

**Gentile Signora, Egregio Signore,** le chiediamo pochi minuti del Suo tempo per rispondere ad alcune domande riguardanti il Servizio offerto dal nostro Laboratorio. Le Sue indicazioni sono per noi molto importanti per valutare il nostro operato e permettere di offrire un servizio il più possibile adatto alle necessità e alle esigenze dei nostri utenti. La invitiamo cortesemente a indicare con una crocetta le Sue risposte. La preghiamo di restituire la presente scheda completata.

**E' la prima volta che usufruisce dei servizi di questo laboratorio?**  **Si**  **No**

**1. Quali sono le motivazioni che l'hanno spinto ad usufruire del Laboratorio d'Analisi BIOS?**

- affidabilità dei risultati                       velocità                       consiglio del medico  
 assenza di prenotazione                       comodità                       professionalità personale  
 altro motivo.....

**2. Come le sono apparse le sale di attesa:**

- accoglienti                       troppo affollate                       spaziose                       troppo rumorose  
 pulite                       piccole                       rumorose                       mal disposte  
 .....

**3. E' soddisfatto dell'orario di attività per l'accettazione delle analisi: ore 7.00-10.00?**

- molto                       abbastanza                       poco                       per niente

**4. E' soddisfatto delle modalità di ritiro referti: 24h/24h on-line (anche in Farmacia)?**

- molto                       abbastanza                       poco                       per niente

**5. E' soddisfatto delle modalità di ritiro referti: 7.00 -10.00 in laboratorio?**

- molto                       abbastanza                       poco                       per niente

**6. E' soddisfatto della disponibilità e della cortesia del personale dell'accettazione?**

- molto                       abbastanza                       poco                       per niente

**7. E' soddisfatto della professionalità del personale tecnico?**

- molto                       abbastanza                       poco                       per niente

**8. E' soddisfatto dei tempi d'attesa per l'accettazione?**

- molto                       abbastanza                       poco                       per niente

**9. E' soddisfatto dei tempi d'attesa per l'effettuazione del prelievo?**

- molto                       abbastanza                       poco                       per niente

**10. E' soddisfatto delle modalità con cui si sono svolti i prelievi e del comportamento del personale prelevatore?**

- molto                       abbastanza                       poco                       per niente

**11. E' soddisfatto delle strutture e dei locali interni (arredi, servizi igienici, pavimenti, etc.)?**

- molto                       abbastanza                       poco                       per niente

**12. E' soddisfatto dei tempi di risposta degli esami?**

- molto                       abbastanza                       poco                       per niente

**13. E' soddisfatto della prestazione complessiva erogata dal Laboratorio?**

- molto                       abbastanza                       poco                       per niente

**14. Può citare almeno un aspetto positivo? .....**

**15. Può descrivere il principale aspetto negativo?.....**

**16. Cosa farebbe per migliorare la qualità del servizio?.....**

.....

**Grazie per la preziosa collaborazione.**