

Str. Pescarusului nr.5, 415400 jud. Bihor  
C.I.F. 5105385  
Tel: 0259339400  
Fax: 0259339400  
Email: spnucet@yahoo.com  
WEB: www.spnucet.ro

SISTEM DE MANAGEMENT AL CALITATII  
CERTIFICAT CONFORM SR EN ISO 9001 :2008



Pentru servicii medicale spitalicesti de psihiatrie generala, psiho-geriatrie si psiho TBC, servicii medicale de specialitate in ambulatoriu pentru specialitati clinice, investigatii paraclinice.  
Operator date cu caracter personal nr. 26674

## CHESTIONAR DE FEEDBACK (SATISFACTIE) AL PACIENTULUI

DATA: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 201\_\_

Stimate pacient,

Spitalul de Psihiatrie Nucet, 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 punem la dispoziție ”Drepturile pacientului” o serie de drepturi și obligații ce vă revin conform legislației în vigoare, pe care le puteți accesa pe site-ul spitalului <http://www.spnucet.ro> 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.

Vă mulțumim anticipat pentru implicarea dumneavoastră în acest demers important!

Q1. Cât de mulțumit(ă) sunteți, în general, de ... ?					
<i>Încercuiți câte o cifră pe fiecare linie (a, b). Fiecare linie reprezintă o întrebare.</i>					
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(ă) ați fost de ... ?					
<i>Încercuiți câte o cifră pe fiecare linie (a, b,c). Fiecare linie reprezintă o întrebare.</i>					
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 în care ați fost internat?	1	2	3	4	5
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?					
<i>Încercuiți câte o cifră pe fiecare linie (a, b,c, d, e). Fiecare linie reprezintă o întrebare.</i>					
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?					
<i>Încercuiți câte o cifră pe fiecare linie (a, b,c, d, e). Fiecare linie reprezintă o întrebare.</i>					
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 mele medicale.	1	2	3	4	5
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 medico-sanitar despre ... ?					
<i>Încercuiți câte o cifră pe fiecare linie (a, b,c, d, e, f, g). Fiecare linie reprezintă o întrebare.</i>					
Afirmații	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 / opririi 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, ...		
<i>Încercuiți câte o cifră pe fiecare linie (a, b, c, d, e). Fiecare linie reprezintă o întrebare.</i>		
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) ... rezultatul analizelor dumneavoastră	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 ...	
<i>Încercuiți o singură cifră (1, 2, 3 sau 4).</i>	
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?					
<i>Încercuiți câte o cifră pe fiecare linie (a, b, c, d, e, f). Fiecare linie reprezintă o întrebare.</i>					
	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?	
DA	NU

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

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

Q11. Cărui personal ați oferit din proprie inițiativă bani sau alte atenții ca recunoștință pentru modul în care ați fost îngrijit(ă)? (Un singur răspuns pe linie!)		
	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!)		
	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 dreptului pacientului, condiționarea actului medical ș.a.)?		
	DA	NU
	1	2

#### DATE STATISTICE

(Vă rugăm să încercați să completați)

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

Vârsta respondentului: ..... ani

Ultima școală absolvită:

1. Școala elementară (4 clase, 10 clase, școala profesională)

2. Școala medie (liceu, școala postliceală)

3. Școală superioară (universitate, master, doctorat)

Rezidența:

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

2. În mediu rural (într-o comună, indiferent de județ)

Secția în care a fost internat pacientul:

.....

Luna în care a fost internat pacientul: .....