

**CHESTIONAR SATISFACȚIE PACIENT**

**VĂ RUGĂM SĂ COMPLETAȚI CHESTIONARUL ȘI SĂ ÎL DEPUNEȚI ÎN URNA DE LA BIROUL EXTERNĂRII**

**Q1. Cât de mulțumit sunteți, în general, 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
<b>a. ... calitatea serviciilor medicale primite în acest spital?</b>	1	2	3	4	5
<b>b. ... modul în care v-au fost respectate drepturile de pacient?</b>	1	2	3	4	5

**Q2. Cât de mulțumit 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
<b>a. ... timpul de așteptare până la prima examinare de către medic în cadrul secției în care ați fost internat?</b>	1	2	3	4	5
<b>b. ... modul cum ați fost consultat de medicul curant (care v-a îngrijit în secție)?</b>	1	2	3	4	5
<b>c. ... tratamentul primit în perioada de spitalizare?</b>	1	2	3	4	5

**Q3. În ce măsură următoarele afirmații despre medicul care v-a tratat sunt adevărate?**

Încercuiți câte o cifră pe fiecare linie (a, b, c, d, e); 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
<b>a. mi-a acordat respectul și atenția cuvenită unui pacient</b>	1	2	3	4	5
<b>b. a răspuns la întrebările puse de mine</b>	1	2	3	4	5
<b>c. s-a ocupat cu atenție de cazul meu</b>	1	2	3	4	5
<b>d. a înțeles problemele mele medicale</b>	1	2	3	4	5
<b>e. a manifestat interes în rezolvarea problemei mele medicale</b>	1	2	3	4	5

**Q4. În ce măsură următoarele afirmații despre asistentele medicale sunt adevărate.**

Încercuiți câte o cifră pe fiecare linie (a, b, c, d, e); 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
<b>a. mi-a acordat respectul și atenția cuvenită unui pacient</b>	1	2	3	4	5
<b>b. a răspuns la întrebările puse de mine</b>	1	2	3	4	5
<b>c. a respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic</b>	1	2	3	4	5
<b>d. a înțeles problemele mele medicale</b>	1	2	3	4	5
<b>e. a manifestat interes în tratarea mea</b>	1	2	3	4	5

**Q5. În ce măsură ați fost informat sau vi s-a explicat de către personalul medico-sanitar despre ...?**

Încercuțiți câte o cifră pe fiecare linie (a, b, c, d, e, f, g); 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	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 unei operații / intervenții chirurgicale / ale tratamentului <b>indicat de medic</b>	1	2	3	4	5
f. ... consecințele <b>unui posibil refuz / opririi actului medical recomandat de medic</b>	1	2	3	4	5
g. ... <b>posibile</b> tratamente alternative pentru afecțiunea <b>dumneavoastră</b>	1	2	3	4	5

**Q6. Dvs. ați avut posibilitatea alegerii, în perioada internării, a următoarelor aspecte?**

Încercuțiți câte o cifră pe fiecare linie (a, b, c, d); Fiecare linie reprezintă o întrebare!

Aspecte	DA	NU
a. <b>ați fost internat prin serviciul de urgență</b>	1	2
b1. <b>ați solicitat</b> serviciile unui medic preferat	1	2
b2. <b>ați primit</b> serviciile unui medic preferat	1	2
c. <b>ați solicitat</b> și o altă opinie medicală, <b>referitoare</b> la diagnosticul medicului curant, <b>pe perioada internării</b>	1	2
d. <b>ați primit</b> o altă opinie medicală <b>pe perioada internării</b>	1	2

**Q7. Pe perioada internării medicamentele și materialele sanitare au fost asigurate? :**

(Încercuțiți o singură cifră - 1, 2, 3 sau 4)

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

**Q8. Cum apreciați, din punct de vedere al confortului, următoarele condiții de spital?**

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

Aspecte	Foarte bune	Bune	Nici bune, nici proaste	Proaste	Foarte proaste
a. Iluminatul spațiilor / încăperilor din spital	1	2	3	4	5
b. Temperatura din spital	1	2	3	4	5
c. Programul de primire a vizitelor	1	2	3	4	5
d. Curățenia generală din spital	1	2	3	4	5
e. Funcționalitatea grupurilor sanitare	1	2	3	4	5
f. Condițiile de cazare din salon	1	2	3	4	5

	UN SINGUR RĂSPUNS pe linie!	DA	NU
Q9.1.	În momentul întocmirii documentelor de externare ați fost informați de suma cheltuită pentru spitalizarea dvs., prin decontul de cheltuieli?	1	2
Q9.2	V-ați gândit să solicitați informații despre suma cheltuită pentru spitalizarea dvs., prin decontul de cheltuieli?	1	2

Q10. În cadrul spitalului sunt afișe care să prezinte drepturile și / sau obligațiile pacienților / asiguraților?  
1. da                      2. nu

Q11. Cărui personal ați oferit din proprie inițiativă bani sau alte atenții ca recunoștință a modului în care ați fost îngrijit? UN SINGUR RĂSPUNS PE LINIE!

	DA	NU
a. Medicilor	1	2
b. Asistentelor	1	2
c. Infirmierelor	1	2
d. Personalului auxiliar (brancardieri, agenți de pază etc.)	1	2

Q12. Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenții de către personalul spitalului?  
UN SINGUR RĂSPUNS PE LINIE!

Personal medico-sanitar	DA	NU
a. De către medici	1	2
b. De către asistente	1	2
c. De către infirmiere	1	2
d. De către personalul auxiliar (brancardieri, agenți de pază etc.)	1	2

Q13. Cunoașteți faptul că puteți sesiza, prin Consiliul Etic al spitalului, orice faptă care încalcă etica și deontologia medicală (ex. atitudine lipsită de profesionalism, lipsa consimțământului informat al pacientului, altele stipulate ca încălcări ale drepturilor pacientului, condiționarea actului medical).  
1. Da                      2. Nu

Date statistice (vă rugăm încercuiți / completați):

Sexul respondentului / cel care a răspuns la chestionar:    1. Bărbătesc                      2. Femeiesc

Vârsta respondentului: \_\_\_\_\_

Ultima școală absolvită:

1. Studii / Școala elementară (4 clase, 10 clase, școala profesională)
2. Studii / Școală medie (liceu, școală postliceală)
3. Studii / școală superioară (universitate, master, doctorat)

Rezidența:

1. În mediul urban (într-un oraș / municipiu, indiferent de județ)
2. În mediul rural (într-o comună, indiferent de județ)

Secția în care a fost internat pacientul: \_\_\_\_\_

Spitalul: \_\_\_\_\_

Luna de internare: \_\_\_\_\_