



## Chestionar de Evaluare a Satisfacției Clienților - Pacienților

Pentru ca Dumneavoastră să fiți mai mulțumiți de serviciile noastre, noi lucrăm în conformitate cu sistemul de management al calității SR EN ISO 15189:2013. În această idee, vă rugăm respectuos să completați chestionarul următor cu sugestiile și comentariile dumneavoastră referitoare la colaborarea noastră. Va asigurăm ca informațiile oferite de dvs. în acest chestionar sunt confidențiale și vor fi utilizate doar pentru îmbunătățirea serviciilor noastre.

Nume: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

Vă rugăm să calificați pe o scară de la 1 la 5 relația pe care o aveți cu Laboratorul de Analize Medicale al Spitalului Judetean de Urgenta "Mavromati" Botosani, str. Marchian nr.11:

Întrebări	Calificativ				
	Nesatisfacator	Acceptabil	Satisfăcător	Mulțumit	Foarte mulțumit
	1	2	3	4	5
1. Cât de mulțumit sunteți de promptitudinea cu care ați fost primit?					
Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-a realizat recoltarea? (daca e cazul)					
2. Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de personalul de specialitate medic/chimisti/biolog?					
3. Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de asistenți?					
4. Cât de mulțumit sunteți de îndemânarea personalului cu care ați intrat în contact?					
5. Cum apreciați promptitudinea eliberării rezultatelor?					
6. Cât de mulțumit sunteți de calitatea informațiilor primite despre investigațiile și procedurile medicale care v-au fost aplicate?					
7. Cum considerați a fi calitatea serviciilor prestate, în raport cu prețul acestora?					
8. Ce părere aveți despre condițiile igienico-sanitare de la punctul de lucru?					

Comentarii suplimentare și sugestii pentru Laboratorul de Analize Medicale al Spitalului Judetean de Urgenta "Mavromati" Botosani (vă rugăm să fiți cât mai clar; precizați aspectele care v-au nemulțumit)

Vă mulțumim pentru ajutorul D-voastră!

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_