

SPITALUL ORASENESC "Dr. VALER RUSSU" LUDUS		
LABORATOR ANALIZE MEDICALE		
	CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACTIEI CERINTELOR PACIENTILOR	Cod: PG-7.7./F3b, Ed.3/Rev.0
		Data intrarii in vigoare: 01.01.2025
		Pagina: 1/4

Stimată / stimate doamnă / domn,

Vă mulțumim că ați apelat la serviciile noastre medicale!

PO BMCSS-01 Anexa4 , Cod PG-7.7./F3b, Ed.3/Rev.0 data intrării în vigoare 01.01.2025

În vederea aprecierii îngrijirilor medicale pe care le-ați primit în Spitalul Orășenesc „Dr Valer Russu” Luduș și a creșterii calității acestora, vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde întrebărilor din chestionarul de mai jos, după caz: fie potrivit notelor de subsol/explicațiilor la întrebări(acolo unde acestea există), fie prin bifarea variantei sau încercuirea uneia din valorile înscrise tabelar, în dreptul întrebărilor, astfel încât răspunsurile dumneavoastră să reflecte experiența avută în cadrul spitalului.

Vă rugăm să completați evaluările calității serviciilor medicale începând cu întrebarea 4, având o scală de valori de la 1 (cea mai slabă evaluare) până la 5 (cea mai buna evaluare). Pentru îmbunătățirea calității serviciilor medicale vă rugăm să argumentați răspunsurile nemulțumitoare, respectiv calificativele 1 și 2 pentru fiecare întrebare.

Răspundeți la întrebări bifând varianta care descrie cel mai bine situația dumneavoastră.

Nu trebuie să vă semnați, acest chestionar este anonim.

NOTĂ: Colectarea informațiilor pe baza prezentului 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 și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor), ale Legii nr.190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE)2016/679, precum și celelalte reglementări din domeniul protecției datelor.

Răspunsurile dvs. sunt importante pentru noi!

Vă mulțumim că ați apelat la serviciile noastre medicale !

SPITALUL ORASENESC "Dr. VALER RUSSU" LUDUS LABORATOR ANALIZE MEDICALE		Cod: PG-7.7./F3b, Ed.3/Rev.0
CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACTIEI CERINTELOR PACIENTILOR		Data intrarii in vigoare: 01.01.2025
		Pagina: 2/4

Data _____

1. Sexul FEMININ MASCULIN

2. Vârsta pacientului în < 20 20 - 29 30 - 39 40 - 49 50 - 59 60 - 69 ≥ 70 ani:

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

Ați avut trimitere de la medicul dumneavoastră de familie	
Ați venit cu trimitere de la medicul din ambulatoriu	
Ați venit din proprie inițiativă	
Altă situație (va rugăm descrieți)	

Apreciați pe o scala de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs. Pentru scor 1-2 va rugăm sa specificați cauzele nemulțumirii la 8. Observatii!

4.

Complet nemulțumit	Nemulțumit	Nicio impresie	Bună	Foarte bună
1	2	3	4	5

Nr. Crt.	Intrebare	Raspuns					
		1	2	3	4	5	Nu este cazul
4.1	Sunteti multumit de modul in care ati fost primit la receptie?						
4.2	Sunteti multumit de modul de programare, timpul de asteptare pentru recoltare?						
4.3	Ați fost instruit în legătură cu modul de pregătire pentru recoltarea probelor ?						

Vă mulțumim că ați apelat la serviciile noastre medicale !

**SPITALUL ORASENESC "Dr. VALER RUSSU" LUDUS
LABORATOR ANALIZE MEDICALE**

**CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACTIEI
CERINTELOR PACIENTILOR**

Cod: PG-7.7./F3b, Ed.3/Rev.0

Data intrării în vigoare: 01.01.2025

Pagina: 3/4

4.4.	Vi s-a asigurat respectarea intimității la recoltarea probelor?						
4.5	Sunteți mulțumit de modul în care vi s-au recoltat probele?						
4.6	Sunteți mulțumit de modul în care vi s-au recoltat probele?						
4.7	Sunteți mulțumit de intervalul de timp oferit de laboratorul de analize medicale pentru eliberarea buletinului de analize medicale?						
4.8	Cum apreciați imparțialitatea activităților laboratorului nostru vis-à-vis de vizita dumneavoastră ?					DA	NU
4.9	Vi s-a asigurat confidențialitatea datelor personale și medicale ?					DA	NU :
4.10	Ați fost informat verbal, în Cererea de analize pe care ați semnat-o sau prin afișarea la avizierul laboratorului că <i>puteți face o reclamație în scris la Recepția laboratorului</i> și puteți solicita <i>Registrul de reclamații și sugestii</i> ?					DA	NU

5. Apreciați pe o scala de la 1 la 5 calitatea ambiantului unității sanitare:

Nr. crt.	SERVICII	1	2	3	4	5	Nu este cazul
5.1	Aspectul ambiantului general al unității sanitare						
5.2	Aspectul interior al spațiilor unității						
5.3	Iluminatului electric și natural						
5.4	Temperatura din spații comune, cabinete medicale						
5.5	Ventilația din (spații comune, cabinete medicale)						
5.6	Curățenia în ansamblu						

6. Impresia dumneavoastră generală asupra activităților desfășurate în cadrul unității sanitare:

Vă mulțumim că ați apelat la serviciile noastre medicale !

SPITALUL ORASENESC "Dr. VALER RUSSU" LUDUS LABORATOR ANALIZE MEDICALE	
CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACTIEI CERINTELOR PACIENTILOR	Cod: PG-7.7./F3b, Ed.3/Rev.0
	Data intrarii in vigoare: 01.01.2025
	Pagina: 4/4

Complet nemulțumit	Nemulțumit	Nicio impresie	Bună	Foarte bună
1	2	3	4	5

7. În ce măsură ați recomanda serviciile unei rude / prieten / cunoștința?

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

8. Observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive și/ sau negative ale serviciilor medicale acordate în cadrul Laboratorului de analize medicale:

După completare, chestionarul se depune în cutia poștală, dispusă pe holul laboratorului de analize medicale, pe care este înscris: „Colectare chestionare de evaluare a satisfacției pacienților pentru servicii medicale” sau se transmite pe următoarea adresă de email: spludus@gmail.com

VĂ MULȚUMIM PENTRU COLABORARE!

Vă mulțumim că ați apelat la serviciile noastre medicale !