

CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACȚIEI PACIENT

Pentru ca Dumneavoastră să fiți mai mulțumiți de serviciile noastre, noi continuăm să lucrăm în conformitate cu sistemul de management **SR EN ISO/CEI 15189:20023**. În această idee, vă rugăm respectuos să completați chestionarul următor cu sugestiile și comentariile Dumneavoastră referitoare la colaborarea noastră.

1. Vă rugăm să ne spuneți în ce măsură sunteți mulțumiți de serviciile noastre?

Încercuiți o notă între 1 și 5 (5 fiind valoarea cea mai bună, iar 1 valoarea cea mai slabă).

<u>Nr. Crt.</u>	<u>Care este părerea dumneavoastră despre:</u>	<u>Nota dvs. între 1-5</u>
1.	Cât de ușor este să contactați Laboratorul de analize medicale si BK	1 2 3 4 5
2.	Amabilitatea personalului	1 2 3 4 5
3.	Profesionalismul personalului de la punctul de recoltare	1 2 3 4 5
4.	Calitatea rezultatelor examenarilor solicitate	1 2 3 4 5
5.	Timpul de asteptare la punctul de recoltare	1 2 3 4 5
6.	Timpul de eliberare a rezultatelor examenarilor solicitate	1 2 3 4 5
7.	Modul de eliberare al buletinelor de analiza	1 2 3 4 5
8.	Calitatea serviciilor oferite de laboratorul nostru la ultima dumneavoastra vizita	1 2 3 4 5
9.	Probabilitatea ca următoarea dată când veți avea nevoie de analize medicale, să apelați la serviciile noastre	1 2 3 4 5
10.	Serviciile oferite de laboratorul nostru, raportate la cele oferite de concurență	1 2 3 4 5

2. Gama de analize oferite de laboratorul nostru este:

Foarte Bogată ☐, Bogată ☐, Acceptabilă ☐, Slabă* ☐, Foarte slabă* ☐.

*Dacă considerați că este slabă, vă rugăm să ne precizați sugestiile dvs. cu privire la examenarile pe care laboratorul nostru ar trebui să le includă în portofoliul de analize:

3. Ați avut vreun motiv de nemulțumire? ☐ DA ☐ NU

4. Dacă DA, ați sesizat conducerea laboratorului? ☐ DA ☐ NU

5. Dacă ați făcut vreo sesizare, sunteți mulțumit de răspunsul primit? ☐ DA ☐ NU
Aveți vreo sugestie?

6. Care sunt cele mai importante motive pentru care colaborați cu Laboratorul de analize medicale si BK al Spitalului de Pneumoftiziologie Leordeni?

Data completării:

Apreciam mult efortul dumneavoastra de a veni în sprijinul laboratorului nostru și vă mulțumim!

Se completeaza de catre laboratorul de analize medicale

Punctaj Chestionar de evaluare a satisfactiei clientului w =

Punctaj maxim posibil= 50