

## LABORATORIUM MIKROBIOLOGII I PARAZYTOLOGII

Powiatowej Stacji Sanitarno – Epidemiologicznej 63 – 400 Ostrów Wielkopolski ul. Plac Rowińskiego 3  
Tel. (062) 7378924 Fax (062) 7378920 e-mail: laboratorium.mikrobiologii@psse-ostrow.pl

### ANKIETA

Laboratorium Mikrobiologii i Parazytologii zaprasza Państwa jako naszych Klientów do wypełnienia ankiety dotyczącej satysfakcji z oferowanych przez nas usług w zakresie diagnostyki laboratoryjnej. Państwa spostrzeżenia i opinie, zarówno pozytywne jak i negatywne, są dla nas cennym źródłem informacji o wymaganiach Klientów. Pozwalają na pełniejszą identyfikację Państwa potrzeb i pomagają w działaniach Laboratorium, mających na celu ciągłą poprawę jakości świadczonych usług oraz osiągnięcie wyższych standardów bieżącej obsługi i poziomu zadowolenia Klienta.

#### 1. Czy korzystali już Państwo z usług Laboratorium ?

- tak  nie

#### 2. Z jakiego źródła dowiedzieli się Państwo o naszym Laboratorium?

- polecił znajomy  
 polecił lekarz/przychodnia  
 strona internetowa  
 inny sposób /jaki?/ .....

#### 3. Jak oceniają Państwo współpracę na etapie uzyskiwania informacji wstępnych?

- bardzo dobra  
 dobra  
 niespełniająca oczekiwań

#### 4. Jak oceniają Państwo współpracę na etapie uzgadniania zlecenia?

- bardzo dobra  
 dobra  
 niespełniająca

#### 5. Jak oceniają Państwo obsługę Klienta w Laboratorium?

- bardzo dobra  
 dobra  
 niespełniająca oczekiwań

#### 6. Czy zlecone badania zostały wykonane:

- w uzgodnionym terminie  
 w terminie dłuższym niż uzgodniony, ale uzasadnionym rzeczowo przez personel Laboratorium  
 w terminie dłuższym niż uzgodniony

#### 7. Czy koszty badania są dla Państwa

- zgodne z oczekiwaniami  
 wyższe od oczekiwanych  
 niższe od oczekiwanych

**8. Jak na podstawie dotychczasowych kontaktów z Laboratorium oceniają Państwo poszczególne elementy naszego systemu obsługi Klienta?**

Prosimy przypisać każdemu elementowi ocenę od 1 (bardzo zła) do 5 (bardzo dobra):

- czyste i przyjazne otoczenie miejsca obsługi Klienta
- rozmowa z kompetentnym pracownikiem
- uprzejma i profesjonalna obsługa
- szybkie i efektywne działanie

**9. Czy załączone do zlecenia informacje dotyczące pobierania próbek do badań są dla Państwa czytelne i zrozumiałe?**

- Tak                       Nie

Jeżeli „nie” proszę podać przyczyny:.....

**10. Jakie są Państwa sugestie dotyczące naszej działalności, np. związane z rozszerzeniem prowadzonych badań?**

**11. Czy Klient poleci Laboratorium innym Klientom?**

- Tak                       Nie

Jeżeli „nie” proszę podać przyczyny:.....

**12. Czy Klient skorzysta z usług Laboratorium w przyszłości?**

- Tak                       Nie                       Nie wiem

Jeżeli „nie” proszę podać przyczyny:.....

**13. Jakie zmiany Państwa zdaniem mogą wpłynąć na polepszenie jakości usług świadczonych przez nasze Laboratorium?**

**14. Inne uwagi i spostrzeżenia:**

**Data:** .....