



# Suggerimenti dei clienti

1.	Scopo della procedura .....	1
2.	Raccolta, elaborazione ed esposizione dei risultati dei questionari .....	1
3.	Allegati .....	2

## 1. Scopo della procedura

L'Ospedale Didattico Veterinario (ODV) mette a disposizione dei clienti un Questionario Soddisfazione Clienti (Allegato 1) sul quale possono essere annotati suggerimenti e qualsiasi altro tipo di segnalazione, al fine di migliorare la qualità dei servizi dell'ODV.

I questionari, disponibili ai due lati del bancone di accettazione dell'ODV, una volta compilati dal cliente saranno posti, firmati o in forma anonima, negli appositi contenitori di raccolta. Il personale dell'accettazione provvederà periodicamente a stampare nuovi questionari una volta che questi saranno esauriti.

## 2. Raccolta, elaborazione ed esposizione dei risultati dei questionari

I questionari compilati dai clienti saranno raccolti mensilmente ed elaborati per valutare il grado di soddisfazione dei servizi offerti da:

- Accettazione e Amministrazione
- Pronto soccorso e Terapia intensiva
- Medicina
- Chirurgia
- Riproduzione
- Diagnostica per immagini
- Laboratorio analisi
- Anestesiologia

I risultati dell'elaborazione (Allegato 2) saranno esposti con cadenza trimestrale nella bacheca dell'ODV.

Ed.	Data	Descrizione
01	16.09.2020	Prima emissione
02		
03		
04		
05		

*Micaela Sgorbini*

Il Direttore Sanitario, prof.ssa Micaela Sgorbini



### **3. Allegati**

Allegato 1 – *Questionario Soddisfazione Clienti*

Allegato 2 – *Risultati dei questionari*