**CHESTIONAR PENTRU EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR**

Stimate client,

În conformitate cu politica spitalului, creşterea calităţii serviciilor noastre reprezintă prioritatea absolută.

Dorim sa satisfacem pe deplin solicitarile si asteptarile dumneavoastră.

În acest sens încercărm să identificăm în timp util eventualele necesităţi şi nemulţumiri ale dumneavoastră pentru a putea întreprinde acţiunile corective şi preventive necesare.

Sugestiile, aprecierile sau criticile dvs. sunt foarte preţioase pentru noi. Puteţi fi siguri că vom ţine cont de orice sugestie care duce la ridicarea calităţii analizelor de laborator.

În acest sens vă rugăm să completaţi acest formular, iar observaţiile vor fi tratate cu maximă seriozitate.

Vă mulţumim!

1. **Vă rugăm să ne spuneţi în ce măsură sunteţi mulţumiţi de serviciile noastre?**

Încercuiţi o notă între 1 şi 5, ( 5 fiind valoarea cea mai bună, iar 1 valoarea cea mai slabă)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nr. Crt. | Care este părerea dumneavoastră despre: | Nota dvs.  Între 1-5 |
| 1 | Calitatea rezultatelor | 1 2 3 4 5 |
| 2 | Diversitatea gamei de analize | 1 2 3 4 5 |
| 3 | Performanța aparaturii din dotare | 1 2 3 4 5 |
| 4 | Profesionalismul personalului | 1 2 3 4 5 |
| 5 | Amabilitatea personalului | 1 2 3 4 5 |
| 6 | Timpul de eliberare a rezultatelor | 1 2 3 4 5 |

**2. Calitatea serviciilor oferite de laboratorul nostru (preluare cereri, servicii, asistenţă de specialitate) consideraţi ca este :**

Foarte bună[\_] , Bună [\_] , Satisfăcătoare [\_] , Slabă\* [\_] , Foarteslabă\* [\_] .

**3. Gama de analize oferite de laboratorul nostru este:**

Foarte Bogată [\_], Bogată [\_], Acceptabilă [\_],Slabă\* [\_] , Foarteslabă\* [\_] .

**\*Dacă consideraţi că este slaba, vă rugăm să ne precizaţi sugestiile dvs. cu privire la produsele pe care laboratorul nostrum ar trebui să le includă în portofoliul de analize:**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**4. Aţi avut vreun motiv de nemultumire?** [\_] DA [\_] NU

**5. Dacă DA, aţi sesizat conducerea laboratorului?** [\_] DA [\_] NU

**6.Dacă aţi făcut vreo sesizare, sunteţi mulţumit de răspunsul primit?** [\_] DA [\_] NU

**Aveţi vreo sugestie? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Data completării: ......................**

*Apreciem mult efortul dvs. de a veni în laboratorul noastru şi vă mulţumim!*

Vă mai aşteptăm pentru a vă putea fi de folos!

Editia din 01.10.2019 Intocmit RMC