

Anexa 1 PS 20

CHESTIONAR DE SATISFACȚIE A PACIENTULUI/ APARTINĂTORULUI

Stimată doamnă/ domn,

În vederea evaluării calității serviciilor (medicale, nemedicale), precum și a siguranței pacientului în spitalul nostru, vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde întrebărilor din chestionarul de mai jos.

În situația în care sunteți de acord să completați acest chestionar de opinie, vă asigurăm că informațiile obținute nu vor fi asociate numelui dumneavoastră, asigurând confidențialitatea datelor.

Nu trebuie să vă semnați, acest chestionar este anonim.

În caz de abuzuri sau tratament inadecvat, puteți formula, în mod confidential, reclamații.

Dorim să menționăm că nu există răspunsuri corecte sau incorecte, ci doar răspunsuri care descriu cel mai bine experiența dumneavoastră din perioada spitalizării. În acest sens, vă solicităm să bifați răspunsurile la toate întrebările enunțate mai jos.

Chestionarele completate vor fi depuse de către dumneavoastră în cutia destinată colectării acestora. Aceasta este inscripționată „Cutie pentru depunere chestionare de satisfacție- pacienți, aparținători” și este poziționată pe perete la intrarea în fiecare secție și la poartă.

Contăm pe sinceritatea răspunsurilor dumneavoastră și vă asigurăm că datele colectate sunt importante pentru noi. Acestea vor contribui la îmbunătățirea activității spitalului.

**În situația în care nu există posibilitatea ca pacientul să răspundă la întrebările chestionarului (pacient fără discernământ), va fi rugată o rudă/ aparținător care însoțește pacientul să completeze acest chestionar.*

Date demografice:

Sex: ☐ bărbat ☐ femeie

Mediul de rezidență: ☐ urban ☐ rural

Vârsta:

1) < 20 de ani 2) 20 - 29 ani 3) 30 - 39 ani 4) 40 - 49 ani 5) 50 - 59 ani 6) 60 - 69 ani 7) 70 ani și peste

Ultima școală absolvită:

1) Primară; 2) Gimnazială(1-4 clase); 3) Liceu; 4) Facultate

Starea civilă:

1) Căsătorit ; 2) Necăsătorit; 3) Concubinaj; 4) Văduv; 5) Divorțat

1. Când ați intrat prima dată în această unitate ce impresie v-ați făcut? Alegeți trei cuvinte care descriu cel mai bine situația din acel moment din unitatea de primire:

Cuvinte	Ordinea priorității
Curățenie	
Lux	
Aglomerare	
Dezordine	
Mizerie	
Disciplină	
Liniște	
Sărăcie	
Altul 1	
Altul 2	

*) Bifați 1, 2 sau 3 în ordinea priorității.

2. Situația din zona de primire, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?

	DA	NU
M-a demoralizat		
Nu a avut niciun efect		
Mi-a ridicat moralul		

(bifați o singură variantă)

3. Cum ați ajuns să apelați la internare pentru spitalul nostru (bifați una din variantele de răspuns):

- a. V-ați prezentat direct la camera de gardă
- b. Ați avut trimitere de la medicul dumneavoastră de familie
- c. Ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator
- d. Ați venit cu ambulanta
- e. Altă situație

4. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?

- a) Prima internare
- b) Reinternare

5. În cadrul acestei internări, puteți spune că:

	Ați fost primit cu amabilitate de la început?		
	Ați făcut baie la internare?		
	Ați fost internat pe înțelesul dumneavoastră despre boală, tratament, prognostic?		
	Fiolele s-au deschis în fața dumneavoastră ?		
	Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie ?		
	Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestuia ?		

6. În ce secție ați fost internat:

- ☐ Acuți bărbați
- ☐ Acuți femei
- ☐ Cronici
- ☐ Nevroze
- ☐ Paliative

7. Cine v-a adus/ v-a însoțit de la serviciul de internări până la salon?

- ☐ personal medical
☐ aparținători (membri de familie, prieteni, vecini)
☐ am mers singur

8. La internare ați fost informat despre drepturile dumneavoastră ca pacient?

- ☐ Da ☐ Nu

9. La internare ați fost informat cu privire la regulile de comportament în spital?

- ☐ Da ☐ Nu

10. La internare ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală în spital?

- ☐ Da ☐ Nu

11. La internare ați fost informat cu privire la riscul de cădere/ alunecare în incinta spitalului?

- ☐ Da ☐ Nu

12. Sunteți mulțumit de calitatea informațiilor primite cu privire la diagnostic, tratament și regimul prescris?

- ☐ Da ☐ Nu

13. Vi s-a explicat pe înțelesul dumneavoastră planul terapeutic (tratamentul și investigațiile recomandate) de către medicul curant?

- ☐ Da ☐ Nu

14. Îngrijirile pe care le-ați primit v-au fost explicate pe înțelesul dumneavoastră de către asistentele medicale?

- ☐ Da ☐ Nu

15. Cum apreciați calitatea comunicării cu personalul spitalului, pe o scală de la 1 la 3? (1=calitate scăzută a comunicării, 2=mulțumitoare, 3=foarte bună)

1	2	3

16. Personalul spitalului a fost amabil cu dumneavoastră și disponibil la toate solicitările pe parcursul internării?

- ☐ Da ☐ Nu

17. Vă rugăm să dați calificative pentru următoarele servicii:

- | | | | |
|-----------|---|-------------------------------|--------------------------------------|
| Cazare | ☐ nesatisfăcător | ☐ bine | ☐ foarte bine |
| Curățenie | ☐ nesatisfăcător | ☐ bine | ☐ foarte bine |

18. În salonul dumneavoastră se face curățenie:

- ☐ o dată pe zi ☐ de două ori pe zi ☐ de câte ori este necesar

19. Vă rugăm să precizați pentru următoarele caracteristici ambientale, dacă:

➤ Temperatura din salon și spațiile comune:

- ☐ e prea scăzută ☐ e prea mare ☐ e confortabilă

➤ Nivelul zgomotului:

- ☐ ridicat ☐ bine ☐ foarte bine

20. Sunteți mulțumit de aspectul lenjeriei, pernei, sautelelor și a efectelor personale (pijama, papuci, halate) primite de la spital pe parcursul internării?

☐ Da

☐ Nu

Dacă nu, vă rugăm să ne precizați ce v-a nemulțumit.....

21. Vă rugăm să acordați calificative pentru:

Calitatea hranei ☐ nesatisfăcător ☐ bine ☐ foarte bine

Servirea mesei ☐ nesatisfăcător ☐ bine ☐ foarte bine

Dacă ați marcat „nesatisfăcător”, vă rugăm să ne precizați ce v-a nemulțumit

22. În deplasarea prin spital pentru investigații și/ sau consult interdisciplinar și/ sau tratament, ați fost însoțit de:

☐ personal medical

☐ aparținători (membri de familie, prieteni, vecini)

☐ am mers singur

23. Vă rugăm să acordați calificative pentru calitatea îngrijirilor medicale acordate de :

Medicul curant ☐ nesatisfăcător ☐ bine ☐ foarte bine

Psiholog ☐ nesatisfăcător ☐ bine ☐ foarte bine

Ergoterapeut ☐ nesatisfăcător ☐ bine ☐ foarte bine

Asistente medicale ☐ nesatisfăcător ☐ bine ☐ foarte bine

Infirmiere/ Îngrijitoare ☐ nesatisfăcător ☐ bine ☐ foarte bine

24. Medicamentele care v-au fost administrate în spital au fost:

☐ cumpărate de dv. ☐ asigurate de spital ☐ parte asigurate-parte cumpărate

Altă situație

Dacă au fost cumpărate de dv., vă rugăm să menționați care au fost acestea:

25. Vi s-au explicat riscurile medicației prescrise și riscurile asocierilor cu alte medicamente pe care le primiți:

☐ Da

☐ Nu

26. Administrarea medicamentelor pe gură s-a făcut sub supravegherea asistentei medicale?

☐ da, întotdeauna

☐ da, uneori

☐ nu, niciodată

☐ nu mi s-au recomandat

medicamente pe cale orală

27. Considerați că vi s-a respectat dreptul la intimitate pe parcursul spitalizării?

☐ Da

☐ Nu

Dacă nu, precizați de ce simțiți că vi s-a încălcat acest drept

28. Personalul medical utilizează mănuși de unică folosință la fiecare activitate medicală sau de îngrijire :

☐ Da

☐ Nu

29. Dreptul la siguranță personală și demnitate. Siguranța personală a pacientului

- a) V-ați simțit în siguranță pe durata internării? ☐ Da ☐ Nu
- b) Ați fost protejat(ă) de comportamente agresive ale altor pacienți? ☐ Da ☐ Nu
- c) Personalul medical a intervenit prompt atunci când v-ați simțit în pericol? ☐ Da ☐ Nu
- d) Ați fost informat(ă) despre regulile de siguranță din secție (de ex. program, vizite, obiecte interzise)?
☐ Da ☐ Nu
- e) Ați simțit că bunurile personale v-au fost păstrate în siguranță? ☐ Da ☐ Nu
- f) Dacă a fost necesară o măsură specială (ex. conținție sau izolare), vi s-a explicat clar motivul?
☐ Da ☐ Nu
- g) Considerați că personalul a acționat întotdeauna cu scopul de a vă proteja, nu de a vă pedepsi?
☐ Da ☐ Nu

30. Dreptul la siguranță personală și demnitate. Demnitatea și respectul pacientului

- a) Ați fost tratat(ă) cu respect și considerație de către personalul medical? ☐ Da ☐ Nu
- b) Personalul s-a adresat dumneavoastră într-un mod politicos și adecvat? ☐ Da ☐ Nu
- c) Ați avut posibilitatea de a vă exprima opiniile și preferințele privind îngrijirea dumneavoastră?
☐ Da ☐ Nu
- d) V-a fost respectată intimitatea în timpul consultațiilor, îngrijirilor sau procedurilor medicale?
☐ Da ☐ Nu
- e) Ați simțit că ați fost ascultat(ă) și că punctul dumneavoastră de vedere a fost luat în considerare?
☐ Da ☐ Nu
- f) Ați fost informat(ă) într-un mod clar și ușor de înțeles despre diagnosticul și tratamentul dumneavoastră?
☐ Da ☐ Nu
- g) V-ați simțit tratat(ă) ca o persoană, nu doar ca un caz medical? ☐ Da ☐ Nu
- h) Ați simțit vreodată că ați fost discriminat(ă) sau tratat(ă) nedrept în timpul internării?
☐ Da ☐ Nu
- i) Ce ar putea fi îmbunătățit pentru ca pacienții să se simtă mai în siguranță?

- j) Ce ar putea face personalul pentru a vă respecta mai mult demnitatea și intimitatea?

31. Impresia dvs. generală a fost:

- ☐ nemulțumit ☐ mulțumit ☐ foarte mulțumit

32. Vă simțiți mulțumit de calitatea serviciilor în acest spital, astfel încât să vă reinternati tot aici, dacă veți avea nevoie sau să recomandați și altora acest spital?

- ☐ Da ☐ Nu

33. Dacă un apropiat, un prieten sau altă persoană ar avea nevoie de un serviciu medical despre care știți că este disponibil aici i-ați recomanda să vină?

c

Sigur NU	Mai degrabă NU	Poate DA/poate NU	Mai degrabă DA	Sigur DA

După toată această perioadă petrecută aici, care este lucrul pozitiv care vă vine în minte?/Ce v-a plăcut cel mai mult?

.....
.....

Dar negativ?/Ce nu v-a plăcut?

.....
.....

Vă mulțumim pentru colaborare!

Data