

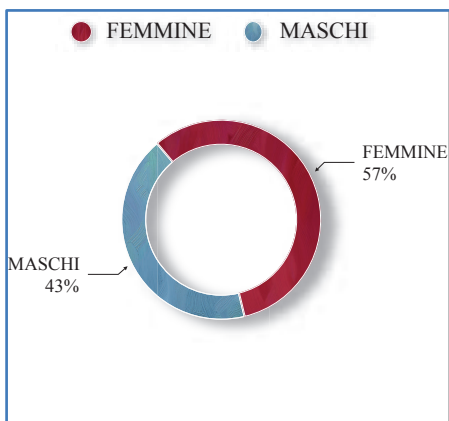
REPORT CUSTOMER SATISFACTION

POLIAMBULATORIO VOGHERA

AREA AMBULATORIALE  
PERIODO DAL 01.01.2018 AL 31.12.2018

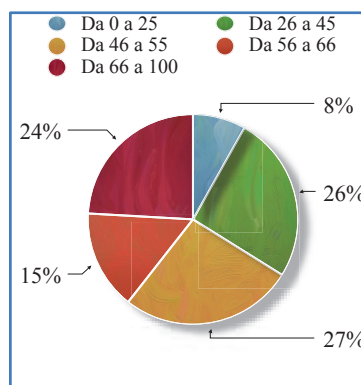
Quesito: Sesso  
Totale risposte: 307

	Qta	%
FEMMINE	176	57%
MASCHI	131	43%



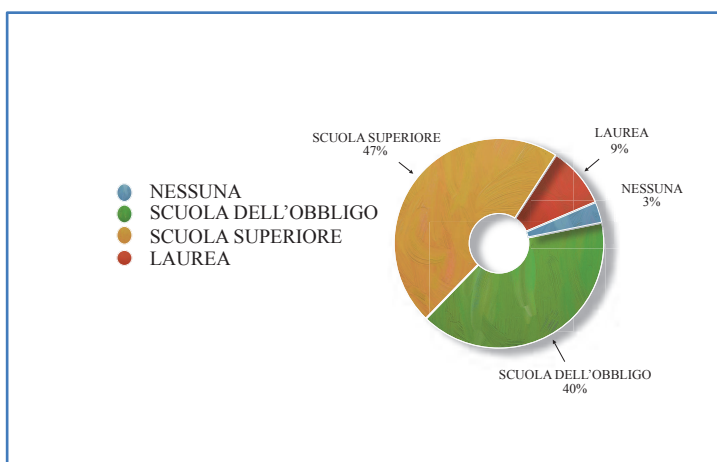
Quesito: Età  
Totale risposte: 307

Età	Qta	%
Da 0 a 25	25	8%
Da 26 a 45	79	26%
Da 46 a 55	82	27%
Da 56 a 66	47	15%
Da 66 a 100	74	24%



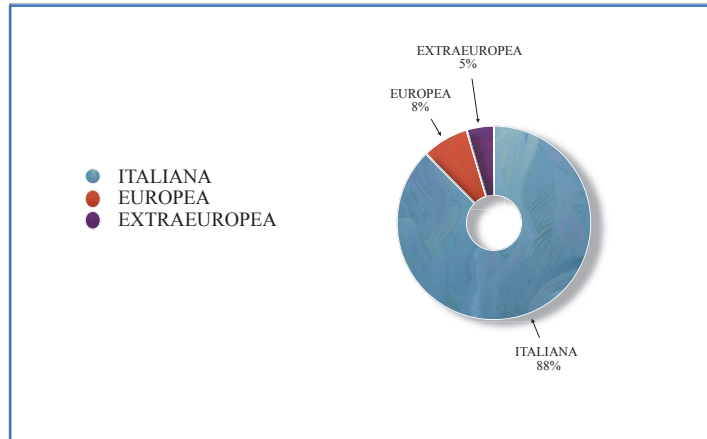
Quesito: Scolarità  
Totale risposte: 307

SCOLARITA'	Qta	%
NESSUNA	10	3%
SCUOLA DELL'OBBLIGO	124	40%
SCUOLA SUPERIORE	144	47%
LAUREA	29	9%



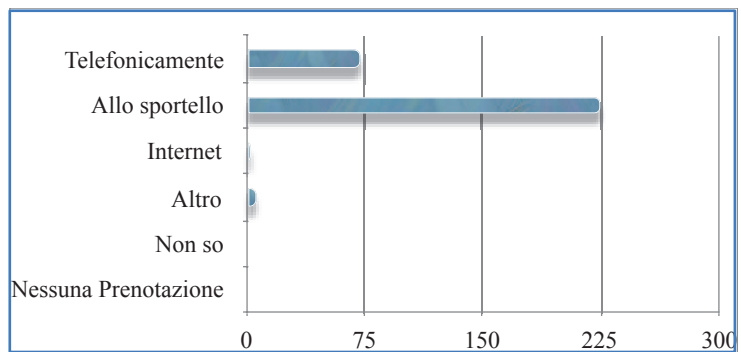
**Quesito: Nazionalità**  
**Totale risposte: 307**

SCOLARITA'	Qta	%
ITALIANA	269	88%
EUROPEA	24	8%
EXTRAEUROPEA	14	5%



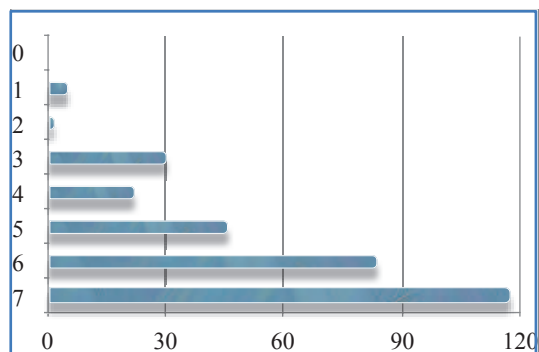
**Quesito D1: Come ha prenotato?**  
**Totale risposte: 307**

Modalità di prenotazione	Qta	%
Telefonicamente	73	24%
Allo sportello	225	73%
Internet	2	0,7%
Altro	6	2%
Non so	0	0%
Nessuna Prenotazione	1	0,3%



**Quesito D2: servizio di prenotazione**  
**Totale risposte: 307**  
**Valore medio: 5,69**

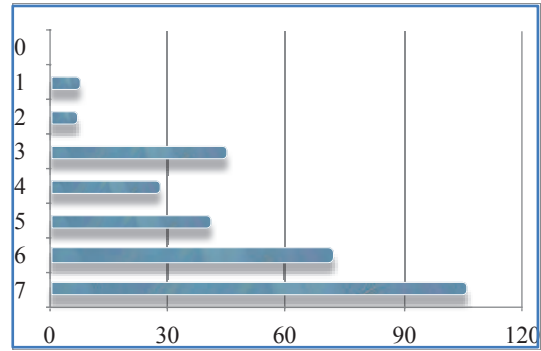
Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	5	2%
2	2	1%
3	30	10%
4	22	7%
5	46	15%
6	84	27%
7	118	38%



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

Totale risposte: 307  
Valore medio: 5,36

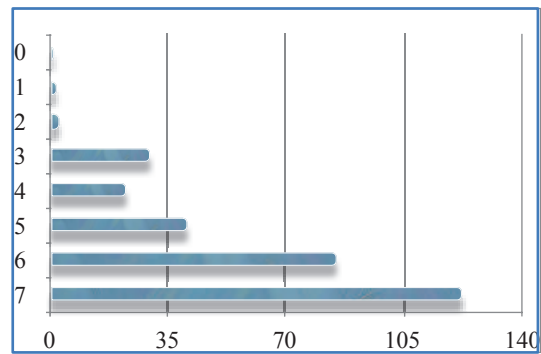
Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	8	3%
2	7	2%
3	45	15%
4	28	9%
5	41	13%
6	72	23%
7	106	35%



**Quesito D4: Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket**

Totale risposte: 307  
Valore medio: 5,72

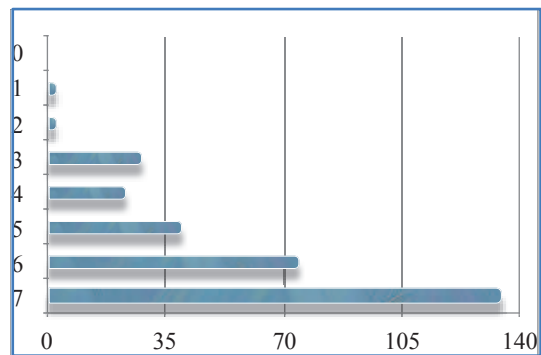
Valore risposta	Qta	%
0	1	0%
1	2	1%
2	3	1%
3	30	10%
4	23	7%
5	41	13%
6	85	28%
7	122	40%



**Quesito D5: Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti**

Totale risposte: 307  
Valore medio: 5,79

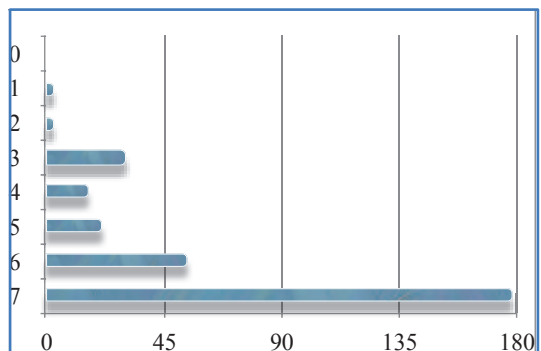
Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	3	1%
2	3	1%
3	28	9%
4	23	7%
5	40	13%
6	75	24%
7	135	44%



**Quesito D6: Rispetto degli orari previsti**

Totale risposte: 307  
Valore medio: 6,01

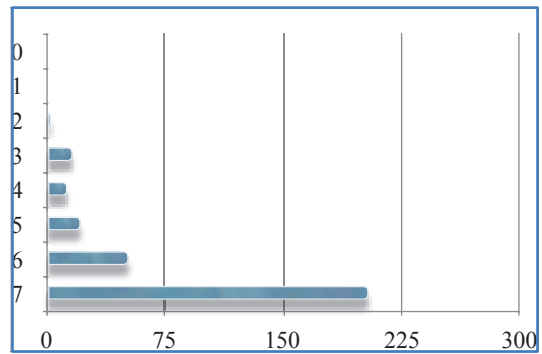
Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	3	1%
2	3	1%
3	31	10%
4	16	5%
5	22	7%
6	54	18%
7	178	58%



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

Totale risposte: 307  
Valore medio: 6,30

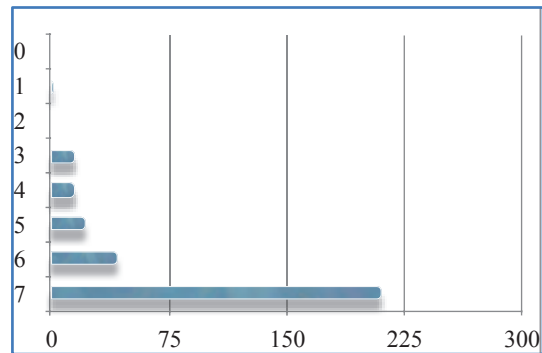
Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	1	0,3%
2	2	0,7%
3	16	5%
4	13	4%
5	21	7%
6	51	17%
7	203	66%



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

Totale risposte: 307  
Valore medio: 6,33

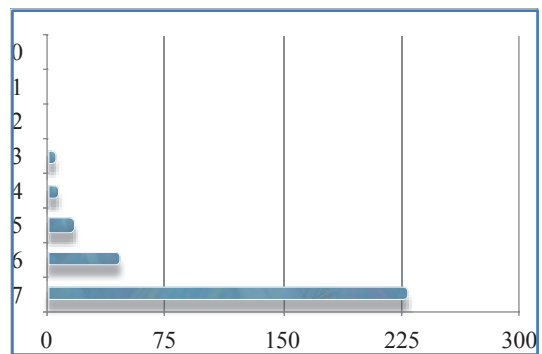
Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	2	1%
2	0	0%
3	15	5%
4	15	5%
5	22	7%
6	43	14%
7	210	68%



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

Totale risposte: 307  
Valore medio: 6,55

Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	1	0%
2	1	0%
3	6	2%
4	7	2%
5	17	6%
6	46	15%
7	229	75%

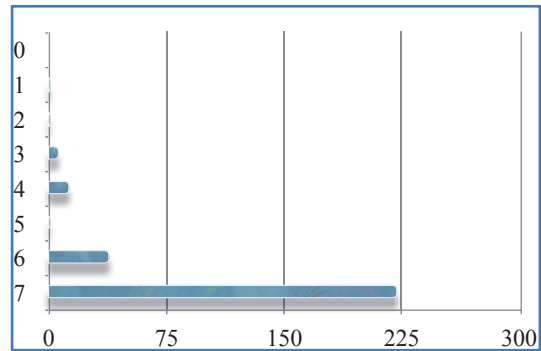


**Quesito D10: Rispetto della riservatezza personale**

Totale risposte: 307

Valore medio: 6,12

Valore risposta	Qta	%
0	0	0%
1	2	1%
2	1	0%
3	7	2%
4	14	5%
5	2	1%
6	39	13%
7	222	72%

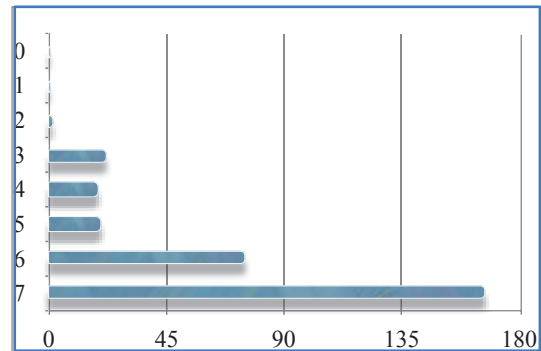


**Quesito D11: Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?**

Totale risposte: 307

Valore medio: 6,07

Valore risposta	Qta	%
0	1	0%
1	1	0%
2	2	1%
3	22	7%
4	19	6%
5	20	7%
6	75	24%
7	167	54%



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

Totale risposte: 307

Valore medio: 6,08

Valore risposta	Qta	%
0	1	0%
1	1	0%
2	4	1%
3	22	7%
4	18	6%
5	19	6%
6	67	22%
7	175	57%

