

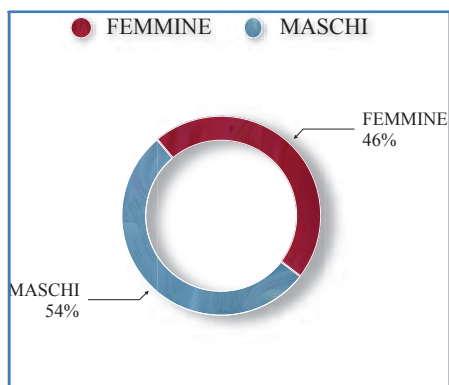
REPORT CUSTOMER SATISFACTION

POLIAMBULATORIO BRONI

AREA AMBULATORIALE
PERIODO DAL 01.01.2018 AL 31.12.2018

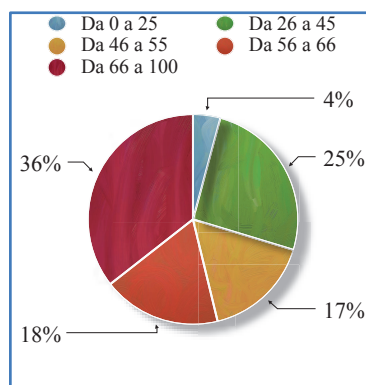
Quesito: Sesso
Totale risposte: 357

	Qta	%
FEMMINE	166	46%
MASCHI	191	54%



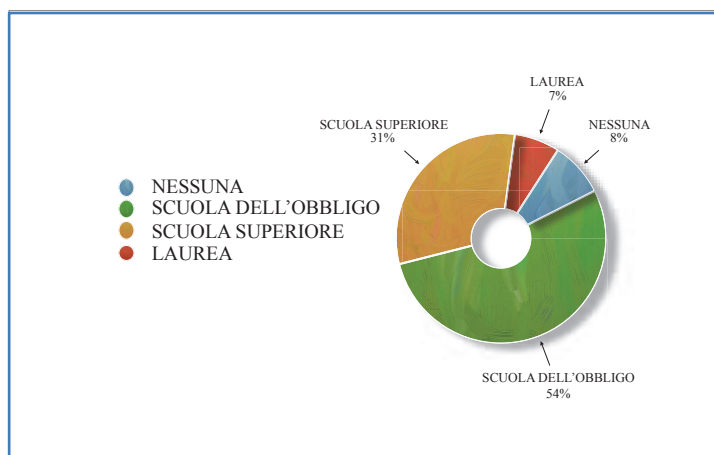
Quesito: Et 
Totale risposte: 357

Et�	Qta	%
Da 0 a 25	15	4%
Da 26 a 45	91	25%
Da 46 a 55	59	17%
Da 56 a 66	65	18%
Da 66 a 100	127	36%



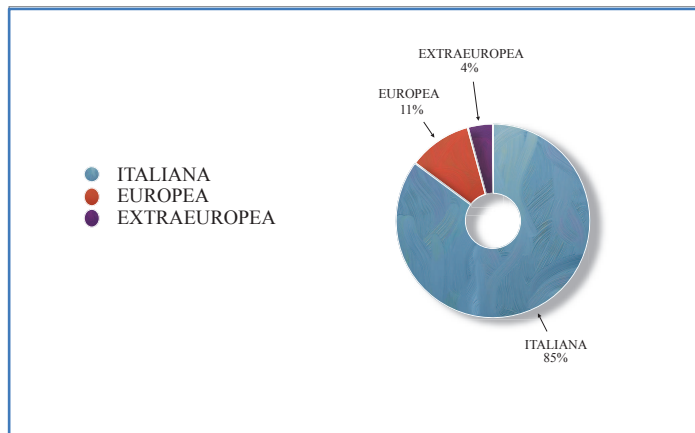
Quesito: Scolarit 
Totale risposte: 357

SCOLARITA'	Qta	%
NESSUNA	30	8%
SCUOLA DELL'OBBLIGO	191	54%
SCUOLA SUPERIORE	111	31%
LAUREA	25	7%



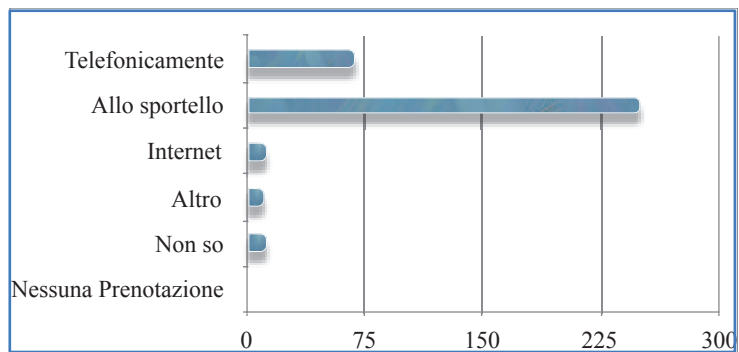
Quesito: Nazionalità
Totale risposte: 357

SCOLARITA'	Qta	%
ITALIANA	304	85%
EUROPEA	38	11%
EXTRAEUROPEA	15	4%



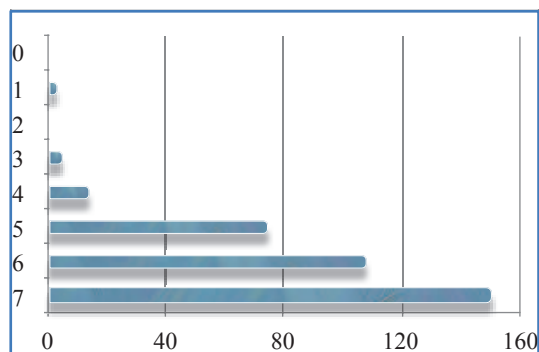
Quesito D1: Come ha prenotato?
Totale risposte: 357

Modalità di prenotazione	Qta	%
Telefonicamente	69	19%
Allo sportello	250	70%
Internet	13	4%
Altro	11	3%
Non so	13	4%
Nessuna Prenotazione	1	0%



Quesito D2: servizio di prenotazione
Totale risposte: 357
Valore medio: 6,03

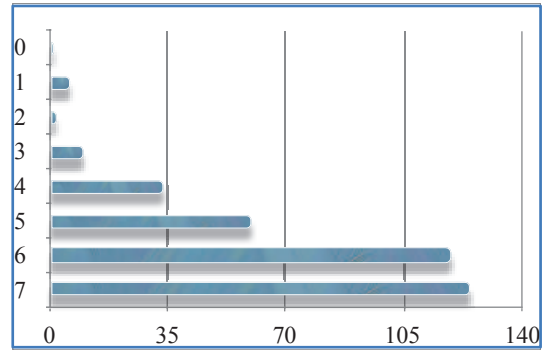
Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	3	1%
2	1	0%
3	5	1%
4	14	4%
5	75	21%
6	108	30%
7	151	42%



Quesito D3: Tempo di attesa dalla prenotazione alla data di prestazione

Totale risposte: 357
Valore medio: 5,78

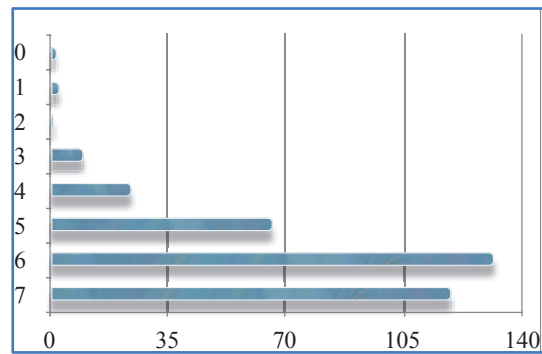
Valore risposta	Qta	%
0	1	0%
1	6	2%
2	2	1%
3	10	3%
4	34	10%
5	60	17%
6	119	33%
7	125	35%



Quesito D4: Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket

Totale risposte: 357
Valore medio: 5,84

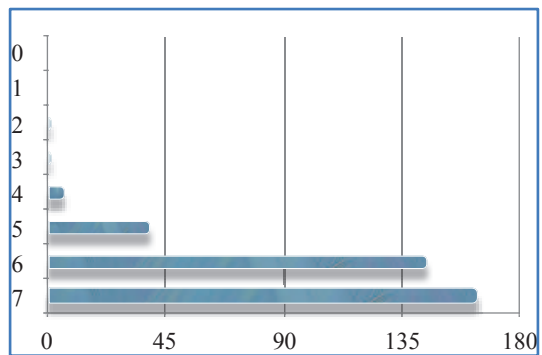
Valore risposta	Qta	%
0	2	0,6%
1	3	0,8%
2	1	0,3%
3	10	3%
4	24	7%
5	66	18%
6	132	37%
7	119	33%



Quesito D5: Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti

Totale risposte: 357
Valore medio: 6,29

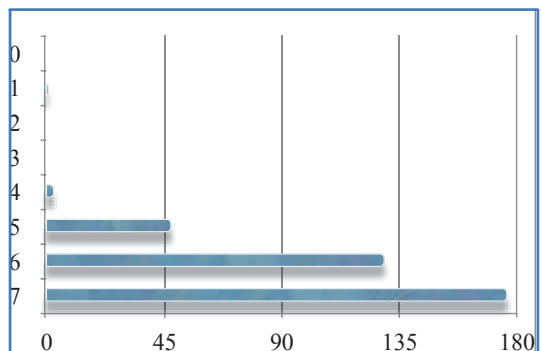
Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	0	0%
2	1	0,3%
3	1	0,3%
4	7	2%
5	39	11%
6	145	41%
7	164	46%



Quesito D6: Rispetto degli orari previsti

Totale risposte: 357
Valore medio: 6,32

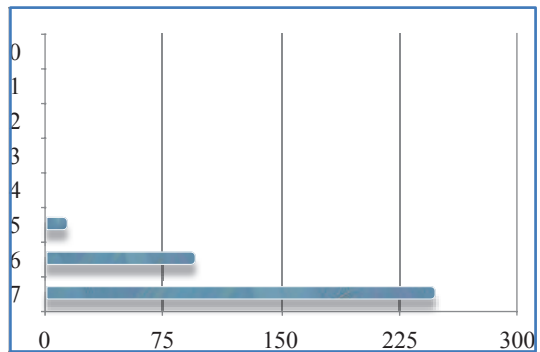
Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	1	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	3	1%
5	48	13%
6	129	36%
7	176	49%



Quesito D7: Attenzione ricevuta dal personale medico

Totale risposte: 357
Valore medio: 6,65

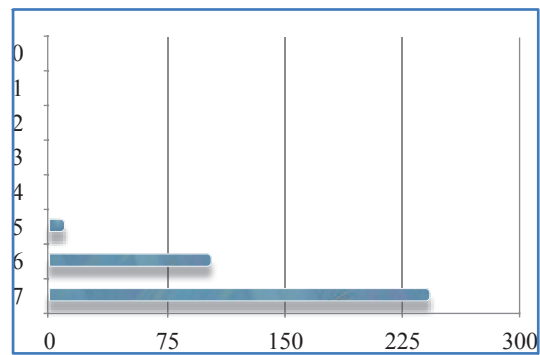
Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	14	4%
6	95	27%
7	248	69%



Quesito D8: Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute

Totale risposte: 357
Valore medio: 6,64

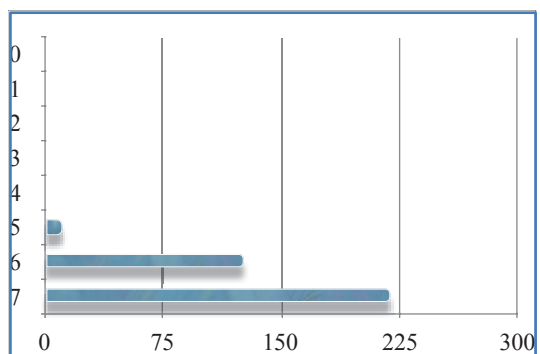
Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	11	3%
6	104	29%
7	242	68%



Quesito D9: Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico

Totale risposte: 357
Valore medio: 6,57

Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	1	0%
4	0	0%
5	11	3%
6	126	35%
7	219	61%

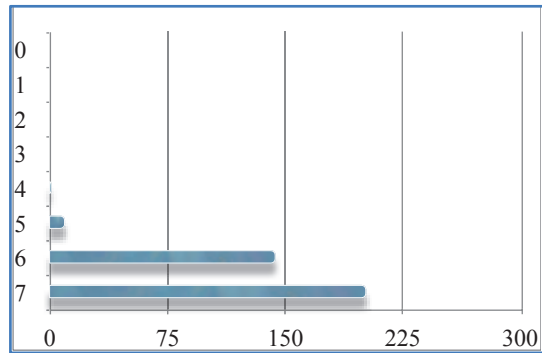


Quesito D10: Rispetto della riservatezza personale

Totale risposte: 357

Valore medio: 6,52

Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	2	1%
5	10	3%
6	144	40%
7	201	56%

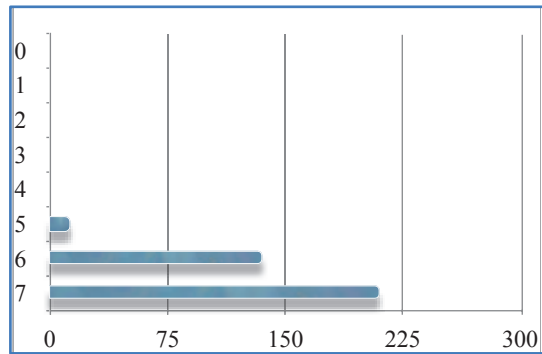


Quesito D11: Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?

Totale risposte: 357

Valore medio: 6,54

Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	13	4%
6	135	38%
7	209	59%



Quesito D12: Consiglierebbe ad altri questa struttura?

Totale risposte: 357

Valore medio: 6,55

Valore risposta	Qta	%
0	1	0,3%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	3	0,8%
5	18	5%
6	108	30%
7	227	64%

