

## ANALISI CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2020

TOTALE QUESTIONARI RICEVUTI

30

ISG: 90,13%

DOMANDE/RISPOSTE	1	2	3	4	TOTALE
Accoglienza sala di attesa	26	4	0	0	30
Accoglienza sala diagnostica	26	4	0	0	30
Cortesia del personale in accettazione	28	2	0	0	30
Cortesia del personale sanitario	26	4	0	0	30
Rispetto privacy	27	3	0	0	30
Tempo di attesa esame	27	3	0		30
Tempo di attesa ritiro referti	27	3	0		30

L'indice viene calcolato:

- 1)-media in orizzontale di ciascuna riga;
- 2)-media in verticale di tutte le medie del punto 1);
- 3)- si inverte il valore ricavato nel punto 2). si assegna il formato percentuale alla cella







