

REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio di Pavia

AREA AMBULATORIALE

PERIODO Dal 01/01/2013 Al 31/12/2013

QUESITO: Come ha prenotato

Totale risposte 485

Suddivise in

Valore Risposta	Qta	%
Non Risponde	94	19.4
Telefono	171	35.3
Sportello	192	39.6
Internet	7	1.4
Altro	12	2.5
Non so	5	1.0
Nessuna	4	0.8

QUESITO: Servizio di prenotazione

Totale risposte 485

Valore medio 4,99 (media ponderata)

Suddivise in

Valore Risposta	Qta	%
Non Risponde	4	0.8
1	36	7.4
2	20	4.1
3	35	7.2
4	59	12.2
5	89	18.4
6	135	27.8
7	107	22.1

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

QUESITO: Tempo di attesa dalla prenotazione alla data di prestazione

Totale risposte 485

Valore medio 4,31 (media ponderata)

Suddivise in

Valore Risposta	Qta	%
Non Risponde	5	1.0
1	64	13.2
2	32	6.6
3	56	11.5
4	79	16.3
5	89	18.4
6	87	17.9
7	73	15.1

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

REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio di Pavia

AREA AMBULATORIALE

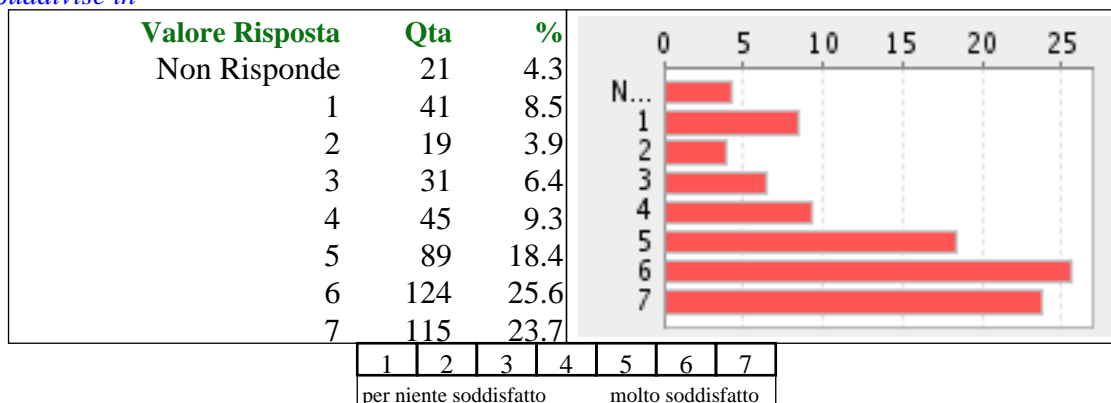
PERIODO Dal 01/01/2013 Al 31/12/2013

QUESITO: Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket

Totale risposte 485

Valore medio 4,84 (media ponderata)

Suddivise in

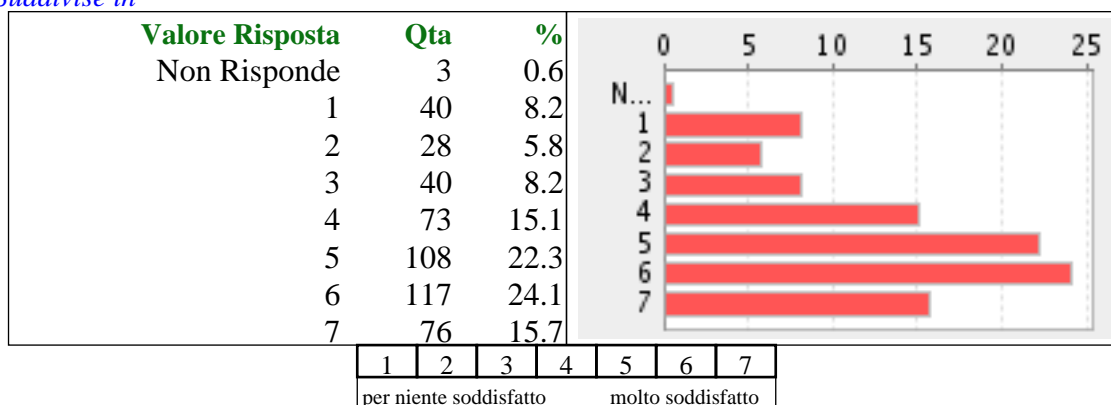


QUESITO: Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti

Totale risposte 485

Valore medio 4,71 (media ponderata)

Suddivise in

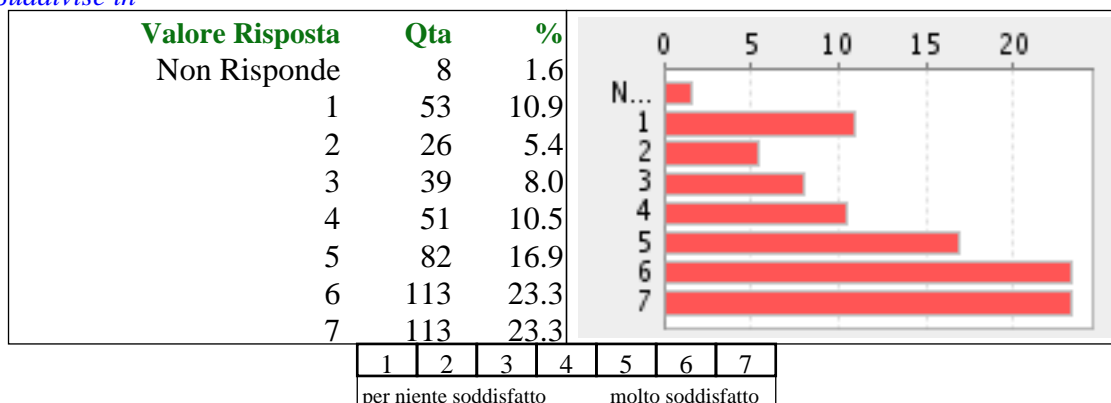


QUESITO: Rispetto degli orari previsti

Totale risposte 485

Valore medio 4,75 (media ponderata)

Suddivise in



REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio di Pavia

AREA AMBULATORIALE

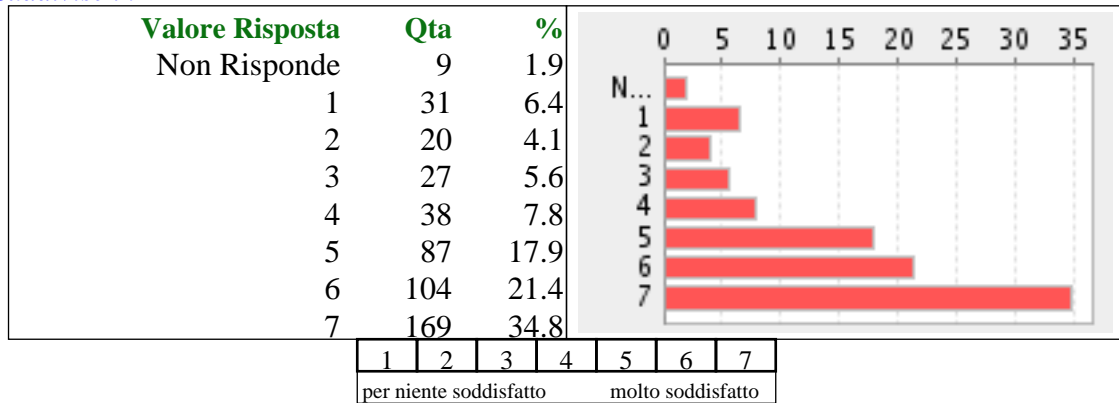
PERIODO Dal 01/01/2013 Al 31/12/2013

QUESITO: Attenzione ricevuta dal personale medico

Totale risposte 485

Valore medio 5,25 (media ponderata)

Suddivise in

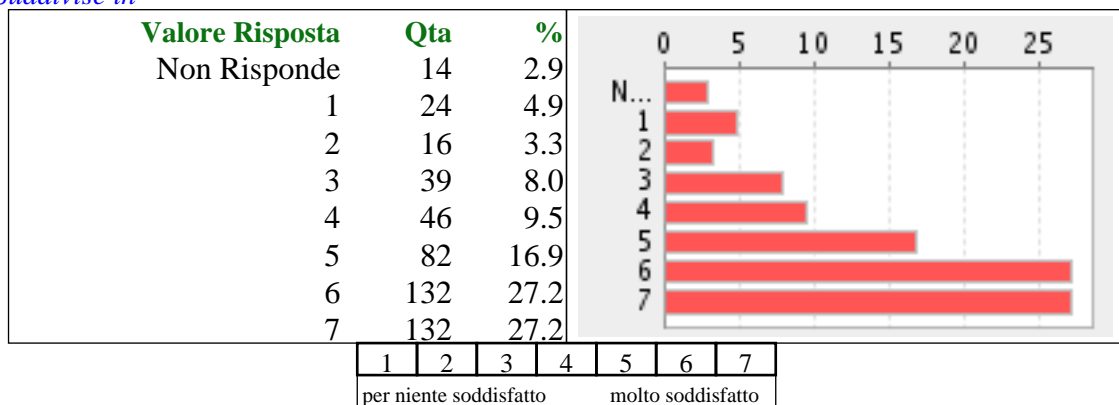


QUESITO: Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute

Totale risposte 485

Valore medio 5,12 (media ponderata)

Suddivise in

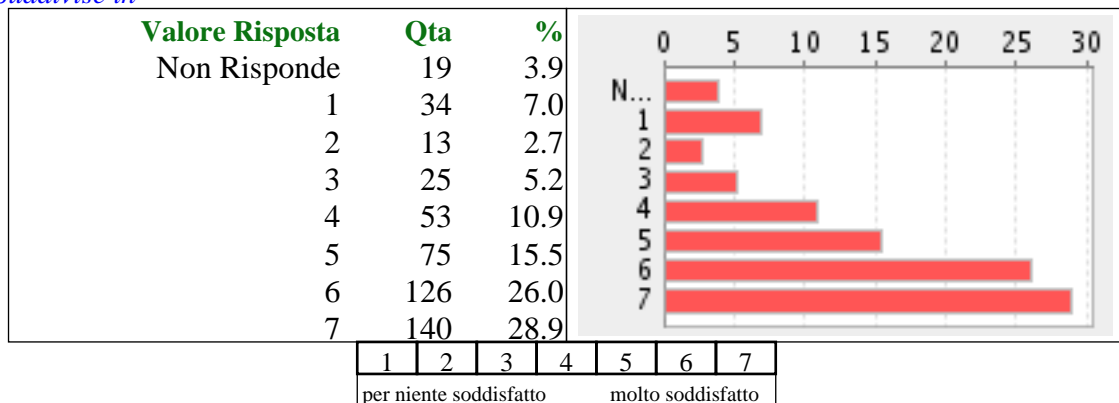


QUESITO: Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico

Totale risposte 485

Valore medio 5,07 (media ponderata)

Suddivise in



REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio di Pavia

AREA AMBULATORIALE

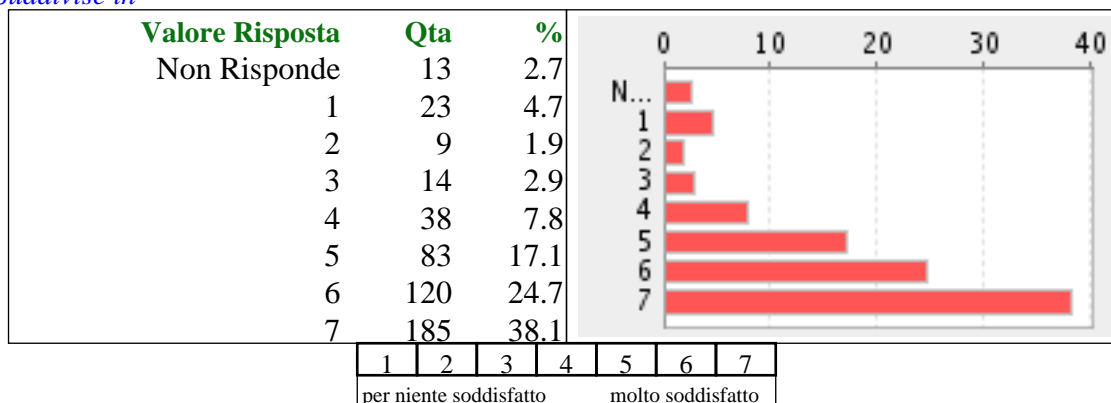
PERIODO Dal 01/01/2013 Al 31/12/2013

QUESITO: Rispetto della riservatezza personale

Totale risposte 485

Valore medio 5,49 (media ponderata)

Suddivise in

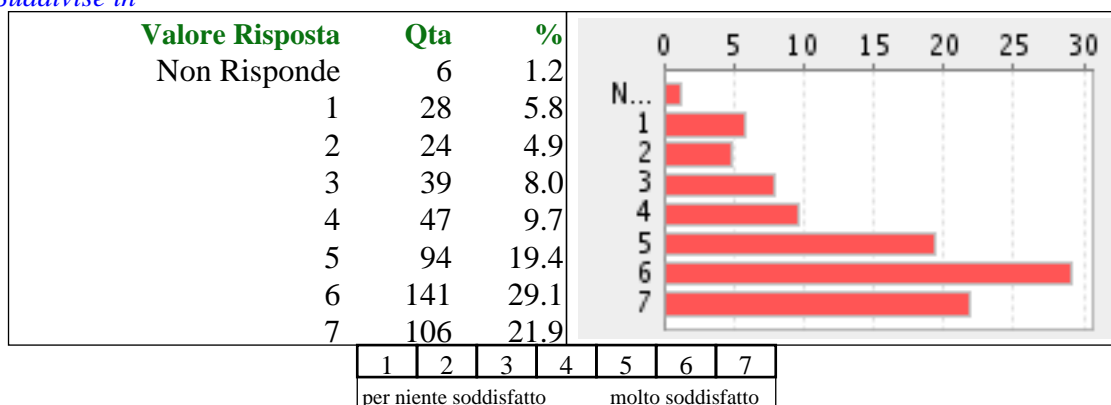


QUESITO: Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?

Totale risposte 485

Valore medio 5,03 (media ponderata)

Suddivise in

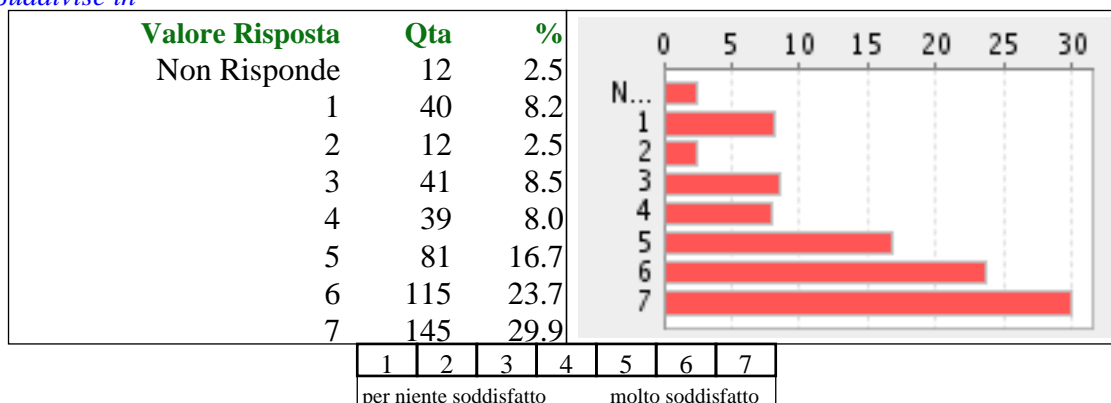


QUESITO: Consiglierebbe ad altri questa struttura

Totale risposte 485

Valore medio 5,06 (media ponderata)

Suddivise in



REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio di Pavia

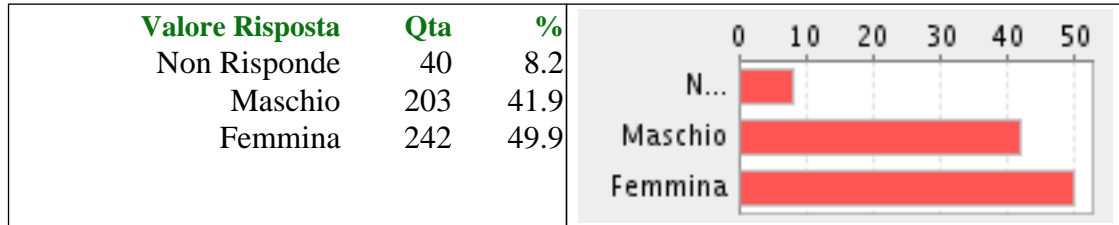
AREA AMBULATORIALE

PERIODO Dal 01/01/2013 Al 31/12/2013

QUESITO: Sesso

Totale risposte 485

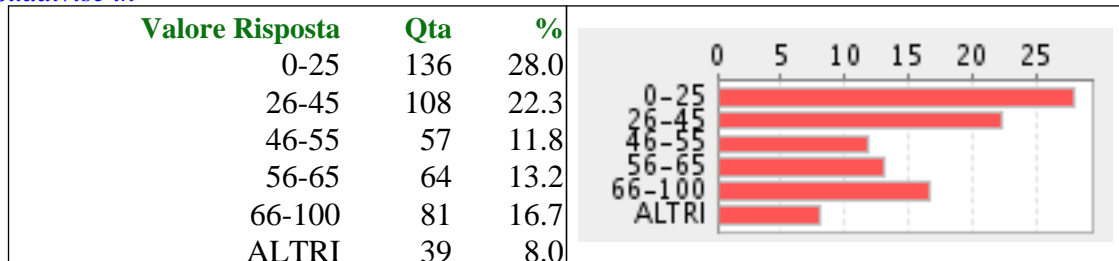
Suddivise in



QUESITO: Età

Totale risposte 485

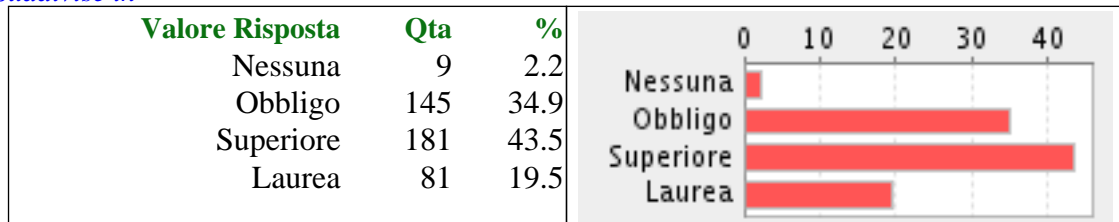
Suddivise in



QUESITO: Scolarità

Totale risposte 416

Suddivise in



REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio di Pavia

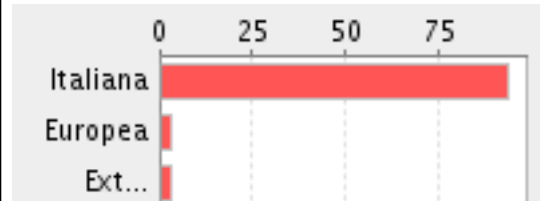
AREA AMBULATORIALE

PERIODO Dal 01/01/2013 Al 31/12/2013

QUESITO: Nazionalità

Totale risposte 436

Suddivise in

Valore Risposta	Qta	%	
Italiana	408	93.6	
Europea	15	3.4	
Extra-europea	13	3.0	