F.PS 12-01

**CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACŢIEI PACIENŢILOR**

***- INTERNARE CONTINUĂ –***

*Stimată / stimate doamnă / domn,*

În vederea aprecierii îngrijirilor medicale pe care le-aţi primit în Spitalul Judetean de Urgenta Dr.Tr.Severin şi a creşterii calităţii acestora, vă rugăm să aveţi amabilitatea de a răspunde întrebărilor din chestionarul de mai jos şi de a depune acest chestionar în cutia poştală a pacientului dispusă pe holul secţiei medicale în care aţi fost internat/ă în regim de spitalizare continuă, în proximitatea sălii de tratamente. Respectivele cutii poştale sunt inscripţionate cu o etichetă pe care este înscris: „*Colectare chestionare de evaluare a satisfacţiei pacienţilor – internare continuă”.*

Răspundeţi la întrebări bifând varianta care descrie cel mai bine situaţia dumneavoastră.

Nu trebuie să vă semnaţi, acest chestionar este anonim. Colectarea şi prelucrarea informaţiilor obţinute din prezentul Chestionar se face cu respectarea prevederilor art. 19 (Confidenţialitatea şi securitatea prelucrărilor) din Legea nr. 677/2001 pentru protecţia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal şi libera circulaţie a acestor date, cu modificările şi completările ulterioare.

Răspunsurile dvs. sunt importante pentru noi!

*În cazul pacienţilor fără discernământ, completarea chestionarului se poate realiza de către aparţinători (membri de familie, prieteni, vecini).*

1. În ce secţie ati fost internat?................................................................................................
2. Pe perioada internării în spital, v-au fost aduse la cunoştinţă drepturile dvs.?  da  nu
3. Consideraţi că v-au fost respectate drepturile dvs ca pacient ?  da  nu
4. Dacă aţi răspuns cu “Nu” la întrebarea precedentă, motivaţi: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

1. La internare aţi fost informat cu privire la regulile secţiei si responsabilităţile dvs ca pacient?  da  nu
2. La internare, aţi fost însoţit pe secţie de:

 personal sanitar  aparţinători  aţi mers singur  nu ştiu

1. Vă rugăm să acordaţi calificative pentru următoarele servicii:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 7.1 | Cazare |  foarte bine |  bine |  nesatisfăcător |
| 7.2 | Aspectul /calitatea patului, lenjeriei, efectelor |  foarte bine |  bine |  nesatisfăcător |
| 7.3 | Curăţenie |  foarte bine |  bine |  nesatisfăcător |
| 7.4 | Calitatea hranei |  foarte bine |  bine |  nesatisfăcător |
| 7.5 | Diversitatea meniurilor |  foarte bine |  bine |  nesatisfăcător |
| 7.6 | Calitatea distribuţiei şi modului de servire a hranei |  foarte bine |  bine |  nesatisfăcător |
| 7.7 | Atitudinea personalului de la camera de gardă |  foarte bine |  bine |  nesatisfăcător |
| 7.8 | Timpul acordat de medicul curant pentru consultaţia d-voastră |  foarte bine |  bine |  nesatisfăcător |
| 7.9 | Calitatea ingrijirilor medicale acordate de medicul curant |  foarte bine |  bine |  nesatisfăcător |
| 7.10 | Calitatea ingrijirilor medicale acordate de asistente medicale |  foarte bine |  bine |  nesatisfăcător |
| 7.11 | Calitatea ingrijirilor medicale acordate de infirmiera |  foarte bine |  bine |  nesatisfăcător |
| 7.12 | Amabilitatea personalului medical |  foarte bine |  bine |  nesatisfăcător |
| 7.13 | Disponibilitatea personalului medical |  foarte bine |  bine |  nesatisfăcător |

1. La explorările de pe alte secţii/altă unitate sanitară, aţi fost însoţit de:

 personal sanitar  aparţinători  aţi mers singur

1. În situaţia în care pe durata spitalizării a fost necesar transportul dumneavoastră intern între diferite sectoare medicale, v-a fost asigurat, după caz, un suport medical adecvat (brancarde/tărgi, fotolii rulante prevăzute cu sisteme de siguranţă)?

 da  nu  nu a fost cazul

 da, dar acestea nu erau prevăzute cu sisteme de siguranţă şi de asigurare a integrităţii fizice

1. În momentul în care aţi primit medicamentele, aţi fost instruit asupra modului de administrare (pe cale orală, rectală, vaginală sau cutanată)?

 da, întotdeauna  da, uneori  nu, niciodată

1. Administrarea medicamentelor (pe cale orală, rectală, vaginală sau cutanată) s-a făcut sub supravegherea asistentei?

 da, întotdeauna  da, uneori  nu, niciodată

1. Medicamentele cu administrare pe cale orală, rectală, vaginală sau cutanată (după caz) le-aţi primit pe toate pentru 1 zi de tratament?

 toate odată neîmpărţite în prize  toate odată împărţite în prize  câte o priză

1. Care este provenienţa medicaţiei prescrisă de medicul curant şi, care vi s-a administrat pe timpul internării dumneavoastră în acest spital?

 Întreaga medicaţie mi-a fost asigurată de către spital

 Parte din medicaţia prescrisă am adus-o de acasă

 Parte din medicaţia prescrisă a fost necesar să o cumpăr pe timpul internării

 Întreaga medicaţie mi-am cumpărat-o/am adus-o de acasă

1. Ati fost multumit de ingrijirile acordate?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 14.1 | În timpul zilei |  da |  nu |
| 14.2 | În timpul noptii |  da |  nu |
| 14.3 | Sâmbăta, duminica şi sărbătorile legale |  da |  nu |

1. Care este părerea dumneavostră despre ambientul spitalului?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 15.1 | Privind aspectul salonului |  foarte bine |  bine |  nesatisfăcător |
| 15.2 | Privind aspectul spaţiilor comune (hol, toalete) |  foarte bine |  bine |  nesatisfăcător |
| 15.3 | Privind aspectul curţii interioare |  foarte bine |  bine |  nesatisfăcător |

1. Cum apreciaţi calitatea informaţiilor primite pe perioada internării?

 foarte bine  bine  nesatisfăcător

1. Cum apreciaţi calitatea comunicării cu personalul care v-a acordat îngrijiri?

 foarte bine  bine  nesatisfăcător

1. Vă rugăm sa acordaţi calificativ pentru serviciile oferite de spital:

 foarte bine  bine  nesatisfăcător

1. Dacă ar fi necesar să vă reinternaţi, aţi opta pentru acelaşi spital?

 în mod cert da  probabil ca da  în mod categoric nu

1. Dacă o altă persoană ar avea nevoie de un serviciu medical disponibil în acest spialului, i-aţi recomanda să ni se adreseze?

 da  probabil că da  probabil că nu  nu, în niciun caz

Observaţii şi sugestii referitoare la aspectele pozitive şi/sau negative ale îngrijirii medicale din timpul spitalizării:

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

VĂ MULŢUMIM PENTRU COLABORARE!

După completare, chestionarul se depune in cutia poştala a pacientului dispusa la intrarea in sectie, pe care este înscris: „*Colectare chestionare de evaluare a satisfacţiei pacienților pentru servicii medicale*„.