



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 ambulatoriului integrat al spitalului. În acest sens, vă rugăm să rezervați câteva minute pentru completarea **Chestionarului de satisfacție a pacientului**.

☒ Vă rugăm să citiți cu atenție fiecare întrebare și să bifați ☒ varianta care reflectă cel mai bine punctul dumneavoastră de vedere. Spațiile punctate (...) vor fi completate cu informațiile solicitate.

Chestionarul este **ANONIM. NU trebuie să vă semnați.**

Vă rugăm să depuneți acest chestionar în **cutia special amenajată la Triajul ambulatoriului**.

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

AMBULATORIU

4 Cum apreciați următoarele aspecte privind Triajul ambulatoriului?	Nesatisfăcător	Bine	Foarte bine
a. Atitudinea personalului de la Triaș și informațiile primite	☐	☐	☐
b. Timpul de așteptare la Triaș	☐	☐	☐

5 **La ce cabinet din ambulatoriu ați fost consultat/ă?**

CALITATEA SERVICIILOR MEDICALE

6 Cum apreciați calitatea următoarelor servicii?	Nesatisfăcător	Bine	Foarte Bine
a. Ambient ambulatoriu (spații interior/exterior, culori, iluminat, temperatură, orientare/indicatoare de ghidare, mobilier etc.)	☐	☐	☐
b. Timpul de așteptare	☐	☐	☐
c. Confortul spațiului de așteptare	☐	☐	☐
d. Curățenie	☐	☐	☐

ECHIPA MEDICALĂ

7 Cum apreciați următoarele aspecte privind MEDICUL:	Nesatisfăcător	Bine	Foarte Bine
a. Amabilitate și disponibilitate	☐	☐	☐
b. Profesionalism/explicarea stării de sănătate/diagnostic/beneficii și riscuri ale tratamentului recomandat	☐	☐	☐

8 Cum apreciați următoarele aspecte privind ASISTENTUL MEDICAL:	Nesatisfăcător	Bine	Foarte Bine
a. Amabilitate și disponibilitate	☐	☐	☐
b. Îngrijirile acordate în timpul consultației	☐	☐	☐



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

IMPRESIA GENERALĂ

9 Cum apreciați modul în care vi s-au respectat drepturile dumneavoastră ca pacient?

☐ Nesatisfăcător ☐ Bine ☐ Foarte bine

10 Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medic sau asistentul medical?

☐ Da, de către medic ☐ Da, de către asistentul medical ☐ Nu

11 Impresia dumneavoastră generală despre calitatea serviciilor medicale din ambulatoriul integrat al spitalului:

☐ Nemulțumit ☐ Mulțumit ☐ Foarte mulțumit

12 Dacă ar fi necesar, ați opta din nou pentru ambulatoriul integrat al Spitalului Clinic Căi Ferate Iași?

☐ În mod categoric, nu ☐ Probabil că da ☐ În mod cert, da

13 Ați recomanda serviciile ambulatoriului integrat al spitalului, familiei și prietenilor dumneavoastră?

☐ **Da** Motive: ☐ Profesionalismul personalului medical ☐ Dotarea cu aparatură medicală
☐ Curățenia din ambulatoriu ☐ Alte motive (precizați care).....
☐ **Nu** Motive: ☐ Neprofesionalismul personalului medical ☐ Lipsa dotării cu aparatură medicală
☐ Condițiile precare din ambulatoriu ☐ 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 în cadrul ambulatoriului integrat al Spitalului Clinic Căi Ferate Iași.

Aspecte pozitive

Aspecte negative

Sugetii/Propuneri:

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