

CHESTIONAR PENTRU EVALUAREA GRADULUI DE SATISFAȚIE A PACIENTULUI

Nr. din data de

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 dvs. (cifra 5 corespunde aprecierii celei mai favorabile, iar cifra 1 corespunde aprecierii celei mai puțin favorabile). Vă mulțumim!

Vă rugăm să le depuneți în cutiile de sugestii și reclamații aflate pe holul central al secției unde ati fost internat.

Va asigurăm confidențialitatea informațiilor și anonimatul dvs. în cadrul procedurilor de colectare și de prelucrare ale datelor cuprinse în Chestionarul de satisfacție.

În cazul pacienților copii, cu vârsta < 18 ani și în cazul pacienților fără discernământ chestionarele vor fi completate de familie/apartinători.

1. Sex a) femeie b) barbat
2. Varsta dvs. ani (în cifre)
3. În ce secție ați fost internat
4. La internare, ați fost însoțit pe secție de:
 - a) personal sanitar
 - b) aparținători (membri de familie, prieteni, vecini)
 - c) ați mers singur
5. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii:
 - 5.1 cazare și calitatea lejeriei : a) nesatisfacător b) bine c) foarte bine
 - 5.2 curățenie a) nesatisfacător b) bine c) foarte bine
 - 5.3 alimentație (calitatea hranei și a serviciului de distribuție) a) nesatisfacător b) bine c) foarte bine
 - 5.4 atitudinea personalului de la Camera de gardă
 - a) nesatisfacătoare b) bine c) foarte bine
 - 5.5 timpul acordat de medicul de salon pentru consultația dvs.
 - a) nesatisfacător b) bine c) foarte bine
 - 5.6 calitatea îngrijirilor medicale acordate de:
 - 5.6.1 medicul de salon a) nesatisfacător b) bine c) foarte bine
 - 5.6.2 asistentele medicale a) nesatisfacător b) bine c) foarte bine
 - 5.6.3 infirmierele a) nesatisfacător b) bine c) foarte bine
6. La explorările de pe alte secții/alta unitate sanitară ați fost însoțit de:
 - a) personal sanitar
 - b) aparținători (membri de familie, prieteni, vecini)
 - c) ați mers singur
7. Ați fost instruit asupra modului în care ar fi trebuit să primiți medicamentele pe cale orală (tablete, pastile) ?
 - a) da, întodeauna
 - b) da, uneori
 - c) nu, niciodată
8. Administrarea medicamentelor pe cale orală (tablete):
 - 8.1 s-a făcut sub supravegherea asistentei
 - a) da, întodeauna
 - b) da, uneori
 - c) nu, niciodată
 - 8.2 ați primit medicamentele pentru o zi de tratament:
 - a) toate odată
 - b) împartite în prize
9. Medicamentele administrate în spital:
 - a) v-au fost administrate doar de spital
 - b) v-au fost cumparate de familie
 - c) ambele variante

10. In cazul in care medicamentele v-au fost cumparate de familie, care a fost procedura?

- a) pe reteta simpla eliberata de medicul de spital
- b) pe reteta eliberata de medicul de fam./specialist la recomandarea medicului de spital

11. Ati fost multumit de ingrijirile acordate:

11.1 in timpul zilei a) da b) nu

11.2 in timpul noptii a) da b) nu

11.3 sambata, duminica si sarbatorile legale a) da b) nu

12. Impresia dvs. generala:

- a) nemultumit b) multumit c) foarte multumit

13. Daca ar fi necesar sa va reinternati, ati opta pentru acest spital?

- a) in mod cert da b) probabil ca da c) in mod categoric nu

d) nu se va mai intampla (de exemplu: pt. ca nu locuiesc in apropierea spitalului)

14. Considerati ca pe parcursul internarii dv in spital v-au fost respectate drepturile pacientului, asa cum apar statuate in regulamentul expus pe sectia dv de internare?

- a) da, intotdeauna b) partial c) nu, niciodata

Observatii si sugestii referitoare la aspectele pozitive si/sau negative ale ingrijirilor medicale din timpul spitalizarii:

| DATE DE IDENTIFICARE PACIENT (optional) | |
|--|----------|
| 1.1 | Pacient: |
| 1.2 | Adresa |
| 1.3 | Telefon |
| Alte comentarii/ propuneri de îmbunătățire | |
| | |