



CHESTIONAR DE EVALUARE A NIVELULUI DE SATISFAȚIE A PACIENTULUI

Stimată pacientă / Stimat pacient,

Dumneavoastră sunteți foarte importantă / important pentru noi și ne dorim ca serviciile noastre să fie la înălțimea așteptărilor dumneavoastră. Pentru a veni în întâmpinarea nevoilor pacienților noștri avem nevoie de părerea Dumneavoastră. În acest sens, în vederea aprecierii îngrijirilor / serviciilor 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 depune acest chestionar în cutia poștală a asiguratului din incinta spitalului.

Răspundeți la întrebări bifând varianta care descrie cel mai bine situația dumneavoastră, sau completând spațiile punctate ale acestuia. Nu există răspunsuri corecte sau incorecte.

Nu trebuie să semnați, acest chestionar este **anonim și confidențial**.

În situația în care veți avea amabilitatea de a răspunde la toate întrebările formularului, vă asigurăm că informațiile furnizate vor rămâne confidențiale.

Vă rugăm să vă asigurați ca nimeni nu va citește chestionarul înainte de depunere.

Puteți depune chestionarul completat în oricare dintre urnele aflate în incinta spitalului.

Nota: În situația în care nu există posibilitatea ca pacientul să răspundă la întrebările chestionarului (minor, pacient în stare comatoasă, pacient fără discernământ temporar sau constant), chestionarul va fi completat de către o rudă / aparținător (soț / soție / părinte / frate / soră etc.) care însoțește pacientul să completeze acest chestionar. În această situație se va bifa căsuța alăturată

grad de rudenie

Date demografice (vă rugăm încercuiți/completați):

Sex

F M

Mediul de rezidență

Urban Rural

1. Ați fost internat în secția

2. V-ați internat

în urgență cu bilet de trimitere

3. Alegeți situația care reflectă aprecierea dumneavoastră referitor la următoarele aspecte.

| Cuvinte | Calificativ | | |
|-------------|--------------|------|-------------|
| | Satisfăcător | Bună | Foarte bună |
| Curățenie | | | |
| Aglomeratie | | | |
| Dezordine | | | |
| Mizerie | | | |
| Disciplina | | | |
| Liniște | | | |

4. Situația din unitatea de primire, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?
(bifați o singură variantă)

| | DA | NU |
|------------------------|----|----|
| M-a demoralizat | | |
| Nu a avut niciun efect | | |
| Mi-a ridicat moralul | | |

5. Cum ați ajuns să apelați la internare pentru spitalul nostru (bifați una din variantele de raspuns)?

- v-ati prezentat direct la camera de garda;
- ati venit adus cu ambulanța;
- de la prieteni;
- prin intermediul internetului;
- ati avut bilet de trimitere de la medicul dumneavoastra de familie;
- ati avut bilet de trimitere de la medicul specialist din ambulator;
- altă modalitate (vă rugăm să specificați)

.....

6. În cadrul acestei internări, puteți spune că:

| | DA | NU |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| Ati mai fost internat în spitalul nostru? | | |
| Cunoasteti motivul pentru care ati fost internat ? | | |
| Ați fost primit cu amabilitate de la început? | | |
| Ați făcut baie la internare? | | |
| Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală,diagnostic, tratament, risc operator, prognostic, regimul de viata si de masa? | | |
| Va cunoasteti diagnosticul? | | |
| Știți ce analize, investigații ați făcut în spital de la internare și până acum? | | |
| Puteti numi un medicament sau o procedura administrata? | | |
| Cunoasteti unul dintre efectele adverse ale tratamentului administrat? | | |
| Ați adus medicamente de acasă? | | |
| Cunoasteti unul dintre obiectivele pentru care ati primit tratamentul? | | |
| Ați avut complicații post-operatorii? | | |
| Ati fost informat asupra riscului de recidiva ? | | |
| Ati fost informat asupra riscului de escare ? | | |
| Puteti estima data externarii? | | |
| Cunoasteti planul de ingrijiri din ziua urmatoare? | | |
| Ati beneficiat de consultatii in alta specialitate? | | |
| Cunoasteti rata vindecarii in maladia Dvs.? | | |
| Fiolele s-au deschis în fața dvs.? (Răspundeți doar dacă ați beneficiat de tratament ambalat în fiole) | | |
| Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie? | | |
| Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestora? | | |
| Ati solicitat și ați beneficiat de asistenta spirituala? | | |
| Ati fost informat asupra drepturilor și obligațiilor pe care le aveți dumneavoastra ca pacient în spital? *) | | |
| Atat la internare, cat si pe parcursul acesteia, considerati ca v-au fost respectate drepturile in calitate de pacient? *) | | |
| Ați fost instruit asupra modului în care a trebuit să primiți medicamentele pe cale orală (tablete, pastile)? | | |
| Pe durata spitalizării v-ați cumpărat sau ați cerut de acasă mâncare? | | |
| Cunoasteti tipurile de investigatii paraclinice care nu se executa in acest spital ? | | |

*) Dacă răspunsul dumneavoastră a fost negativ, precizați de ce simțiți că vi s-a încălcat acest drept?

7. Ați fost operat/ă în decursul acestei spitalizări?

- a) DA
- b) NU

8. Știți ce operație vi s-a efectuat în spital?

- a) DA
- b) NU ȘTIU.

9. Ați primit informații despre operație de la medici / asistente?

- a) DA
- b) NU

10. Cum apreciați timpul de așteptare la diferitele servicii primite (internare, consultații, analize / investigații, tratamente etc.)?

- a) foarte scurt
- b) adecvat
- c) prea lung

11. La internare ați fost însoțit către secție de:

- a) personal sanitar;
- b) aparținători (membri de familie, prieteni, vecini);
- c) ați mers singur.
- d) Nu știu, nu-mi amintesc.

12. La explorările funcționale / radiologie sau in alte compartimente din cadrul spitalului ați fost însoțit de:

- a) personal sanitar;
- b) aparținători (membri de familie, prieteni,vecini);
- c) ați mers singur;
- d) Nu știu, nu-mi amintesc.

13. Apreciați calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs.

| Serviciul | Nesatisfacator | Buna | Foarte buna | Nu am beneficiat / nu am observat |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------|------|-------------|-----------------------------------|
| Atitudinea personalului la primire (camera de garda) | | | | |
| Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate | | | | |
| Îngrijirea acordată de medicul curant | | | | |
| Îngrijirea acordată de asistentii medicali | | | | |
| Îngrijirea acordată de infirmieri | | | | |
| Îngrijirea postoperatorie si in ATI | | | | |
| Timpul acordat de medicul de salon (curant) pentru consultația dvs | | | | |
| Calitatea meselor servite si modul de distribuire a alimentelor | | | | |
| Calitatea condițiilor de cazare – salon (dotare, facilități, curatenie) | | | | |
| Calitatea grupurilor sanitare (băi + WC) | | | | |

| | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| Curățenia în ansamblu | | | | |
| Calitatea lenjeriei și a efectelor | | | | |
| Amabilitatea personalului spitalului și disponibilitatea la toate solicitările dumneavoastră pe parcursul internării | | | | |
| Calitatea informațiilor primite în spital | | | | |
| Cum apreciați comunicarea cu personalul medical? | | | | |
| Care este impresia referitor la ambientul din spital? | | | | |
| Impresia dumneavoastră generală | | | | |

14. Medicamentele administrate, materialele sanitare utilizate, protezele:

- a) v-au fost administrate doar din spital;
- b) v-au fost cumpărate de familie;
- c) ambele variante;
- d) nu știu.

15. În cazul în care medicamentele v-au fost cumpărate de către familie, care a fost procedura?

- a) pe bază de rețetă simplă eliberată de medicul de spital;
- b) pe bază de rețetă eliberată de medicul de familie / specialist la recomandarea medicului de spital;
- c) nu știu.

16. Referitor la administrarea medicamentelor pe cale orală:

16.1. s-a făcut sub supravegherea asistentei

- a) da, întotdeauna;
- b) da, uneori;
- c) nu, niciodată.

16.2. ați primit medicamentele pentru o zi de tratament:

- a) da, toate odată;
- b) împărțite în prize;
- c) nu știu.

17. Cum apreciați prețurile afișate pentru serviciile medicale efectuate la cerere sau la pacienții neasigurați și care nu reprezintă o urgență medico-chirurgicală?

- a) mici;
- b) medii;
- c) mari;
- d) foarte mari;
- e) nu am beneficiat de servicii cu plată;
- f) nu știu.

18. Ați fost mulțumit de îngrijirile acordate:

18.1. în timpul zilei

- DA NU

18.2. în timpul nopții

- DA NU

18.3. sâmbătă, duminică și sărbătorile legale

- DA NU

19. Ce anume ați dori să fie îmbunătățit în cadrul spitalului?

- a) comportamentul personalului;
- b) ambientul;
- c) nu știu.

20. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?

în mod cert da probabil da în mod categoric nu nu se va mai întâmpla (de exemplu: pentru ca nu locuiesc în apropiere)

21. Dacă un apropiat, un prieten sau altă persoană ar avea nevoie de un serviciu medical despre care știți că este disponibil aici i-ați recomanda să vină?

a) în mod categoric nu

c) poate da / poate nu

d) da, în mod cert

f) nu se va mai întâmpla (de exemplu: pentru ca nu locuiesc în apropierea spitalului)

22. După toată această perioadă petrecută aici, care este lucrul pozitiv care vă vine în minte? / Ce v-a plăcut cel mai mult?

Dar negativ? / Ce nu v-a plăcut?

.....

23. Observații și sugestii cu privire la aspectele pozitive și/sau negative ale îngrijirii medicale din timpul spitalizării.

Vă mulțumim pentru timpul și ajutorul acordat,

NOTĂ:

Colectarea informațiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederilor - Regulamentul (UE) 679/2016 al Parlamentului European și al Consiliului privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date (GDPR).

Ritmul de colectare a chestionarelor: bilunar

Data completării: _____