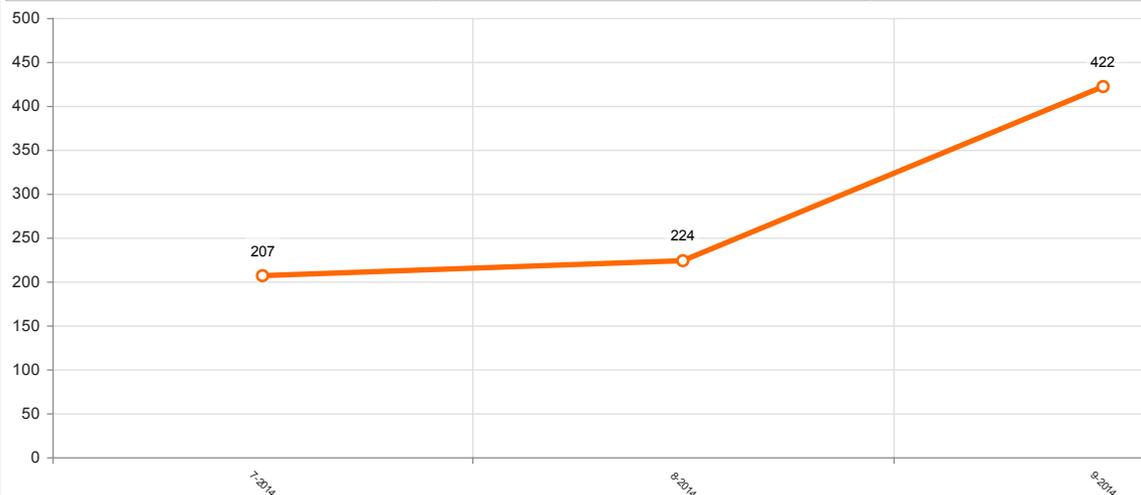


## Statistiche A.R.N.A.S CIVICO G.DI CRISTINA BENFRATELLI - Palermo - Ambulatori da Luglio 2014 a Settembre 2014 (Cartaceo+Web)

## Totale

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

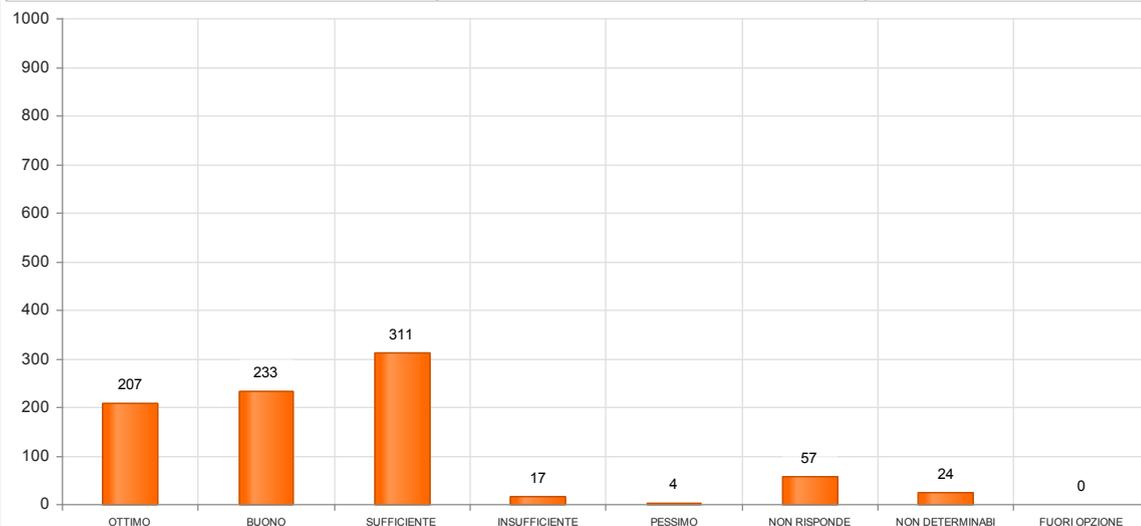
Mese	Anno	Numero di questionari
7	2014	207
8	2014	224
9	2014	422



## Dettaglio

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

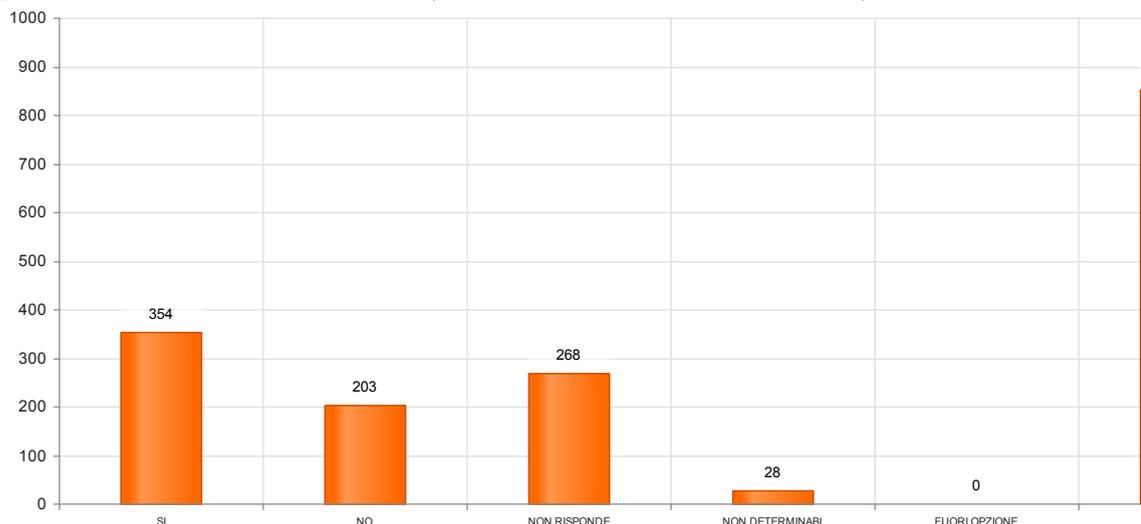
Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	207	24.2673
BUONO	233	27.3154
SUFFICIENTE	311	36.4596
INSUFFICIENTE	17	1.993
PESSIMO	4	0.4689
NON RISPONDE	57	6.6823
NON DETERMINABILE	24	2.8136
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	853	100



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

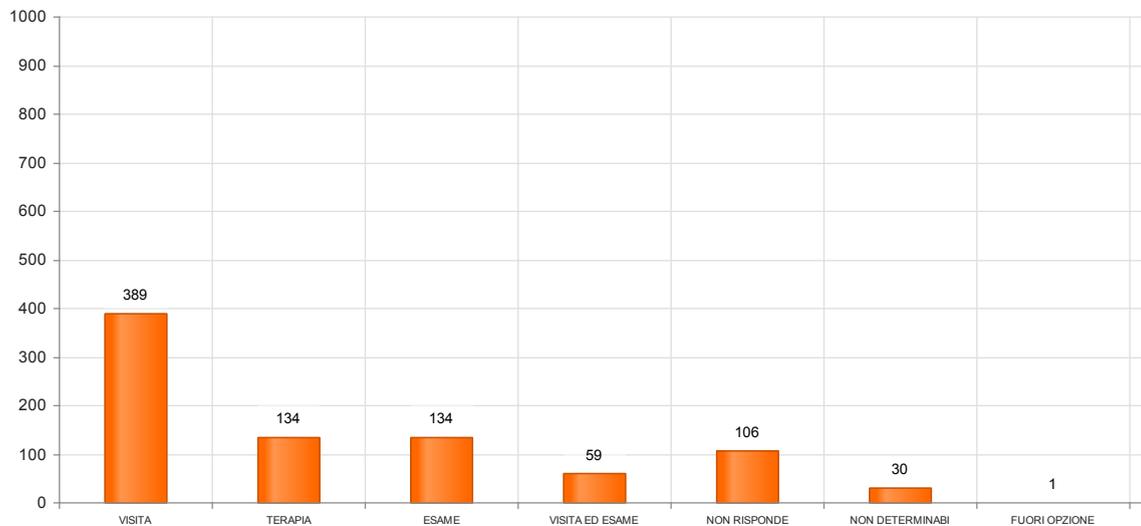
Risposta	Numero di questionari	Percentuale
----------	-----------------------	-------------

SI	354	41.5006
NO	203	23.7984
NON RISPONDE	268	31.4185
NON DETERMINABILE	28	3.2825
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	853	100



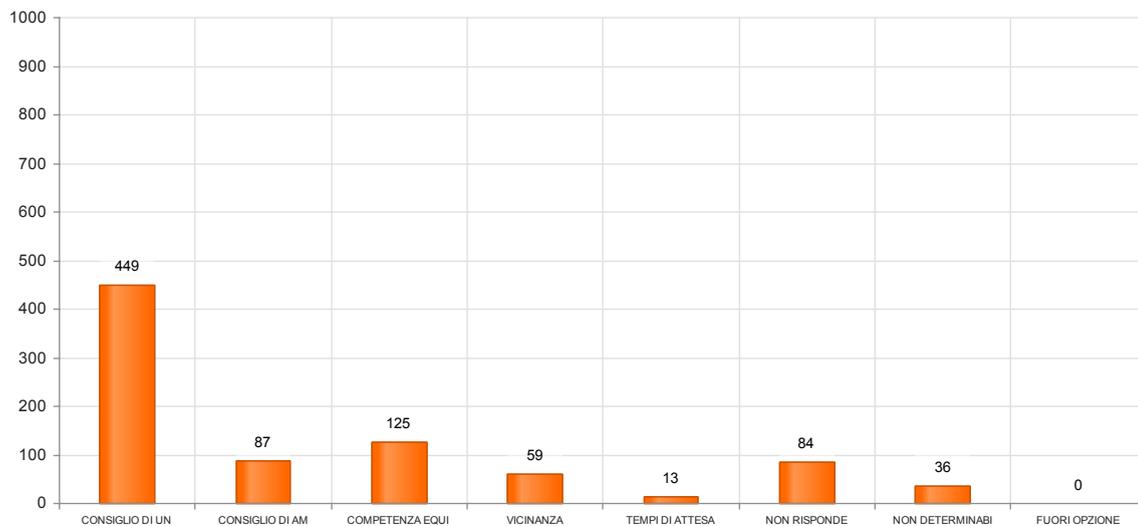
## D3 Oggi ha effettuato:

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
VISITA	389	45.6038
TERAPIA	134	15.7093
ESAME	134	15.7093
VISITA ED ESAME	59	6.9168
NON RISPONDE	106	12.4267
NON DETERMINABILE	30	3.517
FUORI OPZIONE	1	0.1172
- TOTALE -	853	100



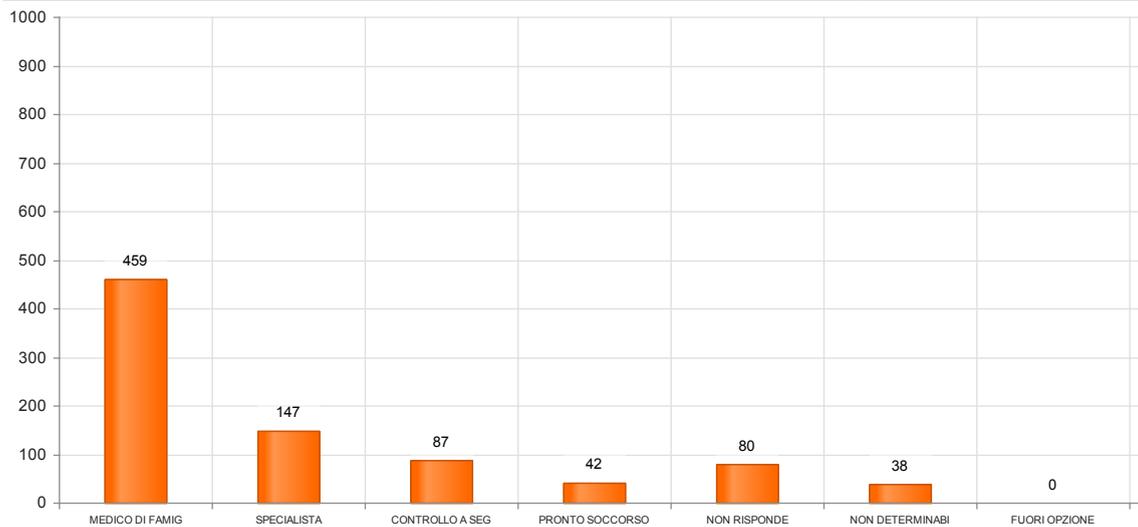
## D4 Qual è il motivo prevalente per cui ha scelto questa struttura?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
CONSIGLIO DI UN MEDICO	449	52.6377
CONSIGLIO DI AMICI/PARENTI	87	10.1993
COMPETENZA EQUIPE/PROFESSIONISTA	125	14.6542
VICINANZA	59	6.9168
TEMPI DI ATTESA PIU' BREVI	13	1.524
NON RISPONDE	84	9.8476
NON DETERMINABILE	36	4.2204
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	853	100



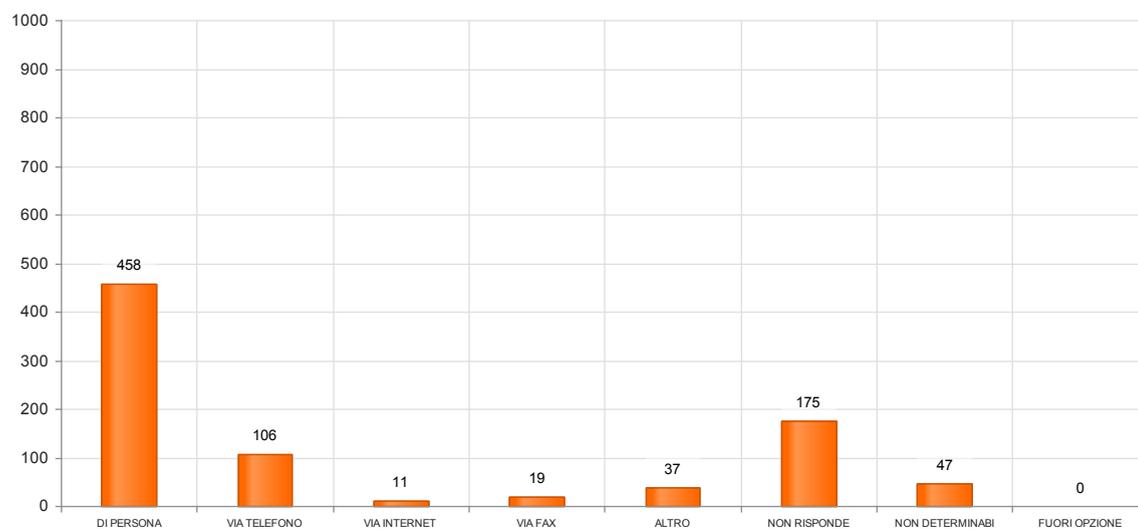
## D5 Chi le ha richiesto la visita specialistica?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MEDICO DI FAMIGLIA	459	53.8101
SPECIALISTA	147	17.2333
CONTROLLO A SEGUITO DI RICOVERO	87	10.1993
PRONTO SOCCORSO	42	4.9238
NON RISPONDE	80	9.3787
NON DETERMINABILE	38	4.4549
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	853	100



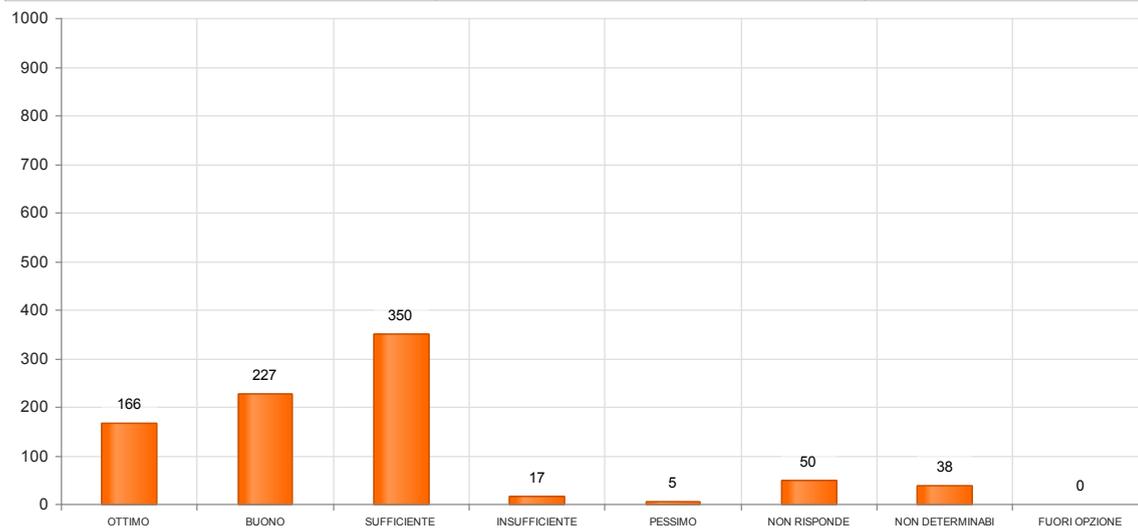
## D6 Come ha effettuato la prenotazione?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
DI PERSONA	458	53.6928
VIA TELEFONO	106	12.4267
VIA INTERNET	11	1.2896
VIA FAX	19	2.2274
ALTRO	37	4.3376
NON RISPONDE	175	20.5158
NON DETERMINABILE	47	5.51
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	853	100



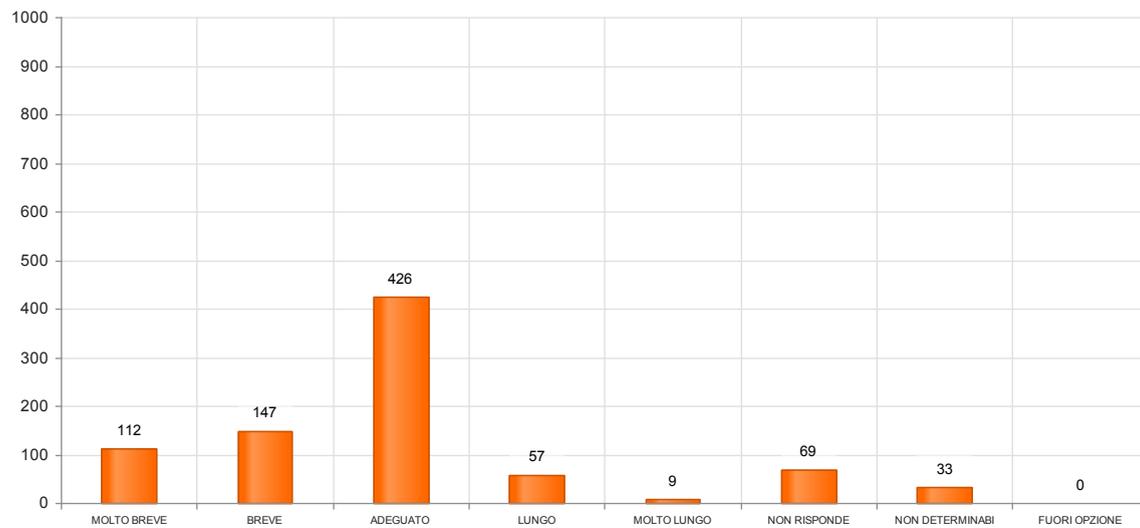
#### D7 Qual è il Suo giudizio sulla modalità di prenotazione?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	166	19.4607
BUONO	227	26.612
SUFFICIENTE	350	41.0317
INSUFFICIENTE	17	1.993
PESSIMO	5	0.5862
NON RISPONDE	50	5.8617
NON DETERMINABILE	38	4.4549
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	853	100



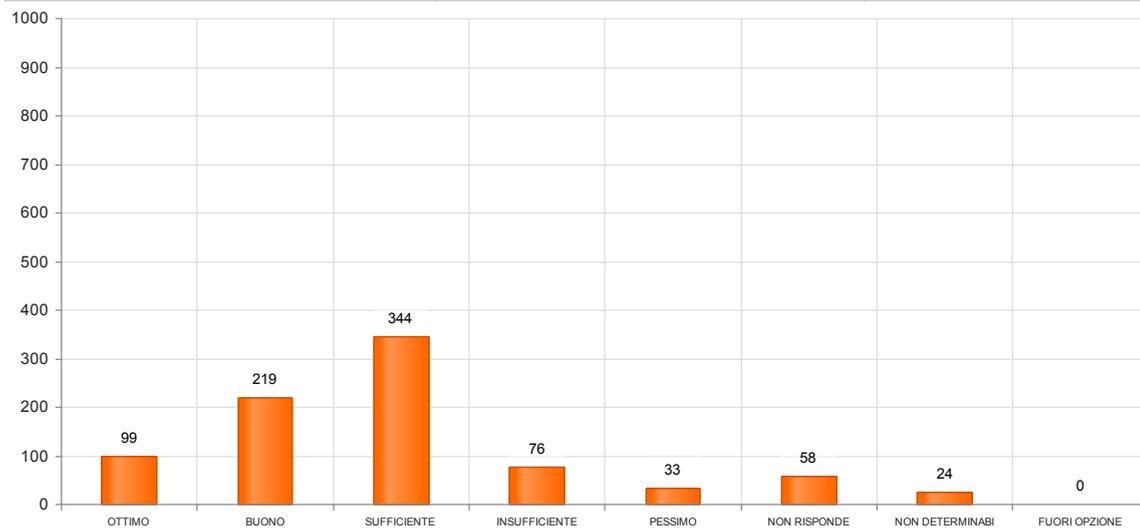
#### D8 Come valuta il tempo di attesa tra la prenotazione ed il tempo in cui ha ricevuto la prestazione?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MOLTO BREVE	112	13.1301
BREVE	147	17.2333
ADEGUATO	426	49.9414
LUNGO	57	6.6823
MOLTO LUNGO	9	1.0551
NON RISPONDE	69	8.0891
NON DETERMINABILE	33	3.8687
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	853	100



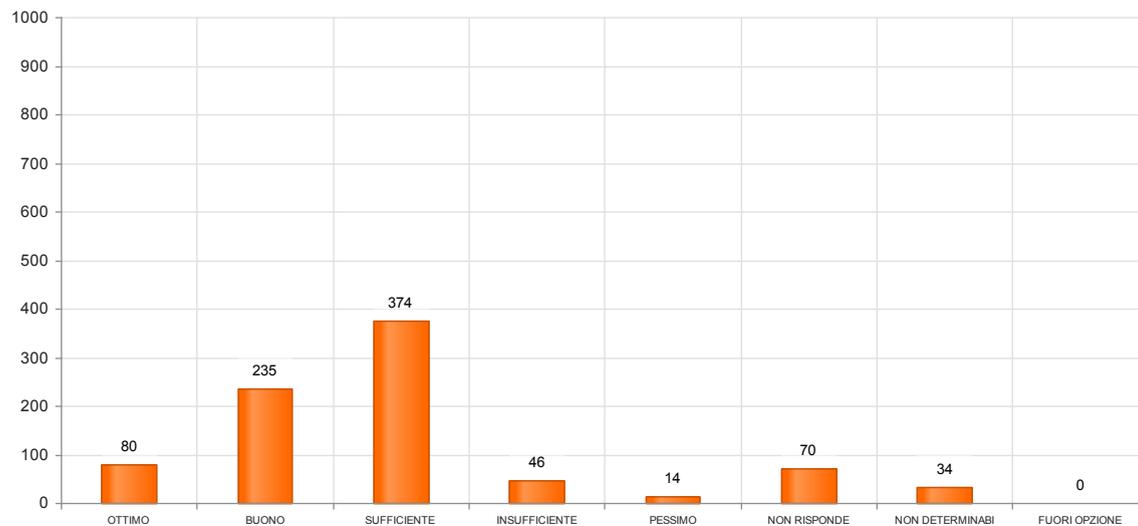
#### D9a Qual è il suo giudizio rispetto ai parcheggi?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	99	11.6061
BUONO	219	25.6741
SUFFICIENTE	344	40.3283
INSUFFICIENTE	76	8.9097
PESSIMO	33	3.8687
NON RISPONDE	58	6.7995
NON DETERMINABILE	24	2.8136
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	853	100



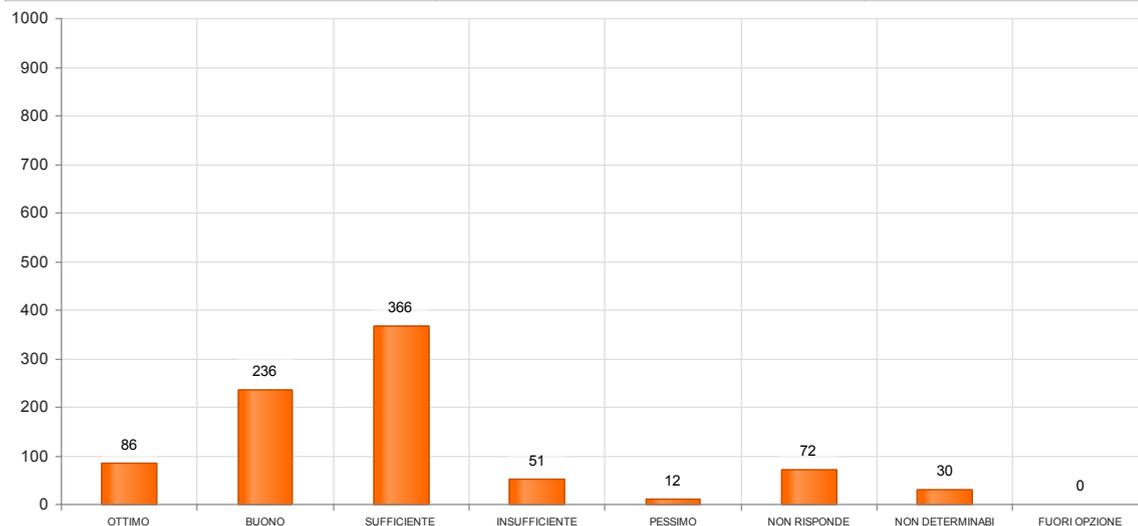
#### D9b Qual è il suo giudizio rispetto alla raggiungibilità della struttura?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	80	9.3787
BUONO	235	27.5498
SUFFICIENTE	374	43.8453
INSUFFICIENTE	46	5.3927
PESSIMO	14	1.6413
NON RISPONDE	70	8.2063
NON DETERMINABILE	34	3.9859
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	853	100



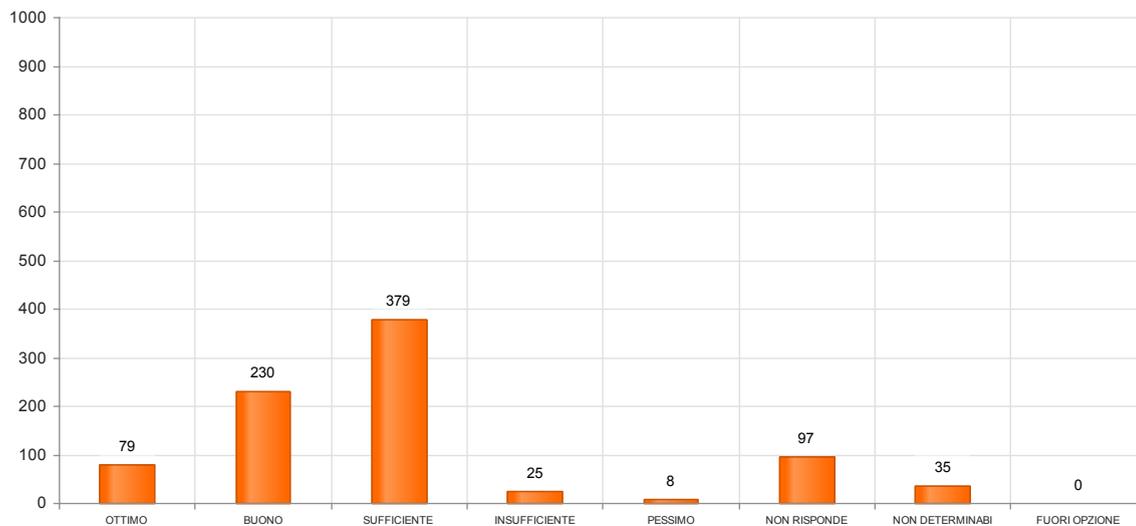
**D9c** Qual è il suo giudizio rispetto alla segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	86	10.0821
BUONO	236	27.6671
SUFFICIENTE	366	42.9074
INSUFFICIENTE	51	5.9789
PESSIMO	12	1.4068
NON RISPONDE	72	8.4408
NON DETERMINABILE	30	3.517
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	853	100



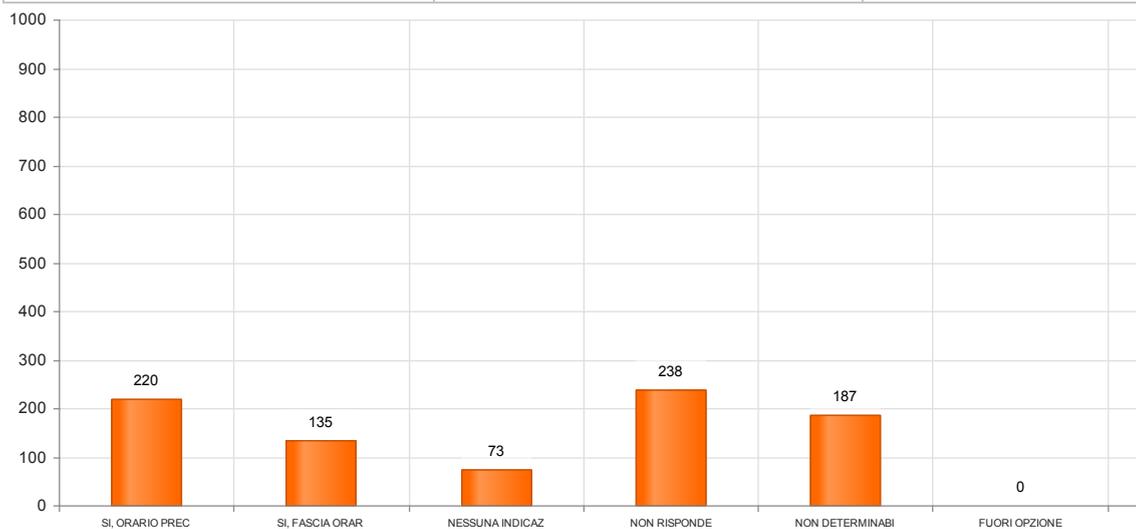
**D9d** Qual è il suo giudizio rispetto alle barriere architettoniche?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	79	9.2614
BUONO	230	26.9637
SUFFICIENTE	379	44.4314
INSUFFICIENTE	25	2.9308
PESSIMO	8	0.9379
NON RISPONDE	97	11.3716
NON DETERMINABILE	35	4.1032
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	853	100



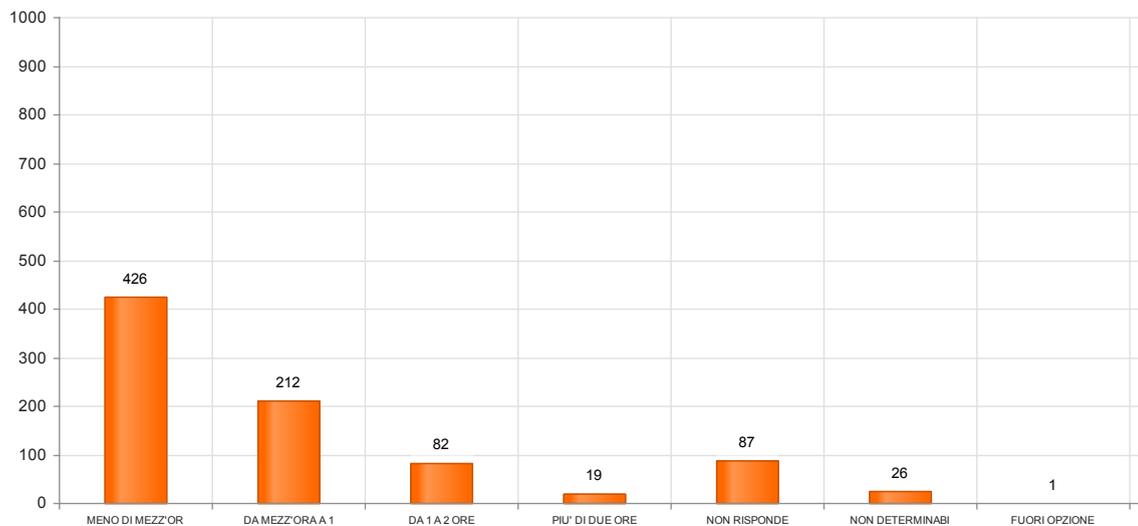
#### D10 Al momento della prenotazione le è stato precisato un orario?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
SI, ORARIO PRECISO	220	25.7913
SI, FASCIA ORARIA	135	15.8265
NESSUNA INDICAZIONE	73	8.558
NON RISPONDE	238	27.9015
NON DETERMINABILE	187	21.9226
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	853	100



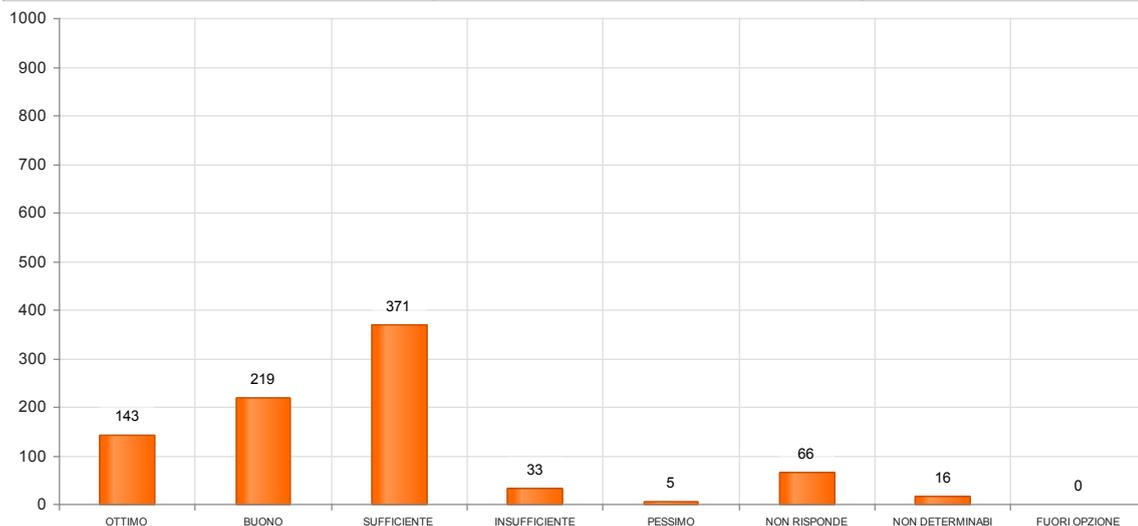
#### D11 Se le è stato indicato un orario o una fascia oraria, quanto tempo è trascorso tra l'o

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MENO DI MEZZ'ORA	426	49.9414
DA MEZZ'ORA A 1 ORA	212	24.8535
DA 1 A 2 ORE	82	9.6131
PIU' DI DUE ORE	19	2.2274
NON RISPONDE	87	10.1993
NON DETERMINABILE	26	3.0481
FUORI OPZIONE	1	0.1172
- TOTALE -	853	100



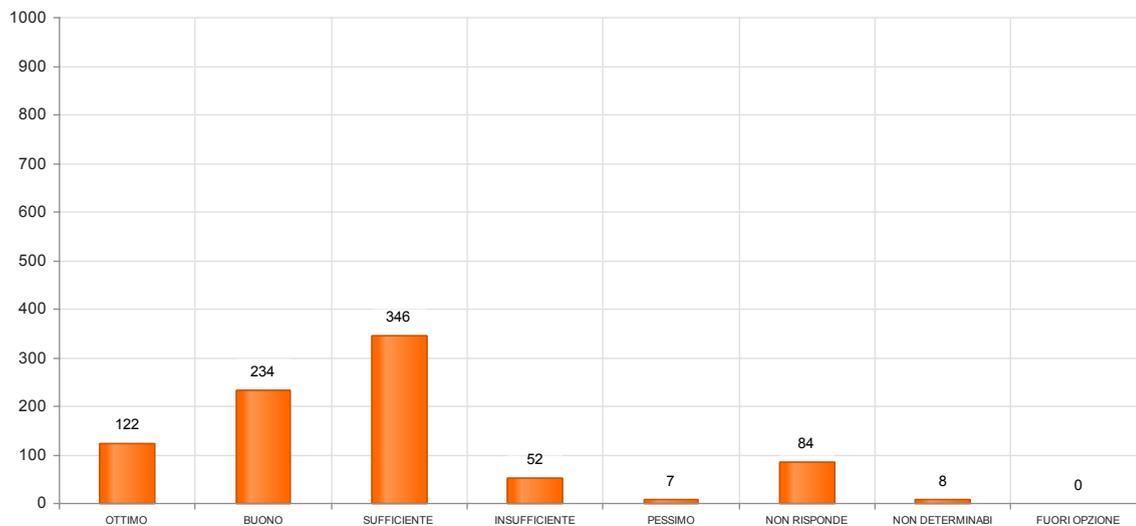
### D12 Qual è il suo giudizio rispetto alla pulizia degli ambienti?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	143	16.7644
BUONO	219	25.6741
SUFFICIENTE	371	43.4936
INSUFFICIENTE	33	3.8687
PESSIMO	5	0.5862
NON RISPONDE	66	7.7374
NON DETERMINABILE	16	1.8757
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	853	100



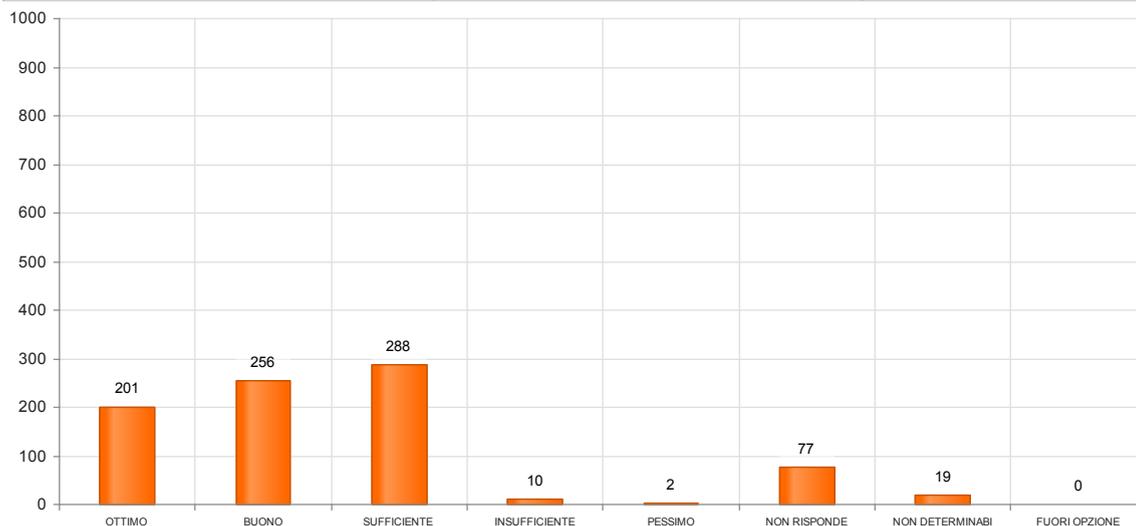
### D13 Qual è il suo giudizio rispetto al comfort degli ambienti?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	122	14.3025
BUONO	234	27.4326
SUFFICIENTE	346	40.5627
INSUFFICIENTE	52	6.0961
PESSIMO	7	0.8206
NON RISPONDE	84	9.8476
NON DETERMINABILE	8	0.9379
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	853	100



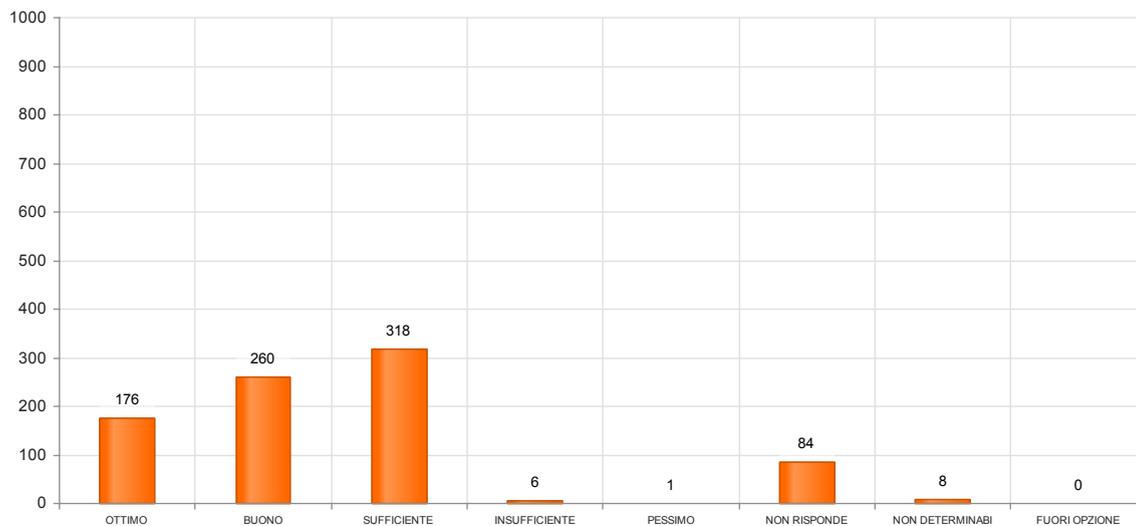
#### D14 Come valuta l'attenzione che le ha dedicato il professionista che l'ha assistita?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	201	23.5639
BUONO	256	30.0117
SUFFICIENTE	288	33.7632
INSUFFICIENTE	10	1.1723
PESSIMO	2	0.2345
NON RISPONDE	77	9.027
NON DETERMINABILE	19	2.2274
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	853	100



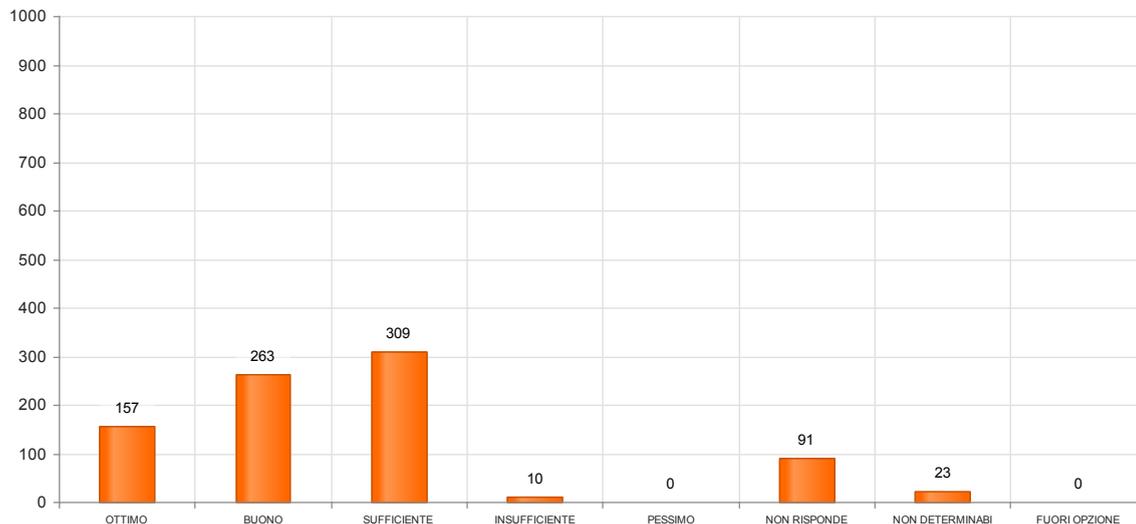
#### D15 Qual è il suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulla diagnosi e sulle sue

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	176	20.6331
BUONO	260	30.4807
SUFFICIENTE	318	37.2802
INSUFFICIENTE	6	0.7034
PESSIMO	1	0.1172
NON RISPONDE	84	9.8476
NON DETERMINABILE	8	0.9379
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	853	100



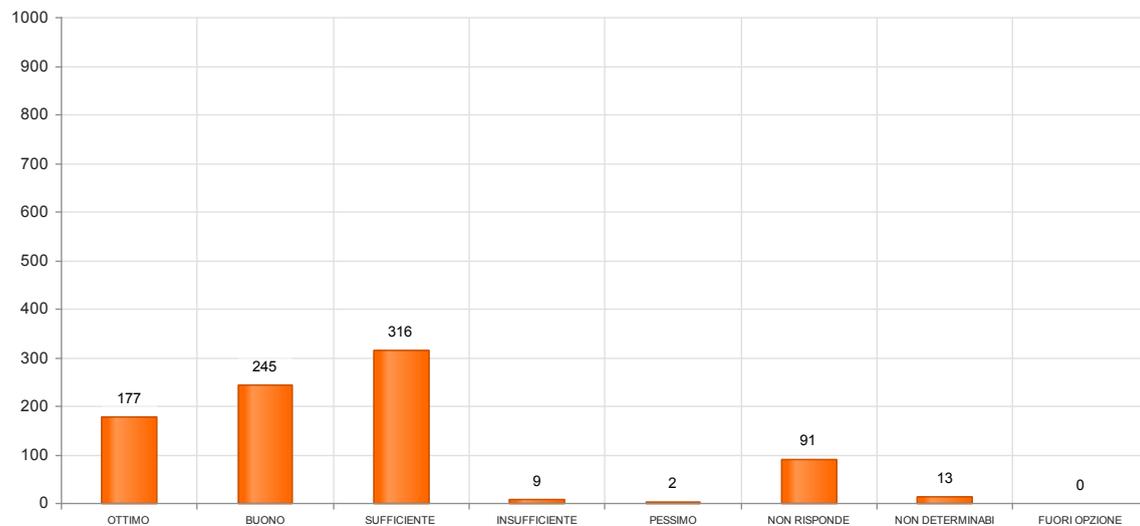
#### D16 Qual è il suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulle terapie e sui compor

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	157	18.4056
BUONO	263	30.8324
SUFFICIENTE	309	36.2251
INSUFFICIENTE	10	1.1723
PESSIMO	0	0
NON RISPONDE	91	10.6682
NON DETERMINABILE	23	2.6964
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	853	100



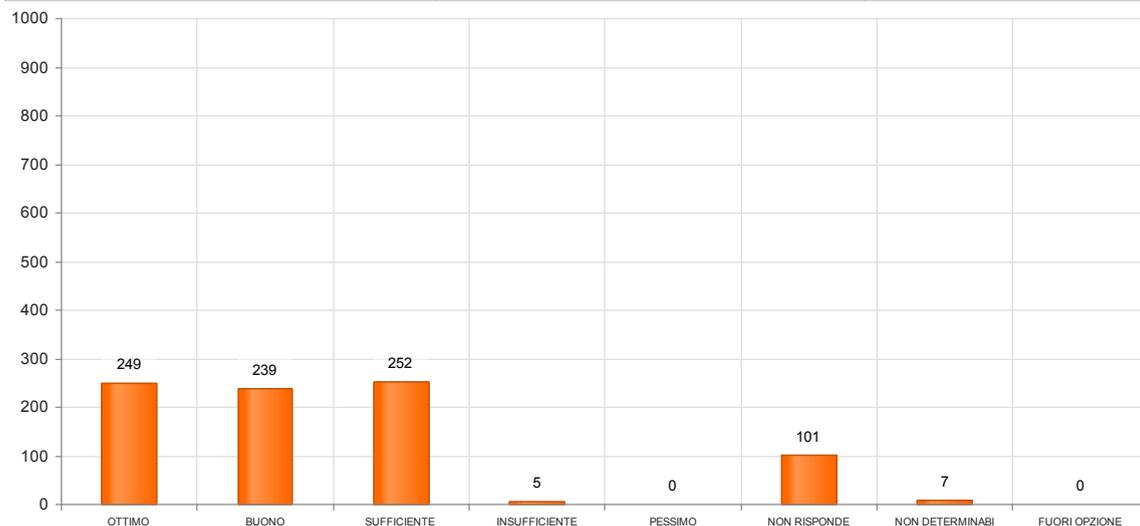
#### D17 Qual è il suo giudizio sul rispetto della riservatezza durante la prestazione?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	177	20.7503
BUONO	245	28.7222
SUFFICIENTE	316	37.0457
INSUFFICIENTE	9	1.0551
PESSIMO	2	0.2345
NON RISPONDE	91	10.6682
NON DETERMINABILE	13	1.524
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	853	100



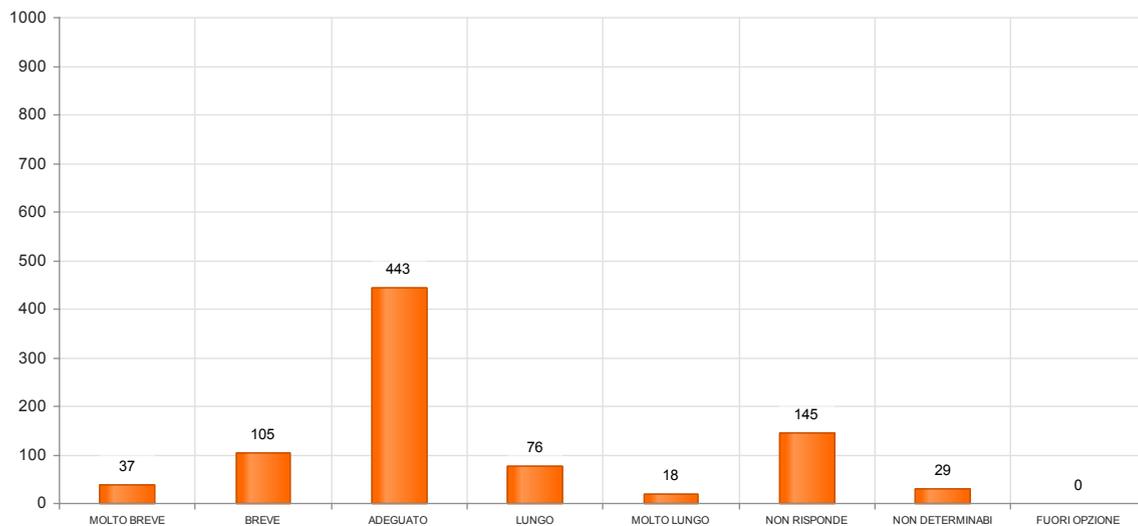
#### D18 Qual è il suo giudizio in merito alla gentilezza ed alla cortesia del personale?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
OTTIMO	249	29.1911
BUONO	239	28.0188
SUFFICIENTE	252	29.5428
INSUFFICIENTE	5	0.5862
PESSIMO	0	0
NON RISPONDE	101	11.8406
NON DETERMINABILE	7	0.8206
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	853	100



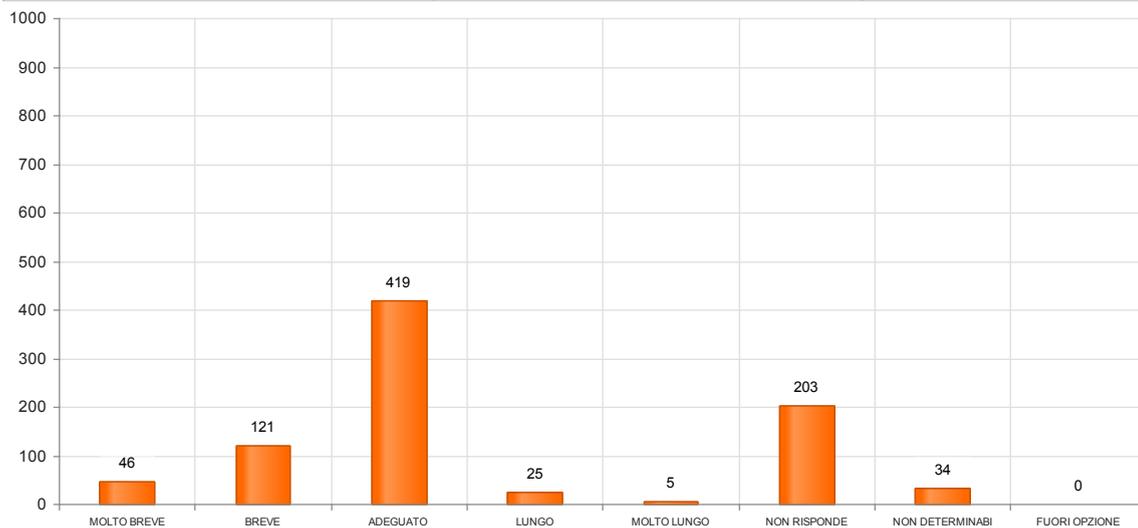
#### D19 Come valuta il tempo di attesa per il pagamento del ticket?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MOLTO BREVE	37	4.3376
BREVE	105	12.3095
ADEGUATO	443	51.9343
LUNGO	76	8.9097
MOLTO LUNGO	18	2.1102
NON RISPONDE	145	16.9988
NON DETERMINABILE	29	3.3998
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	853	100



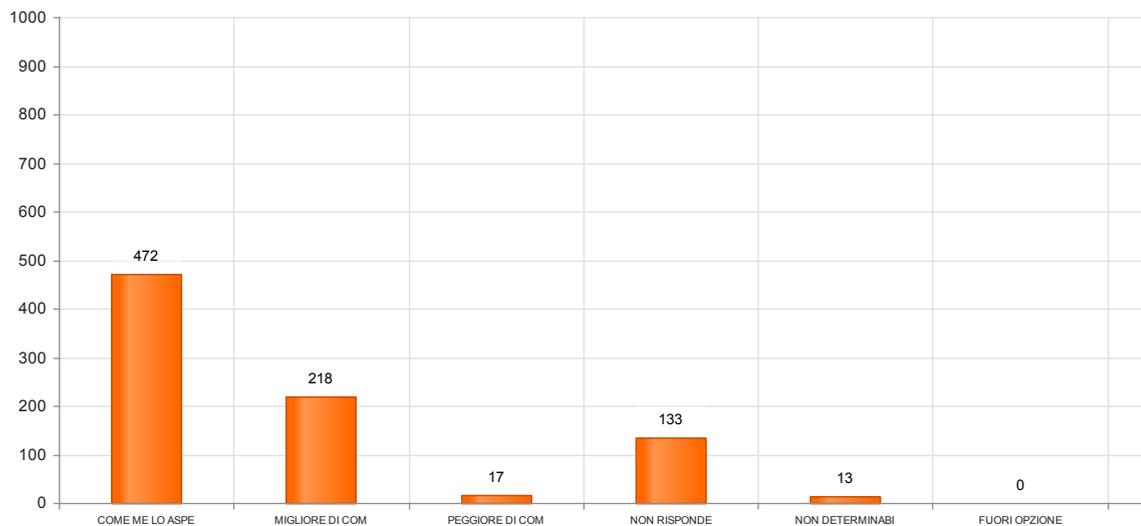
**D20** Se ha fatto un esame, come valuta il tempo di consegna del referto?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MOLTO BREVE	46	5.3927
BREVE	121	14.1852
ADEGUATO	419	49.1208
LUNGO	25	2.9308
MOLTO LUNGO	5	0.5862
NON RISPONDE	203	23.7984
NON DETERMINABILE	34	3.9859
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	853	100



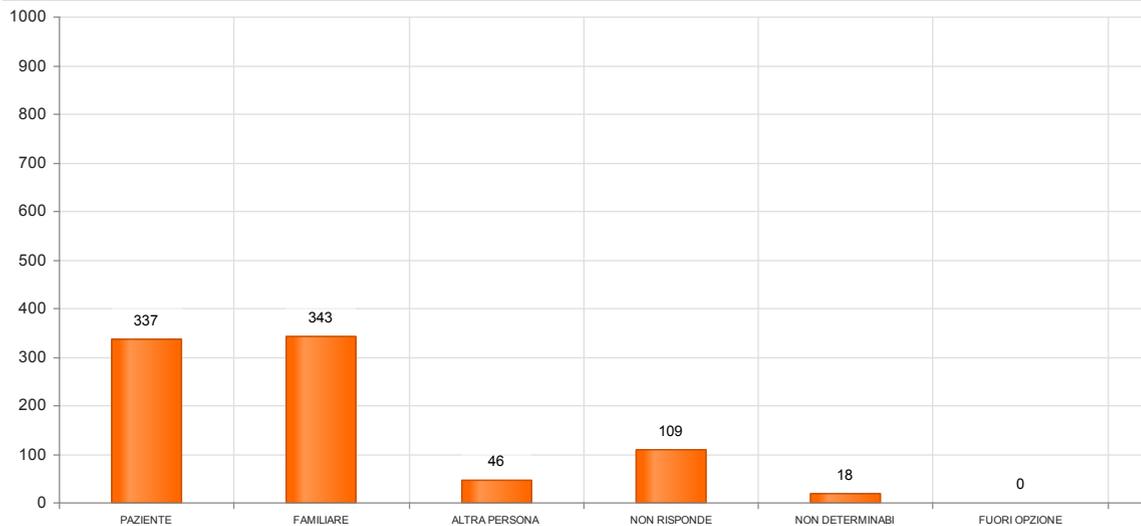
**D21** Rispetto alle sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato:

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
COME ME LO ASPETTAVO	472	55.3341
MIGLIORE DI COME ME LO ASPETTAVO	218	25.5569
PEGGIORE DI COME ME LO ASPETTAVO	17	1.993
NON RISPONDE	133	15.592
NON DETERMINABILE	13	1.524
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	853	100



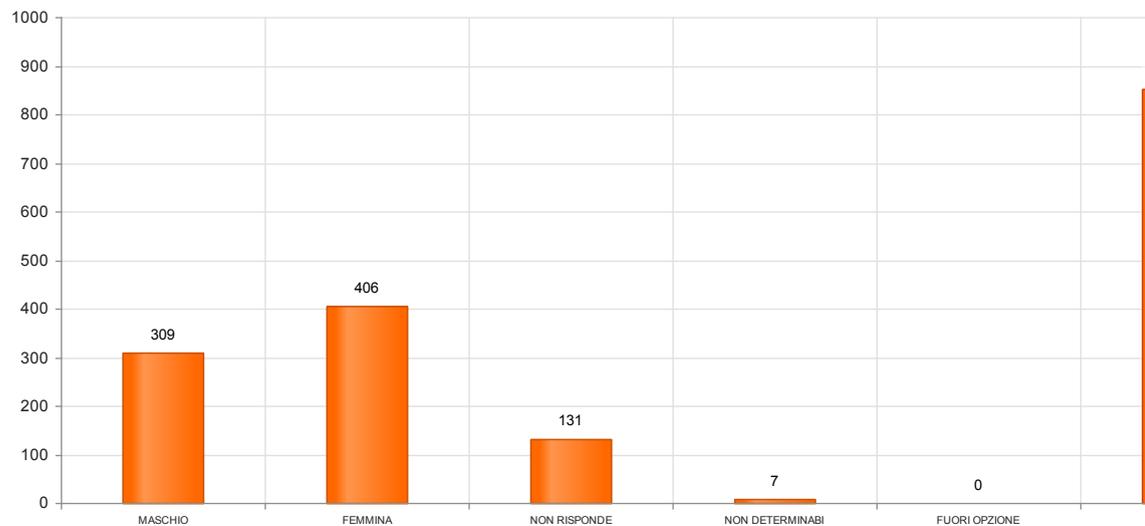
## D23 Chi risponde?

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
PAZIENTE	337	39.5076
FAMILIARE	343	40.211
ALTRA PERSONA	46	5.3927
NON RISPONDE	109	12.7784
NON DETERMINABILE	18	2.1102
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	853	100



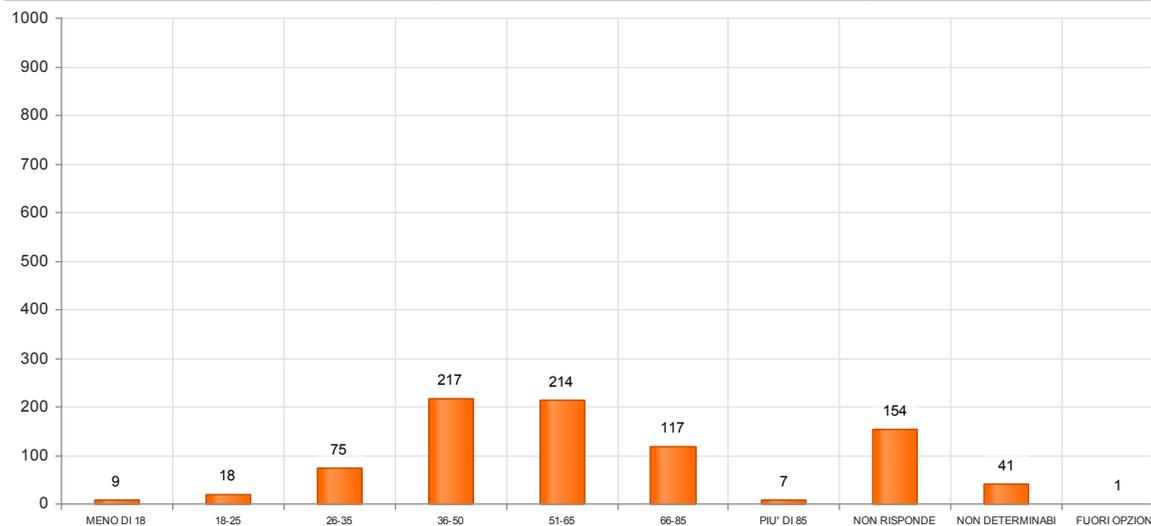
## D24 Sesso

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MASCHIO	309	36.2251
FEMMINA	406	47.5967
NON RISPONDE	131	15.3576
NON DETERMINABILE	7	0.8206
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	853	100



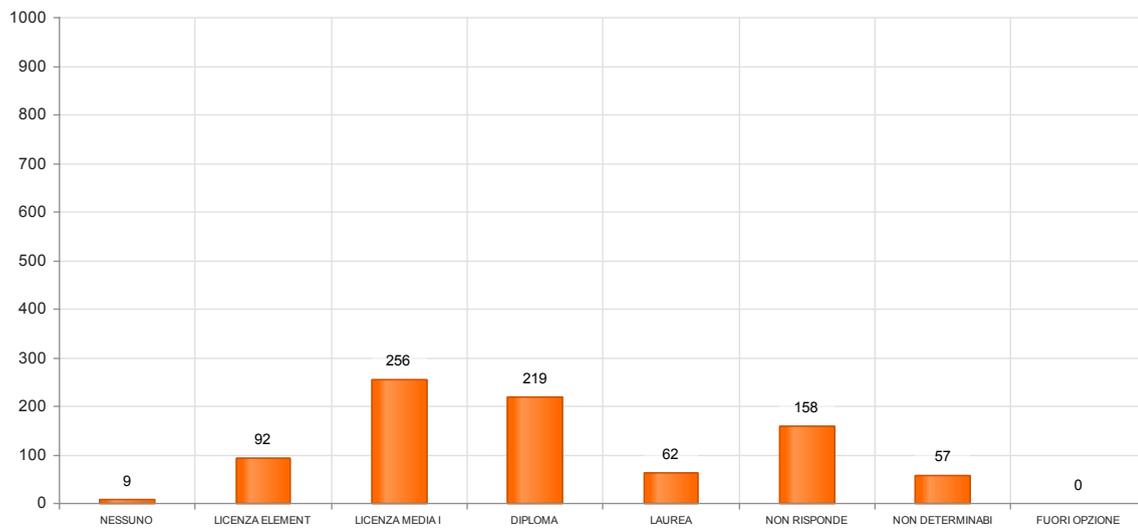
## D25 Età

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
MENO DI 18	9	1.0551
18-25	18	2.1102
26-35	75	8.7925
36-50	217	25.4396
51-65	214	25.0879
66-85	117	13.7163
PIU' DI 85	7	0.8206
NON RISPONDE	154	18.0539
NON DETERMINABILE	41	4.8066
FUORI OPZIONE	1	0.1172
- TOTALE -	853	100



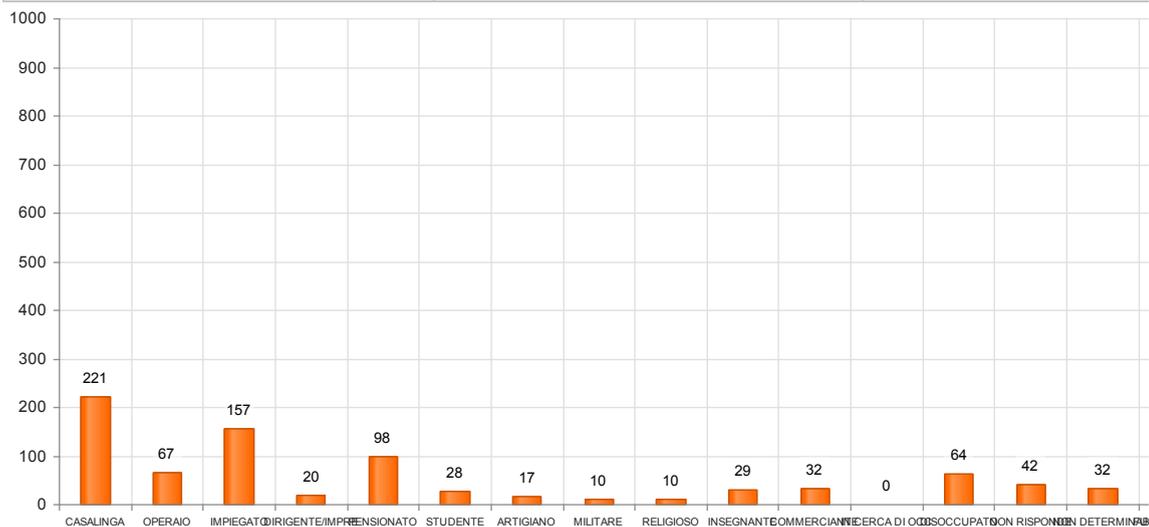
## D26 Titolo di studio

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
NESSUNO	9	1.0551
LICENZA ELEMENTARE	92	10.7855
LICENZA MEDIA INF.	256	30.0117
DIPLOMA	219	25.6741
LAUREA	62	7.2685
NON RISPONDE	158	18.5229
NON DETERMINABILE	57	6.6823
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	853	100



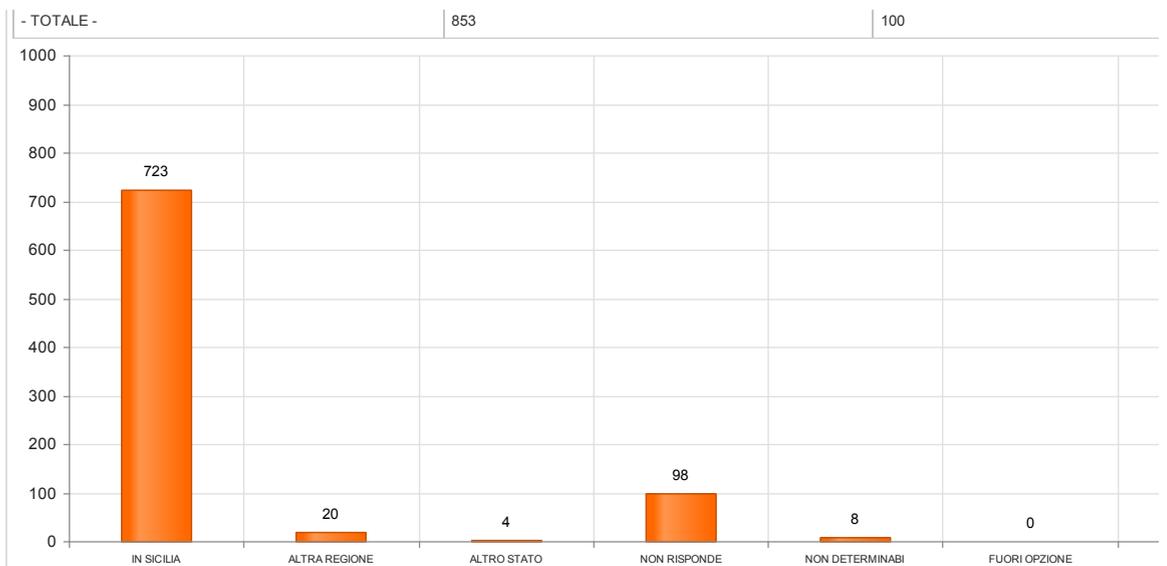
D27 Professione

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
CASALINGA	221	25.9086
OPERAIO	67	7.8546
IMPIEGATO	157	18.4056
DIRIGENTE/IMPRENDITORE	20	2.3447
PENSIONATO	98	11.4889
STUDENTE	28	3.2825
ARTIGIANO	17	1.993
MILITARE	10	1.1723
RELIGIOSO	10	1.1723
INSEGNANTE	29	3.3998
COMMERCIANTE	32	3.7515
IN CERCA DI OCCUP.	0	0
DISOCCUPATO	64	7.5029
NON RISPONDE	42	4.9238
NON DETERMINABILE	32	3.7515
FUORI OPZIONE	26	3.0481
- TOTALE -	853	100



D28 Residenza

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
IN SICILIA	723	84.7597
ALTRA REGIONE	20	2.3447
ALTRO STATO	4	0.4689
NON RISPONDE	98	11.4889
NON DETERMINABILE	8	0.9379
FUORI OPZIONE	0	0



## D29 Nazionalità

Risposta	Numero di questionari	Percentuale
ITALIANA	701	82.1805
ALTRA	11	1.2896
NON RISPONDE	120	14.068
NON DETERMINABILE	21	2.4619
FUORI OPZIONE	0	0
- TOTALE -	853	100

