

### Chestionar de feedback/satisfacție a pacientului

Stimate pacient,

Spitalul Judetean de Urgenta Tg.Jiu realizează un sondaj de opinie în rândul pacienților internați cu privire la calitatea serviciilor oferite în cadrul acestuia. Acest demers se derulează periodic în cadrul unitatii noastre și are ca obiectiv îmbunătățirea comunicării cu pacienții și creșterea calității serviciilor oferite.

Atenție ! Opiniile exprimate de dumneavoastră în cadrul chestionarului trebuie să se refere doar la această internare.

Având în vedere că unitatea noastră își desfășoară activitatea în cadrul unui sistem de management al calității care impune satisfacerea cât mai deplină a cerințelor și așteptărilor dumneavoastră, vă rugăm să aveți amabilitatea de a completa acest chestionar care conține întrebări relevante pentru noi.

Vă rugăm, după completare, să îl depuneți în cutia amenajată special la intrarea în secție.

În situația în care vreți să menționați aspecte pozitive/negative despre îmbunătățirea serviciilor medicale oferite în timpul spitalizării dumneavoastră, vă rugăm să le enumerați la rubrica „Alte mențiuni”.

Pentru situațiile pacienților fără discernământ temporar sau permanent sau pentru copii, chestionarul de feedback/satisfacție a pacienților se va completa de către aparținător. În acest caz se va completa Anexa nr. 3.1.

Modalitatea de răspuns este de a marca, la fiecare întrebare, cifra care corespunde răspunsului cel mai apropiat opiniei dumneavoastră. Fiecare linie din tabel reprezintă o întrebare și necesită un răspuns.

Chestionarul este confidențial/anonim și vizează doar prelucrări statistice care au ca obiect înțelegerea opiniilor dumneavoastră cu privire la calitatea serviciilor oferite de unitatea noastră.

Vă mulțumim anticipat pentru implicarea dumneavoastră în acest demers important pentru noi !

#### **Date statistice : (se bifeaza raspunsul dv.)**

Sexul respondentului/pacientului :

- Barbatesc
- Femeiesc

Vârsta respondentului/pacientului : . . . . . ani

Ultima școală absolvită :

- Școală elementară (4 clase, 10 clase, școală profesională)
- Școală medie (liceu, școală postliceală)
- Școală superioară (universitate, master, doctorat)

Rezidența :

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

Secția pe care sunteți internat : .....

Luna internării : .....

Anul internării : .....

Încercuiți câte o cifră pe fiecare linie. Fiecare linie reprezintă o întrebare!

Aspecte	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nici mulțumit, nici nemulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit
<b>1. Cât de mulțumit sunteți, în general, de ... ?</b>					
a. calitatea serviciilor medicale primite în spital?	1	2	3	4	5
b. modul în care v-au fost respectate drepturile de pacient?	1	2	3	4	5
<b>2. Cât de mulțumit ați fost de ... ?</b>					
a. timpul de așteptare până la prima examinare de către medic în secția în care ați fost internat?	1	2	3	4	5
b. modul în care ați fost consultat de medicul curant (care v-a îngrijit în secție)?	1	2	3	4	5
c. tratamentul primit în perioada de spitalizare?	1	2	3	4	5

Afirmații	În foarte mare măsură	În mare măsură	Nici mare masura, nici mică măsură	În mică măsură	În foarte mică măsură
<b>3. În ce măsură următoarele afirmații despre medicul care v-a tratat sunt adevărate?</b>					
a. Mi-a acordat respectul și atenția cuvenite unui pacient.	1	2	3	4	5
b. A răspuns la întrebările puse de mine.	1	2	3	4	5
c. S-a ocupat cu atenție de cazul meu.	1	2	3	4	5
d. A înțeles problemele mele medicale.	1	2	3	4	5
e. A manifestat interes în rezolvarea problemei mele medicale.	1	2	3	4	5
<b>4. În ce măsură următoarele afirmații despre asistentele medicale/asistenții medicali sunt adevărate?</b>					
a. Mi-a acordat respectul și atenția cuvenite unui pacient.	1	2	3	4	5
b. A răspuns la întrebările puse de mine.	1	2	3	4	5
c. A respectat orele de administrare a tratamentului recomandat/prescris de medic.	1	2	3	4	5
d. A înțeles problemele mele medicale.	1	2	3	4	5
e. A manifestat interes în tratarea mea.	1	2	3	4	5
<b>5. În ce măsură ați fost informat sau v-au fost explicate de către personalul medico-sanitar următoarele ...?</b>					
a. cum va decurge examinarea medicală	1	2	3	4	5
b. cum se recoltează probele de sânge/biologice	1	2	3	4	5
c. informații privind modul de administrare și efectele medicamentelor pe care le utilizați	1	2	3	4	5
d. analizele și/sau investigațiile pe care le-ați efectuat pe perioada spitalizării	1	2	3	4	5
e. rezultatul analizelor dumneavoastră	1	2	3	4	5
f. riscurile unei operații/intervenții chirurgicale/ale tratamentului indicat de medic	1	2	3	4	5
g. consecințele unui posibil refuz/opririi actului medical recomandat de medic	1	2	3	4	5
h. posibile tratamente alternative pentru afecțiunea dumneavoastră	1	2	3	4	5
i. natura și scopul tratamentului administrat	1	2	3	4	5
j. riscurile generate de lipsa igienei personale	1	2	3	4	5
k. importanța și existența la nivelul unitatii sanitare a procedurii de identificare a pacienților	1	2	3	4	5

l. informații cu privire la situațiile și locațiile cu risc de cădere și/sau alunecare	1	2	3	4	5
m. despre identitatea și statutul profesional al echipei medicale care au fost implicate în tratarea dumneavoastră	1	2	3	4	5

### 6. Pe perioada internării ...?

Aspecte	Da	Nu
a. ați solicitat serviciile unui medic preferat?	1	2
b. ați primit serviciile unui medic preferat?	1	2
c. ați solicitat și o altă opinie medicală, referitoare la diagnosticul pus de medicul curant?	1	2
d. ați primit o altă opinie medicală?	1	2

### 7. Cum apreciați, din punctul de vedere al confortului, următoarele condiții din unitatea noastră?

Încercuiți câte o cifră pe fiecare linie. Fiecare linie reprezintă o întrebare!

Aspecte	Foarte bune	Bune	Nici bune, nici proaste	Proaste	Foarte proaste
a. Iluminatul natural sau electric al spațiilor/încăperilor	1	2	3	4	5
b. Temperatura/ventilația	1	2	3	4	5
c. Programul de primire a vizitelor	1	2	3	4	5
d. Curățenia generală	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
g. Culorile și ornamentele folosite la decorarea spațiilor	1	2	3	4	5

### 8. Externarea

	Da	Nu
8.1. În momentul întocmirii documentelor de externare ați fost informați de suma cheltuită pentru spitalizarea dumneavoastră prin oferirea unei copii a decontului de cheltuieli?	1	2
8.2. V-ați gândit să solicitați informații despre suma cheltuită pentru spitalizarea dumneavoastră (decontul de cheltuieli)?	1	2
<b>9. Există afișe care să prezinte drepturile și/sau obligațiile pacienților/asiguraților?</b>	Da	Nu
	1	2

### 10. Cărui personal ați oferit, din propria inițiativă, bani sau alte atenții ca recunoștință pentru modul în care ați fost îngrijit? Un singur răspuns pe linie!

	Da	Nu
a. Medicilor	1	2
b. Asistentelor medicale/Asistenților medicali	1	2
c. Infirmierelor	1	2
d. Personalului auxiliar (brancardieri, agenți de pază, etc.)	1	2

### 11. Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenții de către personalul medico-sanitar al unității noastre?

	Da	Nu
a. De către medici	1	2
b. De către asistente medicale/asistenți medicali	1	2
c. De către infirmiere	1	2
d. De către personalul auxiliar (brancardieri, agenți de pază, etc.)	1	2

### 12. Cunoașteți faptul că puteți sesiza orice faptă care încalcă etica sau deontologia medicală (atitudine lipsită de profesionalism, lipsa consimțământului informat al pacientului, alte încălcări ale drepturilor pacientului, condiționarea actului medical, ș.a.)? (se bifează răspunsul dv.)

- Da  
 Nu

- 13. Vă rugăm să acordați calificativ pentru amabilitatea și disponibilitatea personalului medical : (se bifeaza raspunsul dv.)**
- Foarte bune
  - Bune
  - Nici bune, nici proaste
  - Proaste
  - Foarte proaste
- 14. La explorările funcționale care vi s-au recomandat ați fost însoțit de: (se bifeaza raspunsul dv.)**
- asistent medical
  - infirmieră
  - aparținător
  - ați mers singur
- 15. De la internare până în salon ați fost însoțit de: (se bifeaza raspunsul dv.)**
- personalul medical
  - familie, aparținător
  - am mers singur/ă
- 16. Ați fost instruit asupra modului în care trebuie să primiți medicamentele? (se bifeaza raspunsul dv.)**
- Intotdeauna
  - Uneori
  - Niciodată
- 17. Vă declarați mulțumit despre modul în care ați fost informat cu privire la aplicarea planului de îngrijire medicală? (se bifeaza raspunsul dv.)**
- Da in mod cert
  - Probabil ca da
  - Poate da, poate nu
  - Mai degraba nu
  - Sigur nu
- 18. Vă declarați mulțumit despre modul în care ați fost informat cu privire la diagnostic, la cum va decurge investigația, modul în care trebuie să respectați medicația, modul în care vi s-au prezentat efectele adverse și sau riscurile pe care medicamentele sau procedurile administrate le vor avea asupra dumneavoastră? (se bifeaza raspunsul dv.)**
- Da in mod cert
  - Probabil ca da
  - Poate da, poate nu
  - Mai degraba nu
  - Sigur nu
- 19. Deciziile cu privire la stabilirea și planificarea planului de investigații, a planului de tratament au fost luate după ce ați fost informat și ați fost consultat în acest sens? (se bifeaza raspunsul dv.)**
- Da in mod cert
  - Probabil ca da
  - Poate da, poate nu
  - Mai degraba nu
  - Sigur nu
- 20. În timpul internării s-a ținut cont de convingerile dumneavoastră religioase? (se bifeaza raspunsul dv.)**
- Da in mod cert
  - Probabil ca da
  - Poate da, poate nu
  - Mai degraba nu
  - Sigur nu
- 21. Dacă un apropiat, un prieten, o altă persoană ar avea nevoie de un serviciu medical i-ați recomanda să se adreseze unitatii noastre? (se bifeaza raspunsul dv.)**
- Da in mod cert
  - Probabil ca da
  - Poate da, poate nu
  - Mai degraba nu
  - Sigur nu

**22. Dacă ar fi necesar să vă reinternăți v-ați mai adresa unitatii noastre? (se bifeaza raspunsul dv.)**

- Da in mod cert
- Probabil ca da
- Poate da, poate nu
- Mai degraba nu
- Sigur nu

**23. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii: (se bifeaza raspunsul dv.)**

a. Cazare :

- foarte bine
- bine
- nesatisfăcător

b. Curățenie :

- foarte bine
- bine
- nesatisfăcător

c. Calitatea și aspectul lenjeriei :

- foarte bine
- bine
- nesatisfăcător

d. Alimentatia :

- foarte bine
- bine
- nesatisfăcător

e. Atitudinea personalului de la biroul de internare :

- foarte bine
- bine
- nesatisfăcător

f. Timpul acordat de medic pentru consultație :

- foarte bine
- bine
- nesatisfăcător

**24. Ati consumat mancarea servita în unitatea noastra? (se bifeaza raspunsul dv.)**

- Da
- Nu

**25. Daca nu ati servit mancarea oferita unitatea noastra, va rugam mentionati de ce? (se bifeaza raspunsul dv.)**

- tin regim si nu am avut posibilitatea respectarii lui in unitatea dv.
- nu mi-a placut gustul
- este insuficienta
- nu mi-au placut conditiile in care a fost servita

**26. Calitatea hranei si a serviciilor de servire le apreciati ca fiind pe masura asteptarilor dumneavoastra? (se bifeaza raspunsul dv.)**

- Da in mod cert
- Probabil ca da
- Poate da, poate nu
- Mai degraba nu
- Sigur nu

**27. Varietatea regimurilor alimentare: (se bifeaza raspunsul dv.)**

- a fost acelasi de la internare pana la externare
- s-a schimbat de doua ori pe saptamana
- s-a schimbat in fiecare zi
- am putut sa aleg mai multe variante

**28. De câte ori pe zi s-a facut curățenie în salonul dumneavoastră? (se bifeaza raspunsul dv.)**

- o dată pe zi
- de 2 ori pe zi
- de 3 ori pe zi
- nu pot menționa, am stat mai puțin de 8 ore.

*„Alte mențiuni”*

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

**Vă mulțumim!**

Notă: Colectarea informațiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectare prevederilor Regulamentului (UE) nr. 679 din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) și Legii nr. 506 din 17 noiembrie 2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice, cu modificările și completările ulterioare.