**CHESTIONAR DE SATISFACŢIE PACIENŢI**

Stimată Doamnă / Stimate Domn

Vă multumim că aţi apelat la serviciile oferite de unitatea noastră!

Spitalul Orasenesc Otelu Rosu realizează un sondaj de opinie în rândul pacienţilor internaţi cu privire la calitatea serviciilor oferite în cadrul unităţii sanitare. Acest demers se realizează periodic în cadrul spitalului nostru şi are ca obiectiv îmbunătăţirea comunicării cu pacienţii şi creşterea calităţii serviciilor oferite în cadrul unităţii sanitare.

 Dorim să comunicăm îndeaproape cu pacienţii nostri, să le cunoaştem nevoile şi să luam în considerare sugestiile lor; de asemenea, vă suntem recunoscători pentru orice sugestii pe care doriţi să ni le transmiteţi.

 **Vă rugăm să aveţi amabilitatea de a răspunde întrebărilor din chestionarul de mai jos. La externare, vă rugăm să depuneţi chestionarul completat în urna special amenajată.**

 Acest chestionar nu va fi completat de minori şi persoane fără discernământ temporar sau constant.

 **Răspundeţi la întrebări bifând varianta care descrie cel mai bine situaţia dumneavoastră.Opiniile exprimate de dvs. în cadrul chestionarului trebuie să se refere doar la această internare.**

 **Acest chestionar este este confidenţial şi anonim** şi vizează doar prelucrări statistice ce au ca obiect întelegerea opiniilor pacienţilor cu privire la calitatea serviciilor din spitale.

 *VA MULŢUMIM ANTICIPAT PENTRU IMPLICAREA ÎN ACEST DEMERS IMPORTANT!*

 **1**. Secţia sau compartimentul în care aţi fost internat:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 **2**. Luna internării: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_:

 **3**. Vârsta dumneavoastră (în ani):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 **4**. Sex: a. Bărbat b. Femeie

**5**. Durata spitalizării:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ zile

**6**. Cum apreciaţi modul în care aţi fost primit şi au fost ascultate solicitările dumneavoastră?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. nesatisfacator
 | 1. bine
 | 1. foarte bine
 |

**7**. La internare aţi fost însoţit pe secţie de:

|  |
| --- |
| a. personal medical  |
| b. aparţinători (membri de familie, prieteni, vecini)  |
| c. aţi mers singur  8. Ati fost informat despre efectele adverse/riscurile pentru medicamentele sau procedurile terapeutice administrate:1. da b. nu
 |

 **9**. Aţi fost informat despre drepturile dumneavoastră ca pacient şi au fost respectate acestea?

1. da b. nu

10. Vi s-a adus la cunostiinta diagnosticul/afectiunile pentru care ati fost internat:

1. da b. nu

**11.** Aţi primit la internare, din partea medicului curant, informaţii referitoare la: diagnostic, indicaţiile terapeutice şi eventual complicaţiile care pot apărea pe parcursul spitalizării?

1. Da b. nu

**12**. Cum apreciaţi timpul acordat de medicul curant pentru consultarea dumneavoastră?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. nesatisfacator
 | 1. bine
 | 1. foarte bine
 |

**13**. La exploatările funcţionale aţi fost însoţit pe secţie de :

|  |
| --- |
| a. personal medical  |
| b. aparţinători ( membri de familie, prieteni, vecini)  |
| c. aţi mers singur  |

**14.** Vă rugăm sa acordaţi calificative pentru următoarele aspecte:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Personalul medical  | 1. nesatisfacator
 | 1. bine
 | 1. foarte bine
 |
| Cazarea | 1. nesatisfacator
 | 1. bine
 | 1. foarte bine
 |
| Curăţenia | 1. nesatisfacator
 | 1. bine
 | 1. foarte bine
 |
| Alimentaţia | 1. nesatisfacator
 | 1. bine
 | 1. foarte bine
 |
| Lenjeria | 1. nesatisfacator
 | 1. bine
 | 1. foarte bine
 |

**15**. Cum apreciaţi calitatea hranei şi a modului de distribuire a acesteia?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Porţie  | 1. nesatisfacator
 | 1. bine
 | 1. foarte bine
 |
| Aspect | 1. nesatisfacator
 | 1. bine
 | 1. foarte bine
 |
| Gust | 1. nesatisfacator
 | 1. bine
 | 1. foarte bine
 |
| Temperatură | 1. nesatisfacator
 | 1. bine
 | 1. foarte bine
 |

Observaţii:

**16**. Cum apreciaţi calitatea condiţiilor de cazare (salon, baie)?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. nesatisfacator
 | 1. bine
 | 1. foarte bine
 |

**17**. Cum apreciaţi amabilitatea şi disponibilitatea personalului

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. nesatisfacator
 | 1. bine
 | 1. foarte bine
 |

**18** Cum apreciaţi calitatea îngijirilor medicale acordate de :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Medicul curant  | 1. nesatisfacator
 | 1. bine
 | 1. foarte bine
 |
| Medicul de gardă | 1. nesatisfacator
 | 1. bine
 | 1. foarte bine
 |
| Asistente medicale | a. nesatisfacator | b. bine | c. foarte bine |
| Infirmiere | 1. nesatisfacator
 | 1. bine
 | 1. foarte bine
 |

 **19**. Aţi fost multumit de îngrijirile medicale acordate:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Da  | Nu  |
| In timpul zilei | a | b |
| In timpul noptii | a | b |
| Sambata, duminica, sarbatori legale | a | b |

 **20**. Aţi fost instruit asupra modului în care ar fi trebuit să primiţi medicamentele pe cale orală (tablete, pastile)?

|  |
| --- |
|  a. da, întotdeauna b. da, uneori c. nu, niciodată |
|  |
|  |

 **21**. Administrarea medicamentelor pe cale orală s-a făcut sub supravegherea asistentei?

 a. da, întotdeauna b. da, uneori c. nu, niciodată

 **22.** Medicamentele administrate în spital:

 a. da, întotdeauna b. da, uneori c. nu, niciodată

 **23**. Cum evaluaţi timpul de aşteptare la internare?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. nesatisfacator
 | 1. bine
 | 1. foarte bine
 |

 **24**. Cum evaluaţi timpul de asteptare la externare?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. nesatisfacator
 | 1. bine
 | 1. foarte bine
 |

**25**. Impresia dvs. generală despre Spitalul Orasenesc Otelu Rosu?

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

 **26.** Dacă ar fi sa vă reinternaţi, aţi opta pentru acelaşi spital?

|  |
| --- |
|  a. în mod cert da b. probabil că da c.în mod categoric nu |
|  |
|  27. Ati fost informat cu privire la data posibila externarii?1. da b. nu

 28. Ati fost informat pe intelesul dumneavoastra cu privire la planul de ingrijiri? a. da b. nu |

  **29.** Aţi recomanda serviciile Spitalului Orasenesc Otelu Rosu şi cunoscuţilor dumneavoastră?

1. da b. nu

**30**. Observaţii şi sugestii pentru conducerea spitalului, referitoare la aspectele pozitive şi/ sau

negative ale îngrijirilor medicale din timpul spitalizării şi îmbunataţirea serviciilor furnizate de spital

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_