

LAM Spitalul de Pneumoftiziologie Leordeni

RAPORT PRIVIND SATISFACTIA CLIENTILOR

PERIOADA DE ANALIZA

1. Numărul de chestionare transmise clienților:

N=16

2. Întrebarea la care cei mai mulți clienți au bifat /acordat cele mai mici note:

Timpul de eliberare a rezultatelor examenarilor solicitate.

3. Comentariu:

* RMC trece in tabelul de mai jos de Nr chestionare care s-au cadrat in punctajul repectiv

9 puncte		- foarte slabă
între 10-18 puncte		- slabă
între 19-27 puncte		- medie
între 27- 40 puncte		- bună
peste 41 puncte (inclusiv)	16	- foarte bună

4. Indicele Satisfactiei Globale din perioada prezentă

Modalitate calcul :

$$ISG = \left[\sum_{n=1}^i W \text{ Punctaj Chestionar evaluare satisfactia client} / n \times \text{Punctaj maxim posibil} \right] \times 100$$

Unde n =nr de chestionare care au fost completate de clienti

ISG= 97%

5 Indicele Satisfactiei Globale din perioada anterioara :

ISG perioada anterioara=97.74%

6. Comentariu :

Data : 17.12.2025

Elaborat
RMC – Popescu Olimpia

Sef laborator,
Dr. SANDALOVSCI Iulia