

## REPORT CUSTOMER SATISFACTION

### Poliambulatorio di Voghera

#### AREA AMBULATORIALE

**PERIODO Dal 01/01/2010 Al 31/12/2010**

**QUESITO: Come ha prenotato**

**Totale risposte 329**

*Suddivise in*

Valore Risposta	Qta	%
Non Risponde	65	19.8
Telefono	81	24.6
Sportello	166	50.5
Altro	11	3.3
Non so	1	0.3
Nessuna	5	1.5

**QUESITO: Servizio di prenotazione**

**Totale risposte 329**

**Valore medio 5,38 (media ponderata)**

*Suddivise in*

Valore Risposta	Qta	%
Non Risponde	5	1.5
1	20	6.1
2	5	1.5
3	17	5.2
4	33	10.0
5	56	17.0
6	75	22.8
7	118	35.9

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

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

**Totale risposte 329**

**Valore medio 5,19 (media ponderata)**

*Suddivise in*

Valore Risposta	Qta	%
Non Risponde	3	0.9
1	24	7.3
2	14	4.3
3	20	6.1
4	36	10.9
5	52	15.8
6	70	21.3
7	110	33.4

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

## REPORT CUSTOMER SATISFACTION

### Poliambulatorio di Voghera

**AREA AMBULATORIALE**

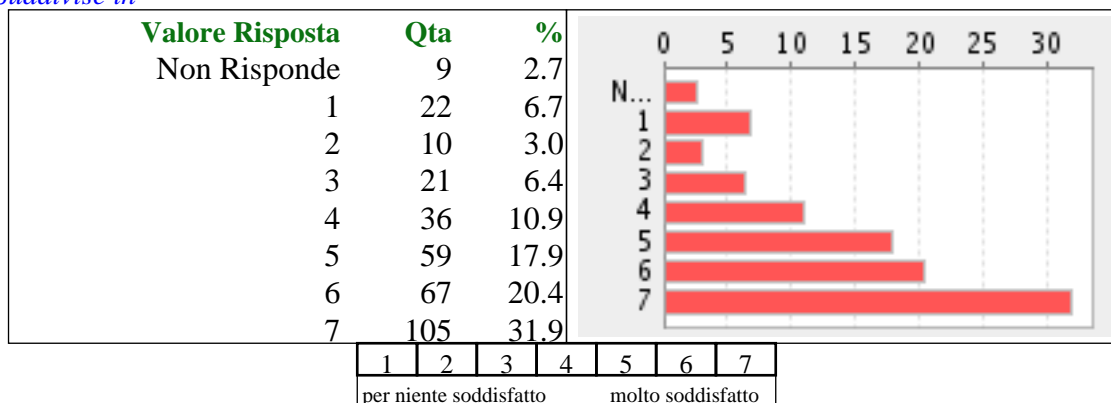
**PERIODO Dal 01/01/2010 Al 31/12/2010**

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

**Totale risposte 329**

**Valore medio 5,11 (media ponderata)**

*Suddivise in*

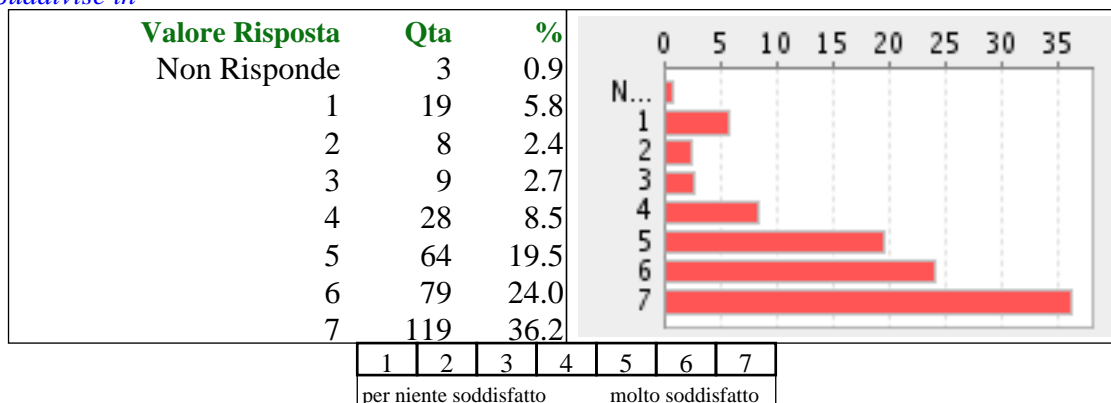


**QUESITO: Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti**

**Totale risposte 329**

**Valore medio 5,47 (media ponderata)**

*Suddivise in*

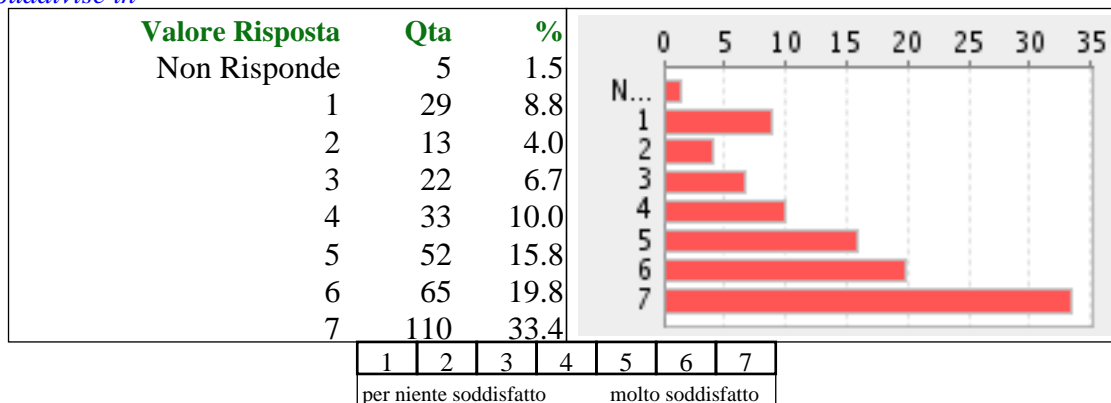


**QUESITO: Rispetto degli orari previsti**

**Totale risposte 329**

**Valore medio 5,09 (media ponderata)**

*Suddivise in*



## REPORT CUSTOMER SATISFACTION

### Poliambulatorio di Voghera

**AREA AMBULATORIALE**

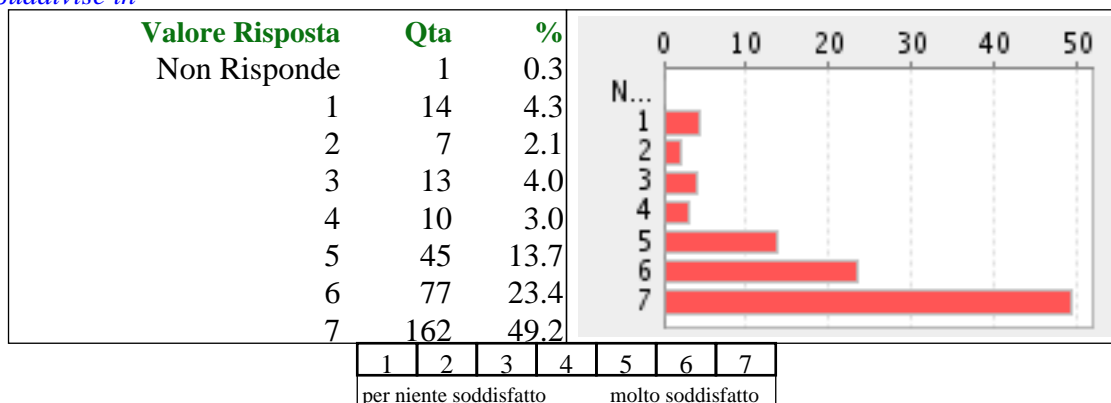
**PERIODO Dal 01/01/2010 Al 31/12/2010**

**QUESITO: Attenzione ricevuta dal personale medico**

**Totale risposte 329**

**Valore medio 5,86 (media ponderata)**

*Suddivise in*

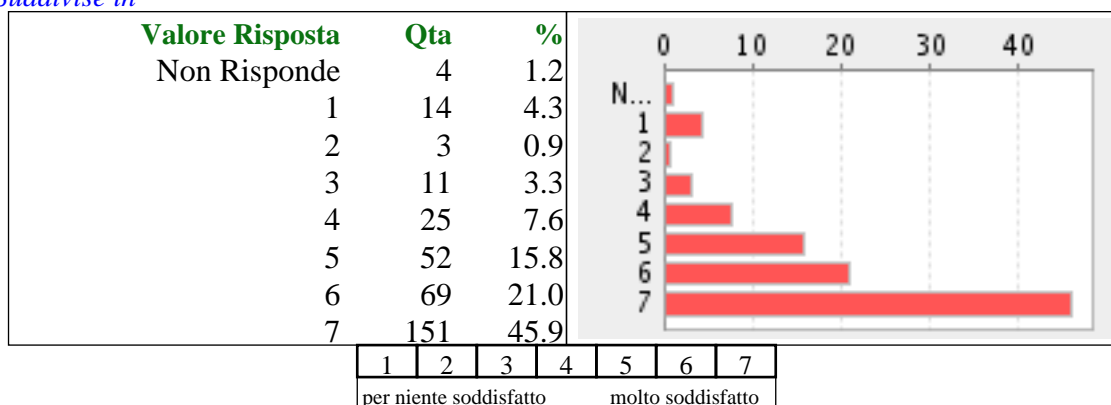


**QUESITO: Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute**

**Totale risposte 329**

**Valore medio 5,73 (media ponderata)**

*Suddivise in*

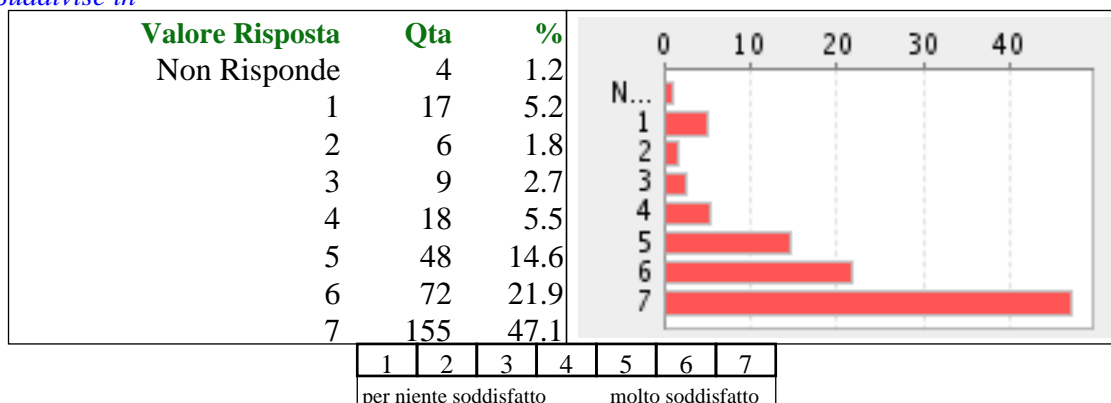


**QUESITO: Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico**

**Totale risposte 329**

**Valore medio 5,73 (media ponderata)**

*Suddivise in*



## REPORT CUSTOMER SATISFACTION

### Poliambulatorio di Voghera

**AREA AMBULATORIALE**

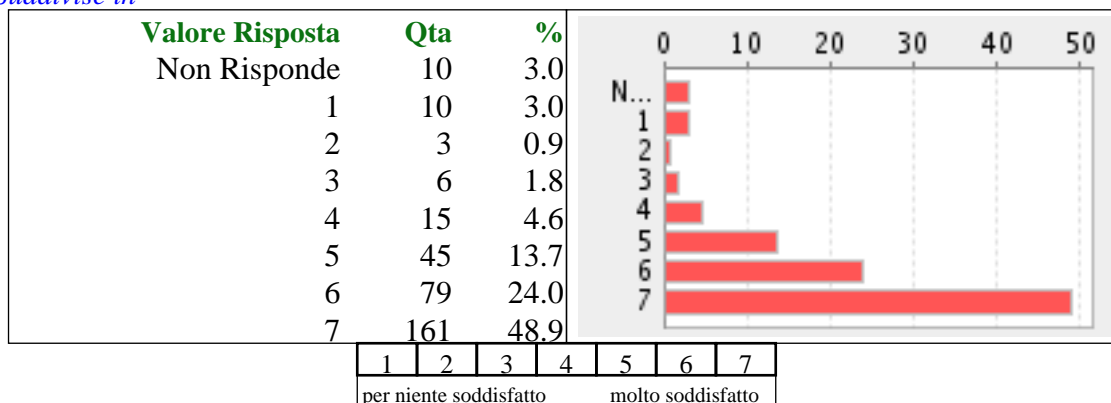
**PERIODO Dal 01/01/2010 Al 31/12/2010**

**QUESITO: Rispetto della riservatezza personale**

**Totale risposte 329**

**Valore medio 5,84 (media ponderata)**

*Suddivise in*

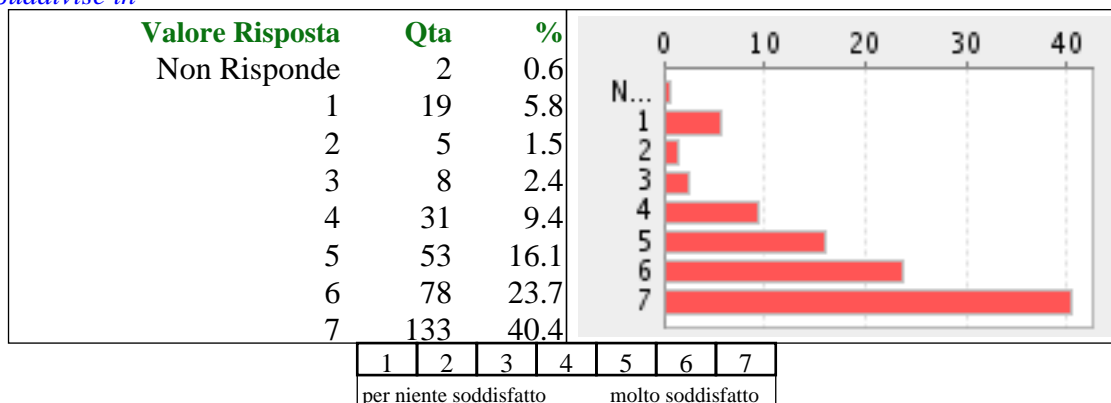


**QUESITO: Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?**

**Totale risposte 329**

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

*Suddivise in*

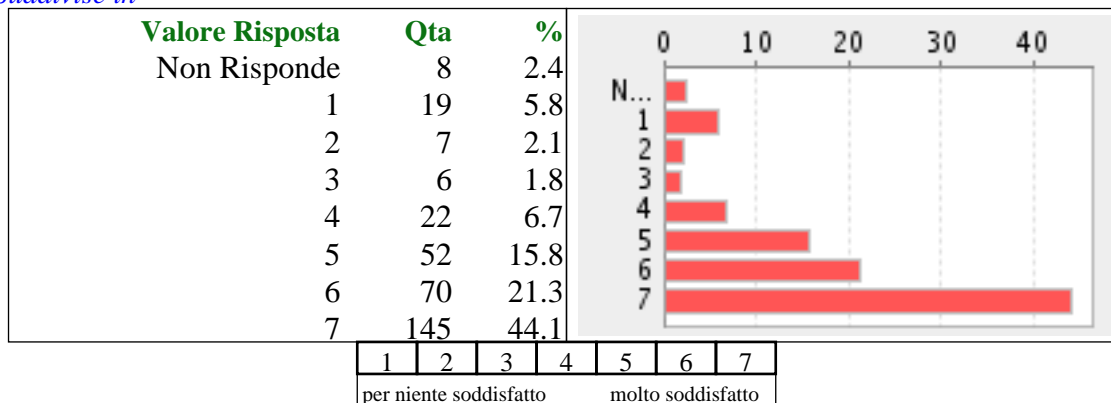


**QUESITO: Consiglierebbe ad altri questa struttura**

**Totale risposte 329**

**Valore medio 5,57 (media ponderata)**

*Suddivise in*



# REPORT CUSTOMER SATISFACTION

## Poliambulatorio di Voghera

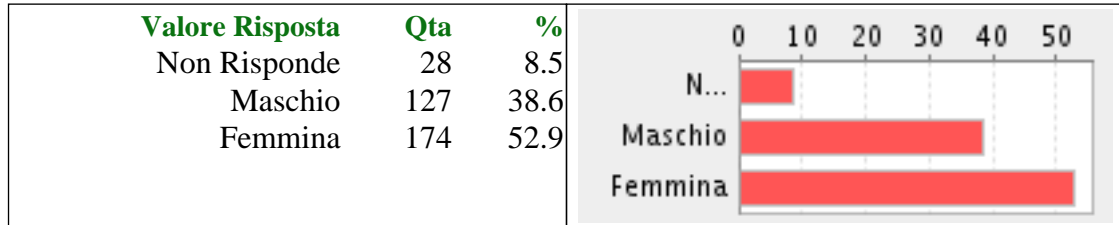
### AREA AMBULATORIALE

PERIODO Dal 01/01/2010 Al 31/12/2010

#### QUESITO: Sesso

Totale risposte 329

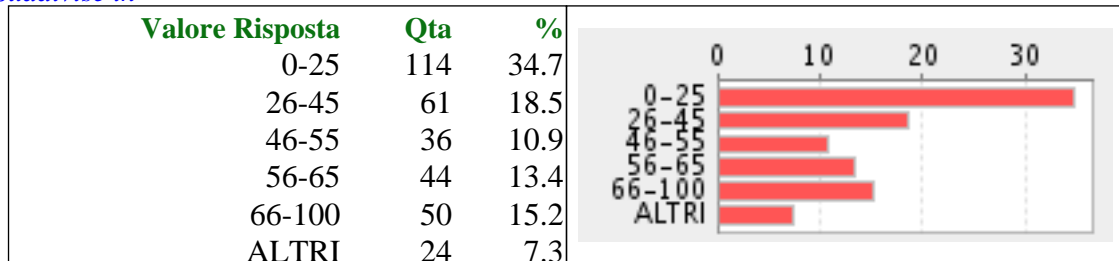
Suddivise in



#### QUESITO: Età

Totale risposte 329

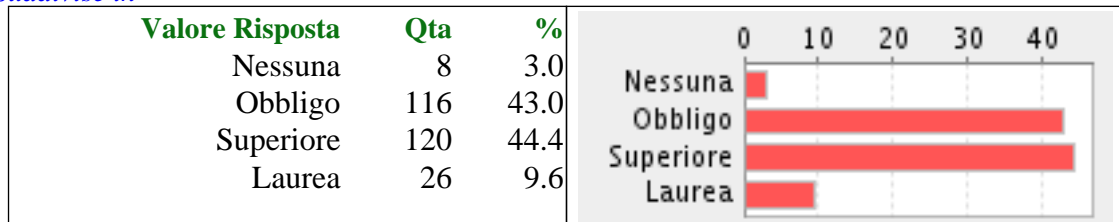
Suddivise in



#### QUESITO: Scolarità

Totale risposte 270

Suddivise in



## REPORT CUSTOMER SATISFACTION

### Poliambulatorio di Voghera

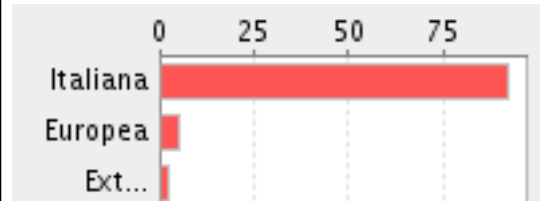
AREA AMBULATORIALE

PERIODO Dal 01/01/2010 Al 31/12/2010

**QUESITO: Nazionalità**

**Totale risposte 269**

*Suddivise in*

Valore Risposta	Qta	%	
Italiana	248	92.2	
Europea	15	5.6	
Extra-europea	6	2.2	