



CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACȚIEI PACIENTULUI / APARTINĂTORULUI

Stimată/Stimat pacient,

În vederea aprecierii îngrijirilor medicale pe care le-ați primit în spitalul nostru și a creșterii calității acestora, vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde întrebărilor din chestionarul de mai jos și de a-l depune, ulterior, în „**CUTIA POȘTALĂ A PACIENTULUI**”, care se află pe palierul fiecărei secții. În cazul în care nu doriți să completați acest chestionar, vă rugăm să-l introduceți gol în aceeași cutie.

În cazul minorilor sau al pacienților fără discernământ, chestionarele vor fi completate de către aparținători (părinte, tutore, autoritate tutelară).

Răspundeți la întrebări, bifând varianta care descrie cel mai bine situația dvs.

Nu trebuie să vă semnați, acest chestionar este ANONIM și CONFIDENȚIAL.

Răspunsurile dvs. sunt importante pentru noi!

1. Sunteți: pacient aparținător

Sunteți: bărbat femeie

2. Vârsta dvs. ani.

3. Secția în care sunteți internat este:

4. La internare, ați fost însoțit pe secție de:

a) personal sanitar b) aparținători (*membri de familie, prieteni, vecini*) c) ați mers singur

5. Ați fost informat cu privire la regulile de comportament în spital?

a) da b) nu

6. Ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală în spital?

a) da b) nu

7. Ați fost informat despre data estimată a externării dvs?

a) da b) nu

8. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii:

8.1. cazare: a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine

Dacă răspunsul este „Nesatisfăcător”, vă rugăm argumentați

8.2. calitatea lenjeriei și a efectelor de spital: a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine

Dacă răspunsul este „Nesatisfăcător”, vă rugăm argumentați

8.3. curățenie: a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine

Dacă răspunsul este „Nesatisfăcător”, vă rugăm argumentați

8.4. distribuția și modul de servire al hranei: a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine

Dacă răspunsul este „Nesatisfăcător”, vă rugăm argumentați

8.5. calitatea alimentației: a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine

Dacă răspunsul este „Nesatisfăcător”, vă rugăm argumentați

8.6. atitudinea personalului din camera de gardă: a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine
Dacă răspunsul este „Nesatisfăcător”, vă rugăm argumentați

8.7. timpul de așteptare în camera de gardă: a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine
Dacă răspunsul este „Nesatisfăcător”, vă rugăm argumentați

8.8. timpul acordat de medicul de salon pentru consultația dvs:
 a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine
Dacă răspunsul este „Nesatisfăcător”, vă rugăm argumentați

8.9. calitatea îngrijirilor medicale acordate de:
8.9.1. medicul de salon: a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine
Dacă răspunsul este „Nesatisfăcător”, vă rugăm argumentați

8.9.2. asistentele medicale: a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine
Dacă răspunsul este „Nesatisfăcător”, vă rugăm argumentați

8.9.3. infirmiere: a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine
Dacă răspunsul este „Nesatisfăcător”, vă rugăm argumentați

8.10. amabilitatea și disponibilitatea personalului medical:
8.10.1. medicul de salon: a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine
Dacă răspunsul este „Nesatisfăcător”, vă rugăm argumentați

8.10.2. asistentele medicale: a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine
Dacă răspunsul este „Nesatisfăcător”, vă rugăm argumentați

8.10.3. infirmiere: a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine
Dacă răspunsul este „Nesatisfăcător”, vă rugăm argumentați

9. Cunoașteți identitatea personalului medical implicat în acordarea asistenței medicale pe durata internării dvs? a) da b) nu

10. Medicul dvs. curant v-a informat refeitor la diagnosticul stabilit? a) da b) nu

11. Personalul medical v-a explicat care este planul terapeutic stabilit și scopul tratamentului administrat? a) da b) nu

12. Ați fost instruit asupra modului de administrare a medicamentelor pe cale orală (tablete, pastile)?
 a) da, întotdeauna b) da, uneori c) nu, niciodată

13. Administrarea medicamentelor pe cale orală (tablete, pastile):
13.1. s-a făcut sub supravegherea asistentei: a) da, întotdeauna b) da, uneori c) nu, niciodată

13.2. ați primit medicamentele pentru 1 zi de tratament: a) toate o dată b) împărțite în prize

14. Medicamentele administrate în spital au fost:
 a) asigurate doar de spital b) cumpărate de familie c) ambele variante

15. În cazul în care medicamentele v-au fost cumpărate de familie, care a fost procedura?
 a) pe rețetă simplă, eliberată de medicul din spital
 b) pe rețetă eliberată de medicul de familie/specialist, la recomandarea medicului din spital

16. Ați fost informat despre riscurile medicației prescrise și/sau riscurile asocierilor de medicamente? a) da b) nu

17. Materialele medicale utilizate au fost:
 a) asigurate doar de spital b) cumpărate de familie c) ambele variante

18. Vi s-a explicat de către personalul medical care este planul de îngrijiri stabilit? a) da b) nu

19. La investigațiile/explorările din altă clădire a spitalului/altă unitate sanitară ați fost însoțit de:

- a) personal sanitar b) aparținători (*membri de familie, prieteni, vecini*) c) ați mers singur

20. Ați fost mulțumit de serviciile medicale acordate în spitalul nostru:

20.1. pe întreaga perioadă a spitalizării: a) nemulțumit b) mulțumit c) foarte mulțumit
Dacă răspunsul este „Nemulțumit”, vă rugăm argumentați

20.2. în timpul zilei: a) nemulțumit b) mulțumit c) foarte mulțumit
Dacă răspunsul este „Nemulțumit”, vă rugăm argumentați

20.3. în timpul nopții: a) nemulțumit b) mulțumit c) foarte mulțumit
Dacă răspunsul este „Nemulțumit”, vă rugăm argumentați

20.4. sâmbăta, duminica și în sărbătorile legale: a) nemulțumit b) mulțumit c) foarte mulțumit
Dacă răspunsul este „Nemulțumit”, vă rugăm argumentați

21. Cât de mulțumit sunteți de calitatea informațiilor primite despre investigații, proceduri medicale, boala dvs? a) nemulțumit b) mulțumit c) foarte mulțumit
Dacă răspunsul este „Nemulțumit”, vă rugăm argumentați

22. Vi s-au adus la cunoștință de către personalul medical eventualele efecte adverse sau riscuri referitoare la medicamentele sau procedurile terapeutice administrate? a) da b) nu

23. Satisfacția dvs. generală față de tratamentul primit și atitudinea personalului:

- a) nemulțumit b) mulțumit c) foarte mulțumit

Dacă răspunsul este „Nemulțumit”, vă rugăm argumentați

24. Cum v-au fost aduse la cunoștință drepturile pacientului?

- a) verbal-asistentă medicală/medic curant b) prin afișaj c) formular în foaia de observație

25. Considerați că drepturile pacientului au fost respectate pe perioada spitalizării? a) da b) nu

26. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor și reclamațiilor?

- a) da b) nu

27. Dacă ar fi necesar să vă reinternati, ați opta pentru același spital?

- a) în mod cert da c) în mod categoric nu
 b) probabil că da d) nu se va mai întâmpla (*de ex: pentru că nu locuiesc în apropierea spitalului*)

28. Aveți observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive și/sau negative ale îngrijirilor medicale din timpul spitalizării? a) da b) nu

Dacă răspunsul este „Da”, vă rugăm detaliați:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Data completării:

Vă mulțumim pentru colaborare!