

ANEXA nr. 1

MODEL DE CHESTIONAR PRIVIND EVALUAREA SERVICIILOR MEDICALE

(completat de pacient după externare)

Instrucțiuni:

Vă rugăm să evaluați experiența dumneavoastră bifând varianta corespunzătoare.

Scala utilizată:

1 – Foarte nemulțumit

2 – Nemulțumit

3 – Satisfăcător

4 – Mulțumit

5 – Foarte mulțumit

I. DATE GENERALE (opțional)

Secția: ____

Perioada internării: ____

Vârsta (opțional): ☐ (<18) ☐ (18-40) ☐ (41-65) ☐ (65+)

II. INTERNARE ȘI PRIMIRE PACIENT

Cum apreciați modul în care ați fost primit la internare?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Claritatea informațiilor primite la internare:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Timpul de așteptare la internare:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

III. PERSONAL MEDICAL

- Medic curant

Profesionalismul medicului:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Modul de comunicare cu pacientul:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Disponibilitatea de a răspunde întrebărilor:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

- Asistente medicale

Promptitudinea intervențiilor:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Amabilitatea și respectul:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

- Infirmiere

Curățenia asigurată:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Atitudinea față de pacient:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

- Brancardieri

Modul de transport al pacientului:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Respectul și comportamentul:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

IV. CONDIȚII DE SPITALIZARE

Curățenia în salon:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Curățenia grupurilor sanitare:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Confortul general (pat, lenjerie, temperatură):

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Nivelul de zgomot și liniște:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

V. ALIMENTAȚIE

Calitatea mâncării:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Diversitatea meniului:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Respectarea regimului alimentar:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

VI. ORGANIZARE ȘI SERVICII

Țimpul de așteptare pentru investigații:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Accesul la informații despre tratament:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Respectarea programului medical:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

VII. EVALUARE GENERALĂ

Cum evaluați experiența generală în spital?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Ați recomanda acest spital altor persoane?

☐ Da ☐ Nu

VIII. SESIZĂRI ȘI OBSERVAȚII

Ați întâmpinat situații neplăcute?

☐ Da ☐ Nu

Dacă da, vă rugăm detaliați:

Sugestii de îmbunătățire a serviciilor.