

**CHESTIONARUL DE FEEDBACK AL PACIENTULUI DIN AMBULATORIU INTEGRAT /LABORATOR
ANALIZE MEDICALE / LABORATOR RADIOLOGIE SI IMAGISTICA MEDICALA / SERVICIUL DE
ANATOMIE PATHOLOGICA / CENTRU DE SANATATE MINTALA / COMPARTIMENT PRIMIRE URGENTE**

Stimate aparținător,

Spitalul nostru realizează un sondaj de opinie cu privire la calitatea serviciilor oferite în rândul aparținătorilor copilor consultati/ investigati paraclinic. Acest demers se derulează permanent în cadrul spitalului nostru și are ca obiectiv creșterea calității serviciilor oferite de către spital și îmbunătățirea comunicării cu aparținătorii (părinții).

Având în vedere calitatea dumneavoastră, vă informăm că drepturile și obligațiile ce vă revin conform legislației în vigoare sunt posteate la avizierul ambulatorului și pe site-ul spitalului în scopul de a vă informa cu privire la aceste aspecte importante pentru dumneavoastră.

Vă rugăm să acordați atenția cuvenită acestui chestionar.

Vă rugăm să citiți cu atenție informațiile referitoare la drepturile și obligațiile ce vă revin în calitate de aparținător sau asigurat și să completați chestionarul anexat. La externare, vă rugăm să depuneți chestionarul completat în recipientul cu această destinație aflat la ieșirea din ambulator.

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!

Acum chestionar este confidențial și anonim și vizează doar prelucrări statistice care au ca obiect înțelegerea opiniei pacienților cu privire la calitatea serviciilor oferite.

Opiniile exprimate de dumneavoastră în cadrul chestionarului trebuie să se refere doar la această internare.

Date statistice (vă rugăm încercuiți/completați):

Sexul persoanei care a răspuns la chestionar:

Bărbațesc Femeiesc

Vârsta respondentului: ani

Ultima școală absolvită:

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

Rezidență:

1. În mediul urban
2. În mediul rural

Cabinetul de ambulator:

Data consultației:

	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nici mulțumit, nici nemulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit
Q 1. Cât de mulțumit sunteți, în general, de ... ?	1 ++	2 +	3 0	4 -	5 --
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 (ale copilului și apărătorului)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q 2. Cât de mulțumit ati fost de ... ?					
a. ... timpul de aşteptare până la examinarea copilului de către medic/ asistent medical	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. ... modul în care copilul a fost consultat de medic/ asistent medical	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. ... tratamentul primit de copil în urma consultației ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q 3. În ce măsură afirmațiile despre medicul care v-a tratat sunt adevărate ?					
a. ... Mi-a acordat respectul și atenția cuvenite.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. ... 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 copilului meu.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. ... A înțeles problemele medicale ale copilului.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. ... A manifestat interes în rezolvarea problemei medicale.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q 4. În ce măsură afirmațiile despre asistentele medicale / asistenții medicali sunt adevărate ?					
a. ... Mi-a acordat respectul și atenția cuvenite pacientului / apărătorului.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. ... A răspuns la întrebările puse de mine.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. ... A respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. ... A înțeles problemele medicale ale copilului.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. ... A manifestat interes în tratarea copilului meu.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q 5. În ce măsură ati fost informat sau vi s-au explicat de către personalul medico – sanitar despre ... ?					
a. ... cum va decurge examinarea medicală.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. ... cum se recoltează probele de sânge / biologice.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. ... modul de administrare a medicamentelor.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. ... rezultatul analizelor copilului dumneavoastră.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. ... riscurile unei operații/intervenții chirurgicale/ale tratamentului indicat de medic.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. ... consecințele unui posibil refuz / opririi actului medical recomandat de medic.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. ... posibile tratamente alternative pentru afecțiunea copilului.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. ... posibilele riscuri generate de lipsa igienei.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q 6. Pe perioada consultului/ examenelor paraclinice... ?					
a. ... ati solicitat serviciile unui medic preferat ?				da <input type="radio"/>	nu <input type="radio"/>
b. ... ati primit serviciile unui medic preferat ?				da <input type="radio"/>	nu <input type="radio"/>
c. ... ati solicitat și o altă opinie medicală, referitoare la diagnosticul medicului curant?				da <input type="radio"/>	nu <input type="radio"/>
Q 7. Cum apreciați, din punct de vedere al confortului, următoarele condiții din spital ?					
a. ... Iluminatul electric și natural al spațiilor și încăperilor din ambulator.				da <input type="radio"/>	nu <input type="radio"/>
b. ... Temperatura și ambientul (decorarea, ornamentarea, aerisirea, ventilarea) din cabinet.				da <input type="radio"/>	nu <input type="radio"/>
c ... Aspectul interior și exterior al clădirii, curătenia generală.				da <input type="radio"/>	nu <input type="radio"/>
d. ... Funcționalitatea grupurilor sanitare.				da <input type="radio"/>	nu <input type="radio"/>
e. ... Faptul că ati fost însorit/ orientat prin ambulator.				da <input type="radio"/>	nu <input type="radio"/>
Q 8. În ambulator sunt afișe care să prezinte drepturile și/sau obligațiile pacienților/ apărătorilor?				da <input type="radio"/>	nu <input type="radio"/>
Q 9. Cunoașteți faptul că puteți sesiza, prin consiliul etic al spitalului, orice faptă care încalcă etica sau deontologia medicală (attitudine lipsită de profesionalism, lipsa consimțământului informat al pacientului, alte încălcări ale drepturilor pacientului, condiționarea actului medical)? Formularul de sesizare se poate accesa pe site-ul spitalului sau poate fi solicitat la secretariatul spitalului !!				da <input type="radio"/>	nu <input type="radio"/>
Q 10. Sunteți satisfăcut/ă de starea generală a copilului dumneavoastră la consult în raport cu afecțiunile avute, astfel că veți mai reveni la noi sau ne veți recomanda prietenilor sau cunoșcuților ?				da <input type="radio"/>	nu <input type="radio"/>

Alegeti 3 cuvinte care exprima impresia d-voastră generală despre ambulatorul nostru!:

- Curatenie Mizerie Ordine Dezordine Disciplina Aglomeratie Lux Saracie

Vă rugăm să menționați câteva observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive și / sau negative ale spitalizării ambulatorii în spitalul nostru!

Vă mulțumim pentru implicarea în acest important demers!