



REPORT CUSTOMER SATISFACTION

POLIAMBULATORIO DI BRONI

AREA AMBULATORIALE
PERIODO DAL 01.01.2019 AL 31.12.2019

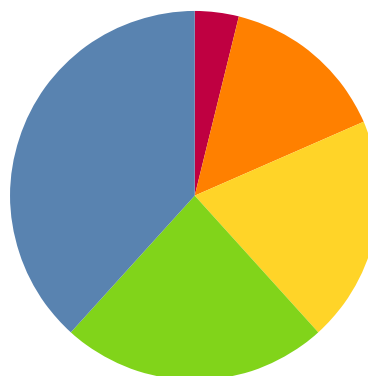
Quesito: Sesso
Totale risposte: 363

| | Qta | % |
|---------|-----|-----|
| Femmine | 208 | 57% |
| Maschi | 155 | 43% |



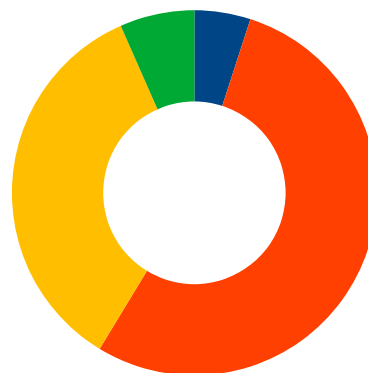
Quesito: Età
Totale risposte: 363

| Età | Qta | % |
|-------------|-----|-----|
| Da 0 a 25 | 14 | 4% |
| Da 26 a 45 | 53 | 15% |
| Da 46 a 55 | 72 | 20% |
| Da 56 a 65 | 85 | 23% |
| Da 66 a 100 | 139 | 38% |



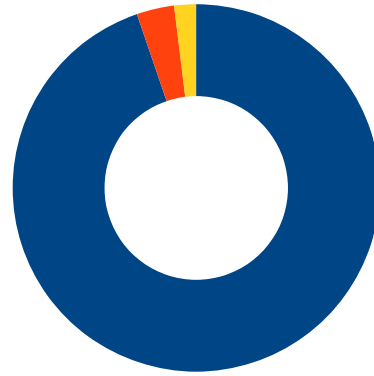
Quesito: Scolarità
Totale risposte: 363

| Scolarità | Qta | % |
|---------------------|-----|-----|
| Nessuna | 18 | 5% |
| Scuola dell'obbligo | 195 | 54% |
| Scuola superiore | 126 | 35% |
| Laurea | 24 | 7% |



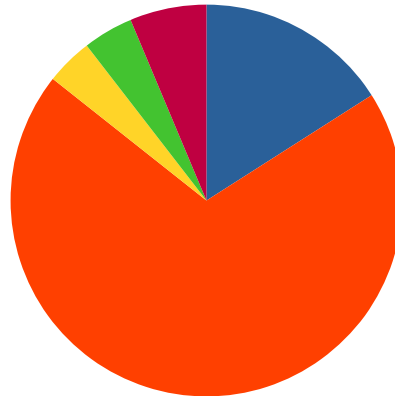
Quesito: Nazionalità
 Totale risposte: 363

| Nazionalità | Qta | % |
|--------------|-----|-----|
| Italiana | 344 | 95% |
| Europea | 12 | 3% |
| Extraeuropea | 7 | 2% |



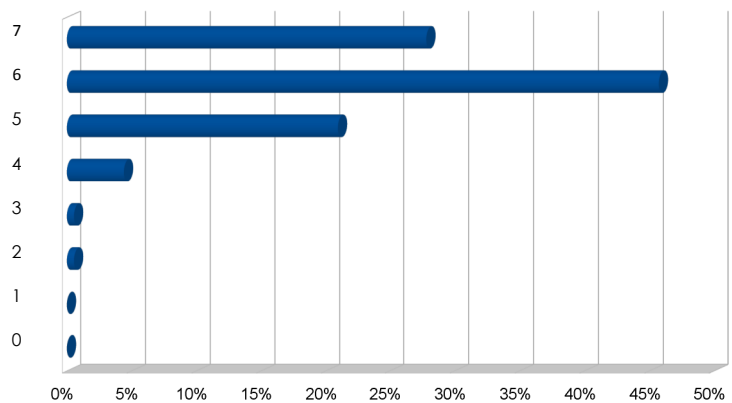
Quesito D01: Come ha prenotato?
 Totale risposte: 363

| Modalità | Qta | % |
|----------------------|-----|-----|
| Telefonicamente | 58 | 16% |
| Allo Sportello | 253 | 70% |
| Internet | 14 | 4% |
| Altro | 15 | 4% |
| Non so | 23 | 6% |
| Nessuna prenotazione | 0 | 0% |



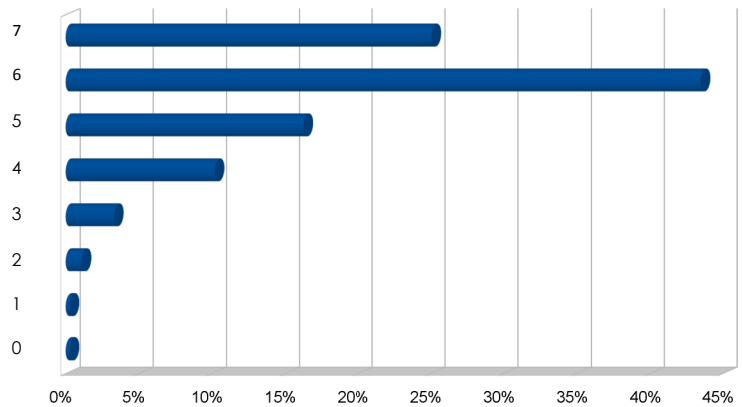
Quesito D02: Servizio di prenotazione
 Totale risposte: 363
 Valore Medio: 5,94

| Valore risp. | Qta | % |
|--------------|-----|-----|
| 0 | 0 | 0% |
| 1 | 0 | 0% |
| 2 | 2 | 1% |
| 3 | 2 | 1% |
| 4 | 16 | 4% |
| 5 | 76 | 21% |
| 6 | 166 | 46% |
| 7 | 101 | 28% |



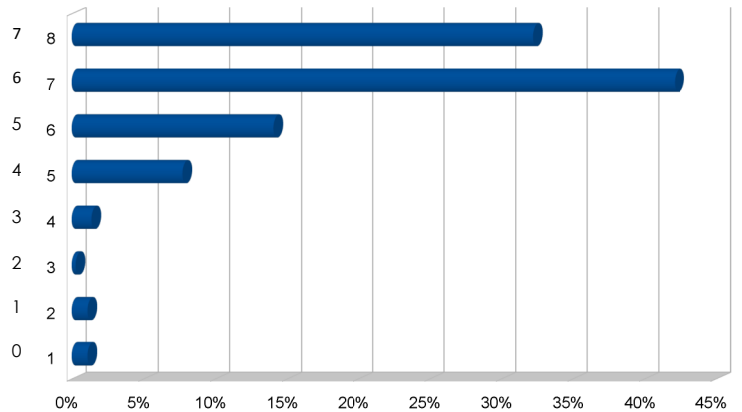
Quesito D03: Tempo di attesa dalla prenotazione alla data di prestazione
 Totale risposte: 363
 Valore Medio: 5,71

| Valore risp. | Qta | % |
|--------------|-----|-----|
| 0 | 1 | 0% |
| 1 | 1 | 0% |
| 2 | 4 | 1% |
| 3 | 12 | 3% |
| 4 | 37 | 10% |
| 5 | 59 | 16% |
| 6 | 158 | 44% |
| 7 | 91 | 25% |



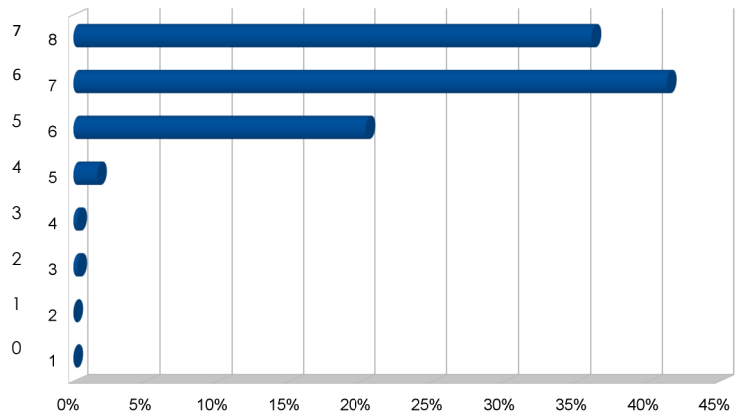
Quesito D04: Servizio di accettazione amministrativa e pagamento del ticket
 Totale risposte: 363
 Valore Medio: 5,85

| Valore risp. | Qta | % |
|--------------|-----|-----|
| 0 | 4 | 1% |
| 1 | 4 | 1% |
| 2 | 1 | 0% |
| 3 | 5 | 1% |
| 4 | 28 | 8% |
| 5 | 51 | 14% |
| 6 | 153 | 42% |
| 7 | 117 | 32% |



Quesito D05: Accessibilità comfort e pulizia degli ambienti
 Totale risposte: 363
 Valore Medio: 6,10

| Valore risp. | Qta | % |
|--------------|-----|-----|
| 0 | 0 | 0% |
| 1 | 0 | 0% |
| 2 | 1 | 0% |
| 3 | 1 | 0% |
| 4 | 6 | 2% |
| 5 | 74 | 20% |
| 6 | 150 | 41% |
| 7 | 131 | 36% |

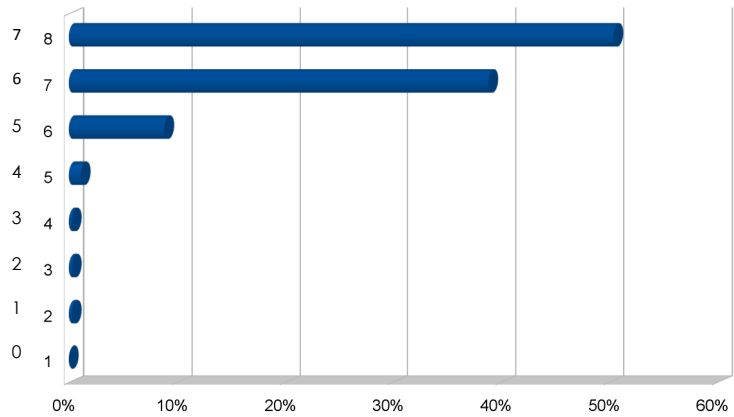


Quesito D06: Rispetto degli orari previsti

Totale risposte: 363

Valore Medio: 6,36

| Valore risp. | Qta | % |
|--------------|-----|-----|
| 0 | 0 | 0% |
| 1 | 1 | 0% |
| 2 | 1 | 0% |
| 3 | 1 | 0% |
| 4 | 4 | 1% |
| 5 | 32 | 9% |
| 6 | 141 | 39% |
| 7 | 183 | 50% |

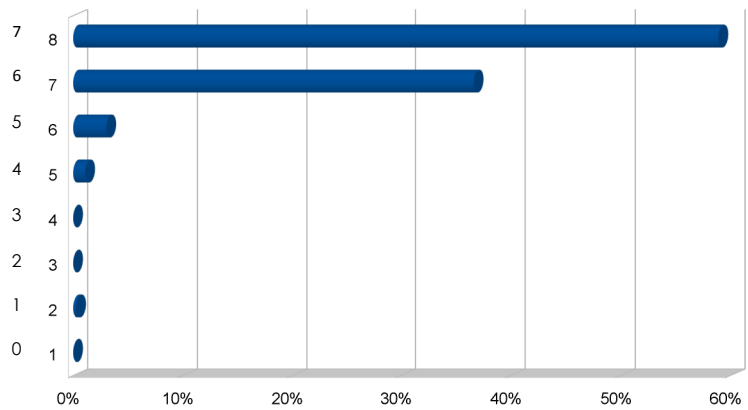


Quesito D07: Attenzione ricevuta dal personale medico

Totale risposte: 363

Valore Medio: 6,52

| Valore risp. | Qta | % |
|--------------|-----|-----|
| 0 | 0 | 0% |
| 1 | 1 | 0% |
| 2 | 0 | 0% |
| 3 | 0 | 0% |
| 4 | 4 | 1% |
| 5 | 11 | 3% |
| 6 | 133 | 37% |
| 7 | 214 | 59% |

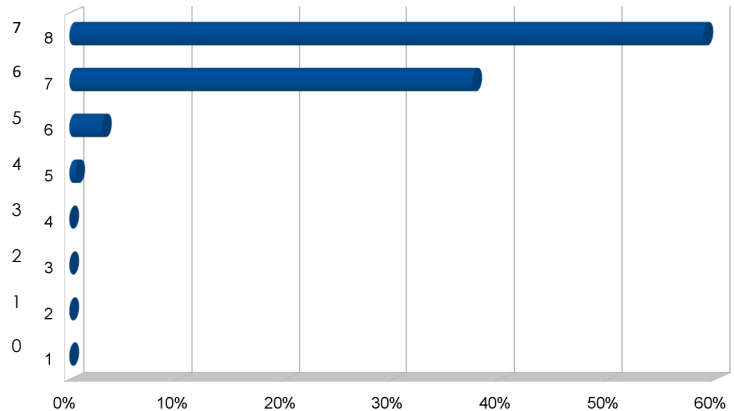


Quesito D08: Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute

Totale risposte: 363

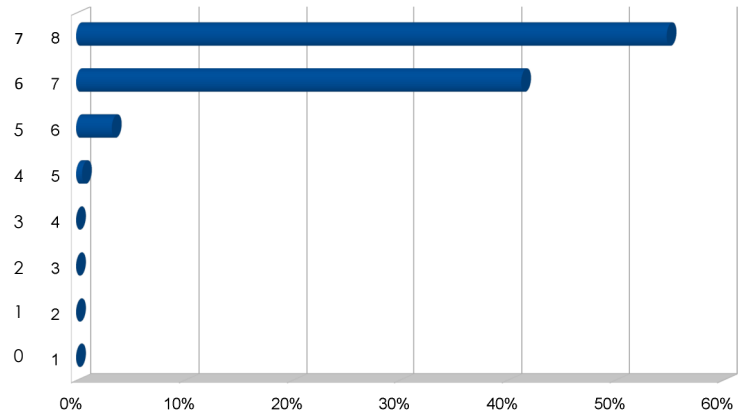
Valore Medio: 6,55

| Valore risp. | Qta | % |
|--------------|-----|-----|
| 0 | 0 | 0% |
| 1 | 0 | 0% |
| 2 | 0 | 0% |
| 3 | 0 | 0% |
| 4 | 2 | 1% |
| 5 | 11 | 3% |
| 6 | 136 | 37% |
| 7 | 214 | 59% |



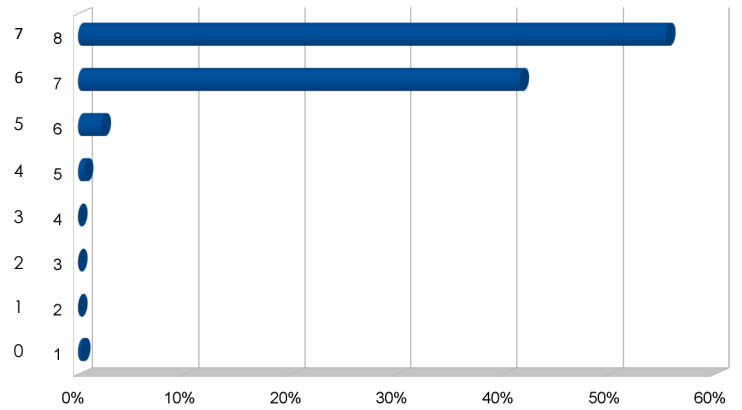
Quesito D09: Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico
 Totale risposte: 363
 Valore Medio: 6,50

| Valore risp. | Qta | % |
|--------------|-----|-----|
| 0 | 0 | 0% |
| 1 | 0 | 0% |
| 2 | 0 | 0% |
| 3 | 0 | 0% |
| 4 | 2 | 1% |
| 5 | 12 | 3% |
| 6 | 150 | 41% |
| 7 | 199 | 55% |



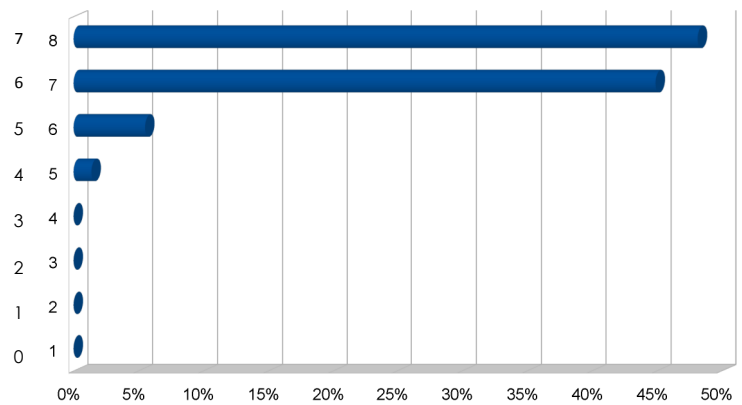
Quesito D10: Rispetto della riservatezza personale
 Totale risposte: 363
 Valore Medio: 6,50

| Valore risp. | Qta | % |
|--------------|-----|-----|
| 0 | 1 | 0% |
| 1 | 0 | 0% |
| 2 | 0 | 0% |
| 3 | 0 | 0% |
| 4 | 2 | 1% |
| 5 | 8 | 2% |
| 6 | 151 | 42% |
| 7 | 201 | 55% |



Quesito D11: Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?
 Totale risposte: 363
 Valore Medio: 6,40

| Valore risp. | Qta | % |
|--------------|-----|-----|
| 0 | 0 | 0% |
| 1 | 0 | 0% |
| 2 | 0 | 0% |
| 3 | 0 | 0% |
| 4 | 5 | 1% |
| 5 | 20 | 6% |
| 6 | 163 | 45% |
| 7 | 175 | 48% |



Quesito D12: Consiglierebbe ad altri questa struttura?

Totale risposte: 363

Valore Medio: 6,45

| Valore risp. | Qta | % |
|--------------|-----|-----|
| 0 | 0 | 0% |
| 1 | 0 | 0% |
| 2 | 0 | 0% |
| 3 | 0 | 0% |
| 4 | 4 | 1% |
| 5 | 15 | 4% |
| 6 | 156 | 43% |
| 7 | 188 | 52% |

