

Chestionar de feedback al pacientului

Stimate pacient,

Spitalul Judetean de Urgenta Giurgiu realizează un sondaj de opinie în rândul pacienților internați cu privire la calitatea serviciilor oferite în cadrul unității sanitare. Acest demers se derulează periodic în cadrul spitalului nostru și are ca obiectiv îmbunătățirea comunicării cu pacienții și creșterea calității serviciilor oferite în cadrul unității sanitare. Având în vedere calitatea dumneavoastră de pacient, vă prezentăm în cele ce urmează o serie de drepturi și obligații ce vă revin conform legislației în vigoare, cu scopul de a vă informa cu privire la aceste aspecte importante pentru dumneavoastră.

Vă rugăm să citiți cu atenție informațiile referitoare la drepturile și obligațiile ce vă revin în calitate de pacient sau de asigurat și să completați chestionarul anexat. La externare, vă rugăm să depuneți chestionarul completat în urna special amenajată.

Atenție!

Opiniile exprimate de dumneavoastră în cadrul chestionarului trebuie să se refere doar la această internare. Modalitatea de răspuns este de a încercui, la fiecare întrebare, cifra care corespunde răspunsului cel mai apropiat opiniei dumneavoastră. Fiecare linie din tabel reprezintă o întrebare și necesită un răspuns. Acest chestionar este confidențial și anonim și vizează doar prelucrări statistice care au ca obiect înțelegerea opiniilor pacienților cu privire la calitatea serviciilor din spitale. Chestionarul poate fi completat în format fizic sau online pe pagina web a spitalului.

Vă mulțumim anticipat pentru implicarea dumneavoastră în acest demers important!

Vă rugăm să completați chestionarul și să îl depuneți în urna de la biroul externări !

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

Încercuiți câte o cifră pe fiecare linie (a, b); Fiecare linie reprezintă o întrebare!

| Aspecte | Foarte mulțumit | Mulțumit | Nici mulțumit, nici nemulțumit | Nemulțumit | Foarte nemulțumit |
|--|-----------------|----------|--------------------------------|------------|-------------------|
| a. Calitatea serviciilor medicale primite în acest spital? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b. Modul în care v-au fost respectate drepturile de pacient? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Q2. Cât de mulțumit ați fost de . . . ?

Încercuiți câte o cifră pe fiecare linie (a, b, c); Fiecare linie reprezintă o întrebare!

| Aspecte | Foarte mulțumit | Mulțumit | Nici mulțumit, nici nemulțumit | Nemulțumit | Foarte nemulțumit |
|---|-----------------|----------|--------------------------------|------------|-------------------|
| a. Timpul de așteptare până la prima examinare de către medic în cadrul secției | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|----------------------------|--|--|--|--|--|
| În care ați fost internat? | | | | | |
|----------------------------|--|--|--|--|--|

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| b. Modul în care ați fost consultat de medicul curant (care v-a îngrijit în secție)? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c. Tratamentul primit în perioada de spitalizare? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Q3. În ce măsură următoarele afirmații despre medicul care v-a tratat sunt adevărate? Încercuți câte o cifră pe fiecare linie (a, b, c, d, e); Fiecare linie reprezintă o întrebare!

| Afirmații | În foarte mare măsură | În mare măsură | Nici mare, nici mică măsură | În mică măsură | În foarte mică măsură |
|--|-----------------------|----------------|-----------------------------|----------------|-----------------------|
| a. Mi-a acordat respectul și atenția cuvenite unui pacient. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b. A răspuns la întrebările puse de mine. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c. S-a ocupat cu atenție de cazul meu. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d. A înțeles problemele mele medicale. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| e. A manifestat interes în rezolvarea problemei mele medicale. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

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

Încercuți câte o cifră pe fiecare linie (a, b, c, d, e); Fiecare linie reprezintă o întrebare!

| Afirmații | În foarte mare măsură | În mare măsură | Nici mare, nici mică măsură | În mică măsură | În foarte mică măsură |
|---|-----------------------|----------------|-----------------------------|----------------|-----------------------|
| a. Mi-a acordat respectul și atenția cuvenite unui pacient. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b. A răspuns la întrebările puse de mine. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c. A respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d. A înțeles problemele | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| mele medicale. | | | | | |
| e. A manifestat interes în tratarea mea. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

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

Încercuiți câte o cifră pe fiecare linie (a, b, c, d, e, f, g); Fiecare linie reprezintă o întrebare!

| Aspecte | În foarte mare măsură | În mare măsură | Nici mare, nici mică măsură | În mică măsură | În foarte mică măsură |
|--|-----------------------|----------------|-----------------------------|----------------|-----------------------|
| a. Cum va decurge examinarea medicală | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b. Cum se recoltează probele de sânge/biologice | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c. Modul de administrare a medicamentelor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d. Rezultatul analizelor dumneavoastră | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| e. Riscurile unei operații/intervenții chirurgicale/ale tratamentului indicat de medic | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| f. Consecințele unui posibil refuz/oprirea actului medical recomandat de medic | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| g. Posibile tratamente alternative pentru afecțiunea dumneavoastră | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Q6. Pe perioada internării

Încercuiți câte o cifră pe fiecare linie (a, b, c, d, e); Fiecare linie reprezintă o întrebare!

| Aspecte | DA | NU |
|--|----|----|
| a. ați fost internat prin serviciul de urgență | 1 | 2 |
| b. ați solicitat serviciile unui medic preferat | 1 | 2 |
| c. ați primit serviciile unui medic preferat | 1 | 2 |
| d. ați solicitat și o altă opinie medicală, referitoare la diagnosticul medicului curant, pe perioada internării | 1 | 2 |
| e. ați primit o altă opinie medicală pe perioada internării | 1 | 2 |

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

Încercuiți o singură cifră - 1, 2, 3 sau 4!

| | |
|--|---|
| a. Integral de spital | 1 |
| b. În mare măsură din resursele spitalului (am cumpărat medicamente simple, calmante, feșe etc.) | 2 |
| c. În mică măsură din resursele spitalului (am cumpărat medicamente scumpe) | 3 |
| d. Integral de mine (pacient) | 4 |

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

Încercuți câte o cifră pe fiecare linie (a, b, c, d, e, f); Fiecare linie reprezintă o întrebare!

| Aspecte | Foarte bune | Bune | Nici bune, nici proaste | Proaste | Foarte proaste |
|--|-------------|------|-------------------------|---------|----------------|
| a. Iluminatul spațiilor/încăperilor din spital | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b. Temperatura din spital | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c. Programul de primire a vizitelor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d. Curățenia generală din spital | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| e. Funcționalitatea grupurilor sanitare | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| f. Condițiile de cazare din salon | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

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

1. da 2. nu

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

1. da 2. nu

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

1. da 2. nu

Q11. Cărui personal ați oferit din propria inițiativă bani sau alte atenții ca recunoștință pentru modul în care ați fost îngrijit? Un singur răspuns pe linie!

| Aspecte | Da | Nu |
|--|----|----|
| a. Medicilor | 1 | 2 |
| b. Asistentelor medicale/Asistenților medicali | 1 | 2 |
| c. Infirmierelor | 1 | 2 |
| d. Personalului auxiliar (brancardieri, agenți de pază etc.) | 1 | 2 |

Q12. Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenții de către personalul spitalului? Un singur răspuns pe linie!

| Personal medico-sanitar | Da | Nu |
|-------------------------|----|----|
|-------------------------|----|----|

| | | |
|---|---|---|
| a. De către medici | 1 | 2 |
| b. De către asistente/asistenți | 1 | 2 |
| c. De către infirmiere | 1 | 2 |
| d. De către personalul auxiliar (brancardieri, agenți de pază etc.) | 1 | 2 |

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

1. Da 2. Nu

Date statistice (vă rugăm încercuiți/completați):

Sexul respondentului/celui care a răspuns la chestionar: 1. Bărbătesc 2. Femeiesc

Vârsta respondentului:

Ultima școală absolvită:

1. Școală elementară (4 clase, 10 clase, școală profesională)
2. Școală medie (liceu, școală postliceală)
3. Școală superioară (universitate, master, doctorat)

Rezidența:

1. În mediul urban (într-un oraș/municipiu, indiferent de județ)
2. În mediul rural (într-o comună, indiferent de județ)

Secția în care a fost internat pacientul:

Luna internării: