

# Chestionar de evaluarea a satisfacției pacientului

( spitalizare continuă)

## Stimate pacient,

Spitalul nostru realizează evaluări cu privire la calitatea serviciilor oferite în rândul pacienților internați. Acest demers se derulează permanent 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 secției 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.

Citiți cu atenție informațiile referitoare la drepturile și obligațiile ce vă revin în calitate de asigurat și completați chestionarul. La externare, vă rugăm să depuneți chestionarul completat în recipientul cu această destinație aflat la ieșirea din secție.

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 drept scop înțelegerea opiniilor cu privire la calitatea serviciilor oferite.

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

**Date statistice** (vă rugăm încercuiți/completați):

**Sexul** celui care a răspuns la chestionar:  
Bărbătesc  Femeiesc

Vârsta respondentului: ..... ani

**Este prima prezență în Spitalul Clinic Județean de Urgență "Sf. Ap. Andrei" Galați?**

NU  
 DA

**Secția** în care a fost internat pacientul:

.....

**Ziua externării:** .....

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 spital ?
- b. ... modul în care v-au fost respectate drepturile?

## Q2. Cât de mulțumit ați fost de ... ?

- a. ... timpul de așteptare până la prima examinare de către medic ?
- b. ... modul în care ati fost consultat de medicul curant?
- c. ... tratamentul primit in perioada de spitalizare ?

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

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

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

- a. ... Mi-a acordat respectul și atenția cuvenite.
- b. ... A răspuns la întrebările puse de mine.
- c. ... A respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic.
- d. ... A înțeles problemele medicale.

e. ... A manifestat interes în tratarea mea.

**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.

c. ... modul de administrare a medicamentelor.

d. ... rezultatul analizelor dumneavoastră.

e. ... riscurile unei operații/intervenții chirurgicale/ale tratamentului indicat de medic.

f. ... consecințele unui posibil refuz / opririi actului medical recomandat de medic.

g. ... posibilele tratamente alternative pentru afecțiunea dumneavoastră.

h. ... posibilele riscuri generate de lipsa igienei personale.

i. ... posibilele riscuri generate de identificarea greșită a pacientului.

**Q6. Cum apreciați, din punct de vedere al confortului, următoarele condiții din spital ?**

a. ... Iluminatul electric și natural al spațiilor și încăperilor din spital.

b. ... Temperatura și ambientul (decorarea, ornamentarea, aerisirea, ventilarea) din saloane.

c. ... Programul de primire a vizitelor.

d. ... Aspectul interior și exterior al spitalului, curățenia generală.

e. ... Funcționalitatea grupurilor sanitare.

f. ... Condițiile de cazare din salon (efectele și lenjeria de pat, starea mobilierului).

g. ... Calitatea, varietatea și cantitatea hranei, modul cum a fost servită.

h. ... Faptul că ați fost însoțit și sprijinit pe timpul deplasărilor prin spital.

**Q7. 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

**Q8. 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 cunoștințelor ?**

da  nu

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

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

- Curățenie
- Ordine
- Disciplină
- Lux
- Mizerie
- Dezordine
- Aglomeratie
- Sărăcie

***Vă mulțumim pentru implicarea dumneavoastră în acest important demers !***