

Secția în care se află pacientul chestionat _____

CHESTIONAR PRIVIND SATISFACTIA PACIENTULUI

Vă rugăm sa aveți amabilitatea de a completa chestionarul următor, bifând răspunsul conform aprecierii Dumneavoastră.

Răspunsurile Dumneavoastra sunt importante pentru noi și ne vor ajuta să îmbunătățim calitatea serviciilor oferite. Nu există răspunsuri corecte sau greșite.

Răspunsurile la acest chestionar rămân anonime, **NU semnați acest chestionar!**

Va rugăm să le depuneți în cutiile inscripționate « Cutia asiguratului », aflate pe holul secției unde ați fost internat.

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

În cazul pacienților fără discernământ/minori, completarea chestionarului se realizează de către aparținători:

Elemente de socio-demografie (bifati situația care vi se aplică)

1. Sex: F M
 2. Mediu de rezidenț Urban Rural
 3. Studii: a) primare b) medii c) superioare

Varsta

1. < 20 de ani 2. 20 - 29 ani 3. 30 - 39 ani 4. 40 - 49 ani
 5. 50 - 59 ani 6. 60 - 69 ani 7. 70 ani și peste

4. La internarea dumneavoastra in spital

Nr crt		Da	Nu
4.1.	Ați remarcat în zona de așteptare sau pe secție materiale informative cu privire la recomandări pentru un regim de viață sănătos sau cum puteți preveni îmbolnăvirile?		
4.2.	Ați fost întrebat de datele de contact ale persoanei nominalizate de dvs. pentru informarea cu privire la boala dvs.		
4.3.	Ați înțeles diagnosticul comunicat de către medicul curant?		
4.4.	Ați înțeles informațiile privind tratamentul și investigațiile recomandate de către medicul curant?		
4.5.	Ați înțeles informațiile primite de la asistente despre cum decurge tratamentul/îngrijirea dumneavoastră?		
4.6.	Personalul spitalului verifică dacă informațiile pe care vi le-au oferit sunt înțelese de dumneavoastră?		
4.7.	Ați fost informat cu privire la existența chestionarului de satisfacție al pacientului?		
4.8.	Ați fost informat cu privire la modalitatea de completare și locul de depunere a chestionarului de satisfacție a pacientului		
4.9.	Personalul medical utilizează mănuși de unică folosință la fiecare contact cu pacientul ?		

5. Vi s-au explicat riscurile și posibilele erori legate de administrarea medicamentelor pe care le primiți?

DA NU

6. În deplasarea prin spital pentru investigații și/s-au consult și/sau tratament ați fost însoțit de:

Personalul sanitar familia/prietenii am mes singur (ă) nu știu

7. Ați fost avertizat cu privire la riscul de cădere/alunecare pe drumul prin spital ? DA NU

8. Ați primit informații despre cum va evolua boala? DA NU

9. Ați fost întrebat dacă sunteți de acord cu efectuarea unor investigații mai invazive sau cu risc? DA NU

10. Ați fost întrebat dacă sunteți de acord cu efectuarea tratamentului efectuat? DA NU

11.În timpul consultărilor și manevrelor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea ?

(utilizare paravane, limbaj, etc.) DA NU

12 Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii de la 1-5

	Total nesatisfăcător	Partial nesatisfăcător	Nesatisfăcător	Bună	Foarte bună	Nu am beneficiat Nu am observat
Atitudinea personalului la camera de gardă						
Îngrijirea acordată de medic						
Îngrijirea acordată de asistente						
Îngrijirea acordată de infirmiere						
Curățenia în ansamblu,						
Sunteți mulțumiți de ambientul spitalului						
Cum apreciați calitatea comunicării cu personalul angajat al spitalului.						

13.Tinând cont de toate cele menționate mai sus vă rugăm să ne spuneți :

Cît de mulțumit sunteți/ați fost?

Foarte nemulțumit	Partial nemulțumit	Nemulțumit	Parțial mulțumit	Foarte mulțumit

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

Sigur NU	Mai degrabă NU	Poate DA/NU	Mai degrabă DA	Sigur DA

15.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 sa vină?

Sigur NU	Mai degrabă NU	Poate DA/NU	Mai degrabă DA	Sigur DA

Vă mulțumim!

NOTĂ:

Colectarea informațiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederilor art

Notă: Colectarea informațiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederilor art 12 din Legea nr 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, cu modificările și completările ulterioare

F-CD-6-2/2-0/