



## Mecanismul de feedback al pacientului LUNA IUNIE 2023

Chestionarul de Feedback al pacientului este construit din 20 itemi cu răspunsuri închise. Perioada de aplicare: 01. 06. 2023. – 30.06.2023. Au fost internați 49 pacienți din care au răspuns la chestionare 10 pacienți reprezentând 20.41 % din totalul pacienților internați în luna iunie 2023

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

Încercuiți câte o cifră pe fiecare linie (a, b); Fiecare linie reprezintă o întrebare!

Aspecte	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nici mulțumit, nici nemulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit
a. . . calitatea serviciilor medicale primite în acest spital?	100%				
b. . . modul în care v-au fost respectate drepturile de pacient?	100%				

**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?	70%	30%			
b. . . modul în care ați fost consultat de medicul curant (care v-a îngrijit în secție)?	100%				
c. . . tratamentul primit în perioada de spitalizare?	100%				

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.	80%	20%			
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.	90%	10%			

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.	50%	50%			
c. A respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic.	100%				
d. A înțeles problemele mele medicale.	90%	10%			
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	90%	10%			
b. . . cum se recoltează probele de sânge/biologice	90%	10%			
c. . . modul de administrare a medicamentelor	90%	10%			
d. . . rezultatul analizelor dumneavoastră	100%				
e. . . riscurile unei operații/intervenții chirurgicale/ale tratamentului indicat de medic	90%	10%			
f. . . consecințele unui posibil refuz/oprirea actului medical recomandat de medic	100%				
g. . . posibile tratamente alternative pentru afecțiunea dumneavoastră	100%				



%

Q6. Pe perioada internării

Aspecte	DA	NU
a. ați fost internat prin serviciul de urgență	20%	80%
b. ați solicitat serviciile unui medic preferat		100%
c. ați primit serviciile unui medic preferat	50%	50%
d. ați solicitat și o altă opinie medicală, referitoare la diagnosticul medicului curant, pe perioada internării	10%	90%
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	100%
b. În mare măsură din resursele spitalului (am cumpărat medicamente simple, calmante, feșe etc.)	
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	100%				
b. Temperatura din spital	80%	20%			
c. Programul de primire a vizitelor	80%	20%			
d. Curățenia generală din spital	100%				
e. Funcționalitatea grupurilor sanitare	100%				
f. Condițiile de cazare din salon	100%				

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

**Q14.** Care este modalitatea de internare în spitalul nostru (bifați una din variantele de răspuns):

Personal medico-sanitar	Da	Nu
a. V-ați prezentat direct la CAMERA DE GARDĂ	10%	
b. Ați venit cu ambulanța		
c. Ați avut trimitere de la medicul dumneavoastră de familie	90%	
d. Ați venit cu trimitere de la medicul de ambulator		
f. Altă situație (transfer din alt spital)		



**Q15.** Sunteți la prima internare sau la o reinternare?

a. Prima internare 90%      b. Reinternare 10%

**Q16.** În cadrul acestei internări, puteți spune că:

	DA	NU
a. Ați fost condus la explorări sau alte investigații medicale de către personalul medical?	90%	10%
b. V-ați schimbat în ținuta de spital în salon?	50%	50%
c. La internare ați fost întrebat dacă vreți ca situația dumneavoastră să fie comunicată unei persoane anume?	100%	
d. Ați fost întrebat de datele de contact ale persoanei nominalizate de dumneavoastră pentru informarea cu privire la boala dumneavoastră?	100%	
c. Ați fost întrebat dacă aveți nevoie de asistență spirituală (preot) ?	100%	
d. Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc, prognostic?	100%	
e. Ați fost instruit asupra modului în care ar trebui să primiți medicamentele pe cale orală?	100%	
g. Cunoașteți un efect advers sau risc pentru medicamentul primit?	100%	
h. Fiolele cu medicația s-au deschis în fața dvs.?	100%	
j. Ați găsit afișate/v-au fost explicate drepturile pe care le aveți ca pacient?	100%	
k. În timpul consulturilor și manevrelor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea ? (utilizare paravane, limbaj etc.)	100%	

**Q17.** Apreciați pe o scală de la 1 la 3 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs.

Serviciul	1 Nemuțumit	2 Muțumit	3 Foarte muțumit
a) Atitudinea personalului la primire			100%
b) Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. În unitate			100%
c) Îngrijirile acordate de către medici			100%
d) Activitatea de îngrijire a asistenților medicali			100%
e) Comunicarea infirmierelor cu pacienții			100%
f) Activitatea de îngrijire a infirmierilor			100%
g) Calitatea meselor servite			100%
h) Calitatea modului de distribuire a hranei			100%
i) Impresia despre mediul ambiental al spitalului (lumină, căldură, zgomot, etc)			100%
j) Calitatea lenjeriei			100%

**Q18.** Ținând cont de toate cele menționate mai sus vă rugăm să ne spuneți Cât de muțumit sunteți/ați fost ?

Nemuțumit	Muțumit	Foarte muțumit
		100%

**Q 19** Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?

Nu	Probabil	Da
		100%

**Q20.** Dacă un apropiat, un prieten sau altă persoană ar avea nevoie de un serviciu medical despre care știți că este disponibil aici, i-ați recomanda să vină în acest spital?

Nu	Probabil	Da
	10%	90%

Luna internării: IUNIE 2023