

Mecanismul de feedback al pacientului LUNA APRILIE 2023

Chestionarul de Feedback al pacientului este construit din 13 itemi cu răspunsuri închise.
Perioada de aplicare: 01. 04. 2023. – 30.04.2023. Au fost internați 40 pacienți din care au răspuns la chestionare 6 pacienți reprezentând 15 % din totalul pacienților internați în luna aprilie 2023.

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

Aspecte	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nici mulțumit, nici nemulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit
a. . . calitatea serviciilor medicale primite în acest spital?	66,67%	33,33%			
b. . . modul în care v-au fost respectate drepturile de pacient?	66,67%	33,33%			

Q2. Cât de mulțumit ați fost de . . . ?

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?	66,67%	33,33%			
b. . . modul în care ați fost consultat de medicul curant (care v-a îngrijit în secție)?	100%				
c. . . tratamentul primit în perioada de spitalizare?	83,34%	16,66%			

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

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.	100%				
b. A răspuns la întrebările puse de mine.	66,67%	33,33%			
c. S-a ocupat cu atenție de cazul meu.	100%				
d. A înțeles problemele mele medicale.	100%				
e. A manifestat interes în rezolvarea problemei mele medicale.	100%				

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

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.	100%				
b. A răspuns la întrebările puse de mine.	66,67%	33,33%			
c. A respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic.	100%				
d. A înțelege problemele mele medicale.	100%				
e. A manifestat interes în tratarea mea.	100%				

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

Aspecte	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	66,67%	33,33%			
b. . . .cum se recoltează probele de sânge/biologice	66,67%	33,33%			
c. . . .modul de administrare a medicamentelor	100%				
d. . . .rezultatul analizelor dumneavoastră	83,34%	16,66%			
e. . . .riscurile unei operații/intervenții chirurgicale/ale tratamentului indicat de medic	100%				
f. . . .consecințele unui posibil refuz/oprirea actului medical recomandat de medic	100%				
g. . . .posibile tratamente alternative pentru afecțiunea dumneavoastră	83,34%	16,66%			

Q6. Pe perioada internării

Aspecte	DA	NU
a. ați fost internat prin serviciul de urgență	16,67%	83,33%
b. ați solicitat serviciile unui medic preferat		100%
c. ați primit serviciile unui medic preferat		100%
d. ați solicitat și o altă opinie medicală, referitoare la diagnosticul medicului curant, pe perioada internării		100%
e. ați primit o altă opinie medicală pe perioada internării		100%

Q7. Pe perioada internării medicamentele și materialele sanitare au fost asigurate

a. Integral de spital	66,67%
b. În mare măsură din resursele spitalului (am cumpărat medicamente simple, calmante, feșe etc.)	33,33%
c. În mică măsură din resursele spitalului (am cumpărat medicamente scumpe)	
d. Integral de mine (pacient)	

Q8. Cum apreciați, din punctul de vedere al confortului, următoarele condiții din spital?

Aspecte	Foarte bune	Bune	Nici bune, nici proaste	Proaste	Foarte proaste
a. Iluminatul spațiilor/încăperilor din spital	66,67%	33,33%			
b. Temperatura din spital	66,67%	33,33%			
c. Programul de primire a vizitelor	66,67%	33,33%			
d. Curățenia generală din spital	83,34%	16,66%			
e. Funcționalitatea grupurilor sanitare	100%				
f. Condițiile de cazare din salon	66,67%	33,33%			

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?

1. da 100%
2. nu

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

1. da 50%
2. nu 50%

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

1. da 100%
2. nu

Q11. Cărui personal ați oferit din propria inițiativă bani sau alte atenții ca recunoștință pentru modul în care ați fost îngrijit? Un singur răspuns pe linie!

	Da	Nu
a. Medicilor		100%
b. Asistentelor medicale/Asistenților medicali		100%
c. Infirmierelor		100%
d. Personalului auxiliar (brancardieri, agenți de pază etc.)		100%

Q12. Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenții de către personalul spitalului?

Personal medico-sanitar	Da	Nu
a. De către medici		100%
b. De către asistente/asistenți		100%
c. De către infirmiere		100%
d. De către personalul auxiliar (brancardieri, agenți de pază etc.)		100%

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 drepturilor pacientului, condiționarea actului medical ș.a.)?

1. Da 100%
2. Nu

Luna internării: . APRILIE 2023