

# REPORT CUSTOMER SATISFACTION

## Poliambulatorio di Pavia

### AREA AMBULATORIALE

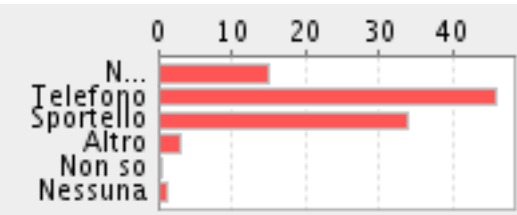
PERIODO Dal 01/01/2007 Al 31/12/2007

**QUESITO: Come ha prenotato**

**Totale risposte 652**

*Suddivise in*

Valore Risposta	Qta	%
Non Risponde	99	15.2
Telefono	299	45.9
Sportello	222	34.0
Altro	20	3.1
Non so	4	0.6
Nessuna	8	1.2



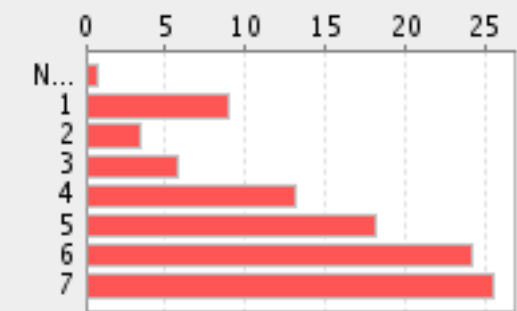
**QUESITO: Servizio di prenotazione**

**Totale risposte 652**

**Valore medio 5,00 (media ponderata)**

*Suddivise in*

Valore Risposta	Qta	%
Non Risponde	5	0.8
1	59	9.0
2	23	3.5
3	38	5.8
4	86	13.2
5	118	18.1
6	157	24.1
7	166	25.5



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

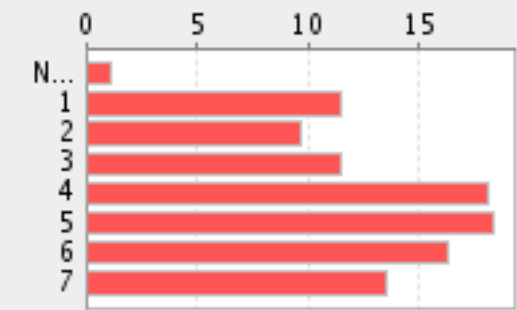
**QUESITO: Tempo di attesa dalla prenotazione alla data di prestazione**

**Totale risposte 652**

**Valore medio 4,21 (media ponderata)**

*Suddivise in*

Valore Risposta	Qta	%
Non Risponde	8	1.2
1	75	11.5
2	63	9.7
3	75	11.5
4	118	18.1
5	119	18.3
6	106	16.3
7	88	13.5



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

## REPORT CUSTOMER SATISFACTION

### Poliambulatorio di Pavia

#### AREA AMBULATORIALE

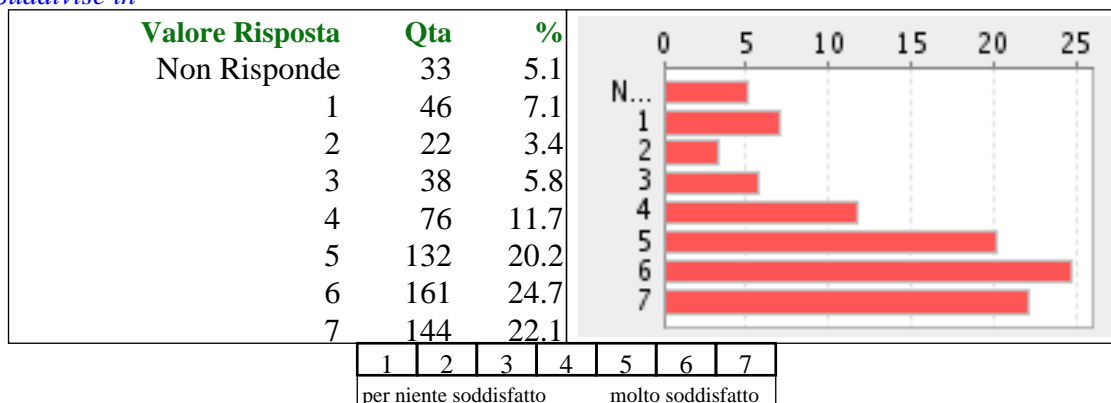
PERIODO Dal 01/01/2007 Al 31/12/2007

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

**Totale risposte 652**

**Valore medio 4,82 (media ponderata)**

*Suddivise in*

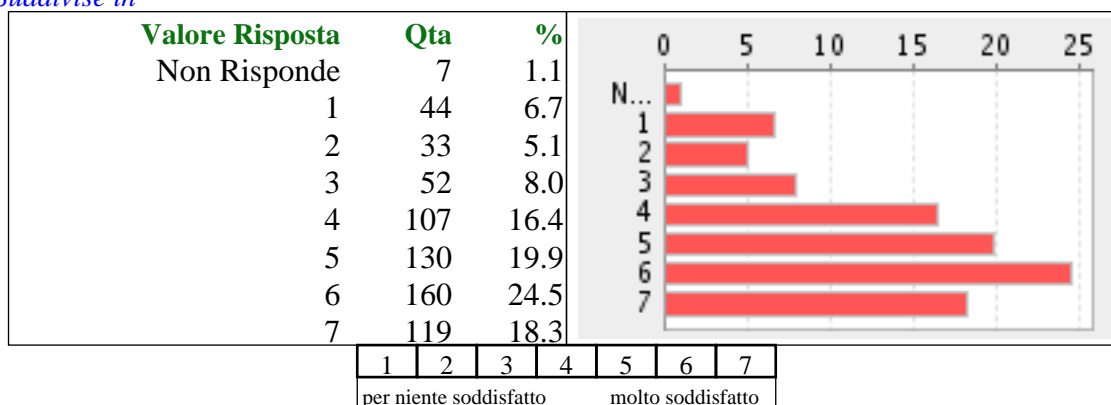


**QUESITO: Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti**

**Totale risposte 652**

**Valore medio 4,81 (media ponderata)**

*Suddivise in*

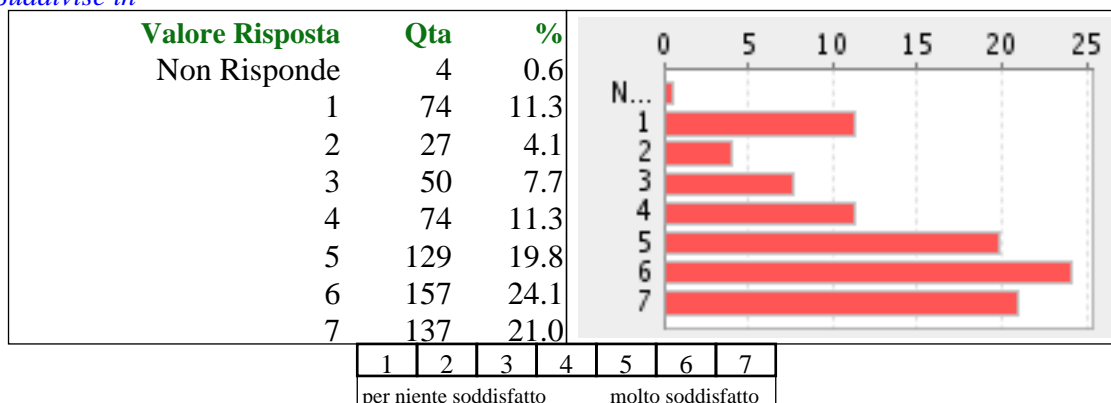


**QUESITO: Rispetto degli orari previsti**

**Totale risposte 652**

**Valore medio 4,79 (media ponderata)**

*Suddivise in*



## REPORT CUSTOMER SATISFACTION

### Poliambulatorio di Pavia

**AREA AMBULATORIALE**

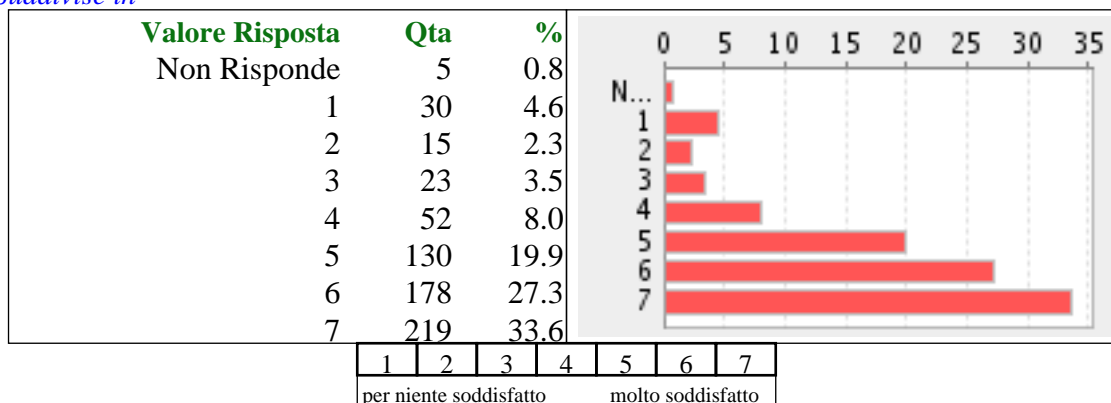
**PERIODO Dal 01/01/2007 Al 31/12/2007**

**QUESITO: Attenzione ricevuta dal personale medico**

**Totale risposte 652**

**Valore medio 5,50 (media ponderata)**

*Suddivise in*

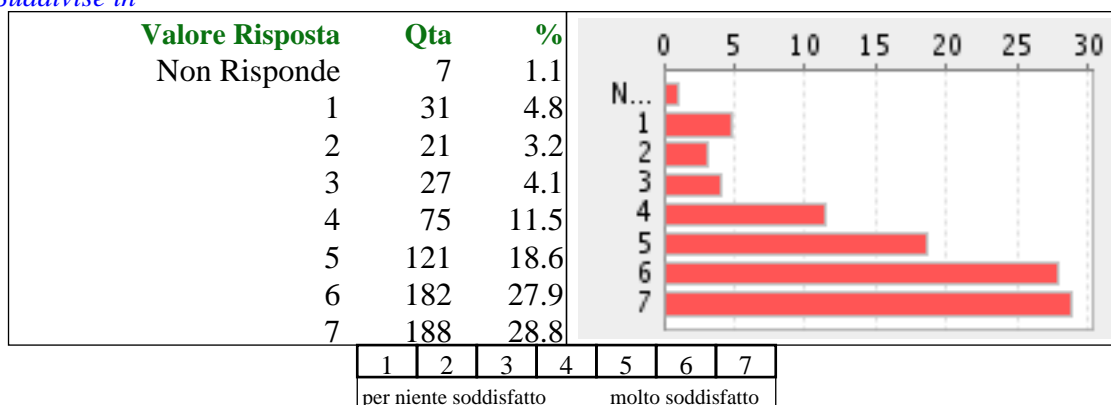


**QUESITO: Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute**

**Totale risposte 652**

**Valore medio 5,32 (media ponderata)**

*Suddivise in*

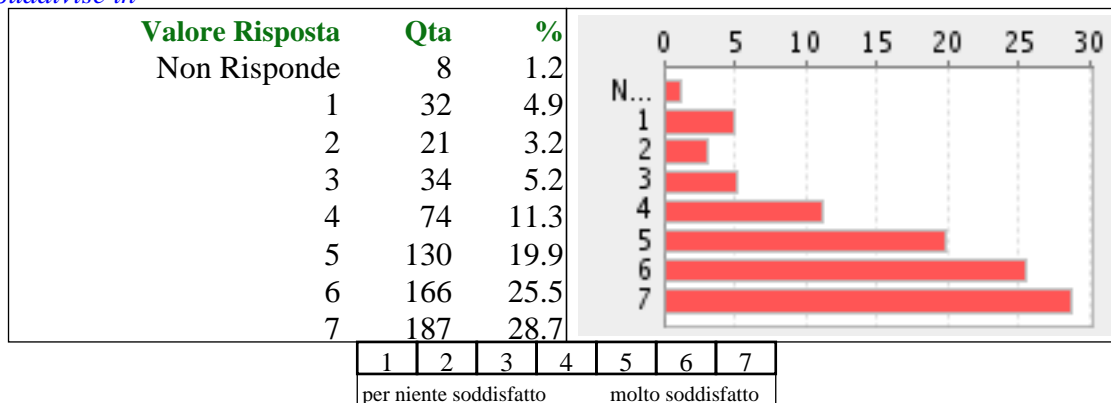


**QUESITO: Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico**

**Totale risposte 652**

**Valore medio 5,26 (media ponderata)**

*Suddivise in*



## REPORT CUSTOMER SATISFACTION

### Poliambulatorio di Pavia

#### AREA AMBULATORIALE

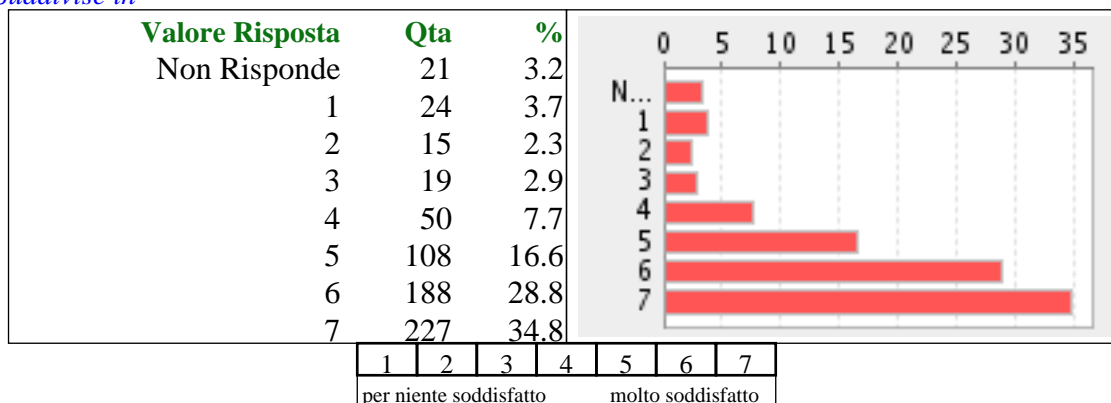
PERIODO Dal 01/01/2007 Al 31/12/2007

#### QUESITO: Rispetto della riservatezza personale

Totale risposte 652

Valore medio 5,47 (media ponderata)

Suddivise in

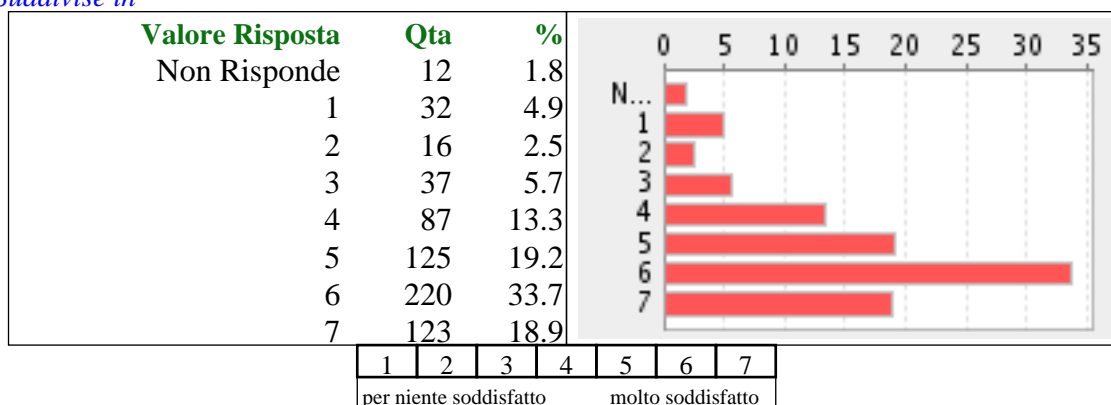


#### QUESITO: Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?

Totale risposte 652

Valore medio 5,11 (media ponderata)

Suddivise in

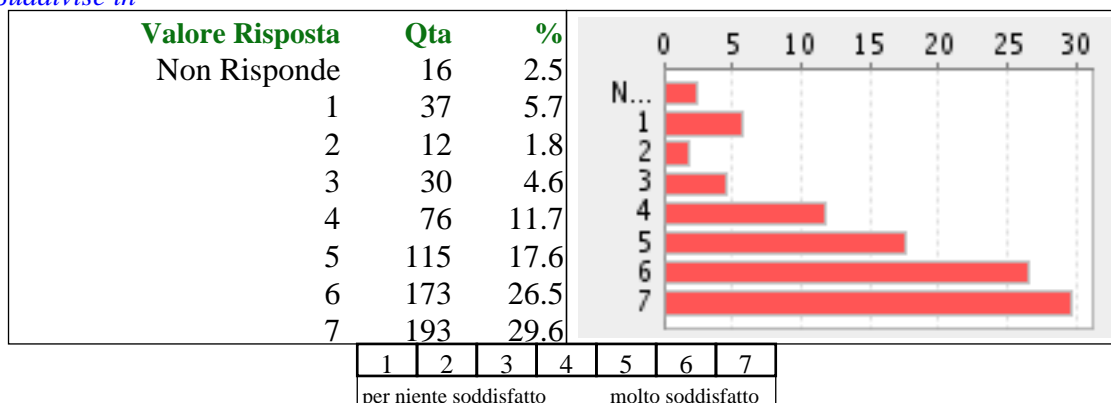


#### QUESITO: Consiglierebbe ad altri questa struttura

Totale risposte 652

Valore medio 5,24 (media ponderata)

Suddivise in



# REPORT CUSTOMER SATISFACTION

## Poliambulatorio di Pavia

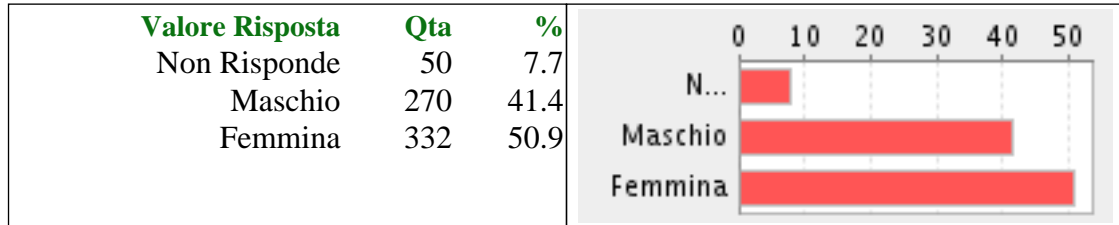
### AREA AMBULATORIALE

PERIODO Dal 01/01/2007 Al 31/12/2007

#### QUESITO: Sesso

Totale risposte 652

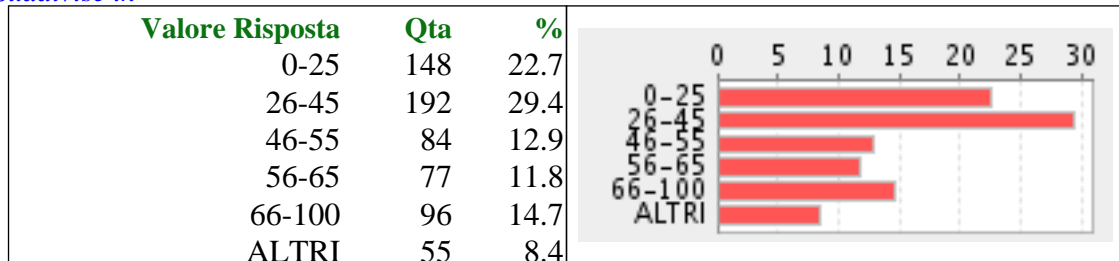
Suddivise in



#### QUESITO: Età

Totale risposte 652

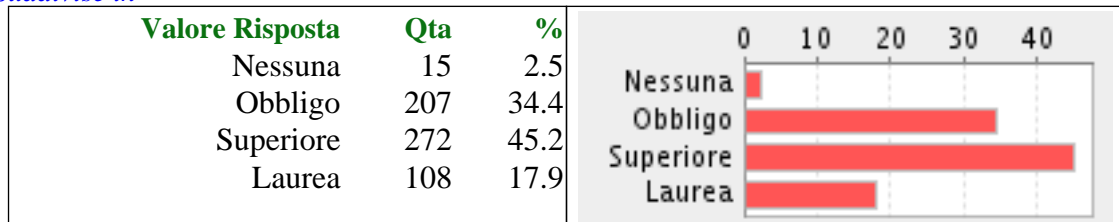
Suddivise in



#### QUESITO: Scolarità

Totale risposte 602

Suddivise in



# REPORT CUSTOMER SATISFACTION

## Poliambulatorio di Pavia

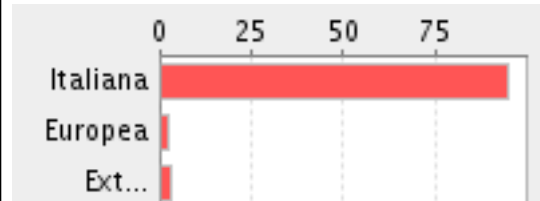
### AREA AMBULATORIALE

PERIODO Dal 01/01/2007 Al 31/12/2007

**QUESITO: Nazionalità**

**Totale risposte 576**

*Suddivise in*

Valore Risposta	Qta	%	
Italiana	545	94.6	
Europea	14	2.4	
Extra-europea	17	3.0	