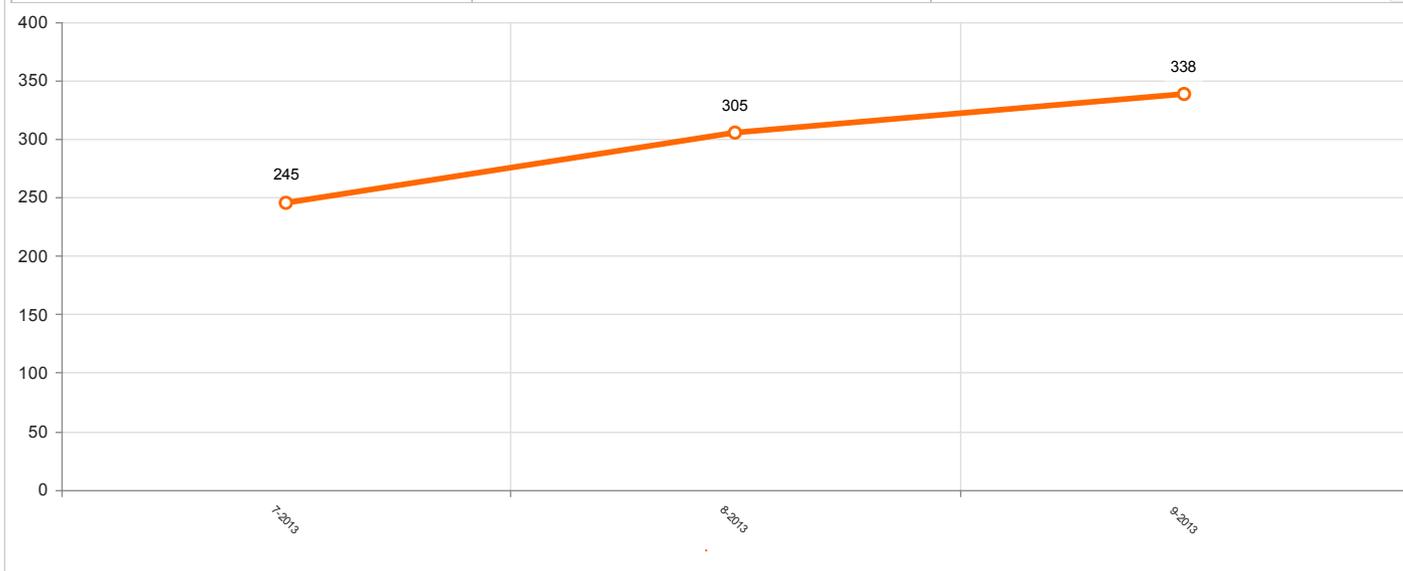


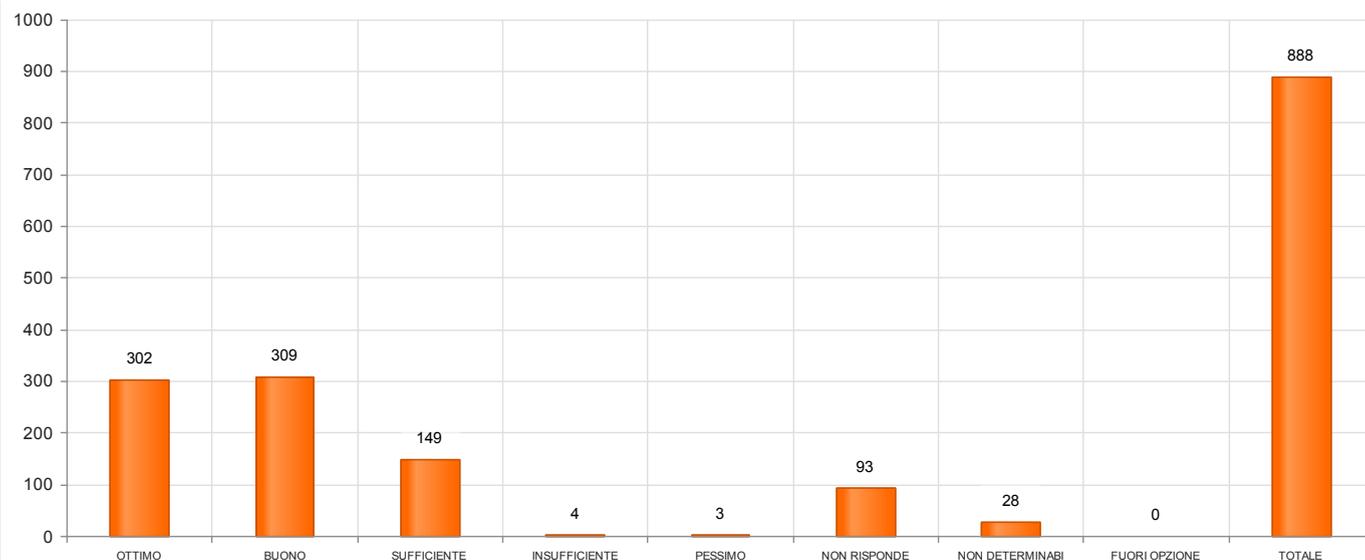
Statistiche A.R.N.A.S CIVICO G.DI CRISTINA BENFRATELLI - Palermo - Ambulatori da Luglio 2013 a Settembre 2013 (Cartaceo+Web)
Totale

Andamento compilazione questionari Qualità Percepita A.R.N.A.S CIVICO G.DI CRISTINA BENFRATELLI - Palermo - Ambulatori da Luglio 2013 a Settembre 2013 (Cartaceo+Web)

Mese	Anno	Numero di questionari
7	2013	245
8	2013	305
9	2013	338

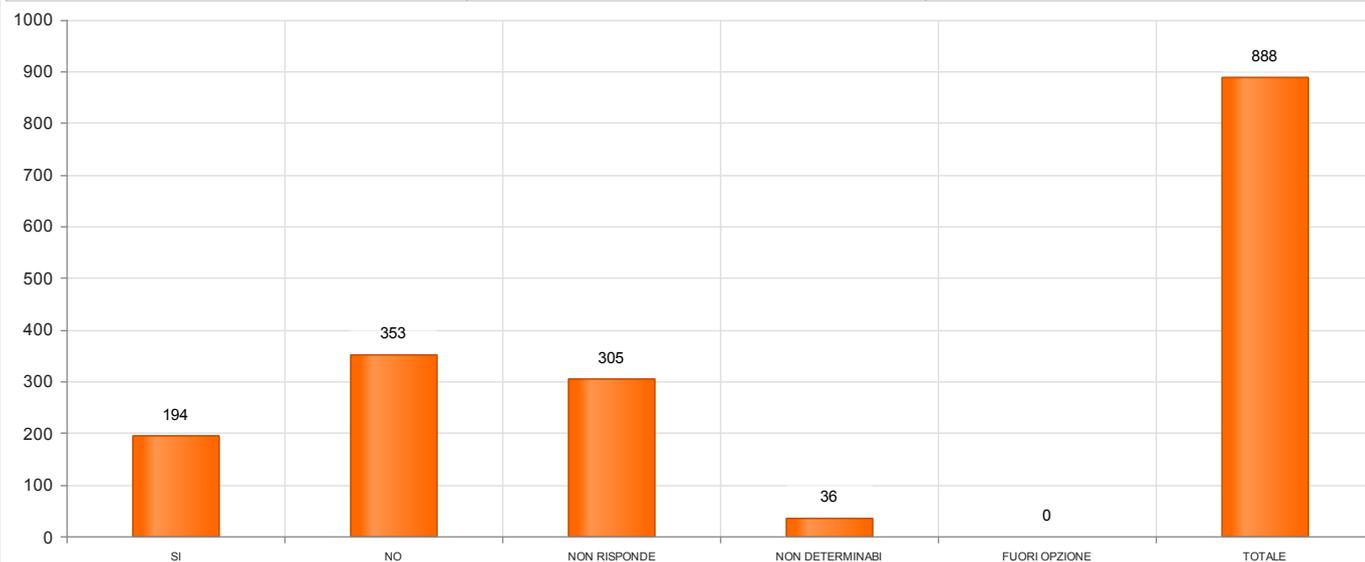

Dettaglio
D1 Qual è il Suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	302	34.009
BUONO	309	34.7973
SUFFICIENTE	149	16.7793
INSUFFICIENTE	4	0.4505
PESSIMO	3	0.3378
NON RISPONDE	93	10.473
NON DETERMINABILE	28	3.1532
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	888	100



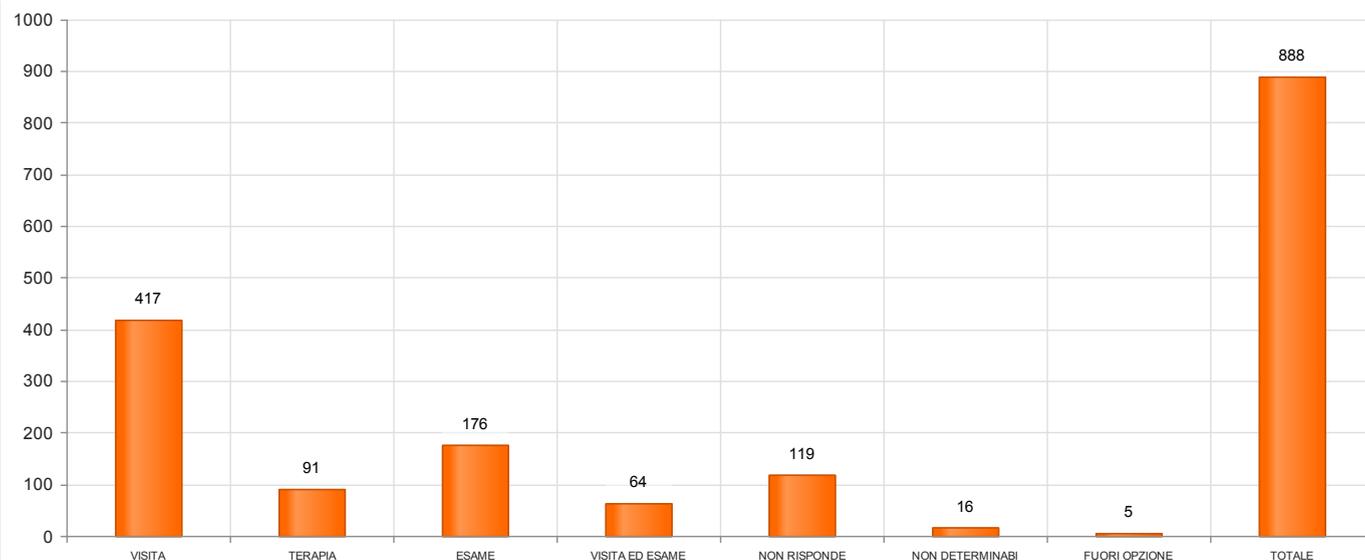
D2 È la prima volta che si reca in questo ambulatorio?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
SI	194	21.8468
NO	353	39.7523
NON RISPONDE	305	34.3468
NON DETERMINABILE	36	4.0541
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	888	100



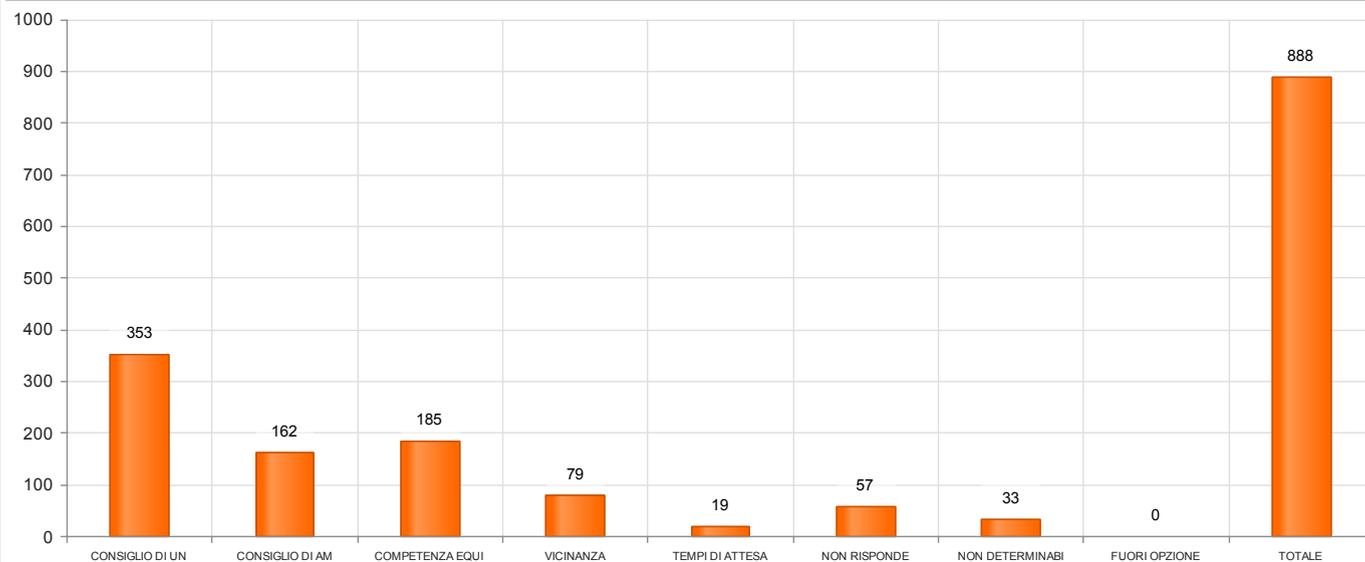
D3 Oggi ha effettuato:

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
VISITA	417	46.9595
TERAPIA	91	10.2477
ESAME	176	19.8198
VISITA ED ESAME	64	7.2072
NON RISPONDE	119	13.4009
NON DETERMINABILE	16	1.8018
FUORI OPZIONE	5	0.5631
- TOTALE -	888	100



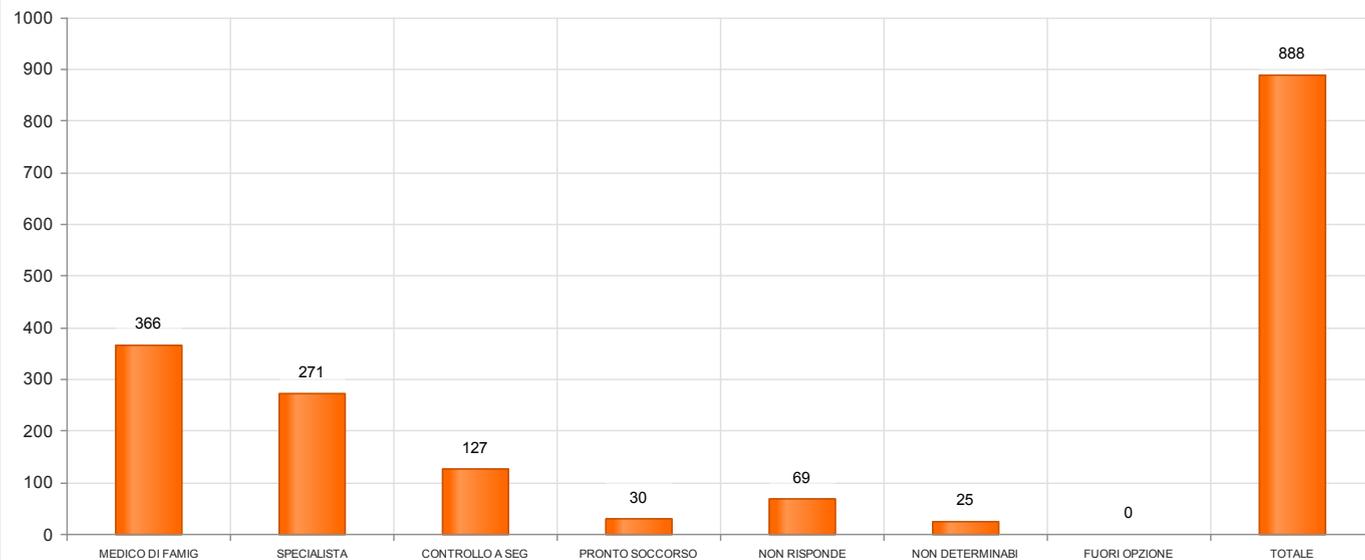
D4 Qual è il motivo prevalente per cui ha scelto questa struttura?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
CONSIGLIO DI UN MEDICO	353	39.7523
CONSIGLIO DI AMICI/PARENTI	162	18.2432
COMPETENZA EQUIPE/PROFESSIONISTA	185	20.8333
VICINANZA	79	8.8964
TEMPI DI ATTESA PIU' BREVI	19	2.1396
NON RISPONDE	57	6.4189
NON DETERMINABILE	33	3.7162
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	888	100



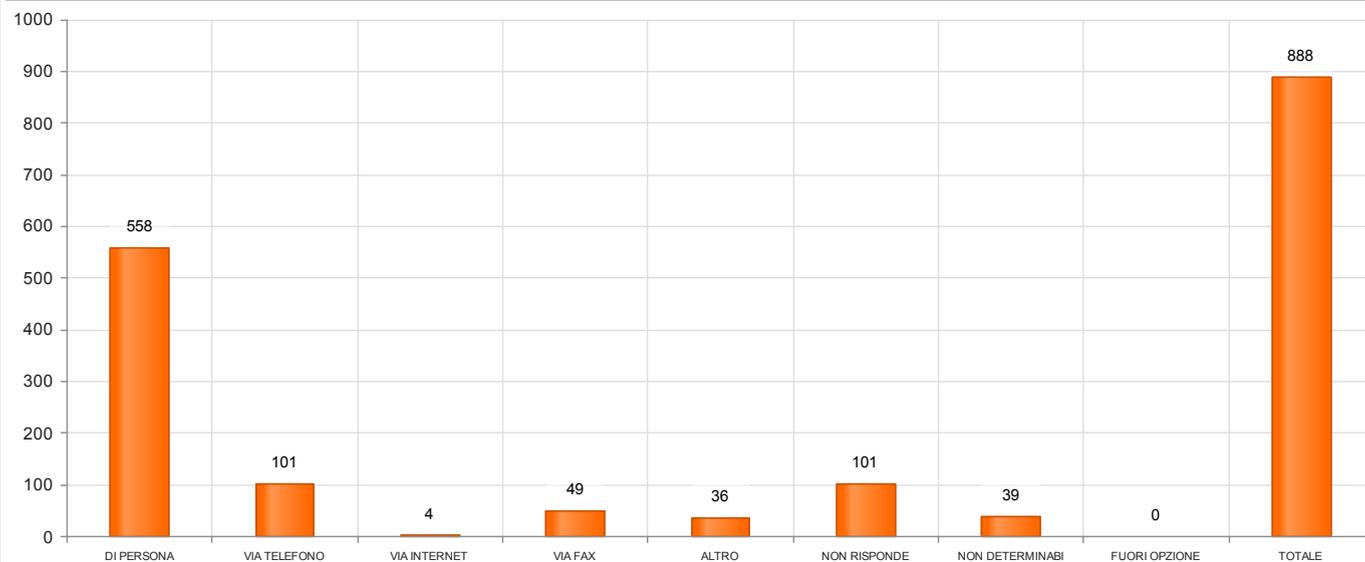
D5 Chi le ha richiesto la visita specialistica?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MEDICO DI FAMIGLIA	366	41.2162
SPECIALISTA	271	30.518
CONTROLLO A SEGUITO DI RICOVERO	127	14.3018
PRONTO SOCCORSO	30	3.3784
NON RISPONDE	69	7.7703
NON DETERMINABILE	25	2.8153
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	888	100



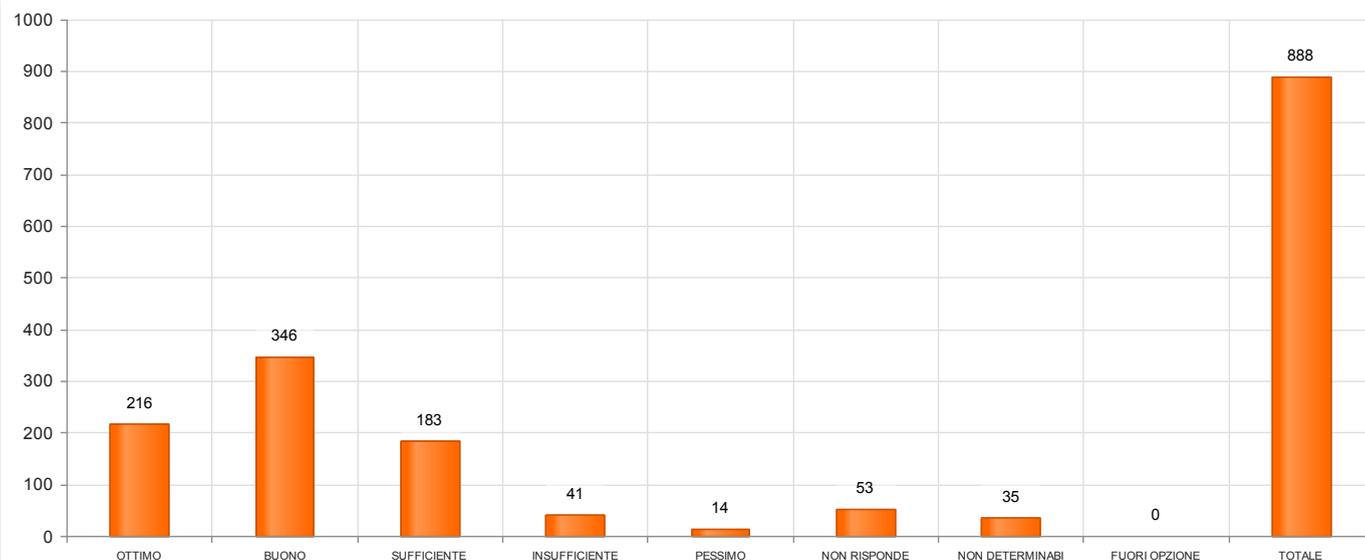
D6 Come ha effettuato la prenotazione?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
DI PERSONA	558	62.8378
VIA TELEFONO	101	11.3739
VIA INTERNET	4	0.4505
VIA FAX	49	5.518
ALTRO	36	4.0541
NON RISPONDE	101	11.3739
NON DETERMINABILE	39	4.3919
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	888	100



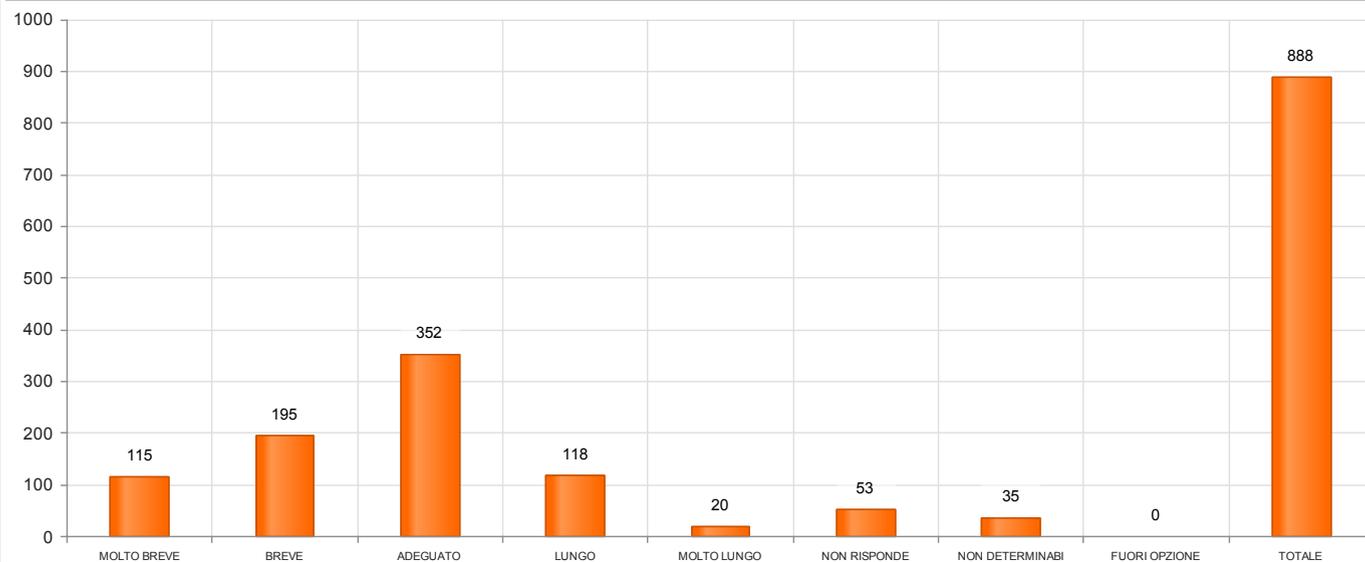
D7 Qual è il Suo giudizio sulla modalità di prenotazione?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	216	24.3243
BUONO	346	38.964
SUFFICIENTE	183	20.6081
INSUFFICIENTE	41	4.6171
PESSIMO	14	1.5766
NON RISPONDE	53	5.9685
NON DETERMINABILE	35	3.9414
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	888	100



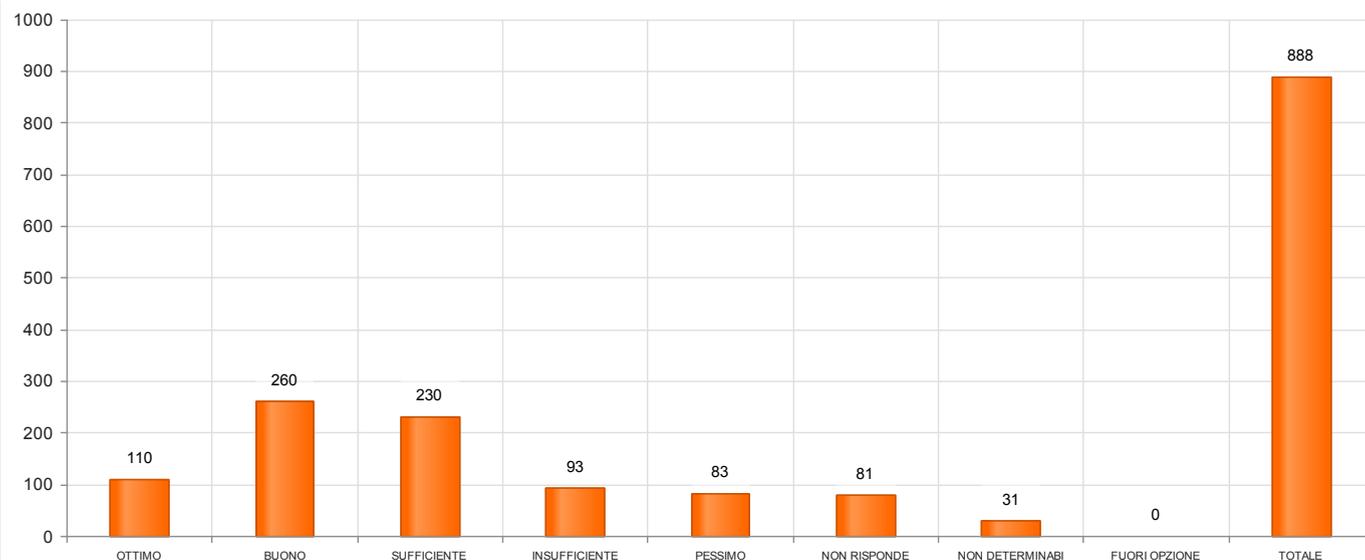
D8 Come valuta il tempo di attesa tra la prenotazione ed il tempo in cui ha ricevuto la prestazione?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MOLTO BREVE	115	12.9505
BREVE	195	21.9595
ADEGUATO	352	39.6396
LUNGO	118	13.2883
MOLTO LUNGO	20	2.2523
NON RISPONDE	53	5.9685
NON DETERMINABILE	35	3.9414
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	888	100



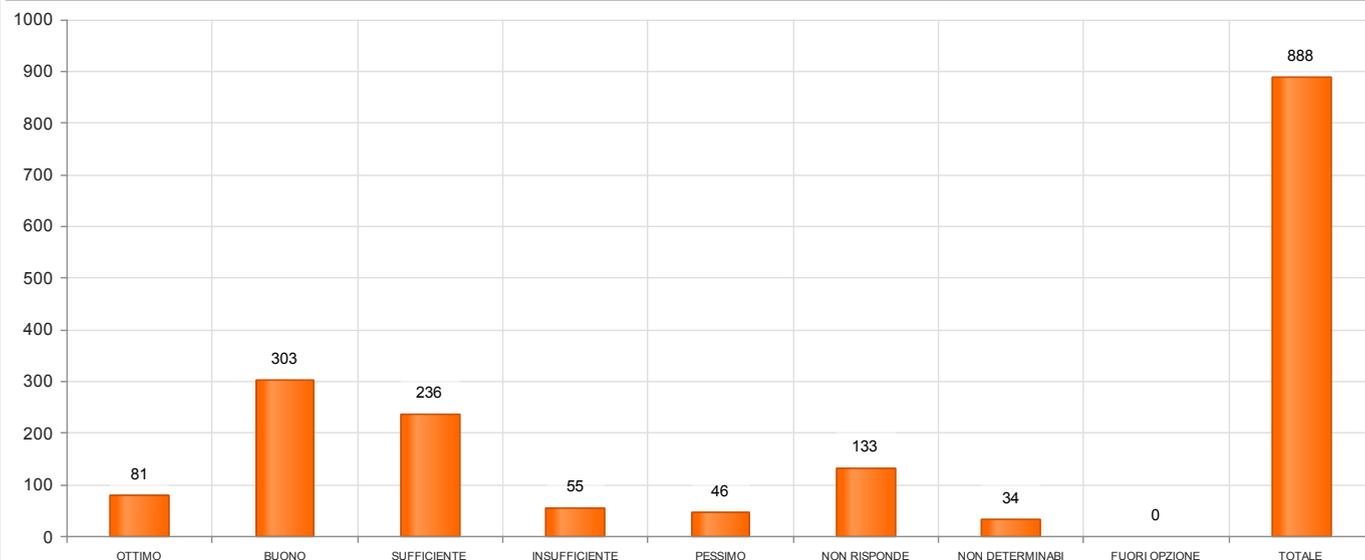
D9a Qual è il suo giudizio rispetto ai parcheggi?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	110	12.3874
BUONO	260	29.2793
SUFFICIENTE	230	25.9009
INSUFFICIENTE	93	10.473
PESSIMO	83	9.3468
NON RISPONDE	81	9.1216
NON DETERMINABILE	31	3.491
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	888	100



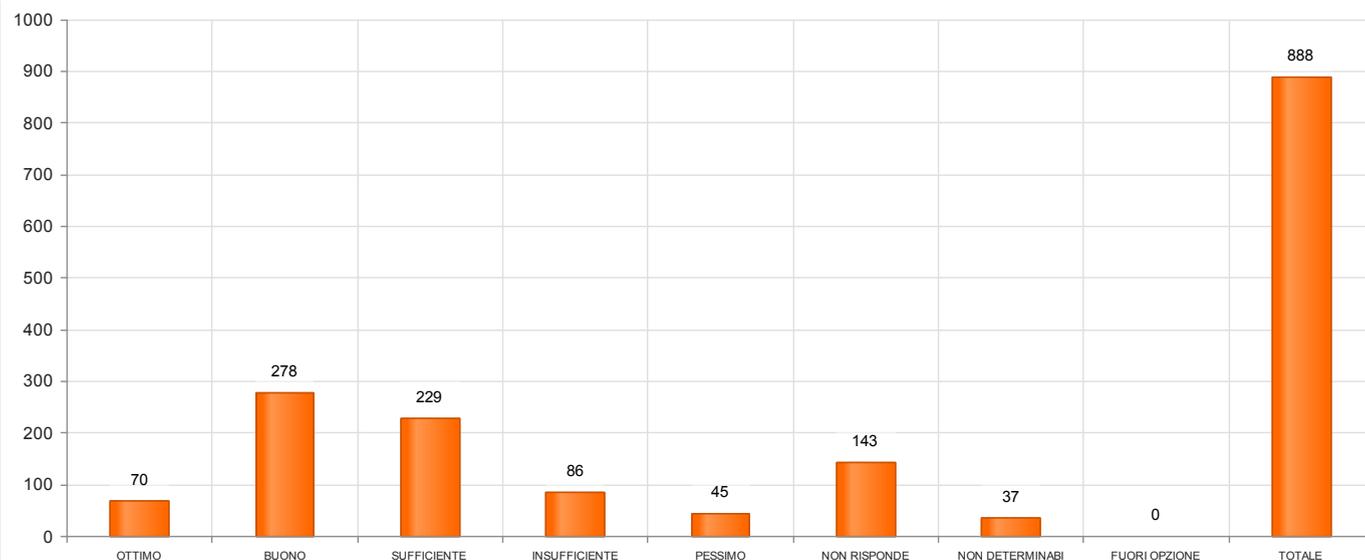
D9b Qual è il suo giudizio rispetto alla raggiungibilità della struttura?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	81	9.1216
BUONO	303	34.1216
SUFFICIENTE	236	26.5766
INSUFFICIENTE	55	6.1937
PESSIMO	46	5.1802
NON RISPONDE	133	14.9775
NON DETERMINABILE	34	3.8288
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	888	100



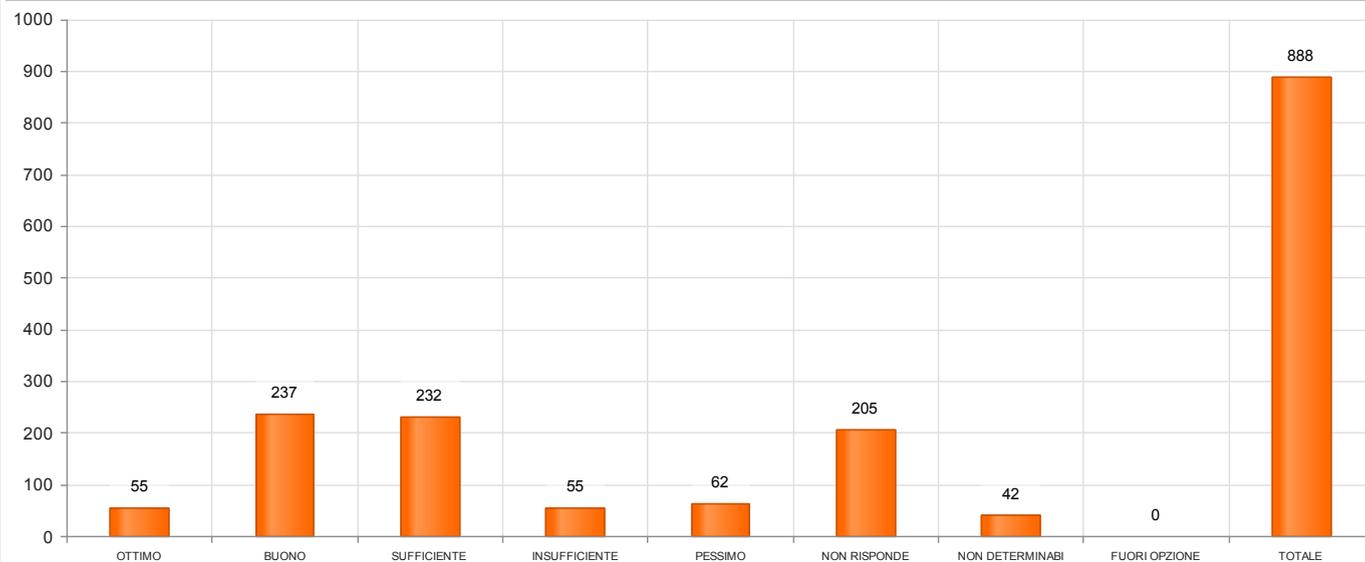
D9c Qual è il suo giudizio rispetto alla segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	70	7.8829
BUONO	278	31.3063
SUFFICIENTE	229	25.7883
INSUFFICIENTE	86	9.6847
PESSIMO	45	5.0676
NON RISPONDE	143	16.1036
NON DETERMINABILE	37	4.1667
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	888	100



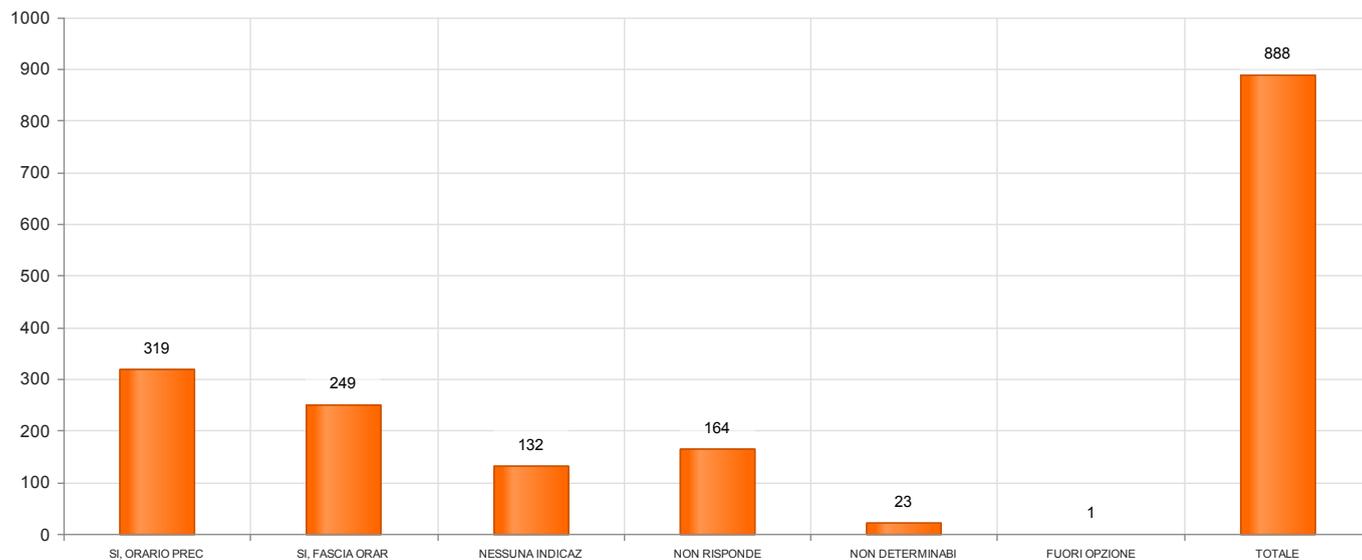
D9d Qual è il suo giudizio rispetto alle barriere architettoniche?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	55	6.1937
BUONO	237	26.6892
SUFFICIENTE	232	26.1261
INSUFFICIENTE	55	6.1937
PESSIMO	62	6.982
NON RISPONDE	205	23.0856
NON DETERMINABILE	42	4.7297
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	888	100



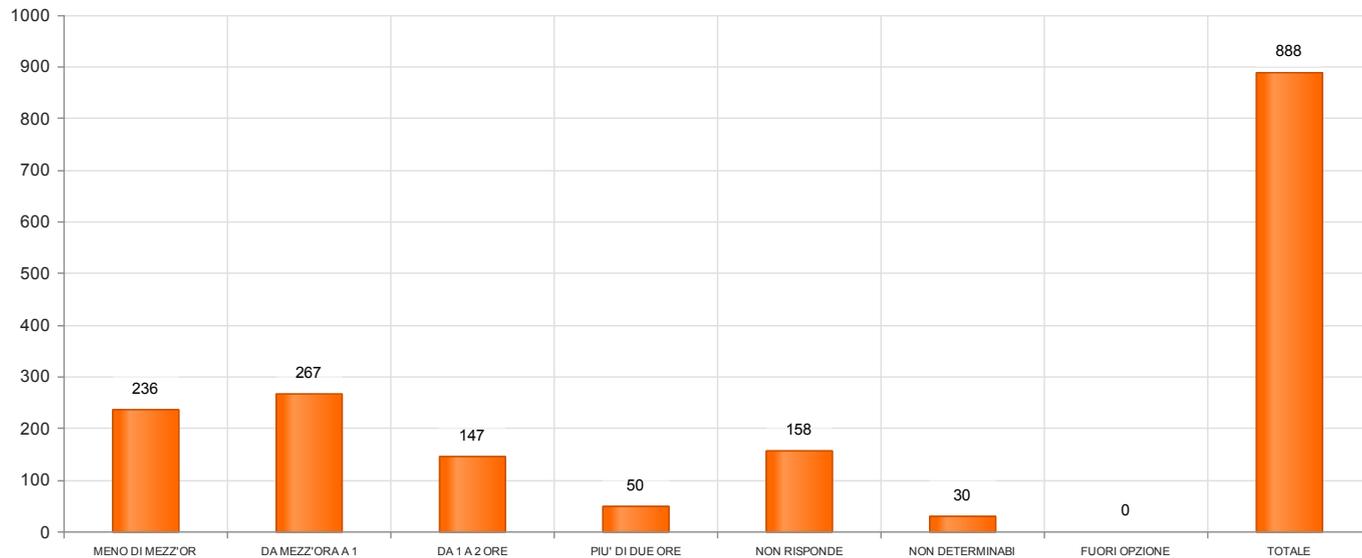
D10 Al momento della prenotazione le è stato precisato un orario?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
SI, ORARIO PRECISO	319	35.9234
SI, FASCIA ORARIA	249	28.0405
NESSUNA INDICAZIONE	132	14.8649
NON RISPONDE	164	18.4685
NON DETERMINABILE	23	2.5901
FUORI OPZIONE	1	0.1126
- TOTALE -	888	100



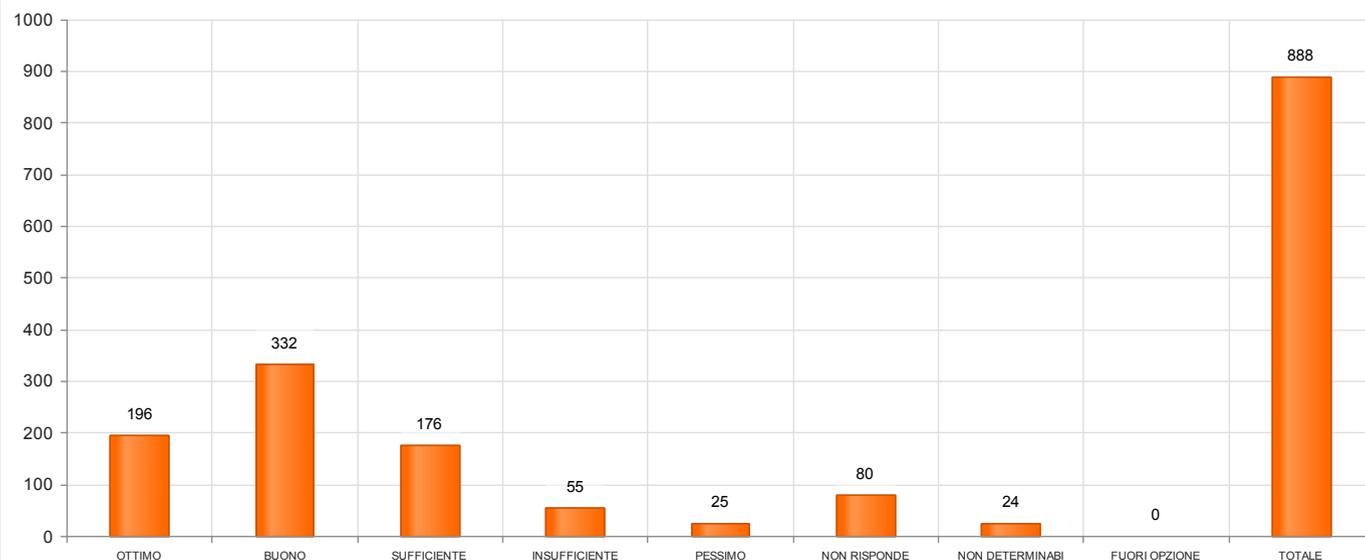
D11 Se le è stato indicato un orario o una fascia oraria, quanto tempo è trascorso tra l'o

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MENO DI MEZZ'ORA	236	26.5766
DA MEZZ'ORA A 1 ORA	267	30.0676
DA 1 A 2 ORE	147	16.5541
PIU' DI DUE ORE	50	5.6306
NON RISPONDE	158	17.7928
NON DETERMINABILE	30	3.3784
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	888	100



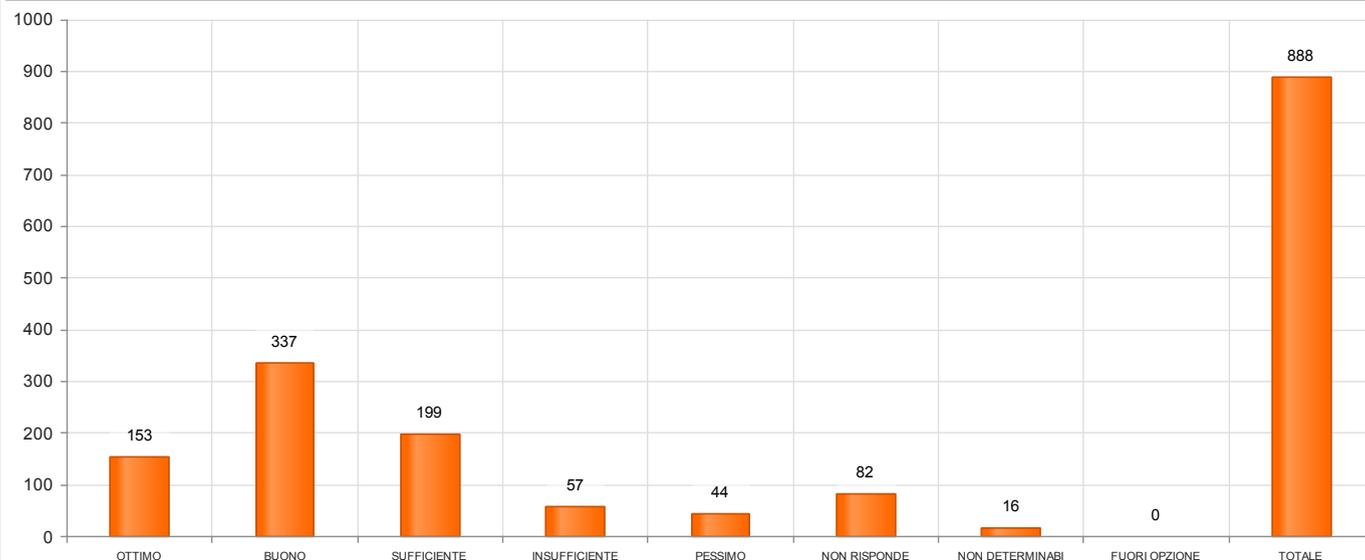
D12 Qual è il suo giudizio rispetto alla pulizia degli ambienti?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	196	22.0721
BUONO	332	37.3874
SUFFICIENTE	176	19.8198
INSUFFICIENTE	55	6.1937
PESSIMO	25	2.8153
NON RISPONDE	80	9.009
NON DETERMINABILE	24	2.7027
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	888	100



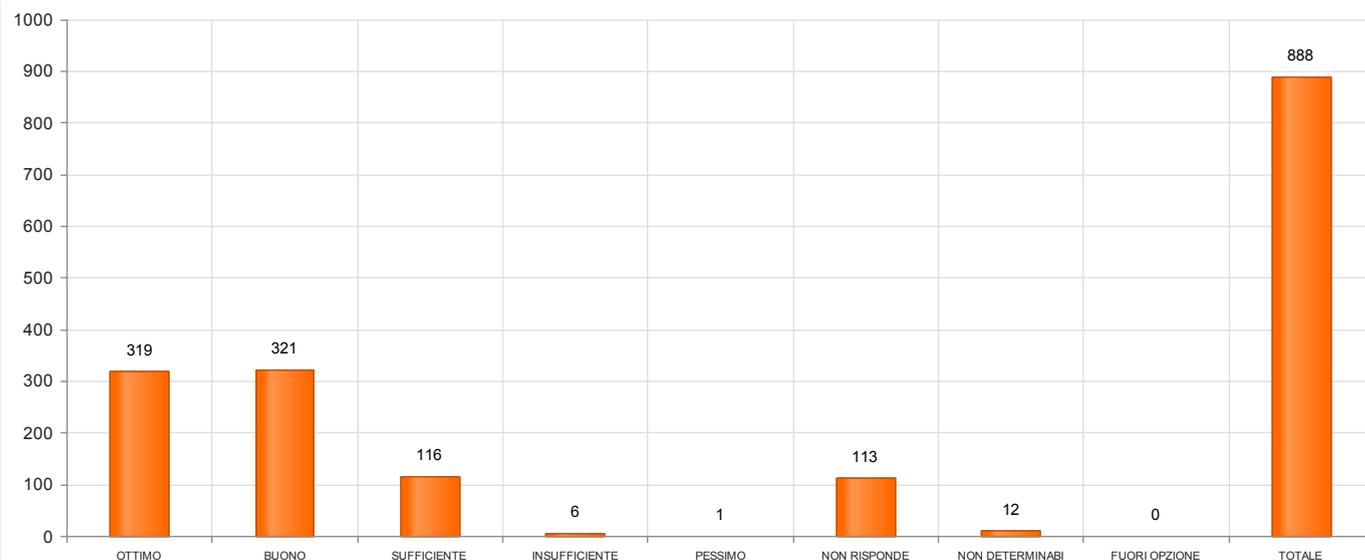
D13 Qual è il suo giudizio rispetto al comfort degli ambienti?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	153	17.2297
BUONO	337	37.9505
SUFFICIENTE	199	22.4099
INSUFFICIENTE	57	6.4189
PESSIMO	44	4.955
NON RISPONDE	82	9.2342
NON DETERMINABILE	16	1.8018
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	888	100



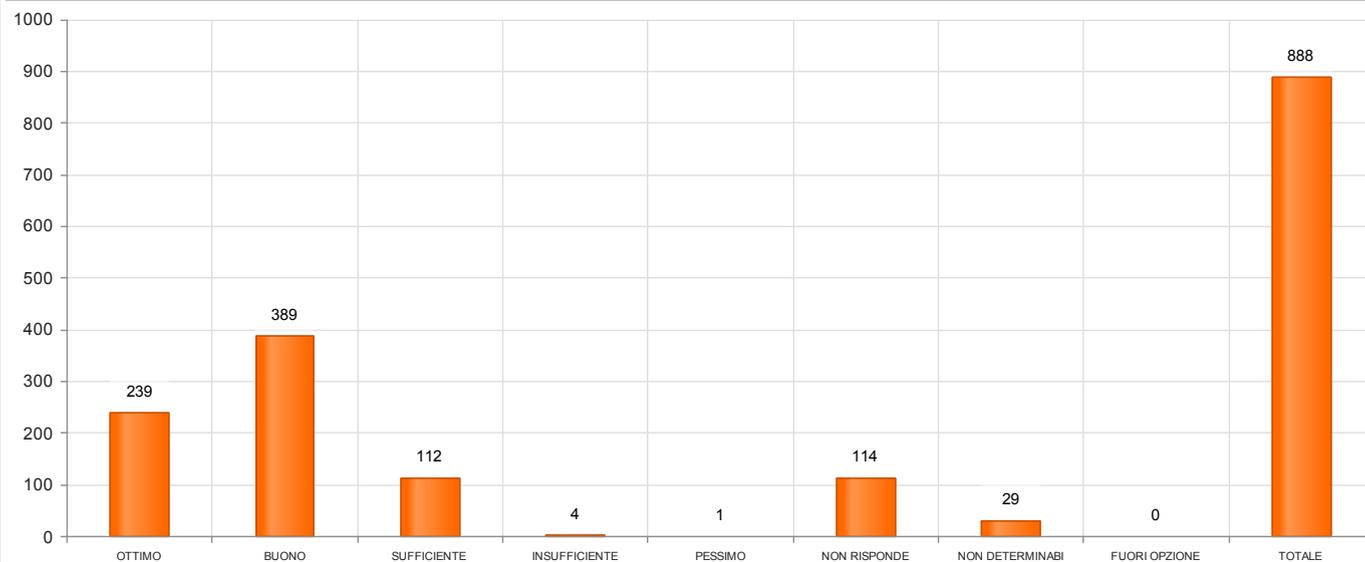
D14 Come valuta l'attenzione che le ha dedicato il professionista che l'ha assistita?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	319	35.9234
BUONO	321	36.1486
SUFFICIENTE	116	13.0631
INSUFFICIENTE	6	0.6757
PESSIMO	1	0.1126
NON RISPONDE	113	12.7252
NON DETERMINABILE	12	1.3514
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	888	100



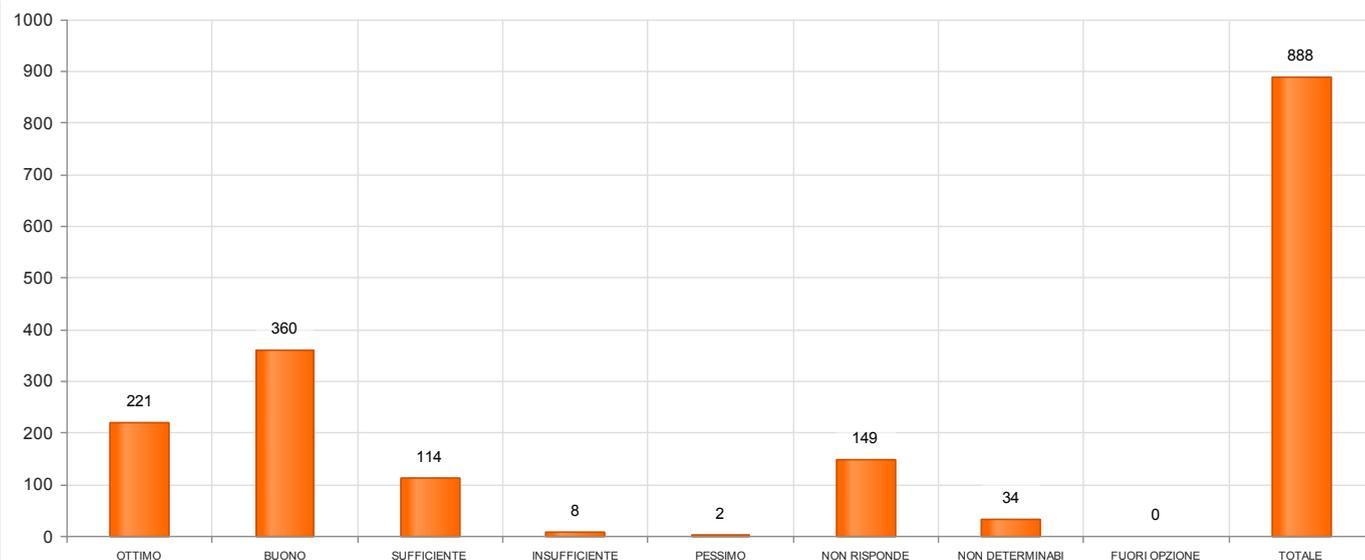
D15 Qual è il suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulla diagnosi e sulle sue

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	239	26.9144
BUONO	389	43.8063
SUFFICIENTE	112	12.6126
INSUFFICIENTE	4	0.4505
PESSIMO	1	0.1126
NON RISPONDE	114	12.8378
NON DETERMINABILE	29	3.2658
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	888	100



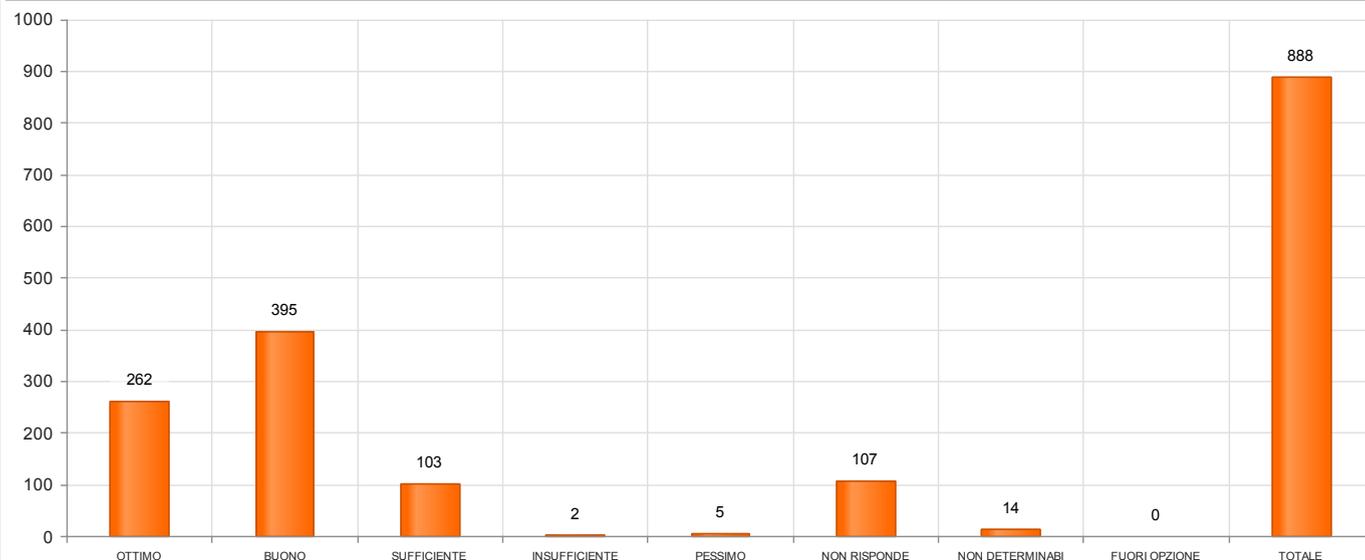
D16 Qual è il suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulle terapie e sui compor

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	221	24.8874
BUONO	360	40.5405
SUFFICIENTE	114	12.8378
INSUFFICIENTE	8	0.9009
PESSIMO	2	0.2252
NON RISPONDE	149	16.7793
NON DETERMINABILE	34	3.8288
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	888	100



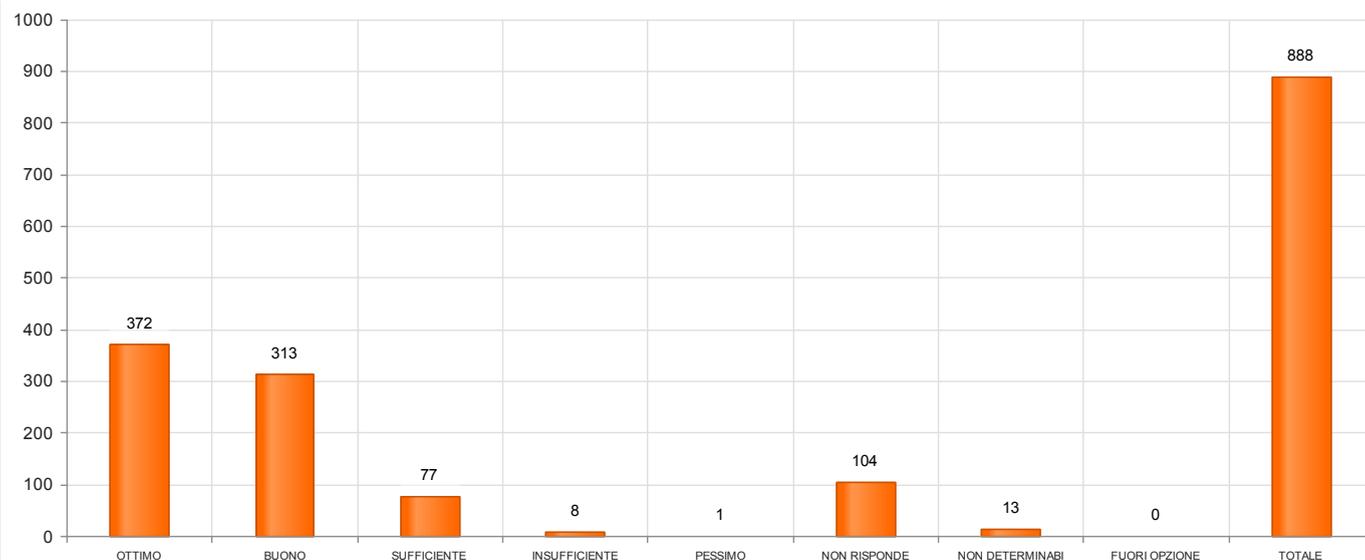
D17 Qual è il suo giudizio sul rispetto della riservatezza durante la prestazione?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	262	29.5045
BUONO	395	44.482
SUFFICIENTE	103	11.5991
INSUFFICIENTE	2	0.2252
PESSIMO	5	0.5631
NON RISPONDE	107	12.0495
NON DETERMINABILE	14	1.5766
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	888	100



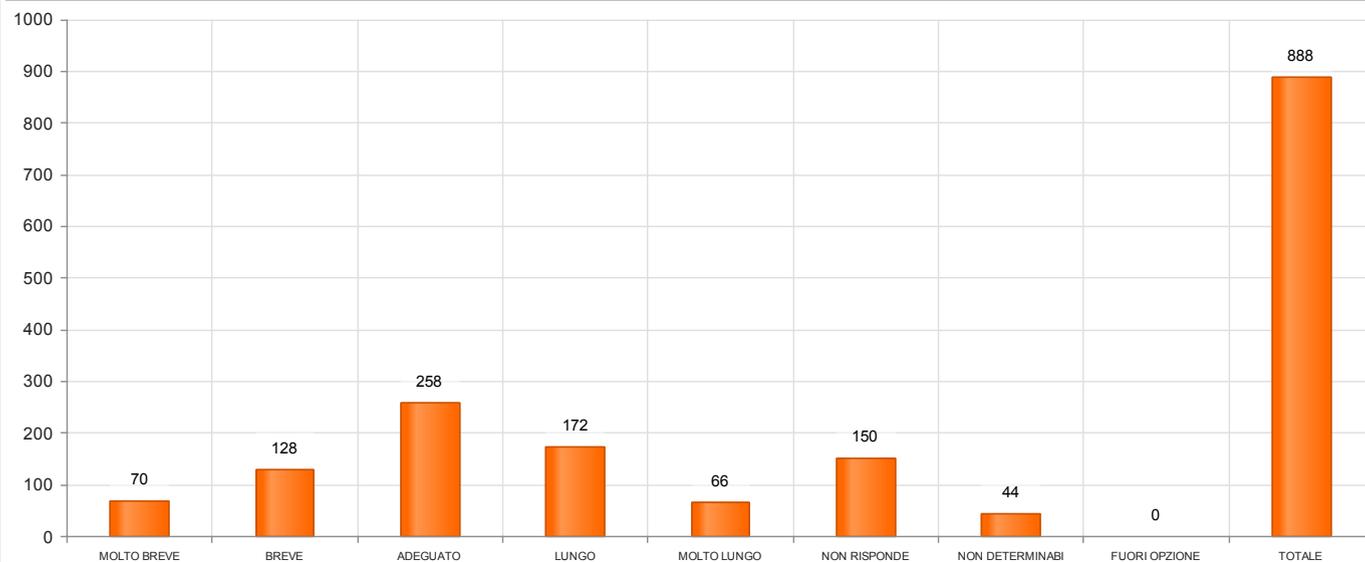
D18 Qual è il suo giudizio in merito alla gentilezza ed alla cortesia del personale?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	372	41.8919
BUONO	313	35.2477
SUFFICIENTE	77	8.6712
INSUFFICIENTE	8	0.9009
PESSIMO	1	0.1126
NON RISPONDE	104	11.7117
NON DETERMINABILE	13	1.464
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	888	100



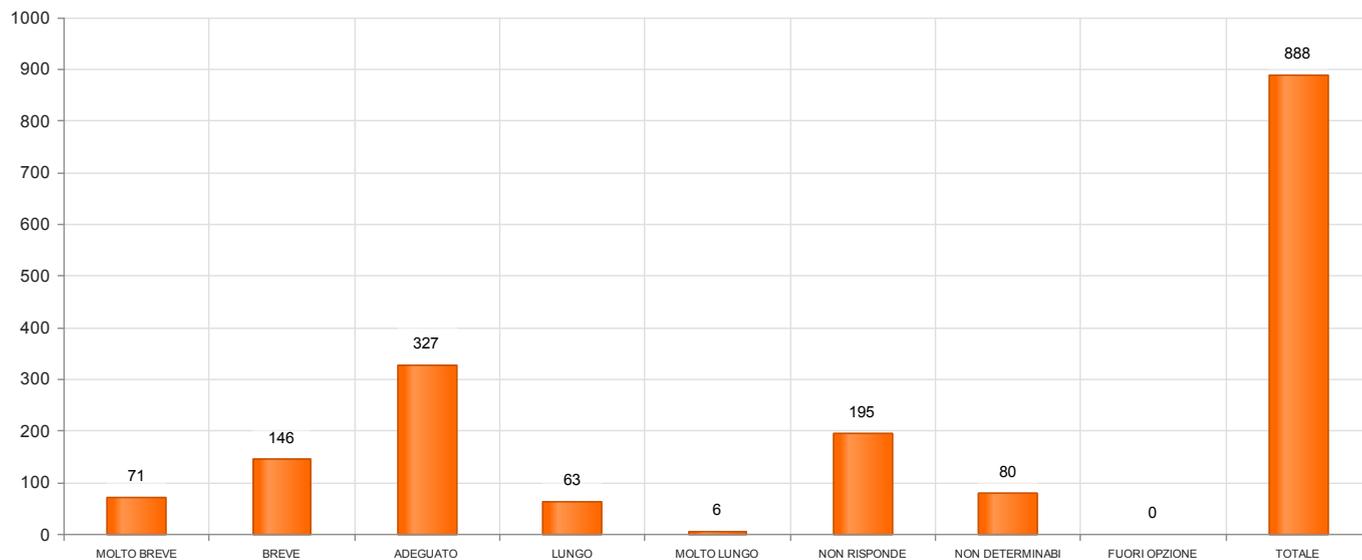
D19 Come valuta il tempo di attesa per il pagamento del ticket?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MOLTO BREVE	70	7.8829
BREVE	128	14.4144
ADEGUATO	258	29.0541
LUNGO	172	19.3694
MOLTO LUNGO	66	7.4324
NON RISPONDE	150	16.8919
NON DETERMINABILE	44	4.955
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	888	100



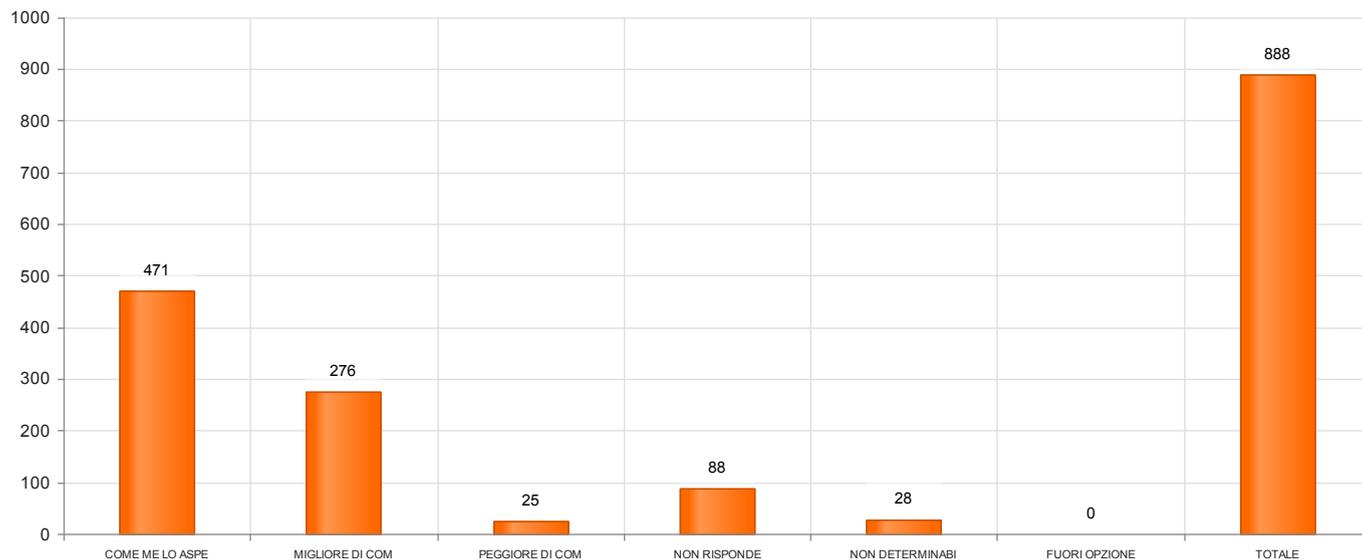
D20 Se ha fatto un esame, come valuta il tempo di consegna del referto?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MOLTO BREVE	71	7.9955
BREVE	146	16.4414
ADEGUATO	327	36.8243
LUNGO	63	7.0946
MOLTO LUNGO	6	0.6757
NON RISPONDE	195	21.9595
NON DETERMINABILE	80	9.009
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	888	100



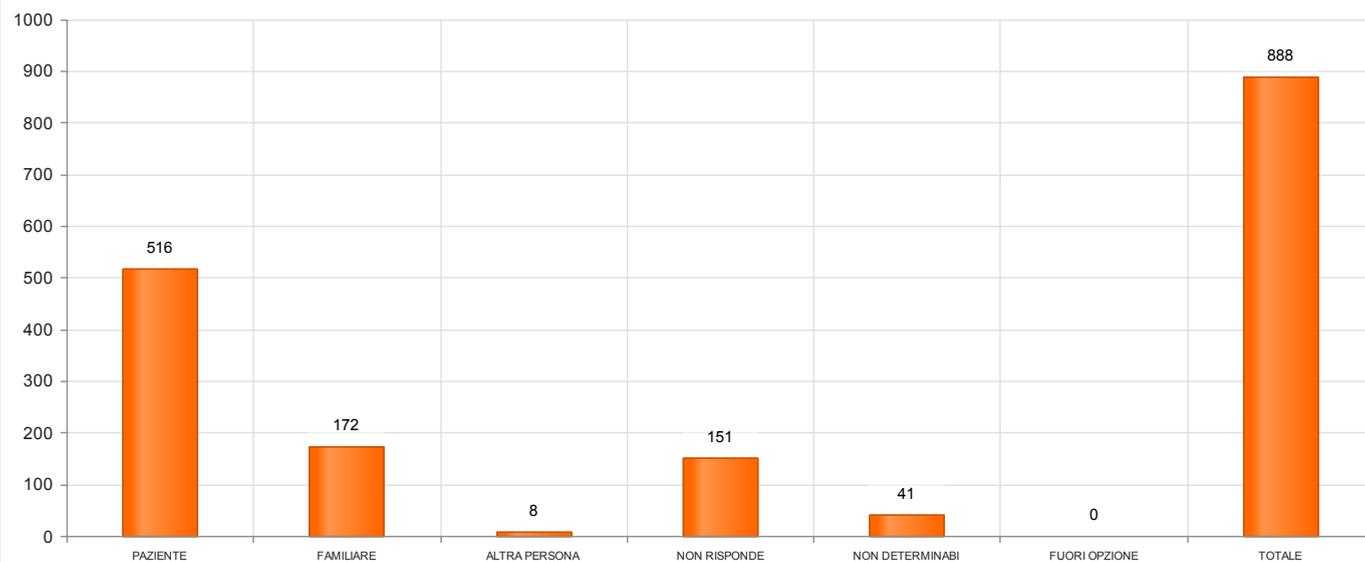
D21 Rispetto alle sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato:

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
COME ME LO ASPETTAVO	471	53.0405
MIGLIORE DI COME ME LO ASPETTAVO	276	31.0811
PEGGIORE DI COME ME LO ASPETTAVO	25	2.8153
NON RISPONDE	88	9.9099
NON DETERMINABILE	28	3.1532
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	888	100



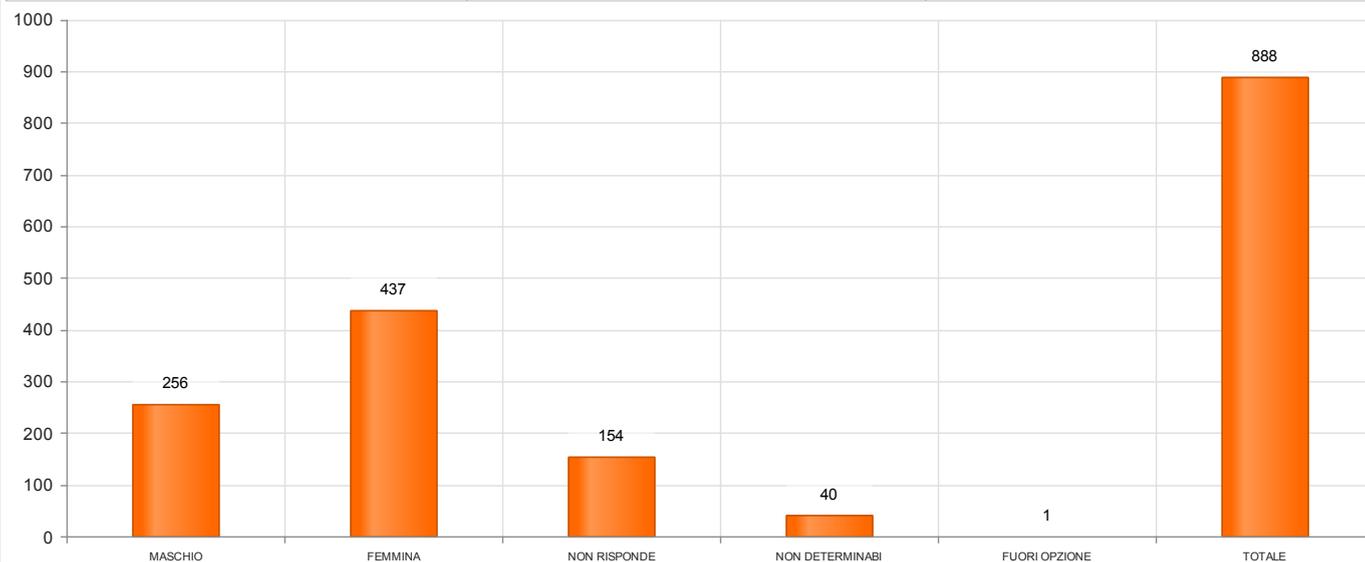
D23 Chi risponde?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
PAZIENTE	516	58.1081
FAMILIARE	172	19.3694
ALTRA PERSONA	8	0.9009
NON RISPONDE	151	17.0045
NON DETERMINABILE	41	4.6171
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	888	100



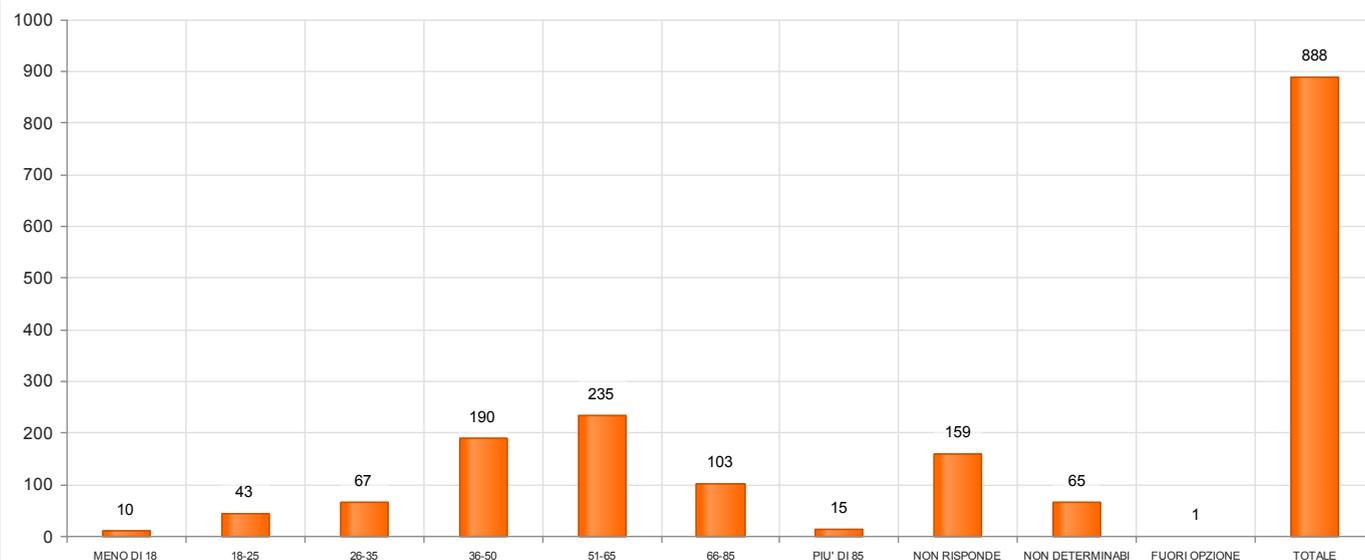
D24 Sesso

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MASCHIO	256	28.8288
FEMMINA	437	49.2117
NON RISPONDE	154	17.3423
NON DETERMINABILE	40	4.5045
FUORI OPZIONE	1	0.1126
- TOTALE -	888	100



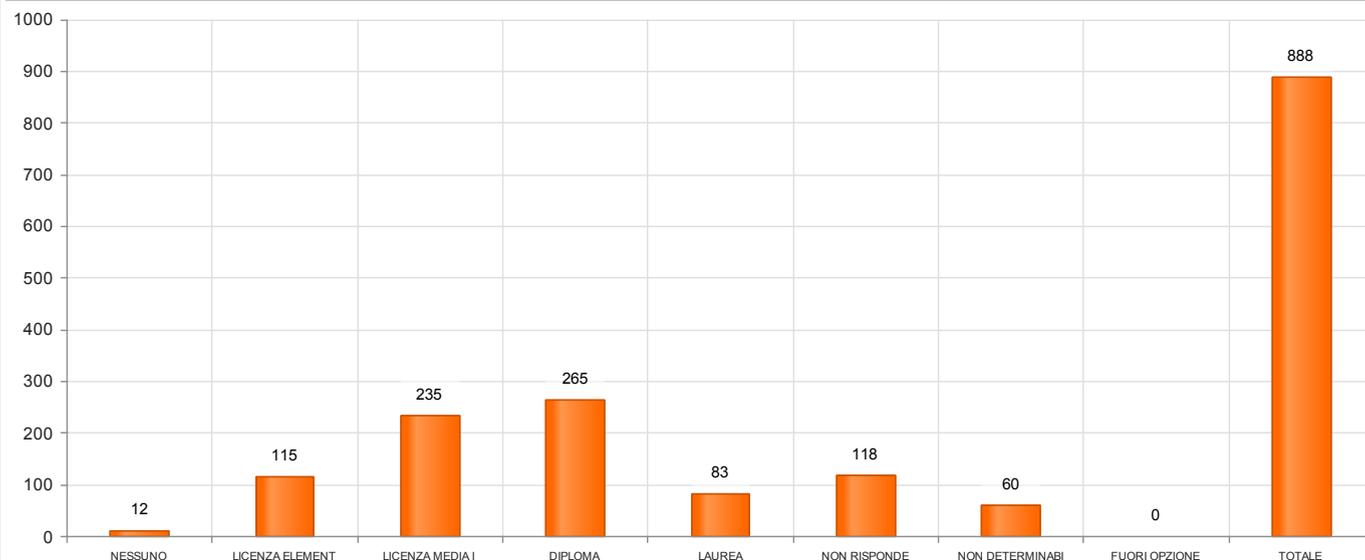
D25 Età

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MENO DI 18	10	1.1261
18-25	43	4.8423
26-35	67	7.545
36-50	190	21.3964
51-65	235	26.464
66-85	103	11.5991
PIU' DI 85	15	1.6892
NON RISPONDE	159	17.9054
NON DETERMINABILE	65	7.3198
FUORI OPZIONE	1	0.1126
- TOTALE -	888	100



D26 Titolo di studio

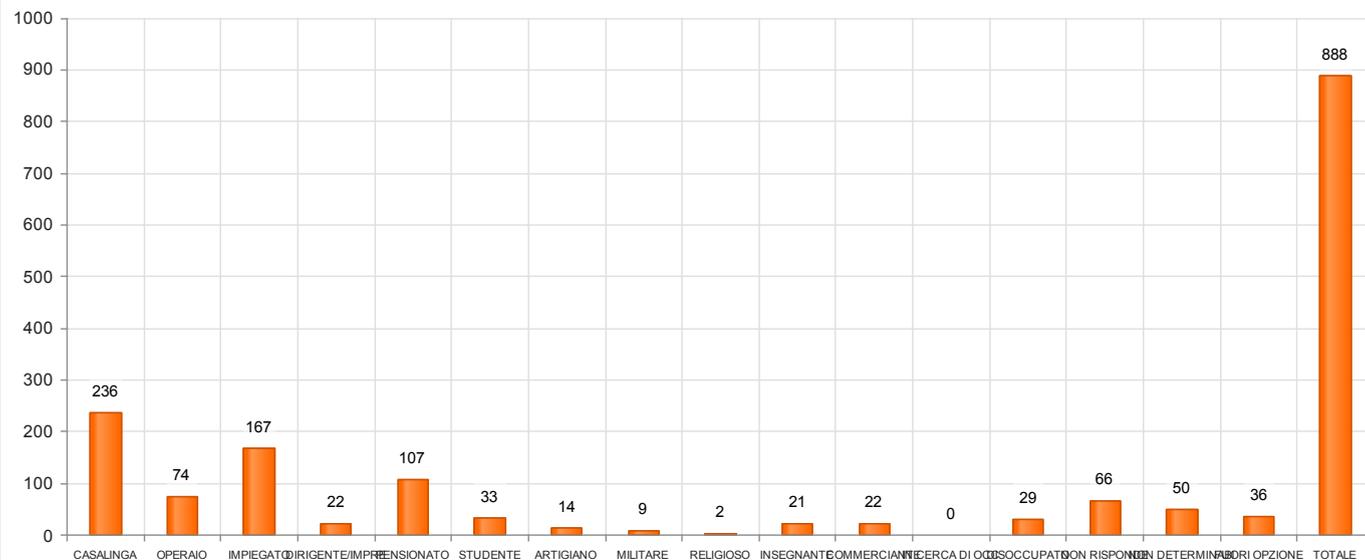
Risposta	Numero di questionari	Percentuale
NESSUNO	12	1.3514
LICENZA ELEMENTARE	115	12.9505
LICENZA MEDIA INF.	235	26.464
DIPLOMA	265	29.8423
LAUREA	83	9.3468
NON RISPONDE	118	13.2883
NON DETERMINABILE	60	6.7568
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	888	100



D27 Professione

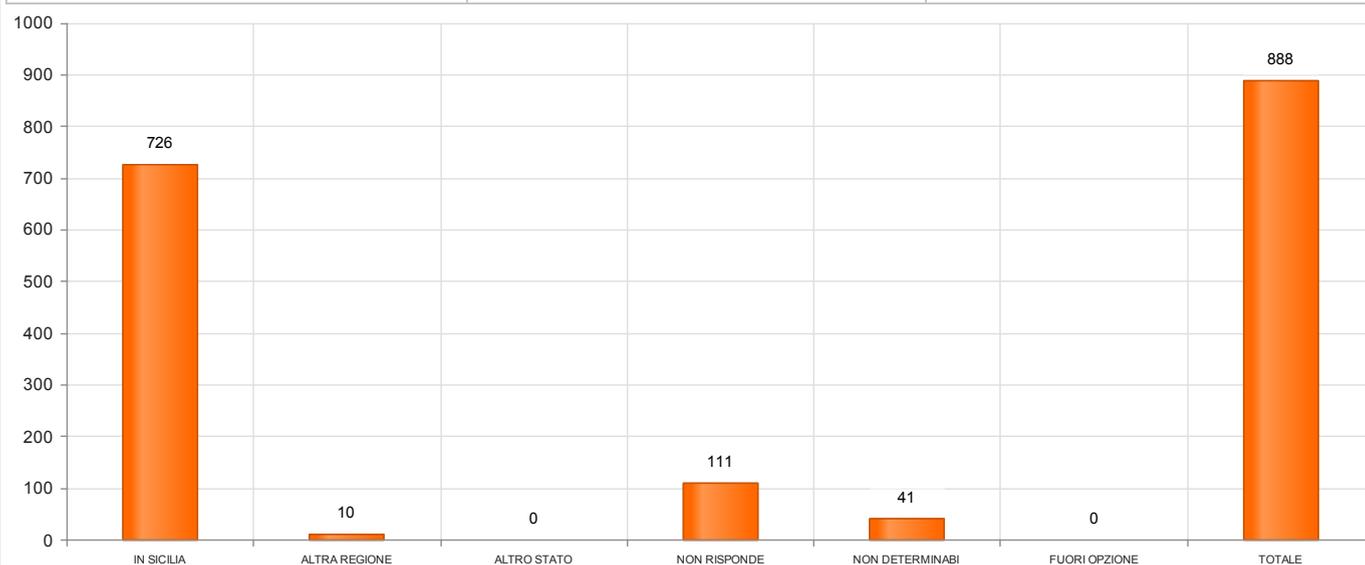
Risposta	Numero di questionari	Percentuale
CASALINGA	236	26.5766
OPERAIO	74	8.3333
IMPIEGATO	167	18.8063
DIRIGENTE/IMPREDITORE	22	2.4775
PENSIONATO	107	12.0495
STUDENTE	33	3.7162
ARTIGIANO	14	1.5766
MILITARE	9	1.0135
RELIGIOSO	2	0.2252
INSEGNANTE	21	2.3649

COMMERCIANTE	22	2.4775
IN CERCA DI OCCUP.	0	0
DISOCCUPATO	29	3.2658
NON RISPONDE	66	7.4324
NON DETERMINABILE	50	5.6306
FUORI OPZIONE	36	4.0541
- TOTALE -	888	100



D28 Residenza

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
IN SICILIA	726	81.7568
ALTRA REGIONE	10	1.1261
ALTRO STATO	0	0
NON RISPONDE	111	12.5
NON DETERMINABILE	41	4.6171
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	888	100



D29 Nazionalità

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
ITALIANA	713	80.2928
ALTRA	7	0.7883
NON RISPONDE	150	16.8919
NON DETERMINABILE	18	2.027
FUORI OPZIONE	0	0

