

CHESTIONAR PENTRU EVALUAREA GRADULUI DE SATISFAȚIE A PACIENTULUI

Data:

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 dv. Vă mulțumim!

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

Va asiguram confidentialitatea informațiilor și anonimatul dv. în cadrul procedurilor de colectare și de prelucrare ale datelor cuprinse în Chestionarul de satisfacție.

In 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 ati fost internat

4. Cum ati ajuns să vă internați în spital:

a) v-ati prezentat la camera de gardă b) ati avut trimitere de la medicul de familie c) ati venit cu trimitere de la medicul din ambulator d) ati venit cu salvarea e) alta situație

5. La internare,

5.1 ati fost însoțit pe secție de:

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

5.2. ați fost informat cu privire la drepturile dumneavoastră ca și pacient?

a) Da; b) Nu

5.3. ați fost informat cu privire la regulile, responsabilitățile dumneavoastră ca și pacient?

a) Da; b) Nu

5.4. Informațiile primite au fost clare, pe înțelesul dumneavoastră?

a) Da; b) Nu

6. Va rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii:

6.1 cazare și calitatea lejeriei : a) nesatisfacator b) bine c) foarte bine

6.2 curățenie a) nesatisfacator b) bine c) foarte bine

6.3 alimentație (calitatea hranei și a serviciului de distribuire) a) nesatisfacator b) bine c) foarte bine

6.4 atitudinea personalului de la Camera de gardă

a) nesatisfacatoare b) bine c) foarte bine

6.5 timpul acordat de medicul de salon pentru consultația dvs.

a) nesatisfacator b) bine c) foarte bine

6.6 calitatea îngrijirilor medicale acordate de:

6.6.1.1 amabilitatea și disponibilitatea medicului de salon: a) nesatisfacator b) bine c) foarte bine

6.6.1.2 calitatea informațiilor date de medicul de salon a) nesatisfacator b) bine c) foarte bine

6.6.2 asistentele medicale a) nesatisfacator b) bine c) foarte bine

6.6.3 infirmierele a) nesatisfacator b) bine c) foarte bine

7. 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

8. Ați fost instruit asupra modului în care ar fi trebuit să primiți medicamentele pe cale orală (tablete, pastile) ?

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

9. Administrarea medicamentelor pe cale orală (tablete):

8.1 s-a făcut sub supravegherea asistentei

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

8.2 ați primit medicamentele pentru o zi de tratament:

- a) toate odată b) împartite în prize

10. Medicamentele administrate în spital:

- a) v-au fost administrate doar de spital b) v-au fost cumparate de familie c) ambele variante

11. În cazul în care medicamentele v-au fost cumparate de familie, care a fost procedura?

- a) pe rețeta simplă eliberată de medicul de spital
b) pe rețeta eliberată de medicul de fam./specialist la recomandarea medicului de spital

12. Ați fost mulțumit de îngrijirile acordate:

11.1 în timpul zilei a) da b) nu

11.2 în timpul nopții a) da b) nu

11.3 sâmbătă, duminică și sărbătorile legale a) da b) nu

13. Impresia dvs. generală:

- a) nemulțumit b) mulțumit c) foarte mulțumit

14. Dacă ar fi necesar să vă reinternati, ați opta pentru acest spital?

- a) în mod cert da b) probabil ca da c) în mod categoric nu
d) nu se va mai întâmpla (de exemplu: pt. că nu locuiesc în apropierea spitalului)

15. Considerați că pe parcursul internării dv în spital v-au fost respectate drepturile pacientului, așa cum apar statuate în regulamentul expus pe secția dv de internare?

- a) da, întotdeauna b) parțial c) nu, niciodată

Observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive și/sau negative ale îngrijirilor medicale din timpul spitalizării:

Alte comentarii/ propuneri de îmbunătățire

--