

# CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACTIEI PACIENTILOR / APARTINATORILOR

Stimată/Stimat pacient/apartinator,

În vederea aprecierii îngrijirilor medicale pe care le-ați primit în Spitalul 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 va depune în spațiile special amenajate la nivelul secției.**

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 copiilor sau a pacienților fără discernământ, competarea chestionarului se realizează de către aparținători.**

1.  bărbat  femeie

2. **Vârsta dvs.** ..... ani

3. **În ce secție sunteți/ati fost internat**.....

4.1 **La internare, ati 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

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 distribuției și modului de servire a alimentației  
 a) nesatisfacator  b) bine  c) foarte bine

5.4 atitudinea personalului de la Camera de gardă

- a) nesatisfăcător  b) bine  c) foarte bine

5.5 timpul acordat de medicul de salon pentru consultația dumneavoastră.

- a) nesatisfăcător  b) bine  c) foarte bine

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) nesatisfacator  b) bine  c) foarte bine

5.7 amabilitatea personalului medical:

- a) nesatisfăcătoare  b) buna  c) foarte buna

5.7 disponibilitatea personalului medical:

- a) nesatisfăcătoare  b) buna  c) foarte buna

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

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

7. **Ati 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 în timpul transportului intern**  a) da  b) nu

**12. Impresia dvs. generală :**

- a) nemulțumit  b) mulțumit  c) foarte mulțumit

**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)

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

- a) da  b) nu

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

---

---

---

*Vă mulțumim pentru colaborare!*