

Chestionar de feedback al pacientului

(spitalizare de zi și ambulatorie)

Stimate aparținător,

Clinica noastră realizează în rândul pacienților un sondaj de opinie cu privire la calitatea serviciilor oferite. Acest demers se derulează permanent în cadrul clinicii noastre și are ca obiectiv creșterea calității serviciilor oferite și îmbunătățirea comunicării.

Având în vedere calitatea dumneavoastră, vă informăm că drepturile și obligațiile ce vă revin conform legislației în vigoare sunt postate la avizierul clinicii (holul central) și pe site-ul clinicii în scopul de a vă informa cu privire la aceste aspecte importante pentru dumneavoastră.

Vă rugăm să citiți cu atenție informațiile referitoare la drepturile și obligațiile ce vă revin în calitate de pacient și asigurați-vă să completați chestionarul anexat. La plecare, vă rugăm să depuneți chestionarul completat în recipientul cu această destinație aflat la ieșirea din clinică.

Vă mulțumim că acordați atenția cuvenită acestui chestionar și vă așteptăm să reveniți !

Modalitatea de răspuns este de a încercui, la fiecare întrebare, cifra care corespunde răspunsului cel mai apropiat opiniei dumneavoastră. Fiecare linie din tabel reprezintă o întrebare și necesită un răspuns.

Atenție!

Acest chestionar este confidențial și anonim și vizează doar prelucrări statistice care au ca obiect înțelegerea opiniilor pacienților cu privire la calitatea serviciilor oferite.

Opiniile exprimate de dumneavoastră în cadrul chestionarului trebuie să se refere doar la această internare.

Date statistice (vă rugăm încercuiți/completați):

Sexul persoanei care a răspuns la chestionar:

Bărbătesc Femeiesc

Vârsta respondentului: ani

Ultima școală absolvită:

1. Școală elementară (4 clase, 10 clase, școală profesională)

2. Școală medie (liceu, școală postliceală)

3. Școală superioară (universitate, master, doctorat)

Rezidența:

1. În mediul urban

2. În mediul rural

Cabinetul de

.....
Data internării / consultației:

Q1. Cât de mulțumit sunteți, în general, de ... ?

a. calitatea serviciilor medicale primite în această clinică ?

b. ... modul în care v-au fost respectate drepturile ?

Q2. Cât de mulțumit ați fost de ... ?

a. ... timpul de așteptare până la examinarea de către medic ?

b. ... modul în care ați fost consultat de către medicul curant?

c. ... tratamentul primit în urma consultației ?

Q3. În ce măsură afirmațiile despre medicul care v-a tratat sunt adevărate ?

a. ... Mi-a acordat respectul și atenția cuvenite.

b. ... A răspuns la întrebările puse de mine.

c. ... S-a ocupat cu atenție de cazul meu.

d. ... A înțeles problemele medicale ale mele.

e. ... A manifestat interes în rezolvarea problemei medicale.

Q4. În ce măsură afirmațiile despre asistentele medicale / asistenții medicali sunt adevărate ?

a. ... Mi-a acordat respectul și atenția cuvenite pacientului.

b. ... A răspuns la întrebările puse de mine.

c. ... A respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic.

d. ... A înțeles problemele medicale ale mele.

e. ... A manifestat interes în tratarea mea.

Q5. În ce măsură ați fost informat sau vi s-au explicat de către personalul medico – sanitar despre ... ?

a. ... cum va decurge examinarea medicală.

b. ... cum se recoltează probele de sânge / biologice.

c. ... modul de administrare a medicamentelor.

d. ... rezultatul analizelor dumneavoastră.

e. ... riscurile tratamentului indicat de medic.

f. ... consecințele unui posibil refuz / opririi actului medical recomandat de medic.

g. ... posibilele tratamente alternative pentru afecțiune.

h. ... posibilele riscuri generate de lipsa igienei.

i. ... posibilele riscuri generate de identificarea greșită a pacientului.

	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit	
	1	2	3	4	5
	++	+	0	-	--

Q6. Pe perioada internării ... ?

- a. ... ați solicitat serviciile unui medic preferat ? da nu
- b. ... ați primit serviciile unui medic preferat ? da nu
- c. ... ați solicitat și o altă opinie medicală, referitoare la diagnosticul medicului curant? da nu
- d. ... ați primit o altă opinie medicală pe perioada internării ? da nu

Q7. Pe perioada internării, medicamentele și materialele sanitare au fost asigurate ?

- a. ... integral de spital. da nu
- b. ... în mare măsură din resursele clinicii (am cumpărat medicamente simple). da nu
- c. ... în mică măsură din resursele clinicii (am cumpărat medicamente scumpe). da nu
- d. integral de mine. da nu

Q8. Cum apreciați, din punct de vedere al confortului, următoarele condiții din spital ?

- a. ... Iluminatul electric și natural al spațiilor și încăperilor din clinică. ○ ○ ○ ○ ○
- b. ... Temperatura și ambientul (decorarea, ornamentarea, aerisirea, ventilarea) din salon. ○ ○ ○ ○ ○
- c. ... Aspectul interior și exterior al clădirii, curățenia generală. ○ ○ ○ ○ ○
- d. ... Funcționalitatea grupurilor sanitare. ○ ○ ○ ○ ○
- e. ... Condițiile de cazare din salon (efectele și lenjeria de pat, starea mobilierului) ○ ○ ○ ○ ○
- f. ... Faptul că ați fost însoțit și sprijinit pe timpul deplasării prin clinică. ○ ○ ○ ○ ○

Q9.1. În momentul plecării ați fost informat de suma cheltuită pentru spitalizarea dumneavoastră prin oferirea unei copii a decontului de cheltuieli ? da nu

Q9.2. V-ați gândit să solicitați informații despre suma cheltuită pentru spitalizare (decontul de cheltuieli)? da nu

Q10. În clinică sunt afișe care să prezinte drepturile și/sau obligațiile pacienților / aparținătorilor? da nu

Q11. Cărui personal ați oferit din propria inițiativă bani sau alte atenții ca recunoștință pentru modul în care ați fost îngrijit?

- a. Medicilor da nu
- b. Asistentelor medicale da nu
- c. Personalului auxiliar (personal de pază etc). da nu

Q12. Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenții de către personalul spitalului?

- a. De către medici da nu
- b. De către asistente / asistenți. da nu
- c. De către personalul auxiliar (agenți de pază etc.) da nu

Q13. Cunoașteți faptul că puteți sesiza, consiliului de conducere al spitalului, orice faptă care încalcă etica sau deontologia medicală (atitudine lipsită de profesionalism, lipsa acordului informat al pacientului, alte încălcări ale drepturilor pacientului, condiționarea actului medical)? Formularul de sesizare se poate accesa pe site-ul clinicii sau poate fi solicitat de la recepția clinicii !! da nu

Q14. Sunteți satisfăcut/ă de starea generală a dumneavoastră la externare în raport cu afecțiunile avute, astfel că veți mai reveni la noi sau ne veți recomanda prietenilor sau cunoscuților ? da nu

Alegeți 3 cuvinte care exprimă impresia d-voastră generală despre ambulatorul nostru !

Vă rugăm să menționați câteva observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive și / sau negative ale spitalizării în clinica noastră !

- Curățenie Mizerie
- Ordine Dezordine
- Disciplină Aglomerație
- Lux Sărăcie

Vă mulțumim pentru implicarea dumneavoastră în acest important demers !