

REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio di Vigevano

AREA AMBULATORIALE

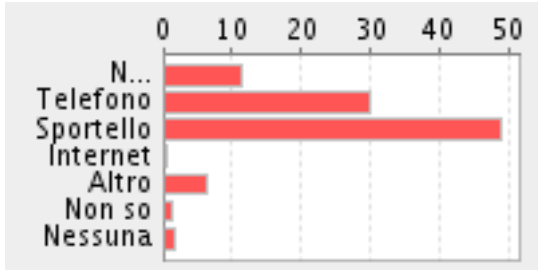
PERIODO Dal 01/01/2011 Al 31/12/2011

QUESITO: Come ha prenotato

Totale risposte 478

Suddivise in

Valore Risposta	Qta	%
Non Risponde	55	11.5
Telefono	143	29.9
Sportello	234	49.0
Internet	2	0.4
Altro	30	6.3
Non so	6	1.3
Nessuna	8	1.7



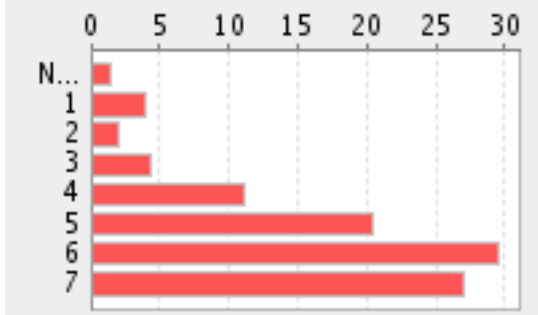
QUESITO: Servizio di prenotazione

Totale risposte 478

Valore medio 5,34 (media ponderata)

Suddivise in

Valore Risposta	Qta	%
Non Risponde	7	1.5
1	19	4.0
2	10	2.1
3	21	4.4
4	53	11.1
5	98	20.5
6	141	29.5
7	129	27.0



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

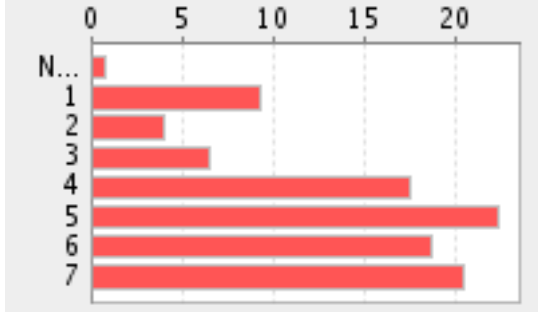
QUESITO: Tempo di attesa dalla prenotazione alla data di prestazione

Totale risposte 478

Valore medio 4,76 (media ponderata)

Suddivise in

Valore Risposta	Qta	%
Non Risponde	4	0.8
1	45	9.4
2	19	4.0
3	31	6.5
4	84	17.6
5	107	22.4
6	90	18.8
7	98	20.5



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

REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio di Vigevano

AREA AMBULATORIALE

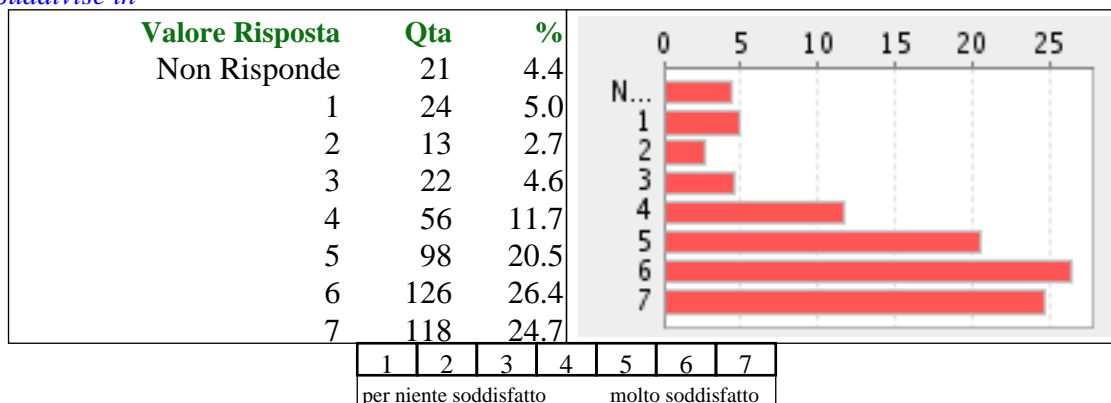
PERIODO Dal 01/01/2011 Al 31/12/2011

QUESITO: Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket

Totale risposte 478

Valore medio 5,05 (media ponderata)

Suddivise in

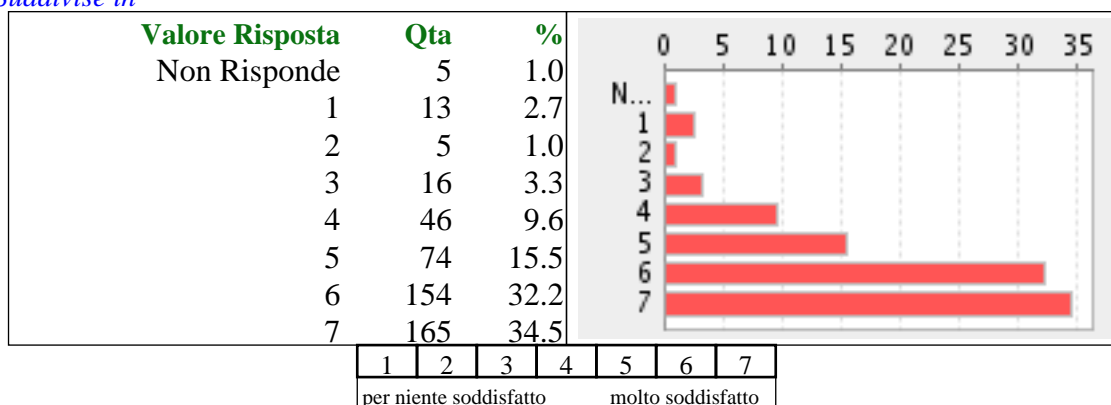


QUESITO: Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti

Totale risposte 478

Valore medio 5,66 (media ponderata)

Suddivise in

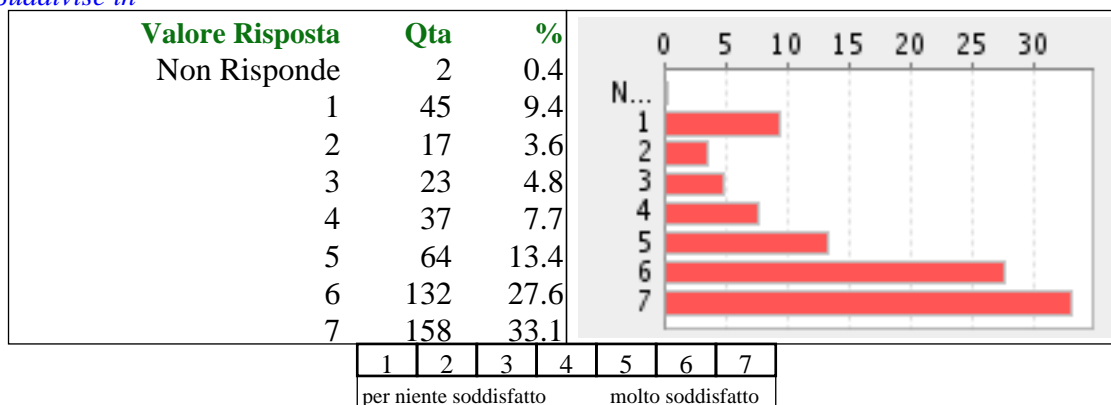


QUESITO: Rispetto degli orari previsti

Totale risposte 478

Valore medio 5,26 (media ponderata)

Suddivise in



REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio di Vigevano

AREA AMBULATORIALE

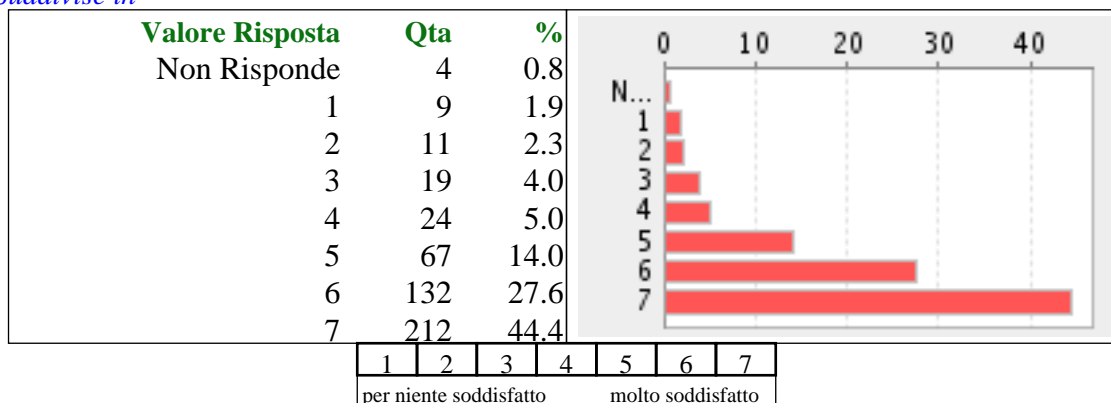
PERIODO Dal 01/01/2011 Al 31/12/2011

QUESITO: Attenzione ricevuta dal personale medico

Totale risposte 478

Valore medio 5,85 (media ponderata)

Suddivise in

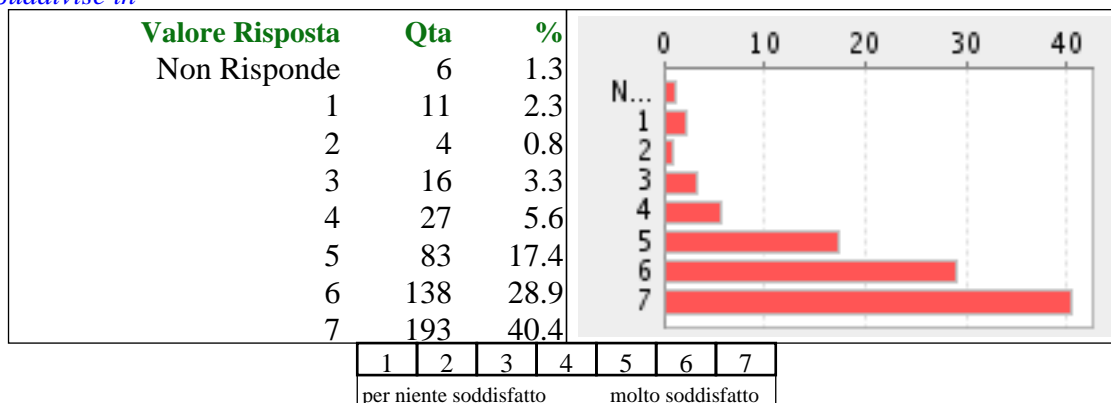


QUESITO: Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute

Totale risposte 478

Valore medio 5,79 (media ponderata)

Suddivise in

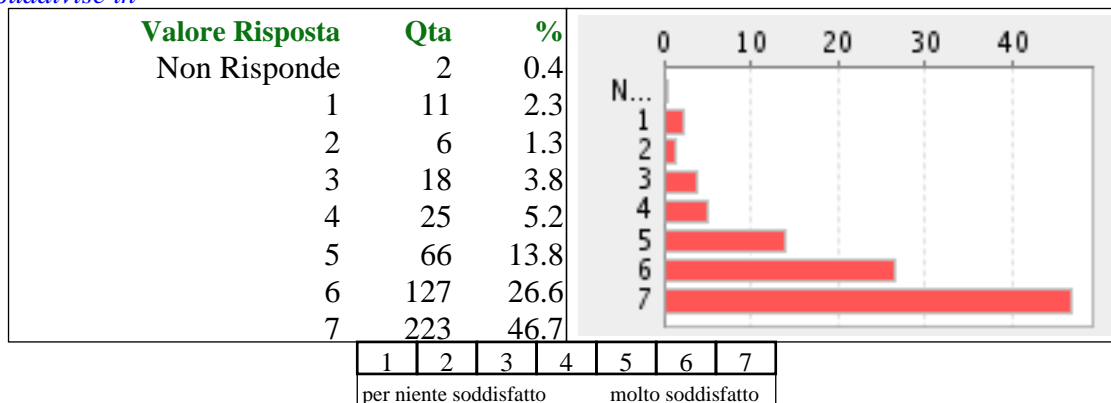


QUESITO: Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico

Totale risposte 478

Valore medio 5,92 (media ponderata)

Suddivise in



REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio di Vigevano

AREA AMBULATORIALE

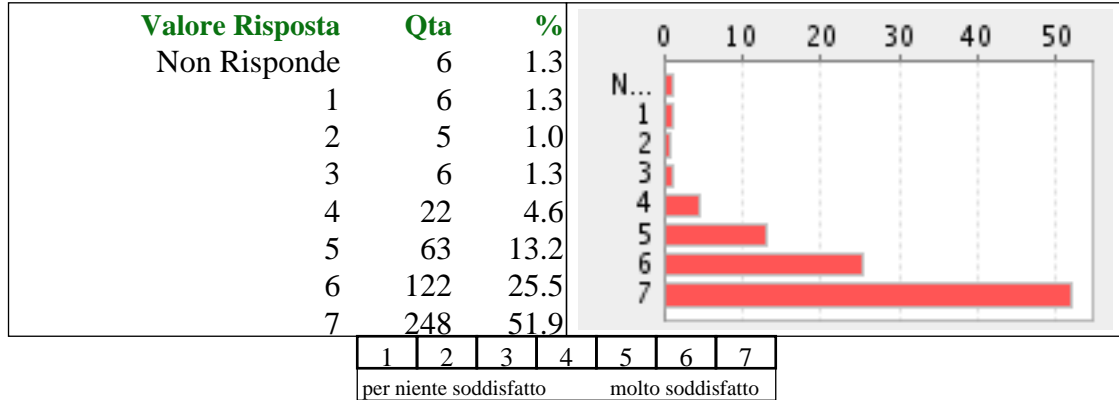
PERIODO Dal 01/01/2011 Al 31/12/2011

QUESITO: Rispetto della riservatezza personale

Totale risposte 478

Valore medio 6,08 (media ponderata)

Suddivise in

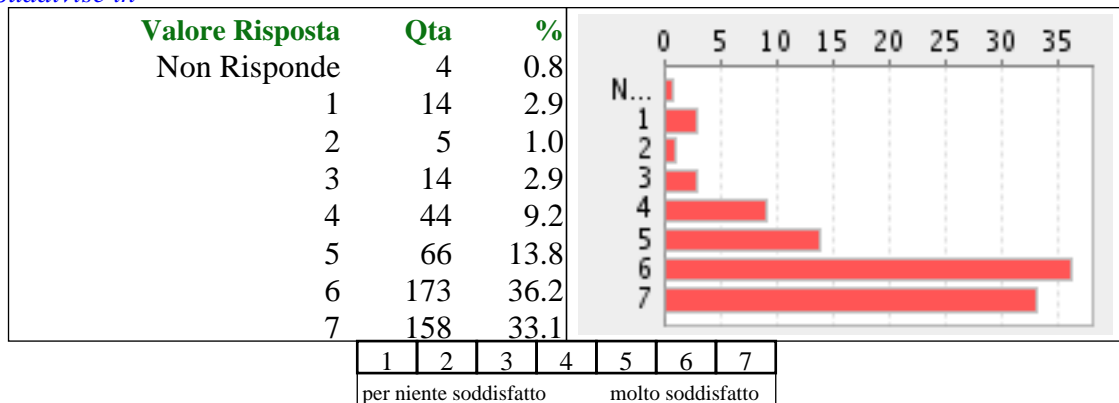


QUESITO: Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?

Totale risposte 478

Valore medio 5,68 (media ponderata)

Suddivise in

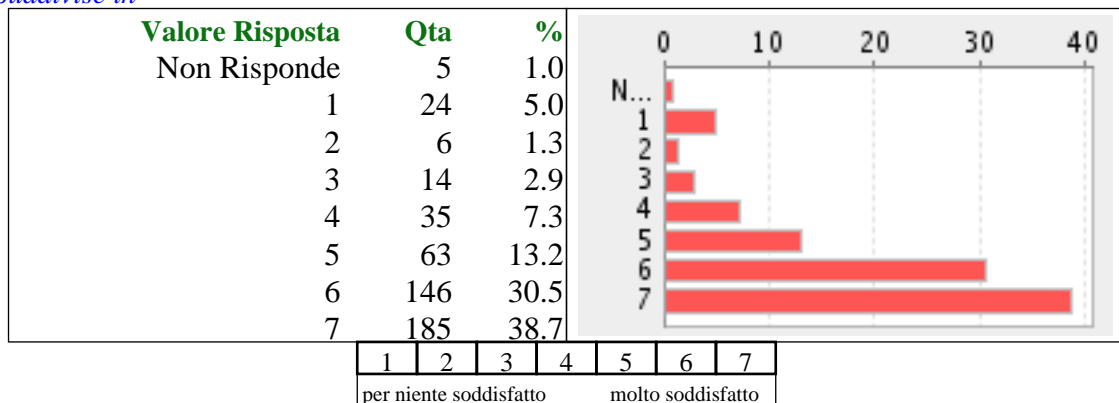


QUESITO: Consiglierebbe ad altri questa struttura

Totale risposte 478

Valore medio 5,66 (media ponderata)

Suddivise in



REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio di Vigevano

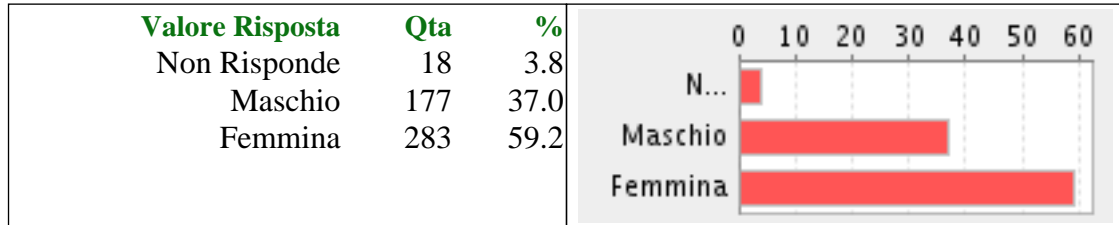
AREA AMBULATORIALE

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

QUESITO: Sesso

Totale risposte 478

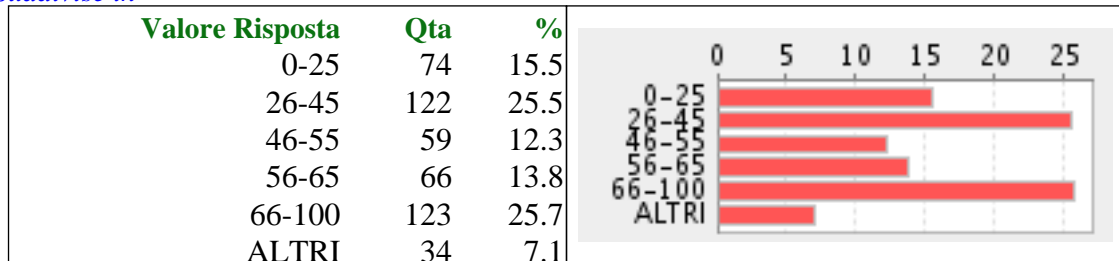
Suddivise in



QUESITO: Età

Totale risposte 478

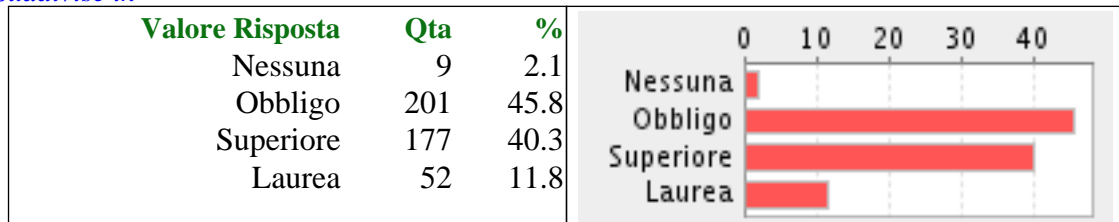
Suddivise in



QUESITO: Scolarità

Totale risposte 439

Suddivise in



REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio di Vigevano

AREA AMBULATORIALE

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

QUESITO: Nazionalità

Totale risposte 441

Suddivise in

Valore Risposta	Qta	%	
Italiana	413	93.7	
Europea	22	5.0	
Extra-europea	6	1.4	