

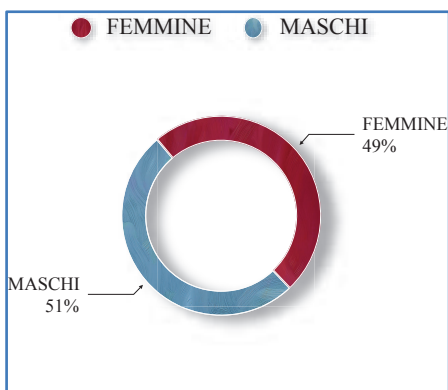
REPORT CUSTOMER SATISFACTION

POLIAMBULATORIO PAVIA

AREA AMBULATORIALE
 PERIODO DAL 01.01.2018 AL 31.12.2018

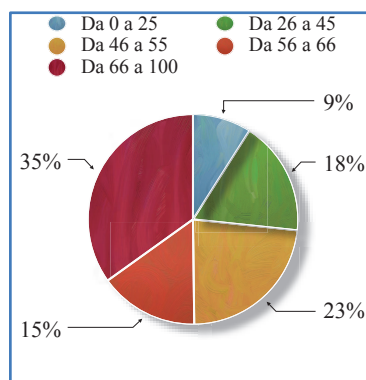
Quesito: Sesso
 Totale risposte: 255

	Qta	%
FEMMINE	125	49%
MASCHI	130	51%



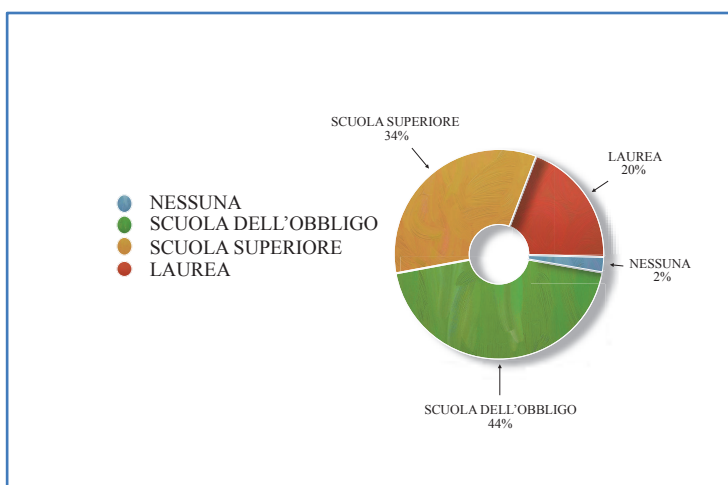
Quesito: Et 
 Totale risposte: 255

Et�	Qta	%
Da 0 a 25	23	9%
Da 26 a 45	45	18%
Da 46 a 55	59	23%
Da 56 a 66	39	15%
Da 66 a 100	89	35%



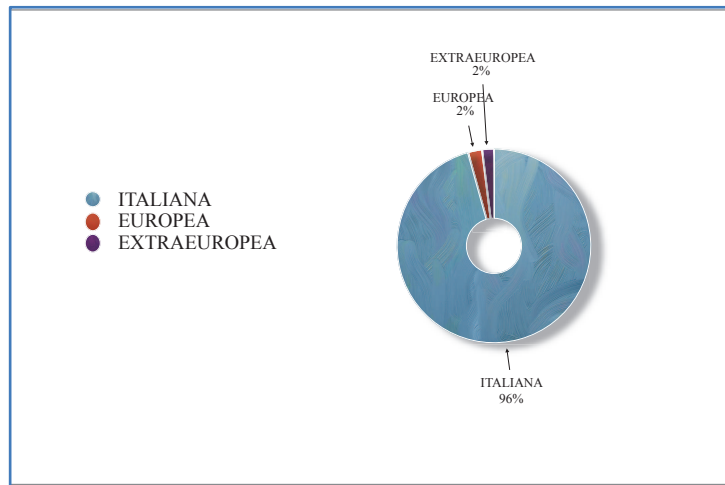
Quesito: Scolarit 
 Totale risposte: 255

SCOLARIT�	Qta	%
NESSUNA	6	2%
SCUOLA DELL'OBBLIGO	113	44%
SCUOLA SUPERIORE	86	34%
LAUREA	50	20%



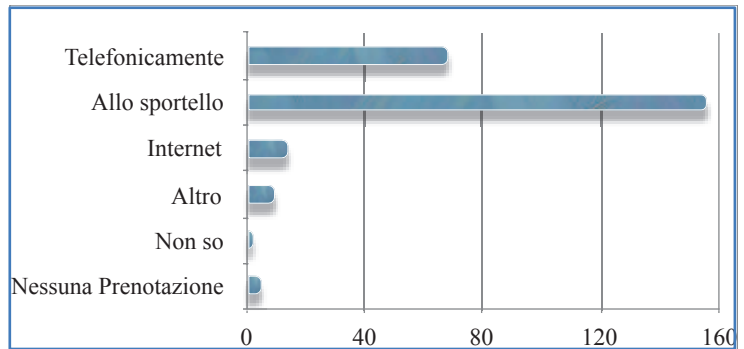
Quesito: Nazionalità
Totale risposte: 255

SCOLARITA'	Qta	%
ITALIANA	244	96%
EUROPEA	6	2%
EXTRAEUROPEA	5	2%



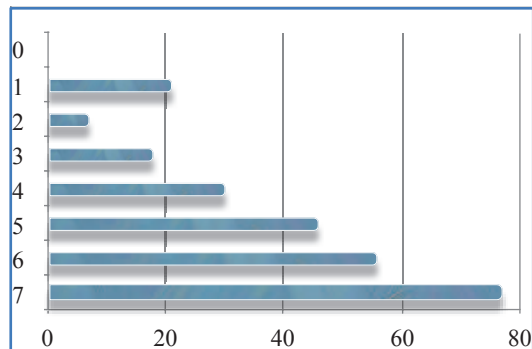
Quesito D1: Come ha prenotato?
Totale risposte: 255

Modalità di prenotazione	Qta	%
Telefonicamente	68	27%
Allo sportello	156	61%
Internet	14	5%
Altro	10	4%
Non so	2	1%
Nessuna Prenotazione	5	2%



Quesito D2: servizio di prenotazione
Totale risposte: 255
Valore medio: 5,15

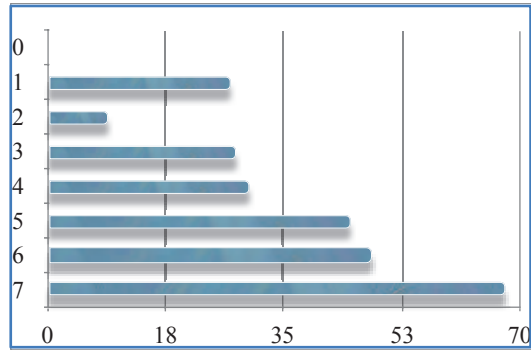
Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	21	8%
2	7	3%
3	18	7%
4	30	12%
5	46	18%
6	56	22%
7	77	30%



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

Totale risposte: 255
Valore medio: 4,85

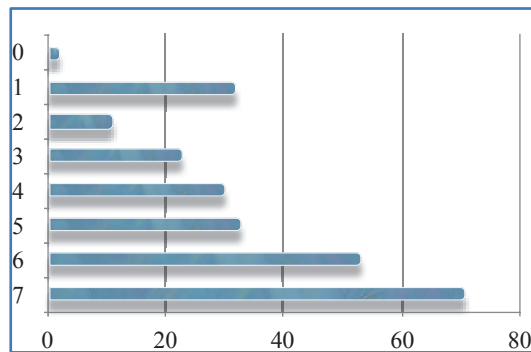
Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	27	11%
2	9	4%
3	28	11%
4	30	12%
5	45	18%
6	48	19%
7	68	27%



Quesito D4: Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket

Totale risposte: 255
Valore medio: 4,79

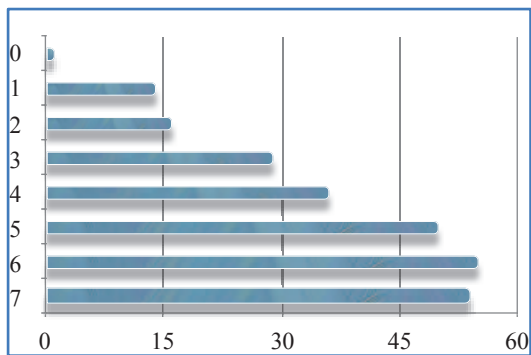
Valore risposta	Qta	%
0	2	1%
1	32	13%
2	11	4%
3	23	9%
4	30	12%
5	33	13%
6	53	21%
7	71	28%



Quesito D5: Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti

Totale risposte: 255
Valore medio: 4,84

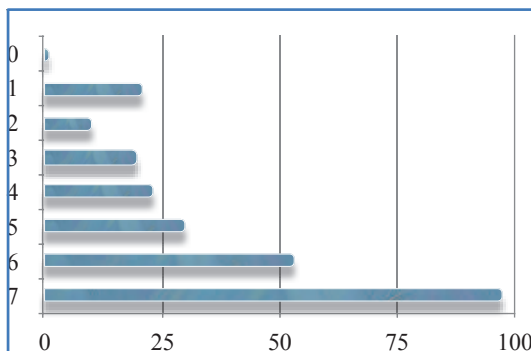
Valore risposta	Qta	%
0	1	0%
1	14	5%
2	16	6%
3	29	11%
4	36	14%
5	50	20%
6	55	22%
7	54	21%



Quesito D6: Rispetto degli orari previsti

Totale risposte: 255
Valore medio: 5,25

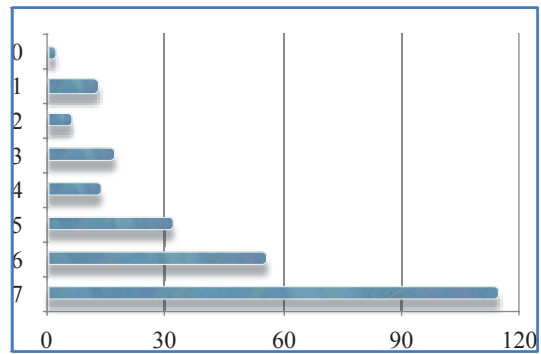
Valore risposta	Qta	%
0	1	0%
1	21	8%
2	10	4%
3	20	8%
4	23	9%
5	30	12%
6	53	21%
7	97	38%



Quesito D7: Attenzione ricevuta dal personale medico

Totale risposte: 255
Valore medio: 5,61

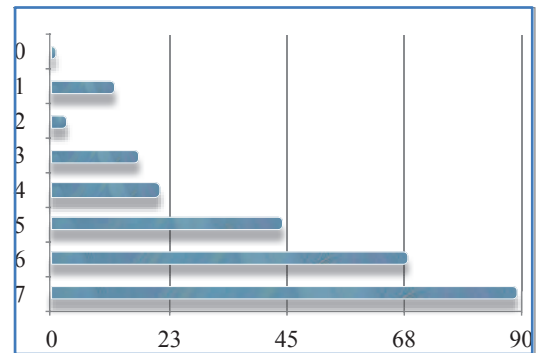
Valore risposta	Qta	%
0	2	1%
1	13	5%
2	6	2%
3	17	7%
4	14	5%
5	32	13%
6	56	22%
7	115	45%



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

Totale risposte: 255
Valore medio: 5,50

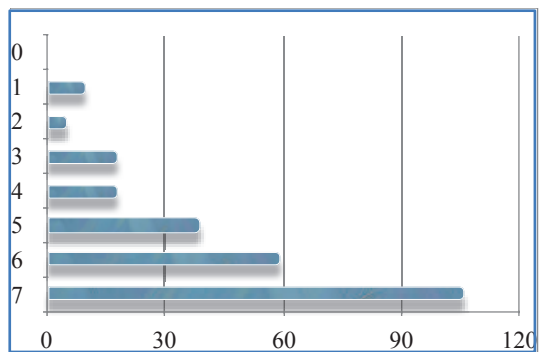
Valore risposta	Qta	%
0	1	0%
1	12	5%
2	3	1%
3	17	7%
4	21	8%
5	44	17%
6	68	27%
7	89	35%



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

Totale risposte: 255
Valore medio: 5,63

Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	10	4%
2	5	2%
3	18	7%
4	18	7%
5	39	15%
6	59	23%
7	106	42%

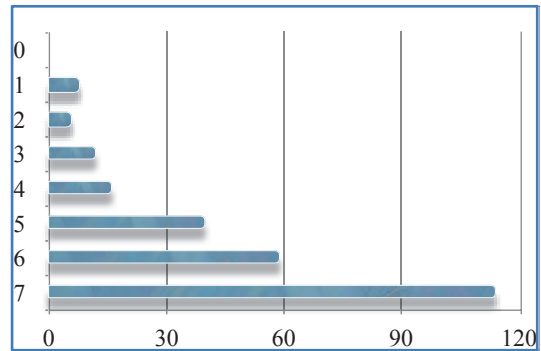


Quesito D10: Rispetto della riservatezza personale

Totale risposte: 255

Valore medio: 5,77

Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	8	3%
2	6	2%
3	12	5%
4	16	6%
5	40	16%
6	59	23%
7	114	45%

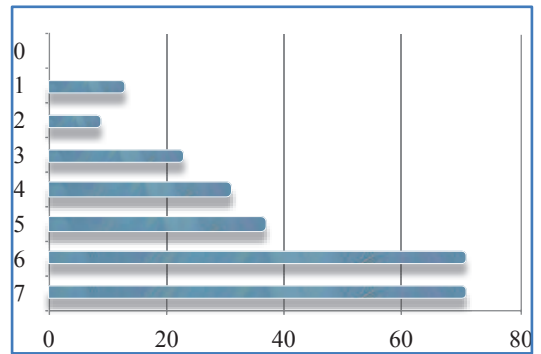


Quesito D11: Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?

Totale risposte: 255

Valore medio: 5,22

Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	13	5%
2	9	4%
3	23	9%
4	31	12%
5	37	15%
6	71	28%
7	71	28%



Quesito D12: Consiglierebbe ad altri questa struttura?

Totale risposte: 255

Valore medio: 5,28

Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	15	6%
2	11	4%
3	21	8%
4	23	9%
5	39	15%
6	62	24%
7	84	33%

