

Misurazione della soddisfazione del Cittadino-Utente: Anno 2010

UATP-URP

	Facilità di accesso al Servizio accoglienza	Cortesìa del personale	Disponibilità nel fornire informazioni	Completezza delle Informazioni	Chiarezza e semplicità del linguaggio	Prontezza nel soddisfare gli utenti	Disponibilità ad accogliere eventuali reclami	Chiarezza della segnaletica interna	Facilità di accesso agli ambulatori e ai reparti	Servizio di accompagnamento
feb-10	4,03	3,75	3,51	3,45	3,24	3,09	3,06	3,22	3,12	3,04
apr-10	3,68	3,16	2,95	2,68	2,69	2,86	2,86	2,96	2,80	2,76
giu-10	3,61	3,06	2,87	2,76	2,85	2,87	3,08	3,10	3,16	3,16
ago-10	3,63	3,01	2,73	2,69	2,77	2,80	2,89	2,98	2,91	2,87
ott-10	3,40	3,13	3,00	2,91	2,97	3,05	3,07	3,06	3,06	3,13
dic-10	3,31	2,93	2,81	2,77	2,87	2,96	3,02	3,03	3,12	3,00
Valore soglia	2,50	2,50	2,50	2,50	2,50	2,50	2,50	2,50	2,50	2,50

scala di 5 valori
 scala di 4 valori
 scala di 4 valori
 scala di 4 valori
 scala di 4 valori
 scala di 4 valori

Media	3,45	3,17	2,98	2,88	2,90	2,94	3,00	3,06	3,03	2,99
media senza feb	3,53	3,06	2,87	2,76	2,83	2,91	2,98	3,03	3,01	2,98

