	
Poco Soddisfatto	3	1.49	1.98
Soddisfatto	74	36.63	
Più che Soddisfatto	44	21.78	
Completamente Soddisfatto	62	30.69	89.11
Non Saprei	6	2.97	
Non risponde	12	5.94	8.91
TOTALE	202	100.00	



ESECUZIONE DELL'ESAME

13. Qual è il suo grado di soddisfazione per ciascuno degli aspetti sotto elencati?

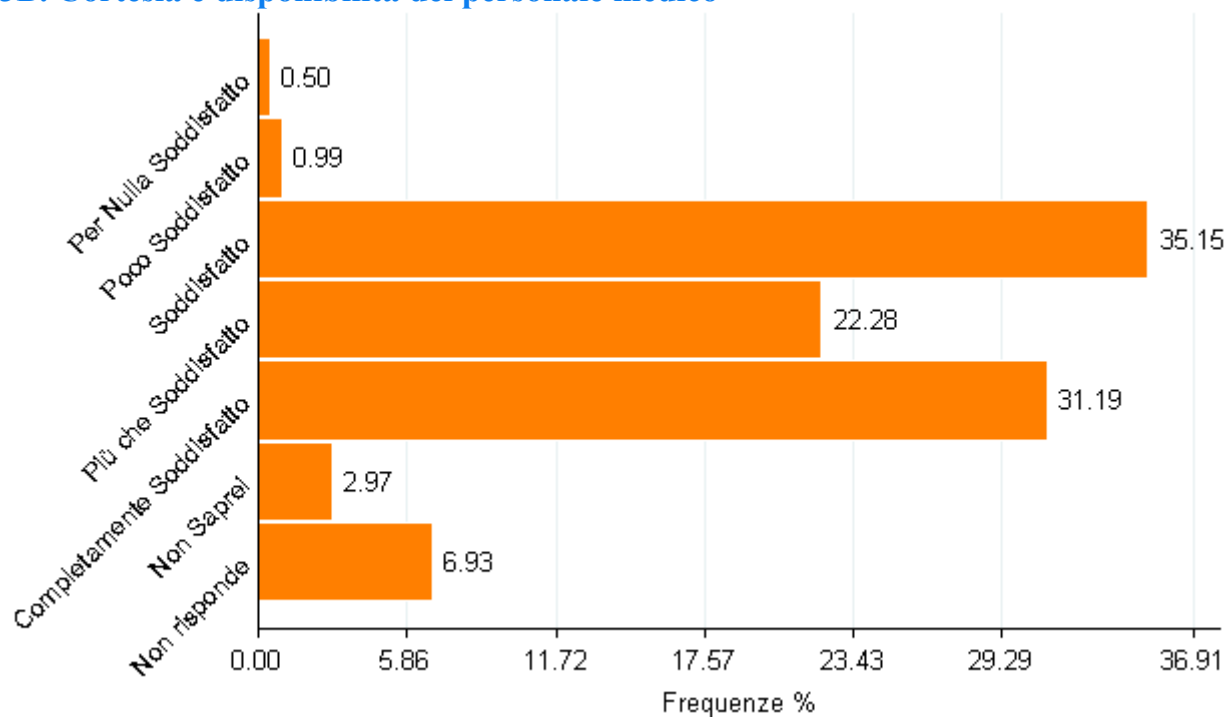
13A. Tempo di attesa prima di fare l'esame con il medico



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Per Nulla Soddisfatto	6	2.97	
Poco Soddisfatto	31	15.35	18.32
Soddisfatto	81	40.10	
Più che Soddisfatto	28	13.86	
Completamente Soddisfatto	31	15.35	69.31
Non Saprei	11	5.45	
Non risponde	14	6.93	12.38
TOTALE	202	100.00	

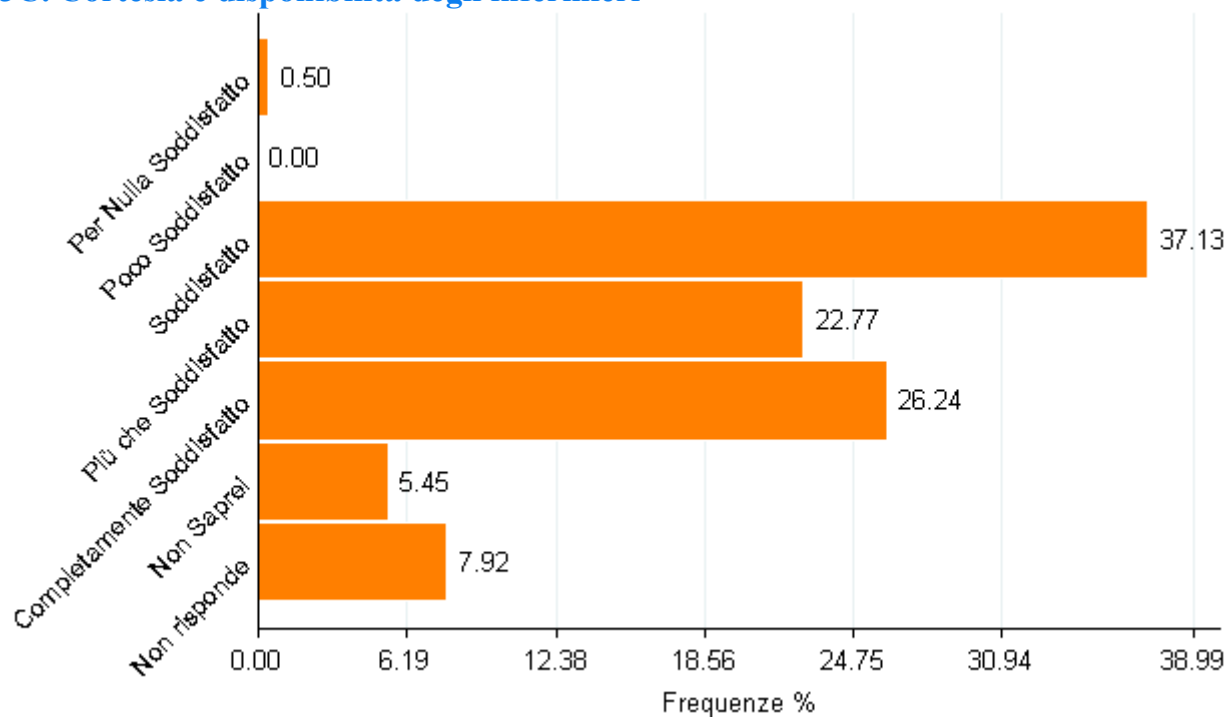
13B. Cortesia e disponibilità del personale medico



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Per Nulla Soddisfatto	1	0.50	
Poco Soddisfatto	2	0.99	1.49
Soddisfatto	71	35.15	
Più che Soddisfatto	45	22.28	
Completamente Soddisfatto	63	31.19	88.61
Non Saprei	6	2.97	
Non risponde	14	6.93	9.90
TOTALE	202	100.00	

13C. Cortesia e disponibilità degli infermieri

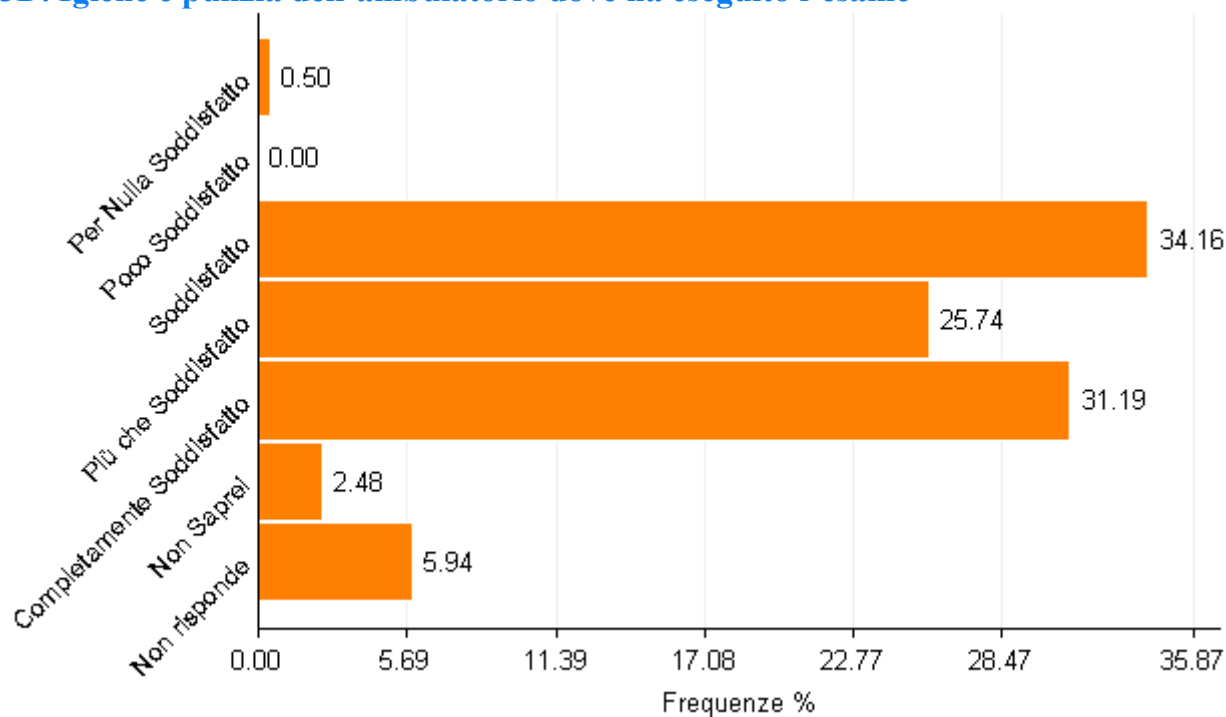


Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Per Nulla Soddisfatto	1	0.50	
Poco Soddisfatto	0	0.00	0.50
Soddisfatto	75	37.13	
Più che Soddisfatto	46	22.77	
Completamente Soddisfatto	53	26.24	86.14
Non Saprei	11	5.45	
Non risponde	16	7.92	13.37
TOTALE	202	100.00	



13D. Igiene e pulizia dell'ambulatorio dove ha eseguito l'esame

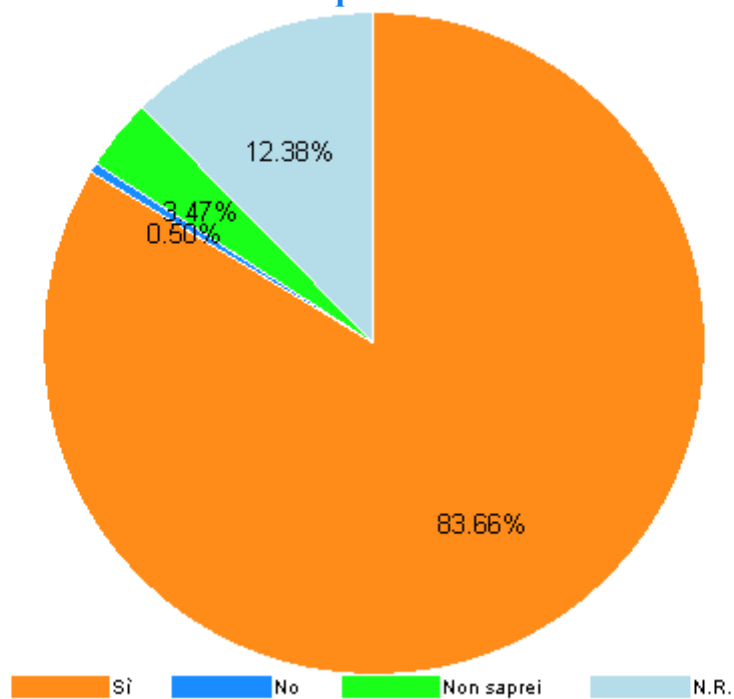


Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale	Aggregati
Per Nulla Soddisfatto	1	0.50	
Poco Soddisfatto	0	0.00	0.50
Soddisfatto	69	34.16	
Più che Soddisfatto	52	25.74	
Completamente Soddisfatto	63	31.19	91.09
Non Saprei	5	2.48	
Non risponde	12	5.94	8.42
TOTALE	202	100.00	



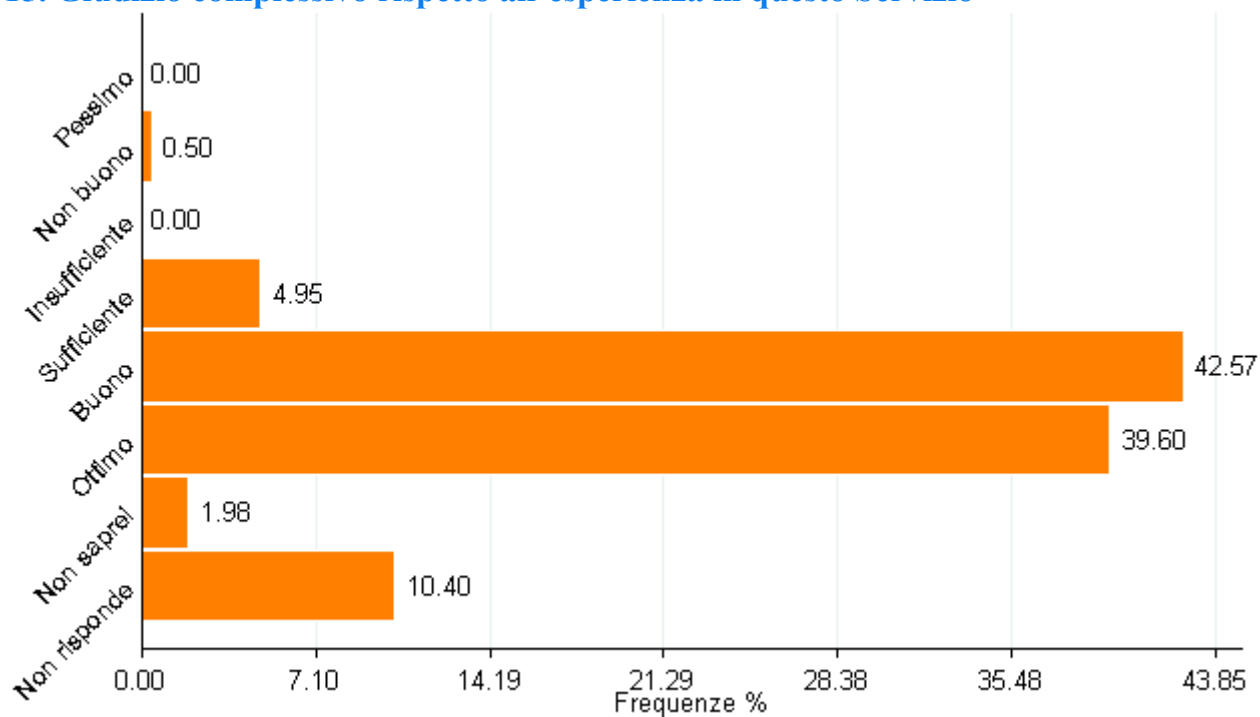
14. Consiglierebbe ad altri di utilizzare questo Servizio?



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale
Sì	169	83.66
No	1	0.50
Non saprei	7	3.47
Non Risponde	25	12.38
TOTALE	202	100.00

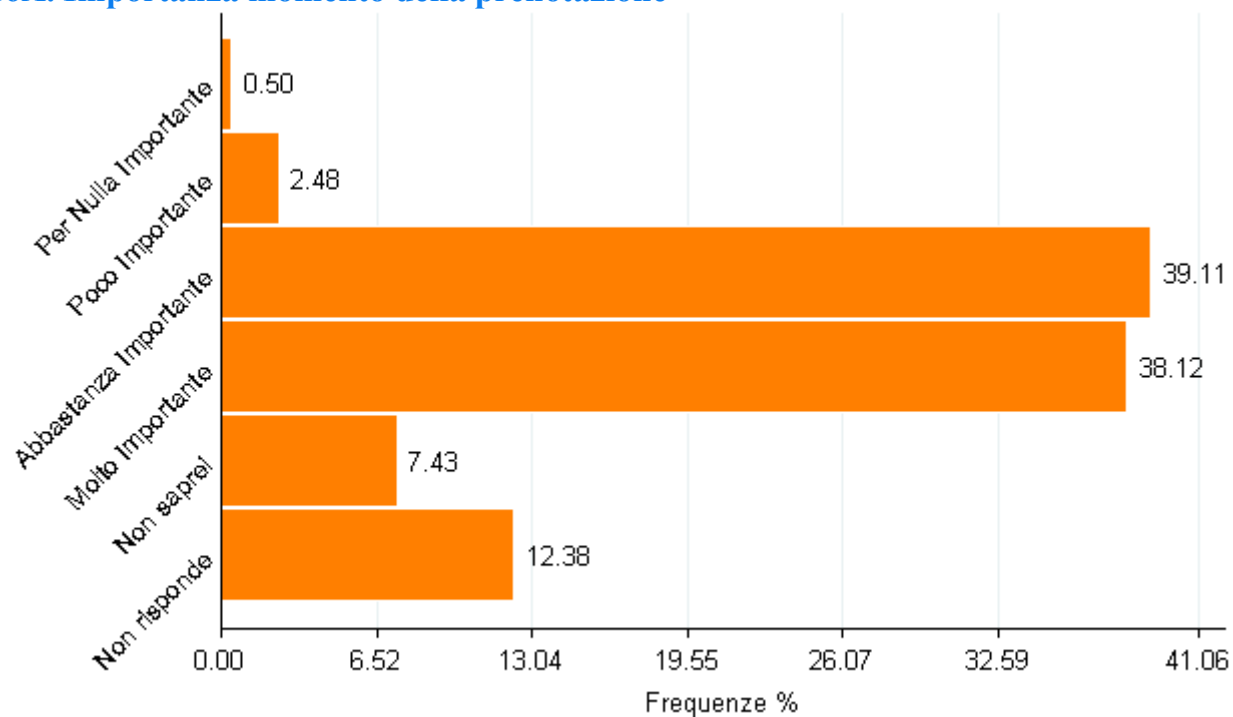
15. Giudizio complessivo rispetto all'esperienza in questo Servizio



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale
Pessimo	0	0.00
Non buono	1	0.50
Insufficiente	0	0.00
Sufficiente	10	4.95
Buono	86	42.57
Ottimo	80	39.60
Non saprei	4	1.98
Non Risponde	21	10.40
TOTALE	202	100.00

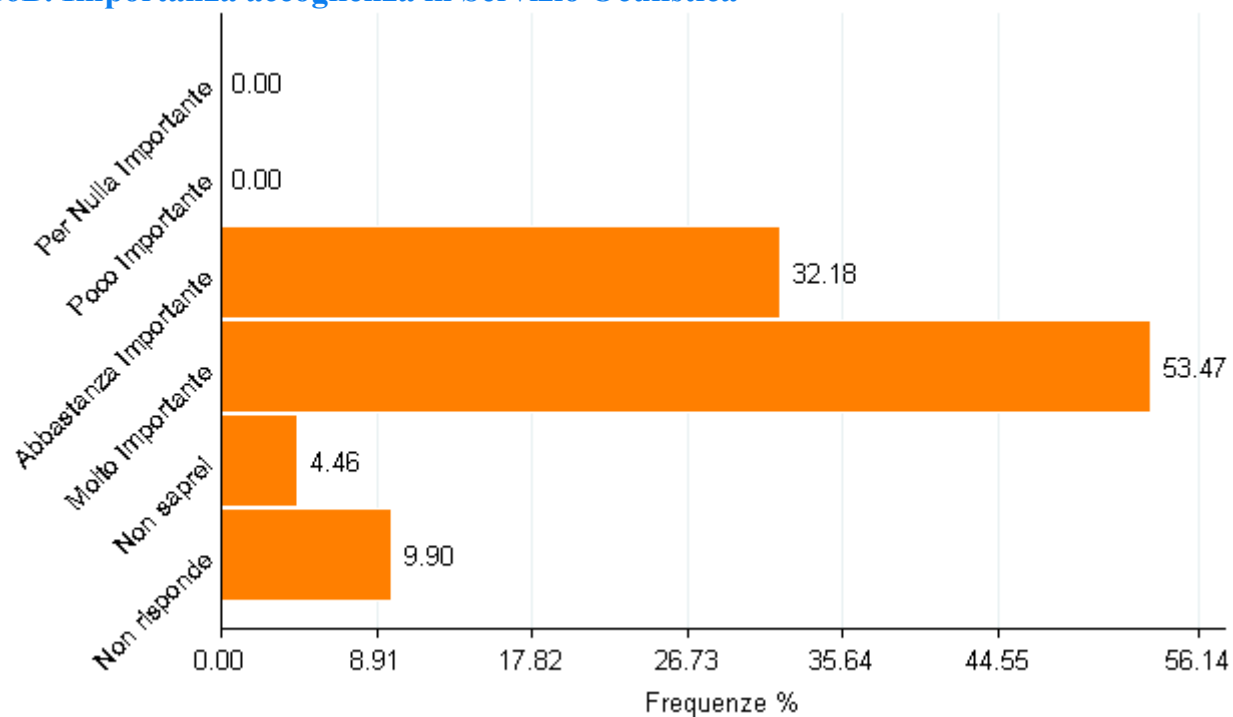
16A. Importanza momento della prenotazione



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale
Per nulla importante	1	0.50
Poco importante	5	2.48
Abbastanza importante	79	39.11
Molto importante	77	38.12
Non saprei	15	7.43
Non Risponde	25	12.38
TOTALE	202	100.00

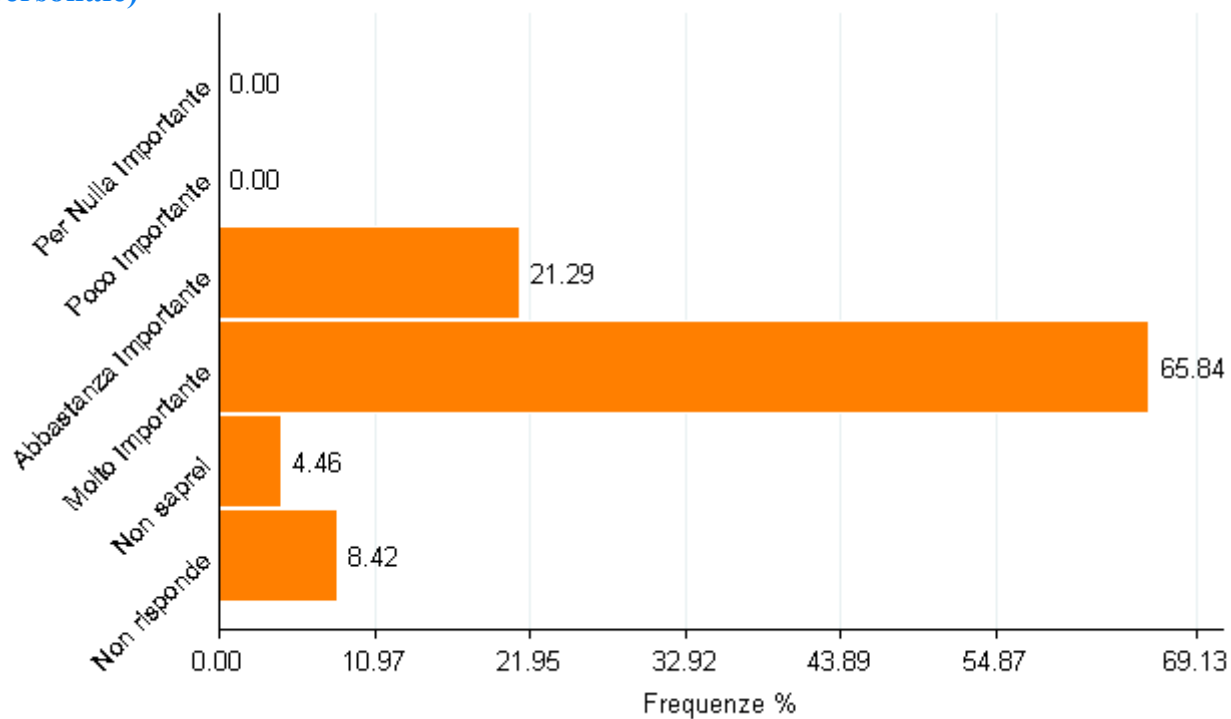
16B. Importanza accoglienza in Servizio Oculistica



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

	Numerosità	Percentuale
Per nulla importante	0	0.00
Poco importante	0	0.00
Abbastanza importante	65	32.18
Molto importante	108	53.47
Non saprei	9	4.46
Non Risponde	20	9.90
TOTALE	202	100.00

16C. Importanza momento dell'esecuzione dell'esame (qualità dell'assistenza e relazione con il personale)



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

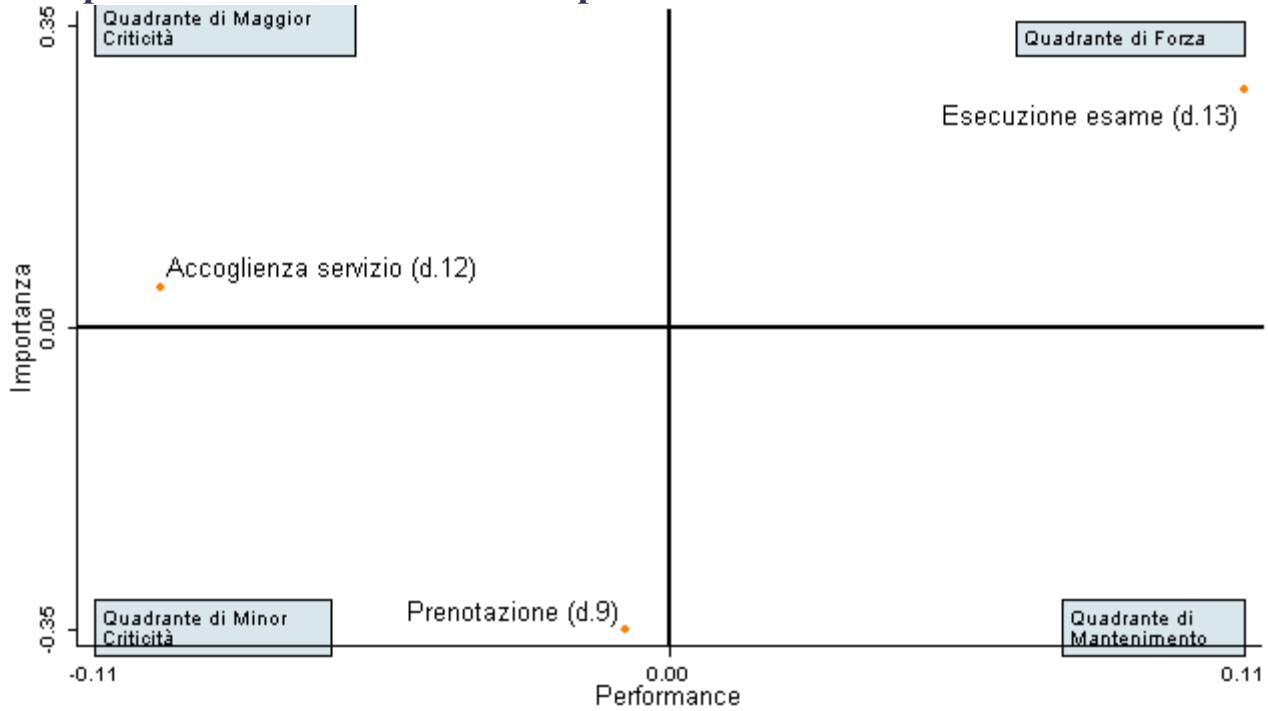
	Numerosità	Percentuale
Per nulla importante	0	0.00
Poco importante	0	0.00
Abbastanza importante	43	21.29
Molto importante	133	65.84
Non saprei	9	4.46
Non Risponde	17	8.42
TOTALE	202	100.00

OSSERVAZIONI/SUGGERIMENTI

Leggi le osservazioni e i suggerimenti dei pazienti



Comparazione 'Performance - Importanza'



Fonte: Ospedale Sacro Cuore don Calabria di Negrar (VR) - 2006

Ultimo aggiornamento: 18 Sep 2006 - ore 16:42:20
Powered by Stata 9.2SE - StataCorp. 2005
TomaHawk