

## CHESTIONAR DE EVALUARE

### A GRADULUI DE SATISFACTIE A PACIENȚILOR/APARTINATORILOR

Prezentul chestionar este anonim și are rolul de a ne oferi o imagine de ansamblu asupra calității serviciilor oferite de către Spitalul nostru. Răspunsul Dumneavoastră la fiecare dintre întrebările de mai jos reprezintă o informație de preț, necesară evaluării activității noastre.

În urma completării chestionarului vă rugăm să îl depuneți în **Cutia de Sugestii și Reclamații** de pe secția în care sunteți internat./ă. În cazul copiilor sau al pacienților fără discernământ le solicităm părinților sau reprezentanților legali ai acestora să completeze și să depună chestionarul în **Cutia de Sugestii și Reclamații**.

Vă rugăm să răspundeți la toate întrebările *deschis și sincer* bifând sau notând varianta care descrie cel mai bine situația dvs. *Nu trebuie să semnați, acest chestionar este anonim!*

Chestionarul se depune în cutia asiguratului care se află pe fiecare secție a spitalului.

**A. Date privitoare la Dvs.**

Vă rugăm să bifați cu "x" în dreptul fiecărei întrebări.

A.1. Sunteți: bărbat \_\_\_ / femeie \_\_\_

A.2. Vârsta dvs. : \_\_\_ ani impliniți

A.3. În ce secție ați fost internat/ă: \_\_\_\_\_

A.4. Ocupația Dvs. actuală \_\_\_\_\_

A.5. Ultima școală absolvită: 1. 1-4 clase (gimnaziu) \_\_, 2. 5-8 clase \_\_, 3. Liceu \_\_, 4. Învățământ postliceal \_\_, 5. Învățământ universitar \_\_, 6. Învățământ postuniversitar \_\_

A.6. Mediul de proveniență: 1. Urban \_\_ 2. Rural \_\_\_\_\_

**B. Date privitoare la regimul hotelier în cadrul Spitalului Municipal Carei**

Vă rugăm să bifați în dreptul fiecărei afirmații varianta corespunzătoare părerii dvs., știind că cifrele exprimă:

Nr. Crt.	Intrebare	Raspunsuri				
		1 foarte nemulțumit	2 nemulțumit	3 destul de mulțumit	4 mulțumit	5 foarte mulțumit
B1	Serviciile de cazare în spital					
B2	Lenjeria din spital și a efectelor					
B3	Hrana					
B4	Serviciile de distribuire a hranei în cadrul spitalului					
B5	Curatenia din spital					
B6	Amabilitatea și disponibilitatea personalului medical					

**C. Date privitoare la calitatea îngrijirilor în cadrul Spitalului Municipal Carei**

Vă rugăm să bifați în dreptul fiecărei afirmații varianta corespunzătoare părerii dvs., știind că cifrele exprimă:

Nr. Crt.	Intrebare	Raspunsuri				
		1 foarte nemulțumit	2 nemulțumit	3 destul de mulțumit	4 mulțumit	5 foarte mulțumit
C1	Timpul acordat de către medicul curant pentru consultația mea					

C2	Calitatea ingrijirilor medicale ce mi-au fost acordate de catre medicul curant					
C3	Calitatea ingrijirilor medicale ce mi-au fost acordate de catre asistentele medicale					
C4	Calitatea ingrijirilor medicale ce mi-au fost acordate de catre infirmiere					
C5	Serviciile medicale din timpul zilei de care am beneficiat in spital					
C6	Serviciile medicale din timpul noptii de care am beneficiat in spital					
C7	Serviciile medicale din timpul zilelor de sambata, duminica sau sarbatori legale de care am beneficiat in spital					
C8	Daca ar fi necesar sa ma reinternez, as alege din nou acest spital					
C9	Voi recomanda si altor persoane acest spital					
C10	Impresia dvs GENERALA la externare					

#### D. Date privitoare la calitatea informatiilor primite

Vă rugăm să bifați în dreptul fiecărei afirmații varianta corespunzătoare părerii dvs., știind că cifrele exprimă:

Nr. Crt.	Intrebare	Raspunsuri				
		1 foarte nemulțumit	2 nemulțumit	3 destul de mulțumit	4 mulțumit	5 foarte mulțumit
D1	Personalul medical mi-a comunicat si explicat datele medicale concrete despre starea sanatatii mele (analize de laborator, examinari radiologice si de imagistica medicala etc.)					
D2	Am obtinut toate informatiile dorite in legatura cu starea sanatatii mele si modalitatile de tratament					
D3	Am fost informat/a cu privire la drepturile pe care le am in calitate de pacient al Spitalului					

#### E. Date privitoare la atitudinea personalului medical in cadrul Spitalul Municipal Carei

Vă rugăm să bifați în dreptul fiecărei afirmații varianta corespunzătoare părerii dvs., știind că cifrele exprimă:

Nr. Crt.	Intrebare	Raspunsuri				
		1 foarte nemulțumit	2 nemulțumit	3 destul de mulțumit	4 mulțumit	5 foarte mulțumit
E1	Sunt multumit de atitudinea personalului medical fata de mine					
E2	Am incredere in personalul medical					
E3	Pe perioada internarii mi-au fost respectate drepturile in calitate de pacient					

E4. Pe tot parcursul procedurii de internare (de la biroul de internari, garderoba, pana in sectie) am fost insotit/a de catre:

- a) personal sanitar
- b) aparținător
- c) am mers singur/ă

E5. La explorarile de pe alte sectii/alta unitate sanitara am fost insotit/a de catre

- a) personal sanitar

- b) aparținător
- c) am mers singur/ă

**F. Date privitoare la sursa și administrarea medicamentelor în cadrul  
Spitalului Municipal Carei**

Vă rugăm să bifați în dreptul fiecărei afirmații varianta corespunzătoare părerii dvs., știind că cifrele exprimă:

Nr. Crt.	Intrebare	Raspunsuri		
		1 nu, niciodată	2 da, uneori	3 da, intotdeauna
F1	Am fost instruit/a asupra modului în care ar fi trebuit să primesc medicamentele pe cale orală (tablete, pastile)			
F2	Medicamentele pentru o zi de tratament mi-au fost date toate o dată			
F3	Medicamentele pentru o zi de tratament mi-au fost date împartite în reprize			
F4	Administrarea medicamentelor pe cale orală (tablete, pastile) s-a făcut sub supravegherea asistentei medicale			
F5	Medicamentele administrate de spital mi-au fost oferite de spital			
F6	Medicamentele administrate pe durata spitalizării mi-au fost cumparate de familie			

Sugestii pentru îmbunătățirea calității serviciilor din Spitalului Municipal Carei:

---



---



---



---



---

Data completării \_\_\_\_\_

Vă mulțumim pentru că prin răspunsurile dumneavoastră ați contribuit la îmbunătățirea calității serviciilor medicale din unitatea noastră !