



Questionario Soddisfazione Clienti

Gentile Cliente,

con il seguente Questionario vogliamo valutare la sua soddisfazione e la qualità del servizio da lei percepita. Il suo giudizio ci consentirà di migliorare la qualità dei nostri servizi così da rispondere meglio alle esigenze della clientela. Le chiediamo perciò di esprimere il suo giudizio ponendo una crocetta su uno dei numeri da 1 a 4 nelle tabelle sottostanti, dove:

4 = Molto positivo

3 = Positivo

2 = Sufficiente

1 = Insufficiente

Potrà decidere, a sua discrezione, di compilare il Questionario in forma anonima o firmata. In questo caso la preghiamo di scrivere nel riquadro a fondo pagina i suoi dati e recapiti. La preghiamo infine di porre il Questionario nell'apposito contenitore presente presso il bancone in sala accettazione.

Specie animale: cane gatto cavallo altro _____

Accettazione e Amministrazione

Cortesia	4	3	2	1
Professionalità	4	3	2	1
Tempi di attesa	4	3	2	1

Pronto soccorso e terapia intensiva

Cortesia	4	3	2	1
Professionalità	4	3	2	1
Tempi di attesa	4	3	2	1

Medicina

Cortesia	4	3	2	1
Professionalità	4	3	2	1
Tempi di attesa	4	3	2	1

Chirurgia

Cortesia	4	3	2	1
Professionalità	4	3	2	1
Tempi di attesa	4	3	2	1



Università di Pisa
Dipartimento di Scienze Veterinarie

Ospedale Didattico Veterinario

PROCEDURA N° 12_ODV

Allegato 1 – Questionario
Soddisfazione Cliente

Riproduzione

Cortesia	4	3	2	1
Professionalità	4	3	2	1
Tempi di attesa	4	3	2	1

Diagnostica per immagini

Cortesia	4	3	2	1
Professionalità	4	3	2	1
Tempi di attesa	4	3	2	1

Laboratorio analisi

Cortesia	4	3	2	1
Professionalità	4	3	2	1
Tempi di attesa	4	3	2	1

Anestesiologia

Cortesia	4	3	2	1
Professionalità	4	3	2	1
Tempi di attesa	4	3	2	1

Data _____

Note aggiuntive e suggerimenti: _____

NOME E COGNOME CLIENTE: _____

INDIRIZZO: _____

TEL/EMAIL: _____

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del D.Lgs 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Firma _____