

Soddisfazione/insoddisfazione del cliente

Questionari di rilevamento soddisfazione cliente

Periodo di somministrazione: Tutto l'anno 2016

Questionari totali somministrati: 5.254 (4.624 nel 2015 - 5.173 nel 2014 - 4.059 nel 2013 - 3.448 nel 2012)

Possibile giudizio: voto da 1 a 7, con 1 = per niente soddisfatto – 7 = Molto soddisfatto

I giudizi sono stati raggruppati nel seguente modo:

- Negativo: voto da 1 a 3
- Neutro: voto 4
- Positivo: da 5 a 7

Cod.	Domanda	Dettaglio 2016				Voto medio anno						Diff. voto	
		Neg.	Neutro	Pos.	Media Voto	2015	2014	2013	2012	2011	2010	Media anni prec.	2016-Media Prec.
D02	Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello)	2,02%	1,66%	96,32%	6,51	6,37	6,37	6,41	6,34	6,48	6,34	6,39	0,12
D03	Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	2,14%	1,70%	96,17%	6,52	6,28	6,28	6,44	6,35	6,31	6,42	6,35	0,17
D04	Servizio di accettazione e pagamento ticket	2,75%	3,13%	94,13%	6,34	6,21	6,21	6,19	6,12	6,32	6,23	6,21	0,13
D05	Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	1,56%	3,26%	95,18%	6,33	6,31	6,31	6,37	6,26	6,39	6,25	6,32	0,01
D06	Rispetto degli orari previsti	3,26%	3,60%	93,14%	6,28	6,11	6,11	6,16	6,05	6,24	6,12	6,13	0,15
D07	Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita,cortesia)	2,36%	2,57%	95,06%	6,35	6,23	6,23	6,23	6,16	6,29	6,17	6,22	0,13
D08	Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	1,96%	2,61%	95,42%	6,36	6,24	6,24	6,25	6,13	6,22	6,12	6,20	0,16
D09	Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico	1,56%	2,17%	96,26%	6,38	6,25	6,25	6,23	6,19	6,24	6,16	6,22	0,16
D10	Rispetto della riservatezza personale	1,85%	2,69%	95,46%	6,40	6,29	6,29	6,29	6,25	6,35	6,24	6,29	0,11
D11	Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?	0,90%	1,60%	97,50%	6,48	6,39	6,39	6,42	6,36	6,45	6,31	6,39	0,09
D12	Consiglierebbe ad altri questa struttura?	1,18%	1,24%	97,58%	6,60	6,52	6,52	6,56	6,49	6,6	6,44	6,52	0,08