

# Chestionar de evaluarea a satisfacției pacientului

(spitalizare continuă/de zi)

## Stimate pacient,

Spitalul nostru realizează evaluări cu privire la calitatea serviciilor oferite în rândul pacienților internați. 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.

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 aparținător sau 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 prezentă a d-voastră în Spitalul Județean de Urgență Târgu Jiu ?**

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	-	--
<b>1. Cât de mulțumit sunteți, în general, de ... ?</b>					
a. ...calitatea serviciilor medicale primite în acest spital ?	<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"/>
<b>2. Cât de mulțumit ați fost de ... ?</b>					
a. ...timpul de așteptare până la primirea de către medic ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. ...modul în care a-ți fost consultat de medicul curant?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. ...tratamentul primit în perioada de spitalizare ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>3. În ce măsură afirmațiile despre medicul care v-a tratat sunt adevărate ?</b>					
a. Mi-a acordat respectul și atenția cuvenite, explicându-mi diagnosticul.	<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 mele medicale.	<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"/>
<b>4. În ce măsură afirmațiile despre asistentele medicale / asistenții medicali sunt adevărate ?</b>					
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 respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. A înțeles problemele mele medicale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. A manifestat interes în tratarea mea.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

- a. ... cum va decurge examinarea medicală și cum va fi aplicat planul terapeutic.
- b. ... cum se recoltează probele de sânge / biologice și identitatea personalului sanitar.
- c. ... planul de îngrijire și modul de administrare a medicamentelor.
- d. ... rezultatul analizelor dumneavoastră.
- e. ... riscurile unei operații/intervenții chirurgicale/ale tratamentului indicat de medic.
- f. ... consecințele unui refuz / opririi actului medical stabilit de medic.
- g. ... posibile tratamente alternative pentru afecțiunea d-voastră.
- h. ... riscuri de expunere (lipsa igienei, căderea, identificarea greșită).
- i. ... posibilele riscuri generate de medicația prescrisă și reacțiile adverse.
- j. ... modul de decontare a medicamentelor cumpărate.
- k. ... data estimată a externării.
- l. ... echipamentul de protecție este purtat conform regulilor stabilite.

### 6. 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 (exceptie spitalizare de zi).
- d. Aspectul interior și exterior al spitalului, curățenia generală.
- e. Funcționalitatea grupurilor sanitare.
- f. Condițiile de cazare din salon (curățenia, lenjeria de pat, starea mobilierului).
- g. Calitatea, varietatea și cantitatea hranei, modul cum a fost servită (exceptie SZ).
- h. Faptul că ați fost însoțit și sprijinit pe timpul deplasărilor prin spital.

7. Cunoașteți faptul că puteți sesiza, prin Consiliul de Etică al spitalului, sub formă de sugestie sau reclamație, 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

8. Există afișe care să prezinte regulile de comportament pe timpul internării, drepturile și/sau obligațiile pacienților ?

da  nu

9. Sunteți mulțumit/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

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

Curățenie  Mizerie

Ordine  Dezordine

Disciplină  Aglomerație

Lux  Sărăcie

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

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