

Chestionar privind satisfacția pacientului

Acest chestionar este menit să ne sprijine în ameliorarea performanței activității spitalului; răspunsurile la acest chestionar rămân anonime.

1. Când ați intrat prima dată în această unitate ce impresie v-ați făcut? Acordați câte o notă de la 1 la 3 pentru toate cuvintele din tabelul de mai jos care descriu cel mai bine situația din acel moment din unitatea de primire a urgențelor

Cuvinte	Ordinea priorității*
Curățenie	
Lux	
Aglomeratie	
Dezordine	
Mizerie	
Disciplină	
Liniște	
Sărăcie	
Altul	
1	
Altul	
2	

* Bifați 1, 2 sau 3 în ordinea priorității.

2. Situația din unitatea de primire, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit? (bifați toate variantele din tabel)

	DA	NU
M-a demoralizat		
Nu a avut nici un efect		
Mi-a ridicat moralul		

3. Cum ați ajuns să apelați la internare pentru spitalul nostru? (bifați una din variantele de răspuns):

- a) V-ați prezentat direct la camera de gardă
- b) Ați avut trimitere de la medicul dumneavoastră de familie
- c) Ați venit cu trimitere de la medicul de ambulator
- d) Ați venit cu ambulanța
- e) Altă situație

4. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?

- a) Prima internare
- b) Reinternare

În cazul acestei internări, puteți spune că:

	DA	NU
P1. Ați fost primit cu amabilitate de la început?		
P2. Ați fost condus la explorări?		
P3. Ați făcut baie la internare?		
P4. Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc, operator, prognostic?		
P5. Ați adus medicamente de acasă?		
P6. Ați avut complicații post-operatorii?		
P7. Fiolele s-au deschis în fața dvs.?		
P8. Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?		
P9. Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestora		

Appreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos, primite de către dvs.

Serviciul	1 Total nesatisfăcătoare	2 Parțial nesatisfăcătoare	3 Nesatisfăcător	4 Bună	5 Foarte bună	Nu am beneficiat/ Nu am observat
Atitudinea personalului la primire						
Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate						
Îngrijirea acordată de medic						
Îngrijirea acordată de asistente						
Îngrijirea acordată de infirmiere						
Îngrijirea postoperatorie și ATI						
Calitatea meselor servite						
Iluminatul spațiilor/incăperilor din spital						
Temperatura din spital						
Programul de primire a vizitelor						
Calitatea/funcționalitatea grupurilor sanitare (băi+WC)						
Calitatea condițiilor de cazare - salon (dotare, facilități)						
Curățenia generală din spital						

Ținând cont de toate cele menționate mai sus, vă rugăm să ne spuneți cât de mulțumit sunteți/ ați fost?

Foarte nemulțumit	Parțial nemulțumit	Nemulțumit	Parțial mulțumit	Foarte mulțumit
-------------------	--------------------	------------	------------------	-----------------

Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?

Sigur NU	Mai degrabă NU	Poate DA/poate NU	Mai degrabă DA	Sigur DA
----------	----------------	-------------------	----------------	----------

Dacă un apropiat, un prieten sau o altă persoană ar avea nevoie de un serviciu medical despre care știți că este disponibil aici i-ați recomanda să vină?

Sigur NU	Mai degrabă NU	Poate DA/poate NU	Mai degrabă DA	Sigur DA
----------	----------------	-------------------	----------------	----------

Q1. Încercuiți câte o cifră pe fiecare linie (a, b); Fiecare linie reprezintă o întrebare!

Aspecte	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nici mulțumit, nici nemulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit
a. Cât de mulțumit sunteți/ați fost de calitatea serviciilor medicale primite în acest spital?	1	2	3	4	5
b. Cât de mulțumit sunteți/ați fost de modul în care v-au fost respectate drepturile de pacient?	1	2	3	4	5

Q2. Încercuiți câte o cifră pe fiecare linie (a, b, c); Fiecare linie reprezintă o întrebare!

Aspecte	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nici mulțumit, nici nemulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit
a. Cât de mulțumit sunteți/ați fost de timpul de așteptare până la prima examinare de către medic în cadrul secției în care ați fost internat?	1	2	3	4	5
b. Cât de mulțumit sunteți/ați fost de modul în care ați fost consultat de medicul curant (care v-a îngrijit în secție)?	1	2	3	4	5
c. ... tratamentul primit în perioada de spitalizare?	1	2	3	4	5

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

Încercuiți câte o cifră pe fiecare linie (a, b, c, d, e); Fiecare linie reprezintă o întrebare!

Afirmații	În foarte mare măsură	În mare măsură	Nici mare, nici mică măsură	În mică măsură	În foarte mică măsură
a. Mi-a acordat respectul și atenția cuvenite unui pacient.	1	2	3	4	5
b. A răspuns la întrebările puse de mine.	1	2	3	4	5
c. S-a ocupat cu atenție de cazul meu.	1	2	3	4	5
d. A înțeles problemele mele medicale.	1	2	3	4	5
e. A manifestat interes în rezolvarea problemei mele medicale.	1	2	3	4	5

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

Încercuiți câte o cifră pe fiecare linie (a, b, c, d, e); Fiecare linie reprezintă o întrebare!

Afirmații	În foarte mare măsură	În mare măsură	Nici mare, nici mică măsură	În mică măsură	În foarte mică măsură
a. Mi-a acordat respectul și atenția cuvenite unui pacient.	1	2	3	4	5
b. A răspuns la întrebările puse de mine.	1	2	3	4	5
c. A respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic.	1	2	3	4	5
d. A înțeles problemele mele medicale.	1	2	3	4	5
e. A manifestat interes în tratarea mea.	1	2	3	4	5

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

Încercuiți câte o cifră pe fiecare linie (a, b, c, d, e, f, g); Fiecare linie reprezintă o întrebare!

Aspecte	În foarte mare măsură	În mare măsură	Nici mare, nici mică măsură	În mică măsură	În foarte mică măsură
a. ... cum va decurge examinarea medicală	1	2	3	4	5
b. ... cum se recoltează probele de sânge/biologice	1	2	3	4	5
c. ... modul de administrare a medicamentelor	1	2	3	4	5
d. ... rezultatul analizelor dumneavoastră	1	2	3	4	5
e. ... riscurile unei operații/intervenții chirurgicale/ale tratamentului indicat de medic	1	2	3	4	5
f. ... consecințele unui posibil refuz/oprirea actului medical recomandat de medic	1	2	3	4	5
g. ... posibile tratamente alternative pentru afecțiunea dumneavoastră	1	2	3	4	5

Q6. Pe perioada internării

Încercuiți câte o cifră pe fiecare linie (a, b, c, d, e); Fiecare linie reprezintă o întrebare!

Aspecte	DA	NU
a. ați fost internat prin serviciul de urgență	1	2

b. ați solicitat serviciile unui medic preferat	1	2
c. ați primit serviciile unui medic preferat	1	2
d. ați solicitat și o altă opinie medicală, referitoare la diagnosticul medicului curant, pe perioada internării	1	2
e. ați primit o altă opinie medicală pe perioada internării	1	2

Q7. Pe perioada internării medicamentele și materialele sanitare au fost asigurate

(Încercuțiți o singură cifră - 1, 2, 3 sau 4!):

a. Integral de spital	1
b. În mare măsură din resursele spitalului (am cumpărat medicamente simple, calmante, feșe etc.)	2
c. În mică măsură din resursele spitalului (am cumpărat medicamente scumpe)	3
d. Integral de mine (pacient)	4

Q9.1. În momentul întocmirii documentelor de externare ați fost informați de suma cheltuită pentru spitalizarea dumneavoastră prin oferirea unei copii a decontului de cheltuieli?

1. Da 2. Nu

Q9.2. V-ați gândit să solicitați informații despre suma cheltuită pentru spitalizarea dumneavoastră (decontul de cheltuieli)?

1. Da 2. Nu

Q10. În cadrul spitalului sunt afișe care să prezinte drepturile și/sau obligațiile pacienților/asiguraților?

1. da 2. nu

Q11. Cărui personal ați oferit din propria inițiativă bani sau alte atenții ca recunoștință pentru modul în care ați fost îngrijit? Un singur răspuns pe linie!

	Da	Nu
a. Medicilor	1	2
b. Asistentelor medicale/Asistenților medicali	1	2
c. Infirmierelor	1	2
d. Personalului auxiliar (brancardieri, agenți de pază etc.)	1	2

Q12. Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenții de către personalul spitalului?

Un singur răspuns pe linie!

Personal medico-sanitar	Da	Nu
a. De către medici	1	2
b. De către asistente/asistenți	1	2
c. De către infirmiere	1	2
d. De către personalul auxiliar (brancardieri, agenți de pază etc.)	1	2

Q13. Cunoașteți faptul că puteți sesiza, prin consiliul de etică 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 ș.a.)?

1. Da 2. Nu

După toată această perioadă petrecută aici, care este lucrul pozitiv care vă vine în minte? Ce v-a plăcut cel mai mult ?

.....

Dar negativ? Ce nu v-a plăcut?

.....

Date statistice (vă rugăm încercuțiți/completați):

Sexul respondentului/celui care a răspuns la chestionar:

1. Bărbătesc
2. Femeiesc

Vârsta respondentului:

1. <20 ani
2. 20-29 ani
3. 30-39 ani
4. 40-49 ani
5. 50-59 ani
6. 60-69 ani
7. 70 și peste

Rezidența:

1. În mediul urban (într-un oraș/municipiu, indiferent de județ)
2. În mediul rural (într-o comună, indiferent de județ)

Ultima școală absolvită:

1. Școală primară (4 clase)
2. Școală gimnazială (5-8, 10 clase)
3. Școală medie (școală profesională, liceu, școală postliceală)
4. Școală superioară (universitate, master, doctorat)

Notă: Colectarea informațiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederilor art.12 din Legea nr.677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, cu modificările și completările ulterioare.

- Secția în care a fost internat pacientul:

Luna internării: