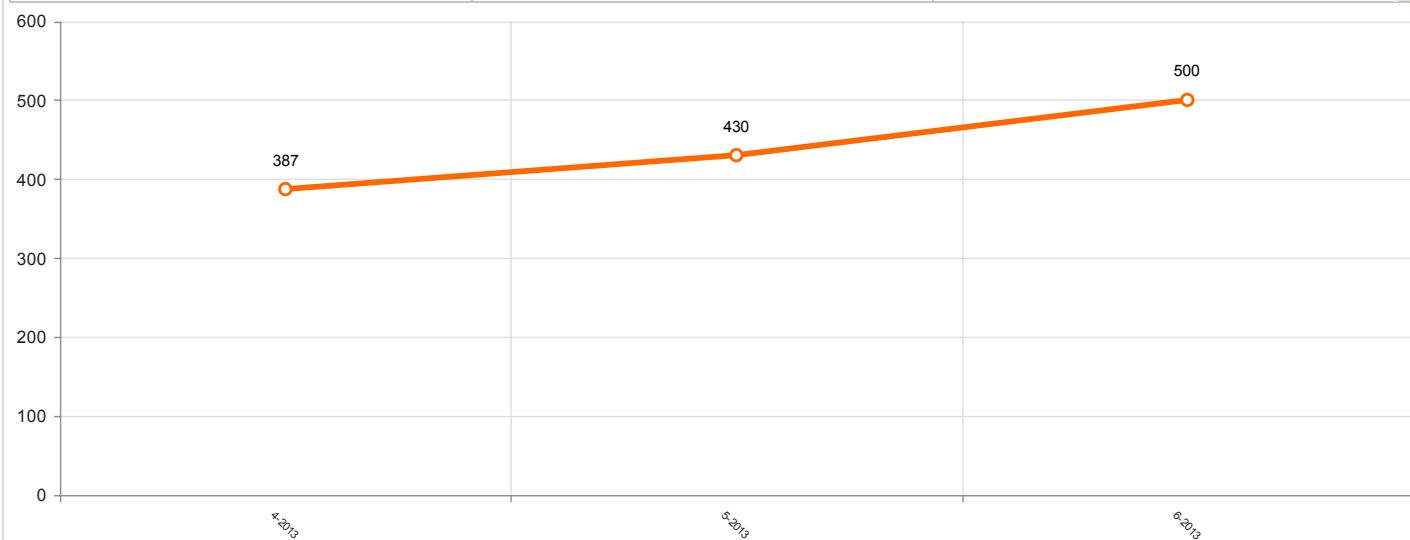


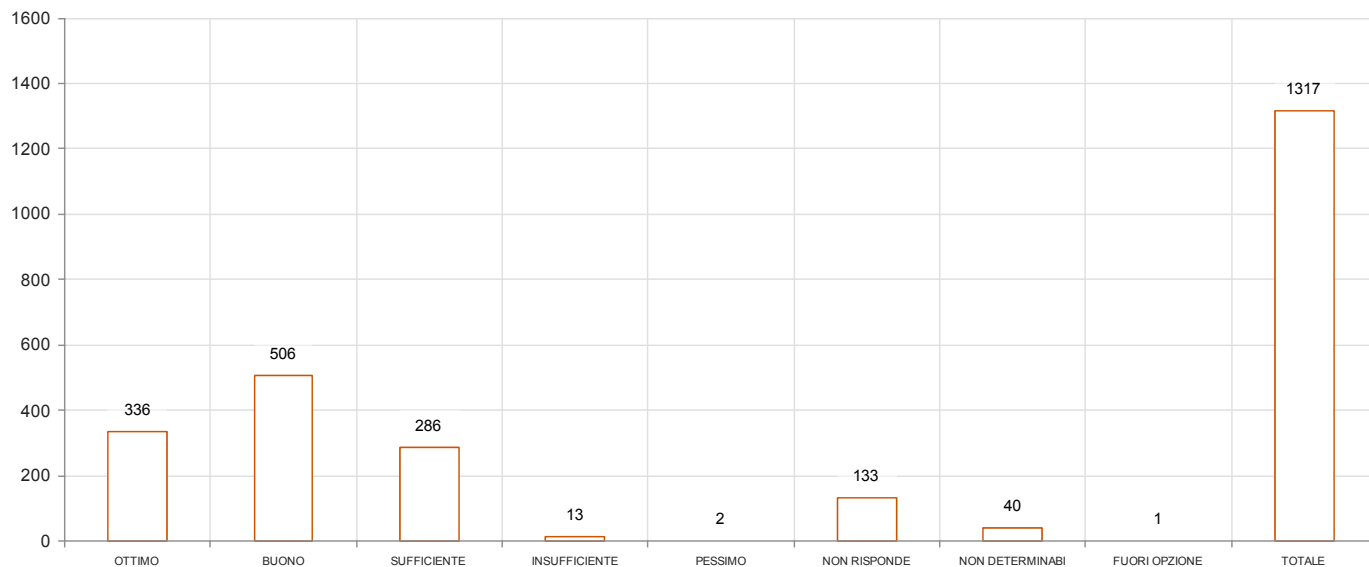
Statistiche A.R.N.A.S CIVICO G.DI CRISTINA BENFRATELLI - Palermo - Ambulatori da Aprile 2013 a Giugno 2013 (Cartaceo+Web)
Totale

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

Mese	Anno	Numero di questionari
4	2013	387
5	2013	430
6	2013	500

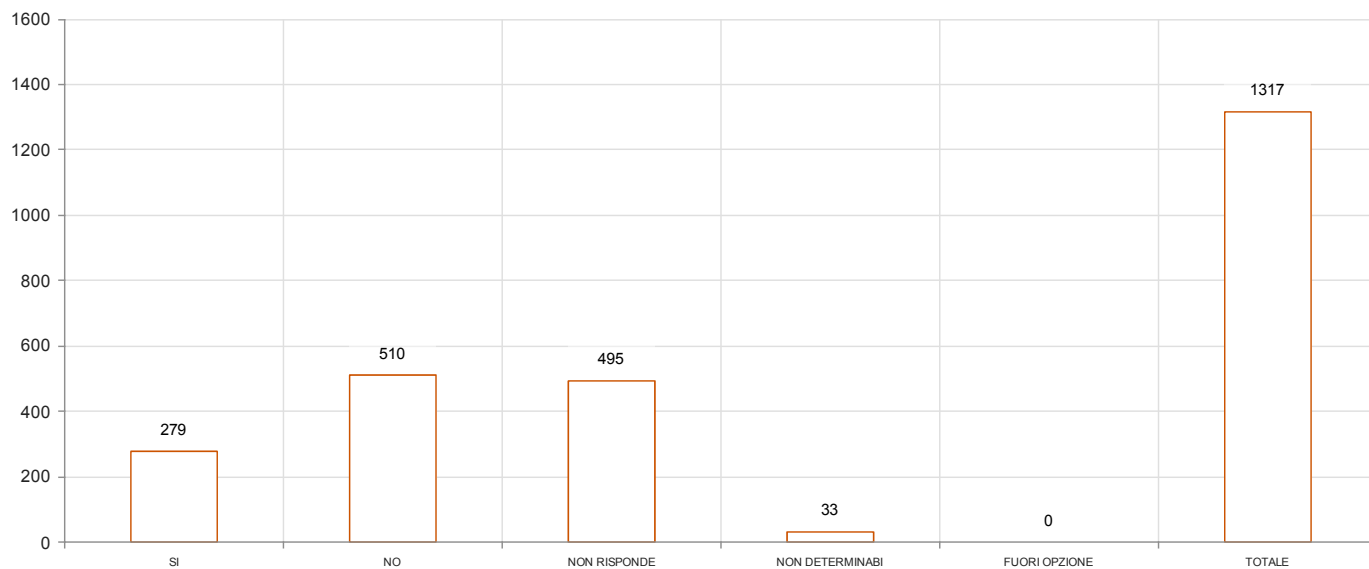

Dettaglio
D1 Qual è il Suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	336	25.5125
BUONO	506	38.4207
SUFFICIENTE	286	21.716
INSUFFICIENTE	13	0.9871
PESSIMO	2	0.1519
NON RISPONDE	133	10.0987
NON DETERMINABILE	40	3.0372
FUORI OPZIONE	1	0.0759
- TOTALE -	1317	100



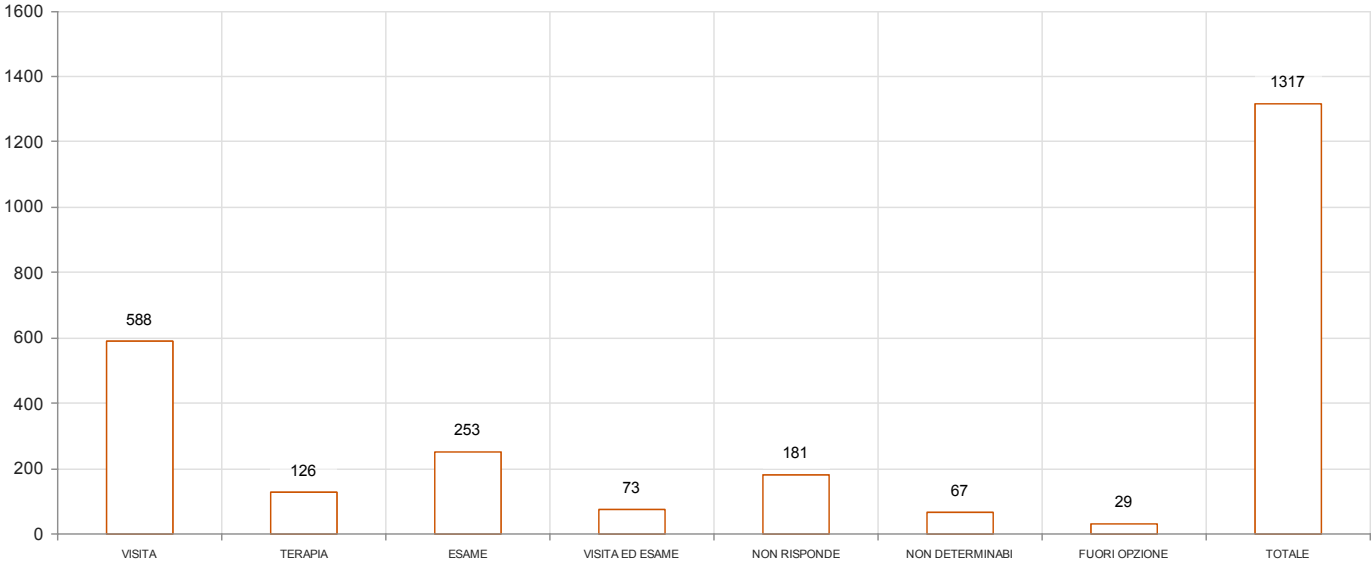
D2 È la prima volta che si reca in questo ambulatorio?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
SI	279	21.1845
NO	510	38.7244
NON RISPONDE	495	37.5854
NON DETERMINABILE	33	2.5057
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1317	100



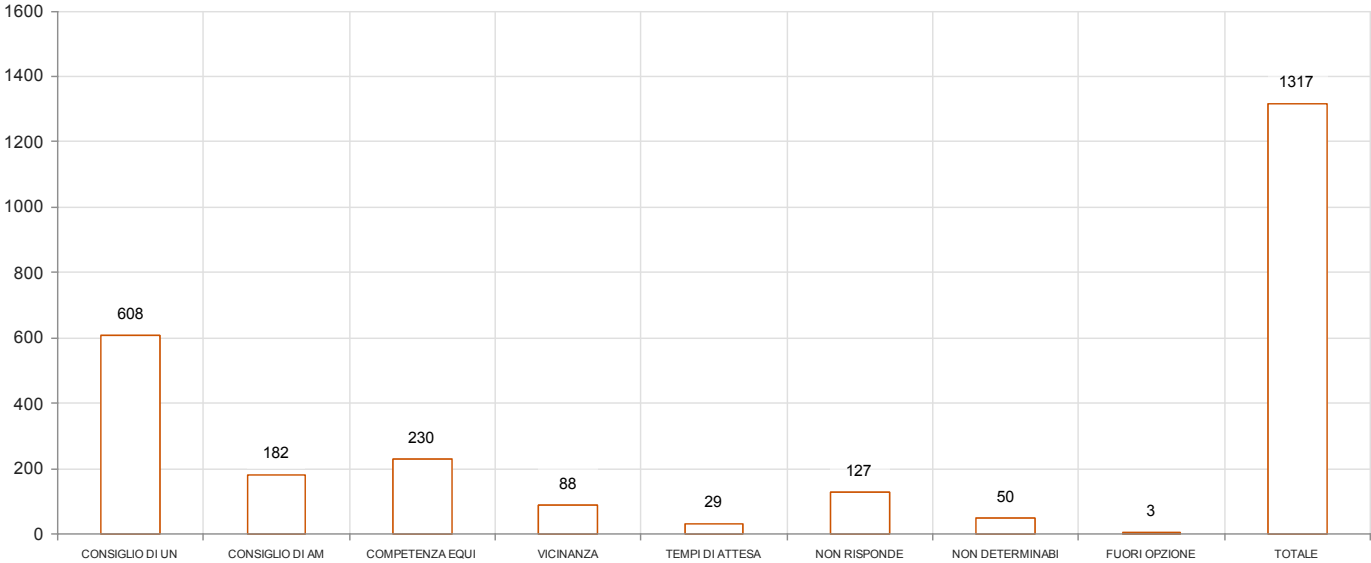
D3 Oggi ha effettuato:

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
VISITA	588	44.6469
TERAPIA	126	9.5672
ESAME	253	19.2103
VISITA ED ESAME	73	5.5429
NON RISPONDE	181	13.7434
NON DETERMINABILE	67	5.0873
FUORI OPZIONE	29	2.202
- TOTALE -	1317	100



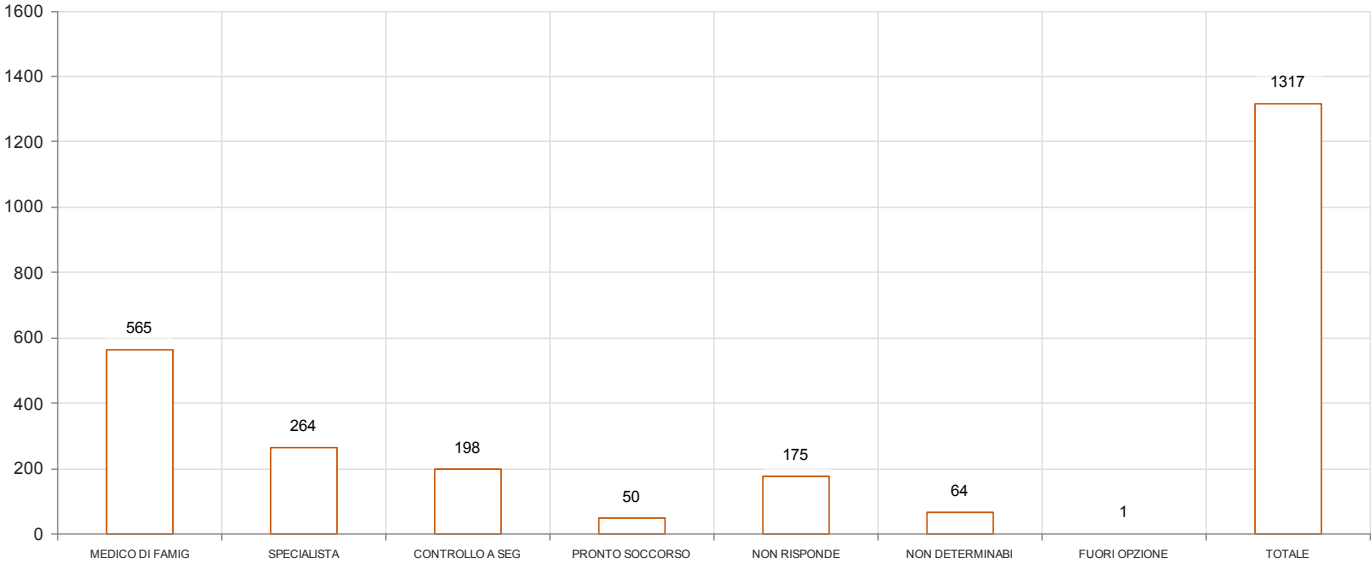
D4 Qual è il motivo prevalente per cui ha scelto questa struttura?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
CONSIGLIO DI UN MEDICO	608	46.1655
CONSIGLIO DI AMICI/PARENTI	182	13.8193
COMPETENZA EQUIPE/PROFESSIONISTA	230	17.4639
VICINANZA	88	6.6819
TEMPI DI ATTESA PIU' BREVI	29	2.202
NON RISPONDE	127	9.6431
NON DETERMINABILE	50	3.7965
FUORI OPZIONE	3	0.2278
- TOTALE -	1317	100



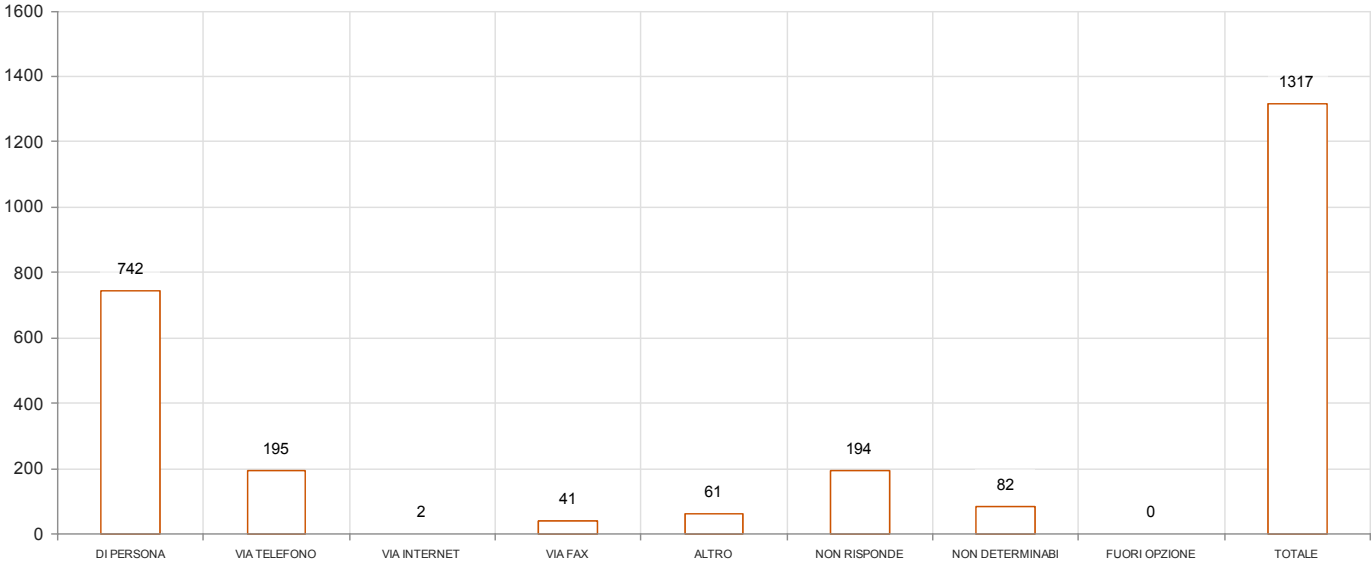
D5 Chi le ha richiesto la visita specialistica?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MEDICO DI FAMIGLIA	565	42.9005
SPECIALISTA	264	20.0456
CONTROLLO A SEGUITO DI RICOVERO	198	15.0342
PRONTO SOCCORSO	50	3.7965
NON RISPONDE	175	13.2878
NON DETERMINABILE	64	4.8595
FUORI OPZIONE	1	0.0759
- TOTALE -	1317	100



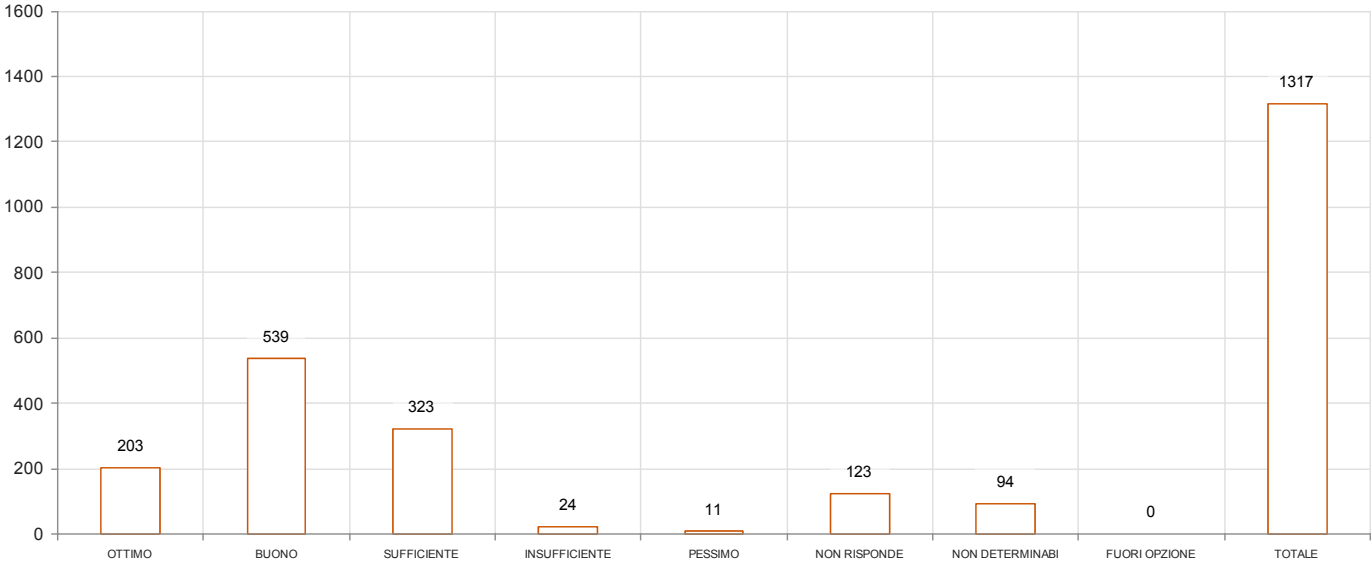
D6 Come ha effettuato la prenotazione?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
DI PERSONA	742	56.3402
VIA TELEFONO	195	14.8064
VIA INTERNET	2	0.1519
VIA FAX	41	3.1131
ALTRO	61	4.6317
NON RISPONDE	194	14.7304
NON DETERMINABILE	82	6.2263
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1317	100



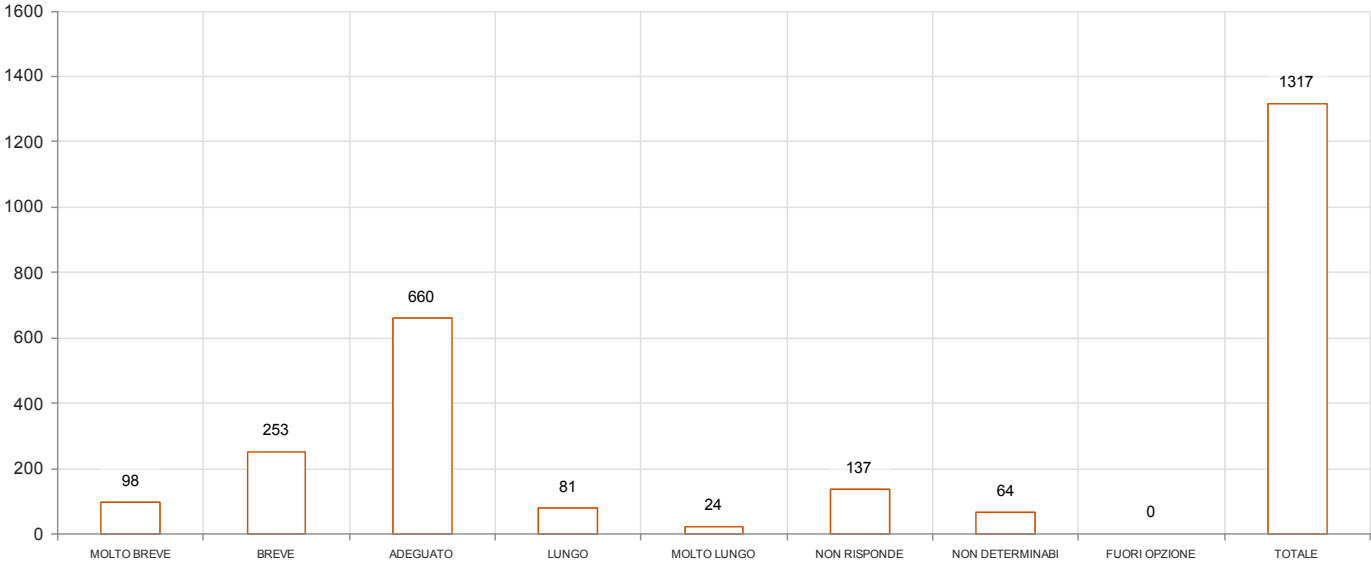
D7 Qual è il Suo giudizio sulla modalità di prenotazione?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	203	15.4138
BUONO	539	40.9263
SUFFICIENTE	323	24.5254
INSUFFICIENTE	24	1.8223
PESSIMO	11	0.8352
NON RISPONDE	123	9.3394
NON DETERMINABILE	94	7.1374
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1317	100



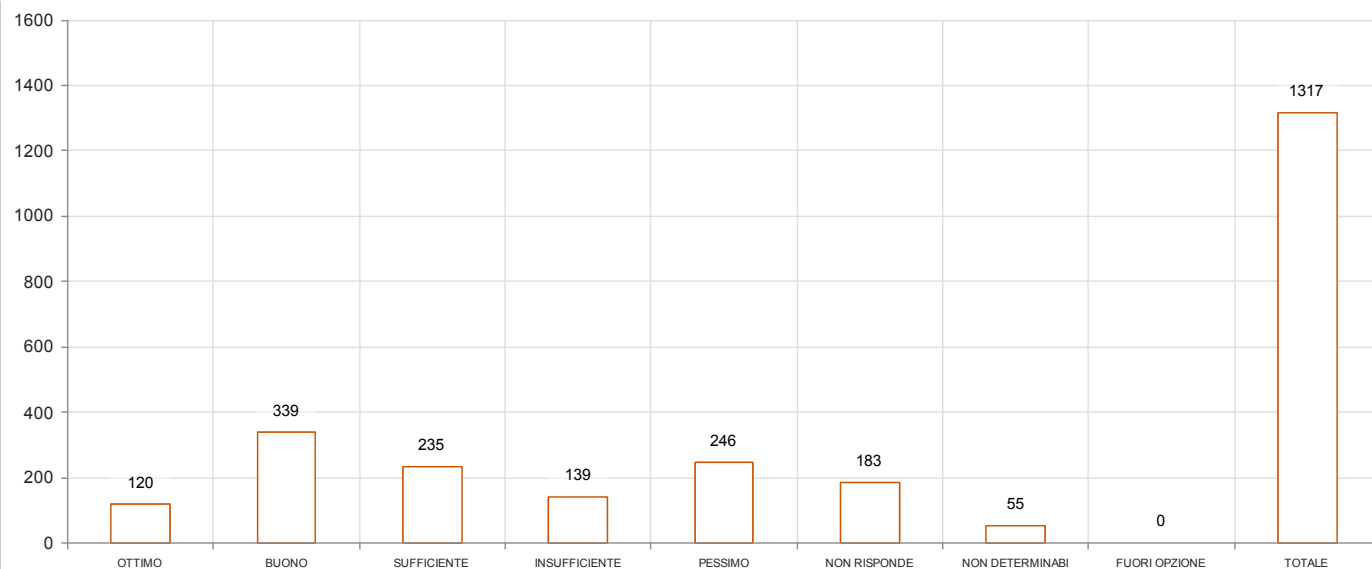
D8 Come valuta il tempo di attesa tra la prenotazione ed il tempo in cui ha ricevuto la prestazione?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MOLTO BREVE	98	7.4412
BREVE	253	19.2103
ADEGUATO	660	50.1139
LUNGO	81	6.1503
MOLTO LUNGO	24	1.8223
NON RISPONDE	137	10.4024
NON DETERMINABILE	64	4.8595
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1317	100



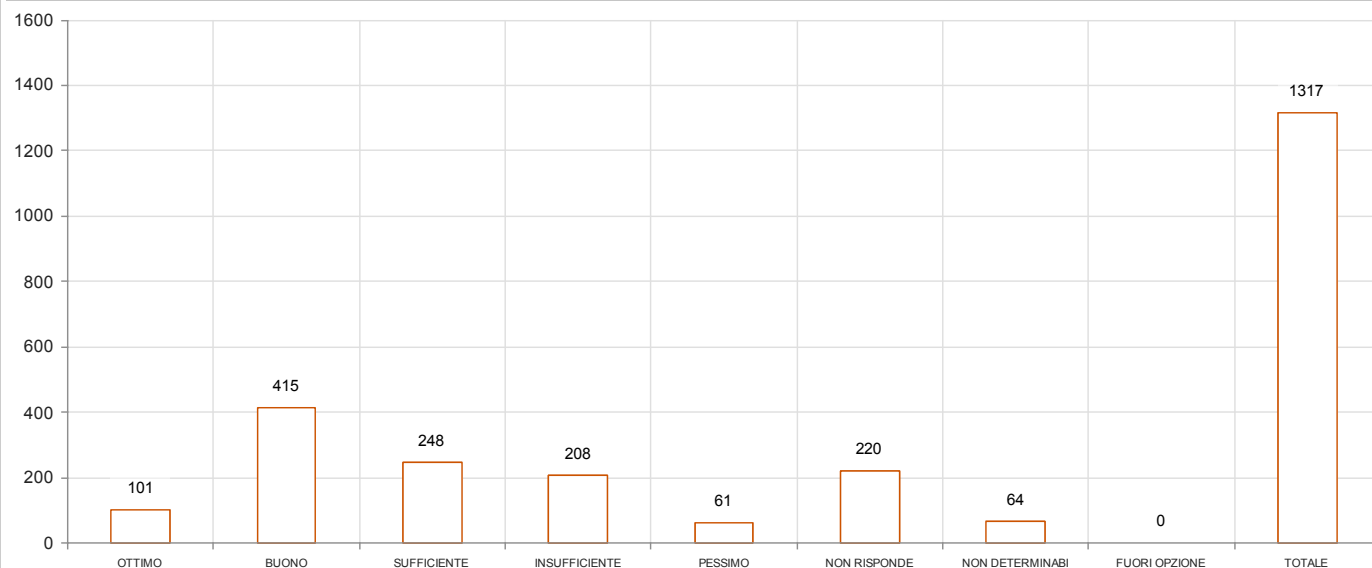
D9a Qual è il suo giudizio rispetto ai parcheggi?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	120	9.1116
BUONO	339	25.7403
SUFFICIENTE	235	17.8436
INSUFFICIENTE	139	10.5543
PESSIMO	246	18.6788
NON RISPONDE	183	13.8952
NON DETERMINABILE	55	4.1762
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1317	100



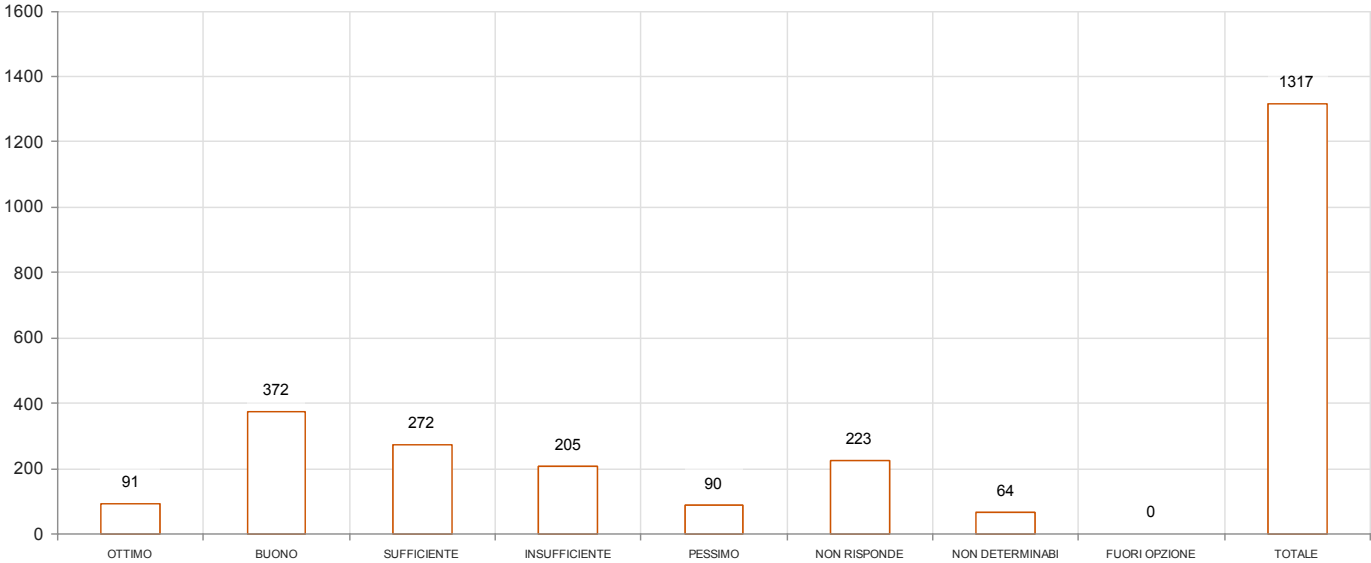
D9b Qual è il suo giudizio rispetto alla raggiungibilità della struttura?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	101	7.6689
BUONO	415	31.511
SUFFICIENTE	248	18.8307
INSUFFICIENTE	208	15.7935
PESSIMO	61	4.6317
NON RISPONDE	220	16.7046
NON DETERMINABILE	64	4.8595
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1317	100



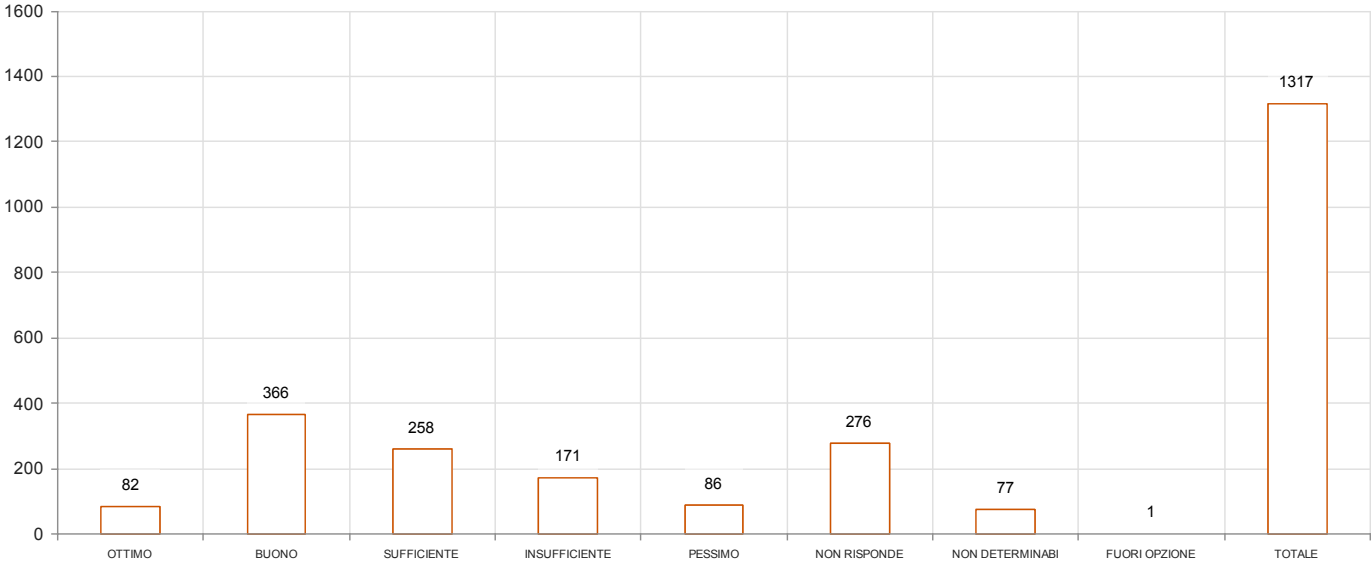
D9c Qual è il suo giudizio rispetto alla segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	91	6.9096
BUONO	372	28.246
SUFFICIENTE	272	20.653
INSUFFICIENTE	205	15.5657
PESSIMO	90	6.8337
NON RISPONDE	223	16.9324
NON DETERMINABILE	64	4.8595
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1317	100



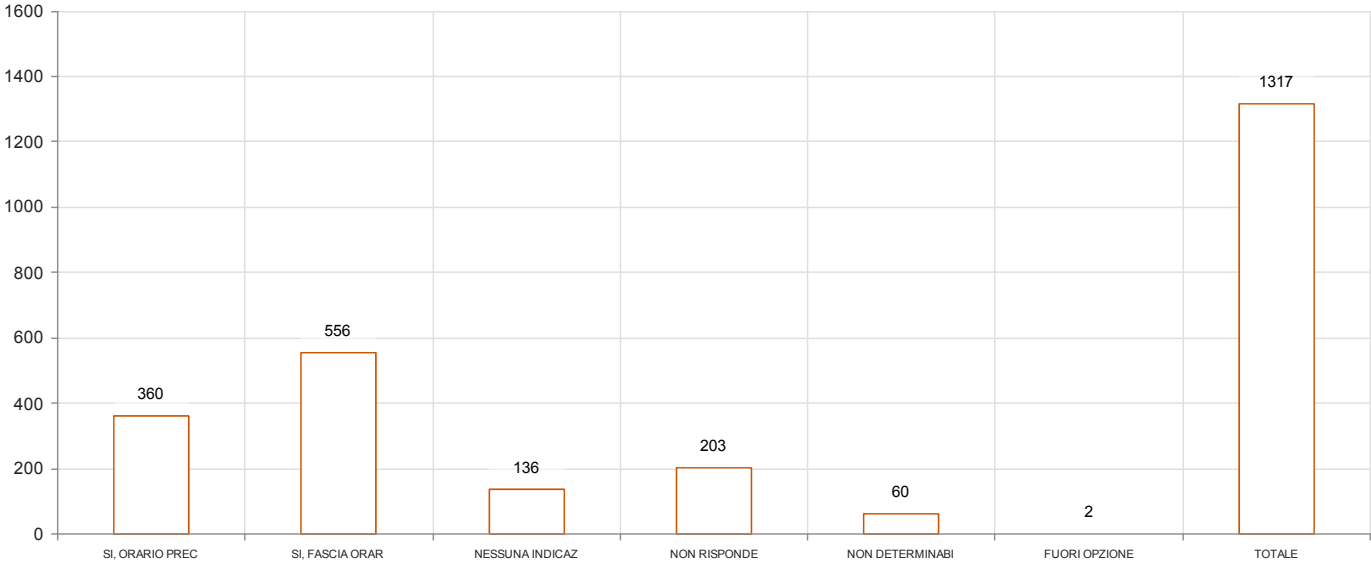
D9d Qual è il suo giudizio rispetto alle barriere architettoniche?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	82	6.2263
BUONO	366	27.7904
SUFFICIENTE	258	19.59
INSUFFICIENTE	171	12.9841
PESSIMO	86	6.53
NON RISPONDE	276	20.9567
NON DETERMINABILE	77	5.8466
FUORI OPZIONE	1	0.0759
- TOTALE -	1317	100



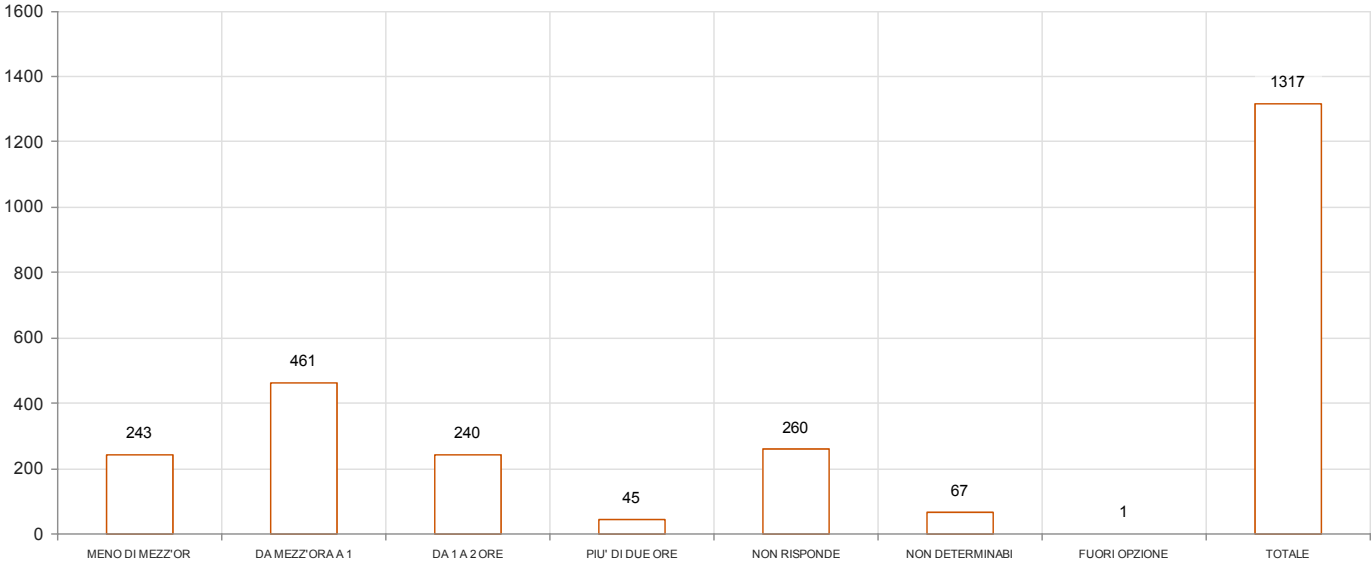
D10 Al momento della prenotazione le è stato precisato un orario?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
SI, ORARIO PRECISO	360	27.3349
SI, FASCIA ORARIA	556	42.2172
NESSUNA INDICAZIONE	136	10.3265
NON RISPONDE	203	15.4138
NON DETERMINABILE	60	4.5558
FUORI OPZIONE	2	0.1519
- TOTALE -	1317	100



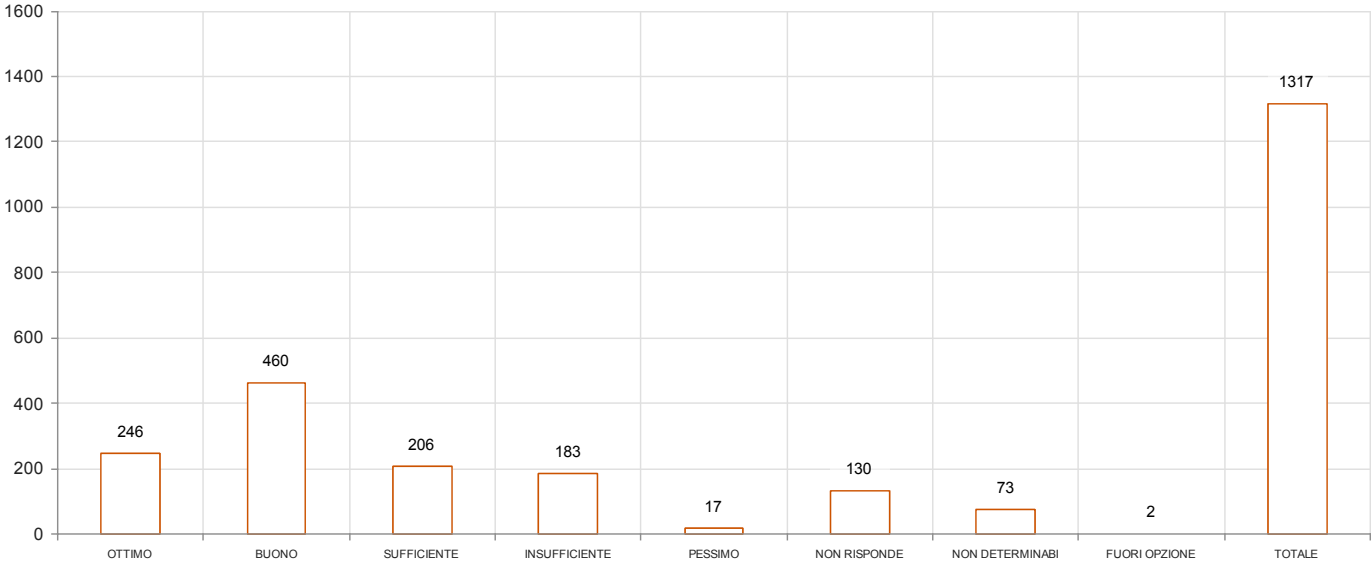
D11 Se le è stato indicato un orario o una fascia oraria, quanto tempo è trascorso tra l'o

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MENO DI MEZZ'ORA	243	18.451
DA MEZZ'ORA A 1 ORA	461	35.0038
DA 1 A 2 ORE	240	18.2232
PIU' DI DUE ORE	45	3.4169
NON RISPONDE	260	19.7418
NON DETERMINABILE	67	5.0873
FUORI OPZIONE	1	0.0759
- TOTALE -	1317	100



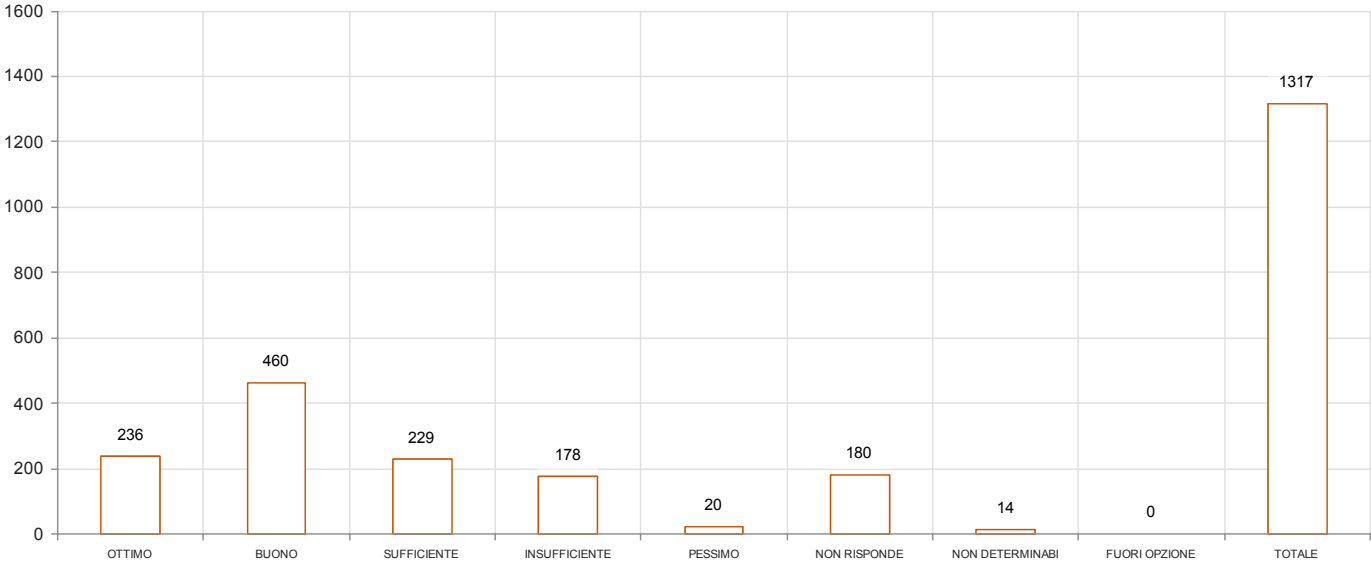
D12 Qual è il suo giudizio rispetto alla pulizia degli ambienti?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	246	18.6788
BUONO	460	34.9279
SUFFICIENTE	206	15.6416
INSUFFICIENTE	183	13.8952
PESSIMO	17	1.2908
NON RISPONDE	130	9.8709
NON DETERMINABILE	73	5.5429
FUORI OPZIONE	2	0.1519
- TOTALE -	1317	100



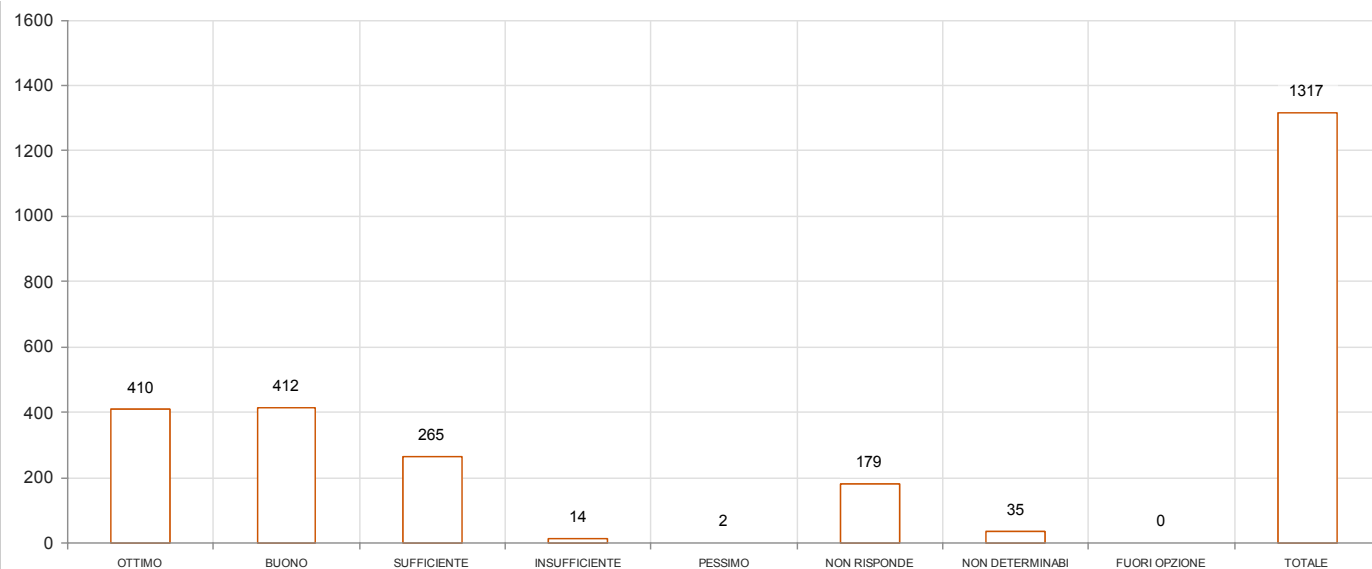
D13 Qual è il suo giudizio rispetto al comfort degli ambienti?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	236	17.9195
BUONO	460	34.9279
SUFFICIENTE	229	17.388
INSUFFICIENTE	178	13.5156
PESSIMO	20	1.5186
NON RISPONDE	180	13.6674
NON DETERMINABILE	14	1.063
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1317	100



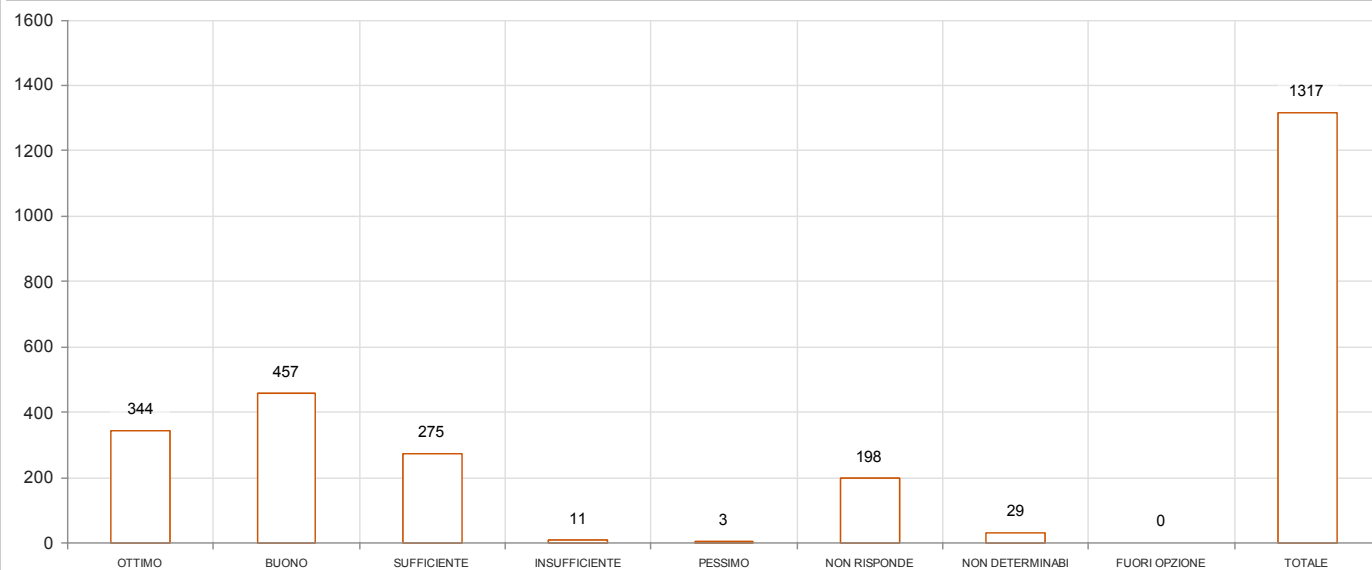
D14 Come valuta l'attenzione che le ha dedicato il professionista che l'ha assistita?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	410	31.1314
BUONO	412	31.2832
SUFFICIENTE	265	20.1215
INSUFFICIENTE	14	1.063
PESSIMO	2	0.1519
NON RISPONDE	179	13.5915
NON DETERMINABILE	35	2.6576
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1317	100



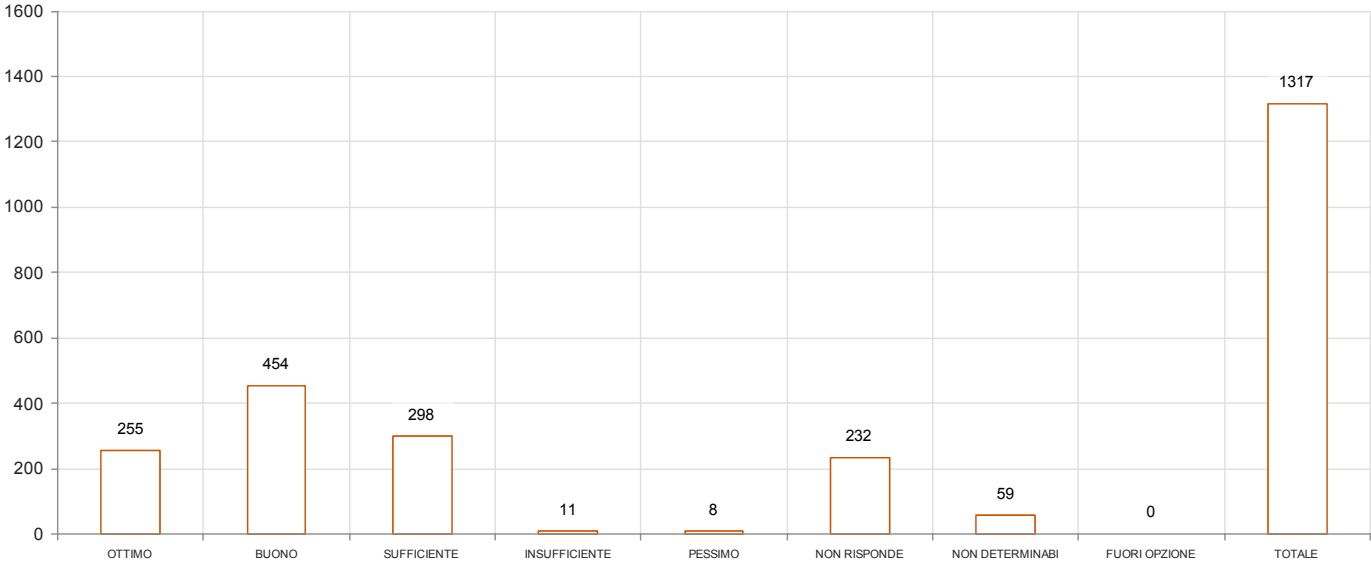
D15 Qual è il suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulla diagnosi e sulle sue

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	344	26.12
BUONO	457	34.7001
SUFFICIENTE	275	20.8808
INSUFFICIENTE	11	0.8352
PESSIMO	3	0.2278
NON RISPONDE	198	15.0342
NON DETERMINABILE	29	2.202
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1317	100



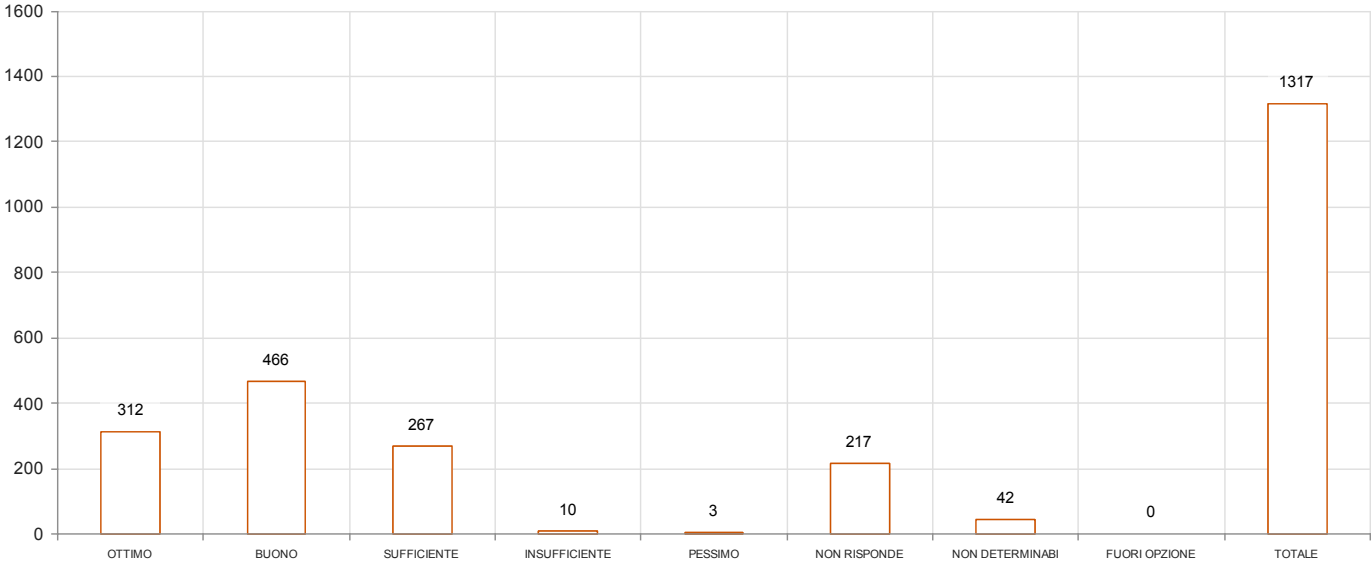
D16 Qual è il suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulle terapie e sui compor

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	255	19.3622
BUONO	454	34.4723
SUFFICIENTE	298	22.6272
INSUFFICIENTE	11	0.8352
PESSIMO	8	0.6074
NON RISPONDE	232	17.6158
NON DETERMINABILE	59	4.4799
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1317	100



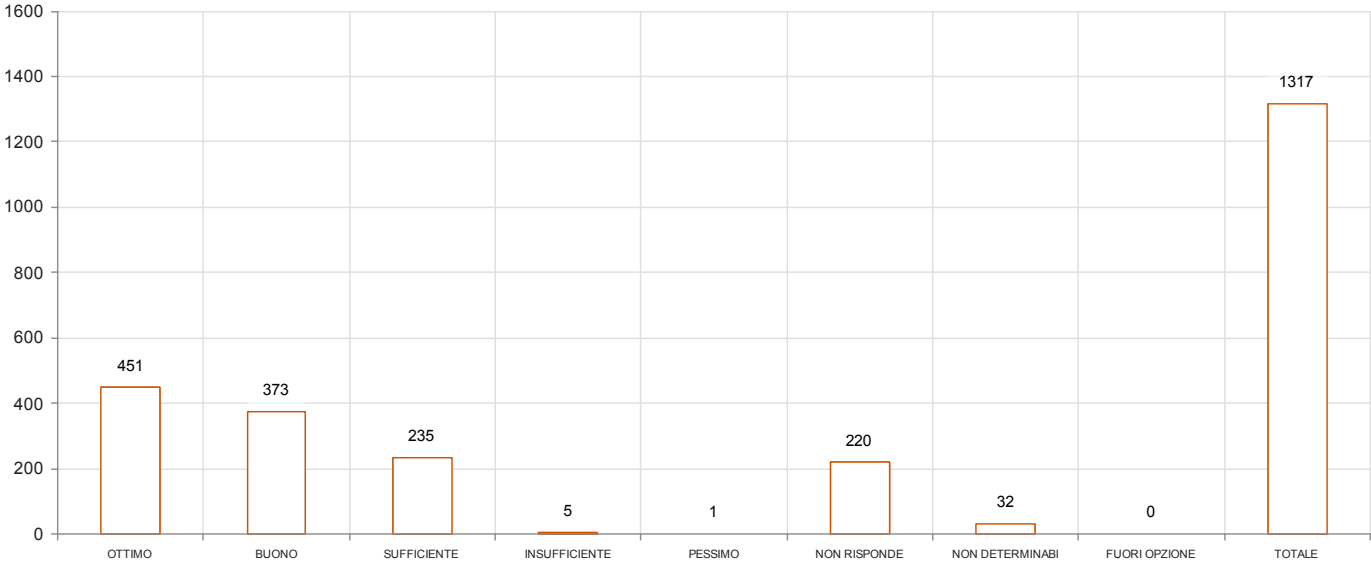
D17 Qual è il suo giudizio sul rispetto della riservatezza durante la prestazione?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	312	23.6902
BUONO	466	35.3834
SUFFICIENTE	267	20.2733
INSUFFICIENTE	10	0.7593
PESSIMO	3	0.2278
NON RISPONDE	217	16.4768
NON DETERMINABILE	42	3.1891
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1317	100



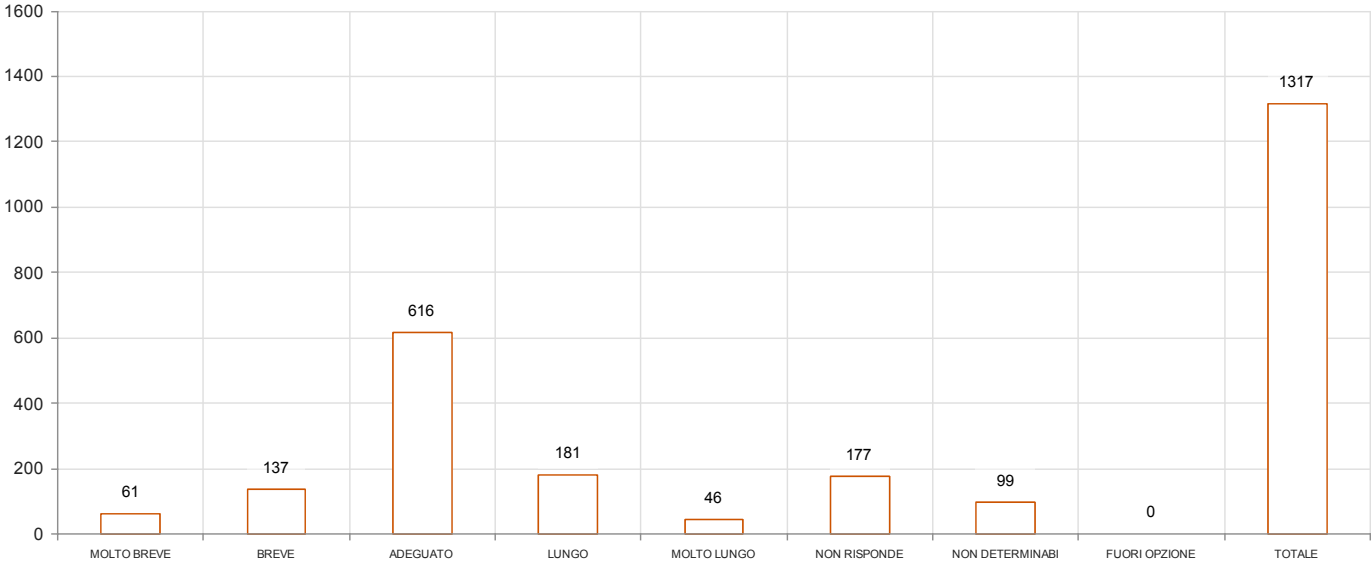
D18 Qual è il suo giudizio in merito alla gentilezza ed alla cortesia del personale?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	451	34.2445
BUONO	373	28.3219
SUFFICIENTE	235	17.8436
INSUFFICIENTE	5	0.3797
PESSIMO	1	0.0759
NON RISPONDE	220	16.7046
NON DETERMINABILE	32	2.4298
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1317	100



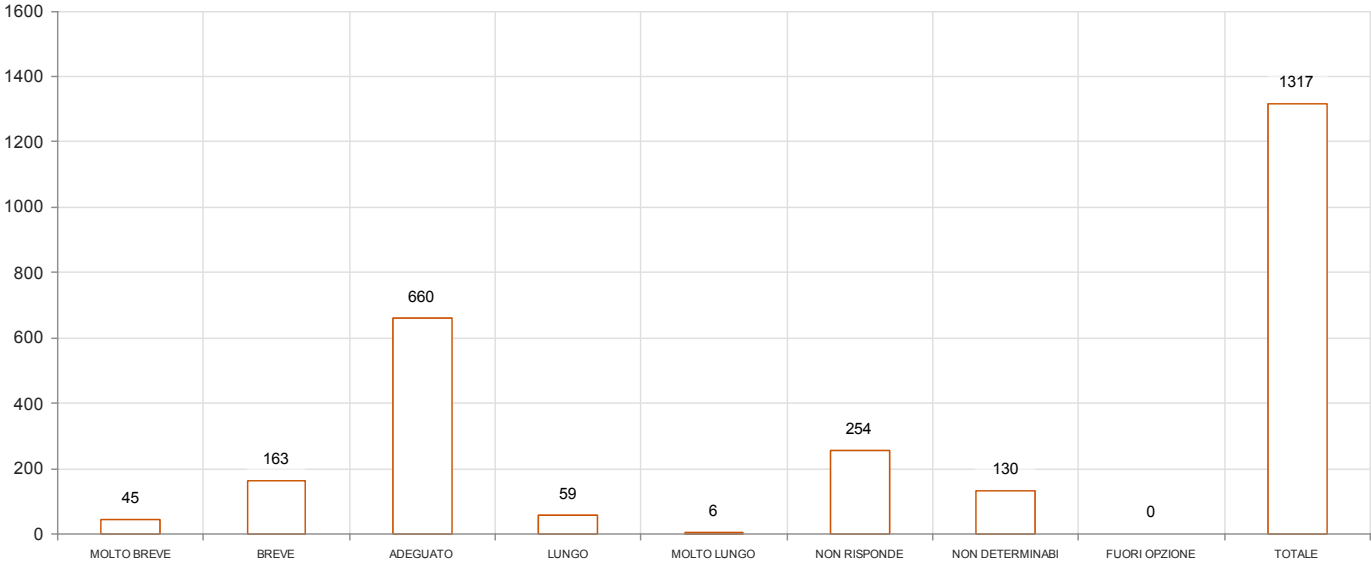
D19 Come valuta il tempo di attesa per il pagamento del ticket?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MOLTO BREVE	61	4.6317
BREVE	137	10.4024
ADEGUATO	616	46.773
LUNGO	181	13.7434
MOLTO LUNGO	46	3.4928
NON RISPONDE	177	13.4396
NON DETERMINABILE	99	7.5171
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1317	100



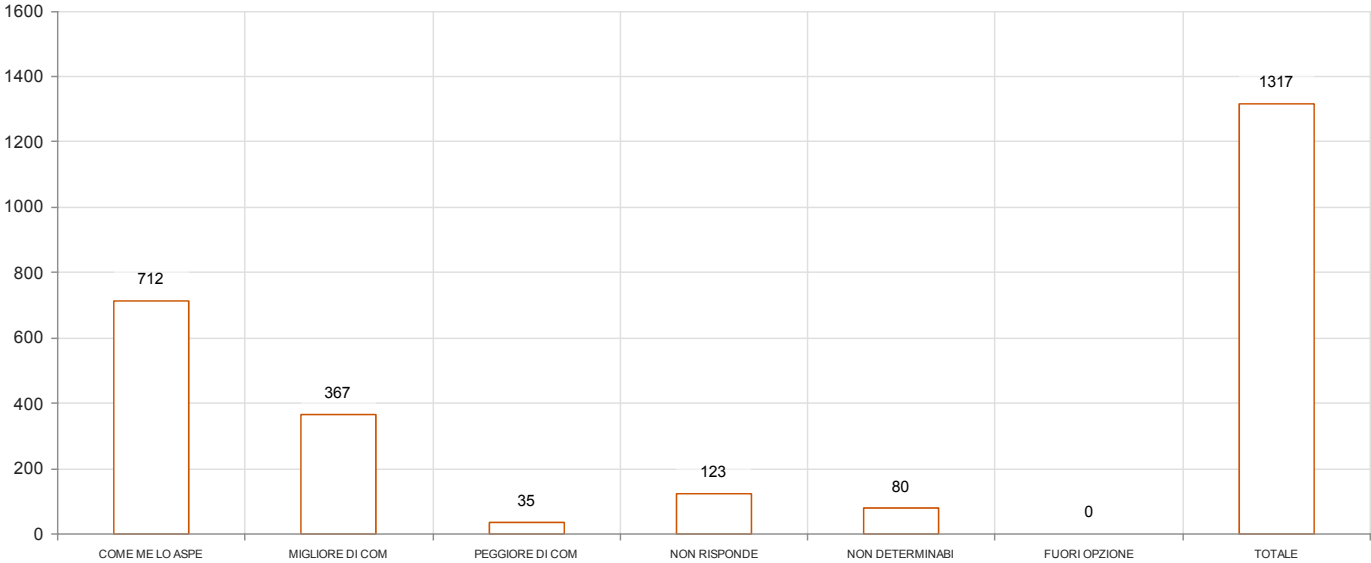
D20 Se ha fatto un esame, come valuta il tempo di consegna del referto?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MOLTO BREVE	45	3.4169
BREVE	163	12.3766
ADEGUATO	660	50.1139
LUNGO	59	4.4799
MOLTO LUNGO	6	0.4556
NON RISPONDE	254	19.2863
NON DETERMINABILE	130	9.8709
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1317	100



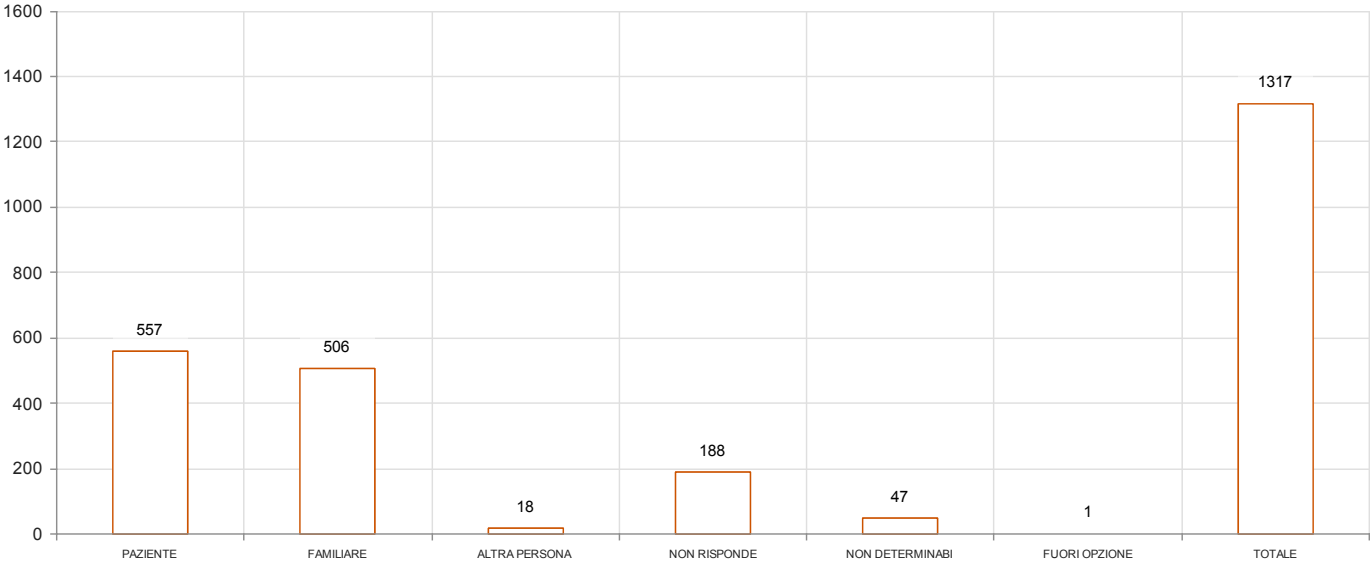
D21 Rispetto alle sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato:

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
COME ME LO ASPETTAVO	712	54.0623
MIGLIORE DI COME ME LO ASPETTAVO	367	27.8664
PEGGIORE DI COME ME LO ASPETTAVO	35	2.6576
NON RISPONDE	123	9.3394
NON DETERMINABILE	80	6.0744
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1317	100



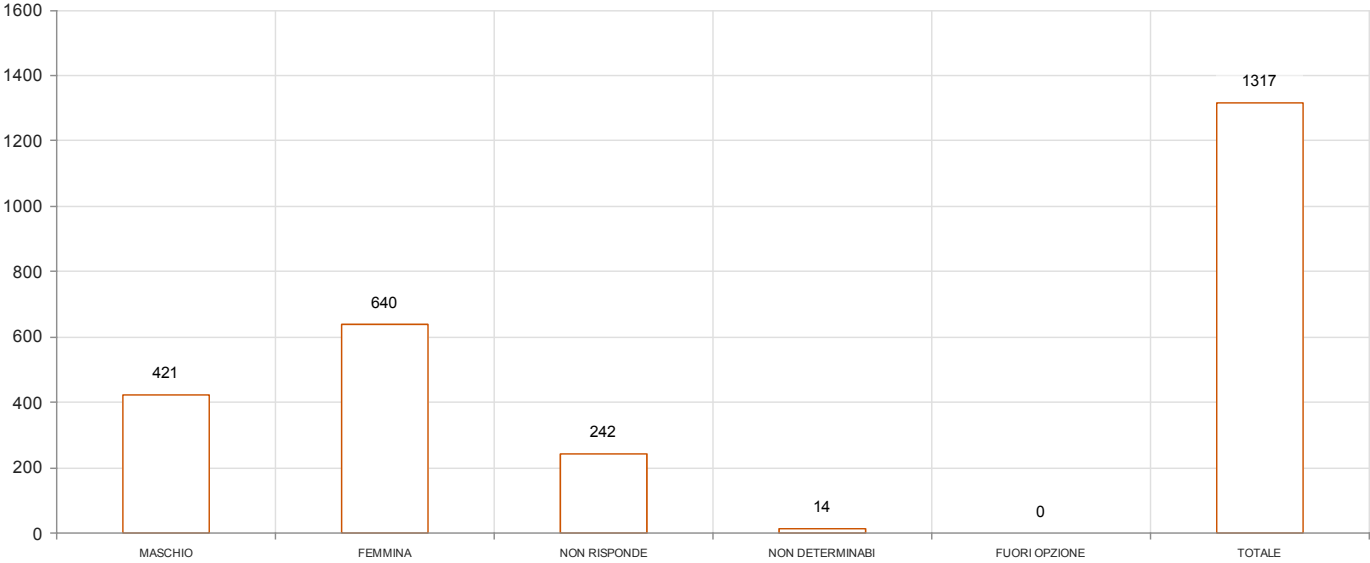
D23 Chi risponde?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
PAZIENTE	557	42.2931
FAMILIARE	506	38.4207
ALTRA PERSONA	18	1.3667
NON RISPONDE	188	14.2749
NON DETERMINABILE	47	3.5687
FUORI OPZIONE	1	0.0759
- TOTALE -	1317	100



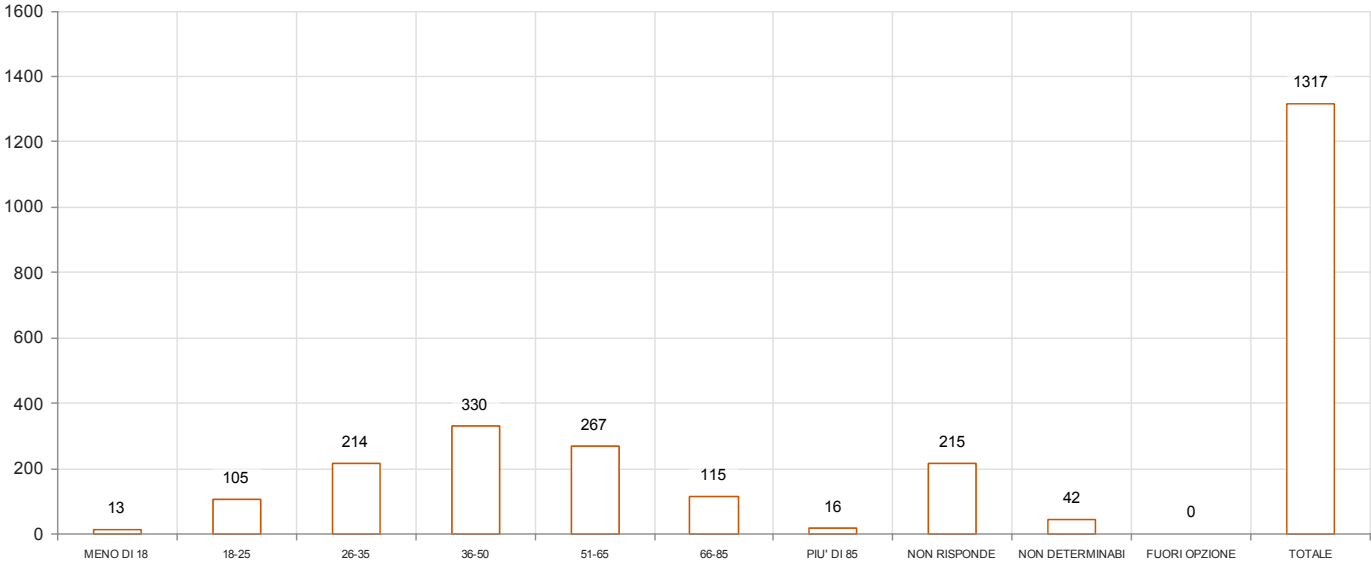
D24 Sesso

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MASCHIO	421	31.9666
FEMMINA	640	48.5953
NON RISPONDE	242	18.3751
NON DETERMINABILE	14	1.063
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1317	100



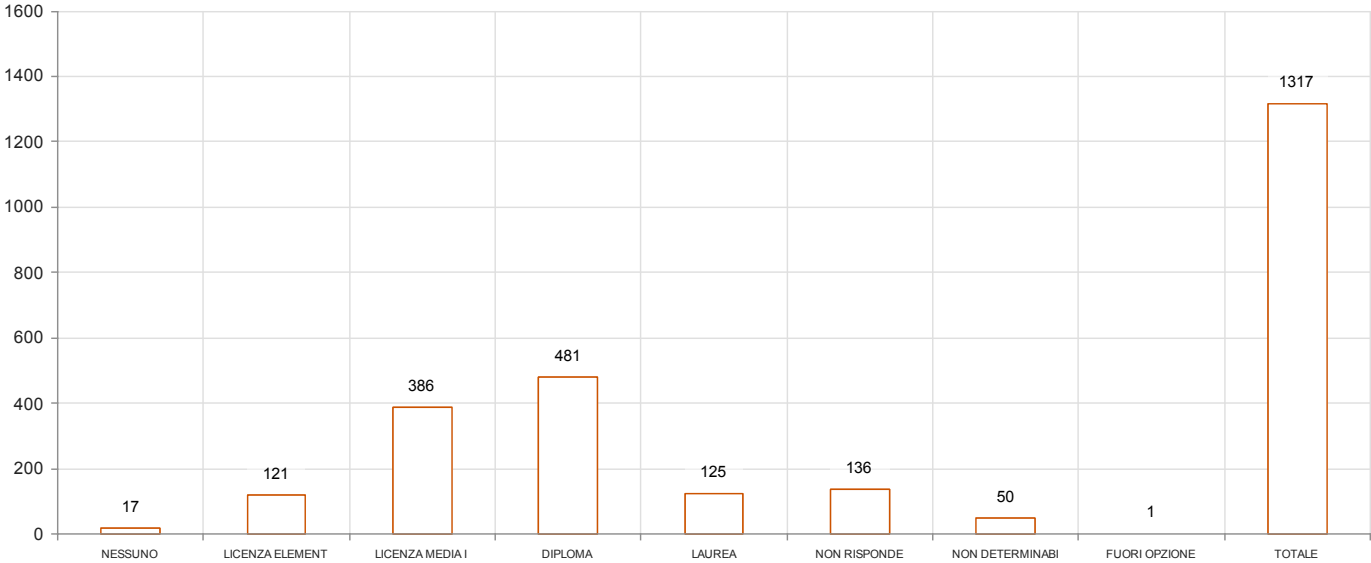
D25 Età

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MENO DI 18	13	0.9871
18-25	105	7.9727
26-35	214	16.2491
36-50	330	25.0569
51-65	267	20.2733
66-85	115	8.732
PIU' DI 85	16	1.2149
NON RISPONDE	215	16.325
NON DETERMINABILE	42	3.1891
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1317	100



D26 Titolo di studio

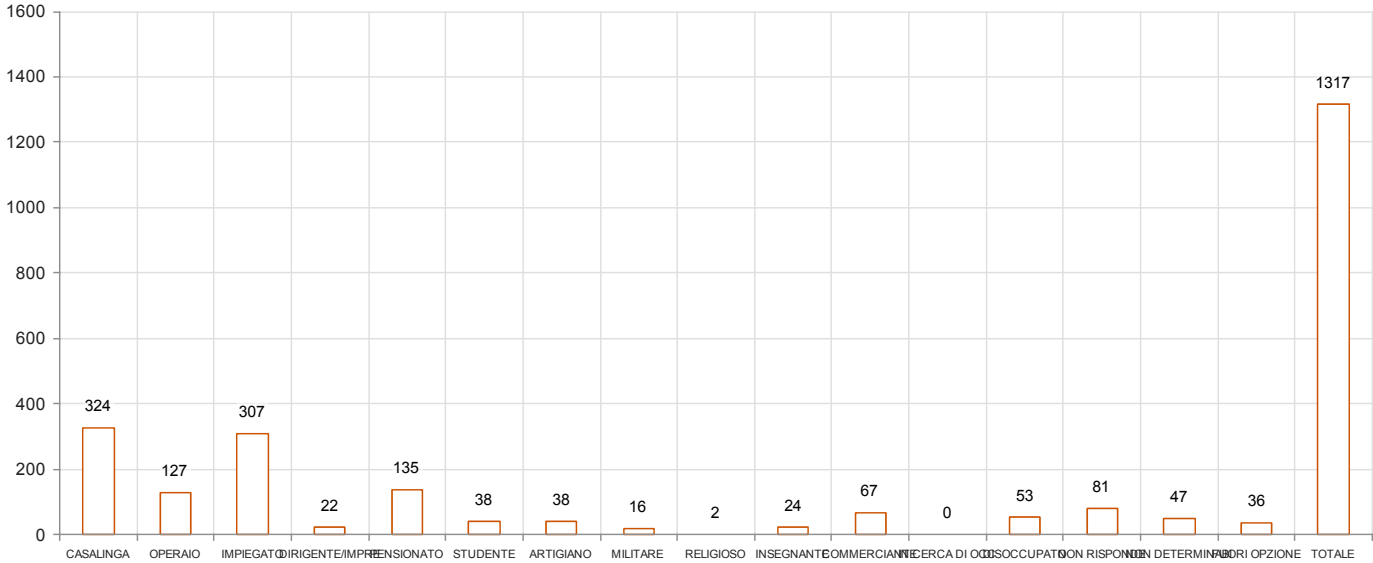
Risposta	Numero di questionari	Percentuale
NESSUNO	17	1.2908
LICENZA ELEMENTARE	121	9.1875
LICENZA MEDIA INF.	386	29.309
DIPLOMA	481	36.5224
LAUREA	125	9.4913
NON RISPONDE	136	10.3265
NON DETERMINABILE	50	3.7965
FUORI OPZIONE	1	0.0759
- TOTALE -	1317	100



D27 Professione

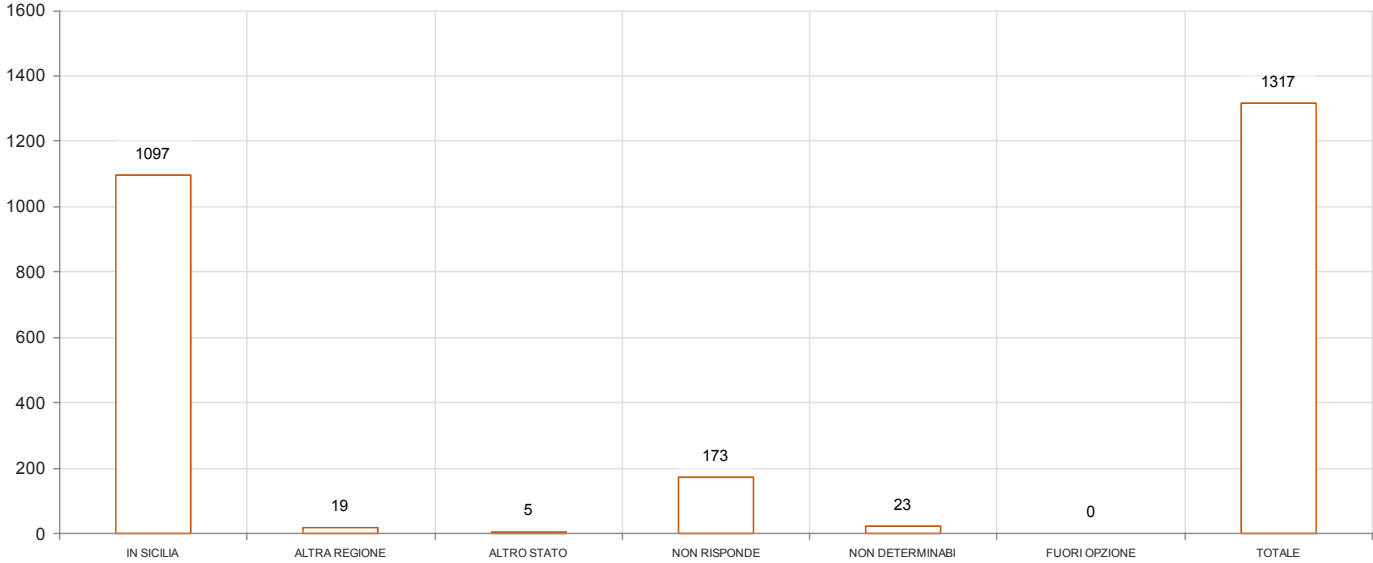
Risposta	Numero di questionari	Percentuale
CASALINGA	324	24.6014
OPERAIO	127	9.6431
IMPIEGATO	307	23.3106
DIRIGENTE/IMPRENDITORE	22	1.6705
PENSIONATO	135	10.2506
STUDENTE	38	2.8853
ARTIGIANO	38	2.8853
MILITARE	16	1.2149
RELIGIOSO	2	0.1519

INSEGNANTE	24	1.8223
COMMERCIANTE	67	5.0873
IN CERCA DI OCCUP.	0	0
DISOCCUPATO	53	4.0243
NON RISPONDE	81	6.1503
NON DETERMINABILE	47	3.5687
FUORI OPZIONE	36	2.7335
- TOTALE -	1317	100



D28 Residenza

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
IN SICILIA	1097	83.2954
ALTRA REGIONE	19	1.4427
ALTRO STATO	5	0.3797
NON RISPONDE	173	13.1359
NON DETERMINABILE	23	1.7464
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	1317	100



D29 Nazionalità

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
ITALIANA	1085	82.3842
ALTRA	26	1.9742
NON RISPONDE	188	14.2749
NON DETERMINABILE	18	1.3667

