

CHESTIONAR DE SATISFAȚIE A PACIENȚILOR

În vederea îmbunătățirii activității noastre și pentru evaluarea modului în care am venit în întâmpinarea necesităților dumneavoastră, vă rugăm să aveți amabilitatea de a completa chestionarul de mai jos, bifând căsuța care corespunde cel mai bine aprecierii dumneavoastră.

Nu trebuie să semnați acest chestionar pentru că este **anonim**. Vă asigurăm că tot ce va fi spus aici va rămâne

confidențial. Informațiile obținute sunt analizate strict pentru îmbunătățirea activității spitalului.

Informația obținută nu va fi asociată cu numele dumneavoastră. **Nu există răspunsuri corecte sau incorecte.**

Pentru copii minori, pacienți fără discernământ, cu stări comatoase sau cu alte simptome care nu le permit acestora să completeze chestionarul, acesta se va completa de către aparținători.

În clădirea centrală al spitalului chestionarul completat poate fi depus în urnele prevăzute pentru acest scop în vestiarul de la parter și lângă ușa de intrare-ieșire, vizavi de lifturi.

La secțiile pavilionare chestionarul completat va fi depus în urnele existente semnalizate ca atare în fiecare secție/compartiment.

Date demografice (vă rugăm încercuiți/completați):

Sex: Feminin ☐ Masculin ☐

Mediul de rezidență: Urban ☐ Rural ☐

Vârstă :

Sub 18 ani ☐

18-34 ani ☐

35-54 ani ☐

55-64 ani ☐

Peste 65 ani ☐

Studii:

Fără studii ☐

Gimnaziu ☐

Medii (liceu, școală postliceală) ☐

Superioare (universitare, postuniversitare) ☐

1. În ce secție ați fost internat?

2. La internare ați fost însoțit pe secție de :

a. personal sanitar ☐ b. aparținători (membrii de familie, prieteni, vecini) ☐ c. ați mers singur ☐

3. La investigațiile de pe alte secții/altă unitate sanitară ați fost însoțit de:

a. personal sanitar ☐ b. aparținători (membrii de familie, prieteni, vecini) ☐
c. ați mers singur ☐ d. nu am fost la alte secții ☐

4. Sunteți mulțumit de modul de comunicare al personalului medical cu dumneavoastră pe perioada internării cu privire la planul terapeutic și planul de îngrijiri:

a. foarte mulțumit ☐ b. mulțumit ☐ c. nemulțumit ☐

5. Sunteți mulțumit de modul de comunicare al personalului medical cu dumneavoastră pe perioada internării cu privire la riscurile și/sau efectele adverse ale medicației administrate și ale procedurilor terapeutice administrate?

a. foarte mulțumit ☐ b. mulțumit ☐ c. nemulțumit ☐

6. Sunteți mulțumit de modul de informare asupra diagnosticului stabilit?

a. foarte mulțumit ☐ b. mulțumit ☐ c. nemulțumit ☐

7. Ați fost informat cu privire la scopul tratamentului administrat?

a. Da ☐ b. Nu ☐

8. Ați fost informat cu privire la drepturile pacientului?

a. Da ☐ b. Nu ☐

9. Ați fost informat cu privire la riscurile de cădere de la nivelul secției/spitalului?

a. Da ☐ b. Nu ☐

10. V-au fost aduse la cunoștință regulile de comportament din cadrul spitalului?

a. Da ☐ b. Nu ☐

11. V-a fost adusă la cunoștință modalitatea de depunere a sugestiilor și reclamațiilor din cadrul spitalului?

a. Da ☐ b. Nu ☐

12. Considerați că vi s-a respectat dreptul la confidențialitate pe parcursul spitalizării ?

a. Da ☐

b. Nu ☐

Dacă răspunsul este „Nu”, vă rugăm să ne prezentați succinct situația:

.....

.....

13. Apreciați amabilitatea și disponibilitatea personalului medical:

Medicul de salon: a. foarte bună ☐ b. bună ☐ c. nesatisfăcătoare ☐

Asistente medicale: a. foarte bună ☐ b. bună ☐ c. nesatisfăcătoare ☐

Infirmiere: a. foarte bună ☐ b. bună ☐ c. nesatisfăcătoare ☐

14. Sunteți mulțumit de calitatea informațiilor primite de la personalul medical, inclusiv data estimată a externării?

a. foarte mulțumit ☐

b. mulțumit ☐

c. nemulțumit ☐

15. Considerați că ați fost corect informați asupra identității personalului medical implicat în tratamentul administrat în spital ?

a. Da ☐

b. Nu ☐

16. Cum considerați că este calitatea curățeniei în secție?

a. foarte bună ☐

b. bună ☐

c. nesatisfăcătoare ☐

17. Cum considerați calitatea lenjeriei, a pernelor, saltelelor și al celorlalte obiecte primite de la spital, pe perioada internării?

a. foarte bună ☐

b. bună ☐

c. nesatisfăcătoare ☐

18. Cum considerați că este calitatea amenajării și a infrastructurii în cadrul spitalului?

a. foarte bună ☐

b. bună ☐

c. nesatisfăcătoare ☐

19. Cum considerați că este calitatea hranei și distribuirea acesteia?

a. foarte bună ☐

b. bună ☐

c. nesatisfăcătoare ☐

20. Ați fost mulțumit de mediul ambiental din secție/spital (zgomot, temperatură, iluminat)?

a. foarte mulțumit ☐

b. mulțumit ☐

c. nemulțumit ☐

21. Considerați că personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință la fiecare contact cu un pacient?

a. Da ☐

b. Nu ☐

22. Medicamentele care vi s-au administrat în spital au fost (exceptând medicația cronică, administrată anterior internării) :

a. asigurate de spital ☐

b. o parte asigurate de spital, o parte de dvs. ☐

c. cumpărate de dvs. ☐

23. Administrarea medicamentelor pe cale orală (tablete) s-a făcut sub supravegherea asistentei:

a. întotdeauna ☐

b. da, uneori ☐

c. nu, niciodată ☐

d. nu a fost cazul ☐

24. Distribuirea medicamentelor s-a efectuat:

a. toate de odată ☐

b. împărțite în prize ☐

c. nu a fost cazul ☐

25. Cum considerați că este calitatea îngrijirilor medicale acordate de personalul medico-sanitar?

a. foarte bună ☐

b. bună ☐

c. nesatisfăcătoare ☐

26. Dacă ar fi necesar să vă reinternăți, ați opta pentru acest spital?

a. în mod cert da ☐

b. doar la nevoie ☐

c. în mod cert nu ☐

27. Vă rugăm să formulați propuneri cu privire la îmbunătățirea serviciilor furnizate de spital:

.....

.....

.....

Data completării

Vă mulțumim pentru timpul acordat !