



REPORT CUSTOMER SATISFACTION

POLIAMBULATORIO DI PAVIA

AREA AMBULATORIALE
PERIODO DAL 01.01.2019 AL 31.12.2019

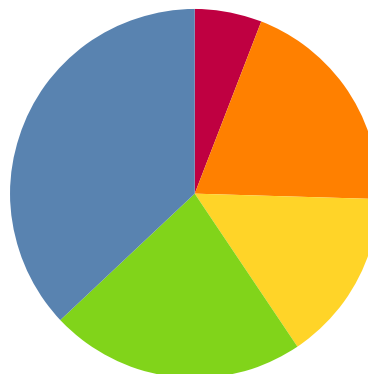
Quesito: Sesso
Totale risposte: 424

	Qta	%
Femmine	202	48%
Maschi	222	52%



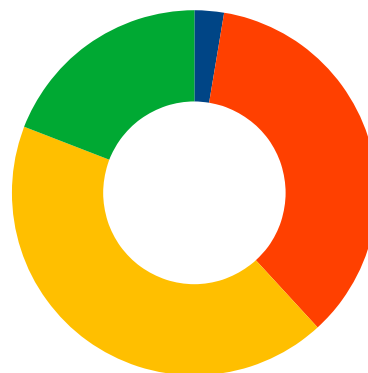
Quesito: Età
Totale risposte: 424

Età	Qta	%
Da 0 a 25	25	6%
Da 26 a 45	83	20%
Da 46 a 55	64	15%
Da 56 a 65	95	22%
Da 66 a 100	157	37%



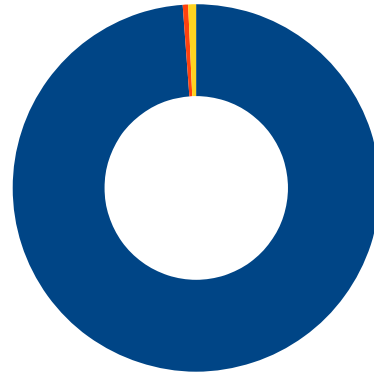
Quesito: Scolarità
Totale risposte: 424

Scolarità	Qta	%
Nessuna	11	3%
Scuola dell'obbligo	151	36%
Scuola superiore	181	43%
Laurea	81	19%



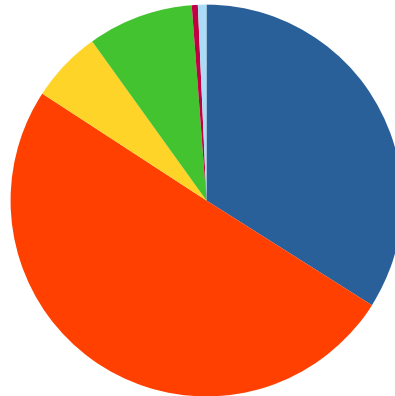
Quesito: Nazionalità
 Totale risposte: 424

Nazionalità	Qta	%
Italiana	419	99%
Europea	2	0%
Extraeuropea	3	1%



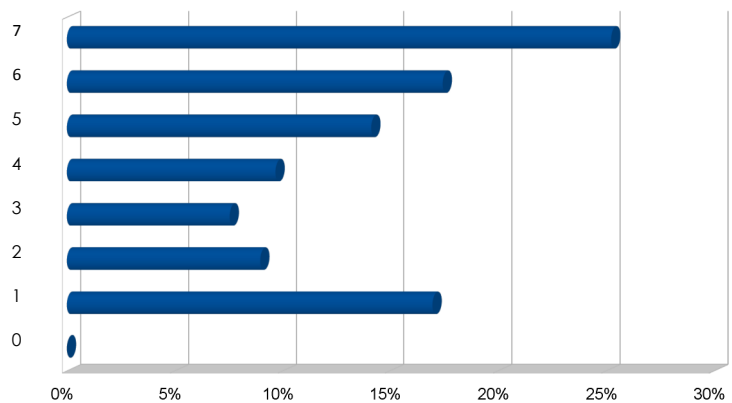
Quesito D01: Come ha prenotato?
 Totale risposte: 424

Modalità	Qta	%
Telefonicamente	144	34%
Allo Sportello	213	50%
Internet	25	6%
Altro	37	9%
Non so	2	0%
Nessuna prenotazione	3	1%



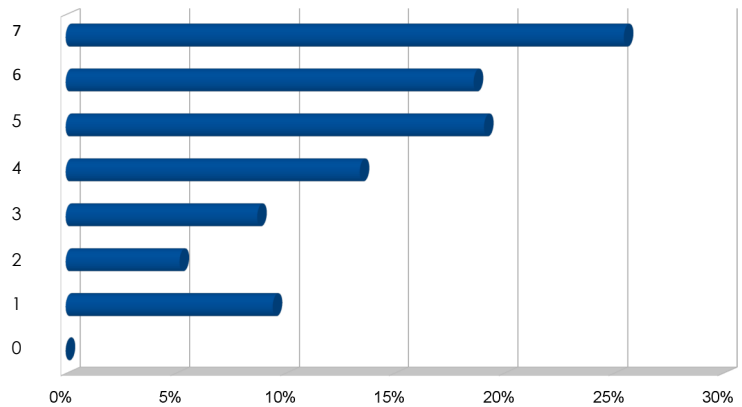
Quesito D02: Servizio di prenotazione
 Totale risposte: 424
 Valore Medio: 4,48

Valore risp.	Qta	%
0	0	0%
1	72	17%
2	38	9%
3	32	8%
4	41	10%
5	60	14%
6	74	17%
7	107	25%



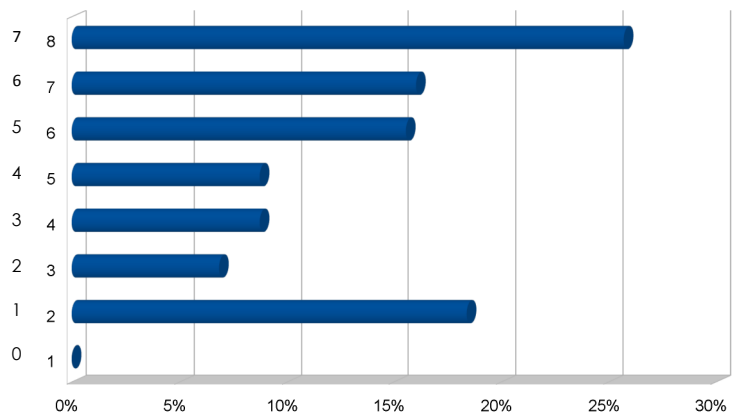
Quesito D03: Tempo di attesa dalla prenotazione alla data di prestazione
 Totale risposte: 424
 Valore Medio: 4,85

Valore risp.	Qta	%
0	0	0%
1	40	9%
2	22	5%
3	37	9%
4	57	13%
5	81	19%
6	79	19%
7	108	25%



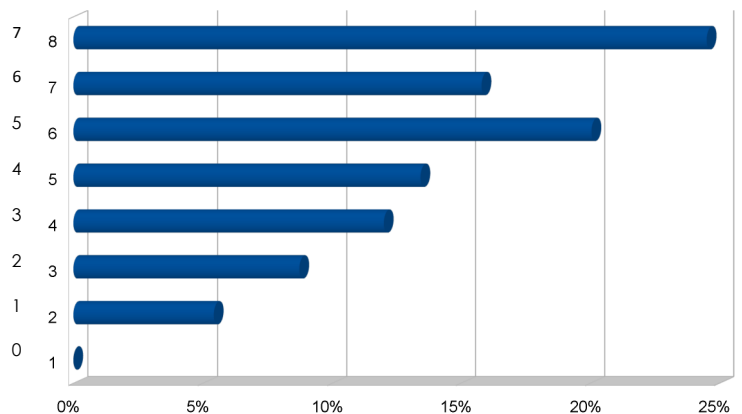
Quesito D04: Servizio di accettazione amministrativa e pagamento del ticket
 Totale risposte: 424
 Valore Medio: 4,47

Valore risp.	Qta	%
0	0	0%
1	78	18%
2	29	7%
3	37	9%
4	37	9%
5	66	16%
6	68	16%
7	109	26%



Quesito D05: Accessibilità comfort e pulizia degli ambienti
 Totale risposte: 424
 Valore Medio: 4,79

Valore risp.	Qta	%
0	0	0%
1	23	5%
2	37	9%
3	51	12%
4	57	13%
5	85	20%
6	67	16%
7	104	25%

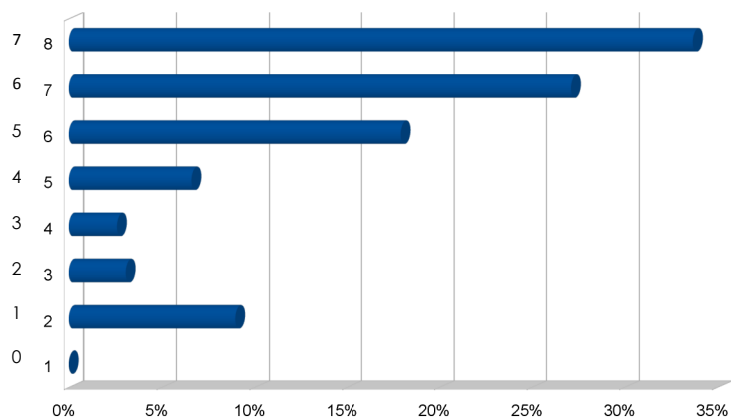


Quesito D06: Rispetto degli orari previsti

Totale risposte: 424

Valore Medio: 5,38

Valore risp.	Qta	%
0	0	0%
1	38	9%
2	13	3%
3	11	3%
4	28	7%
5	76	18%
6	115	27%
7	143	34%

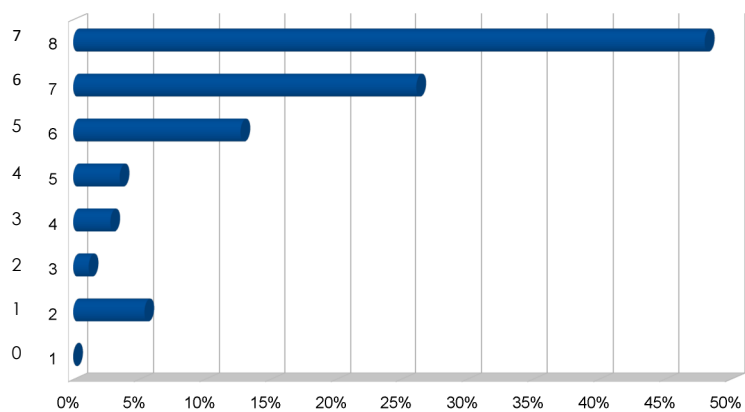


Quesito D07: Attenzione ricevuta dal personale medico

Totale risposte: 424

Valore Medio: 5,88

Valore risp.	Qta	%
0	0	0%
1	23	5%
2	5	1%
3	12	3%
4	15	4%
5	54	13%
6	111	26%
7	204	48%

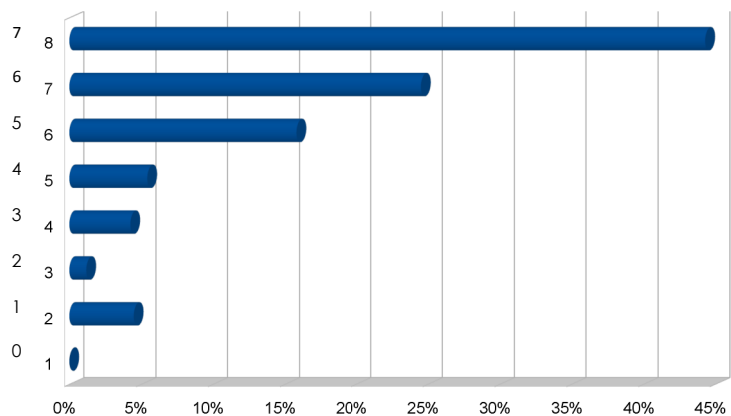


Quesito D08: Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute

Totale risposte: 424

Valore Medio: 5,78

Valore risp.	Qta	%
0	0	0%
1	19	4%
2	5	1%
3	18	4%
4	23	5%
5	67	16%
6	104	25%
7	188	44%

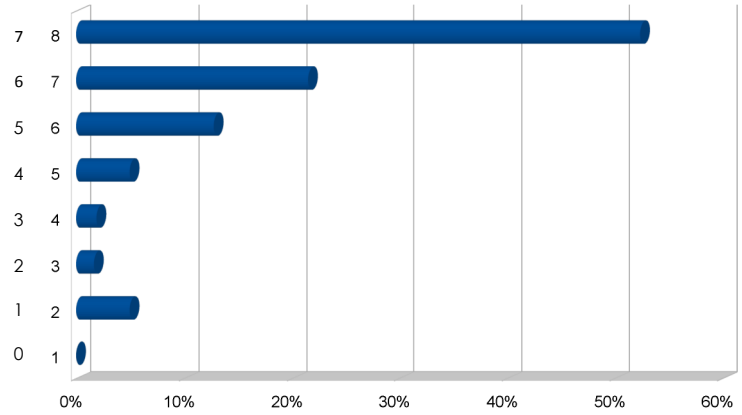


Quesito D09: Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico

Totale risposte: 424

Valore Medio: 5,93

Valore risp.	Qta	%
0	0	0%
1	21	5%
2	7	2%
3	8	2%
4	21	5%
5	54	13%
6	91	21%
7	222	52%

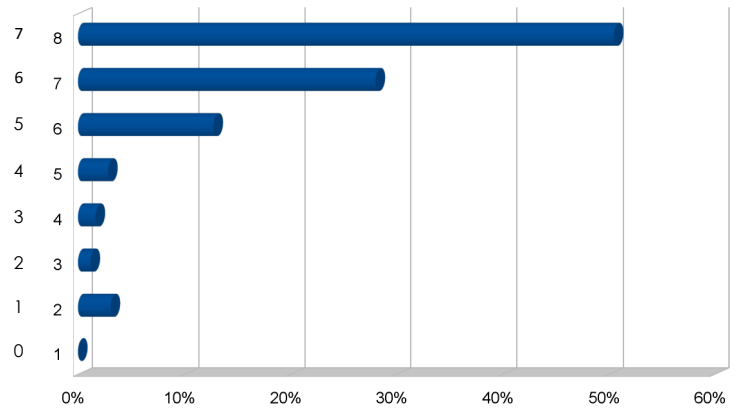


Quesito D10: Rispetto della riservatezza personale

Totale risposte: 424

Valore Medio: 6,07

Valore risp.	Qta	%
0	0	0%
1	13	3%
2	5	1%
3	7	2%
4	12	3%
5	54	13%
6	119	28%
7	214	50%

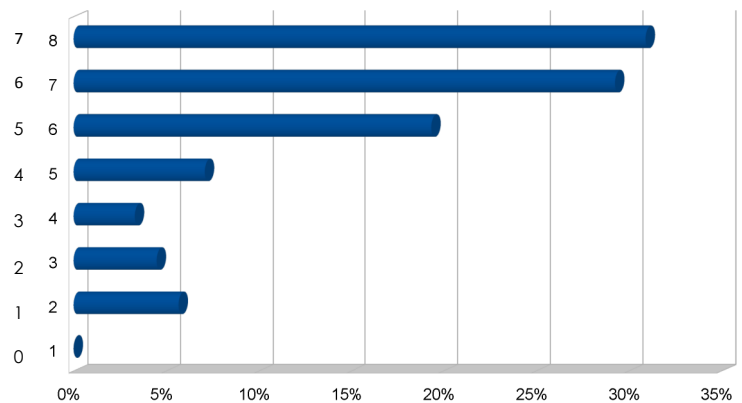


Quesito D11: Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?

Totale risposte: 424

Valore Medio: 5,41

Valore risp.	Qta	%
0	0	0%
1	24	6%
2	19	4%
3	14	3%
4	30	7%
5	82	19%
6	124	29%
7	131	31%



Quesito D12: Consiglierebbe ad altri questa struttura?

Totale risposte: 424

Valore Medio: 5,41

Valore risp.	Qta	%
0	0	0%
1	38	9%
2	14	3%
3	11	3%
4	23	5%
5	72	17%
6	121	29%
7	145	34%

