



REPORT CUSTOMER SATISFACTION

POLIAMBULATORIO DI VIGEVANO

AREA AMBULATORIALE
PERIODO DAL 01.01.2019 AL 31.12.2019

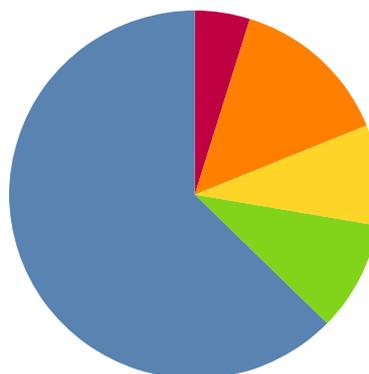
Quesito: Sesso
Totale risposte: 249

	Qta	%
Femmine	136	55%
Maschi	113	45%



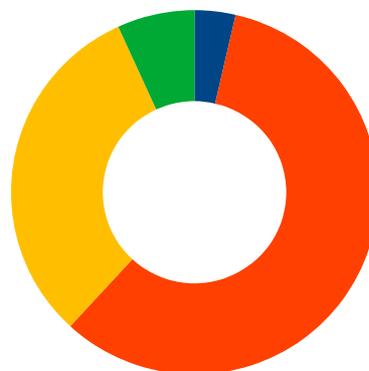
Quesito: Età
Totale risposte: 249

Età	Qta	%
Da 0 a 25	12	5%
Da 26 a 45	35	14%
Da 46 a 55	22	9%
Da 56 a 65	24	10%
Da 66 a 100	156	63%



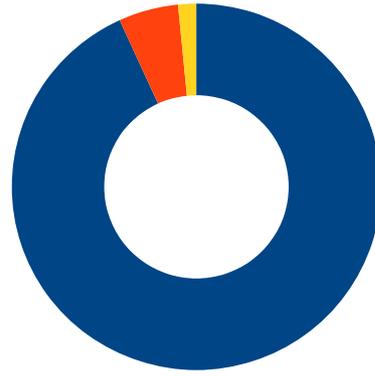
Quesito: Scolarità
Totale risposte: 249

Scolarità	Qta	%
Nessuna	9	4%
Scuola dell'obbligo	145	58%
Scuola superiore	78	31%
Laurea	17	7%



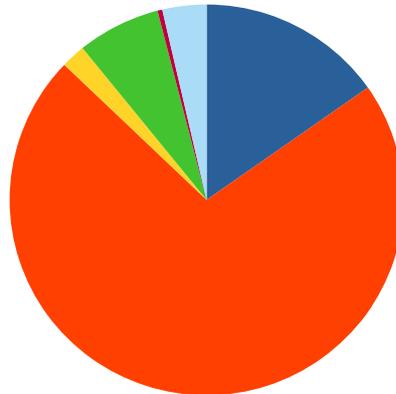
Quesito: Nazionalità
 Totale risposte: 249

Nazionalità	Qta	%
Italiana	232	93%
Europea	13	5%
Extraeuropea	4	2%



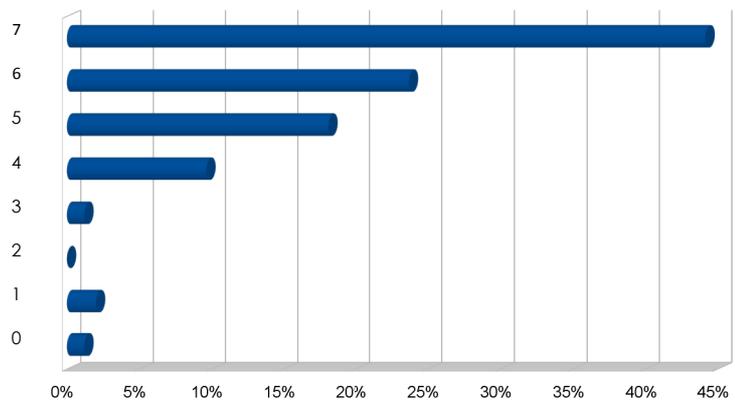
Quesito D01: Come ha prenotato?
 Totale risposte: 249

Modalità	Qta	%
Telefonicamente	38	15%
Allo Sportello	179	72%
Internet	5	2%
Altro	17	7%
Non so	1	0%
Nessuna prenotazione	9	4%



Quesito D02: Servizio di prenotazione
 Totale risposte: 249
 Valore Medio: 5,86

Valore risp.	Qta	%
0	3	1%
1	5	2%
2	0	0%
3	3	1%
4	24	10%
5	45	18%
6	59	24%
7	110	44%

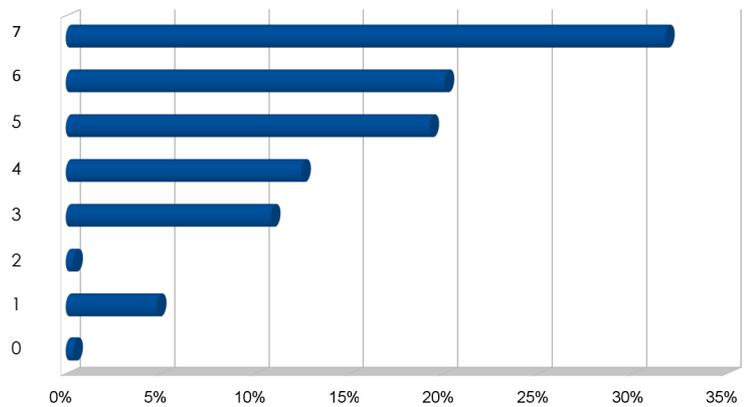


Quesito D03: Tempo di attesa dalla prenotazione alla data di prestazione

Totale risposte: 249

Valore Medio: 5,27

Valore risp.	Qta	%
0	1	0%
1	12	5%
2	1	0%
3	27	11%
4	31	12%
5	48	19%
6	50	20%
7	79	32%

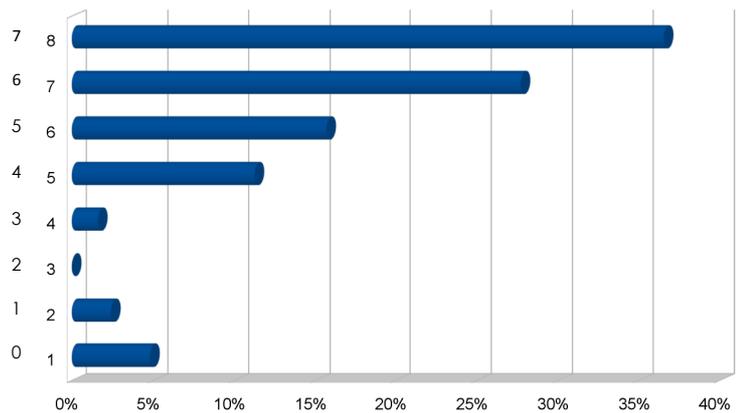


Quesito D04: Servizio di accettazione amministrativa e pagamento del ticket

Totale risposte: 249

Valore Medio: 5,53

Valore risp.	Qta	%
0	12	5%
1	6	2%
2	0	0%
3	4	2%
4	28	11%
5	39	16%
6	69	28%
7	91	37%

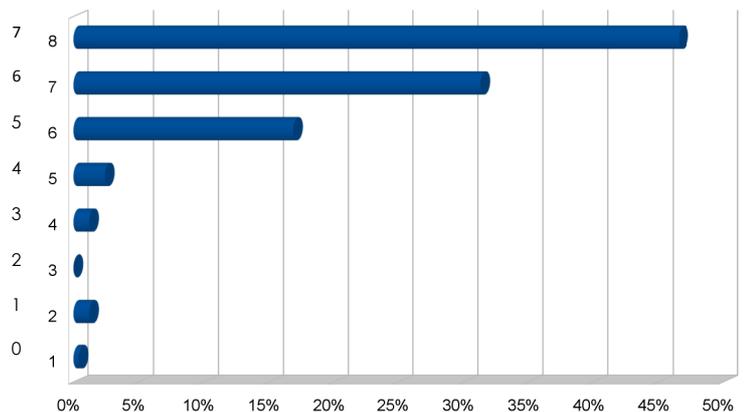


Quesito D05: Accessibilità comfort e pulizia degli ambienti

Totale risposte: 249

Valore Medio: 6,13

Valore risp.	Qta	%
0	1	0%
1	3	1%
2	0	0%
3	3	1%
4	6	2%
5	42	17%
6	78	31%
7	116	47%

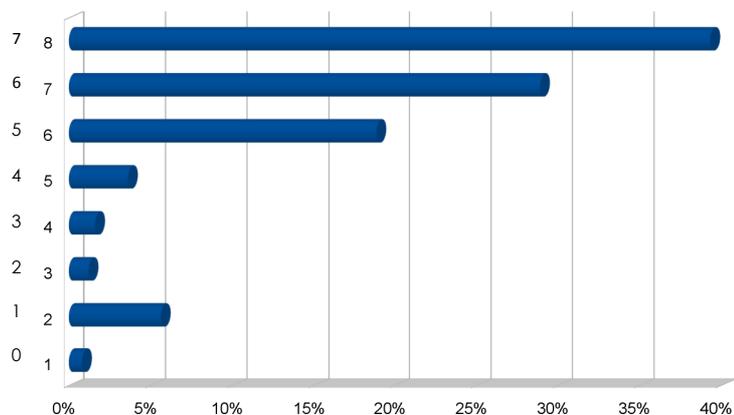


Quesito D06: Rispetto degli orari previsti

Totale risposte: 249

Valore Medio: 5,71

Valore risp.	Qta	%
0	2	1%
1	14	6%
2	3	1%
3	4	2%
4	9	4%
5	47	19%
6	72	29%
7	98	39%

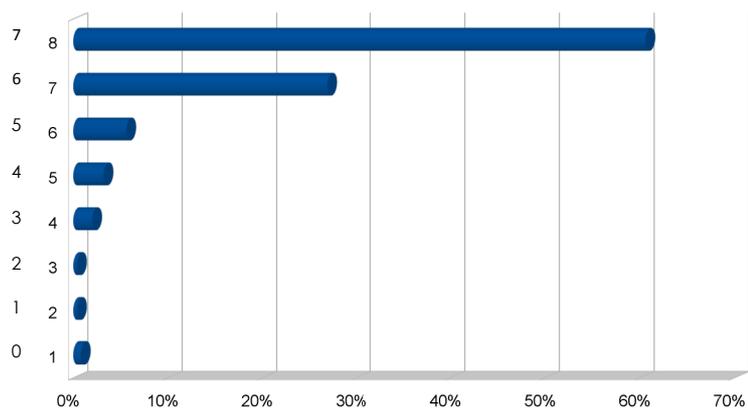


Quesito D07: Attenzione ricevuta dal personale medico

Totale risposte: 249

Valore Medio: 6,34

Valore risp.	Qta	%
0	2	1%
1	1	0%
2	1	0%
3	5	2%
4	8	3%
5	14	6%
6	67	27%
7	151	61%

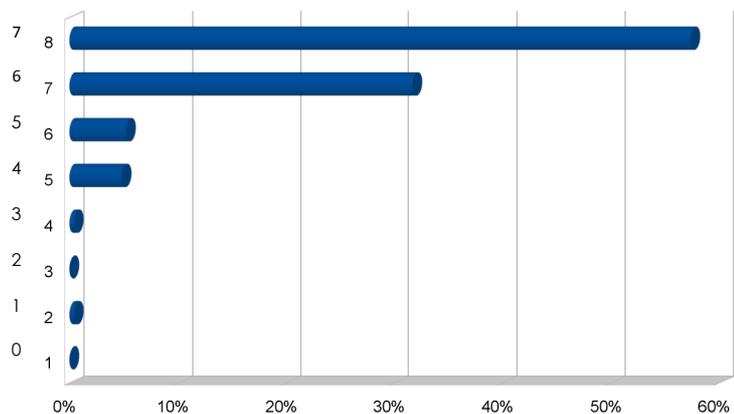


Quesito D08: Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute

Totale risposte: 249

Valore Medio: 6,39

Valore risp.	Qta	%
0	0	0%
1	1	0%
2	0	0%
3	1	0%
4	12	5%
5	13	5%
6	79	32%
7	143	57%

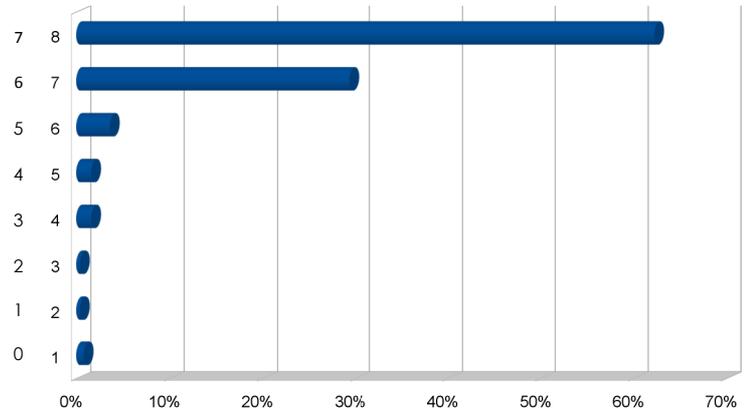


Quesito D09: Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico

Totale risposte: 249

Valore Medio: 6,42

Valore risp.	Qta	%
0	2	1%
1	1	0%
2	1	0%
3	4	2%
4	4	2%
5	9	4%
6	73	29%
7	155	62%

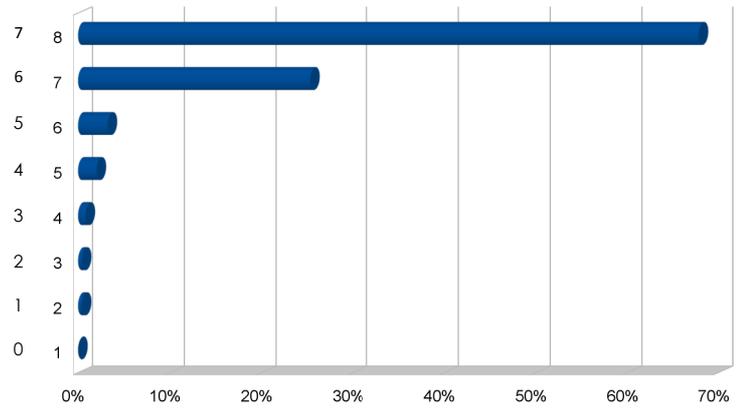


Quesito D10: Rispetto della riservatezza personale

Totale risposte: 249

Valore Medio: 6,55

Valore risp.	Qta	%
0	0	0%
1	1	0%
2	1	0%
3	2	1%
4	5	2%
5	8	3%
6	63	25%
7	169	68%

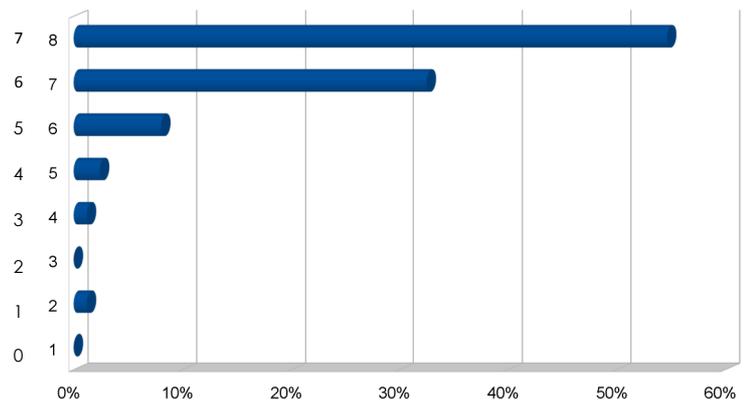


Quesito D11: Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?

Totale risposte: 249

Valore Medio: 6,32

Valore risp.	Qta	%
0	0	0%
1	3	1%
2	0	0%
3	3	1%
4	6	2%
5	20	8%
6	81	33%
7	136	55%



Quesito D12: Consiglierebbe ad altri questa struttura?

Totale risposte: 249

Valore Medio: 6,32

Valore risp.	Qta	%
0	1	0%
1	3	1%
2	0	0%
3	2	1%
4	8	3%
5	10	4%
6	92	37%
7	133	53%

