

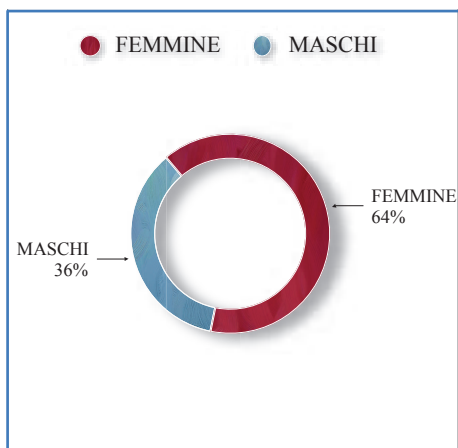
**REPORT CUSTOMER SATISFACTION**

**POLIAMBULATORIO MORTARA**

AREA AMBULATORIALE  
 PERIODO DAL 01.01.2018 AL 31.12.2018

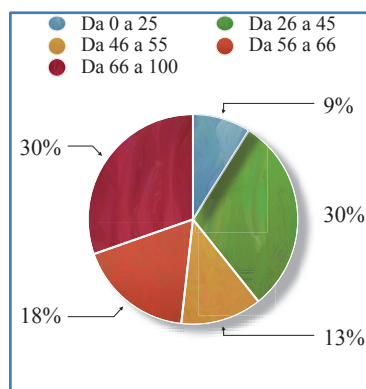
Quesito: Sesso  
 Totale risposte: 56

	Qta	%
FEMMINE	36	64%
MASCHI	20	36%



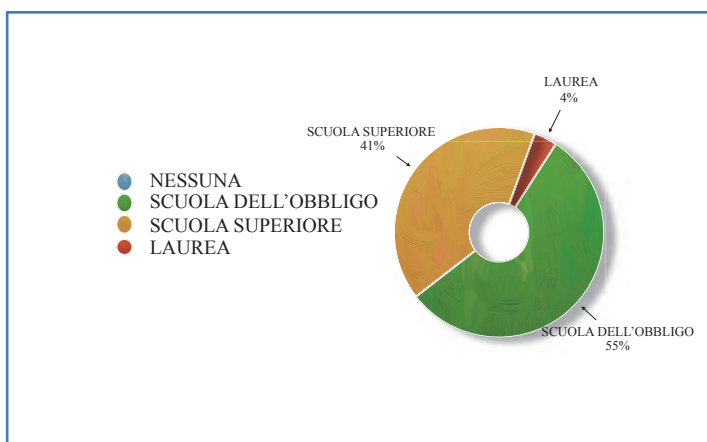
Quesito: Et   
 Totale risposte: 56

Et�	Qta	%
Da 0 a 25	5	9%
Da 26 a 45	17	30%
Da 46 a 55	7	13%
Da 56 a 66	10	18%
Da 66 a 100	17	30%



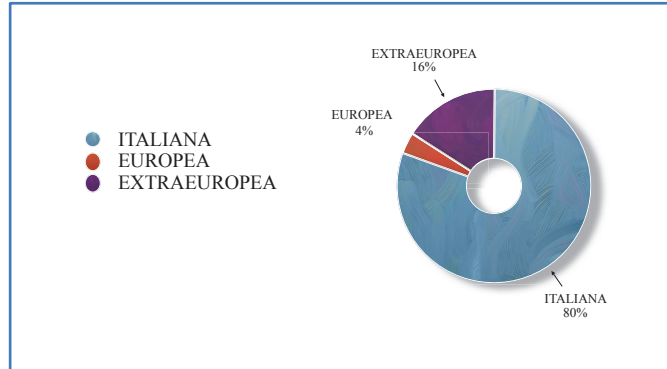
Quesito: Scolarit   
 Totale risposte: 56

SCOLARITA'	Qta	%
NESSUNA	0	0%
SCUOLA DELL'OBBLIGO	31	55%
SCUOLA SUPERIORE	23	41%
LAUREA	2	4%



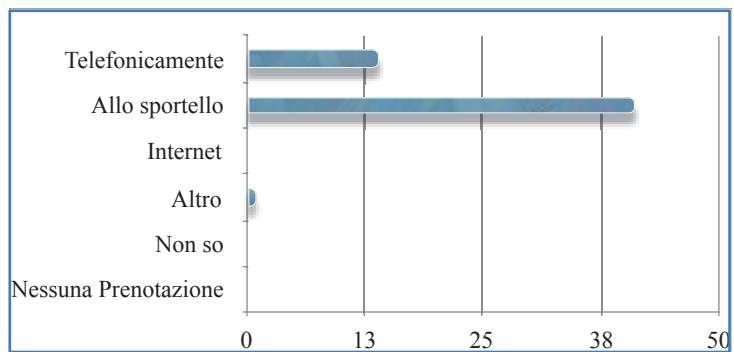
**Quesito: Nazionalità**  
**Totale risposte: 56**

SCOLARITA'	Qta	%
ITALIANA	45	80%
EUROPEA	2	4%
EXTRAEUROPEA	9	16%



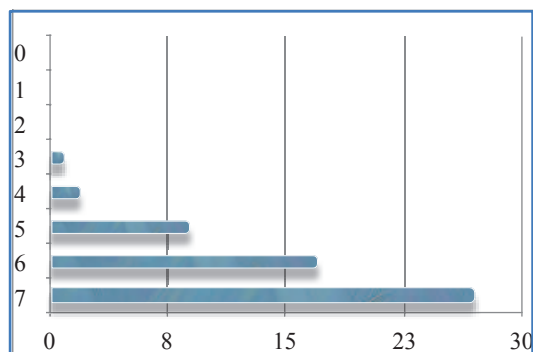
**Quesito D1: Come ha prenotato?**  
**Totale risposte: 56**

Modalità di prenotazione	Qta	%
Telefonicamente	14	25%
Allo sportello	41	73%
Internet	0	0%
Altro	1	2%
Non so	0	0%
Nessuna Prenotazione	0	0%



**Quesito D2: servizio di prenotazione**  
**Totale risposte: 56**  
**Valore medio: 6,20**

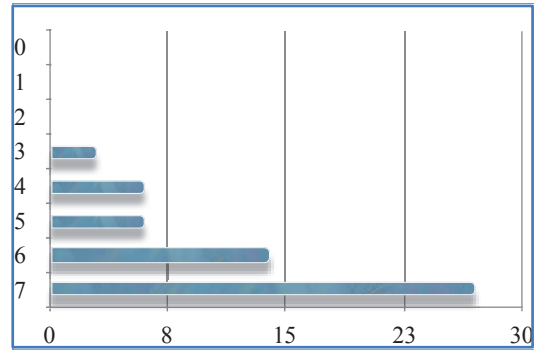
Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	1	2%
4	2	4%
5	9	16%
6	17	30%
7	27	48%



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

Totale risposte: 56  
Valore medio: 6,0

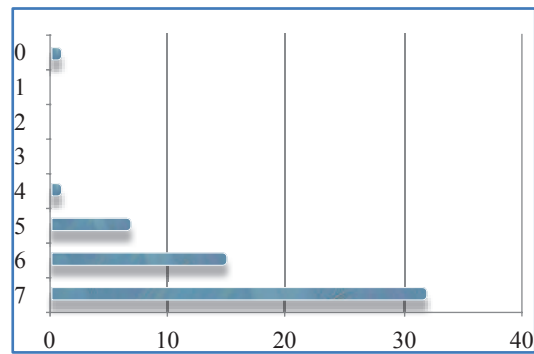
Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	3	5%
4	6	11%
5	6	11%
6	14	25%
7	27	48%



Quesito D4: Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket

Totale risposte: 56  
Valore medio: 6,30

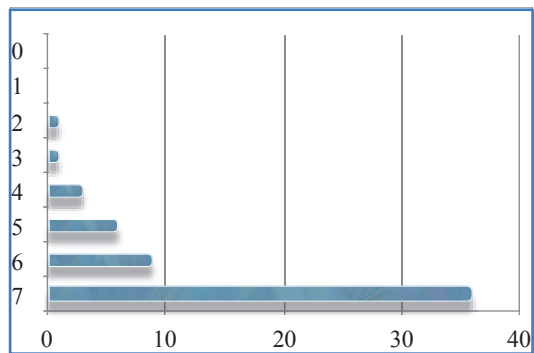
Valore risposta	Qta	%
0	1	2%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	1	2%
5	7	13%
6	15	27%
7	32	57%



Quesito D5: Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti

Totale risposte: 56  
Valore medio: 6,30

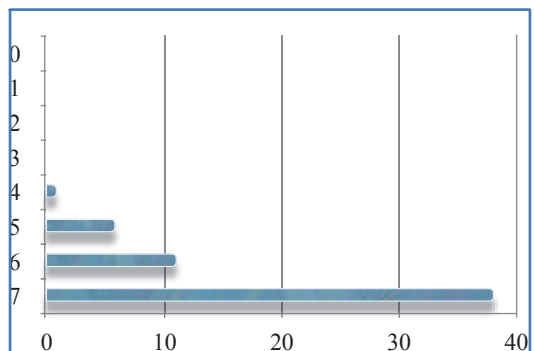
Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	0	0%
2	1	2%
3	1	2%
4	3	5%
5	6	11%
6	9	16%
7	36	64%



Quesito D6: Rispetto degli orari previsti

Totale risposte: 56  
Valore medio: 6,54

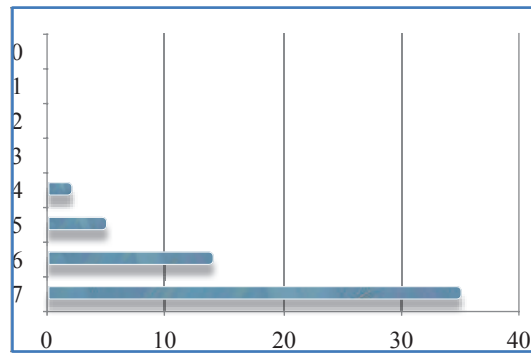
Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	1	2%
5	6	11%
6	11	20%
7	38	68%



**Quesito D7: Attenzione ricevuta dal personale medico**

Totale risposte: 56  
Valore medio: 6,46

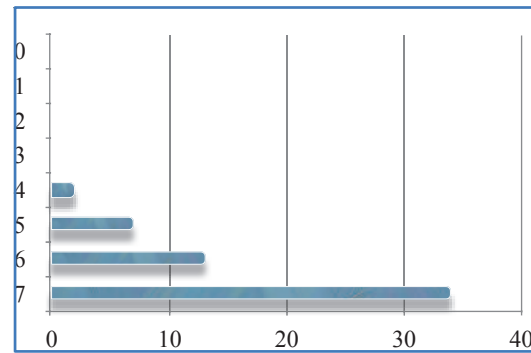
Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	2	4%
5	5	9%
6	14	25%
7	35	63%



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

Totale risposte: 56  
Valore medio: 6,41

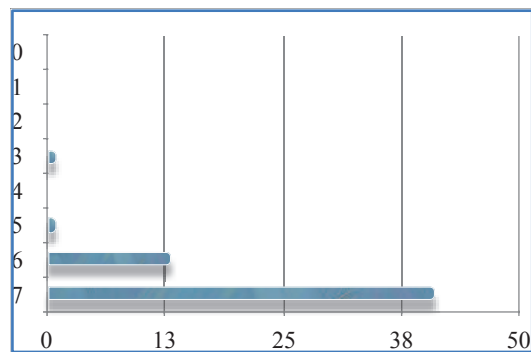
Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	2	4%
5	7	13%
6	13	23%
7	34	61%



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

Totale risposte: 56  
Valore medio: 6,66

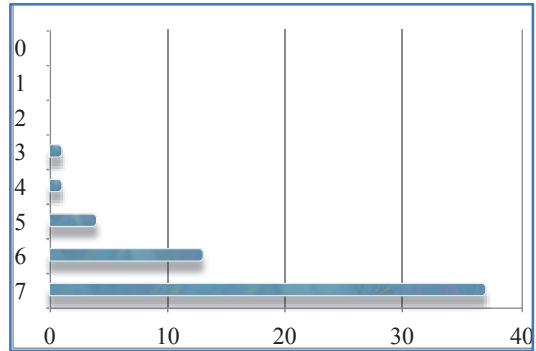
Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	1	2%
4	0	0%
5	1	2%
6	13	23%
7	41	73%



**Quesito D10: Rispetto della riservatezza personale**

Totale risposte: 56  
Valore medio: 6,50

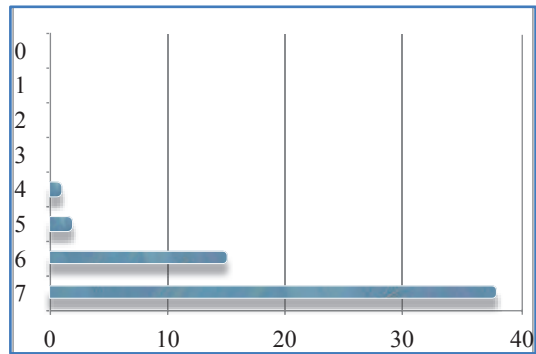
Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	1	2%
4	1	2%
5	4	7%
6	13	23%
7	37	66%



**Quesito D11: Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?**

Totale risposte: 56  
Valore medio: 6,63

Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	1	2%
5	2	4%
6	15	27%
7	38	68%



**Quesito D12: Consiglierebbe ad altri questa struttura?**

Totale risposte: 56  
Valore medio: 6,63

Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	1	2%
5	3	5%
6	12	21%
7	40	71%

