

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Di seguito il riepilogo degli esiti del questionario di gradimento del servizio Poliambulatori per l'anno 2017; su n. 676 consegnati ne sono **tornati n. 207 validi** (= numero comunicato all'ATS di Varese)

**D01** Come ha prenotato?

Telefonicamente     Allo sportello     Internet     Altro     Non so     Nessuna Prenotazione

**MEDIA TELEFONICA 28%    MEDIA SPORTELLO 56%    NESSUNA 16%**

**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)

**VALORE MEDIO = 6,34 %**

**D03** Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione

**VALORE MEDIO = 5,73 %**

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

**VALORE MEDIO = 6,43 %**

**D05** Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti

**VALORE MEDIO = 6,60 %**

**D06** Rispetto degli orari previsti

**VALORE MEDIO = 6,34 %**

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

**VALORE MEDIO = 6,46 %**

**D08** Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute

**VALORE MEDIO = 6,41 %**

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

**VALORE MEDIO = 6,35 %**

**D10** Rispetto della riservatezza personale

**VALORE MEDIO = 6,54 %**

**D11** COMPLESSIVAMENTE QUANTO È SODDISFATTO DEL NOSTRO SERVIZIO?

**VALORE MEDIO = 6,43 %**

**D12** CONSIGLIEREBBE AD ALTRI QUESTA STRUTTURA?

**VALORE MEDIO = 6,54 %**

FONDAZIONE



Raimondi Francesco