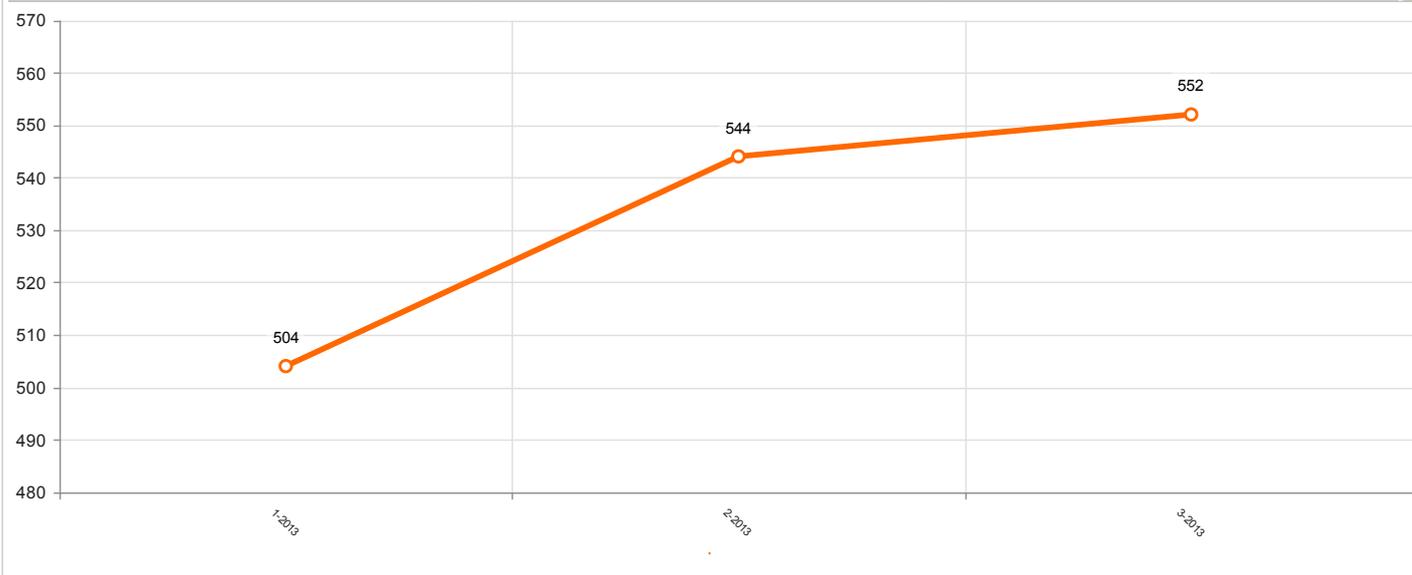


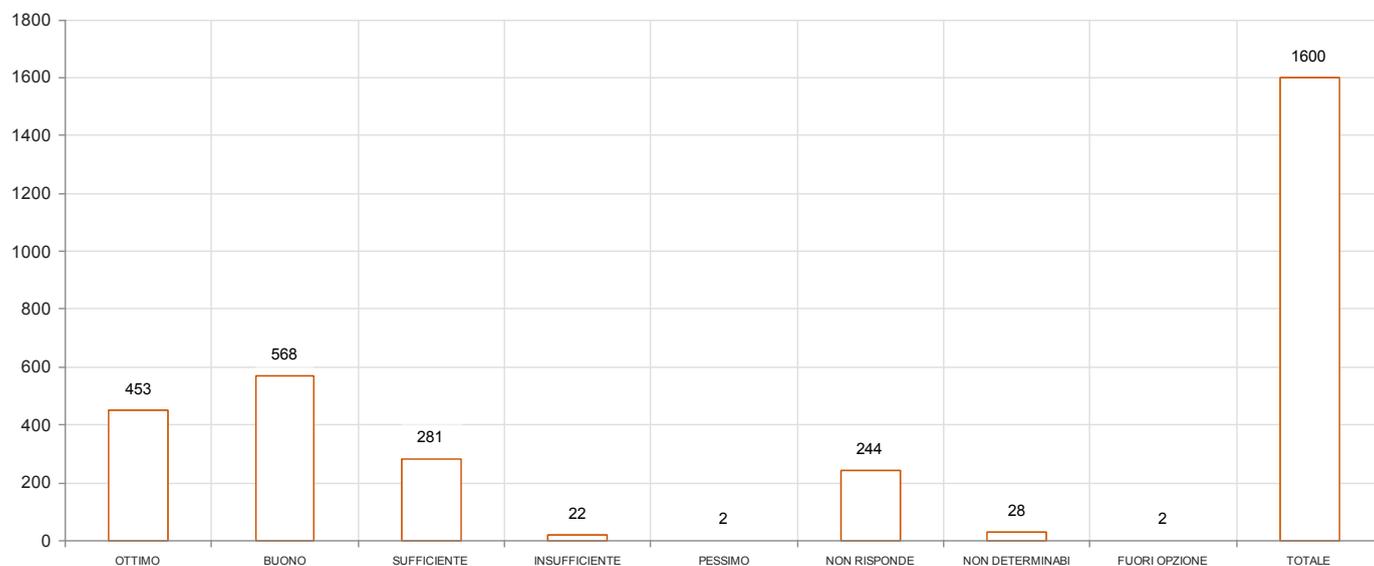
Statistiche A.R.N.A.S CIVICO G.DI CRISTINA BENFRATELLI - Palermo - Ambulatori da Gennaio 2013 a Marzo 2013 (Cartaceo+Web)
Totale

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

Mese	Anno	Numero di questionari
1	2013	504
2	2013	544
3	2013	552

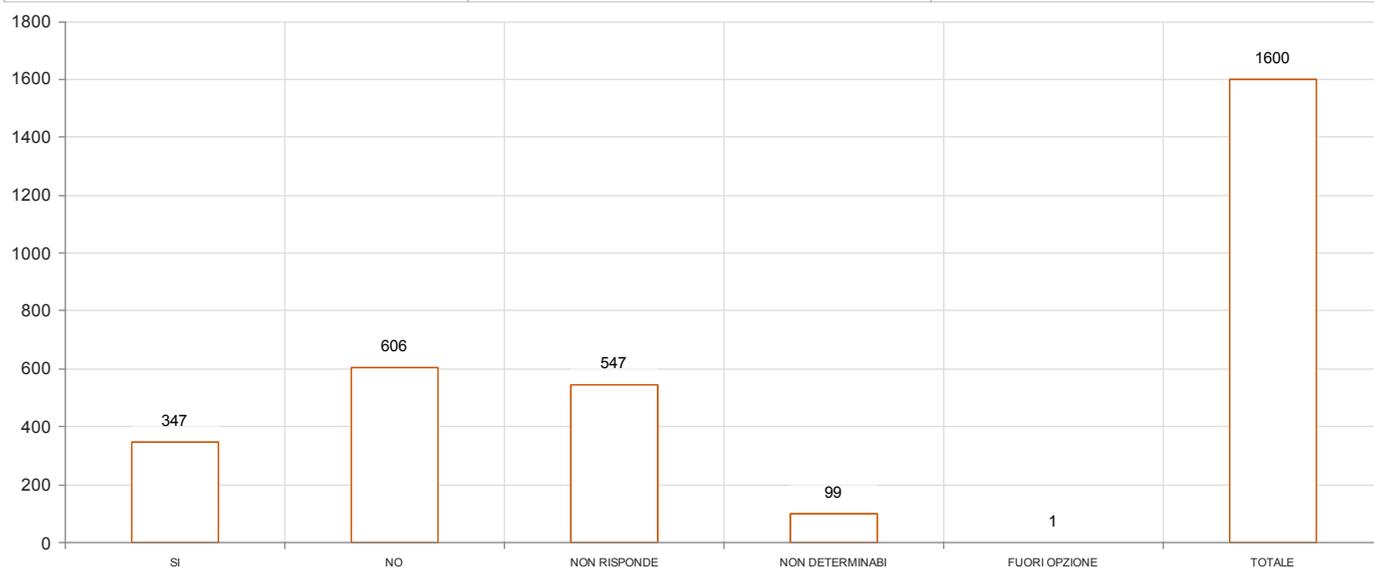

Dettaglio
D1 Qual è il Suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	453	28.3125
BUONO	568	35.5
SUFFICIENTE	281	17.5625
INSUFFICIENTE	22	1.375
PESSIMO	2	0.125
NON RISPONDE	244	15.25
NON DETERMINABILE	28	1.75
FUORI OPZIONE	2	0.125
- TOTALE -	1600	100



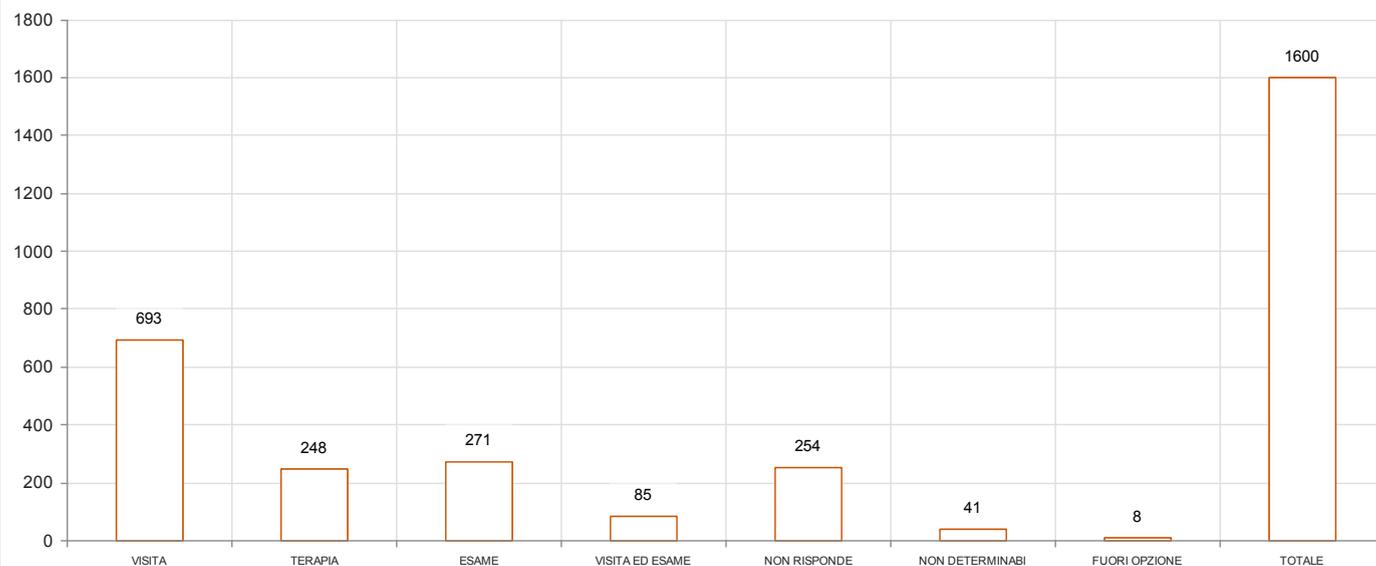
D2 È la prima volta che si reca in questo ambulatorio?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
SI	347	21.6875
NO	606	37.875
NON RISPONDE	547	34.1875
NON DETERMINABILE	99	6.1875
FUORI OPZIONE	1	0.0625
- TOTALE -	1600	100



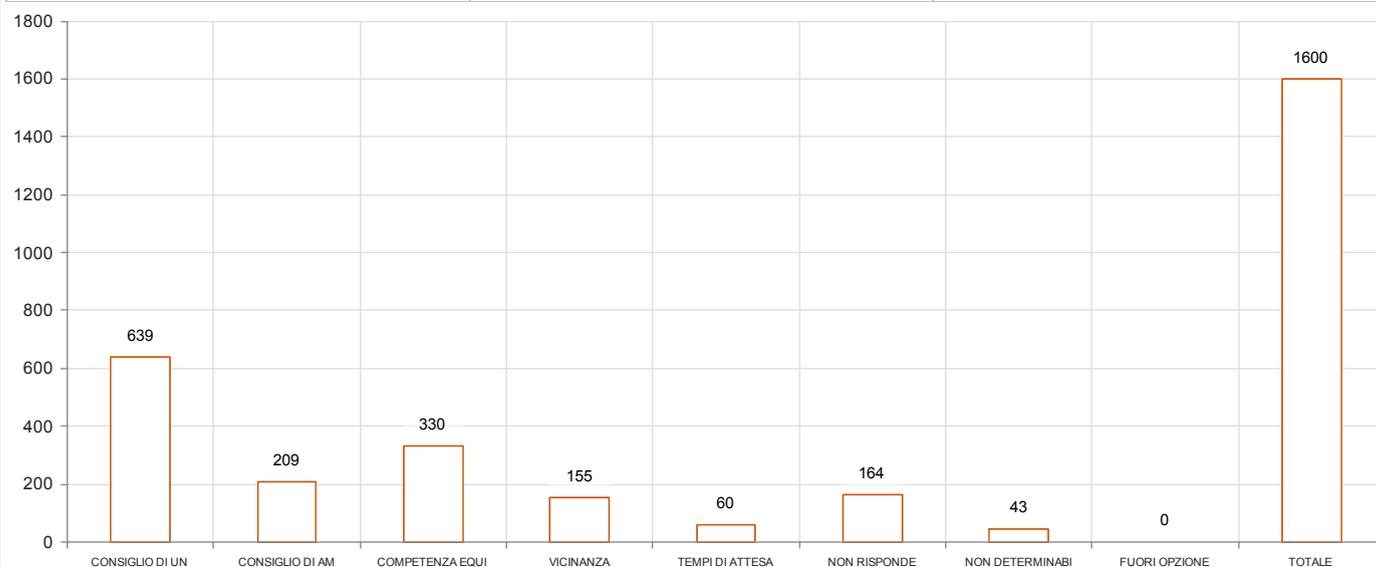
D3 Oggi ha effettuato:

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
VISITA	693	43.3125
TERAPIA	248	15.5
ESAME	271	16.9375
VISITA ED ESAME	85	5.3125
NON RISPONDE	254	15.875
NON DETERMINABILE	41	2.5625
FUORI OPZIONE	8	0.5
- TOTALE -	1600	100



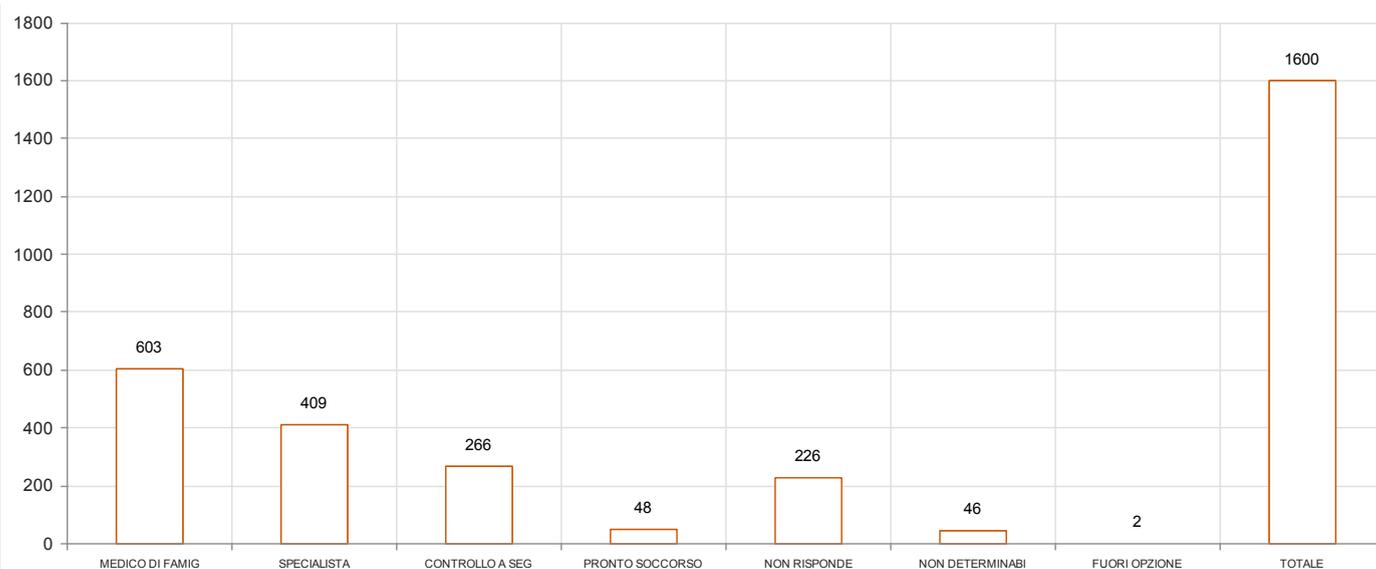
D4 Qual è il motivo prevalente per cui ha scelto questa struttura?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
CONSIGLIO DI UN MEDICO	639	39.9375
CONSIGLIO DI AMICI/PARENTI	209	13.0625
COMPETENZA EQUIPE/PROFESSIONISTA	330	20.625
VICINANZA	155	9.6875
TEMPI DI ATTESA PIU' BREVI	60	3.75
NON RISPONDE	164	10.25
NON DETERMINABILE	43	2.6875
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1600	100



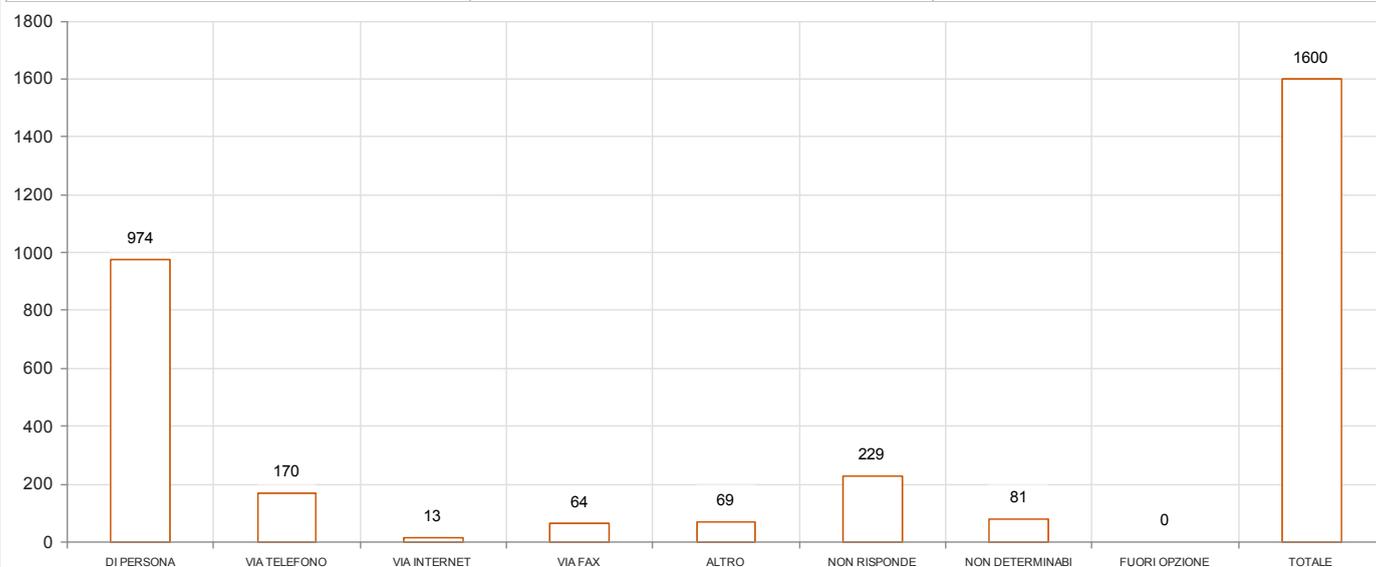
D5 Chi le ha richiesto la visita specialistica?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MEDICO DI FAMIGLIA	603	37.6875
SPECIALISTA	409	25.5625
CONTROLLO A SEGUITO DI RICOVERO	266	16.625
PRONTO SOCCORSO	48	3
NON RISPONDE	226	14.125
NON DETERMINABILE	46	2.875
FUORI OPZIONE	2	0.125
- TOTALE -	1600	100



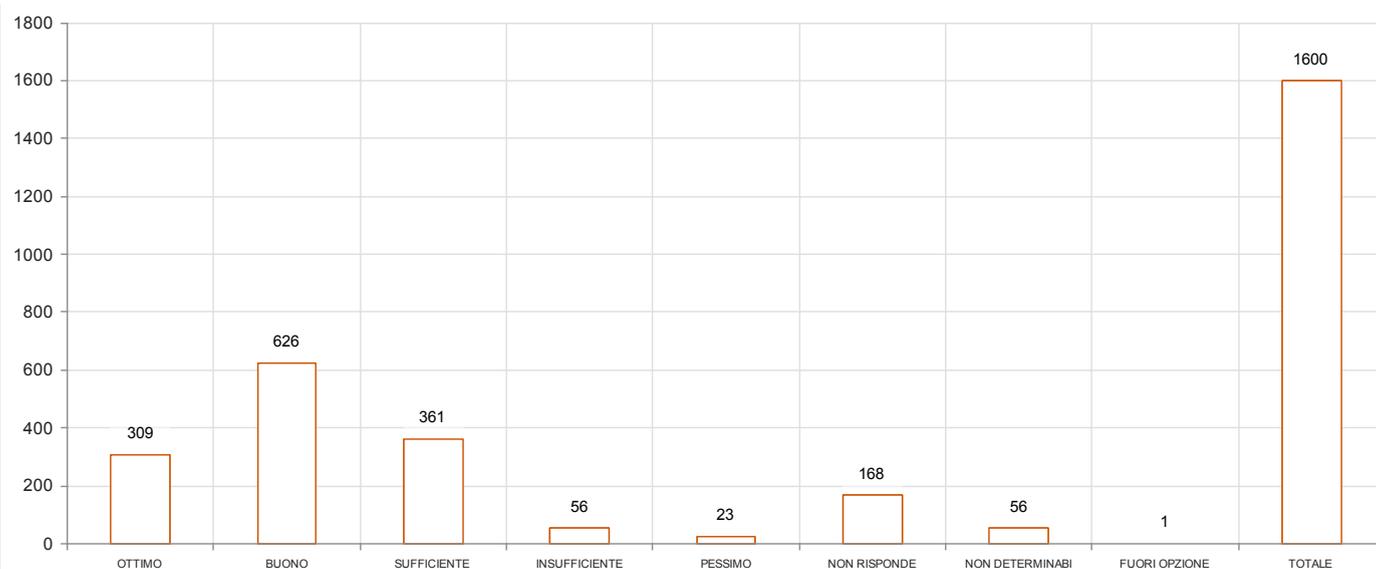
D6 Come ha effettuato la prenotazione?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
DI PERSONA	974	60.875
VIA TELEFONO	170	10.625
VIA INTERNET	13	0.8125
VIA FAX	64	4
ALTRO	69	4.3125
NON RISPONDE	229	14.3125
NON DETERMINABILE	81	5.0625
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1600	100



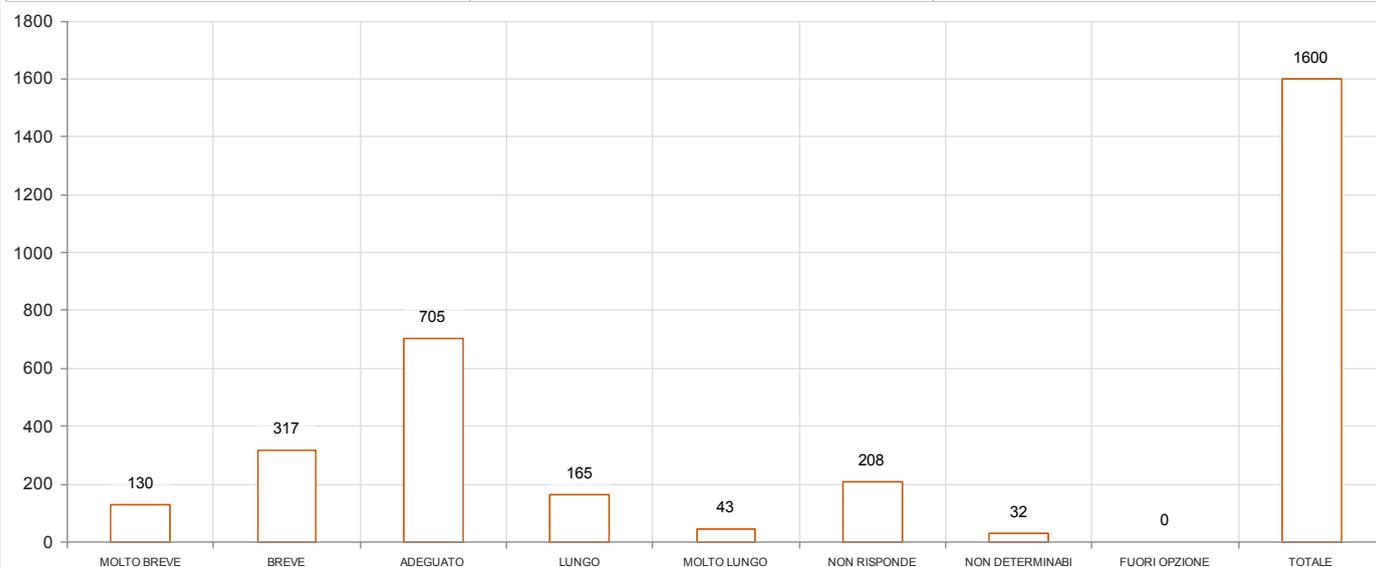
D7 Qual è il Suo giudizio sulla modalità di prenotazione?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	309	19.3125
BUONO	626	39.125
SUFFICIENTE	361	22.5625
INSUFFICIENTE	56	3.5
PESSIMO	23	1.4375
NON RISPONDE	168	10.5
NON DETERMINABILE	56	3.5
FUORI OPZIONE	1	0.0625
- TOTALE -	1600	100



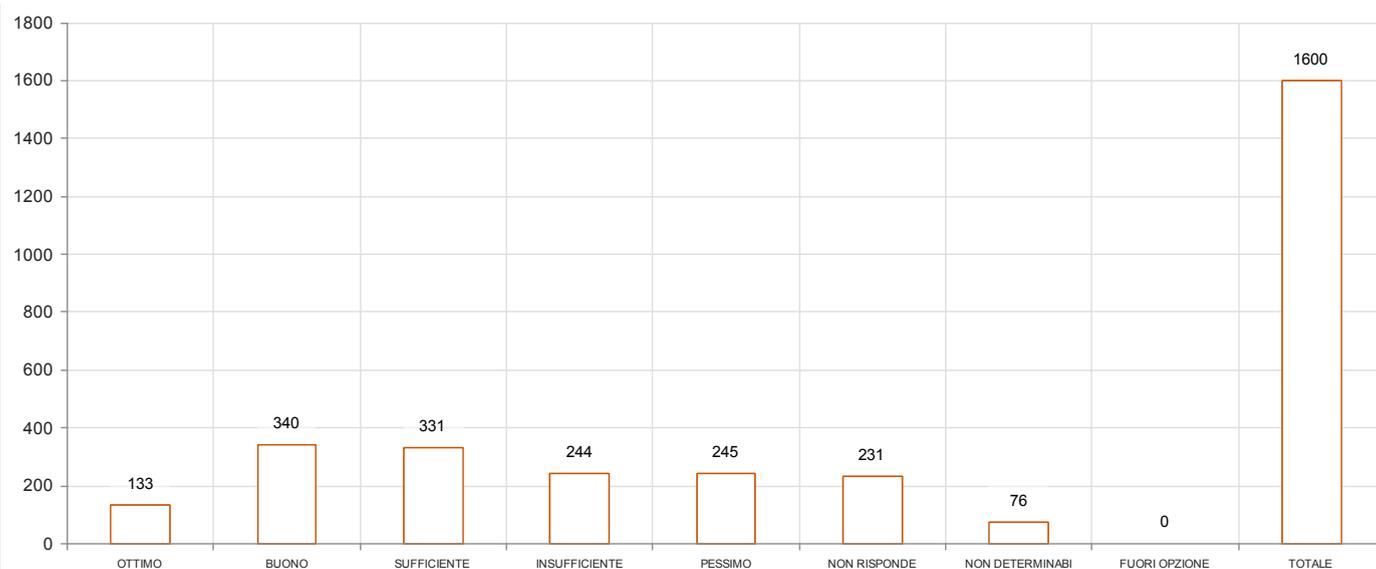
D8 Come valuta il tempo di attesa tra la prenotazione ed il tempo in cui ha ricevuto la prestazione?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MOLTO BREVE	130	8.125
BREVE	317	19.8125
ADEGUATO	705	44.0625
LUNGO	165	10.3125
MOLTO LUNGO	43	2.6875
NON RISPONDE	208	13
NON DETERMINABILE	32	2
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1600	100



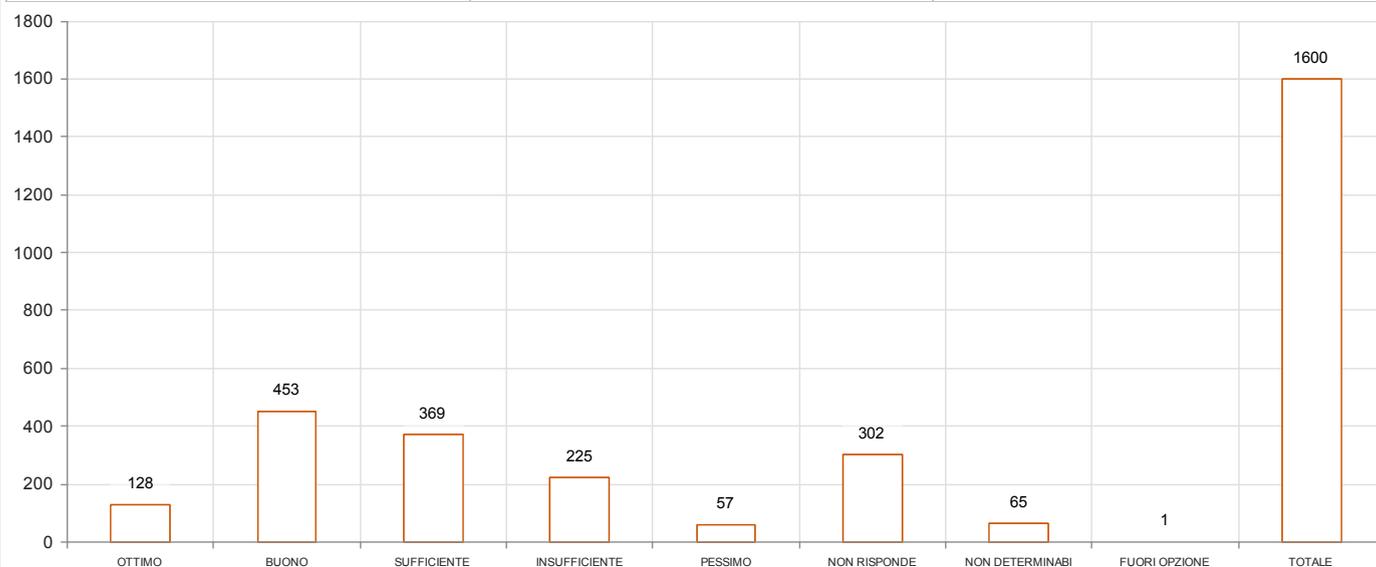
D9a Qual è il suo giudizio rispetto ai parcheggi?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	133	8.3125
BUONO	340	21.25
SUFFICIENTE	331	20.6875
INSUFFICIENTE	244	15.25
PESSIMO	245	15.3125
NON RISPONDE	231	14.4375
NON DETERMINABILE	76	4.75
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1600	100



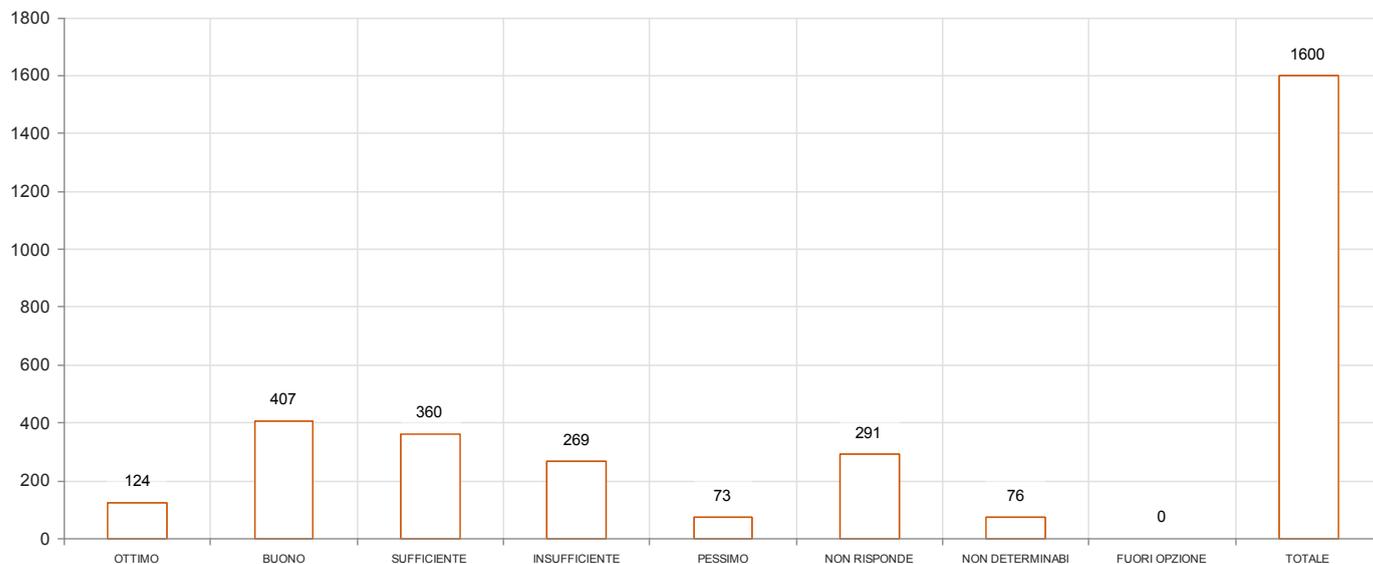
D9b Qual è il suo giudizio rispetto alla raggiungibilità della struttura?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	128	8
BUONO	453	28.3125
SUFFICIENTE	369	23.0625
INSUFFICIENTE	225	14.0625
PESSIMO	57	3.5625
NON RISPONDE	302	18.875
NON DETERMINABILE	65	4.0625
FUORI OPZIONE	1	0.0625
- TOTALE -	1600	100



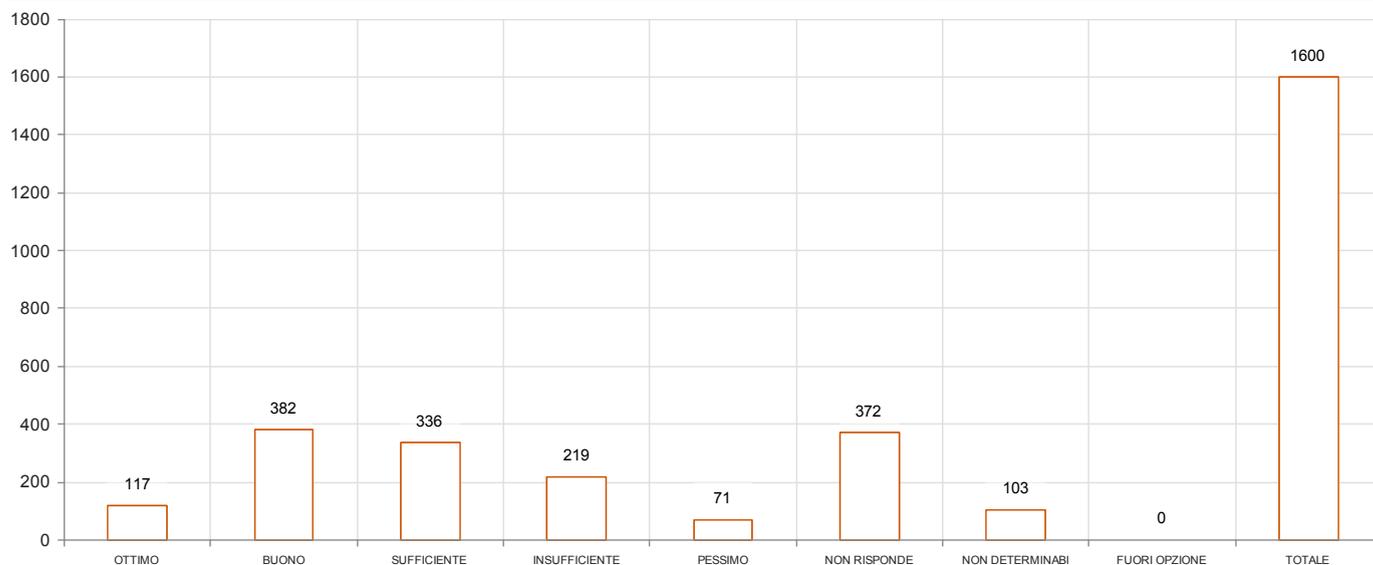
D9c Qual è il suo giudizio rispetto alla segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	124	7.75
BUONO	407	25.4375
SUFFICIENTE	360	22.5
INSUFFICIENTE	269	16.8125
PESSIMO	73	4.5625
NON RISPONDE	291	18.1875
NON DETERMINABILE	76	4.75
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1600	100



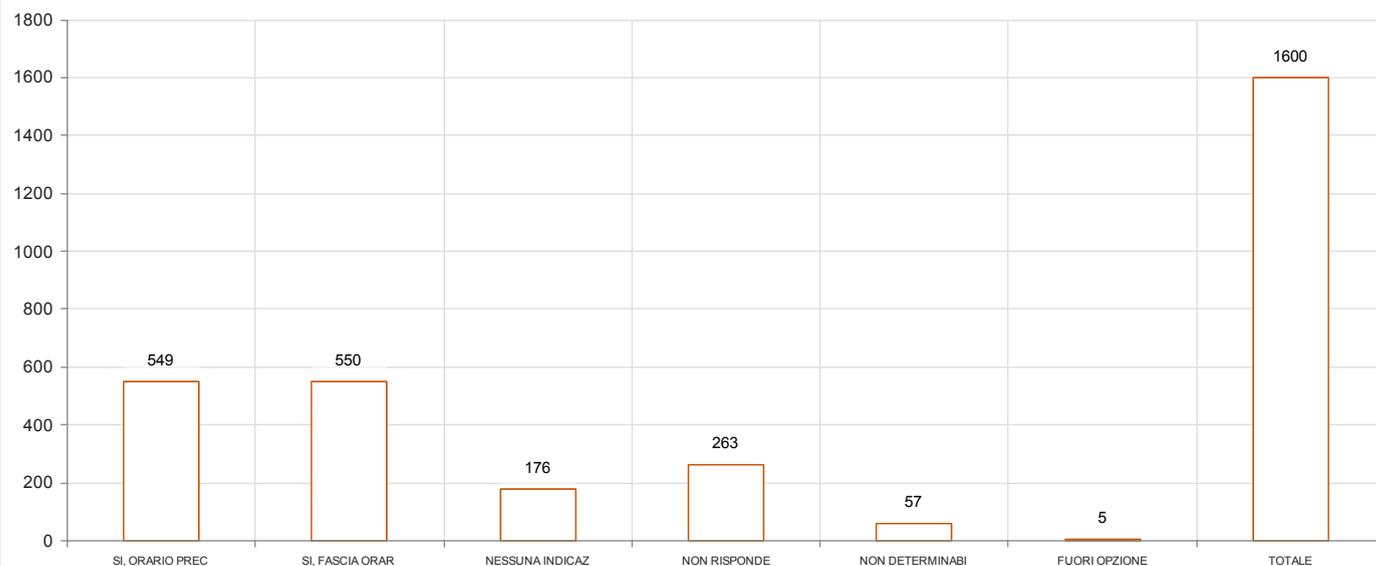
D9d Qual è il suo giudizio rispetto alle barriere architettoniche?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	117	7.3125
BUONO	382	23.875
SUFFICIENTE	336	21
INSUFFICIENTE	219	13.6875
PESSIMO	71	4.4375
NON RISPONDE	372	23.25
NON DETERMINABILE	103	6.4375
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1600	100



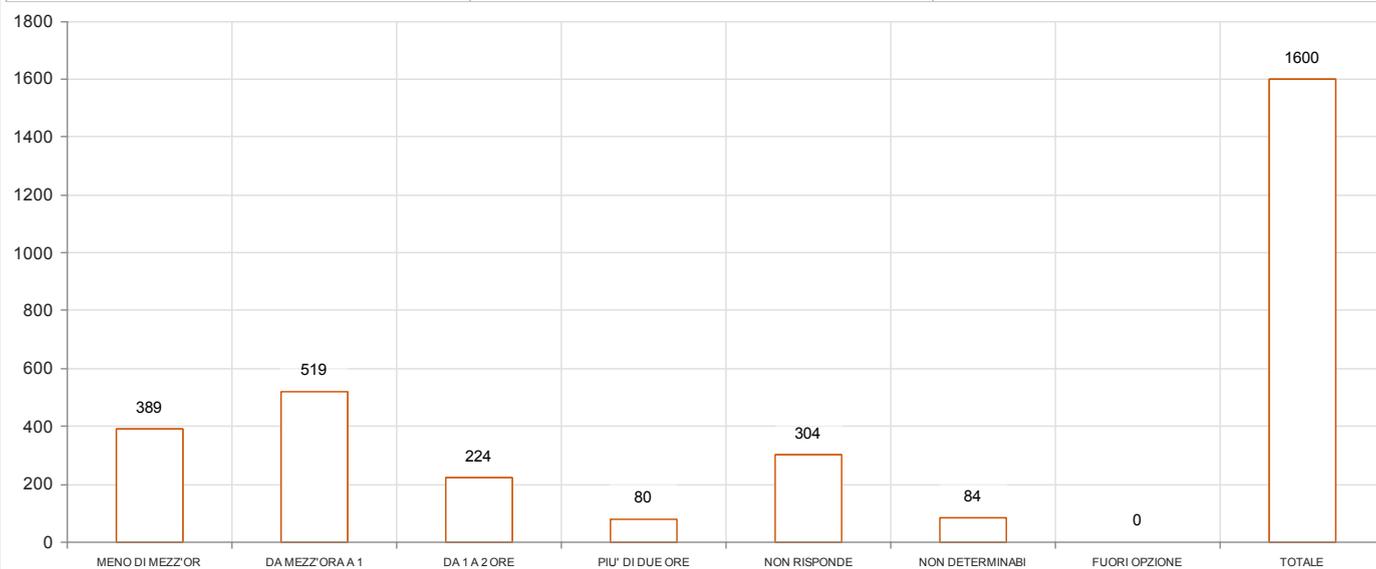
D10 Al momento della prenotazione le è stato precisato un orario?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
SI, ORARIO PRECISO	549	34.3125
SI, FASCIA ORARIA	550	34.375
NESSUNA INDICAZIONE	176	11
NON RISPONDE	263	16.4375
NON DETERMINABILE	57	3.5625
FUORI OPZIONE	5	0.3125
- TOTALE -	1600	100



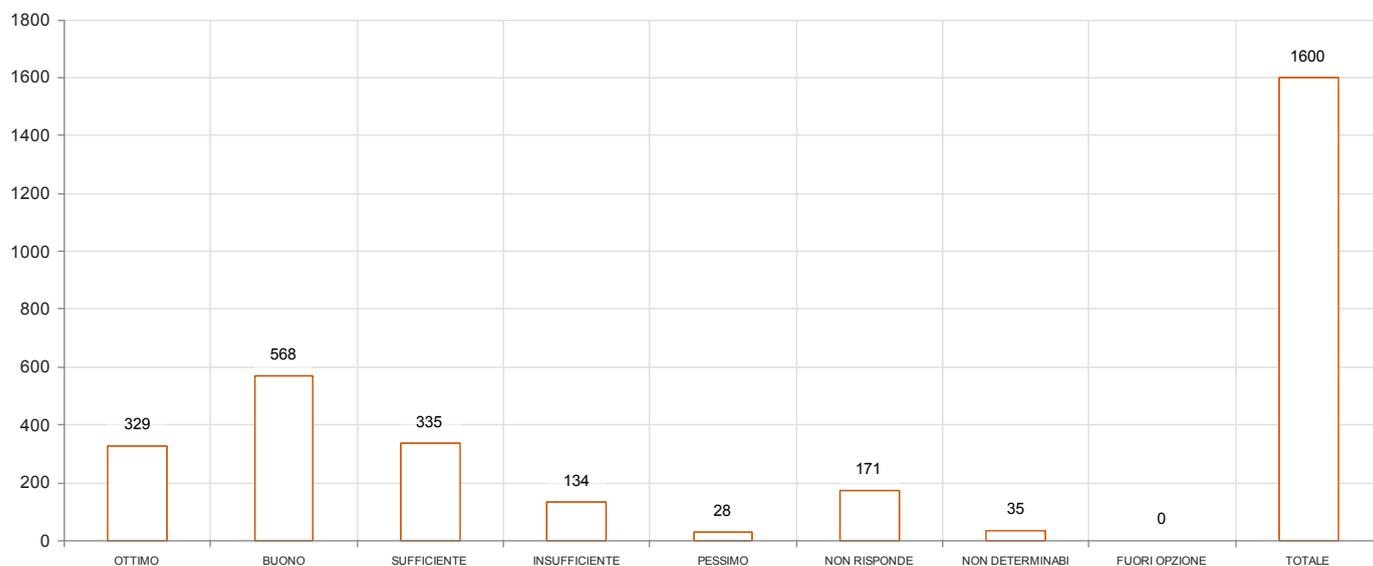
D11 Se le è stato indicato un orario o una fascia oraria, quanto tempo è trascorso tra l'o

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MENO DI MEZZ'ORA	389	24.3125
DA MEZZ'ORA A 1 ORA	519	32.4375
DA 1 A 2 ORE	224	14
PIU' DI DUE ORE	80	5
NON RISPONDE	304	19
NON DETERMINABILE	84	5.25
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1600	100



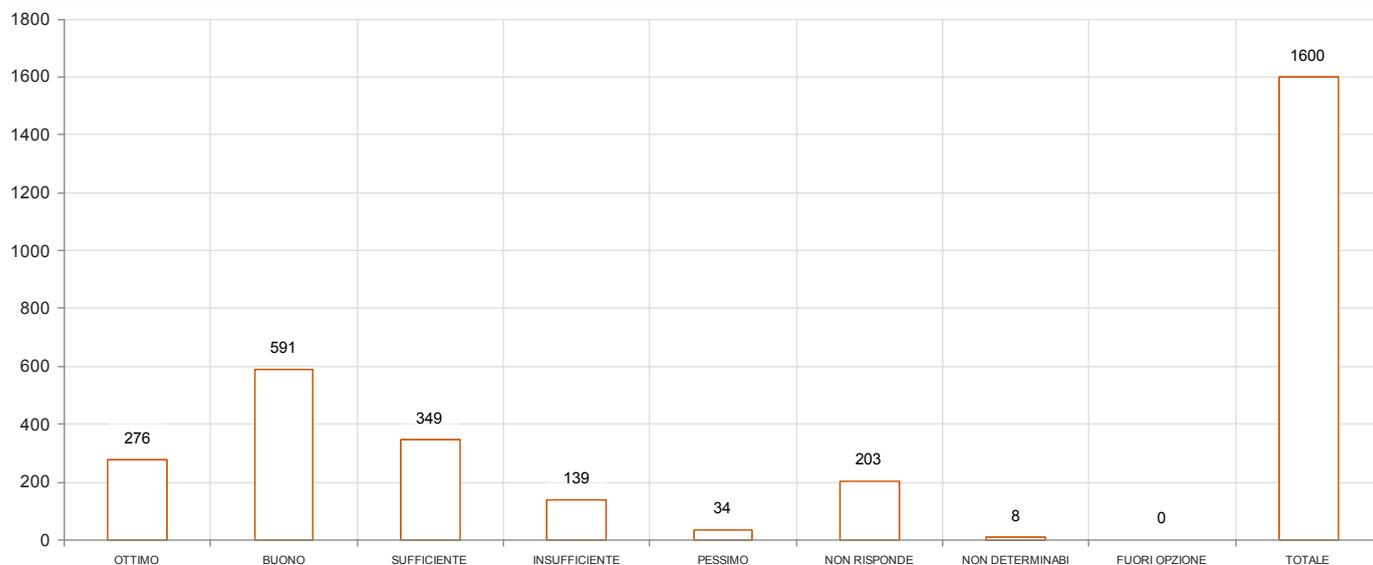
D12 Qual è il suo giudizio rispetto alla pulizia degli ambienti?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	329	20.5625
BUONO	568	35.5
SUFFICIENTE	335	20.9375
INSUFFICIENTE	134	8.375
PESSIMO	28	1.75
NON RISPONDE	171	10.6875
NON DETERMINABILE	35	2.1875
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1600	100



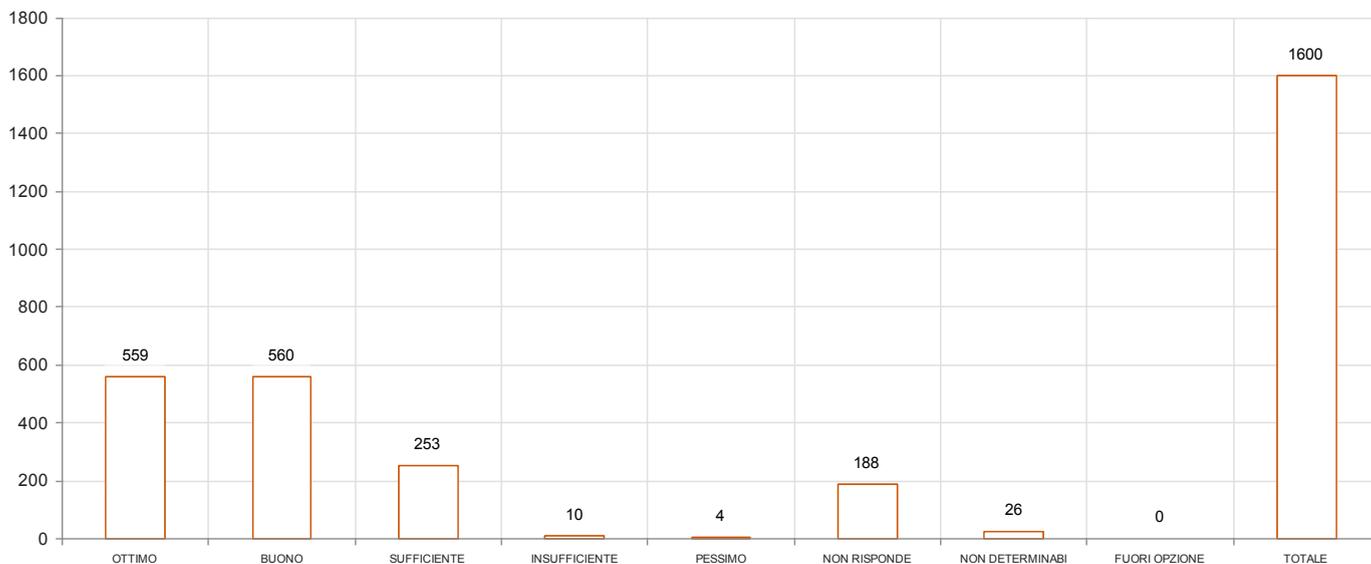
D13 Qual è il suo giudizio rispetto al comfort degli ambienti?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	276	17.25
BUONO	591	36.9375
SUFFICIENTE	349	21.8125
INSUFFICIENTE	139	8.6875
PESSIMO	34	2.125
NON RISPONDE	203	12.6875
NON DETERMINABILE	8	0.5
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1600	100



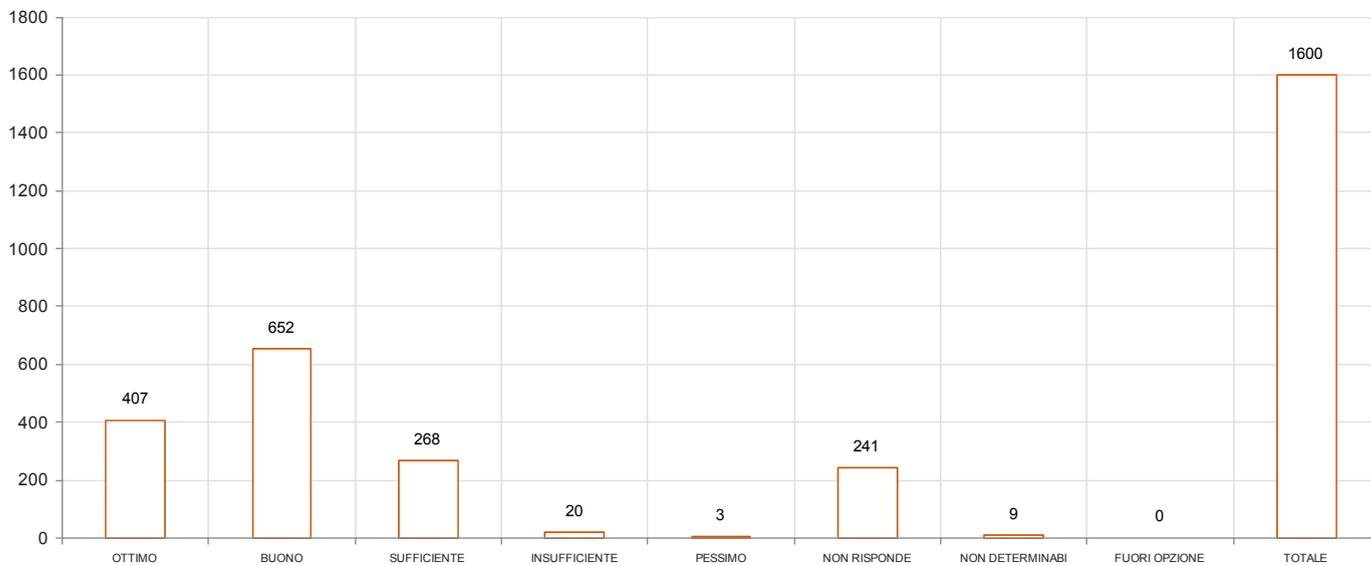
D14 Come valuta l'attenzione che le ha dedicato il professionista che l'ha assistita?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	559	34.9375
BUONO	560	35
SUFFICIENTE	253	15.8125
INSUFFICIENTE	10	0.625
PESSIMO	4	0.25
NON RISPONDE	188	11.75
NON DETERMINABILE	26	1.625
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1600	100



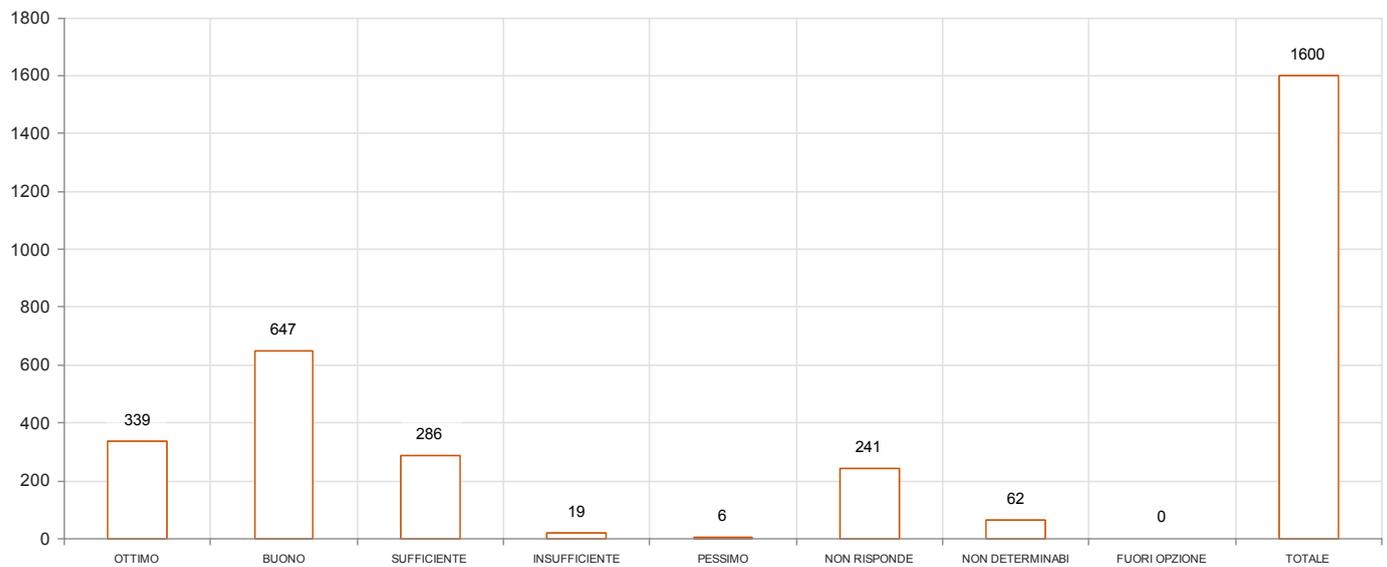
D15 Qual è il suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulla diagnosi e sulle sue

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	407	25.4375
BUONO	652	40.75
SUFFICIENTE	268	16.75
INSUFFICIENTE	20	1.25
PESSIMO	3	0.1875
NON RISPONDE	241	15.0625
NON DETERMINABILE	9	0.5625
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1600	100



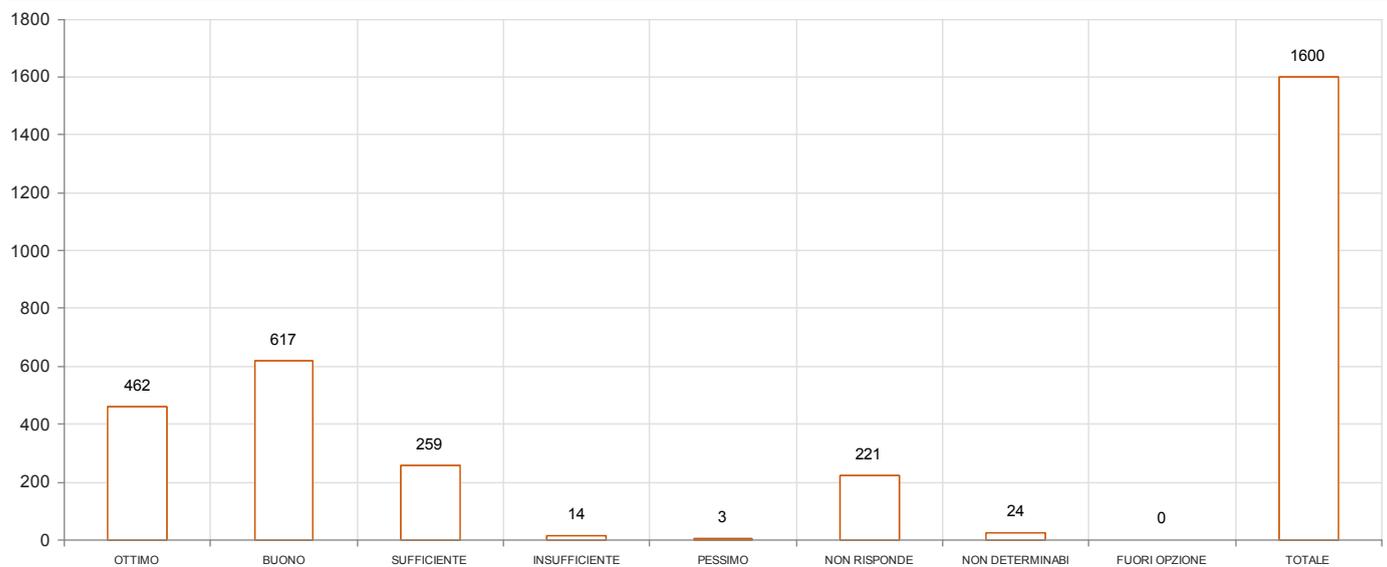
D16 Qual è il suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulle terapie e sui compor

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	339	21.1875
BUONO	647	40.4375
SUFFICIENTE	286	17.875
INSUFFICIENTE	19	1.1875
PESSIMO	6	0.375
NON RISPONDE	241	15.0625
NON DETERMINABILE	62	3.875
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1600	100



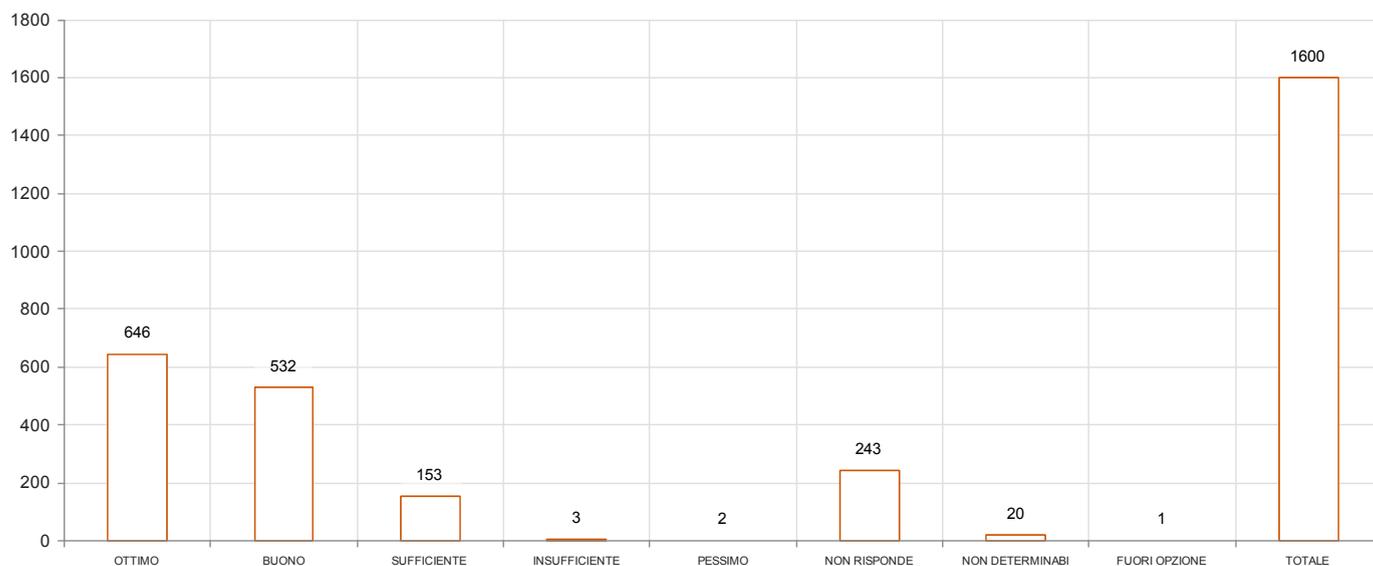
D17 Qual è il suo giudizio sul rispetto della riservatezza durante la prestazione?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	462	28.875
BUONO	617	38.5625
SUFFICIENTE	259	16.1875
INSUFFICIENTE	14	0.875
PESSIMO	3	0.1875
NON RISPONDE	221	13.8125
NON DETERMINABILE	24	1.5
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1600	100



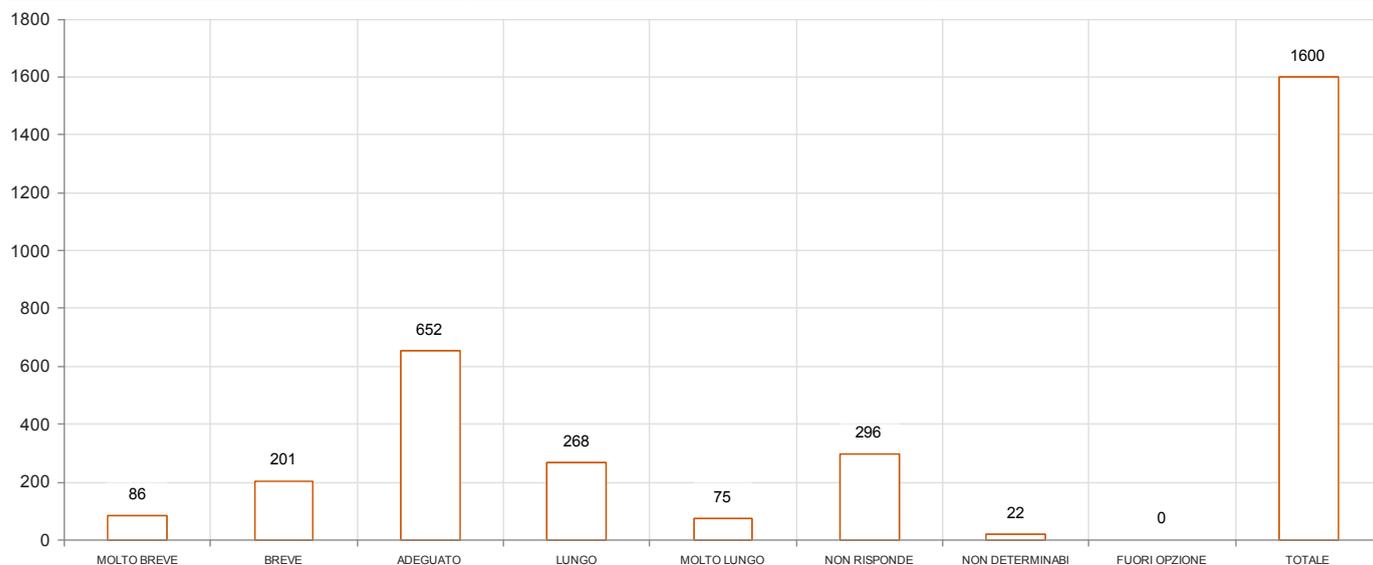
D18 Qual è il suo giudizio in merito alla gentilezza ed alla cortesia del personale?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	646	40.375
BUONO	532	33.25
SUFFICIENTE	153	9.5625
INSUFFICIENTE	3	0.1875
PESSIMO	2	0.125
NON RISPONDE	243	15.1875
NON DETERMINABILE	20	1.25
FUORI OPZIONE	1	0.0625
- TOTALE -	1600	100



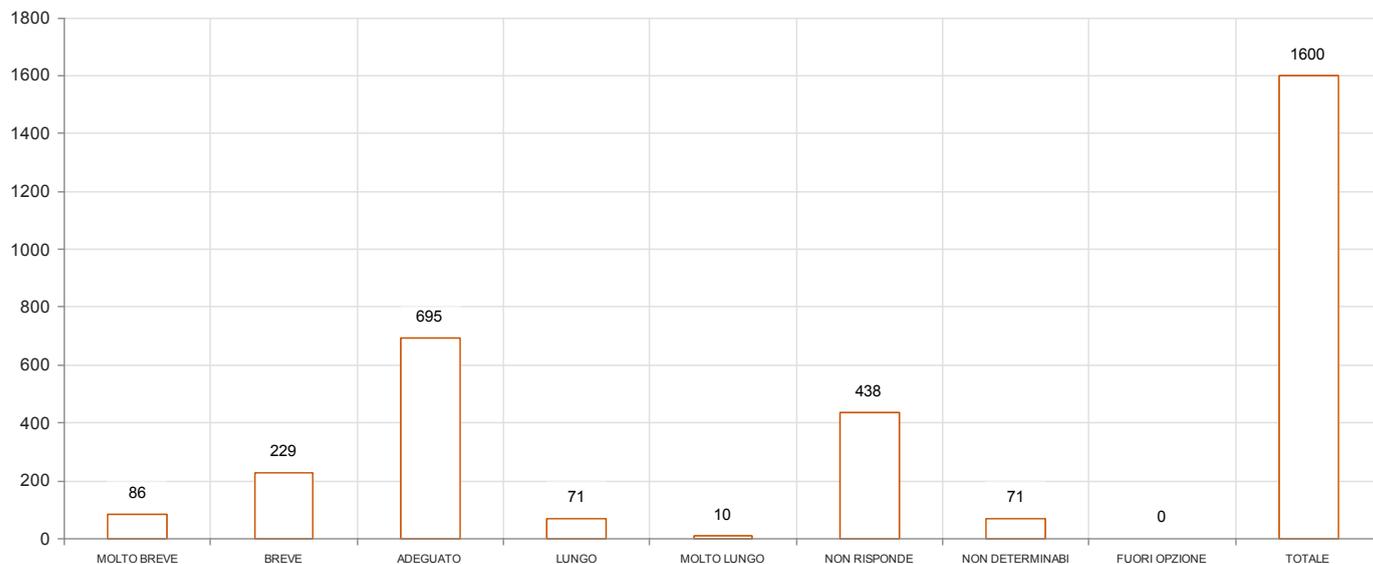
D19 Come valuta il tempo di attesa per il pagamento del ticket?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MOLTO BREVE	86	5.375
BREVE	201	12.5625
ADEGUATO	652	40.75
LUNGO	268	16.75
MOLTO LUNGO	75	4.6875
NON RISPONDE	296	18.5
NON DETERMINABILE	22	1.375
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1600	100



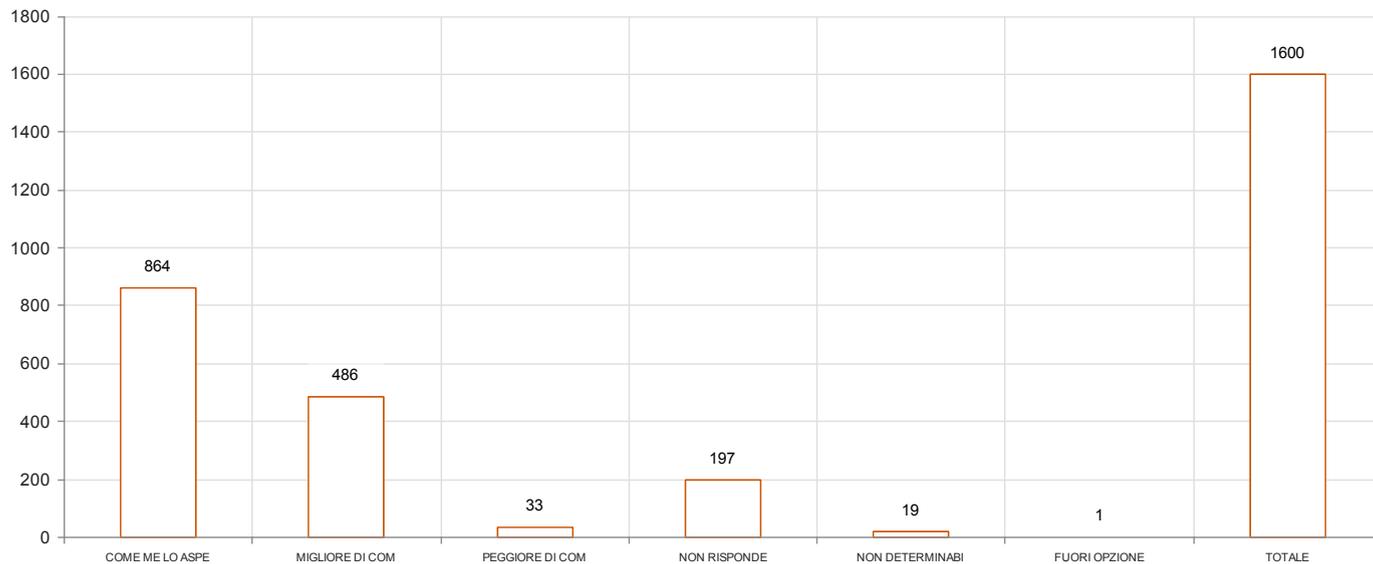
D20 Se ha fatto un esame, come valuta il tempo di consegna del referto?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MOLTO BREVE	86	5.375
BREVE	229	14.3125
ADEGUATO	695	43.4375
LUNGO	71	4.4375
MOLTO LUNGO	10	0.625
NON RISPONDE	438	27.375
NON DETERMINABILE	71	4.4375
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1600	100



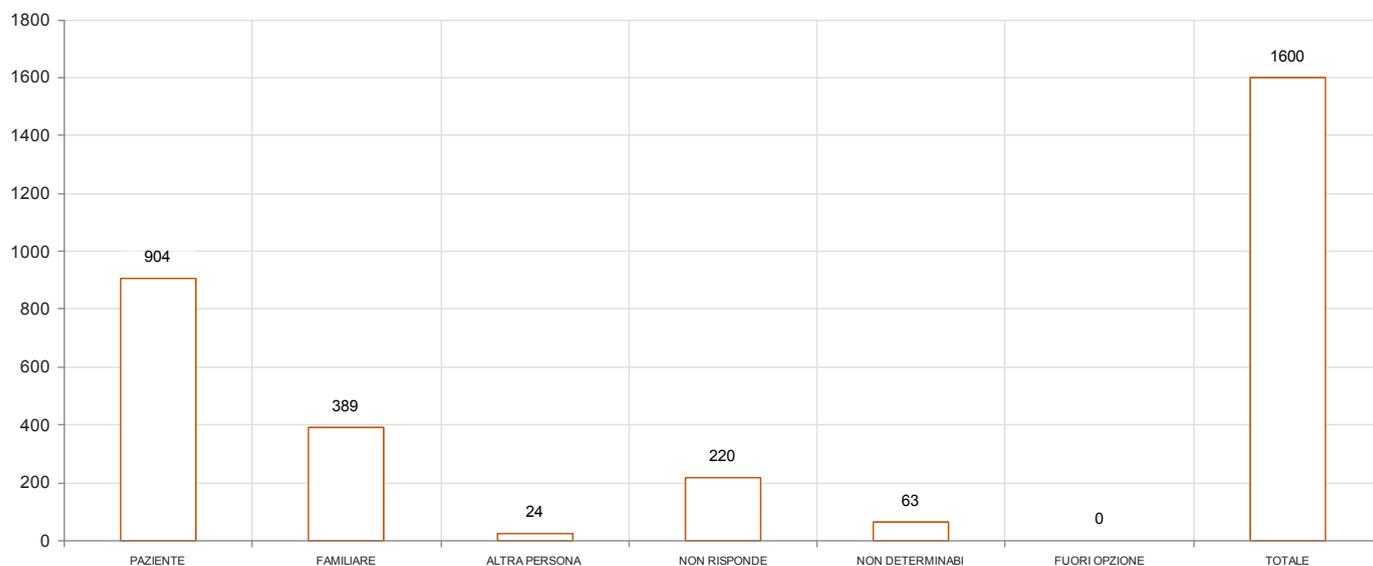
D21 Rispetto alle sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato:

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
COME ME LO ASPETTAVO	864	54
MIGLIORE DI COME ME LO ASPETTAVO	486	30.375
PEGGIORE DI COME ME LO ASPETTAVO	33	2.0625
NON RISPONDE	197	12.3125
NON DETERMINABILE	19	1.1875
FUORI OPZIONE	1	0.0625
- TOTALE -	1600	100



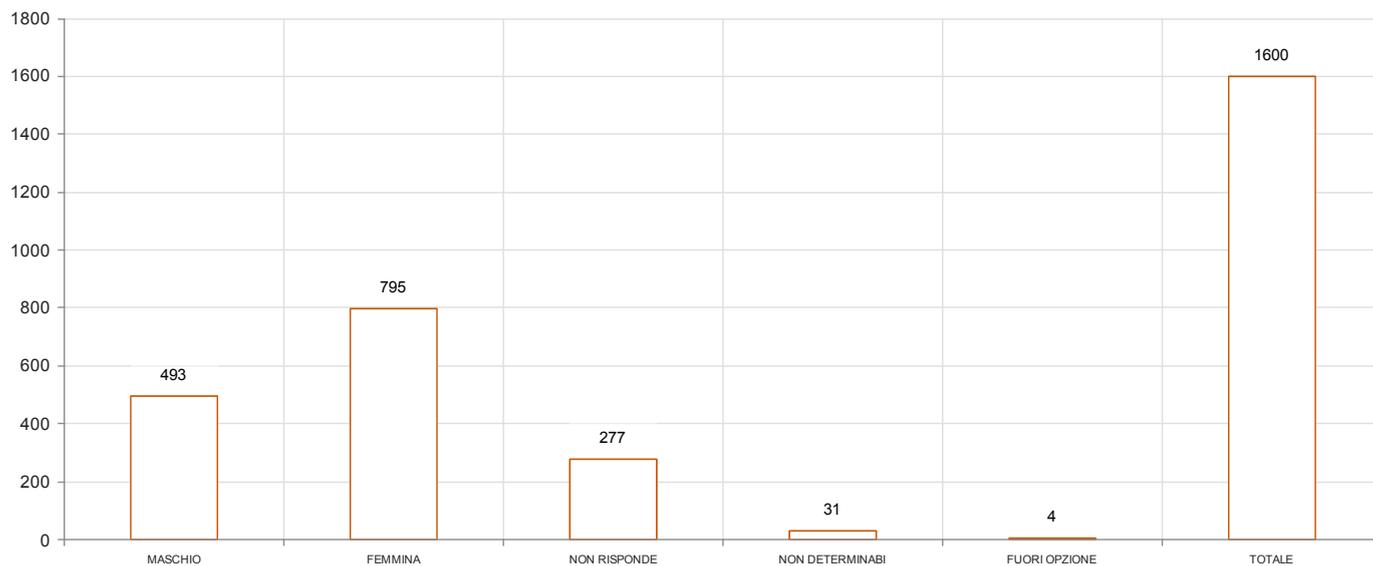
D23 Chi risponde?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
PAZIENTE	904	56.5
FAMILIARE	389	24.3125
ALTRA PERSONA	24	1.5
NON RISPONDE	220	13.75
NON DETERMINABILE	63	3.9375
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1600	100



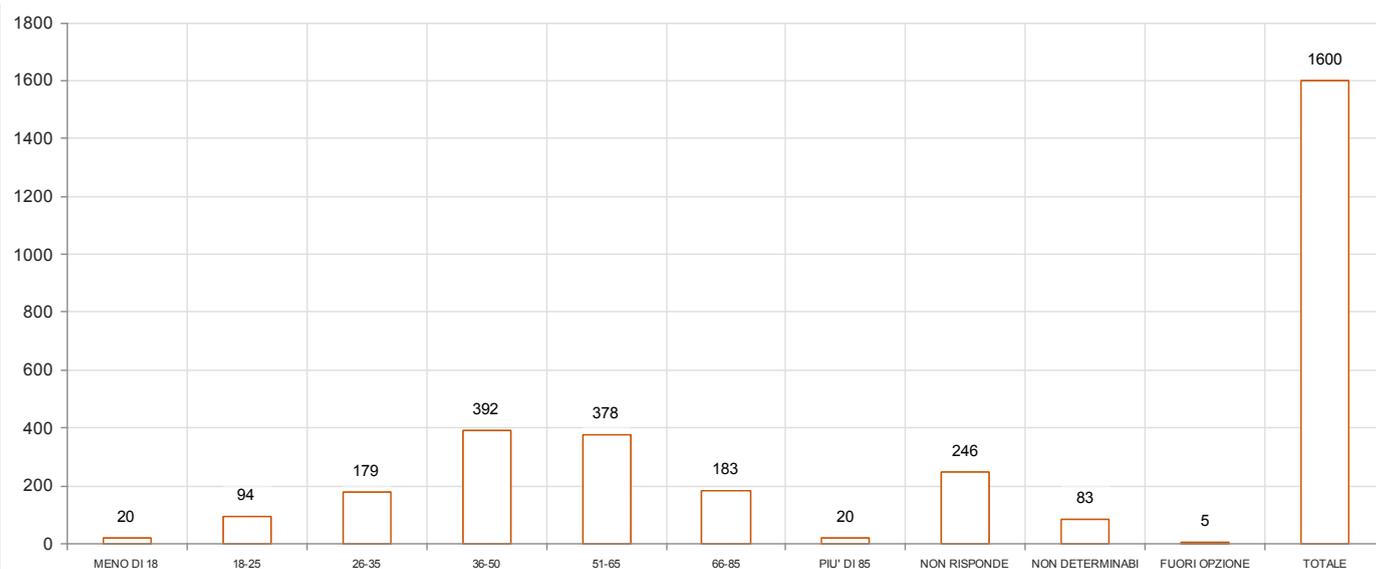
D24 Sesso

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MASCHIO	493	30.8125
FEMMINA	795	49.6875
NON RISPONDE	277	17.3125
NON DETERMINABILE	31	1.9375
FUORI OPZIONE	4	0.25
- TOTALE -	1600	100



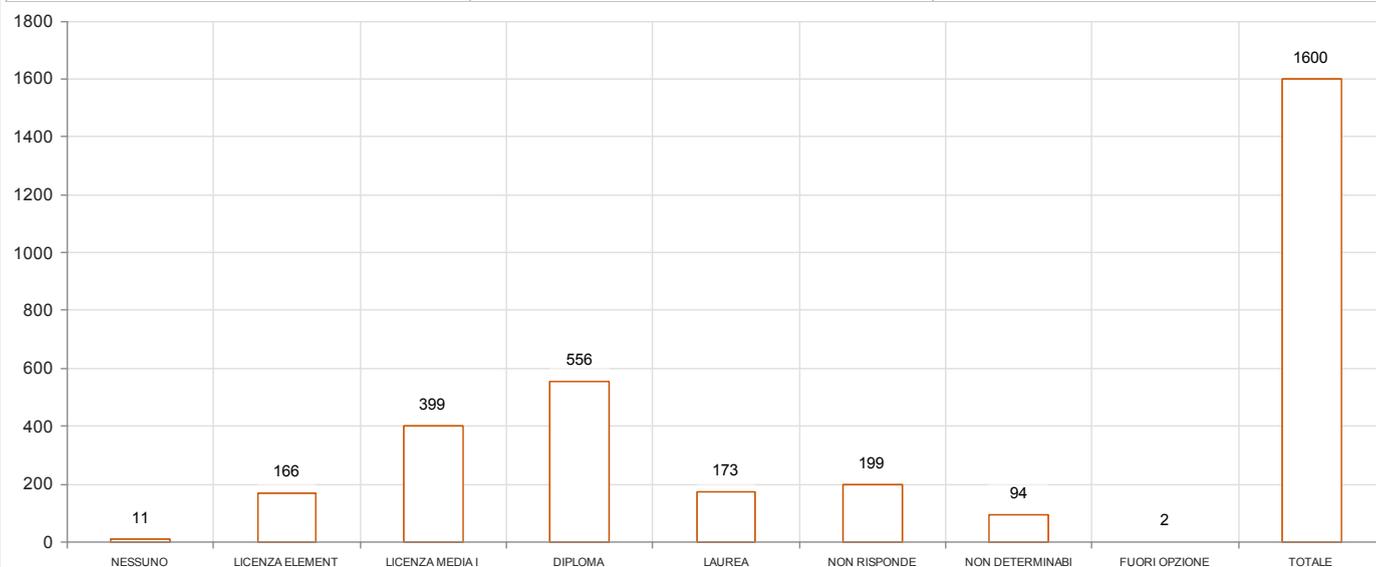
D25 Età

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MENO DI 18	20	1.25
18-25	94	5.875
26-35	179	11.1875
36-50	392	24.5
51-65	378	23.625
66-85	183	11.4375
PIU' DI 85	20	1.25
NON RISPONDE	246	15.375
NON DETERMINABILE	83	5.1875
FUORI OPZIONE	5	0.3125
- TOTALE -	1600	100



D26 Titolo di studio

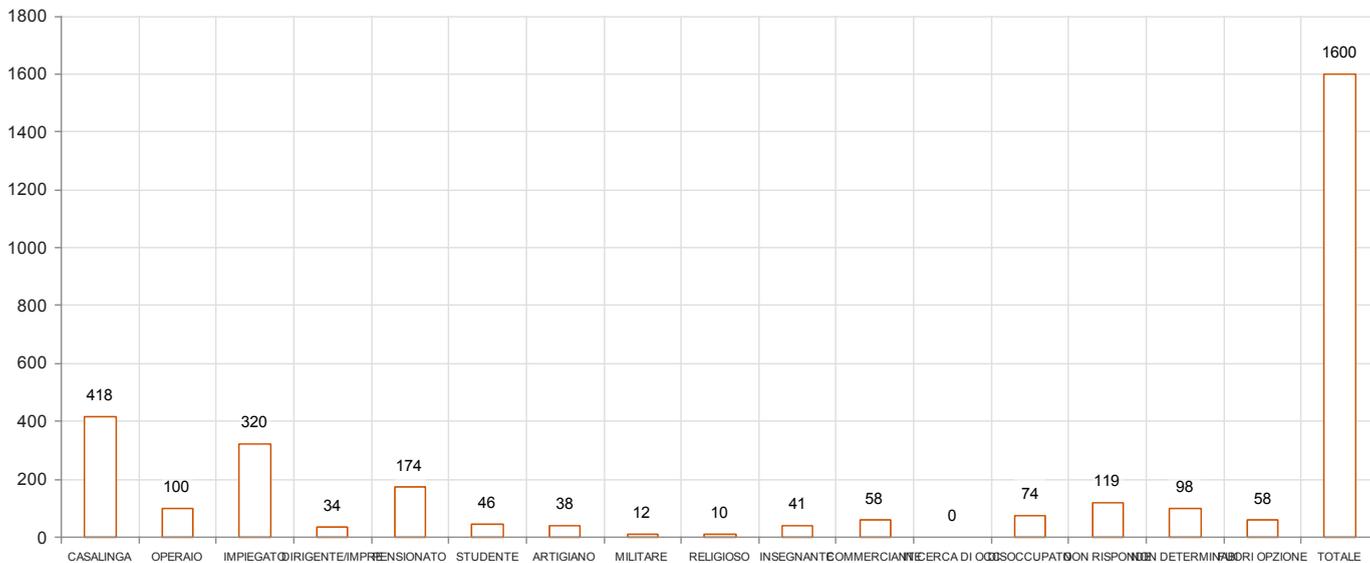
Risposta	Numero di questionari	Percentuale
NESSUNO	11	0.6875
LICENZA ELEMENTARE	166	10.375
LICENZA MEDIA INF.	399	24.9375
DIPLOMA	556	34.75
LAUREA	173	10.8125
NON RISPONDE	199	12.4375
NON DETERMINABILE	94	5.875
FUORI OPZIONE	2	0.125
- TOTALE -	1600	100



D27 Professione

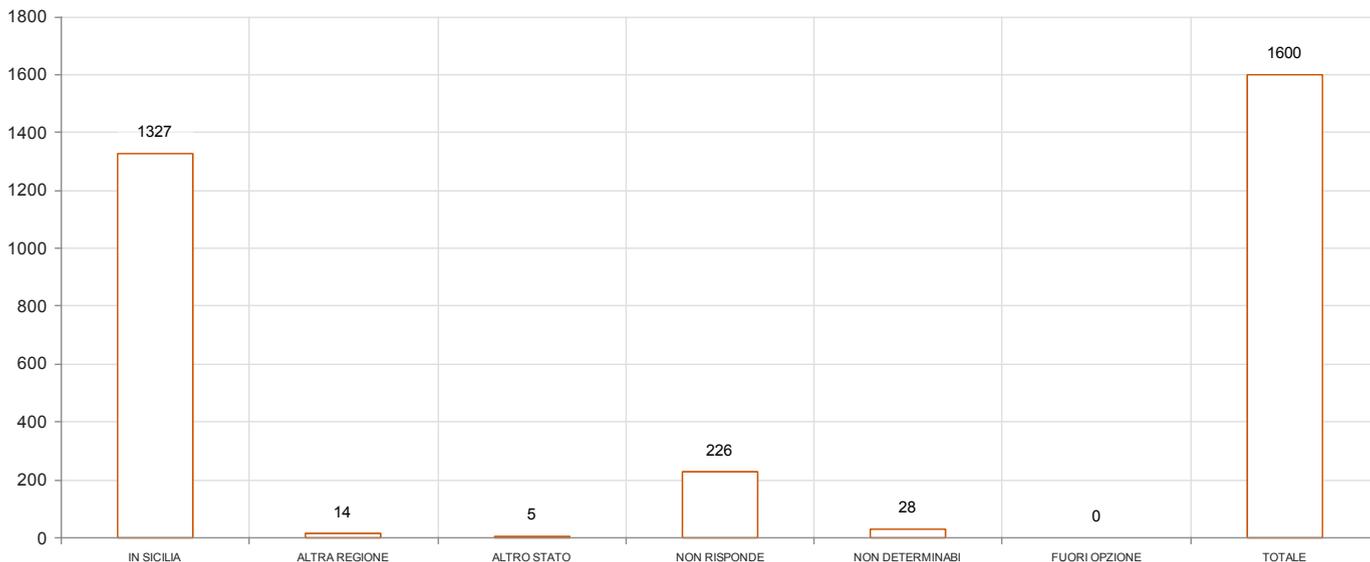
Risposta	Numero di questionari	Percentuale
CASALINGA	418	26.125
OPERAIO	100	6.25
IMPIEGATO	320	20
DIRIGENTE/IMPRENDITORE	34	2.125
PENSIONATO	174	10.875
STUDENTE	46	2.875
ARTIGIANO	38	2.375
MILITARE	12	0.75
RELIGIOSO	10	0.625

INSEGNANTE	41	2.5625
COMMERCIANTE	58	3.625
IN CERCA DI OCCUP.	0	0
DISOCCUPATO	74	4.625
NON RISPONDE	119	7.4375
NON DETERMINABILE	98	6.125
FUORI OPZIONE	58	3.625
- TOTALE -	1600	100



D28 Residenza

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
IN SICILIA	1327	82.9375
ALTRA REGIONE	14	0.875
ALTRO STATO	5	0.3125
NON RISPONDE	226	14.125
NON DETERMINABILE	28	1.75
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1600	100



D29 Nazionalità

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
ITALIANA	1305	81.5625
ALTRA	13	0.8125
NON RISPONDE	261	16.3125
NON DETERMINABILE	21	1.3125

