

**CHESTIONAR DE EVALUARE
A SATISFACTIEI PACIENTILOR**

Stimata Doamna/ Stimate Domn,

Va multumim ca ati apelat la serviciile oferite de unitatea noastra!

În vederea aprecierii îngrijirilor medicale pe care le-ați primit în Spitalul de Boli Cronice Călinești și a creșterii calității acestora, vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde întrebărilor din chestionarul de mai jos și de a depune acest chestionar în urna special amenajată din secție - lângă lift.

Răspundeți la aceste întrebări bifând varianta care descrie cel mai bine situația dumneavoastră sau completând spațiile punctate ale acestuia.

Nu trebuie să vă semnați, acest chestionar este anonim.

Raspunsurile dvs. sunt confidentiale si importante pentru noi, in vederea imbunatatirii calitatii serviciilor oferite!

In cazul pacientilor fără discernământ temporar sau constant, completarea chestionarului se realizează de către aparținător (soț / soție / parinti / frate / soră etc.) sau reprezentantul legal.

1. Cum ați ajuns sa apelati la internare pentru spitalul nostru (bifati una din variantele de raspuns)?

- a) v-ati prezentat direct la Cabinetul din Ambulatoriul de specialitate al spitalului;
- b) ati avut bilet de trimitere de la medicul dumneavoastra de familie;
- c) ati avut bilet de trimitere de la medicul specialist din ambulator;

2. Sunteti la prima internare sau la o reinternare ?

- a) prima internare;
- b) reinternare.

3. În cadrul acestei internări, puteți spune că:

	DA	NU
Ați fost primit cu amabilitate de la început?		
Ați fost condus la explorări?		
Ați făcut baie la internare?		
Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, prognostic?		
Ați adus medicamente de acasă?		
Fiolele s-au deschis în fața dvs.?		
Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?		
Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestora?		

4. La internare ați fost însoțit pe secție de:

- a) personal sanitar;
- b) aparținători (membri de familie, prieteni, vecini);
- c) ați mers singur.

5. La explorările funcționale / radiologie sau in alte compartimente din cadrul spitalului ați fost însoțit de:

- a) personal sanitar;
- b) aparținători (membri de familie, prieteni,vecini);
- c) ați mers singur.

6. Care a fost atitudinea personalului medical pe parcursul șederii în unitate?

- nesatisfăcătoare buna foarte buna

7. Va rugam sa acordati calificative pentru calitatea îngrijirilor medicale acordate de:

- 8.1. Medicul curant nesatisfăcătoare buna foarte buna
- 8.2. Asist. Medicale nesatisfăcătoare buna foarte buna
- 8.3. Infirmiere nesatisfăcătoare buna foarte buna

8. Cum apreciați calitatea hranei și a modului de distribuire a acesteia?

- nesatisfăcătoare buna foarte buna

9. Cum apreciați calitatea condițiilor de cazare (salon, baie, TV, frigider)?

- nesatisfăcătoare buna foarte buna

10. Sunteți mulțumit de ambientul spitalului și calitatea serviciilor oferite?

- DA NU

11. Vă rugăm să acordați calificative pentru curățenia din secția în care ați fost internat (saloane, grupuri sanitare, sali de tratament).

- nesatisfăcătoare buna foarte buna

12. Vă rugăm să acordați calificative pentru calitatea lenjeriei și a efectelor din secția în care ați fost internat

- nesatisfăcătoare buna foarte buna

13. Cum apreciați calitatea comunicării, amabilitatea și disponibilitatea personalului pe perioada spitalizării?

- nesatisfăcătoare buna foarte buna

14. Ați fost informat asupra drepturilor dumneavoastră ca pacient?

- DA NU

15. Atât la internare, cât și pe parcursul acesteia, considerați că v-au fost respectate drepturile în calitate de pacient?

- a) da, în mod cert; b) probabil ca da; c) în mod categoric nu;

16. Cum apreciați calitatea informațiilor primite în spital:

- nesatisfăcătoare buna foarte buna

17. Ați fost informat de către medic asupra diagnosticului, indicațiilor terapeutice și eventualele complicații care pot apărea pe parcursul spitalizării?

- DA NU

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

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

19. Medicamentele administrate în spital:

- a) v-au fost administrate doar din spital; c) ambele variante;
b) v-au fost cumpărate de familie; d) nu știu.

20. În cazul în care medicamentele v-au fost cumpărate de către familie, care a fost procedura?

- a) pe bază de rețetă simplă eliberată de medicul de spital;
b) pe bază de rețetă eliberată de medicul de familie / specialist la recomandarea altui medic specialist;

21. Referitor la administrarea medicamentelor pe cale orală :

22.1. s-a făcut sub supravegherea asistentei

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

22.2. ați primit medicamentele și le-ați luat singur:

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

23. Ați fost mulțumit de îngrijirile acordate:

- 23.1. în timpul zilei DA NU
23.2. în timpul nopții DA NU
23.3. sâmbătă, duminică și sărbătorile legale DA NU

24. Ce anume ați dori să fie îmbunătățit în cadrul spitalului?

- a) comportamentul personalului; c) alte _____;
b) ambientul; d) nu știu.

25. Ținând cont de toate cele menționate mai sus, vă rugăm să ne spuneți

25.1. Care este impresia dumneavoastră generală despre vizita la acest spital?

- a) foarte bună; c) satisfăcătoare; e) nu știu
b) bună; d) nesatisfăcătoare;

25.2. Cât de mulțumit sunteți/ați fost?

- a) Foarte nemulțumit; c) Nemulțumit; e) Foarte mulțumit;
b) Parțial nemulțumit; d) Parțial mulțumit;

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

- a) Sigur NU; c) Poate da / poate nu; e) Sigur da;
b) Mai degrabă NU; d) Mai degrabă DA;

25.4. 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?

- a) Sigur NU; c) Poate da / poate nu; e) Sigur da;
b) Mai degrabă NU; d) Mai degrabă DA;

26. După toată această perioadă petrecută aici, care este lucrul pozitiv care vă vine în minte? / Ce v-a plăcut cel mai mult?

Dar negativ? / Ce nu v-a plăcut?

27. Observații și sugestii cu privire la aspectele pozitive și/sau negative ale îngrijirii medicale din timpul spitalizării.

28. Elemente de socio-demografie

1. Sexul: a) masculin b) feminin

2. Vârsta dvs:ani

3. Mediul de rezidență

Urban Rural

4. Ultima școală absolvită

1. Primară (1-4 clase) 3. Liceu
2. Gimnazială (5 - 8) 4. Facultate

5. Starea civilă

1. Căsătorit; 3. Concubinaj; 5. Divorțat;
2. Necăsătorit; 4. Văduv;

Vă mulțumim pentru timpul și ajutorul acordat!

NOTĂ:

Colectarea informațiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederilor legale cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, cu modificările și completările ulterioare.