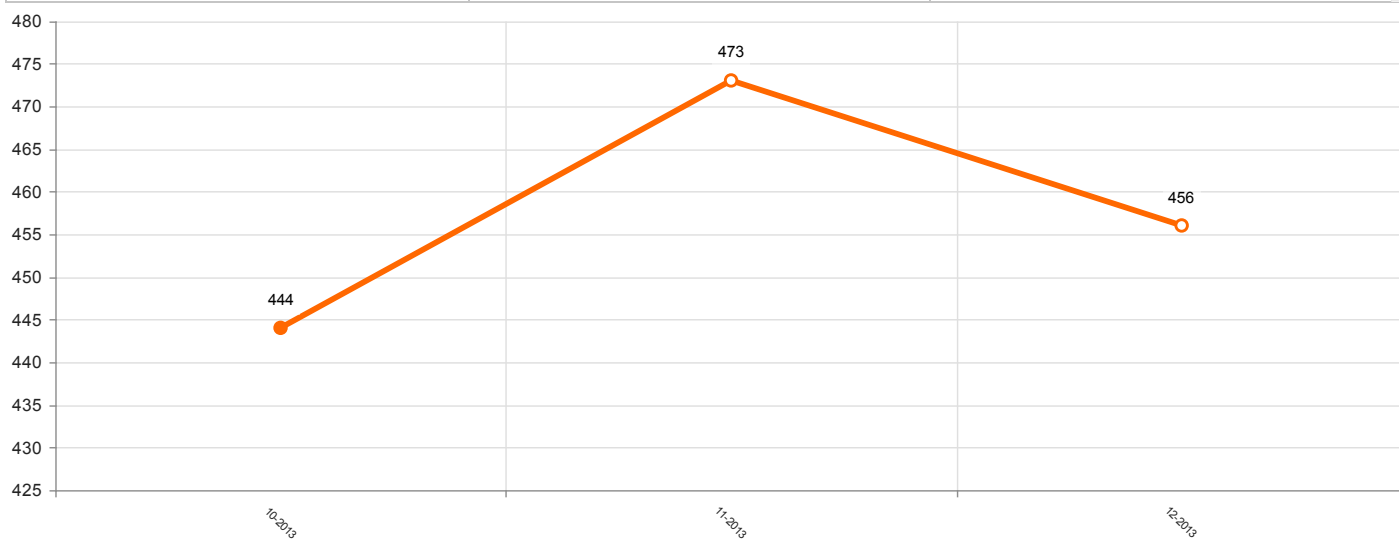


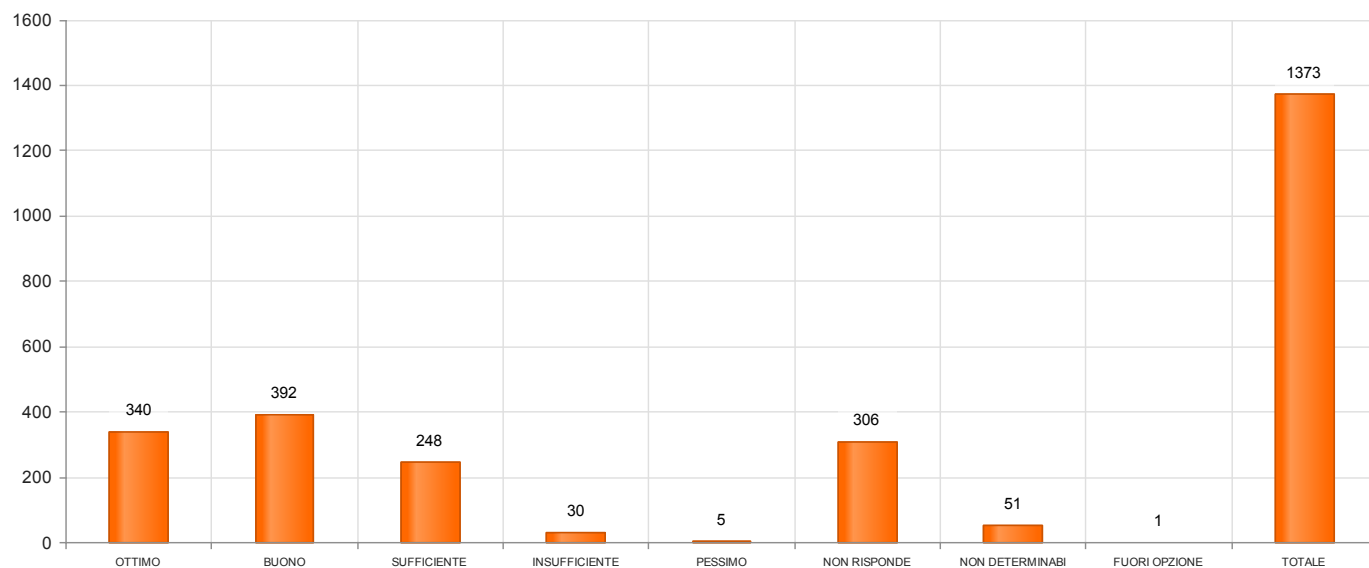
Statistiche A.R.N.A.S CIVICO G.DI CRISTINA BENFRATELLI - Palermo - Ambulatori da Ottobre 2013 a Dicembre 2013 (Cartaceo+Web)
Totale

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

Mese	Anno	Numero di questionari
10	2013	444
11	2013	473
12	2013	456

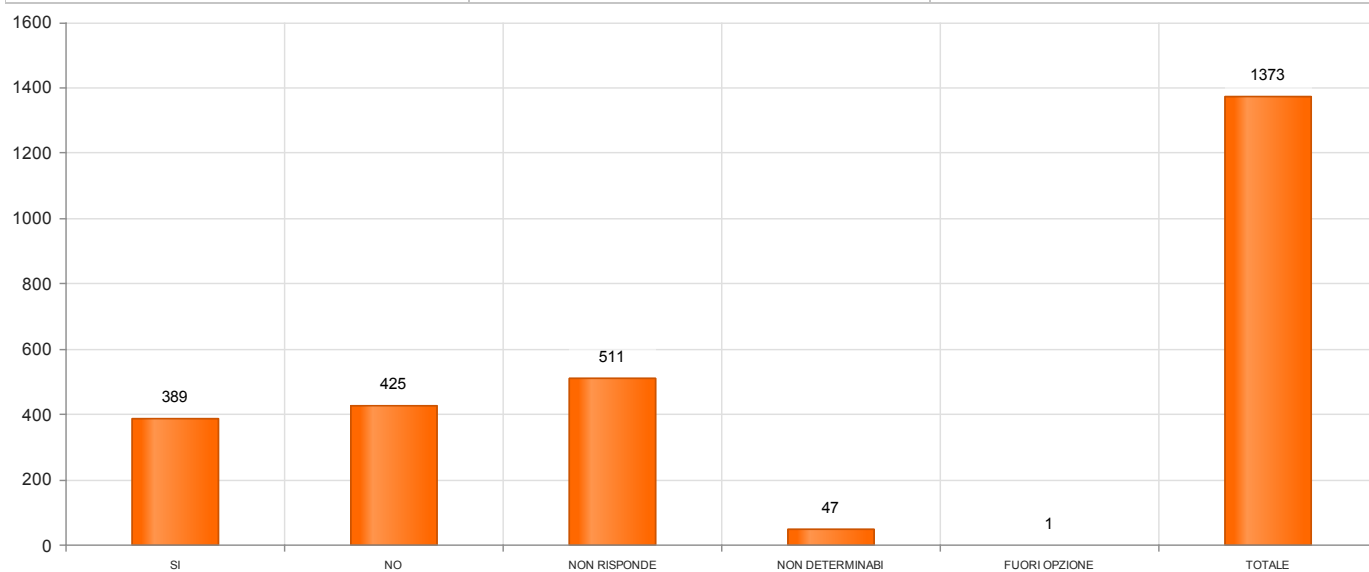

Dettaglio
D1 Qual è il Suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	340	24.7633
BUONO	392	28.5506
SUFFICIENTE	248	18.0626
INSUFFICIENTE	30	2.185
PESSIMO	5	0.3642
NON RISPONDE	306	22.287
NON DETERMINABILE	51	3.7145
FUORI OPZIONE	1	0.0728
- TOTALE -	1373	100



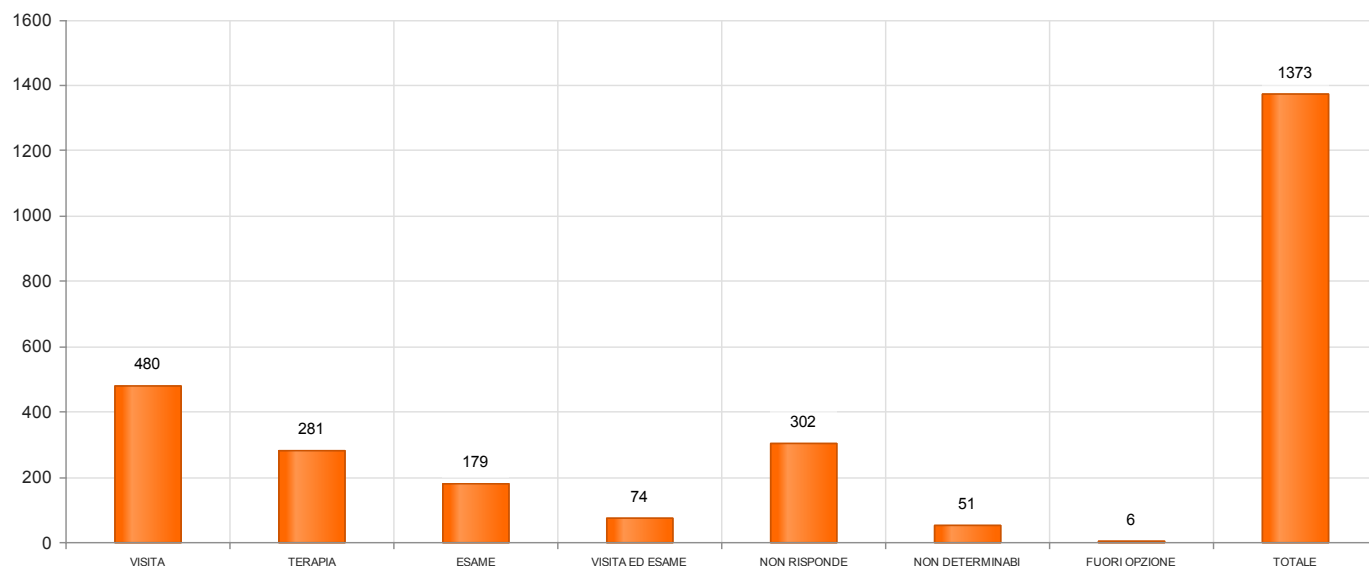
D2 È la prima volta che si reca in questo ambulatorio?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
SI	389	28.3321
NO	425	30.9541
NON RISPONDE	511	37.2178
NON DETERMINABILE	47	3.4232
FUORI OPZIONE	1	0.0728
- TOTALE -	1373	100



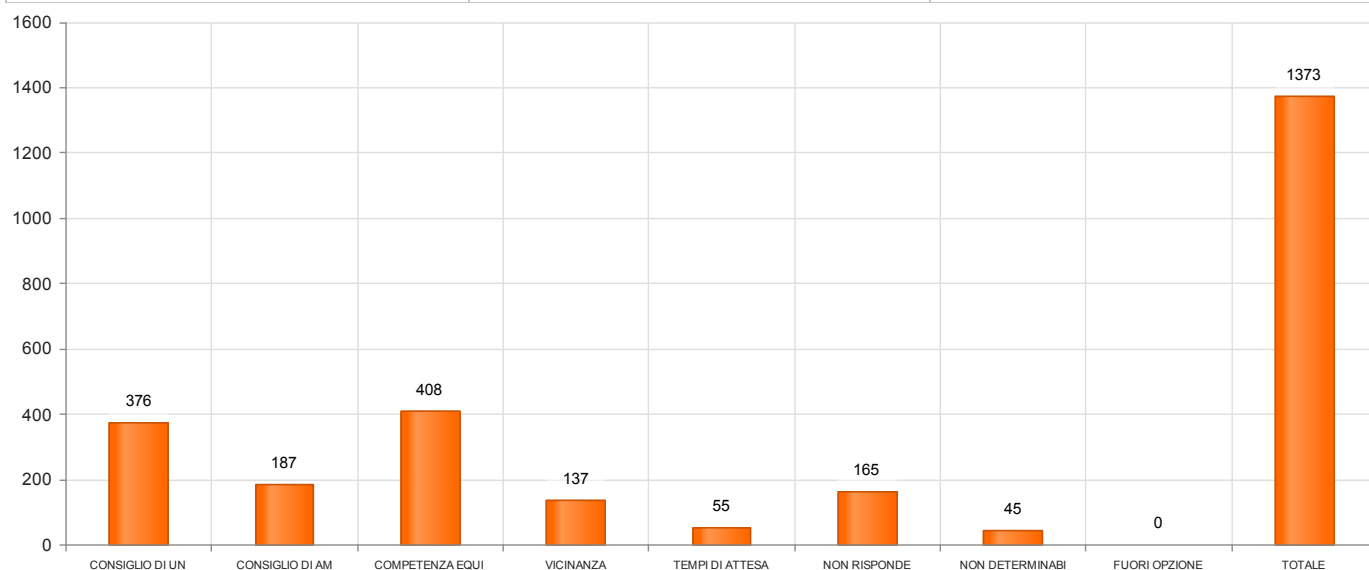
D3 Oggi ha effettuato:

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
VISITA	480	34.9599
TERAPIA	281	20.4661
ESAME	179	13.0371
VISITA ED ESAME	74	5.3897
NON RISPONDE	302	21.9956
NON DETERMINABILE	51	3.7145
FUORI OPZIONE	6	0.437
- TOTALE -	1373	100



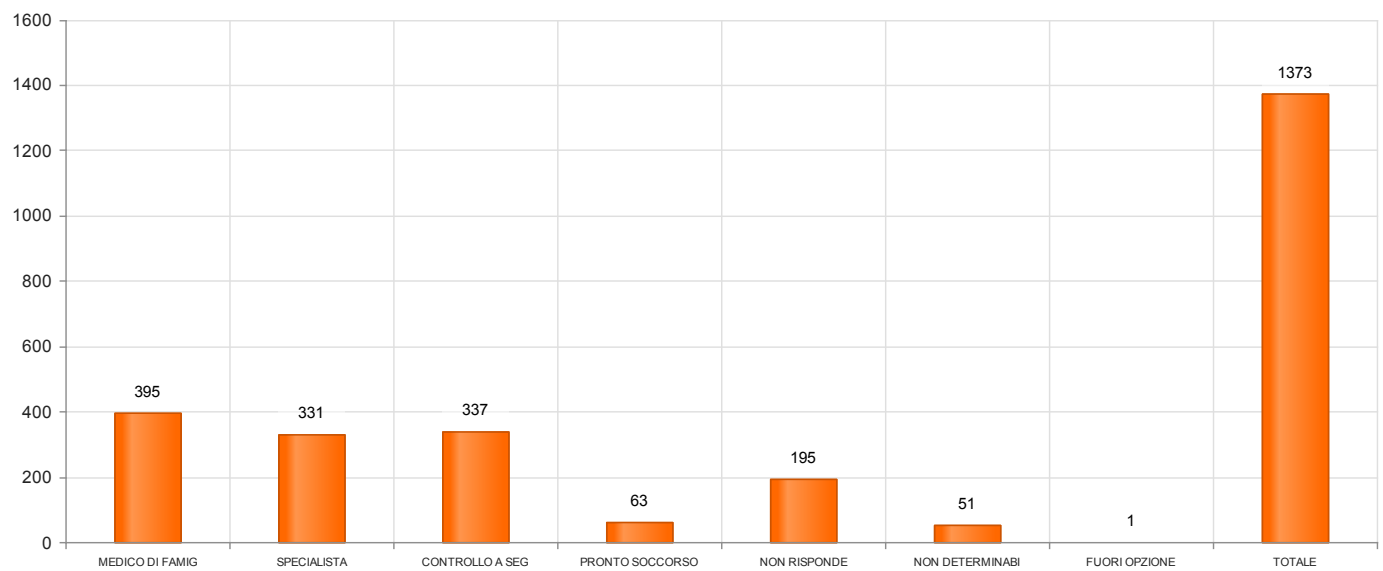
D4 Qual è il motivo prevalente per cui ha scelto questa struttura?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
CONSIGLIO DI UN MEDICO	376	27.3853
CONSIGLIO DI AMICI/PARENTI	187	13.6198
COMPETENZA EQUIPE/PROFESSIONISTA	408	29.716
VICINANZA	137	9.9782
TEMPI DI ATTESA PIU' BREVI	55	4.0058
NON RISPONDE	165	12.0175
NON DETERMINABILE	45	3.2775
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1373	100



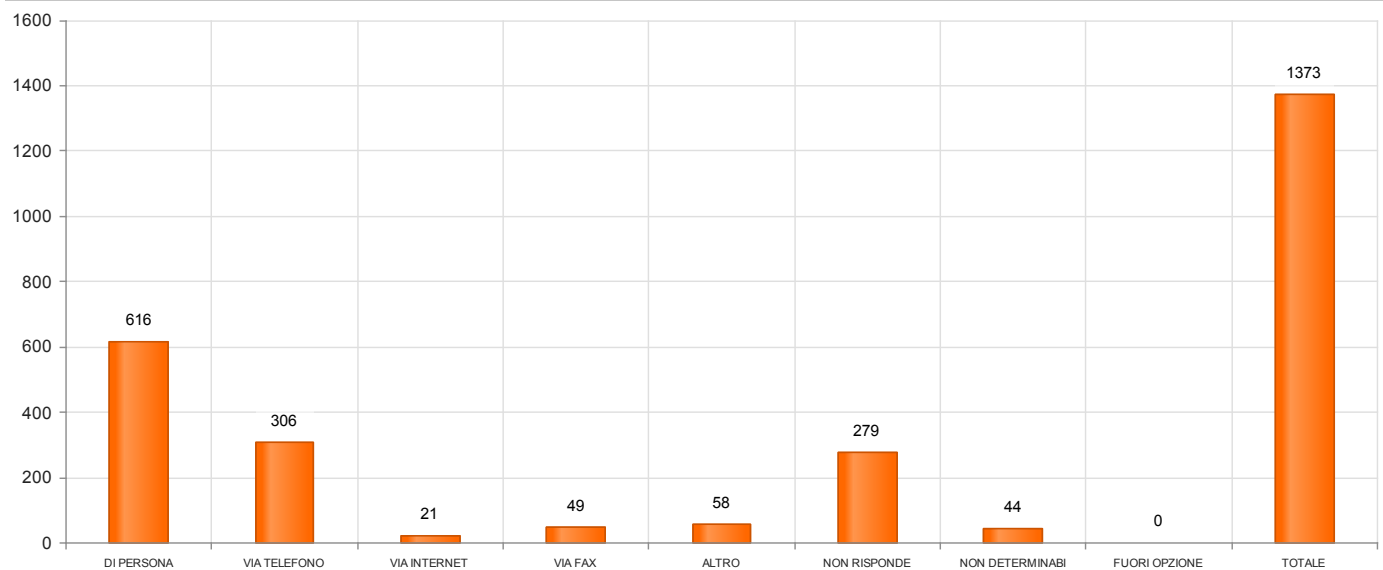
D5 Chi le ha richiesto la visita specialistica?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MEDICO DI FAMIGLIA	395	28.7691
SPECIALISTA	331	24.1078
CONTROLLO A SEGUITO DI RICOVERO	337	24.5448
PRONTO SOCCORSO	63	4.5885
NON RISPONDE	195	14.2025
NON DETERMINABILE	51	3.7145
FUORI OPZIONE	1	0.0728
- TOTALE -	1373	100



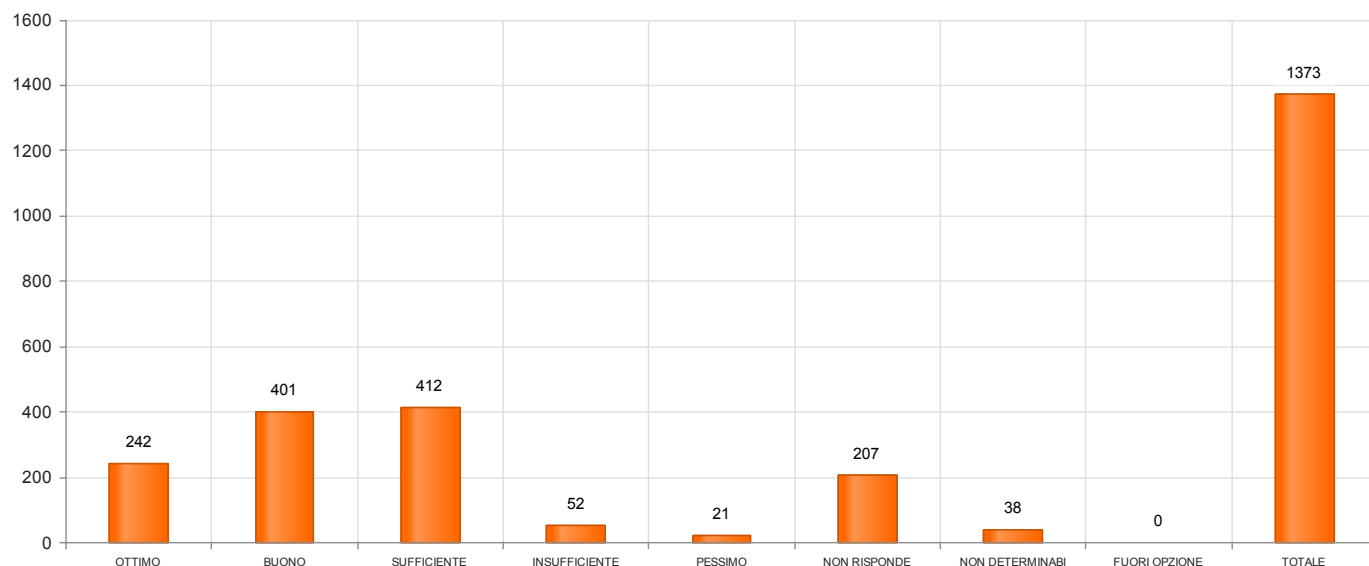
D6 Come ha effettuato la prenotazione?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
DI PERSONA	616	44.8653
VIA TELEFONO	306	22.287
VIA INTERNET	21	1.5295
VIA FAX	49	3.5688
ALTRO	58	4.2243
NON RISPONDE	279	20.3205
NON DETERMINABILE	44	3.2047
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1373	100



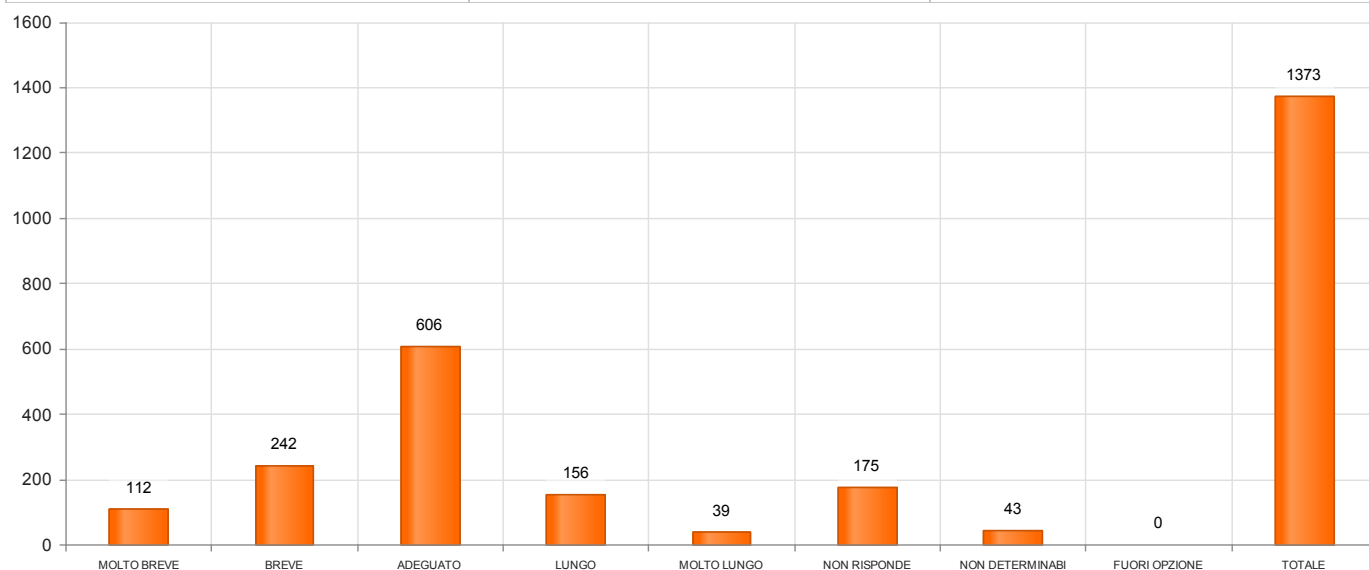
D7 Qual è il Suo giudizio sulla modalità di prenotazione?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	242	17.6256
BUONO	401	29.2061
SUFFICIENTE	412	30.0073
INSUFFICIENTE	52	3.7873
PESSIMO	21	1.5295
NON RISPONDE	207	15.0765
NON DETERMINABILE	38	2.7677
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1373	100



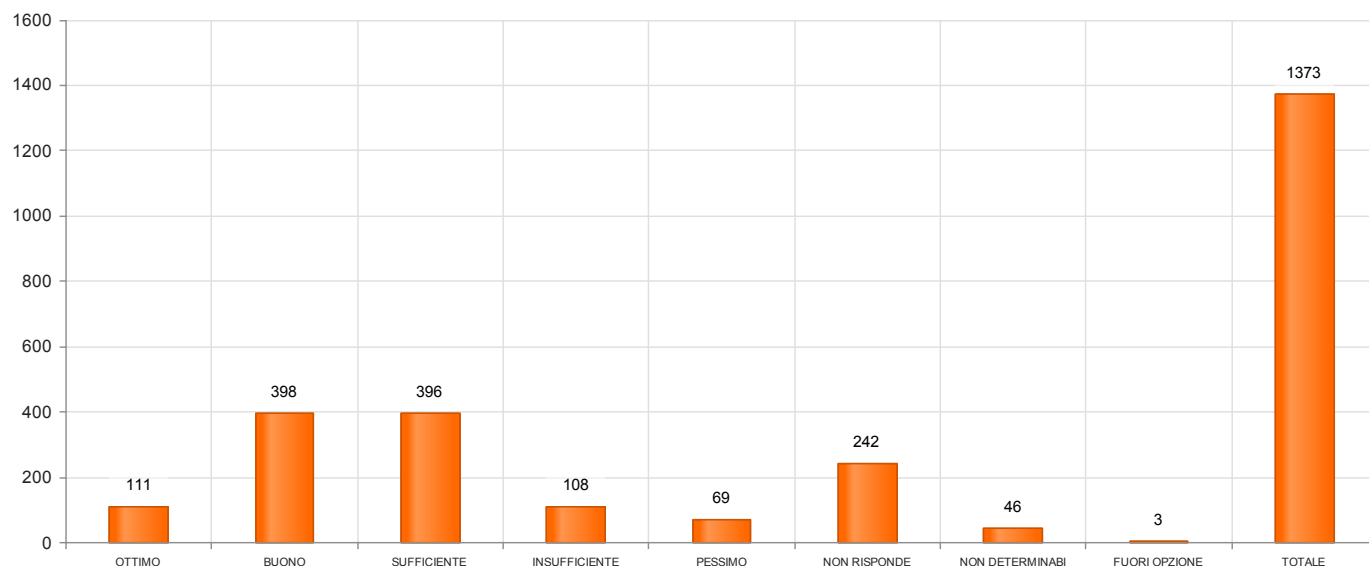
D8 Come valuta il tempo di attesa tra la prenotazione ed il tempo in cui ha ricevuto la prestazione?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MOLTO BREVE	112	8.1573
BREVE	242	17.6256
ADEGUATO	606	44.1369
LUNGO	156	11.362
MOLTO LUNGO	39	2.8405
NON RISPONDE	175	12.7458
NON DETERMINABILE	43	3.1318
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1373	100



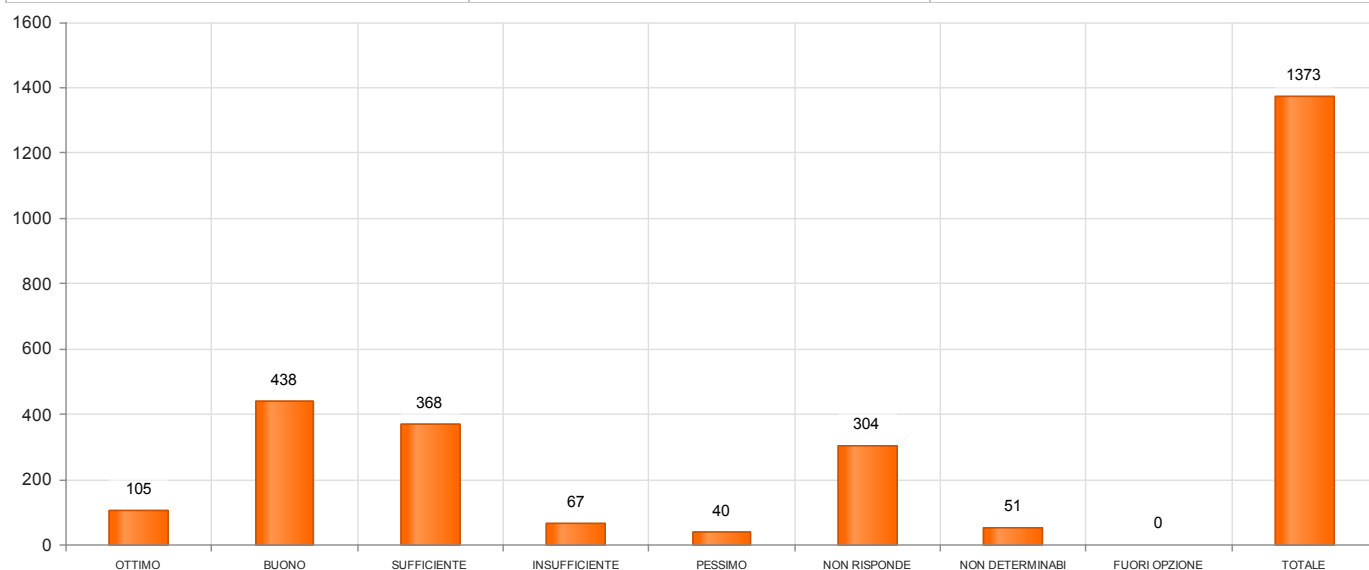
D9a Qual è il suo giudizio rispetto ai parcheggi?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	111	8.0845
BUONO	398	28.9876
SUFFICIENTE	396	28.842
INSUFFICIENTE	108	7.866
PESSIMO	69	5.0255
NON RISPONDE	242	17.6256
NON DETERMINABILE	46	3.3503
FUORI OPZIONE	3	0.2185
- TOTALE -	1373	100



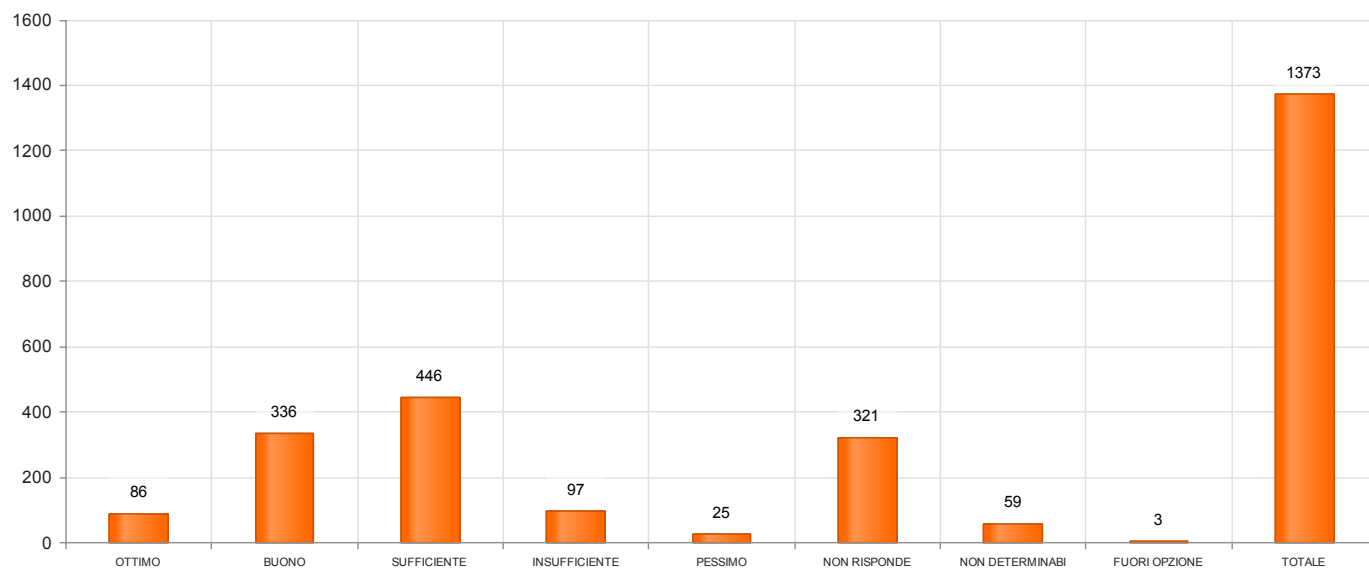
D9b Qual è il suo giudizio rispetto alla raggiungibilità della struttura?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	105	7.6475
BUONO	438	31.9009
SUFFICIENTE	368	26.8026
INSUFFICIENTE	67	4.8798
PESSIMO	40	2.9133
NON RISPONDE	304	22.1413
NON DETERMINABILE	51	3.7145
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1373	100



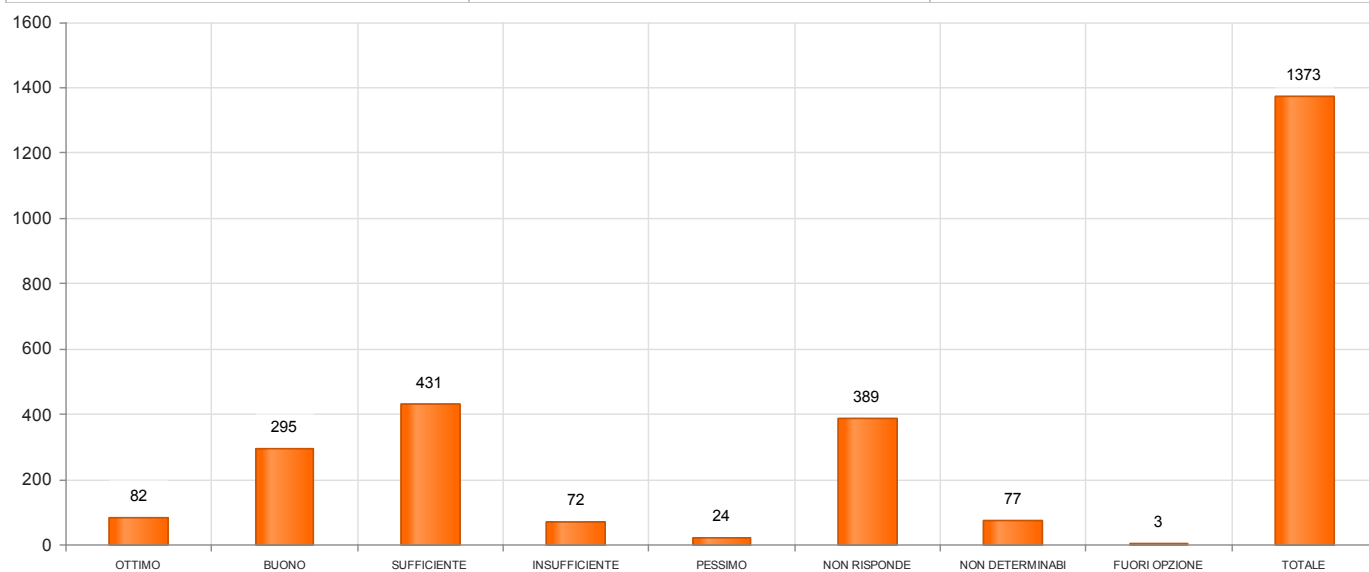
D9c Qual è il suo giudizio rispetto alla segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	86	6.2637
BUONO	336	24.472
SUFFICIENTE	446	32.4836
INSUFFICIENTE	97	7.0648
PESSIMO	25	1.8208
NON RISPONDE	321	23.3795
NON DETERMINABILE	59	4.2972
FUORI OPZIONE	3	0.2185
- TOTALE -	1373	100



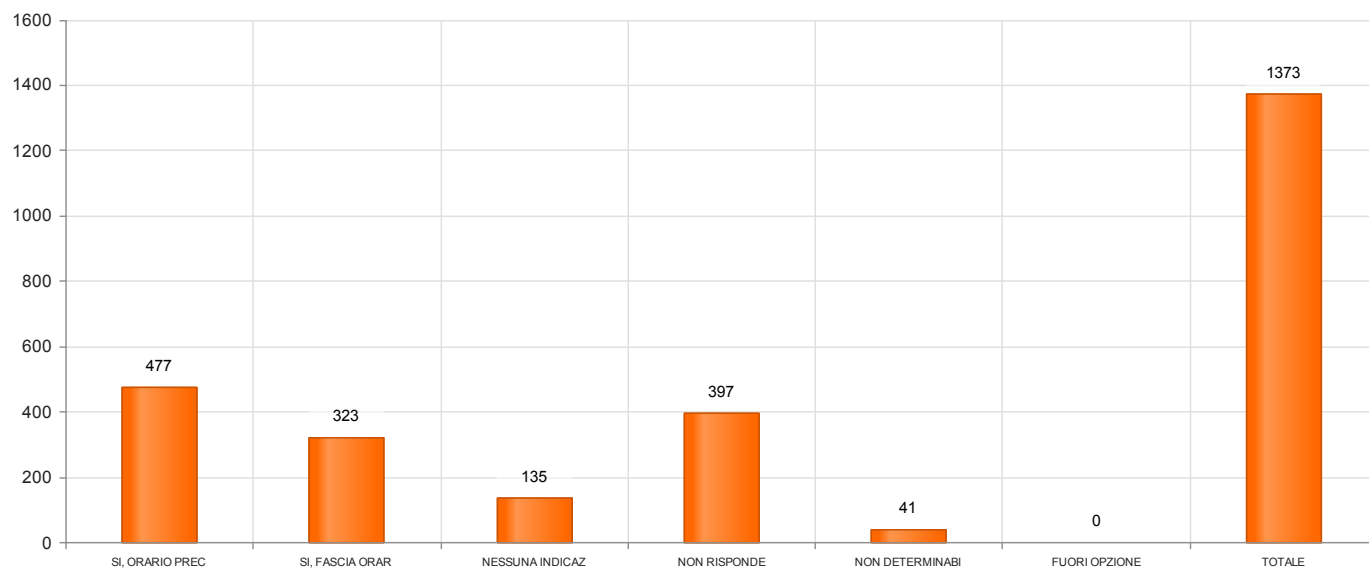
D9d Qual è il suo giudizio rispetto alle barriere architettoniche?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	82	5.9723
BUONO	295	21.4858
SUFFICIENTE	431	31.3911
INSUFFICIENTE	72	5.244
PESSIMO	24	1.748
NON RISPONDE	389	28.3321
NON DETERMINABILE	77	5.6082
FUORI OPZIONE	3	0.2185
- TOTALE -	1373	100



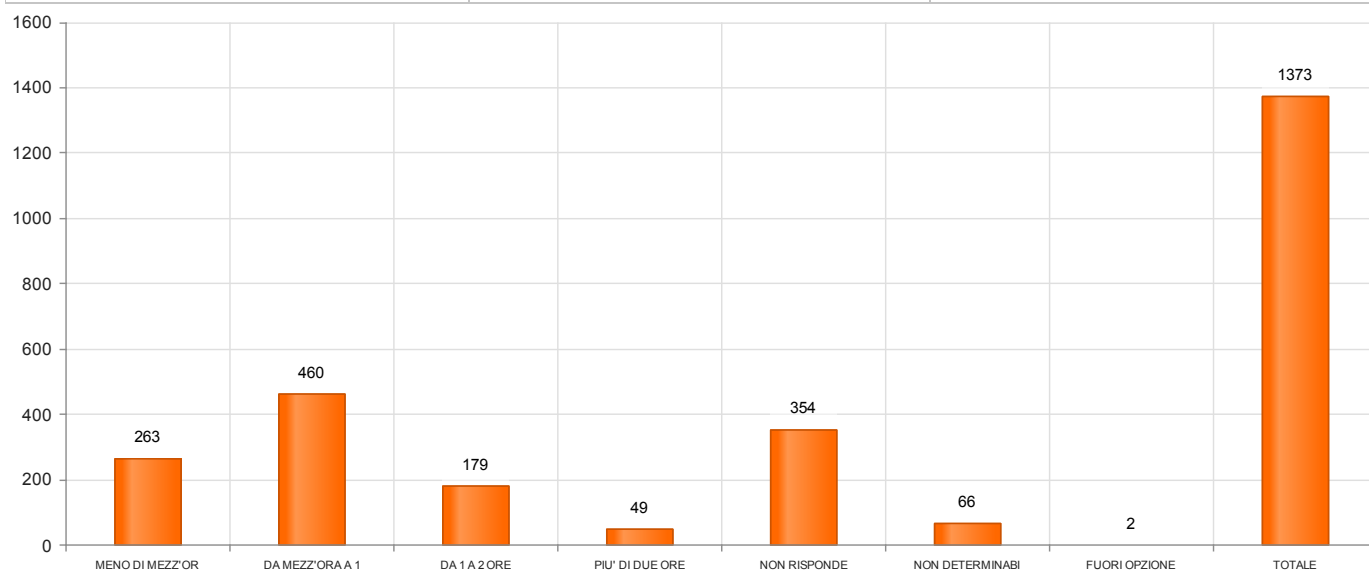
D10 Al momento della prenotazione le è stato precisato un orario?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
SI, ORARIO PRECISO	477	34.7414
SI, FASCIA ORARIA	323	23.5251
NESSUNA INDICAZIONE	135	9.8325
NON RISPONDE	397	28.9148
NON DETERMINABILE	41	2.9862
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1373	100



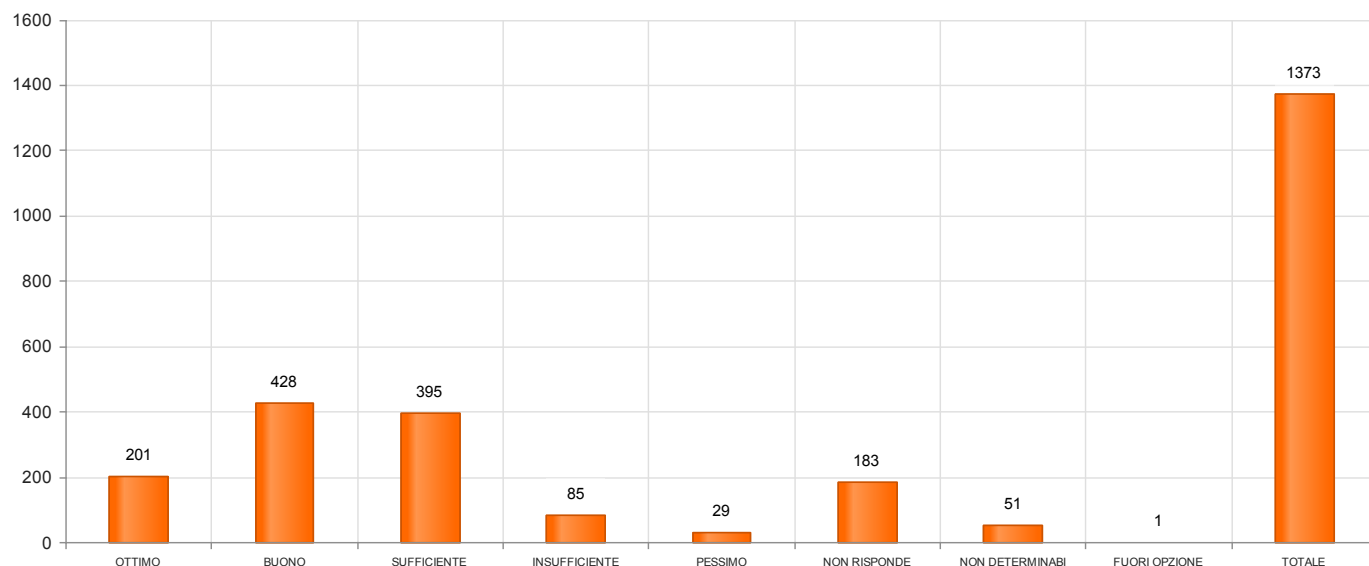
D11 Se le è stato indicato un orario o una fascia oraria, quanto tempo è trascorso tra l'o

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MENO DI MEZZ'ORA	263	19.1551
DA MEZZ'ORA A 1 ORA	460	33.5033
DA 1 A 2 ORE	179	13.0371
PIU' DI DUE ORE	49	3.5688
NON RISPONDE	354	25.783
NON DETERMINABILE	66	4.807
FUORI OPZIONE	2	0.1457
- TOTALE -	1373	100



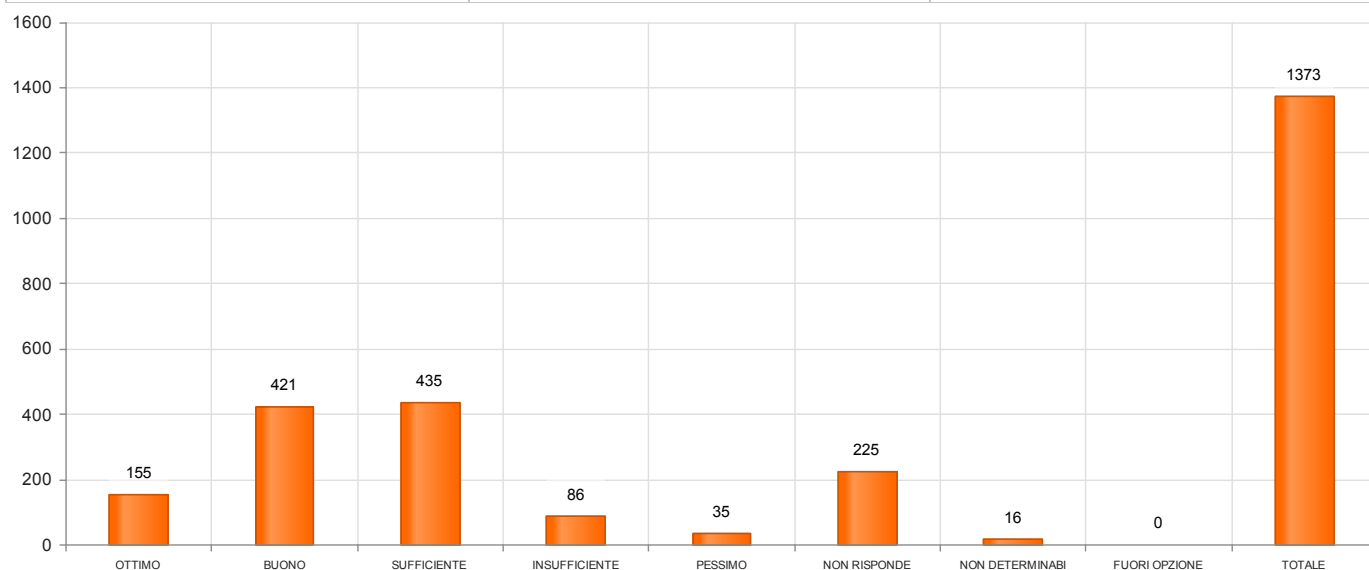
D12 Qual è il suo giudizio rispetto alla pulizia degli ambienti?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	201	14.6395
BUONO	428	31.1726
SUFFICIENTE	395	28.7691
INSUFFICIENTE	85	6.1908
PESSIMO	29	2.1122
NON RISPONDE	183	13.3285
NON DETERMINABILE	51	3.7145
FUORI OPZIONE	1	0.0728
- TOTALE -	1373	100



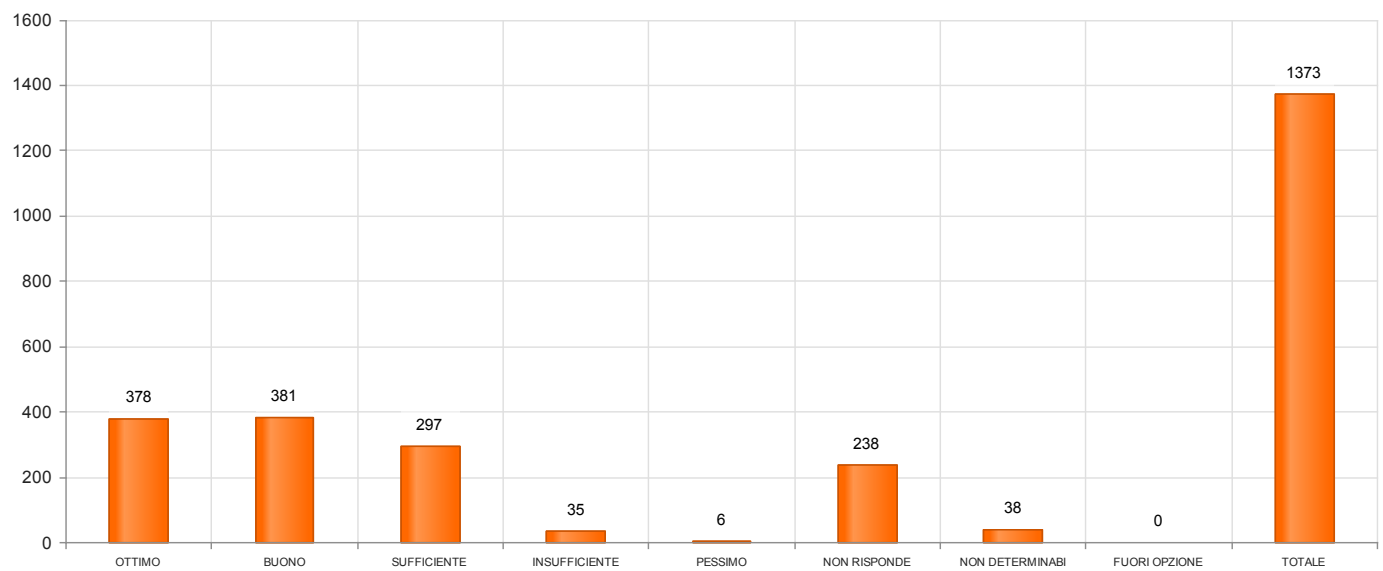
D13 Qual è il suo giudizio rispetto al comfort degli ambienti?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	155	11.2891
BUONO	421	30.6628
SUFFICIENTE	435	31.6824
INSUFFICIENTE	86	6.2637
PESSIMO	35	2.5492
NON RISPONDE	225	16.3875
NON DETERMINABILE	16	1.1653
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1373	100



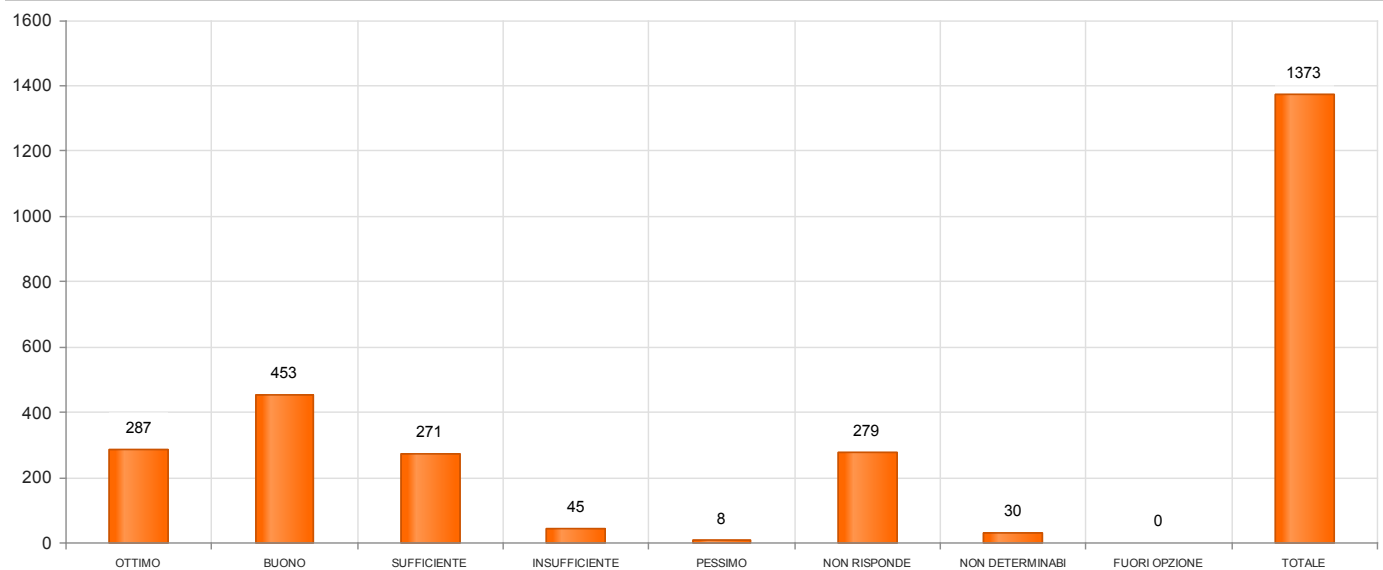
D14 Come valuta l'attenzione che le ha dedicato il professionista che l'ha assistita?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	378	27.531
BUONO	381	27.7495
SUFFICIENTE	297	21.6315
INSUFFICIENTE	35	2.5492
PESSIMO	6	0.437
NON RISPONDE	238	17.3343
NON DETERMINABILE	38	2.7677
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1373	100



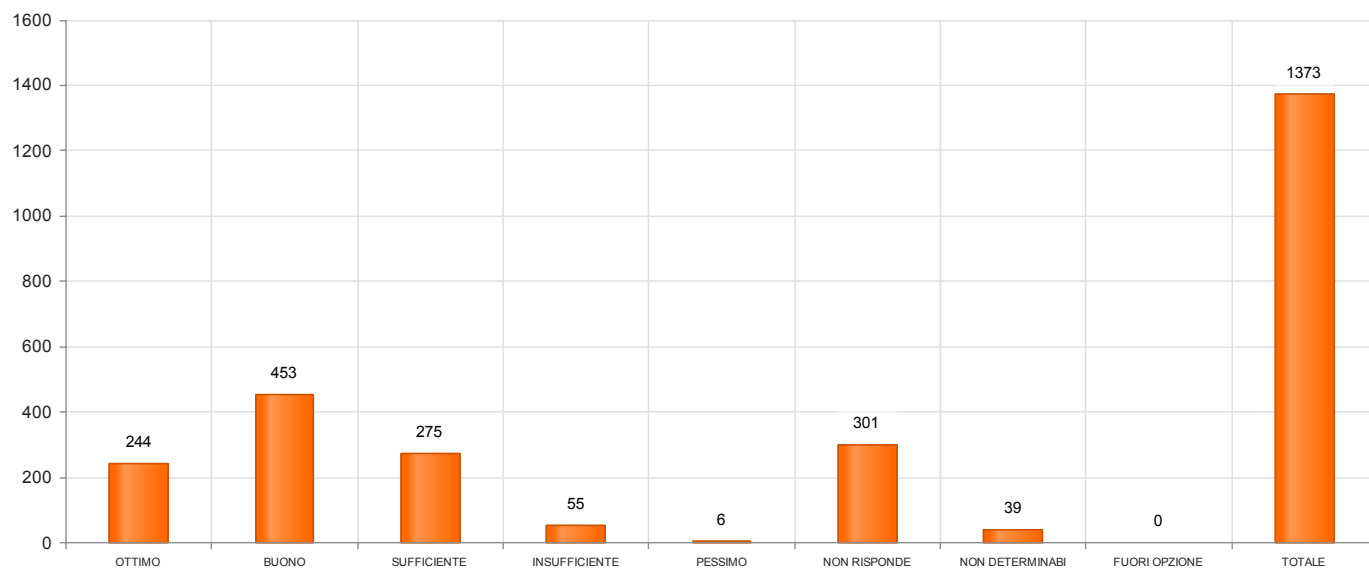
D15 Qual è il suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulla diagnosi e sulle sue

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	287	20.9031
BUONO	453	32.9934
SUFFICIENTE	271	19.7378
INSUFFICIENTE	45	3.2775
PESSIMO	8	0.5827
NON RISPONDE	279	20.3205
NON DETERMINABILE	30	2.185
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1373	100



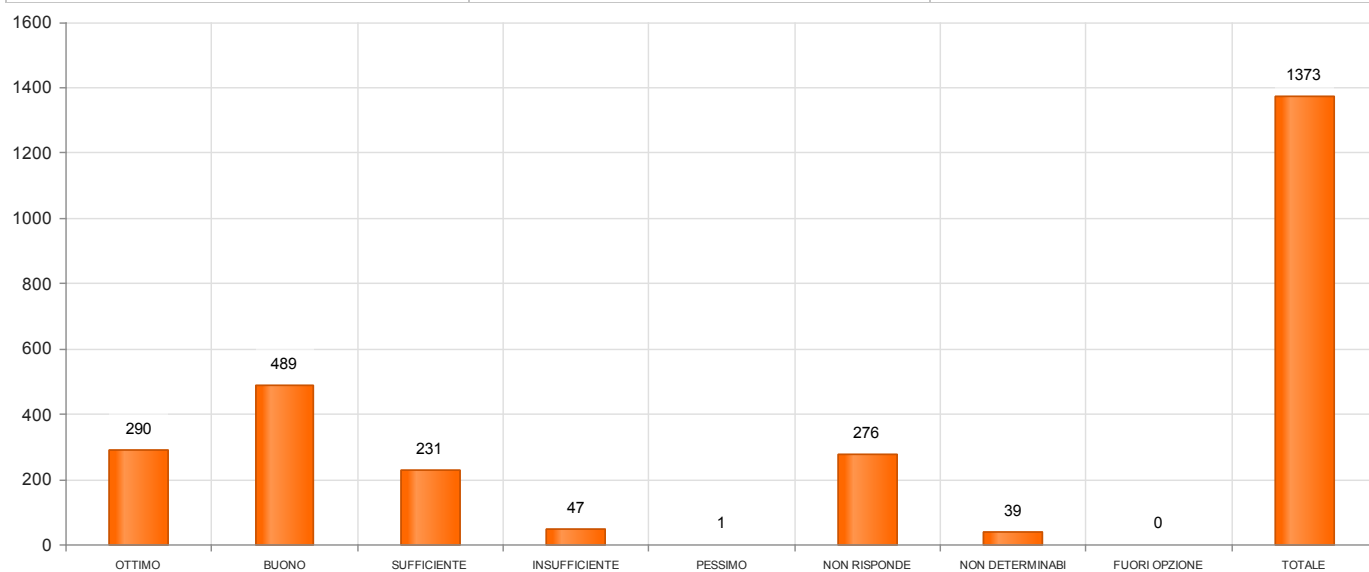
D16 Qual è il suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulle terapie e sui compor

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	244	17.7713
BUONO	453	32.9934
SUFFICIENTE	275	20.0291
INSUFFICIENTE	55	4.0058
PESSIMO	6	0.437
NON RISPONDE	301	21.9228
NON DETERMINABILE	39	2.8405
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1373	100



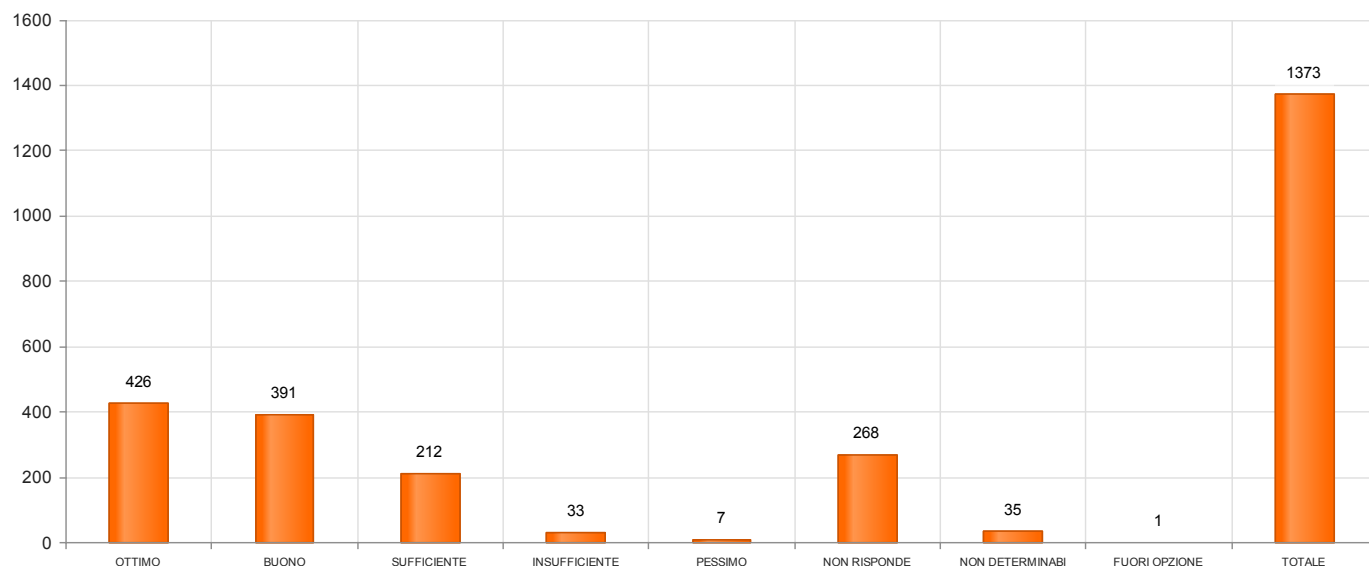
D17 Qual è il suo giudizio sul rispetto della riservatezza durante la prestazione?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	290	21.1216
BUONO	489	35.6154
SUFFICIENTE	231	16.8245
INSUFFICIENTE	47	3.4232
PESSIMO	1	0.0728
NON RISPONDE	276	20.102
NON DETERMINABILE	39	2.8405
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1373	100



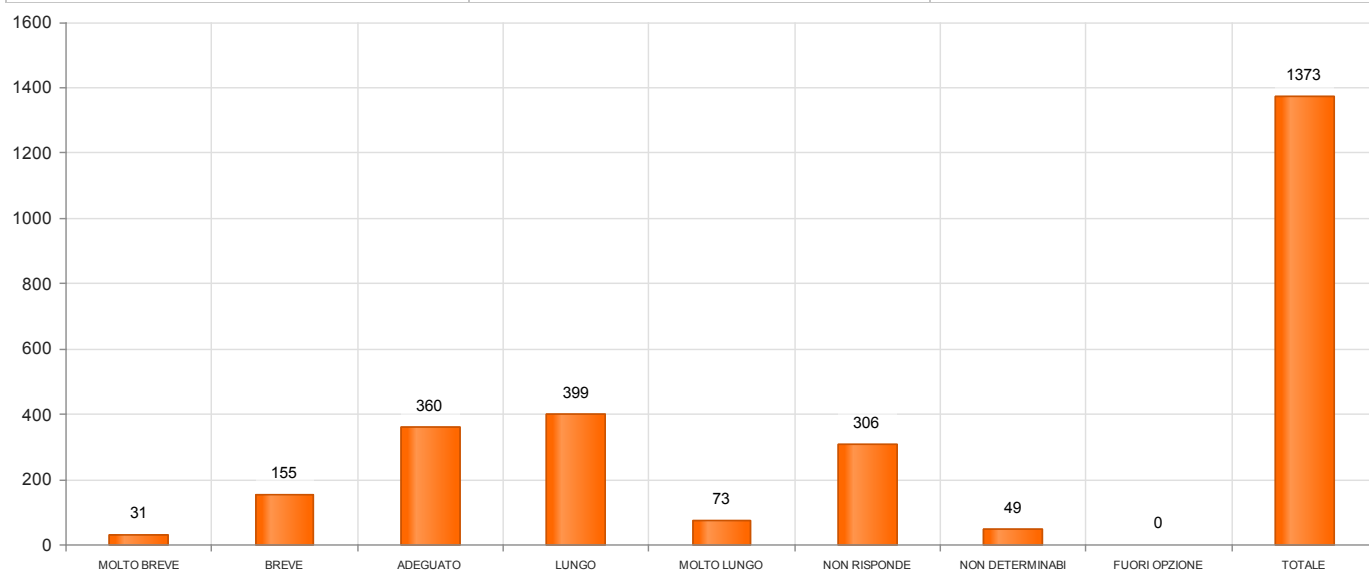
D18 Qual è il suo giudizio in merito alla gentilezza ed alla cortesia del personale?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	426	31.0269
BUONO	391	28.4778
SUFFICIENTE	212	15.4406
INSUFFICIENTE	33	2.4035
PESSIMO	7	0.5098
NON RISPONDE	268	19.5193
NON DETERMINABILE	35	2.5492
FUORI OPZIONE	1	0.0728
- TOTALE -	1373	100



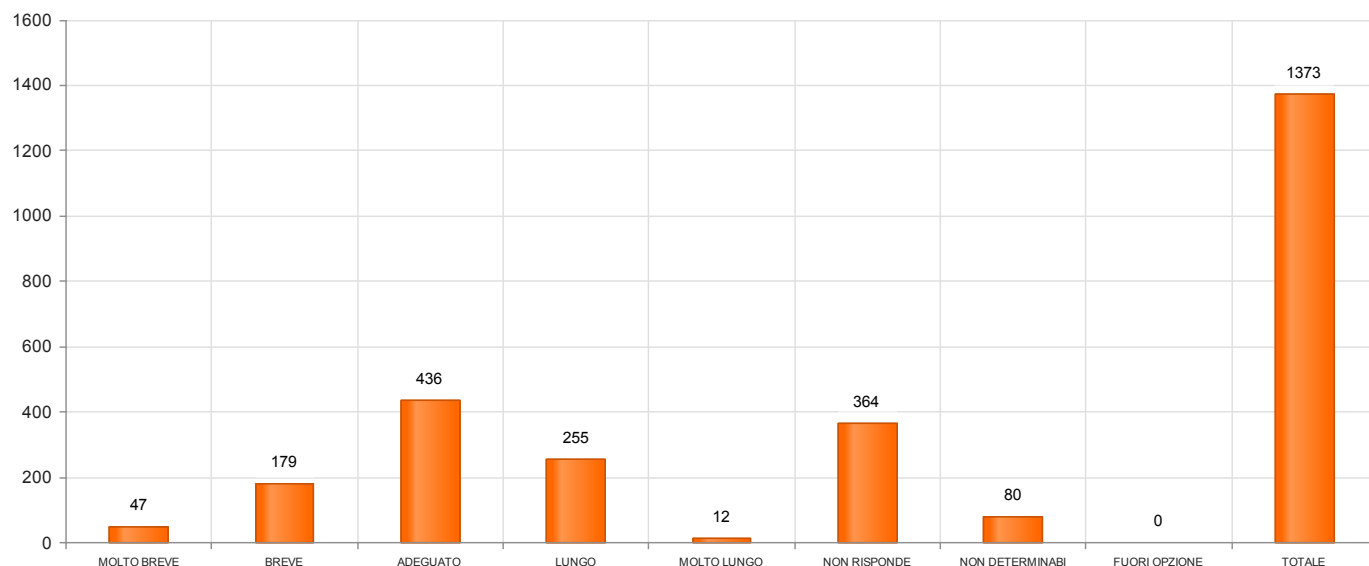
D19 Come valuta il tempo di attesa per il pagamento del ticket?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MOLTO BREVE	31	2.2578
BREVE	155	11.2891
ADEGUATO	360	26.22
LUNGO	399	29.0605
MOLTO LUNGO	73	5.3168
NON RISPONDE	306	22.287
NON DETERMINABILE	49	3.5688
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1373	100



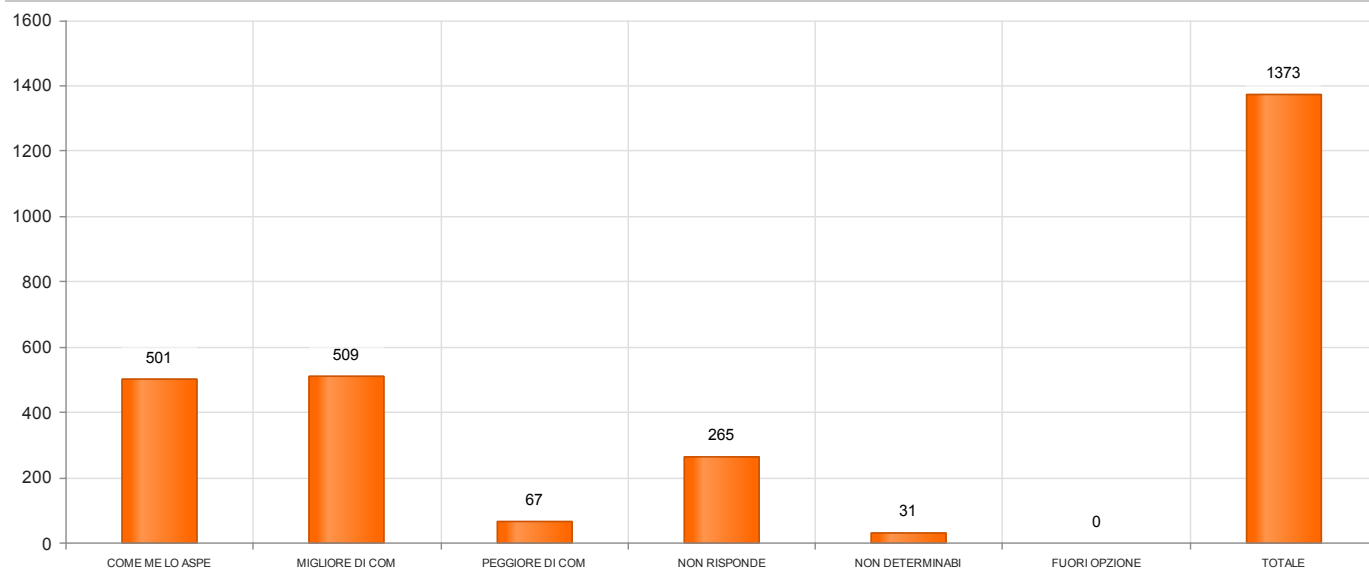
D20 Se ha fatto un esame, come valuta il tempo di consegna del referto?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MOLTO BREVE	47	3.4232
BREVE	179	13.0371
ADEGUATO	436	31.7553
LUNGO	255	18.5725
MOLTO LUNGO	12	0.874
NON RISPONDE	364	26.5113
NON DETERMINABILE	80	5.8267
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1373	100



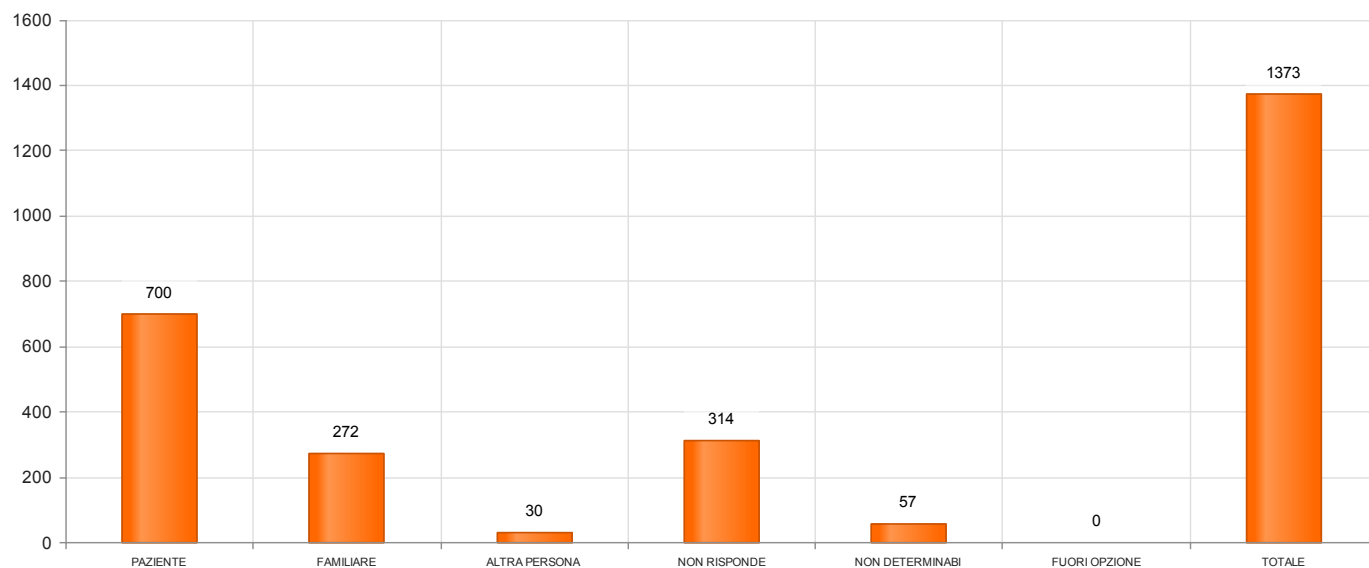
D21 Rispetto alle sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato:

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
COME ME LO ASPETTAVO	501	36.4894
MIGLIORE DI COME ME LO ASPETTAVO	509	37.0721
PEGGIORE DI COME ME LO ASPETTAVO	67	4.8798
NON RISPONDE	265	19.3008
NON DETERMINABILE	31	2.2578
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1373	100



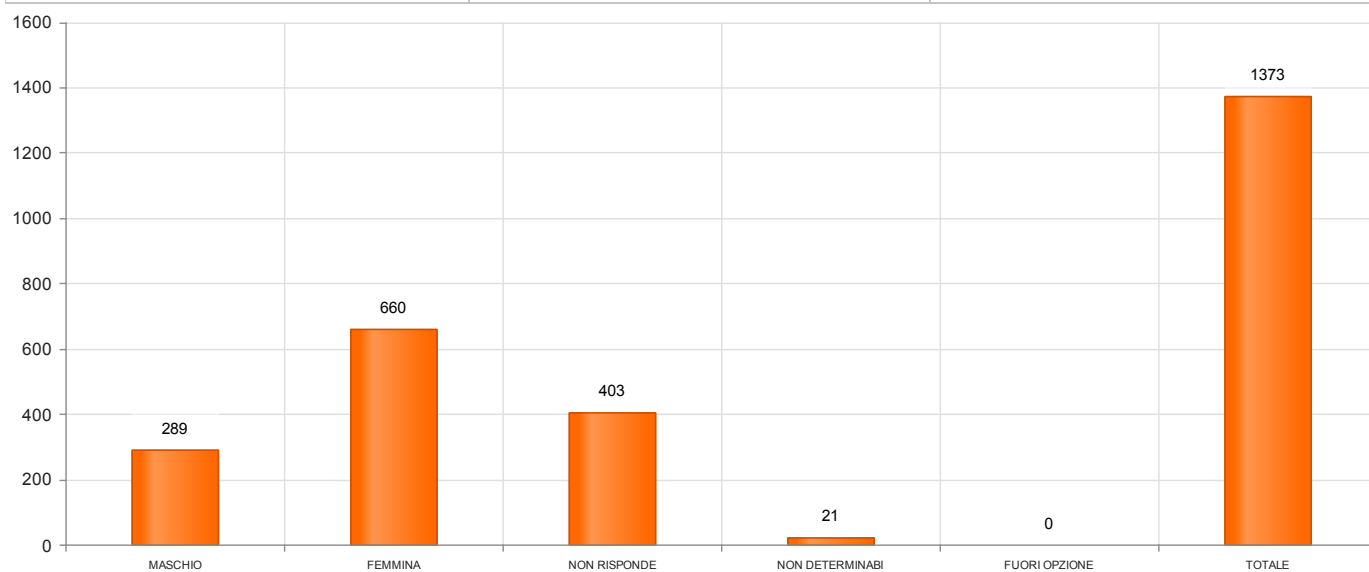
D23 Chi risponde?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
PAZIENTE	700	50.9832
FAMILIARE	272	19.8106
ALTRA PERSONA	30	2.185
NON RISPONDE	314	22.8696
NON DETERMINABILE	57	4.1515
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1373	100



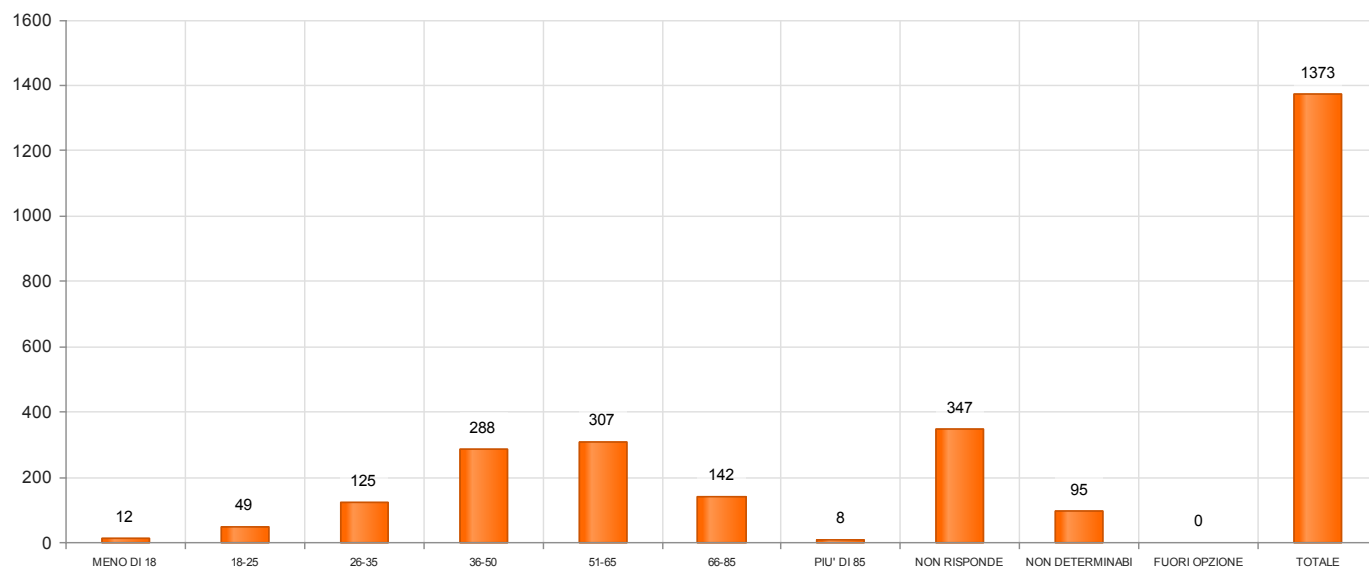
D24 Sesso

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MASCHIO	289	21.0488
FEMMINA	660	48.0699
NON RISPONDE	403	29.3518
NON DETERMINABILE	21	1.5295
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1373	100



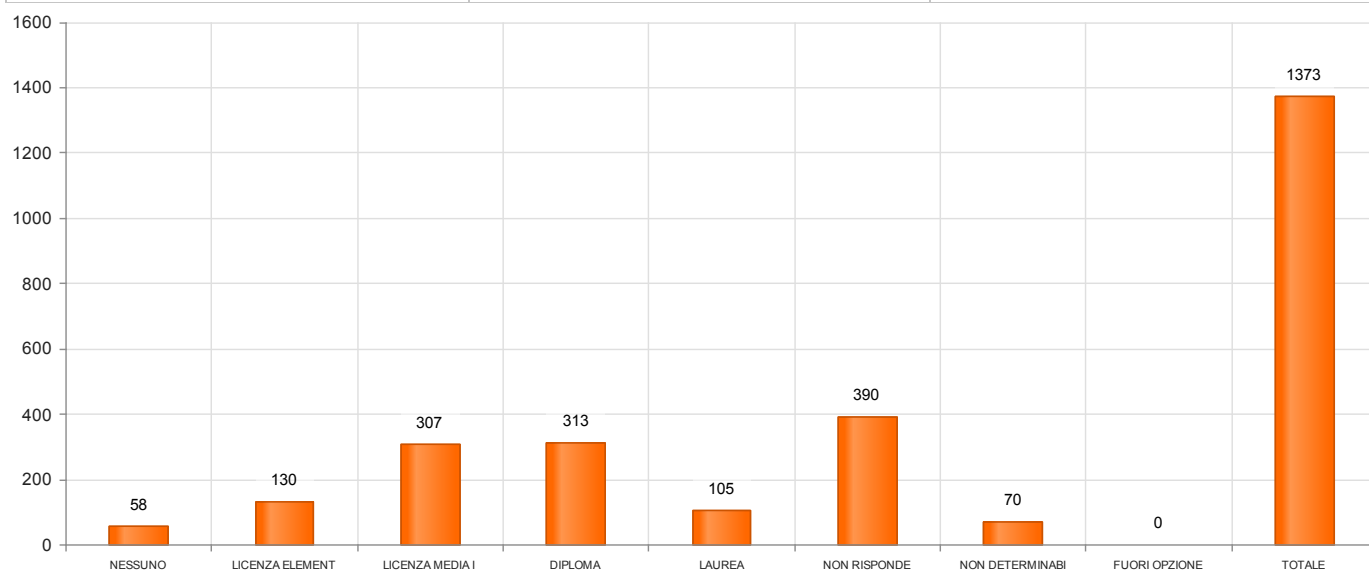
D25 Età

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MENO DI 18	12	0.874
18-25	49	3.5688
26-35	125	9.1042
36-50	288	20.976
51-65	307	22.3598
66-85	142	10.3423
PIU' DI 85	8	0.5827
NON RISPONDE	347	25.2731
NON DETERMINABILE	95	6.9192
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1373	100



D26 Titolo di studio

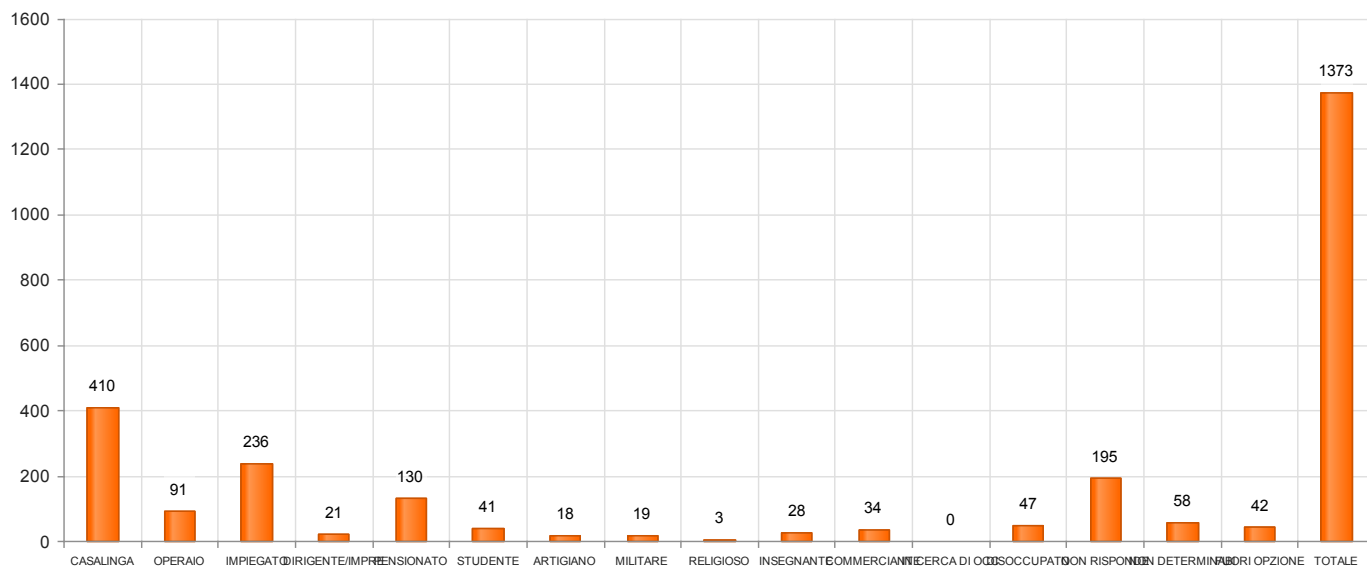
Risposta	Numero di questionari	Percentuale
NESSUNO	58	4.2243
LICENZA ELEMENTARE	130	9.4683
LICENZA MEDIA INF.	307	22.3598
DIPLOMA	313	22.7968
LAUREA	105	7.6475
NON RISPONDE	390	28.405
NON DETERMINABILE	70	5.0983
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1373	100



D27 Professione

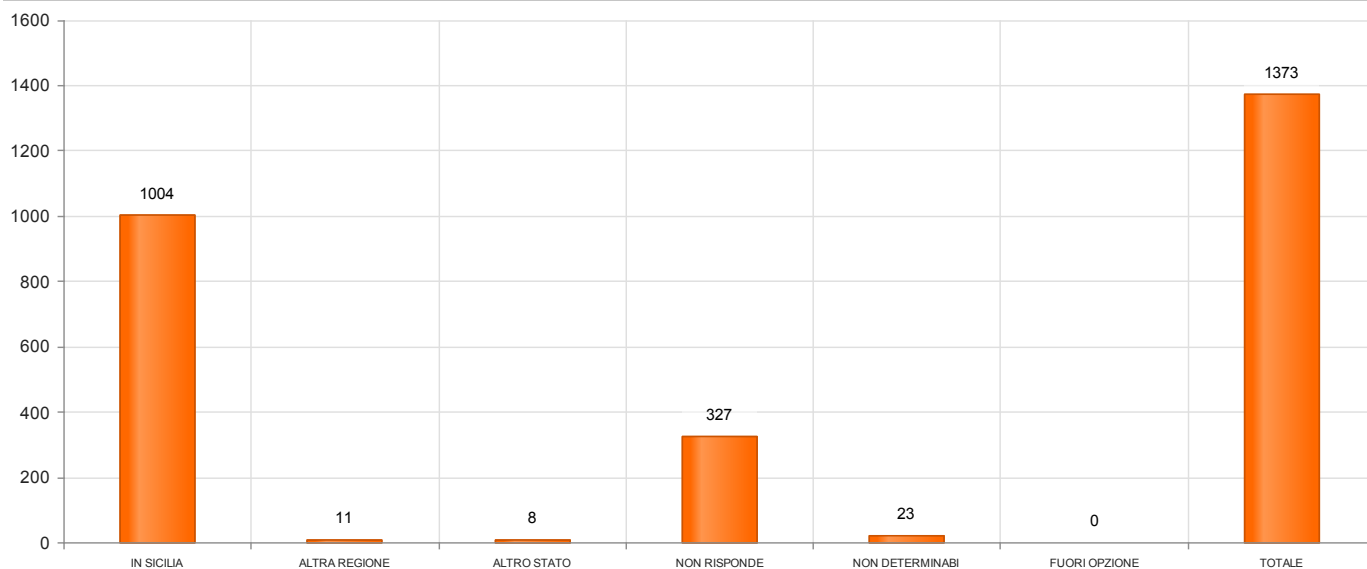
Risposta	Numero di questionari	Percentuale
CASALINGA	410	29.8616
OPERAIO	91	6.6278
IMPIEGATO	236	17.1886
DIRIGENTE/IMPRENDITORE	21	1.5295
PENSIONATO	130	9.4683
STUDENTE	41	2.9862
ARTIGIANO	18	1.311
MILITARE	19	1.3838
RELIGIOSO	3	0.2185
INSEGNANTE	28	2.0393

COMMERCIANTE	34	2.4763
IN CERCA DI OCCUP.	0	0
DISOCCUPATO	47	3.4232
NON RISPONDE	195	14.2025
NON DETERMINABILE	58	4.2243
FUORI OPZIONE	42	3.059
- TOTALE -	1373	100



D28 Residenza

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
IN SICILIA	1004	73.1245
ALTRA REGIONE	11	0.8012
ALTRO STATO	8	0.5827
NON RISPONDE	327	23.8165
NON DETERMINABILE	23	1.6752
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1373	100



D29 Nazionalità

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
ITALIANA	971	70.721
ALTRA	14	1.0197
NON RISPONDE	365	26.5841
NON DETERMINABILE	23	1.6752

