

CHESTIONAR DE SATISFACTIE A PACIENTULUI

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

Selectați un singur răspuns pe fiecare linie (a, b). Fiecare linie reprezintă o întrebare!

- a. ...calitatea serviciilor medicale primite în acest spital?*
- 1.Foarte mulțumit-80%
- 2.Mulțumit-18%
- 3.Nici mulțumit, nici nemulțumit
- 4.Nemulțumit
- 5.Foarte nemulțumit
- b. ... modul în care v-au fost respectate drepturile de pacient?*
- 1.Foarte mulțumit-78%
- 2.Mulțumit-12%
- 3.Nici mulțumit, nici nemulțumit-10%
- 4.Nemulțumit
- 5.Foarte nemulțumit

Q2.Cât de mulțumit ați fost de...?

Selectați un singur răspuns pe fiecare linie (a, b, c). Fiecare linie reprezintă o întrebare!

- a. ... timpul de așteptare până la prima examinare de către medic, în cadrul secției în care ați fost internat?
- 1.Foarte mulțumit-75%
- 2.Mulțumit-15%
- 3.Nici mulțumit, nici nemulțumit-10%
- 4.Nemulțumit
- 5.Foarte nemulțumit
- b. ... modul în care ați fost consultat de medicul curant (care v-a îngrijit în secție)?
- 1. Foarte mulțumit-72%
- 2.Mulțumit-10%
- 3.Nici mulțumit, nici nemulțumit-18%
- 4.Nemulțumit
- 5.Foarte nemulțumit
- c. ... tratamentul primit în perioada de spitalizare?
- 1. Foarte mulțumit-70%
- 2.Mulțumit-15%
- 3.Nici mulțumit, nici nemulțumit-15%
- 4.Nemulțumit
- 5.Foarte nemulțumit

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

Selectați un singur răspuns pe fiecare linie (a, b, c, d, e). Fiecare linie reprezintă o întrebare!

- a. mi-a acordat respectul și atenția cuvenit unui pacient
- 1.În foarte mare măsură-78%
- 2.În mare măsură-20%
- 3.Nici mare, nici mică măsură-2%
- 4.În mică măsură

CHESTIONAR DE SATISFACTIE A PACIENTULUI

- 5.În foarte mică măsură
- b. a răspuns la întrebările puse de mine:
- 1.În foarte mare măsură-70%
 - 2.În mare măsură-25%
 - 3.Nici mare, nici mică măsură-5%
 - 4.În mică măsură
 - 5.În foarte mică măsură
- c. s-a ocupat cu atenție de cazul meu
- 1.În foarte mare măsură-77%
 - 2.În mare măsură-20%
 - 3.Nici mare, nici mică măsură-3%
 - 4.În mică măsură
 - 5.În foarte mică măsură
- d. a înțeles problemele mele medicale
- 1.În foarte mare măsură-68%
 - 2.În mare măsură-30%
 - 3.Nici mare, nici mică măsură-2%
 - 4.În mică măsură
 - 5.În foarte mică măsură
- e. a manifestat interes în rezolvarea problemei mele medicale
- 1.În foarte mare măsură-75%
 - 2.În mare măsură-23%
 - 3.Nici mare, nici mică măsură-2%
 - 4.În mică măsură
 - 5.În foarte mică măsură

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

Selectați un singur răspuns pe fiecare linie (a, b, c, d, e). Fiecare linie reprezintă o întrebare!

- a. mi-au acordat respectul și atenția cuvenită unui pacient
- 1.În foarte mare măsură-74%
 - 2.În mare măsură-24%
 - 3.Nici mare, nici mică măsură-2%
 - 4.În mică măsură
 - 5.În foarte mică măsură
- b. au răspuns la întrebările puse de mine
- 1.În foarte mare măsură-85%
 - 2.În mare măsură-15%
 - 3.Nici mare, nici mică măsură
 - 4.În mică măsură
 - 5.În foarte mică măsură
- c. au respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic
- 1.În foarte mare măsură-90%
 - 2.În mare măsură-10%
 - 3.Nici mare, nici mică măsură

CHESTIONAR DE SATISFACTIE A PACIENTULUI

- 4.În mică măsură
- 5.În foarte mică măsură
- d. au înțeles problemele mele medicale
 - 1.În foarte mare măsură-90%
 - 2.În mare măsură-10%
 - 3.Nici mare, nici mică măsură
 - 4.În mică măsură
 - 5.În foarte mică măsură
- e. au manifestat interes în tratarea mea
 - 1.În foarte mare măsură-92%
 - 2.În mare măsură-8%
 - 3.Nici mare, nici mică măsură
 - 4.În mică măsură
 - 5.În foarte mică măsură

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

Selectați un singur răspuns pe fiecare linie (a, b, c, d, e, f, g). Fiecare linie reprezintă o întrebare!

- a. ... cum va decurge examinarea medicală
 - 1.În foarte mare măsură-85%
 - 2.În mare măsură-15%
 - 3.Nici mare, nici mică măsură
 - 4.În mică măsură
 - 5.În foarte mică măsură
- b. ... cum se recoltează probele de sânge/biologice
 - 1.În foarte mare măsură-85%
 - 2.În mare măsură-15%
 - 3.Nici mare, nici mică măsură
 - 4.În mică măsură
 - 5.În foarte mică măsură
- c. ... modul de administrare a medicamentelor
 - 1.În foarte mare măsură-87%
 - 2.În mare măsură-13%
 - 3.Nici mare, nici mică măsură
 - 4.În mică măsură
 - 5.În foarte mică măsură
- d. ... rezultatul analizelor dumneavoastră
 - 1.În foarte mare măsură-92%
 - 2.În mare măsură-8%
 - 3.Nici mare, nici mică măsură
 - 4.În mică măsură
 - 5.În foarte mică măsură
- e. ... riscurile unei operații/intervenții chirurgicale/ale tratamentului indicat de medic

CHESTIONAR DE SATISFACTIE A PACIENTULUI

1. În foarte mare măsură-91%
 2. În mare măsură-9%
 3. Nici mare, nici mică măsură
 4. În mică măsură
 5. În foarte mică măsură
- f. ... consecințele unui posibil refuz/opririi actului medical recomandat de medic
1. În foarte mare măsură-80%
 2. În mare măsură-18%
 3. Nici mare, nici mică măsură-2%
 4. În mică măsură
 5. În foarte mică măsură
- g. ... posibilele tratamente alternative pentru afecțiunea dumneavoastră
1. În foarte mare măsură-93%
 2. În mare măsură-7%
 3. Nici mare, nici mică măsură
 4. În mică măsură
 5. În foarte mică măsură

Q6. Pe perioada internării ...?

Selectați un singur răspuns pe fiecare linie (a, b, c, d, e). Fiecare linie reprezintă o întrebare!

- a. ați fost internat prin serviciul de urgență
1. DA-70%
 2. NU-30%
- b. ați solicitat serviciile unui medic preferat
1. DA-60%
 2. NU-40%
- c. ați primit serviciile unui medic preferat
1. DA-75%
 2. NU-25%
- d. ați solicitat și o altă opinie medicală, referitoare la diagnosticul medicului curant, pe perioada internării
1. DA-15%
 2. NU-85%
- e. ați primit o altă opinie medicală, pe perioada internării
1. DA-20%
 2. NU-80%

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

Selectați un singur răspuns (1, 2, 3, 4).

1. Integral de spital.-90%
2. În mare măsură din resursele spitalului (am cumpărat medicamente simple, calmante, feșe, etc).-10%
3. În mică măsură din resursele spitalului (am cumpărat medicamente scumpe).

CHESTIONAR DE SATISFACTIE A PACIENTULUI

3. Integral de către mine (pacient, aparținători).

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

Selectați un singur răspuns pe fiecare linie (a, b, c, d, e, f). Fiecare linie reprezintă o întrebare!

a. Iluminatul spațiilor/încăperilor din spital

- 1.Foarte bune-94%
- 2.Bune-6%
- 3.Nici bune, nici proaste
- 4.Proaste
- 5.Foarte proaste

b. Temperatura din spital

- 1.Foarte buna-87%
- 2.Bune-13%
- 3.Nici bune, nici proaste
- 4.Proaste
- 5.Foarte proaste

c. Programul de primire a vizitelor

- 1.Foarte bun-90%
- 2.Bun-10%
- 3.Nici bune, nici proaste
- 4.Proaste
- 5.Foarte proaste

d. Curățenia generală din spital

- 1.Foarte buna-90%
- 2.Buna-10%
- 3.Nici bune, nici proaste
- 4.Proaste
- 5.Foarte proaste

e. Funcționalitatea grupurilor sanitare

- 1.Foarte buna-94%
- 2.Bune-6%
- 3.Nici bune, nici proaste
- 4.Proaste
- 5.Foarte proaste

f. Condițiile de cazare din salon

- 1.Foarte bune-90%
- 2.Bune10%
- 3.Nici bune, nici proaste
- 4.Proaste
- 5.Foarte proaste

Q9.1 În momentul întocmirii documentelor de externare, ați fost informați cu privire la suma cheltuită pentru spitalizarea dvs. prin oferirea unei copii a decontului de cheltuieli?

1. DA-93%
2. NU-7%

CHESTIONAR DE SATISFACTIE A PACIENTULUI

Q9.2 V-ați gândit să solicitați informații despre suma cheltuită pentru spitalizarea dvs. (prin decontul de cheltuieli)?

1. DA-25%
2. NU-75%

Q10. În cadrul spitalului sunt afișe care să prezinte drepturile și/sau obligațiile pacienților/asiguraților?

1. DA-100%
2. NU

Q11. Căror categorii de personal ați oferit din proprie inițiativă bani sau atenții ca recunoștință pentru modul în care ați fost îngrijit?

Selectați un singur răspuns pe fiecare linie (a, b, c, d). Fiecare linie reprezintă o întrebare!

a. Medicilor?

1. DA
2. NU-100%

b. Asistentelor medicale/Asistenților medicali?

1. DA
2. NU-100%

c. Infirmierelor?

1. DA
2. NU-100%

d. Personalului auxiliar (brancardieri, agenți de pază, etc)?

1. DA
2. NU-100%

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

Selectați un singur răspuns pe fiecare linie (a, b, c, d). Fiecare linie reprezintă o întrebare!

a. De către medici

1. DA
2. NU-100%

b. De către asistente/asistenți medicali

1. DA
2. NU-100%

c. De către infirmiere

1. DA
2. NU-100%

d. De către personalul auxiliar (brancardieri, agenți de pază, etc.)

1. DA
2. NU-100%

Q13. Cunoașteți faptul că puteți sesiza, prin Consiliul de Etică al spitalului, orice faptă care încalcă etica sau deontologia medicală (atitudine lipsită de profesionalism, lipsa

CHESTIONAR DE SATISFACTIE A PACIENTULUI

consimțământului informat al pacientului, alte încălcări ale drepturilor pacientului, condiționarea actului medical, ș.a.)?

1. DA-80%
2. NU-20%