



**CHESTIONAR DE SATISFAȚIE**  
**Laborator de analize medicale**

**Stimată Doamnă / Stimate Domn,**

*Vă mulțumim că ați apelat la serviciile oferite de unitatea noastră!*

*În vederea îmbunătățirii continue a serviciilor medicale, suntem interesați să aflăm opinia dumneavoastră despre serviciile medicale de care ați beneficiat în cadrul Laboratorului de analize medicale al spitalului.*

*Vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde întrebărilor din chestionarul de mai jos, bifând căsuța cu răspunsul care corespunde opiniei dumneavoastră. În cazul pacienților fără discernământ, completarea chestionarului se realizează de către aparținători. Depuneți acest chestionar în Cutia pacientului, care se găsește în sala de așteptare a Laboratorului de analize medicale.*

**Nu trebuie să vă semnați, acest chestionar este anonim și confidențial.**

**Răspunsurile dumneavoastră sunt importante pentru noi!**

**Date socio-demografice (bifați situația care vi se aplică)**

**Chestionarul este completat de:**  Pacient  Părinte  Aparținător

**Sexul:**  Masculin  Feminin

**Vârsta:**  18-24 de ani  25-34 ani  35-44 ani  45-54 ani  55-64 ani  peste 65 ani

**Mediul de rezidență (domiciliul):**  Urban  Rural

**Ultima școală absolvită:**  Fără studii  Primară (1-4 clase)  Gimnazială (5-8 clase)

Profesională  Liceu  Postliceală  Facultate  Studii postuniversitare

**1. Cum ați aflat de serviciile oferite de laboratorul unității noastre?**

- publicitate, media
- recomandarea medicului de familie/specialitate
- recomandarea unui apropiat (din familie, cerc de prieteni, coleg de serviciu etc)
- alta sursă

**2. Sunteți mulțumit/ă de modul de obținere a informațiilor de care aveți nevoie de la biroul programări ?**

da  nu

**2.1. Sunteți mulțumit/ă de felul în care vi se adresează personalul nostru?**

Foarte mulțumit  Mulțumit  Nemulțumit

**3. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii:**

**3.1. comunicare personal –pacient:**

Satisfăcătoare  Nesatisfăcătoare

**3.2. timp de așteptare:**

Satisfăcătoare  Nesatisfăcătoare

**3.3. curățenie:**

Satisfăcătoare  Nesatisfăcătoare

**3.4. promptitudine:**

Satisfăcătoare  Nesatisfăcătoare

**3.5. costul analizelor:**

Satisfăcătoare  Nesatisfăcătoare

**3.6. timp de eliberare a rezultatelor:**

Satisfăcătoare  Nesatisfăcătoare

**3.7. calitatea actului medical de recoltare a probelor biologice pentru analize:**

Satisfăcătoare  Nesatisfăcătoare

**3.8. nivelul profesional:**

Satisfăcătoare  Nesatisfăcătoare

**3.9. echipament medical modern:**

Foarte bun  Bun  Foarte prost

**4. Veți apela în continuare la serviciile medicale oferite de laboratorul nostru?**

da  nu

**5. Veți recomanda serviciile medicale oferite de laboratorul nostru?**

da  nu

**6. Cunoașteți faptul că puteți sesiza conducerii spitalului orice faptă care încalcă etica sau deontologia medicală (atitudine lipsită de profesionalism, lipsa consimțământului informat al pacientului, alte încălcări ale drepturilor pacientului, condiționarea actului medical ș.a.)?**

da  nu

**7. Ce propuneri aveți pentru ca serviciile oferite de laboratorul de analize medicale să corespundă dorințelor dumneavoastră ?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Data: ...../...../.....

**VĂ MULȚUMIM CĂ AȚI ACCEPTAT SĂ RĂSPUNDEȚI ACESTUI CHESTIONAR!**

**Notă: Colectarea informațiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea Regulamentul (UE) 2016/679, Regulamentul General de Protecția Datelor**