

# REPORT CUSTOMER SATISFACTION

## Poliambulatorio di Pavia

### AREA AMBULATORIALE

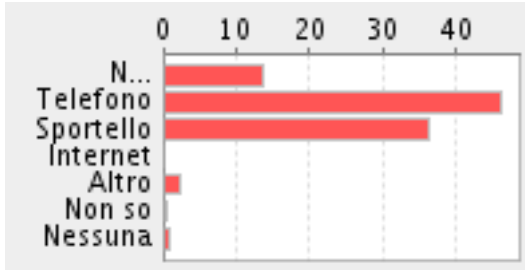
PERIODO Dal 01/01/2008 Al 31/12/2008

**QUESITO: Come ha prenotato**

**Totale risposte 593**

*Suddivise in*

Valore Risposta	Qta	%
Non Risponde	80	13.5
Telefono	274	46.2
Sportello	215	36.3
Internet	1	0.2
Altro	13	2.2
Non so	4	0.7
Nessuna	6	1.0



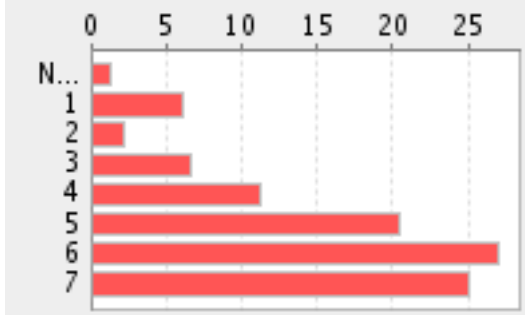
**QUESITO: Servizio di prenotazione**

**Totale risposte 593**

**Valore medio 5,14 (media ponderata)**

*Suddivise in*

Valore Risposta	Qta	%
Non Risponde	8	1.3
1	37	6.2
2	13	2.2
3	39	6.6
4	67	11.3
5	121	20.4
6	160	27.0
7	148	25.0



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

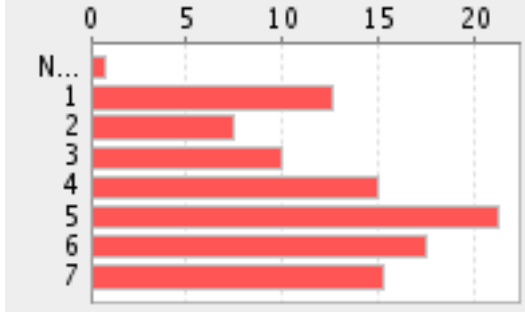
**QUESITO: Tempo di attesa dalla prenotazione alla data di prestazione**

**Totale risposte 593**

**Valore medio 4,36 (media ponderata)**

*Suddivise in*

Valore Risposta	Qta	%
Non Risponde	5	0.8
1	75	12.6
2	44	7.4
3	59	9.9
4	89	15.0
5	126	21.2
6	104	17.5
7	91	15.3



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

## REPORT CUSTOMER SATISFACTION

### Poliambulatorio di Pavia

**AREA AMBULATORIALE**

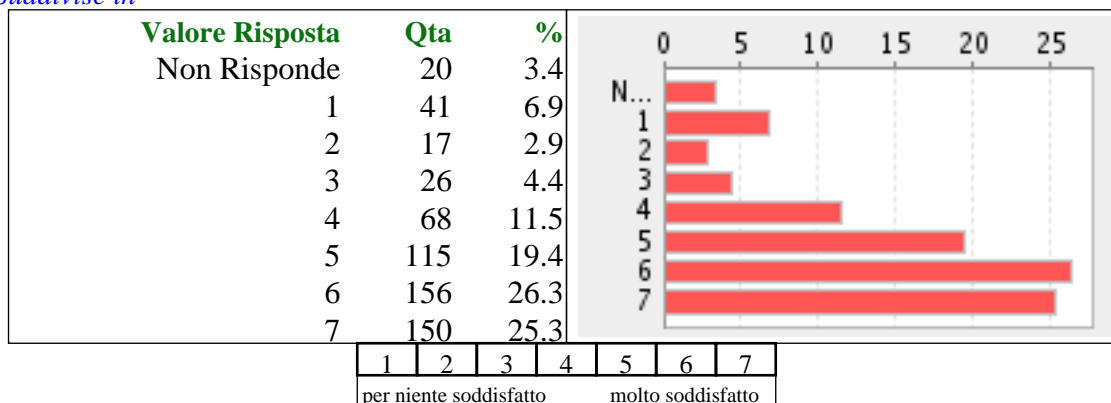
**PERIODO Dal 01/01/2008 Al 31/12/2008**

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

**Totale risposte 593**

**Valore medio 5,04 (media ponderata)**

*Suddivise in*

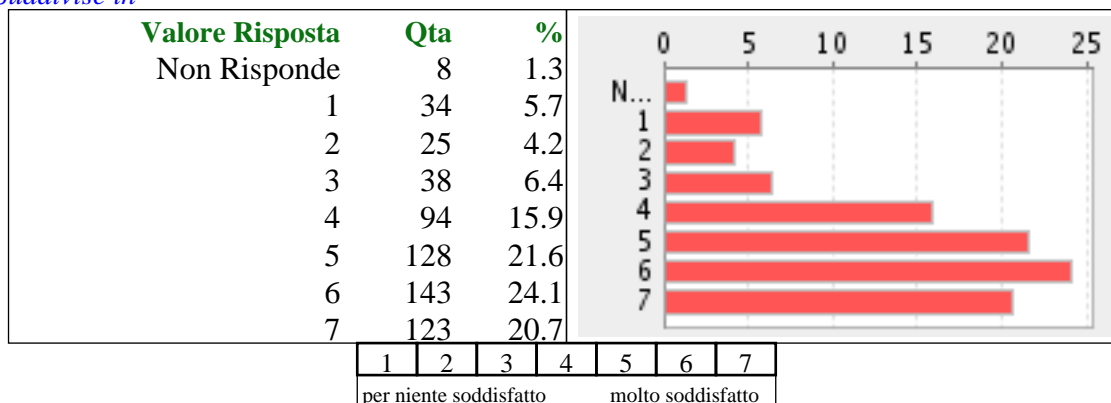


**QUESITO: Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti**

**Totale risposte 593**

**Valore medio 4,95 (media ponderata)**

*Suddivise in*

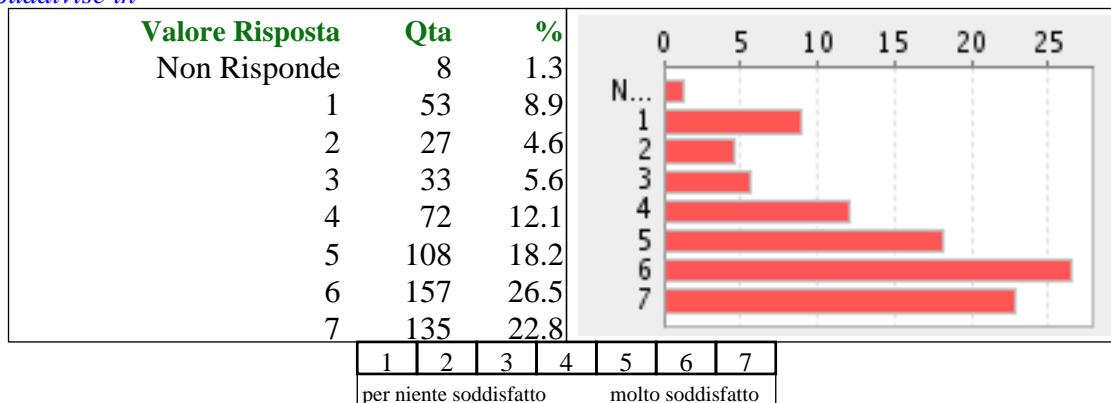


**QUESITO: Rispetto degli orari previsti**

**Totale risposte 593**

**Valore medio 4,93 (media ponderata)**

*Suddivise in*



## REPORT CUSTOMER SATISFACTION

### Poliambulatorio di Pavia

#### AREA AMBULATORIALE

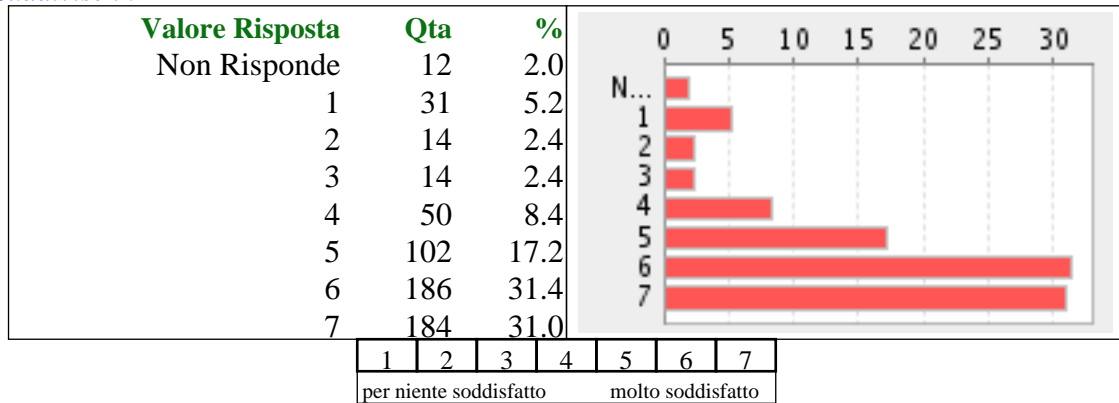
PERIODO Dal 01/01/2008 Al 31/12/2008

#### QUESITO: Attenzione ricevuta dal personale medico

**Totale risposte 593**

**Valore medio 5,42 (media ponderata)**

*Suddivise in*

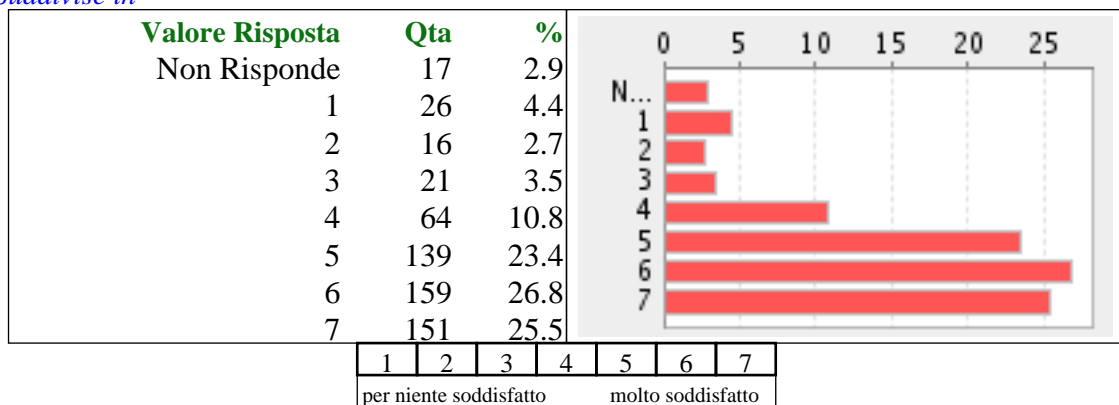


#### QUESITO: Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute

**Totale risposte 593**

**Valore medio 5,20 (media ponderata)**

*Suddivise in*

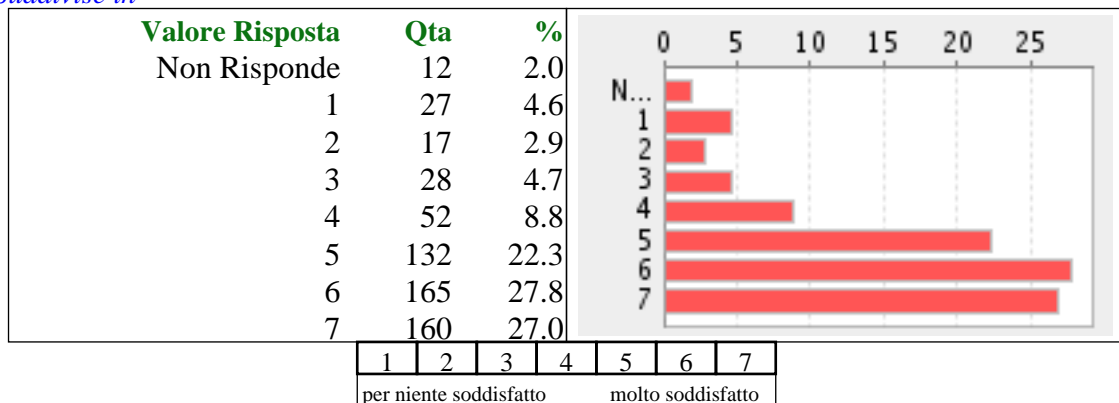


#### QUESITO: Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico

**Totale risposte 593**

**Valore medio 5,27 (media ponderata)**

*Suddivise in*



## REPORT CUSTOMER SATISFACTION

### Poliambulatorio di Pavia

**AREA AMBULATORIALE**

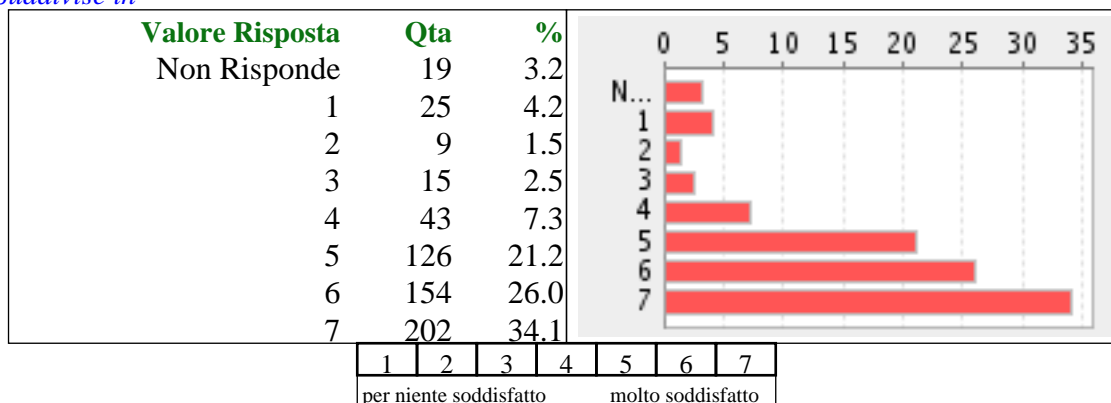
**PERIODO Dal 01/01/2008 Al 31/12/2008**

**QUESITO: Rispetto della riservatezza personale**

**Totale risposte 593**

**Valore medio 5,44 (media ponderata)**

*Suddivise in*

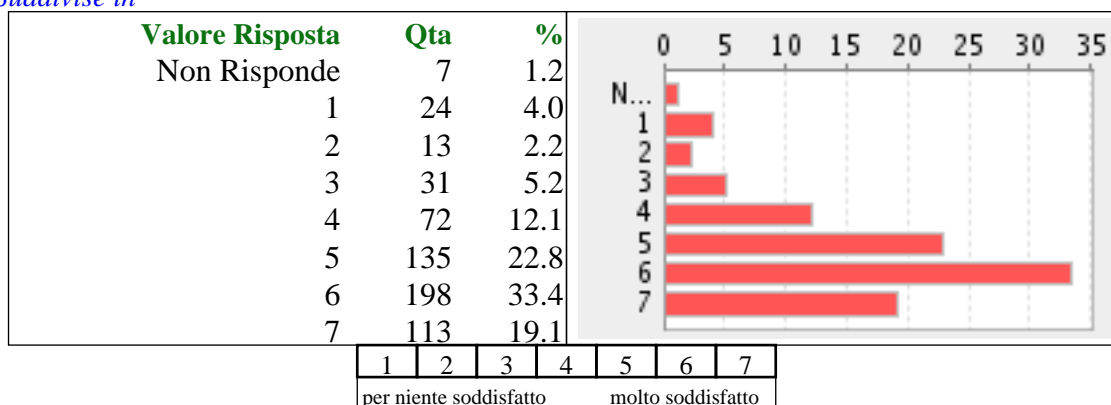


**QUESITO: Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?**

**Totale risposte 593**

**Valore medio 5,20 (media ponderata)**

*Suddivise in*

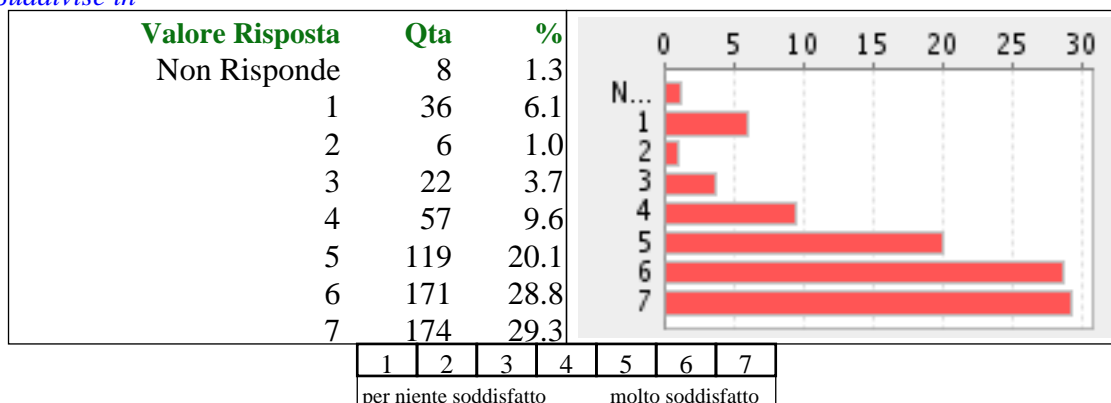


**QUESITO: Consiglierebbe ad altri questa struttura**

**Totale risposte 593**

**Valore medio 5,36 (media ponderata)**

*Suddivise in*



# REPORT CUSTOMER SATISFACTION

## Poliambulatorio di Pavia

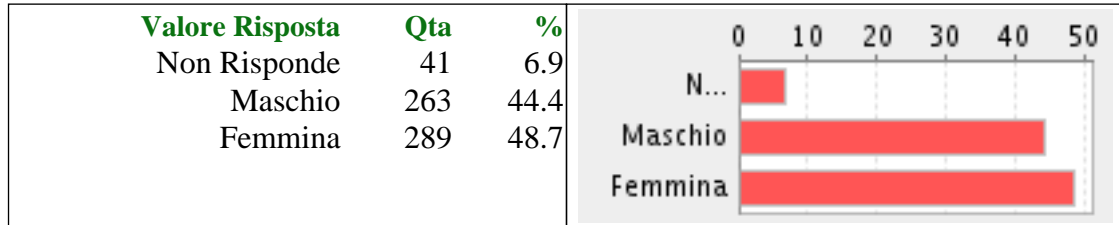
### AREA AMBULATORIALE

PERIODO Dal 01/01/2008 Al 31/12/2008

#### QUESITO: Sesso

Totale risposte 593

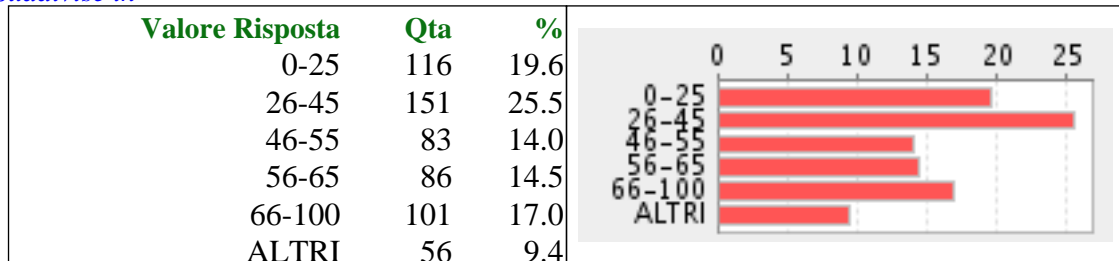
Suddivise in



#### QUESITO: Età

Totale risposte 593

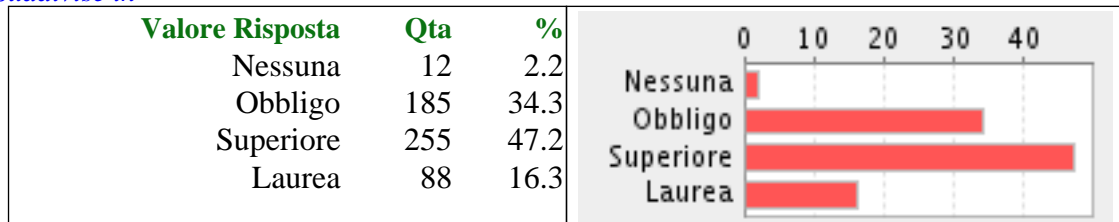
Suddivise in



#### QUESITO: Scolarità

Totale risposte 540

Suddivise in



# REPORT CUSTOMER SATISFACTION

## Poliambulatorio di Pavia

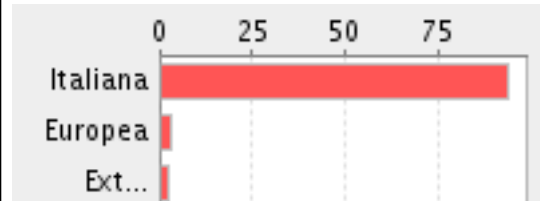
### AREA AMBULATORIALE

PERIODO Dal 01/01/2008 Al 31/12/2008

**QUESITO: Nazionalità**

**Totale risposte 509**

*Suddivise in*

Valore Risposta	Qta	%	
Italiana	478	93.9	
Europea	17	3.3	
Extra-europea	14	2.8	