

### Feed-back-ul de la clienti / reclamatii Raportul privind satisfactia pacientilor

In anul 2022 nu s-au inregistrat reclamatii de la pacienti .

Gradul de satisfactie al pacientilor a fost evaluat prin distribuirea chestionarelor ,raspunsu-  
la cele 7 intrebari fiind punctate cu note de la 1 (nesatisfacator) la 5 (foarte bine) ,din analiza  
acestora ,rezultand urmatoarele date statistice :

Intrebare	Scor mediu de satisfactie	% pacienti cu note peste 4
1. Cum apreciați profesionalismul personalului laboratorului (sfaturi , recomandări, etc ) ?	4.73	93.3
2. Cum apreciați atitudinea personalului laboratorului?	4.8	100
3. Cum apreciați promptitudinea eliberării rezultatelor?	4.6	100
4. Cum apreciați respectarea programărilor?	4.86	100
5. Cum apreciați calitatea serviciilor oferite de laboratorul nostru?	4.93	100
6. Cum apreciați diversitatea serviciilor oferite de laboratorul nostru?	4.66	93.3
7. Ce recomandări pentru îmbunătățirea serviciilor aduse?	20 % au fost nemulțumiti cu privire la fondurile alocate; 20% au facut observatii cu privire la diversificarea analizelor medicale; 26.6% au facut observatii cu privire la imbunatatirea timpilor de eliberare a rezultatelor; 33.3% pacienti nu au avut recomandari de facut sau au fost multumiti de calitatea serviciilor oferite de organizatia noastra.	

23.01.2023

Nota: Textul de mai sus reprezinta capitol cuprins in procedura generala LAM-PG-13,  
Analiza de management,conform acreditarii RENAR.