**Chestionar de evaluare a gradului de satisfacție al pacienților**

Stimate pacient, acest chestionar are ca scop îmbunătăţirea comunicării cu pacienţii şi creşterea calităţii serviciilor oferite.

Acest chestionar este **confidenţial** şi **anonim** şi vizează doar prelucrări statistice care au ca obiect înţelegerea opiniilor pacienţilor cu privire la calitatea serviciilor din spital.

În urma completării chestionarului vă rugăm să îl depuneți pe secția în care sunteți internat/ă. In cazul copiilor sau al pacienților fără discernamant le solicităm părinților sau reprezentanților legali ai acestora să completeze și să depună chestionarul.

Vă rugăm să răspundeţi la întrebăribifând sau notând varianta care descrie cel mai bine situaţia dvs.

*Nu trebuie să semnaţi; acest chestionar este anonim!*

*Chestionarul de satisfacție a pacienților este accesibil si prin intermediul paginii de internet a spitalului.*

***Vă mulţumim anticipat pentru implicarea dumneavoastră în acest demers!***

**Calitatea dumneavoastră:**  a) Pacient  b) Aparținător

**Sex:**  a) Masculin  b)  Feminin

**Vârsta:**  a) mai putin de 20 b) 20-29  c) 30-39 d) 40-49  e) 50-59 f ) 60-69  g) 70-79 h) 80 si peste

**Mediul de rezidență:**  a) Urban  b) Rural

**Studii:**  a) Primare   b) Gimnaziale  c) Studii medii   d) Universitare  e) Postuniversitare

**SECȚIA / COMPARTIMENTUL în care sunteți internat**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. La internare ați fost insoțit pe secție de către:
2. Personal sanitar
3. Aparținători
4. Ați mers singur
5. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii:
6. Cazare:  1. Foarte bine  2. Bine  3. Nesatisfăcător
7. Hrană și distribuirea ei: 1. Foarte bine   2. Bine   3. Nesatisfăcător
8. Calitatea lenjeriei și a efectelor:  1. Foarte bine 2. Bine  3. Nesatisfăcător
9. Curățenie: 1. Foarte bine   2. Bine   3. Nesatisfăcător
10. Calitatea grupurilor sanitare: 1. Foarte bine  2. Bine  3. Nesatisfăcător
11. Curățenia în salon se face:
12. O data pe zi
13. De două ori pe zi
14. Ori de câte ori este necesar
15. În cursul internării, la explorările de pe alte secții/compartimente ați fost însoțit de:
16. Personal sanitar
17. Aparținători
18. Ați mers singur
19. V-ați schimbat în ținuta de spital în:
20. Garderobă
21. Salon
22. Ați ajuns în mai puțin de 1 oră de la internare în salon?
23. Da
24. Nu
25. La internare v-a fost solicitată nominalizarea unei persoane de contact și datele acesteia?
26. Da
27. Nu
28. Ați fost întrebat dacă aveți nevoie de asistență spirituală?
29. Da
30. Nu
31. Am fost informat/a cu privire modalitatea de depunere a sugestiilor și reclamațiilor?
32. Da
33. Nu
34. V-au fost transmise pe înțelesul dumneavoastră informații despre boală, tratament, risc operator, prognostic?
35. Da
36. Nu
37. Ați fost instruit asupra modului de administrare a medicamentelor pe cale orală?
38. Da
39. Nu
40. Ați cumpărat sau v-a cumpărat familia medicamente sau alte materiale medicale necesare tratamentului (cu excepția tratamentului cronic eliberat pe rețetă de medical de familie)?
41. Da
42. Nu
43. Vi s-au explicat riscurile medicației prescrise și riscurile asocierilor de medicamente pe care le primiti?
44. Da
45. Nu
46. Personalul medical a utilizat manuși de unică folosință la fiecare activitate medicală sau de îngrijire?
47. Da
48. Nu
49. Personalul medical poartă ecuson, astfel încât să cunoașteți identitatea celor implicate în tratamentul efectuat?
50. Da
51. Nu
52. Vi s-au cerut bani sau alte avantaje materiale pentru realizarea actului medical? (cu excepția sumei care reprezintă coplată în baza legii, achitată la casieria unității)
53. Da
54. Nu
55. Ați fost operat/ă? (numai pentru secțiile chirurgicale)
56. Da
57. Nu
58. Vi s-a explicat în ce constă operația și ce se întamplă în timpul ei?
59. Da
60. Nu
61. Înaintea operației vi s-au adus la cunoștință eventualele riscuri în vederea semnării de către dumneavoastră a consimțământului?
62. Da
63. Nu
64. V-au fost explicate drepturile pe care le aveți ca pacient?
65. Da
66. Nu
67. Considerați că în timpul consultului și manevrelor v-au fost respectate demnitatea, intimitatea și drepturile? (utilizare paravane, limbaj, etc)
68. Da
69. Nu
70. Vi s-au adus la cunoștință detalii despre data estimate a externării?
71. Da
72. Nu
73. Vă rugăm să apreciați calitatea serviciilor enumerate mai jos:
74. Atitudinea personalului la primire / internare:

1. Foarte bine   2. Bine   3. Nesatisfăcător

1. Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate:

1. Foarte bine   2. Bine  3. Nesatisfăcător

1. Comunicarea și atitudinea medicilor în raport cu pacienții:

1. Foarte bine   2. Bine  3. Nesatisfăcător

1. Ingrijirile acordate de către medici:

1. Foarte bine   2. Bine   3. Nesatisfăcător

1. Comunicarea și atitudinea asistenților medicali în raport cu pacienții:

1. Foarte bine   2. Bine   3. Nesatisfăcător

1. Comunicarea și atitudinea infirmierelor în raport cu pacienții:

1. Foarte bine   2. Bine   3. Nesatisfăcător

1. Îngrijirea post-operatorie și ATI (dacă este cazul):

 1. Foarte bine   2. Bine   3. Nesatisfăcător

1. Ținând cont de cele menționate mai sus cat de mulțumit sunteți / ați fost?
2. Foarte mulțumit
3. Mulțumit
4. Nemulțumit
5. În cazul în care ați avea nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?
6. Sigur da
7. Poate
8. Sigur nu

Dacă aveți observații și sugestii cu privire la îmbunătățirea serviciilor furnizate de spital vă rugăm să le notați mai jos:

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

Data completarii: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Vă mulțumim pentru că prin răspunsurile dumneavoastra ați contribuit la îmbunătățirea calității serviciilor medicale din unitatea noastră!

**Notă**: Colectarea informatiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederilor art. 12 din Legea nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, cu modificarile si completarile ulterioare.