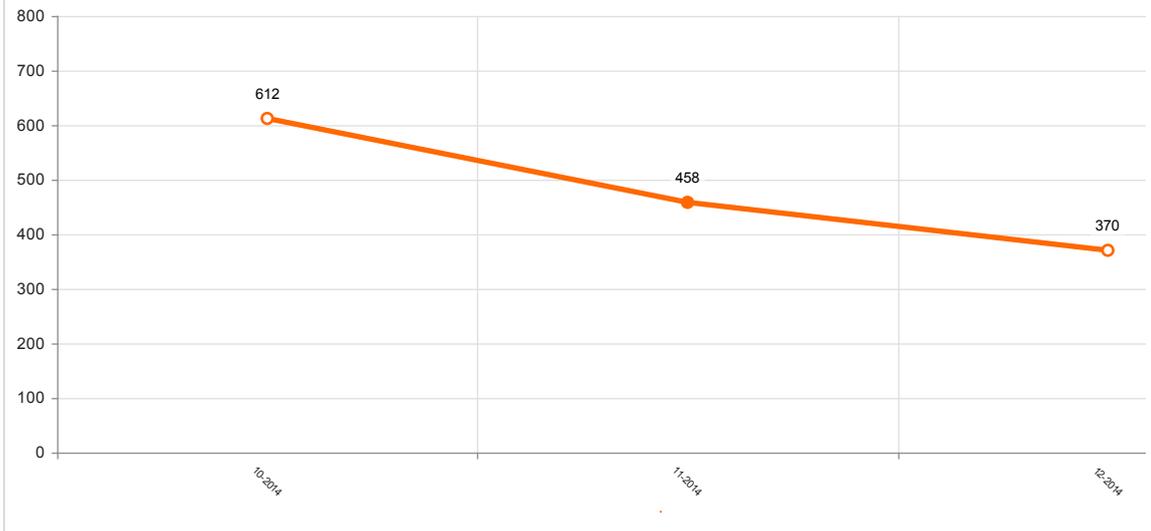


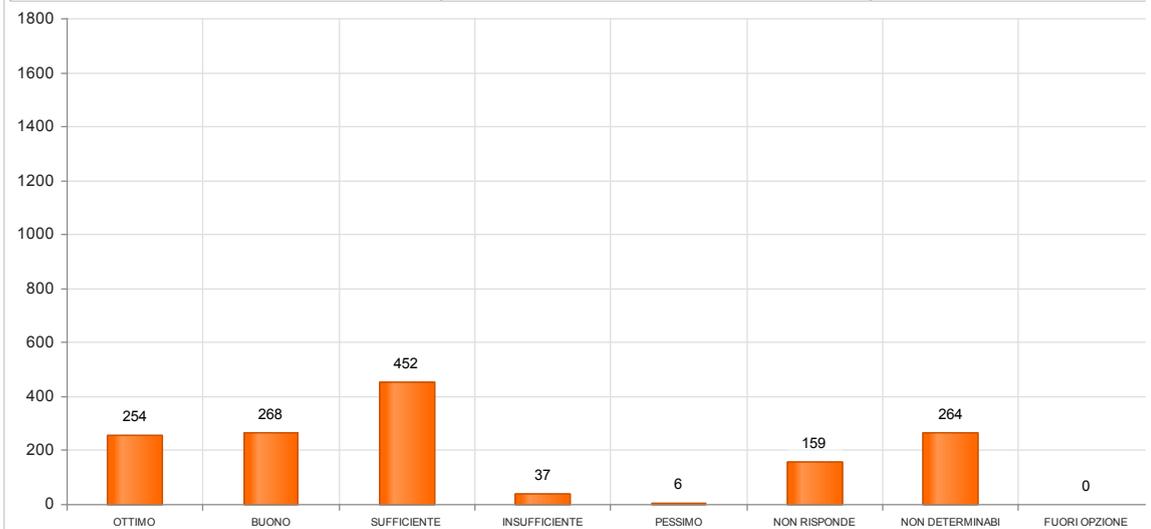
**Statistiche A.R.N.A.S CIVICO G.DI CRISTINA BENFRATELLI - Palermo - Ambulatori da Ottobre 2014 a Dicembre 2014 (Cartaceo+Web)**
**Totale**

Andamento compilazione questionari Qualità Percepita A.R.N.A.S CIVICO G.DI CRISTINA BENFRATELLI - Palermo - Ambulatori da Ottobre 2014 (Cartaceo+Web)

Mese	Anno	Numero di questionari
10	2014	612
11	2014	458
12	2014	370

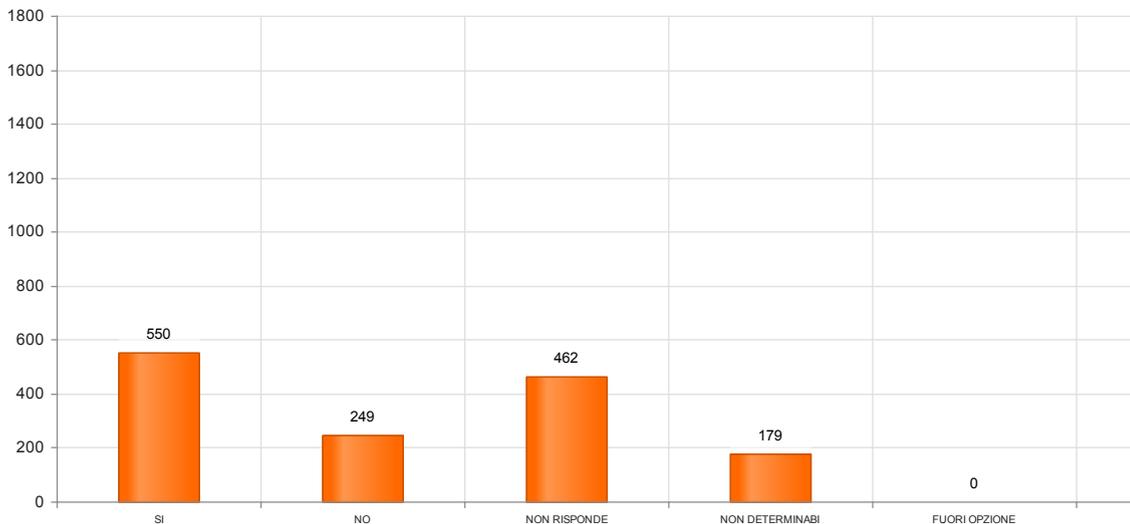

**Dettaglio**
**D1 Qual è il Suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto?**

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	254	17.6389
BUONO	268	18.6111
SUFFICIENTE	452	31.3889
INSUFFICIENTE	37	2.5694
PESSIMO	6	0.4167
NON RISPONDE	159	11.0417
NON DETERMINABILE	264	18.3333
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1440	100


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

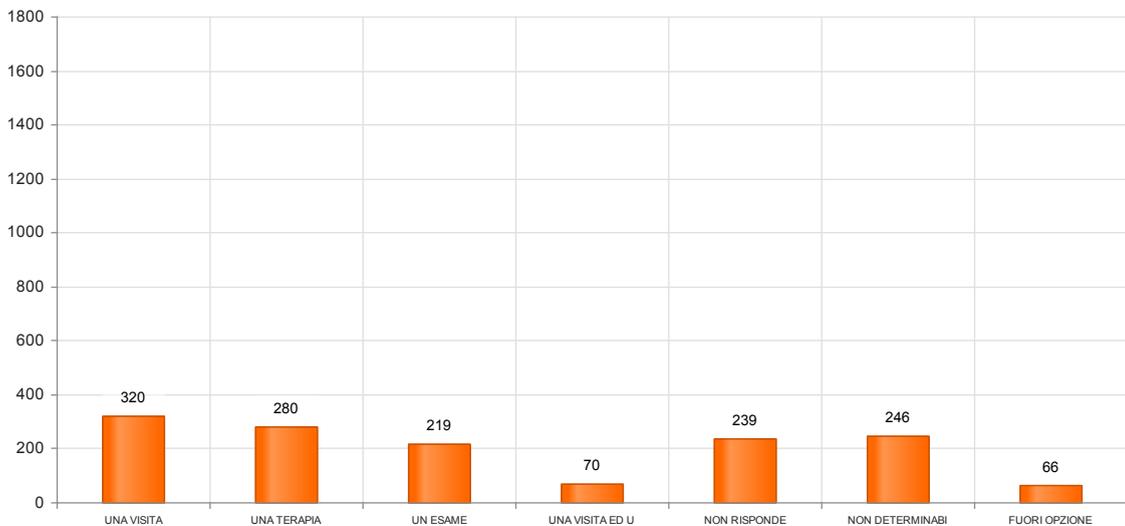
Risposta	Numero di questionari	Percentuale
----------	-----------------------	-------------

SI	550	38.1944
NO	249	17.2917
NON RISPONDE	462	32.0833
NON DETERMINABILE	179	12.4306
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1440	100



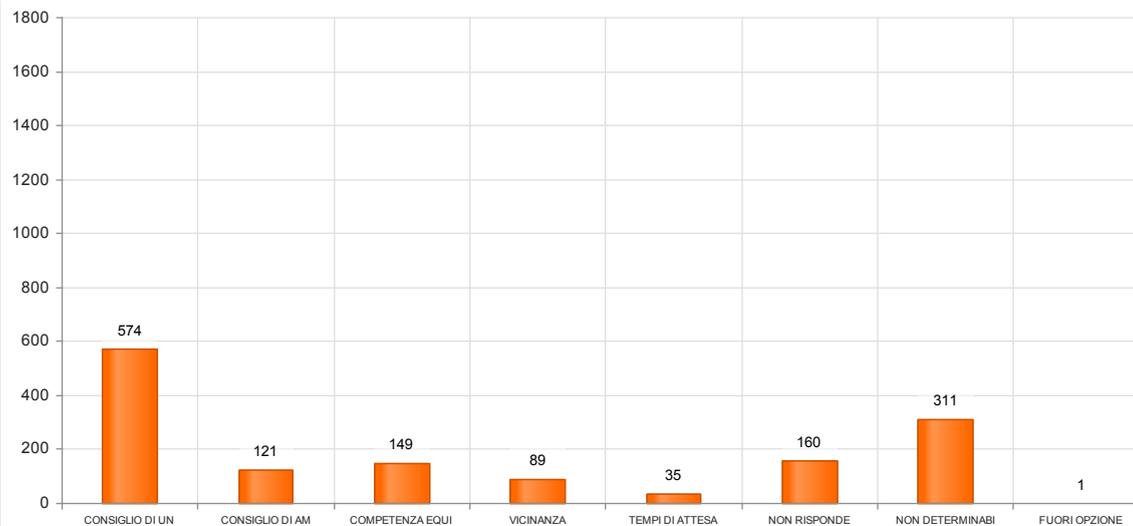
## D3 Oggi ha effettuato:

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
UNA VISITA	320	22.2222
UNA TERAPIA	280	19.4444
UN ESAME	219	15.2083
UNA VISITA ED UN ESAME	70	4.8611
NON RISPONDE	239	16.5972
NON DETERMINABILE	246	17.0833
FUORI OPZIONE	66	4.5833
- TOTALE -	1440	100



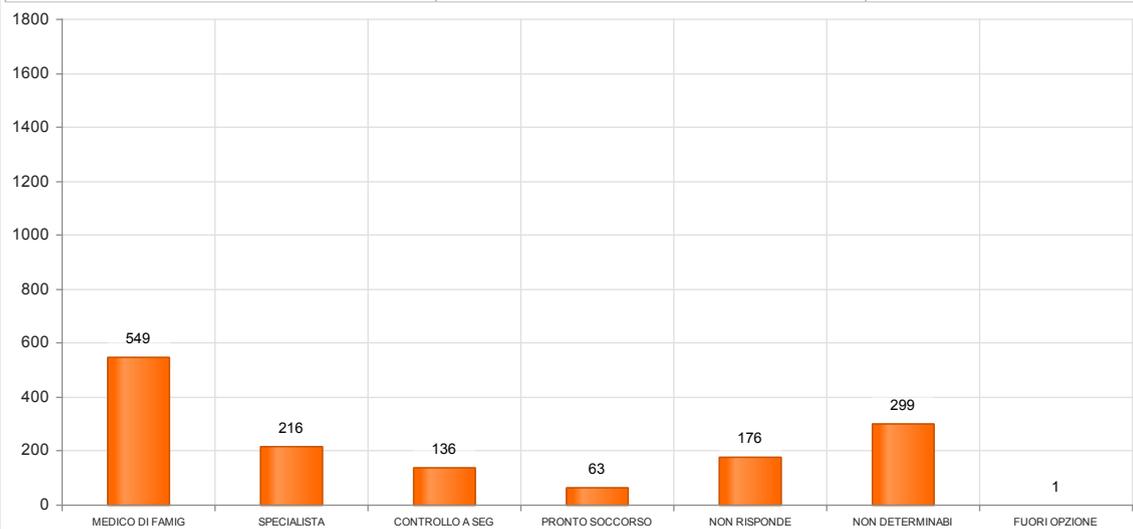
## D4 Qual è il motivo prevalente per cui ha scelto questa struttura?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
CONSIGLIO DI UN MEDICO	574	39.8611
CONSIGLIO DI AMICI/PARENTI	121	8.4028
COMPETENZA EQUIPE/PROFESSIONISTA	149	10.3472
VICINANZA	89	6.1806
TEMPI DI ATTESA PIU' BREVI	35	2.4306
NON RISPONDE	160	11.1111
NON DETERMINABILE	311	21.5972
FUORI OPZIONE	1	0.0694
- TOTALE -	1440	100



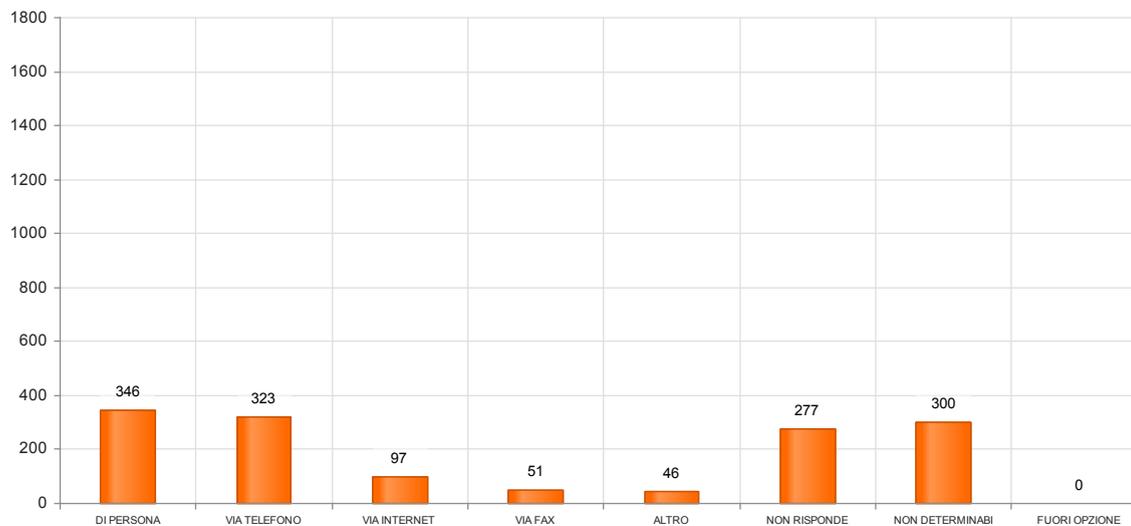
## D5 Chi le ha richiesto la visita specialistica?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MEDICO DI FAMIGLIA	549	38.125
SPECIALISTA	216	15
CONTROLLO A SEGUITO DI RICOVERO	136	9.4444
PRONTO SOCCORSO	63	4.375
NON RISPONDE	176	12.2222
NON DETERMINABILE	299	20.7639
FUORI OPZIONE	1	0.0694
- TOTALE -	1440	100



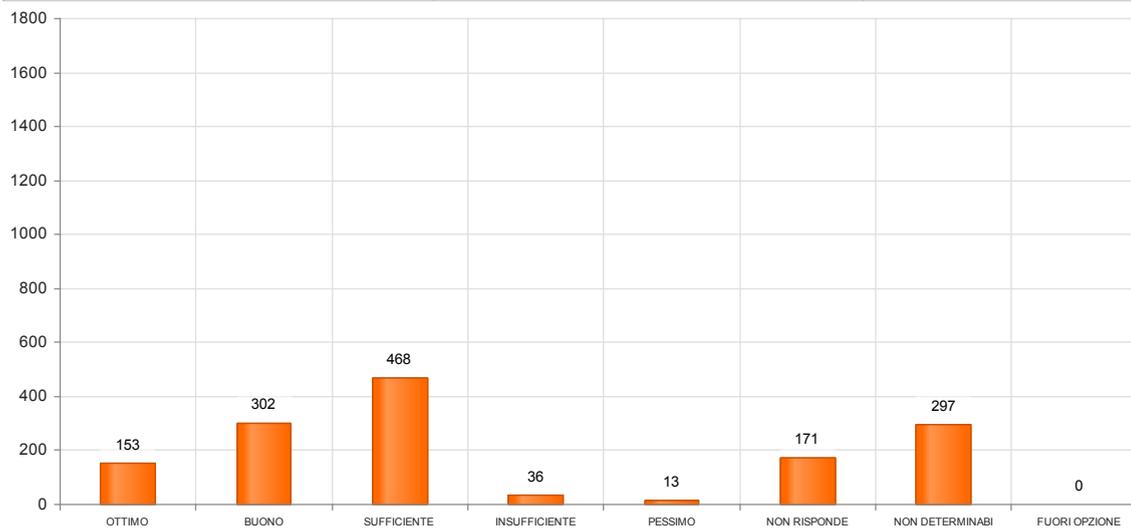
## D6 Come ha effettuato la prenotazione?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
DI PERSONA	346	24.0278
VIA TELEFONO	323	22.4306
VIA INTERNET	97	6.7361
VIA FAX	51	3.5417
ALTRO	46	3.1944
NON RISPONDE	277	19.2361
NON DETERMINABILE	300	20.8333
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1440	100



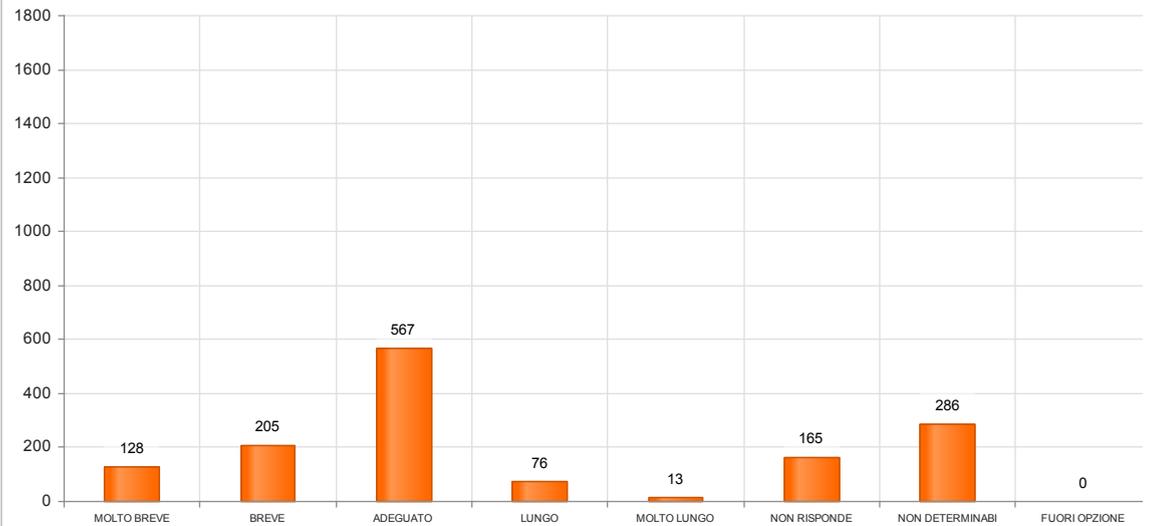
#### D7 Qual è il Suo giudizio sulla modalità di prenotazione?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	153	10.625
BUONO	302	20.9722
SUFFICIENTE	468	32.5
INSUFFICIENTE	36	2.5
PESSIMO	13	0.9028
NON RISPONDE	171	11.875
NON DETERMINABILE	297	20.625
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1440	100



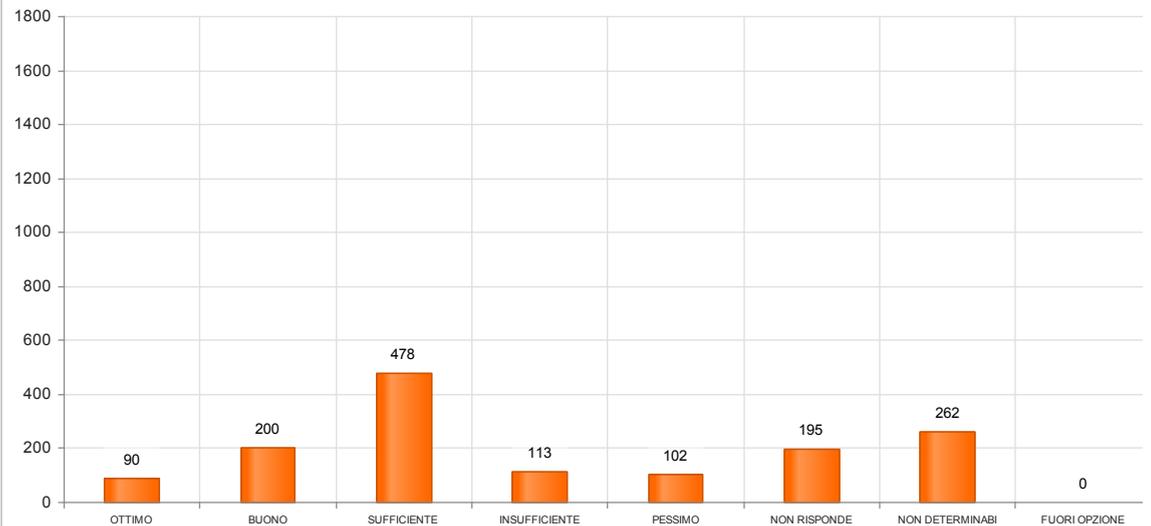
#### D8 Come valuta il tempo di attesa tra la prenotazione ed il tempo in cui ha ricevuto la prestazione?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MOLTO BREVE	128	8.8889
BREVE	205	14.2361
ADEGUATO	567	39.375
LUNGO	76	5.2778
MOLTO LUNGO	13	0.9028
NON RISPONDE	165	11.4583
NON DETERMINABILE	286	19.8611
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1440	100



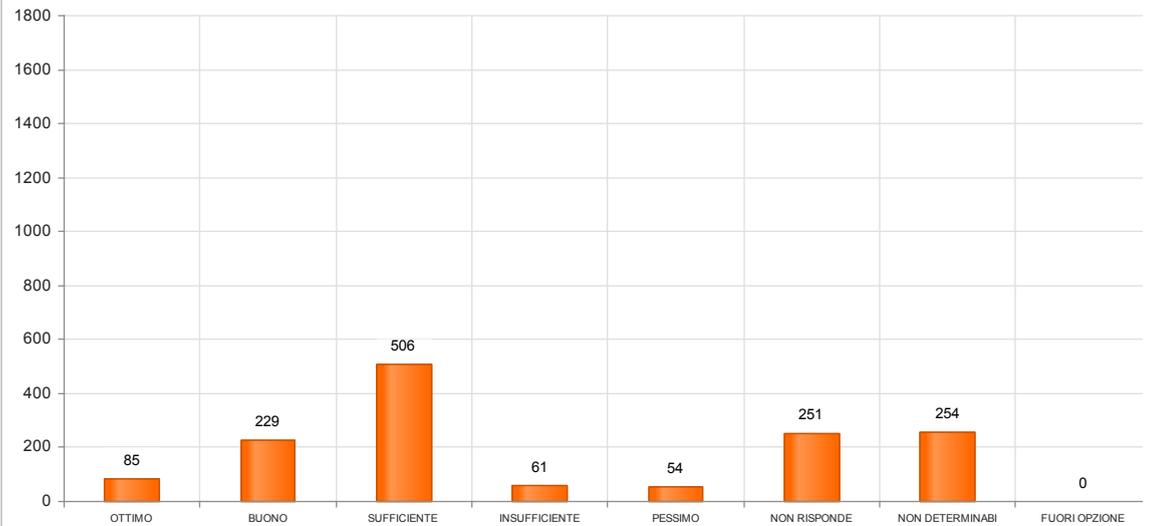
#### D9a Qual è il suo giudizio rispetto ai parcheggi?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	90	6.25
BUONO	200	13.8889
SUFFICIENTE	478	33.1944
INSUFFICIENTE	113	7.8472
PESSIMO	102	7.0833
NON RISPONDE	195	13.5417
NON DETERMINABILE	262	18.1944
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1440	100



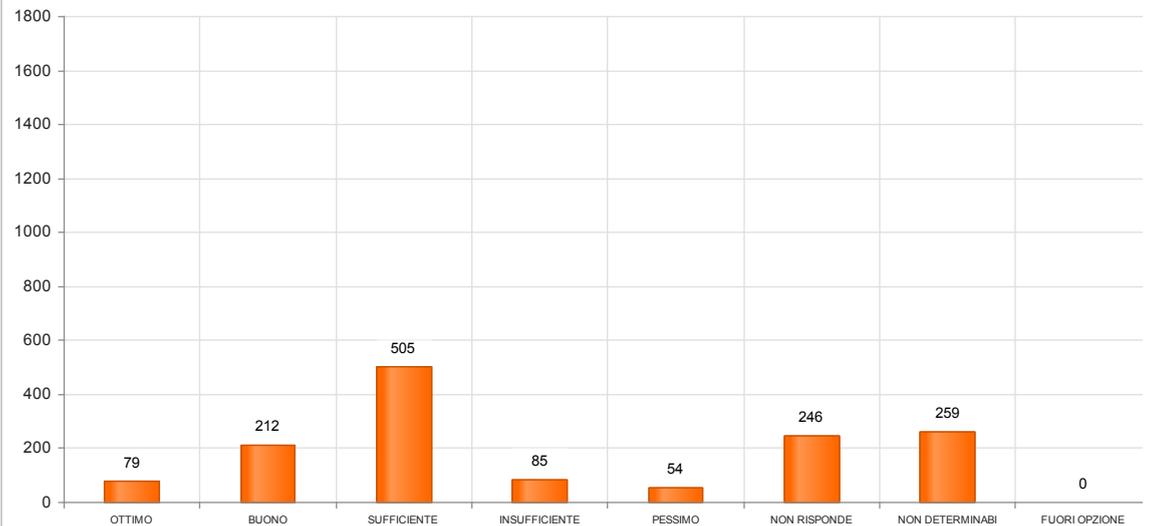
#### D9b Qual è il suo giudizio rispetto alla raggiungibilità della struttura?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	85	5.9028
BUONO	229	15.9028
SUFFICIENTE	506	35.1389
INSUFFICIENTE	61	4.2361
PESSIMO	54	3.75
NON RISPONDE	251	17.4306
NON DETERMINABILE	254	17.6389
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1440	100



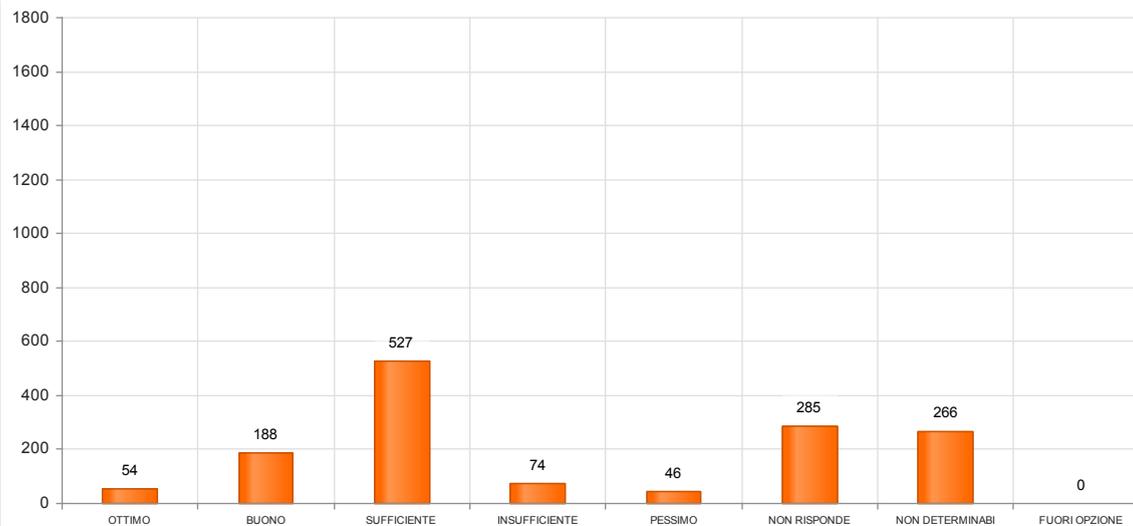
#### D9c Qual è il suo giudizio rispetto alla segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	79	5.4861
BUONO	212	14.7222
SUFFICIENTE	505	35.0694
INSUFFICIENTE	85	5.9028
PESSIMO	54	3.75
NON RISPONDE	246	17.0833
NON DETERMINABILE	259	17.9861
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1440	100



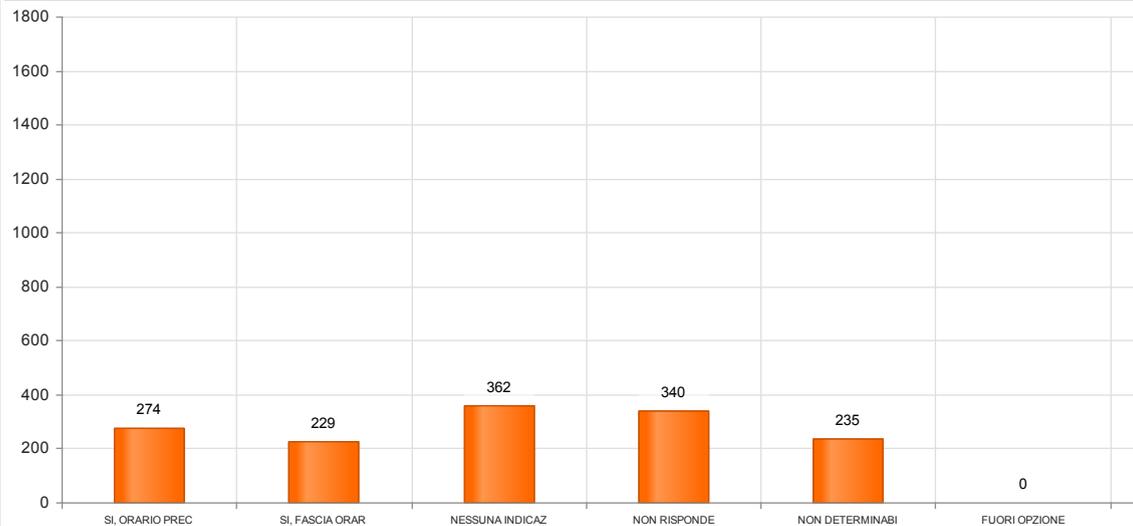
#### D9d Qual è il suo giudizio rispetto alle barriere architettoniche?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	54	3.75
BUONO	188	13.0556
SUFFICIENTE	527	36.5972
INSUFFICIENTE	74	5.1389
PESSIMO	46	3.1944
NON RISPONDE	285	19.7917
NON DETERMINABILE	266	18.4722
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1440	100



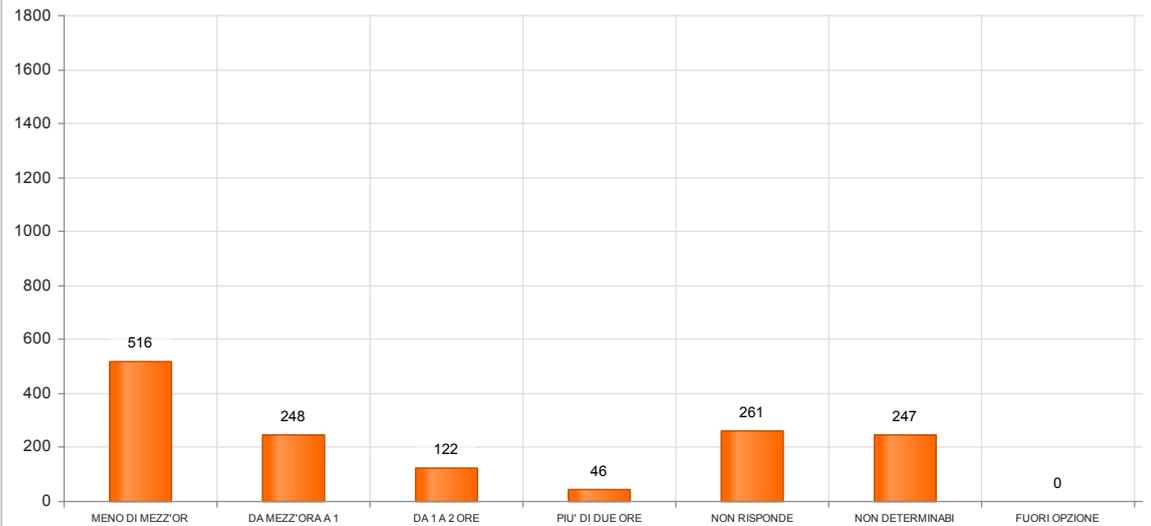
#### D10 Al momento della prenotazione le è stato precisato un orario?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
SI, ORARIO PRECISO	274	19.0278
SI, FASCIA ORARIA	229	15.9028
NESSUNA INDICAZIONE	362	25.1389
NON RISPONDE	340	23.6111
NON DETERMINABILE	235	16.3194
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1440	100



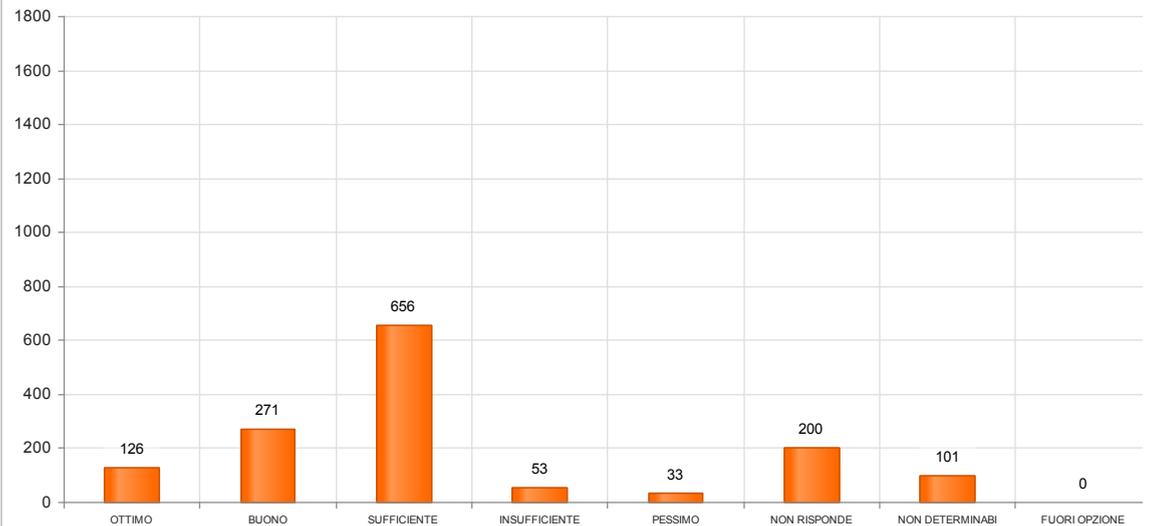
#### D11 Se le è stato indicato un orario o una fascia oraria, quanto tempo è trascorso tra l'o

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MENO DI MEZZ'ORA	516	35.8333
DA MEZZ'ORA A 1 ORA	248	17.2222
DA 1 A 2 ORE	122	8.4722
PIU' DI DUE ORE	46	3.1944
NON RISPONDE	261	18.125
NON DETERMINABILE	247	17.1528
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1440	100



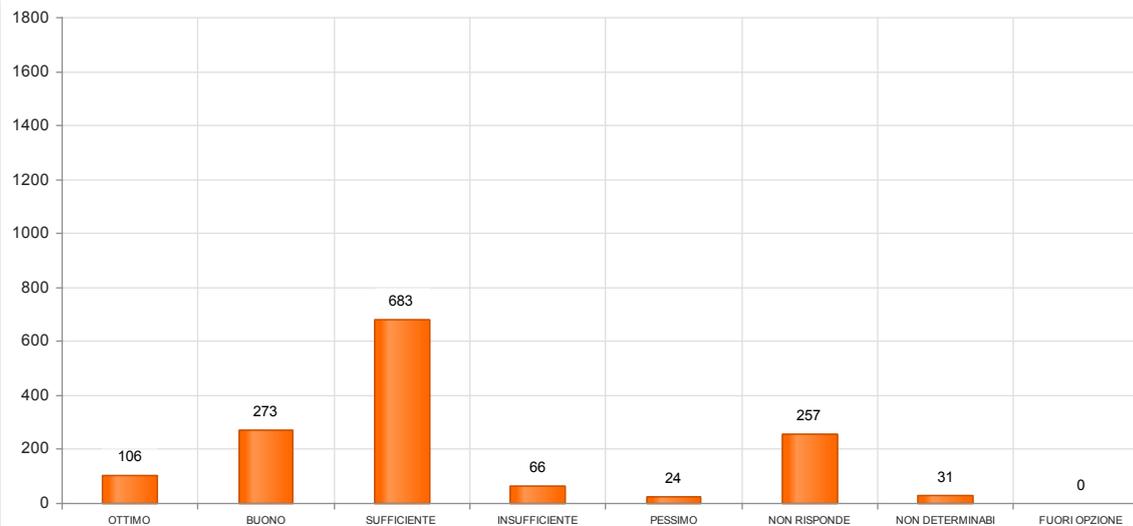
### D12 Qual è il suo giudizio rispetto alla pulizia degli ambienti?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	126	8.75
BUONO	271	18.8194
SUFFICIENTE	656	45.5556
INSUFFICIENTE	53	3.6806
PESSIMO	33	2.2917
NON RISPONDE	200	13.8889
NON DETERMINABILE	101	7.0139
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1440	100



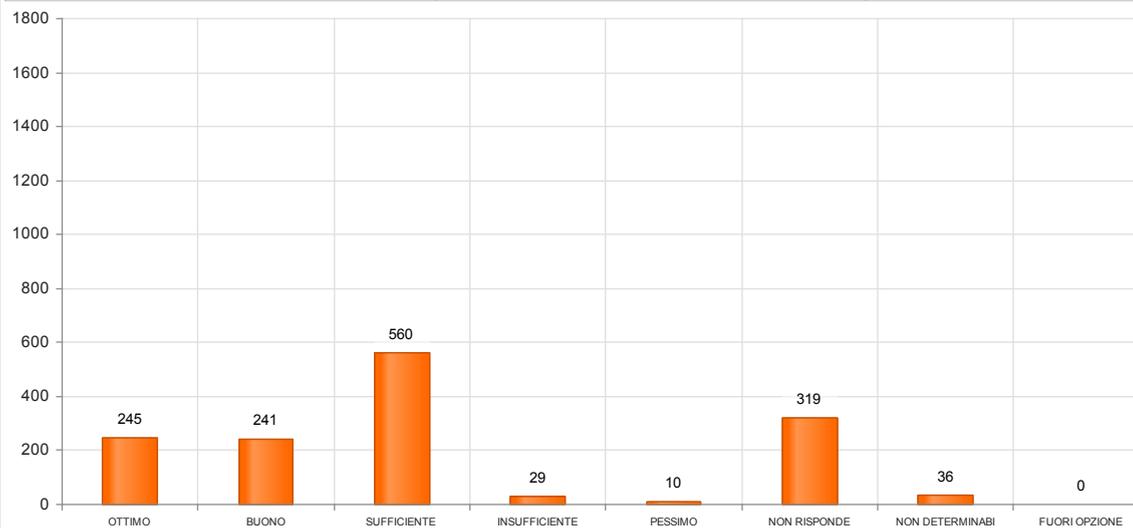
### D13 Qual è il suo giudizio rispetto al comfort degli ambienti?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	106	7.3611
BUONO	273	18.9583
SUFFICIENTE	683	47.4306
INSUFFICIENTE	66	4.5833
PESSIMO	24	1.6667
NON RISPONDE	257	17.8472
NON DETERMINABILE	31	2.1528
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1440	100



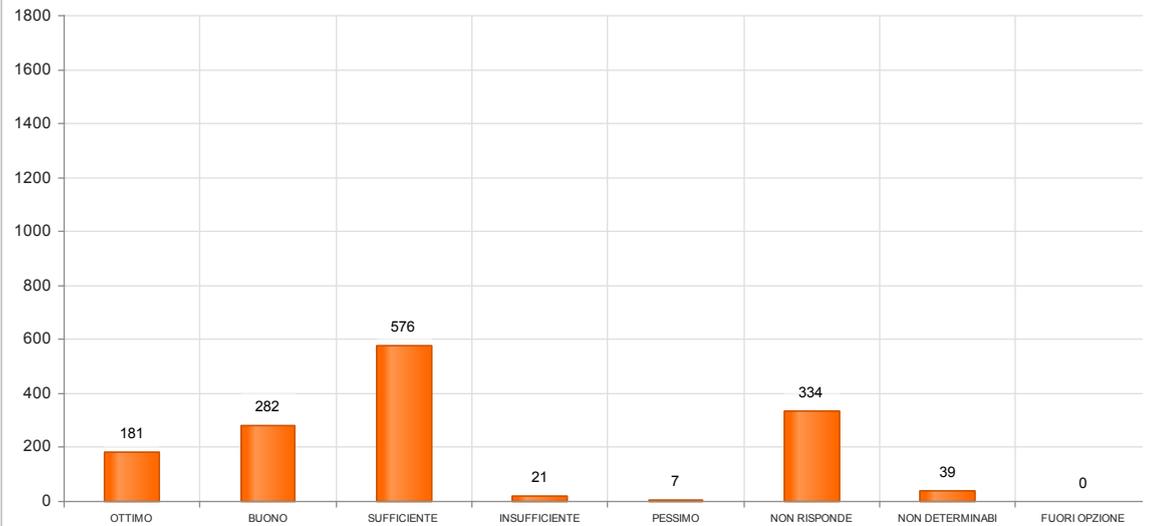
#### D14 Come valuta l'attenzione che le ha dedicato il professionista che l'ha assistita?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	245	17.0139
BUONO	241	16.7361
SUFFICIENTE	560	38.8889
INSUFFICIENTE	29	2.0139
PESSIMO	10	0.6944
NON RISPONDE	319	22.1528
NON DETERMINABILE	36	2.5
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1440	100



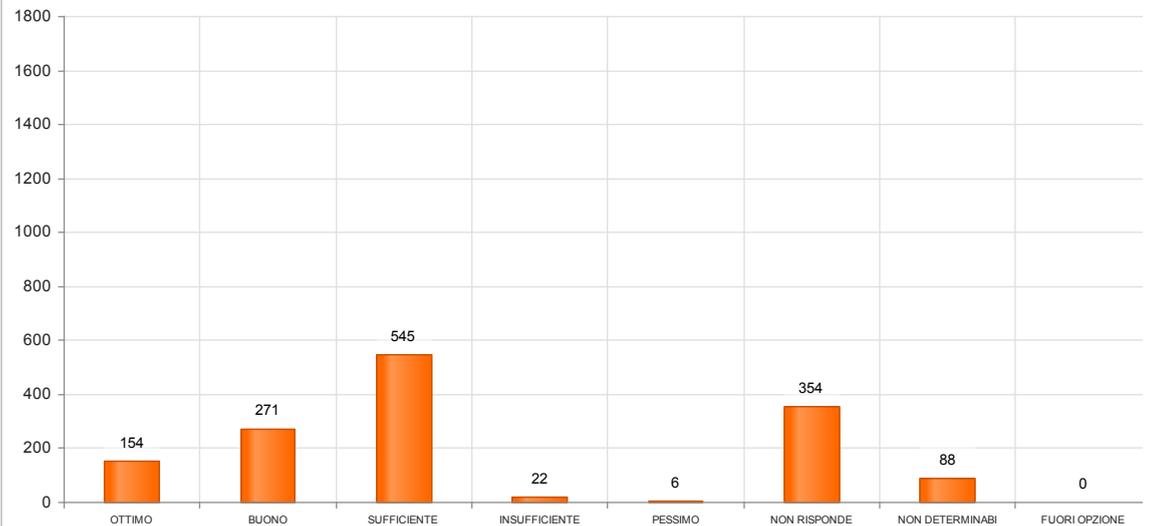
#### D15 Qual è il suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulla diagnosi e sulle sue

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	181	12.5694
BUONO	282	19.5833
SUFFICIENTE	576	40
INSUFFICIENTE	21	1.4583
PESSIMO	7	0.4861
NON RISPONDE	334	23.1944
NON DETERMINABILE	39	2.7083
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1440	100



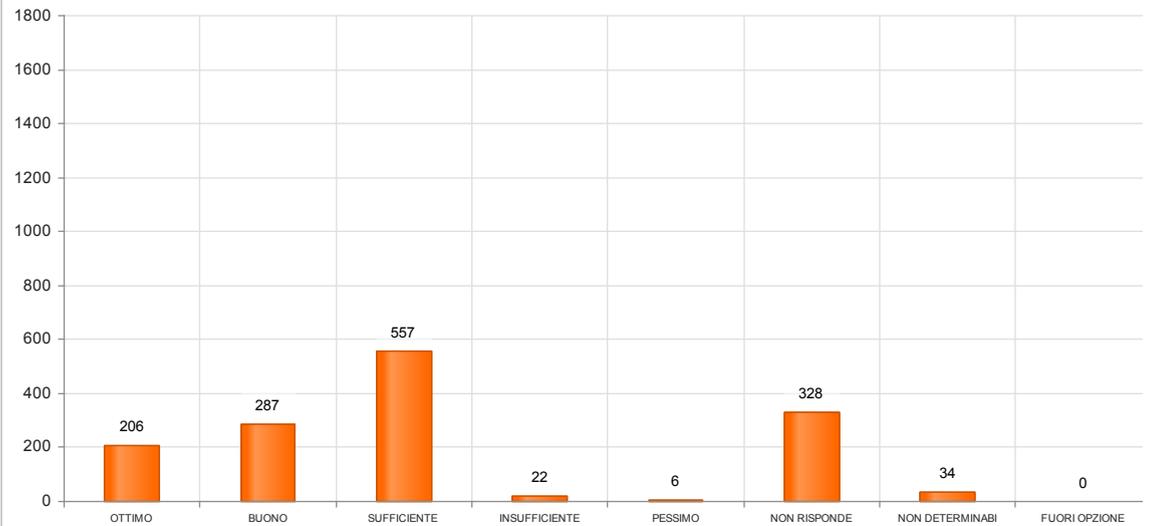
#### D16 Qual è il suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulle terapie e sui compor

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	154	10.6944
BUONO	271	18.8194
SUFFICIENTE	545	37.8472
INSUFFICIENTE	22	1.5278
PESSIMO	6	0.4167
NON RISPONDE	354	24.5833
NON DETERMINABILE	88	6.1111
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1440	100



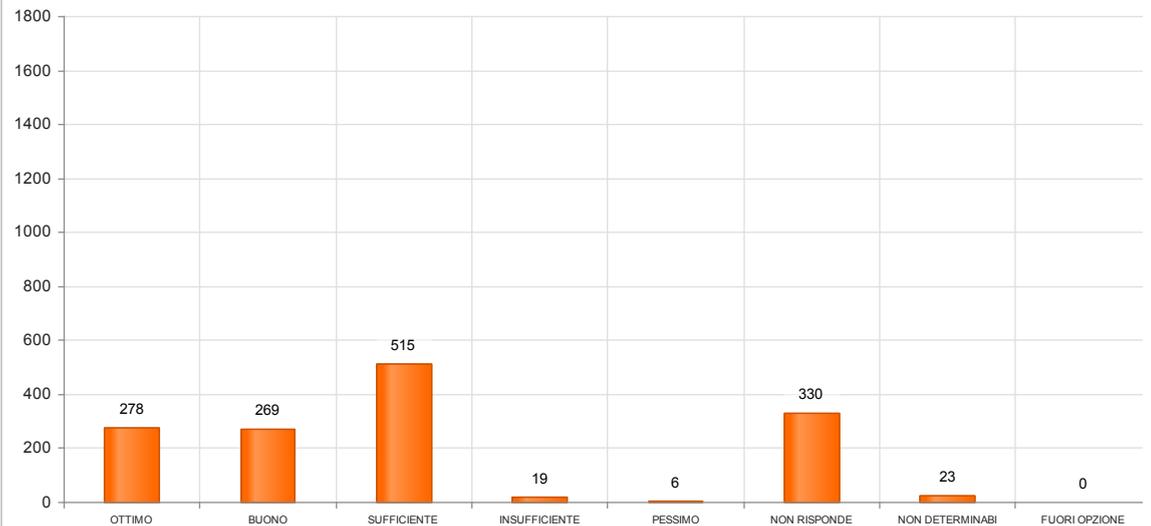
#### D17 Qual è il suo giudizio sul rispetto della riservatezza durante la prestazione?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	206	14.3056
BUONO	287	19.9306
SUFFICIENTE	557	38.6806
INSUFFICIENTE	22	1.5278
PESSIMO	6	0.4167
NON RISPONDE	328	22.7778
NON DETERMINABILE	34	2.3611
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1440	100



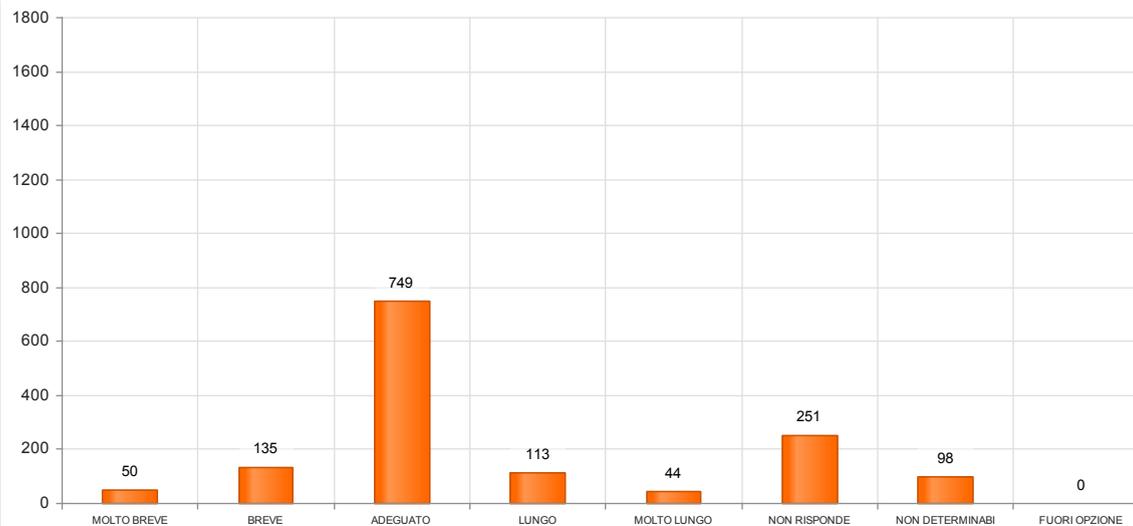
#### D18 Qual è il suo giudizio in merito alla gentilezza ed alla cortesia del personale?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	278	19.3056
BUONO	269	18.6806
SUFFICIENTE	515	35.7639
INSUFFICIENTE	19	1.3194
PESSIMO	6	0.4167
NON RISPONDE	330	22.9167
NON DETERMINABILE	23	1.5972
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1440	100



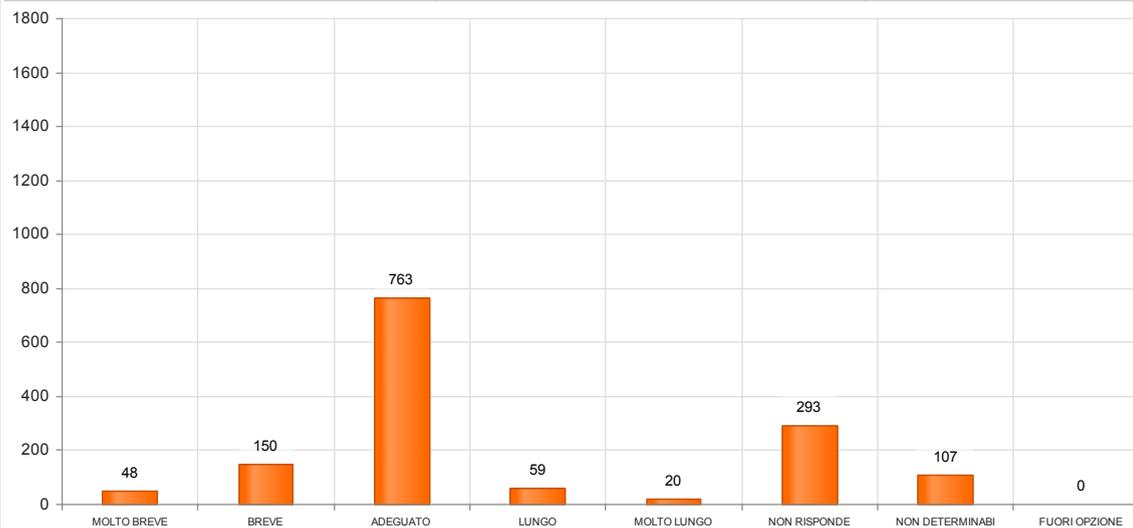
#### D19 Come valuta il tempo di attesa per il pagamento del ticket?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MOLTO BREVE	50	3.4722
BREVE	135	9.375
ADEGUATO	749	52.0139
LUNGO	113	7.8472
MOLTO LUNGO	44	3.0556
NON RISPONDE	251	17.4306
NON DETERMINABILE	98	6.8056
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1440	100



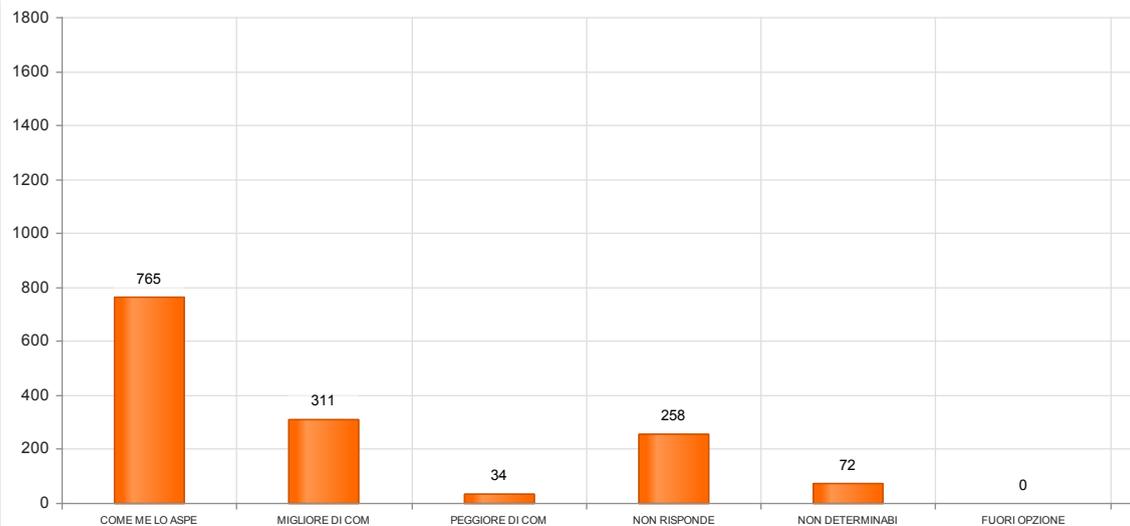
**D20** Se ha fatto un esame, come valuta il tempo di consegna del referto?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MOLTO BREVE	48	3.3333
BREVE	150	10.4167
ADEGUATO	763	52.9861
LUNGO	59	4.0972
MOLTO LUNGO	20	1.3889
NON RISPONDE	293	20.3472
NON DETERMINABILE	107	7.4306
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1440	100



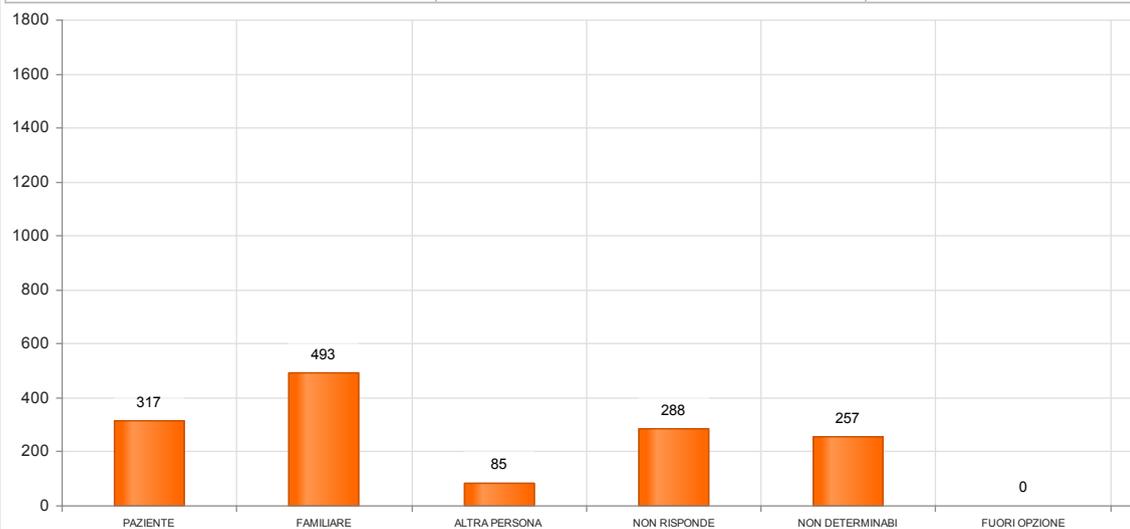
**D21** Rispetto alle sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato:

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
COME ME LO ASPETTAVO	765	53.125
MIGLIORE DI COME ME LO ASPETTAVO	311	21.5972
PEGGIORE DI COME ME LO ASPETTAVO	34	2.3611
NON RISPONDE	258	17.9167
NON DETERMINABILE	72	5
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1440	100



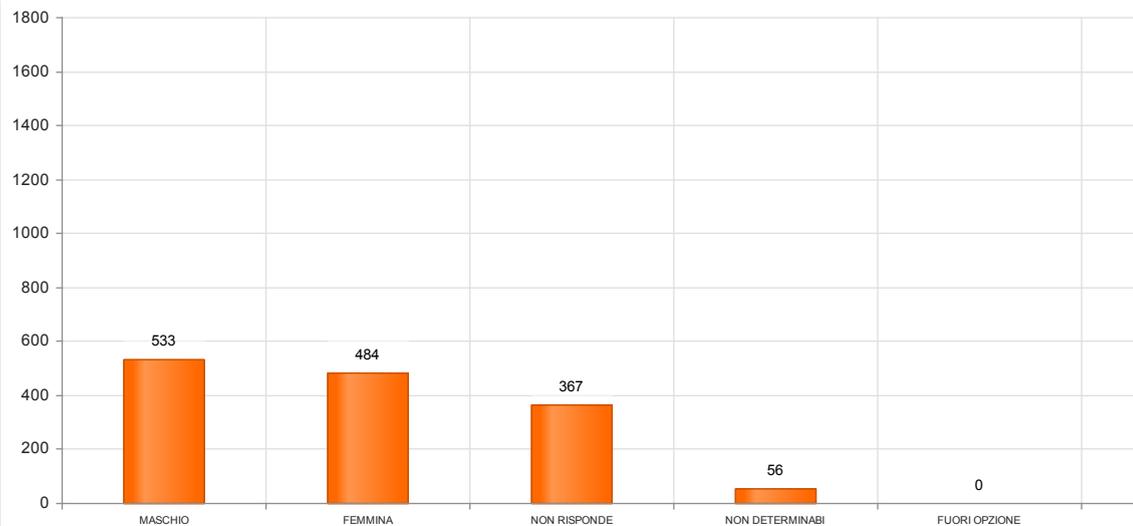
## D23 Chi risponde?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
PAZIENTE	317	22.0139
FAMILIARE	493	34.2361
ALTRA PERSONA	85	5.9028
NON RISPONDE	288	20
NON DETERMINABILE	257	17.8472
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1440	100



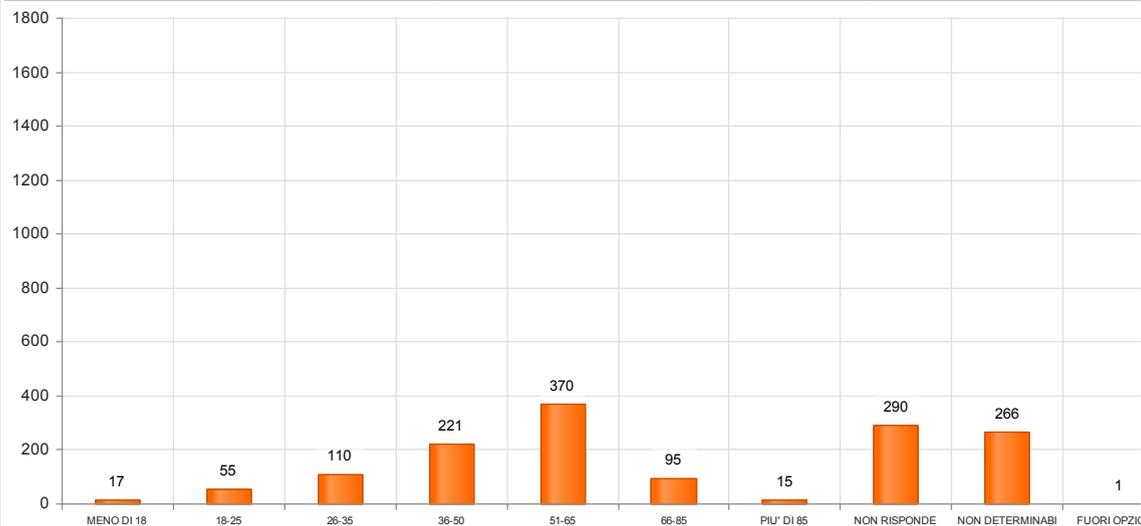
## D24 Sesso

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MASCHIO	533	37.0139
FEMMINA	484	33.6111
NON RISPONDE	367	25.4861
NON DETERMINABILE	56	3.8889
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1440	100



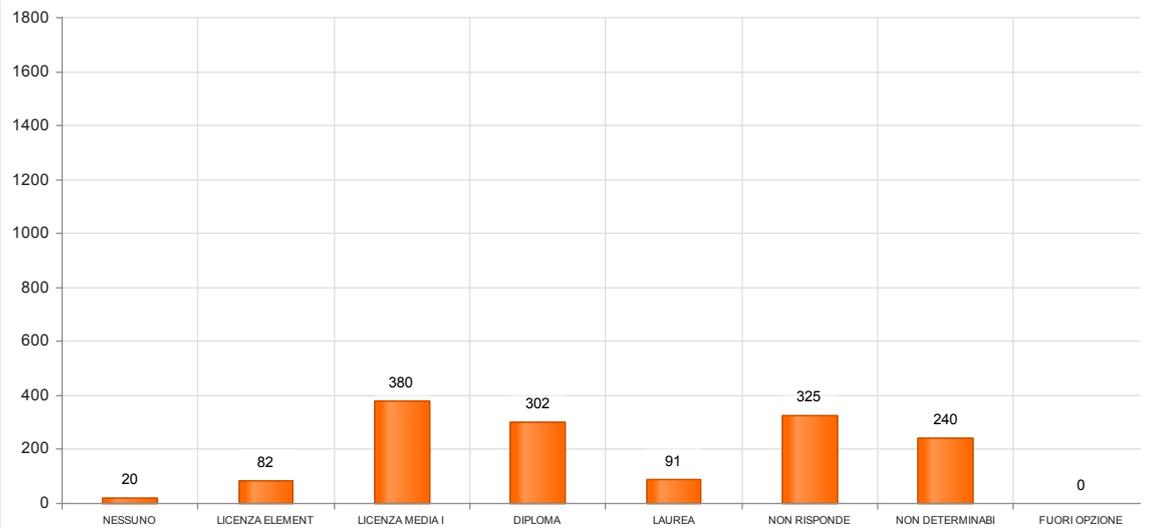
## D25 Età

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MENO DI 18	17	1.1806
18-25	55	3.8194
26-35	110	7.6389
36-50	221	15.3472
51-65	370	25.6944
66-85	95	6.5972
PIU' DI 85	15	1.0417
NON RISPONDE	290	20.1389
NON DETERMINABILE	266	18.4722
FUORI OPZIONE	1	0.0694
- TOTALE -	1440	100



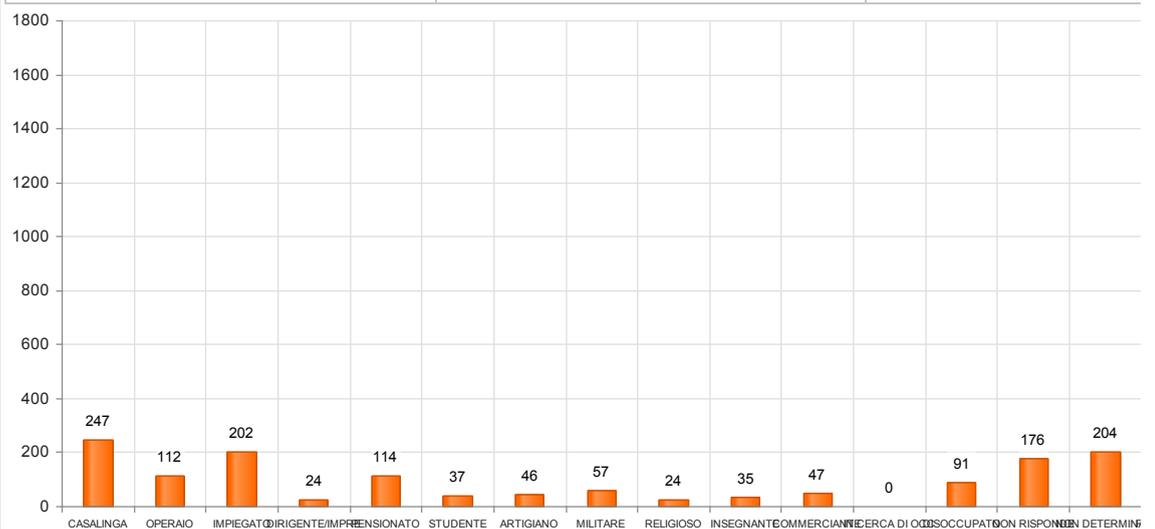
## D26 Titolo di studio

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
NESSUNO	20	1.3889
LICENZA ELEMENTARE	82	5.6944
LICENZA MEDIA INF.	380	26.3889
DIPLOMA	302	20.9722
LAUREA	91	6.3194
NON RISPONDE	325	22.5694
NON DETERMINABILE	240	16.6667
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1440	100



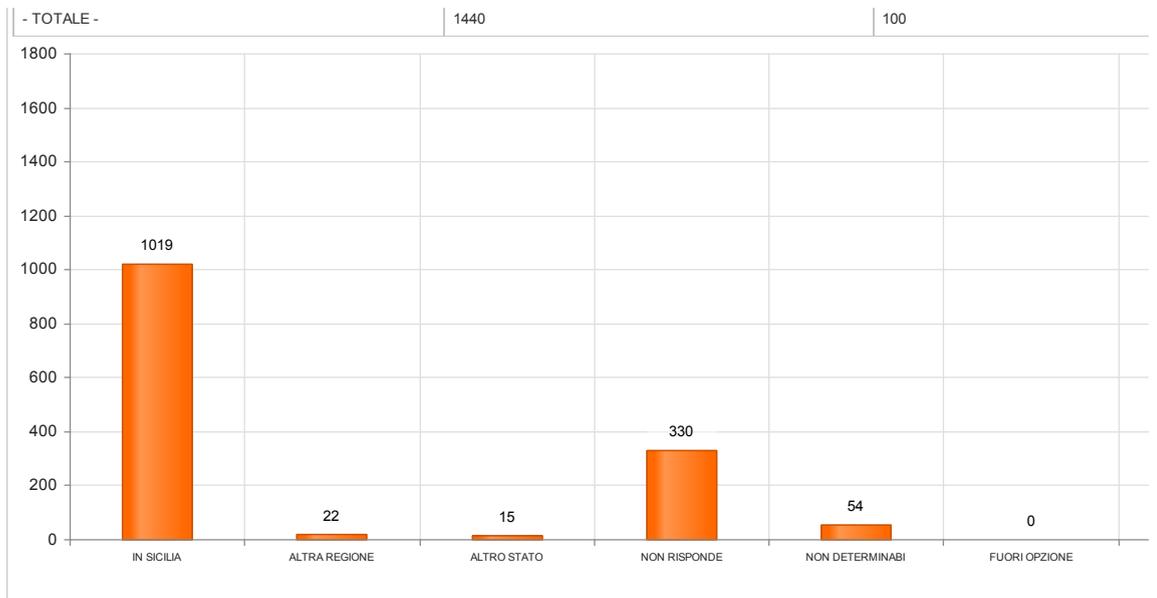
## D27 Professione

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
CASALINGA	247	17.1528
OPERAIO	112	7.7778
IMPIEGATO	202	14.0278
DIRIGENTE/IMPRENDITORE	24	1.6667
PENSIONATO	114	7.9167
STUDENTE	37	2.5694
ARTIGIANO	46	3.1944
MILITARE	57	3.9583
RELIGIOSO	24	1.6667
INSEGNANTE	35	2.4306
COMMERCIANTE	47	3.2639
IN CERCA DI OCCUP.	0	0
DISOCCUPATO	91	6.3194
NON RISPONDE	176	12.2222
NON DETERMINABILE	204	14.1667
FUORI OPZIONE	24	1.6667
- TOTALE -	1440	100



## D28 Residenza

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
IN SICILIA	1019	70.7639
ALTRA REGIONE	22	1.5278
ALTRO STATO	15	1.0417
NON RISPONDE	330	22.9167
NON DETERMINABILE	54	3.75
FUORI OPZIONE	0	0



## D29 Nazionalità

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
ITALIANA	1048	72.7778
ALTRA	35	2.4306
NON RISPONDE	286	19.8611
NON DETERMINABILE	70	4.8611
FUORI OPZIONE	1	0.0694
- TOTALE -	1440	100

