

**CHESTIONAR DE EVALUARE
A GRADULUI DE SATISFAȚIE A PACIENȚILOR**

Prezentul chestionar este anonim și are rolul de a ne oferi o imagine de ansamblu asupra calității serviciilor oferite de către Centrul nostru. Răspunsul dumneavoastră la fiecare dintre întrebările de mai jos reprezintă o informație de preț, necesară evaluării activității noastre.

În cazul copiilor sau al pacienților fără discernământ le solicităm părinților sau reprezentanților legali ai acestora să completeze și să depună chestionarul în **cutia asiguratului**.

Vă rugăm să răspundeți la toate întrebările *deschis și sincer* bifând sau notând varianta care descrie cel mai bine situația dvs. *Nu trebuie să semnați, acest chestionar este anonim!*

Chestionarul se depune în **cutia asiguratului** care se află la **recepția principală, lângă sala de mese**.

A. Date privitoare la Dvs.

Vă rugăm să bifați cu "x" în dreptul fiecărei întrebări.

A.1. Sunteți: bărbat ___ / femeie ___

A.2. Vârsta dvs. : _____ ani impliniți

A.3. Ați beneficiat de tratament în sistem: ambulator ___ / prin internare ___

A.4. În ce secție ați fost internat/ă (medicul la care ați fost internat/ă): _____

A.5. Ocupația dumneavoastră actuală _____

A.6. Ultima școală absolvită: 1. 1-4 clase (gimnaziu)___, 2. 5-8 clase___, 3. Liceu___, 4. Învățământ postliceal___, 5. Învățământ universitar___, 6. Învățământ postuniversitar___

B. Prima impresie

Vă rugăm să bifați în dreptul fiecărei afirmații varianta corespunzătoare părerii dvs știind că cifrele exprimă:

1= foarte nesatisfacut 2= nesatisfacut 3= destul de satisfacut 4= satisfacut 5= foarte satisfacut

Nr. Crt.	Intrebare	Raspunsuri				
		1	2	3	4	5
B1	Discuțiile anterioare internării					
B2	Întâmpinarea la intrare					
B3	Ajutorul primit la cazare					
B4	Informațiile oferite de personal					

Dacă ați răspuns cu 1 sau 2, explicați de ce

C. Date privitoare la regimul hotelier

Vă rugăm să bifați în dreptul fiecărei afirmații varianta corespunzătoare părerii dvs știind că cifrele exprimă:

1= foarte nesatisfacut 2= nesatisfacut 3= destul de satisfacut 4= satisfacut 5= foarte satisfacut

Nr. Crt.	Intrebare	Raspunsuri				
		1	2	3	4	5
C1	Serviciile de cazare în spital					
C2	Lenjeria din spital și efectele					
C3	Hrana					
C4	Serviciile de distribuie (servire) a hranei în cadrul spitalului					
C5	Curățenia din spital					
C6	Amabilitatea și disponibilitatea personalului medical					
C7	Activități recreative					

Dacă ați răspuns cu 1 sau 2, explicați de ce

D. Date privitoare la calitatea îngrijirilor

Vă rugăm să bifați în dreptul fiecărei afirmații varianta corespunzătoare părerii dvs știind că cifrele exprimă:

1= foarte nesatisfacut 2= nesatisfacut 3=destul de satisfacut 4= satisfacut 5= foarte satisfacut

Nr. Crt.	Intrebare	Raspunsuri				
		1	2	3	4	5
D1	Timpul acordat de către medicul curant pentru consultația mea					
D2	Calitatea îngrijirilor medicale ce mi-au fost acordate de către medicul curant					
D3	Calitatea îngrijirilor medicale ce mi-au fost acordate de catre fizio/kinetoterapeut					
D4	Calitatea îngrijirilor medicale ce mi-au fost acordate de psiholog/logoped					
D5	Calitatea îngrijirilor medicale ce mi-au fost acordate de către asistentele medicale					
D6	Calitatea îngrijirilor medicale ce mi-au fost acordate de către infirmiere					
D7	Dacă ar fi necesar să mă reinternez aş alege din nou acest spital					
D8	În raport cu programele anterioare (dacă este cazul), cum evaluați programul actual de recuperare					
D9	Voi recomanda și altor persoane acest spital					
D10	Impresia dvs GENERALĂ la externare					

Dacă ați raspuns cu 1 sau 2, explicați de ce

.....

E. Date privitoare la calitatea informatiilor primite

Vă rugăm să bifați în dreptul fiecărei afirmații varianta corespunzătoare părerii dvs știind că cifrele exprimă:

1= dezacord total 2= dezacord 3= nehotarat 4= de acord 5= total de acord

Nr. Crt.	Intrebare	Raspunsuri				
		1	2	3	4	5
E1	Personalul medical mi-a comunicat și explicat datele medicale concrete despre starea sănătății mele					
E2	Am obținut toate informațiile dorite în legatură cu starea sănătății mele și modalitățile de tratament					
E3	Am fost informat/ă cu privire la drepturile pe care le am în calitate de pacient					

Daca ați răspuns cu 1 sau 2, explicați de ce

.....

F. Date privitoare la atitudinea personalului medical

Vă rugăm să bifați în dreptul fiecărei afirmații varianta corespunzătoare părerii dvs știind că cifrele exprimă:

1= dezacord total 2= dezacord 3= nehotarat 4= de acord 5= total de acord

Nr. Crt.	Intrebare	Raspunsuri				
		1	2	3	4	5
F1	Sunt mulțumit de atitudinea personalului medical față de mine					
F2	Am încredere în personalul medical					
F3	Pe tot parcursul procedurii de internare (de la biroul de internări, garderobă, până în secție) si pe timpul transportului intern am fost însoțit/ă de către personal sanitar					
F4	La explorările de pe alte secții/altă unitate sanitară am fost însoțit/ă de către personal sanitar (dacă este cazul)					
F5	Pe perioada internării mi-au fost respectate drepturile în calitate de pacient					

Dacă ați răspuns cu 1 sau 2, explicați de ce

.....

G. Date privitoare la sursa si administrarea medicamentelor

Vă rugăm să bifați în dreptul fiecărei afirmații varianta corespunzătoare părerii dvs știind că cifrele exprimă:

1= dezacord total 2= dezacord 3= nehotarat 4= de acord 5= total de acord

Nr. Crt.	Intrebare	Raspunsuri				
		1	2	3	4	5
G1	Am fost instruit/ă asupra modului în care ar fi trebuit să primesc medicamentele pe cale orală (tablete, pastile)					
G2	Administrarea medicamentelor pe cale orală (tablete, pastile) s-a făcut sub supravegherea asistentei medicale					
G3	Medicamentele prescrise de medicul la care sunt internat mi-au fost oferite de spital					

Dacă ați răspuns cu 1 sau 2, explicați de ce

Evidențiați lucruri și persoane care v-au placut:

Evidențiați lucruri și persoane care nu v-au placut și explicați de ce:

NOTĂ:

Serviciile asigurate (număr și durată) sunt în limita bugetului asigurat de Casa de Asigurări de Sănătate.

Apreciați că programul terapeutic a fost suficient? DA NU

a) Dacă răspunsul este NU, ce proceduri terapeutice ați mai dori?

- masaj
- hidroterapie
- kinetoterapie
- electroterapie
- ergoterapie
- psihologie
- logopedie
- altele:

b) Ați opta pentru aceste servicii și în condiții de PLATĂ? DA NU

c) Ce alte servicii în condiții de PLATĂ ați mai prefera?

- cazare individuală
- meniu la alegere
-

Sugestii pentru îmbunătățirea calității serviciilor oferite de Centrul de Recuperare, Tratament si Ingrijire:

Data completării : _____

Vă mulțumim pentru că prin răspunsurile dumneavoastră ați contribuit la îmbunătățirea calității serviciilor medicale din unitatea noastră!