

Questionario sulla Soddisfazione dei Clienti

Gentile Utente,

saremmo grati se potesse dedicarci pochi minuti del suo tempo per valutare la qualità del rapporto intrattenuto con il laboratorio **LupoLab srl** e delle prestazioni erogate dal Laboratorio.

Attraverso la compilazione del presente questionario, infatti, potremo sapere in che modo percepisce gli aspetti della nostra gestione che riteniamo più critici e per questo meritevoli di attenzione per un nostro generale miglioramento.

Cordiali saluti,

Dott. Giancarlo Pregadio
Responsabile Sistema di Gestione

Compilazione del Questionario

Potete esprimere la Vostra valutazione barrando, per ciascun quesito, la casella corrispondente ad uno dei seguenti giudizi:

1 – INSODDISFACENTE 2 – POCO SODDISFACENTE 3 – SODDISFACENTE 4 – MOLTO SODDISFACENTE

Aspetto 1 - REFERTAZIONE

QUESITO

1	Come valuta il tempo di consegna del referto?	①	②	③	④
2	Come valuta la modalità di consegna dei referti?	①	②	③	④
3	Come valuta la comprensibilità del referto?	①	②	③	④
4	Come valuta la congruenza del risultato?	①	②	③	④
5	Come valuta l'uso di terminologia standardizzata?	①	②	③	④
6	Come valuta la correttezza della codifica?	①	②	③	④
7	Come valuta la completezza delle descrizioni macroscopiche e/o microscopiche?	①	②	③	④
8	Come valuta la completezza ed accuratezza della diagnosi?	①	②	③	④
9	Come valuta la concordanza tra diagnosi estemporanee e diagnosi finali?	①	②	③	④
10	Come valuta l'adeguatezza e completezza delle indagini Immunoistochimiche?	①	②	③	④
10	Come valuta l'affidabilità dei risultati?	①	②	③	④

Aspetto 2 - SERVIZIO

QUESITO

1	Rispetto alle sue aspettative il servizio che ha ricevuto è stato complessivamente?	①	②	③	④
2	Come valuta la disponibilità degli operatori di laboratorio?	①	②	③	④
3	Come valuta il tempo di risposta a una vostra richiesta di preventivo o informazioni?	①	②	③	④

Sulla base della sua esperienza, continuerà ad affidarsi alle prestazioni del nostro laboratorio anche in futuro?

SI NO

Sulla base della sua esperienza, raccomanderebbe il nostro laboratorio ai suoi colleghi?

SI NO

Suggerimenti per il Miglioramento

Compilatore

Qualora decidesse di restituirci il questionario compilato in forma non anonima, la informiamo che i dati raccolti, anche se personalizzati, saranno utilizzati per scopi statistici interni e trattati nel pieno rispetto del Regolamento UE 679/2016. L'eventuale diffusione degli stessi potrà avvenire solo ed esclusivamente in forma aggregata, per non permettere di risalire all'origine del singolo compilatore.

Cognome e Nome _____

Cliente Storico Cliente Nuovo

Indirizzo _____

Città _____

E-mail _____

Tel. _____

Si prega di inviare il questionario al nostro indirizzo e-mail o al fax

Data _____