

**Satisfaction**

**2008**

Celsa Rosario

# Satisfaction 2008

## Unità Operativa Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP

posta elettronica: [uourp@ausl6palermo.org](mailto:uourp@ausl6palermo.org)

pagine internet: [www.ausl6palermo.org](http://www.ausl6palermo.org)

Responsabile Unità Operativa: D.ssa Fatima Mannino

Testo, elaborazione dati e grafica: Dr Rosario Celsa

Presentazione dell'attività di realizzazione  
dell'indagine di *customer satisfaction*  
svolta nel mese di Settembre 2008  
dagli Operatori dei Punti Informativi URP  
e da personale dei Distretti 1, 9 e 14  
dell'Azienda USL 6 di Palermo

# INDICE

1. Presentazione del lavoro
2. Il contesto normativo
3. Gli impegni delle PP.AA.
4. Introduzione alla Satisfaction 2008
5. La **progettazione** della rilevazione:
  - tempistica
  - destinatari (*target*)
  - questionari
6. La **preparazione** della rilevazione:
  - personale coinvolto
  - informazione alle strutture ed all'utenza
7. I **risultati** della rilevazione

# 1 – Presentazione dell'attività

La rilevazione ha inteso sondare il giudizio complessivo dell'utenza sulle prestazioni di cui la stessa utenza ha fruito accedendo alle strutture aziendali.

Come di consueto, sono stati sottoposti al vaglio dell'utenza alcuni aspetti ritenuti qualificanti le prestazioni erogate dall'Azienda USL 6.

## 2 – Il contesto normativo

- **Decreto legislativo 502/92 e Decreto legislativo 517/93**  
introducono – per la prima volta in un testo di legge – il concetto di qualità delle prestazioni rese nell'ambito del servizio sanitario nazionale
- **D.P.C.M. 10 Maggio 1995**  
definisce lo “*Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari*”, identificano nella qualità delle strutture e delle prestazioni erogate il fulcro centrale del nuovo assetto del sistema sanitario nazionale. Il tema della rilevazione della qualità percepita, nell'ambito delle pubbliche amministrazioni, più di recente è stato oggetto di rinnovata attenzione normativa.
- **Direttiva Ministero della Funzione Pubblica 24 Marzo 2004**  
(pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 80 del 5-4-2004) pone la tematica delle rilevazioni della qualità percepita nel novero delle attività istituzionali che le PP.AA. devono compiere con una frequenza tale da consentire la costruzione, nel tempo, di un valido strumento di monitoraggio dei bisogni e delle attese della propria utenza di riferimento

# 3.1 - Gli impegni delle PP.AA.

La Direttiva 24 Marzo 2004 richiede alle amministrazioni pubbliche l'assunzione di precisi impegni.

1-Progettazione e svolgimento di periodiche rilevazioni della qualità dei servizi pubblici percepita dai cittadini, approntando metodologie e strumenti adeguati.

2-Diffusione con mezzi idonei dei risultati della rilevazione, definizione, in correlazione con gli esiti delle analisi effettuate, delle strategie di intervento e dei programmi di miglioramento, in modo da adeguare progressivamente i servizi ai bisogni dei cittadini, soprattutto in termini di accesso e di fruibilità.

3-Sviluppo, all'interno delle amministrazioni, della cultura della misurazione e del miglioramento continuo della qualità, coinvolgendo i diversi livelli decisionali nonché tutti gli operatori dei servizi.

4-Creazione delle specifiche competenze professionali necessarie a progettare e gestire le indagini sulla qualità percepita.

## 3.2 - Gli impegni delle PP.AA.

### Le azioni dell'Azienda USL 6 di Palermo

In accordo con quanto previsto dalla Direttiva 24 Marzo 2004, l'Azienda USL 6, per opera della Unità Operativa Ufficio Relazioni con il Pubblico, conduce annualmente la rilevazione di *customer satisfaction* rendendone conto con apposita pubblicazione alla Direzione aziendale.

Per l'anno 2008, in accordo con la Unità Operativa Qualità, la rilevazione è stata condotta inserendo lo svolgimento della stessa fra gli obiettivi che i Distretti devono perseguire, nell'ottica del progressivo miglioramento della qualità dei servizi resi e dello sviluppo di una cultura del risultato.



# 4 – Introduzione alla Satisfaction 2008

L'attività di rilevazione del giudizio dell'utenza – da alcuni anni – è ormai diventata una delle attività istituzionali della Unità Operativa Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP.

In sede di programmazione, a tale attività viene prestata un'attenzione sempre nuova e tale da poterla rendere di volta in volta innovativa e coinvolgente, pur nel rispetto di fasi, criteri, modalità e strumenti che – adottati sin dall'inizio dell'esperienza e mantenuti con gli opportuni correttivi nel tempo – ne fanno un'azione connotata da forte valenza metodologica.

# 5 – Progettazione della rilevazione

Come per gli anni precedenti, l'organizzazione dell'attività finalizzata all'esecuzione della rilevazione ha seguito le fasi di programmazione già collaudate nel passato, e ciò in funzione della solidità organizzativa già sperimentata negli anni precedenti, che ha consentito – in ultimo – validità statistica dei risultati.

I momenti principali della progettazione sono quelli che portano alla definizione di:

- tempistica
- destinatari (*target*)
- questionari

# 5.2 – Progettazione della rilevazione

## Tempistica

In accordo con la Unità Operativa Qualità, la rilevazione è stata rivista considerando lo svolgimento come uno fra gli obiettivi che i Distretti devono perseguire, nell'ottica del progressivo miglioramento della qualità dei servizi resi, della loro misurazione in termini di soddisfazione da parte della platea di fruitori e dello sviluppo di una cultura aziendale del risultato, cui progressivamente dovranno confrontarsi tutte le articolazioni aziendali.

Il momento della rilevazione, solitamente fissato nel periodo primaverile, per il 2008 è stato posto nel mese di Settembre 2008; l'indagine – pertanto – è stata condotta sul campo nei dieci giorni lavorativi del periodo che va dal 2 al 12 Settembre 2008.

# 5.3 – Progettazione della rilevazione

## Destinatari della rilevazione (target)

### Numerosità del campione

Nell'ottica di consentire un *continuum* temporale la numerosità della platea di destinatari è stata fissata in circa 2000 soggetti.

Tale campione, a sua volta, è stato ripartito fra i vari distretti al fine di rispecchiare la dimensione demografica degli stessi.

All'interno di ogni Distretto si è operata un'ulteriore ripartizione fra le varie strutture (uffici, ambulatori, strutture sanitarie) così da sottoporre ad indagine l'utenza di un'articolato ventaglio di strutture aziendali.

# 5.4 – Progettazione della rilevazione

## Destinatari della rilevazione (target)

### Scelta del campione

L'individuazione dei soggetti da invitare a sottoporsi alle domande del questionario avviene per iniziativa degli operatori incaricati di condurre “sul campo” l'indagine.

Tali operatori – sulla scorta del numero complessivo di questionari assegnati – operano la scelta dei soggetti con criterio casuale e sulla base della disponibilità mostrata dall'utenza.

# 5.5 – Progettazione della rilevazione

## Questionari

Come strumento di rilevazione si è continuato ad utilizzare il questionario.

Il questionario è stato predisposto in due versioni differenti a seconda che venisse somministrato ad utenti in uscita da ambulatori/servizi sanitari (SAN) piuttosto che da uffici amministrativi (AMM), al fine di cogliere quegli aspetti differenti propri di quelle due realtà aziendali.

I questionari utilizzati si compongono di 18 domande il questionario AMM e 23 domande il questionario SAN. Le domande sono a risposta multipla, prevedendo tre o più risposte.

I questionari sono uguali a quelli utilizzati nelle altre rilevazioni, condizione – questa – dettata anche dalla necessità di poter costruire, nel futuro, serie storiche basate sui dati raccolti con lo stesso strumento di rilevazione.

Le due versioni dei questionari sono state formulate in maniera tale rilevare il parere degli intervistati in relazione ad alcune aree tematiche ritenute di fondamentale rilevanza in ambito sanitario e per ognuna di tali aree sono stati individuati alcuni specifici fattori di interesse.

# 5.6 – Progettazione della rilevazione

## Aree tematiche e fattori sondati

Aree tematiche	Fattori
Logistica	Accessibilità, Segnaletica, Locali
Fruibilità	Orari di apertura e chiusura, loro rispetto e comunicazione all'utenza
Tempi di attesa	Tempo di attesa prenotazione-esecuzione della prestazione, tempo di attesa per l'ingresso in ambulatorio/ufficio
Prenotazione	Modalità utilizzata e relativo giudizio
Personale	Riconoscibilità operatori, aspetto relazionale, informazione all'utenza, preparazione professionale
Privacy	Rispetto della <i>privacy</i> dell'utenza in ogni fase della presenza all'interno delle strutture aziendali
URP	Conoscenza dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico nel territorio e delle sue funzioni
Diagnosi	Modalità con cui viene comunicata all'utenza
Aspetti socio-demografici	Età, sesso, scolarità, nazionalità

# 6 – Preparazione della rilevazione

Le fasi di preparazione riguardano sia il personale della Unità Operativa coinvolto a vario titolo nell'attività sia le strutture ove avrà luogo la rilevazione.

In conseguenza del ruolo assegnato alla rilevazione condotta nel 2008, e vista l'assenza di Punti Informativi URP nei Distretti 1, 9 e 14, questi tre Distretti sono stati coinvolti al fine di individuare operatori da far partecipare alle riunioni propedeutiche e, successivamente, condurre la rilevazione.



# 6.2 – Preparazione della rilevazione

## Operatori che hanno condotto la rilevazione

Distretto	Nominativo operatori	Distretto	Nominativo operatori
1-Cefalù	Sig. Turchio Mario	8-Carini	Sig.Pizzo Rosolino
2-Petralia Sottana P.O. <i>Madonna dell'Alto</i>	Sig. <sup>a</sup> Greco Santina	9-Misilmeri	Sig.Liistro Paolo
3-Termini Imerese P.O. <i>Cimino</i>	Sig. Madonia Franco	10-Palermo	Sig. <sup>a</sup> Colonna Rita
4-Bagheria	Sig. Ilardo Sergio	11-Palermo P.O. <i>Ingrassia</i>	Sig.Falci salvatore
5-Corleone P.O. <i>Dei Bianchi</i>	Sig. <sup>a</sup> Marchese Concetta	12-Palermo P.O. <i>Casa del Sole</i> P.O. <i>Aiuto Materno</i>	Sig.Palumbo Armando
6-Lercara Friddi P.O. <i>Regina Margherita</i>	Sig.Bacile Nicola Sig. <sup>a</sup> Di Giorgio Franca	13-Palermo	Sig.Fontana G.Battista
7-Partinico P.O. <i>Civico</i>	Sig.Inghilleri Leonardo	14-Palermo	Dott. Citro Pietro

# 6.3 – Preparazione della rilevazione

## Comunicazione alle strutture e informazione dell'utenza

Propedeutica all'inizio dell'indagine di *customer satisfaction* è la comunicazione ai Responsabili delle strutture ove si svolgerà la rilevazione stessa. Destinatari di un'apposita nota, tali soggetti vengono informati dell'iniziativa, dei tempi di svolgimento, del ruolo degli operatori URP e delle modalità che gli stessi adotteranno per condurla in porto.

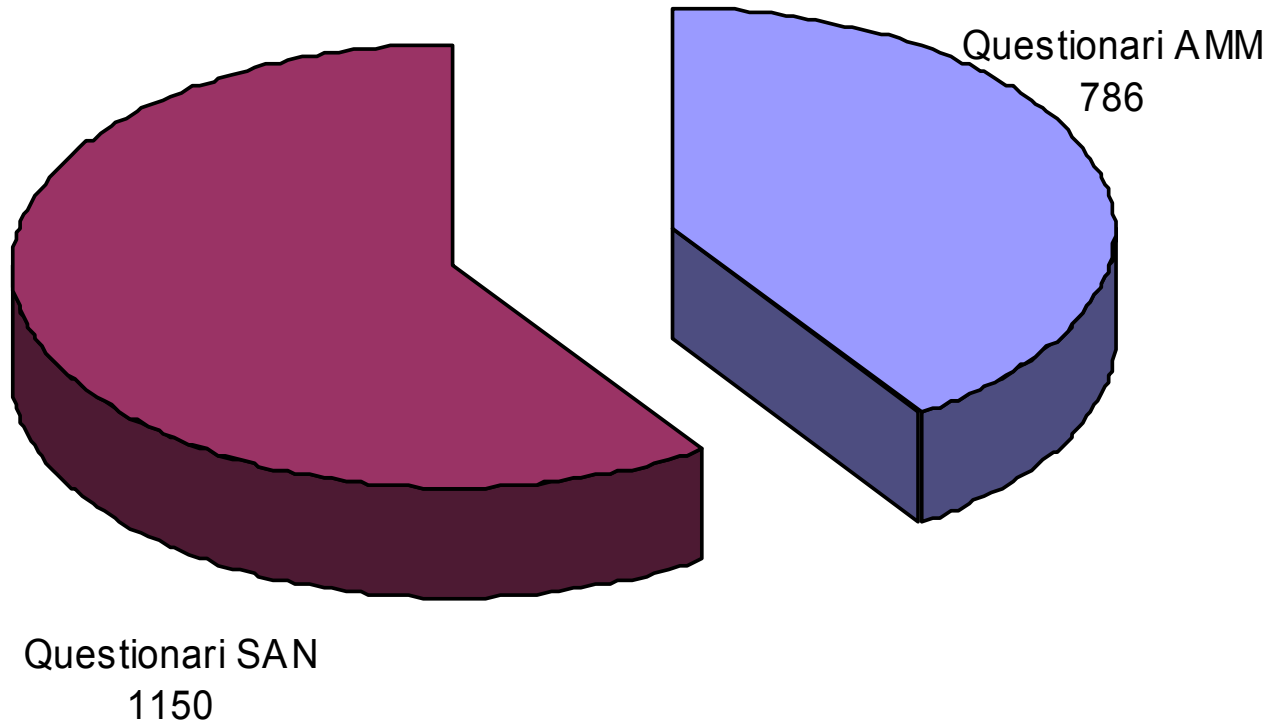
Ai responsabili delle strutture viene inviata la locandina che pubblicizza l'iniziativa, e ciò al fine di garantire analoga informazione all'utenza che accede ai presidi.

# 7 – Risultati della rilevazione



<b>Questionari somministrati</b>	<b>Numero</b>	<b>%</b>
Uffici amministrativi (AMM)	786	41
Strutture sanitarie (SAN)	1150	59
<b>Totale</b>	<b>1936</b>	<b>100</b>

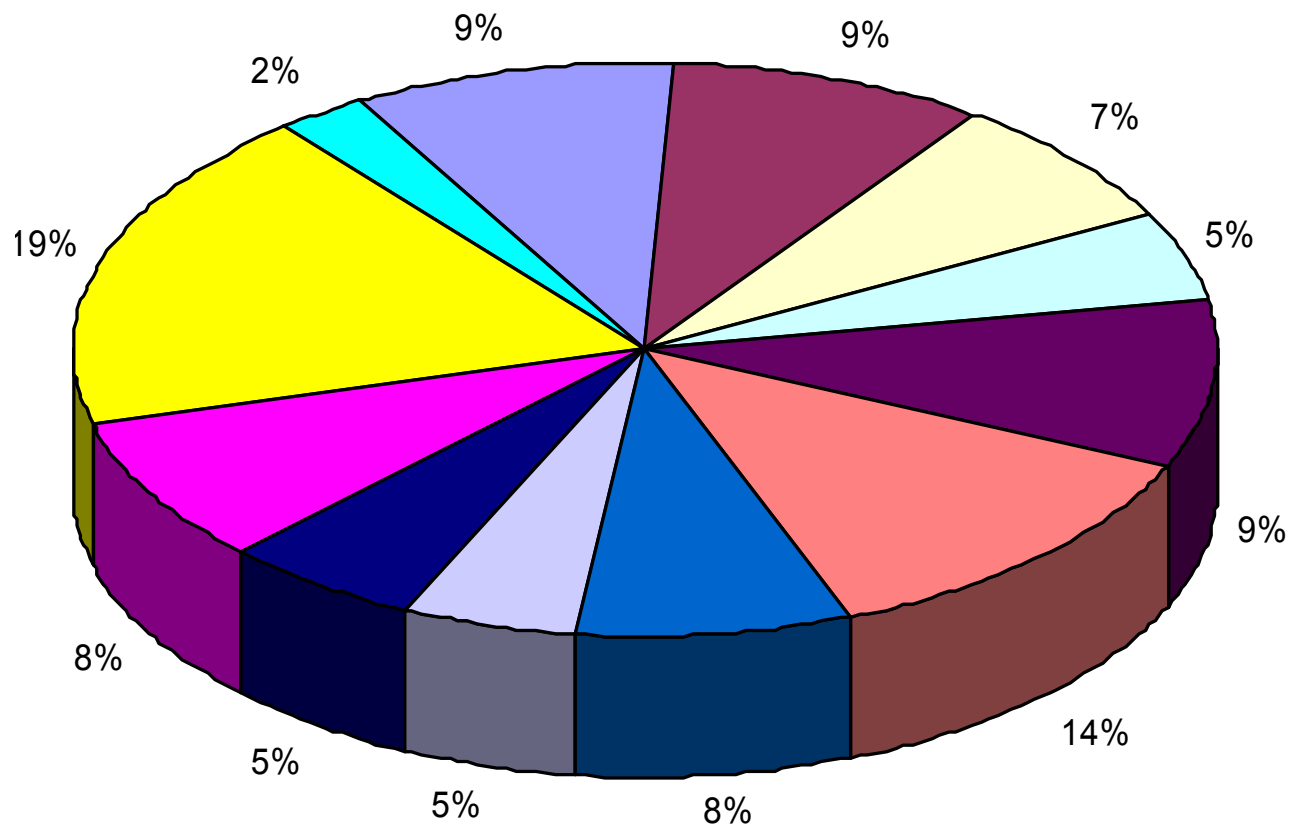
## Questionari Somministrati



<b>Uffici Amministrativi (AMM)</b>	<b>Questionari somministrati</b>
Anagrafe Assistiti	73
Esenzione Ticket	69
Assistenza all'estero	58
Assistenza Indiretta	41
Autorizzazione Farmaci	73
Cassa Riscossione Ticket	99
Medicina Legale e Fiscale	61
UVG e ADI	40
Ufficio H	42
Autoriz. <sup>ne</sup> Erogazione protesi,presidi, ausili	66
Prenotazione	145
Rilascio SDO	19
<b><i>Totale Questionari AMM</i></b>	<b>786</b>

## Questionari Amministrativi

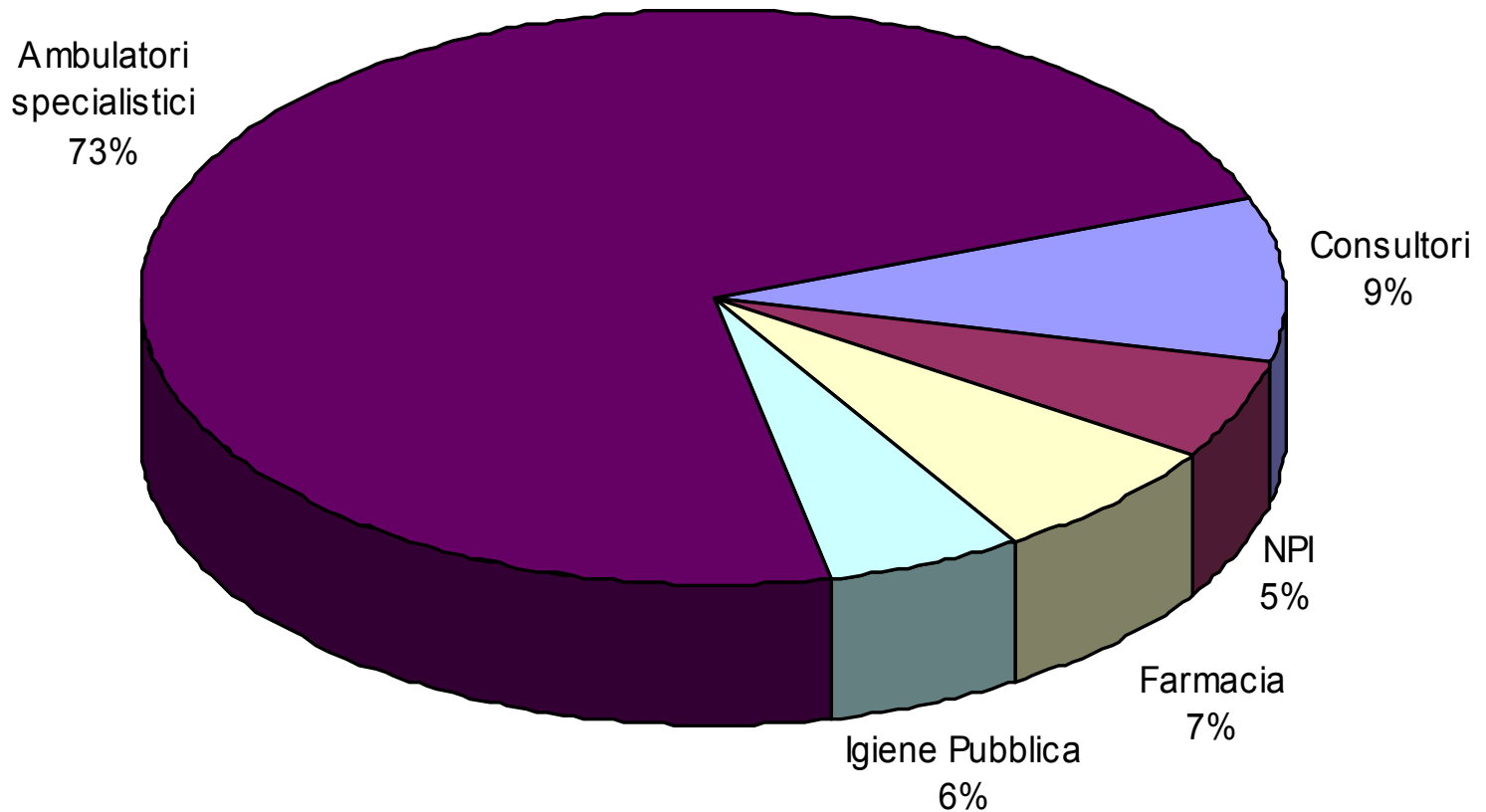
- Anagrafe Assistiti
- Esenzione Ticket
- Assistenza all'estero
- Assistenza Indiretta
- Autorizzazione Farmaci
- Cassa Riscossione Ticket
- Medicina Legale e Fiscale
- UVG e ADI
- Ufficio H
- Autorizz. Erogazione protesi, presidi, ausili
- Prenotazione
- Rilascio SDO



<b>Strutture sanitarie (SAN)</b>	<b>Questionari somministrati</b>
Consultori	107
NPI	63
Farmacia	79
Igiene Pubblica	65
Ambulatori specialistici	836
<b><i>Totale Questionari SAN</i></b>	<b>1150</b>



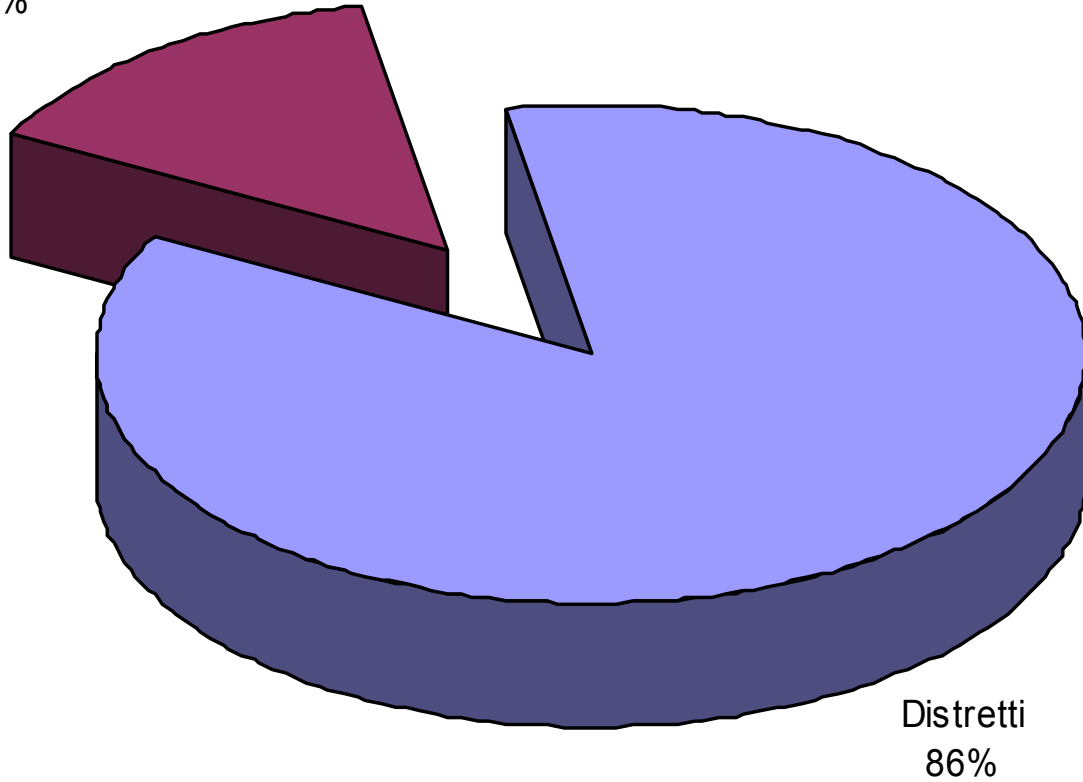
## Questionari Sanitari



Ripartizione questionari	Questionari somministrati
Distretti	1659
Presidi ospedalieri	277
<b><i>Totale</i></b>	<b>1936</b>

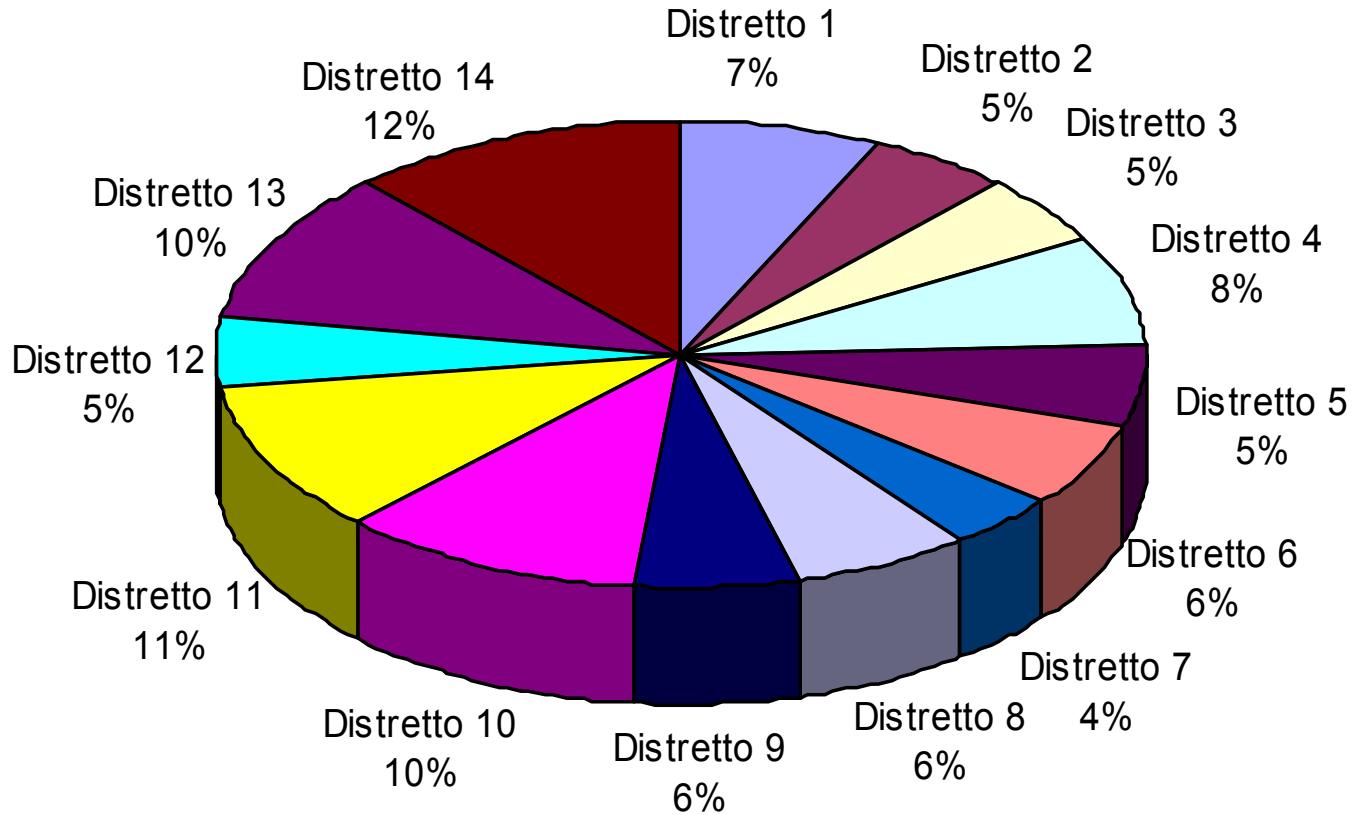
## Ripartizione questionari

Presidi ospedalieri  
14%



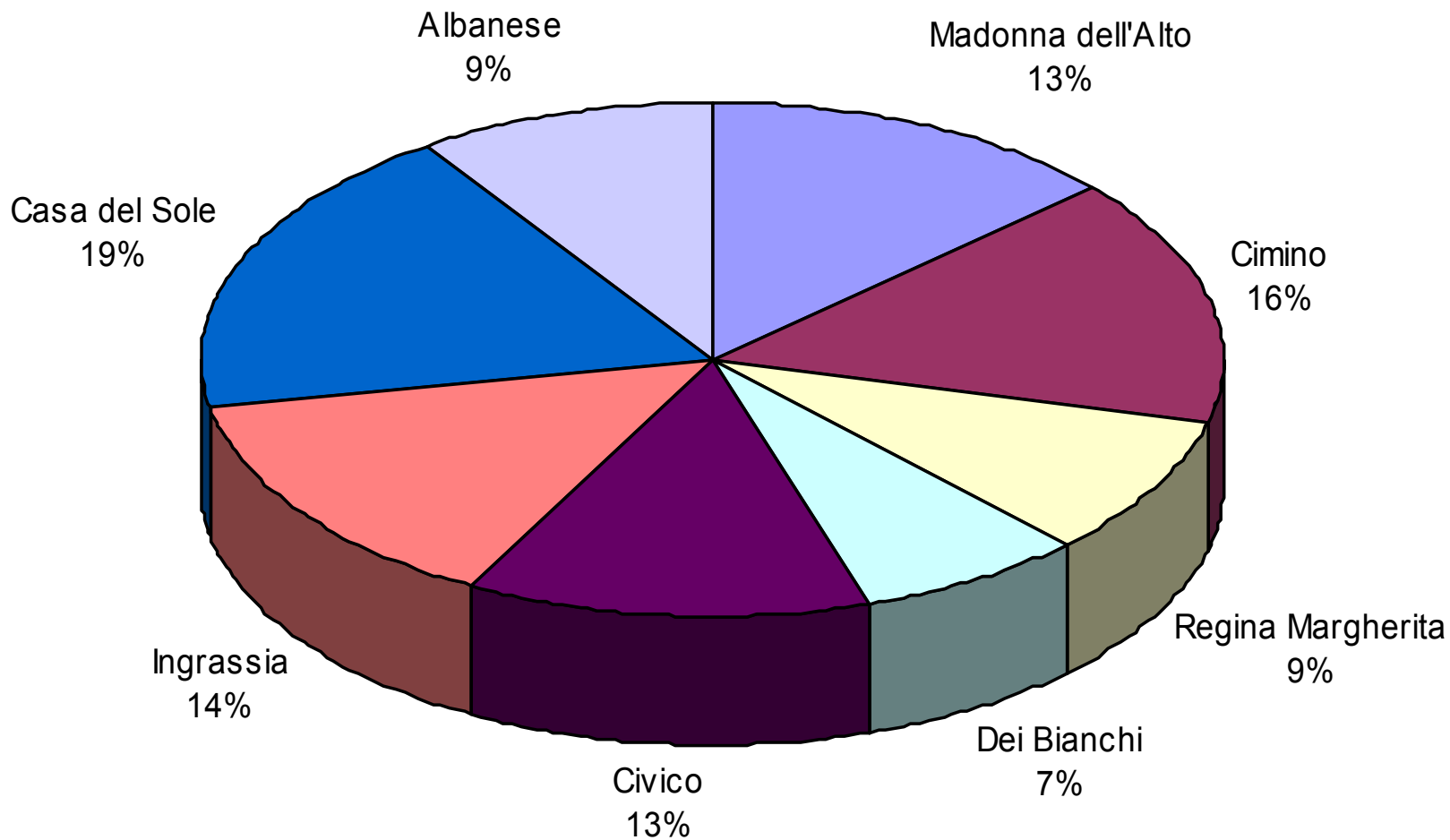
<b>Distretti</b>	<b>Questionari somministrati</b>
Distretto 1 - Cefalù	113
Distretto 2 - Petralia Sottana	85
Distretto 3 - Termini Imerese	78
Distretto 4 - Bagheria	131
Distretto 5 - Corleone	91
Distretto 6 - Lercara Friddi	95
Distretto 7 - Partinico	66
Distretto 8 - Carini	100
Distretto 9 - Misilmeri	100
Distretto 10 - Palermo	171
Distretto 11 - Palermo	176
Distretto 12 - Palermo	79
Distretto 13 - Palermo	174
Distretto 14 - Palermo	200
<b><i>Totale questionari</i></b>	<b>1659</b>

## Questionari - Distretti



<b>Presidi ospedalieri</b>	<b>Questionari somministrati</b>
<i>Madonna SS dell'Alto – Petralia Sottana</i>	37
<i>Cimino – Termini Imerese</i>	43
<i>Regina Margherita – Palazzo Adriano</i>	25
<i>Dei Bianchi - Corleone</i>	20
<i>Civico – Partinico</i>	35
<i>Ingrassia – Palermo</i>	39
<i>Casa del Sole – Palermo</i>	52
<i>Albanese - Palermo</i>	26
<b><i>Totale Questionari</i></b>	<b>277</b>

## Questionari - Presidi ospedalieri

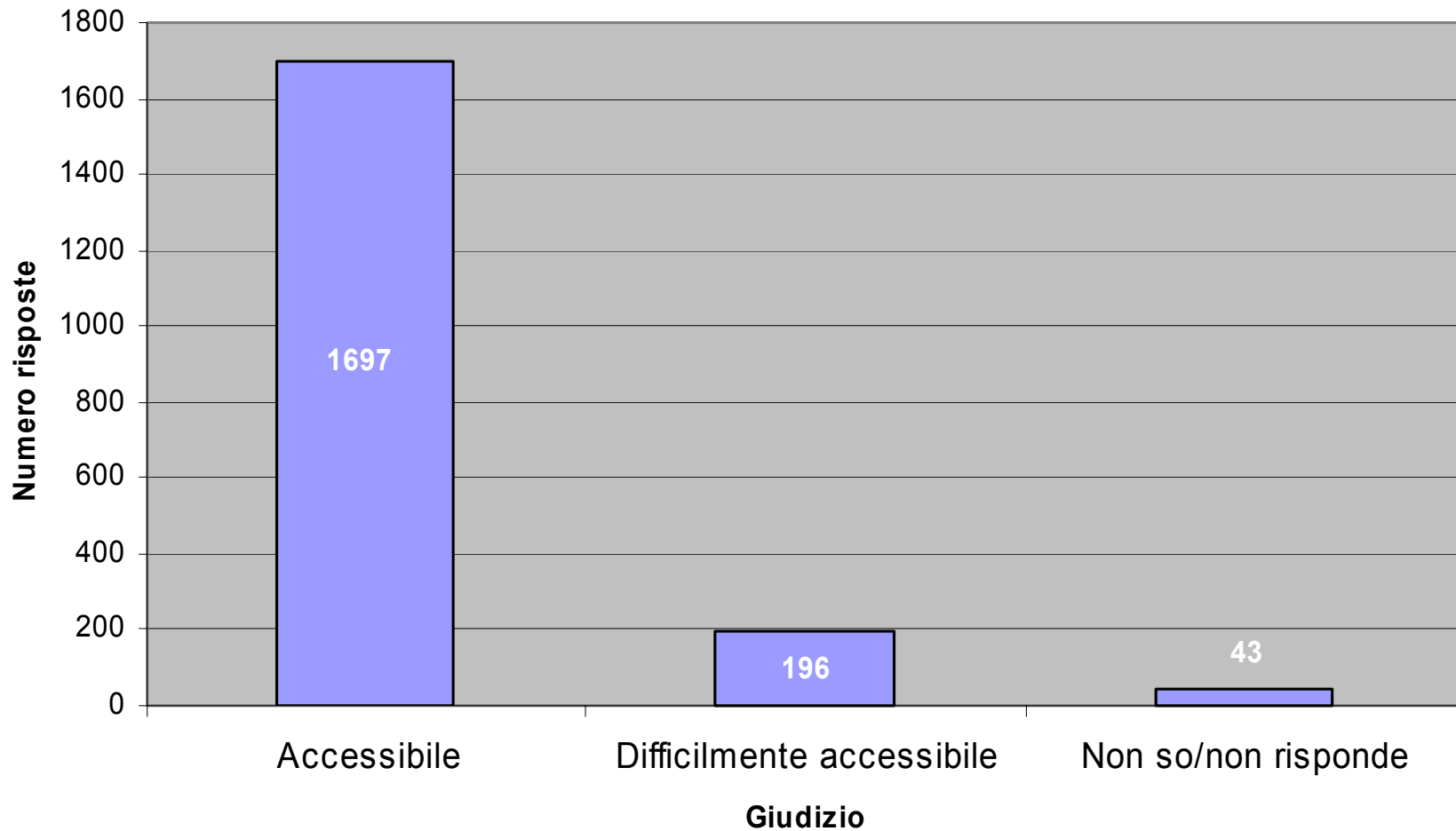


# Domanda N°2

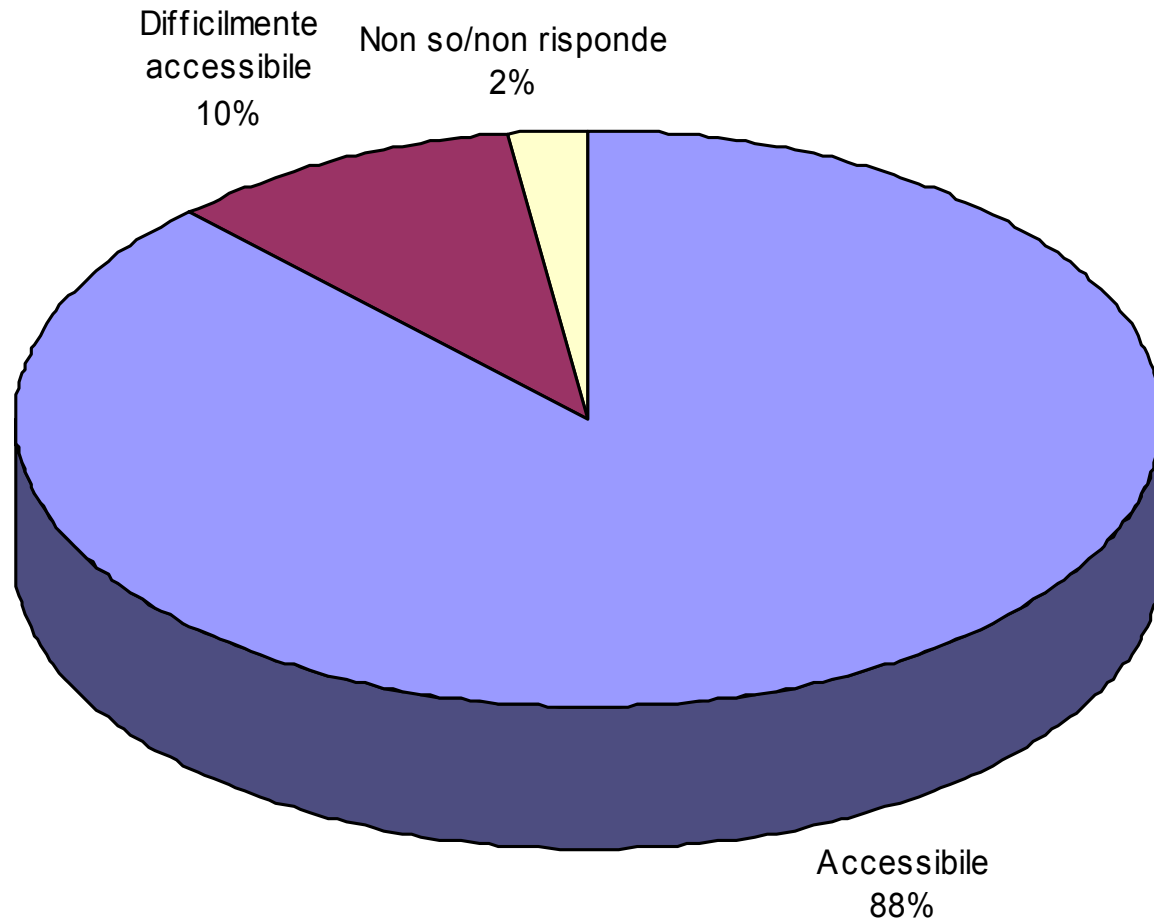
<b>Secondo Lei il servizio è:</b>	<b>Numero risposte</b>	<b>%</b>
Accessibile	1697	88
Difficilmente accessibile	196	10
Non sa/non risponde	43	2
<b><i>Totale</i></b>	<b>1936</b>	<b>100</b>



## Domanda 2 - Accessibilità



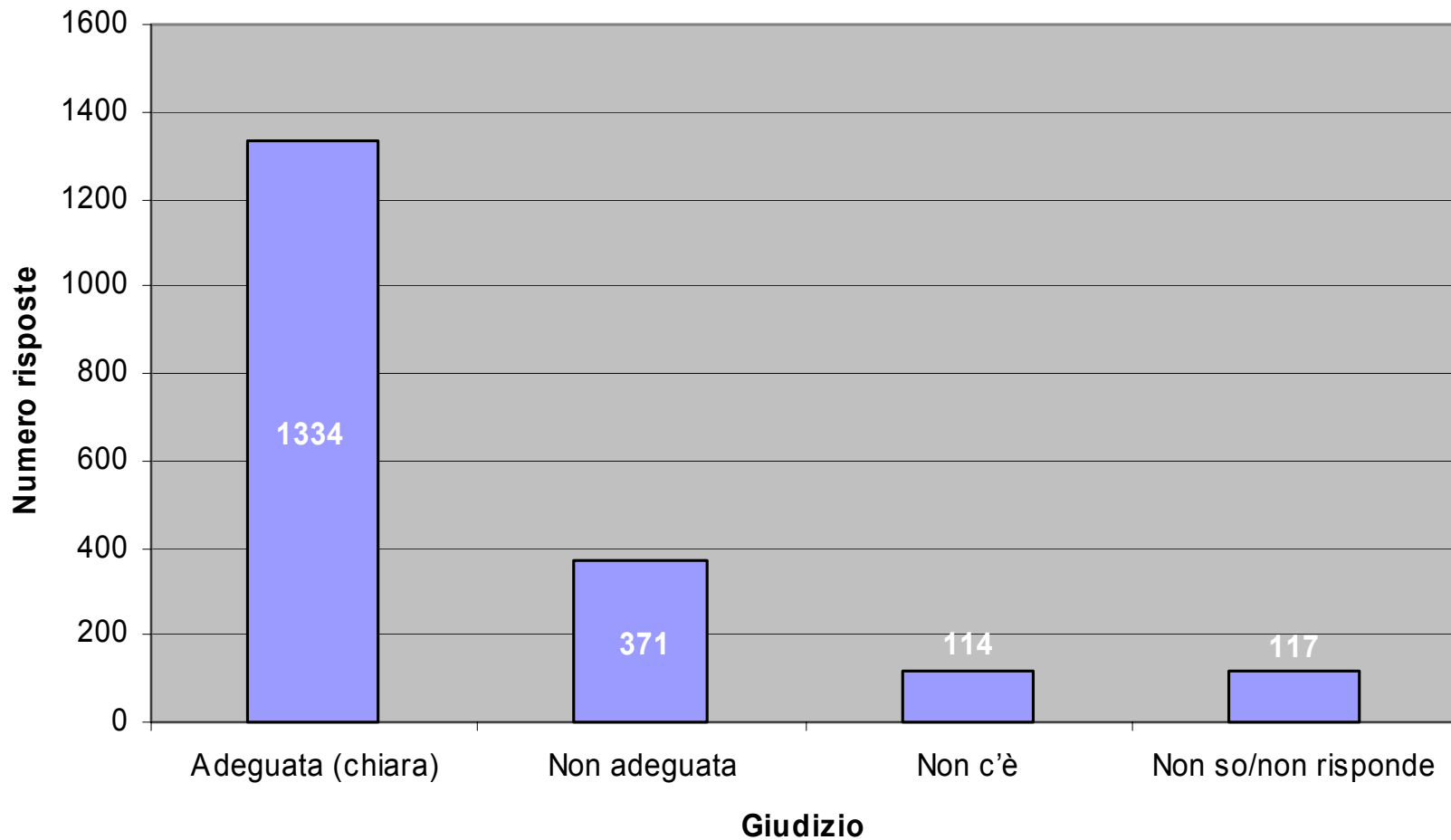
## Domanda 2 - Accessibilità



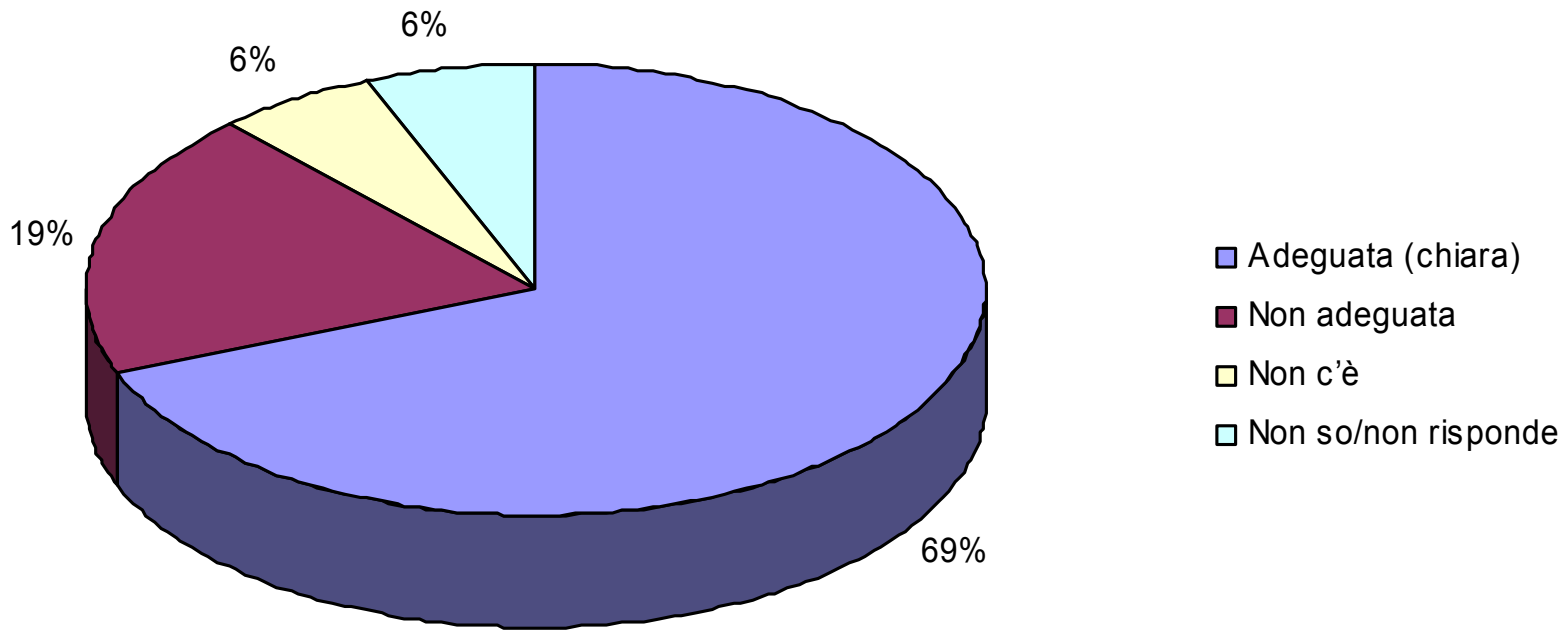
# Domanda N°3

La segnaletica è:	Numero risposte	%
Adeguata	1334	69
Non adeguata	371	19
Non c'è	114	6
Non sa/non risponde	117	6
<b><i>Totale</i></b>	<b>1936</b>	<b>100</b>

### Domanda 3 - Segnaletica



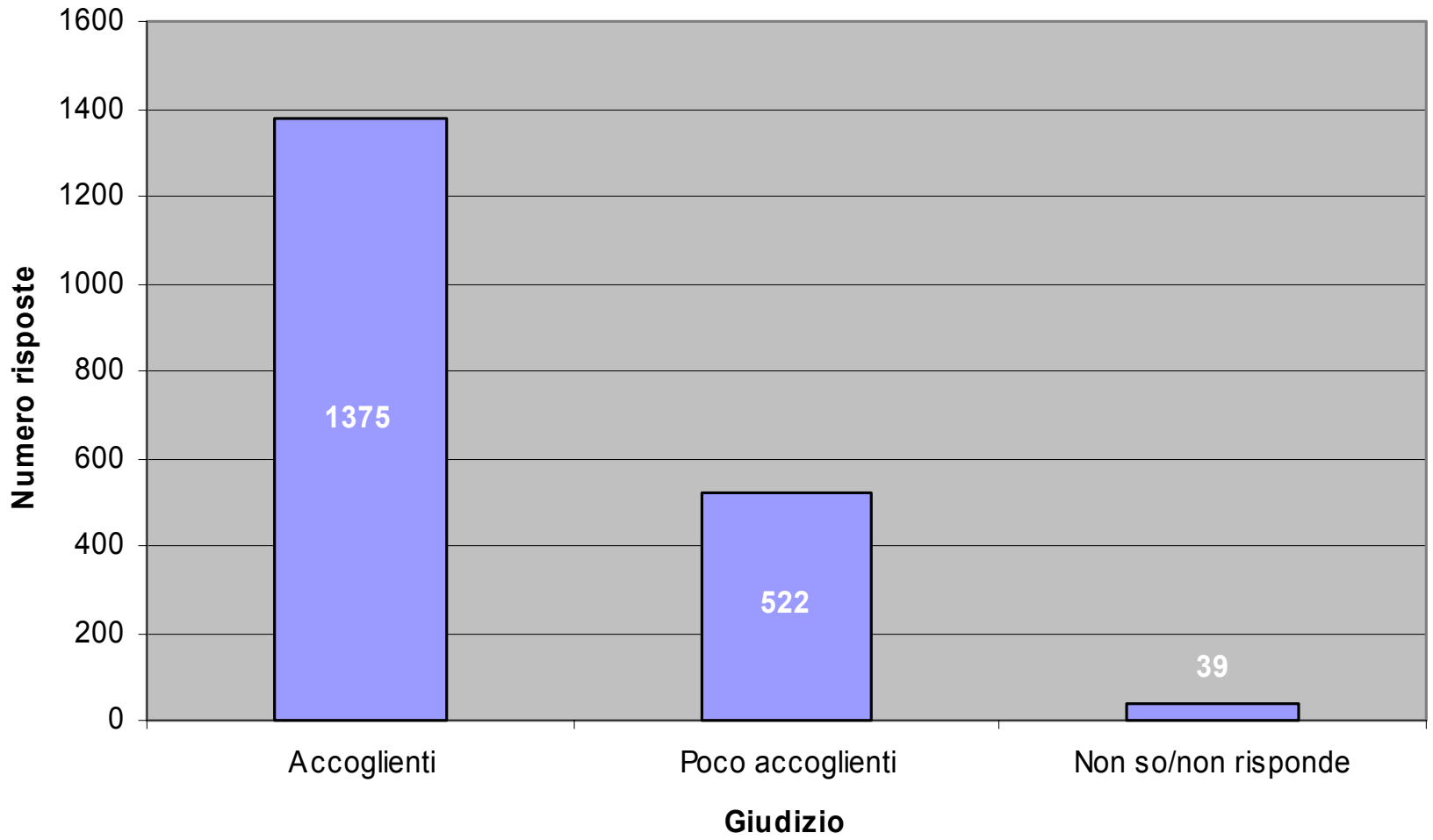
### Domanda 3 - Segnaletica



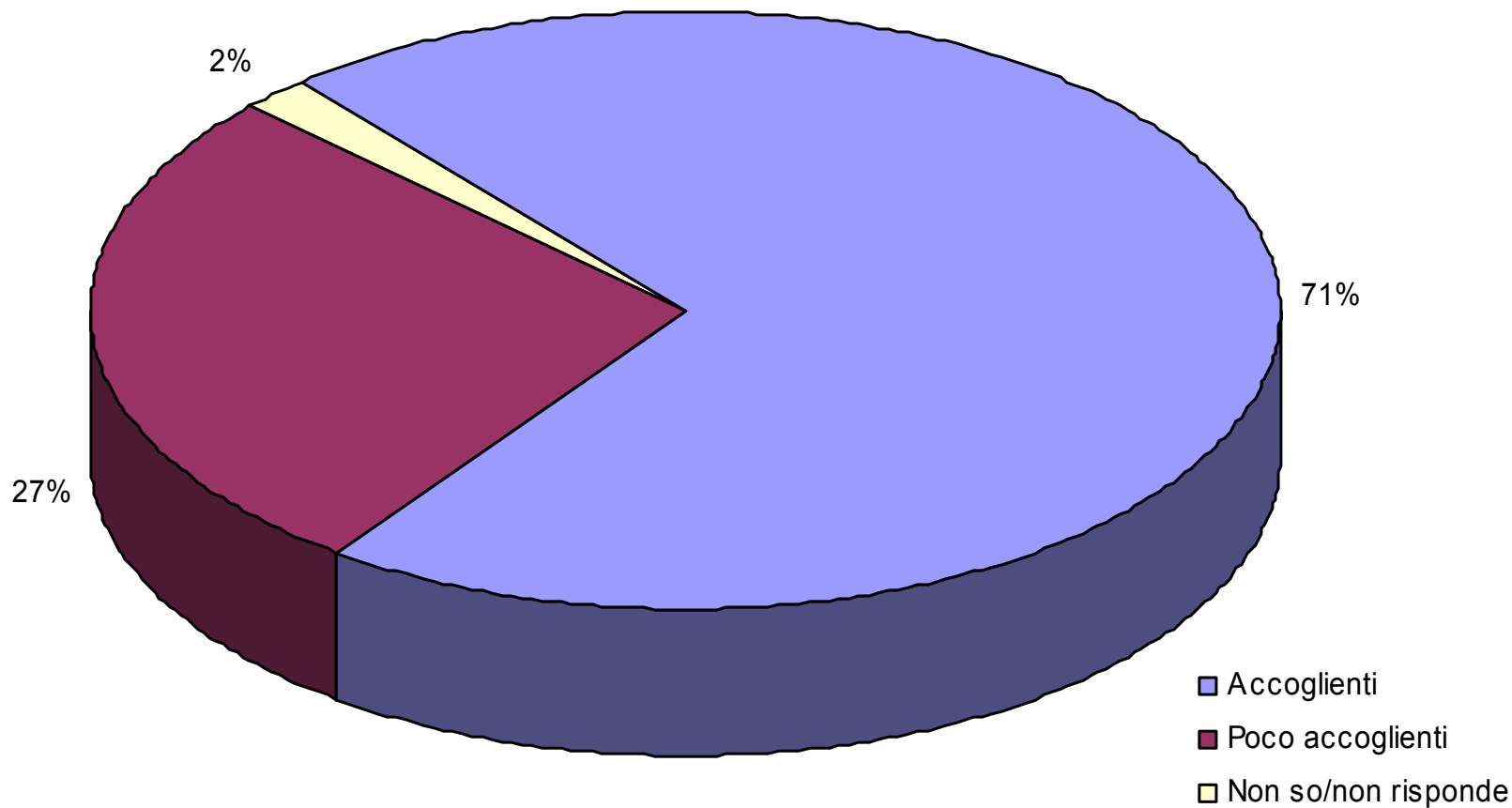
# Domanda N°4

I locali sono:	Numero risposte	%
Accoglienti	1375	71
Non accoglienti	522	27
Non sa/non risponde	39	2
<b><i>Totale</i></b>	<b>1936</b>	<b>100</b>

## Domanda 4 - Locali



### Domanda 4 - Locali

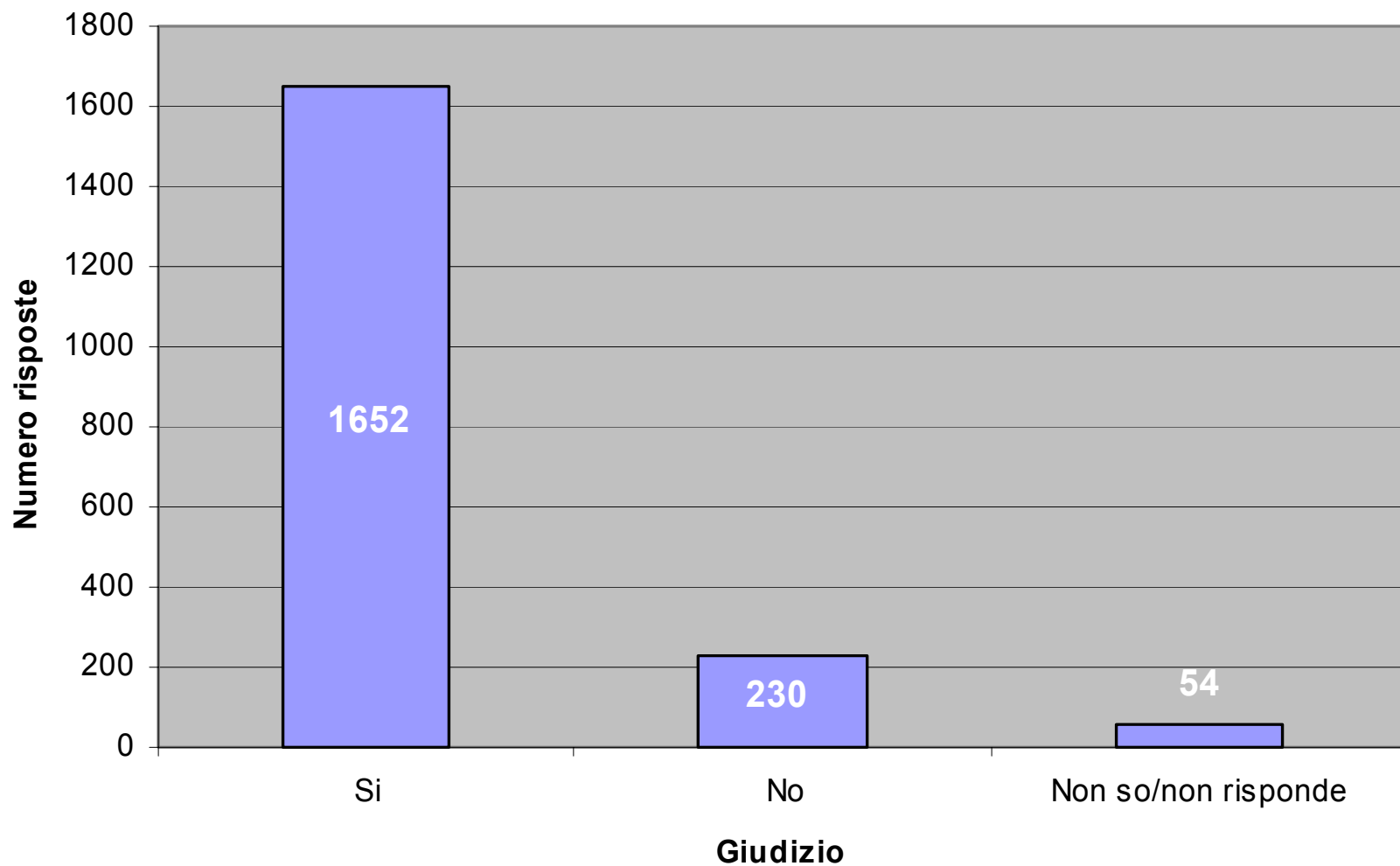




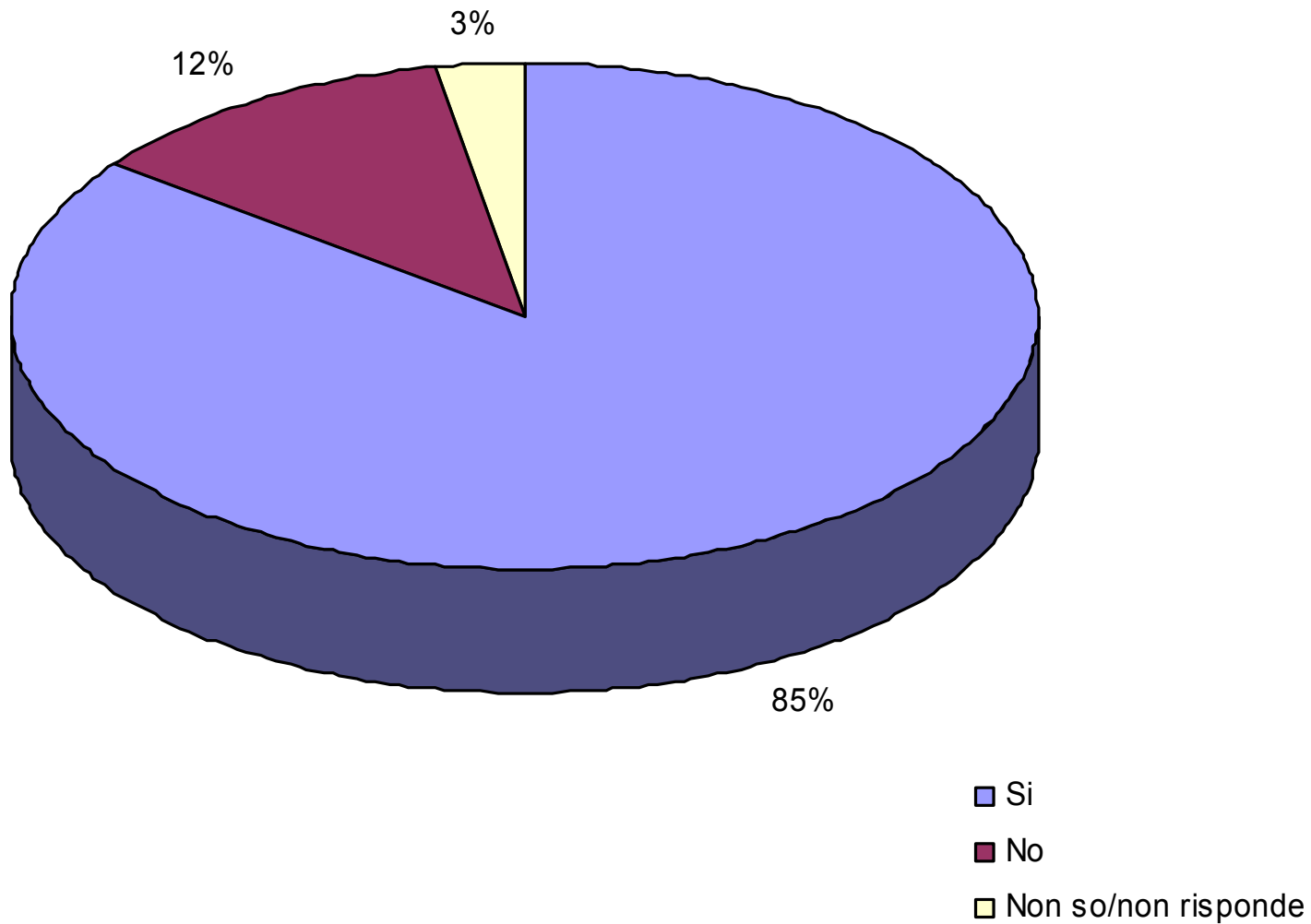
# Domanda N°5

L'orario di apertura al pubblico dell'Ufficio corrisponde alle Sue esigenze?	Numero risposte	%
Si	1652	85
No	230	12
Non sa/non risponde	54	3
<b><i>Totale</i></b>	<b>1936</b>	<b>100</b>

## Domanda 5 - Fruibilità orario di apertura



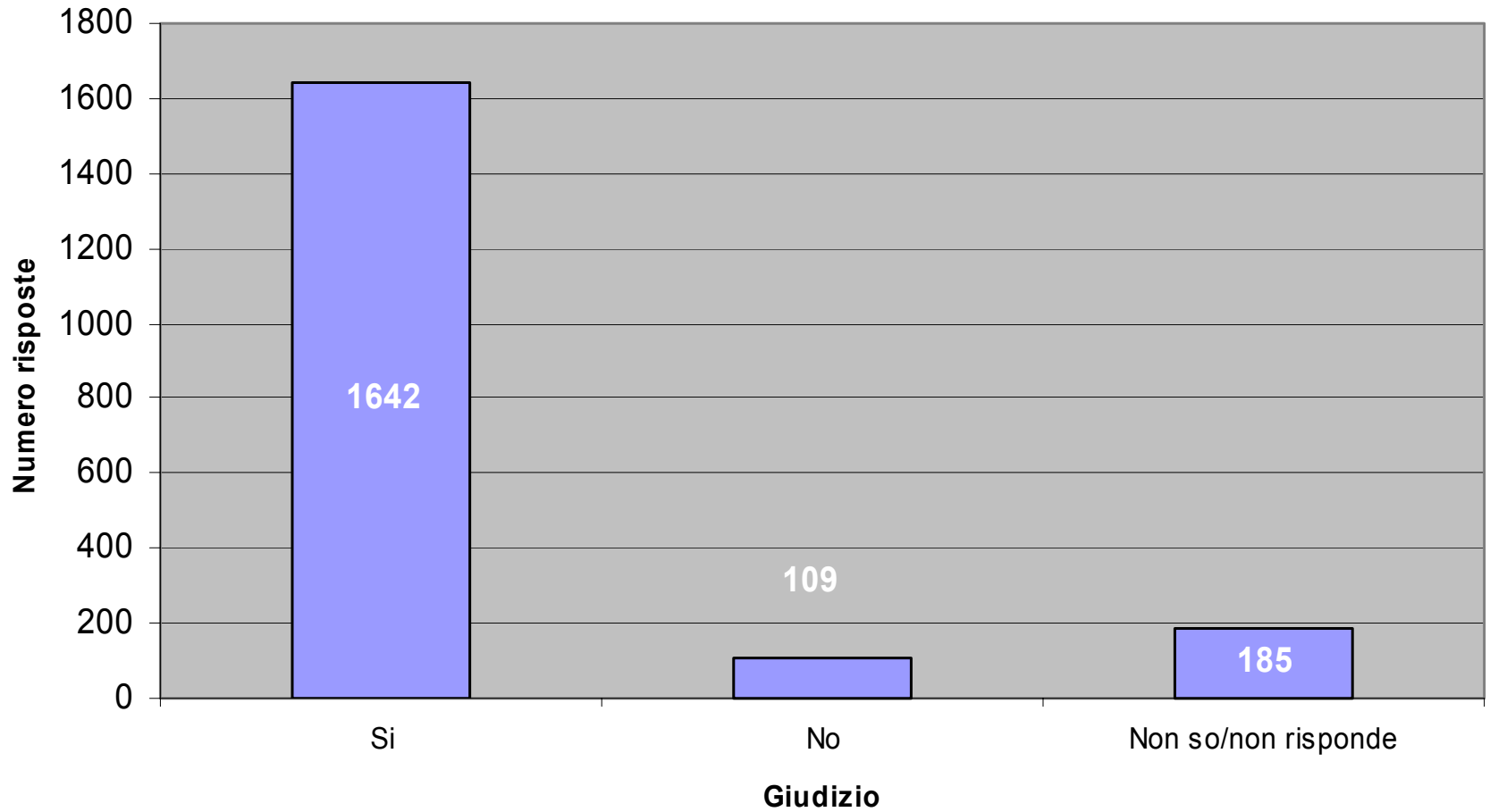
### Domanda 5 - Fruibilità orario di apertura



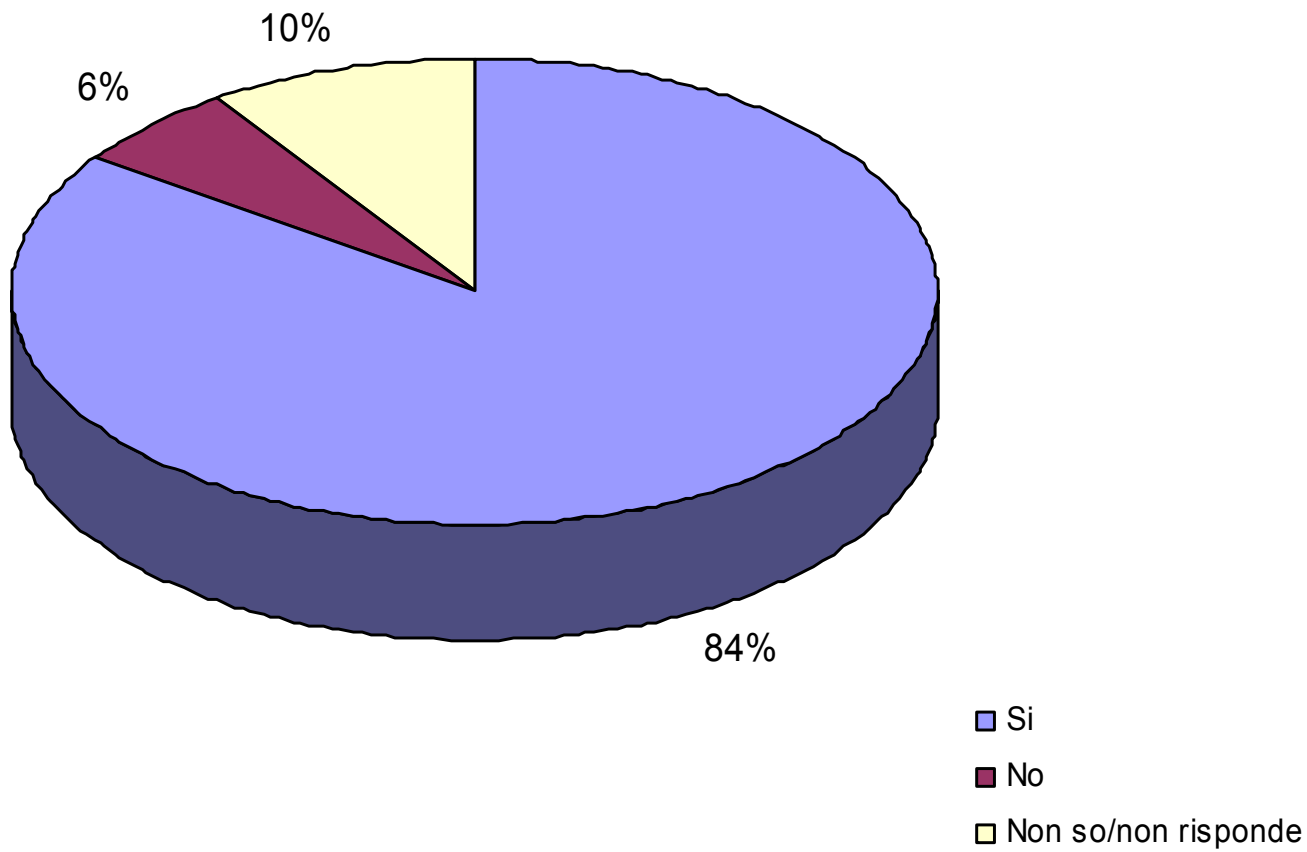
# Domanda N°6

L'orario di apertura dell'Ufficio corrisponde a quanto comunicato o affisso al pubblico?	Numero risposte	%
Si	1642	85
No	109	6
Non sa/non risponde	185	10
<b><i>Totale</i></b>	<b>1936</b>	<b>100</b>

## Domanda 6 - Rispetto orario di apertura



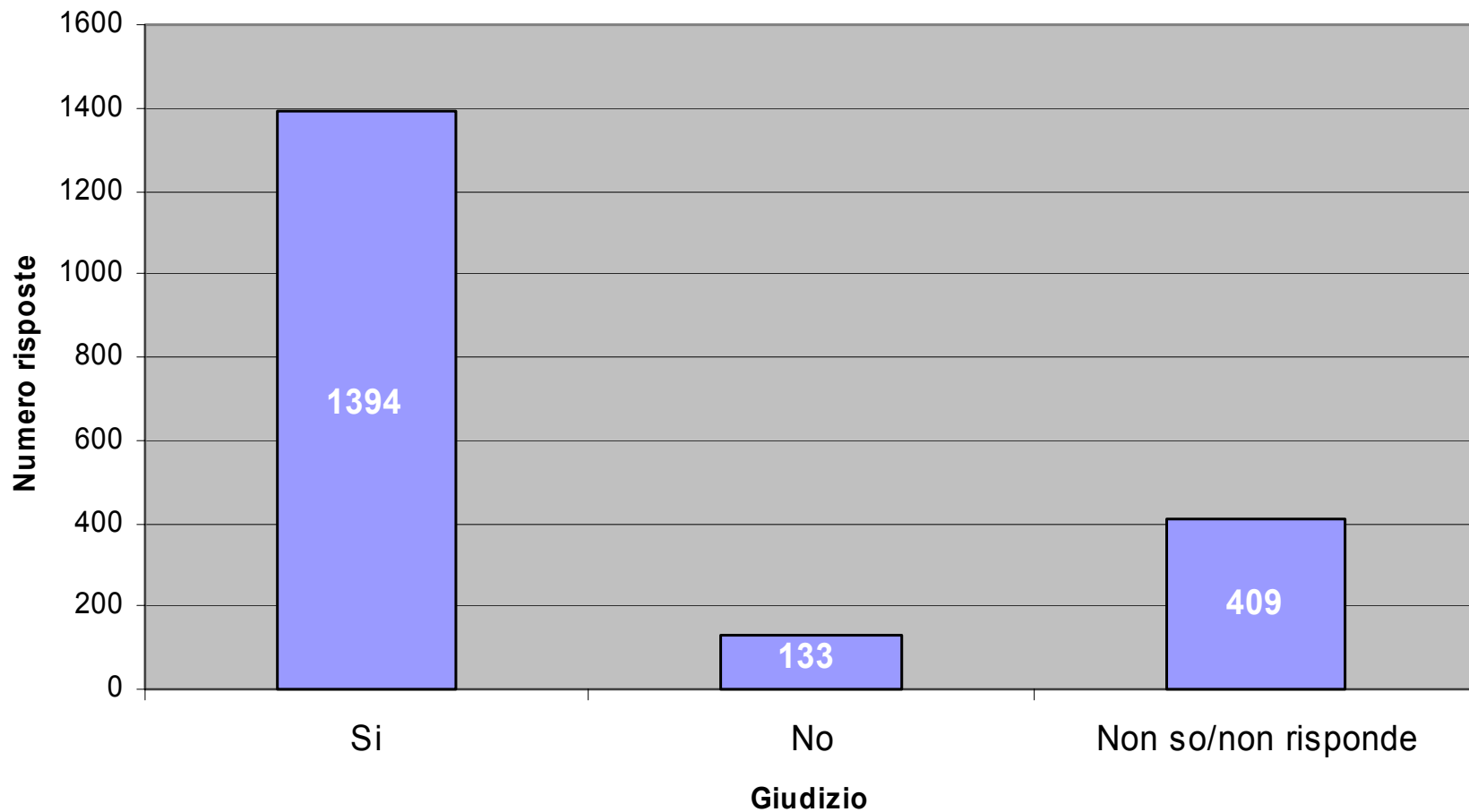
### Domanda 6 - Rispetto orario apertura



# Domanda N°7

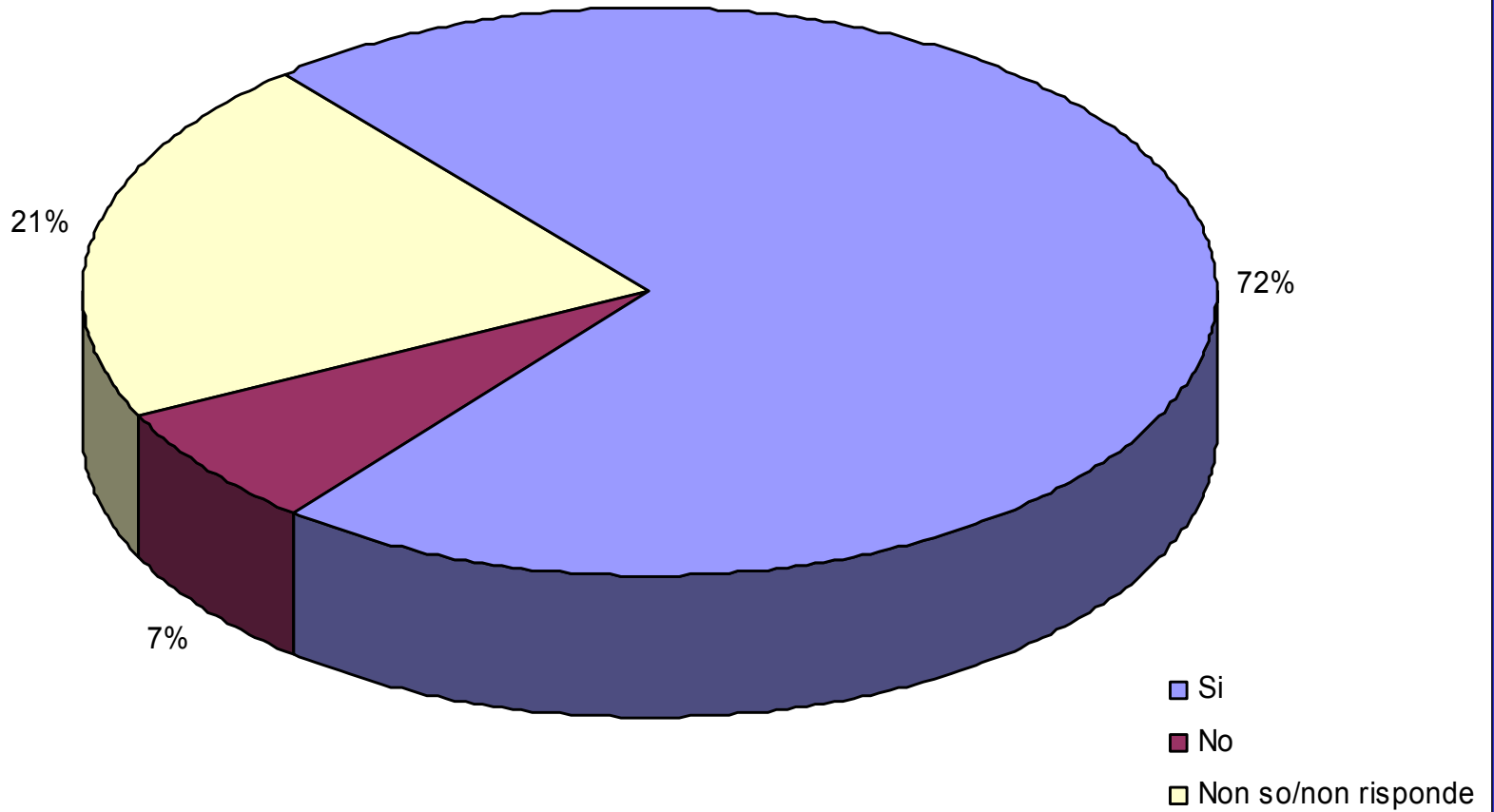
L'orario di chiusura dell'Ufficio corrisponde a quanto comunicato o affisso al pubblico?	Numero risposte	%
Si	1394	72
No	133	7
Non sa/non risponde	409	21
<b><i>Totale</i></b>	<b>1936</b>	<b>100</b>

### Domanda 7 - Rispetto orario di chiusura





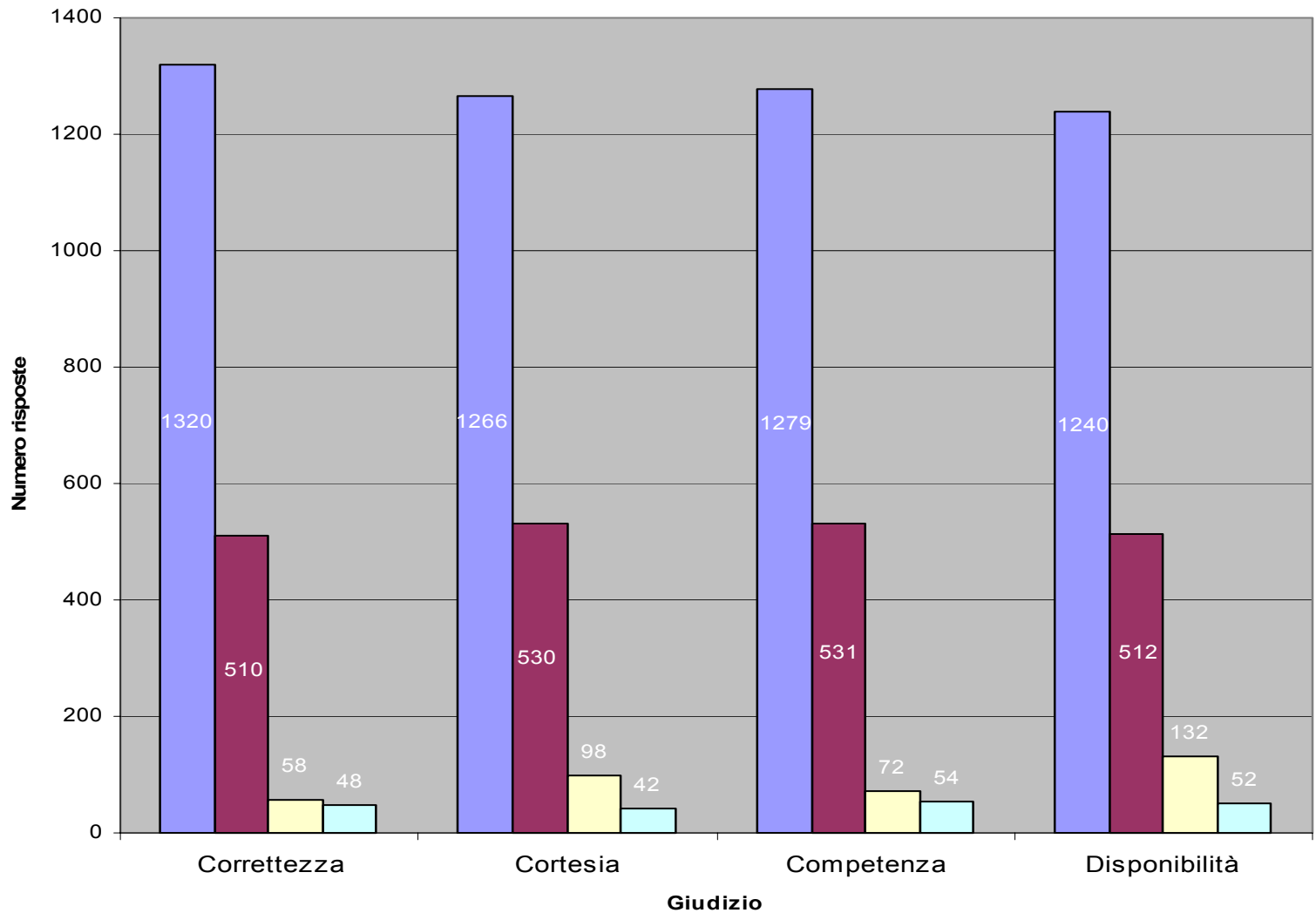
### Domanda 7 - Rispetto orario chiusura



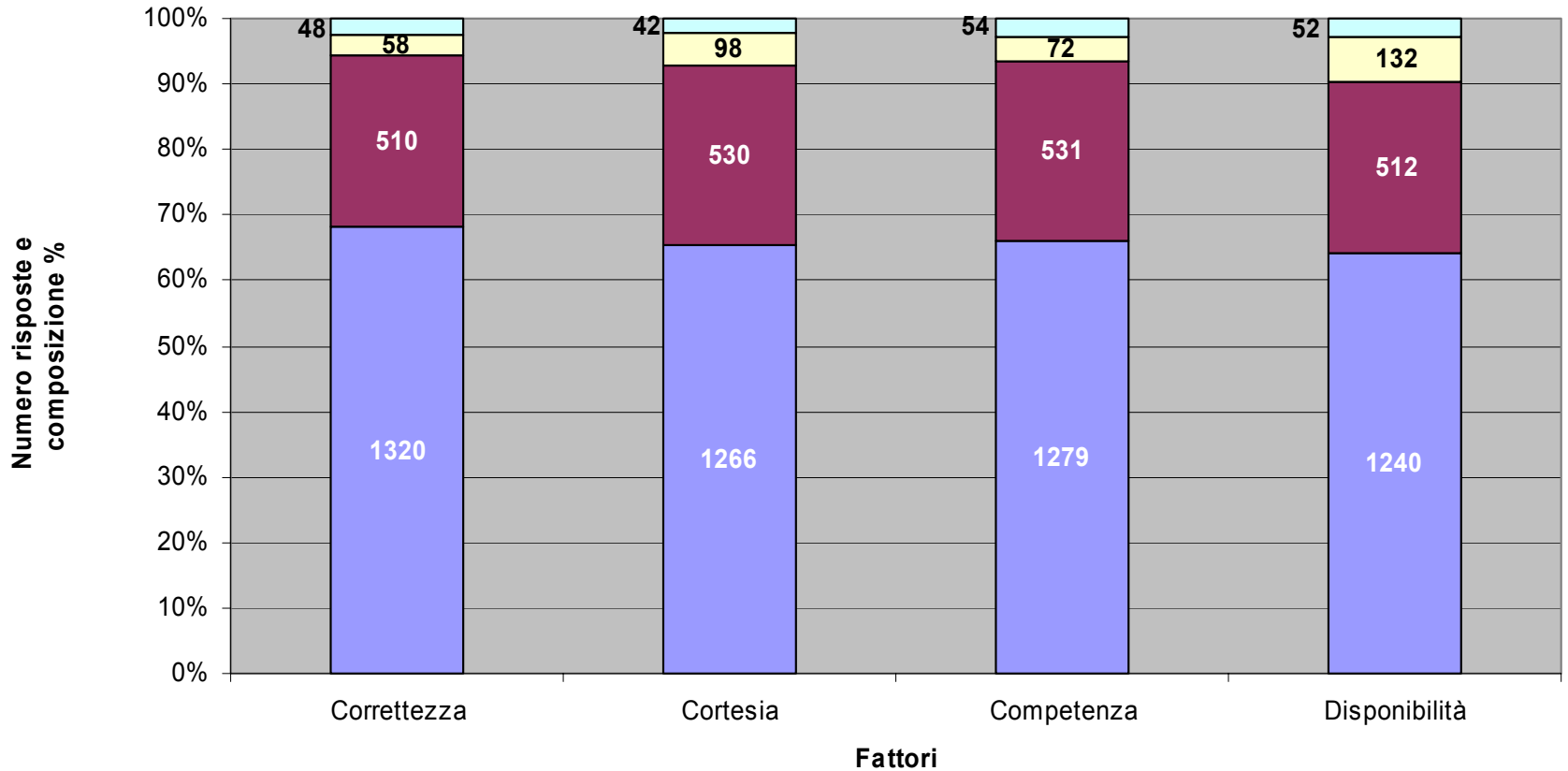
# Domanda N°8

In riferimento agli operatori incontrati qual è la Sua opinione in merito a:	Correttezza	Cortesia	Competenza	Disponibilità
Buona	1320	1266	1279	1240
Sufficiente	510	530	531	512
Scarsa	58	98	72	132
Non sa/non risponde	48	42	54	52
<b><i>Totale</i></b>	<b>1936</b>	<b>1936</b>	<b>1936</b>	<b>1936</b>

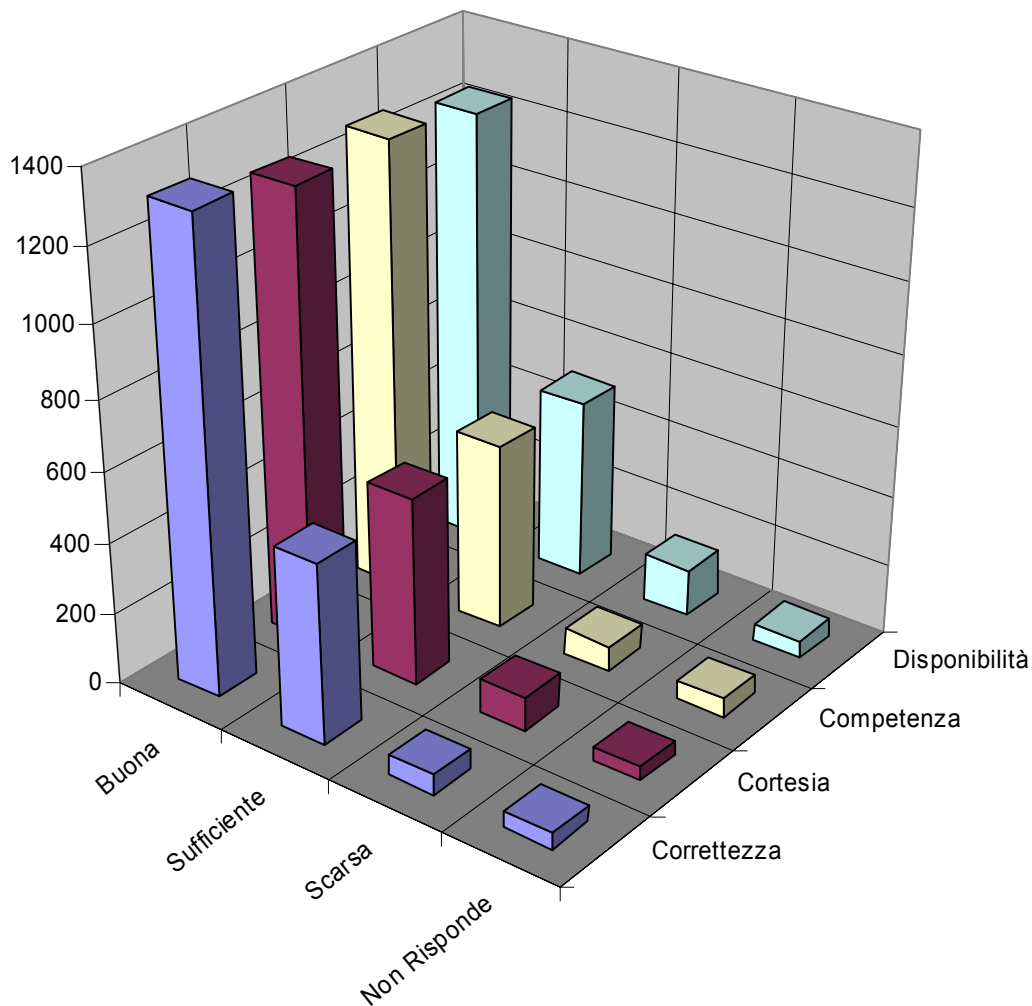
### Domanda 8 - Giudizio sugli operatori (risposte per singolo fattore)



**Domanda 8 - Giudizio sugli operatori**  
 (numero risposte e composizione % per singolo fattore)



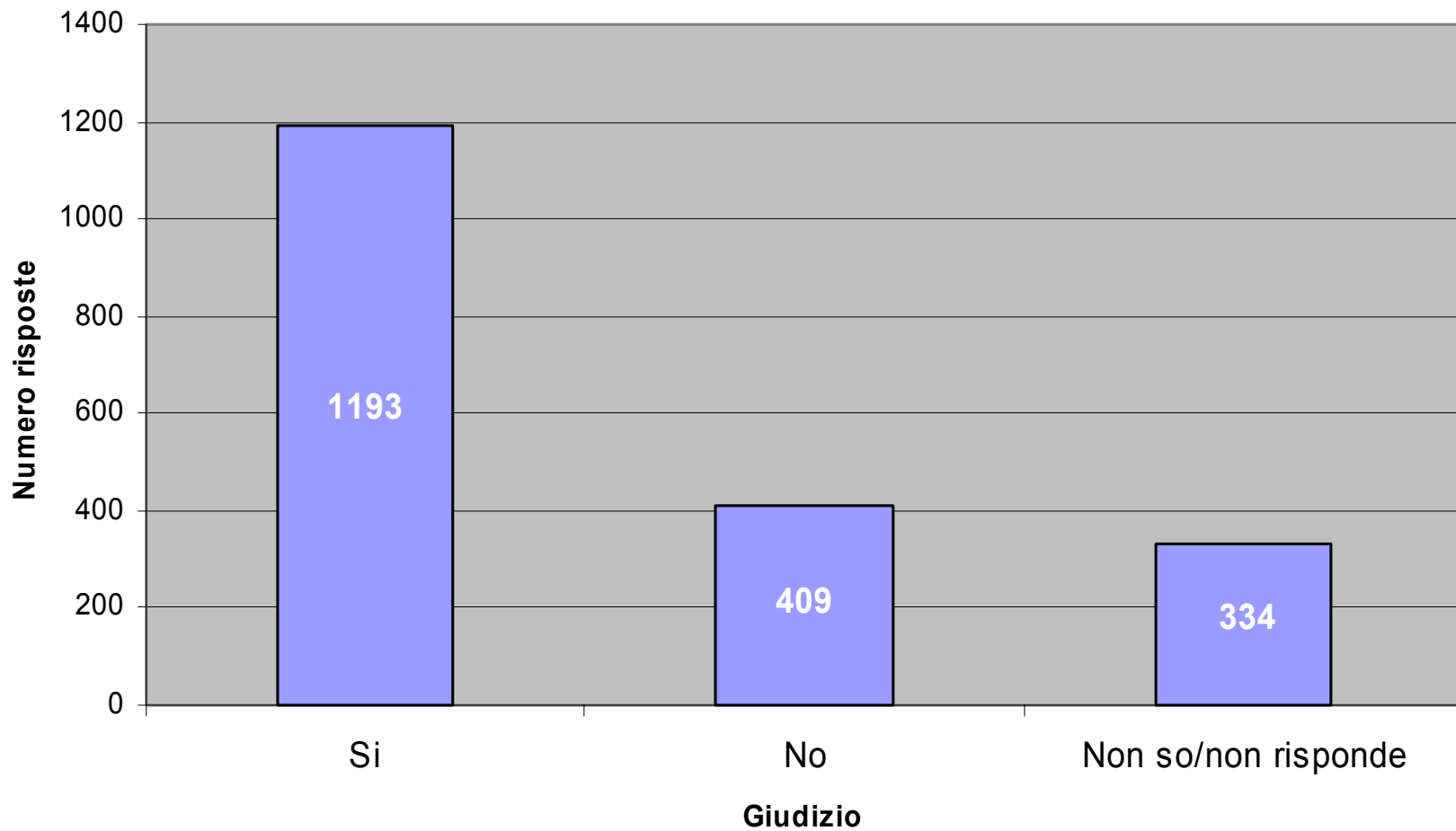
### Domanda 8 - Giudizio sugli Operatori



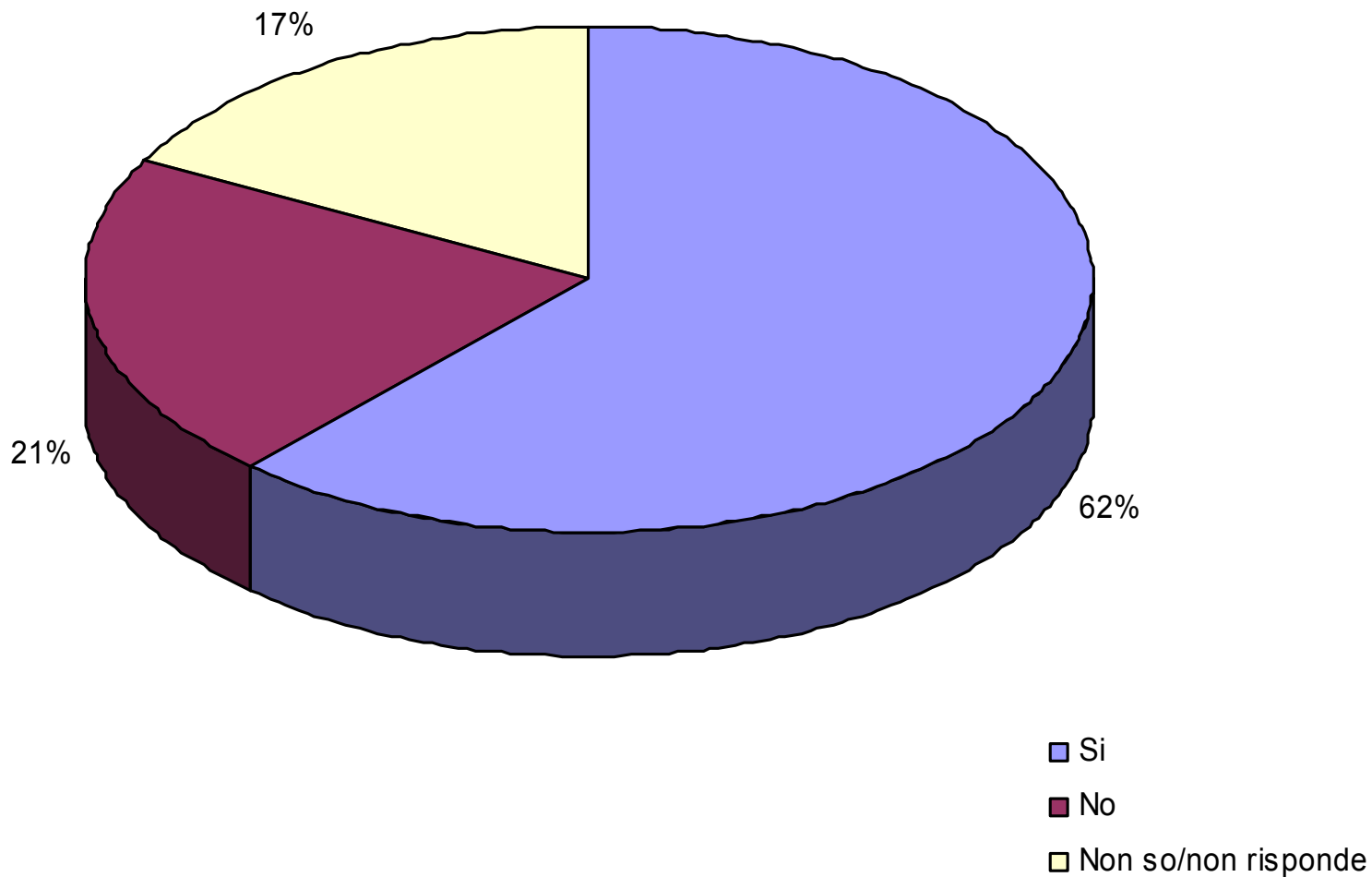
# Domanda N°9

Il personale che ha incontrato nel presidio portava il cartellino di riconoscimento?	Numero risposte	%
Si	1193	62
No	409	21
Non sa/non risponde	334	17
<b><i>Totale</i></b>	<b>1936</b>	<b>100</b>

### Domanda 9 - Riconoscibilità operatori



### Domanda 9 - Riconoscibilità operatori

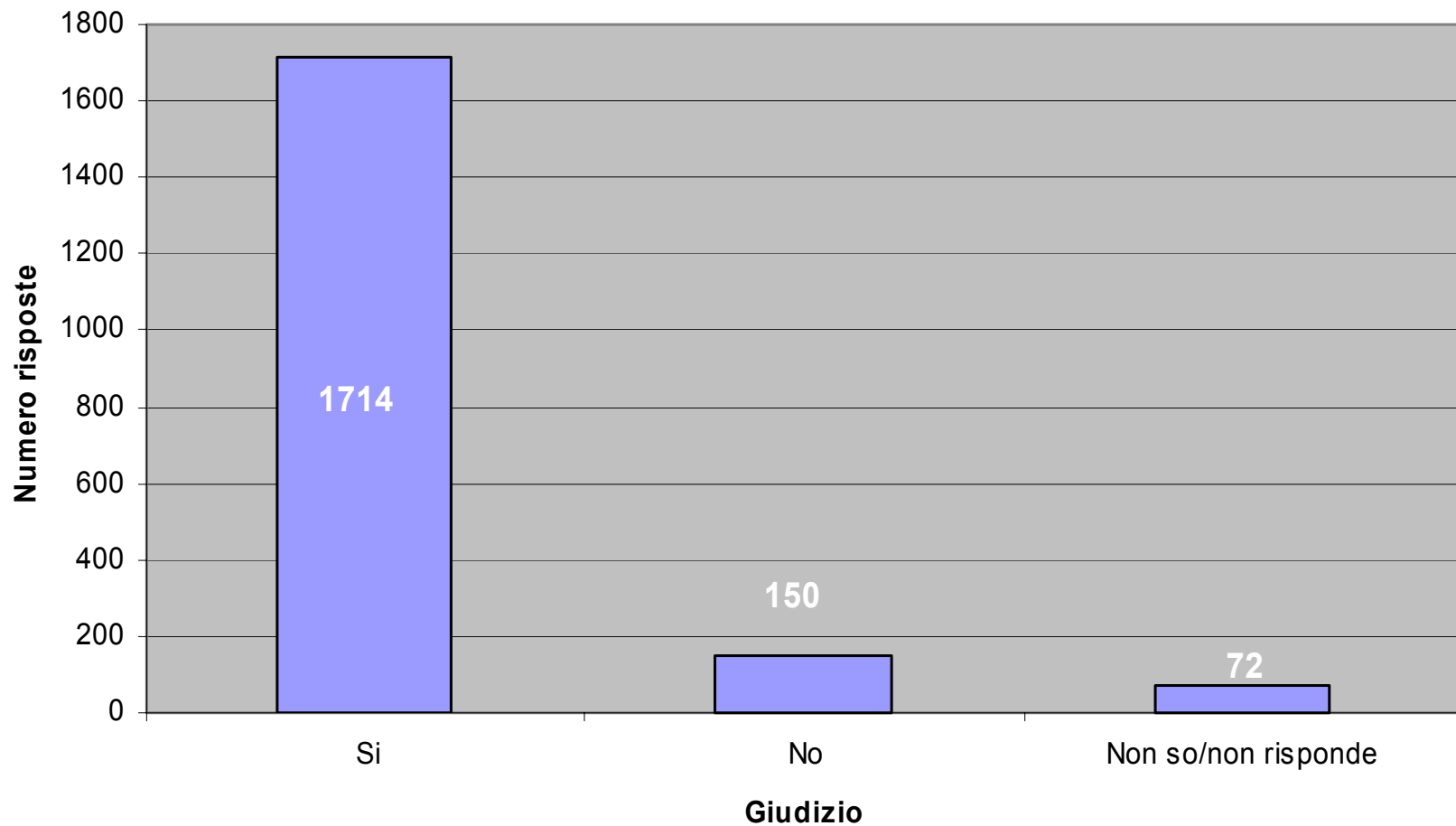




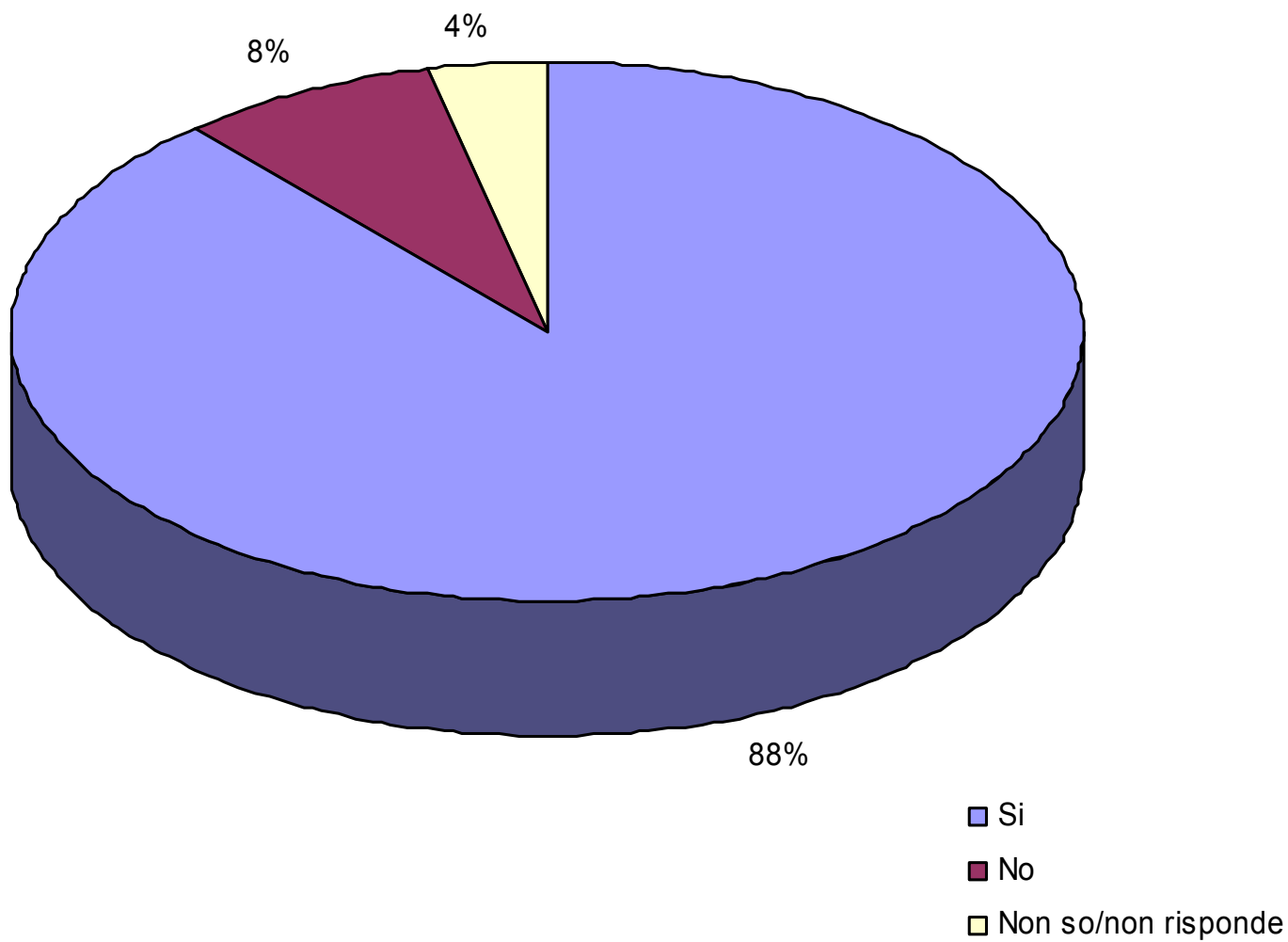
# Domanda N°10

Il personale le ha fornito le informazioni necessarie per fruire della prestazione?	Numero risposte	%
Si	1714	88
No	150	8
Non sa/non risponde	72	4
<b><i>Totale</i></b>	<b>1936</b>	<b>100</b>

### Domanda 10 - Il personale orienta l'utenza?



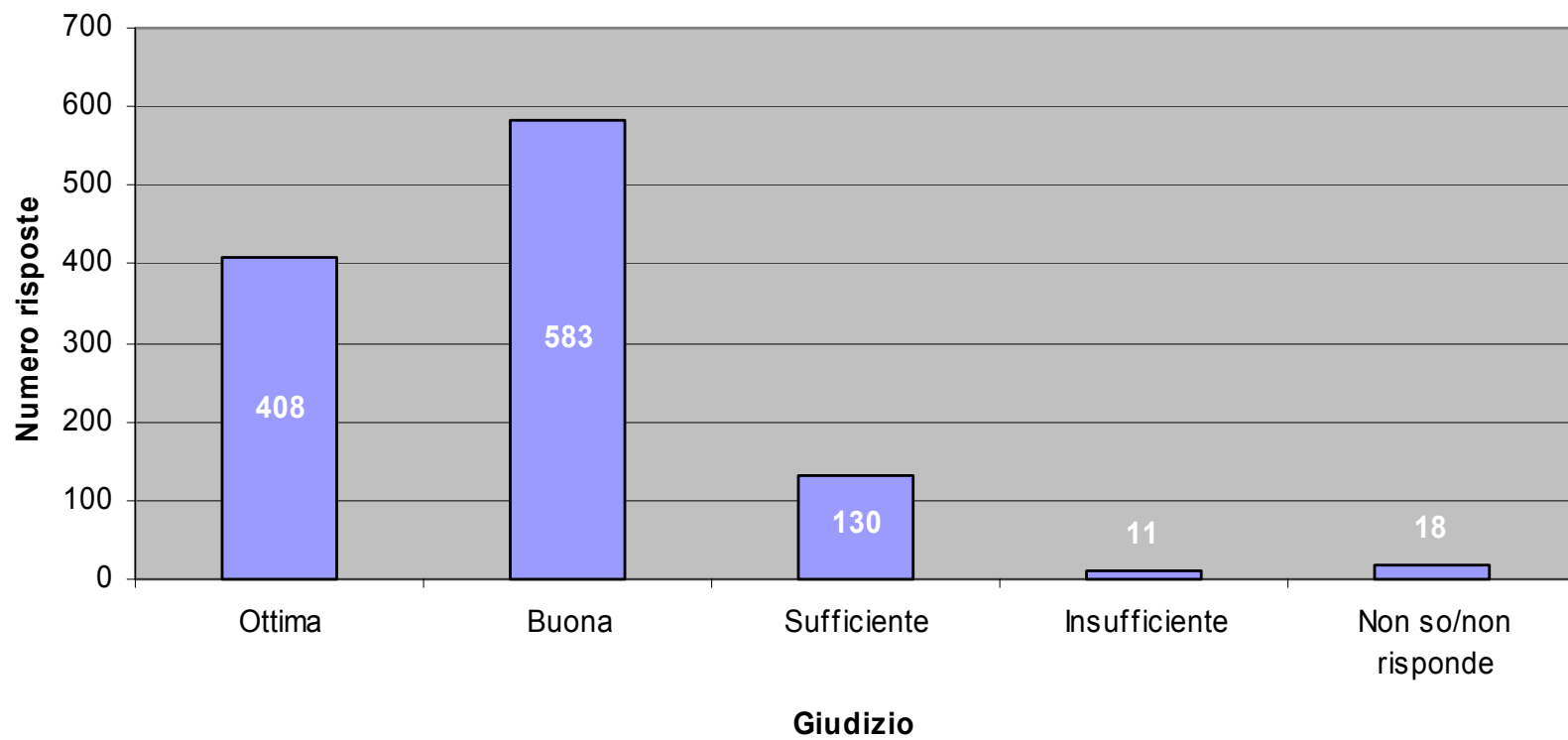
### Domanda 10 - Gli operatori orientano l'utenza



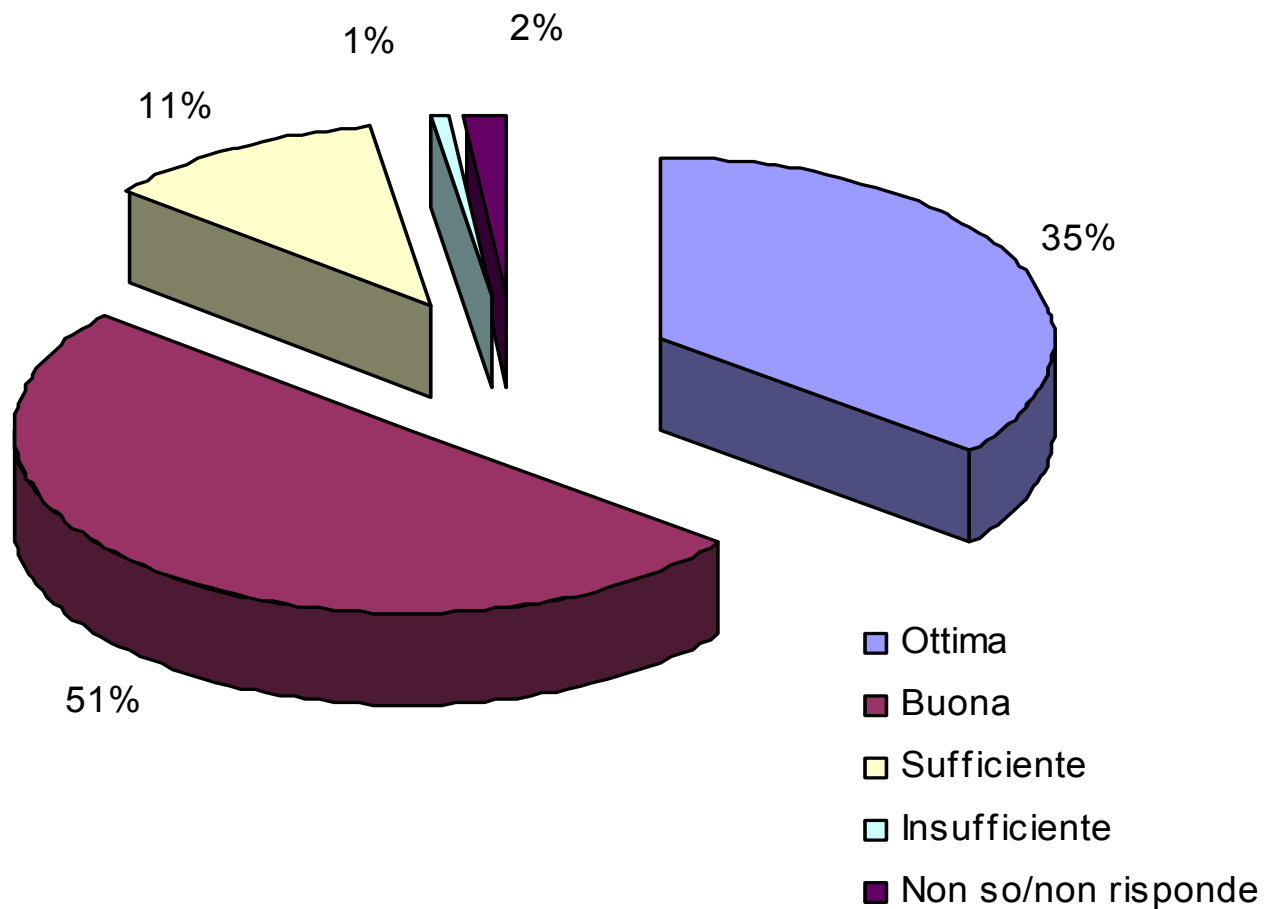
# Domanda N°11 SAN

In relazione alle Sue aspettative ritiene che gli operatori hanno dimostrato preparazione professionale:	Numero risposte	%
Ottima	408	35
Buona	583	51
Sufficiente	130	11
Insufficiente	11	1
Non sa/non risponde	18	2
<b><i>Totale</i></b>	<b>1150</b>	<b>100</b>

### Domanda 11 SAN - Giudizio sulla preparazione professionale



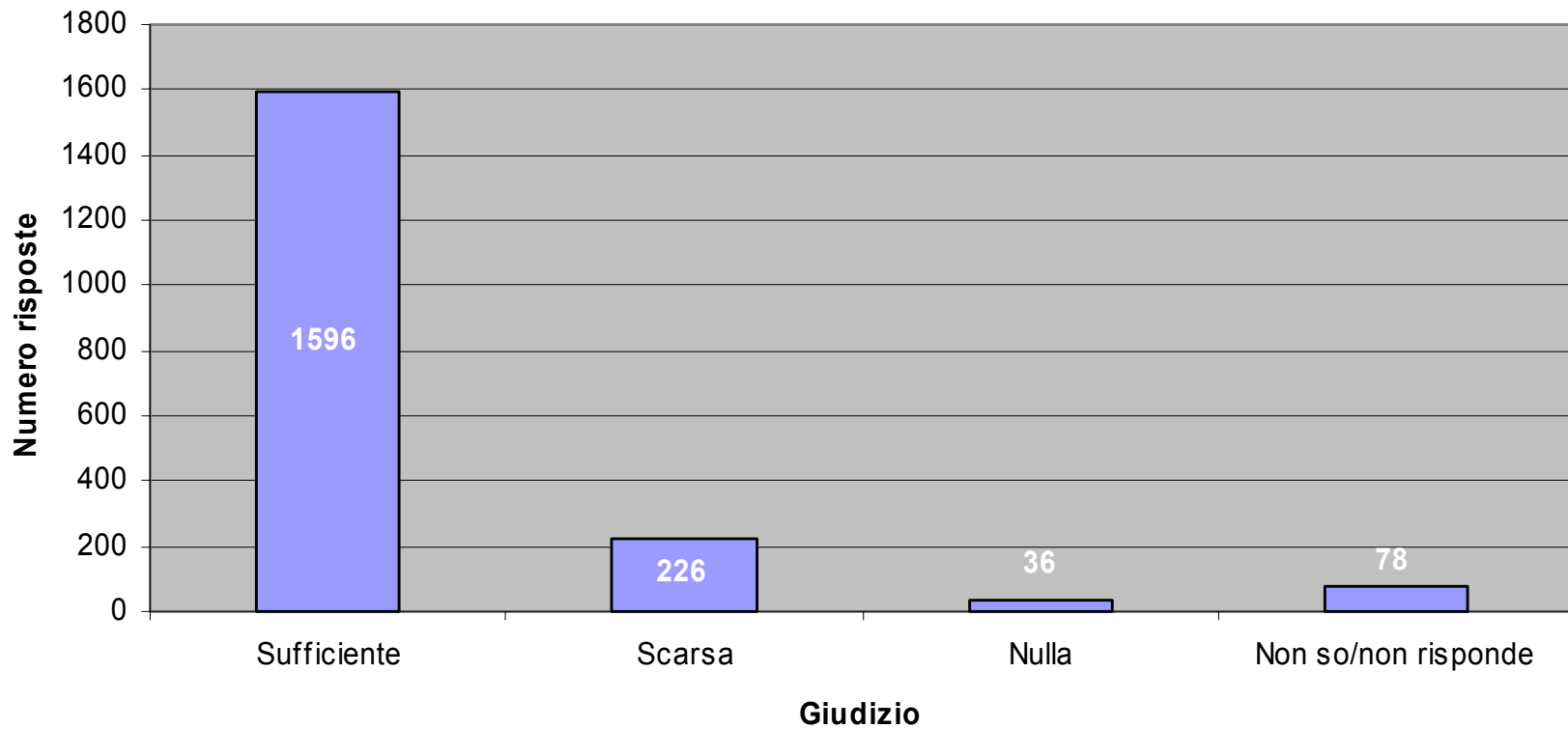
## Domanda 11 SAN - Preparazione professionale degli operatori



# Domanda N°11 AMM-12 SAN

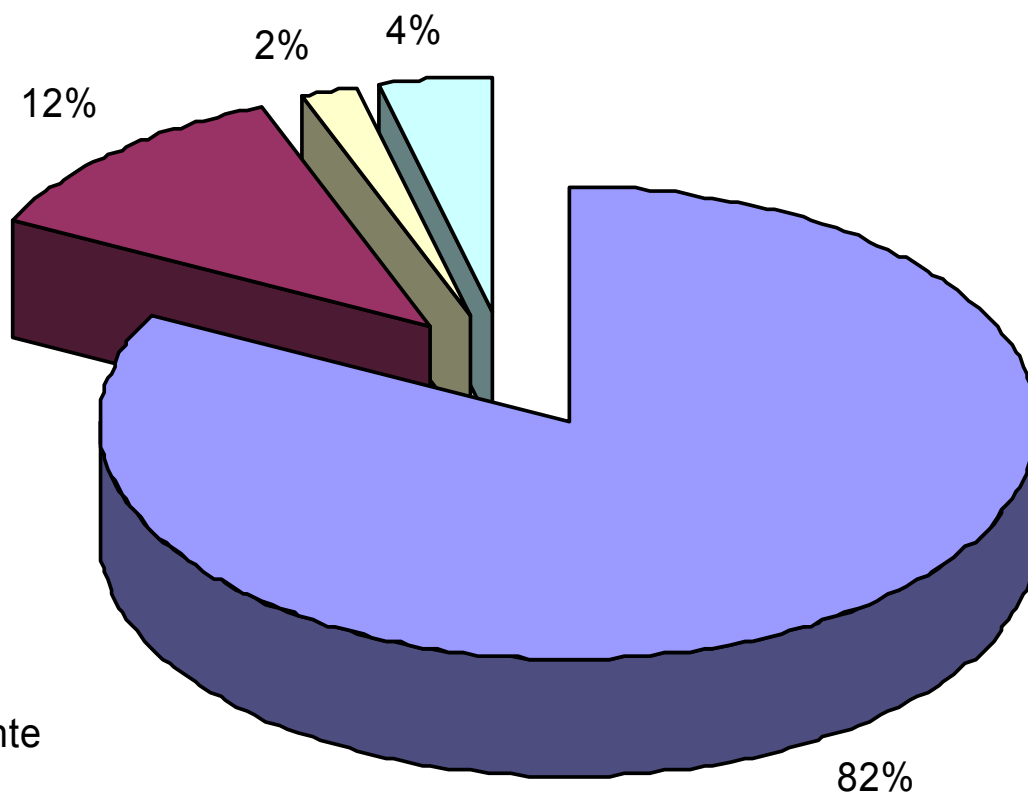
Ritiene che, in occasione degli accessi alla struttura, la riservatezza dei suoi dati personali (privacy) sia stata tutelata in modo?	Numero risposte	%
Sufficiente	1596	82
Scarsa	226	12
Nulla	36	2
Non sa/non risponde	78	4
<b><i>Totale</i></b>	<b>1936</b>	<b>100</b>

### Domanda 11 AMM/12 SAN - Rispetto della privacy





## Domanda 11 AMM-12 SAN

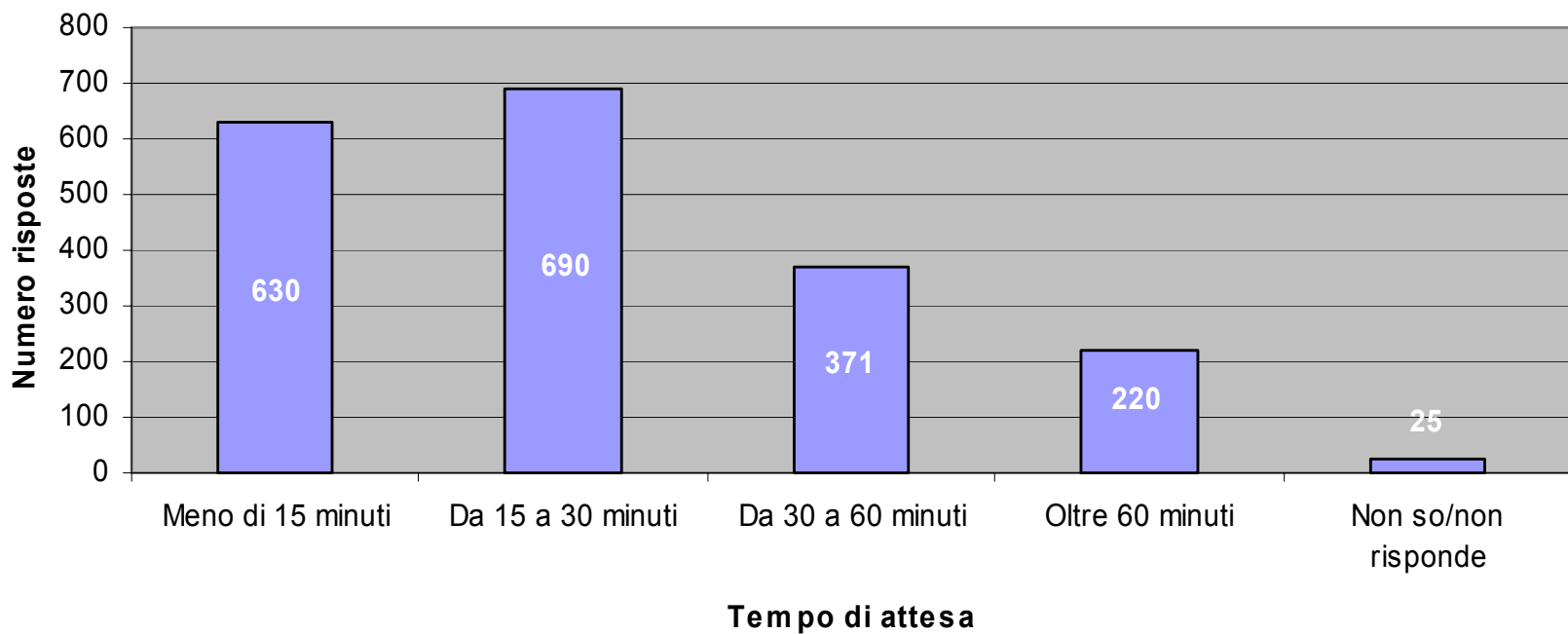


- Sufficiente
- Scarsa
- Nulla
- Non so/non risponde

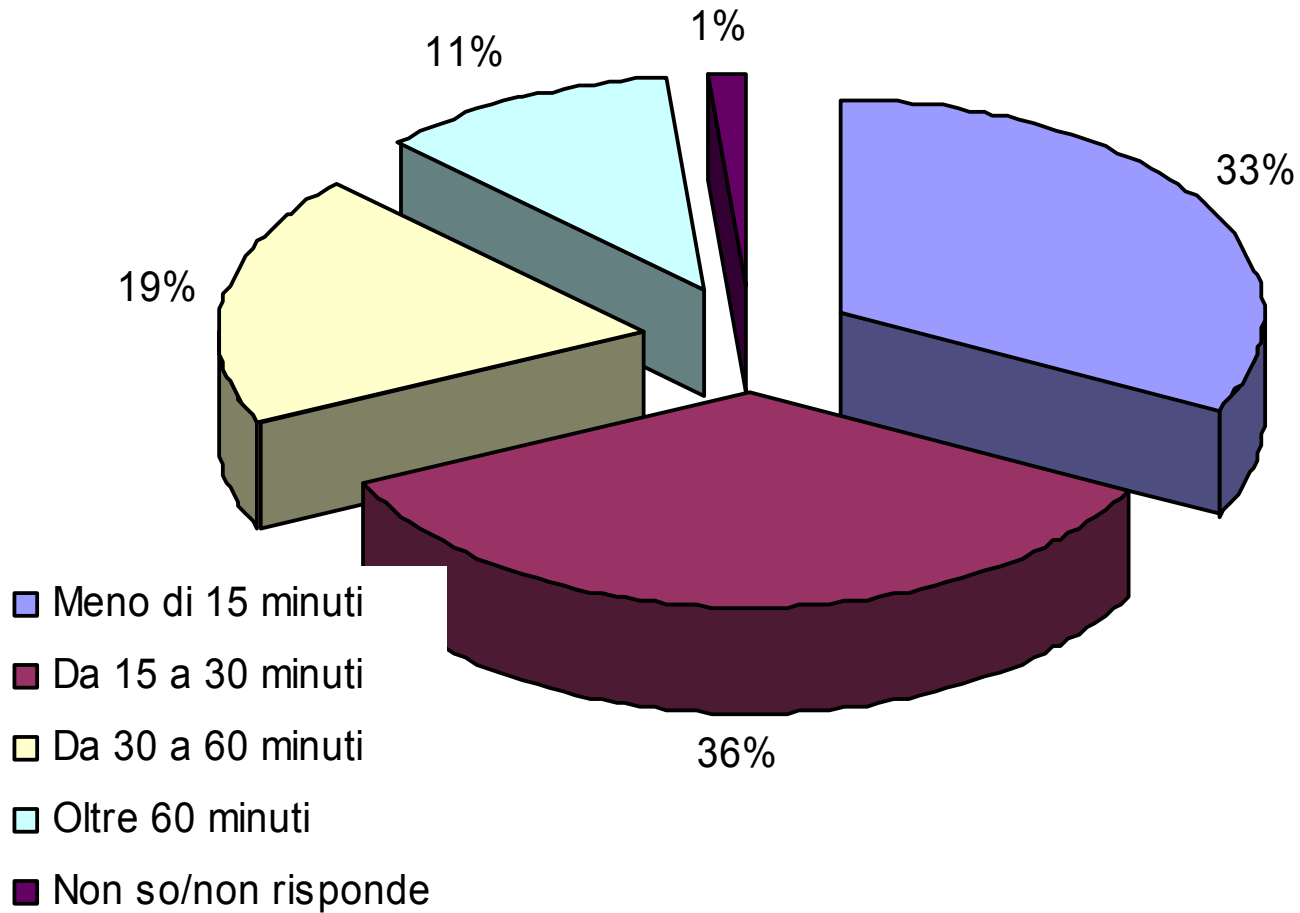
# Domanda N°12 AMM-13 SAN

<b>Il tempo di attesa per l'ingresso in ambulatorio/ufficio è stato:</b>	<b>Numero risposte</b>	<b>%</b>
Meno di 15 minuti	630	33
Da 15 a 30 minuti	690	36
Da 31 a 60 minuti	371	19
Oltre 60 minuti	220	11
Non sa/non risponde	25	1
<b><i>Totale</i></b>	<b>1936</b>	<b>100</b>

### Domanda 12 AMM/13 SAN - Tempo di attesa per ingresso in ambulatorio/ufficio



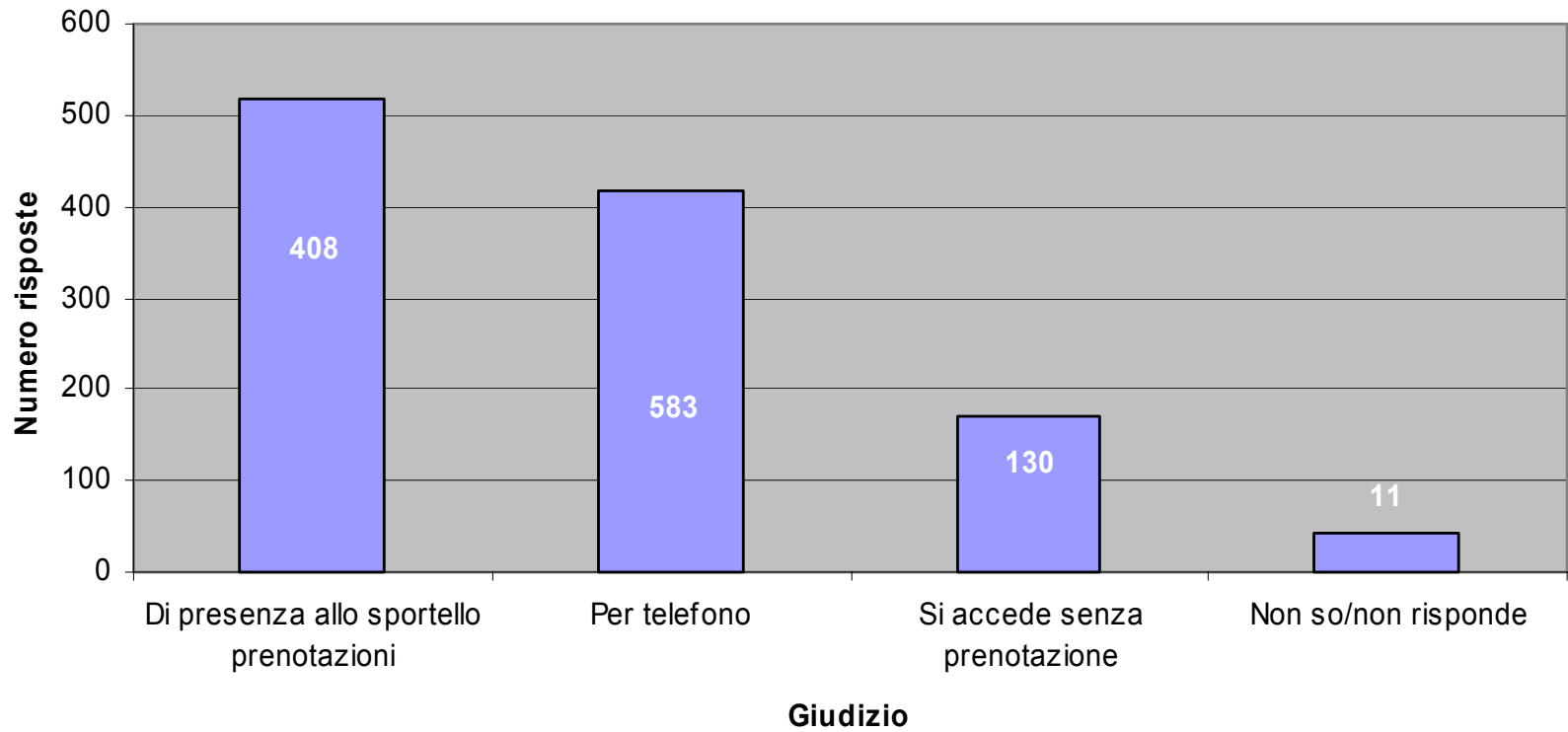
## Domanda 12 AMM-13 SAN



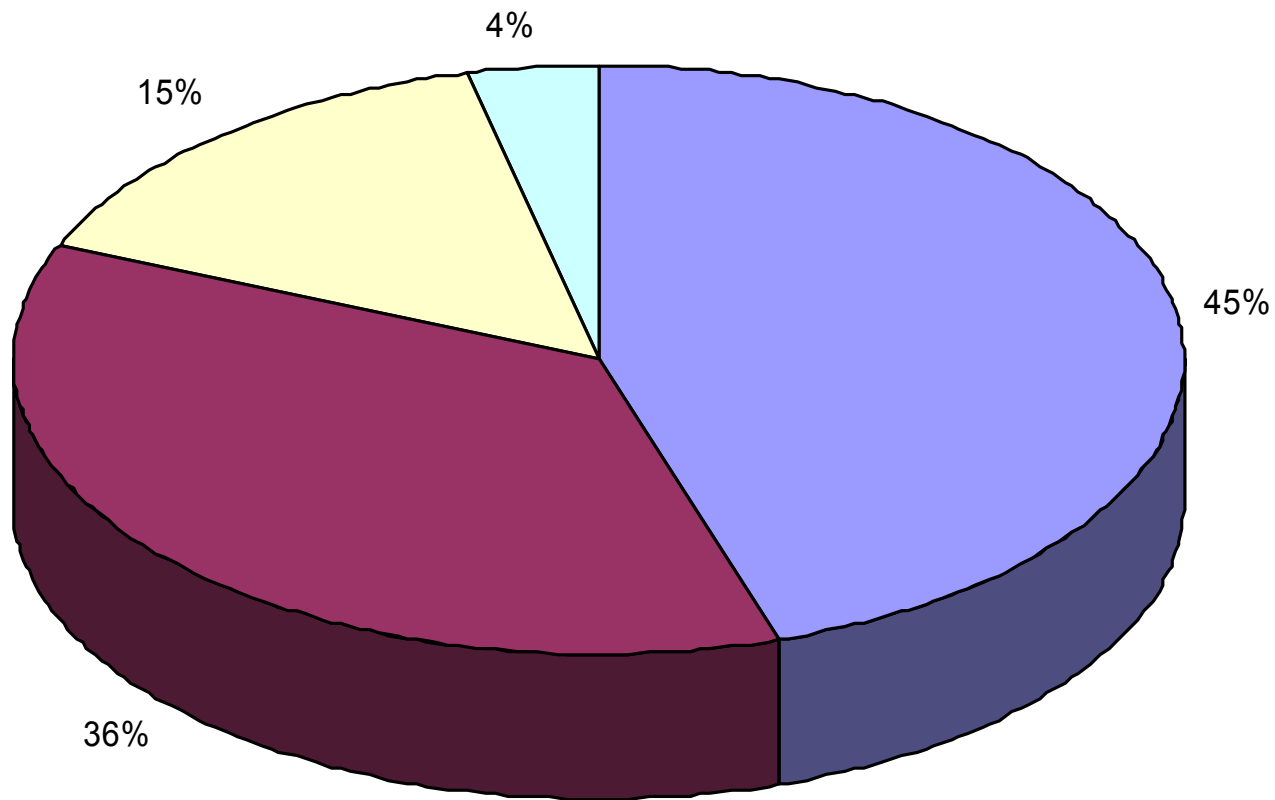
# Domanda N°14 SAN

Quale modalità ha utilizzato per effettuare la prenotazione?	Numero risposte	%
Di presenza allo sportello prenotazioni	518	45
Per telefono	418	36
Si accede senza prenotazione	172	15
Non sa/non risponde	42	4
<b><i>Totale</i></b>	<b>1936</b>	<b>100</b>

### Domanda 14 SAN - Modalità utilizzata per prenotare



### Domanda 14 SAN - Modalità di prenotazione



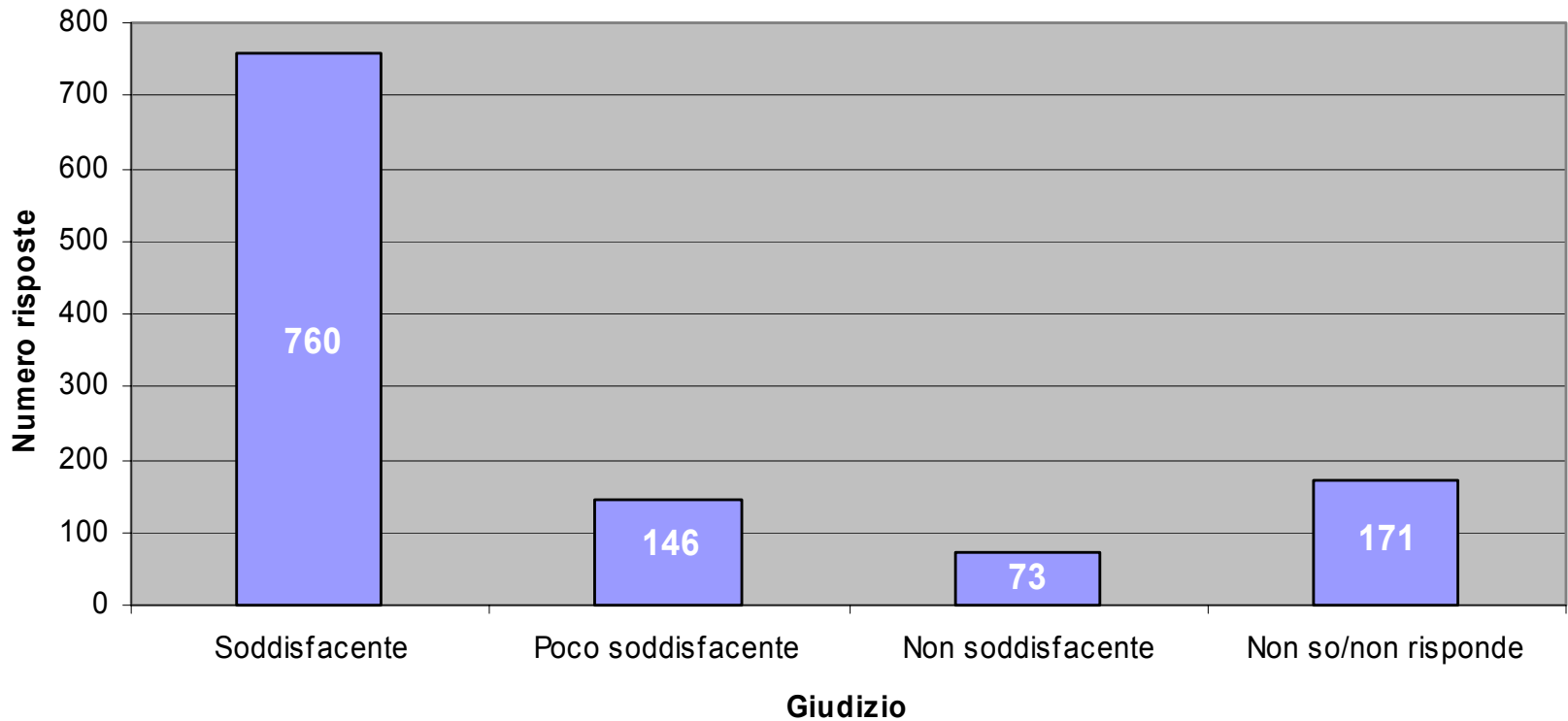
- Di presenza allo sportello prenotazioni
- Per telefono
- Si accede senza prenotazione
- Non so/non risponde

# Domanda N°15 SAN

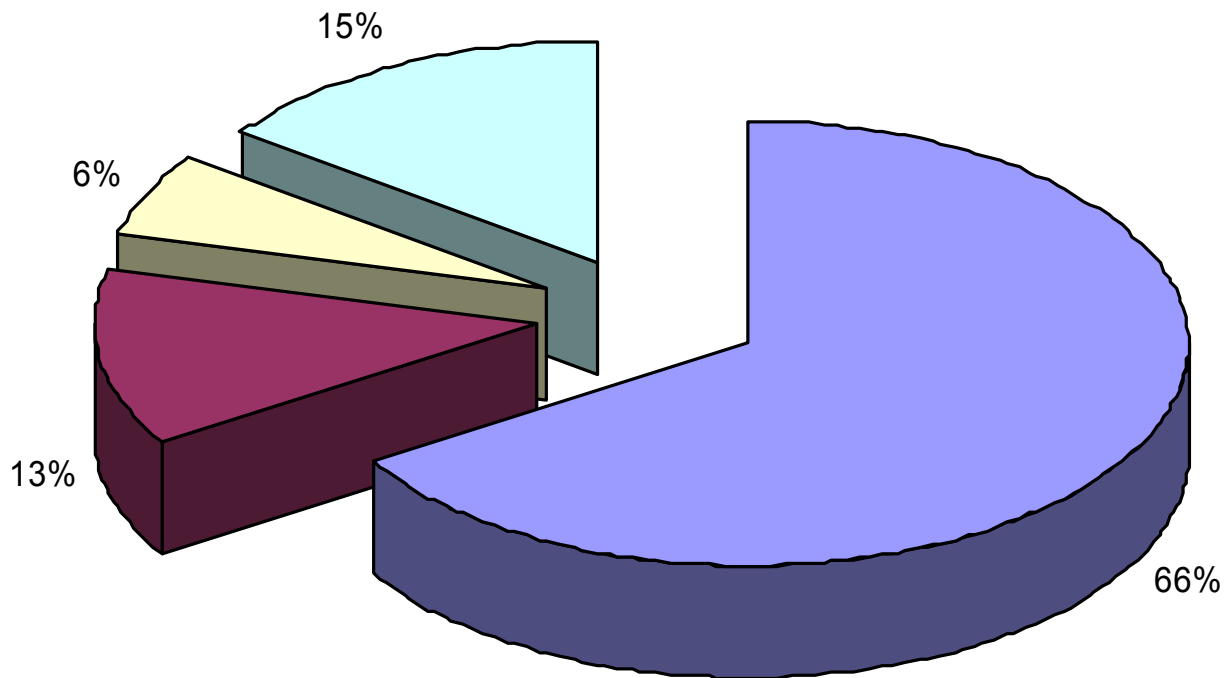
Quale giudizio esprime per il servizio prenotazione?	Numero risposte	%
Soddisfacente	760	66
Poco soddisfacente	146	13
Non soddisfacente	73	6
Non sa/non risponde	171	15
<b><i>Totale</i></b>	<b>1150</b>	<b>100</b>



### Domanda 15 SAN - Giudizio sul servizio prenotazione



### Domanda 15 SAN - Giudizio sulla prenotazione

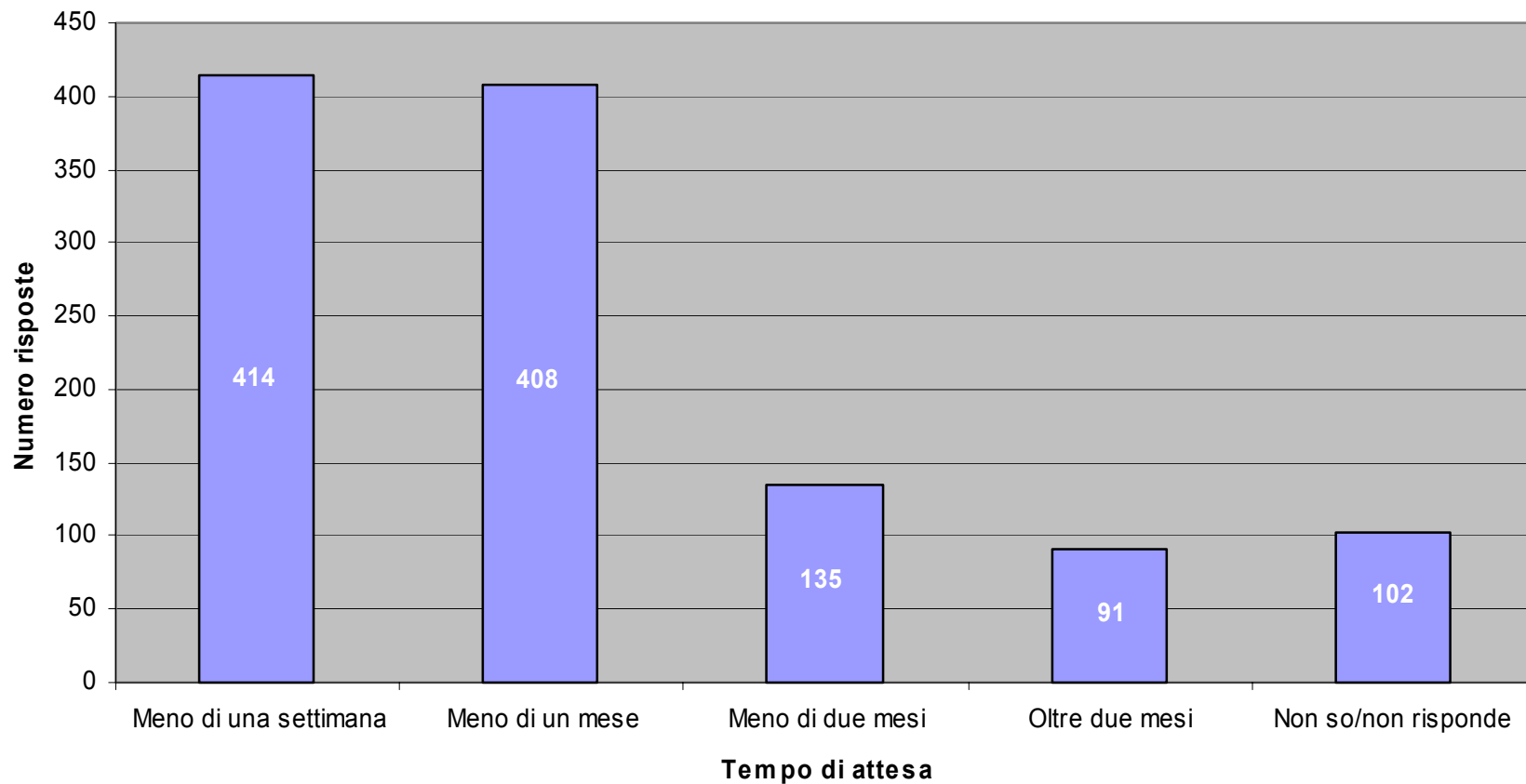


- Soddisfacente
- Poco soddisfacente
- Non soddisfacente
- Non so/non risponde

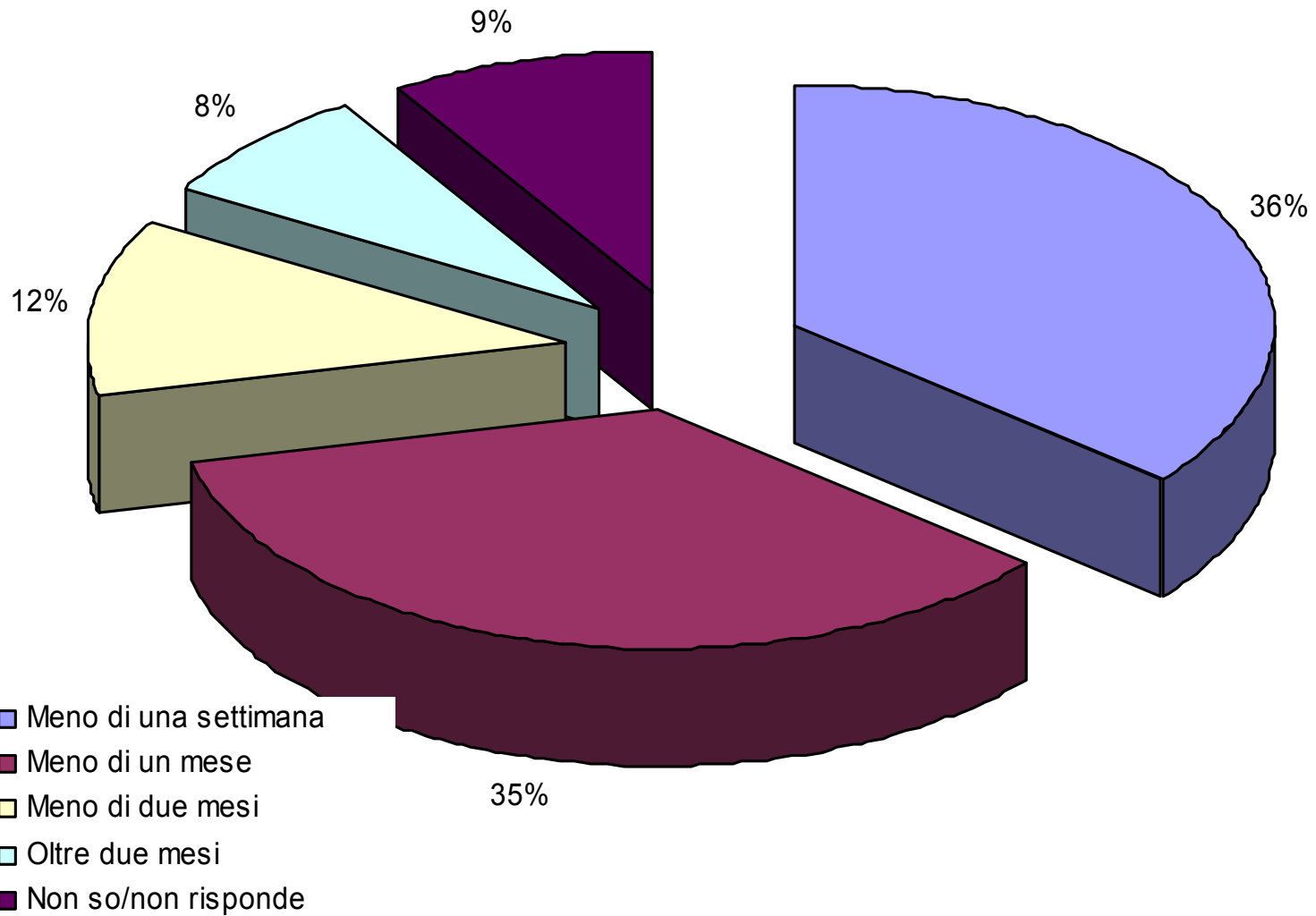
# Domanda N°16 SAN

<b>Il tempo di attesa per fruire della prestazione é stato:</b>	<b>Numero risposte</b>	<b>%</b>
Meno di una settimana	414	36
Meno di un mese	408	35
Meno di due mesi	135	12
Oltre due mesi	91	8
Non so/non risponde	102	9
<b><i>Totale</i></b>	<b>1150</b>	<b>100</b>

### Domanda 16 SAN - Tempo di attesa prenotazione-prestazione



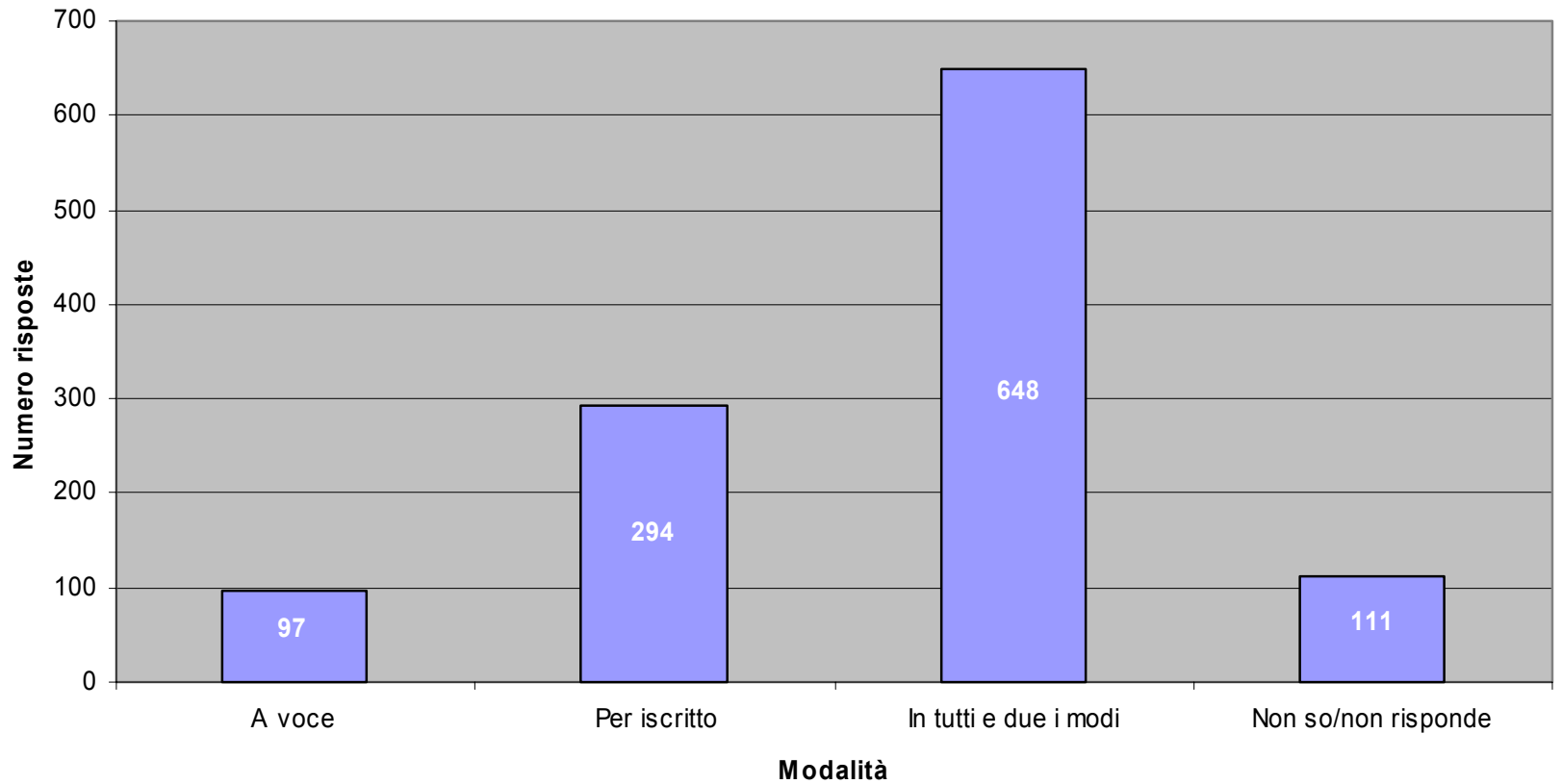
## Domanda 16 SAN - Tempo di attesa per la prestazione



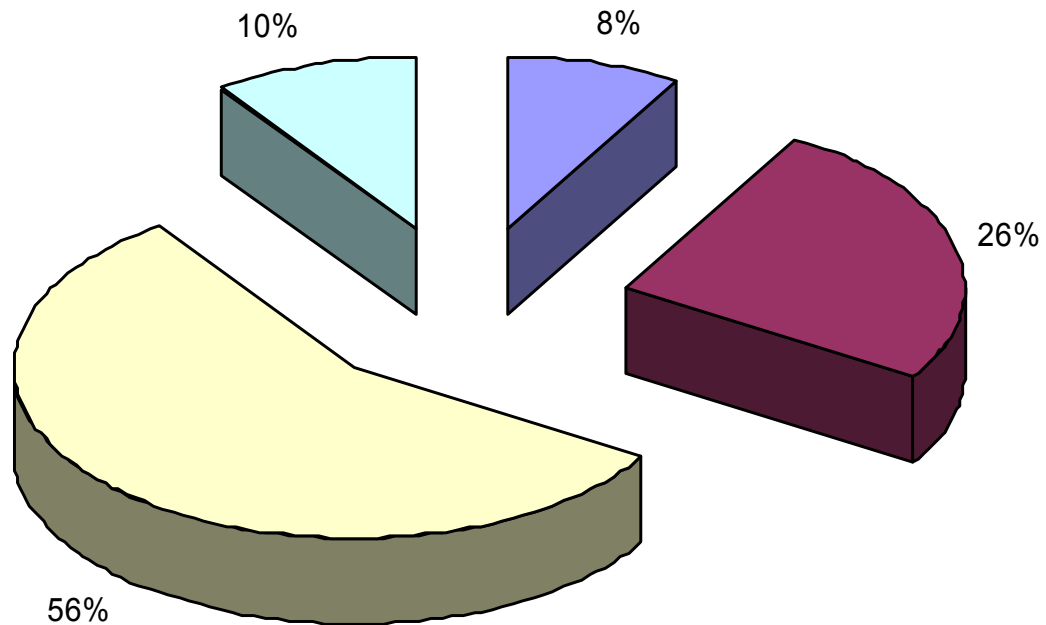
# Domanda N°17 SAN

La diagnosi e/o la cure le sono state indicate:	Numero risposte	%
A voce	97	8
Per iscritto	294	26
In entrambi i modi	648	56
Non so/non risponde	111	10
<b><i>Totale</i></b>	<b>1150</b>	<b>100</b>

### Domanda 17 SAN - Come vengono indicate diagnosi e cura



### Domanda 17 SAN - Come vengono indicate diagnosi e cura



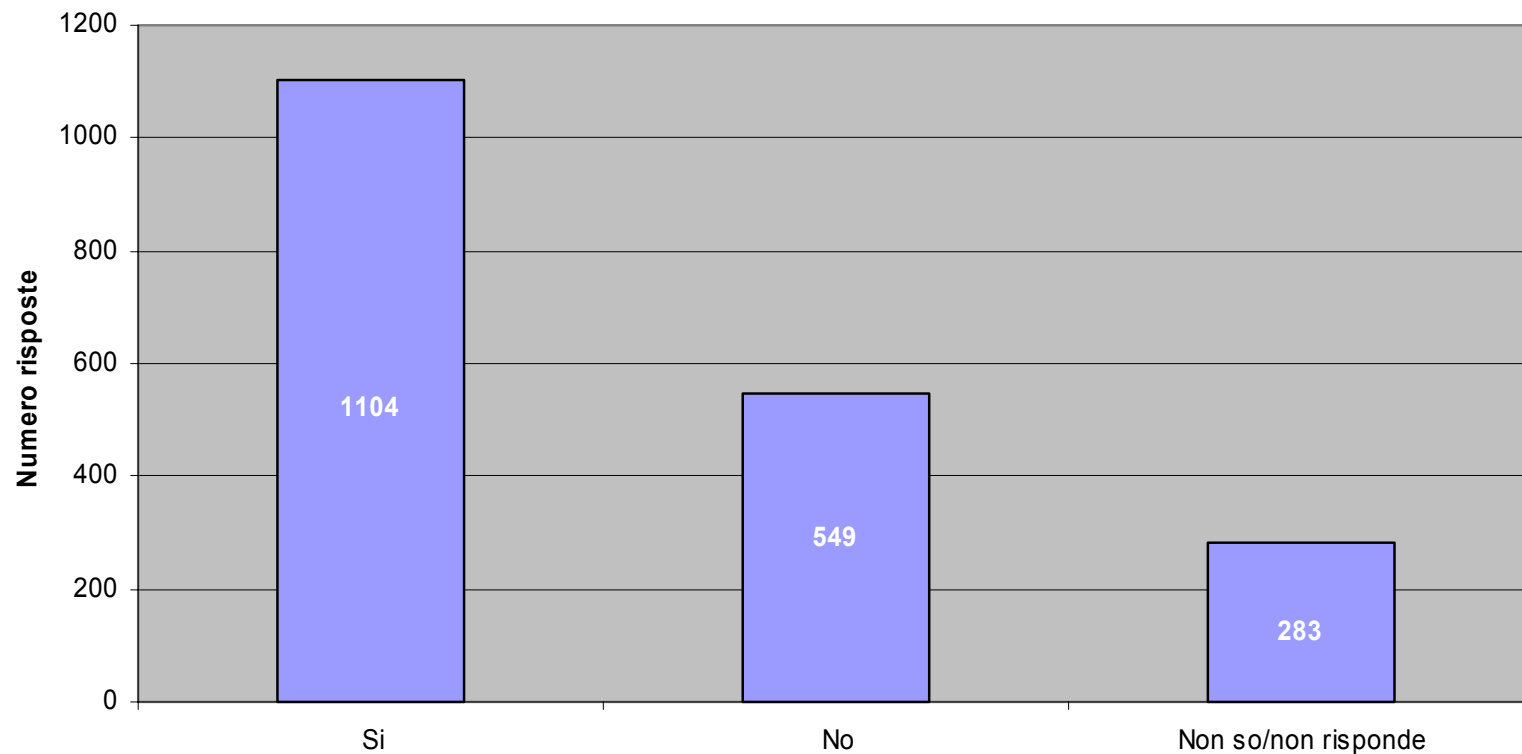
- A voce
- Per iscritto
- In tutti e due i modi
- Non so/non risponde



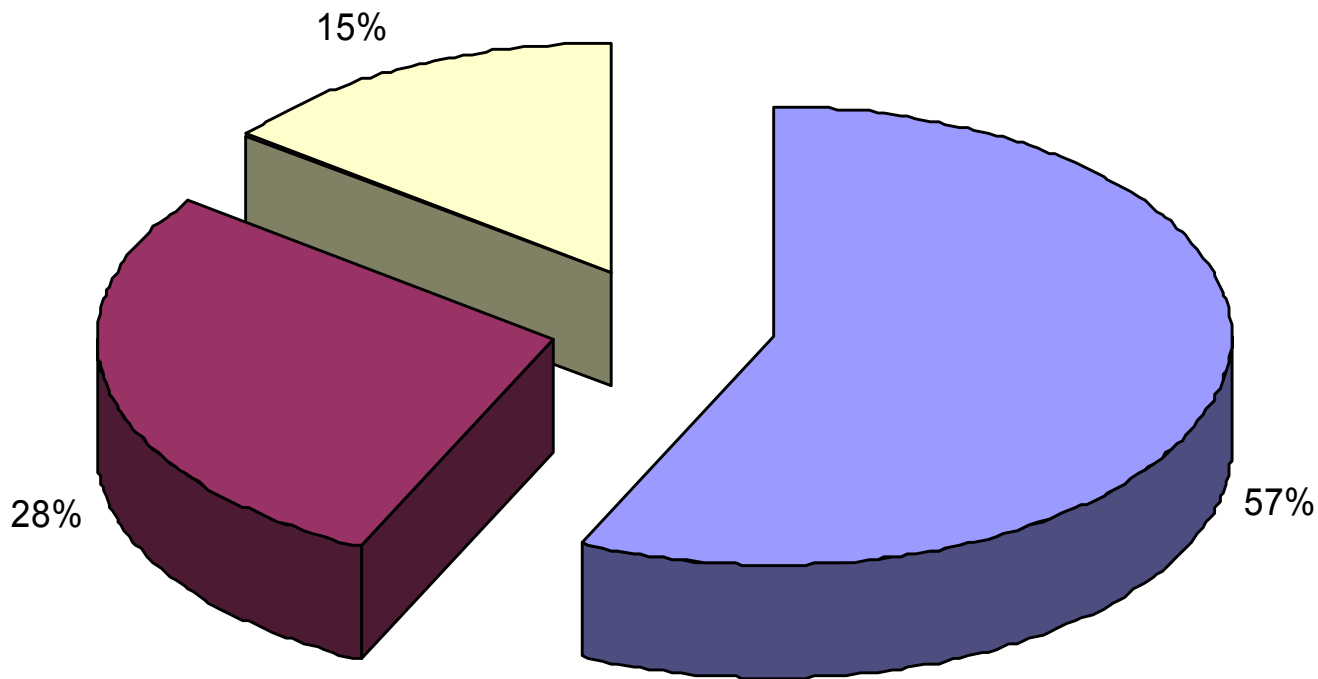
# Domanda N°13 AMM-18 SAN

<b>E' a conoscenza della possibilità di presentare/inviare all'URP reclami o proposte sul funzionamento del servizio?</b>	<b>Numero risposte</b>	<b>%</b>
Si	1104	57
No	549	28
Non so/non risponde	283	15
<b><i>Totale</i></b>	<b>1936</b>	<b>100</b>

**Domanda 13 AMM/18 SAN - L'utenza sa di poter presentare reclami o proposte sul funzionamento del servizio?**



### Domanda 13 AMM-18 SAN

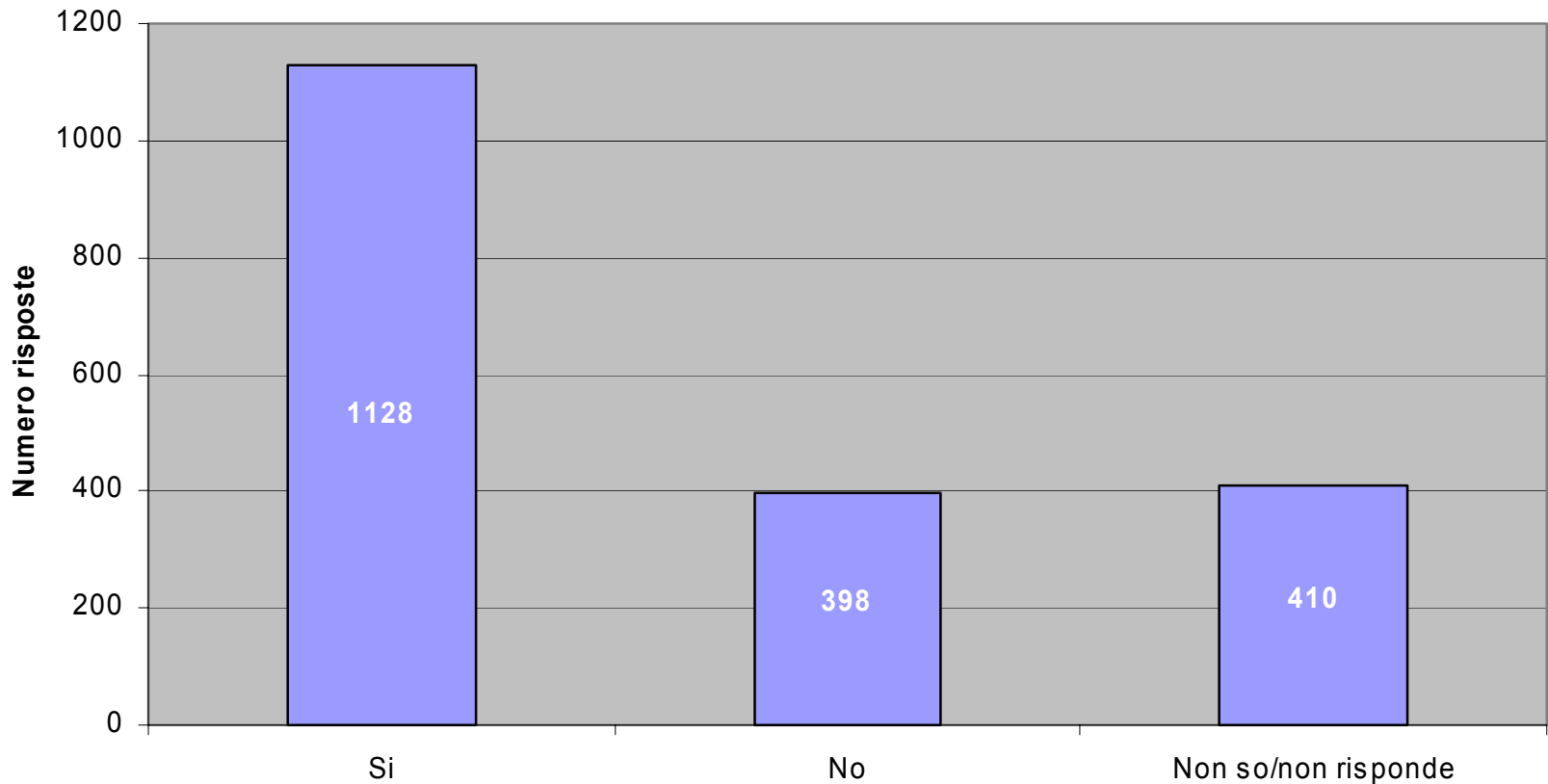


- Si
- No
- Non so/non risponde

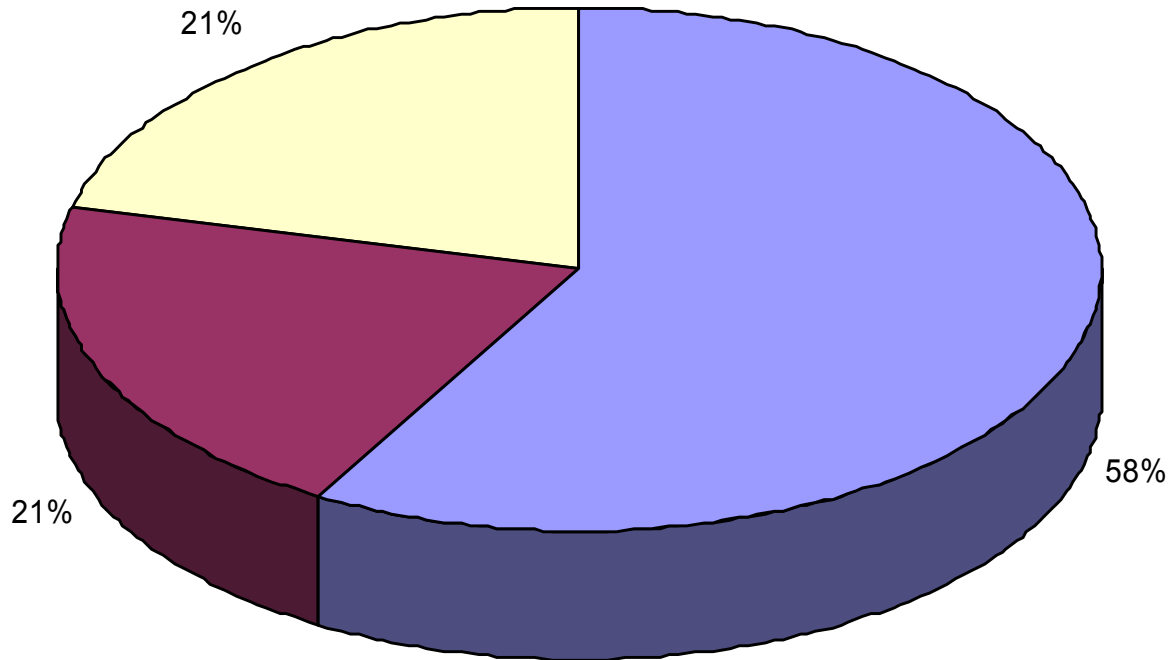
# Domanda N°14 AMM-19 SAN

<b>Nel Distretto/P.O. esiste l'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP?</b>	<b>Numero risposte</b>	<b>%</b>
Si	1128	58
No	398	21
Non so/non risponde	410	21
<b><i>Totale</i></b>	<b>1936</b>	<b>100</b>

### Domanda 14 AMM/19 SAN - L'utenza sa dell'esistenza dell'URP nel territorio?



### Domanda 14 AMM-19 SAN

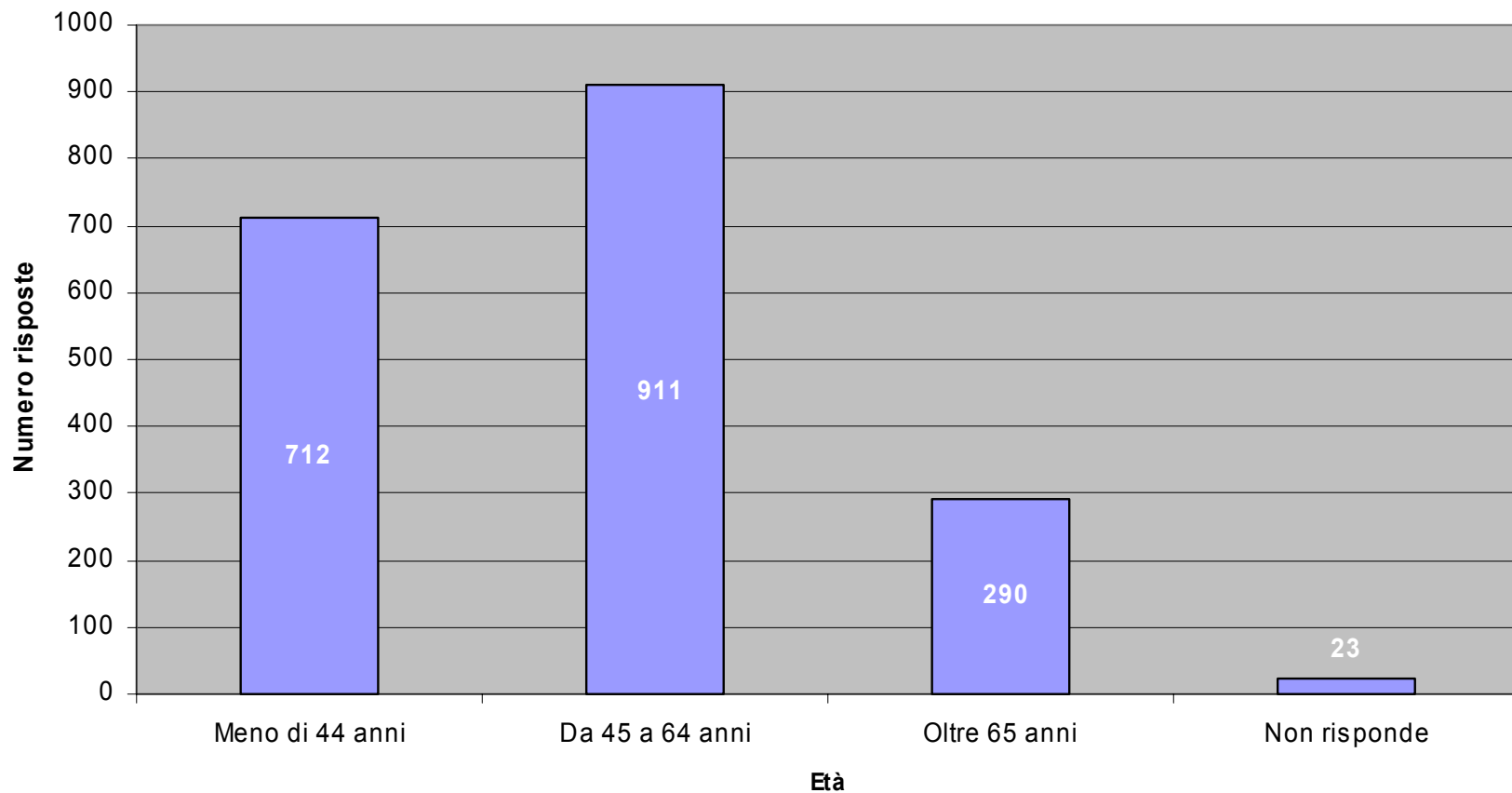


- Si
- No
- Non so/non risponde

# Domanda N°15 AMM-20 SAN

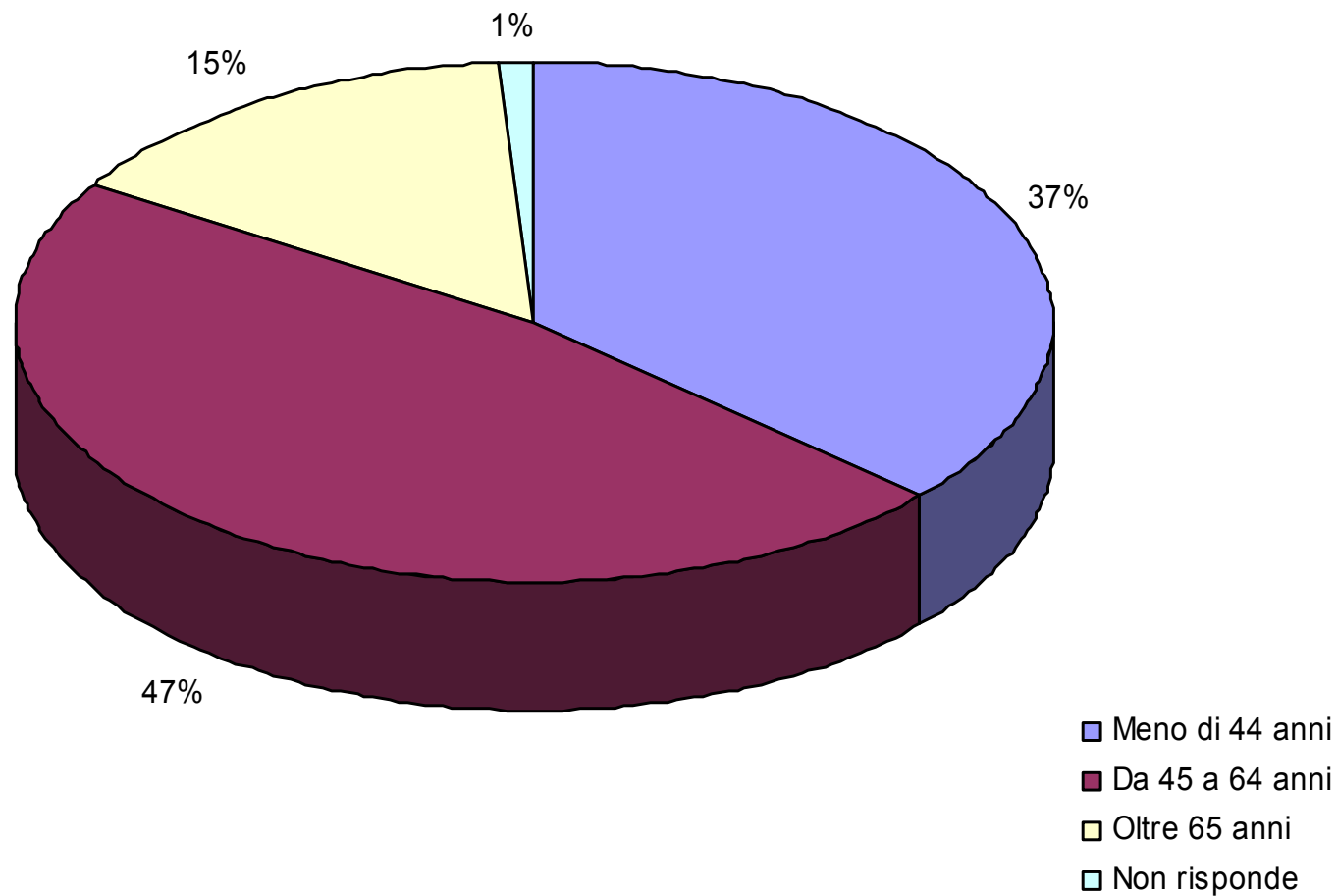
<b>Età degli intervistati</b>	<b>Numero risposte</b>	<b>%</b>
Meno di 44 anni	712	37
Da 45 a 64 anni	911	47
Oltre 65 anni	290	15
Non risponde	23	1
<b><i>Totale</i></b>	<b>1936</b>	<b>100</b>

### Domanda 15 AMM/20 SAN - Età degli intervistati





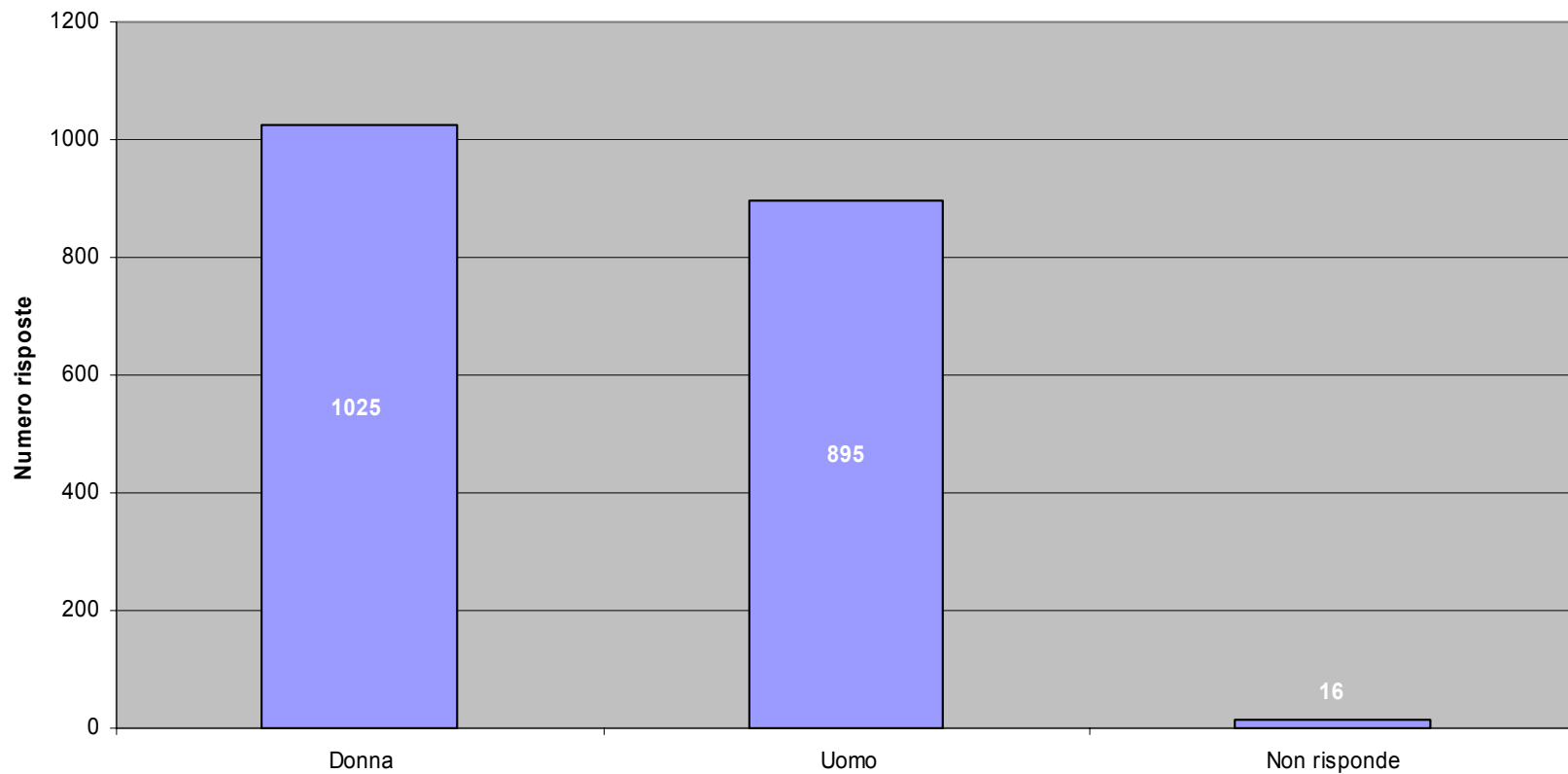
### Domanda 15 AMM-20 SAN



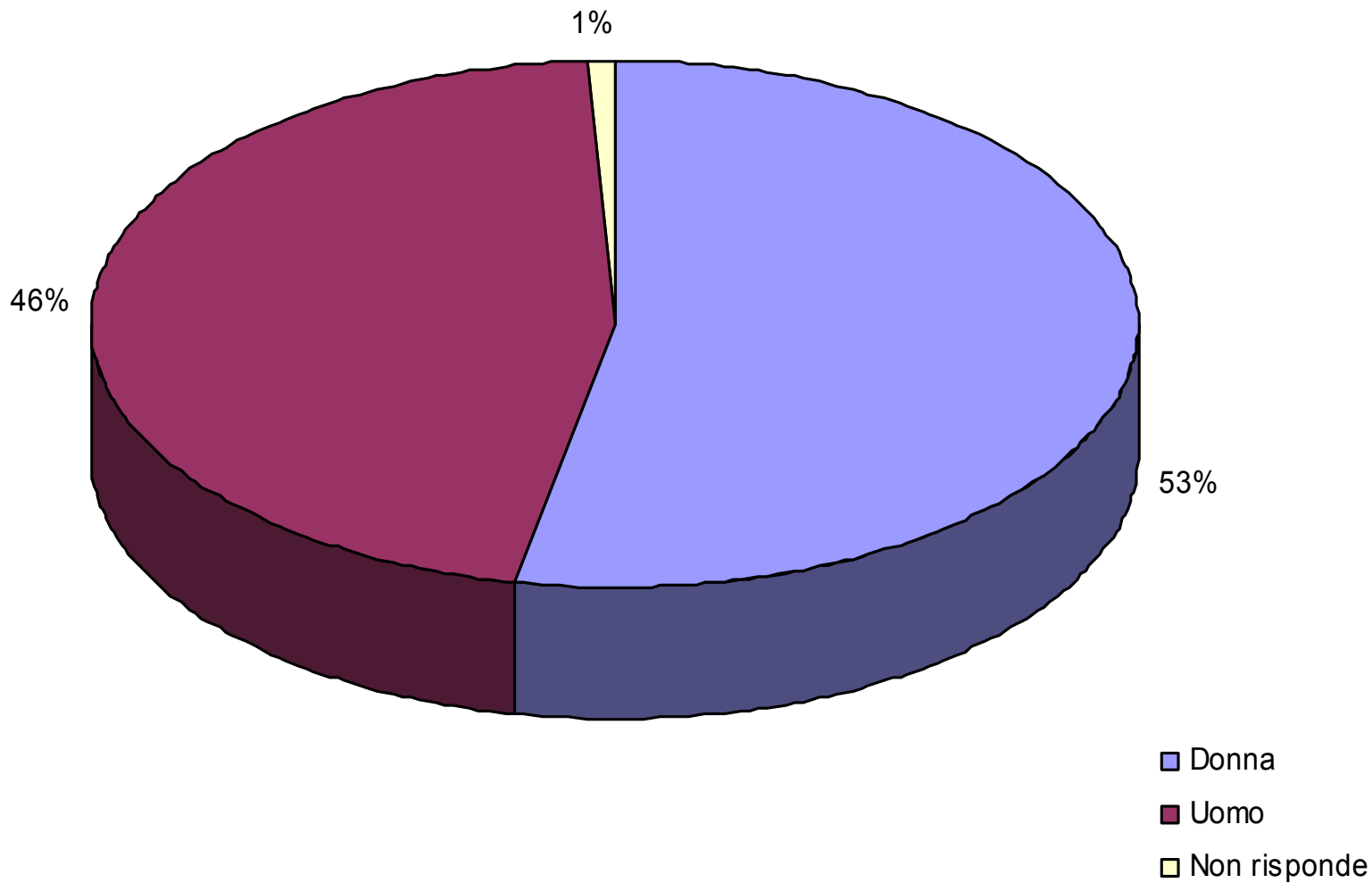
# Domanda N°16 AMM-21 SAN

<b>Sesso degli intervistati</b>	<b>Numero risposte</b>	<b>%</b>
Uomini	895	46
Donne	1025	53
Non so/non risponde	16	1
<b><i>Totale</i></b>	<b>1936</b>	<b>100</b>

Domanda 16 AMM/21 SAN - Sesso degli intervistati



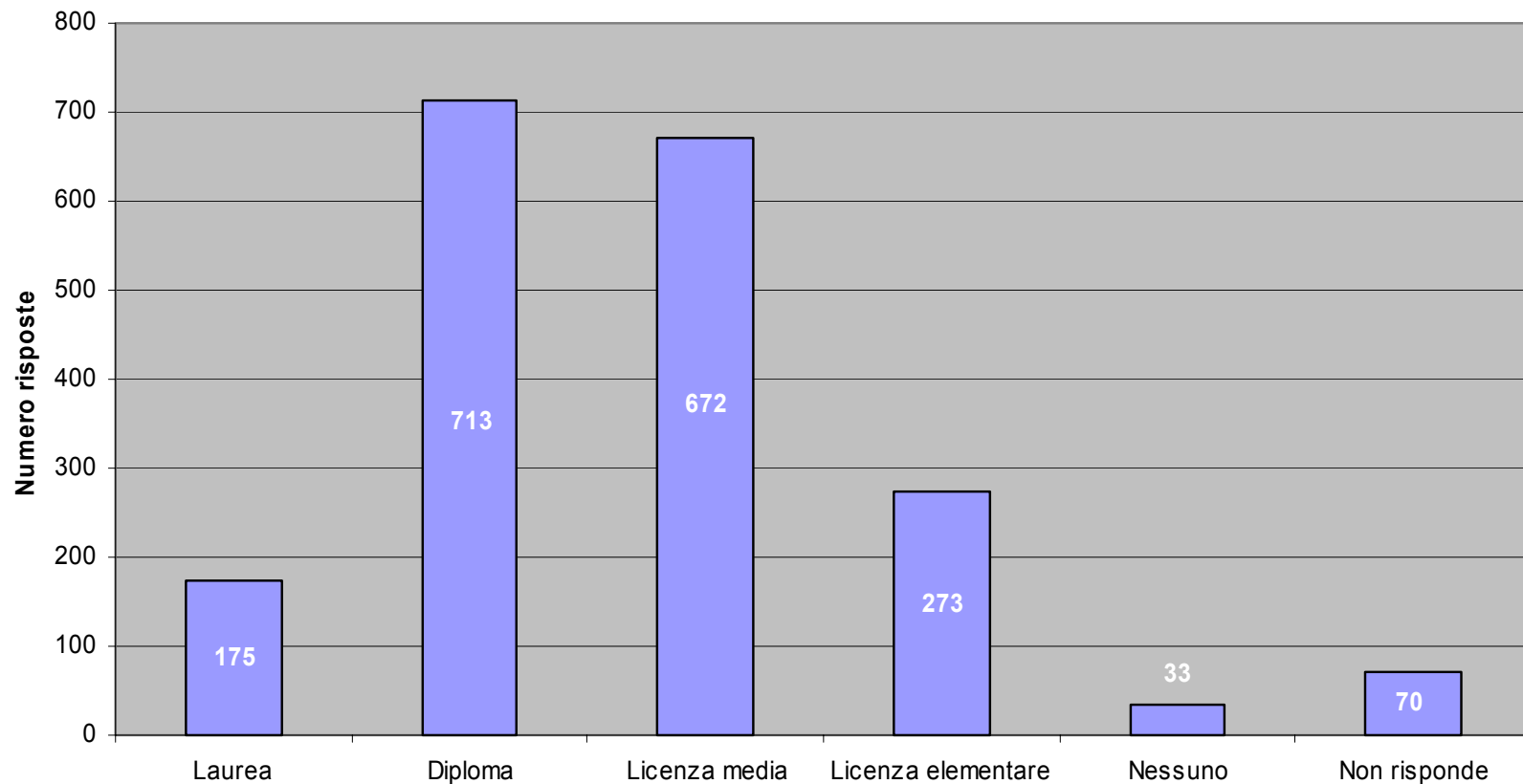
### Domanda 16 AMM-21 SAN



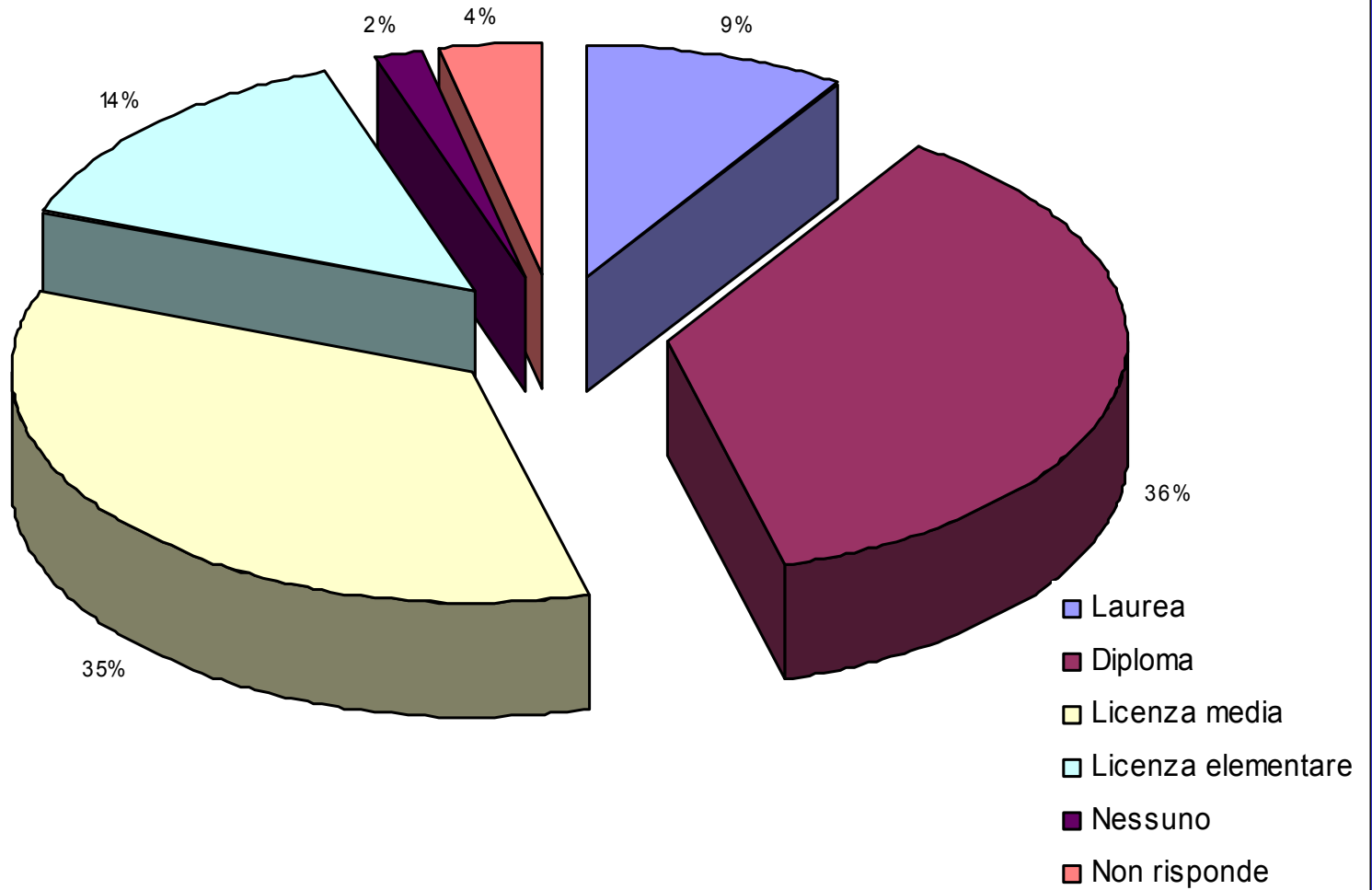
# Domanda N°17 AMM-22 SAN

<b>Scolarità degli intervistati</b>	<b>Numero risposte</b>	<b>%</b>
Laurea	175	9
Diploma	713	37
Licenza media	672	35
Licenza elementare	273	14
Nessuno	33	2
Non so/non risponde	70	4
<b><i>Totale</i></b>	<b>1936</b>	<b>100</b>

### Domanda 17 AMM/22 SAN - Scolarità degli intervistati



### Domanda 17 AMM-22 SAN

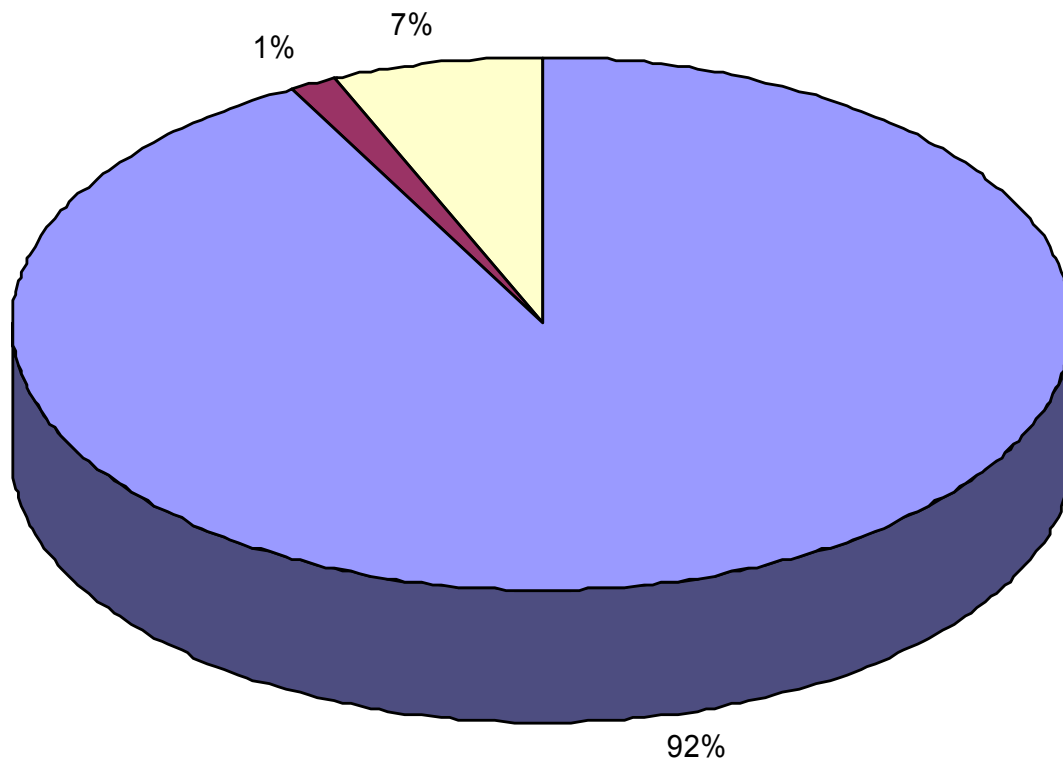


# Domanda N°18 AMM-23 SAN

Nazionalità degli intervistati	Numero risposte	%
Italiani	1783	92
Stranieri	27	1
Non risponde	126	7
<b><i>Totale</i></b>	<b>1936</b>	<b>100</b>



### Domanda 18 AMM/23 SAN - Nazionalità degli intervistati



- Italiani
- Stranieri
- Non Risponde

Nazionalità degli intervistati - Gli Stranieri	Questionari somministrati
Bangladesh	2
Cina	2
Colombia	1
Eritrea	1
Francia	1
Ghana	1
India	1
Marocco	1
Nigeria	2
Perù	1
Romania	8
Somalia	1
Sri Lanka	2
Trinidad e Tobago	1
Tunisia	1
Ucraina	2
<b>Totale</b>	<b>27</b>

### Domanda 18 AMM/23 SAN - Nazionalità degli intervistati - Gli stranieri

