

Chestionar de evaluare a satisfacției pacientului

Ambulatoriul integrat

Stimate pacient,

Spitalul nostru realizează un sondaj de opinie cu privire la calitatea serviciilor oferite în rândul pacienților tratați în spitalul nostru. Acest demers se derulează permanent și are ca obiectiv creșterea calității serviciilor oferite de către spital și îmbunătățirea comunicării cu d-voastră.

Având în vedere calitatea dumneavoastră, vă informăm că drepturile și obligațiile ce vă revin conform legislației în vigoare sunt postate la avizier și pe site-ul spitalului <https://www.spitalgorj.ro> 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 aparținător sau asigurat și să completați formularul.

La finalizarea consultului, vă rugăm să depuneți chestionarul completat în recipientul cu această destinație aflat în imediata apropiere.

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 consultație.

Date statistice

(vă rugăm încercuiți/completați):

Sexul persoanei care a răspuns la chestionar:

Bărbătesc Femeiesc

Vârsta respondentului: ani

Este prima prezență a d-voastră în Spitalul Județean de Urgență Târgu Jiu ?

NU

DA

Cabinetul:

.....

Data consultației:

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

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

- | | | | | | |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| a. calitatea serviciilor medicale primite? | <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"/> |

2. 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 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 urma consultației ? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

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

- | | | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| a. Mi-a acordat respectul și atenția cuvenite, explicându-mi-se 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"/> |

4. 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 mele 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"/> |

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 ambulator.
- b. Temperaturași 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.

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 ambulatorul 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 serviciilor medicale în ambulatoriul integrat în spitalul nostru !

Vă mulțumim pentru implicarea dumneavoastră în acest important demers !