

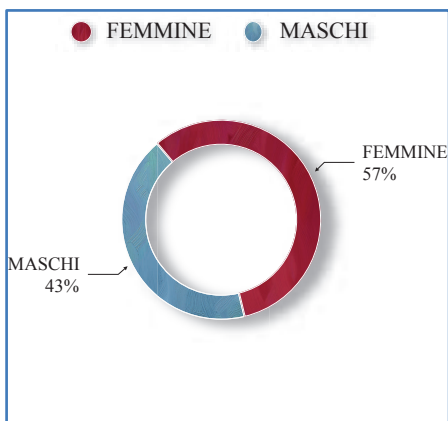
REPORT CUSTOMER SATISFACTION

POLIAMBULATORIO VIGEVANO

AREA AMBULATORIALE
PERIODO DAL 01.01.2018 AL 31.12.2018

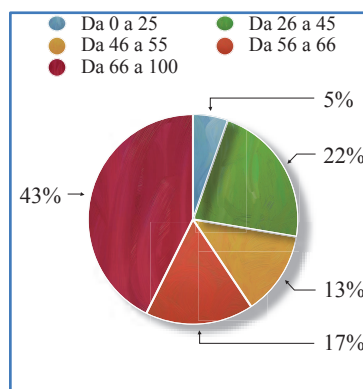
Quesito: Sesso
Totale risposte: 539

	Qta	%
FEMMINE	309	57%
MASCHI	230	43%



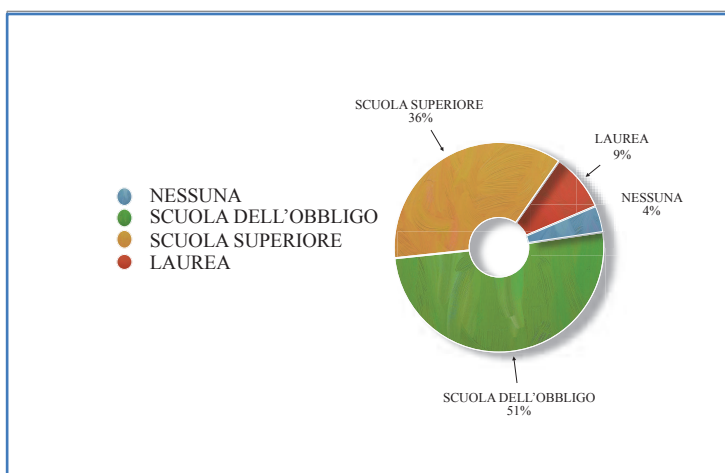
Quesito: Et 
Totale risposte: 539

Et�	Qta	%
Da 0 a 25	29	5%
Da 26 a 45	120	22%
Da 46 a 55	70	13%
Da 56 a 66	90	17%
Da 66 a 100	230	43%



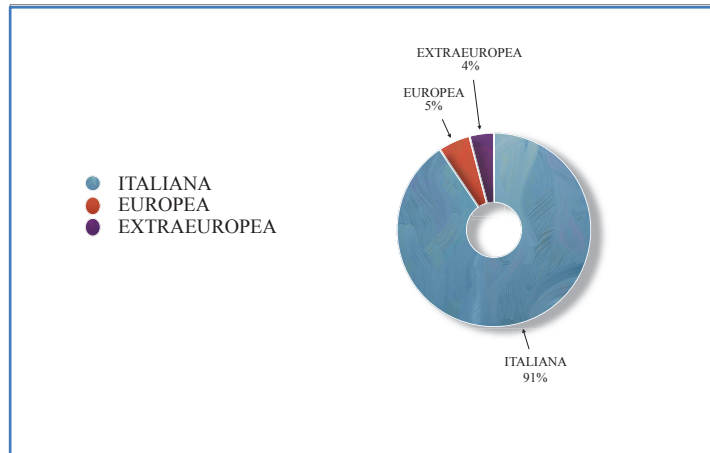
Quesito: Scolarit 
Totale risposte: 539

SCOLARITA'	Qta	%
NESSUNA	22	4%
SCUOLA DELL'OBBLIGO	273	51%
SCUOLA SUPERIORE	196	36%
LAUREA	48	9%



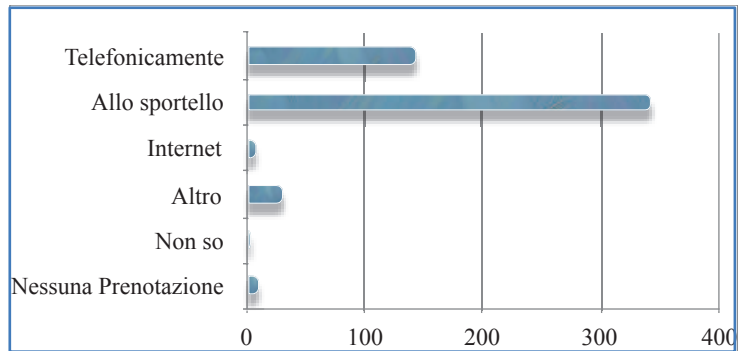
Quesito: Nazionalità
Totale risposte: 539

SCOLARITA'	Qta	%
ITALIANA	488	91%
EUROPEA	29	5%
EXTRAEUROPEA	22	4%



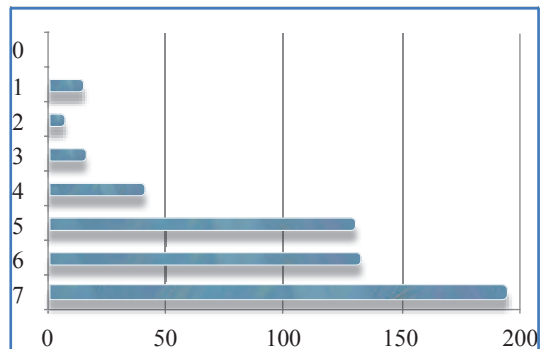
Quesito D1: Come ha prenotato?
Totale risposte: 539

Modalità di prenotazione	Qta	%
Telefonicamente	143	27%
Allo sportello	342	63%
Internet	9	2%
Altro	30	6%
Non so	4	1%
Nessuna Prenotazione	11	2%



Quesito D2: servizio di prenotazione
Totale risposte: 539
Valore medio: 5,68

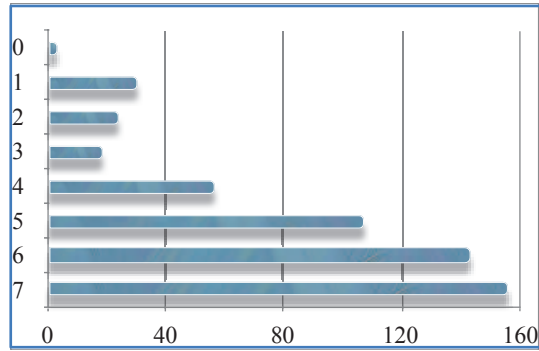
Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	15	3%
2	7	1%
3	17	3%
4	41	8%
5	131	24%
6	133	25%
7	195	36%



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

Totale risposte: 539
Valore medio: 5,28

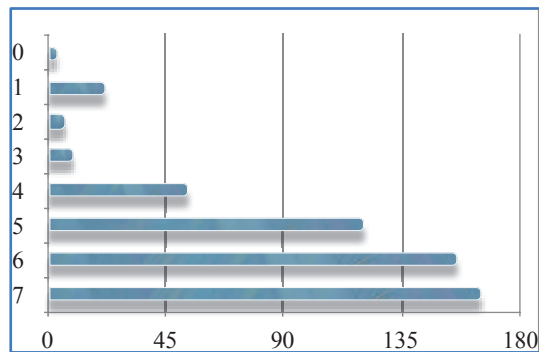
Valore risposta	Qta	%
0	3	1%
1	30	6%
2	24	4%
3	19	4%
4	57	11%
5	107	20%
6	143	27%
7	156	29%



Quesito D4: Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket

Totale risposte: 539
Valore medio: 5,52

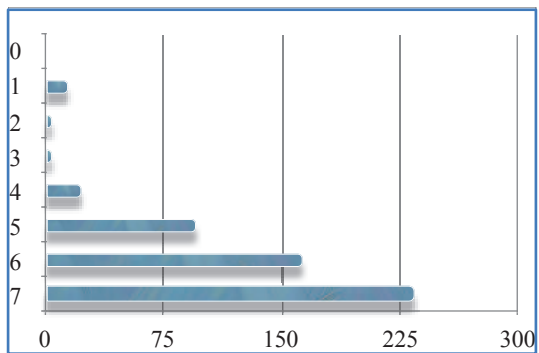
Valore risposta	Qta	%
0	4	1%
1	22	4%
2	7	1%
3	10	2%
4	54	10%
5	121	22%
6	156	29%
7	165	31%



Quesito D5: Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti

Totale risposte: 539
Valore medio: 5,98

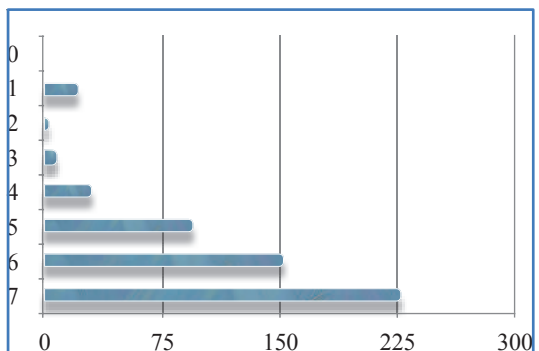
Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	15	3%
2	4	1%
3	4	1%
4	22	4%
5	96	18%
6	164	30%
7	234	43%



Quesito D6: Rispetto degli orari previsti

Totale risposte: 539
Valore medio: 5,86

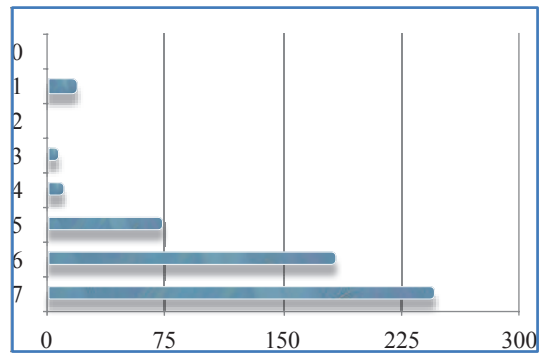
Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	22	4%
2	3	1%
3	8	1%
4	31	6%
5	95	18%
6	152	28%
7	228	42%



Quesito D7: Attenzione ricevuta dal personale medico

Totale risposte: 539
Valore medio: 6,06

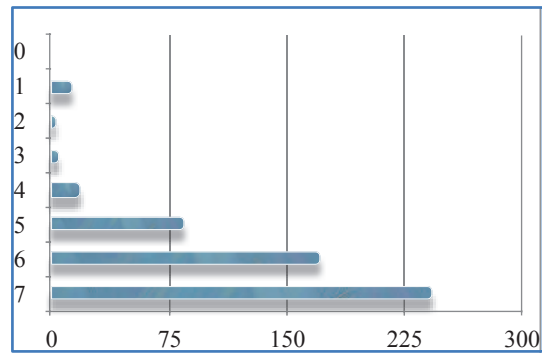
Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	19	4%
2	0	0%
3	7	1%
4	11	2%
5	73	14%
6	183	34%
7	246	46%



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

Totale risposte: 539
Valore medio: 6,03

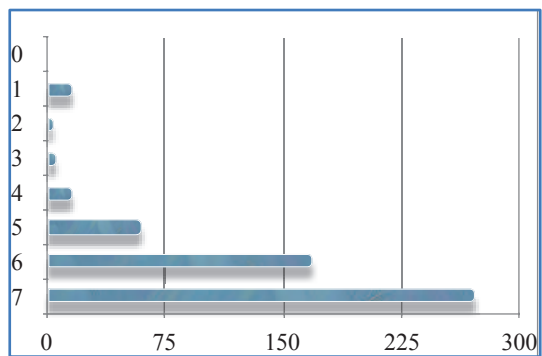
Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	14	3%
2	4	1%
3	5	1%
4	19	4%
5	84	16%
6	171	32%
7	242	45%



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

Totale risposte: 539
Valore medio: 6,12

Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	16	3%
2	4	1%
3	5	1%
4	15	3%
5	60	11%
6	168	31%
7	271	50%

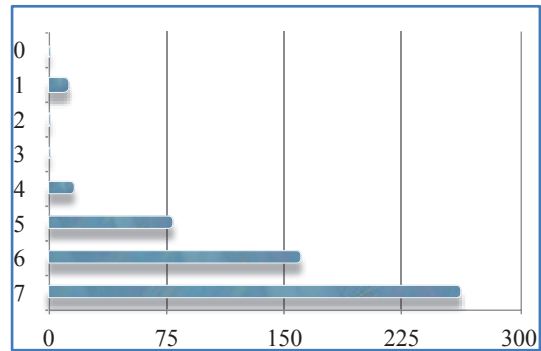


Quesito D10: Rispetto della riservatezza personale

Totale risposte: 539

Valore medio: 6,10

Valore risposta	Qta	%
0	1	0%
1	14	3%
2	2	0%
3	2	0%
4	17	3%
5	80	15%
6	160	30%
7	263	49%

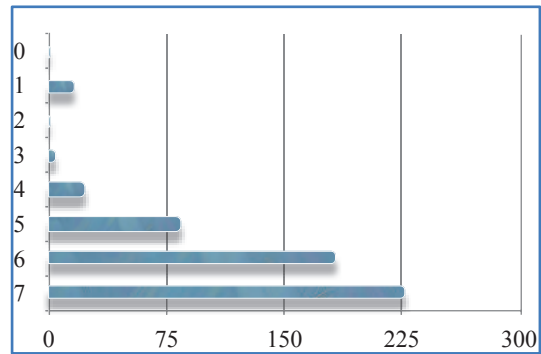


Quesito D11: Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?

Totale risposte: 539

Valore medio: 5,97

Valore risposta	Qta	%
0	1	0%
1	17	3%
2	1	0%
3	4	1%
4	23	4%
5	85	16%
6	182	34%
7	226	42%



Quesito D12: Consiglierebbe ad altri questa struttura?

Totale risposte: 539

Valore medio: 6,02

Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	19	4%
2	1	0%
3	3	1%
4	18	3%
5	93	17%
6	154	29%
7	251	47%

