

CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACȚIEI PACIENȚILOR

Stimat/ă asigurată,

În vederea aprecierii îngrijirilor medicale de care ați beneficiat în cadrul Spitalului Municipal „Ep.N.Popovici” Beiuș și a creșterii calității acestora, vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde la întrebările din chestionarul de mai jos – chestionar online.

Pentru pacienții copii sau cei fără discernământ, chestionarul va fi completat de către aparținător.

Răspundeți la întrebări bifând varianta care descrie cel mai bine situația dumneavoastră.

Vă asigurăm că răspunsurile dvs. vor rămâne **confidențiale**. **Acest chestionar este anonim.**

Răspunsurile dvs. sunt importante pentru noi!

1. Ați fost internat/ă pe **SECȚIA** de:
2. Sunteți : a. femeie b. bărbat
3. Mediu de proveniență: a. urban b. rural
4. Vârsta dumneavoastră:ani
5. Ultima școală absolvită:
a. primară (4 clase) c. liceu
b. gimnazială, profesională d. superioară
6. Cum ați ajuns să apelați la internare în spitalul nostru:
a. v-ați prezentat direct la CPU / camera de gardă
b. ați avut trimitere de la medicul de familie
c. ați avut trimitere de la medicul de ambulator
d. altă situație
7. De la Biroul de internări până în salon ați fost însoțit/ă de :?
a. personal sanitar b. aparținători c. ați mers singur/ă
8. Ați fost însoțit de personal desemnat în deplasarea prin spital (de ex. la explorări) ?
a. da b. nu
9. Cunoașteți identitatea personalului medical implicat în acordarea serviciilor medicale?
a. da b. nu
10. Cum evaluați atitudinea personalului spitalului?
a. nesatisfăcător b. satisfăcător c. bine d. foarte bine
11. Cum evaluați comunicarea cu personalul?
a. nesatisfăcător b. satisfăcător c. bine d. foarte bine
12. Cum evaluați calitatea îngrijirilor medicale acordate de:
a. Medicul dumneavoastră : a. nesatisfăcător b. satisfăcător c. bine d. foarte bine
b. Asistente medicale : a. nesatisfăcător b. satisfăcător c. bine d. foarte bine
c. Infirmiere : a. nesatisfăcător b. satisfăcător c. bine d. foarte bine
13. Ați fost informat/ă despre drepturile și obligațiile, regulile de comportament și regulile de igienă personală pe care le aveți în spital?
a. da b. nu
14. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor și reclamațiilor?
a. da b. nu
15. Ați fost informați cu privire la data estimată a externării?
a. da b. nu
16. Ați fost informați cu privire la riscul de cădere?
a. da b. nu
17. Ați fost informat despre diagnosticul dvs., planul de îngrijiri și planul terapeutic urmat?
a. da b. nu

18. Ați fost informat cu privire la efectele adverse ale medicamentelor administrate în spital?
a. da b. nu
19. Pe perioada spitalizării ați cumpărat medicamente:
a. da b. nu
20. Personalul medical utilizează mănuși de unică folosință la fiecare contact cu dvs.?
a. da b. nu
21. Cum apreciați îngrijirea postoperatorie și îngrijirile medicale acordate în secția de Terapie intensivă (dacă a fost cazul) ?
a. nesatisfăcător b. satisfăcător c. bine d. foarte bine
22. Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a vă acorda mai multă atenție?
a. da b. nu
23. Calitatea mâncării din spital și serviciul de distribuire este:
a. nesatisfăcător b. satisfăcător c. bine d. foarte bine
24. Cum apreciați condițiile de cazare - salon (dotare, facilități) și ambientul spitalului?
a. nesatisfăcător b. satisfăcător c. bine d. foarte bine
25. Cum apreciați lenjeria și efectele (pijamalele) puse la dispoziție?
a. nesatisfăcător b. satisfăcător c. bine d. foarte bine
26. Curățenia din salonul dumneavoastră este:
a. nesatisfăcător b. satisfăcător c. bine d. foarte bine
27. Precizați de câte ori pe zi se face curățenie în salonul dumneavoastră:
a. o dată pe zi b. cel puțin de 2 ori pe zi c. de câte ori este necesar
28. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical v-ați întoarce aici?
a. da b. nu
29. Ați fost mulțumit de asistența spirituală din cadrul spitalului?
a. da b. nu
30. Impresia dumneavoastră generală despre spital?
a. foarte nemulțumit b. nemulțumit c. mulțumit d. foarte mulțumit

31. OBSERVAȚII SAU SUGESTII pentru a îmbunătăți calitatea actului medical:

.....
.....
.....

Vă mulțumim pentru colaborare!