

CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACȚIEI PACIENTULUI

Stimată pacientă / Stimat pacient,

Bine ați venit la Institutul Clinic de Urologie și Transplant Renal!

Pentru a putea evalua și a crește calitatea serviciilor oferite de Institut, vă rugăm să completați chestionarul de mai jos și să-l depuneți în **Cutia pacientului**, care este amplasată pe peretele din holul central al secției. În cazul copiilor sau al pacienților fără discernământ, le solicităm parinților sau reprezentanților legali ai acestora să completeze și să depună chestionarul în Cutia pacientului.

Atenție! Opiniile exprimate de dvs. 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 dvs. Fiecare linie din tabel reprezintă o întrebare și necesită un răspuns.

Acest chestionar este confidențial și anonim și vizează doar prelucrări statistice ce au ca obiect evaluarea satisfacției pacienților cu privire la calitatea serviciilor din Institut.

Vă mulțumim anticipat pentru implicarea dvs. în acest demers important!

Date statistice (vă rugăm încercuiți/completați):

Categorie	1	Pacient internat	2	Pacient ambulator	3	Apartinător
Sex:	1	bărbătesc	2	femeiesc	Vârsta (ani):	

Secția în care ați fost internat: _____

Data completării chestionarului: _____

1. Cât de mulțumit/ multumită sunteți de... ?

Încercuiți câte o cifră pe fiecare linie (a, b). Fiecare linie reprezintă o întrebare!

Aspecte	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nici mulțumit, nici nemulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit
a. Calitatea serviciilor medicale primite în acest spital?	1	2	3	4	5
b. Modul în care v-au fost respectate drepturile de pacient?	1	2	3	4	5

2. Cât de mulțumit/ multumită ați fost de ... ?

Încercuiți câte o cifră pe fiecare linie (a, b, c). Fiecare linie reprezintă o întrebare!

Aspecte	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nici mulțumit, nici nemulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit
a. Medici	1	2	3	4	5
b. Asistentele medicale	1	2	3	4	5
a. Infirmiere	1	2	3	4	5
c. Personalul auxiliar (îngrijitoare de curățenie, brancardieri)	1	2	3	4	5

3. Cât de mulțumit/ multumită ați fost de ... ?

Încercuiți câte o cifră pe fiecare linie (a, b, c). Fiecare linie reprezintă o întrebare!

Aspecte	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nici mulțumit, nici nemulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit
a. Timpul de așteptare până la prima examinare de către medic în cadrul secției în care ați fost internat	1	2	3	4	5
b. Modul cum ați fost consultat de medicul curant (care v-a îngrijit în secție)	1	2	3	4	5
c. Tratamentul primit în perioada de spitalizare	1	2	3	4	5

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

Încercuți câte o cifră pe fiecare linie (a, b, c, d, e, f). Fiecare linie reprezintă o întrebare!

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	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
f. V-a întrebat cum vă numiți înainte de efectuarea oricărei manopere / intervenții chirurgicale, pentru a evita accidentele datorate identificării incorecte	1	2	3	4	5

5. În ce măsură următoarele afirmații despre asistentele medicale sunt adevărate?

Încercuți câte o cifră pe fiecare linie (a, b,c,d,e, f). Fiecare linie reprezintă o întrebare!

Afirmații	În foarte mare măsură	În mare măsură	Nici mare, nici mică măsură	În mică măsură	În foarte mică măsură
a. Mi-au acordat respectul și atenția cuvenite	1	2	3	4	5
b. Au răspuns la întrebările puse de mine	1	2	3	4	5
c. Au respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic	1	2	3	4	5
d. Au înțeles problemele mele medicale	1	2	3	4	5
e. Au manifestat interes în tratarea mea	1	2	3	4	5
f. V-au întrebat cum vă numiți înainte de efectuarea oricărei manopere sau de administrarea tratamentului, pentru a evita accidentele datorate identificării incorecte	1	2	3	4	5

6. În ce măsură ați fost informat/informată sau vi s-a explicat despre ...?

Încercuți câte o cifră pe fiecare linie (a, b, c, d, e, f, g, h). Fiecare linie reprezintă o întrebare!

Aspecte	În foarte mare măsură	În mare măsură	Nici mare, nici mică măsură	În mică măsură	În foarte mică măsură
a. Modul cum va decurge examinarea medicală	1	2	3	4	5
b. Modul cum se recoltează probele de sânge/ biologice pentru laborator	1	2	3	4	5
c. Modul de administrare a medicamentelor	1	2	3	4	5
d. Rezultatul analizelor dumneavoastră	1	2	3	4	5
e. Riscurile intervenției chirurgicale / tratamentului recomandat de medic	1	2	3	4	5
f. Consecințele unui posibil refuz/opririi actului medical recomandat de medic	1	2	3	4	5
g. Posibile tratamente alternative pentru afecțiunea dvs.	1	2	3	4	5
h. Prevenirea riscurilor generate de lipsa igienei	1	2	3	4	5

7. Ați avut posibilitatea alegerii, în perioada internării, a următoarelor aspecte?

Încercuți câte o cifră pe fiecare linie (a, b,c, d, e). Fiecare linie reprezintă o întrebare!

Aspecte	DA	NU
a. Ați fost internat/ internată prin serviciul de urgență?	1	2
b. Ați solicitat serviciile unui medic preferat?	1	2
c. Ați beneficiat de serviciile unui medic preferat?		
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

8. Cât de mulțumit/ multumită ați fost de îngrijirile medicale acordate... ?

Încercuiți câte o cifră pe fiecare linie (a, b, c). Fiecare linie reprezintă o întrebare!

Aspecte	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nici mulțumit, nici nemulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit
a. În cursul zilei	1	2	3	4	5
b. În cursul nopții	1	2	3	4	5
c. În cursul sărbătorilor legale	1	2	3	4	5

9. Pe perioada internării medicamentele și materialele sanitare au fost asigurate:

(Încercuiți o singură cifră – 1, 2, 3 sau 4!)

a. Integral de spital	1
b. În mare măsură din resursele spitalului (am cumpărat medicamente simple, calmante, feșe etc.)	2
c. În mică măsură din resursele spitalului (am cumpărat medicamente scumpe)	3
d. Integral de mine (pacient)	4

10. Cum apreciați, din punct de vedere al confortului, următoarele condiții din spital?

Încercuiți câte o cifră pe fiecare linie (a, b,c, d, e, f, g, h, i, j). Fiecare linie reprezintă o întrebare!

Aspecte	Foarte bune	Bune	Nici bune, nici rele	Rele	Foarte rele
a. Ambientul spitalului (aspectul interior, culoarea pereților, ornamentația spațiilor)	1	2	3	4	5
b. Iluminatul spațiilor/încăperilor din spital	1	2	3	4	5
c. Temperatura din spital	1	2	3	4	5
d. Ventilația spațiilor/încăperilor din spital	1	2	3	4	5
e. Programul de primire a vizitelor	1	2	3	4	5
f. Curățenia generală din spital	1	2	3	4	5
g. Funcționalitatea grupurilor sanitare	1	2	3	4	5
h. Condițiile de cazare din salon	1	2	3	4	5
i. Calitatea lenjeriei de pat și a efectelor (saltele, perne, păaturi)	1	2	3	4	5
j. Alimentele oferite și modul de distribuire a acestora	1	2	3	4	5

	UN SINGUR RĂSPUNS!	DA	NU
11.	La explorările de pe alte secții / altă unitate sanitară ați fost însoțit (ă) de personal sanitar?	1	2
12.	În cazul în care a fost necesar transportul pe targă / cărucior, personalul a asigurat suportul medical?	1	2
13.	Dacă ar fi necesar să vă reinternați, ați opta pentru Institutul Clinic de Urologie și Transplant Renal?	1	2
14.	Le-ați recomanda cunoștințelor dvs. să se adreseze Institutului Clinic de Urologie și Transplant Renal?	1	2

15. Dacă doriți să mai adăugați ceva referitor la experiența dvs. în Institutul Clinic de Urologie și Transplant Renal:

Vă mulțumim pentru colaborare!

Păreră Dumneavoastră contează!