**CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACŢIEI**

**PACIENŢILOR / APARŢINĂTORILOR**

*Stimată/Stimat pacient/aparţinător,*

*Chestionarul propus are ca scop evaluarea serviciilor medicale de care aţi beneficiat în cadrul spitalului nostru, precum şi creşterea calităţii acestora.*

*Chestionarul completat este un document considerat sursă de informaţii, cu caracter anonim . Vă rugăm marcaţi calificativul considerat de dumneavoastră potrivit pt. fiecare intrebare !*

*În cazul copiilor sau a pacienţilor fără discernământ, completarea chestionarului se realizează de către aparţinători.Chestionarul completat se depune în cutia de chestionare de evaluare a satisfacţiei pacienţilor existentă la nivelul fiecărei secţie/compartiment(pe hol).*

**1. *□* Bărbat *□* Femeie**

**2. Vârsta dvs.** ...... ani

**3. În ce secţie/compartiment sunteti/aţi fost internat**.......................................

**4. La internare, aţi fost însoţit pe secţie de:**

***□*** a) personal sanitar ***□*** b) aparţinători (membri de familie, prieteni,vecini) ***□*** c) neînsoţit

4.2 La internare ati fost informat cu privire la drepturile dvs ca si pacient ?

***□*** da ***□*** nu

4.3 La internare ati fost informat cu privire la regulamentele, responsabilitatile dvs ca si pacient ?

***□*** da ***□*** nu

**5. Vă rugăm să acordaţi calificative pentru următoarele servicii:**

**5.1.1 cazare** ***□*** a) nesatisfacator ***□*** b) bine ***□*** c) foarte bine

**5.1.2 calitate pat, lenjerie *□*** a) nesatisfacator ***□*** b) bine ***□*** c) foarte bine

**5.2 curăţenie** ***□*** a) nesatisfacator ***□*** b) bine ***□*** c) foarte bine

**5.3.1 calitatea alimentaţiei** ***□*** a) nesatisfacator ***□*** b) bine ***□*** c) foarte bine

**5.3.2 varietarea meniurilor *□*** a) nesatisfacator ***□*** b) bine ***□*** c) foarte bine

**5.3.3** **calitatea distributiei si modului de servire a alimentaţiei**

***□*** a) nesatisfacator ***□*** b) bine ***□*** c) foarte bine

**5.4 atitudinea personalului de la Camera de garda**

***□*** a) nesatisfăcător ***□*** b) bine ***□*** c) foarte bine

**5.5 timpul acordat de medicul de salon pentru consultaţia dumneavoastră.**

***□*** a) nesatisfăcător ***□*** b) bine ***□*** c) foarte bine

**5.6 calitatea ingrijirilor medicale acordate de :**

**5.6.1 medicul de salon** ***□*** a) nesatisfăcător ***□*** b) bine ***□*** c) foarte bine

**5.6.2 asistentele medicale**  ***□*** a) nesatisfăcător ***□*** b) bine ***□*** c) foarte bine

**5.6.3 infirmiere** ***□*** a) nesatisfacator ***□*** b) bine ***□*** c) foarte bine

**5.7 amabilitatea personalului medical:**

***□*** a) nesatisfăcătoare ***□*** b) bună ***□*** c) foarte bună

**5.8 disponibilitatea personalului medical:**

***□*** a) nesatisfăcătoare ***□*** b) bună ***□*** c) foarte bună

**5.9 Apreciați calitatea comunicării cu personalul secției privind analizele,rezultatele,diagnosticul si tratamentul:**

***□*** a) nesatisfăcătoare ***□*** b) bună ***□*** c) foarte bună

**6. La explorările de pe alte secţii/altă unitate sanitară aţi fost însoţit de :**

***□*** a) personal sanitar ***□*** b) aparţinători (membri de familie, prieteni,vecini) ***□***c) aţi mers singur

**7. 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

**8. Administrarea medicamentelor pe cale orală (tablete) :**

**8.1 s-a facut sub supravegherea asistentei**

***□*** a)da, întotdeauna ***□*** b) da, uneori ***□*** c) nu, niciodată

**8.2 aţi primit medicamentele pentru 1 zi de tratament:**

***□*** a) toate o dată ***□*** b) împarţite în prize

**9. Medicamentele administrate în spital :**

***□*** a) v-au fost administrate doar de spital

***□*** b) v-au fost cumpărate de familie

***□*** c) ambele variante

**10. În cazul în care medicamentele v-au fost cumpărate de familie, care a fost procedura** **?**

***□*** a) pe reţeta simplă eliberată de medicul de spital ***□*** b) pe reţeta eliberată de medicul de familie/specialist la recomandarea medicului din spital

**11. Aţi fost multumit de îngrijirile acordate :**

**11.1 în timpul zilei** ***□*** a) da ***□*** b) nu

**11.2 în timpul nopţii** ***□*** a) da ***□*** b) nu

**11.3 sâmbăta, duminica şi sărbătorile legale *□*** a) da ***□*** b) nu

**11.4 in timpul transportului intern *□*** a) da ***□*** b) nu

**12. Impresia dvs. generală :**

***□*** a) nemulţumit ***□*** b)mulţumit  ***□*** c) foarte mulţumit

**13. Dacă ar fi necesar să vă reinternaţi, ati opta pentru acelaşi spital ?**

***□*** a) în mod cert da ***□*** b) probabil că da ***□*** c) în mod categoric nu

***□*** d) nu se va mai întâmpla (de exemplu: pentru că nu locuiesc în aproprierea spitalului)

**14. Consideraţi că v-au fost respectate drepturile dvs ca pacient:**

***□*** a) da ***□*** b) nu

**Observaţii si sugestii referitoare la aspectele pozitive şi/sau negative ale îngrijirilor medicale din timpul spitalizarii**

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

***Opinia dumneavoastra conteaza pentru noi ! Vă mulţumim!***