



CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACȚIEI PACIENTULUI PENTRU SERVICII MEDICALE – LABORATORUL DE ANALIZE MEDICALE

Stimată Doamnă / Stimate Domn,

În vederea îmbunătățirii continue a serviciilor medicale, este important pentru noi să aflăm opinia dumneavoastră cu privire la serviciile medicale de care ați beneficiat, în cadrul Laboratorului de analize medicale al Spitalului Județean de Urgență Zalău.

Vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde întrebărilor din chestionarul de mai jos și de a-l remite unității noastre, pe adresa de e-mail calitate@spitalzalau.ro sau să-l depuneți în cutia poștală, pe care este înscris CUTIA PACIENULUI, aflată în Laboratorul de analize medicale.

Răspunsurile vor rămâne anonime și confidențiale.

Colectarea și prelucrarea informațiilor obținute din prezentul Chestionar se face cu respectarea prevederilor Legii nr. 190/2018, cu modificările și completările ulterioare, privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date.

Răspunsurile dumneavoastră sunt importante pentru noi!

1. Cum ați ajuns să apelați la serviciile laboratorului nostru (bifați una din variantele de răspuns)?

- a. Ați avut trimitere de la medicul dumneavoastră de familie
- b. Ați venit cu trimitere de la medicul din ambulatoriu
- c. Ați venit din proprie inițiativă
- d. Altă situație (descrieți):

2. Vă rugăm să acordați calificative pentru calitatea serviciilor oferite de:

Personalul de la Fișier Laborator:	☐ nesatisfăcător	☐ bine	☐ foarte bine
Asistenții medicali:	☐ nesatisfăcător	☐ bine	☐ foarte bine

3. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele aspecte:

3.1. comunicare personal Laborator – pacient:	☐ nesatisfăcător	☐ bine	☐ foarte bine
3.2. timp de așteptare a programării:	☐ nesatisfăcător	☐ bine	☐ foarte bine
3.3. costul analizelor:	☐ nesatisfăcător	☐ bine	☐ foarte bine
3.4. promptitudine în asistență la fața locului:	☐ nesatisfăcător	☐ bine	☐ foarte bine
3.5. timp de eliberare a rezultatelor:	☐ nesatisfăcător	☐ bine	☐ foarte bine
3.6. oferta de servicii de laborator:	☐ nesatisfăcător	☐ bine	☐ foarte bine
3.7. program de lucru cu publicul:	☐ nesatisfăcător	☐ bine	☐ foarte bine

4. Care este părerea dumneavoastră despre ambientul spitalului?

Privind aspectul interior al Laboratorului (sala de așteptare, fișier, toalete, sală de recoltare probe biologice)

a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine

Privind ventilația din spațiile comune

a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine

Privind iluminatul electric și natural

a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine

Privind curățenia

a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine

5. Ținând cont de toate cele menționate anterior, vă rugăm să ne spuneți cât de mulțumit sunteți/ați fost?

Foarte nemulțumit	Parțial nemulțumit	Nemulțumit	Parțial mulțumit	Foarte mulțumit
1	2	3	4	5

6. În ce măsură ați recomanda serviciile Laboratorului de analize medicale unei rude / prieten/ cunoștință?

Sigur NU	Mai degrabă NU	Poate da/ poate nu	Mai degrabă DA	Sigur DA
1	2	3	4	5

7. 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

8. Vă rugăm să notați observațiile și sugestiile dumneavoastră, cu referire la aspectele pozitive și / sau negative observate în cadrul Laboratorului de analize medicale al SJUZ:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

9. Elemente de socio-demografie (încercuiți situația care vi se aplică):

D1. Sexul: masculin / feminin

D2. Vârsta:

D3. Domiciliul: urban / rural

D4. Nivel studiilor: fără studii / medii / superioare

D5. Starea civilă: Căsătorit / Necăsătorit / Concubinaj / Divorțat / Văduv

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

Vă mulțumim că ați acceptat să răspundeți acestui chestionar!