

Chestionar de evaluare a satisfacției pacientului

(Spitalizarea de zi / Ambulatorul integrat)

Stimate pacient,

Spitalul nostru realizează un sondaj de opinie cu privire la calitatea serviciilor oferite în rândul pacienților tratați în ambulatoriu. Acest demers se derulează permanent în cadrul spitalului nostru și are ca obiectiv creșterea calității serviciilor oferite de către spital și îmbunătățirea comunicării cu pacienții sau aparținătorii lor.

Având în vedere calitatea dumneavoastră, vă informăm că drepturile și obligațiile ce vă revin conform legislației în vigoare sunt postate la avizierul ambulatorului și pe site-ul spitalului în scopul de a vă informa cu privire la aceste aspecte importante pentru dumneavoastră.

Vă rugăm să acordați atenția cuvenită acestui chestionar, să citiți cu atenție informațiile referitoare la drepturile și obligațiile ce vă revin în calitate de asigurat și să completați chestionarul. La externare, vă rugăm să depuneți chestionarul completat în recipientul cu această destinație aflat la ieșirea din clădire.

Modalitatea de răspuns este de a încercui, la fiecare întrebare, cifra care corespunde răspunsului cel mai apropiat opiniei dumneavoastră. Fiecare linie din tabel reprezintă o întrebare și necesită un răspuns.

Atenție!

Acest chestionar este confidențial și anonim și vizează doar prelucrări statistice care au ca obiect înțelegerea opiniilor cu privire la calitatea serviciilor oferite.

Opiniile exprimate de dumneavoastră în cadrul chestionarului trebuie să se refere doar la această internare/prezentare.

Date statistice (vă rugăm încercuiți/completați):

Sexul persoanei care a răspuns la chestionar:

Bărbătesc Femeiesc

Vârsta respondentului: ani

Este prima prezență în Spitalul Clinic Judetean de Urgenta „Sf. Ap. Andrei” Galati ?

NU

DA

Cabinetul de ambulator:

	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nici mulțumit, nici nemulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit
	1	2	3	4	5
	++	+	0	-	--

Q1. Cât de mulțumit sunteți, în general, de ... ?

a. calitatea serviciilor medicale primite în acest ambulator ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. ... modul în care v-au fost respectate drepturile ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q2. Cât de mulțumit ați fost de ... ?

a. ... timpul de așteptare până la examinarea de către medic ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. ... modul în care ati fost consultat de medicul curant?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. ... tratamentul primit în urma consultației ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q3. În ce măsură afirmațiile despre medicul care v-a tratat sunt adevărate ?

a. ... Mi-a acordat respectul și atenția cuvenite.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. ... A răspuns la întrebările puse de mine.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. ... S-a ocupat cu atenție de cazul meu.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. ... A înțeles problemele medicale ale mele.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. ... A manifestat interes în rezolvarea problemei medicale.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q4. În ce măsură afirmațiile despre asistentele medicale / asistenții medicali sunt adevărate ?

a. ... Mi-a acordat respectul și atenția cuvenite.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. ... A răspuns la întrebările puse de mine.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. ... A înțeles problemele medicale.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. ... A manifestat interes în tratarea mea.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q5. În ce măsură ați fost informat sau vi s-au explicat de către personalul medico – sanitar despre ... ?

- a. ... cum va decurge examinarea medicală.
- b. ... cum se recoltează probele de sânge / biologice (dacă este cazul).
- c. ... modul de administrare a medicamentelor (dacă este cazul).
- d. ... rezultatul analizelor dumneavoastră (dacă este cazul).
- e. ... riscurile unei operații/intervenții chirurgicale/ale tratamentului indicat de medic.
- f. ... consecințele unui posibil refuz / opririi actului medical recomandat de medic.
- g. ... posibile tratamente alternative pentru afecțiunea dumneavoastră.
- h. ... posibilele riscuri generate de lipsa igienei (în special a mâinilor).

Q6. Pe perioada internării ... ?

- b. ... ați solicitat serviciile unui medic preferat ? da nu
- c. ... ați primit serviciile unui medic preferat ? da nu
- d. ... ați solicitat și o altă opinie medicală, referitoare la diagnosticul medicului curant? da nu
- e. ... ați primit o altă opinie medicală pe perioada internării ? da nu

Q7. Cum apreciați, din punct de vedere al confortului, următoarele condiții din spital ?

- a. ... Iluminatul electric și natural al spațiilor și încăperilor din ambulator.
- b. ... Temperatura și ambientul (decorarea, ornamentarea, aerisirea, ventilarea) din cabinet.
- c. ... Aspectul interior și exterior al clădirii, curățenia generală.
- d. ... Funcționalitatea grupurilor sanitare.
- e. ... Faptul că ați fost însoțit și sprijinit pe timpul deplasărilor prin ambulator.

Q8. Cunoașteți faptul că puteți sesiza, prin consiliul etic al spitalului, orice faptă care încalcă etica sau deontologia medicală (atitudine lipsită de profesionalism, lipsa consimțământului informat al pacientului, alte încălcări ale drepturilor pacientului, condiționarea actului medical)? da nu**Q9. Sunteți satisfăcut/ă de starea generală a dumneavoastră la externare în raport cu afecțiunile avute, astfel că veți mai reveni la noi sau ne veți recomanda prietenilor sau cunoscuților ?** da nu

Vă rugăm să menționați câteva observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive și / sau negative ale spitalizării ambulatorii în spitalul nostru !

**Alegeți 3 cuvinte care exprimă
impresia d-voastră generală
despre ambulatorul nostru !**

- Curățenie Mizerie
Ordine Dezordine
Disciplină Aglomerație
Lux Sărăcie

Vă mulțumim pentru implicarea dumneavoastră în acest important demers !