

Nr inreg: 3215/08.03.2022

CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACȚIEI PACIENTULUI

Versiune 21 februarie 2022

Stimată doamnă / Stimat domn,

În vederea aprecierii îngrijirilor medicale pe care le-ați primit în *Instytutul Oncologic Bucuresti* și a creșterii calității acestora, vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde întrebărilor din chestionarul de mai jos.

Răspundeți la întrebări bifând/încercuind varianta care descrie cel mai bine situația dumneavoastră. **Nu trebuie să vă semnați, acest chestionar este anonim!** După completare, chestionarul va fi depus la registratura secției.

În cazul pacienților fără discernământ, completarea chestionarului se realizează de către aparținători.

Acest chestionar a fost completat de: a) pacient b) aparținător

- Sexul pacientului este a) bărbat b) femeie
- Vârsta pacientului _____ ani
- În ce secție ați fost internat? _____
- În perioada cât ați stat în spital, v-au fost aduse la cunoștință drepturile Dvs.? a) da b) nu
- Ati fost informat cu privire la regulile spitalului si responsabilitatile Dvs. ca pacient ? a) da b) nu
- La internare, ați fost însoțit pe secție de:
 - a) personal sanitar b) aparținători (membrii familiei, prieteni, vecini)
 - c) ați mers singur d) nu știu

7. Pe o scala de la 1 la 5, ce nota ati acorda pentru conditiile si ambientul din sectia unde ati fost internat/a?

	1	2	3	4	5
	Total nesatisfăcător	Parțial nesatisfăcător	Satisfăcător	Bine	Foarte bine
7.1. aspect și dotare salon	1	2	3	4	5
7.2. aspect și dotare spații comune	1	2	3	4	5
7.3. aspectul curții interioare	1	2	3	4	5
7.4. aspect lenjerie/efecte	1	2	3	4	5
7.5. curățenie	1	2	3	4	5
7.6. calitatea/distribuirea hranei	1	2	3	4	5

8. La consulturile / investigații de pe alte secții/altă unitate sanitară, ați fost însoțit de:

- a) personal sanitar b) aparținători (membri de familie, prieteni, vecini) c) ați mers singur

9. Pe o scala de la 1 la 5, ce nota ati acorda interactiunii Dvs. cu personalul nostru ?

	1	2	3	4	5
	Total nesatisfăcător	Parțial nesatisfăcător	Satisfăcător	Bine	Foarte bine
Atitudinea personalului					
9.1. medicului curant	1	2	3	4	5
9.2. asistentelor	1	2	3	4	5
9.3. infirmierelor	1	2	3	4	5
Calitatea îngrijirilor medicale acordate de:					
9.4. medicul curant	1	2	3	4	5
9.5. asistentele medicale	1	2	3	4	5
9.6. infirmiere	1	2	3	4	5
9.7. calitatea/distributia hranei	1	2	3	4	5
9.8. Timpul/atenția acordate de medicul curant pentru consultarea dumneavoastră ?	1	2	3	4	5
9.9. Informațiile primite referitor la boală, tratament, risc operator, prognostic, riscurile în cazul refuzului tratamentului sau intervenției	1	2	3	4	5

10. Ați fost informat asupra modului de administrare a medicamentelor?

- a) da, întotdeauna b) da, uneori c) nu, niciodată

11. Administrarea medicamentelor pe cale orală:

11.1. s-a făcut sub supravegherea asistentei a) da, întotdeauna b) da, uneori c) niciodată

11.2. ați primit medicamente pentru câte o zi de tratament a) toate odată b) împărțite în prize

12. Medicația prescrisă de medicul curant și care vi s-a administrat pe timpul internării a fost:

- a) asigurată de către spital
 b) adusă de acasă
 c) am cumpărat din bani proprii pe timpul internării
 d) parțial asigurată de spital, parțial adusă/cumpărată

13. Ați oferit sau vi s-au solicitat bani sau atenții de către personalul spitalului?: a) da b) nu

14. Dacă ar fi necesar să vă reinternati, ați opta pentru același spital?

- a) în mod cert da b) probabil ca da c) în mod categoric nu

d) nu se va mai intampla (vă rugăm prezentați motivul, de exemplu: pentru ca nu locuiesc în apropierea spitalului)

15. Va rugam sa adaugati **observații și sugestii** pe care le considerați importante referitoare la **aspectele pozitive și/sau negative** ale îngrijirii medicale pe timpul spitalizării, ambientul spitalului, comunicarea cu personalul medico-sanitar etc.

Vă mulțumim pentru colaborare !