

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 situatia care vi se aplica)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.	La internare ați fost întrebat dacă vreți ca situația dumneavoastră să fie comunicată unei persoane anume?		
4.4.	Ați fost întrebat de datele de contact ale persoanei nominalizate de dvs. pentru informarea cu privire la boala dvs.		
4.5.	Ați fost informat cu privire la regulile de comportament in spital?		
4.6.	Ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală în spital?		
4.7.	Ați înțeles diagnosticul comunicat de către medicul curant?		
4.8.	Ați înțeles informațiile privind tratamentul și investigațiile recomandate de către medicul curant?		
4.9.	Ati înțeles informațiile primite de la asistente despre cum decurge tratamentul/îngrijirea dumneavoastră?		
4.10.	Personalul spitalului verifică dacă informațiile pe care vi le-au oferit sunt înțelese de dumneavoastră?		
4.11.	Ați fost informat cu privire la existența chestionarului de satisfacție al pacientului?		
4.12.	Ați fost informat cu privire la modalitatea de completare și locul de depunere a chestionarului de satisfacție a pacientului		
4.13.	Personalul medical utilizează mănuși de unică folosință la fiecare contact cu pacientul ?		

5.În salonul dumneavoastra curățenia se face: O data pe zi de doua ori pe zi de câte ori este necesar pe zi

6.Internarea a fost : programată în urgențe Dacă este programată atunci,

7.Vi-s-au solicitat de la spital anumite date pentru programare? DA NU

8.Puteti preciza ce date au fost solicitate pentru programare? DA NU

.....

9. Ați fost întrebat dacă aveți nevoie de asistență spirituală? DA NU
10. Ați fost întrebat ce confesiune spirituală aveți? DA NU
11. Asistența spirituală oferită de spital corespunde confesiunii solicitate? DA NU
12. În planificarea investigațiilor și tratamentului s-a ținut cont de religia/convingerile dumneavoastră?
DA NU
13. Recoltarea de sânge a fost efectuată de : medic asistentă ?
14. Administrarea intravenoasă a medicației a fost efectuată de către medic asistentă
15. Ați fost întrebat dacă sunteți mulțumit de felul în care ați fost îngrijit de către asistente ?
DA NU
16. Ați fost întrebat dacă sunteți mulțumit de felul în care ați fost îngrijit de către infirmiere?
DA NU
17. Asistentele v-au explicat pe înțelesul dumneavoastră ce au de făcut legat de îngrijirea dumneavoastră?
DA NU
18. Ați primit medicamente de la spital pentru tratamentul dumneavoastră? DA NU
19. Ați cumpărat sau v-a cumpărat familia medicamente sau alte material medicale necesare tratamentului bolii pentru care ați fost internat? DA NU
20. Vi s-au explicat riscurile și posibilele erori legate de administrarea medicamentelor pe care le primiți?
DA NU
21. Cine v-a adus/v-a însoțit de la serviciul internări până în salon?
Personalul sanitar familia/prietenii am mes singur (ă) nu știu
22. 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
23. Ați fost avertizat cu privire la riscul de cădere/alunecare pe drumul prin spital ? DA NU
24. Ați primit informații despre cum va evolua boala? DA NU
25. Știți data la care veți fi externată? DA NU
26. Ați fost consultat cu privire la stabilirea momentului externării? DA NU
27. Ați fost informat cu privire la momentul externării? Cu 24 de ore înainte de NU am fost informat altă variantă
28. Ați fost întrebat dacă sunteți de acord cu efectuarea unor investigații mai invazive sau cu risc? DA NU
29. Ați fost întrebat dacă sunteți de acord cu efectuarea tratamentului efectuat? DA NU
30. În timpul consultărilor și manevrelor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea ?
(utilizare paravane, limbaj, etc.) DA NU
31. Știți ce medicamente luați și pentru ce boală le luați? DA NU
32. Cunoașteți identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistente, infirmiere) implicate în îngrijirea dvs?
DA NU

***Pt secțiile chirurgicale**

33. Ați fost operat(ă) DA NU
34. La câte zile după internare ați fost operate?
În aceeași zi a doua zi după 3 zile după 4 zile după 5 zile mai mult de o săptămână
35. Ați primit explicații despre operație și ce se întâmplă în timpul ei? DA NU
36. Înainte de operație ați fost informat și cu privire la eventualele riscuri în vederea semnării de către dumneavoastră a consimțământului? DA NU

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

	Total nesatisfăcător	Parțial nesatisfăcător	Nesatisfăcător	Bună	Foarte bună	Nu am beneficiat Nu am observat
Atitudinea personalului la camera de gardă						
Atitudinea personalului pe parcursul sederii dvs in unitate						
Îngrijirea acordată de medic						
Îngrijirea acordată de asistente						
Îngrijirea acordată de infirmiere						
Îngrijirea post operatorie și ATI						
Calitatea condițiilor hoteliere (cazare-salon, dotare facilitate)						
Calitatea grupurilor sanitare (bai+WC)						
Curățenia în ansamblu,						
Sunteți mulțumiți de ambientul spitalului						
Calitatea hranei și a serviciului de distribuire						
Varietatea meniurilor						
Calitatea distribuției și modului de servire a alimentației						
Calitate pat,aspectul lenjeriei și al efectelor de spital pentru pacient.						
Cum apreciați calitatea comunicării cu personalul angajat al spitalului.						

38.Observatii și sugestii referitoare la aspectele pozitive și/sau negative ale îngrijirii medicale din timpul spitalizării, **ambientul spitalului**, comunicarea cu personalul angajat al spitalului.

39.Tinând cont de toate cele menționate mai sus vă rugăm să ne spuneți :
Cît de mulțumit sunteți/ați fost?

Foarte nemulțumit	Parțial nemulțumit	Nemulțumit	Parțial mulțumit	Foarte mulțumit

40.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

41.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 să 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 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