

  SPITALUL MUNICIPAL RAMNICU SARAT ISO 9001, ISO14001, ISO 45001	CHESTIONAR DE SATISFAȚIE A PACIENTULUI	Editia: II Nr. de ex...
		Revizia: 1 Nr. de ex...
		Pag.: 1/ 4
		Exemplar nr.

Stimată/ Stimat doamnă/domn,

În vederea aprecierii îngrijirilor medicale pe care le-ați primit în spital și a creșterii calității acestora, vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde întrebărilor din chestionarul de mai jos și de a-l depune în urna special amenajată, în momentul externării.

Răspundeți la întrebări, bifând varianta care descrie cel mai bine situația dumneavoastră.

Nu trebuie să semnați, acest chestionar este anonim. Informațiile obținute nu vor fi asociate cu numele dumneavoastră.

Răspunsurile dumneavoastră sunt importante pentru noi!

Dacă pacientul este copil sau fără discernământ temporar sau constant (stări comatoase etc.), chestionarul va fi completat de însoțitor.

Sex: bărbat femeie

Vârsta dvs. este ani

Mediul de rezidență: urban rural

Studii: primare medii superioare

Starea civilă: căsătorit necăsătorit concubinaj văduv divorțat

De câte zile sunteți internat în spital?

1. Când ați intrat prima dată în această unitate ce impresie v-ați făcut? Alegeți **trei** cuvinte care descriu cel mai bine situația din acel moment din unitatea de primire:

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?

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

  SPITALUL MUNICIPAL RAMNICU SARAT ISO 9001, ISO14001, ISO 45001	CHESTIONAR DE SATISFAȚIE A PACIENTULUI	Editia: II Nr. de ex...
		Revizia: 1 Nr. de ex...
		Pag.: 2/ 4
		Exemplar nr.

3. Cum ați ajuns să apelați la internare pentru spitalul nostru?
- V-ați prezentat direct la camera de gardă
 - Ați avut trimitere de la medicul dumneavoastră de familie
 - Ați venit cu trimitere de la medicul din ambulatoriu
 - Ați venit cu ambulanța
 - Altă situație
4. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?
- prima internare
 - reinternare
5. În cadrul acestei internări, puteți spune că:

	DA	NU
a. Ați fost primit cu amabilitate de la început?		
b. La internare ați fost informat cu privire la regulile de comportament în spital?		
c. Ați fost întrebat dacă aveți nevoie de asistență spirituală?		
d. La internare ați fost informat cu privire la riscul de cădere/alunecare în incinta spitalului?		
e. Ați fost condus la explorări?		
f. Ați făcut baie la internare?		
g. Ați fost informat pe înțelesul dv. despre boală, tratament, risc operator, prognostic?		
h. Ați adus medicamente de acasă?		
i. Ați avut complicații post-operatorii?		
j. Fiolele s-au deschis în fața dv.?		
k. Cunoașteți identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistente, infirmiere) implicate în îngrijirea dumneavoastră?		
l. Personalul medical utilizează mănuși de unică folosință la fiecare activitate medicală sau de îngrijire?		
m. Ați fost informat cu privire la momentul externării?		
n. Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?		
o. Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestuia?		

  SPITALUL MUNICIPAL RAMNICU SARAT ISO 9001, ISO14001, ISO 45001	CHESTIONAR DE SATISFAȚIE A PACIENTULUI	Editia: II Nr. de ex...
		Revizia: 1 Nr. de ex...
		Pag.: 3/ 4
		Exemplar nr.

6. Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs.:

Serviciul	Total nesatisfăcătoare	Parțial nesatisfăcătoare	Nesatisfăcătoare	Bună	Foarte bună	Nu am beneficiat/ nu am observat
Atitudinea personalului la primire						
Atitudinea personalului pe parcursul șederii dv. în unitate						
Comunicarea cu personalul medical						
Îngrijirea acordată de medic						
Îngrijirea acordată de asistente						
Îngrijirea acordată de infirmiere						
Îngrijirea post operatorie și ATI						
Calitatea meselor servite						
Calitatea condițiilor de cazare – salon (dotare, facilități)						
Calitatea lenjeriei și a efectelor						
Calitatea grupurilor sanitare (băi + WC)						
Curățenia în ansamblu						

7. La internare, ați fost însoțit pe secție de:
- a. personal sanitar b. familia c. prieteni d. am mers singur(ă)
8. În salonul dumneavoastră se face curățenie:
- a. o dată pe zi b. de două ori pe zi c. de câte ori este necesar pe zi
9. În deplasarea prin spital pentru investigații și/ sau tratament ați fost însoțit de:
- a. personal sanitar b. familia c. prieteni d. am mers singur(ă)
10. Vi s-au explicat riscurile medicației prescrise și riscurile asocierilor de medicamente pe care le primiți?
- a. DA b. NU
11. Puteți să numiți un efect advers sau risc posibil al medicației pe care o utilizați?
- a. DA b. NU
- Dacă DA, se pot da exemple:

  <p>SPITALUL MUNICIPAL RAMNICU SARAT</p> <p>ISO 9001, ISO14001, ISO 45001</p>	<p>CHESTIONAR DE SATISFAȚIE A PACIENTULUI</p>	<p>Editia: II Nr. de ex...</p>
		<p>Revizia: 1 Nr. de ex...</p>
		<p>Pag.: 4/ 4</p>
		<p>Exemplar nr.</p>

12. Ținând cont de toate cele menționate mai sus, cât de mulțumit sunteți/ ați fost?

Foarte nemulțumit	Parțial nemulțumit	Nemulțumit	Parțial mulțumit	Foarte mulțumit

13. 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

14. Dacă un apropiat, un prieten sau 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

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?

.....

.....

.....

.....

Opiniile dumneavoastră în privința îmbunătățirii serviciilor furnizate de spital

.....

.....

.....

.....

Vă mulțumim pentru colaborare!