

SC DENTANET LAB SRL – LABORATOR EXAMINARI MEDICALE

EVALUARE SATISFACTIE PACIENTI AN 2023

Nr. crt.	ID pacient	Data completării	Intrebari										Punctaj obtinut	Indice satisfactie	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	62139	5,01,2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100.00%
2	62160	6,01,2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100.00%
3	62182	9,01,2023	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	47	94.00%
4	62185	9,01,2023	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48	96.00%
5	62226	11,01,2023	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	47	94.00%
6	62315	16,01,2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100.00%
7	62371	18,01,2023	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	98.00%
8	62425	25,01,2023	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	47	94.00%
9	62476	27,01,2023	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	45	90.00%
10	62557	27,01,2023	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	43	86.00%
11	62592	30,01,2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100.00%
12	62628	1,02,2023	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48	96.00%
13	62689	3,02,2023	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47	94.00%
14	62713	6,02,2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100.00%
15	62779	8,02,2023	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	47	94.00%
16	62853	10,02,2023	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	45	90.00%
17	62885	13,02,2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100.00%
18	63083	22,02,2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100.00%
19	63084	22,02,2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100.00%
20	63146	27,02,2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100.00%
21	63220	2,03,2023	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	47	94.00%
22	63316	7,03,2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100.00%
23	63474	14,03,2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100.00%
24	63572	16,03,2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100.00%
25	63684	21,03,2023	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	46	92.00%

SC DENTANET LAB SRL – LABORATOR EXAMINARI MEDICALE

26	63794	24,03,2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100.00%
27	63824	27,03,2023	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	48	96.00%
28	63906	30,03,2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100.00%
29	64028	5,04,2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100.00%
30	64118	10,04,2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100.00%
31	64235	18,04,2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100.00%
32	64283	20,04,2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100.00%
33	64380	25,04,2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100.00%
34	64512	3,05,2023	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	98.00%
35	64577	5,05,2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100.00%
36	64792	15,05,2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100.00%
37	65003	24,05,2023	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	47	94.00%
38	65067	30,05,2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100.00%
39	65125	6,6,2023	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45	90.00%
40	65413	14,6,2023	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	47	94.00%
41	65556	21,06,2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100.00%
42	65648	27,6,2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100.00%
43	65815	5,7,2023	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	46	92.00%
44	65914	12,07,2023	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	46	92.00%
45	66086	19,7,2023	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	46	92.00%
46	66214	27,07,2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100.00%
47	66256	1,08,2023	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	46	92.00%
48	66455	9,08,2023	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42	84.00%
49	66568	17,08,2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100.00%
50	66671	23,08,2023	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	48	96.00%
51	66788	30,08,2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100.00%
52	66879	5,9,2023	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	48	96.00%
53	67086	14,9,2023	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	46	92.00%
54	67165	19,9,2023	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	47	94.00%

SC DENTANET LAB SRL – LABORATOR EXAMINARI MEDICALE

55	67360	28,09,2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100.00%
56	67480	4,10,2023	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	46	92.00%
57	67660	13,10,2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100.00%
58	67733	18,10,2023	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	45	90.00%
59	67833	24,10,2023	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48	96.00%
60	67994	1,11,2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100.00%
61	68156	8,11,2023	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48	96.00%
62	68354	16,11,2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100.00%
63	68454	22,11,2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100.00%
64	68529	29,11,2023	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	80.00%
65	68648	7,12,2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100.00%
66	68693	12,12,2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100.00%
Gradul de satisfactie			94.85%	97.27%	95.76%	96.67%	95.15%	96.36%	94.24%	97.58%	98.48%	98.48%			

Gradul de satisfactie general: 96.48%

	5 puncte	4 puncte
intrebare 1	74.2%	25.8%
intrebare 2	86.4%	13.6%
intrebare 3	78.8%	21.2%
intrebare 4	83.3%	16.7%
intrebare 5	75.8%	24.2%
intrebare 6	81.8%	18.2%
intrebare 7	71.2%	28.8%
intrebare 8	87.9%	12.1%
intrebare 9	92.4%	7.6%
intrebare 10	92.4%	7.6%

Intrebari:

1. Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare până când ați fost preluat de personalul Laboratorului?
2. Cât de mulțumit sunteți de amabilitatea personalului?
3. Cât de mulțumit sunteți de tehnica recoltării de sange efectuată?
4. Cat de multumit sunteti de conditiile – curatenie, comoditate, confidentialitate - in care s-a efectuat recoltarea?
5. Considerati ca ati primit – verbal, scris, format electronic - toate informatiile necesare recoltarii si eliberarii rezultatelor?
6. Cât de mulțumit sunteți de informațiile primite despre investigațiile efectuate – semnificatie clinica, echipamente si metode utilizate, valori biologice de referinta etc
7. Cât de multumit sunteti de raportul calitate/preț al examenarilor si serviciilor oferite in cadrul Laboratorului Medical?
8. Cat de multumit sunteti de modul de prezentare al Raportului de examinari medicale?
9. Cât de mulțumit sunteți de respectarea termenelor de eliberare, transmitere, predare a raportului de examinari medicale?
10. Cât de mulțumit sunteți în general de calitatea serviciilor oferite de laboratorul medical?

Concluzii

Cele mai mici punctaje s-au obtinut pentru raportul calitate/preț al examenarilor si serviciilor (nr 7), timpul de asteptare (nr 1), informatii primite pentru recoltare si eliberare rezultate (nr 5) si tehnica recoltarii de sange (nr 3). Prețul analizelor medicale nu a putut fi scăzut pe parcursul anului, dimpotriva am fost nevoiti sa creștem prețurile analizelor, timpul de asteptare ar scădea daca toti pacientii ar respecta ora programarii, dar din cauza traficului infernal se produc aglomerari, pe consiliere pentru a furniza informatiile necesare recoltarii vom mai insista iar pentru tehnica recoltarii de sange vom asigura instruire si formare continua pentru personal.

Daca am analizat rezultatele acestui centralizator cu ajutorul functiei QFD, care se bazează pe imbunatatirea unui produs sau serviciu tinand cont de nevoile clientului am constat ca principalele direcții de imbunatatire care ar trebui luate în considerare de laborator si solutiile propuse sunt:

1. Echipamente, dispozitive performante – în acest caz solutia propusa fiind achizitionarea unor tehnologii noi, avansate, care pot reduce timpul pana la eliberarea rezultatului si pot crește calitatea analizelor efectuate prin creșterea specificitatii si sensibilitatii metodei de lucru si a reactivilor de o generatie mai noua utilizati.

2. Realizarea unei evaluări complete a riscurilor specifice laboratorului de analize medicale - solutia fiind dezvoltarea unui plan de gestionare a riscurilor cat mai robust

3. Formarea profesionala continua a personalului directie realizabila prin participarea la cursuri interne si externe de specialitate si asigurarea calitatii

4. investitii in marketing - in primul rand dezvoltare site, apoi promovare pe retelele sociale, promovare de continut relevant si de specialitate

Intocmit MC

Verificat DLM

Data 14.12.2023

SC DENTANET LAB SRL – LABORATOR EXAMINARI MEDICALE

Cerințele clientului (CE)	Caracteristici tehnice (CUM)			Reducere cost analiza	Eliminare defecte	eliminarea risipa	monitorizare curatenie si dezinfectie	investitii marketing	Realizarea unei evaluări complete a riscurilor specifice laboratorului de analize medicale	Importanța pentru client (P1)	Evaluarea serviciului	Calitatea planificată (P2)
	Formare profesionala continua	Amenajare spatiu recoltare sala de asteptare	Echipe, dispozitive performante									
Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare până când ați fost preluat de personalul Laboratorului?	3	9	9		1	1		9	9	5	4	5
Cât de mulțumit sunteți de amabilitatea personalului?	9	9	9	9			3	3	9	5	4	5
Cât de mulțumit sunteți de tehnica recoltării de sange efectuata?	9	3	9	9	9	9	9		9	5	4	5
Cat de multumit sunteti de conditiile – curatenie, comoditate, confidentialitate - in care s-a efectuat recoltarea?	9	9	9	9	3	9	9		9	5	3	4
Considerati ca ati primit – verbal, scris, format electronic - toate informatiile necesare recoltării si eliberării rezultatelor?	9		9	1		9		9	9	5	4	5
Cât de mulțumit sunteți de informațiile primite despre investigațiile efectuate – semnificatie clinica, echipamente si metode utilizate, valori biologice de referinta etc	9	3	3		3	3		9	9	5	4	5
Cât de multumit sunteti de raportul calitate/preț al examenarilor si serviciilor oferite in cadrul Laboratorului Medical?	9	9	9	9	9	9	9	9	3	5	4	4
Cat de multumit sunteti de modul de prezentare al Raportului de examinari medicale?	3		9					9	9	4	3	4
Cât de mulțumit sunteți de respectarea termenelor de eliberare, transmitere, predare a raportului de examinari medicale?	3		9		3	3		9	9	4	3	4
Cât de mulțumit sunteți in general de calitatea serviciilor oferite de laboratorul medical?	9	9	9	9	3	3	9	9	3	4	4	5
Importanța absolută a factorilor (P1)	345	246	393	221	149	224	186	303	369	2436		
Importanța relativă a factorilor (%)	14.16%	10.10%	16.13%	9.07%	6.12%	9.20%	7.64%	12.44%	15.15%	100.00%		
Importanța absolută a factorilor (P2)	336	237	384	212	140	209	177	303	360	2358		
Importanța relativă a factorilor (%)	14.25%	10.05%	16.28%	8.99%	5.94%	8.86%	7.51%	12.85%	15.27%	100.00%		
SELECTII	x		x					x	x			