

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE CLIENTE

4 = pienamente soddisfatto

3 = abbastanza

2 = poco

1= non soddisfatto

1. Accesso alla struttura

Ritiene utile che l'accesso avvenga solo su prenotazione?

Come ha prenotato?

Come valuta il servizio di prenotazione utilizzato?

Come valuta gli orari per contatti telefonici e messaggi whatsapp?

h 7,15-14,00 e 14,30-16,30

Sono adeguati gli orari di prelievo?

Lun-Sab 7,15-9,30

Sono adeguati gli orari di ritiro dei referti cartacei?

Lun-Ven 10-14, Sab 10-12

Ritiene la nostra struttura di facile accesso?

Parcheggio, viabilità

Valuta confortevoli e puliti gli spazi interni del laboratorio?

Ritiene che sia rispettata la sua privacy?

L'orario di appuntamento è stato rispettato?

2. Ritiene adeguata la professionalità e disponibilità del personale?

Che ha fissato l'appuntamento?

Che ha effettuato l'accettazione?

Che ha effettuato il prelievo?

Delle ostetriche?

Che ha fornito informazioni su test genetici?

3. Ritiene che il referto

Sia consegnato in tempi adeguati?

Sia sufficientemente chiaro?

media

3,6

sito web = 30,71% // whatsapp = 44,28% // telefono = 15,71% //segr

sito web = 3,95 // whatsapp = 3,86 // telefono = 3,76 //segreteria = 3

3,78

3,6

3,66

3,3

3,93

3,72

3,95

3,92

3,94

3,88

3,84

3,92

3,77

3,82

4. Ritiene chiare e disponibili le informazioni scritte relative alla

Preparazione all'esame (istruzioni)	3,68
Disponibilità e composizione dei profili check-up?	3,66
Servizi offerti dal laboratorio (carta dei servizi)	3,77
Servizi e promozioni diffusi tramite social network (FB, instagram)	3,76

Suggerimenti Liberi

" in risposta alla prenotazione tramite whatsapp, viene inviato un messaggio con troppe informazioni e si rischia che l'utente non lo legga tutto"

"senza prenotazione per urgenza"

eteria = 9,28%

3,85