Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Lariana

Questionario di Customer Satisfaction

Tel.: 031.585.9402
Fax: 031.585.9858
e-mail:comunicazione@asst-lariana.it

N. Totale: 212 periodo di riferimento: gennaio 2018 - dicembre 2018

Poliambulatorio - Osp. Sant'Anna

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

	da "per nulla soddisfatto"		a "molto soddisfatto"	
	da 1 a 3	da 4 a 5	da 6 a 7	Non risposto
Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	19,34%	31,13%	42,45%	7,08%
Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	33,02%	25,47%	36,32%	5,19%
Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	20,75%	24,53%	51,42%	3,30%
Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	7,55%	26,89%	63,21%	2,36%
Rispetto degli orari previsti	50,94%	13,68%	31,60%	3,77%
Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)	22,64%	22,17%	49,53%	5,66%
Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	20,75%	23,11%	49,06%	7,08%
Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)	16,98%	24,06%	54,25%	4,72%
Rispetto della riservatezza personale	13,21%	20,75%	61,32%	4,72%
Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?	29,25%	27,83%	39,62%	3,30%
Consiglierebbe ad altri questa struttura? (da "assolutamente no" a "certamente sì")	25,00%	25,47%	44,81%	4,72%

Informazioni personali:

Nazionalità: **Italiana:** 90,09% **Europea:** 3,30% **Extraeuropea:** 1,42%

Età: **<40:** 20,28% **40-65:** 44,81% **>65:** 26,89%

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Lariana

Questionario di Customer Satisfaction

Tel.: 031.585.9402
Fax: 031.585.9858
e-mail:comunicazione@asst-lariana.it

N. Totale: 46 periodo di riferimento: gennaio 2018 - dicembre 2018

Poliambulatorio - Via Napoleona

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

	da "per nulla soddisfatto"		a "molto soddisfatto"	
	da 1 a 3	da 4 a 5	da 6 a 7	Non risposto
Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	36,96%	26,09%	34,78%	2,17%
Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	45,65%	21,74%	32,61%	0,00%
Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	30,43%	34,78%	32,61%	2,17%
Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	6,52%	36,96%	54,35%	2,17%
Rispetto degli orari previsti	58,70%	4,35%	28,26%	8,70%
Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)	32,61%	19,57%	39,13%	8,70%
Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	26,09%	34,78%	36,96%	2,17%
Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)	28,26%	26,09%	34,78%	10,87%
Rispetto della riservatezza personale	10,87%	32,61%	39,13%	17,39%
Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?	41,30%	30,43%	26,09%	2,17%
Consiglierebbe ad altri questa struttura? (da "assolutamente no" a "certamente sì")	43,48%	19,57%	34,78%	2,17%

Informazioni personali:

Nazionalità: **Italiana:** 91,30% **Europea:** 4,35% **Extraeuropea:**

Età: **<40:** 19,57% **40-65:** 47,83% **>65:** 26,09%

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Lariana

Questionario di Customer Satisfaction

Tel.: 031.585.9402
Fax: 031.585.9858
e-mail:comunicazione@asst-lariana.it

N. Totale: 533

periodo di riferimento: gennaio 2018 - dicembre 2018

Poliambulatorio - Cantù

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

	da "per nulla soddisfatto"		a "molto soddisfatto"	
	da 1 a 3	da 4 a 5	da 6 a 7	Non risposto
Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	12,01%	20,26%	64,17%	3,56%
Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	14,45%	22,70%	61,73%	1,13%
Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	12,57%	21,20%	65,10%	1,13%
Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	8,26%	19,89%	70,36%	1,50%
Rispetto degli orari previsti	9,76%	9,38%	78,42%	2,44%
Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)	3,94%	5,25%	88,18%	2,63%
Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	3,00%	8,07%	87,99%	0,94%
Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)	3,00%	6,75%	89,68%	0,56%
Rispetto della riservatezza personale	2,81%	9,19%	86,12%	1,88%
Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?	4,50%	13,13%	81,80%	0,56%
Consiglierebbe ad altri questa struttura? (da "assolutamente no" a "certamente sì")	4,13%	12,38%	81,24%	2,25%

Informazioni personali:

Nazionalità: **Italiana:** 90,62% **Europea:** 3,56% **Extraeuropea:** 1,88%

Età: **<40:** 18,39% **40-65:** 41,28% **>65:** 29,64%

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Lariana

Questionario di Customer Satisfaction

Tel.: 031.585.9402
Fax: 031.585.9858
e-mail:comunicazione@asst-lariana.it

N. Totale: 90

periodo di riferimento: gennaio 2018 - dicembre 2018

Poliambulatorio - Mariano Comense

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

	da "per nulla soddisfatto"		a "molto soddisfatto"	
	da 1 a 3	da 4 a 5	da 6 a 7	Non risposto
Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	18,89%	28,89%	52,22%	0,00%
Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	26,67%	33,33%	40,00%	0,00%
Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	26,67%	25,56%	47,78%	0,00%
Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	18,89%	15,56%	65,56%	0,00%
Rispetto degli orari previsti	16,67%	16,67%	65,56%	1,11%
Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)	6,67%	13,33%	80,00%	0,00%
Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	5,56%	7,78%	83,33%	3,33%
Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)	6,67%	8,89%	83,33%	1,11%
Rispetto della riservatezza personale	3,33%	6,67%	86,67%	3,33%
Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?	6,67%	11,11%	81,11%	1,11%
Consiglierebbe ad altri questa struttura? (da "assolutamente no" a "certamente sì")	12,22%	6,67%	80,00%	1,11%

Informazioni personali:

Nazionalità: **Italiana:** 91,11% **Europea:** 3,33% **Extraeuropea:** 1,11%

Età: **<40:** 17,78% **40-65:** 43,33% **>65:** 32,22%

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Lariana

Questionario di Customer Satisfaction

Tel.: 031.585.9402
Fax: 031.585.9858
e-mail:comunicazione@asst-lariana.it

N. Totale: 102

periodo di riferimento: gennaio 2018 - dicembre 2018

Poliambulatorio - Pontelambro

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

	da "per nulla soddisfatto"		a "molto soddisfatto"	
	da 1 a 3	da 4 a 5	da 6 a 7	Non risposto
Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	2,94%	14,71%	82,35%	0,00%
Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	9,80%	30,39%	58,82%	0,98%
Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	6,86%	13,73%	78,43%	0,98%
Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	3,92%	33,33%	62,75%	0,00%
Rispetto degli orari previsti	2,94%	9,80%	81,37%	5,88%
Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)	0,98%	6,86%	91,18%	0,98%
Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	1,96%	3,92%	93,14%	0,98%
Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Rispetto della riservatezza personale	0,00%	0,98%	99,02%	0,00%
Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?	0,98%	3,92%	94,12%	0,98%
Consiglierebbe ad altri questa struttura? (da "assolutamente no" a "certamente sì")	0,98%	3,92%	93,14%	1,96%

Informazioni personali:

Nazionalità: **Italiana:** 82,35% **Europea:** 10,78% **Extraeuropea:** 4,90%

Età: **<40:** 13,73% **40-65:** 37,25% **>65:** 40,20%

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Lariana

Questionario di Customer Satisfaction

Tel.: 031.585.9402
Fax: 031.585.9858
e-mail:comunicazione@asst-lariana.it

N. Totale: 619

periodo di riferimento: gennaio 2018 - dicembre 2018

Poliambulatorio - Lomazzo

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

	da "per nulla soddisfatto"		a "molto soddisfatto"	
	da 1 a 3	da 4 a 5	da 6 a 7	Non risposto
Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	0,81%	5,65%	93,21%	0,32%
Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	3,88%	24,56%	71,57%	0,00%
Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	0,32%	3,07%	96,61%	0,00%
Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	4,68%	15,67%	79,48%	0,16%
Rispetto degli orari previsti	0,81%	2,91%	95,96%	0,32%
Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)	0,16%	0,16%	99,68%	0,00%
Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	0,16%	0,48%	99,35%	0,00%
Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)	0,16%	0,48%	99,35%	0,00%
Rispetto della riservatezza personale	0,00%	0,97%	99,03%	0,00%
Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?	0,32%	1,29%	98,22%	0,16%
Consiglierebbe ad altri questa struttura? (da "assolutamente no" a "certamente sì")	0,16%	1,29%	98,38%	0,16%

Informazioni personali:

Nazionalità: **Italiana:** 83,84% **Europea:** 2,42% **Extraeuropea:** 4,85%

Età: **<40:** 22,29% **40-65:** 34,25% **>65:** 20,84%

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Lariana

Questionario di Customer Satisfaction

Tel.: 031.585.9402
Fax: 031.585.9858
e-mail:comunicazione@asst-lariana.it

N. Totale: 50

periodo di riferimento: gennaio 2018 - dicembre 2018

Poliambulatorio - Olgiate Comasco

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

	da "per nulla soddisfatto"		a "molto soddisfatto"	
	da 1 a 3	da 4 a 5	da 6 a 7	Non risposto
Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	16,00%	34,00%	50,00%	0,00%
Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	12,00%	44,00%	44,00%	0,00%
Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	12,00%	38,00%	50,00%	0,00%
Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	0,00%	8,00%	92,00%	0,00%
Rispetto degli orari previsti	2,00%	14,00%	84,00%	0,00%
Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)	2,00%	14,00%	80,00%	4,00%
Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	2,00%	6,00%	92,00%	0,00%
Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)	2,00%	4,00%	94,00%	0,00%
Rispetto della riservatezza personale	2,00%	4,00%	94,00%	0,00%
Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?	2,00%	4,00%	94,00%	0,00%
Consiglierebbe ad altri questa struttura? (da "assolutamente no" a "certamente sì")	2,00%	2,00%	96,00%	0,00%

Informazioni personali:

Nazionalità: **Italiana:** 92,00% **Europea:** 6,00% **Extraeuropea:**

Età: **<40:** 24,00% **40-65:** 48,00% **>65:** 16,00%

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Lariana

Questionario di Customer Satisfaction

Tel.: 031.585.9402
Fax: 031.585.9858
e-mail:comunicazione@asst-lariana.it

N. Totale: 282 periodo di riferimento: gennaio 2018 - dicembre 2018

Endoscopia - Osp. Sant'Anna

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

	da "per nulla soddisfatto"		a "molto soddisfatto"	
	da 1 a 3	da 4 a 5	da 6 a 7	Non risposto
Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	1,42%	11,35%	86,88%	0,35%
Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	7,09%	19,15%	72,70%	1,06%
Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	1,42%	12,77%	82,27%	3,55%
Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	0,71%	2,13%	96,45%	0,71%
Rispetto degli orari previsti	1,42%	8,16%	89,72%	0,71%
Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)	0,71%	1,42%	97,52%	0,35%
Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	1,06%	4,61%	92,91%	1,42%
Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)	0,71%	1,77%	97,52%	0,00%
Rispetto della riservatezza personale	1,06%	1,42%	97,16%	0,35%
Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?	1,06%	0,71%	97,52%	0,71%
Consiglierebbe ad altri questa struttura? (da "assolutamente no" a "certamente sì")	0,35%	1,06%	97,52%	1,06%

Informazioni personali:

Nazionalità: **Italiana:** 93,62% **Europea:** 4,26% **Extraeuropea:**

Età: **<40:** 4,96% **40-65:** 67,02% **>65:** 26,60%

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Lariana

Questionario di Customer Satisfaction

Tel.: 031.585.9402
Fax: 031.585.9858
e-mail:comunicazione@asst-lariana.it

N. Totale: 268 periodo di riferimento: gennaio 2018 - dicembre 2018

Radioterapia - Osp. Sant'Anna

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

	da "p er nulla soddisfatto" da 1 a 3	da 4 a 5	a "molto soddisfatto" da 6 a 7	Non risposto
Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	1,49%	6,34%	88,81%	3,36%
Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	4,10%	13,06%	79,48%	3,36%
Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	0,75%	7,46%	84,70%	7,09%
Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	1,12%	1,87%	96,27%	0,75%
Rispetto degli orari previsti	2,61%	2,99%	92,91%	1,49%
Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)	0,75%	1,87%	96,64%	0,75%
Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	0,75%	2,24%	96,27%	0,75%
Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)	0,75%	1,12%	97,76%	0,37%
Rispetto della riservatezza personale	0,75%	1,12%	97,01%	1,12%
Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?	0,75%	1,87%	97,01%	0,37%
Consiglierebbe ad altri questa struttura? (da "assolutamente no" a "certamente sì")	0,75%	1,12%	97,39%	0,75%

Informazioni personali:

Nazionalità: **Italiana:** 93,66% **Europea:** 2,99% **Extraeuropea:** 0,37%

Età: **<40:** **40-65:** 37,31% **>65:** 59,33%

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Lariana

Questionario di Customer Satisfaction

Tel.: 031.585.9402
Fax: 031.585.9858
e-mail:comunicazione@asst-lariana.it

N. Totale: 9

periodo di riferimento: gennaio 2018 - dicembre 2018

Ambulatorio Malattie Infettive - Osp. Sant'Anna

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

	da "per nulla soddisfatto"		a "molto soddisfatto"	
	da 1 a 3	da 4 a 5	da 6 a 7	Non risposto
Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	0,00%	33,33%	66,67%	0,00%
Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	11,11%	33,33%	55,56%	0,00%
Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	11,11%	33,33%	55,56%	0,00%
Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	0,00%	11,11%	88,89%	0,00%
Rispetto degli orari previsti	0,00%	33,33%	66,67%	0,00%
Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	0,00%	33,33%	66,67%	0,00%
Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Rispetto della riservatezza personale	0,00%	11,11%	88,89%	0,00%
Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?	0,00%	11,11%	88,89%	0,00%
Consiglierebbe ad altri questa struttura? (da "assolutamente no" a "certamente sì")	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%

Informazioni personali:

Nazionalità:	**Italiana:**	66,67%	**Europea:**	11,11%	**Extraeuropea:**	11,11%
Età:	**<40:**	33,33%	**40-65:**	22,22%	**>65:**	22,22%

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Lariana

Questionario di Customer Satisfaction

Tel.: 031.585.9402
Fax: 031.585.9858
e-mail:comunicazione@asst-lariana.it

N. Totale: 33 periodo di riferimento: gennaio 2018 - dicembre 2018

Centro Prelievi - Via Napoleona

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

	da "per nulla soddisfatto"		a "molto soddisfatto"	
	da 1 a 3	da 4 a 5	da 6 a 7	Non risposto
Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	54,55%	9,09%	30,30%	6,06%
Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	63,64%	6,06%	24,24%	6,06%
Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	60,61%	12,12%	24,24%	3,03%
Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	48,48%	24,24%	24,24%	3,03%
Rispetto degli orari previsti	54,55%	12,12%	24,24%	9,09%
Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)	30,30%	33,33%	33,33%	3,03%
Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	42,42%	24,24%	30,30%	3,03%
Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)	33,33%	30,30%	30,30%	6,06%
Rispetto della riservatezza personale	24,24%	27,27%	42,42%	6,06%
Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?	48,48%	30,30%	18,18%	3,03%
Consiglierebbe ad altri questa struttura? (da "assolutamente no" a "certamente sì")	42,42%	33,33%	21,21%	3,03%

Informazioni personali:

Nazionalità: **Italiana:** 84,85% **Europea:** 3,03% **Extraeuropea:** 3,03%

Età: **<40:** 21,21% **40-65:** 48,48% **>65:** 18,18%

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Lariana

Questionario di Customer Satisfaction

Tel.: 031.585.9402
Fax: 031.585.9858
e-mail:comunicazione@asst-lariana.it

N. Totale: 861 periodo di riferimento: gennaio 2018 - dicembre 2018

Prericovero - Via Napoleona

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

	da "per nulla soddisfatto"		a "molto soddisfatto"	
	da 1 a 3	da 4 a 5	da 6 a 7	Non risposto
Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	2,67%	16,03%	76,77%	4,53%
Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	10,80%	21,37%	65,39%	2,44%
Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	2,44%	14,75%	73,98%	8,83%
Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	1,74%	12,78%	84,90%	0,58%
Rispetto degli orari previsti	3,48%	16,49%	78,51%	1,51%
Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)	0,58%	8,01%	91,06%	0,35%
Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	0,46%	5,69%	93,38%	0,46%
Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)	1,05%	5,69%	92,68%	0,58%
Rispetto della riservatezza personale	1,63%	7,78%	89,66%	0,93%
Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?	0,70%	9,76%	88,62%	0,93%
Consiglierebbe ad altri questa struttura? (da "assolutamente no" a "certamente sì")	1,28%	8,13%	90,13%	0,46%

Informazioni personali:

Nazionalità: **Italiana:** 94,31% **Europea:** 2,90% **Extraeuropea:** 0,58%

Età: **<40:** 18,23% **40-65:** 46,23% **>65:** 32,06%

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Lariana

Questionario di Customer Satisfaction

Tel.: 031.585.9402
Fax: 031.585.9858
e-mail:comunicazione@asst-lariana.it

N. Totale: 35 periodo di riferimento: gennaio 2018 - dicembre 2018

Radiologia - Via Napoleona

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

	da "per nulla soddisfatto"		a "molto soddisfatto"	
	da 1 a 3	da 4 a 5	da 6 a 7	Non risposto
Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	20,00%	17,14%	62,86%	0,00%
Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	22,86%	22,86%	51,43%	2,86%
Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	22,86%	25,71%	45,71%	5,71%
Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	14,29%	14,29%	65,71%	5,71%
Rispetto degli orari previsti	14,29%	11,43%	68,57%	5,71%
Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)	14,29%	17,14%	51,43%	17,14%
Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	20,00%	8,57%	65,71%	5,71%
Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)	17,14%	11,43%	68,57%	2,86%
Rispetto della riservatezza personale	14,29%	5,71%	71,43%	8,57%
Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?	20,00%	8,57%	68,57%	2,86%
Consiglierebbe ad altri questa struttura? (da "assolutamente no" a "certamente sì")	20,00%	2,86%	74,29%	2,86%

Informazioni personali:

Nazionalità: **Italiana:** 91,43% **Europea:** 2,86% **Extraeuropea:** 2,86%

Età: **<40:** 11,43% **40-65:** 54,29% **>65:** 22,86%

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Lariana

Questionario di Customer Satisfaction

Tel.: 031.585.9402
Fax: 031.585.9858
e-mail:comunicazione@asst-lariana.it

N. Totale: 45 periodo di riferimento: gennaio 2018 - dicembre 2018

Diagnostica senologica - Via Napoleona

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

	da "per nulla soddisfatto" da 1 a 3	da 4 a 5	a "molto soddisfatto" da 6 a 7	Non risposto
Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	4,44%	31,11%	55,56%	8,89%
Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	11,11%	24,44%	55,56%	8,89%
Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	13,33%	22,22%	55,56%	8,89%
Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	15,56%	26,67%	57,78%	0,00%
Rispetto degli orari previsti	20,00%	24,44%	51,11%	4,44%
Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)	11,11%	26,67%	62,22%	0,00%
Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	8,89%	22,22%	66,67%	2,22%
Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)	13,33%	13,33%	73,33%	0,00%
Rispetto della riservatezza personale	8,89%	22,22%	60,00%	8,89%
Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?	15,56%	17,78%	66,67%	0,00%
Consiglierebbe ad altri questa struttura? (da "assolutamente no" a "certamente sì")	13,33%	17,78%	66,67%	2,22%

Informazioni personali:

Nazionalità: **Italiana:** 91,11% **Europea:** 2,22% **Extraeuropea:**

Età: **<40:** 2,22% **40-65:** 60,00% **>65:** 22,22%

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Lariana

Questionario di Customer Satisfaction

Tel.: 031.585.9402
Fax: 031.585.9858
e-mail:comunicazione@asst-lariana.it

N. Totale: 227 periodo di riferimento: gennaio 2018 - dicembre 2018

Dermatologia Ambulatorio - Via Napoleona

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

	da "per nulla soddisfatto"		a "molto soddisfatto"	
	da 1 a 3	da 4 a 5	da 6 a 7	Non risposto
Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	1,32%	19,38%	78,85%	0,44%
Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	0,44%	22,47%	76,65%	0,44%
Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	0,00%	19,38%	80,62%	0,00%
Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	0,00%	19,82%	79,30%	0,88%
Rispetto degli orari previsti	1,32%	23,79%	74,01%	0,88%
Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)	0,00%	18,06%	81,06%	0,88%
Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	0,00%	17,62%	82,38%	0,00%
Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)	0,00%	17,62%	82,38%	0,00%
Rispetto della riservatezza personale	0,00%	17,62%	82,38%	0,00%
Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?	0,00%	18,94%	81,06%	0,00%
Consiglierebbe ad altri questa struttura? (da "assolutamente no" a "certamente sì")	0,00%	18,50%	81,06%	0,44%

Informazioni personali:

Nazionalità: **Italiana:** 74,01% **Europea:** 7,49% **Extraeuropea:** 2,20%

Età: **<40:** 20,26% **40-65:** 52,86% **>65:** 24,67%

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Lariana

Questionario di Customer Satisfaction

Tel.: 031.585.9402
Fax: 031.585.9858
e-mail:comunicazione@asst-lariana.it

N. Totale: 240

periodo di riferimento: gennaio 2018 - dicembre 2018

Diabetologia Ambulatorio - Via Napoleona

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

	da "per nulla soddisfatto"		a "molto soddisfatto"	
	da 1 a 3	da 4 a 5	da 6 a 7	Non risposto
Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	2,08%	12,50%	83,75%	1,67%
Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	7,08%	17,92%	72,92%	2,08%
Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	3,75%	16,25%	76,67%	3,33%
Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	0,00%	7,92%	92,08%	0,00%
Rispetto degli orari previsti	2,92%	12,50%	81,67%	2,92%
Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)	0,42%	7,08%	90,83%	1,67%
Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	0,42%	9,58%	89,17%	0,83%
Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)	0,42%	5,83%	93,33%	0,42%
Rispetto della riservatezza personale	0,83%	7,08%	90,42%	1,67%
Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?	0,42%	5,42%	92,08%	2,08%
Consiglierebbe ad altri questa struttura? (da "assolutamente no" a "certamente sì")	0,83%	5,00%	91,25%	2,92%

Informazioni personali:

Nazionalità: **Italiana:** 78,33% **Europea:** 9,58% **Extraeuropea:** 1,67%

Età: **<40:** 3,75% **40-65:** 47,08% **>65:** 42,92%

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Lariana

Questionario di Customer Satisfaction

Tel.: 031.585.9402
Fax: 031.585.9858
e-mail:comunicazione@asst-lariana.it

N. Totale: 14 periodo di riferimento: gennaio 2018 - dicembre 2018

UONPIA - Via Napoleona

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

	da "per nulla soddisfatto"		a "molto soddisfatto"	
	da 1 a 3	da 4 a 5	da 6 a 7	Non risposto
Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	28,57%	21,43%	50,00%	0,00%
Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	42,86%	21,43%	35,71%	0,00%
Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	21,43%	14,29%	42,86%	21,43%
Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	35,71%	14,29%	50,00%	0,00%
Rispetto degli orari previsti	14,29%	28,57%	57,14%	0,00%
Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)	14,29%	7,14%	78,57%	0,00%
Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	7,14%	14,29%	78,57%	0,00%
Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)	7,14%	14,29%	64,29%	14,29%
Rispetto della riservatezza personale	7,14%	14,29%	71,43%	7,14%
Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?	7,14%	42,86%	50,00%	0,00%
Consiglierebbe ad altri questa struttura? (da "assolutamente no" a "certamente sì")	28,57%	28,57%	42,86%	0,00%

Informazioni personali:

Nazionalità: **Italiana:** 71,43% **Europea:** 21,43% **Extraeuropea:** 7,14%

Età: **<40:** 42,86% **40-65:** 42,86% **>65:**

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Lariana

Questionario di Customer Satisfaction

Tel.: 031.585.9402
Fax: 031.585.9858
e-mail:comunicazione@asst-lariana.it

N. Totale: 178

periodo di riferimento: gennaio 2018 - dicembre 2018

Endoscopia - Cantù

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

	da "per nulla soddisfatto"		a "molto soddisfatto"	
	da 1 a 3	da 4 a 5	da 6 a 7	Non risposto
Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	3,37%	12,36%	79,21%	5,06%
Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	11,80%	19,66%	66,85%	1,69%
Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	3,37%	17,98%	69,10%	9,55%
Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	3,37%	9,55%	86,52%	0,56%
Rispetto degli orari previsti	1,69%	4,49%	91,57%	2,25%
Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)	0,56%	3,37%	95,51%	0,56%
Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	0,56%	4,49%	91,57%	3,37%
Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)	0,56%	1,69%	97,19%	0,56%
Rispetto della riservatezza personale	1,12%	2,25%	93,82%	2,81%
Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?	0,56%	2,81%	96,07%	0,56%
Consiglierebbe ad altri questa struttura? (da "assolutamente no" a "certamente sì")	1,12%	3,93%	92,70%	2,25%

Informazioni personali:

Nazionalità: **Italiana:** 94,38% **Europea:** 0,56% **Extraeuropea:** 0,56%

Età: **<40:** 8,43% **40-65:** 51,12% **>65:** 29,78%

Questionario di Customer Satisfaction

Tel.: 031.585.9402
Fax: 031.585.9858
e-mail:comunicazione@asst-lariana.it

N. Totale: 38

periodo di riferimento: gennaio 2018 - dicembre 2018

Centro Trasfusionale - Cantù

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

	da "per nulla soddisfatto"		a "molto soddisfatto"	
	da 1 a 3	da 4 a 5	da 6 a 7	Non risposto
Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	2,63%	10,53%	73,68%	13,16%
Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	2,63%	13,16%	71,05%	13,16%
Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	2,63%	10,53%	81,58%	5,26%
Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	0,00%	13,16%	84,21%	2,63%
Rispetto degli orari previsti	2,63%	15,79%	76,32%	5,26%
Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)	0,00%	2,63%	97,37%	0,00%
Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	0,00%	13,16%	84,21%	2,63%
Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)	0,00%	10,53%	89,47%	0,00%
Rispetto della riservatezza personale	0,00%	10,53%	89,47%	0,00%
Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?	2,63%	7,89%	89,47%	0,00%
Consiglierebbe ad altri questa struttura? (da "assolutamente no" a "certamente sì")	2,63%	5,26%	89,47%	2,63%

Informazioni personali:

Nazionalità: **Italiana:** 97,37% **Europea:** 2,63% **Extraeuropea:**

Età: **<40:** 26,32% **40-65:** 73,68% **>65:**

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Lariana

Questionario di Customer Satisfaction

Tel.: 031.585.9402
Fax: 031.585.9858
e-mail:comunicazione@asst-lariana.it

N. Totale: 41

periodo di riferimento: gennaio 2018 - dicembre 2018

Ambulatorio PMA - Cantù

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

	da "per nulla soddisfatto"		a "molto soddisfatto"	
	da 1 a 3	da 4 a 5	da 6 a 7	Non risposto
Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	36,59%	41,46%	19,51%	2,44%
Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	29,27%	41,46%	29,27%	0,00%
Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	2,44%	58,54%	39,02%	0,00%
Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	4,88%	53,66%	41,46%	0,00%
Rispetto degli orari previsti	56,10%	17,07%	24,39%	2,44%
Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)	14,63%	24,39%	60,98%	0,00%
Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	9,76%	34,15%	56,10%	0,00%
Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)	9,76%	17,07%	73,17%	0,00%
Rispetto della riservatezza personale	12,20%	34,15%	53,66%	0,00%
Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?	12,20%	46,34%	39,02%	2,44%
Consiglierebbe ad altri questa struttura? (da "assolutamente no" a "certamente sì")	14,63%	26,83%	58,54%	0,00%

Informazioni personali:

Nazionalità: **Italiana:** 85,37% **Europea:** 9,76% **Extraeuropea:**

Età: **<40:** 70,73% **40-65:** 21,95% **>65:**

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Lariana

Questionario di Customer Satisfaction

Tel.: 031.585.9402
Fax: 031.585.9858
e-mail:comunicazione@asst-lariana.it

N. Totale: 31

periodo di riferimento: gennaio 2018 - dicembre 2018

UONPIA - Cantù

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

	da "per nulla soddisfatto"		a "molto soddisfatto"	
	da 1 a 3	da 4 a 5	da 6 a 7	Non risposto
Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	19,35%	25,81%	51,61%	3,23%
Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	32,26%	32,26%	32,26%	3,23%
Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	22,58%	19,35%	54,84%	3,23%
Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	19,35%	19,35%	61,29%	0,00%
Rispetto degli orari previsti	12,90%	9,68%	74,19%	3,23%
Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)	6,45%	9,68%	83,87%	0,00%
Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	6,45%	9,68%	83,87%	0,00%
Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)	6,45%	16,13%	74,19%	3,23%
Rispetto della riservatezza personale	6,45%	19,35%	74,19%	0,00%
Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?	9,68%	22,58%	67,74%	0,00%
Consiglierebbe ad altri questa struttura? (da "assolutamente no" a "certamente sì")	3,23%	32,26%	64,52%	0,00%

Informazioni personali:

Nazionalità: **Italiana:** 93,55% **Europea:** **Extraeuropea:** 6,45%

Età: **<40:** 51,61% **40-65:** 45,16% **>65:** 3,23%

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Lariana

Questionario di Customer Satisfaction

Tel.: 031.585.9402
Fax: 031.585.9858
e-mail:comunicazione@asst-lariana.it

N. Totale: 26

periodo di riferimento: gennaio 2018 - dicembre 2018

Ambulatorio Diabetologia - Mariano Comense

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

	da "per nulla soddisfatto"		a "molto soddisfatto"	
	da 1 a 3	da 4 a 5	da 6 a 7	Non risposto
Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	11,54%	3,85%	80,77%	3,85%
Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	0,00%	11,54%	84,62%	3,85%
Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)	15,38%	3,85%	76,92%	3,85%
Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	0,00%	7,69%	92,31%	0,00%
Rispetto degli orari previsti	3,85%	7,69%	88,46%	0,00%
Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)	0,00%	3,85%	92,31%	3,85%
Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	0,00%	7,69%	92,31%	0,00%
Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Rispetto della riservatezza personale	0,00%	0,00%	92,31%	7,69%
Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?	3,85%	3,85%	92,31%	0,00%
Consiglierebbe ad altri questa struttura? (da "assolutamente no" a "certamente sì")	7,69%	0,00%	88,46%	3,85%

Informazioni personali:

Nazionalità: **Italiana:** 84,62% **Europea:** 3,85% **Extraeuropea:** 7,69%

Età: **<40:** 11,54% **40-65:** 50,00% **>65:** 30,77%