



MINISTERUL TRANSPORTURILOR SI INFRASTRUCTURII
SPITALUL CLINIC NR.1 CF WITTING
Calea Plevnei nr.142-144
Tel.021.317.62.80 021.312.94.25 /Fax: 021.317.60.17
www.spitalcfwitting.ro E-mail: secretariat@spitalcfwitting.ro
Operator de date cu caracter personal nr.32927

CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACTIEI PACIENȚILOR ÎN CADRUL SPITALULUI CLINIC Nr. 1 CF WITING, BUCUREȘTI

Stimate pacient/apartinător

În vederea aprecierii îngrijirilor medicale pe care le-ați primit în Spitalul Clinic Nr. 1 CF Witting și a creșterii calității acestora, vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde întrebărilor din chestionarul de mai jos.

Chestionarele sunt anonime, confidentiale și vizează doar prelucrări statistice care au ca obiect înțelegerea opiniilor pacienților cu privire la calitatea serviciilor din Spital și vor fi utilizate cu scopul de a îmbunătăți calitatea serviciilor medicale, comunicarea în relația dintre personal și pacient/apartinător și siguranța pacientului.

În cazul pacienților fără discernământ, chestionarele vor fi completate de către însoțitori sau aparținători/tutori.

Colectarea informațiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederilor din Legea nr.190/2018 privind protecția datelor cu caracter personal.

Chestionarul poate fi completat în format fizic sau online pe pagina web a Spitalului.
Chestionarele completate în format letric vor fi predate asistentului șef de secție, la externare.

Vă rugăm să citiți cu atenție și să răspundeți la întrebări bifând varianta care descrie cel mai bine situația dumneavoastră sau completând spațiile punctate ale acestuia.

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

1. Vârsta dvs. ani

2. Mediul de rezidență:

urban rural

3. Ultima școală absolvită

primară (1-4 clase) gimnazială (5-8 clase) liceu facultate

4. Starea civilă

căsătorit/ă necăsătorit/ă concubinaj/ă văduv/ă divorțat/ă

5. Cum ați ajuns să apelați la internarea în spitalul nostru (bifați una din variantele de răspuns)?

V-ați prezentat direct la camera de gardă

Ați avut trimitere de la medicul dumneavoastră de familie

Ați venit cu trimitere de la medicul de ambulator

Ați venit cu ambulanța

Altă situație

6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?

prima internare reinternare

7. La internare ați primit brățară de identificare?

da nu

8. La internare, ați fost însoțită în secție/salon de:

personal desemnat aparținători (membri de familie, prieteni, vecini) am mers singur

9. La internare ați fost informat/ă cu privire la:

9.1. drepturile și obligațiile dumneavoastră ca pacient/ă

da nu

9.2. regulile de comportament în spital

da nu

9.3. regulile de igienă personală în spital

da nu

9.4. modalitatea de depunere a sugestiilor și reclamațiilor

da nu

10. Vă rugăm să acordați calificative pentru calitatea următoarelor servicii:

10.1. cazare (dotări, spații aferente, ambientul spitalului):

nesatisfăcător satisfăcător bine foarte bine

10.2. pat, lenjerie:

nesatisfăcător satisfăcător bine foarte bine

10.3. efecte de spital (cămașă, halat, papuci):

nesatisfăcător satisfăcător bine foarte bine

10.4. curățenie:

nesatisfăcător satisfăcător bine foarte bine

10.5. grupuri sanitare (băi/WC):

nesatisfăcător satisfăcător bine foarte bine

10.6. alimentație:

nesatisfăcător satisfăcător bine foarte bine

10.7. modul de servire a alimentației:

nesatisfăcător satisfăcător bine foarte bine

10.8. Sunteți mulțumită de curățenia și ambientul oferit în cadrul salonului și a spațiilor aferente?

nesatisfăcător satisfăcător bine foarte bine

10.9. Curățenia în salon se face:

ori de câte ori e nevoie cel puțin de două ori pe zi

10.10. Calitatea îngrijirilor medicale acordate de :

10.10.1. medicul curant:

nesatisfăcător satisfăcător bine foarte bine

10.10.2. asistentele medicale:

nesatisfăcător satisfăcător bine foarte bine

10.10.3. infirmiere:

nesatisfăcător satisfăcător bine foarte bine

11.12. Amabilitatea și disponibilitatea personalului medical:

nesatisfăcător satisfăcător bine foarte bine

12.13. Mobilitatea și disponibilitatea personalului sanitar:

nesatisfăcător satisfăcător bine foarte bine

11. Cât de mulțumit sunteți de curățenia în Spital? Nota 1 – 4 (o notă se acordă o singură dată, nota 1 fiind cea mai slabă, nota 4 fiind cea mai bună)

Foarte nemulțumit

Nemulțumit

Mulțumit

Foarte mulțumit

12. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului ? Notă 1 – 4 (o notă se acordă o singură dată, nota 1 fiind cea mai slabă, nota 4 fiind cea mai bună)

Foarte nemulțumit

Nemulțumit

Mulțumit

Foarte mulțumit

13. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentei ? Notă 1 – 4 (o notă se acordă o singură dată, nota 1 fiind cea mai slabă, nota 4 fiind cea mai bună)

Foarte nemulțumit

Nemulțumit

Mulțumit

Foarte mulțumit

14. Cum apreciați comunicarea dvs. cu:

11.1. medicul curant: nesatisfăcător satisfăcător bine foarte bine

11.2. asistentele medicale: nesatisfăcător satisfăcător bine foarte bine

11.3. infirmierele: nesatisfăcător satisfăcător bine foarte bine

15. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?

da

nu

16. Ați înțeles informațiile privind tratamentul și investigațiile recomandate de către medicul dvs. curant?

da

nu

17. Ați fost informat/ă pe înțelesul dumneavoastră și ați înțeles:

17.1. planul terapeutic

da

nu

17.2. risc operator, prognostic

da

nu

17.3 riscurile și posibilele erori legate de administrarea medicamentelor și tratamentelor pe

care le primiți

da nu

17.4. diagnosticul și scopul tratamentului administrat

da nu

18. Considerați ca v-au fost respectate drepturile dumneavoastră ca pacient/ă, așa cum apar specificate în regulamentul expus în secția dumneavoastră de internare?

da nu

19. Vi s-a sigurat asistența spirituală conform confesiunii dvs.?

da nu nu a fost cazul

20. La efectuarea investigațiilor medicale, consultațiilor, deplasare prin spital ați fost însoțit/ă de personal desemnat în acest sens?

da nu

21. La internare ați fost informat/ă cu privire la riscul de cădere/alunecare în incinta spitalului?

da nu

22. Cum apreciați atitudinea personalului din Camera de Gardă în vederea înregistrării urgenței (în cazul în care v-ați internat prin această unitate):

nesatisfăcător satisfăcător bine foarte bine

23. Cum apreciați îngrijirea post operatorie și ATI (dacă a fost cazul)?:

nesatisfăcător satisfăcător bine foarte bine

24. Ați fost instruit/ă asupra modului în care ar fi trebuit să primiți medicamentele pe cale orală (tablete, pastile) ?

da, întotdeauna da, uneori nu, niciodată

25. Ați putut identifica cu ușurință identitatea personalului medical implicat în tratamentul administrat?

da, întotdeauna da, uneori nu, niciodată

26. Administrarea medicamentelor pe cale orală (tablete) s-a făcut sub supravegherea asistentei?

da, întotdeauna da, uneori nu, niciodată

27. Personalul medical utilizează mănuși de unică folosință la fiecare contact cu pacientul?

da, întotdeauna da, uneori nu, niciodată

28. În perioada spitalizării a fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?
- da nu
29. Starea dvs de sănătate este mai bună după externare?
- da nu
30. Dacă ar fi necesar să vă reinternați, ați opta pentru același spital ?
- în mod cert da probabil că da în mod categoric nu
31. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze în acest spital?
- da nu
32. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici și asistente? Dacă răspunsul este da, doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?
- da nu
33. Impresia dumneavoastră generală la externare :
- foarte nemulțumit nemulțumit mulțumit foarte mulțumit
34. În ce secție ați fost internat?

Vă mulțumim pentru răbdare și implicare!

Data: