



Avertisment: Documentul de față este proprietatea Spitalului PNF BACĂU. Reproducerea și difuzarea documentului sunt în exclusivitate dreptul Spitalului PNF BACĂU.

Data completării.....

CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACȚIEI PACIENTILOR / APARTINĂTORILOR

Stimată/Stimat pacient/apartinător,

În vederea aprecierii îngrijirilor medicale pe care le-ați primit în Spitalul de Pneumoftiziologie Bacău și a creșterii calității acestora, vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde întrebărilor din chestionarul de mai jos și de a depune acest chestionar.

- **Chestionarul se colectează de către membrii Biroului de Management al Calitatii.**
- Răspundeți la întrebări bifând varianta care descrie cel mai bine situația dvs.
- **Nu trebuie să vă semnați, acest chestionar este anonim .**
- **Răspunsurile dvs. sunt importante pentru noi!**
- **În cazul pacienților fără discernământ, competarea chestionarului se realizează de către aparținători.**

1. bărbat femeie

2. **Vârsta dvs.** ani

3. **Secția în care sunteți/ati fost internat**.....

4.1 **La internare, ați fost însoțit pe secție de:**

a) personal sanitar b) aparținători (membri de familie, prieteni, vecini) c) ați mers singur

4.2 **La internare ati fost informat cu privire la drepturile dvs ca si pacient ?**

da nu

4.3 **La internare ati fost informat cu privire la regulile, responsabilitatile dvs ca si pacient ?**

da nu

4.4. **Informatiile primite au fost clare, pe intelesul dumneavoastra?**

da nu (vă rugăm să motivați răspunsul)

4.5. **Considerați că pe parcursul internării, în salonul dumneavoastră a fost făcută curățenie ori de câte ori a fost necesar?**

da nu (vă rugăm să motivați răspunsul)

5. **Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii:**

5.1.1 **cazare** a) nesatisfacator b) bine c) foarte bine

5.1.2 **calitate pat, lenjerie** a) nesatisfacator b) bine c) foarte bine

5.2 **curățenie** a) nesatisfacator b) bine c) foarte bine

5.3.1 **calitatea alimentației** a) nesatisfacator b) bine c) foarte bine

5.3.2 **varietatea meniurilor** a) nesatisfacator b) bine c) foarte bine

5.3.3 **calitatea distributiei si modului de servire a alimentației**

a) nesatisfacator b) bine c) foarte bine

- Dacă ați bifat „**nesatisfăcător**”, vă rugăm să motivați răspunsul:

5.4 **Atitudinea personalului de la Camera de garda**

a) nesatisfăcător b) bună c) foarte bună

- Dacă ați bifat „**nesatisfăcător**”, vă rugăm să motivați răspunsul:

5.5 **Timpul acordat de medicul de salon pentru consultația dumneavoastră.**

a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine

- Dacă ați bifat „**nesatisfăcător**”, vă rugăm să motivați răspunsul:

5.6 Calitatea îngrijirilor medicale acordate de :

5.6.1 medicul de salon a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine

5.6.2 asistentele medicale a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine

5.6.3 infirmiere a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine

- Dacă ați bifat **„nesatisfăcător”**, vă rugăm să motivați răspunsul:

.....

5.7 Amabilitatea personalului medical:

a) nesatisfăcător b) buna c) foarte buna

- Dacă ați bifat **„nesatisfăcător”**, vă rugăm să motivați răspunsul:

.....

5.8 Disponibilitatea personalului medical:

a) nesatisfăcător b) buna c) foarte buna

- Dacă ați bifat **„nesatisfăcător”**, vă rugăm să motivați răspunsul:

.....

6. La explorările de pe alte secții/altă unitate sanitară ați fost însoțit de :

a) personal sanitar b) aparținători (membri de familie, prieteni, vecini) c) ați mers singur

7. Ați fost instruit asupra modului în care ar fi trebuit să primiți medicamentele pe cale orala (tablete, pastile) ?

a) da, întotdeauna b) da, uneori c) nu, niciodată

8. Administrarea medicamentelor pe cale orala (tablete) :

8.1 s-a facut sub supravegherea asistentei

a) da, întotdeauna b) da, uneori c) nu, niciodată

8.2 ați primit medicamentele pentru 1 zi de tratament:

a) toate o dată b) împărțite în prize

9. Medicamentele administrate în spital :

a) v-au fost administrate doar de spital

b) v-au fost cumpărate de familie

c) ambele variante

10. În cazul în care medicamentele v-au fost cumpărate de familie, care a fost procedura ?

a) pe rețeta simplă eliberată de medicul de spital

b) pe rețeta eliberată de medicul de familie/specialist la recomandarea medicului din spital

11. Ați fost mulțumit de îngrijirile acordate :

11.1 în timpul zilei a) da b) nu

11.2 în timpul nopții a) da b) nu

11.3 sâmbăta, duminica și sărbătorile legale a) da b) nu

11.4 in timpul transportului intern a) da b) nu

- Dacă ați bifat **„nu”**, vă rugăm să motivați răspunsul:

.....

12. Impresia dvs. generală :

a) nemulțumit b) mulțumit c) foarte mulțumit

- Dacă ați bifat **„nemulțumit”**, vă rugăm să motivați răspunsul:

.....

13. Dacă ar fi necesar să vă reinternați, ați opta pentru același spital ?

a) în mod cert da b) probabil că da c) în mod categoric nu

d) nu se va mai întâmpla (de exemplu: pentru că nu locuiesc în apropierea spitalului)

- Dacă ați bifat **„c” sau „d”**, vă rugăm să motivați răspunsul:

.....

13.1. Ati recomanda si altor persoane sa se interneze in aceste spital?

da nu

- Dacă ați bifat **„nu”**, vă rugăm să motivați răspunsul:

.....

14. Considerati ca v-au fost respectate drepturile dvs ca pacient:

a) da b) nu

- Dacă ați bifat **„nu”**, vă rugăm să motivați răspunsul:

.....

Observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive și/sau negative ale îngrijirilor medicale din timpul spitalizării: