

CHESTIONAR DE SATISFACŢIE AL PACIENTULUI SPITALIZARE CONTINUĂ

În vederea îmbunătăţirii activităţii noastre şi pentru evaluarea modului în care am venit în întâmpinarea necesităţilor dumneavoastră, vă rugăm să aveţi amabilitatea de a completa chestionarul de mai jos, bifând căsuţa care corespunde cel mai bine aprecierii dumneavoastră.

Nu trebuie să semnaţi acest chestionar pentru că este **anonim**. Vă asigurăm că tot ce va fi spus aici va rămâne **confidenţial**. Informaţiile obţinute sunt analizate strict pentru îmbunătăţirea activităţii spitalului, u respectarea prevederilor Regulamentului general privind protecţia datelor (GDPR).

Informaţia obţinută nu va fi asociată cu numele dumneavoastră. **Nu există răspunsuri corecte sau incorecte**. Pentru copii minori, pacienţi fără discernământ, cu stări comatoase sau cu alte simptome care nu le permit acestora să completeze chestionarul, acesta se va completa de către aparţinători.

Chestionarul completat va fi depus în urnele existente semnalizate ca atare în fiecare secţie/compartiment.

În ce secţie aţi fost internat?

1. La internare aţi fost însoţit pe secţie de :

- a. personal sanitar ☐ b. aparţinători (membrii de familie, prieteni, vecini) ☐ c. aţi mers singur ☐

2. La investigaţiile de pe alte secţii/altă unitate sanitară aţi fost însoţit de:

- a. personal sanitar ☐ b. aparţinători (membrii de familie, prieteni, vecini) ☐
c. aţi mers singur ☐ d. nu am fost la alte secţii ☐

3. Cum apreciaţi comportamentul, amabilitatea şi disponibilitatea personalului medical/nemedical?

3.1. Medicul curant:

- a. foarte bună ☐ b. bună ☐ c. nesatisfăcătoare ☐

3.2. Asistente medicale:

- a. foarte bună ☐ b. bună ☐ c. nesatisfăcătoare ☐

3.3. Infirmiere/Brancardiere/Îngrijitori de curăţenie:

- a. foarte bună ☐ b. bună ☐ c. nesatisfăcătoare ☐

4. Sunteţi mulţumit de modul de comunicare al personalului medical cu dumneavoastră pe perioada internării cu privire la planul terapeutic şi planul de îngrijiri:

- a. foarte mulţumit ☐ b. mulţumit ☐ c. nemulţumit ☐

5. Sunteţi mulţumit de modul de comunicare al personalului medical cu dumneavoastră pe perioada internării cu privire la riscurile şi/sau efectele adverse ale medicaţiei administrate şi ale procedurilor terapeutice administrate?

- a. foarte mulţumit ☐ b. mulţumit ☐ c. nemulţumit ☐

6. La internare, vi s-au solicitat informaţii privind convingerile religioase şi eventualele opţiuni alimentare specifice?



Str. I. Predescu, nr. 12
e-mail: spitalulbaiaarama@gmail.com
Tel/Fax: 0252.381.594



ACCREDITED[™]
Management Systems
Certification Body

a. DA ☐ b. NU ☐

7. Cum apreciați calitatea curățeniei în secție, spațiile comune ale spitalului (holuri, grupuri sanitare, săli de așteptare etc.)?

a. foarte bună ☐ b. bună ☐ c. nesatisfăcătoare ☐

8. Cum considerați că este calitatea hranei și distribuirea acesteia?

a. foarte bună ☐ b. bună ☐ c. nesatisfăcătoare ☐

9. Cum considerați calitatea lenjeriei, a pernelor, saltelelor și al celorlalte obiecte primite de la spital, pe perioada internării?

a. foarte bună ☐ b. bună ☐ c. nesatisfăcătoare ☐

10. Pe parcursul acordării serviciilor medicale, personalul spitalului v-a solicitat să cumpărați medicamente sau materiale sanitare care ar fi trebuit asigurate de unitate?

a. Da, frecvent ☐ b. Da, ocazional ☐ c. Nu a fost cazul ☐

11. Ați primit informații clare despre diagnosticul și prognosticul dumneavoastră?

a. Da, am fost informat(ă) ☐ b. Parțial /nu a fost explicat suficient ☐ c. Nu am fost informat(ă) ☐

12. Ați primit informații clare despre riscurile potențiale/efectele adverse ale actului medical propus?

a. Da, am fost informat(ă) ☐ b. Parțial /nu a fost explicat suficient ☐ c. Nu am fost informat(ă) ☐

13. Ați primit informații clare despre riscurile neefectuării tratamentului și nerespectarea recomandărilor medicale?

a. Da, am fost informat(ă) ☐ b. Parțial /nu a fost explicat suficient ☐ c. Nu am fost informat(ă) ☐

14. Ați primit informații clare despre drepturile pacientului și regulile de comportament din cadrul spitalului?

a. Da, am fost informat(ă) ☐ b. Parțial /nu a fost explicat suficient ☐ c. Nu am fost informat(ă) ☐

15. Ați primit informații clare privind acordul dvs. pentru comunicarea datelor medicale personale către alte persoane?

a. Da, am fost informat(ă) ☐ b. Parțial /nu a fost explicat suficient ☐ c. Nu am fost informat(ă) ☐

16. Ați primit informații clare privind acordul dvs. pentru refuzul și/sau întreruperea actului medical?



Str. I. Predescu, nr. 12
e-mail: spitalulbaiaarama@gmail.com
Tel/Fax: 0252.381.594



ACCREDITED[™]
Management Systems
Certification Body

a. Da, am fost informat(ă) ☐ b. Parțial /nu a fost explicat suficient ☐ c. Nu am fost informat(ă) ☐

17. Ați fost informat cu privire la dreptul de a solicita o a doua opinie medicală?

a. Da, am fost informat(ă) ☐ b. Parțial /nu a fost explicat suficient ☐ c. Nu am fost informat(ă) ☐

18. Au existat situații în care organizarea activității spitalului (programări, informații primite, orientare în spital, disponibilitatea serviciilor) v-a îngreunat accesul la serviciile medicale??

a. Nu ☐ b. Da, minore ☐ c. Da, semnificative ☐

19. Cât de ușor a fost să faceți o programare în ambulatoriul spitalului?

a. Foarte ușor ☐ b. Dificil ☐ c. Foarte dificil ☐

20. Cât de mulțumiți sunteți de timpul de așteptare pentru consult și/sau internare?

a. foarte mulțumit ☐ b. mulțumit ☐ c. nemulțumit ☐

21. Cât de mulțumiți sunteți de timpul de așteptare pentru efectuarea investigațiilor sau intervențiilor medicale?

a. foarte mulțumit ☐ b. mulțumit ☐ c. nemulțumit ☐

22. Informațiile disponibile pe site-ul spitalului au fost corecte și utile pentru dumneavoastră??

DA		NU		Nu am consultat site-ul spitalului	
----	--	----	--	---------------------------------------	--

23. Pe baza experienței avute, ați alege din nou această unitate sanitară dacă ați avea nevoie de servicii medicale?

a. DA ☐ b. NU ☐ c. indecis(ă)

Vă rugăm să formulați sugestii cu privire la îmbunătățirea serviciilor furnizate de spital

.....
.....
.....

Vă mulțumim pentru timpul acordat!

Data completării :