

REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio di Voghera

AREA AMBULATORIALE

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

QUESITO: Come ha prenotato

Totale risposte 211

Suddivise in

Valore Risposta	Qta	%
Non Risponde	33	15.6
Telefono	63	29.9
Sportello	105	49.8
Internet	5	2.4
Altro	4	1.9
Nessuna	1	0.5

QUESITO: Servizio di prenotazione

Totale risposte 211

Valore medio 5,41 (media ponderata)

Suddivise in

Valore Risposta	Qta	%
Non Risponde	1	0.5
1	5	2.4
2	2	0.9
3	3	1.4
4	13	6.2
5	81	38.4
6	76	36.0
7	30	14.2

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

QUESITO: Tempo di attesa dalla prenotazione alla data di prestazione

Totale risposte 211

Valore medio 5,27 (media ponderata)

Suddivise in

Valore Risposta	Qta	%
1	6	2.8
2	3	1.4
3	7	3.3
4	26	12.3
5	66	31.3
6	76	36.0
7	27	12.8

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

REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio di Voghera

AREA AMBULATORIALE

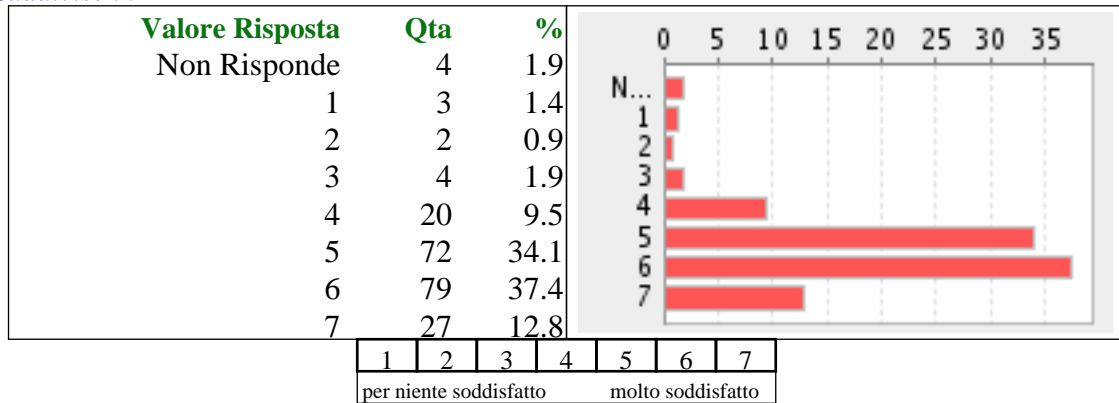
PERIODO Dal 01/01/2013 Al 31/12/2013

QUESITO: Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket

Totale risposte 211

Valore medio 5,32 (media ponderata)

Suddivise in

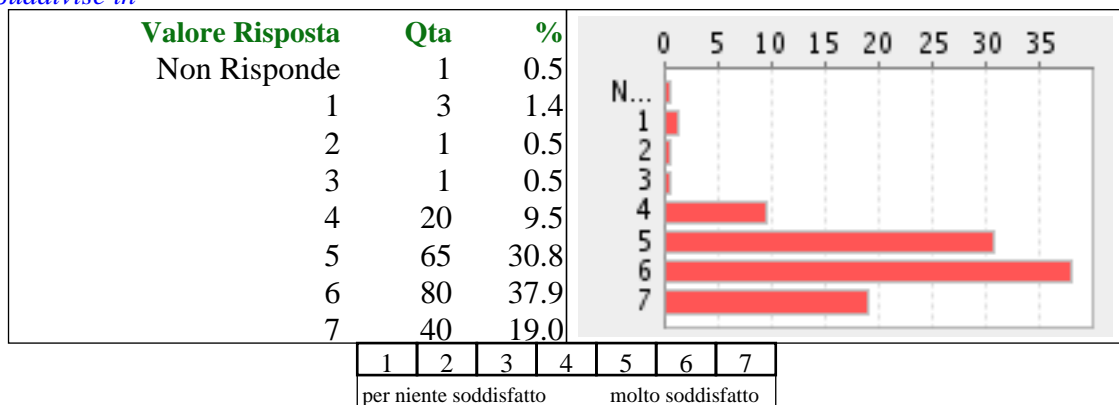


QUESITO: Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti

Totale risposte 211

Valore medio 5,56 (media ponderata)

Suddivise in

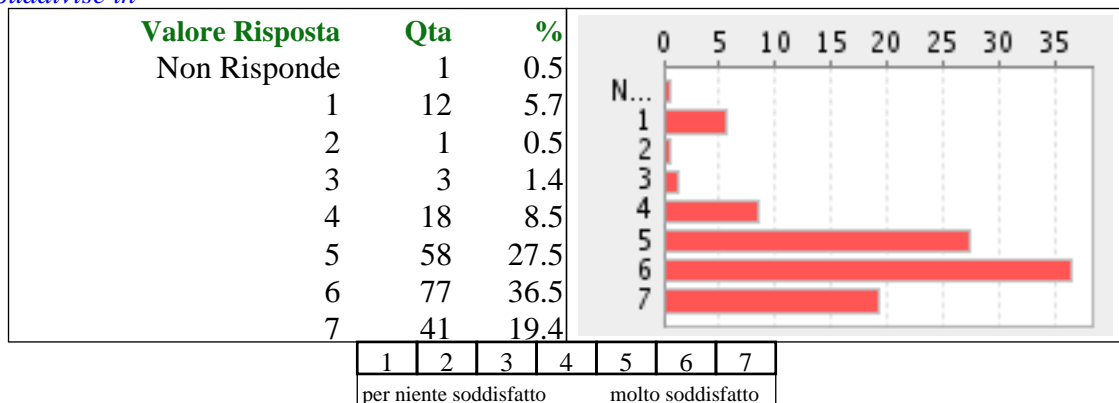


QUESITO: Rispetto degli orari previsti

Totale risposte 211

Valore medio 5,37 (media ponderata)

Suddivise in



REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio di Voghera

AREA AMBULATORIALE

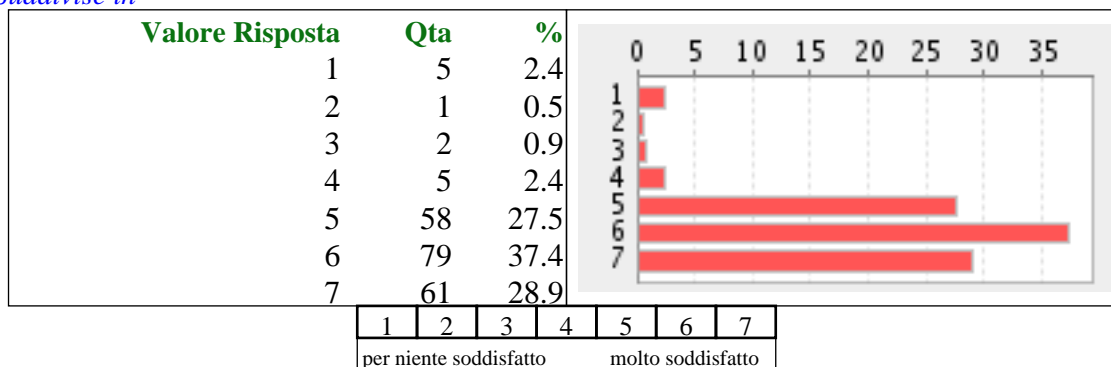
PERIODO Dal 01/01/2013 Al 31/12/2013

QUESITO: Attenzione ricevuta dal personale medico

Totale risposte 211

Valore medio 5,80 (media ponderata)

Suddivise in

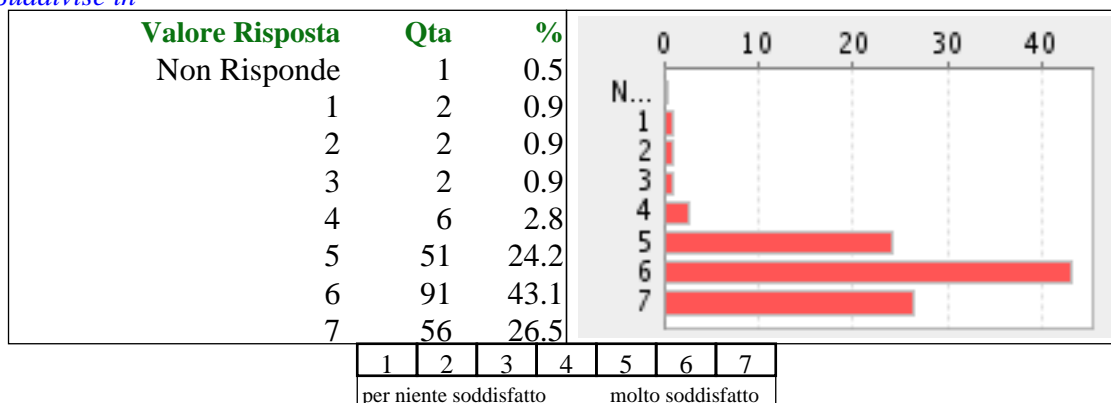


QUESITO: Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute

Totale risposte 211

Valore medio 5,82 (media ponderata)

Suddivise in

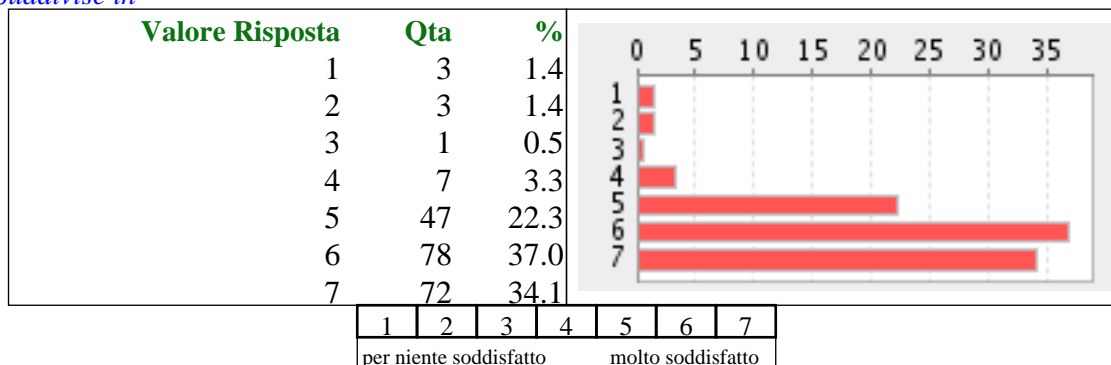


QUESITO: Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico

Totale risposte 211

Valore medio 5,91 (media ponderata)

Suddivise in



REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio di Voghera

AREA AMBULATORIALE

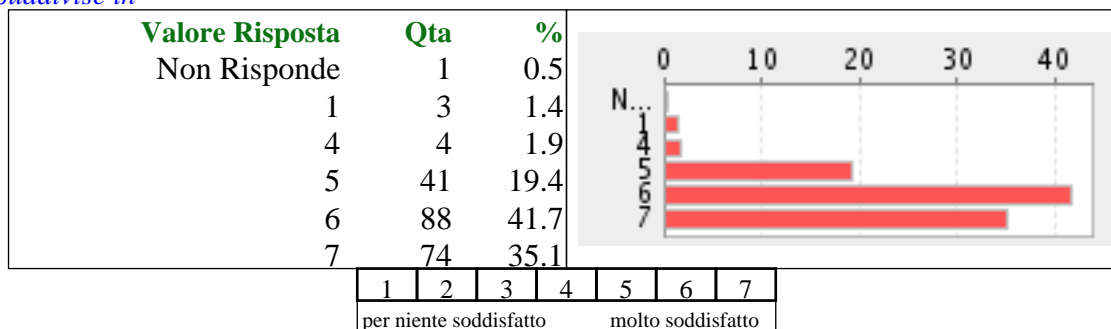
PERIODO Dal 01/01/2013 Al 31/12/2013

QUESITO: Rispetto della riservatezza personale

Totale risposte 211

Valore medio 6,02 (media ponderata)

Suddivise in

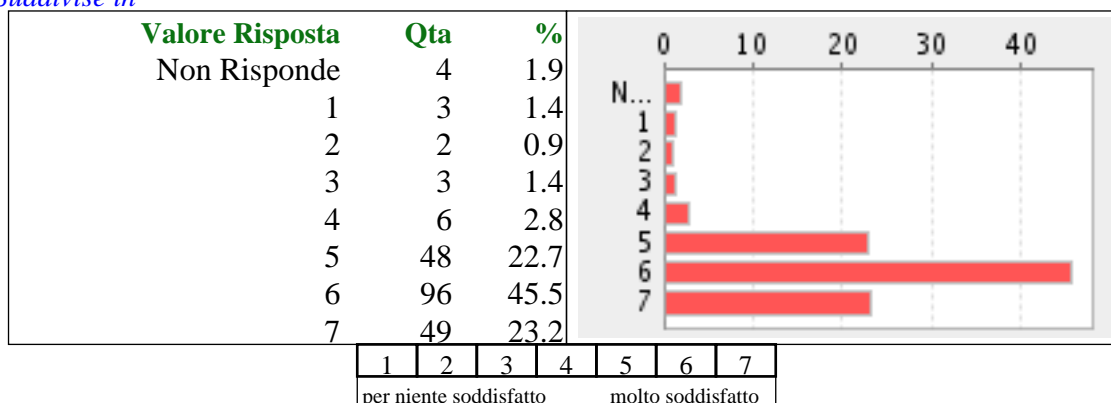


QUESITO: Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?

Totale risposte 211

Valore medio 5,68 (media ponderata)

Suddivise in

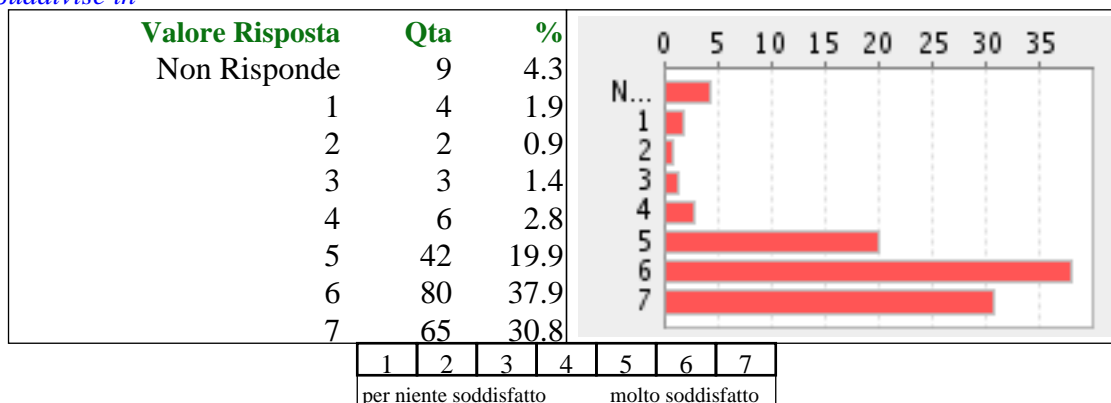


QUESITO: Consiglierebbe ad altri questa struttura

Totale risposte 211

Valore medio 5,62 (media ponderata)

Suddivise in



REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio di Voghera

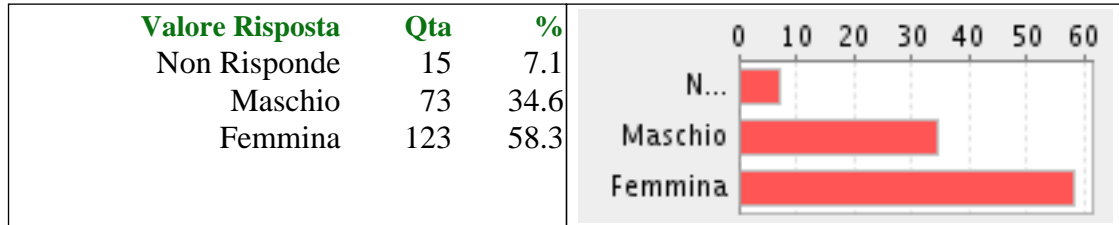
AREA AMBULATORIALE

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

QUESITO: Sesso

Totale risposte 211

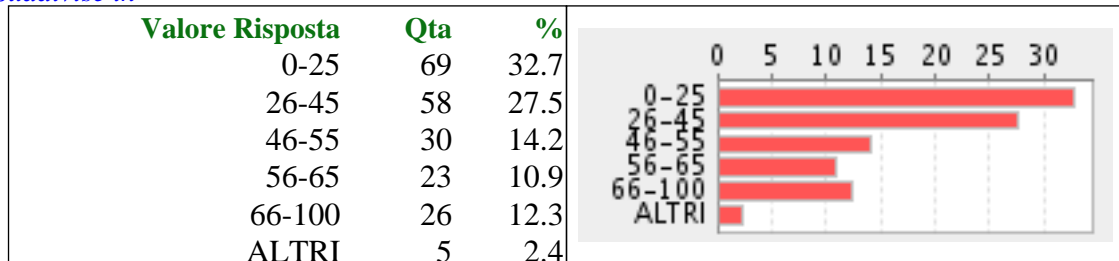
Suddivise in



QUESITO: Età

Totale risposte 211

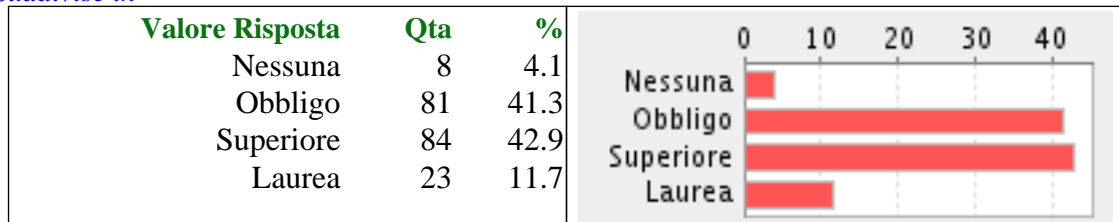
Suddivise in



QUESITO: Scolarità

Totale risposte 196

Suddivise in



REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio di Voghera

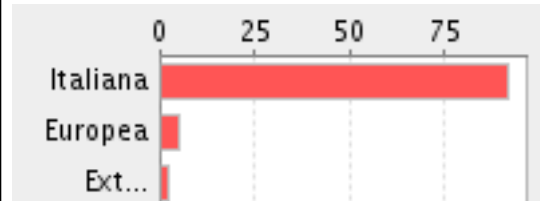
AREA AMBULATORIALE

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

QUESITO: Nazionalità

Totale risposte 195

Suddivise in

Valore Risposta	Qta	%	
Italiana	179	91.8	
Europea	11	5.6	
Extra-europea	5	2.6	