SPITALUL DE BOLI CRONICE
CĂLINEȘTI – ARGEȘ

CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACȚIEI PACIENȚILOR

Stimată Doamnă/ Stimate Domn,

Vă mulțumim că ați apelat la serviciile oferite de unitatea noastră!

În vederea aprecierii îngrijirilor medicale pe care le-ați primit în Spitalul de Boli Cronice Călinești și a cresterii 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, în vederea îmbunătățirii calității serviciilor oferite! În cazul pacienților fără discernământ temporar sau constant, completarea chestionarului se poate realiza de către apartinător (soț / soție / părinți / 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
Aţi fost primit cu amabilitate de la început?		
Ați fost condus la explorări?		
Aţi făcut baie la internare?		
Aţi fost informat pe înţelesul dvs. despre boală, tratament, prognostic?		
Aţi adus medicamente de acasă? Dacă DA, specificați:		
- Medicamente personale prescrise de medicul de familie;		
- Medicamente prescrise de medicul de spital, necesare tratamentul pe perioada spitalizării;		
Fiolele s-au deschis în faţa dvs.?		
Aţi sesizat orice formă de condiţionare a îngrijirilor de care aţi avut nevoie? Dacă **DA**, specificați categoria profesională:		
- Medici		
- Asistenți		
- Infirmiere		
- Îngrijitoare		

- Altă categorie de personal		
Aţi simţit nevoia să recompensaţi prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenţie din partea acestora? Dacă **DA** specificați categoria profesională:		
- Medici		
- Asistenți		
- Infirmiere		
- Îngrijitoare		
- Altă categorie de personal		

4. La internare aţi fost însoţit pe secţie de:

a) personal sanitar;

b) aparţinători (membri de familie, prieteni, vecini);

c) aţi mers singur.

5. La explorările funcţionale / radiologie sau in alte compartimente din cadrul spitalului aţi fost însoţit de:

a) personal sanitar;

b) aparţinători (membri de familie, prieteni,vecini);

c) aţi 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 apreciati calitatea hranei si a modului de distribuire a acesteia?

☐ nesatisfăcătoare ☐ buna ☐ foarte buna

9. Cum apreciati calitatea conditiilor de cazare (salon, baie, TV, frigider)?

☐ nesatisfăcătoare ☐ buna ☐ foarte buna

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

☐ DA ☐ NU

11. Vă rugăm să acordați calificative pentru curățenia din sectia in care ati fost internat (saloane, grupuri sanitare, sali de tratament).

☐ nesatisfăcătoare ☐ buna ☐ foarte buna

12. Vă rugăm să acordați calificative pentru calitatea lenjeriei si a efectelor din sectia in care ati fost internat

☐ nesatisfăcătoare ☐ buna ☐ foarte buna

13. Cum apreciati calitatea comunicării, amabilitatea și diponibilitatea personalului pe perioada spitalizarii?

☐ nesatisfăcătoare ☐ buna ☐ foarte buna

14. Ati fost informat asupra drepturilor dumneavoastra ca pacient?

☐ DA ☐ NU

15. Atat la internare, cat si pe parcursul acesteia, considerati ca v-au fost respectate drepturile in calitate de pacient?

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

16. Cum apreciati calitatea informatiilor primite in spital:

☐ nesatisfăcătoare ☐ buna ☐ foarte buna

17. Ati fost informat de catre medic asupra diagnosticului, indicatiilor terapeutice si eventualele complicatii care pot apărea pe parcursul spitalizării?

☐ DA ☐ NU

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

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

19. Referitor la administrarea medicamentelor pe cale orală :

19.1. **s-a făcut sub supravegherea asistentei**

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

19.2. **aţi primit medicamentele și le-ați luat singur:**

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

20. Aţi fost mulţumit de îngrijirile acordate:

20.1. în timpul zilei ☐ DA ☐ NU

20.2. în timpul nopţii ☐ DA ☐ NU

20.3. sâmbătă, duminică şi sărbătorile legale ☐ DA ☐ NU

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

a) comportamentul personalului; c) alte _____;

b) ambientul; d) nu știu.

22. Tinand cont de toate cele mentionate mai sus, va rugam sa ne spuneti

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

a) foarte bună; c) satisfăcătoare; e) nu știu

b) bună; d) nesatisfăcătoare;

22.2. **Cât de mulţumit sunteţi/aţi fost?**

a) Foarte nemultumit; c) Nemultumit; e)Foarte multumit;

b) Partial nemultumit; d) Partial multumit;

22.3. **Dacă ar fi să aveţi nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-aţi întoarce aici?**

a) Sigur NU; c) Poate da / poate nu; e) Sigur da;

b) Mai degrabă NU; d) Mai degrabă DA;

22.4. **Dacă un apropiat, un prieten sau altă persoană ar avea nevoie de un serviciu medical despre care ştiţi că este disponibil aici i-aţi recomanda să vină?**

a) Sigur NU; c) Poate da / poate nu; e) Sigur da;

b) Mai degrabă NU; d) Mai degrabă DA;

23. 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?

.....

24. Observaţii şi sugestii cu privire la aspectele pozitive şi/sau negative ale îngrijirii medicale din timpul spitalizării.

_____

_____

_____

25. Elemente de socio-demografie

25.1. **Sexul:** a) masculin ☐ b) feminin ☐

25.2. **Vârsta dvs**: ……ani

25.3. **Mediul de rezidenţă**

Urban ☐ Rural ☐

25.4. Ultima şcoală absolvită

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

25.5. Starea civilă

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

Vă mulţumim pentru timpul și ajutorul acordat!

NOTĂ:

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