

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.ostrowwlkp@sanepid.gov.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: