

CHESTIONAR DE SATISFACȚIE A PACIENTULUI

Stimată pacientă/ stimat pacient,

În vederea îmbunătățirii activității noastre și pentru evaluarea modului în care am venit în întâmpinarea necesităților dumneavoastră, vă rugăm să aveți amabilitatea de a completa chestionarul de mai jos, bifând căsuța (litera) care corespunde cel mai bine aprecierii dumneavoastră.

Nu trebuie să semnați acest chestionar pentru că este **anonim**. Vă asigurăm că tot ce va fi spus aici va rămâne **confidențial**. Informațiile completate nu vor fi asociate cu numele dumneavoastră. Informațiile obținute sunt analizate strict pentru îmbunătățirea activității spitalului. Nu există răspunsuri corecte sau incorecte. Pentru copii minori, pacienți fără discernământ, cu stări comatoase sau cu alte simptome care nu le permit acestora să completeze chestionarul, acesta se va completa de către aparținători.

Chestionarul se depune în cutia special amenajată și semnalizată ca atare, aflată pe holul secției / compartimentului în care sunteți internat.

AMPLASAREA EXACTĂ A URNEI - SECȚIA

Date demografice (vă rugăm încercuiți/completați):

Sex	Mediul de rezidență
F M	Urban Rural

Vârstă	Studii
18-34 ani	Fără studii
35-54 ani	Gimnaziu
55-64 ani	Medii (liceu, școală postliceală)
peste 65 ani	Superioare (universitare, postuniversitare)

1. În ce secție ați fost internat?

2. Personalul medical a fost amabil cu dumneavoastră ?

a. foarte amabil b. amabil c. nesatisfacator

3. Sunteți mulțumit de calitatea comunicării cu personalul medical?

a. foarte bună b. bună c. slabă

4. A fost asigurat suportul medical (cărucior, brancardă) pe timpul transportului intern în spital?

a. da b. nu am avut nevoie c. nu

5. Ați fost însoțit de personal medico-sanitar la consultațiile interdisciplinare sau la investigații?

a. întotdeauna b. câteodată c. niciodată

6. Cum considerați că este calitatea curățeniei în secție?

a. foarte bună b. bună c. slabă

7. Cum considerați că este calitatea lenjeriei, a pernelor, saltelelor și a celorlalte obiecte primite de la spital pe perioada internării?

a. foarte bună b. bună c. slabă

8. Cum considerați că este calitatea hranei și a serviciului de distribuire?

- a. foarte bună b. bună c. slabă

9. Dacă ar fi necesar să vă reinternati, ați opta pentru acest spital?

- a. în mod cert da b. doar la nevoie c. în mod cert nu

10. Ați recomanda acest spital altor persoane?

- a. da b. nu

11. Cum considerați că este calitatea îngrijirilor medicale acordate de personalul medico-sanitar?

- a. foarte bună b. bună c. slabă

12. Medicamentele care vi s-au administrat în spital au fost:

- a. asigurate de spital b. o parte asigurate de spital, o parte de dvs. c. cumpărate de dvs.

13. Ați fost informat cu privire la drepturile pacientului?

- a. da b. nu

14. Considerați că vi s-a respectat dreptul la confidențialitate pe parcursul spitalizării ?

- a. da b. nu

Dacă răspunsul este “nu”, vă rugăm să ne prezentați succint situația :

.....

15. Considerați că vi s-a respectat dreptul la informare asupra serviciilor primite pe parcursul spitalizării ?

- a. da b. nu

Dacă răspunsul este “nu”, vă rugăm să ne prezentați succint situația:

.....

.....

16. Sunteți mulțumit de ambientul oferit de spital ? (condiții de curățenie, căldura, iluminat, aer)

- a. da b. nu

17. Sunteți mulțumit de condițiile hoteliere/de cazare asigurate de spital?

- a. da b. nu

18. Vă rugăm să formulați propuneri cu privire la îmbunătățirea serviciilor sau a condițiilor de cazare furnizate de spital

.....

.....

Vă mulțumim !