

REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio di Voghera

AREA AMBULATORIALE

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

QUESITO: Come ha prenotato

Totale risposte 491

Suddivise in

Valore Risposta	Qta	%
Non Risponde	81	16.5
Telefono	124	25.3
Sportello	239	48.7
Altro	34	6.9
Non so	4	0.8
Nessuna	9	1.8

QUESITO: Servizio di prenotazione

Totale risposte 491

Valore medio 4,91 (media ponderata)

Suddivise in

Valore Risposta	Qta	%
Non Risponde	13	2.6
1	36	7.3
2	21	4.3
3	31	6.3
4	68	13.8
5	82	16.7
6	124	25.3
7	116	23.6

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

QUESITO: Tempo di attesa dalla prenotazione alla data di prestazione

Totale risposte 491

Valore medio 4,61 (media ponderata)

Suddivise in

Valore Risposta	Qta	%
Non Risponde	14	2.9
1	55	11.2
2	27	5.5
3	37	7.5
4	71	14.5
5	77	15.7
6	97	19.8
7	113	23.0

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

REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio di Voghera

AREA AMBULATORIALE

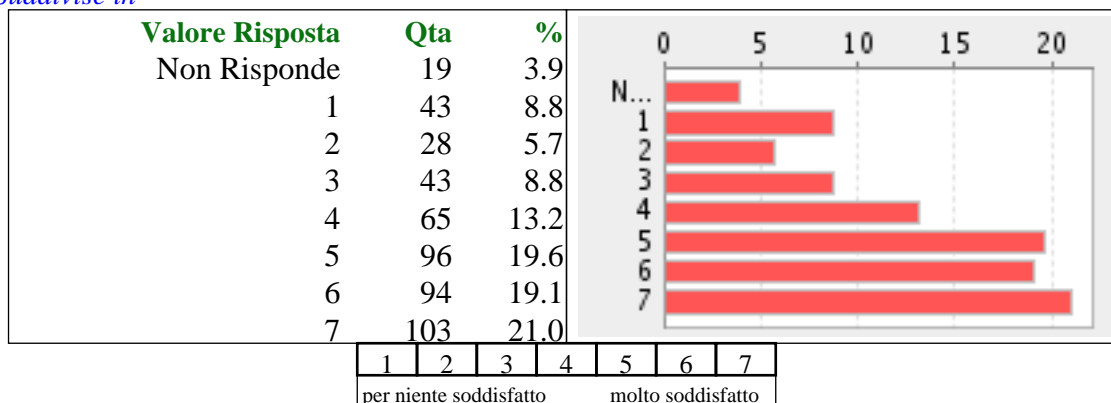
PERIODO Dal 01/01/2008 Al 31/12/2008

QUESITO: Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket

Totale risposte 491

Valore medio 4,59 (media ponderata)

Suddivise in

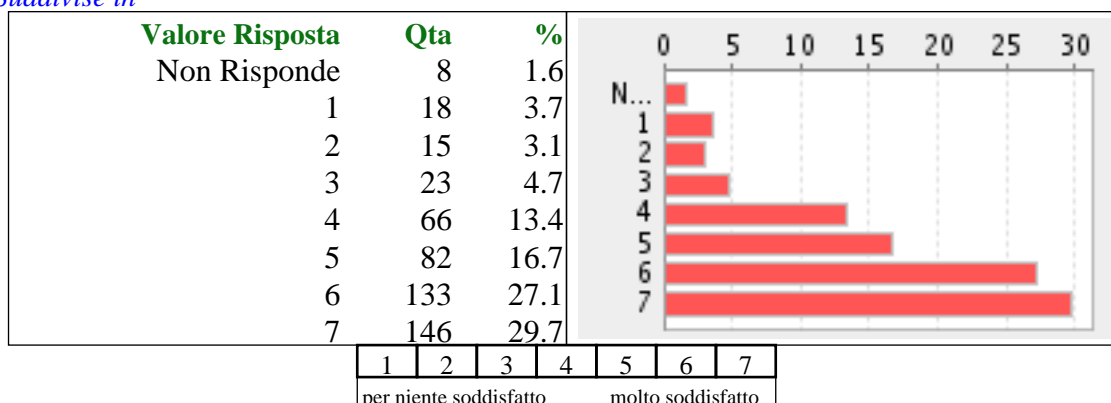


QUESITO: Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti

Totale risposte 491

Valore medio 5,32 (media ponderata)

Suddivise in

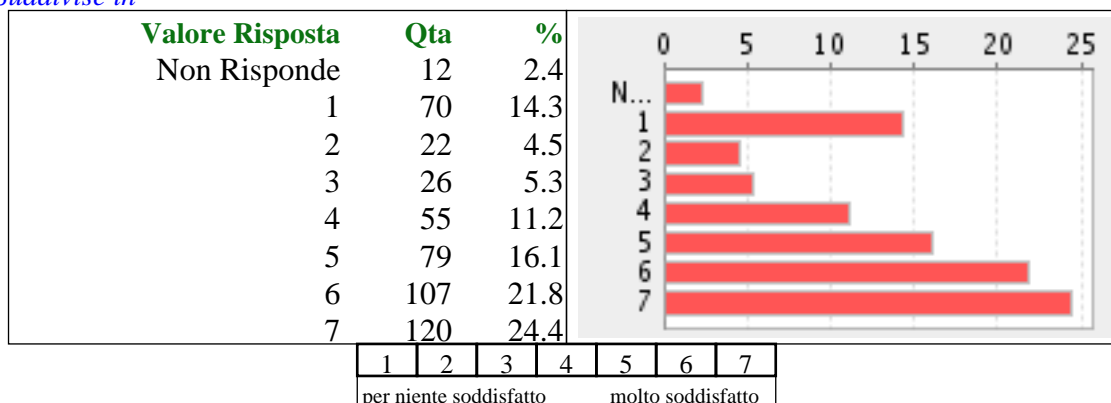


QUESITO: Rispetto degli orari previsti

Totale risposte 491

Valore medio 4,66 (media ponderata)

Suddivise in



REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio di Voghera

AREA AMBULATORIALE

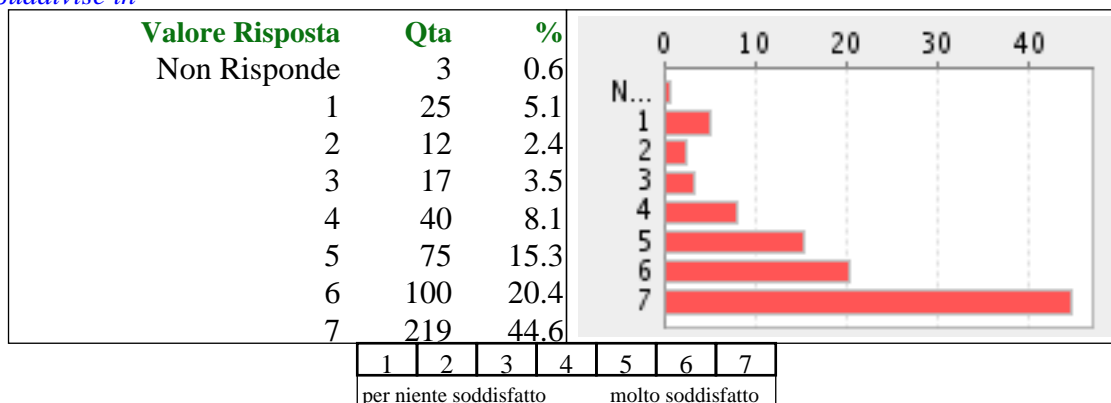
PERIODO Dal 01/01/2008 Al 31/12/2008

QUESITO: Attenzione ricevuta dal personale medico

Totale risposte 491

Valore medio 5,64 (media ponderata)

Suddivise in

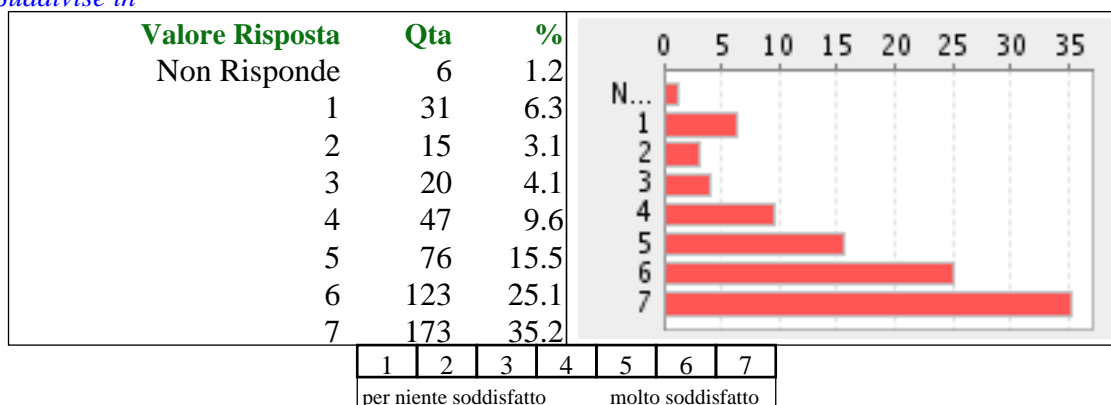


QUESITO: Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute

Totale risposte 491

Valore medio 5,37 (media ponderata)

Suddivise in

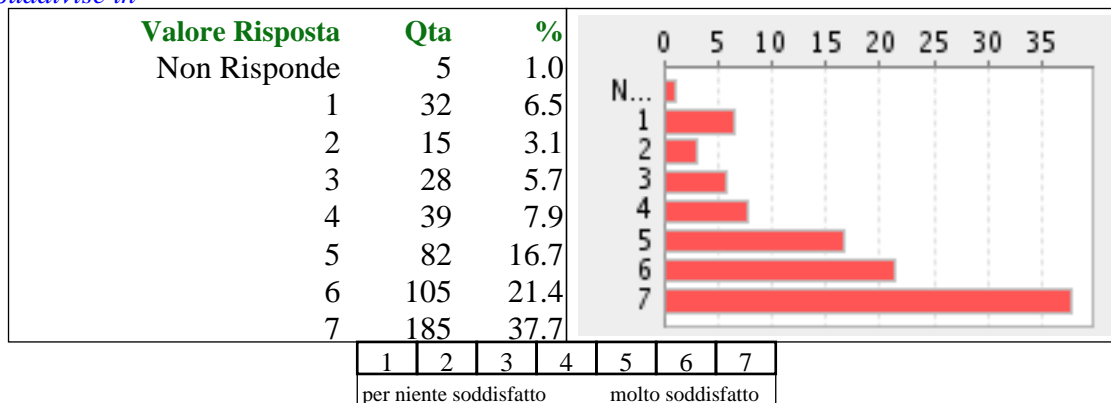


QUESITO: Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico

Totale risposte 491

Valore medio 5,37 (media ponderata)

Suddivise in



REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio di Voghera

AREA AMBULATORIALE

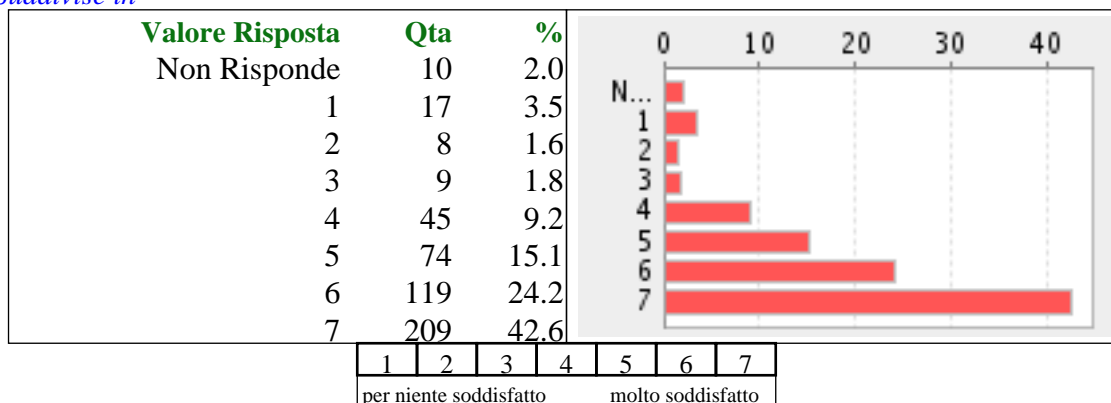
PERIODO Dal 01/01/2008 Al 31/12/2008

QUESITO: Rispetto della riservatezza personale

Totale risposte 491

Valore medio 5,68 (media ponderata)

Suddivise in

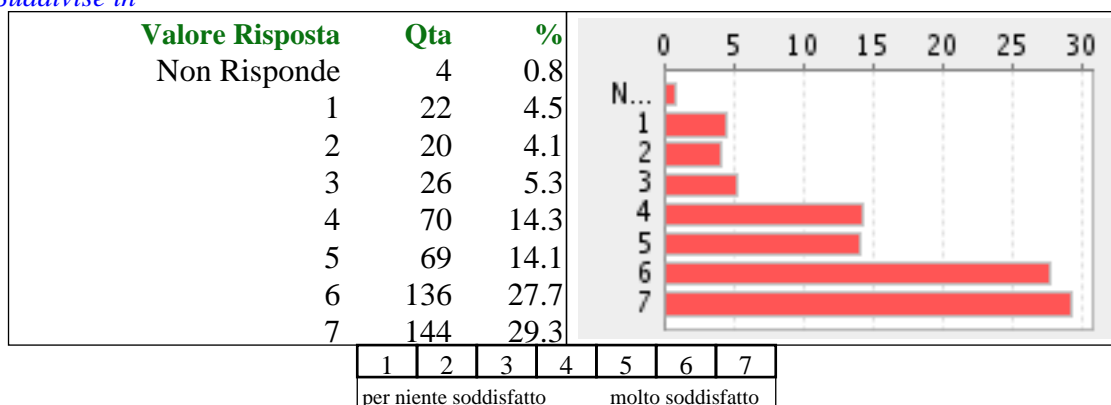


QUESITO: Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?

Totale risposte 491

Valore medio 5,27 (media ponderata)

Suddivise in

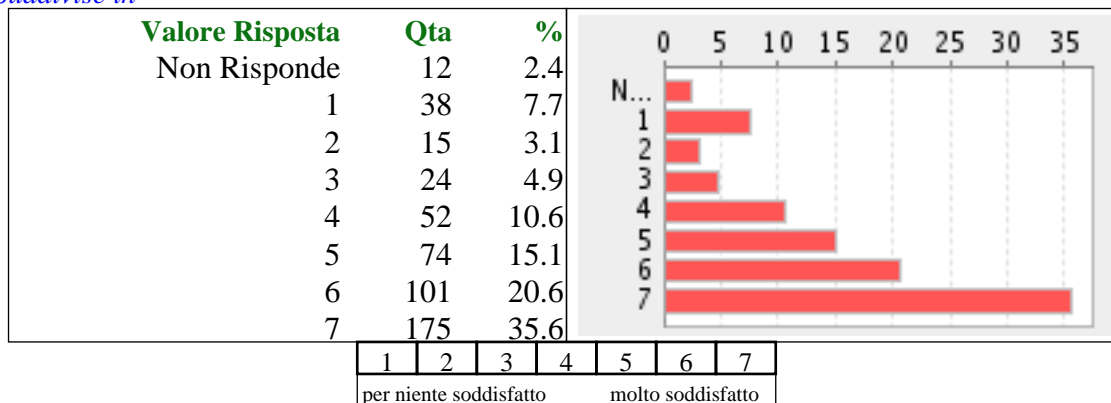


QUESITO: Consiglierebbe ad altri questa struttura

Totale risposte 491

Valore medio 5,19 (media ponderata)

Suddivise in



REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio di Voghera

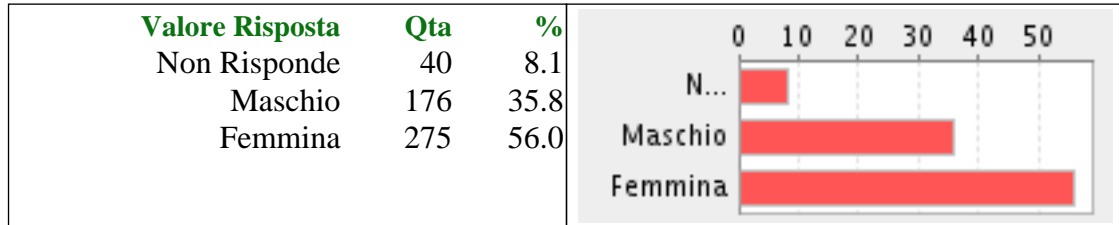
AREA AMBULATORIALE

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

QUESITO: Sesso

Totale risposte 491

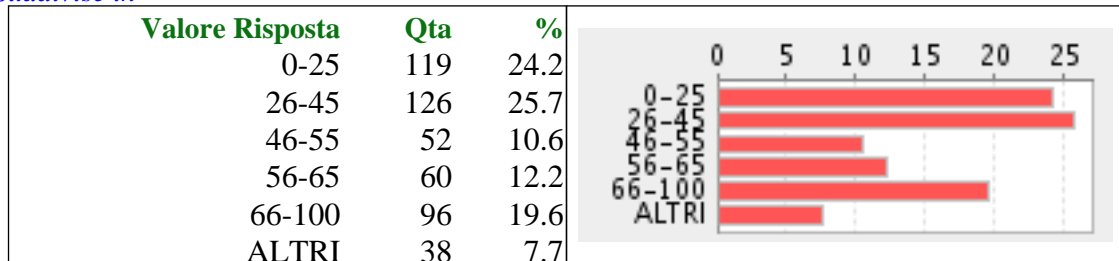
Suddivise in



QUESITO: Età

Totale risposte 491

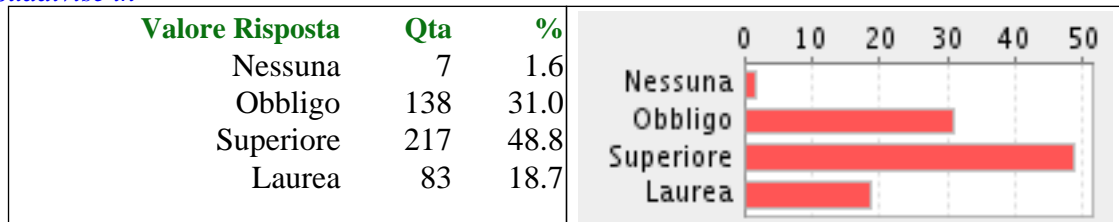
Suddivise in



QUESITO: Scolarità

Totale risposte 445

Suddivise in



REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio di Voghera

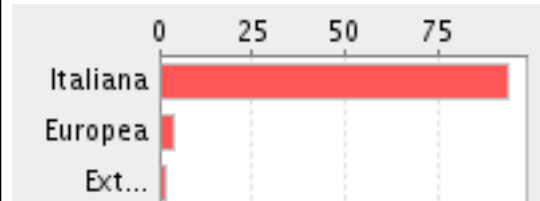
AREA AMBULATORIALE

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

QUESITO: Nazionalità

Totale risposte 426

Suddivise in

Valore Risposta	Qta	%	
Italiana	400	93.9	
Europea	17	4.0	
Extra-europea	9	2.1	