

Asociația Română de Hirudoterapie „HIRUDO-MEDICINALIS” Centrul de Estetică și Tratament prin Hirudoterapie	PG – QQ - 16	Cod: Cod: FPG-016-1/1.1. Data: 31 iulie 2013
		Copie controlată : Număr ed/rev:1/ 0 Pagina 1 din 2
MĂSURAREA ȘI MONITORIZAREA SATISFAȚIEI CLIENTULUI / BENEFICIARULUI		

FIȘĂ DE EVALUARE A SATISFAȚIEI CLIENTULUI / BENEFICIARULUI

Stimate CLIENT / BENEFICIAR,

În cadrul Asociației Române de Hirudoterapie „Hirudo-Medicinalis”, respectiv al Centrului de Estetică și Tratament prin Hirudoterapie, a fost implementat un Sistem de Management al Calității conform standardului internațional ISO 9001.

Pentru a contribui la îmbunătățirea continuă a prestației noastre, vă rugăm să completați cu răspunsuri la cele **10 întrebări** în chestionarul de mai jos și să ne evaluați (pe o scală de la 1 la 20, prin bifare) calitatea următoarelor aspecte:

1. De ce boală ați suferit?

CISTITĂ

2. Care este cel mai important motiv pentru care ați colaborat cu Centrul de Estetică și Tratament prin Hirudoterapie?

<input type="checkbox"/> Prețul <input checked="" type="checkbox"/> Noutatea serviciilor oferite	<input checked="" type="checkbox"/> Încrederea în tratamentul oferit <input type="checkbox"/> Necunoașterea altui furnizor în domeniu	<input type="checkbox"/> Alt motiv (vă rugăm să menționați)
---	--	---

3. Cum apreciați calitatea serviciilor efectuate?

Necorespunzător																Excelent			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
															✓				

4. Cum apreciați profesionalismul personalului cu care ați intrat în contact?

Necorespunzător														Excelent					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
													✓						

5. Cum apreciați eficacitatea comunicării cu personalul cu care ați intrat în contact?

Necorespunzător																	Excelent		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
																	✓		

Asociația Română de Hirudoterapie „HIRUDO-MEDICINALIS” Centrul de Estetică și Tratament prin Hirudoterapie	PG – QQ - 16	Cod: Cod: FPG-016-1/1.1. Data: 31 iulie 2013
		Copie controlată : Număr ed/rev: 1/ 0 Pagina 2 din 2
MĂSURAREA ȘI MONITORIZAREA SATISFACȚIEI CLIENTULUI / BENEFICIARULUI		

6. Cum apreciați competența și seriozitatea personalului executant?

Necorespunzător																Excelent			
															✓				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

7. Cât de bine considerați că Centrul de Estetică și Tratament prin Hirudoterapie respectă termenii contractuale?

Necorespunzător																Excelenta			
															✓				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

8. Ați recomanda unui alt BENEFICIAR să apeleze la serviciile oferite de către Centrul de Estetică și Tratament prin Hirudoterapie?

- Da, fără rezerve (20 puncte) Da, în anumite condiții (10 puncte) Nu aș recomanda (1 punct)

Nominalizați potențiali BENEFICIARI, care ar putea apela la serviciile oferite de către clinica noastră:

1. Pers. Contact.	RONICA G.	Boala	SPONGILOZA	Tel.	:
2. Pers. Contact.	ANGELA F.	Boala	ARTRITA	Tel.	:
3. Pers. Contact.		Boala		Tel.	:
4. Pers. Contact.		Boala		Tel.	:
5. Pers. Contact.		Boala		Tel.	:

9. Ce recomandări puteți face pentru îmbunătățirea calității serviciilor Centrului de Estetică și Tratament prin Hirudoterapie? (eventual, în relație cu răspunsul dat la întrebările 1-6)?

SIGURUL LUCRU PE CARE POT SĂ ÎI RECOMANDU ESTE FAPTUL CĂ ASEMENEA CENTRE AR TREBUI SĂ FIE DESCHISE ÎN TOATA ȚARA. AVEM MARE NEVOIE DE SPECIALIȘTI ÎN ADEVĂRATUL SENS AL CUVANTULUI.

10. Vă rugăm să ne apreciați activitatea printr-o Declarație, pe care, cu acordul dumneavoastră, să o putem folosi ca mărturie în relațiile cu viitorii clienți / beneficiari:

VĂ SPUN, CU TOATĂ SINCERITATEA CĂ LA ÎNCEPUT MI-A FOST GREU SĂ CRED CĂ VOI PUTEA SĂ ADEVĂRAȚI UN O.M. NORMAL, DAR LI PICOALE M-AU AJUTAT ÎN PLUS AM SCAPAT ȘI DE ALTE PROBLEME DE SĂNĂTATE PE CARE ULTERIOR LE TRĂTAM CU INEFERENȚĂ. MULTUMIRI!

CLIENT / BENEFICIAR:

DUMITRA E.

VĂ MULȚUMIM!