

APROBAT
MANAGER INTERIMAR
EC. NAGY GYULA-JOZSEF

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**.

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 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, riscul asocierilor de medicamente 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 igiena personală?

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 succint 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 aspectul și calitatea lenjeriei asigurate de spital?

a. foarte bună b. bună c. nesatisfăcătoare

18. Cum considerați că este calitatea condițiilor hoteliere asigurate de spital?

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 ambiantal 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. Ați fost informat despre posibilitatea asigurării asistenței spirituale conform confesiunii dvs?

a. Da c. Nu

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

a. în mod cert da b. doar la nevoie c. în mod cert nu

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

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

Data completării

Vă mulțumim pentru timpul acordat !