

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

In semestrul 1 - 2024 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 ) ?	4.88	94.4
2. Cum apreciați atitudinea personalului laboratorului?	4.88	94.4
3. Cum apreciați promptitudinea eliberării rezultatelor?	4.94	100
4. Cum apreciați respectarea programărilor?	4.94	100
5. Cum apreciați calitatea serviciilor oferite de laboratorul nostru?	4.94	100
6. Cum apreciați diversitatea serviciilor oferite de laboratorul nostru?	4.94	100
7. Ce recomandați pentru îmbunătățirea serviciilor aduse?	5.56 % au fost nemulțumiti cu privire la fondurile alocate; 11.11% au facut observatii cu privire la numarul persoanelor care desfasoara activitate in laborator; 83.3% pacienti nu au avut recomandari de facut sau au fost multumiti de calitatea serviciilor oferite de organizatia noastra.	

11.07.2024