



CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI BAIJA MARE
SPITALUL DE PNEUMOFTIZIOLOGIE
“Dr. Nicolae Rușdea”
BAIA MARE



430092 Baia Mare • str. Dr. Victor Babes nr. 34 • tel.:(004) 0262-276.897 • fax: (004) 0262 276.730
Email: secretariat@spitalpneumobaiamare.ro

CHESTIONAR PRIVIND SATISFACTIA PACIENTULUI/APARTINATORULUI

Stimată Doamna / Stimate Domn,

În vederea aprecierii serviciilor medicale pe care le-ați primit în spital 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 POȘTALĂ A PACIENTULUI”, care se află la intrarea în fiecare secție unde sunteți internat. Acest chestionar se adresează persoanelor cu discernământ care au împlinit vârsta de 18 ani. În cazul copiilor sau a pacienților fără discernământ, completarea chestionarului se realizează de către aparținători. Pentru situațiile pacienților fără discernământ temporar chestionarele se vor completa numai în momentul în care pacientul are discernământ. Opiniile exprimate în cadrul chestionarului se referă doar la această internare.

Nu trebuie să vă semnați, acest chestionar este anonim și confidențial !!!
Răspunsurile dumneavoastră sunt importante pentru noi!!!

Calitatea d-voastră: pacient aparținător

Elemente de socio-demografie (bifați situația care vi se aplică)

D1. Sexul

1. Masculin 2. Feminin

D2. Vârsta

1. <20 de ani 2. 20-29 ani 3. 30-39 ani 4. 40-49 ani
5. 50-59 ani 6. 60-69 ani 7. 70 <

D3. Mediul de rezidență

1. Urban 2. Rural

D4. Ultima școală absolvită

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

1. Cum ați ajuns să apelați la internare pentru spitalul nostru (bifați una din variantele de răspuns)

- a. V-ati prezentat direct la camera de garda?
- b. Ați avut trimitere de la medicul dumneavoastră de familie?
- c. Ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator?
- d. Ați venit cu ambulanța?
- e. Alte surse.

2. La internare ați primit informații din partea medicului curant cu privire la drepturile si obligațiile dvs. ca și pacient în spitalul nostru?

(bifați situația care vi se aplică)

da nu

3. Cât de mulțumiți sunteți de următoarele aspecte?

	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit

a. Calitatea comunicării cu personalul medical.				
b. Amabilitatea și disponibilitatea personalului medical.				
c. Calitatea serviciilor medicale primite în acest spital.				
d. Modul în care v-au fost respectate drepturile de pacient.				
e. Timpul de așteptare până la prima examinare de către medic.				
f. Modul în care ați fost consultat de medic.				
g. Tratamentul primit în perioada de spitalizare.				
h. Calitatea informațiilor primite.				
i. Calitatea îngrijirii acordate de medic.				
j. Calitatea îngrijirii acordate de asistente și satisfacția privind planul de îngrijire.				
k. Calitatea îngrijirii acordate de infirmiere.				

*) în cazul în care răspunsul dvs este unul negativ vă rugăm să detaliați în câteva cuvinte:

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

4. Afirmațiile despre medicul care v-a tratat sunt adevărate?

	DA	NU
Mi-a acordat respectul și atenția cuvenite unui pacient.		
A răspuns la întrebările puse de mine.		
S-a ocupat cu atenție de cazul meu.		

5. Afirmațiile despre asistentele/asistenții medicali sunt adevărate?

Mi-a acordat respectul și atenția cuvenite unui pacient.		
A răspuns la întrebările puse de mine.		
A respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic.		

6. Ați fost informat sau vi s-a explicat de către personalul medico-sanitar despre:

a. cum va decurge examinarea medicală? Da Nu

b. cum se recoltează probele de sânge? Da Nu

7. Pe perioada internării:

	DA	NU
Vi s-a asigurat suport medical pe parcursul transportului intern/deplasării în interiorul spitalului?		
Ați solicitat serviciile unui medic preferat?		
Ați primit serviciile unui medic preferat?		
Ați solicitat o a doua opinie medicală vis a vis de diagnosticul pentru care ați fost internat, pe perioada internării?		
Ați primit o altă opinie medicală pe perioada internării?		
Fiolele s-au deschis în fața dumneavoastră?		
Ați fost informat pe înțelesul dumneavoastră despre boală, tratament, risc operator, prognostic?		

8. Cum apreciați , din punct de vedere al confortului, al mediului ambiant, următoarele condiții din spital?

	Foarte bune	Bune	Proaste	Foarte proaste
Iluminatul spațiilor/încăperilor.				
Programul de vizită.				
Funcționalitatea grupurilor sanitare.				
Condițiile de cazare - salon, aspectul lenjeriei și a efectelor de spital.				
Calitatea meselor servite și a serviciului de distribuire.				
Curățenia în ansamblu.				

9. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical, v-ați întoarce în acest spital?
(bifați situația care vi se aplică)

DA	NU

10. Cum v-au fost aduse la cunoștință drepturile pacientului (bifați situația care vi se aplică)

- a) verbal-asistentă medicală/medic curant b) prin afișaj c) formular în foaie

11. Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijilor de care ați avut nevoie? Vi s-au cerut bani într-un fel sau altul sau atenții din partea personalului spitalului?

Personal medico-sanitar	DA	NU
a.De către medici		
b. De către asistente/asistenți medicali		
c.De către infirmiere/îngrijitoare de curățenie		
d.De către personal auxiliar		

12. Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestora?

	DA	NU
Medici		
Asistente/asistenți medicali		
Infirmiere/îngrijitoare de curățenie		
Personal auxiliar		

13. Cunoașteți faptul că puteți sesiza , prin Consiliul de Etică al spitalului , orice faptă care încalcă etica sau deontologia medicală (atitudine, lipsă de profesionalism, lipsa acordului GDPR, lipsa acordului informat al pacientului, alte încălcări ale drepturilor pacientului, condiționarea actului medical, etc.)

a. DA

b. NU

14. Aveți observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive și/sau negative ale îngrijirilor medicale din timpul spitalizării:

a) da* b) nu

*) dacă da, vă rugăm să detaliați în câteva cuvinte:

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

15. În ce secție ați fost internat

Vă mulțumim pentru colaborare!

Data completării chestionarului:

Notă: Colectarea informațiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea Regulamentului (UE) 2016/679, Regulamentul General de Protecția Datelor.