

CHESTIONAR PRIVIND EVALUAREA SATISFACTIEI PACIENTULUI SPITALIZAT

Prezentul chestionar este anonim și are rolul de a oferi o imagine de ansamblu asupra calității serviciilor oferite de către unitatea noastră. Răspunsul Dumneavoastră la fiecare dintre întrebările de mai jos reprezintă o informație de preț, necesară evaluării activității noastre. Vă rugăm să răspundeți la toate întrebările cu deschidere și sinceritate! Vă asigurăm de confidențialitatea datelor înscrise de către Dumneavoastră!

Nu trebuie să semnați! Acest chestionar fiind anonim!

Răspundeți la întrebări **încercuind o singură variantă**, care descrie cel mai bine situația dvs.

Chestionarul completat se depune în căsuța poștală special semnalizată și destinată acestui scop, situată în zona de intrare – recepție.

Medicul la care ați fost programat:

Nume, Prenume Medic:
Specializarea medicală:

INTREBARE	Foarte mulțumit/ă	Mulțumit/ă	Puțin mulțumit/ă	Serviciu nesolicitat
Q1. Cât de mulțumit/ă sunteți de calitatea serviciilor medicale – de îngrijire primite de Dvs. pe perioada în care ați fost internat(ă) în centrul medical Grandmed?	3	2	1	
Q2. Cât de mulțumit/ă sunteți în legătură cu timpul de așteptare de la ora programării până la consultația medicală	3	2	1	
Q3. Cât de mulțumit/ă sunteți în legătură cu timpul de așteptare de la ora programării până la recoltarea de sânge	3	2	1	9
Q4. Cât de mulțumit/ă sunteți de amabilitatea și disponibilitatea personalului medical față de Dvs.?	3	2	1	
Q5. Cât de mulțumit/ă sunteți de calitatea informațiilor primite de la personalul nostru?	3	2	1	
Q6. Cât de mulțumit/ă sunteți de modul în care personalul medical vă comunică și vă explică datele medicale concrete despre starea sănătății dvs. (analize de laborator, examinări etc.)?	3	2	1	
Q7. Cât de mulțumit/ă sunteți de modul în care vi-au fost respectate drepturile, în calitate de pacient?	3	2	1	
Q8. Cât de mulțumit/ă sunteți de calitatea curățeniei din sectorul unde ați fost internat(ă)?	3	2	1	
Q9. Cât de mulțumit/ă sunteți de calitatea serviciilor hoteliere (calitatea și aspectul lenjeriei și al efectelor de spital pentru pacienți)?	3	2	1	

Q10. Cât de mulțumit/ă sunteți de calitatea serviciilor hoteliere (calitatea hranei și a serviciului de distribuire hrană – numai dacă ați beneficiat de așa ceva pe parcursul spitalizării)?	3	2	1	9
Q11. Cât de mulțumit/ă sunteți de ambientul general al unității noastre?	3	2	1	
Întrebare	DA	INSUFICIENT	NU	Serviciu nesolicitat
Q12. Asistenta care a recoltat sânge v-a explicat procedura și posibilele efecte secundare	3	2	1	9
Q13. Medicul v-a ascultat cu atenție și v-a răspuns cu amabilitate la întrebări	3	2	1	
Q14. Examinarea medicală a fost minuțioasă	3	2	1	
Q15. Medicul v-a dat suficiente informații, pe înțelesul dumneavoastră, despre afecțiunea de care suferiți	3	2	1	
Q16. Ați primit indicații complete despre medicație/plan de urmărire	3	2	1	

Q17. Vi s-a comunicat durata medie a spitalizării de zi? **1. da** **2. nu**

Q18. Ați avut nevoie să fiți însoțit(ă) de către un cadru medical în timpul deplasărilor în interiorul clinicii noastre? **1. da** **2. nu**

Q19. În cazul în care ați răspuns afirmativ la întrebarea Q18, vă rugăm să ne comunicați dacă într-adevăr ați fost însoțit(ă) de către un cadru medical în timpul deplasărilor în clinica noastră. **1. da** **2. nu**

Q20. Ați recomanda Centrul Medical Grandmed altora? **1. da** **2. nu**

Dacă NU, vă rugăm să motivați: _____

Q21. Cum ați aflat de unitatea noastră:

- De la alți pacienți De la medicul de familie De la alt medic specialist De pe internet
 Altfel: _____

Q22. Dacă aveți **sugestii** despre cum am putea să ne îmbunătățim serviciile, vă rugăm să ne spuneți:

D1. Vârsta dvs.: _____ ani;

D2. Sexul dvs.: 1. bărbat 2. femeie

D3. Studiile dvs.:

1. Superioare	2. Medii	3. Fără studii
---------------	----------	----------------

VĂ MULȚUMIM PENTRU TIMPUL ACORDAT!