

questionario
sulla
soddisfazione
del cliente

Via Giacomo Alagna, 2/e
90123 Palermo ■ tel. 091 393514
e-mail info@laboratoridianalisi.com



Quality System Certificate
SQ n. 1211421 - FA 02
MOD. 07.05.03
data revisione : 04/11/02

Centro *Clinico*
Diagnostico
San Martino

Gentile Signora,
Egregio Signore,

obiettivi prioritari del nostro laboratorio sono:
soddisfare appieno le esigenze dei nostri clienti
e migliorare costantemente la qualità dei
nostri servizi.

Proprio per raggiungere questi obiettivi è per
noi indispensabile conoscere il giudizio
e le opinioni di coloro i quali hanno usufruito
delle nostre prestazioni.

A questo scopo La invitiamo a rispondere
alle domande che abbiamo predisposto
sul presente questionario segnando, con una
penna, il quadratino corrispondente al
giudizio che si avvicina di più alla sua
opinione.

Dopo la compilazione, in forma anonima,
la preghiamo di imbucare il questionario
nell'apposita cassetta, situata in sala
d'attesa.

Ringraziandola per la sua cortese
collaborazione porgiamo
i nostri migliori saluti.

Centro Clinico
Diagnostico
San Martino

DATI GENERALI

Sesso M F

età

professione

comune di residenza

tipo di assistenza ssn privato assicurato

chi le ha indicato il nostro laboratorio?

medico di base

medico specialista

parenti/amici

altro

ACCETTAZIONE e RITIRO

il tempo di attesa per l'effettuazione dell'esame le sembra adeguato?

SÌ NO

il tempo intercorso tra l'effettuazione dell'esame ed il ritiro dell'esito
le sembra adeguato?

SÌ NO

come si è comportato complessivamente nei suoi confronti il personale
del laboratorio?

molto cortese

cortese

poco cortese

scortese

esprima un giudizio sulla disponibilità e cortesia dell'addetto alla ricezione

molto cortese

cortese

poco cortese

scortese

esprima un giudizio sulla disponibilità e cortesia del medico prelevatore

molto cortese

cortese

poco cortese

scortese

esprima un giudizio sulle informazioni riguardo alla diagnosi ricevute
dal direttore responsabile

molto chiare

abbastanza chiare

chiare

poco chiare

IGIENE ed AMBIENTE

come giudica il livello di comfort dei nostri ambienti?

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

come giudica l'igiene dei locali e dei servizi?

eccellente

buona

sufficiente

insufficiente