

REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio di Vigevano

AREA AMBULATORIALE

PERIODO Dal 01/01/2009 Al 31/12/2009

QUESITO: Come ha prenotato

Totale risposte 544

Suddivise in

Valore Risposta	Qta	%
Non Risponde	67	12.3
Telefono	191	35.1
Sportello	234	43.0
Altro	29	5.3
Non so	3	0.6
Nessuna	20	3.7

QUESITO: Servizio di prenotazione

Totale risposte 544

Valore medio 5,24 (media ponderata)

Suddivise in

Valore Risposta	Qta	%
Non Risponde	4	0.7
1	25	4.6
2	13	2.4
3	30	5.5
4	76	14.0
5	117	21.5
6	134	24.6
7	145	26.7

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

QUESITO: Tempo di attesa dalla prenotazione alla data di prestazione

Totale risposte 544

Valore medio 4,48 (media ponderata)

Suddivise in

Valore Risposta	Qta	%
Non Risponde	2	0.4
1	59	10.8
2	37	6.8
3	57	10.5
4	105	19.3
5	94	17.3
6	87	16.0
7	103	18.9

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

REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio di Vigevano

AREA AMBULATORIALE

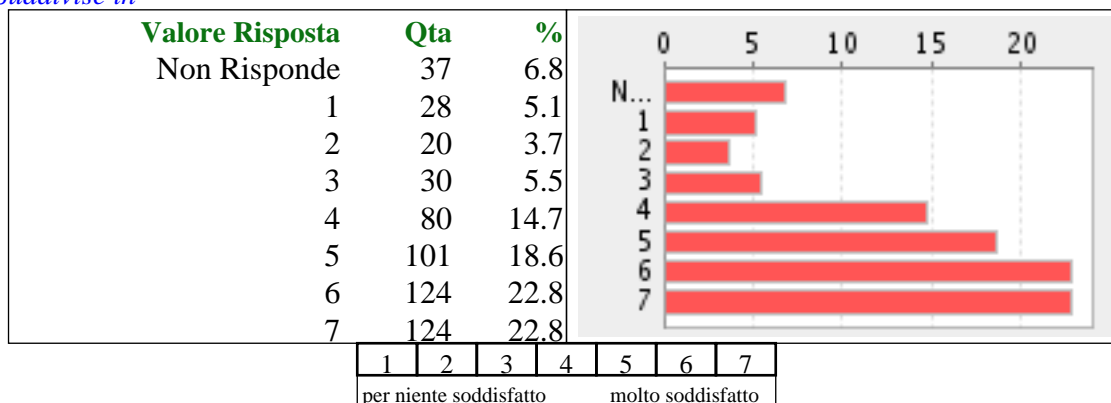
PERIODO Dal 01/01/2009 Al 31/12/2009

QUESITO: Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket

Totale risposte 544

Valore medio 4,77 (media ponderata)

Suddivise in

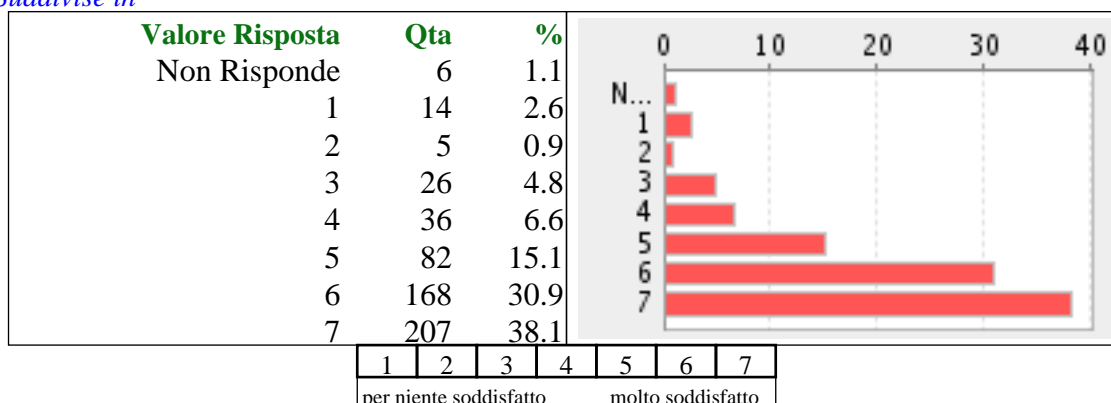


QUESITO: Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti

Totale risposte 544

Valore medio 5,72 (media ponderata)

Suddivise in

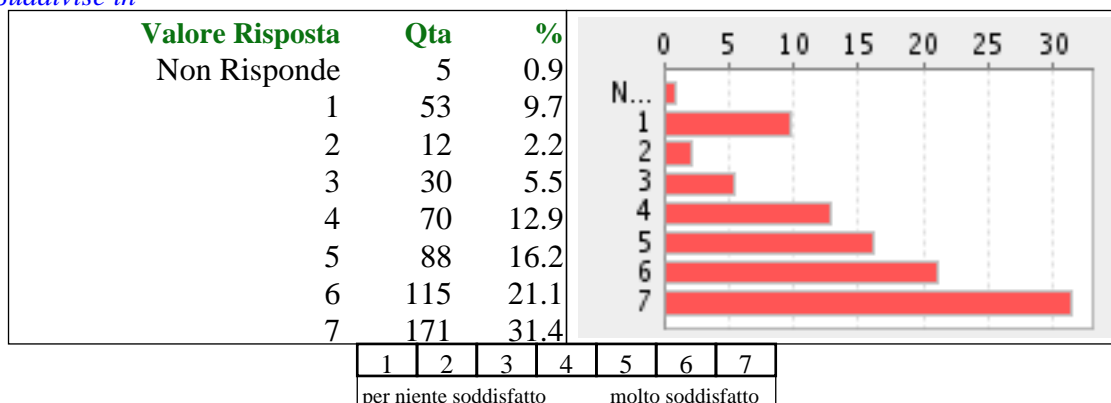


QUESITO: Rispetto degli orari previsti

Totale risposte 544

Valore medio 5,10 (media ponderata)

Suddivise in



REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio di Vigevano

AREA AMBULATORIALE

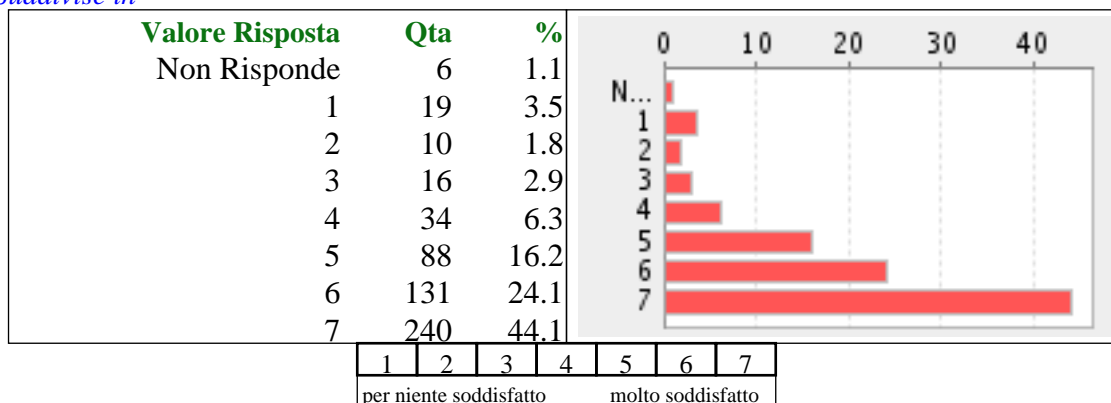
PERIODO Dal 01/01/2009 Al 31/12/2009

QUESITO: Attenzione ricevuta dal personale medico

Totale risposte 544

Valore medio 5,75 (media ponderata)

Suddivise in

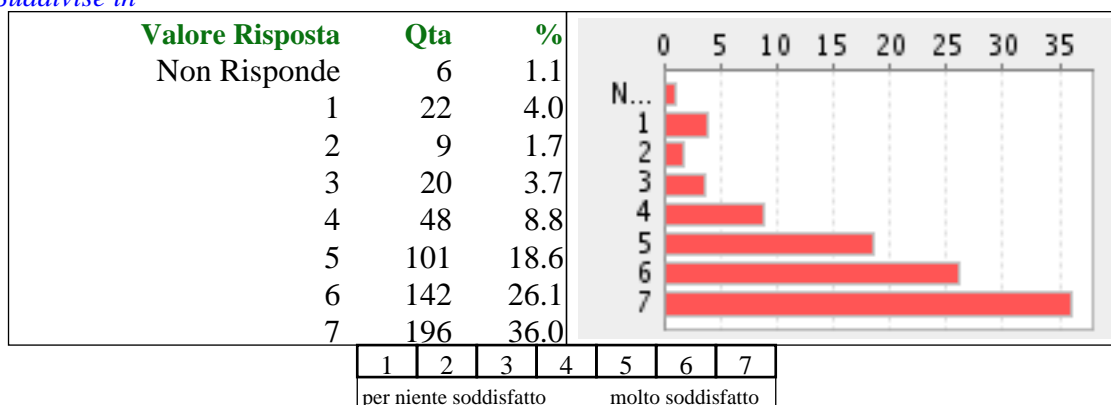


QUESITO: Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute

Totale risposte 544

Valore medio 5,55 (media ponderata)

Suddivise in

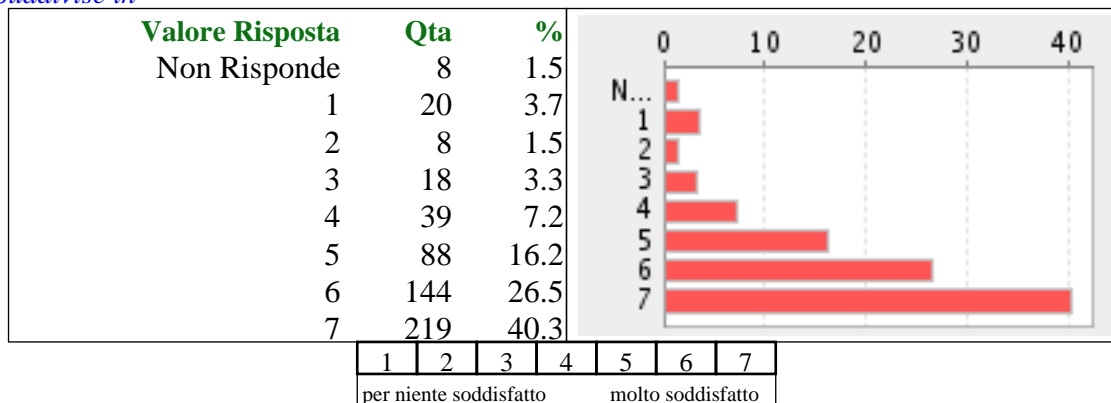


QUESITO: Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico

Totale risposte 544

Valore medio 5,67 (media ponderata)

Suddivise in



REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio di Vigevano

AREA AMBULATORIALE

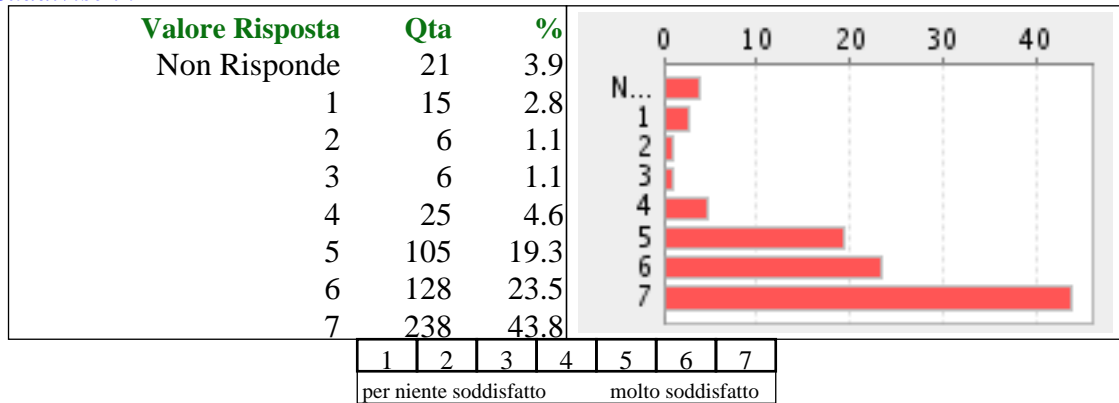
PERIODO Dal 01/01/2009 Al 31/12/2009

QUESITO: Rispetto della riservatezza personale

Totale risposte 544

Valore medio 5,71 (media ponderata)

Suddivise in

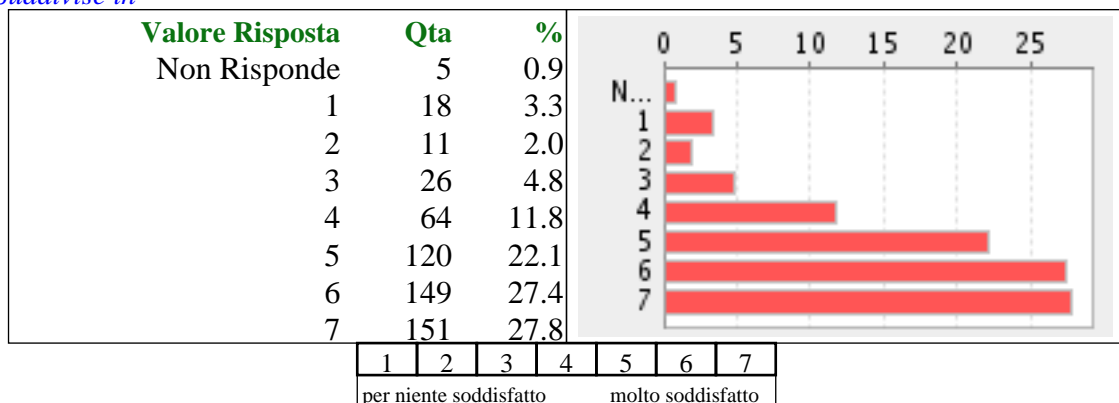


QUESITO: Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?

Totale risposte 544

Valore medio 5,38 (media ponderata)

Suddivise in

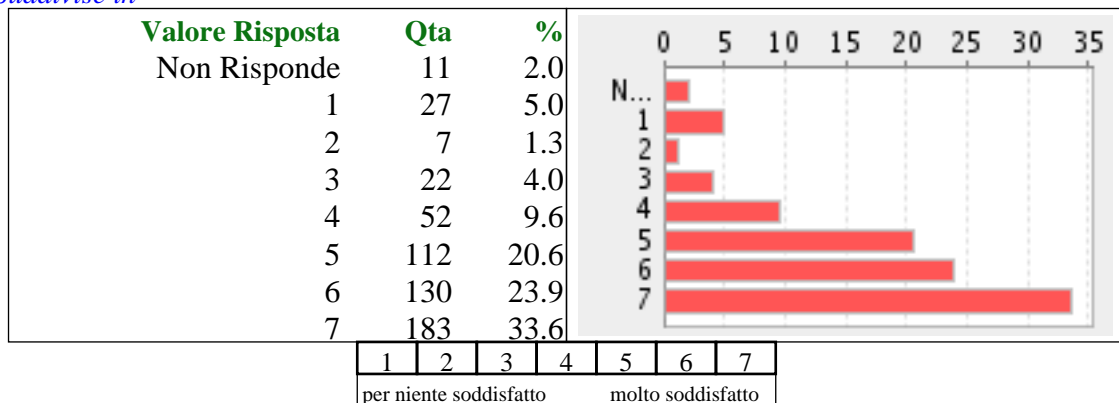


QUESITO: Consiglierebbe ad altri questa struttura

Totale risposte 544

Valore medio 5,40 (media ponderata)

Suddivise in



REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio di Vigevano

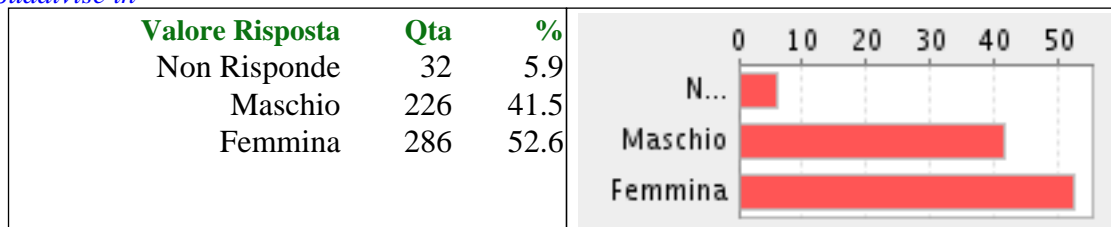
AREA AMBULATORIALE

PERIODO Dal 01/01/2009 Al 31/12/2009

QUESITO: Sesso

Totale risposte 544

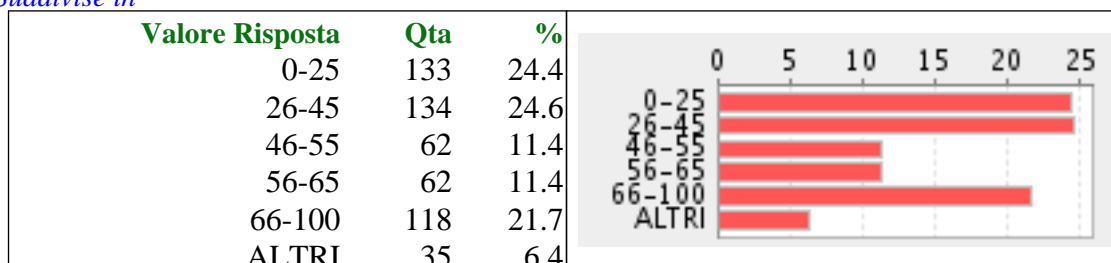
Suddivise in



QUESITO: Età

Totale risposte 544

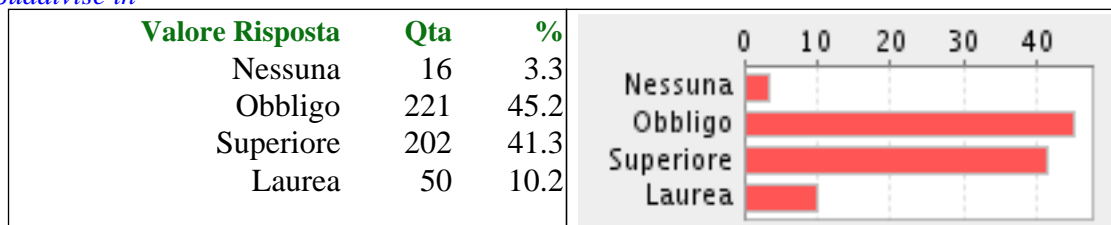
Suddivise in



QUESITO: Scolarità

Totale risposte 489

Suddivise in



REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio di Vigevano

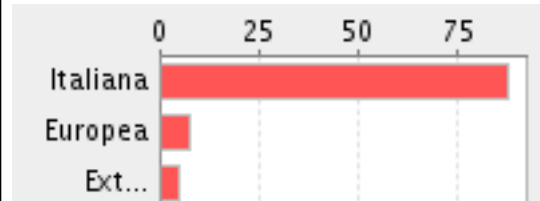
AREA AMBULATORIALE

PERIODO Dal 01/01/2009 Al 31/12/2009

QUESITO: Nazionalità

Totale risposte 496

Suddivise in

Valore Risposta	Qta	%	
Italiana	435	87.7	
Europea	37	7.5	
Extra-europea	24	4.8	