

Questionario di gradimento del servizio Servizio Clienti

Gentile Signora, Egregio Signore,

Le chiediamo cortesemente di esprimere il suo parere sulla qualità del servizio ricevuto.

Le sue risposte saranno elaborate ed i risultati analizzati al fine di migliorare i servizi erogati.

Prima di lasciare il poliambulatorio potrà inserire il questionario compilato nell'apposita casella di raccolta presente nell'atrio al piano terra. La ringraziamo per la sua preziosa collaborazione.

Il Direttore Operativo

SESSO:	<input type="checkbox"/> M	<input type="checkbox"/> F	
ETÀ:	<input type="checkbox"/> <18 anni	<input type="checkbox"/> tra 18 anni e 40	<input type="checkbox"/> tra i 40 ed i 50
	<input type="checkbox"/> tra i 50 ed i 65	<input type="checkbox"/> oltre 65	
PROFESSIONE:	<input type="checkbox"/> studente	<input type="checkbox"/> impiegato	<input type="checkbox"/> imprenditore
	<input type="checkbox"/> dirigente/libero professionista	<input type="checkbox"/> pensionato	<input type="checkbox"/> altro
PROVENIENZA:	<input type="checkbox"/> Milano città	<input type="checkbox"/> dintorni	<input type="checkbox"/> altra provincia/regione
TIPOLOGIA CLIENTE:	<input type="checkbox"/> privato solvente	<input type="checkbox"/> solvente con sconto	<input type="checkbox"/> convenzionato
PRESTAZIONE:	<input type="checkbox"/> visita specialistica	<input type="checkbox"/> esame strumentale	<input type="checkbox"/> altro.....
Come ha prenotato?	<input type="checkbox"/> telefonicamente	<input type="checkbox"/> sito web Raf	<input type="checkbox"/> direttamente allo sportello

Come è venuto a conoscenza della nostra struttura e dei servizi offerti?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> da altre persone | <input type="checkbox"/> stampa/editoria |
| <input type="checkbox"/> da Ospedale San Raffaele | <input type="checkbox"/> web |
| <input type="checkbox"/> da altra struttura sanitaria, quale _____ | <input type="checkbox"/> è vicino a casa/lavoro |

COME GIUDICA I SEGUENTI ASPETTI ?



per niente
soddisfatto



poco
soddisfatto



abbastanza
soddisfatto



molto
soddisfatto

Prenotazione:

- | | | | | |
|--|--|--|--|--|
| a) cortesia, disponibilità del personale | | | | |
| b) tempo di attesa per la prestazione | | | | |

Accettazione amministrativa:

- | | | | | |
|--|--|--|--|--|
| a) cortesia, disponibilità del personale | | | | |
| b) tempo di attesa allo sportello | | | | |

Prestazione:

- | | | | | |
|-----------------------------|--|--|--|--|
| a) adeguatezza costo | | | | |
| b) puntualità di erogazione | | | | |

Ambiente:

- | | | | | |
|----------------|--|--|--|--|
| a) pulizia | | | | |
| b) comfort | | | | |
| c) segnaletica | | | | |

Medico:

- | | | | | |
|--------------------------------|--|--|--|--|
| a) accuratezza | | | | |
| b) chiarezza nelle spiegazioni | | | | |
| c) disponibilità | | | | |

Aspetti generali:

Attenzione al rispetto della Privacy:

Attenzione al rispetto dell'Ambiente:

Attenzione al rispetto della Sicurezza:

Giudizio complessivo:

↑

↑

↑

↑

Ha suggerimenti da proporre?