



MINISTERUL TRANSPORTURILOR ȘI INFRASTRUCTURII
SPITALUL CLINIC CĂI FERATE IAȘI

Iași, Cod 700506, Str. Garabet Ibrăileanu, Nr. 1, C.I.F.: 4981239, E-mail: secretariat@spitalcfiasi.ro
Tel.: 0232/216422 Secretariat Tel./Fax: 0232/264013 Web: www.spitalcfiasi.ro

Chestionar de satisfacție a pacientului

① Stimată pacientă/Stimate pacient

În permanență, **Spitalul Clinic Căi Ferate Iași** este preocupat să îmbunătățească calitatea serviciilor medicale. Astfel, vă invităm să fiți parte a demersului nostru și să ne împărtășiți opinia dumneavoastră sinceră și deschisă despre timpul petrecut în cadrul spitalului. În acest sens, vă rugăm să completați **Chestionarul de satisfacție a pacientului**. Completarea acestuia durează între 5 și 7 minute.

DATE PACIENT

1 **Sunteți:** ☐ Femeie ☐ Bărbat

2 **Vârsta:** ☐ < 20 de ani ☐ 20-29 ☐ 30-39 ☐ 40-49 ☐ 50-59 ☐ 60-69 ☐ 70 de ani și peste

3 **Mediul de rezidență:** ☐ Urban ☐ Rural

INTERNARE

4 Cum apreciați?	Nesatisfăcător	Bine	Foarte bine
a. Atitudinea personalului de la Triajul spitalului și informațiile primite	☐	☐	☐
b. Timpul de așteptare la Triajul spitalului	☐	☐	☐

CALITATEA SERVICIILOR MEDICALE

5 Cum apreciați calitatea următoarelor servicii?	Nesatisfăcător	Bine	Foarte Bine
a. Ambient spital (spații interior/exterior, culori, iluminat, temperatură, spații de așteptare, mobilier, orientare/indicatoare de ghidare etc.)	☐	☐	☐
b. Confortul salonului/rezervei	☐	☐	☐
c. Lenjerie/perne/salte/pături/celelalte obiecte primite de la spital	☐	☐	☐
d. Curățenie (în ansamblu)	☐	☐	☐
e. Funcționalitatea grupurilor sanitare	☐	☐	☐
f. Curățenia grupurilor sanitare	☐	☐	☐
g. Calitatea hranei (gustul, aspectul etc.)	☐	☐	☐
h. Varietatea meniurilor	☐	☐	☐
i. Modul de distribuire a hranei	☐	☐	☐
j. Timpul de așteptare la investigații paraclinice (radiologie/explorări funcționale)	☐	☐	☐

6 În deplasarea prin spital pentru investigații/consult/tratament, ați fost însoțit de:

☐ Personal medical/sanitar auxiliar ☐ Aparținători ☐ Ați mers singur ☐ Nu au existat deplasări

ADMINISTRARE MEDICAMENTE

① Dacă în timpul internării nu vi s-au prescris medicamente, vă rugăm să nu completați această secțiune.

7 Ați fost informat asupra modului de administrare a medicamentelor, precum și asupra riscurilor medicației sau asocierilor de medicamente (efecte adverse)?

☐ Nu, niciodată ☐ Da, uneori ☐ Da, întotdeauna

8 Medicamentele specifice diagnosticului pentru care ați fost internat sau a altor diagnostice stabilite pe parcursul internării (pentru a răspunde la această întrebare vă rugăm să aveți în vedere medicația prescrisă de către medici în timpul internării dumneavoastră):

☐ Le-ați primit din spital ☐ Le-ați achiziționat dumneavoastră sau familia ☐ Ambele variante



MINISTERUL TRANSPORTURILOR ȘI INFRASTRUCTURII

SPITALUL CLINIC CĂI FERATE IAȘI

Iași, Cod 700506, Str. Garabet Ibrăileanu, Nr. 1, C.I.F.: 4981239, E-mail: secretariat@spitalcfiasi.ro

Tel.: 0232/216422 Secretariat Tel./Fax: 0232/264013 Web: www.spitalcfiasi.ro

ECHIPA MEDICALĂ

9	Cum apreciați următoarele aspecte privind MEDICUL CURANT:	Nesatisfăcător	Bine	Foarte Bine
	a. Amabilitate și disponibilitate	☐	☐	☐
	b. Explicarea stării de sănătate, a diagnosticului, scopului, a beneficiilor și a riscurilor tratamentului	☐	☐	☐
	c. Profesionalism	☐	☐	☐
10	Cum apreciați următoarele aspecte privind ASISTENTUL MEDICAL:	Nesatisfăcător	Bine	Foarte Bine
	a. Amabilitate și disponibilitate	☐	☐	☐
	b. Explicarea Planului de îngrijire și a manevrelor efectuate	☐	☐	☐
	c. Profesionalism	☐	☐	☐
11	Cum apreciați calitatea îngrijirilor acordate de către infirmier/îngrijitoare:			
	☐ Nesatisfăcător	☐ Bine	☐ Foarte bine	

IMPRESIA GENERALĂ

12	Cum apreciați modul în care vi s-au respectat drepturile dumneavoastră ca pacient?	☐ Nesatisfăcător	☐ Bine	☐ Foarte bine
13	Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medic sau asistentul medical?	☐ Da, de către medic	☐ Da, de către asistentul medical	☐ Nu
14	Impresia dumneavoastră generală despre calitatea serviciilor medicale din Spitalul Clinic Căi Ferate Iași:	☐ Nemulțumit	☐ Mulțumit	☐ Foarte mulțumit
15	Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în Spitalul Clinic Căi Ferate Iași, v-ați întoarce aici?	☐ În mod categoric, nu	☐ Probabil că da	☐ În mod cert, da
16	Ați recomanda serviciile Spitalului Clinic Căi Ferate Iași familiei și prietenilor dumneavoastră?			
	☐ Da Motive:	☐ Profesionalismul personalului medical		
		☐ Dotarea cu aparatură medicală		
		☐ Curățenia din spital		
		☐ Alte motive (precizați care).....		
	☐ Nu Motive:	☐ Neprofesionalismul personalului medical		
		☐ Lipsa dotării cu aparatură medicală		
		☐ Condițiile precare din spital		
		☐ Alte motive (precizați care).....		

Vă încurajăm să ne scrieți în următoarele rânduri orice comentariu privind aspecte pozitive și/sau negative, dar și sugestii/propuneri de îmbunătățire a calității actului medical și a serviciilor oferite de către Spitalul Clinic Căi Ferate Iași.

Aspecte pozitive

Aspecte negative

Sugestii/Propuneri:

Răspunsurile dumneavoastră sunt importante pentru noi! Vă mulțumim pentru colaborare!