

**CHESTIONAR DE EVALUARE
A SATISFACTIEI 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 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.

Răspunsurile dvs. sunt confidențiale și importante pentru noi, în vederea îmbunătățirii calității serviciilor oferite!

În cazul pacienților fără discernământ temporar sau constant, completarea chestionarului se poate realiza de către aparținător (soț / soție / părinți / frate / soră etc.) sau reprezentantul legal.

1. Cum ați ajuns să sunteți internat în spitalul nostru (bifați una din variantele de răspuns)?

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

2. Sunteți 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? Dacă DA, specificați:		
- Medicamente personale prescrise de medicul de familie;		
- Medicamente prescrise de medicul de spital, necesare tratamentului pe perioada spitalizării;		
Fiolele s-au deschis în fața dvs.?		
Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie? Dacă DA, specificați categoria profesională:		
- Medici		
- Asistenți		
- Infirmiere		
- Îngrijitoare		
- Altă categorie de personal		
Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestora? Dacă DA specificați categoria profesională:		
- Medici		
- Asistenți		
- Infirmiere		
- Îngrijitoare		
- Altă categorie de personal		

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

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

22. Ținând cont de toate cele menționate mai sus, va rugăm să ne spuneți

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 mulțumit sunteți/ați fost?

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

22.3. 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;

22.4. 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;

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. Observații și sugestii cu privire la aspectele pozitive și/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 rezidență

Urban Rural

25.4. Ultima școală absolvită

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

25.5. 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.