

CHESTIONAR SATISFACTIE PACIENT

**ACEST CHESTIONAR ESTE ANONIM!
RĂSPUNSURILE DUMNEAVOASTRĂ SUNT FOARTE IMPORTANTE PENTRU NOI!**

STIMAT/Ă ASIGURAT

În vederea aprecierii îngrijirilor medicale de care ați beneficiat în Spitalul Clinic Județean de Urgență și pentru a crește CALITATEA actului medical, vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde la întrebările de mai jos.

Răspundeți la întrebări alegând varianta care vi se potrivește.

Bifați cu X în casuța (☐) corespunzătoare uneia din variantele de răspuns.

Bifați cu X în casuța (☐) notei acordate (1 - cea mai mică și 5 - cea mai mare).

Vă rugăm să depuneți formularul completat în cutiile de pe secția în care ați fost internat.

1. Ați fost internat/ă pe **SECȚIA** de:
2. Sunteți : femeie bărbat nu răspund
3. Mediu de proveniență: rural urban nu răspund
4. Vârsta dumneavoastră:ani nu răspund
5. Ultima școală absolvită:
 primară (4 clase) liceu, profesională
 gimnazială superioară nu răspund
6. Cum ați ajuns să apelați la internare în spitalul nostru:
 v-ați prezentat direct la camera de gardă ați venit cu ambulanța
 ați avut trimitere de la medicul de familie altă situație
 ați avut trimitere de la medicul de ambulator nu răspund
7. Când ați intrat prima dată în această unitate ce impresie v-ati făcut? Alegeți trei cuvinte care descriu cel mai bine situația din acel moment din unitatea de primire.
 curățenie lux liniște disciplină
 dezordine sărăcie mizerie aglomerație nu răspund
8. Situația din unitatea de primire, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit? (bifați o singură variantă)
 m-a demoralizat nu a avut niciun efect mi-a ridicat moralul nu răspund
9. De la Biroul de internări până în salon ați fost însoțit/ă de personal sanitar?
 da nu nu răspund
10. De la Biroul de internări până în salon ați fost însoțit/ă de aparținători?
 da nu nu răspund
11. Ați fost însoțit/ă de personal desemnat în deplasarea prin spital (de ex. la explorări) ?
 da nu nu răspund
12. Cunoașteți identitatea personalului medical implicat în acordarea serviciilor medicale?
 da nu nu răspund
13. Cum evaluați calitatea comunicării și atitudinea personalului spitalului?
 1 2 3 4 5 nu răspund
14. Cum apreciați calitatea îngrijirilor medicale acordate de:(1 - cea mai mică și 5 - cea mai mare)
a. Medicul dumneavoastră: 1 2 3 4 5 nu răspund
b. Asistente medicale : 1 2 3 4 5 nu răspund
c. Infirmiere: 1 2 3 4 5 nu răspund
15. Ați fost informat/ă despre drepturile și obligațiile pe care le aveți în spital?
 da, la biroul de internare nu
 da, doar verbal nu răspund
16. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor și reclamațiilor?
 da nu nu răspund
17. Ați fost informați cu privire la data estimată a externării?
 da nu nu răspund
18. Ați fost informați cu privire la riscul de cădere?
 da nu nu răspund
19. Ați fost informat despre diagnosticul dvs?

- da nu nu răspund
20. Ați primit informații despre cum va evolua boala și planul terapeutic urmat ?
 da nu nu răspund
21. Ați fost informat cu privire la efectele adverse ale medicamentelor administrate în spital?
 da nu efect advers:..... nu răspund
22. Puteți numi un medicament care v-a fost administrat în spital?
 nu precizați medicamentul: nu răspund
23. Pe perioada spitalizării ați cumpărat medicamente?
 da nu precizați medicamentul: nu răspund
24. Fiiolele administrate s-au deschis în fața dvs?
 da nu nu e cazul nu răspund
25. Personalul medical utilizează mănuși de unică folosință la fiecare contact cu dvs.?
 da nu nu răspund
26. Pe perioada spitalizării ați fost operat/ă?
 da nu nu răspund
27. Cum apreciați îngrijirea postoperatorie și îngrijirile medicale acordate în secția de Terapie intensivă (dacă a fost cazul) ? (1 - cea mai mică și 5 - cea mai mare)
 1 2 3 4 5 nu e cazul, nu răspund
28. Ați avut complicații post-operatorii?
 da nu nu răspund
29. Pe perioada spitalizării ați recompensat vreun cadru medical (medic, asistent, infirmier îngrijitoare, brancardier,etc.) cu bani sau cadouri?
 da nu nu răspund
30. Dacă răspunsul a fost DA la întrebarea precedentă vă rugă să specificați categoria profesională a pers.med.
 medic infirmier - îngrijitor altele
 asistent medical brancardier nu e cazul
31. Calitatea mâncării și modul de distribuire a acesteia în spital este: (1 - cea mai mică și 5 - cea mai mare)
 1 2 3 4 5 nu e cazul, nu răspund
32. Sunteți mulțumit de condițiile cazare - salon (calitatea lenjeriei, efectelor de spital, dotare, facilități)? (1 - cea mai mică și 5 - cea mai mare)
 1 2 3 4 5 nu răspund
33. Curățenia din salonul dumneavoastră este: (1 - cea mai mică și 5 - cea mai mare)
 1 2 3 4 5 nu răspund
34. Precizați de câte ori pe zi se face curățenie în salonul dumneavoastră:
 o dată pe zi de câte ori este necesar
 de 2 ori pe zi nu răspund
35. Ce părere aveți despre ambientul spit. (aspect salon, hol, grup sanitar, curte? (1 - cea mai mică și 5 - cea mai mare)
 1 2 3 4 5 nu răspund
36. Programul de vizită se respectă pe secția unde ați fost internat/ă?
 da nu nu răspund
37. Ați mai fost internat/ă în acest spital?
 da nu nu răspund
38. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical v-ați întoarce aici? (1-sigur nu;...5-sigur da)
 1 2 3 4 5 nu răspund
39. Ați fost mulțumit de asistența spirituală din cadrul spitalului?
 da nu nu răspund
40. Impresia dumneavoastră generală despre spital? (1 - cea mai mică și 5 - cea mai mare)
 1 2 3 4 5 nu răspund

OBSERVAȚII SAU SUGESTII pentru a îmbunătăți calitatea actului medical.

.....

Vă mulțumim pentru colaborare!

dau în