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: **……...**