

Chestionar de evaluare a satisfactiei pacientului/apartinătorilor

Stimate pacient/apartinator

Centrul medical realizează un sondaj de opinie în rândul pacienților internați cu privire la calitatea serviciilor oferite. Acest demers se derulează periodic în cadrul centrului nostru și are ca obiectiv îmbunătățirea comunicării cu pacienții și creșterea calității serviciilor oferite.

Având în vedere calitatea dumneavoastră de pacient, vă prezentăm în cele ce urmează o serie de drepturi și obligații ce vă revin conform legislației în vigoare, cu scopul de a vă informa cu privire la aceste aspecte importante pentru dumneavoastră.

Vă rugăm să citiți cu atenție informațiile referitoare la drepturile și obligațiile ce vă revin în calitate de pacient sau de asigurat și să completați chestionarul anexat. La externare, vă rugăm să depuneți chestionarul completat în urna special amenajată.

Atenție! Opiniile exprimate de dumneavoastră în cadrul chestionarului trebuie să se refere doar la această internare.

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.

Acest chestionar este confidențial și anonim și vizează doar prelucrări statistice care au ca obiect înțelegerea opiniilor pacienților cu privire la calitatea serviciilor din spitale. Pentru copiii internați sau persoane fără discernământ, chestionarele se completează de către aparținători.

Chestionarul poate fi completat în format fizic sau online pe pagina web a centrului medical.

Vă mulțumim anticipat pentru implicarea dumneavoastră în acest demers important!

Vă rugăm să completați chestionarul și să îl depuneți în urna de la recepție!

Q1. Cât de mulțumit sunteți, în general, de . . . ?

Aspecte	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nici mulțumit, nici nemulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit
a. . .calitatea serviciilor medicale primite în acest centru medical?	1	2	3	4	5
b. ...modul în care v-au fost respectate drepturile de pacient?	1	2	3	4	5
c.....amabilitatea și disponibilitatea personalului medical	1	2	3	4	5

Q2. Cât de mulțumit ați fost de . . . ?

Aspecte	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nici mulțumit, nici nemulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit
a. . . .timpul de așteptare până la prima examinare de către medic ?	1	2	3	4	5
b. . . .modul în care ați fost consultat de medic?	1	2	3	4	5
c. . . .tratamentul primit în perioada de spitalizare?	1	2	3	4	5
d....calitatea informărilor primite	1	2	3	4	5

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

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?

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 medico-sanitar despre ...?

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	1	2	3	4	5

Q6. Pe perioada internării

Aspecte	DA	NU
a. vi s-a asigurat suport medical pe timpul transportului intern/deplasării în interiorul spitalului	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 materialele sanitare au fost asigurate (Încercuiți o singură cifră - 1, 2, 3 sau 4!):

a. Integral de centrul medical	1
b. Integral de mine (pacient)	4

Q8. Cum apreciați, din punctul de vedere al confortului, următoarele condiții din centrul medical

Aspecte	Foarte bune	Bune	Nici bune, nici proaste	Proaste	Foarte proaste
a. Iluminatul spațiilor/încăperilor	1	2	3	4	5
b. Temperatura	1	2	3	4	5
c. Programul de primire a vizitelor	1	2	3	4	5
d. Curățenia generală	1	2	3	4	5
e. Funcționalitatea grupurilor sanitare	1	2	3	4	5
f. Condițiile de cazare din salon-calitate lenjerie	1	2	3	4	5
g. calitatea hranei și distribuția ei	1	2	3	4	5

Q9. În cadrul centrului medical sunt afișe drepturile și/sau obligațiile pacienților/asiguraților astfel încât sa le vedeti?

1. Da 2. Nu

Q10. 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	1	2

Q11. Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani (în afara tarifului serviciului medical prestat) sau atenții de către personalul centrului medical? 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	1	2

Q12. Cunoașteți faptul că puteți sesiza, prin consiliul de etică al centrului medical, 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

Q14. Dacă este necesar să vă reinternați în vederea repetării sau a altor investigații, ați opta pentru același centru?

1. Da 2. Nu

Observații și sugestii de îmbunătățire a serviciilor medicale:

.....

Date statistice (vă rugăm încercuiți/completați):

Sexul respondentului/celui care a răspuns la chestionar: 1. Bărbătesc 2. Femeiesc

Vârsta respondentului:

Ultima școală absolvită:

1. Școală elementară (4 clase, 10 clase, școală profesională)

2. Școală medie (liceu, școală postliceală)

3. Școală superioară (universitate, master, doctorat)

Rezidența:

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

2. În mediul rural (într-o comună, indiferent de județ)

Secția în care a fost internat pacientul:

Luna internării: