



**SPITALUL ORĂȘENESC LUDUȘ**  
**Dr. VALER RUSSU**




Acest document conține informații și date care sunt proprietatea Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Russu" Luduș  
Reproducerea și difuzarea sunt în exclusivitate drepturile spitalului.

**Nr. 618/15.01.2025**

**MANAGERULUI SPITALULUI ORĂȘENESC DR.' VALER RUSSU"  
LUDUȘ**

**Informează: Ref. Gherman Angela-CMCSS**

Nr. crt.	CUPRINSUL	HOTĂRÂREA
1.	<p><b>SUBIECT:</b> Înaintarea unor analize aferente gradului de satisfacție al pacienților în <i>Laboratorul de analize medicale</i>, din cadrul Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Russu" Luduș, întocmite în baza chestionarelor de satisfacție completate de către pacienții spitalului pe perioada <b>AUGUST-DECEMBRIE</b> a <b>anului 2024</b>.</p>	<p align="center"><u><b>Aprob</b></u> <b>Managerul Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Russu" Luduș</b> <b>Ec. Claudia Uțiu</b></p> <p><b>1. Responsabil:</b> </p> <p><b>Termen:</b> <i>Discutat în C.M. (nr. P.V. 1319/29.01.2025)</i> <i>Discutat în Cd (nr. P.V. 876 din 20.01.2025)</i></p>
2.	<p><b>BAZĂ:</b> - pct. 4 din Anexa la <i>O.M.S. 863/2004 pentru aprobarea atribuțiilor și competențelor consiliului medical al spitalelor</i>;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Ordinul președintelui ANMCS nr.8/2018, privind aprobarea instrumentelor de lucru utilizate de către Autoritatea Națională de Management al Calității în Sănătate în cadrul celui de al II-lea Ciclu de acreditare a spitalelor, cu modificările și completările ulterioare</i>;</li> <li>- <i>Prevederile "Planului cu principalele activități ale Consiliului medical" înregistrat la nr. 1648/01.02.2024</i></li> </ul>	
3.	<p><b>APROBĂRI:</b> În vederea implementării prevederilor normative care fac obiectul prezentei note raport, rog fiți de acord și dispuneți prezentarea analizei anexată la prezenta notă raport în cadrul proximei ședințe a <b>Consiliului medical/Comitet director</b>, postarea acestuia pe serverul spitalului Atlasmed și ulterior informarea despre acest fapt la raportul de gardă.</p> <p><b>ARGUMENTE:</b> - <i>O.M.S. 863/2004 pentru aprobarea atribuțiilor și competențelor consiliului</i></p>	

*medical al spitalelor* prevede la pct. 4 din anexa acestuia că printre atribuțiile Consiliului medical se enumeră și aceea de a desfășura „*activitate de evaluare și monitorizare a calității și eficienței activităților medicale desfășurate în spital, inclusiv - evaluarea satisfacției pacienților care beneficiază de servicii în cadrul spitalului sau în ambulatoriul acestuia*”;

4. - **Principalele concluzii reieșite din analiza anexată):**

- Se constată că din cadrul Laboratorului de analize medicale s-au colectat un nr de **259** de chestionare, pe perioada **August-Decembrie 2024**. de la un numar de **3481** pacienți în procent de **7,44%** . Chestionarele analizate au fost colectate online.

- In perioada **ianuarie –mai 2024** au fost deserviți un numar de **3896** pacienti de la care au fost colectate un numar de **2201** chestionare în procent de **56,49%**, chestionarele colectate in aceasta perioada au fost colectate pe suport de hârtie.

Din chestionare analizate se observă că:

- Pacienții din cadrul Laboratorului de analize medicale *sunt mulțumiți de curățenia* în ansamblu, au *o părere bună/foarte bună privind comunicarea cu personalul medico-sanitar*, totodată au *o impresie generală foarte bună* asupra activităților desfășurate în cadrul unității sanitare.
- Procentul *pacienți nemulțumiti* au fost de maxim **6,18% din total respondenților**

5. **Propuneri de măsuri/recomandări în urma concluziilor mai sus enunțate:**

- Creșterea numărului de recomandări în ceea ce privește completarea chestionarului de satisfacție, punându-se accent pe importanța aprecierilor/propunerilor făcute de către pacienți, pentru creșterea calității serviciilor și remedierea deficiențelor.

• Adaptarea unui chestionar de înțelegere medie (la întrebarea 5 cu mai multe subpuncte s-a primit răspunsuri doar de la 50% din numărul respondenților).

6. **ANEXE:**

- **Anexa nr. 1-** Analiza aferentă gradului de satisfacție al pacienților din *Laboratorul de analize* din cadrul Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Russu" Luduș în perioada AUGUST-DECEMBRIE a anului 2024
- **Anexa nr.2.-** Centralizator chestionare din cadrul Laboratorului de analize medicale

*Întocmit,  
As.soc. Szep Helga-Elvira*





Acest document conține informații și date care sunt proprietatea Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Russu" Luduș. Reproducerea și difuzarea sunt în exclusivitate drepturile spitalului.

Nr. 618 /15.01.2025

**Anexa nr.1**

## **ANALIZA**

**aferență gradului de satisfacție al pacienților din Laboratorul de analize din cadrul Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Russu" Luduș în perioada AUGUST-DECEMBRIE a anului 2024**

### **1. Scopul/Motivația întocmirii prezentei analize:**

Principalele scopuri avute în vedere la întocmirea prezentei analize sunt următoarele:

- Urmărirea de către spital, prin intermediul personalului biroului managementul calității serviciilor medicale și a Consiliului medical, a creșterii nivelului de satisfacție a pacienților, îndeosebi în partea care privește cuantificarea satisfacției pacienților privind modul de comunicare/relaționare, curățenie, prestarea serviciilor, ambientul spitalului .
- Evaluarea permanentă a mediului de îngrijire și adaptarea permanentă a acestuia la necesitățile asistenței medicale asigurate de către spital.

### **2. Documente de referință avute în vedere în redactarea prezentei analize:**

- *Legea drepturilor pacientului nr. 46/2003, cu modificările și completările ulterioare;*
- *Ordinul ministrului sănătății nr. 446/2017 privind aprobarea Standardelor, Procedurii și metodologiei de evaluare și acreditare a spitalelor:*
  - *"Criteriul 01.07.04 - Spitalul urmărește creșterea nivelului de satisfacție a pacienților";*
  - *"Criteriul 01.09.02 - Mediul de îngrijire este evaluat și adaptat permanent la necesitățile asistenței medicale".*
- *Ordinul președintelui A.N.MC.S. nr. 8/2018 privind aprobarea instrumentelor de lucru utilizate de către A.N.M.C.S. în cadrul celui de-al doilea Ciclu de acreditare a spitalelor, cu modificările și completările ulterioare;*
- *Pct.4 din Anexa la Ordinul ministrului sănătății nr.863/2004 pentru aprobarea atribuțiilor și competențelor consiliului medical al spitalelor potrivit căruia Consiliul medical: "desfășoară activitate de evaluare și monitorizare a calității și eficienței activităților medicale desfășurate în spital, inclusiv: - evaluarea satisfacției pacienților care beneficiază de servicii în cadrul spitalului sau în ambulatoriul acestuia".*

### **3. Periodicitatea efectuării analizei:**

Prevederile "Planului cu principalele activități ale Consiliului medical" înregistrat la nr. 1648/01.02.2024 impun efectuarea prezentei analize și prezentarea acesteia în fiecare lună a anului curent în ședințele Consiliului medical.

În contextul sus-menționat, prezenta analiză a fost întocmită utilizând în acest scop "Chestionar de evaluare a satisfacției pacienților -" (conform modelului din Anexa4 la P.O.- B.M.C.S.S. Cod PG-7.7/F3b, Ed2/Rev.0 data intrării în vigoare 01.08.2024.

### **4. Indicatori de eficacitate:**

- Gradul de insatisfacție cu privire la comunicarea cu personalul medical comparativ cu luna anterioară.



Acest document conține informații și date care sunt proprietatea Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Russu" Luduș. Reproducerea și difuzarea sunt în exclusivitate drepturile spitalului.

- Gradul de satisfacție privind timpul de așteptare: preluare, investigație și eliberarea rezultatelor.
- Gradul de satisfacție privind curățenia: ambientul general, temperatura, grup sanitar.
- Gradul de satisfacție în ceea ce privește imparțialitatea.
- Gradul de satisfacție în ceea ce privește confidențialitatea datelor cu caracter personal.

#### 5. Indicatori de eficiență:

- Recomandările de îmbunătățire a calității serviciilor furnizate către pacient formulate în urma analizelor au în vedere creșterea performanței în raport cu resursele disponibile.

#### 6. Setul minim/lista de date necesare întocmirii prezentei analize:

- Existența/Reclamarea unor neconformități aferente stări de curățenie existente în cadrul laboratorului.
- Modul în care este apreciată calitatea comunicării pacienților cu personalul medical cu studii superioare și medii.
- Gradul de satisfacție al pacienților privind calitatea comunicării cu personalul medico-sanitar
- Gradul de satisfacție al pacienților referitoare la ambientul spitalului;
- Alte date / considerații după caz.

#### 7. Considerații generale:

În perioada analizată au fost investigați un număr de **3481 de** pacienți.

În raport cu cele **3481 pacienți la care au fost recomandate** "Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților din cadrul Laboratorului de Analize Medicale" de către personalul din cadrul laboratorului, în momentul recepționării probelor (ocazie cu care se întocmește și Cererea de analize) au fost colectate un nr. de **259** de chestionare de satisfacție, aferente perioadei **august-decembrie 2024**, reprezentând doar **7,44%** din total pacienți.

#### 8. Reprezentarea rezultatelor:

În urma exportării și prelucrării datelor obținute din "Chestionarele de evaluare a satisfacției pacienților- Laboratorul de analize medicale, completate de către pacienți în cadrul Spitalului Orășenesc Dr. Valer Russu Luduș, au fost obținute următoarele rezultate:

- **Anexa nr. 1.- Rezultate chestionare de evaluare a satisfacției pacienților- Laborator Analize Medicale**



Acest document conține informații și date care sunt proprietatea Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Russu" Luduș. Reproducerea și difuzarea sunt în exclusivitate drepturile spitalului.

#### 9. Analiza și interpretarea rezultatelor

- 32,40% din pacienți au venit cu bilet de trimitere de la medicul de familie, 26,30% au fost trimiși de către medicii din ambulatoriu, 26,30% au venit din propria inițiativă, iar 15,10% au bifat altă situație
- 3,47% din pacienți sunt **complet nemulțumiți** de respectarea planificării investigațiilor, 6,56% au o **impresie bună**, iar 32,82% **foarte bună**
- în ceea ce privește timpul de așteptare pentru a fi preluat : 4,25% sunt **complet nemulțumiți**, 0,77% sunt **nemulțumiți**, 7,34% din pacienți au cotate timpul de așteptare cu **bun**, iar 32,82% **foarte bun**.
- în ce privește timpul alocat pentru investigații 3,47% sunt **complet nemulțumiți**, 7,34% din pacienți au bifat **bun**, iar 33,20 sunt de părere că timpul pentru investigații este **foarte bun**
- 3,86% sunt **complet nemulțumiți** de atitudinea medicului, 3,86% au cotate atitudinea medicului cu **bună**, iar 37,06% din pacienți au zis **foarte bună**
- 3,47% din pacienți sunt **complet nemulțumiți** de atitudinea asistentului/tehnicianului, 0,39% sunt **nemulțumiți**, 5,41% au bifat **bună**, iar 36,68% au cotate atitudinea asistentului/tehnicianului cu **foarte bună**
- 3,47% sunt **complet nemulțumiți** privind calitatea serviciilor medicale acordate, 0,77% sunt **nemulțumiți**, 6,95% au cotate calitatea serviciilor medicale cu **bună**, iar 33,20% au bifat **foarte bună**
- 3,47% sunt **complet nemulțumiți** în ceea ce privește calitatea comunicării cu medicului, 0% sunt **nemulțumiți**, 5,02% sunt de părere că, comunicarea cu medicul este **bună**, iar 33,98% au selectat varianta **foarte bună**
- 3,47% din pacienți sunt **complet nemulțumiți** privind comunicarea cu asistentul, 0% sunt **nemulțumiți**, 5,41% au zis **bună**, iar 35,91% au bifat **foarte bună**
- 3,47% sunt **complet nemulțumiți** în ceea ce privește informarea lor privind desfășurarea investigațiilor, 0% sunt **nemulțumiți**, 5,02% sunt de părere că informarea a fost **bună**, 36,29% au cotate informarea cu **foarte bună**
- 5,02% sunt **complet nemulțumiți** de aspectul ambiantului general al unității sanitare, 3,09% sunt **nemulțumiți**, 15,83% au zis că ambiantul general e **bună**, iar 66,41% au bifat **foarte bună**
- 5,79% sunt **complet nemulțumiți** de aspectul interior al spațiilor unității, 1,93% sunt **nemulțumiți**, 13,51% sunt de părere că interiorul spațiilor sunt **bune**, iar 68,34% au bifat **foarte bună**
- 5,79% din pacienți sunt **complet nemulțumiți** de iluminatul electric și natural, 1,93% sunt **nemulțumiți**, 12,36% au zis că iluminatul este **bun**, iar 69,50% au cotate iluminatul cu **foarte bun**
- 5,79% sunt **complet nemulțumiți** de temperatura din spații comune, cabinete, 1,54% sunt **nemulțumiți**, 10,81% sunt de părere că temperatura din spații comune este **bună**, 72,59% au bifat **foarte bună**
- 5,79% sunt **complet nemulțumiți** de ventilația din spații comune și cabinet, 1,93% sunt **nemulțumiți**, 12,74% au cotate ventilația fiind **bună**, 68,73% au zis că ventilația e **foarte bună**
- 6,18% din pacienți sunt **complet nemulțumiți** de curățenia în ansamblu, 1,54% sunt **nemulțumiți**, 13,54% au bifat curățenia fiind **bună**, iar 68,73% au bifat **foarte bună**
- 1,90% din pacienții sunt **complet nemulțumiți** în ceea ce privește impresia generală, 0,40% sunt **nemulțumiți**, 28,20% au o impresia **bună**, iar 67,60% au o impresie **foarte bună** asupra activităților din cadrul unității sanitare



Acest document conține informații și date care sunt proprietatea Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Russu" Luduș. Reproducerea și difuzarea sunt în exclusivitate drepturile spitalului.

- 1,20% din pacienți au zis că **mai degrabă nu** ar recomanda serviciile unei prieteni/rude, 4,60% au bifat **poate da, poate nu**, iar 75,30% au zis că **sigur ar recomanda** aceste servicii și altor prieteni
- 100% din răspunsuri au confirmat că **s-a respectat imparțialitatea**
- 100% din răspunsuri au confirmat că **s-a respectat confidențialitatea** datelor cu caracter personal

#### 10. Concluzii:

- Se constată că din cadrul *Laboratorului de analize medicale* s-au colectat un nr de **259** de chestionare, pe perioada **August-Decembrie 2024**. de la un număr de **3481** pacienți în procent de **7,44%**. Chestionarele analizate au fost colectate online
- *In perioada ianuarie –mai 2024* au fost deserviți un număr de **3896** pacienți de la care au fost colectate un număr de **2201** chestionare în procent de **56,49%**, chestionarele colectate în această perioadă au fost colectate pe suport de hârtie.
- **Interpretarea** rezultatelor socio-demografice:
  - Sex 28,6% bărbați, 71,4% femei
  - pe categorii de vârstă procentul cel mai mare se înregistrează la **40-49 ani** în procent **20,8% și 30-39 ani 16,6%**, cele mai puține răspunsuri s-au înregistrat de la pacienți cu vârsta **mai mică de 20 ani 2,7% respectiv 2,3% la cei sub 16 ani.**
  - pe categorii de pregătire profesională procentul cel mai mare la răspunsuri s-a înregistrat la pacienții cu **studii superioare 35,9% și studii medii 34,7%** cel mai mic număr de răspunsuri se înregistrează de la pacienți cu studii primare 9,3% și fara studii 1,9%.
- Pacienții din cadrul Laboratorului de analize medicale sunt mulțumiți de curățenia în ansamblu, au o părere bună/foarte bună privind comunicarea cu personalul medico-sanitar, totodată au o impresie generală foarte bună asupra activităților desfășurate în cadrul unității sanitare.
- Procentul pacienți nemulțumiți au fost de maxim 6,18% din total respondenților

#### 11. Propuneri

- Creșterea numărului de recomandări în ceea ce privește completarea chestionarului de satisfacție, punându-se accent pe importanța aprecierilor/propușerilor făcute de către pacienți, pentru creșterea calității serviciilor și remedierea deficiențelor.
- Adaptarea unui chestionar de înțelegere medie (la întrebarea 5 cu mai multe subpuncte s-a primit răspunsuri doar de la 50% din numărul respondenților).

Întocmit,

As. soc. Szep Helga-Elvira

Verificat, Ec. Gherman Angela

# Chestionar de evaluare a satisfacției cerintelor pacienților- Laborator Analize

Chestionare colectate în perioada august-decembrie 2024

**Vă mulțumim că ați apelat la serviciile noastre medicale!**

**PO BMCSS-01 Anexa4 , Cod PG-7.7./F3b, Ed.2/Rev.0 data intrării în vigoare 01.08.2024**

În vederea aprecierii îngrijirilor medicale pe care le-ați primit în Spitalul Orășenesc „Dr Valer Rusu” 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 bună 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.

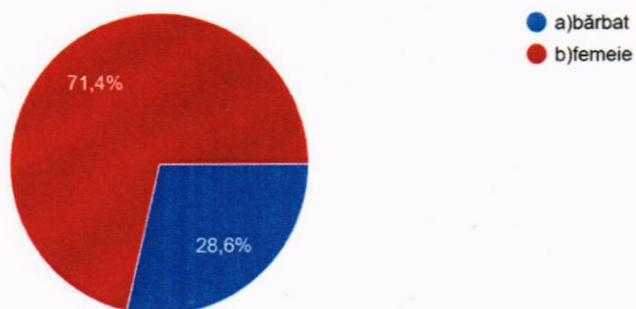
**Răspunsurile dvs. sunt importante pentru noi!**

**În cazul pacienților fără discernământ, completarea chestionarului se poate realiza de către aparținători.**



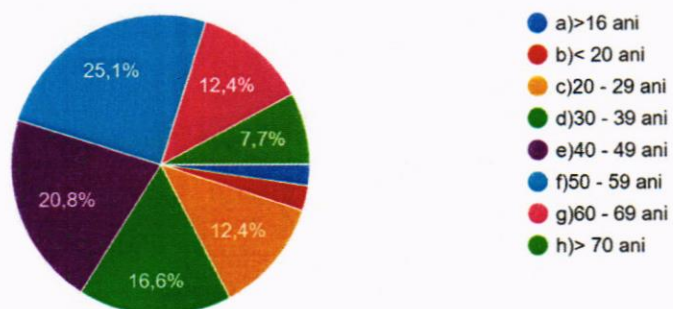
## 1. Sex

259 de răspunsuri



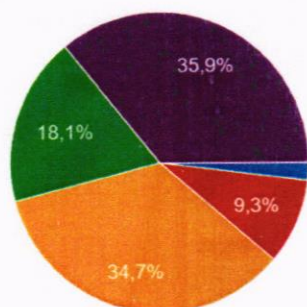
## 2. Vârsta:

259 de răspunsuri



### 3. Gradul de pregătire profesională:

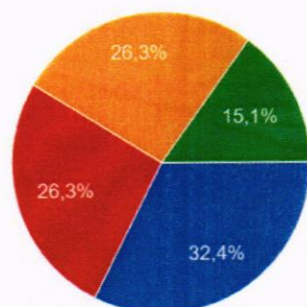
259 de răspunsuri



- a) fără studii
- a) studii primare și/sau gimnaziale
- c) studii medii
- d) studii postliceale
- e) studii superioare

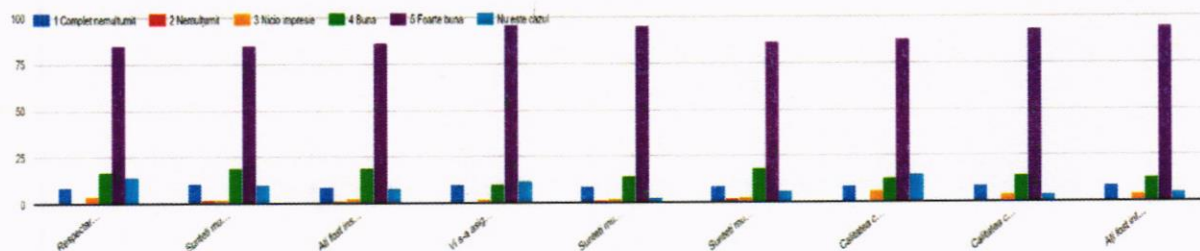
### 4. Cum ați ajuns să apelați la serviciile laboratorului nostru( bifați una din variantele de răspuns)?

259 de răspunsuri



- 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

5. Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos primate de către dvs:

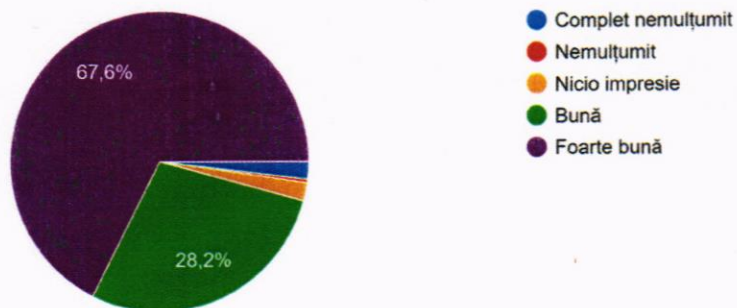


	1 (complet nemulțumit)	2 (nemulțu mit)	3 (nicio impresi e)	4(buna )	5(foarte buna)	nu este cazul	Nr. total persoane respondente	Total răspunsuri chestionar
Respectarea planificării investigațiilor	9	0	4	17	85	14	129(49,80%)	259
Timp de așteptare pentru a fi preluat	11	2	2	19	85	10	129(49,80%)	259
Timp alocat pentru investigații	9	0	3	19	86	8	125(48,26%)	259
Atitudinea medicului	10	0	2	10	96	12	130(50,19%)	259
Atitudinea asistentului medical/tehnicianului	9	1	2	14	95	3	124(47,87%)	259
Calitatea serviciilor medicale acordate	9	2	3	18	86	6	124(47,87%)	259
Calitatea comunicării cu medicul	9	0	6	13	88	15	131(50,57%)	259
Calitatea comunicării cu asistentul	9	0	4	14	93	4	124(47,87%)	259
Ați fost informat pe înțelesul dvs. Cu privire la desfășurarea investigației	9	0	4	13	94	5	125(48,26%)	259



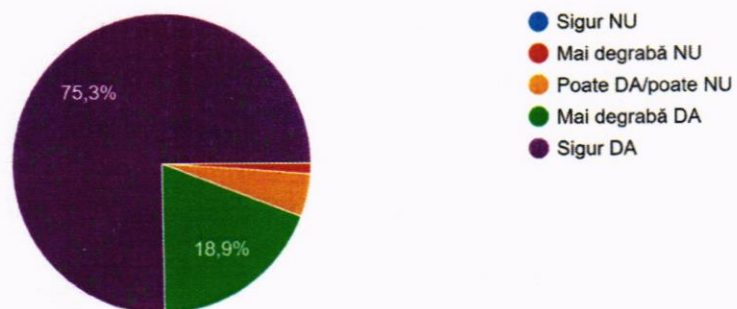
7. Impresia dumneavoastră generală asupra activităților desfășurate în cadrul unității sanitare:

259 de răspunsuri



8. În ce măsură ați recomanda serviciile unei rude/prieten/cunoștință?

259 de răspunsuri



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

Nu am

Nu am.

Nu am

Da

Foarte mulțumit

Bune

Ok

Persoana de la receptie foarte draguta, la fel si domnul unde mi-a luat sange, in rest personal frustrat conditii bune, dar doamna cu ochelari vorbeste foarte urat cu oamenii, cu siguranta nu voi mai face analizele aici

Fb

Am asteptat o ora peste programare pentru a mi se introduce datele. D na registrator medical este foarte amabila si draguta insa era singura si nu facea fata.

Nu am

Dupa nenumarate incercari de a folosii cardul meu de sanatate a venit un domn foarte amabil care m-a ajutat ,un domn tinerel, tot respectul pentru el, de astfel de persoane aveti nevoie in spital si de asa persoane competente avem nevoie in tara. Nu il cunosc dar tot respectul pentru el

Foarte mulțumită

E nevoie de mai multa blândețe

Servicii ireproșabile( programare, sprijin, respect, seriozitate)

Personal foarte politicos si rabdator

Nu

Au fost refuzate probee de urina prea des,pe motiv ca e insuficienta cantitatea. De la copii mici și deshidratati nu se pot recolta mai multe 2-3 ml urina....

Doamna Anca de la registratură foarte amabilă

A fost o experiență plăcută!

Nu am obvrvati

F.mulumita!

Foarte bună,!!!

Singurul lucru negativ este termenul incredibil de mare de a primi rezultatul.14 zile??,mai lucrați acolo.

Felicitări pentru profesionalism!

Pozitiv

Nu era lenjerie pe pat

Afișarea costurilor analizelor nedecontate

Servici foarte bune și un personal plăcut și respectuos!

Am asteptat puțin, personal bine pregătit

Totul ok

Nu

Nu este cazul.

Pozitive

Plăcut surprinsă de amabilitatea și profesionalismul personalului .

Felicitari!

5

Nu am nici o observație.

Foarte multumita

Obszervatórium pozitive

4

spludus@gmail.com

Nu

Multumita

Personal calificat 👍

Nu am

Nici o observatie

Nu am observații.

Foarte bune.

Nu e cazul

Foarte bine

Multumit

Foarte mulțumită, personal calificat.

Respectarea cerințelor din chestionar în mod favorabil, gradatia 5 și totul e la superlativ.

Fără

Am fost mulțumită de serviciile personalului angajat. Ar fi bine că și alte spitale să ia exemplul celor de la Luduș. Va mulțumesc !

Totul ok

A fost o experiență foarte plăcută.

Foarte bune

De la registratura una din persoanele nu prea comunica cu pacientul

Multumit

Este multumitor!

Totul Ok

Continuați

Ok

Nici o observație

Mulumesc frumos, in mod special doamnei Anca din receptie!

FB

Foarte mulțumită de toate serviciile oferite!

Servicii medicale de calitate

Personalul să fie cu zâmbetul pe față...

Nimic de obiectat, profesionalism

Schimbarea procedurii privind recoltarea sangelui copiilor

Am așteptat 3 ore pentru rezultatul unor analize!!!Foarte rău!!

Analizele terminate mai repede

Ar fi nevoie de mai multa implicare și interes atât din partea medicilor,cât și a asistenților!

-

Păstrarea standardului actual și eventual îmbunătățirea lui.

E bine

Totul a fost perfect

Amabilitate si seriozitate toata lumea a vorbit frumos !Multumesc

Destul de bun

Nu am

Sunt foarte mulțumită de tot ce am întâlnit aici. Felicitări!

Cele mai drăguțe doctorițe și asistente♡

Nu am

Nu am!

Foarte mulțumită

Nu am observatii!

Asi recomanda și la alte persoane

Totul ok

Nu am

Ar fi bine ca rezultatele sa fie gata cat mai repede, in mai putin de o săptămână

Pe înțelesul tuturor...

F.bine



Complet multumita

Totul a fost perfect. Nu as avea nimic de reproșat

Pozitiv

Nu există!

Servicii foarte bune

Timp de așteptare îndelungat

Nu sunt

Xxx

Doar aspecte pozitive. Mulțumesc

E ok

Un colectiv foarte bun și receptiv. Multumesc.

Este ok totul

Foarte prietenoși

Nu am

Recomand cu încredere

Mulumita

Amabilitatea

Nu am

Foarte bine

Aspecte pozitive

Nu este cazul

Cu siguranta de recomandat tuturor persoanelor care au nevoie de servicii medicale

Nu am observații

Nu am

..

Servici foarte bune

Nu am

Sunt foarte mulțumită 🙏

Nu

Sunt mulțumită de serviciile laboratorului de analize

Super multumit

Este în standardele, așteptate

pozitive

Toate sunt după cerințele zilelor noastre.

Doamnele de la recepție au o răbdare fara egal...merita toată aprecierea

F operativ cu rezultatele!

Nu am

Este un expert domul care recoltează sânge

Este ok

Foarte bună

Nu am nici o observație negativă,sunt f.muțumit

Nu am observații.

Mulumesc totul

un ambient plăcut

As fi dorit mai multa căldură în comunicare

Nu am nimic de spus

Sunt foarte amabili

Destul de bine

Felicitari

Profesioniști toți

Bune

Am fost foarte mulțumit

Nu am observați și sugestii 👍

Nu am obiectii

Nu am

Aspecte pozitive

Mai mult spațiu

Mulumim pt. tot ce a-ti facut pt. noi!

Sunt mulțumită de acest laborator de analize

Serviciile s-au îmbunătățit mult. Sunt mulțumită!

Sunt mulțumită. Nu am nimic de obiectat.

La recepție personal amabil, prompt. La recoltare, d-nul asistent amabil ,am primit informațiile solicitate, profesionalism.

Totul a fost super ok!

Nu am nimic de comentat de rău numai de bine  
Dumnezeu sa va de sănătate!

Totul ok!!!

un comportament foarte bun

E foarte bine

Personal calificat, respectuos, drăguț

nu este cazul

.

Nu am observatii

Foarte multumita

.

-

Un personal extraordinar îl recomand cu mare drag.

Nu am

Personalul este amabil

-

A fost ok

Totul a decurs foarte bine. Sunt mulțumită de serviciul medical primit.

Felicitări!

Doamna doctor ar trebui sa fie nai intelegatoare cu personalul medical

Pozitiva

Buna

-

Nu este cazul

La recoltare, asistentul medical a dat dovadă de experiență.

Foarte bună

Nu am

Totul e foarte bine pus la punct!

Foarte buna

Multumit

Mulțumită

Am avut noroc sa dau de asistenți capabili și dornici să mă ajute. De ar fii toți așa. Bravo Ancuța Anca și domnului care mi-a recoltat sângele.

Nu am

Un mai bun interes.

Mulțumesc pentru ajutor

Nu

Nu am.

Nu am nimic de obiectat

Ok

Spațiul de așteptare extrem de mic, oamenii tușesc, strănută, pot lua copiii orice...altfel, jos pălăria.

Nu am nimic de comentat

Amabilitate, profesionalism și căldură

Foarte mulțumit

Nu am

-

Fără observații și sugestii

Mai multă atenție și intimitate în cabinet asupra pacientului.

Am fost foarte mulțumit

Nu este cazul

Servicii medicale de nota 10 !

Nu am

Mulțumit

Foarte bună

Nu am

Foarte amabili și cooperanți

Bun

Amabilitatea și respectul au fost prezente chiar de la intrare-recepție ! Personal tânăr, drăguț, cu bun simț ! Mulțumesc frumos

Nu am nimic de obiectat

Nu am.

Foarte frumos sa comportat domnul asistent cu fetița mea doar pe dansul vrea să îi recolteze când mergem la laborator

E super domnul asistent Dan 👍👍👍👍👍

Vă rog să faceți ceva în legătură cu modalitatea de programare sau cu personalul caruia i se atribuie această sarcină. Am sunat de mai multe ori, în zile diferite, la intervale orare diferite, pentru a-mi face o programare, fără succes însă. Am fost nevoită să mă deplasez personal 20 de km pentru a putea beneficia de o programare. Am constatat faptul că pur și simplu se ignorau apelurile telefonice care intrau pe telefonul policlinicii.

Totul a decurs normal, personalul drăguț

Intervalul de timp pentru eliberarea rezultatelor.

Sunt mulțumit de toate serviciile oferite

Nu am

Foarte bine

Nu am observații

Nu

Da

Foarte bine arată interiorul saloanelor iar condițiile de cazare sunt foarte bune. Personalul este atent cu pacienții.

Nu am

Impresie bună!!

Superlativ

Foarte ok

Sunt foarte mulțumită, Va mulțumesc

Sunt mulțumit

Nu avem

Nu e cazul

Personal medical drăguț.

Bun

Felicitări întregului colectiv! Mulțumesc!

.

Nu sunt

as menționa să se respecte ordinea primirii, cel mai probabil să fie introdus sistemul cu bilet de ordine

Nu am observații

Nu este cazul

Servicii medicale bune

Nu sunt

Nu

Mulțumită

..

Bun

Personal foarte dedicat

Bine

Nu sunt eu pacientul. Sunt doar persoana de contact deoarece pacientul nu are telefon. A fost internat de urgență prin upu. Apreciez faptul că a fost primit în unitatea dvs deși trebuia internat pe spital pneumologie, dar a fost refuzat de către medicul de gardă de acolo. Este un caz cu tbc care a abandonat tratamentul și probabil recidivat. E caz social, persoană fără aparținători rude de gradul I. Eu sunt asistentul medical comunitar. Mulțumim pentru colaborare, am convingerea că pacientul va fi tratat la dvs. Am mai avut cazuri internate în Spitalul Luduș și au fost foarte mulțumite de felul cum au fost tratați. Mulțumim!

Nu am nici un aspect de comentat

.

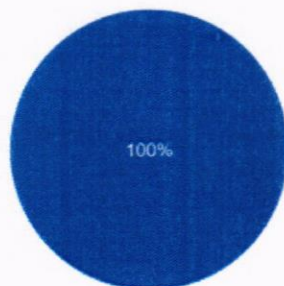
Ar trebui să fie cel puțin 2 medici pentru a nu aștepta, un bilnav care este la urgență și așteaptă 2 ore pentru a fi preluat este prea mult

Sunt foarte bune

Pozitiv

10. Cum apreciați imparțialitatea activităților laboratorului nostru vi-a-vis de vizita dumneavoastră?

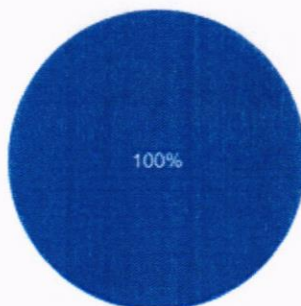
259 de răspunsuri



● 1. DA  
● 2. NU

11. Vi s-a asigurat confidențialitatea datelor personale și medicale?

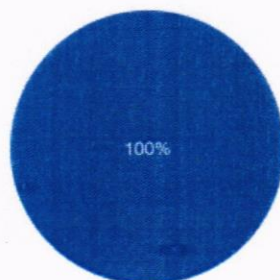
259 de răspunsuri



● 1. DA  
● 2. NU

12. Ați fost informat verbal, în Cererea de analize pe care ați semnat-o sau prin afișarea la avizierul laboratorului că puteți face o reclamație în scris la R...i puteți solicita Registrul de reclamații și sugestii?

259 de răspunsuri



● 1. DA  
● 2. NU