


SPITALUL MUNICIPAL ADJUD  BMCSS	UTILIZAREA CHESTIONARELOR DE SATISFACTIE ALE PACIENȚILOR LA NIVELUL SPITALULUI	PS-32/F1	
		ED.: III	REV.: 1
		Pag 1/2	

CHESTIONAR DE SATISFACTIE AL PACIENTULUI PENTRU SERVICIILE MEDICALE ÎN SPITAL
STIMATE PACIENT,

SPITALUL MUNICIPAL ADJUD dorește satisfacerea cât mai deplină a cerințelor și așteptărilor dumneavoastră. Opinia dumneavoastră despre serviciile medicale de care ați beneficiat în cadrul Spitalului Municipal adjud este foarte importantă pentru noi în scopul îmbunătățirii continue a calității serviciilor medicale oferite.

Vă rugăm să aveți amabilitatea completării chestionarului de mai jos și depunerea lui în cutia special amenajată de **COLECTARE CHESTIONARE PACIENT** care se află la intrarea în fiecare compartiment din spital..

Pentru pacienții fără discernământ chestionarul va fi completat de către însoțitorul/apartinătorul acestuia.

Nu trebuie să vă semnați, acest chestionar este ANONIM (nu va treceti numele)

Vă mulțumim pentru amabilitate și obiectivitate și vă asigurăm că declarațiile dumneavoastră vor fi luate în considerare.

Sexul dumneavoastră: bărbat femeie
Vârsta dumneavoastră < 20 ani 20-29 ani 30-39 ani 40-49 ani 50-59 ani
 60-69 ani 70 ani și peste

Secția/Compartimentul în care ați fost internat este

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

1. Când ați intrat prima dată în spital ce impresie v-ați făcut(inclusiv pentru curtea acestuia) ?
(alegeți trei cuvinte care descriu cel mai bine impresia dvs.; menționați 1, 2, 3 în ordinea priorității)

<input type="checkbox"/>	a)curățenie	<input type="checkbox"/>	c) liniște	<input type="checkbox"/>	e)mizerie	<input type="checkbox"/>	g) dezordine
<input type="checkbox"/>	b)ordine	<input type="checkbox"/>	d) disciplină	<input type="checkbox"/>	f) aglomerație	<input type="checkbox"/>	h)sărăcie

2. Cum ați ajuns internat în spitalul nostru?

- a)v-ați prezentat direct la urgenta(CPU)
 b)ați venit cu trimitere de la medicul de familie
 c)ați venit cu trimitere de la medicul de ambulatoriu
 d)ați venit cu ambulanța la urgenta(CPU)
 e)altă situație, menționați

3. Sunteți la prima internare în spitalul nostru sau la o reinternare?

- a)prima internare b)reinternare

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

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

5. În timpul explorărilor la alte secții / unități medicale ați fost însoțit de personal medical?

- a)da b)nu c)nu a fost cazul

6. Ați fost informat pe înțelesul dvs., de către medicului curant, despre diagnostic, tratament, prognostic și, eventual, riscul operator și complicațiile care pot apărea pe parcursul spitalizării?

- a) da b)nu

7. Ați primit la internare informații referitoare la drepturile și obligațiile pacientului în spitalul nostru?

- a)da b) nu

8 . Vă rugăm să acordați calificative pentru(bifati)

Calitatea serviciilor privind:			
CAZAREA	nesatisfăcătoare	bună	foarte bună
a) condițiile de cazare în salon(aspectul lenjeriei , saltelelor , noptierelor , etc)			
b) calitatea grupurilor sanitare			

c) calitatea meselor servite / distribuirea hranei			
d) curățenia			
COMPORAMENTUL SI ATITUDINEA PERSONALULUI(AMABILITATE , DISPONIBILITATE)			
e) atitudinea personalului la primire			
f) comportamentul și atitudinea medicului curant			
g) comportamentul și atitudinea asistentelor medicale de salon			
h) comportamentul și atitudinea infirmierelor de salon			
ÎNGRIJIREA PRIMITA DIN PARTEA:	nesatisfăcătoare	bună	foarte bună
i) medicului curant			
j) asistentelor de salon			
k) infirmierelor de salon			
COMUNICAREA CU PERSONALUL MEDICAL:			
l) medici			
m) asistente			
n) infirmiere			

9. Medicamentele administrate în spital (pentru afecțiunea pentru care ați fost internat):

- a) v-au fost administrate doar de către spital, pe perioada spitalizării
 b) v-au fost cumpărate de familie
 c) ambele variante

10. Fiiolele au fost deschise în fața dvs.?

- a) da b) nu

11. Administrarea medicamentelor pe cale orala (tablete) s-a facut sub supravegherea asistentei

- a) da, intotdeauna b) da, uneori c) nu, niciodata

12. În situația în care ați solicitat și alte tipuri de servicii intraspitalicești (nevoi de natură spirituală, psihologică, funcțională,) acestea v-au fost oferite?

- a) da b) nu c) nu a fost cazul/nu am solicitat

13. Cum ați autoevaluat starea dumneavoastră de sănătate la externare?

- a) mai proastă b) staționară c) mai bună d) foarte bună

14. Ținând cont de toate cele menționate mai sus, cat de mulțumit sunteți/ați fost de serviciile primite?

- a) foarte mulțumit c) nemulțumit
 b) mulțumit d) foarte nemulțumit

15. Dacă ar fi necesar să vă reinternați, ați opta tot pentru Spitalul Municipal Adjud?

- a) sigur da b) sigur nu c) nu se va mai intampla(de ex: pentru ca nu locuiesc in apropierea spitalului)

16. Dacă un apropiat/prieten/altă persoană ar avea nevoie de un serviciu medical despre care știți că este disponibil aici i-ați recomanda să vină?

- a) sigur da
 b) sigur nu

17. După perioada petrecută aici, vă rugăm să menționați:

a) un lucru pozitiv care vă vine în minte

b) ce nu v-a plăcut

18. Menționați alte sugestii / observații pe care le aveți pentru conducerea spitalului pentru îmbunătățirea serviciilor oferite

Notă: Colectarea informațiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederilor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal