

DATA: 08/02/2021 N° VERBALE 12/11/2024
 QUESTIONARI DISTRIBUITI E COMPILATI NEI MESI DI SETTEMBRE OTTOBRE 2024
 QUESTIONARI COMPILATI N° 122

RIPORTIAMO DI SEGUITO I PRIMI RISULTATI ESPRESSI IN VALORI ASSOLUTI E PERCENTUALI DELLE RISPOSTE RILEVATE.

La LAB SRL pubblicherà ogni due mesi le risultanze dei questionari rilevati.

A fine anno saranno pubblicate le risultanze totali.

Il Questionario impostato su sei domande con un risultato scarso, sufficiente, buono che equivale ad un punteggio che va da 1 punto (valore minimo) fino a 5 punti (valore massimo).

Inoltre si prendono in esame le seguenti specifiche:

- Volontà di consigliare o ritornare presso la struttura
- Comune di appartenenza
- Fascia di età
- Suggerimenti

	Scarso	Sufficiente	Buono	Risultati
Professionalità del personale di reception / amministrativo	☹ = 0	☺ = 9	☺ = 113	7% sufficiente 93% buono
Professionalità dei professionisti del laboratorio	☹ = 0	☺ = 0	☺ = 122	100% buono
Gamma di analisi e servizi offerti	☹ = 0	☺ = 5	☺ = 117	4% sufficiente 96% buono
Velocità nella consegna dei referti	☹ = 0	☺ = 0	☺ = 122	100% buono
Capacità di soddisfare le Sue specifiche esigenze	☹ = 0	☺ = 0	☺ = 122	100% buono
Competenza del personale nella capacità di rispondere a specifiche domande e/o dubbi	☹ = 0	☺ = 0	☺ = 122	100% buono

Consiglierebbe il laboratorio ad un amico/parente?	Si = 122	No = 0	100% SI
In caso di necessità ritornerebbe nel nostro laboratorio?	Si = 122	No = 0	100% SI
Quale è il Suo comune di appartenenza?	TODI: N° 84 UTENTI = 66% ACQUASPARTA: N° 12 UTENTI = 14 % MASSA MARTANA: N° 8 UTENTI = 6% GIANO DELL'UMBRIA: N° 3 UTENTE = 2% NON DEFINITO: N° 15 UTENTI = 12%		
Età: inferiore 18 anni: 13 utenti 18 – 30: 26 utenti 30 – 50: 35 utenti oltre 50: 21 utenti non definito: 27 utenti			

Suggerimenti: riscaldamento nei bagni

L.A.B. LABORATORIO ANALISI BIOLOGICHE SRL	MANUALE DELLA QUALITA'
	verbale_01_consuntivoquestionari-settembre ottobre-2024.doc
	Pag. 2 di 2

Ci riteniamo soddisfatti delle risultanze ottenute nei due mesi di compilazione dei questionari. Come obiettivo riteniamo opportuno aumentare al 35% degli utenti del centro la compilazione dei questionari che ad oggi è al 17%.

Visti i risultati abbiamo constatato che il 66% degli utenti del centro sul campione di 122 questionari è del comune di Todi nella prossima analisi a fine dicembre, inseriremo la percentuale degli utenti sul totale degli ingressi per verificarne la provenienza e provvedere eventualmente all'incentivazione dei nostri servizi su altre zone.

Il target degli utenti è vario e ben distribuito non riteniamo quindi opportuno diversificare i servizi offerti.

Troviamo ancora difficoltà nel richiedere agli utenti la compilazione degli stessi in quanto il 90% dei clienti del centro sono ormai consolidati e trovano "poco utile" la redazione.

Il legale Rappresentante
VINCENZO RENCRICCA

