

## REPORT CUSTOMER SATISFACTION

### Poliambulatorio di Pavia

#### AREA AMBULATORIALE

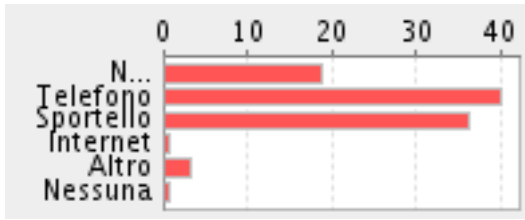
**PERIODO Dal 01/01/2014 Al 31/12/2014**

**QUESITO: Come ha prenotato**

**Totale risposte 573**

*Suddivise in*

Valore Risposta	Qta	%
Non Risponde	107	18.7
Telefono	230	40.1
Sportello	208	36.3
Internet	4	0.7
Altro	19	3.3
Nessuna	5	0.9



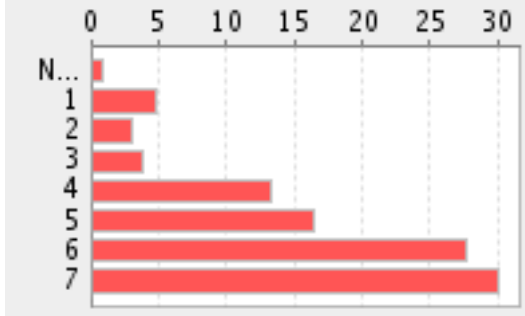
**QUESITO: Servizio di prenotazione**

**Totale risposte 573**

**Valore medio 5,34 (media ponderata)**

*Suddivise in*

Valore Risposta	Qta	%
Non Risponde	5	0.9
1	28	4.9
2	17	3.0
3	22	3.8
4	76	13.3
5	94	16.4
6	159	27.7
7	172	30.0



1	2	3	4	5	6	7
per niente soddisfatto				molto soddisfatto		

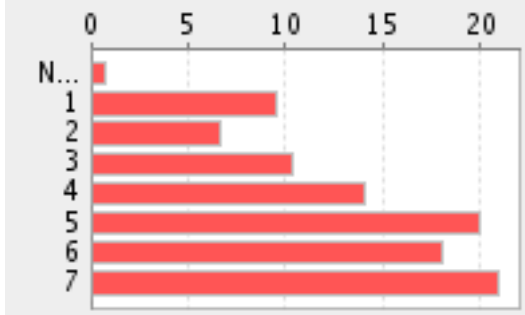
**QUESITO: Tempo di attesa dalla prenotazione alla data di prestazione**

**Totale risposte 573**

**Valore medio 4,64 (media ponderata)**

*Suddivise in*

Valore Risposta	Qta	%
Non Risponde	4	0.7
1	55	9.6
2	38	6.6
3	59	10.3
4	80	14.0
5	114	19.9
6	103	18.0
7	120	20.9



1	2	3	4	5	6	7
per niente soddisfatto				molto soddisfatto		

## REPORT CUSTOMER SATISFACTION

### Poliambulatorio di Pavia

#### AREA AMBULATORIALE

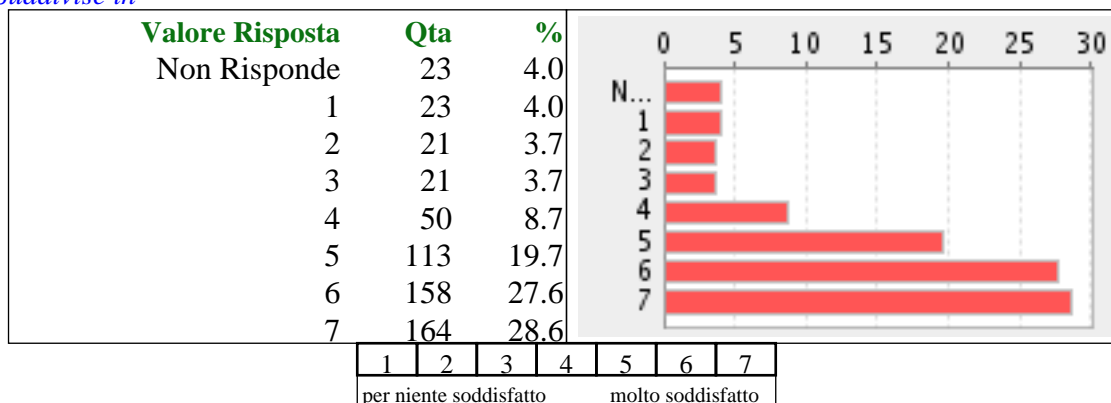
**PERIODO Dal 01/01/2014 Al 31/12/2014**

**QUESITO: Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket**

**Totale risposte 573**

**Valore medio 5,22 (media ponderata)**

*Suddivise in*

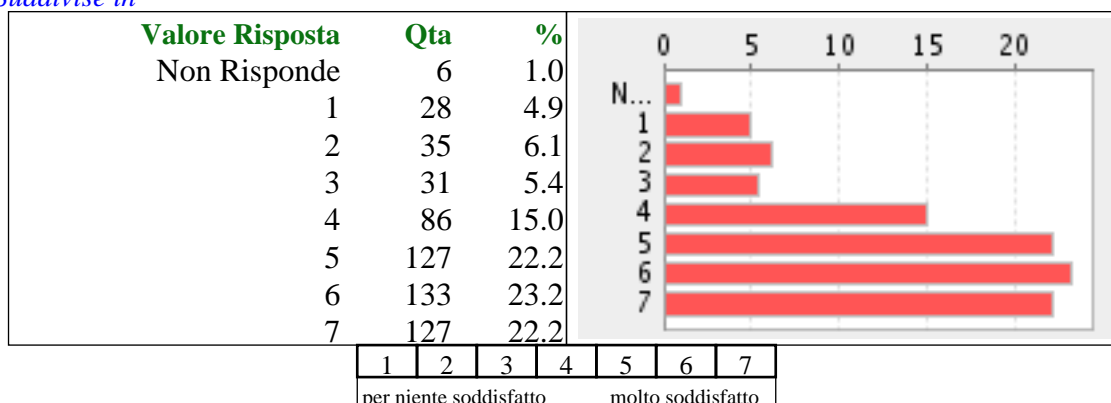


**QUESITO: Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti**

**Totale risposte 573**

**Valore medio 4,99 (media ponderata)**

*Suddivise in*

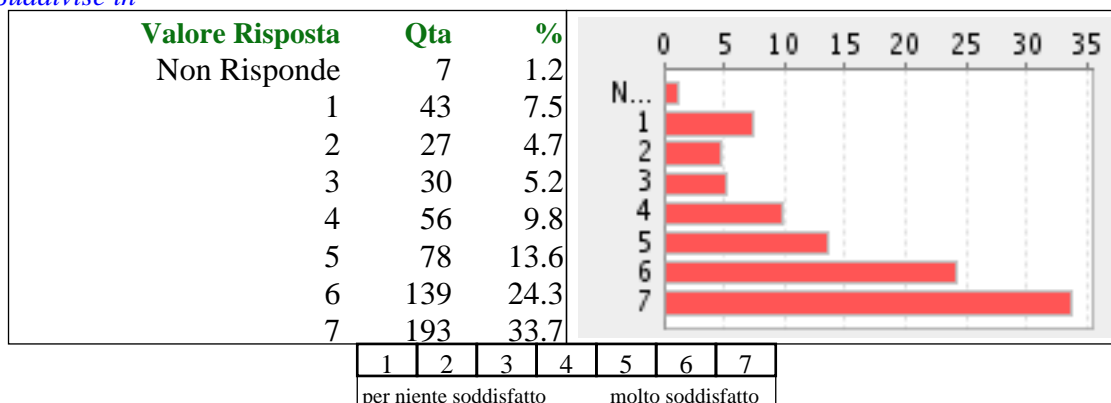


**QUESITO: Rispetto degli orari previsti**

**Totale risposte 573**

**Valore medio 5,21 (media ponderata)**

*Suddivise in*



## REPORT CUSTOMER SATISFACTION

### Poliambulatorio di Pavia

**AREA AMBULATORIALE**

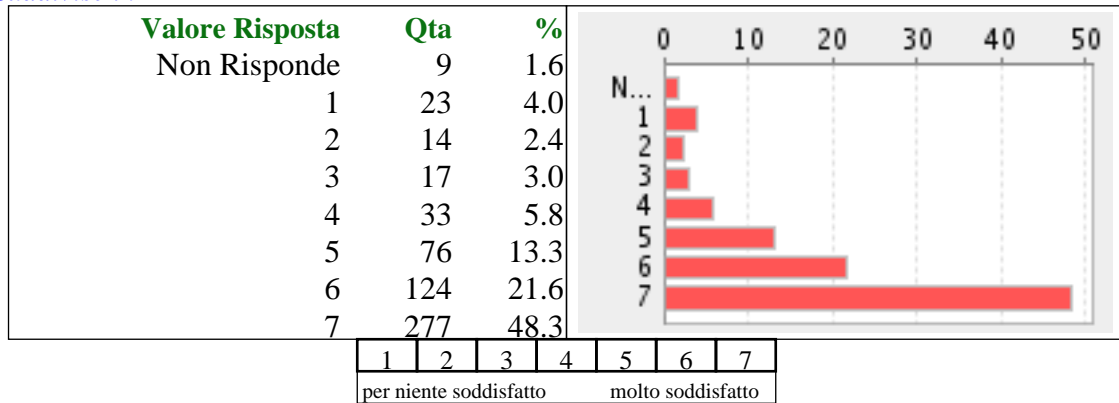
**PERIODO Dal 01/01/2014 Al 31/12/2014**

**QUESITO: Attenzione ricevuta dal personale medico**

**Totale risposte 573**

**Valore medio 5,75 (media ponderata)**

*Suddivise in*

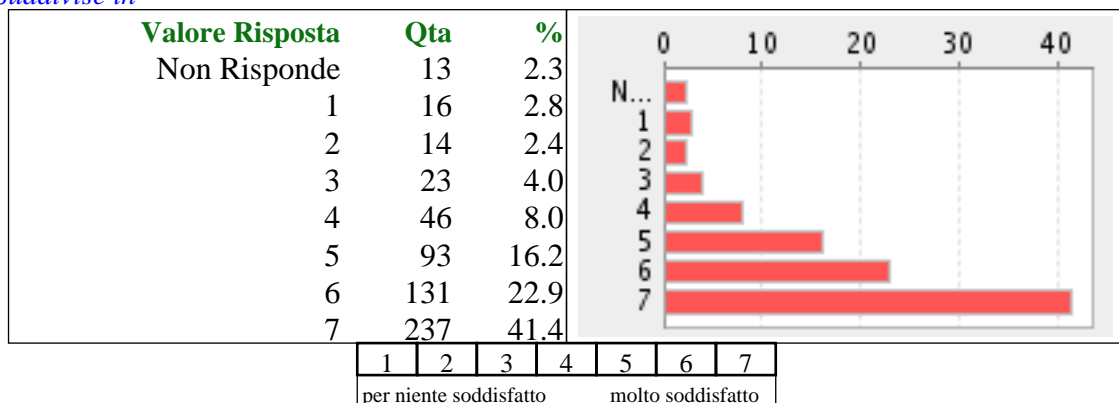


**QUESITO: Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute**

**Totale risposte 573**

**Valore medio 5,60 (media ponderata)**

*Suddivise in*

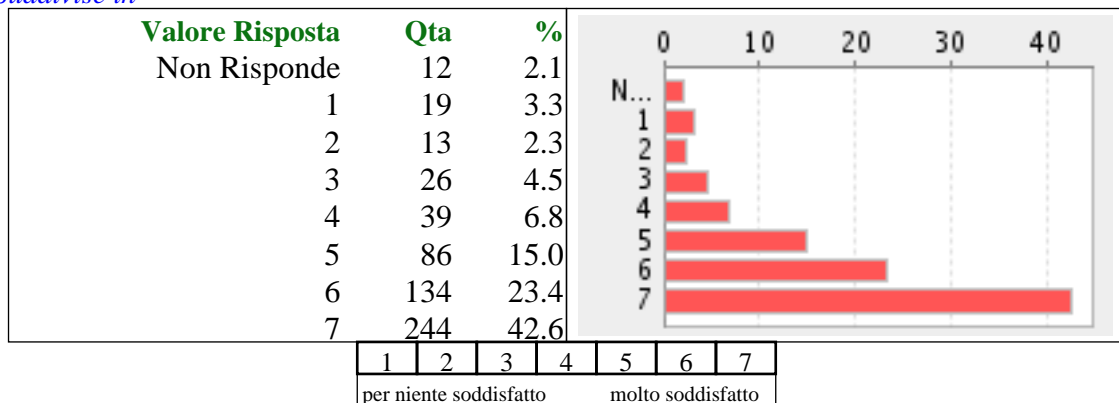


**QUESITO: Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico**

**Totale risposte 573**

**Valore medio 5,62 (media ponderata)**

*Suddivise in*



## REPORT CUSTOMER SATISFACTION

### Poliambulatorio di Pavia

**AREA AMBULATORIALE**

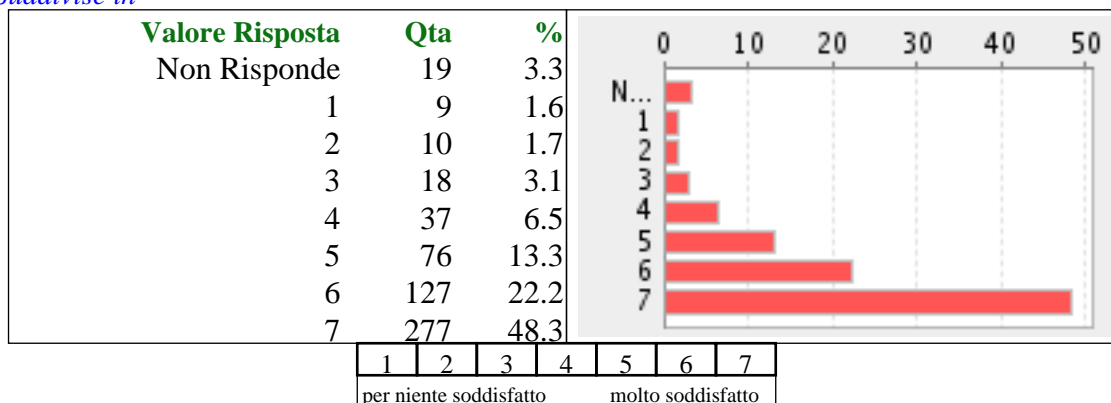
**PERIODO Dal 01/01/2014 Al 31/12/2014**

**QUESITO: Rispetto della riservatezza personale**

**Totale risposte 573**

**Valore medio 5,78 (media ponderata)**

*Suddivise in*

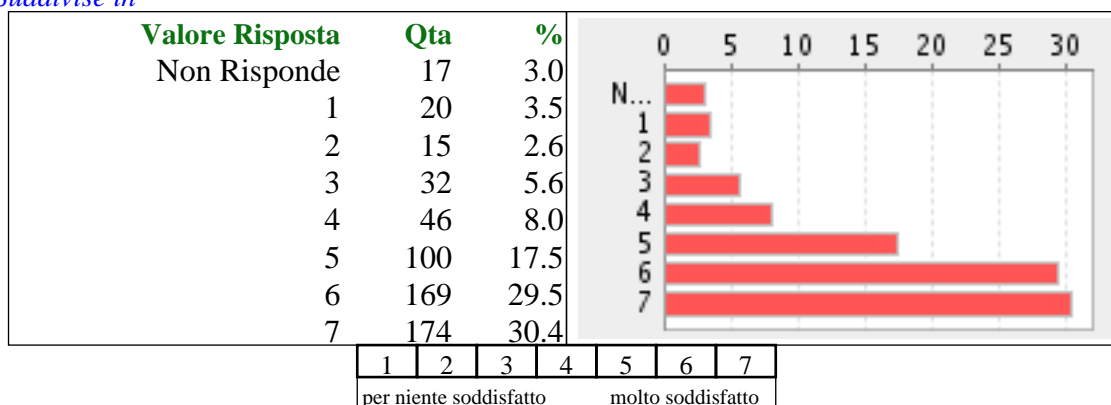


**QUESITO: Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?**

**Totale risposte 573**

**Valore medio 5,34 (media ponderata)**

*Suddivise in*

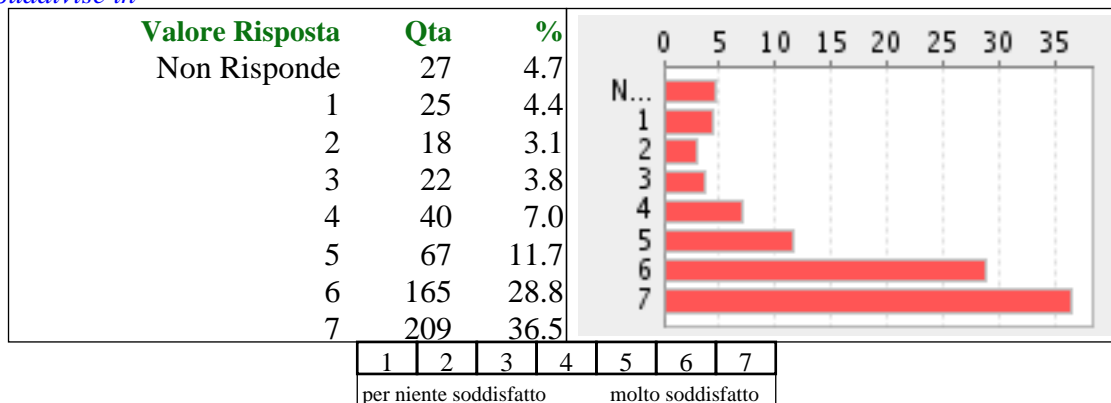


**QUESITO: Consiglierebbe ad altri questa struttura**

**Totale risposte 573**

**Valore medio 5,37 (media ponderata)**

*Suddivise in*



# REPORT CUSTOMER SATISFACTION

## Poliambulatorio di Pavia

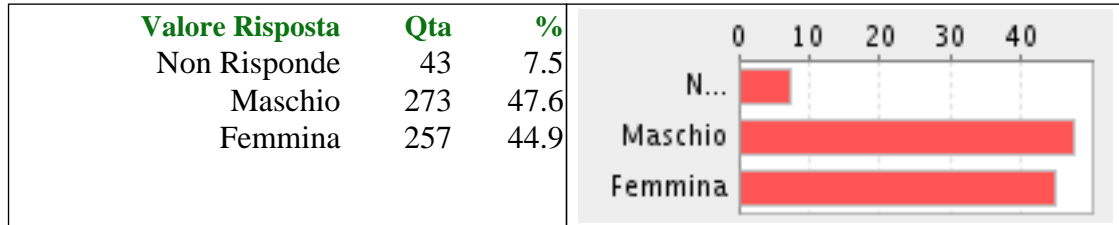
### AREA AMBULATORIALE

PERIODO Dal 01/01/2014 Al 31/12/2014

#### QUESITO: Sesso

Totale risposte 573

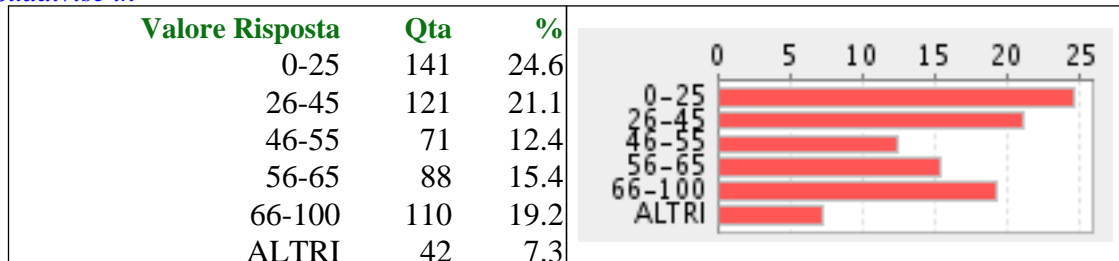
Suddivise in



#### QUESITO: Età

Totale risposte 573

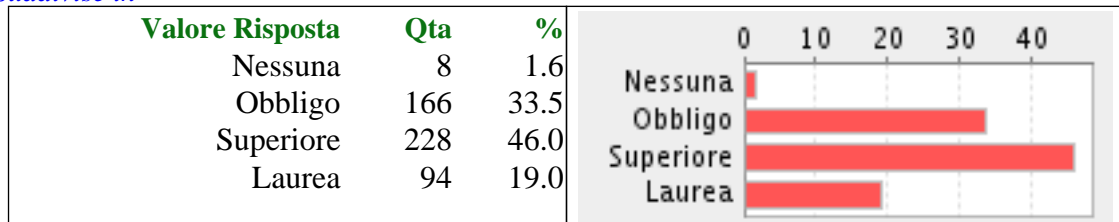
Suddivise in



#### QUESITO: Scolarità

Totale risposte 496

Suddivise in



## REPORT CUSTOMER SATISFACTION

### Poliambulatorio di Pavia

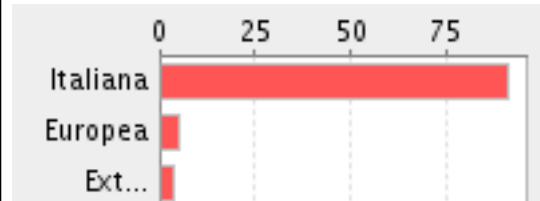
**AREA AMBULATORIALE**

**PERIODO Dal 01/01/2014 Al 31/12/2014**

**QUESITO: Nazionalità**

**Totale risposte 498**

*Suddivise in*

<b>Valore Risposta</b>	<b>Qta</b>	<b>%</b>	
Italiana	454	91.2	
Europea	25	5.0	
Extra-europea	19	3.8	