

CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACȚIEI PACIENȚILOR

- INTERNARE CONTINUĂ -

Stimată / stimate doamnă / domn,

În vederea aprecierii îngrijirilor medicale pe care le-ați primit în Spitalul Clinic Militar de Urgență “Dr. Victor Popescu” Timișoara 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 în cutia poștală a pacientului dispusă pe holul secției medicale în care ați fost internat/ă în regim de spitalizare continuă, în proximitatea sălii de tratamente. Respectivul cutii poștale sunt inscripționate cu o etichetă pe care este înscris: „*Colectare chestionare de evaluare a satisfacției pacienților – internare continuă*”.

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

Nu trebuie să vă semnați, acest chestionar este anonim. Colectarea și prelucrarea informațiilor obținute din prezentul Chestionar se face cu respectarea prevederilor art. 19 (Confidențialitatea și securitatea prelucrărilor) din Legea nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, cu modificările și completările ulterioare.

Răspunsurile dvs. sunt importante pentru noi!

În cazul pacienților fără discernământ, completarea chestionarului se poate realiza de către aparținători (membri de familie, prieteni, vecini).

1. **În ce secție ați fost internat?**.....
2. **Pe perioada internării în spital, v-au fost aduse la cunoștință drepturile dvs.?** ☐ da ☐ nu
3. **Considerați că v-au fost respectate drepturile dvs ca pacient ?** ☐ da ☐ nu
4. **Dacă ați răspuns cu “Nu” la întrebarea precedentă, motivați:** _____

5. **La internare ați fost informat cu privire la regulile secției și responsabilitățile dvs ca pacient?** ☐ da ☐ nu

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

☐ personal sanitar ☐ aparținători ☐ ați mers singur ☐ nu știu

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

7.1	Cazare	☐ foarte bine	☐ bine	☐ nesatisfăcător
7.2	Aspectul /calitatea patului, lenjeriei, efectelor	☐ foarte bine	☐ bine	☐ nesatisfăcător
7.3	Curățenie	☐ foarte bine	☐ bine	☐ nesatisfăcător
7.4	Calitatea hranei	☐ foarte bine	☐ bine	☐ nesatisfăcător
7.5	Diversitatea meniurilor	☐ foarte bine	☐ bine	☐ nesatisfăcător
7.6	Calitatea distribuției și modului de servire a hranei	☐ foarte bine	☐ bine	☐ nesatisfăcător
7.7	Atitudinea personalului de la camera de gardă	☐ foarte bine	☐ bine	☐ nesatisfăcător
7.8	Timpul acordat de medicul curant pentru consultația d-voastră	☐ foarte bine	☐ bine	☐ nesatisfăcător
7.9	Calitatea îngrijirilor medicale acordate de medicul curant	☐ foarte bine	☐ bine	☐ nesatisfăcător
7.10	Calitatea îngrijirilor medicale acordate de asistente medicale	☐ foarte bine	☐ bine	☐ nesatisfăcător
7.11	Calitatea îngrijirilor medicale acordate de infirmiera	☐ foarte bine	☐ bine	☐ nesatisfăcător
7.12	Amabilitatea personalului medical	☐ foarte bine	☐ bine	☐ nesatisfăcător
7.13	Disponibilitatea personalului medical	☐ foarte bine	☐ bine	☐ nesatisfăcător

8. **La explorările de pe alte secții/altă unitate sanitară, ați fost însoțit de:**

☐ personal sanitar ☐ aparținători ☐ ați mers singur

9. **În situația în care pe durata spitalizării a fost necesar transportul dumneavoastră intern între diferite sectoare medicale, v-a fost asigurat, după caz, un suport medical adecvat (brancarde/tărgi, fotolii rulante prevăzute cu sisteme de siguranță)?**

☐ da ☐ nu ☐ nu a fost cazul

☐ da, dar acestea nu erau prevăzute cu sisteme de siguranță și de asigurare a integrității fizice

10. În momentul în care ați primit medicamentele, ați fost instruit asupra modului de administrare (pe cale orală, rectală, vaginală sau cutanată)?

☐ da, întotdeauna ☐ da, uneori ☐ nu, niciodată

11. Administrarea medicamentelor (pe cale orală, rectală, vaginală sau cutanată) s-a făcut sub supravegherea asistentei?

☐ da, întotdeauna ☐ da, uneori ☐ nu, niciodată

12. Medicamentele cu administrare pe cale orală, rectală, vaginală sau cutanată (după caz) le-ați primit pe toate pentru 1 zi de tratament?

☐ toate odată neîmpărțite în prize ☐ toate odată împărțite în prize ☐ câte o priză

13. Care este proveniența medicației prescrisă de medicul curant și, care vi s-a administrat pe timpul internării dumneavoastră în acest spital?

☐ Întreaga medicație mi-a fost asigurată de către spital

☐ Parte din medicația prescrisă am adus-o de acasă

☐ Parte din medicația prescrisă a fost necesar să o cumpăr pe timpul internării

☐ Întreaga medicație mi-am cumpărat-o/am adus-o de acasă

14. Care este părerea dumneavoastră despre ambientul spitalului?

15.1	Privind aspectul salonului	☐ foarte bine	☐ bine	☐ nesatisfăcător
15.2	Privind aspectul spațiilor comune (hol, toalete)	☐ foarte bine	☐ bine	☐ nesatisfăcător
15.3	Privind aspectul curții interioare	☐ foarte bine	☐ bine	☐ nesatisfăcător

15. Cum apreciați calitatea informațiilor primite pe perioada internării?

☐ foarte bine ☐ bine ☐ nesatisfăcător

16. Cum apreciați calitatea comunicării cu personalul care v-a acordat îngrijiri?

☐ foarte bine ☐ bine ☐ nesatisfăcător

17. Dacă ar fi necesar să vă reinternati, ați opta pentru același spital?

☐ în mod cert da ☐ probabil da ☐ în mod categoric nu

18. Dacă o altă persoană ar avea nevoie de un serviciu medical disponibil în acest spital, i-ați recomanda să ni se adreseze?

☐ da ☐ probabil că da ☐ probabil că nu ☐ nu, în niciun caz

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

VĂ MULȚUMIM PENTRU COLABORARE!