

	CHESTIONAR DE SATISFAȚIE A PACIENTULUI și/sau APARTINĂTORULUI	F01 PO 100 02	
		Ed. 1	Rev. 1

Stimate/a pacient/apartinator,

În vederea aprecierii îngrijirilor medicale pe care le-ați primit în unitatea noastră și a creșterii calității acestora, vă informăm că lunar efectuăm un sondaj printre pacienții noștri, de aceea vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde întrebărilor din chestionarul de mai jos și de a depune acest chestionar în „cutia postală amplasată la intrarea în secție. Dacă nu doriți să-l completați vă rugăm să-l introduceți în aceeași cutie necompletat.

Răspundeți la întrebări bifând varianta care descrie cel mai bine părerea dvs.

Nu trebuie să semnați, acest chestionar este anonim și confidential.

Pentru situațiile pacienților copii sau fără discernământ, temporar sau constant (stări comatoase, secții psihiatrie etc.), chestionarul de evaluare a satisfacției pacienților este completat de aparținător

Mulțumim pentru colaborare,

Calitatea d-voastră : pacient aparținător

Sex: bărbat femeie

Vârsta dvs. ani

1. Am fost internat în secția/compartimentul

2. De la serviciul de internare până în salon am fost însoțit de :

- Personalul sanitar
- aparținători
- am mers singur(a)

3. Vă rugăm să acordați calificative pentru calitatea următoarelor servicii:

Aspectu lenjerie și condițiile de cazare (perne, saltele, alte obiecte primite la internare) :

- foarte bine
- bine
- nesatisfăcător

	CHESTIONAR DE SATISFAȚIE A PACIENTULUI și/sau APARȚINĂTORULUI	F01 PO 100 02	
		Ed. 1	Rev. 1

Curățenie – de cate ori pe zi se facea curatenie in salon pe perioada internarii ?

- O data pezi
- de 2 ori pezi
- ori de cate ori era nevoie
- niciodata

Hrana:

- foarte bine
- bine
- nesatisfăcător

Modul în care se distribuie hrana:

- foarte bine
- bine
- nesatisfăcător

Modul in care ati putut comunica/vi s-au comunicat informatii, in perioada internarii?

- foarte bine
- bine
- nesatisfăcător

Cum notati ambientul(mediu inconjurator) spitalului:

- foarte bine
- bine
- nesatisfăcător

4. Ati fost informati cu privire la regulile de comportament in spital si regulile de igiena personala pe timpul spitalizarii:

- da
- nu
- nu a fost pe intelesul meu

5. Sunteti multumit de amabilitatea si disponibilitatea personalului medical:

- foarte bine
- bine
- nesatisfăcător

	CHESTIONAR DE SATISFAȚIE A PACIENTULUI și/sau APARTINĂTORULUI	F01 PO 100 02	
		Ed. 1	Rev. 1

6. Sunteți mulțumit de calitatea serviciilor medicale acordate și de calitatea informațiilor primite privind planul terapeutic recomandat pentru afecțiunile d-stra pe timpul internării, respectiv, planul de îngrijiri recomandat în vederea externării

medicul de salon

- foarte bine
- bine
- nesatisfăcător

asistente medicale

- foarte bine
- bine
- nesatisfăcător

infirmiere

- foarte bine
- bine
- nesatisfăcător

7. Ați fost informat ca la deplasarea prin spital pentru investigații, consulturi interdisciplinare, inclusiv transport intern care se desfășoară în alte secții, trebuie să fiți însoțiți doar de personalul spitalului? Prin urmare, ați fost însoțit de:

- personal medico- sanitar
- aparținători
- ațimerssingur

8. Ați fost instruit și informat despre serviciile medicale, investigațiile, procedurile și despre modul în care ar trebui să primiți medicamentele pe parcursul internării, scopul administrării și riscurile medicației:

- da, întotdeauna
- da, uneori
- nu, niciodată

9. Ați fost informat sau ați găsit afișe cu informații privind drepturile pe care le aveți ca pacient, în secția/compartimentul în care sunteți internat?

- da
- nu

	CHESTIONAR DE SATISFAȚIE A PACIENTULUI și/sau APARTINĂTORULUI	F01 PO 100 02	
		Ed. 1	Rev. 1

- nu am găsit, dar mi-au fost explicate de către

10. Ați fost informați cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor și reclamațiilor în cazul în care ați constatat unele probleme sau ați fost nemulțumiți de serviciile medicale acordate ?

- da
- nu
- nu în totalitate

11. Vă cunoașteți cu precizie diagnosticul pentru care sunteți internat acum?

- da
- parțial, cunosc numai o parte din diagnostic, mai trebuie să fac investigații suplimentare
- nu, nu cunosc

12. Ați fost informați despre măsurile care trebuie luate pe perioada internării d-stra pentru a evita riscul de cadere?

- da
- nu

13. La contactul cu dumneavoastră personalul medical utilizează manșete de unică folosință?

- da
- nu
- nu întotdeauna

14. Ați fost informat cu privire la data estimată pentru externarea d-stra ?

- da
- nu

15. Cunoașteți un efect advers sau risc pentru medicamentele administrate sau pentru procedurile ce urmează să le efectuați?

- da
- nu știu
- n-am fost informat

16. Medicamentele și materialele sanitare necesare pe parcursul internării au fost puse la dispoziția dumneavoastră de către spital sau ați fost nevoiți să le cumpărați ?

- da, am primit toate de la spital
- parțial am cumpărat

	CHESTIONAR DE SATISFAȚIE A PACIENTULUI și/sau APARȚINĂTORULUI	F01 PO 100 02	
		Ed. 1	Rev. 1

- am cumparat tot

17. Considerati ca vi s-a respectat dreptul la confidentialitate si intimitate pe parcursul spitalizarii :

- DA
- NU

18. Daca ati raspuns “nu”, precizati de ce simtiti ca vi s-a incalcat acest drept :

19. Dacăar fi necesar să vă reinternăți, ați opta pentru același spital?

- da, in mod cert
- probabil ca da
- în mod categoric nu

20. Ati recomanda si altor persoane internarea in acest spital ?

- da, in mod cert
- probabil ca da
- în mod categoric nu

21. Observații și sugestii cu privire la aspectele pozitive si/sau negative, imbunatatiri ale îngrijirii medicale din timpul pitalizării

Vamultumim,