



STATIC Centro Chiroterapeutico di Brescia SRL

FISIATRIA: Responsabile Dott.ssa Silvia Ceriani

RADIOLOGIA e servizio ECOGRAFIA: Responsabile Dott. Gian Mario Favagrossa

ORTOPEDIA: Responsabile Dott. Claudio Gilardoni

CARDIOLOGIA: Responsabile Dott. Claudio Pezzotti

Dir.San.: Dott. CLAUDIO GILARDONI

25124 Brescia – Via Rodi, 73 - Tel. 030 2425500 (4 linee) – Fax 030 2425442

E-mail: info@static.it - Sito: www.static.it

CERTIFICATO ISO 9001 Accreditato con il S.S.N.



Data compilazione _____

D01 Come ha prenotato?

Telefonicamente 1¹ Allo sportello 2² Internet 3³ Altro 4⁴ Non so 5⁵ Nessuna prenotazione 6⁶

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) 1¹ 2² 3³ 4⁴ 5⁵ 6⁶ 7⁷.
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto
- D03** Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione 1¹ 2² 3³ 4⁴ 5⁵ 6⁶ 7⁷.
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto
- D04** Servizio di accettazione e pagamento ticket 1¹ 2² 3³ 4⁴ 5⁵ 6⁶ 7⁷.
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto
- D05** Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti 1¹ 2² 3³ 4⁴ 5⁵ 6⁶ 7⁷.
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto
- D06** Rispetto degli orari previsti 1¹ 2² 3³ 4⁴ 5⁵ 6⁶ 7⁷.
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto
- D07** Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia) 1¹ 2² 3³ 4⁴ 5⁵ 6⁶ 7⁷.
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto
- D08** Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute 1¹ 2² 3³ 4⁴ 5⁵ 6⁶ 7⁷.
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto
- D09** Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni) 1¹ 2² 3³ 4⁴ 5⁵ 6⁶ 7⁷.
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto
- D10** Rispetto della riservatezza personale 1¹ 2² 3³ 4⁴ 5⁵ 6⁶ 7⁷.
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto
- D11** Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio? 1¹ 2² 3³ 4⁴ 5⁵ 6⁶ 7⁷.
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto
- D12** Consiglierebbe ad altri questa struttura? 1¹ 2² 3³ 4⁴ 5⁵ 6⁶ 7⁷.
Assolutamente no Certamente sì

A13 Sesso M^M F^F

A14 Età _____

A15 Scolarità
Nessuna 1¹
Scuola obbligo 2²
Scuola superiore 3³
Laurea 4⁴

A16 Nazionalità
Italiana 1¹
Europea 2²
Extraeuropea 3³

Osservazioni/ reclami/ encomi

Customer Satisfaction

2017

Questionari totali raccolti: 429

Possibile giudizio: voto da 1 a 7, con 1= per niente soddisfatto e 7=molto soddisfatto

Abbiamo considerato SODDISFATTI coloro che hanno risposto formulando un giudizio da 6 a 7, mentre abbiamo considerato INSODDISFATTI coloro che hanno indicato la valutazione da 1 a 5. Abbiamo, inoltre, tenuto conto di coloro che non hanno risposto alla domanda.

Quanto è soddisfatto ?	% SODDISFATTI	% INSODDISFATTI	% NON RISPONDE
SERVIZIO DI PRENOTAZIONE	80,7	19,3	-
TEMPO DI ATTESA	73,9	26,1	-
ACCETTAZIONE E PAGAMENTO TICKET	77,6	21,9	0,5
ACCESSIBILITA', COMFORT E PULIZIA	73	27	-
RISPETTO DEGLI ORARI	74,8	25,2	-
PERSONALE MEDICO	82,1	17,0	0,9
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI	79,7	19,8	0,5
PERSONALE INFERMIERISTICO E/O TECNICO	79,5	19,8	0,7
RISPETTO DELLA PRIVACY	80,2	19,6	0,2