

Spitalul Clinic de Psihiatrie "Prof. Dr. Alexandru Obregia"

CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACȚIEI PACIENTULUI

Stimată doamnă / stimate domn

Pentru a îmbunătăți în permanență calitatea serviciilor acordate pacienților noștri, vă rugăm ca înainte de externare să aveți amabilitatea de a răspunde la întrebările acestui chestionar, prin marcarea cu „X” a căsuței corespunzătoare răspunsului dumneavoastră.

Chestionarul nu conține informații confidențiale despre persoana dumneavoastră și vă asigurăm că răspunsurile sunt confidențiale și vor fi analizate și utilizate doar pentru a îmbunătăți calitatea serviciilor medicale și relația cadru medical – pacient în Spitalul Clinic de Psihiatrie „Prof. Dr. Al. Obregia”.

După completare, vă rugăm să introduceți chestionarul în urna albastră special amenajată și inscripționată „CHESTIONARE”, aflată la nivelul secției. În cazul în care nu identificați locul de depunere a chestionarului, vă rugăm să solicitați indicații suplimentare de la personalul angajat în secție.

Dacă doriți să completați chestionarul după ce ați fost externat, aveți posibilitatea de a accesa și descărca formularul de pe website-ul www.spital-obregia.ro secțiunea „Info Pacienți” și de a-l trimite pe adresa de mail secretariat@spital-obregia.ro.

Pentru pacienții minori sau pacienții fără discernământ, chestionarul poate fi completat de către persoane care, în cunoștință de cauză, își pot exprima opinia privind serviciile oferite de spital pe durata internării pacientului, respectiv: aparținător/ însoțitor/tutore/reprezentant legal, etc.

**NU TREBUIE SA VĂ SEMNAȚI, ACEST CHESTIONAR ESTE ANONIM!
RĂSPUNSURILE DUMNEAVOSTRĂ SUNT IMPORTANTE PENTRU NOI**

1. În ce secție ați fost internat/ă?
2. Sex: Feminin Masculin
3. Vârsta dumneavoastră: sub 20 ani 21 – 40 ani 41 – 60 ani peste 61 de ani
4. La internare, de la Camera de Gardă/Compartiment Primiri Urgențe până în secție, ați fost însoțit(ă) de: Personal sanitar Aparținători Ați mers singură/singur
5. La explorările/investigațiile efectuate în alte secții/laboratoare sau altă unitate sanitară ați fost însoțit(ă) de: Personal sanitar Aparținători Ați mers singură/singur

| Nr. crt | ÎNTREBARE | DA | NU |
|---------|---|----|----|
| 6 | Ați fost informat(ă) asupra drepturilor și obligațiilor ce vă revin pe timpul internării? | | |
| 7 | Ați fost informat(ă) cu privire la regulile de igienă personală pe care trebuie să le respectați în spital? | | |
| 8 | Medicul v-a explicat pe înțelesul dumneavoastră diagnosticul, scopul, tipul și durata tratamentului necesar afecțiunii dvs. (planul terapeutic)? | | |
| 9 | Asistentul medical v-a explicat pe înțelesul dumneavoastră modul de administrare al tratamentului și care sunt îngrijirile necesare pentru afecțiunea dvs. (planul de îngrijiri)? | | |
| 10 | Personalul medical v-a explicat pe înțelesul dumneavoastră care sunt riscurile ori efectele adverse ale medicației prescrise? | | |
| 11 | Ați fost informat(ă) cu privire la riscurile de cădere/alunecare în incinta spitalului? | | |
| 12 | Personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință de fiecare dată la contactul cu dumneavoastră? | | |
| 13 | Cunoașteți identitatea personalului care a fost implicat în stabilirea și administrarea tratamentului dumneavoastră? | | |

Spitalul Clinic de Psihiatrie "Prof. Dr. Alexandru Obregia"

| Nr. crt. | ÎNTREBARE | DA | NU |
|----------|---|----|----|
| 14 | Pe durata internării ați cumpărat medicamente sau alte materiale necesare tratamentului dumneavoastră? | | |
| 15 | Din câte ați putut observa, curățenia în salon se face de cel puțin 2 ori pe zi și ori de câte ori este necesar? | | |
| 16 | Ați fost informat(ă) cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor și reclamațiilor? | | |
| 17 | Vi s-a adus la cunoștință posibilitatea asigurării asistenței spirituale pe durata internării ? | | |
| 18 | V-au fost explicate pe înțelesul dvs. recomandările medicale și de îngrijire pe care trebuie să le urmați după externare? | | |
| 19 | Ați fost informat(ă) cu privire la data estimativă a externării? | | |
| 20 | Dacă ar fi necesar să vă reinternați, ați opta pentru Spitalul Clinic de Psihiatrie "Prof. Dr. Al. Obregia"? | | |

| Nr. crt. | Întrebare: CUM APRECIĂȚI / CONSIDERAȚI... | Foarte bine | Bine | Satisfăcător | Nesatisfăcător |
|----------|---|-------------|------|--------------|----------------|
| 21 | calitatea condițiilor de cazare din secția în care ați fost internat/ă (mobilier, iluminat, nivel de zgomot, temperatura ambientală, condiții de recreere/relaxare, etc)? | | | | |
| 22 | calitatea condițiilor din grupurile sanitare? | | | | |
| 23 | atitudinea, amabilitatea și disponibilitatea personalului medical din cadrul Camerei de Gardă/Compartimentul de Primiri Urgențe? | | | | |
| 24 | atitudinea, amabilitatea și disponibilitatea medicilor din secție? | | | | |
| 25 | atitudinea, amabilitatea și disponibilitatea asistenților medicali din secție? | | | | |
| 26 | atitudinea, amabilitatea și disponibilitatea infirmierelor din secție? | | | | |
| 27 | calitatea hranei primită pe durata internării? | | | | |
| 28 | aspectul și curățenia lenjeriei și a efectelor de spital utilizate? | | | | |
| 29 | curățenia din salon și spații comune (holuri, săli de așteptare, etc)? | | | | |

Observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive și/sau negative ale serviciilor medicale/de îngrijire de care ați beneficiat pe durata internării în Spitalul Clinic de Psihiatrie „Prof. Dr. Al. Obregia”:

.....

.....

.....

Data completării

VĂ MULȚUMIM CĂ AȚI COMPLETAT CHESTIONARUL!

VĂ DORIM SĂNĂTATE!