

RELAZIONE QUESTIONARI SODDISFAZIONE CLIENTI ANNO 2017

I questionari sono a disposizione dei pazienti che compilano e depongono in una cassetta in accettazione.

Il Questionario si compone di 10 domande .:

	DOMANDE	V A L U T A Z I O N E				
		Scarso	Mediocre	Sufficiente	Buono	Ottimo
A	<i>Come valuta la cortesia del personale di segreteria</i>					
B	<i>Come valuta l'accoglienza e assistenza del personale infermieristico e prelevatore</i>					
C	<i>Come valuta la rapidità dei tempi di attesa per accettazione</i>					
D	<i>Come valuta la rapidità dei tempi di attesa per sala prelievi</i>					
E	<i>Come valuta la procedura di accesso per il ritiro dei referti via Web</i>					
F	<i>Come valuta la disponibilità del personale medico a fornire informazioni</i>					
G	<i>Come valuta i nostri tempi di refertazione</i>					
H	<i>Come valuta la segnaletica esterna del laboratorio</i>					
I	<i>Come valuta il rispetto della sua privacy durante i servizi ricevuti</i>					
L	<i>Può definirsi soddisfatto della prestazione ricevuta</i>					

Legenda sul grado di soddisfazione :

- 1→Scarso
- 2→Mediocre
- 3→sufficiente
- 4→Buono
- 5→Ottimo

Dall'elaborazione si evince

LABORATORIO ANALISI GUIDONIA s.r.l.

Sede Legale e Amministrativa: Via Roma 190/A - 00012 Guidonia Montecelio (RM)
Cap. Soc. € 306.000,00 int. vers. P.IVA 01078681002 - Cod.Fisc. 02568390583
N°REA 406089 Reg. Imprese 2675/84

Tel. 0774.345000 r.a. - Fax 0774.341095 - Amministrazione Tel. 0774.304012
www.laboratorioanalisiguidonia.it – segreteria@lifebrain.it

Dall'elaborazione si evince :

Valori

Media di Cortesia (A)	4,4
Media di Accoglienza (B)	4,5
Media di Attesa Accettazione (C)	3,3
Media di Attesa Sala Prelievi (D)	3,7
Media di Supporto Medico (F)	4,1
Media di Referti WEB (E)	3,9
Media di Tempi Referti (G)	4,0
Media di Visibilità (H)	3,3
Media di Privacy (I)	4,0
Media di Soddisfazione Globale (L)	3,8
Media di VALUTAZIONE COMPLESSIVA	3,9

Punti di forza:

- cortesia, accoglienza del personale di segreteria e sala prelievi.
- Accoglienza e supporto del personale medico

Punti di debolezza:

- Poca visibilità del laboratorio all'esterno
- Tempi di attesa per accettazione e prelievi

I dati sono stati discussi con il responsabile di Area evidenziando i punti critici .

Si monitorerà nel tempo l'andamento , in quanto rispetto al 2016 la media complessiva passa da 4,3 a 3,9.

Guidonia, 20 Febbraio 2018