



Qüestionari Laboratori UDIAT Pacients (2008) Versió en català

Nom _____ -Sexe _____

Edat HC _____

Data _____ entrevista: _____

Entrevistador: _____

“Bon dia, som /Empresa que realitza l'enquesta/.La Corporació Sanitària Parc Taulí, a través dels seus Serveis d'Atenció al Client en ha encarregat la realització d'una enquesta telefònica a les persones que han estat ateses en el seu Laboratori. Tractem de millorar la qualitat dels nostres serveis coneixent la vostra opinió. Podria respondre a algunes preguntes? Només seran uns minuts. Us anirem indicant les preguntes i les possibilitats de resposta. No hi ha respostes bones o dolentes. Només volem conèixer la vostra opinió sincera ja que permetrà la nostra millora. Us preguem que ens digui la vostra opinió al respecte de l'última vegada que va ser atès al Laboratori per una extracció. Aquestes dades són confidencials i anònimes, essent tractades d'acord amb normativa legal vigent. Moltes gràcies per la seva col·laboració.”

Vostè va acudir al Laboratori per una extracció de sang...

Era la primera vegada que venia a fer-se una extracció?

Si No

En cas que respondre “SI”:

2. Què li semblen les indicacions o informació per tal de trobar el lloc on havia d'anar?

Perfecta Molt bé Bé Regular
Malament

3. L'extracció...

Li van fer puntualment a l'hora citada L'espera va ser menys de 10' entre la cita i l'extracció

L'espera va ser entre 10' i 20' entre cita i l'extracció L'espera va ser més de 20' Ns/Nc

4. La informació prèvia (estar en dejú...) per fer-se l'extracció va ser...

Perfecta Molt bé Bé Regular Malament

5. Com valora el tracte personal (amabilitat) de la persona que li va realitzar l'extracció.

Perfecta Molt bé Bé Regular Malament

6. Va ser atès per el personal de recepció

Si No

En cas que respondre “SI”:

7. Com valora la seva informació?

Perfecta Molt bé Bé Regular
Malament

8. El seu tracte personal?

Perfecta Molt bé Bé Regular
Malament

9. Va tenir que espera per ser atès

No Sí, menys de 5' Sí, més de 5' Sí més de 10' Ns/Nc

10. Com valora el procés d'extracció de sang (sensació d'estar en bones mans)?

Perfecta Molt bé Bé Regular Malament

11. Valori en general la comoditat de la sala d'espera

Perfecta Molt bé Bé Regular Malament

NOMES PER A PACIENTS AMB TRACTAMENT DE SINTROM

12. Ha trucat per telèfon per assessorament, consell o orientacions en relació al seu tractament de Sintrom?

Si No

En cas que respondre “SI”:

13. Com valora aquesta atenció telefònica?

Perfecta Molt bé Bé Regular
Malament



Corporació

Parc Taulí

14. Quan va venir per l'extracció també va lliurar una mostra (d'orina, femta,...)

Si No

En cas que responde "SI":

15. I la informació prèvia (com havi de portar la mostra, la preparació, conservació, etc...) per lliurar la mostra va ser...

Perfecta Molt bé Bé Regular
Malament

16. Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el servei de laboratori per l'extracció?

17. Vol afegir alguna cosa més?

Moltes gràcies per la seva col·laboració.