

SPITALUL CLINIC DE BOLI INFECȚIOASE ȘI
PNEUMOFTIZIOLOGIE Dr. Victor Babeș TIMIȘOARA

**CHESTIONAR DE EVALUARE A GRADULUI DE SATISFACȚIE
A PACIENȚILOR**

Stimată Doamnă / Stimate Domn

Vă mulțumim că ați apelat la serviciile oferite de unitatea noastră!

În vederea îmbunătățirii continue a serviciilor medicale suntem interesați să aflăm opinia dumneavoastră despre serviciile medicale de care ați beneficiat în cadrul Spitalului Clinic și de Boli Infecțioase și Pneumoftiziologie Dr. Victor Babeș Timișoara.

Răspundeți la întrebări încercuind varianta care descrie cel mai bine situația dumneavoastră.

Vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde întrebărilor din chestionarul de mai jos și de a depune acest chestionar în „Cutia poștală a pacientului” existentă în cadrul secției în care sunteți internat.

Acest chestionar nu va fi completat de minori și de persoane fără discernământ temporar sau constat. (În această situație chestionarele vor fi completate de către tutorii legali sau aparținători).

Nu trebuie să vă semnați. Acest chestionar este anonim și confidențial.

Răspunsurile dumneavoastră sunt importante pentru noi!

Secția sau compartimentul în care ați fost internat:

Sex:	Rezidența:	Starea civilă:	Vârsta: < 18 ani
Bărbat	Urban	Căsătorit	între 18 - 65 ani
Femeie	Rural	Necăsătorit	> 65 ani

1. La internare ați fost însoțit pe secție de:

- ☐ Personal medical
- ☐ Aparținători (membri de familie, prieteni, vecini)
- ☐ Ați mers singur

2. La alte investigații (explorări) de pe alte secții ați fost însoțit de:

- ☐ Personal sanitar
- ☐ Aparținători (membri de familie, prieteni, vecini)
- ☐ Ați mers singur

3. Ați primit la internare, din partea medicului curant, informații referitoare la: diagnostic, indicațiile terapeutice și eventual complicațiile care pot apărea pe parcursul spitalizării, ați semnat

Fișa pacient informat?

- ☐ Da
- ☐ Nu

4. Sunt afișate în salonul în care ați fost internat, informații referitoare la drepturile și obligațiile pacientului în unitatea noastră?

- ☐ Da
- ☐ Nu

5. În situația în care ați solicitat și alte tipuri de servicii intra-spitalicești (nevoi de natură spirituală, psihologică, socială) au fost acestea satisfăcute?

- ☐ Da
- ☐ Nu
- ☐ Nu a fost cazul

NOTĂ: Colectarea informațiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederilor art. 12 din Legea 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, cu modificările și completările ulterioare.

SPITALUL CLINIC DE BOLI INFECȚIOASE ȘI PNEUMOTIZIOLOGIE Dr. Victor Babeș TIMIȘOARA

6. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii:

	nesatisfăcător	bine	foarte bine
Cazare			
Alimentație			
Curățenie			
Calitatea lenjeriei și a efectelor			

7. Cum apreciați calitatea hranei și a modului de distribuire a acesteia?

☐ Nesatisfăcător

☐ Bine

☐ Foarte bine

8. Cum apreciați amabilitatea și disponibilitatea personalului medical?

☐ Nesatisfăcător

☐ Bine

☐ Foarte bine

9. Vă rugăm să acordați calificative pentru calitatea îngrijirilor medicale acordate de:

	nesatisfăcător	bine	foarte bine
Medicul de salon/gardă			
Asistentele medicale			
Infirmeriile			

10. Ați fost mulțumit de îngrijirile acordate?

	Da	Nu
În timpul zilei		
În timpul nopții		
Sâmbăta, duminica și sărbătorile legale		

11. Medicamentele administrate în spital (pentru afecțiunea pentru care ați fost internat) au fost cumpărate de dumneavoastră:

☐ Da

☐ Nu

12. Dacă ar fi necesar să vă reinternati, ați opta pentru același spital?

☐ Da

☐ Nu

13. Impresia dumneavoastră generală la externare:

☐ Nemulțumit

☐ Mulțumit

☐ Foarte mulțumit

14. Observații și sugestii pentru conducerea spitalului, referitoare la aspectele pozitive și/sau negative ale îngrijirilor medicale din timpul spitalizării și privind îmbunătățirea serviciilor furnizate de spital:

.....

.....

.....

.....

.....

Vă mulțumim,
Conducerea spitalului

NOTĂ: Colectarea informațiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederilor art. 12 din Legea 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, cu modificările și completările ulterioare.