

## Soddisfazione/insoddisfazione del cliente

### Questionari di rilevamento soddisfazione cliente

Periodo di somministrazione: Tutto l'anno 2017

Questionari totali somministrati: 5.274 (5.254 del 2016 - 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 2017				Voto medio anno						Diff. voto	
		Neg.	Neutro	Pos.	Media Voto	2016	2015	2014	2013	2012	2011	Media anni prec.	2017-Media Prec.
D02	Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello)	2,90%	2,01%	95,09%	6,42	6,51	6,37	6,37	6,41	6,34	6,48	6,41	0,01
D03	Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	2,35%	2,14%	95,51%	6,47	6,52	6,28	6,28	6,44	6,35	6,31	6,36	0,11
D04	Servizio di accettazione e pagamento ticket	5,31%	3,28%	91,41%	6,18	6,34	6,21	6,21	6,19	6,12	6,32	6,23	-0,06
D05	Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	3,13%	3,07%	93,80%	6,24	6,33	6,31	6,31	6,37	6,26	6,39	6,33	-0,09
D06	Rispetto degli orari previsti	5,56%	3,30%	91,15%	6,16	6,28	6,11	6,11	6,16	6,05	6,24	6,16	0,00
D07	Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)	4,27%	2,64%	93,10%	6,24	6,35	6,23	6,23	6,23	6,16	6,29	6,25	-0,01
D08	Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	3,72%	2,62%	93,67%	6,28	6,36	6,24	6,24	6,25	6,13	6,22	6,24	0,04
D09	Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico	3,92%	2,46%	93,61%	6,25	6,38	6,25	6,25	6,23	6,19	6,24	6,26	-0,01
D10	Rispetto della riservatezza personale	4,06%	2,81%	93,14%	6,28	6,40	6,29	6,29	6,29	6,25	6,35	6,31	-0,03
D11	Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?	2,67%	1,76%	95,56%	6,39	6,48	6,39	6,39	6,42	6,36	6,45	6,42	-0,02
D12	Consiglierebbe ad altri questa struttura?	2,29%	1,10%	96,61%	6,55	6,60	6,52	6,52	6,56	6,49	6,6	6,55	0,00



Viale A. Moro, 81 - 25039 TRAVAGLIATO (BS)  
Tel. 030.6863573 - 030.6863139  
e-mail: info@geminirx.it

RADIOLOGIA GENERALE  
MAMMOGRAFIA  
ECOGRAFIA  
ECOCOLOR DOPPLER  
T.A.C.  
RISONANZA MAGNETICA  
M.O.C.

Data compilazione \_\_\_\_\_

**D01** Come ha prenotato?  
Telefonicamente 1<sup>1</sup> Allo sportello 2<sup>2</sup> Internet 3<sup>3</sup> Altro 4<sup>4</sup> Non so 5<sup>5</sup> Nessuna prenotazione 6<sup>6</sup>

Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?: (indicare da 1 a 7)

- D02** Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, Informazioni ricevute) 1<sup>1</sup> 2<sup>2</sup> 3<sup>3</sup> 4<sup>4</sup> 5<sup>5</sup> 6<sup>6</sup> 7<sup>7</sup>.  
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto
- D03** Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione 1<sup>1</sup> 2<sup>2</sup> 3<sup>3</sup> 4<sup>4</sup> 5<sup>5</sup> 6<sup>6</sup> 7<sup>7</sup>.  
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto
- D04** Servizio di accettazione e pagamento ticket 1<sup>1</sup> 2<sup>2</sup> 3<sup>3</sup> 4<sup>4</sup> 5<sup>5</sup> 6<sup>6</sup> 7<sup>7</sup>.  
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto
- D05** Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti 1<sup>1</sup> 2<sup>2</sup> 3<sup>3</sup> 4<sup>4</sup> 5<sup>5</sup> 6<sup>6</sup> 7<sup>7</sup>.  
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto
- D06** Rispetto degli orari previsti 1<sup>1</sup> 2<sup>2</sup> 3<sup>3</sup> 4<sup>4</sup> 5<sup>5</sup> 6<sup>6</sup> 7<sup>7</sup>.  
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto
- D07** Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia) 1<sup>1</sup> 2<sup>2</sup> 3<sup>3</sup> 4<sup>4</sup> 5<sup>5</sup> 6<sup>6</sup> 7<sup>7</sup>.  
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto
- D08** Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute 1<sup>1</sup> 2<sup>2</sup> 3<sup>3</sup> 4<sup>4</sup> 5<sup>5</sup> 6<sup>6</sup> 7<sup>7</sup>.  
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto
- D09** Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni) 1<sup>1</sup> 2<sup>2</sup> 3<sup>3</sup> 4<sup>4</sup> 5<sup>5</sup> 6<sup>6</sup> 7<sup>7</sup>.  
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto
- D10** Rispetto della riservatezza personale 1<sup>1</sup> 2<sup>2</sup> 3<sup>3</sup> 4<sup>4</sup> 5<sup>5</sup> 6<sup>6</sup> 7<sup>7</sup>.  
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto
- D11** Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio? 1<sup>1</sup> 2<sup>2</sup> 3<sup>3</sup> 4<sup>4</sup> 5<sup>5</sup> 6<sup>6</sup> 7<sup>7</sup>.  
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto
- D12** Consiglierebbe ad altri questa struttura? 1<sup>1</sup> 2<sup>2</sup> 3<sup>3</sup> 4<sup>4</sup> 5<sup>5</sup> 6<sup>6</sup> 7<sup>7</sup>.  
Assolutamente no Certamente si

**A13** Sesso M<sup>M</sup> F<sup>F</sup>

**A14** Età \_\_\_\_\_

**A15** Scolarità  
Nessuna 1<sup>1</sup>  
Scuola obbligo 2<sup>2</sup>  
Scuola superiore 3<sup>3</sup>  
Laurea 4<sup>4</sup>

**A16** Nazionalità  
Italiana 1<sup>1</sup>  
Europea 2<sup>2</sup>  
Extraeuropea 3<sup>3</sup>

Osservazioni/ reclami/ encomi