

# REPORT CUSTOMER SATISFACTION

## Poliambulatorio di Pavia

### AREA AMBULATORIALE

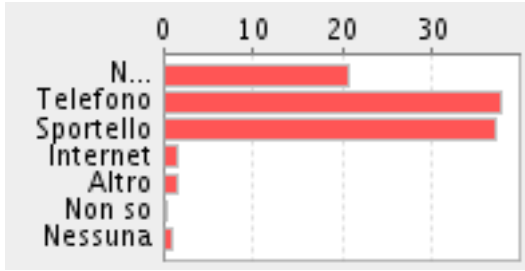
PERIODO Dal 01/01/2011 Al 31/12/2011

**QUESITO: Come ha prenotato**

**Totale risposte 651**

*Suddivise in*

Valore Risposta	Qta	%
Non Risponde	135	20.7
Telefono	246	37.8
Sportello	242	37.2
Internet	10	1.5
Altro	10	1.5
Non so	2	0.3
Nessuna	6	0.9



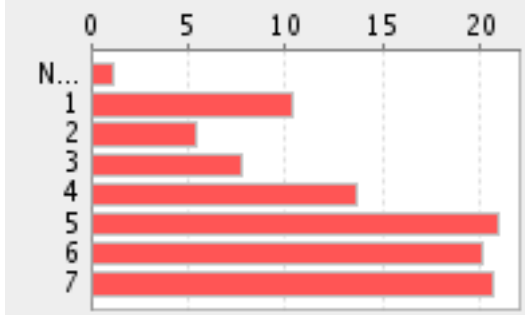
**QUESITO: Servizio di prenotazione**

**Totale risposte 651**

**Valore medio 4,69 (media ponderata)**

*Suddivise in*

Valore Risposta	Qta	%
Non Risponde	8	1.2
1	67	10.3
2	35	5.4
3	51	7.8
4	89	13.7
5	136	20.9
6	131	20.1
7	134	20.6



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

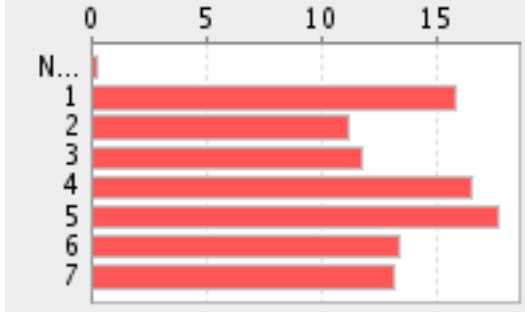
**QUESITO: Tempo di attesa dalla prenotazione alla data di prestazione**

**Totale risposte 651**

**Valore medio 4,01 (media ponderata)**

*Suddivise in*

Valore Risposta	Qta	%
Non Risponde	2	0.3
1	103	15.8
2	73	11.2
3	77	11.8
4	108	16.6
5	115	17.7
6	87	13.4
7	86	13.2



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

## REPORT CUSTOMER SATISFACTION

### Poliambulatorio di Pavia

#### AREA AMBULATORIALE

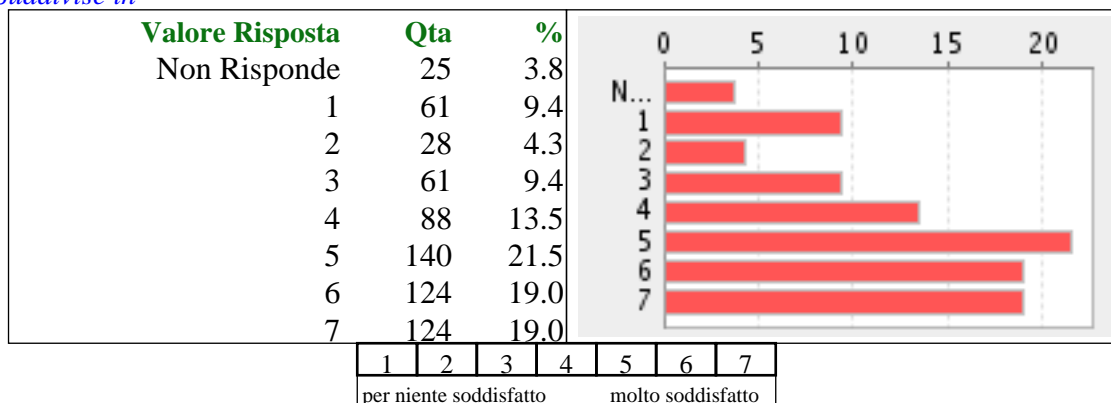
**PERIODO Dal 01/01/2011 Al 31/12/2011**

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

**Totale risposte 651**

**Valore medio 4,55 (media ponderata)**

*Suddivise in*

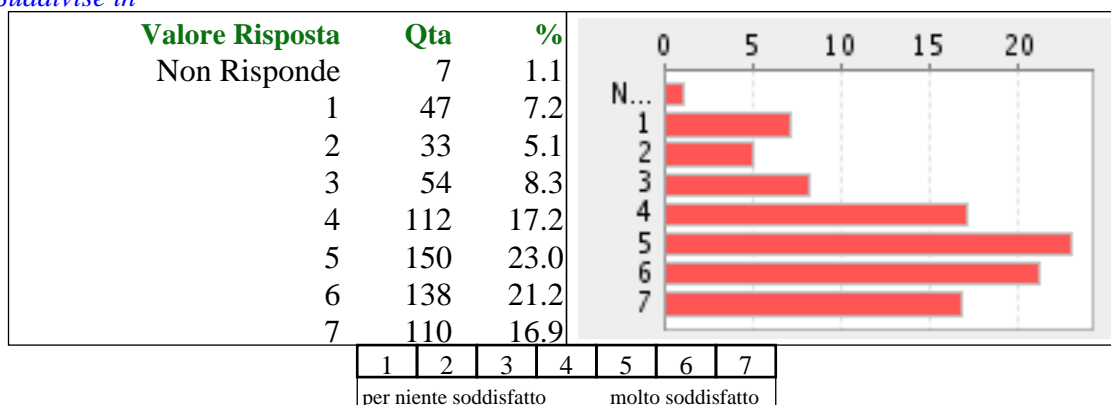


**QUESITO: Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti**

**Totale risposte 651**

**Valore medio 4,72 (media ponderata)**

*Suddivise in*

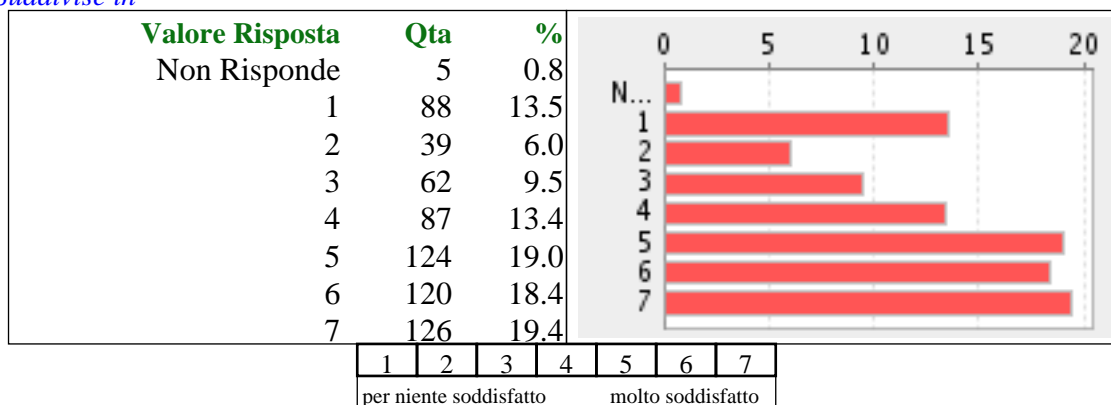


**QUESITO: Rispetto degli orari previsti**

**Totale risposte 651**

**Valore medio 4,49 (media ponderata)**

*Suddivise in*



## REPORT CUSTOMER SATISFACTION

### Poliambulatorio di Pavia

**AREA AMBULATORIALE**

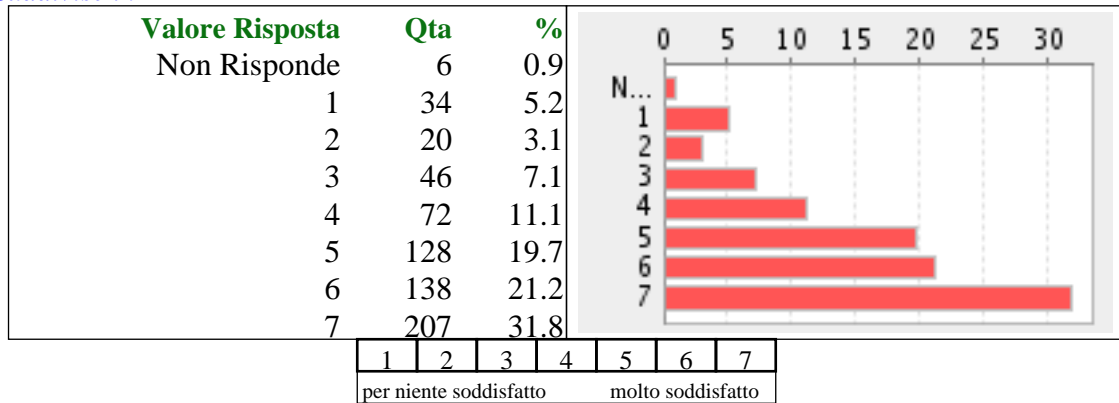
**PERIODO Dal 01/01/2011 Al 31/12/2011**

**QUESITO: Attenzione ricevuta dal personale medico**

**Totale risposte 651**

**Valore medio 5,25 (media ponderata)**

*Suddivise in*

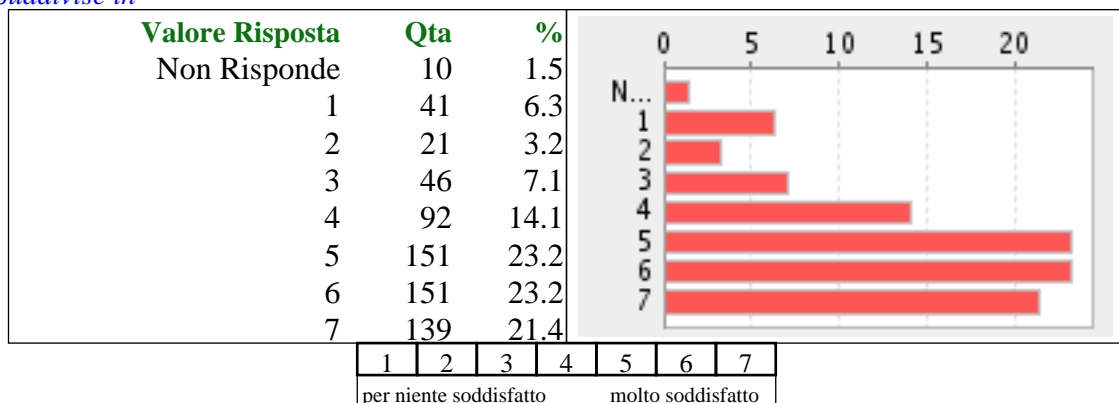


**QUESITO: Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute**

**Totale risposte 651**

**Valore medio 4,95 (media ponderata)**

*Suddivise in*

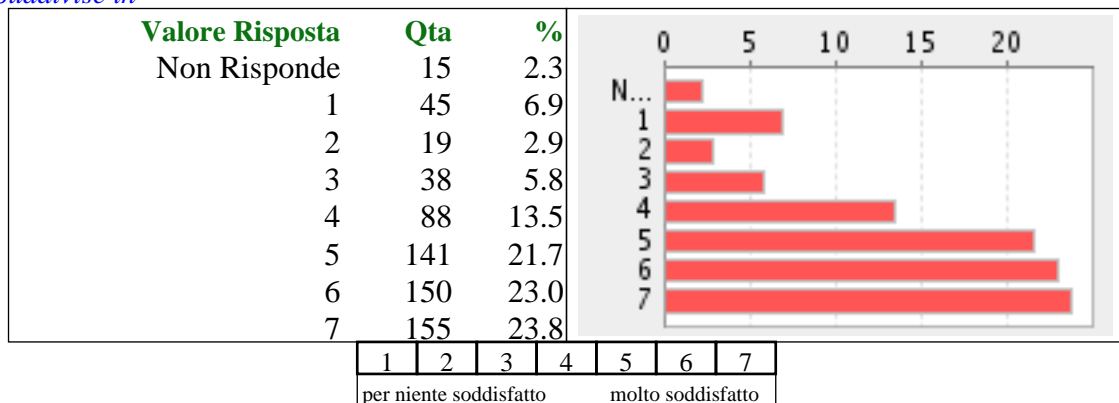


**QUESITO: Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico**

**Totale risposte 651**

**Valore medio 4,98 (media ponderata)**

*Suddivise in*



## REPORT CUSTOMER SATISFACTION

### Poliambulatorio di Pavia

**AREA AMBULATORIALE**

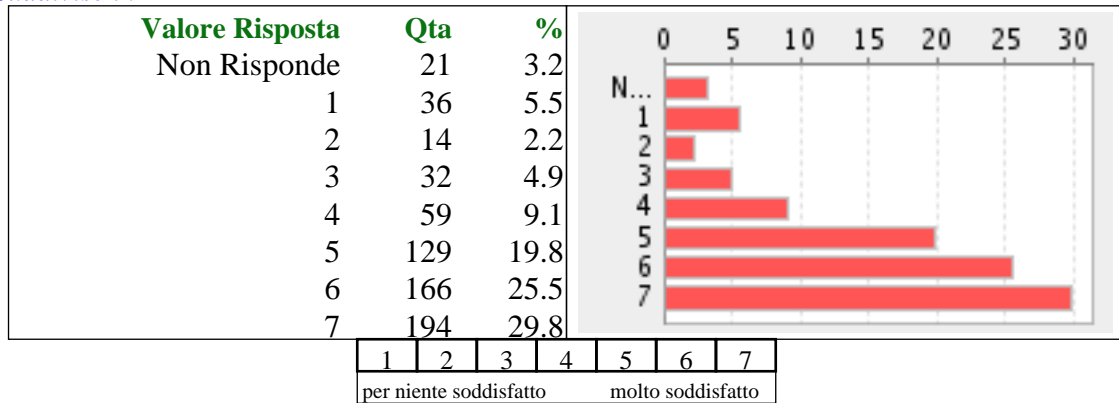
**PERIODO Dal 01/01/2011 Al 31/12/2011**

**QUESITO: Rispetto della riservatezza personale**

**Totale risposte 651**

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

*Suddivise in*

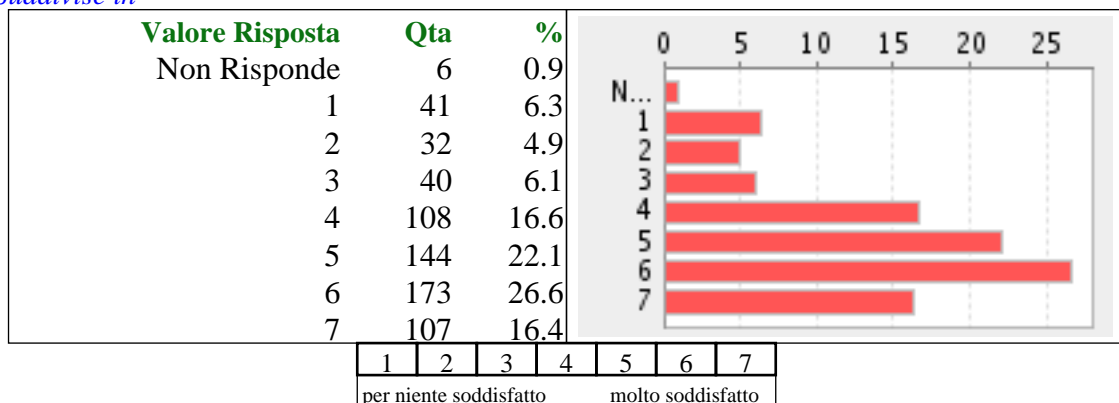


**QUESITO: Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?**

**Totale risposte 651**

**Valore medio 4,86 (media ponderata)**

*Suddivise in*

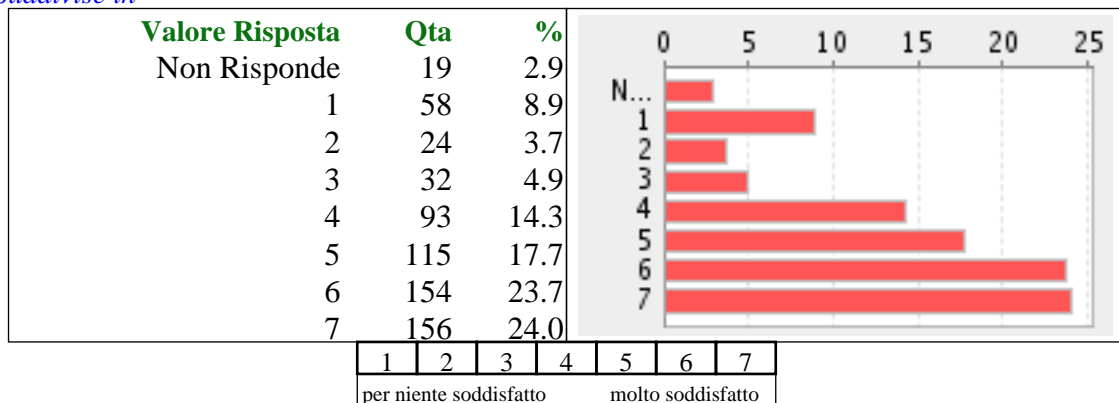


**QUESITO: Consiglierebbe ad altri questa struttura**

**Totale risposte 651**

**Valore medio 4,86 (media ponderata)**

*Suddivise in*



## REPORT CUSTOMER SATISFACTION

### Poliambulatorio di Pavia

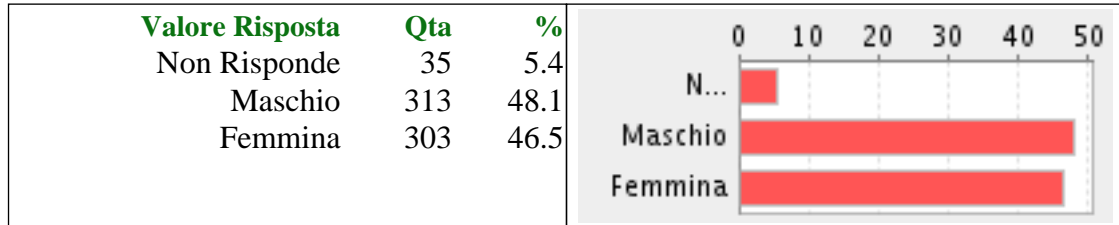
#### AREA AMBULATORIALE

PERIODO Dal 01/01/2011 Al 31/12/2011

#### QUESITO: Sesso

**Totale risposte 651**

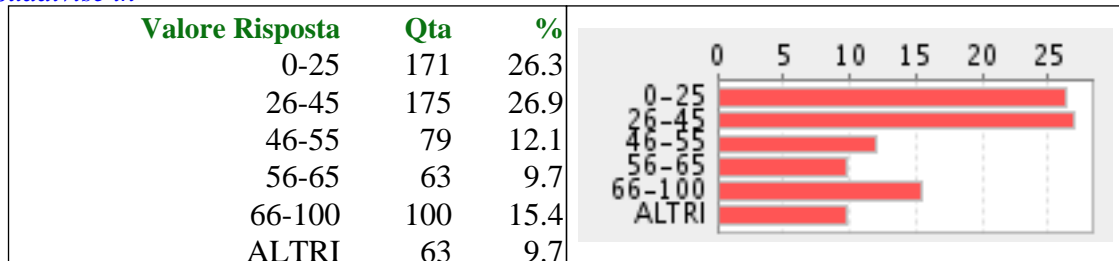
*Suddivise in*



#### QUESITO: Età

**Totale risposte 651**

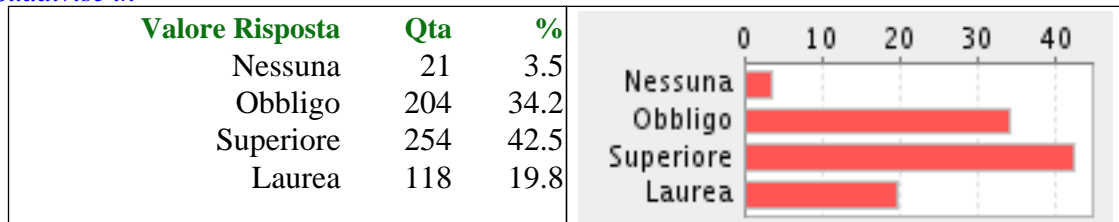
*Suddivise in*



#### QUESITO: Scolarità

**Totale risposte 597**

*Suddivise in*



## REPORT CUSTOMER SATISFACTION

### Poliambulatorio di Pavia

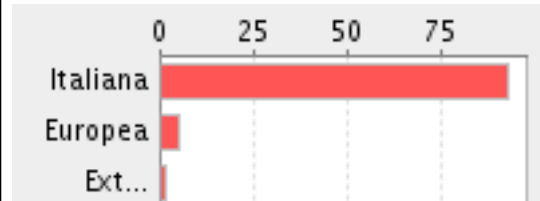
**AREA AMBULATORIALE**

**PERIODO Dal 01/01/2011 Al 31/12/2011**

**QUESITO: Nazionalità**

**Totale risposte 600**

*Suddivise in*

<b>Valore Risposta</b>	<b>Qta</b>	<b>%</b>	
Italiana	557	92.8	
Europea	33	5.5	
Extra-europea	10	1.7	