**CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACTIEI PACIENTILOR**

Acest chestionar este menit sa ne sprijine in perfectionarea calitatii serviciilor oferite de catre spitalul nostru.

Opinia dumneavoastra este foarte importanta pentru noi!

Va rugam sa aveti amabilitatea de a raspunde intrebarilor din chestionarul de mai jos, iar dupa completarea acestuia, sa il depuneti la receptie, in locurile special amenajate pentru colectarea lor.

Chestionarul este anonim, iar completarea lui nu va dura mai mult de 5 minute.

Completarea chestionarului se face de preferinta de pacient, dar in cazuri speciale se poate recurge la asistenta din partea familiei sau a unui membru al echipei de ingrijire. In cazul pacientilor cu discernamantul alterat, va fi completat de un membru al familiei.

1. **Genul pacientului**: masculin feminin
2. **Decada de varsta**:

18-24 ani 25-30 ani 31-40 ani 41-50 ani

51-60 ani 61-70 ani 71-80 ani Peste 80 de ani

1. **Mediul de rezidenta**: rural

urban

1. U**ltima forma de scolarizare absolvita:**

primara gimnaziala liceu facultate

1. **Stare civila**:

casatorit/a necasatorit/a divortat/a concubinaj vaduv/a

1. **Sectia in care ati fost internat**

Cardiologie Ingrijiri paliative Neurologie Psihiatrie Recuperare medicală

1. **Ati fost multumit de modul de programare?**

da nu necesita imbunatatiri nu știu/nu raspund

sugestii

1. **De unde ati aflat de Spitalul de Recuperare Polaris?**

de la medicul de familie

de la medicul specialist

de pe internet

de pe banner-ele afisate in oras

de la prieteni

din alta parte (de unde?)

1. **Cum ati hotarit sa va adresati pentru internare in acest spital?**

cu trimitere de medicul de familie

cu trimitere de medicul curant de specialitate

din proprie inițiativă

altele\*

\*precizati

1. **Ati fost multumit de informatiile oferite la Receptie?**

da nu necesita imbunatatiri nu știu/nu raspund

sugestii

1. **Ati fost multumit de prezenta personalului medical in timpul deplasarilor dumneavoastra in interiorul spitalului?**

da nu necesita imbunatatiri nu știu/nu raspund

sugestii

1. **Ati fost multumit de informatiile oferite in timpul internarii de catre medicul curant?**

da nu necesita imbunatatiri nu știu/nu raspund

sugestii

1. **Cand ati intrat prima data in spital, ce impresie v-ati facut?**

curatenie lux aglomeratie dezordine

disciplina liniste saracie mizerie

altele

1. **La internare ati fost informat cu privire la clauzele contractuale, drepturile si responsabilitatile dumneavoastra, ca pacient?**

da nu nu știu/nu raspund

1. **Informatiile primite au fost clare, pe intelesul dumneavoastra?**

da nu necesita imbunatatiri nu știu/nu raspund

sugestii

1. **Considerati ca pe parcursul internarii, in salonul dumneavoastra a fost facuta curatenie ori de cate ori a fost necesar?**

da nu necesita imbunatatiri nu știu/nu raspund

sugestii

1. **Medicamentele administrate in spital**

au fost eliberate de spital

au fost aduse de acasă

o parte au fost eliberate de spital, o parte au fost cumpărate de la farmacie, la indicația medicului

medicamentele luate cronic au fost aduse de acasă

1. **Apreciati pe o scala de la 1 la 5 calitatea serviciilor oferite de catre spital:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1  total nesatisfacatore | 2  partial nesatisfacatore | 3  satisfacatoare | 4  buna | 5  foarte buna | nu stiu / nu raspund |
| curatenie |  |  |  |  |  |  |
| cazare |  |  |  |  |  |  |
| calitate pat |  |  |  |  |  |  |
| calitate lenjerie |  |  |  |  |  |  |
| calitate alimentatie |  |  |  |  |  |  |
| varietatea meniurilor |  |  |  |  |  |  |
| calitatea distributiei si a modului de servire |  |  |  |  |  |  |
| amabilitatea / disponibilitatea personalului medical |  |  |  |  |  |  |
| amabilitatea / disponibilitatea personalului auxiliar |  |  |  |  |  |  |
| timpul acordat de medicul curant |  |  |  |  |  |  |
| calitatea ingrijirilor acordate de medicul curant |  |  |  |  |  |  |
| calitatea ingrijirilor acordate de catre asistentele medicale |  |  |  |  |  |  |
| calitatea ingrijirilor acordate de catre infirmiere |  |  |  |  |  |  |
| amabilitatea personalului medical |  |  |  |  |  |  |
| disponibilitatea personalului medical |  |  |  |  |  |  |

1. **Impresia dumneavoastra generala la externare**:

foarte multumit multumit nemultumit necesita imbunatatiri

nu știu/nu raspund

sugestii

1. **Daca ar fi necesar sa va reinternati, ati opta pentru acelasi spital**?

da nu nu știu/nu raspund

1. **Ati recomanda altor persoane Spitalul de Recuperare Polaris?**

da nu nu știu/nu raspund

1. **Considerati ca v-au fost respectate drepturile dumneavoastra ca pacient?**

da nu necesita imbunatatiri nu știu/nu raspund

sugestii

1. **Va rugam sa mentionati observatii si sugestii referitoare la aspecte pozitive si/sau negative ale ingrijirilor medicale din timpul spitalizari**

\*Chestionarul a fost : completat de pacient singur   
 completat de aparținători

completat de pacient cu ajutorul unui aparținător

completat de pacient cu ajutorul unui personal medical

**Va multumim pentru raspunsurile la acest chestionar si pentru sugestiile făcute.**

**Observatiile dumneavoastra ne vor ajuta in perfectionarea continua a activitatii de ingrijire a pacientilor internati in spitalul nostru.**

**Data completarii**: