

ANALISI CUSTOMER SATISFACTION 2020 AMBULATORI

		Scarso	Sufficiente	Ottimo	Voti dati	PUNTEGGIO med. Pesata
valori da 0 a 3						
1	Facilità per prenotazione	16	19	134	175	2,61
2	Accessibilità e orientamento	8	29	132	175	2,64
3	Liste di attesa	17	46	106	175	2,44
4	Tempo di attesa per la prestazione	43	33	93	175	2,22
5	Tempo di attesa per il ritiro del referto/esami	11	35	123	175	2,57
6	Adeguatezza degli ambienti	10	22	137	175	2,66
7	Cortesia (prenotazione, accettazione)	9	20	140	175	2,68
8	Disponibilità del personale medico	9	18	142	175	2,69
9	Rispetto privacy	12	14	143	175	2,68
10	Informazioni ricevute dai medici	8	21	140	175	2,69
11	Le istruzioni su terapie e comportamenti	9	22	138	175	2,67
12	Aspetti tecnico-professionali AMMINISTRAZIONE	9	31	129	175	2,62
13	Aspetti tecnico-professionali MEDICO	10	19	140	175	2,67
14	Aspetti tecnico-professionali INFERMIERISTICO	9	20	140	175	2,68
15	Giudizio complessivo	9	30	130	175	2,62

0

peso valori

1

2

3

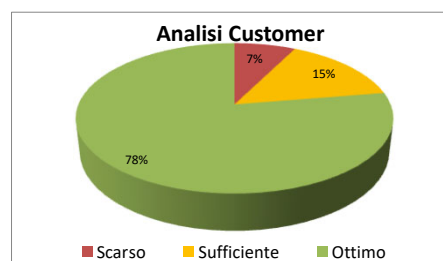
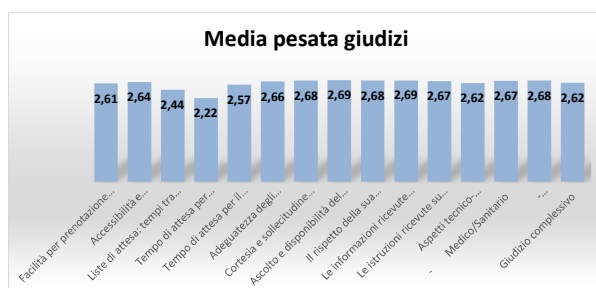
2.61

max =3

#

	189	379	1967	2535
%	7,5	15,0	77,6	100,0

Indice di soddisfazione = (somma di valori Suff. e Ottimo)	93
Questionari analizzati =	176



Giudizi per singolo quesito

