



REPORT CUSTOMER SATISFACTION

POLIAMBULATORIO DI VOGHERA

AREA AMBULATORIALE  
PERIODO DAL 01.01.2019 AL 31.12.2019

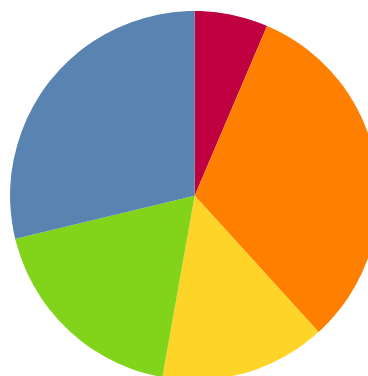
Quesito: Sesso  
Totale risposte: 358

	Qta	%
Femmine	193	54%
Maschi	165	46%



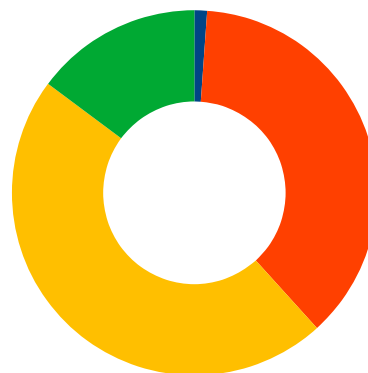
Quesito: Età  
Totale risposte: 358

Età	Qta	%
Da 0 a 25	23	6%
Da 26 a 45	114	32%
Da 46 a 55	52	15%
Da 56 a 65	66	18%
Da 66 a 100	103	29%



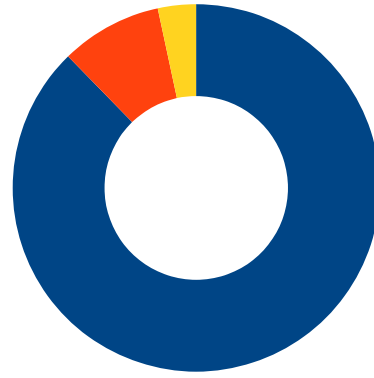
Quesito: Scolarità  
Totale risposte: 358

Scolarità	Qta	%
Nessuna	4	1%
Scuola dell'obbligo	133	37%
Scuola superiore	168	47%
Laurea	53	15%



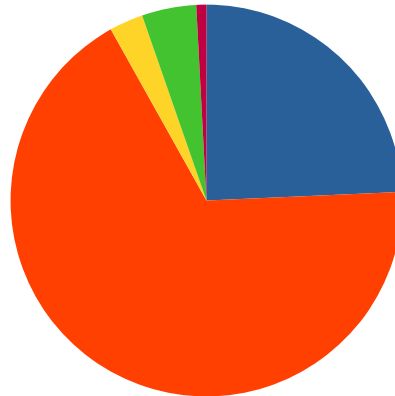
Quesito: Nazionalità  
 Totale risposte: 358

Nazionalità	Qta	%
Italiana	314	88%
Europea	32	9%
Extraeuropea	12	3%



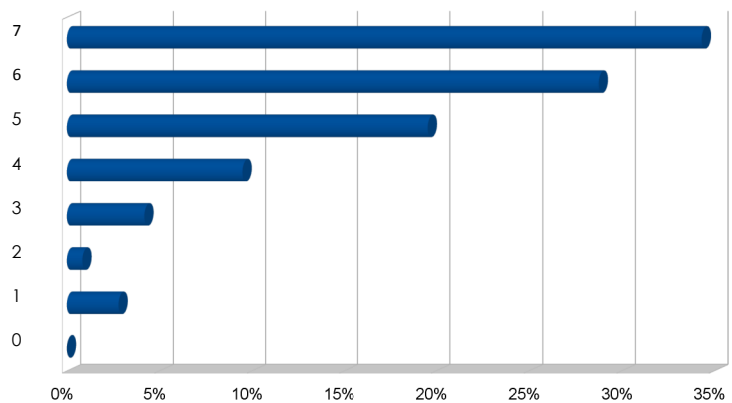
Quesito D01: Come ha prenotato?  
 Totale risposte: 358

Modalità	Qta	%
Telefonicamente	87	24%
Allo Sportello	242	68%
Internet	10	3%
Altro	16	4%
Non so	3	1%
Nessuna prenotazione	0	0%



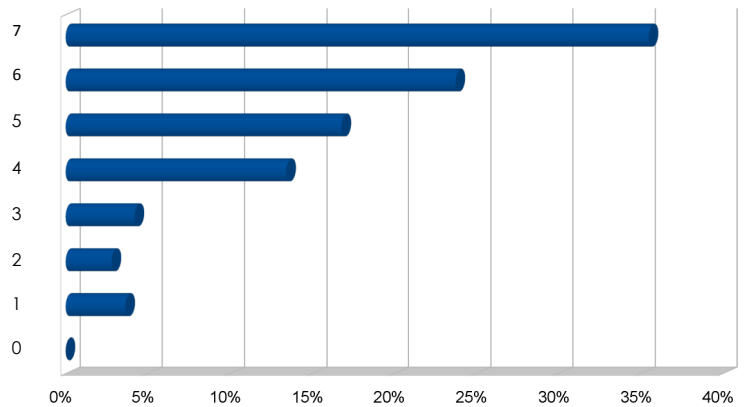
Quesito D02: Servizio di prenotazione  
 Totale risposte: 358  
 Valore Medio: 5.66

Valore risp.	Qta	%
0	0	0%
1	10	3%
2	3	1%
3	15	4%
4	34	9%
5	70	20%
6	103	29%
7	123	34%



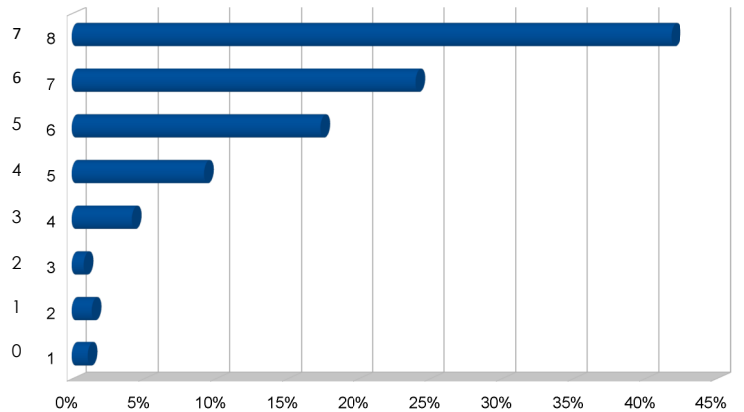
Quesito D03: Tempo di attesa dalla prenotazione alla data di prestazione  
 Totale risposte: 358  
 Valore Medio: 5,50

Valore risp.	Qta	%
0	0	0%
1	13	4%
2	10	3%
3	15	4%
4	48	13%
5	60	17%
6	85	24%
7	127	35%



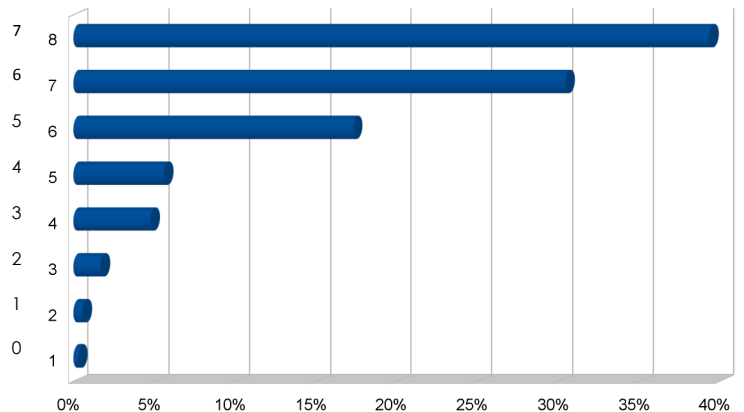
Quesito D04: Servizio di accettazione amministrativa e pagamento del ticket  
 Totale risposte: 358  
 Valore Medio: 5,77

Valore risp.	Qta	%
0	4	1%
1	5	1%
2	3	1%
3	15	4%
4	33	9%
5	62	17%
6	86	24%
7	150	42%



Quesito D05: Accessibilità comfort e pulizia degli ambienti  
 Totale risposte: 358  
 Valore Medio: 5,85

Valore risp.	Qta	%
0	1	0%
1	2	1%
2	6	2%
3	17	5%
4	20	6%
5	62	17%
6	109	30%
7	141	39%

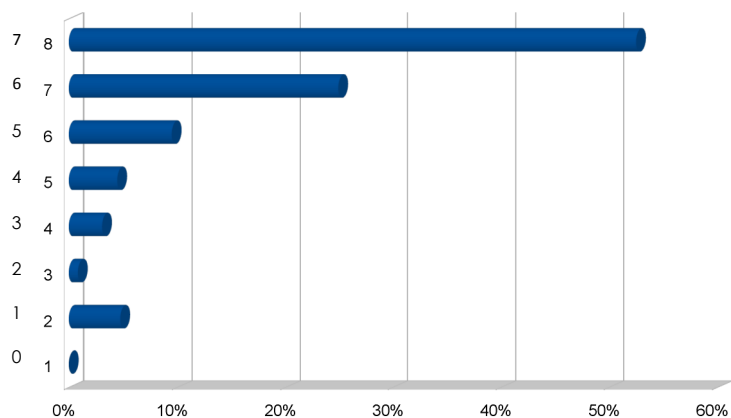


Quesito D06: Rispetto degli orari previsti

Totale risposte: 358

Valore Medio: 5,98

Valore risp.	Qta	%
0	0	0%
1	17	5%
2	3	1%
3	11	3%
4	16	4%
5	34	9%
6	89	25%
7	188	53%

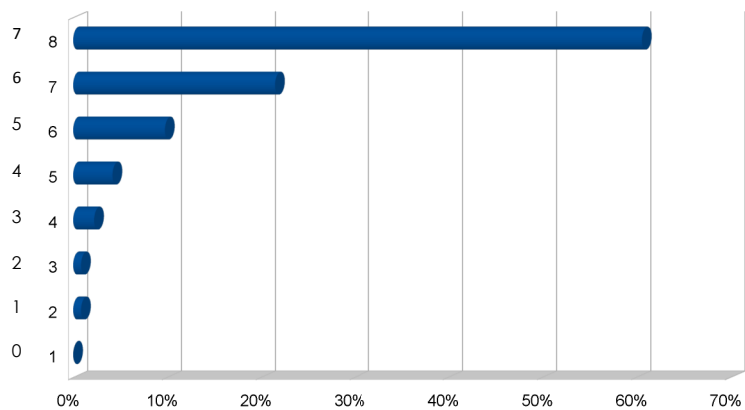


Quesito D07: Attenzione ricevuta dal personale medico

Totale risposte: 358

Valore Medio: 6,28

Valore risp.	Qta	%
0	0	0%
1	3	1%
2	3	1%
3	8	2%
4	15	4%
5	35	10%
6	77	22%
7	217	61%

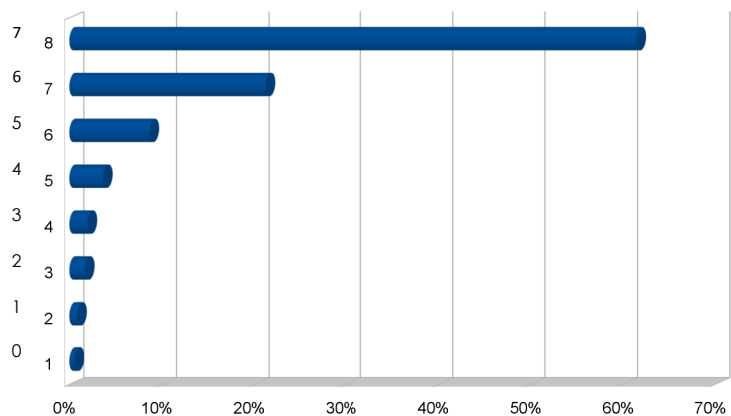


Quesito D08: Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute

Totale risposte: 358

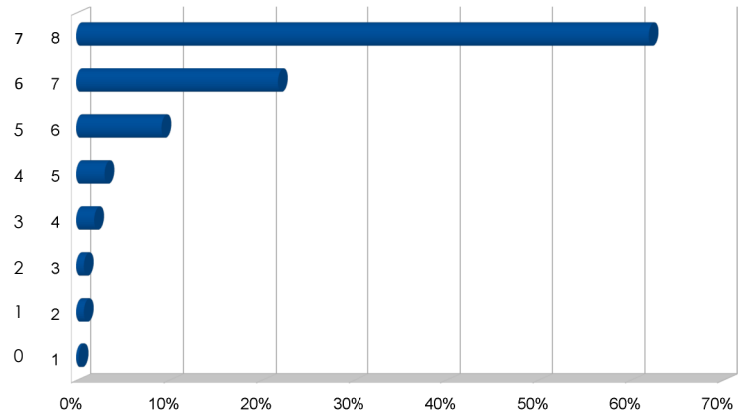
Valore Medio: 6,25

Valore risp.	Qta	%
0	2	1%
1	3	1%
2	6	2%
3	7	2%
4	13	4%
5	31	9%
6	76	21%
7	220	61%



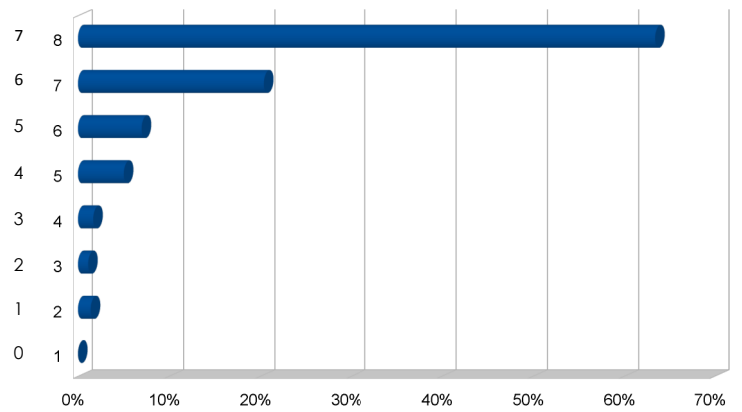
Quesito D09: Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico  
 Totale risposte: 358  
 Valore Medio: 6,32

Valore risp.	Qta	%
0	1	0%
1	3	1%
2	3	1%
3	7	2%
4	11	3%
5	33	9%
6	78	22%
7	222	62%



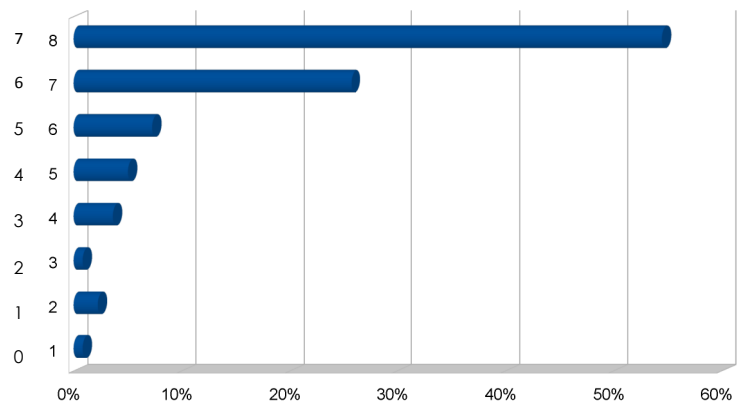
Quesito D10: Rispetto della riservatezza personale  
 Totale risposte: 358  
 Valore Medio: 6,30

Valore risp.	Qta	%
0	0	0%
1	5	1%
2	4	1%
3	6	2%
4	18	5%
5	25	7%
6	73	20%
7	227	63%



Quesito D11: Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?  
 Totale risposte: 358  
 Valore Medio: 6,07

Valore risp.	Qta	%
0	3	1%
1	8	2%
2	3	1%
3	13	4%
4	18	5%
5	26	7%
6	92	26%
7	195	54%



Quesito D12: Consiglierebbe ad altri questa struttura?

Totale risposte: 358

Valore Medio: 6,03

Valore risp.	Qta	%
0	4	1%
1	10	3%
2	4	1%
3	10	3%
4	18	5%
5	26	7%
6	94	26%
7	192	54%

