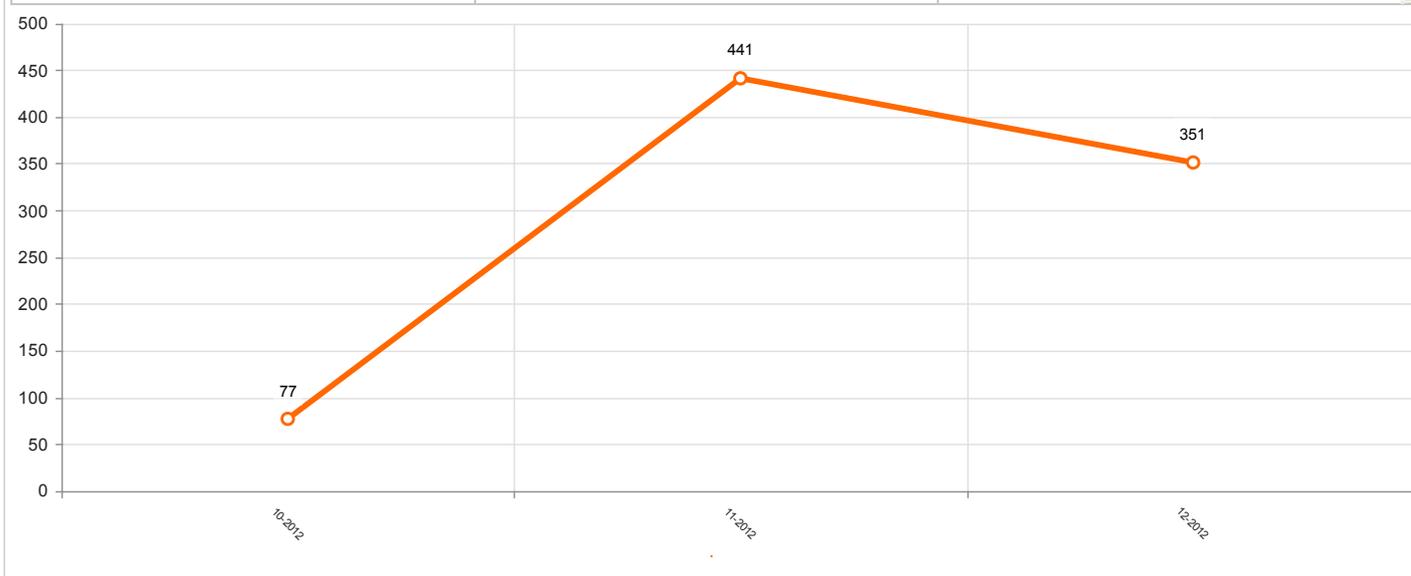


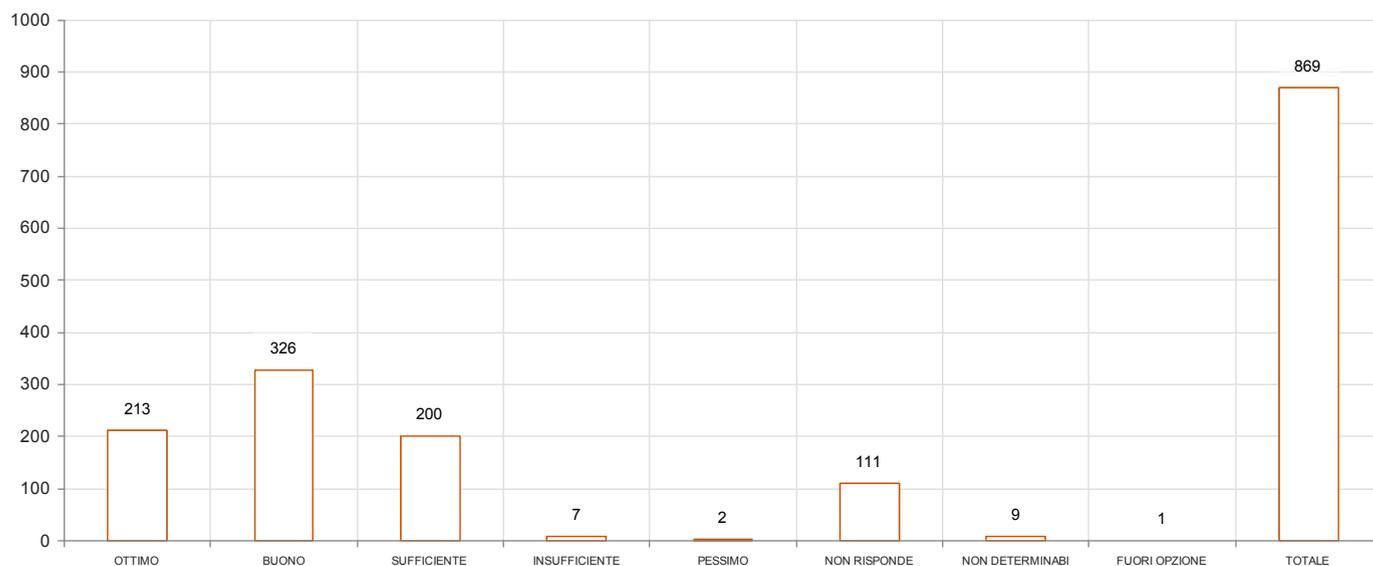
**Statistiche A.R.N.A.S CIVICO G.DI CRISTINA BENFRATELLI - Palermo - Ambulatori da Ottobre 2012 a Dicembre 2012 (Cartaceo+Web)**
**Totale**

Andamento compilazione questionari Qualità Percepita A.R.N.A.S CIVICO G.DI CRISTINA BENFRATELLI - Palermo - Ambulatori da Ottobre 2012 a Dicembre 2012 (Cartaceo+Web)

Mese	Anno	Numero di questionari
10	2012	77
11	2012	441
12	2012	351

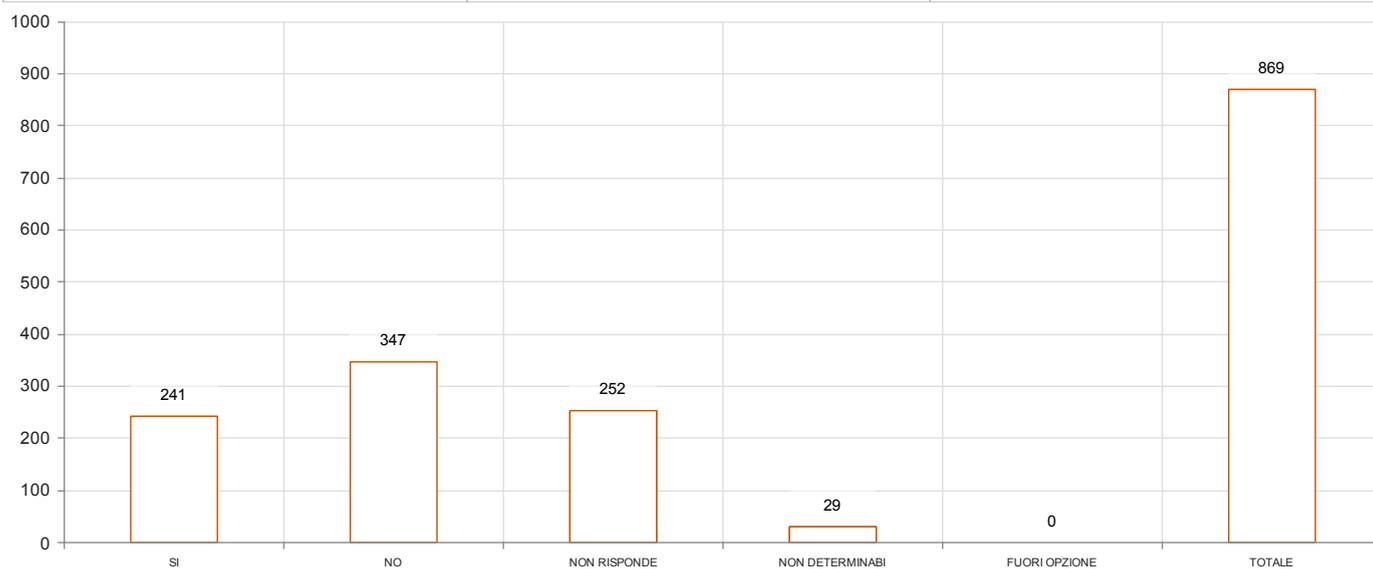

**Dettaglio**
**D1 Qual è il Suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto?**

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	213	24.5109
BUONO	326	37.5144
SUFFICIENTE	200	23.015
INSUFFICIENTE	7	0.8055
PESSIMO	2	0.2301
NON RISPONDE	111	12.7733
NON DETERMINABILE	9	1.0357
FUORI OPZIONE	1	0.1151
- TOTALE -	869	100



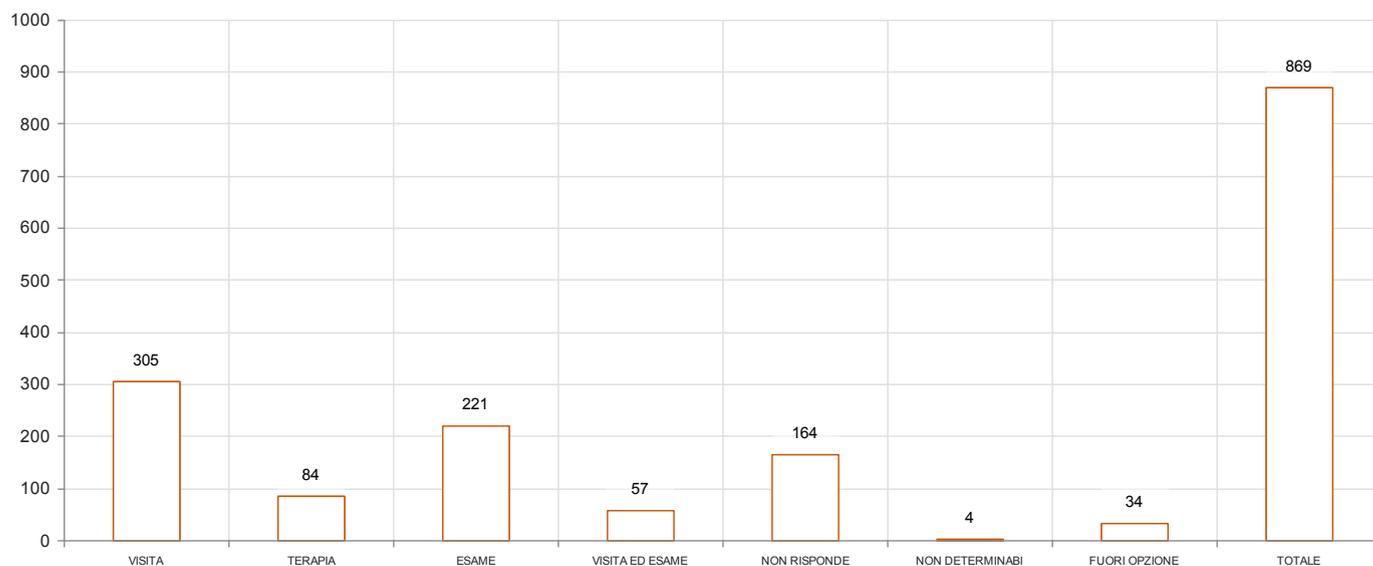
### D2 È la prima volta che si reca in questo ambulatorio?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
SI	241	27.733
NO	347	39.931
NON RISPONDE	252	28.9988
NON DETERMINABILE	29	3.3372
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	869	100



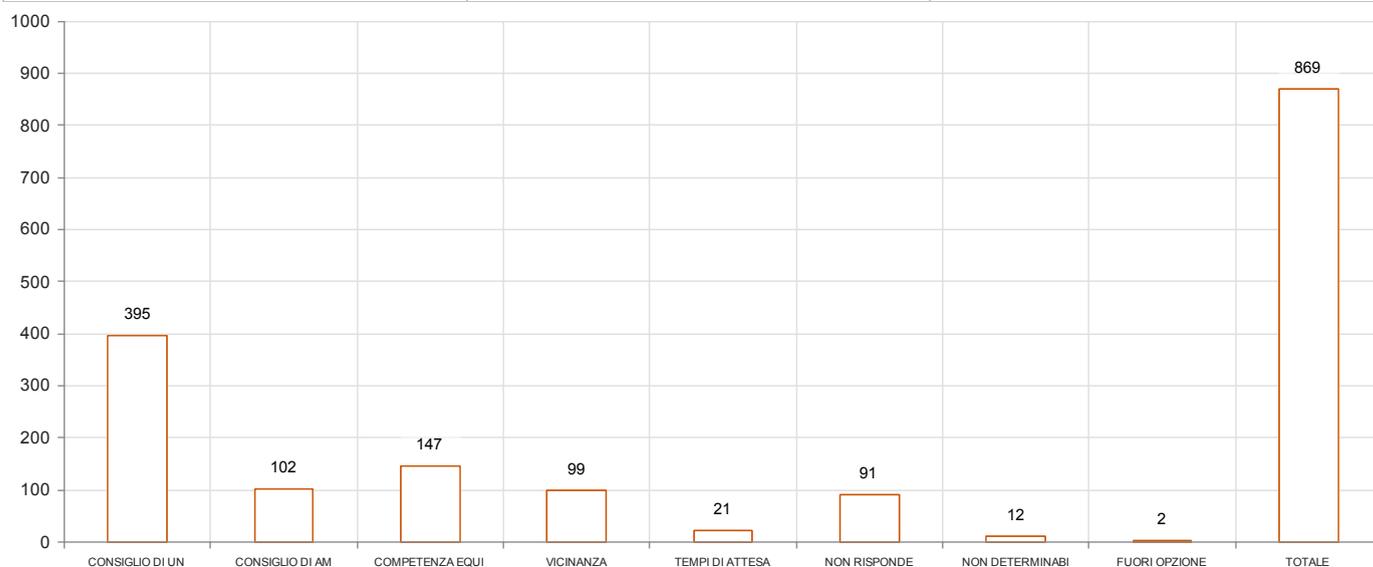
### D3 Oggi ha effettuato:

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
VISITA	305	35.0978
TERAPIA	84	9.6663
ESAME	221	25.4315
VISITA ED ESAME	57	6.5593
NON RISPONDE	164	18.8723
NON DETERMINABILE	4	0.4603
FUORI OPZIONE	34	3.9125
- TOTALE -	869	100



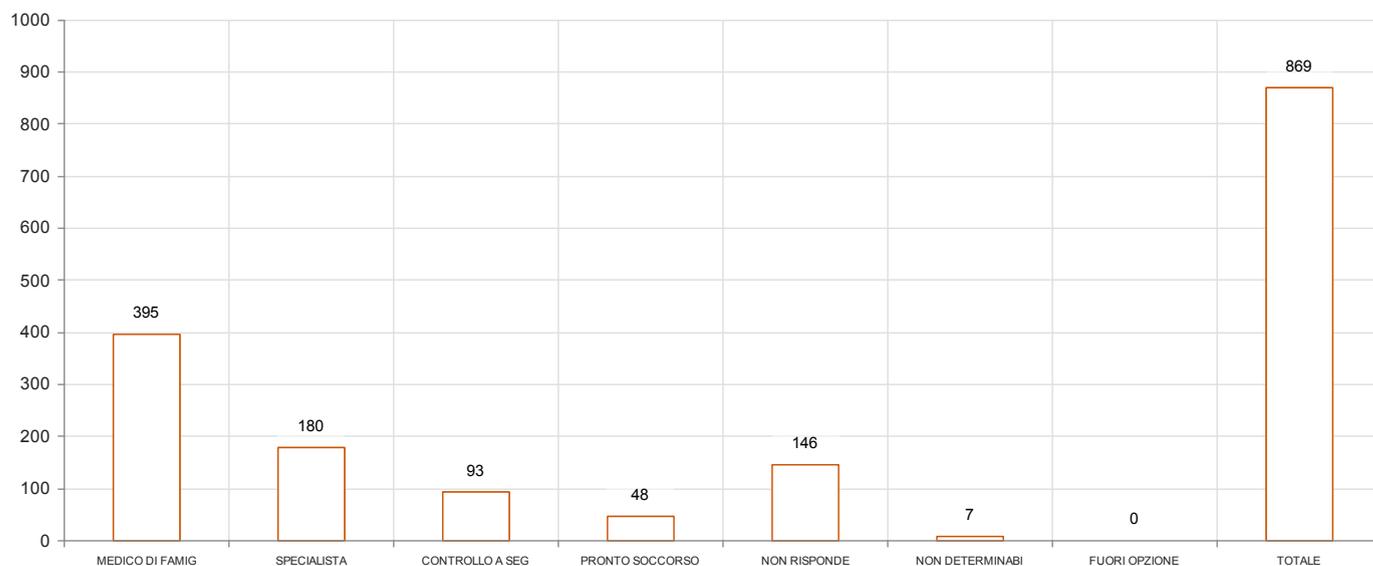
#### D4 Qual è il motivo prevalente per cui ha scelto questa struttura?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
CONSIGLIO DI UN MEDICO	395	45.4545
CONSIGLIO DI AMICI/PARENTI	102	11.7376
COMPETENZA EQUIPE/PROFESSIONISTA	147	16.916
VICINANZA	99	11.3924
TEMPI DI ATTESA PIU' BREVI	21	2.4166
NON RISPONDE	91	10.4718
NON DETERMINABILE	12	1.3809
FUORI OPZIONE	2	0.2301
- TOTALE -	869	100



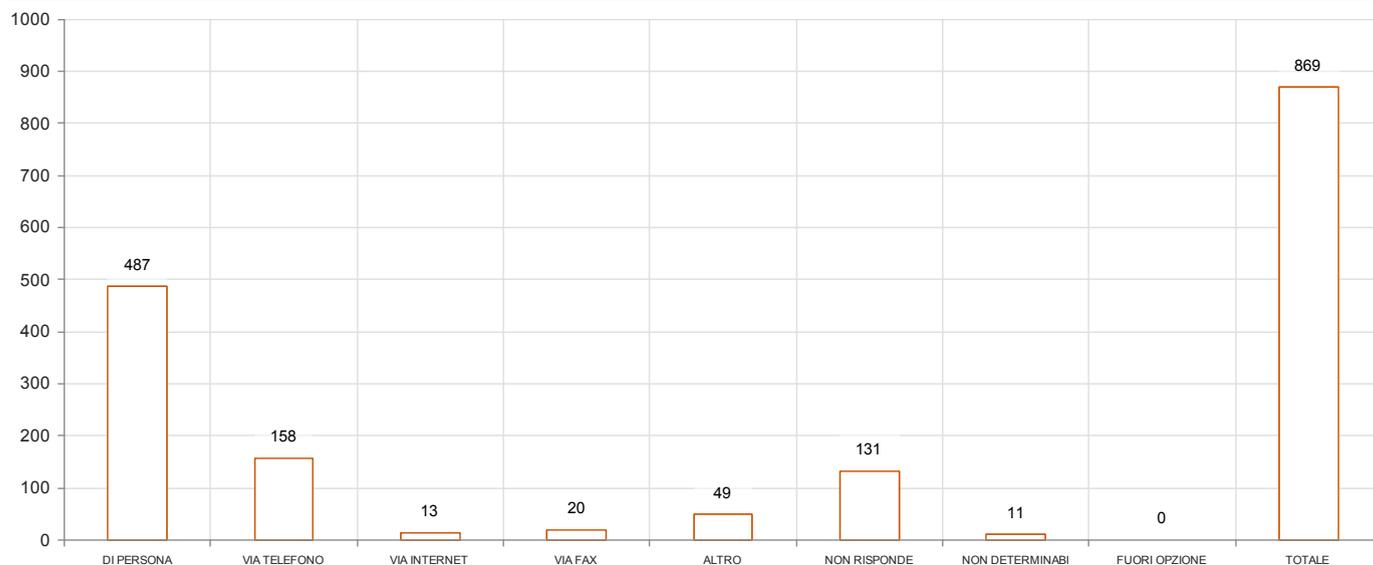
#### D5 Chi le ha richiesto la visita specialistica?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MEDICO DI FAMIGLIA	395	45.4545
SPECIALISTA	180	20.7135
CONTROLLO A SEGUITO DI RICOVERO	93	10.702
PRONTO SOCCORSO	48	5.5236
NON RISPONDE	146	16.8009
NON DETERMINABILE	7	0.8055
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	869	100



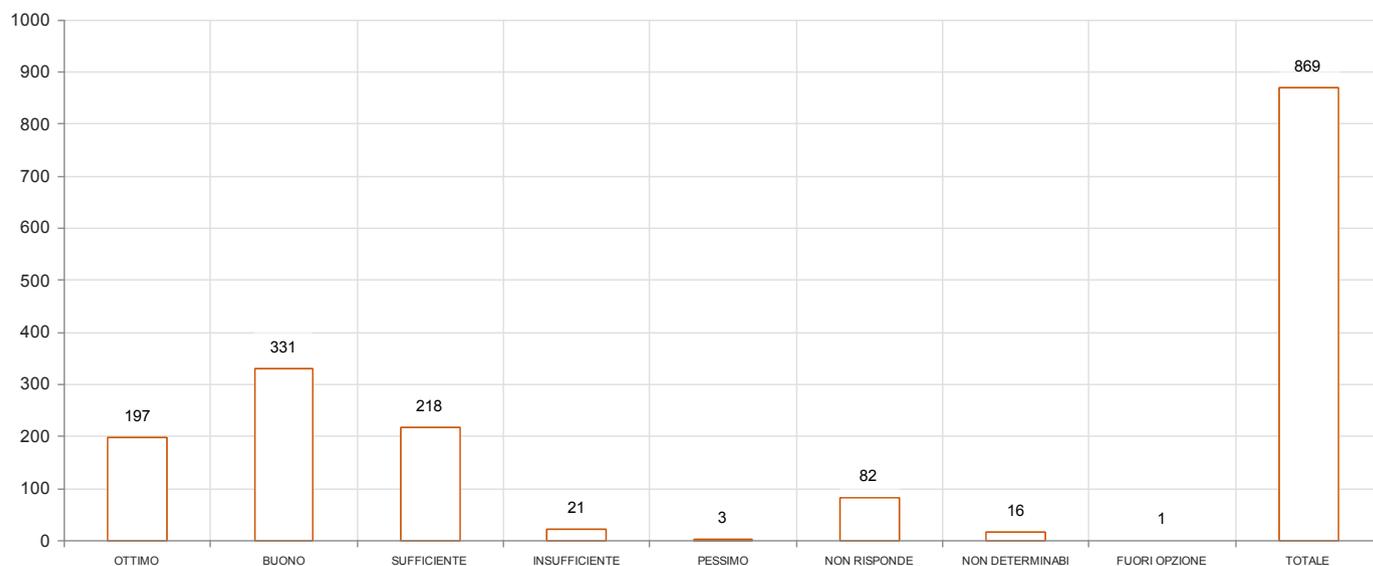
### D6 Come ha effettuato la prenotazione?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
DI PERSONA	487	56.0414
VIA TELEFONO	158	18.1818
VIA INTERNET	13	1.496
VIA FAX	20	2.3015
ALTRO	49	5.6387
NON RISPONDE	131	15.0748
NON DETERMINABILE	11	1.2658
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	869	100



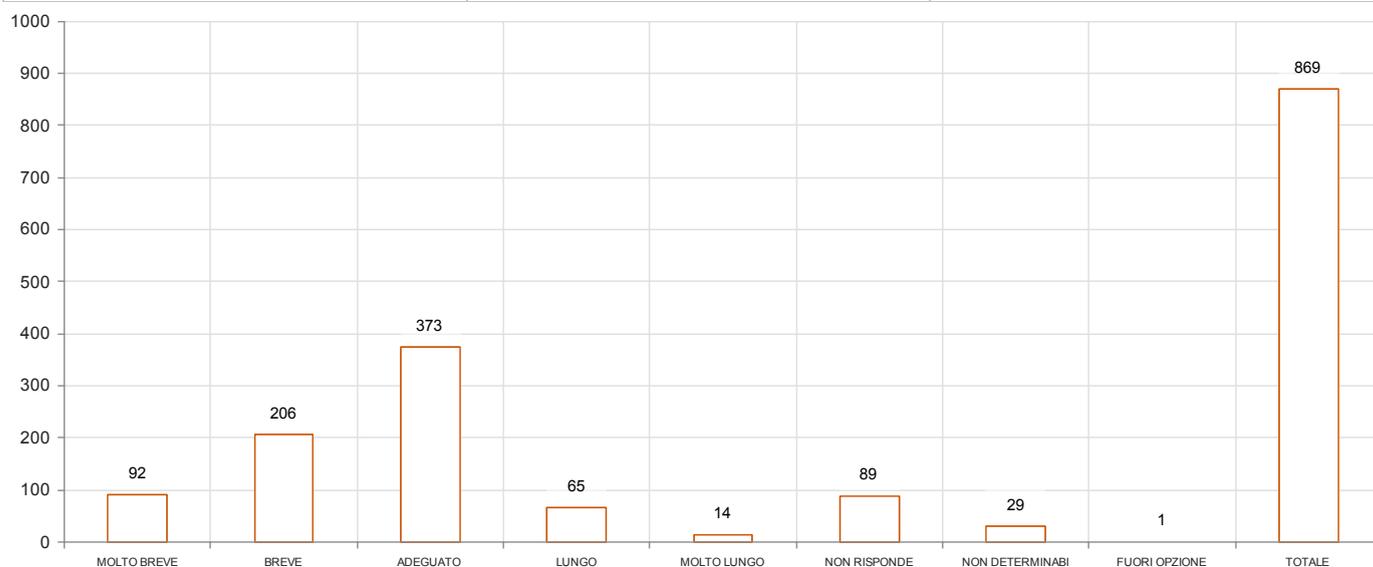
### D7 Qual è il Suo giudizio sulla modalità di prenotazione?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	197	22.6697
BUONO	331	38.0898
SUFFICIENTE	218	25.0863
INSUFFICIENTE	21	2.4166
PESSIMO	3	0.3452
NON RISPONDE	82	9.4361
NON DETERMINABILE	16	1.8412
FUORI OPZIONE	1	0.1151
- TOTALE -	869	100



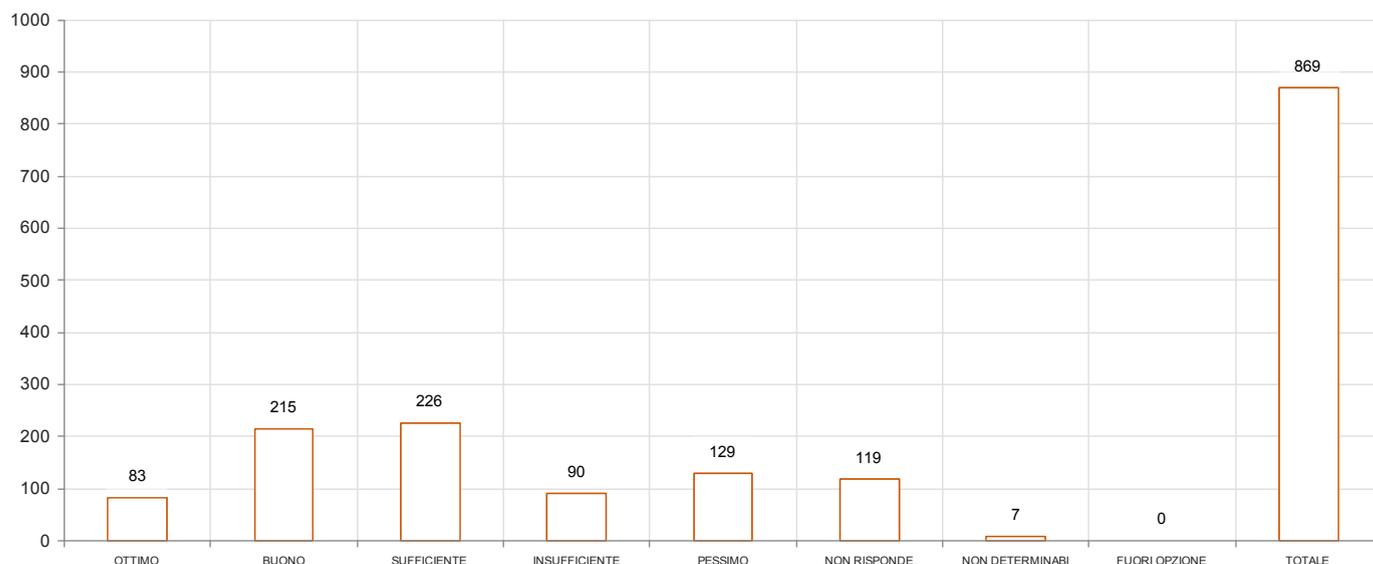
#### D8 Come valuta il tempo di attesa tra la prenotazione ed il tempo in cui ha ricevuto la prestazione?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MOLTO BREVE	92	10.5869
BREVE	206	23.7054
ADEGUATO	373	42.9229
LUNGO	65	7.4799
MOLTO LUNGO	14	1.611
NON RISPONDE	89	10.2417
NON DETERMINABILE	29	3.3372
FUORI OPZIONE	1	0.1151
- TOTALE -	869	100



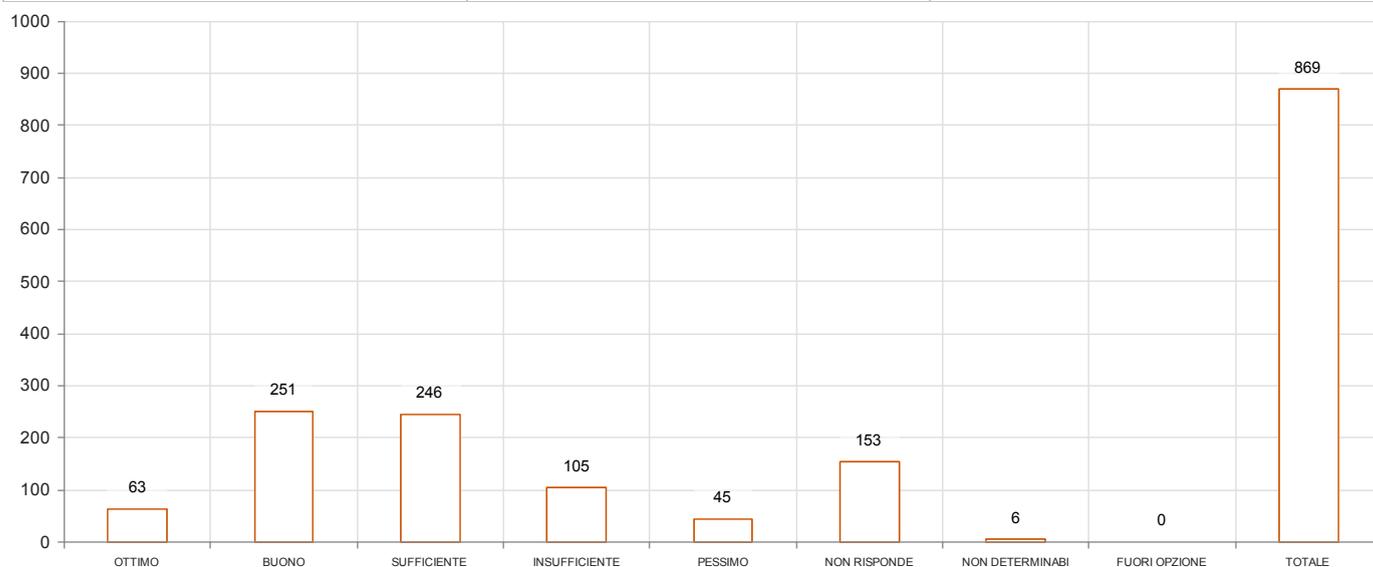
#### D9a Qual è il suo giudizio rispetto ai parcheggi?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	83	9.5512
BUONO	215	24.7411
SUFFICIENTE	226	26.0069
INSUFFICIENTE	90	10.3567
PESSIMO	129	14.8446
NON RISPONDE	119	13.6939
NON DETERMINABILE	7	0.8055
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	869	100



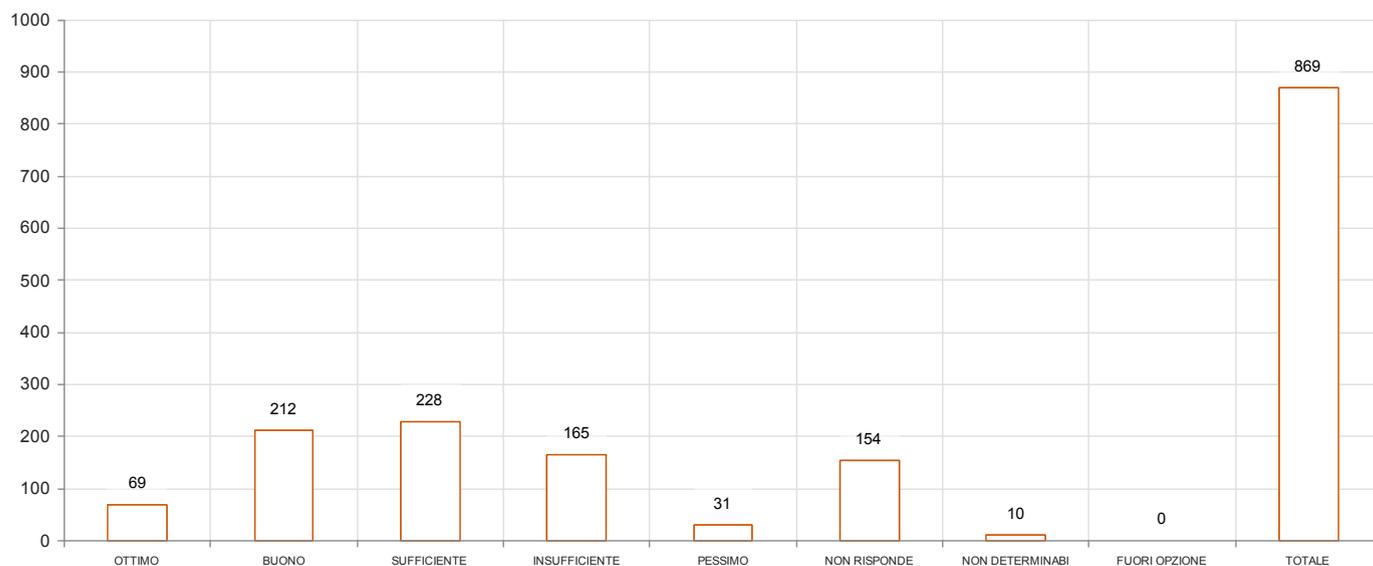
#### D9b Qual è il suo giudizio rispetto alla raggiungibilità della struttura?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	63	7.2497
BUONO	251	28.8838
SUFFICIENTE	246	28.3084
INSUFFICIENTE	105	12.0829
PESSIMO	45	5.1784
NON RISPONDE	153	17.6064
NON DETERMINABILE	6	0.6904
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	869	100



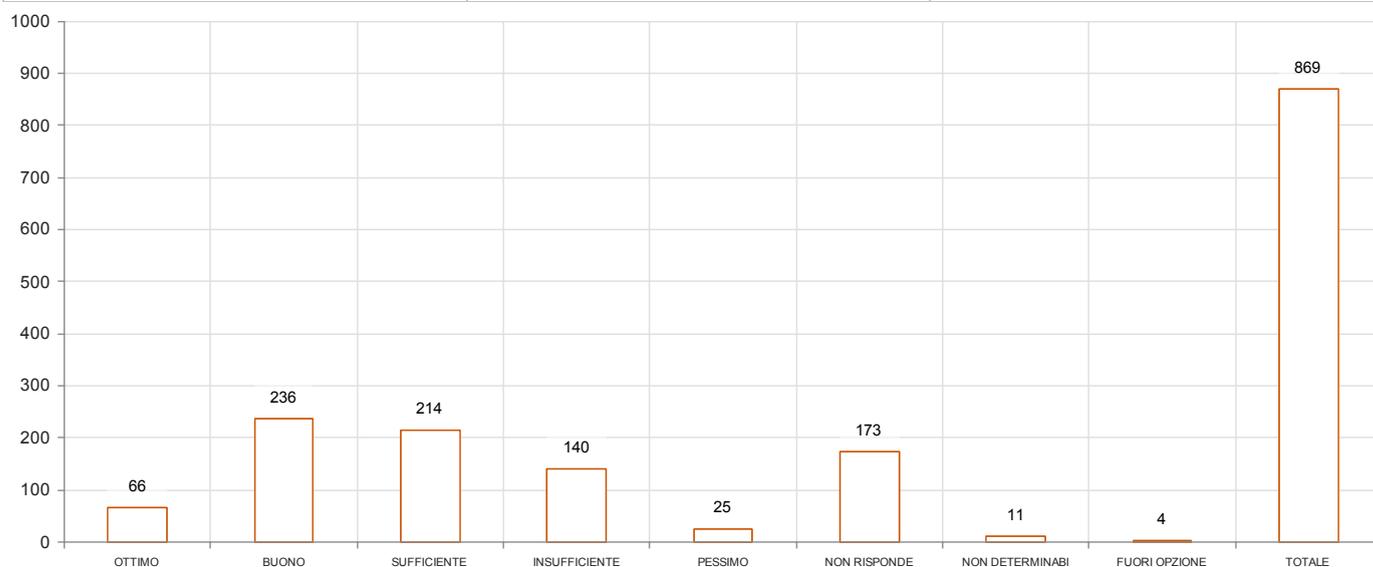
#### D9c Qual è il suo giudizio rispetto alla segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	69	7.9402
BUONO	212	24.3959
SUFFICIENTE	228	26.2371
INSUFFICIENTE	165	18.9873
PESSIMO	31	3.5673
NON RISPONDE	154	17.7215
NON DETERMINABILE	10	1.1507
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	869	100



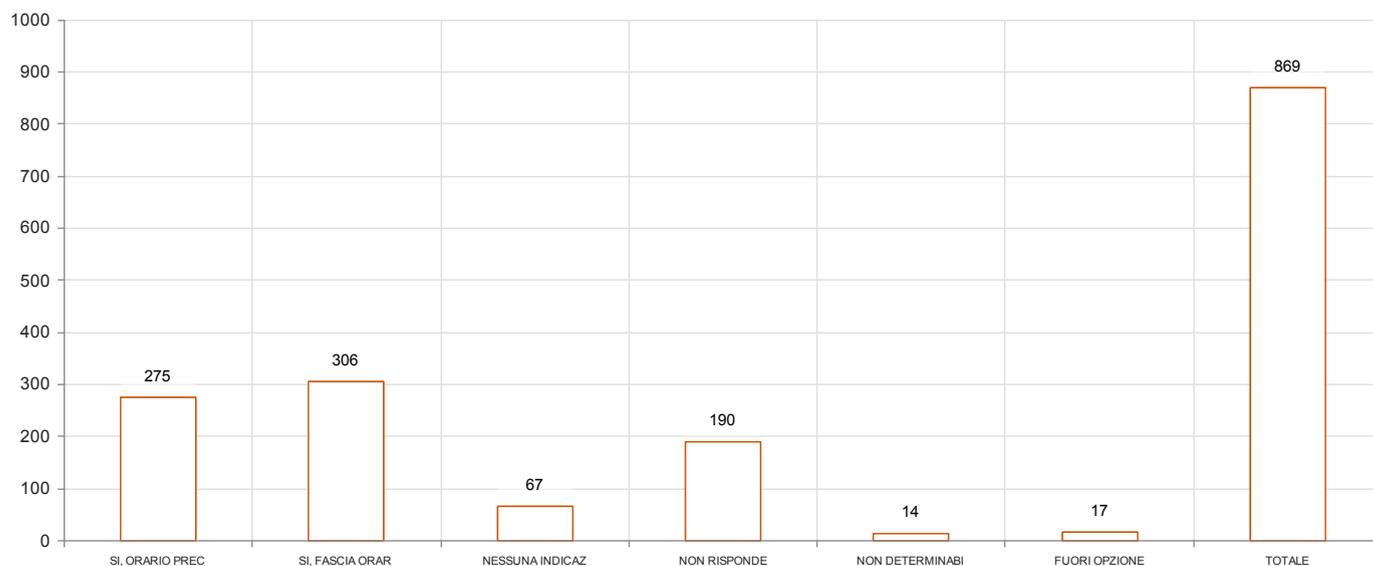
#### D9d Qual è il suo giudizio rispetto alle barriere architettoniche?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	66	7.5949
BUONO	236	27.1577
SUFFICIENTE	214	24.626
INSUFFICIENTE	140	16.1105
PESSIMO	25	2.8769
NON RISPONDE	173	19.9079
NON DETERMINABILE	11	1.2658
FUORI OPZIONE	4	0.4603
- TOTALE -	869	100



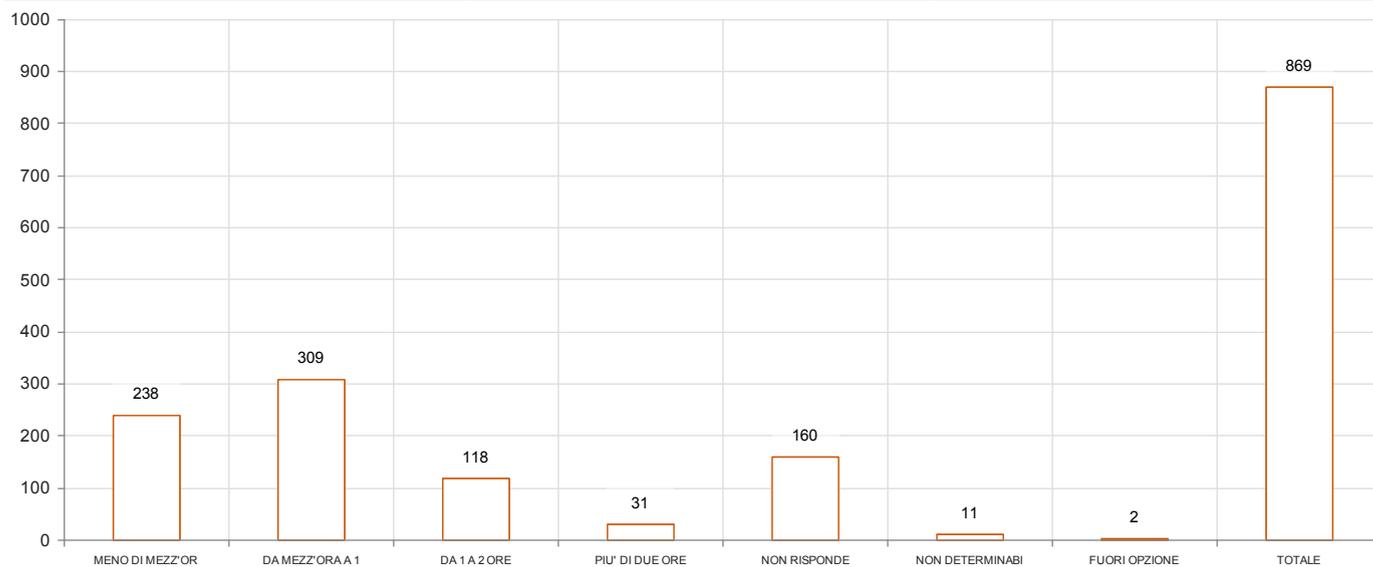
#### D10 Al momento della prenotazione le è stato precisato un orario?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
SI, ORARIO PRECISO	275	31.6456
SI, FASCIA ORARIA	306	35.2129
NESSUNA INDICAZIONE	67	7.71
NON RISPONDE	190	21.8642
NON DETERMINABILE	14	1.611
FUORI OPZIONE	17	1.9563
- TOTALE -	869	100



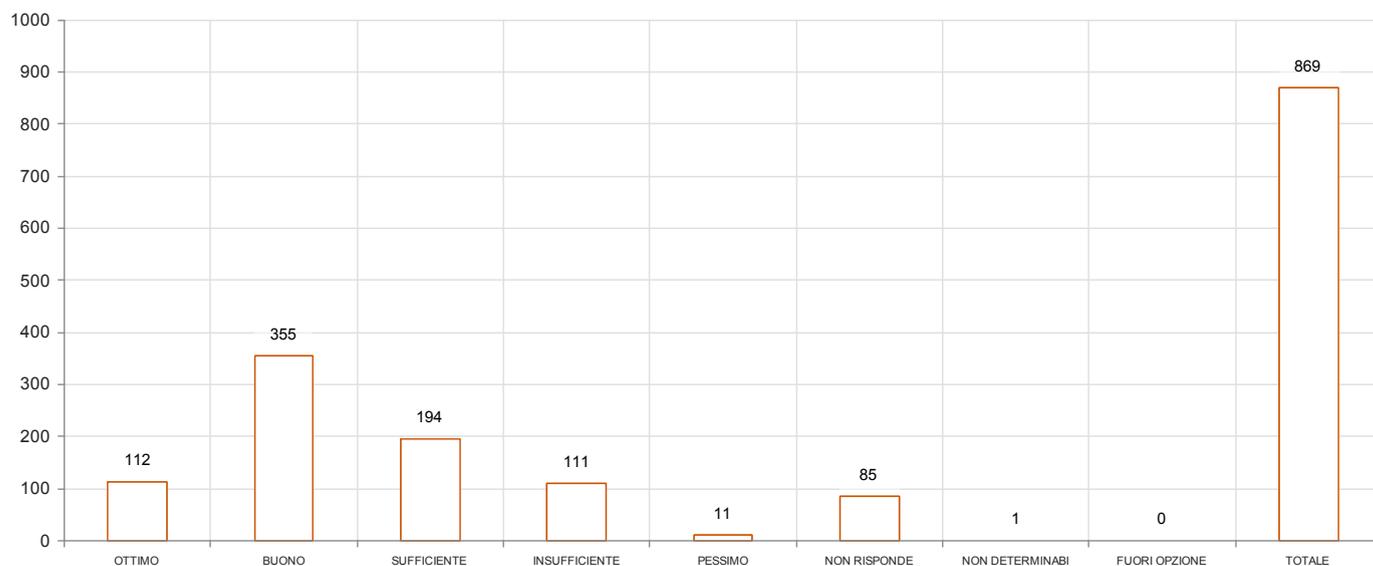
#### D11 Se le è stato indicato un orario o una fascia oraria, quanto tempo è trascorso tra l'o

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MENO DI MEZZ'ORA	238	27.3878
DA MEZZ'ORA A 1 ORA	309	35.5581
DA 1 A 2 ORE	118	13.5788
PIU' DI DUE ORE	31	3.5673
NON RISPONDE	160	18.412
NON DETERMINABILE	11	1.2658
FUORI OPZIONE	2	0.2301
- TOTALE -	869	100



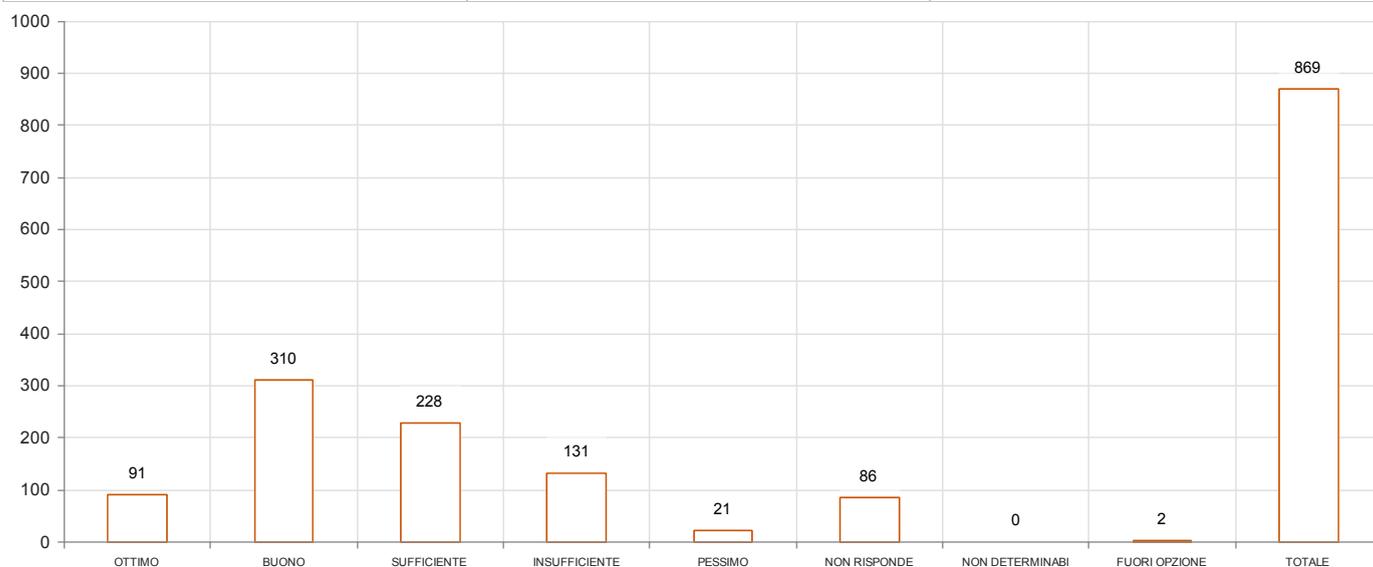
#### D12 Qual è il suo giudizio rispetto alla pulizia degli ambienti?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	112	12.8884
BUONO	355	40.8516
SUFFICIENTE	194	22.3245
INSUFFICIENTE	111	12.7733
PESSIMO	11	1.2658
NON RISPONDE	85	9.7814
NON DETERMINABILE	1	0.1151
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	869	100



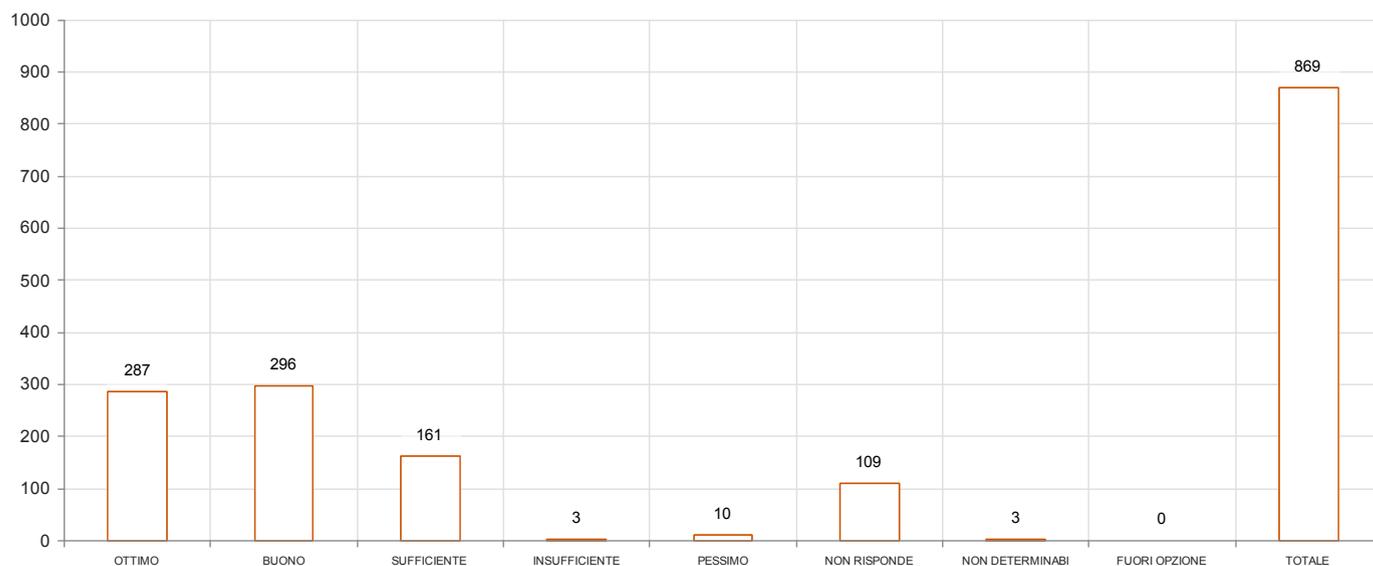
### D13 Qual è il suo giudizio rispetto al comfort degli ambienti?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	91	10.4718
BUONO	310	35.6732
SUFFICIENTE	228	26.2371
INSUFFICIENTE	131	15.0748
PESSIMO	21	2.4166
NON RISPONDE	86	9.8964
NON DETERMINABILE	0	0
FUORI OPZIONE	2	0.2301
- TOTALE -	869	100



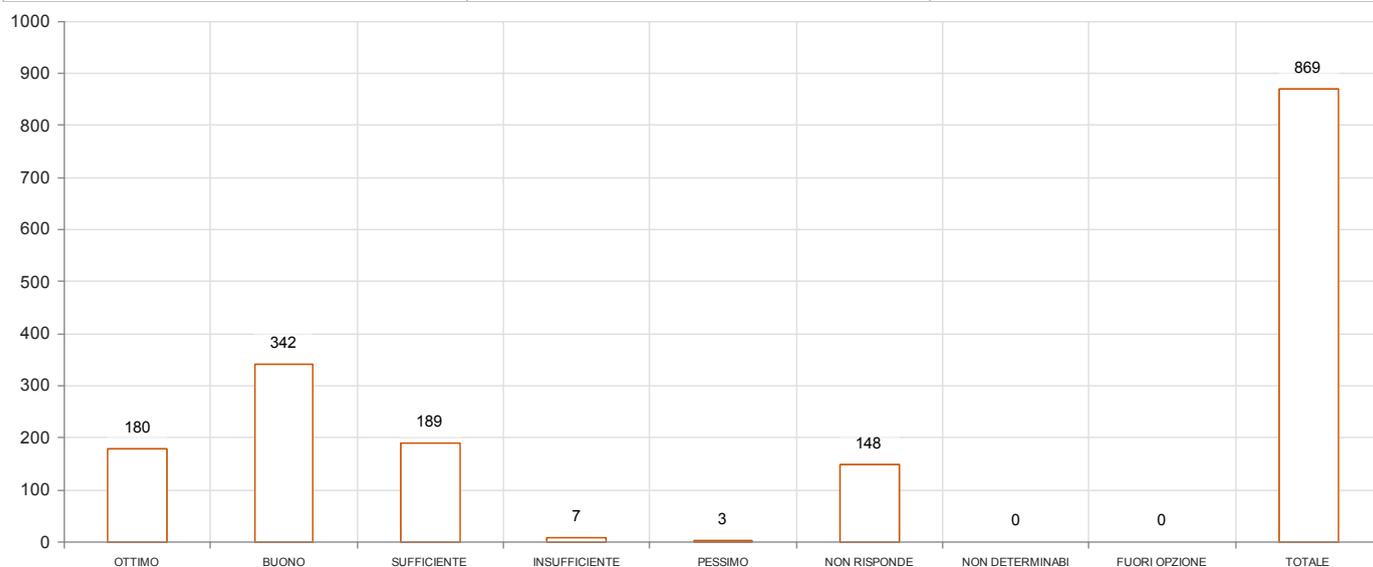
### D14 Come valuta l'attenzione che le ha dedicato il professionista che l'ha assistita?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	287	33.0265
BUONO	296	34.0621
SUFFICIENTE	161	18.527
INSUFFICIENTE	3	0.3452
PESSIMO	10	1.1507
NON RISPONDE	109	12.5432
NON DETERMINABILE	3	0.3452
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	869	100



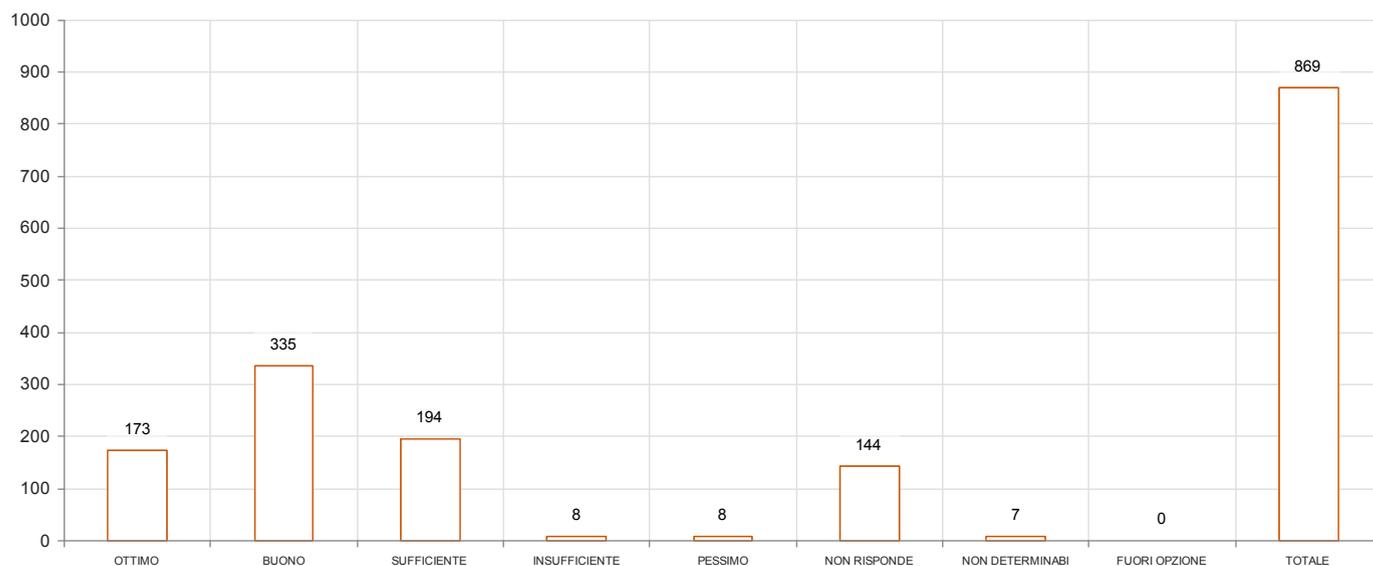
### D15 Qual è il suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulla diagnosi e sulle sue

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	180	20.7135
BUONO	342	39.3556
SUFFICIENTE	189	21.7491
INSUFFICIENTE	7	0.8055
PESSIMO	3	0.3452
NON RISPONDE	148	17.0311
NON DETERMINABILE	0	0
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	869	100



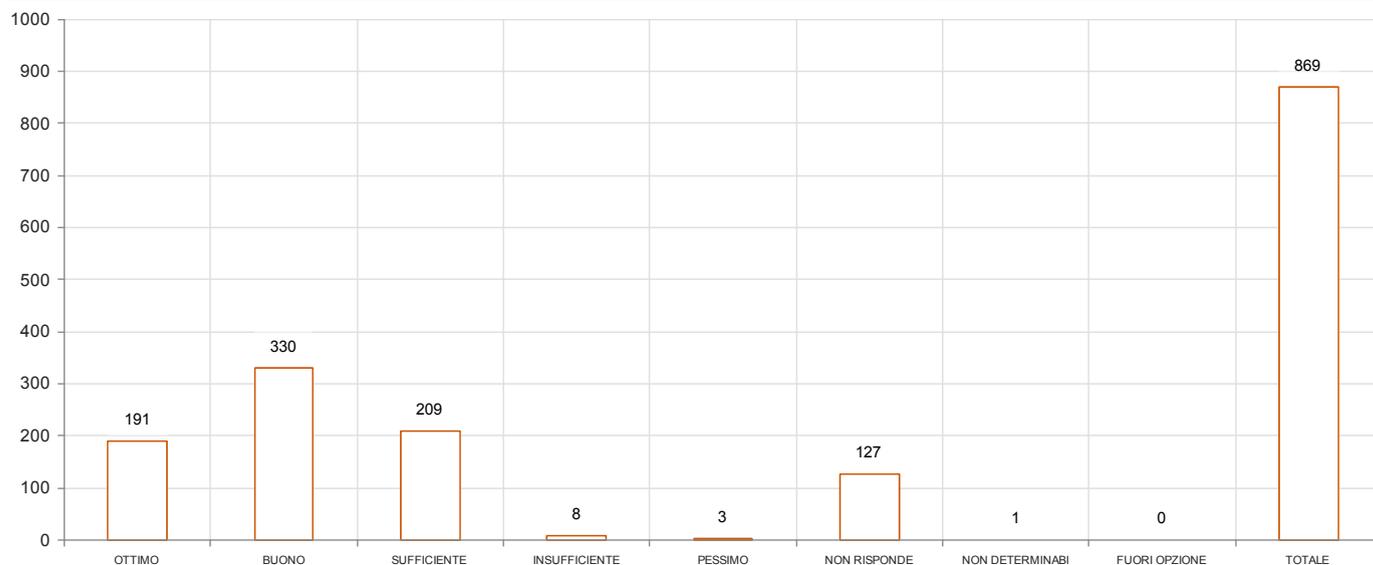
### D16 Qual è il suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulle terapie e sui compor

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	173	19.9079
BUONO	335	38.5501
SUFFICIENTE	194	22.3245
INSUFFICIENTE	8	0.9206
PESSIMO	8	0.9206
NON RISPONDE	144	16.5708
NON DETERMINABILE	7	0.8055
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	869	100



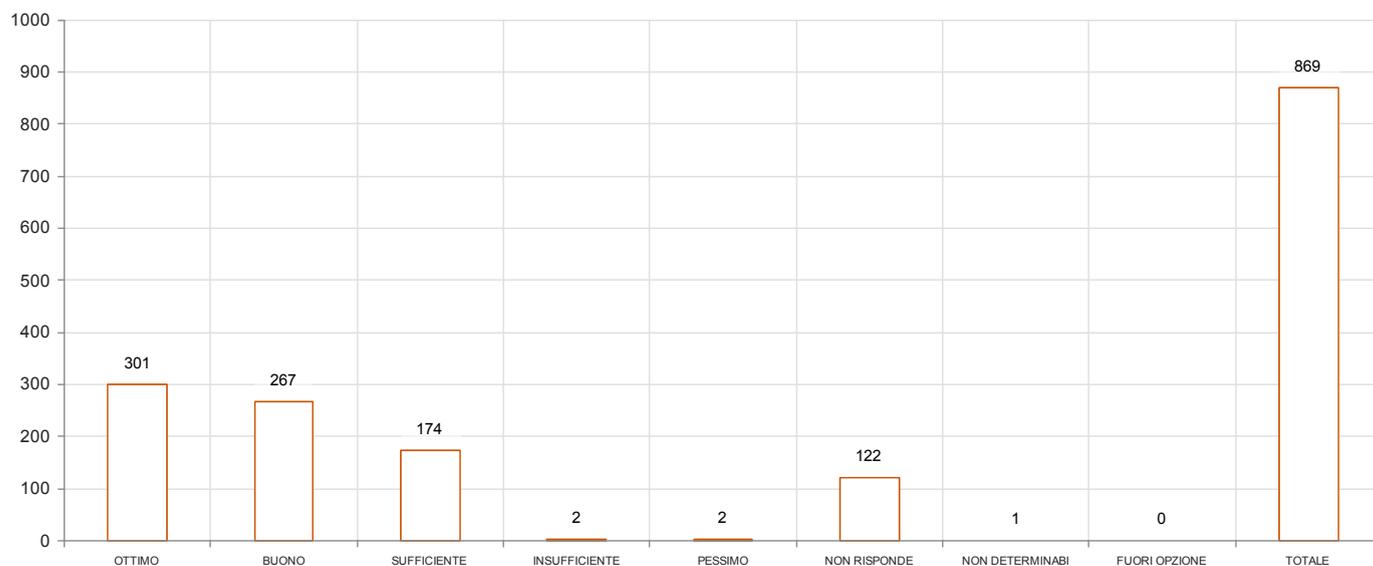
#### D17 Qual è il suo giudizio sul rispetto della riservatezza durante la prestazione?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	191	21.9793
BUONO	330	37.9747
SUFFICIENTE	209	24.0506
INSUFFICIENTE	8	0.9206
PESSIMO	3	0.3452
NON RISPONDE	127	14.6145
NON DETERMINABILE	1	0.1151
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	869	100



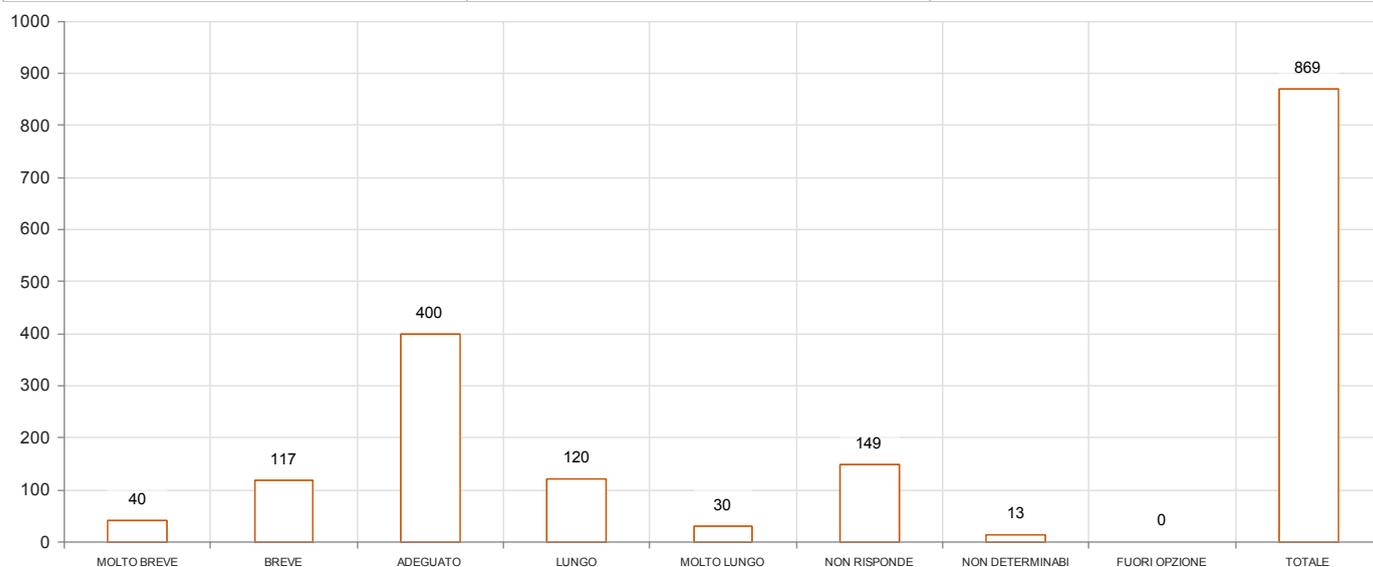
#### D18 Qual è il suo giudizio in merito alla gentilezza ed alla cortesia del personale?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	301	34.6375
BUONO	267	30.725
SUFFICIENTE	174	20.023
INSUFFICIENTE	2	0.2301
PESSIMO	2	0.2301
NON RISPONDE	122	14.0391
NON DETERMINABILE	1	0.1151
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	869	100



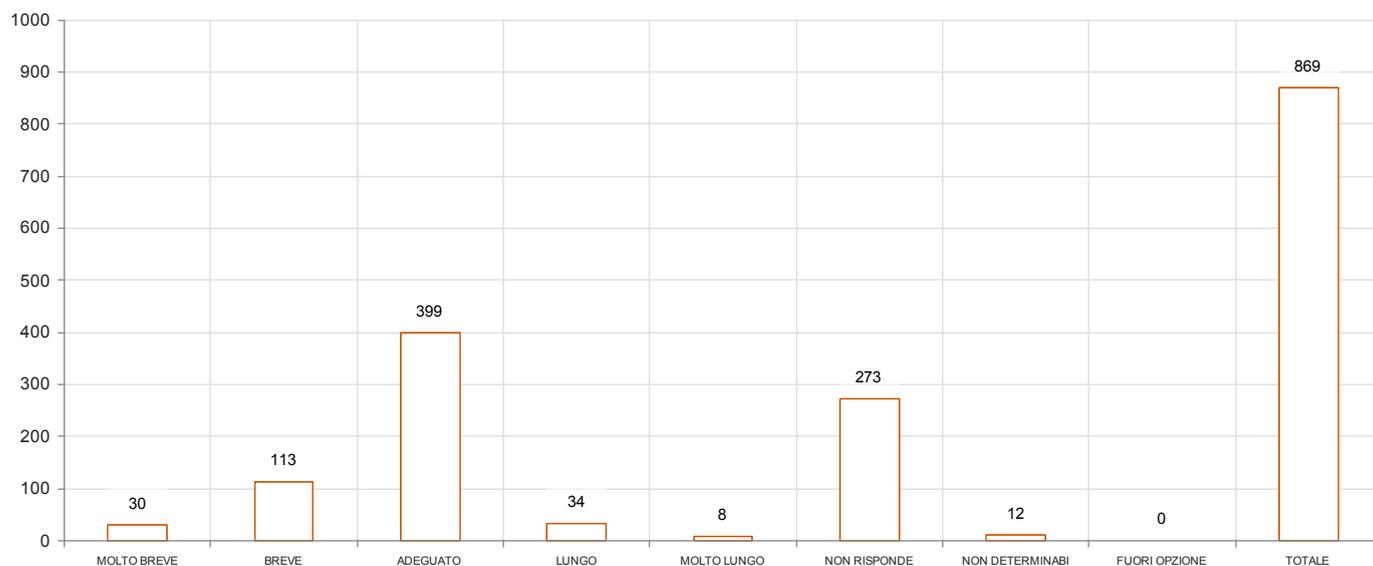
### D19 Come valuta il tempo di attesa per il pagamento del ticket?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MOLTO BREVE	40	4.603
BREVE	117	13.4638
ADEGUATO	400	46.0299
LUNGO	120	13.809
MOLTO LUNGO	30	3.4522
NON RISPONDE	149	17.1461
NON DETERMINABILE	13	1.496
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	869	100



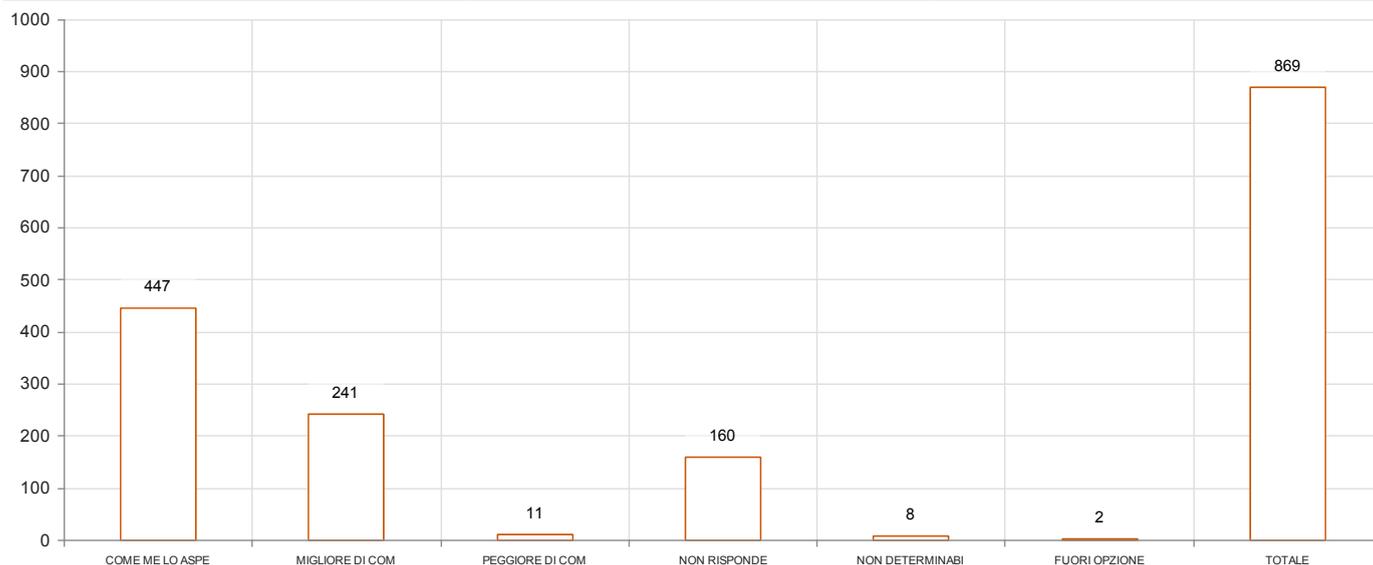
### D20 Se ha fatto un esame, come valuta il tempo di consegna del referto?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MOLTO BREVE	30	3.4522
BREVE	113	13.0035
ADEGUATO	399	45.9148
LUNGO	34	3.9125
MOLTO LUNGO	8	0.9206
NON RISPONDE	273	31.4154
NON DETERMINABILE	12	1.3809
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	869	100



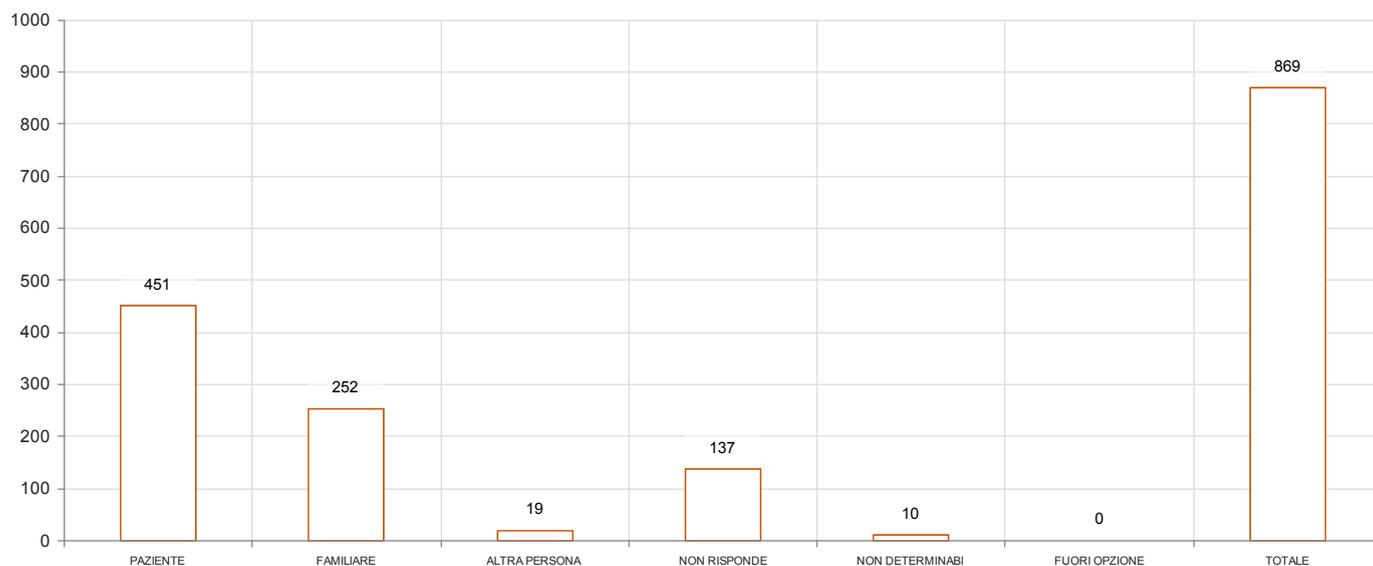
### D21 Rispetto alle sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato:

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
COME ME LO ASPETTAVO	447	51.4384
MIGLIORE DI COME ME LO ASPETTAVO	241	27.733
PEGGIORE DI COME ME LO ASPETTAVO	11	1.2658
NON RISPONDE	160	18.412
NON DETERMINABILE	8	0.9206
FUORI OPZIONE	2	0.2301
- TOTALE -	869	100



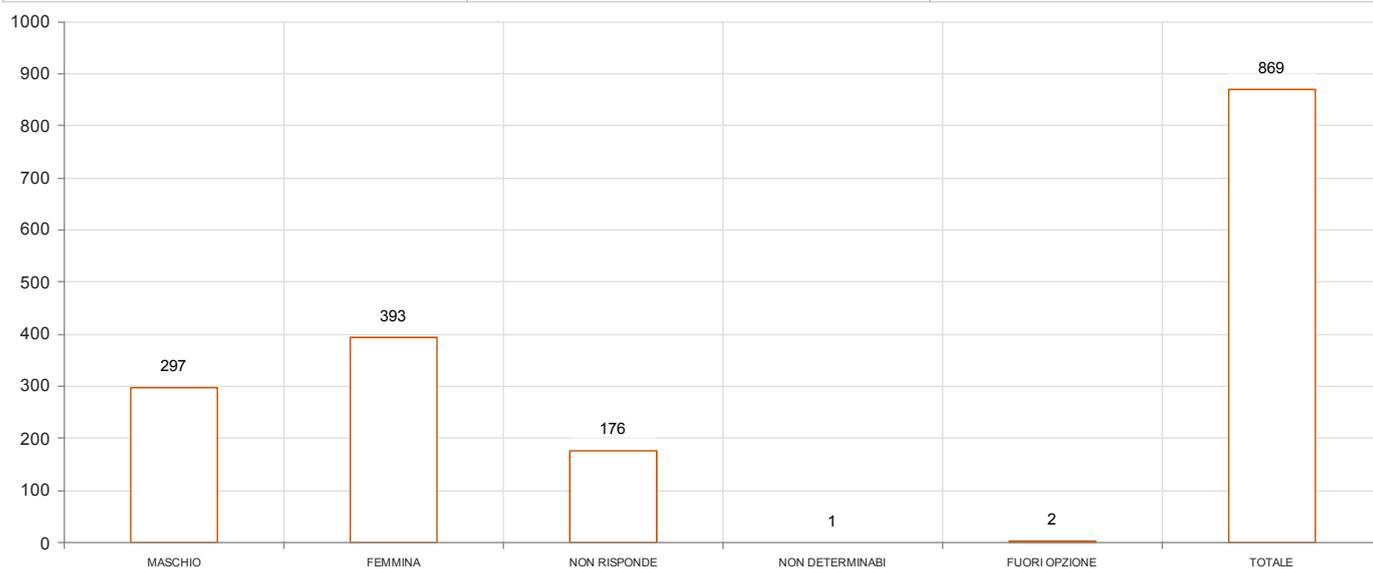
### D23 Chi risponde?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
PAZIENTE	451	51.8987
FAMILIARE	252	28.9988
ALTRA PERSONA	19	2.1864
NON RISPONDE	137	15.7652
NON DETERMINABILE	10	1.1507
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	869	100



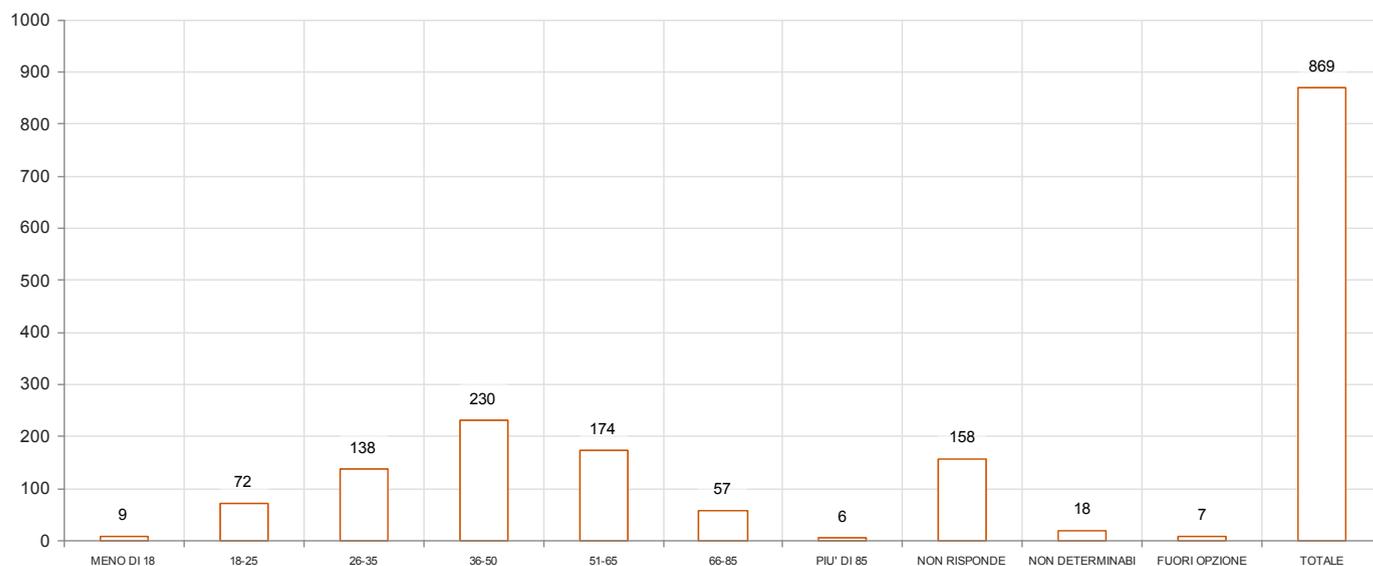
## D24 Sesso

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MASCHIO	297	34.1772
FEMMINA	393	45.2244
NON RISPONDE	176	20.2532
NON DETERMINABILE	1	0.1151
FUORI OPZIONE	2	0.2301
- TOTALE -	869	100



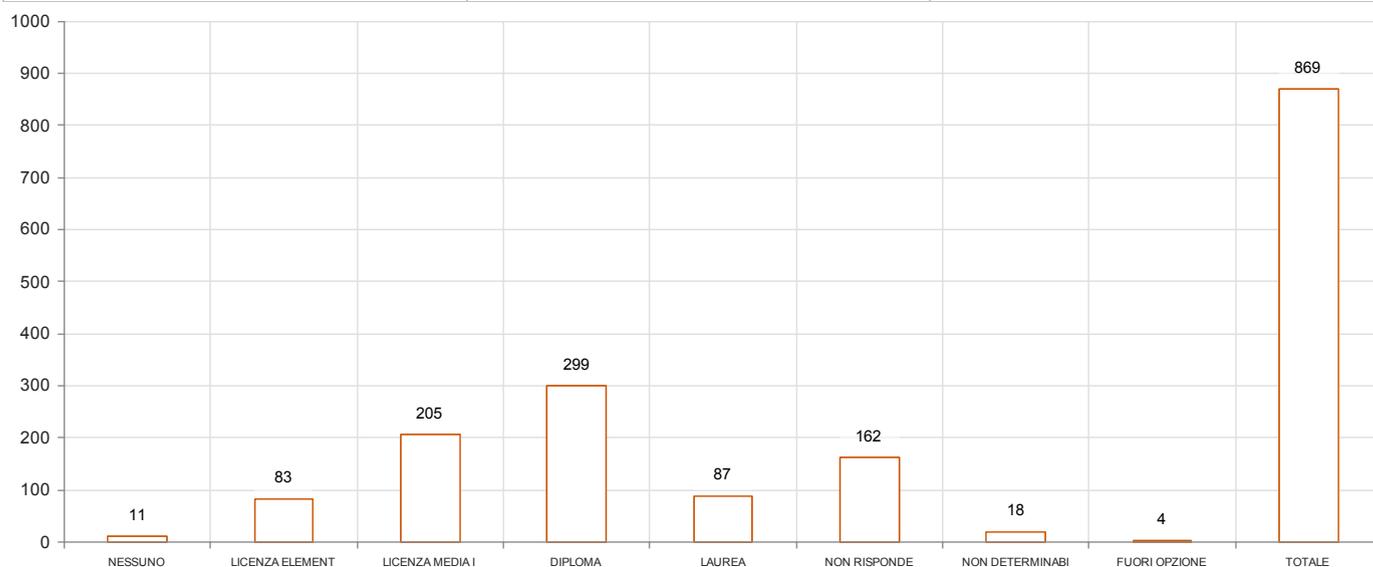
## D25 Età

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MENO DI 18	9	1.0357
18-25	72	8.2854
26-35	138	15.8803
36-50	230	26.4672
51-65	174	20.023
66-85	57	6.5593
PIU' DI 85	6	0.6904
NON RISPONDE	158	18.1818
NON DETERMINABILE	18	2.0713
FUORI OPZIONE	7	0.8055
- TOTALE -	869	100



## D26 Titolo di studio

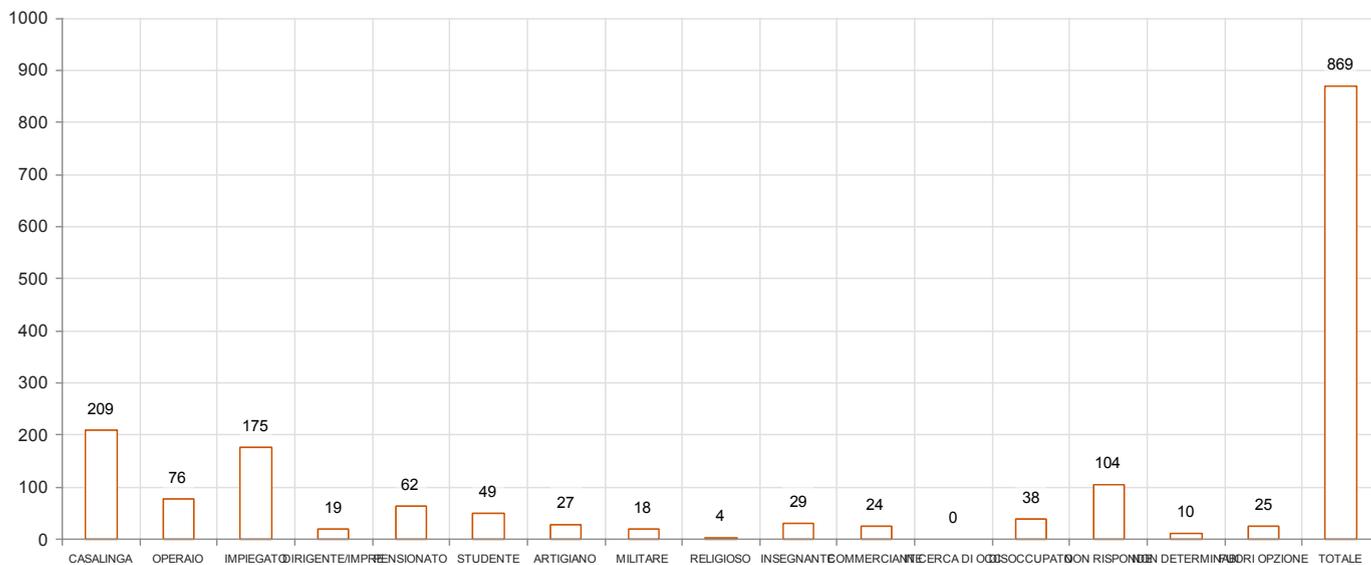
Risposta	Numero di questionari	Percentuale
NESSUNO	11	1.2658
LICENZA ELEMENTARE	83	9.5512
LICENZA MEDIA INF.	205	23.5903
DIPLOMA	299	34.4074
LAUREA	87	10.0115
NON RISPONDE	162	18.6421
NON DETERMINABILE	18	2.0713
FUORI OPZIONE	4	0.4603
- TOTALE -	869	100



## D27 Professione

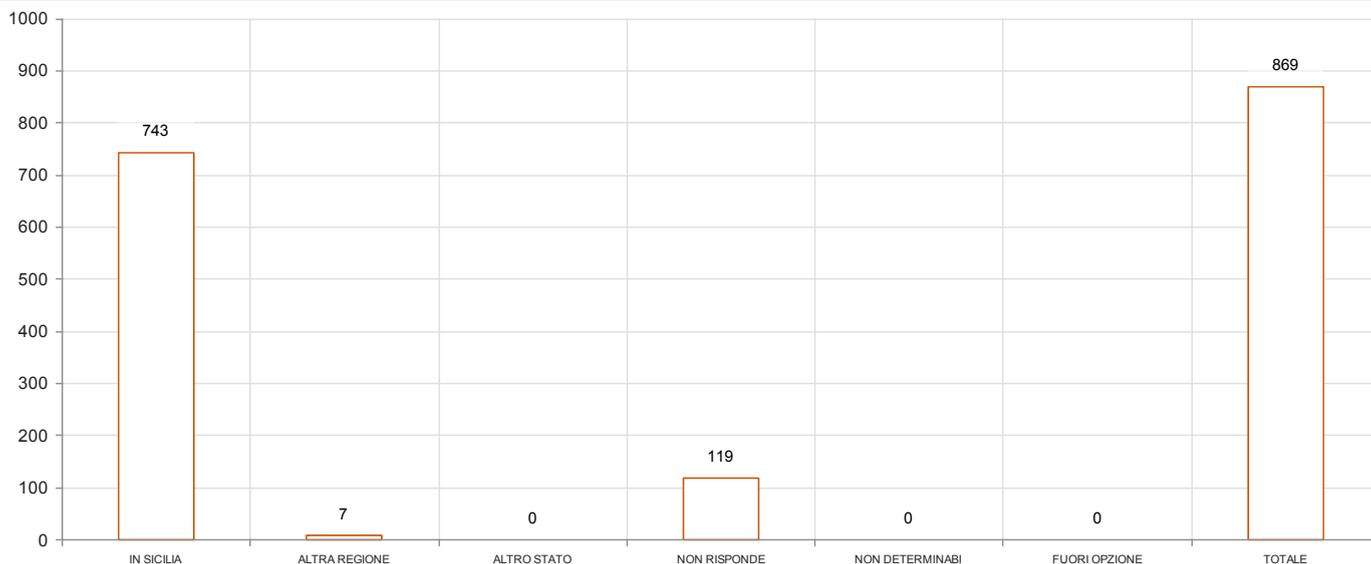
Risposta	Numero di questionari	Percentuale
CASALINGA	209	24.0506
OPERAIO	76	8.7457
IMPIEGATO	175	20.1381
DIRIGENTE/IMPRENDITORE	19	2.1864
PENSIONATO	62	7.1346
STUDENTE	49	5.6387
ARTIGIANO	27	3.107
MILITARE	18	2.0713
RELIGIOSO	4	0.4603

INSEGNANTE	29	3.3372
COMMERCIANTE	24	2.7618
IN CERCA DI OCCUP.	0	0
DISOCCUPATO	38	4.3728
NON RISPONDE	104	11.9678
NON DETERMINABILE	10	1.1507
FUORI OPZIONE	25	2.8769
- TOTALE -	869	100



## D28 Residenza

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
IN SICILIA	743	85.5006
ALTRA REGIONE	7	0.8055
ALTRO STATO	0	0
NON RISPONDE	119	13.6939
NON DETERMINABILE	0	0
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	869	100



## D29 Nazionalità

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
ITALIANA	709	81.588
ALTRA	6	0.6904
NON RISPONDE	152	17.4914
NON DETERMINABILE	1	0.1151

