

CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFAȚIEI PACIENTULUI

Stimată doamnă / stimate domn,

În vederea aprecierii îngrijirilor medicale pe care le-ați primit în **Spitalul Clinic de Urgență Militar „dr. Ștefan Odobleja” Craiova** și a creșterii calității acestora, vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde întrebărilor din chestionarul de mai jos și de a-l depune în cutia special amenajată, pe holul secției. Răspundeți la întrebări bifând/încercuind varianta care descrie cel mai bine situația dumneavoastră.

Nu trebuie să vă semnați, acest chestionar este anonim ! Răspunsurile dumneavoastră sunt importante pentru noi !

Date demografice:

Gen a) bărbat b) femeie
Vârsta dumneavoastră ____ ani
Mediu de rezidență a) urban b) rural
Nivelul de educație a) școală primară b) liceu/profesională c) facultate

1. În ce secție/compartiment ați fost internat: _____
2. Ați fost informat asupra drepturilor dumneavoastră ca pacient? a) da b) nu
3. Ați fost informat cu privire la regulile de comportament în spital? a) da b) nu
4. Ați fost informat cu privire la regulile spitalului referitoare la igiena personală? a) da b) nu
5. Ați fost informat despre modalitatea în care puteți depune sugestii sau reclamații? a) da b) nu
6. La internare, ați fost însoțit pe secție de:
a) personal sanitar b) aparținători (membri de familie, prieteni) c) ați mers singur
7. Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor primite în spital:

| Nr | Serviciul acordat | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|---|----------------------|------------------------|--------------|------|-------------|
| | | Total nesatisfăcător | Parțial nesatisfăcător | Satisfăcător | Bine | Foarte bine |
| 1. | Cazare/condiții hoteliere | | | | | |
| 2. | Ambientul spitalului | | | | | |
| 3. | Aspect și calitate pat: lenjerie și efecte | | | | | |
| 4. | Curățenie | | | | | |
| 5. | Calitatea hranei | | | | | |
| 6. | Calitatea distribuției alimentelor | | | | | |
| 7. | Atitudinea personalului de la camera de garda | | | | | |
| 8. | Timpul/atenția acordat/ă de medicul curant pentru consultația dumneavoastră | | | | | |
| 9. | Calitatea serviciilor medicale acordate de medic | | | | | |
| 10. | Calitatea serviciilor medicale acordate de asistenți | | | | | |
| 11. | Calitatea îngrijirilor acordate de infirmiere | | | | | |
| 12. | Amabilitatea personalului medical | | | | | |
| 13. | Comunicarea cu personalul medical | | | | | |

