

CHESTIONAR PENTRU EVALUAREA GRADULUI DE SATISFAȚIE A PACIENTULUI

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.

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.

Chestionarul completat poate fi depus în urnele existente semnalizate ca atare la nivelul spitalului

A. Sex

F M

B. Vârsta

- a 18-30 ani
b 31-45 ani
c 46-65 ani
d peste 65 ani

E. Starea civilă

- a Casătorit
b Necasătorit
c Concubinaj
d Divortat
e Vaduv

C. Mediu de rezidență

Urban Rural

D. Studii

- a Fără studii
b Gimnaziu
c Liceu
d Postliceală
e Superioare

F. Nivel venit

- a sub 500 RON
b 500- 1500 RON
c peste 1500 RON
d nu dorește să specifice

G. De câte zile sunteți în spital? _____

H. Aproximativ, la ce oră ați ajuns în salon _____

1. În ce secție ați fost internat? _____

2. Pe parcursul sederii în spital ați fost însoțit de :

- a personal sanitar
b aparținători (membri de familie, prieteni, vecini)
c ați mers singur
d Nu a fost cazul să fiu însoțit

3. A fost asigurat suportul medical pe timpul transportului intern

- a. Da
b. Nu
c. Nu a fost cazul

4. Vă rugăm să acordați calificative și să apreciați calitatea pentru următoarele servicii:

A. Cazare

- a. Nesatisfacator
b. Bine
c. Foarte bine

B. Calitatea lenjeriei de pat și a pijamalelor

- a. Nesatisfacator
b. Bine
c. Foarte bine

C. Curățenie

- a. Nesatisfacator
b. Bine
c. Foarte bine

D. Calitatea hranei și a serviciului de distribuire a acesteia

- a. Nesatisfacator
b. Bine
c. Foarte bine

E. Atitudinea personalului de la camera de gardă

- a. Nesatisfacator
- b. Bine
- c. Foarte bine

F. Timpul acordat de medicul de salon pentru consultația dumneavoastră

- a. Nesatisfacator
- b. Bine
- c. Foarte bine

G. Calitatea îngrijirilor medicale acordate de medicul de salon

- a. Nesatisfacator
- b. Bine
- c. Foarte bine

H. Calitatea îngrijirilor medicale acordate de asistentele medicale

- a. Nesatisfacator
- b. Bine
- c. Foarte bine

I. Calitatea îngrijirilor medicale acordate de infirmiere

- a. Nesatisfacator
- b. Bine
- c. Foarte bine

J. Amabilitatea și disponibilitatea personalului medical

- a. Nesatisfacator
- b. Bine
- c. Foarte bine

K. Calitatea informațiilor primite

- a. Nesatisfacator
- b. Bine
- c. Foarte bine

5. La explorările de pe alte secții/altă unitate sanitară ați fost însoțit de

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

6. Ați fost instruit asupra modului în care urmează să primiți medicamentele pe cale orală (tabele, pastile) ?

- a. da, întodeauna
- b. da, uneori
- c. nu, niciodata

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

- a. da, întodeauna
- b. da, uneori
- c. nu, niciodata

8. Ați primit medicamentele pentru o zi de tratament?

- a. da, întodeauna
- b. da, uneori
- c. nu, niciodata

9. Cunoașteți care este proveniența medicamentelor care v-au fost administrate în spital ?

- a. da
- b. nu

10. Medicamentele administrate pe perioada sederii în spital au următoarea proveniență

- a. V-au fost administrate doar de spital
- b. Au fost cumparate de familie
- c. Ambele variante

11. Ați fost mulțumit de îngrijirile acordate în timpul zilei ?

- a. da
b. nu

12. Ați fost mulțumit de îngrijirile acordate în timpul nopții ?

- a. da
b. nu

13. Ați fost mulțumit de îngrijirile acordate sâmbăata, duminica și sărbătorile legale ?

- a. da
b. nu

14. Ați fost informat cu privire la drepturile pacientului?

- a. da
b. nu

15. In ce mod ați fost informat cu privire la drepturile pacientului?

- a verbal- de către medic/asistentă
b afiș, broșură
c formular în foaie
d nu am fost informat

16. Considerați că v-au fost respectate drepturile ca pacient?

- a. da
b. nu

17. Care este impresia dumneavoastră generală?

- a nemulțumit
b mulțumit
c foarte mulțumit

18. Dacă ar fi necesar sa vă reinternați, ați opta pentru acest spital?

- a în mod cert da
b probabil că da
c în mod categoric nu
d doar la nevoie

19. Ați recomanda acest spital altor persoane ?

- a. da
b. nu

20 Vă rugăm să formulați propuneri cu privire la îmbunătățirea serviciilor furnizate de spital

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

Va multumim !