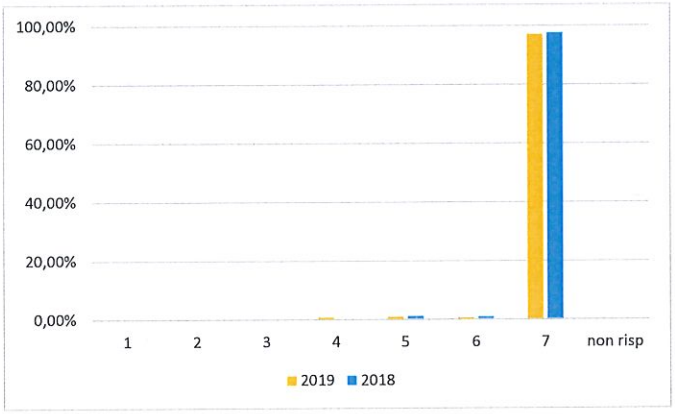
ANALISI QUESTIONARI
DI CUSTOMER SATISFACTION
Confronto anno 2019 - anno 2018

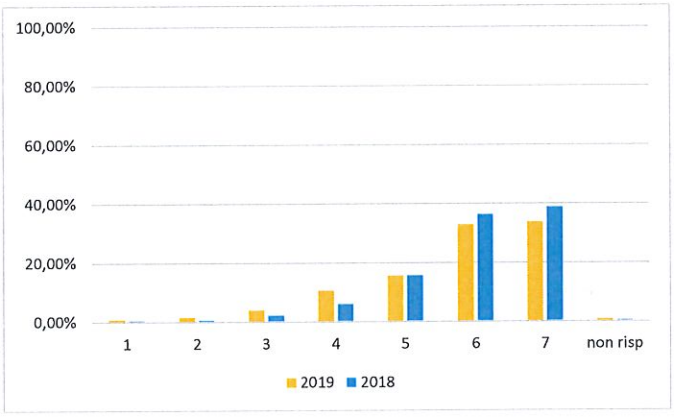
D02 - Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)

	2019		2018	
1	2	0,21%	1	0,09%
2	2	0,21%	1	0,09%
3	1	0,11%	0	0,00%
4	7	0,75%	3	0,27%
5	9	0,97%	11	1,00%
6	6	0,64%	9	0,82%
7	904	97,10%	1070	97,54%
non risp	0	0,00%	2	0,18%
	931	100,00%	**1097**	100,00%



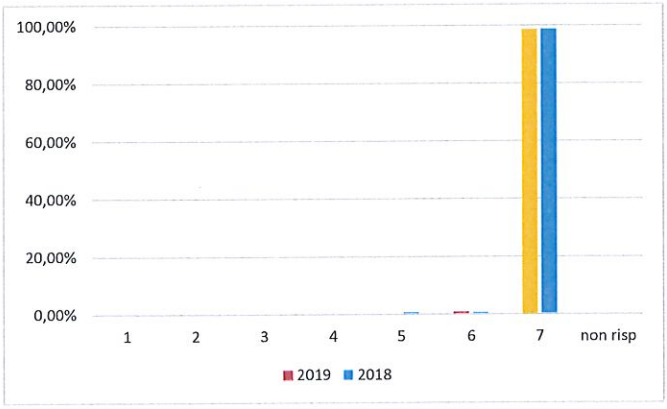
D03 - Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione

	2019		2018	
1	7	0,75%	4	0,36%
2	15	1,61%	5	0,46%
3	37	3,97%	24	2,19%
4	99	10,63%	65	5,93%
5	145	15,57%	171	15,59%
6	306	32,87%	398	36,28%
7	314	33,73%	426	38,83%
non risp	8	0,86%	4	0,36%
	931		**1097**	



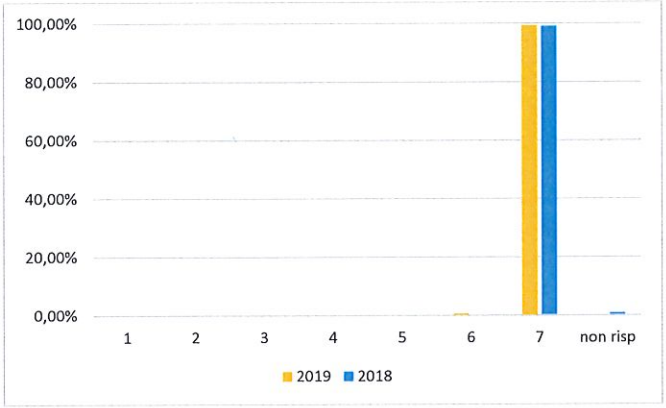
D04 - Servizio di Accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)

	2019		2018	
1	0	0,00%	1	0,09%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	1	0,11%	0	0,00%
4	3	0,32%	3	0,27%
5	2	0,21%	5	0,46%
6	7	0,75%	5	0,46%
7	918	98,60%	1082	98,63%
non risp	0	0,00%	1	0,09%
	931		**1097**	



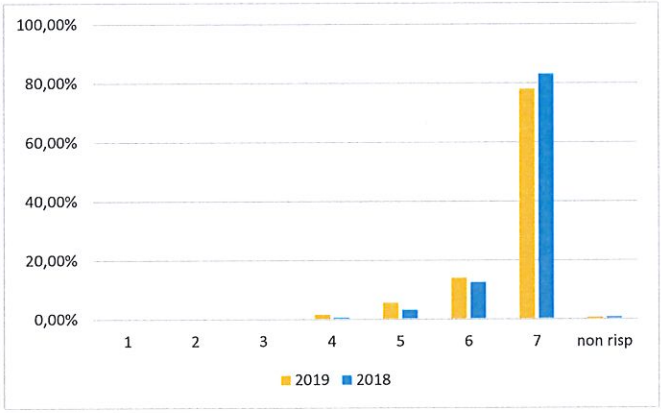
D05 - Accessibilita, comfort e pulizia degli ambienti

	2019		2018	
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	0	0,00%	0	0,00%
6	6	0,64%	2	0,18%
7	925	99,36%	1086	99,00%
non risp	0	0,00%	9	0,82%
	931		**1097**	



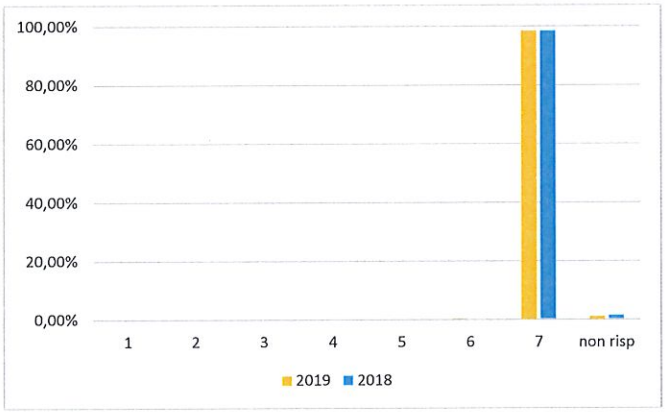
D06 - Rispetto degli orari previsti

	2019		2018	
1	0	0,00%	1	0,09%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	2	0,21%	3	0,27%
4	15	1,61%	5	0,46%
5	52	5,59%	34	3,10%
6	130	13,96%	137	12,49%
7	726	77,98%	910	82,95%
non risp	6	0,64%	7	0,64%
	931		**1097**	



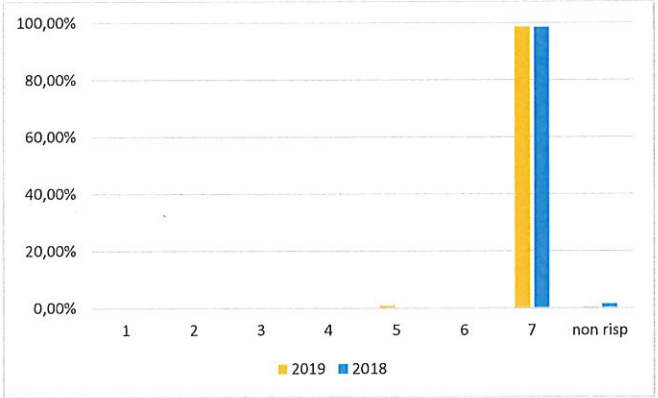
D07 - Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)

	2019		2018	
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	0	0,00%	2	0,18%
6	4	0,43%	2	0,18%
7	916	98,39%	1078	98,27%
non risp	11	1,18%	15	1,37%
	931		**1097**	



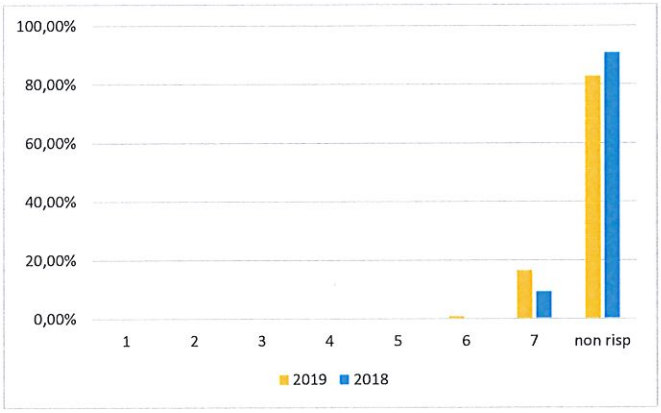
D08 - Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute

	2019		2018	
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	8	0,86%	1	0,09%
6	1	0,11%	1	0,09%
7	918	98,60%	1080	98,45%
non risp	4	0,43%	15	1,37%
	931		**1097**	



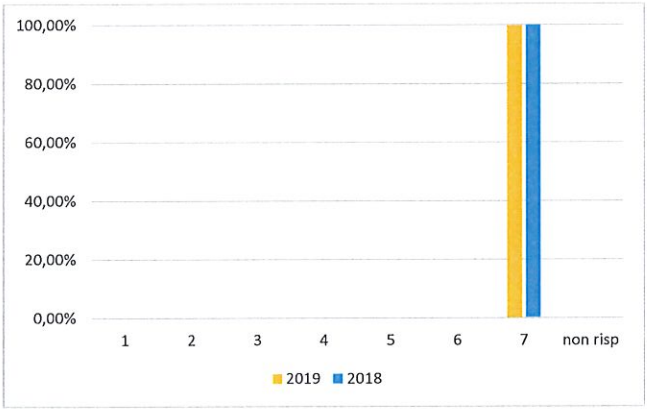
D09 - Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)

	2019		2018	
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	0	0,00%	1	0,09%
6	7	0,75%	0	0,00%
7	153	16,43%	101	9,21%
non risp	771	82,81%	995	90,70%
	931		**1097**	



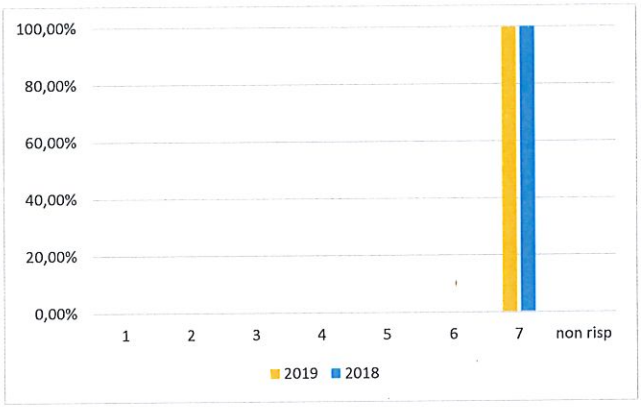
D10 - Rispetto della riservatezza personale

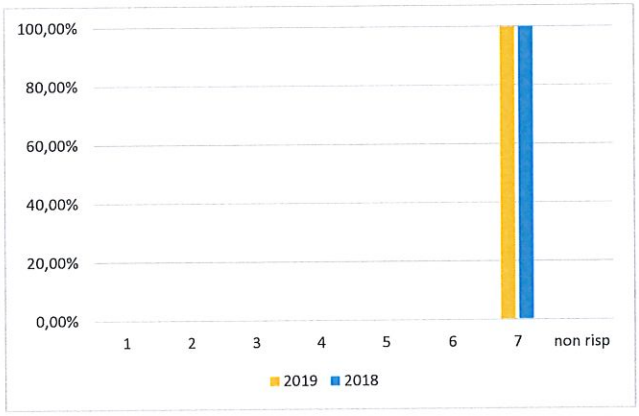
	2019		2018	
1	1	0,11%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	0	0,00%	0	0,00%
6	0	0,00%	0	0,00%
7	929	99,79%	1096	99,91%
non risp	1	0,11%	1	0,09%
	931		**1097**	



D11 - Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?

	2019		2018	
1	1	0,11%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	0	0,00%	0	0,00%
6	0	0,00%	0	0,00%
7	930	99,89%	1097	100,00%
non risp	0	0,00%	0	0,00%
	931		**1097**	



D12 - Consiglierebbe ad altri questa struttura?

	2019		2018	
1	1	0,11%	1	0,09%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	0	0,00%	0	0,00%
6	0	0,00%	0	0,00%
7	930	99,89%	1096	99,91%
non risp	0	0,00%	0	0,00%
	931		**1097**