

20811 Cesano Maderno

Via Dante 71 Telefono: 0362501216

20039 Varedo

Via Solari 33 Telefono: 0362554096

Dir. San. D.ssa Annalisa Fontanino

MODULO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE – CUSTOMER SATISFACTION

Il questionario viene compilato in data __/__/__:

dall'utente con l'aiuto di familiari o conoscenti con l'aiuto di un operatore

e poi riconsegnato in agli operatori altro_____

Si è recato presso la sede di: Cesano Maderno (Via Dante 71) Varedo (Via Solari 33)

Oppure

Il questionario viene compilato dopo la prestazione ambulatoriale in data __/__/__

dall'utente con l'aiuto di familiari o conoscenti

e poi riconsegnato nel Centro / Punto Prelievi spedito per posta

Oppure

Il questionario viene compilato **attraverso intervista telefonica in data** __/__/__

in quest'ultimo caso il consenso all'intervista va richiesto prima dell'uscita dal Centro / Punto Prelievi

N.B!: Per ogni domanda apporre la croce su un solo quadratino di risposta (laddove possibile è lasciata la facoltà di più risposte)

INFORMAZIONI GENERALI

Sesso maschio femmina Età in anni _____

Nazionalità italiana straniera

Scolarità nessuna scuola obbligo sc. superiore laurea/altro titolo universitario

Nel ringraziarLa della cortese collaborazione, si informa che i risultati della presente indagine saranno pubblicati annualmente a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico del laboratorio Analisi BIOBETA, e potranno essere messi a Sua disposizione. Le informazioni raccolte non consentiranno di identificare, anche indirettamente, gli utenti. Le stesse saranno trattate da BIOBETA srl in forma anonima e non riconducibile ad un soggetto identificato o identificabile, sia in fase di raccolta che in fase di elaborazione e memorizzazione.

La Direzione

20811 Cesano Maderno

Via Dante 71 Telefono: 0362501216

20039 Varedo

Via Solari 33 Telefono: 0362554096

Dir. San. D.ssa Annalisa Fontanino

Giudizio sulle strutture:

A1 - Facilità di accesso

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

A2 - Accoglienza della sala (accesso, utilizzo totem, posti a sedere)

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

A3 - Pulizia degli ambienti e dei servizi

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

Giudizio sulle accettazioni:

B1 – Orario dei prelievi – consegna campioni biologici (7:30 – 10:00 dal lunedì al sabato)

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

B2 - Tempi di attesa tra l'ingresso in laboratorio, accettazione, prelievo / consegna materiale biologico

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

20811 Cesano Maderno

Via Dante 71 Telefono: 0362501216

20039 Varedo

Via Solari 33 Telefono: 0362554096

Dir. San. D.ssa Annalisa Fontanino

B3 – Cortesia

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

B4 – Competenza e professionalità

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

Giudizio su centralino e consegna referti:

C1 – Cortesia

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

C2 - Completezza delle informazioni

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

C3 - Tempi di attesa tra l'ingresso in laboratorio e la consegna dei referti

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

20811 Cesano Maderno

Via Dante 71 Telefono: 0362501216

20039 Varedo

Via Solari 33 Telefono: 0362554096

Dir. San. D.ssa Annalisa Fontanino

C4 - Tempi di attesa telefonica

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

Giudizio sulle prestazioni:

D1 - Molteplicità delle prestazioni disponibili

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

D2 - Rispetto delle tempistiche di refertazione:

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

Potrebbe fornirci eventuali spunti di miglioramento dei servizi da noi offerti?

Consiglierebbe questa struttura a Suoi famigliari o conoscenti?

- no
- forse no
- non so
- forse si
- si