

REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio di Voghera

AREA AMBULATORIALE

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

QUESITO: Come ha prenotato

Totale risposte 497

Suddivise in

Valore Risposta	Qta	%
Non Risponde	75	15.1
Telefono	174	35.0
Sportello	204	41.0
Altro	33	6.6
Non so	4	0.8
Nessuna	7	1.4

QUESITO: Servizio di prenotazione

Totale risposte 497

Valore medio 5,00 (media ponderata)

Suddivise in

Valore Risposta	Qta	%
Non Risponde	5	1.0
1	41	8.2
2	14	2.8
3	24	4.8
4	93	18.7
5	79	15.9
6	112	22.5
7	129	26.0

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

QUESITO: Tempo di attesa dalla prenotazione alla data di prestazione

Totale risposte 497

Valore medio 4,61 (media ponderata)

Suddivise in

Valore Risposta	Qta	%
Non Risponde	10	2.0
1	42	8.5
2	29	5.8
3	42	8.5
4	98	19.7
5	82	16.5
6	93	18.7
7	101	20.3

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

REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio di Voghera

AREA AMBULATORIALE

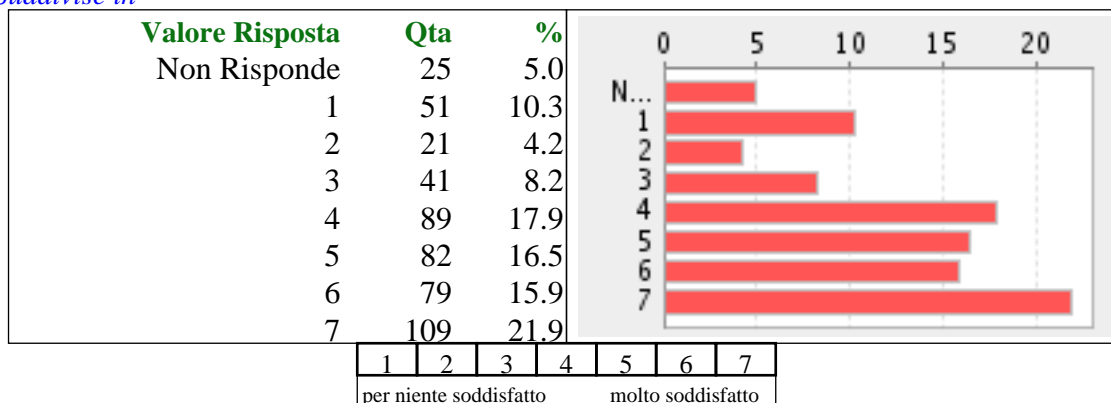
PERIODO Dal 01/01/2007 Al 31/12/2007

QUESITO: Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket

Totale risposte 497

Valore medio 4,46 (media ponderata)

Suddivise in

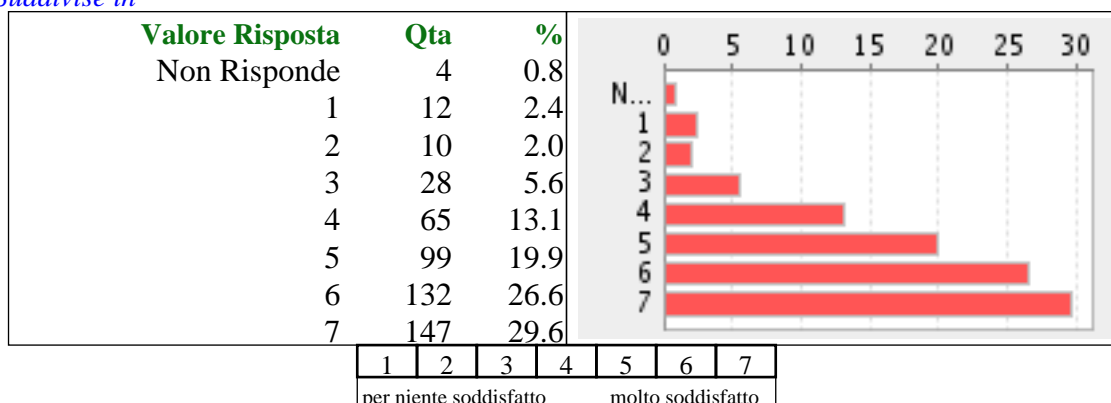


QUESITO: Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti

Totale risposte 497

Valore medio 5,42 (media ponderata)

Suddivise in

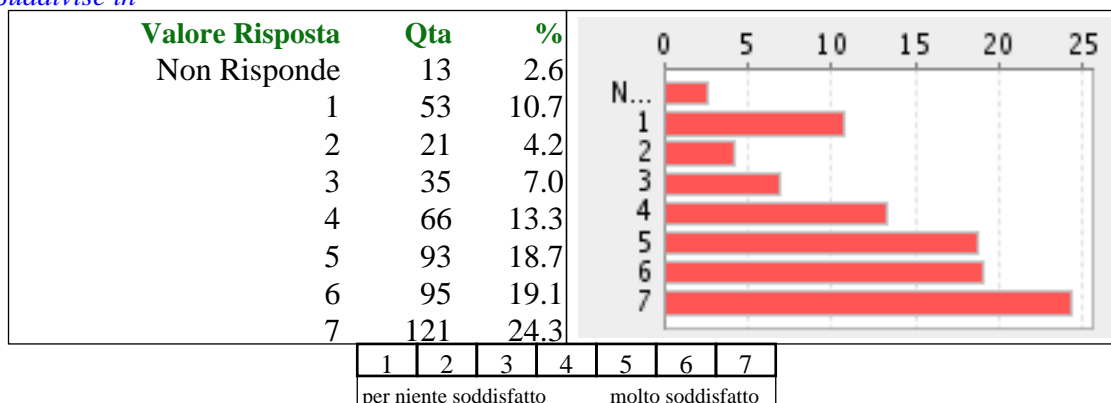


QUESITO: Rispetto degli orari previsti

Totale risposte 497

Valore medio 4,72 (media ponderata)

Suddivise in



REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio di Voghera

AREA AMBULATORIALE

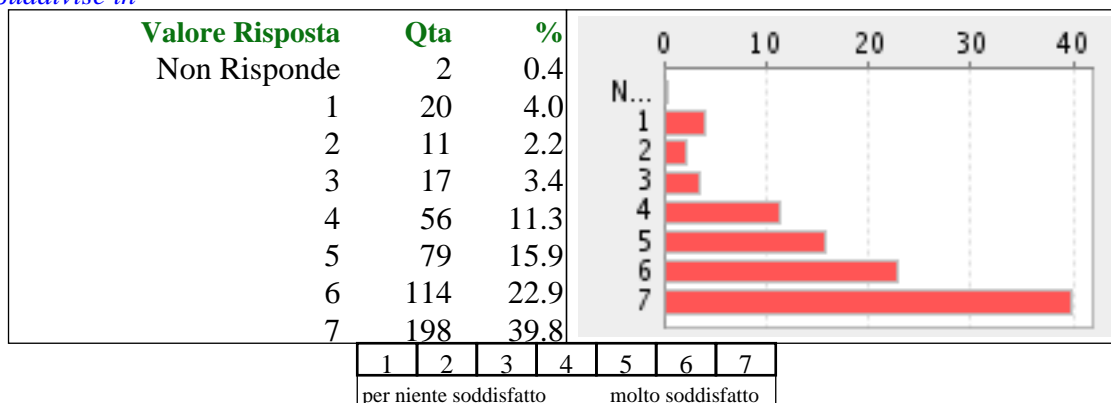
PERIODO Dal 01/01/2007 Al 31/12/2007

QUESITO: Attenzione ricevuta dal personale medico

Totale risposte 497

Valore medio 5,60 (media ponderata)

Suddivise in

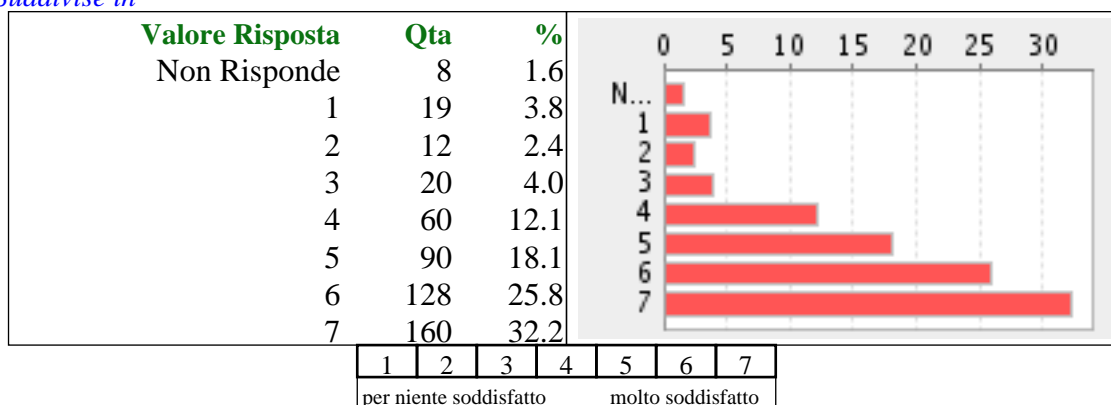


QUESITO: Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute

Totale risposte 497

Valore medio 5,39 (media ponderata)

Suddivise in

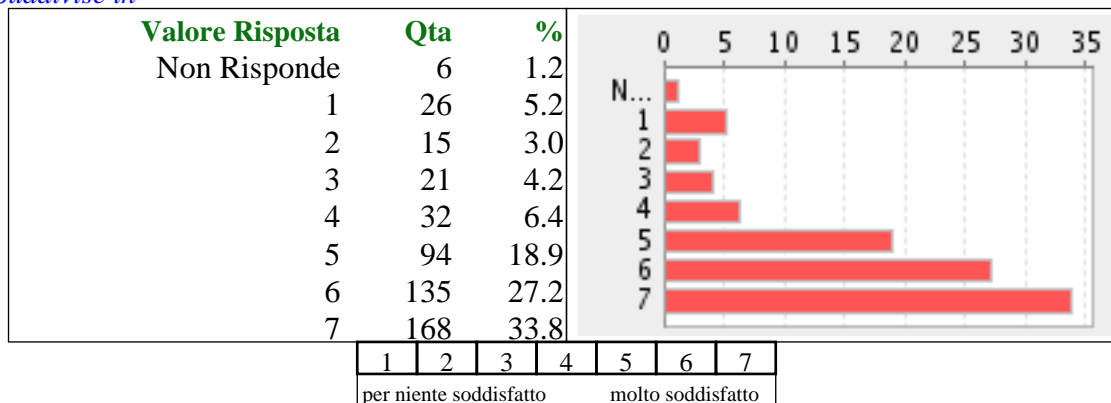


QUESITO: Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico

Totale risposte 497

Valore medio 5,44 (media ponderata)

Suddivise in



REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio di Voghera

AREA AMBULATORIALE

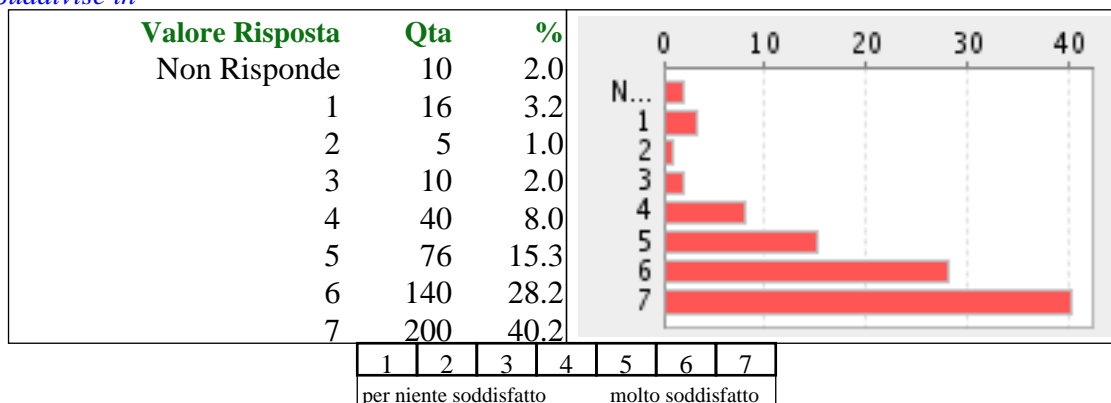
PERIODO Dal 01/01/2007 Al 31/12/2007

QUESITO: Rispetto della riservatezza personale

Totale risposte 497

Valore medio 5,71 (media ponderata)

Suddivise in

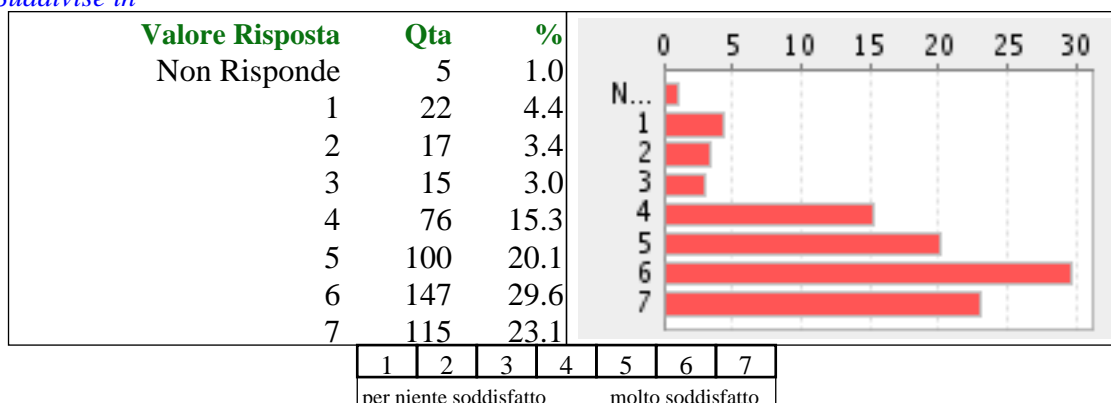


QUESITO: Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?

Totale risposte 497

Valore medio 5,22 (media ponderata)

Suddivise in

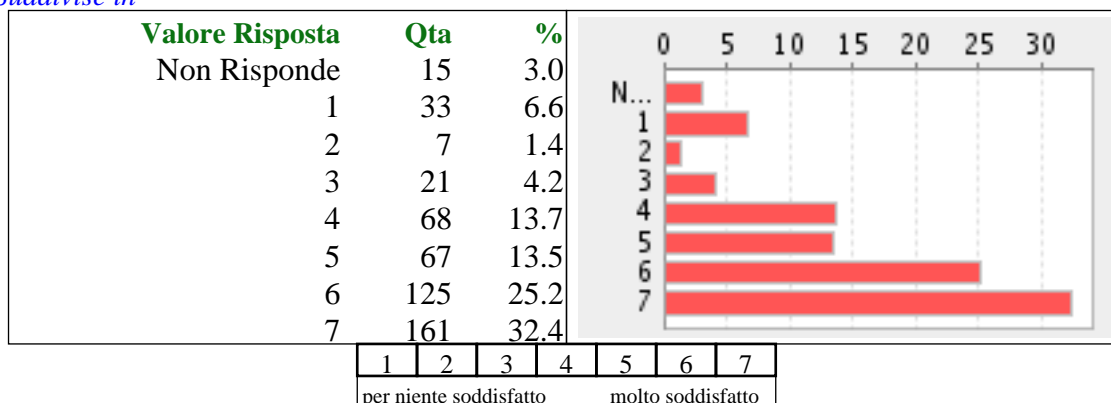


QUESITO: Consiglierebbe ad altri questa struttura

Totale risposte 497

Valore medio 5,22 (media ponderata)

Suddivise in



REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio di Voghera

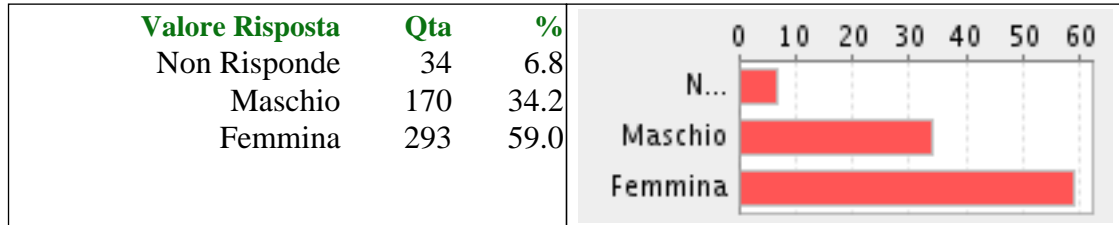
AREA AMBULATORIALE

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

QUESITO: Sesso

Totale risposte 497

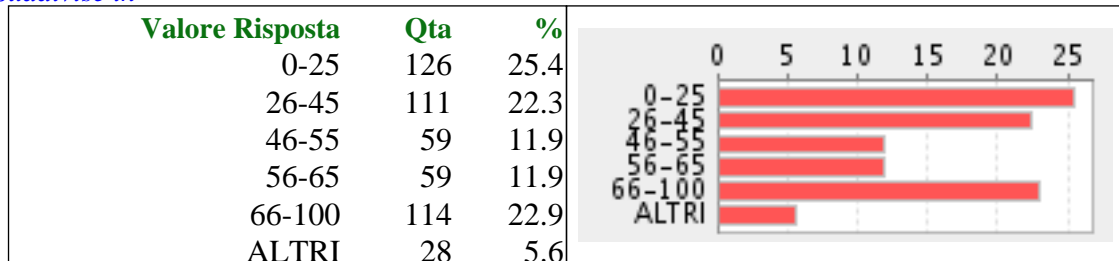
Suddivise in



QUESITO: Età

Totale risposte 497

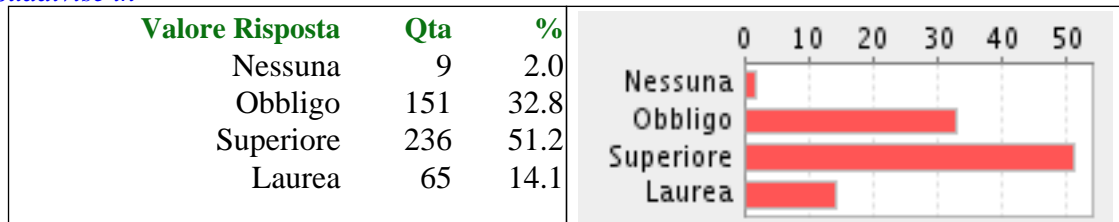
Suddivise in



QUESITO: Scolarità

Totale risposte 461

Suddivise in



REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio di Voghera

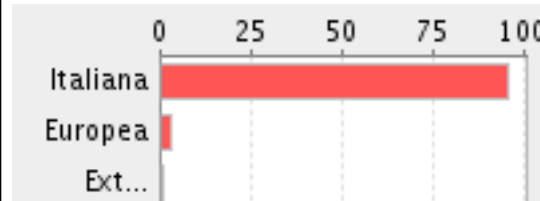
AREA AMBULATORIALE

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

QUESITO: Nazionalità

Totale risposte 454

Suddivise in

Valore Risposta	Qta	%	
Italiana	434	95.6	
Europea	14	3.1	
Extra-europea	6	1.3	