

**SPITALUL DE BOLI CRONICE "SF. LUCA"**

## Anexa 1

**CHESTIONAR privind SATISFACTIA PACIENTULUI****Stimate Pacient,**

În vederea aprecierii îngrijirilor medicale pe care le-ați primit pe parcursul internării actuale în spitalul nostru și a creșterii calității acestora, vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde întrebărilor din chestionarul de mai jos și de a depune acest chestionar în cutia postală care se află pe palierul fiecărei secții „**CHESTIONARE PACIENTI**”.

Dacă nu doriți să completați chestionarul, vă rugăm să îl introduceți necompletat, în aceeași cutie.

Pentru pacienții fără discernământ, temporar sau constant (stări comatoase, inconștiență, etc.), aceste chestionare se vor completa de către aparținători sau persoanele desemnate prin sentința judecătorească.

Răspundeți la întrebări bifând varianta care descrie cel mai bine situația dvs.

**Nu trebuie să vă semnați, acest chestionar este anonim și confidențial !!!**

**Răspunsurile dumneavoastră sunt importante pentru noi !!!**

**Calitatea d-voastră:** Pacient  Aparținător

**1. Elemente de socio-demografie (bifați situația care vi se aplică)****D1. Sexul**

1. Masculin  2. Feminin

**D2. Vârsta**

1. 18-29 ani  2. 30-39 ani  3. 40-49 ani   
4. 50-59 ani  5. 60-69 ani  6. 70 ani și peste

**D3. Mediul de rezidență**

1. Urban  2. Rural

**D4. Ultima școală absolvită**

1. Primară (1-4 clase)  2. Gimnazială (5-8 clase)  3. Liceu  4. Facultate

**2. În ce secție ați fost internat :** \_\_\_\_\_

*"Document care conține date cu caracter personal protejate de Regulamentul general de Protecție a Datelor (UE) 679/2016"*

## SPITALUL DE BOLI CRONICE "SF. LUCA"

3. La internare ați fost însoțit pe secție de:

- personal medical și personal auxiliar (medic, asistent, infirmiera)
- aparținători (membrii de familie, prieteni, vecini)
- ați mers singur

4. În timpul internării pentru deplasarea prin spital, ați fost însoțit de personal al spitalului desemnat:

Da:  Nu:

5. La internare, dvs ca și pacient, ați fost informat cu privire la:

- 5.1 drepturile și obligațiile Da:  Nu:
- 5.2 reguli de comportament Da:  Nu:
- 5.3 reguli de igiena personala Da:  Nu:
- 5.4 modalitatea de depunere a sugestiilor și reclamațiilor Da:  Nu:
- 5.5 asigurarea asistenței spirituale conform confesiunii pacientului Da:  Nu:

6. Ați primit explicații pe înțelesul dvs. asupra planului terapeutic stabilit de către medicul curant ?

Da:  Nu:

7. Ați primit explicații pe înțelesul dvs. asupra planului de îngrijiri? Da:  Nu:

8. Ați primit informații de la medicul curant, pe înțelesul dvs., despre riscurile medicației prescrise și /sau a riscurilor asocierilor de medicamente? Da:  Nu:

9. Cunoașteți un efect advers sau risc pentru medicamentele sau procedurile terapeutice administrate?

\*dacă da, vă rugăm să detaliați în câteva cuvinte: Da:  Nu:

10. Ați fost informat cu privire la diagnosticul stabilit?

Da:  Nu:

11. Ați fost avertizat de către personalul medical cu privire la riscul de cadere?

Da:  Nu:

12. Cunoașteți identitatea personalului medical implicat în administrarea tratamentului dvs.?

Da:  Nu:

*"Document care conține date cu caracter personal protejate de Regulamentul general de Protecție a Datelor (UE) 679/2016"*

## SPITALUL DE BOLI CRONICE "SF. LUCA"

**13. Personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință cand a venit in contact cu dvs?**

Da:  Nu

**14. Ati cumpărat medicamente sau alte materiale medicale necesare tratamentului initiat pe perioada internarii?**

Da:  Nu

**15. Cum ați ajuns să vă internați în spitalul nostru (încercuiți 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 ambulanța

**16. Ati fost informat cu privire la momentul externarii?** Da:  Nu

**17. Apreciați calitatea serviciilor primite in spitalul nostru bifand situatia pe care o considerati potrivita:**

Nr crt	Serviciul	a	b	c
		Nesatisfăcătoare	Bună	Foarte bună
17.1	Cum apreciați atitudinea personalului la primire			
17.2	Cum apreciați atitudinea personalului pe parcursul internării dvs. și calitatea comunicării cu acesta			
17.3	Cum apreciați îngrijirea acordată de medic			
17.4	Cum apreciați îngrijirea acordată de asistente			
17.5	Cum apreciați îngrijirea acordată de infirmiere			
17.7	Cum apreciați calitatea meselor servite (hrana) și distribuirea acestora			
17.7.1	Cum apreciați din punct de vedere cantitativ mesele pe care le-ati primit pe parcursul spitalizării			
17.7.2	Cum apreciați din punct de vedere al temperaturii de servire mesele pe care le-ati primit pe parcursul spitalizării?			
17.7.3	Cum apreciați din punct de vedere al proaspătirii alimentelor, mesele pe care le-ati primit pe parcursul spitalizării?			

*"Document care conține date cu caracter personal protejate de Regulamentul general de Protecție a Datelor (UE) 679/2016"*

**SPITALUL DE BOLI CRONICE "SF. LUCA"**

17.8	Cum apreciați calitatea condițiilor de cazare-salon (caldura, televizor, etc)			
17.9	Cum apreciați calitatea grupurilor sanitare			
17.10	Cum apreciați curățenia în ansamblu			
17.11	Cum apreciați aspectul lenjeriei și al efectelor de spital			

**18. Considerați că drepturile dvs ca pacient au fost respectate pe perioada spitalizării?**

Da Nu 

**19. Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace, inclusiv bani, un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestuia?**

Da: Nu 

**20. Vi s-a solicitat consimțământul cu privire la colectarea, prelucrarea și stocarea datelor cu caracter personal, conf. Regulamentului General pentru protecția datelor cu caracter personal nr. 679/2016?**

Da: Nu 

**21. Vă rugăm să ne comunicați care este impresia dumneavoastră generală:**

a) nemulțumit b) mulțumit c) foarte mulțumit 

**22. Dacă aveți ceva de adăugat privind propuneri de îmbunătățire:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Data completării chestionarului:

Vă mulțumim pentru colaborare!

*"Document care conține date cu caracter personal protejate de Regulamentul general de Protecție a Datelor (UE)679/2016"*