

CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACTIEI PACIENTULUI

Stimată doamnă / stimate domn,

În vederea aprecierii îngrijirilor medicale pe care le-ați primit la CMI DR ZMARANDACHE DACIA și a creșterii calității acestora, vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde întrebărilor din chestionarul de mai jos.

Nu trebuie să vă semnați, acest chestionar este anonim.

În cazul pacienților fără discernământ, completarea chestionarului se realizează de către aparținători.

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

Acest chestionar a fost completat de: a) pacient b) aparținător

1. a) bărbat b) femeie

2. Vârsta dumneavoastră ____ ani

3. În ce secție ați fost internat : _____

4. În perioada cât ați stat în spital, v-au fost aduse la cunoștință drepturile Dvs.? a) da b) nu

5. Ați fost informat cu privire la regulile spitalului și responsabilitățile Dvs. ca pacient ? a) da b) nu

6. La internare, ați fost însoțit pe secție de:

a) personal sanitar b) aparținători (membri de familie, prieteni, vecini)

c) ați mers singur d) nu știu

7. **Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor primite de către Dvs., menționate mai jos**

	1	2	3	4	5
	Total nesatisfăcător	Parțial nesatisfăcător	Satisfăcător	Bine	Foarte bine

7.1. curățenie 1 2 3 4 5

7.2. atitudinea personalului 1 2 3 4 5

7.3. timpul/atenția acordat/ă de medicul curant
pentru consultația dumneavoastră 1 2 3 4 5

8. Cum apreciați informațiile primite referitoare la boală, tratament, risc operator, prognostic, riscurile în cazul refuzului tratamentului sau intervenției

1 2 3 4 5

9. La consulturile / investigații 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

10. Dacă a fost cazul, transportul dumneavoastră între diferite secții/sectoare medicale, v-a fost asigurat, cu un suport medical adecvat (brancarde/tărgi, fotolii rulante prevăzute cu sisteme de siguranță)?

a) da b) nu c) da, dar acestea nu erau prevăzute cu sisteme de siguranță

11. Care este părerea dumneavoastră despre ambientul clinicii?:

aspect și dotare salon 1 2 3 4 5

aspect și dotare spații comune 1 2 3 4 5

aspectul curții interioare 1 2 3 4 5

12. Considerați că v-au fost respectate drepturile Dvs ca pacient ?: a) da b) nu

13. Dacă ați răspuns la întrebarea anterioară cu "NU", vă rugăm să spuneți care drept considerați că v-a fost încălcat: _____

14. Vă rugăm să acordați calificativ pentru serviciile oferite de spital :

1 2 3 4 5

15. Dacă ar fi necesar să reveniți în aceeași clinică?

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

d) nu se va mai întâmpla (vă rugăm prezentați motivul, de exemplu: pentru ca nu locuiesc în apropierea spitalului)

16. Dacă o altă persoană ar avea nevoie de un serviciu medical despre care știți că este disponibil, i-ați recomanda să vină în această clinică?

a) Da b) Probabil că da c) Probabil că nu d) Nu, în niciun caz

Vă rugăm prezentați observații și sugestii pe care le considerați importante referitoare la aspectele pozitive și/sau negative ale serviciilor medicale.

Vă mulțumim pentru colaborare !