

Centrul Clinic De Boli Reumatismale "Dr. Ion Stoia" – Bucuresti

Str. Thomas Masaryk nr. 5, Sector 2, București Telefon: 021/211.68.48, Fax: 021/212.33.79 E-mail: secretariat@centru-reumatologie.ro Website: www.reumatologiedrstoia.ro

CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACTIEI PACIENȚILOR

STIMATE PACIENT,

acest chestionar este menit să ne ajute la creșterea calității serviciilor oferite în cadrul spitalului



Acest chestionar este confidențial și anonim. Acest chestionar nu se semnează.

După completare vă rugăm să introduceți chestionarul în cutia destinată colectării acestora, aflată pe holul secției.

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

Modalitatea de răspuns este de a bifa cu un semn de tipul „x” sau „✓”, o singură dată, pentru fiecare întrebare în parte. Fiecare linie din tabel reprezintă o întrebare și necesită un răspuns.

Vă mulțumim anticipat pentru implicarea dvs. în acest demers important!

1. Când ați intrat prima data in acest spital ce impresie v-a făcut? Alegeți 3 cuvinte care descriu cel mai bine situația!	
Curățenie	
Lux	
Aglomerare	
Dezordine	
Mizerie	
Disciplină	
Liniște	
Sărăcie	

2. Cât de mulțumit sunteți, în general, de... ?	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nemulțumit	Foarte Nemulțumit
a. calitatea condițiilor de cazare - salon (dotare, iluminat, facilități)				
b. calitatea hranei, a distribuirii și modul de servire a alimentației				
c. aspectul lenjeriei și al efectelor de spital pentru pacienți				
d. curățenia generală din spital				
e. funcționalitatea grupurilor sanitare (băi și WC)				
f. semnalizarea serviciilor medicale/laboratoarelor/altele				

3. Cât de mulțumit sunteți, în general, de... ?	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nemuțumit	Foarte Nemuțumit
a. activitatea și implicarea medicului				
b. activitatea și implicarea asistentelor medicale				
c. activitatea și implicarea infirmierelor				
d. comunicarea și informațiile oferite de personalul medico-sanitar referitoare la recoltarea probelor, rezultatele analizelor, tratamentul administrat				
e. modul de asigurare cu materiale sanitare și medicamente, alte investigații medicale				
f. atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate				

Aspecte		Da	Nu
4.	Ați fost primit cu amabilitate de la început?		
5.	Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, prognostic?		
6.	Ați primit din partea medicului curant/asistentului medical informații referitoare la drepturile și obligațiile pacientului/asiguratului în unitatea noastră?		
7.	Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenții de către personalul spitalului?		
8.	Vi s-a cerut să cumpărați medicamente în timpul internării?		
9.	Daca un apropiat, un prieten sau alta persoana ar avea nevoie de un serviciu medical despre care știți ca este disponibil aici, i-ați recomanda să vină?		
10.	Dacă ați avea nevoie de un serviciu medical disponibil in această unitate ați reveni aici?		
11.	A fost nevoie să recompensați un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestuia?		

**12. După perioada petrecută în spital:
Ce v-a plăcut cel mai mult?**

Ce nu v-a plăcut?

13. Sexul respondentului/cel care a răspuns la chestionar: Bărbat Femeie

Vârsta respondentului: _____ ani

14. Ultima școală absolvită:

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

Școală medie (liceu, școală postliceală)

Școală superioară (universitate, master, doctorat)

15. Rezidența:

În *mediul urban* (într- un oraș/municipiu indiferent de județ)

În *mediul rural* (într-o comună, indiferent de județ)

Secția în care a fost internat pacientul: _____ **Luna internării:** _____