

## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO

Le chiediamo cortesemente di dedicarci alcuni minuti del Suo tempo per rispondere ad alcune domande sulla qualità del servizio e dell'assistenza che Le vengono erogate.

La Sua opinione è importante perché ci aiuterà a capire se vi sono delle criticità e per comprendere meglio quali siano gli aspetti su cui la nostra Azienda si deve impegnare per migliorare.

Le Sue valutazioni, strettamente confidenziali, sono raccolte e saranno analizzate in forma strettamente anonima e standardizzata.

La ringraziamo fin d'ora per la cortese collaborazione e le porgiamo i migliori auguri.

*Le informazioni che Le chiediamo verranno trattate ai soli fini della ns. indagine sul gradimento del servizio di ristorazione, anche ai sensi della legge sulla privacy ( D. Lgs. N° 196/2003 e smi)*

- Il suo parere è relativo a quale struttura:
  - Laboratorio analisi Villa dei Pini Civitanova Marche
  - Punto Prelievi Villa dei Pini Civitanova Marche
  - Laboratorio analisi Gamma di Fano
  - Punto Prelievi Selemar di Urbino
  - Punto Prelievi Delta di Porto Recanati
  - Punto Prelievi Salus di Macerata
  - Punto Prelievi Biemme di Castelraimondo
  
- Come valuta l'accessibilità all'ambulatorio/servizio?
  - pessimo     scarso     buono     ottimo
  
- Come valuta la pulizia dell'ambulatorio/servizio?
  - pessimo     scarso     buono     ottimo
  
- Come valuta la pulizia delle aree di attesa?
  - pessimo     scarso     buono     ottimo
  
- Come valuta il comfort e la cura dell'ambulatorio e delle aree di attesa?
  - pessimo     scarso     buono     ottimo
  
- La Struttura ha risposto positivamente alle sue aspettative?
  - pessimo     scarso     buono     ottimo
  
- Come giudica il servizio di prenotazione?
  - pessimo     scarso     buono     ottimo
  
- Il tempo di attesa per il prelievo, rispetto all'orario di accettazione, è stato:



meno di 10 minuti       da 10 a 15 minuti       superiore ai 15 minuti

- Come giudica il servizio e la puntualità/celerità di ritiro dei referti?

pessimo     scarso     buono     ottimo

- Giudica adeguata alla prestazione la tariffa applicata?

pessimo     scarso     buono     ottimo

- Il personale della struttura è stato in grado di spiegare adeguatamente e rispondere chiaramente ai Suoi quesiti relativi alle metodiche di raccolta dei campioni?

pessimo     scarso     buono     ottimo

- Come valuta la cortesia e disponibilità del personale di front office?

pessimo     scarso     buono     ottimo

- Come valuta la cortesia e disponibilità del personale sanitario?

pessimo     scarso     buono     ottimo

- Come valuta la professionalità del personale sanitario?

pessimo     scarso     buono     ottimo

- Come valuta il rispetto della privacy da parte del personale amministrativo e sanitario?

pessimo     scarso     buono     ottimo

- Il laboratorio le offre la possibilità di avere comodamente a casa il suo referto tramite "Referto on line". Ha già utilizzato questo servizio?

si     no

Se ha risposto "SI" come valuta questo servizio?

pessimo     scarso     buono     ottimo

- I risultati degli esami, contenuti nel referto, sono sempre comprensibili?

si     no

Se ha risposto "NO" ritiene di aver ricevuto spiegazioni comprensibili ed esaustive da parte del personale/ direttore di laboratorio?

si     no

- E' la prima volta che sceglie il nostro Laboratorio?

si     no

- In che modo è venuto a conoscenza del nostro laboratorio?

medico di famiglia       medico specialista       familiare/conoscente



**PoloDiagnostico**

internet

pubblicità

altro

- Ritiene utili le informazioni fornite dai nostri canali digitali (sito web, pagina facebook)

pessimo

scarso

buono

ottimo

Se vuole essere ricontattato compili la seguente tabella:

Nome	
Cognome	
Numero di telefono	
Indirizzo e-mail	

Grazie per la collaborazione, le Sue valutazioni sono molto importanti per il miglioramento della qualità del servizio.