

ANALISI CUSTOMER SATISFACTION 2021

AMBULATORI

Sciarso	Sufficiente	Ottimo	Voti dati	PUNTEGGIO med. Pesata
---------	-------------	--------	-----------	-----------------------

valori da 0 a 3

1	Facilità per prenotazione	12	15	106	133	2,71
2	Accessibilità e orientamento	10	17	106	133	2,72
3	Liste di attesa	24	32	77	133	2,40
4	Tempo di attesa per la prestazione	45	26	62	133	2,13
5	Tempo di attesa per il ritiro del referto/esami	13	10	110	133	2,73
6	Adeguatezza degli ambienti	4	11	118	133	2,86
7	Cortesia (prenotazione, accettazione)	19	21	93	133	2,56
8	Disponibilità del personale medico	6	19	108	133	2,77
9	Rispetto privacy	3	9	121	133	2,89
10	Informazioni ricevute dai medici	12	18	103	133	2,68
11	Le istruzioni su terapie e comportamenti	18	9	106	133	2,66
12	Aspetti tecnico-professionali AMMINISTRAZIONE	4	19	110	133	2,80
13	Aspetti tecnico-professionali MEDICO	11	17	105	133	2,71
14	Aspetti tecnico-professionali INFERMIERISTICO	8	20	105	133	2,73
15	Giudizio complessivo	12	21	100	133	2,66

0 peso valori 1 2 3 **2,67**

max =3

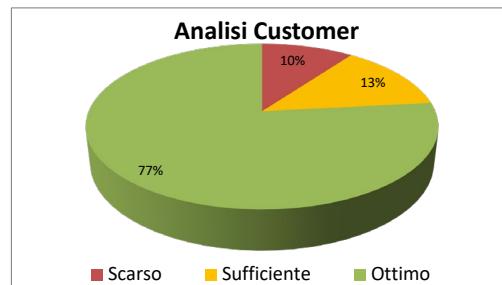
201 264 1530 1995
% 10,1 13,2 76,7 100,0

Indice di soddisfazione =
(somma di valori Suff. e Ottimo)

90

Questionari analizzati =

133



Giudizi per singolo quesito

