

Chestionar de feedback al pacientului

Stimate pacient,

Spitalul **Institutul Național de Gerontologie și Geriatrie „Ana Aslan”** realizează un sondaj de opinie în rândul pacienților internați cu privire la calitatea serviciilor oferite în cadrul unității sanitare. Acest demers se derulează periodic în cadrul spitalului nostru și are ca obiectiv îmbunătățirea comunicării cu pacienții și creșterea calității serviciilor oferite în cadrul unității sanitare.

Având în vedere calitatea dumneavoastră de pacient, vă prezentăm în cele ce urmează o serie de drepturi și obligații ce vă revin conform legislației în vigoare, cu scopul de a vă informa cu privire la aceste aspecte importante pentru dumneavoastră.

Vă rugăm să citiți cu atenție informațiile referitoare la drepturile și obligațiile ce vă revin în calitate de pacient sau de asigurat și să completați chestionarul anexat. La externare, vă rugăm să depuneți chestionarul completat în urna special amenajată.

Atenție! Opiniile exprimate de dumneavoastră în cadrul chestionarului trebuie să se refere doar la această internare.

Modalitatea de răspuns este de a încercui, la fiecare întrebare, cifra care corespunde răspunsului cel mai apropiat opiniei dumneavoastră. Fiecare linie din tabel reprezintă o întrebare și necesită un răspuns.

Acest chestionar este confidențial și anonim și vizează doar prelucrări statistice care au ca obiect înțelegerea opiniilor pacienților cu privire la calitatea serviciilor din spitale.

Chestionarul poate fi completat în format fizic sau online pe pagina web a spitalului.

Vă mulțumim anticipat pentru implicarea dumneavoastră în acest demers important!

Drepturile pacientului

(Extrase din Legea drepturilor pacientului nr. 46/2003)

Art. 2. - Pacienții au dreptul la îngrijiri medicale de cea mai înaltă calitate de care societatea dispune, în conformitate cu resursele umane, financiare și materiale.

Art. 3. - Pacientul are dreptul de a fi respectat ca persoană umană, fără nicio discriminare.

Art. 4. - Pacientul are dreptul de a fi informat cu privire la serviciile medicale disponibile, precum și la modul de a le utiliza.

Art. 5. - (1) Pacientul are dreptul de a fi informat asupra identității și statutului profesional al furnizorilor de servicii de sănătate.

(2) Pacientul internat are dreptul de a fi informat asupra regulilor și obiceiurilor pe care trebuie să le respecte pe durata spitalizării.

Art. 6. - Pacientul are dreptul de a fi informat asupra stării sale de sănătate, a intervențiilor medicale propuse, a riscurilor potențiale ale fiecărei proceduri, a alternativelor existente la procedurile propuse, inclusiv asupra neefectuării tratamentului și nerespectării recomandărilor medicale, precum și cu privire la date despre diagnostic și prognostic.

Art. 7. - Pacientul are dreptul de a decide dacă mai dorește să fie informat, în cazul în care informațiile prezentate de către medic i-ar cauza suferință.

Art. 8. - Informațiile se aduc la cunoștința pacientului într-un limbaj respectuos, clar, cu minimalizarea terminologiei de specialitate; în cazul în care pacientul nu cunoaște limba română, informațiile i se aduc la cunoștință în limba maternă ori în limba pe care o cunoaște sau, după caz, se va căuta o altă formă de comunicare.

Art. 9. - Pacientul are dreptul de a cere în mod expres să nu fie informat și de a alege o altă persoană care să fie informată în locul său.

Art. 10. - Rudele și prietenii pacientului pot fi informați despre evoluția investigațiilor, diagnostic și tratament, cu acordul pacientului.

Art. 11. - Pacientul are dreptul de a cere și de a obține o altă opinie medicală.

Art. 12. - Pacientul are dreptul să solicite și să primească, la externare, un rezumat scris al investigațiilor, diagnosticului, tratamentului și îngrijirilor acordate pe perioada spitalizării.

Art. 13. - Pacientul are dreptul să refuze sau să oprească o intervenție medicală asumându-și, în scris, răspunderea pentru decizia sa; consecințele refuzului sau ale opririi actelor medicale trebuie explicate pacientului.

Art. 14. - Când pacientul nu își poate exprima voința, dar este necesară o intervenție medicală de urgență, personalul medical are dreptul să deducă acordul pacientului dintr-o exprimare anterioară a voinței acestuia.

Art. 15. - În cazul în care pacientul necesită o intervenție medicală de urgență, consimțământul reprezentantului legal nu mai este necesar.

Art. 16. - În cazul în care se cere consimțământul reprezentantului legal, pacientul trebuie să fie implicat în procesul de luare a deciziei atât cât permite capacitatea lui de înțelegere.

Art. 17. - (1) În cazul în care furnizorii de servicii medicale consideră că intervenția este în interesul pacientului, iar reprezentantul legal refuză să își dea consimțământul, decizia este declinată unei comisii de arbitraj de specialitate.

(2) Comisia de arbitraj este constituită din 3 medici pentru pacienții internați în spitale și din 2 medici pentru pacienții din ambulator.

Art. 18. - Consimțământul pacientului este obligatoriu pentru recoltarea, păstrarea, folosirea tuturor produselor biologice prelevate din corpul sau, în vederea stabilirii diagnosticului ori a tratamentului cu care acesta este de acord.

Art. 19. - Consimțământul pacientului este obligatoriu în cazul participării sale în învățământul medical clinic și la cercetarea științifică. Nu pot fi folosite pentru cercetare științifică persoanele care nu sunt capabile să își exprime voința, cu excepția obținerii consimțământului de la reprezentantul legal și dacă cercetarea este făcută și în interesul pacientului.

Art. 20. - Pacientul nu poate fi fotografiat sau filmat într-o unitate medicală fără consimțământul său, cu excepția cazurilor în care imaginile sunt necesare diagnosticului sau tratamentului și evitării suspectării unei culpe medicale.

Art. 21. - Toate informațiile privind starea pacientului, rezultatele investigațiilor, diagnosticul, prognosticul, tratamentul, datele personale sunt confidențiale chiar și după decesul acestuia.

Art. 22. - Informațiile cu caracter confidențial pot fi furnizate numai în cazul în care pacientul își dă consimțământul explicit sau dacă legea o cere în mod expres.

Art. 23. - În cazul în care informațiile sunt necesare altor furnizori de servicii medicale acreditați, implicați în tratamentul pacientului, acordarea consimțământului nu mai este obligatorie.

Art. 24. - Pacientul are acces la datele medicale personale.

Art. 25. - (1) Orice amestec în viața privată, familială a pacientului este interzis, cu excepția cazurilor în care această imixtiune influențează pozitiv diagnosticul, tratamentul ori îngrijirile acordate și numai cu consimțământul pacientului.

(2) Sunt considerate excepții cazurile în care pacientul reprezintă pericol pentru sine sau pentru sănătatea publică.

Art. 26. - Dreptul femeii la viață prevalează în cazul în care sarcina reprezintă un factor de risc major și imediat pentru viața mamei.

Art. 27. - Pacientul are dreptul la informații, educație și servicii necesare dezvoltării unei vieți sexuale normale și sănătății reproducerii, fără nicio discriminare.

Art. 28. - (1) Dreptul femeii de a hotărî dacă să aibă sau nu copii este garantat, cu excepția cazului prevăzut la art. 26.

(2) Pacientul, prin serviciile de sănătate, are dreptul să aleagă cele mai sigure metode privind sănătatea reproducerii.

(3) Orice pacient are dreptul la metode de planificare familială eficiente și lipsite de riscuri.

Art. 29. - (1) În cazul în care furnizorii sunt obligați să recurgă la selectarea pacienților pentru anumite tipuri de tratament care sunt disponibile în număr limitat, selectarea se face numai pe baza criteriilor medicale.

Art. 30. - (1) Intervențiile medicale asupra pacientului se pot efectua numai dacă există condițiile de dotare necesare și personal acreditat.

Art. 31. - Pacientul are dreptul la îngrijiri terminale pentru a putea muri în demnitate.

Art. 32. - Pacientul poate beneficia de sprijinul familiei, al prietenilor, de suport spiritual, material și de sfaturi pe tot parcursul îngrijirilor medicale. La solicitarea pacientului, în măsura posibilităților, mediul de îngrijire și tratament va fi creat cât mai asemănător celui familial.

Art. 33. - Pacientul internat are dreptul și la servicii medicale acordate de către un medic acreditat din afara spitalului.

Art. 34. - (1) Personalul medical sau nemedical din unitățile sanitare nu are dreptul să supună pacientul niciunei forme de presiune pentru a-l determina pe acesta să îl recompenseze altfel decât prevăd reglementările de plată legale din cadrul unității respective.

Art. 35. - (1) Pacientul are dreptul la îngrijiri medicale continue, până la ameliorarea stării sale de sănătate sau până la vindecare".

Pacientul este încurajat, de asemenea, să sesizeze Consiliul de Etică al spitalului pentru orice faptă de corupție sau încălcări ale eticii medicale (de exemplu, atitudine lipsită de profesionalism, lipsa consimțământului informat al pacientului etc.).

Obligațiile asiguratului

Conform art. 219 din Legea nr. 95/2006 privind reforma în domeniul sănătății, cu modificările și completările ulterioare, asigurații au următoarele obligații:

"

e) să respecte cu strictețe tratamentul și indicațiile medicului;

f) să aibă o conduită civilizată față de personalul medico-sanitar;

g) să achite contribuția datorată fondului și suma reprezentând coplata/contribuția personală, în condițiile legii;

h) să prezinte furnizorilor de servicii medicale documentele justificative care atestă calitatea de asigurat, definite la art. 212 alin. (1)."

Vă rugăm să completați chestionarul și să îl depuneți în urna de la biroul externări!

Încercuiți câte o cifră pe fiecare linie; Fiecare linie reprezintă o întrebare!

| Aspecte | Foarte mulțumit | Mulțumit | Nici mulțumit, nici nemulțumit | Nemulțumit | Foarte nemulțumit |
|--|-----------------|----------|--------------------------------|------------|-------------------|
| Q1. Cât de mulțumit sunteți, în general, de . . . ? | | | | | |
| a. calitatea serviciilor medicale primite în acest spital? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b. modul în care v-au fost respectate drepturile de pacient? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Q2. Cât de mulțumit ați fost de . . . ? | | | | | |
| a. timpul de așteptare până la prima examinare de către medic în cadrul secției în care ați fost internat? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b. modul în care ați fost consultat de medicul curant (care v-a îngrijit în secție)? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c. tratamentul primit în perioada de spitalizare? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| Afirmații | În foarte mare măsură | În mare măsură | Nici mare, nici mică măsură | În mică măsură | În foarte mică măsură |
|---|-----------------------|----------------|-----------------------------|----------------|-----------------------|
| Q3. În ce măsură următoarele afirmații despre medicul care v-a tratat sunt adevărate? | | | | | |
| a. Mi-a acordat respectul și atenția cuvenite unui pacient. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b. A răspuns la întrebările puse de mine. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c. S-a ocupat cu atenție de cazul meu. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d. A înțeles problemele mele medicale. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| e. A manifestat interes în rezolvarea problemei mele medicale. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Q4. În ce măsură următoarele afirmații despre asistentele medicale/asistenții medicali sunt adevărate? | | | | | |
| a. Mi-a acordat respectul și atenția cuvenite unui pacient. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b. A răspuns la întrebările puse de mine. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c. A respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d. A înțeles problemele mele medicale. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| e. A manifestat interes în tratarea mea. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Q5. În ce măsură ați fost informat sau vi s-au explicat de către personalul medicosanitar despre . . . ? | | | | | |
| a. cum va decurge examinarea medicală | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b. cum se recoltează probele de sânge/biologice | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c. modul de administrare a medicamentelor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d. rezultatul analizelor dumneavoastră | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| e. riscurile unei operații/intervenții chirurgicale/ale tratamentului indicat de medic | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| f. consecințele unui posibil refuz/opririi actului medical recomandat de medic | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| g. posibile tratamente alternative pentru afecțiunea dumneavoastră | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Q6. Pe perioada internării

| Aspecte | DA | NU |
|--|----|----|
| a. ați fost internat prin serviciul de urgență | 1 | 2 |
| b. ați solicitat serviciile unui medic preferat | 1 | 2 |
| c. ați primit serviciile unui medic preferat | 1 | 2 |
| d. ați solicitat și o altă opinie medicală, referitoare la diagnosticul medicului curant, pe perioada internării | 1 | 2 |
| e. ați primit o altă opinie medicală pe perioada internării | 1 | 2 |

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

Încercuți o singură cifră - 1, 2, 3 sau 4!

| | |
|--|---|
| a. Integral de spital | 1 |
| b. În mare măsură din resursele spitalului (am cumpărat medicamente simple, calmante, feșe etc.) | 2 |
| c. În mică măsură din resursele spitalului (am cumpărat medicamente scumpe) | 3 |
| d. Integral de mine (pacient) | 4 |

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

Încercuți câte o cifră pe fiecare linie (a, b, c, d, e, f); Fiecare linie reprezintă o întrebare!

| Aspecte | Foarte bune | Bune | Nici bune, nici proaste | Proaste | Foarte proaste |
|--|-------------|------|-------------------------|---------|----------------|
| a. Iluminatul spațiilor/încăperilor din spital | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b. Temperatura din spital | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c. Programul de primire a vizitelor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d. Curățenia generală din spital | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| e. Funcționalitatea grupurilor sanitare | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| f. Condițiile de cazare din salon | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | Da | Nu |
|---|----|----|
| 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 | 2 |
| Q9.2. V-ați gândit să solicitați informații despre suma cheltuită pentru spitalizarea dumneavoastră (decontul de cheltuieli)? | 1 | 2 |
| Q10. În cadrul spitalului sunt afișe care să prezinte drepturile și/sau obligațiile pacienților/asiguraților? | 1 | 2 |
| 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! | | |
| a. Medicilor | 1 | 2 |
| b. Asistentelor medicale/Asistenților medicali | 1 | 2 |
| c. Infirmierelor | 1 | 2 |
| d. Personalului auxiliar (brancardieri, agenți de pază etc.) | 1 | 2 |
| Q12. Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenții de către personalul medico-sanitar al spitalului? | | |
| a. De către medici | 1 | 2 |
| b. De către asistente/asistenți | 1 | 2 |
| c. De către infirmiere | 1 | 2 |
| d. De către personalul auxiliar (brancardieri, agenți de pază etc.) | 1 | 2 |

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 2. Nu

Date statistice (vă rugăm încercuți/completați):

Sexul respondentului/celui care a răspuns la chestionar: 1. Bărbătesc 2. Femeiesc

Vârsta respondentului: ani

Ultima școală absolvită:

- Școală elementară (4 clase, 10 clase, școală profesională)
- Școală medie (liceu, școală postliceală)
- Școală superioară (universitate, master, doctorat)

Rezidența:

- În mediul urban (într-un oraș/municipiu, indiferent de județ)
- În mediul rural (într-o comună, indiferent de județ)

Secția în care a fost internat pacientul: Caldarusani Otopeni

Luna internării:

Chestionar de feedback al pacientului

Având în vedere că spitalul își desfășoară activitatea în cadrul unui sistem de management al calității care impune satisfacerea cât mai deplină a cerințelor și așteptărilor dumneavoastră, vă rugăm să aveți amabilitatea de a completa anexa Chestionarului de feedback al pacientului care conține întrebări suplimentare relevante pentru instituție.

Această anexă vă rugăm să o depuneți împreună cu chestionarul de mai sus în cutiile special amenajate de pe secția în care sunteți internat/ă.

Și această anexă este anonimă și nu trebuie să conțină datele dumneavoastră de identificare personală.

În situația în care vreți să menționați aspecte pozitive/negative despre îmbunătățirea îngrijirilor medicale din timpul spitalizării, vă rugăm să le enumerați la rubrica „*Alte mențiuni*”

Pentru situațiile pacienților fără discernământ temporar sau constant chestionarul de evaluare feedback/satisfacție a pacienților este completat de aparținător. În acest caz se vor completa informațiile din Anexa nr. 2

1. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii:

a) alimentație :

| Foarte buna | Buna | Nici bune, nici proasta | Proasta | Foarte proaste |
|-------------|------|-------------------------|---------|----------------|
| | | | | |

b) modul în care se distribuie hrana

| Foarte bune | Bune | Nici bune, nici proaste | Proaste | Foarte proaste |
|-------------|------|-------------------------|---------|----------------|
| | | | | |

c) amabilitatea și disponibilitatea personalului medical

| Foarte bune | Bune | Nici bune, nici proaste | Proaste | Foarte proaste |
|-------------|------|-------------------------|---------|----------------|
| | | | | |

2. La explorările funcționale care vi s-au recomandat ați fost însoțit de :

- asistent
- infirmieră
- aparținător
- ați mers singur

3. Ați fost instruit asupra modului în care trebuie să primiți medicamentele

- Da întotdeauna
- Da uneori
- Nu niciodată

4. Vă declarați mulțumit despre modul în care ați fost informat cu privire la diagnostic, modul cum va decurge investigația, modul în care trebuie să respectați medicația prescrisă, modul în care vi s-au

prezentat efectele adverse și sau riscurile pe care medicamentele sau procedurile administrate le or avea asupra dumneavoastră

| Da în mod cert | Probabil ca da | Poate da, poate nu | Mai degrabă nu | Sigur nu |
|----------------|----------------|--------------------|----------------|----------|
| | | | | |

5. Dacă un apropiat, un prieten, o altă persoană ar avea nevoie de un serviciu medical i-ați recomanda să se adreseze spitalului nostru:

| Da în mod cert | Probabil ca da | Poate da, poate nu | Mai degrabă nu | Sigur nu |
|----------------|----------------|--------------------|----------------|----------|
| | | | | |

6. Dacă ar fi necesar să vă reinternati v-ați mai adresa spitalului nostru

| Da în mod cert | Probabil ca da | Poate da, poate nu | Mai degrabă nu | Sigur nu |
|----------------|----------------|--------------------|----------------|----------|
| | | | | |

„Alte mențiuni”

Vă mulțumim!

Notă:
Colectarea informațiilor pe baza prezentelor chestionare se face cu respectare prevederilor art.12 din Legea 677-2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, cu modificările și completările ulterioare.

Stimate aparținător/aparținătoare,

Dorim să vă asigurăm că personalul medical din acest spital va face tot posibilul să ajute și să furnizeze cele mai sigure și performante rezultate. Pentru a putea oferi servicii de cea mai înaltă calitate, avem nevoie de părerea dumneavoastră despre modul în care putem îmbunătăți serviciile în cadrul spitalului nostru.

De aceea, va rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde la câteva întrebări legate de calitatea serviciilor medicale oferite în spitalul nostru. Pentru aceasta va trebui să bifați în căsuța corespunzătoare opiniile dumneavoastră.

NU TREBUIE SĂ SEMNAȚI ACEST CHESTIONAR – ESTE ANONIM

Această anexă vă rugăm să o depuneți în cutiile special amenajate în secția la care ați apelat.

Va mulțumim anticipat pentru timpul pe care îl acordați completării acestui chestionar de maximă importanță pentru noi.

Profilul respondentului

Varsta:

Sex: masculin / feminin

Domiciliul: urban / rural

Nivel de studii: fără studii / medii / superioare

Secția/ clinica la care ați apelat

1. De unde ați aflat de INGG Ana Aslan

de pe internet de la medicul de familie de la alți pacienți din alte surse

2. Care este motivația principală pentru care ați apelat la instituția noastră?

profesionalismul personalului angajat dotarea cu echipamente performante

buna comunicare alta motivație. Precizați care este aceasta

.....

4. Cum apreciați modul în care ați fost primit și au fost ascultate solicitările dumneavoastră?

foarte bine bine satisfactor nesatisfactor

Comentați, dacă este cazul: _____

5. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii:

a. Cazare foarte bine bine nesatisfăcător

b. Curățenie foarte bine bine nesatisfăcător

c. Alimentație foarte bine bine nesatisfăcător

d. Calitatea lenjeriei foarte bine bine nesatisfăcător

e. Atitudinea personalului de la camera de gardă foarte bine bine nesatisfăcător

f. Timpul acordat de medicul de salon pentru consultație foarte bine bine nesatisfăcător

g. Calitatea îngrijirilor medicale acordate de :

▪ medicul de salon foarte bine bine nesatisfăcător

▪ asistente medicale foarte bine bine nesatisfăcător

▪ infirmiere foarte bine bine nesatisfăcător

6. Ați fost mulțumit de modul în care medicul curant a discutat cu bolnavul dumneavoastră și de informațiile pe care acesta le-a primit referitor la boala, tratament și evoluția acesteia ?

foarte bine bine nesatisfăcător

7. La externarea pacientului ați primit documentele la timp ?

da nu

8. La externarea pacientul dumneavoastră ati primit recomandările pe care ar trebui să le urmeze acasă ?

da nu

9. Considerati ca spitalul dispune de dotarile necesare acordarii asistentei medicale de calitate corespunzatoare

da nu

Comentariu
.....

10. Impresia dvs. generală despre spitalul noastr este:

foarte bună bună nesatisfăcătoare

11. Dacă ar fi necesar, ați opta pentru același spital ?

în mod cert da probabil că da în mod categoric nu

12. Observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive și/sau negative ale îngrijirilor medicale din timpul spitalizării :

Va multumim in numele intregii echipe !