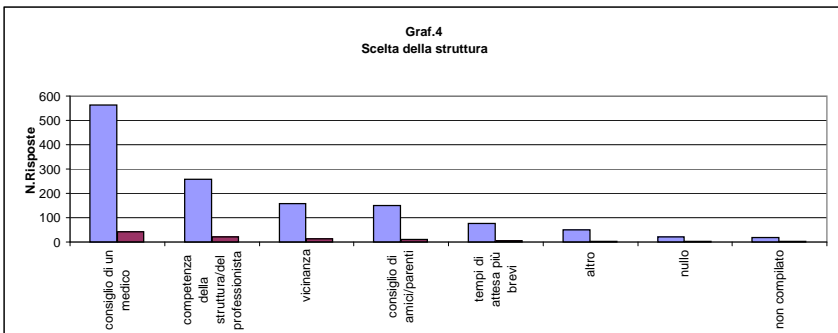
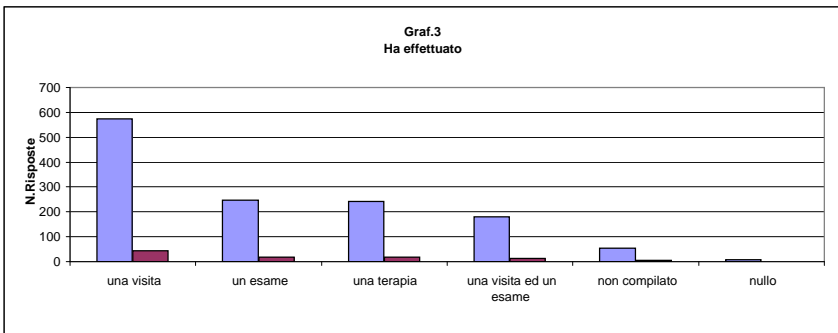
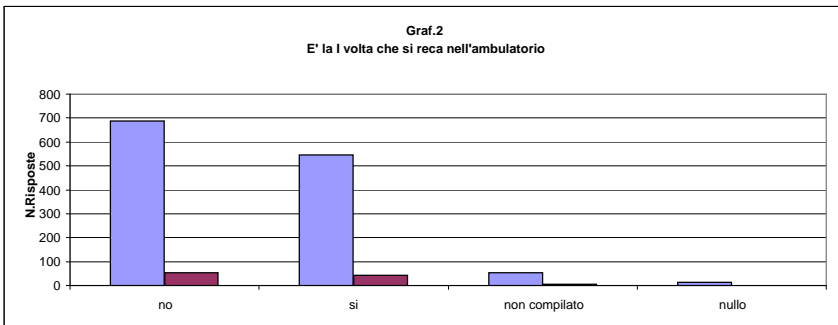
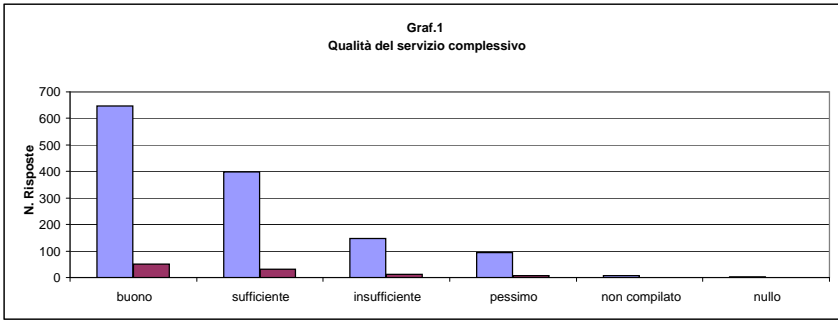
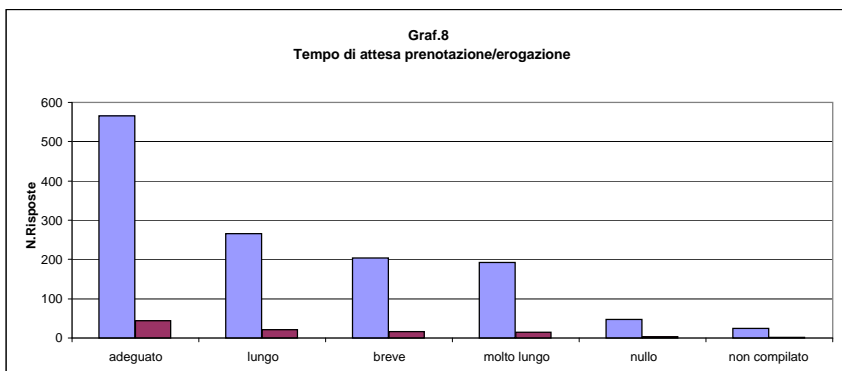
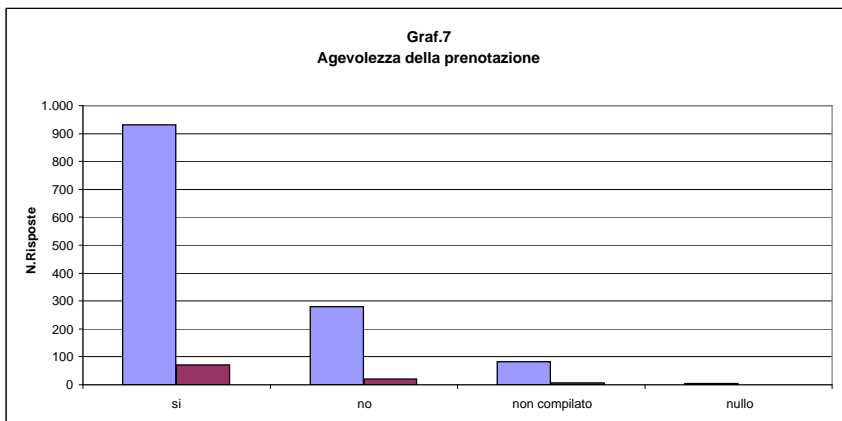
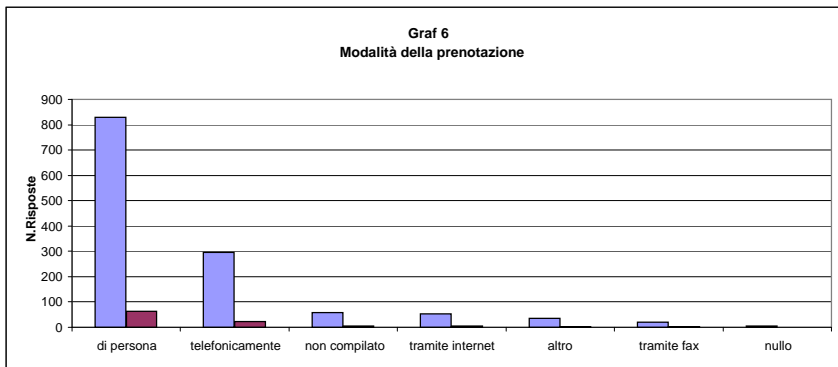
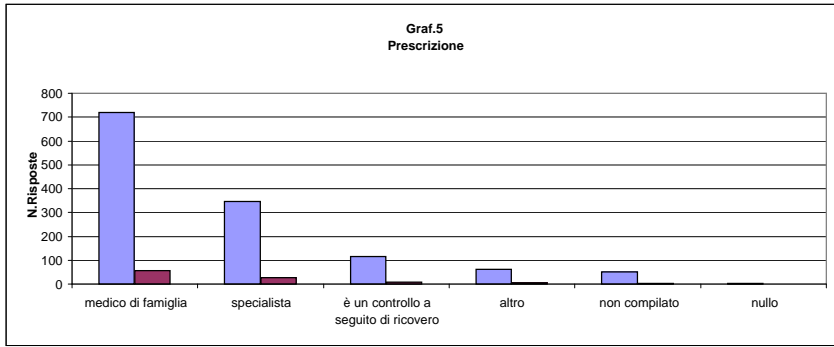
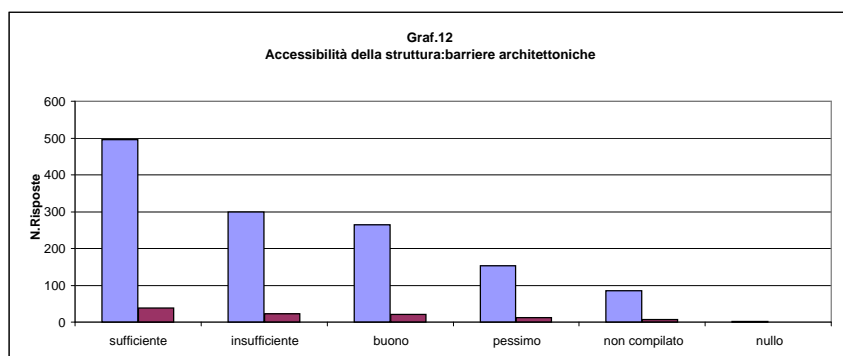
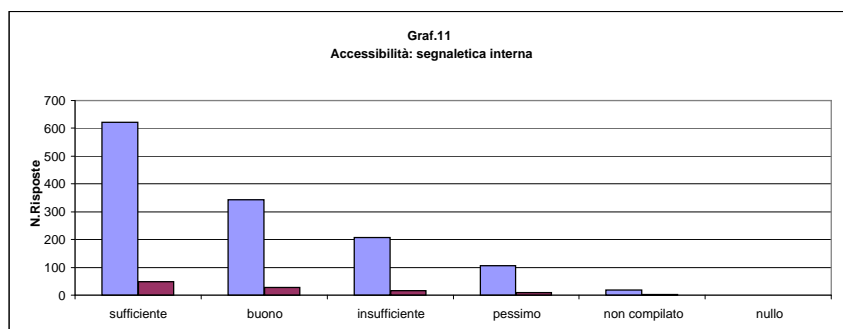
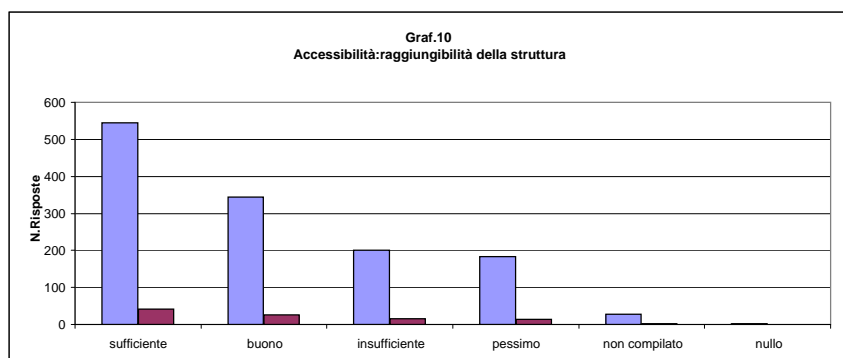
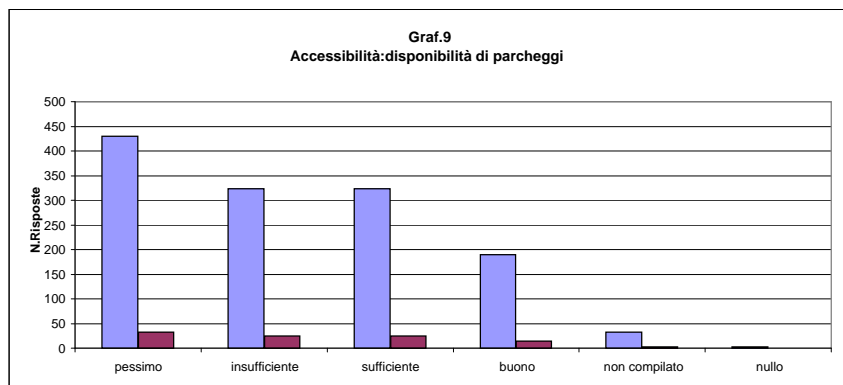
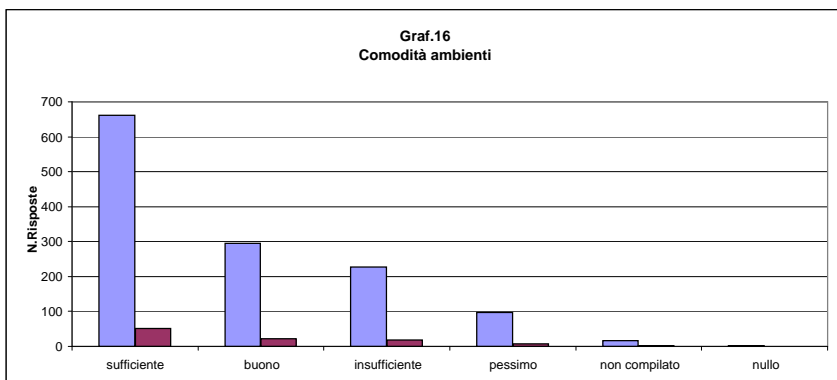
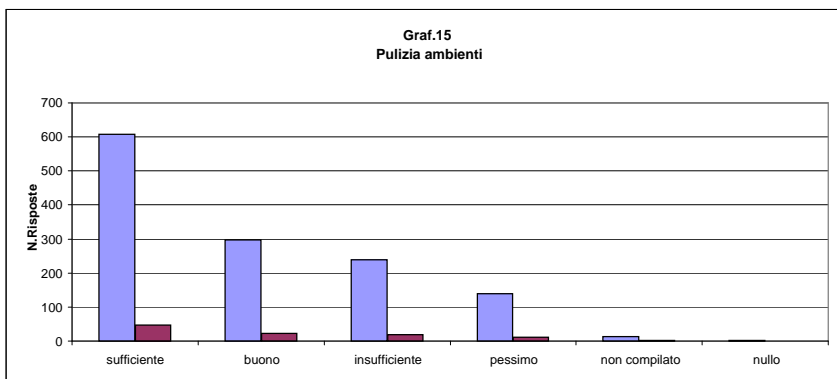
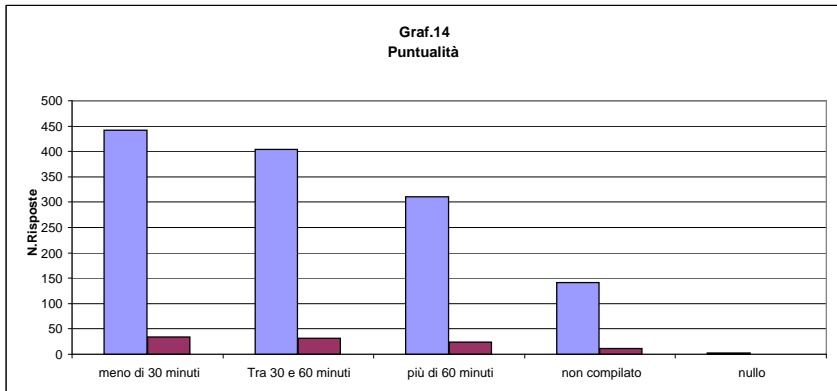
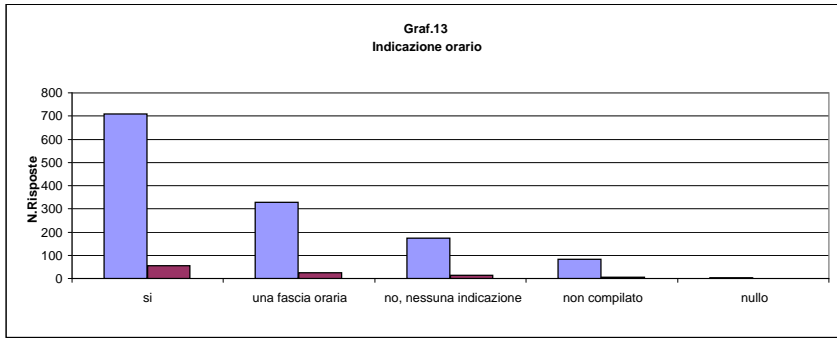


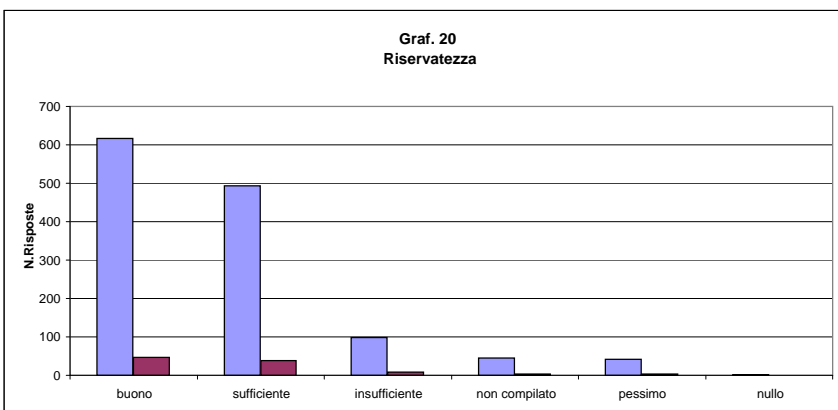
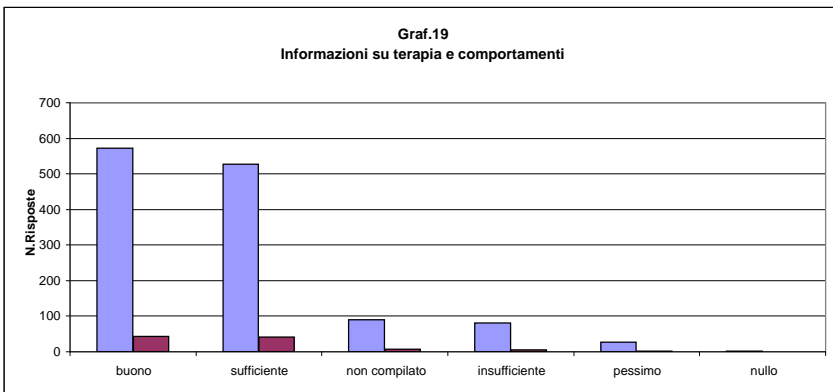
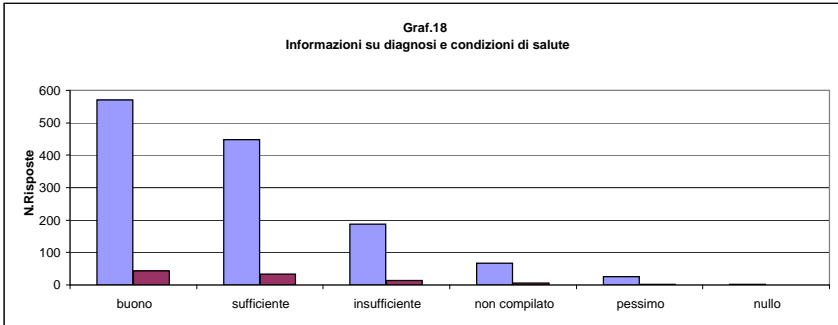
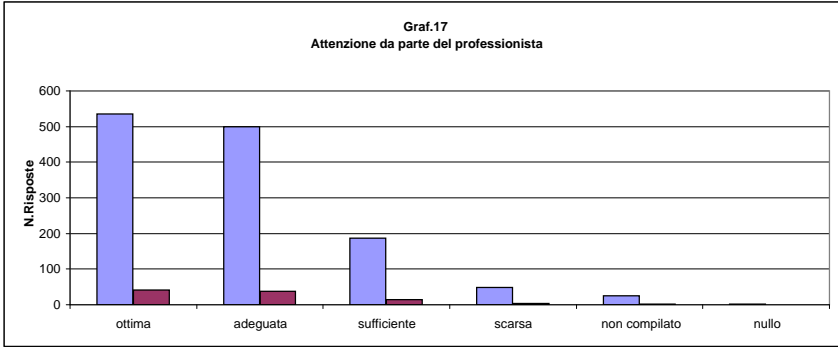
Valutazione dell'attività ambulatoriale

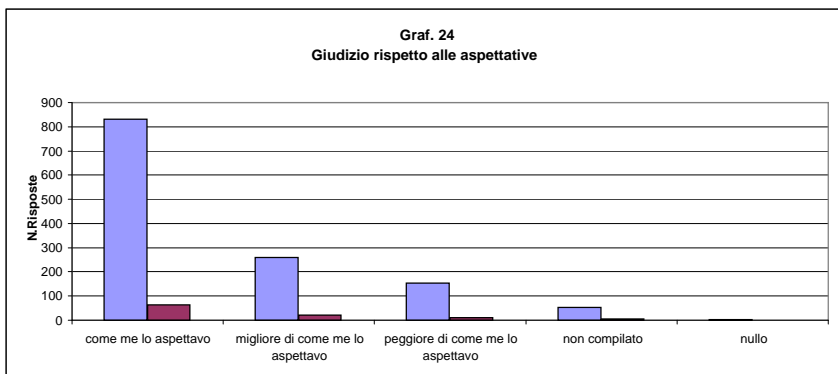
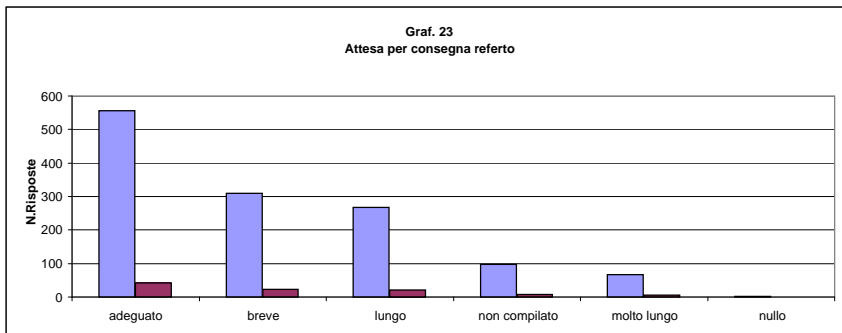
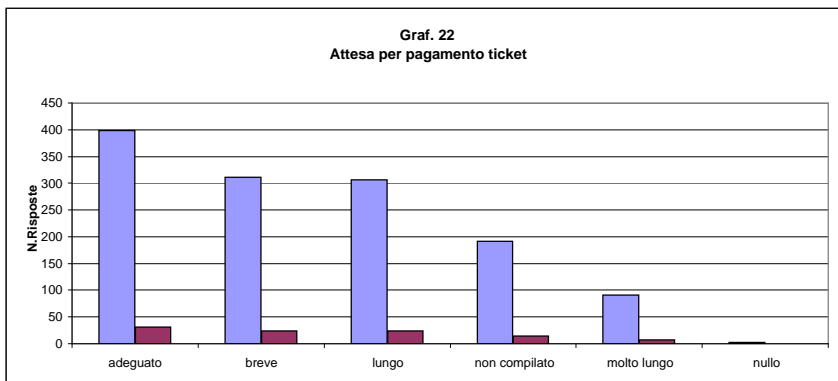
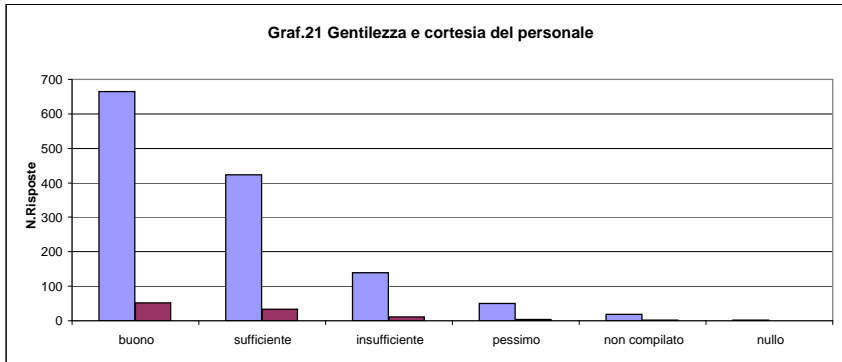


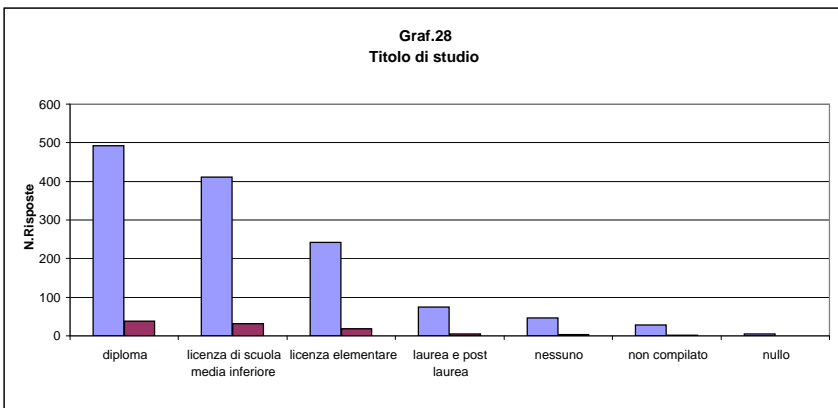
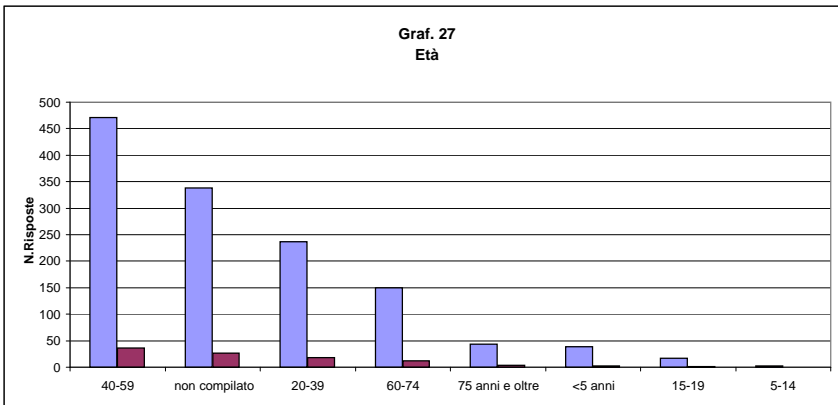
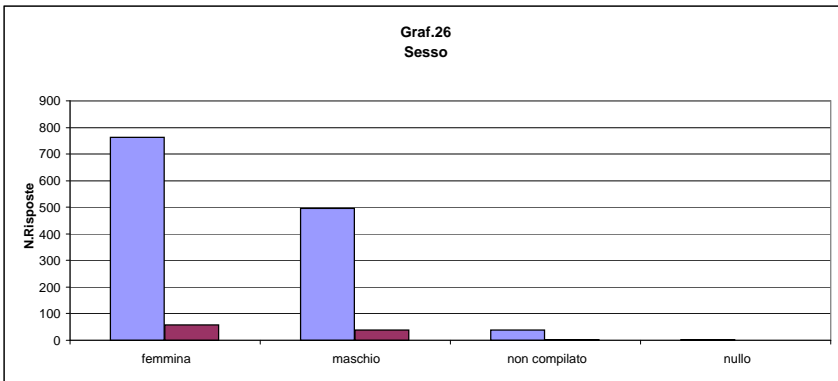
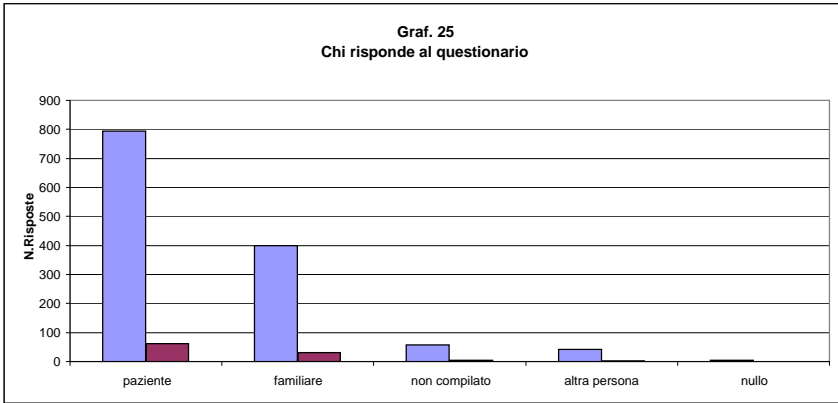


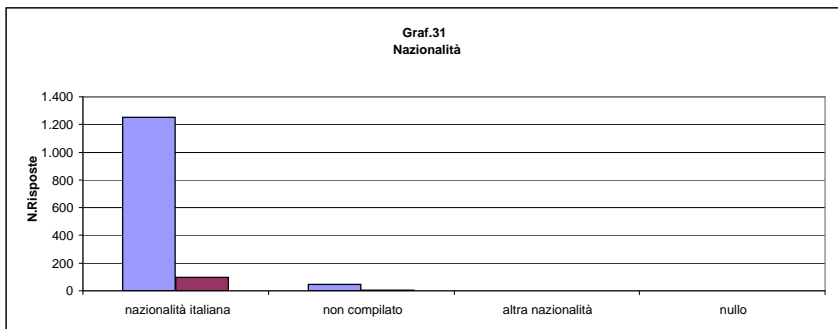
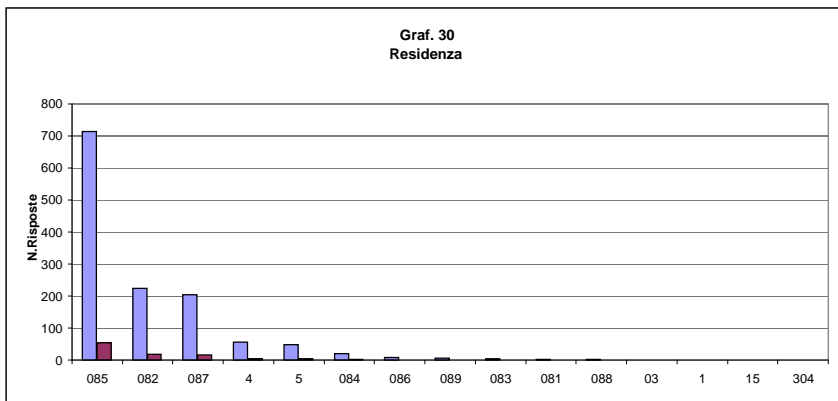
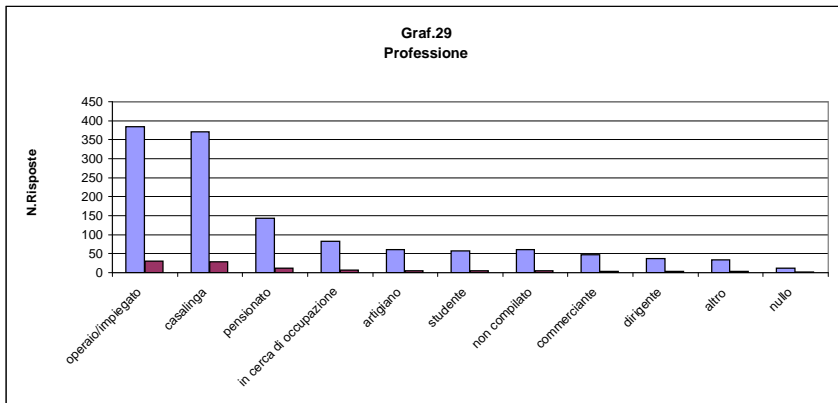












Valutazione della qualità dei servizi diagnostici e ambulatoriali

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

	N.	%	% Cum.
buono	648	49,9	49,9
sufficiente	399	30,7	80,6
insufficiente	147	11,3	91,9
pessimo	94	7,2	99,2
non compilato	8	0,6	99,8
nullo	3	0,2	100,0
Total	1.299	100,0	

D2) E' la prima volta che si reca in questo ambulatorio?

	N.	%	% Cum.
no	687	52,9	52,9
si	545	42,0	94,8
non compilato	54	4,2	99,0
nullo	13	1,0	100,0
Total	1.299	100,0	

D3) Oggi ha effettuato

	N.	%	% Cum.
una visita	573	44,1	44,1
un esame	246	18,9	63,0
una terapia	241	18,6	81,6
una visita ed un esame	179	13,8	95,4
non compilato	53	4,1	99,5
nullo	7	0,5	100,0
Total	1.299	100,0	

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

	N.	%	% Cum.
consiglio di un medico	563	43,3	43,3
competenza della struttura/del professionista	258	19,9	63,2
vicinanza	159	12,2	75,4
consiglio di amici/parenti	151	11,6	87,0
tempi di attesa più brevi	77	5,9	93,0
altro	51	3,9	96,9
nullo	21	1,6	98,5
non compilato	19	1,5	100,0
Total	1.299	99,9	

D5) Chi le ha richiesto la visita specialistica?

	N.	%	% Cum.
medico di famiglia	719	55,4	55,4
specialista	345	26,6	82,0
è un controllo a seguito di ricovero	116	8,9	90,9
altro	63	4,8	95,7
non compilato	52	4,0	99,7
nullo	4	0,3	100,0
Total	1.299	100,0	

D6) Come ha effettuato la prenotazione?

	N.	%	% Cum.
di persona	829	63,8	63,8
telefonicamente	297	22,9	86,7
non compilato	58	4,5	91,1
tramite internet	53	4,1	95,2
altro	36	2,8	98,0
tramite fax	21	1,6	99,6
nullo	5	0,4	100,0
Total	1.299	100,0	

D7) La modalità di prenotazione è stata agevole?

	N.	%	% Cum.
si	932	71,7	71,7
no	280	21,6	93,3
non compilato	82	6,3	99,6
nullo	5	0,4	100,0
Total	1.299	100,0	

D8) Come valuta il tempo di attesa tra la prenotazione e la prestazione, rispetto al suo stato di salute?

	N.	%	% Cum.
adeguato	565	43,5	43,5
lungo	266	20,5	64,0
breve	204	15,7	79,7
molto lungo	192	14,8	94,5
nullo	48	3,7	98,2
non compilato	24	1,8	100,0
Total	1.299	100,0	

D9a) Disponibilità di parcheggi

	N.	%	% Cum.
pessimo	430	33,1	33,1
insufficiente	323	24,9	58,0
sufficiente	323	24,9	82,8
buono	189	14,5	97,4
non compilato	32	2,5	99,8
nullo	2	0,2	100,0

Total	1.299	100,0	
-------	-------	-------	--

D9b) Raggiungibilità della struttura

	N.	%	% Cum.
sufficiente	544	41,9	41,9
buono	344	26,5	68,4
insufficiente	200	15,4	83,8
pessimo	183	14,1	97,9
non compilato	27	2,1	99,9
nullo	1	0,1	100,0
Total	1.299	100,0	

D9c) Segnaletica interna alla struttura per raggiungere l'ambulatorio

	N.	%	% Cum.
sufficiente	621	47,8	47,8
buono	344	26,5	74,3
insufficiente	207	15,9	90,2
pessimo	107	8,2	98,5
non compilato	19	1,5	99,9
nullo	1	0,1	100,0
Total	1.299	100,0	

D9d) Barriere architettoniche

	N.	%	% Cum.
sufficiente	495	38,1	38,1
insufficiente	299	23,0	61,1
buono	265	20,4	81,5
pessimo	153	11,8	93,3
non compilato	86	6,6	99,9
nullo	1	0,1	100,0
Total	1.299	100,0	

D10) Al momento della prenotazione Le è stato precisato un orario?

	N.	%	% Cum.
si	708	54,5	54,5
una fascia oraria	329	25,3	79,8
no, nessuna indicazione	174	13,4	93,2
non compilato	84	6,5	99,7
nullo	4	0,3	100,0
Total	1.299	100,0	

D11) Se le è stato indicato un orario o una fascia oraria, quanto tempo è trascorso tra l'orario in cui Le è stato fissato l'appuntamento ed il momento in cui è stato chiamato per effettuare la visita/esame/terapia ?

	N.	%	% Cum.
meno di 30 minuti	442	34,0	34
Tra 30 e 60 minuti	404	31,1	65,1
più di 60 minuti	310	23,9	89,0
non compilato	141	10,9	99,8
nullo	2	0,2	100,0
Total	1.299	100,0	

D12) Qual è il Suo giudizio rispetto alla pulizia degli ambienti (sale di attesa, ambulatori, sale

	N.	%	% Cum.
sufficiente	608	46,8	46,8
buono	298	22,9	69,7
insufficiente	239	18,4	88,1
pessimo	139	10,7	98,8
non compilato	14	1,1	99,9
nullo	1	0,1	100,0
Total	1.299	100,0	

D13) Qual è il Suo giudizio rispetto alla comodità degli ambienti (sale di attesa, ambulatori, sale diagnostiche)?

	N.	%	% Cum.
sufficiente	662	51,0	51
buono	295	22,7	73,7
insufficiente	228	17,6	91,3
pessimo	97	7,5	98,7
non compilato	16	1,2	100,0
nullo	1	0,1	100,0
Total	1.299	100,0	

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

	N.	%	% Cum.
ottima	536	41,3	41,3
adeguata	500	38,5	79,8
sufficiente	187	14,4	94,2
scarsa	49	3,8	98,0
non compilato	26	2,0	100,0
nullo	1	0,1	100,0
Total	1.299	100,0	

D15) Qual è il Suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulla diagnosi e sulle Sue condizioni di salute?

	N.	%	% Cum.
buono	570	43,9	43,9
sufficiente	448	34,5	78,4
insufficiente	188	14,5	92,9
non compilato	67	5,2	98,0
pessimo	25	1,9	99,9
nullo	1	0,1	100,0
Total	1.299	100,0	

D16) Qual è il Suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulle terapie e sui comportamenti da seguire a casa?

	N.	%	% Cum.
buono	572	44,0	44
sufficiente	528	40,6	84,6
non compilato	90	6,9	91,6
insufficiente	81	6,2	97,8
pessimo	27	2,1	99,9
nullo	1	0,1	100,0
Total	1.299	100,0	

D17) Qual è il Suo giudizio sul rispetto della riservatezza durante la visita/terapia/esame?

	N.	%	% Cum.
	Frequency	Percent	
buono	617	47,5	47,5
sufficiente	494	38,0	85,5
insufficiente	99	7,6	93,2
non compilato	45	3,5	96,6
pessimo	42	3,2	99,8
nullo	2	0,2	100,0
Total	1.299	100,0	

D18) Qual è il Suo giudizio in merito alla gentilezza e alla cortesia del personale?

	N.	%	% Cum.
buono	665	51,2	51,2
sufficiente	423	32,6	83,8
insufficiente	139	10,7	94,5
pessimo	51	3,9	98,4
non compilato	19	1,5	99,9
nullo	2	0,2	100,0
Total	1.299	100,0	

D19) Se ha pagato il ticket, come valuta il tempo di attesa per il pagamento?

	N.	%	% Cum.
adeguato	398	30,6	30,6
breve	311	23,9	54,5
lungo	306	23,6	78,1
non compilato	191	14,7	92,8
molto lungo	91	7,0	99,8
nullo	2	0,2	100,0
	1.299	100,0	

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

	N.	%	% Cum.
adeguato	556	42,8	42,8
breve	310	23,9	66,7
lungo	267	20,6	87,2
non compilato	97	7,5	94,7
molto lungo	67	5,2	99,8
nullo	2	0,2	100,0
Total	1.299	100,0	

D21) Rispetto alle Sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato

	N.	%	% Cum.
come me lo aspettavo	831	64,0	64,0
migliore di come me lo aspettavo	260	20,0	84,0
peggiore di come me lo aspettavo	153	11,8	95,8
non compilato	53	4,1	99,9
nullo	2	0,2	100,0
Total	1.299	100,0	

D23) Chi risponde al questionario

	N.	%	% Cum.
paziente	795	61,2	61,2
familiare	400	30,8	92,0
non compilato	58	4,5	96,5
altra persona	42	3,2	99,7
nullo	4	0,3	100,0
Total	1.299	100,0	

D24) Sesso

	N.	%	% Cum.
femmina	762	58,7	58,7
maschio	496	38,2	96,9
non compilato	38	2,9	99,8
nullo	3	0,2	100,0

Total	1.299	100,0	
-------	-------	-------	--

D25) Età

	N.	%	% Cum.
40-59	471	36,26	36,26
non compilato	338	26,02	62,28
20-39	237	18,24	80,52
60-74	150	11,55	92,07
75 anni e oltre	44	3,39	95,46
<5 anni	39	3,00	98,46
15-19	17	1,31	99,77
5-14	3	0,23	100,00
Total	1.299	100,00	

D26) Titolo di studio

	N.	%	% Cum.
diploma	493	38,0	38,0
licenza di scuola media inferiore	411	31,6	69,6
licenza elementare	242	18,6	88,2
laurea e post laurea	74	5,7	93,9
nessuno	46	3,5	97,5
non compilato	28	2,2	99,6
nullo	5	0,4	100,0
Total	1.299	100,0	

D27) Professione

	N.	%	% Cum.
operaio/impiegato	385	29,6	29,6
casalinga	371	28,6	58,2
pensionato	143	11,0	69,2
in cerca di occupazione	82	6,3	75,5
artigiano	61	4,7	80,2
studente	57	4,4	84,6
non compilato	60	5,3	89,9
commerciante	47	3,6	93,5
dirigente	37	2,8	96,3
altro	34	2,6	98,9
nullo	12	0,9	99,9
Total	1.299	100,0	

D28) Residenza

	N.	%	% Cum.
085	714	55,0	
082	225	17,3	
087	204	15,7	
4	57	4,4	
5	49	3,8	
084	21	1,6	
086	9	0,7	
089	7	0,5	
083	4	0,3	
081	3	0,2	
088	2	0,2	
03	1	0,1	
1	1	0,1	
15	1	0,1	
304	1	0,1	
Total	1.299	100,0	

D29) Nazionalità

	N.	%	% Cum.
nazionalità italiana	1.253	96,5	96,5
non compilato	44	3,4	99,9
altra nazionalità	1	0,1	100,0
nullo	1	0,1	100,1
Total	1.299	100,0	