

Chestionar de evaluarea a satisfacției pacientului

Stimate pacient,

Spitalul nostru realizează evaluări cu privire la calitatea serviciilor. Acest demers este permanent și are ca obiectiv creșterea calității serviciilor oferite și îmbunătățirea comunicării cu dumneavoastră.

Vă informăm că drepturile și obligațiile ce vă revin conform legislației în vigoare sunt postate la avizier și pe site-ul spitalului în scopul de a vă informa cu privire la aceste aspecte importante. Citiți-le cu atenție.

Acordați atenția cuvenită acestui chestionar. La externare, vă rugăm să-l depuneți completat în recipientul cu această destinație aflat la ieșirea din spital (Recepție).

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.

Atenție! Acest chestionar este confidențial și anonim și vizează doar prelucrări statistice care au drept scop înțelegerea opiniilor cu privire la calitatea serviciilor oferite. Opiniile exprimate de dumneavoastră în cadrul chestionarului trebuie să se refere doar la această internare.

Cum ați aflat de Wellborn Băneasa?

Medic specialist sau de familie / Cunoștințe / Internet, RTV, Facebook / Alte surse.

Cât de ușor ați intrat în contact cu noi?

Foarte ușor / Ușor / Greu / Foarte greu .

Ne dorim ca fiecare experiență pe care o aveți la noi să fie una plăcută și să fiți pe deplin mulțumiți!

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

	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nici mulțumit, nici nemulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit
a. ... calitatea serviciilor medicale primite în acest spital ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. ... modul în care v-au fost respectate drepturile ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. ... prețul serviciilor suportat de dumneavoastră ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. ... comunicarea și informațiile primite la Recepție / Biroul de Internare ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q2. Cât de mulțumit ați fost de ... ?

	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nici mulțumit, nici nemulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit
a. ... timpul de așteptare până la prima examinare de către medic ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. ... modul în care ați fost consultat de medicul curant?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. ... tratamentul primit în perioada de spitalizare ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. ... eliberarea rezultatelor și explicarea lor ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q3. În ce măsură afirmațiile despre medicul care v-a tratat sunt adevărate ?

	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nici mulțumit, nici nemulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit
a. ... Mi-a acordat respectul și atenția cuvenite.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. ... Am înțeles diagnosticul comunicat și a răspuns la întrebările puse de mine.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. ... S-a ocupat cu atenție de cazul meu.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. ... A înțeles problemele mele medicale.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Date statistice

(încercuiți/completați):

Sexul celui care răspunde la chestionar:

Bărbătesc Femeiesc

Vârsta: ani

Mediul de proveniență: Urban Rural

Studii:

Generale / Liceale / Universitare

Vă desfășurați activitatea

sectorul de stat mediul privat pensionar (ă)

Este prima prezență în Clinicile Wellborn ?

NU

DA

Dumneavoastră sau membrii familiei dețineți un abonament sau asigurare privată de sănătate?

NU

DA

Ziua externării:

e. ... A manifestat interes în rezolvarea problemei medicale.

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

a. ... Mi-a acordat respectul și atenția cuvenite pacientului.

b. ... A răspuns la întrebările puse de mine, oferind informații pe înțelesul meu.

c. ... A respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic.

d. ... A înțeles problemele mele medicale.

e. ... A manifestat interes în tratarea mea.

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

a. ... cum va decurge examinarea medicală.

b. ... cum se recoltează probele de sânge / biologice.

c. ... modul de administrare a medicamentelor.

d. ... rezultatul analizelor dumneavoastră.

e. ... riscurile unei operații/intervenții chirurgicale/ale tratamentului indicat de medic.

f. ... consecințele unui posibil refuz / opririi actului medical recomandat de medic.

g. ... posibile tratamente alternative pentru afecțiunea dumneavoastră.

h. ... posibilele riscuri generate de lipsa igienei.

i. ... posibilele riscuri generate de identificarea greșită.

Q6. Cum apreciați, din punct de vedere al confortului, următoarele condiții din spital ?

a. ... Iluminatul electric și natural al spațiilor și încăperilor din spital.

b. ... Temperatura și ambientul (decorarea, aerisirea, ventilarea) din saloane.

c. ... Programul de primire a vizitelor.

d. ... Aspectul interior și exterior al spitalului, curățenia generală.

e. ... Funcționalitatea grupurilor sanitare.

f. ... Condițiile de cazare din salon (efectele și lenjeria de pat, starea mobilierului).

g. ... Calitatea, varietatea și cantitatea hranei, modul cum a fost servită.

h. ... Faptul că ați fost însoțit și sprijinit pe timpul deplasărilor prin spital.

Q7. Sunteți satisfăcut/ă de situația medicală a dumneavoastră la externare în raport cu afecțiunile avute, astfel că veți mai reveni la noi sau ne veți recomanda prietenilor sau cunoscuților ?

Da **Nu**

**Alegeți 3 cuvinte care exprimă
impresia d-voastră generală
despre spitalul nostru !**

**Vă rugăm să menționați observații sau sugestii referitoare la aspectele
pozitive și / sau negative ale spitalizării dumneavoastră !**

Curățenie Mizerie

Ordine Dezordine

Disciplină Aglomerație

Lux Sărăcie

Vă mulțumim pentru implicarea dumneavoastră în acest important demers !