	<b>CHESTIONAR SATISFACTIE PACIENTI</b>	<b><u>F-PS-AD-04-1</u></b>	
	<b>SATISFACTIA PACIENTILOR</b>	Ed:2/ 07.01.2019	Rev:01.10.2019
		<i>Pag.1/4</i>	Ex.nr.:
<b>COMPLEX BALNEAR SI DE RECUPERARE CAA S.R.L.</b>			

### STIMATE PACIENT/ APARTINATOR/INSOTITOR

În vederea aprecierii serviciilor de care ati beneficiat Complex Balnear și de Recuperare C.A.A. S.R.L., dar și a creșterii calității acestora, vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde întrebărilor cuprinse în chestionarul de mai jos.

Răspundeți la întrebări prin incercuirea variantei care descrie cel mai bine situația dumneavoastră. După completare, puteți depune chestionarul în cutia specială, inscripționată „Chestionare satisfacție pacient/ aparținător/insotitor”, aflată la parter la recepția unității sanitare.

Nu trebuie să semnați acest chestionar, este anonim.

*Răspunsurile dumneavoastră sunt importante pentru noi!*

**1. La internare ați fost însoțit (însoțiți) spre camera de:**

- a) *personal sanitar*                      b) *însoțitor/apartinator*                      c) *starea de sanatate nu impune insotire*

**2. Ați fost informat cu privire la respectarea regulilor de comportament în complexul balnear și de recuperare?**

- a) *da*                      b) *nu*

**3. Ați fost informat cu privire la respectarea regulilor de igienă, personală în complexul balnear și de recuperare?**


- a) *da*                      b) *nu*

**4. Cunoașteți identitatea (numele) personalului medical care s-a implicat în aplicarea planului de tratament ?**

- a) *da*                      b) *nu*

**5. V-a explicat medicul specialist cu amabilitate și pe înțelesul dvs. planul de tratament (al persoanei aflată în îngrijirea dvs.) pe timpul internării ?**

- a) *da*                      b) *nu*

	<b>CHESTIONAR SATISFACTIE PACIENTI</b>	<b><u>F-PS-AD-04-1</u></b>	
	<b>SATISFACTIA PACIENTILOR</b>	Ed:2/ 07.01.2019	Rev:01.10.2019
		<i>Pag.2/4</i>	Ex.nr.:
<b>COMPLEX BALNEAR SI DE RECUPERARE CAA S.R.L.</b>			

**6. V-a explicat asistenta cu amabilitate și pe înțelesul dvs. planul de tratament (al persoanei aflată în îngrijirea dvs.) pe timpul internării ?**

a) *da*      b) *nu*

**7. Cunoașteți diagnosticul cu care ati fost internat si pentru care aveti un plan de tratament (al persoanei aflată în îngrijirea dvs.)?**

a) *da*      b) *nu*

**8. Ați cumpărat medicamente sau alte materiale sanitare pe perioada internării?**

a) *da*      b) *nu*

**9. Cunoașteți scopul planului de tratament?**

a) *da*      b) *nu*

**10. Cunoașteți un efect advers sau risc al medicamentelor administrate sau al procedurilor terapeutice ?**

a) *da*      b) *nu*

**11. Ați fost informat despre riscurile medicatiei prescrise si/sau riscurile asocierilor de medicamente?**

a) *da*      b) *nu*

**12. Personalul din complexul balnear și de recuperare a utilizat manusi de unica folosință atunci cand a venit in contact cu dumneavoastră?**



a) *da*      b) *nu*

**13. In deplasarea dvs.(cu persoana aflată în grija dvs.) prin complexul balnear și de recuperare ați fost însoțit de personal medical sau persoana desemnata in acest sens?**

a) *da*      b) *nu*      c) *starea de sanatate nu impune insotire*

**14. Referitor la ambientul complexului balnear și de recuperare, ați fost mulțumit de:**

- |                                  |                           |                    |                      |
|----------------------------------|---------------------------|--------------------|----------------------|
| 16.1 iluminat                    | a) <i>foarte mulțumit</i> | b) <i>mulțumit</i> | c) <i>nemulțumit</i> |
| 16.2 temperatura din camera      | a) <i>foarte mulțumit</i> | b) <i>mulțumit</i> | c) <i>nemulțumit</i> |
| 16.3 aspectul general al camerei | a) <i>foarte mulțumit</i> | b) <i>mulțumit</i> | c) <i>nemulțumit</i> |

 	<b>CHESTIONAR SATISFACTIE PACIENTI</b>	<b><u>F-PS-AD-04-1</u></b>	
	<b>SATISFACTIA PACIENTILOR</b>	Ed:2/ 07.01.2019	Rev:01.10.2019
<b>COMPLEX BALNEAR SI DE RECUPERARE CAA S.R.L.</b>		<i>Pag.3/4</i>	Ex.nr.:

15. **Ați fost mulțumit de aspectul lenjeriei de pat și al efectelor (pături, perne, halate, prosoape,etc)?**

- a) *foarte mulțumit*                      b) *mulțumit*                      c) *nemuțumit*

16. **Ați fost mulțumit de calitatea hranei?**

- a) *foarte mulțumit*                      b) *mulțumit*                      c) *nemuțumit*

17. **Ați fost mulțumit de calitatea procedurilor medicale?**

- a) *foarte mulțumit*                      b) *mulțumit*                      c) *nemuțumit*

18. **Ați fost mulțumit de calitatea serviciilor de curatenie?**

- a) *foarte mulțumit*                      b) *mulțumit*                      c) *nemuțumit*

19. **Cum s-a efectuat curățenia in camera in care ați fost cazat pe perioada internarii?**

- a) *o data pe zi si ori de cate ori a fost nevoie*  
b) *ori de cate ori a a fost nevoie*  
c) *o data pe zi*

20. **Ați observat indicatoare de avertizare cu risc de cadere?**

- a) *da*                      b) *nu*                      c) *nu am fost atent*

21. **Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor si reclamațiilor?**

- a) *da*                      b) *nu*

22. **Ati fost multumit de atitudinea personalului de la receptia cazare?**


- a) *foarte mulțumit*                      b) *mulțumit*                      c) *nemuțumit*

23. **Ati fost multumit de atitudinea personalului de la registratura medicala?**

- a) *foarte mulțumit*                      b) *mulțumit*                      c) *nemuțumit*

24. **Ati fost multumit de atitudinea personalului de curatenie?**

- a) *foarte mulțumit*                      b) *mulțumit*                      c) *nemuțumit*

	<b>CHESTIONAR SATISFACTIE PACIENTI</b>	<b><u>F-PS-AD-04-1</u></b>	
	<b>SATISFACTIA PACIENTILOR</b>	Ed:2/ 07.01.2019	Rev:01.10.2019
		<i>Pag.4/4</i>	Ex.nr.:
<b>COMPLEX BALNEAR SI DE RECUPERARE CAA S.R.L.</b>			

**25. Ati fost multumit de atitudinea personalului din restaurant?**

- a) *foarte multumit*                      b) *multumit*                      c) *nemultumit*

**26. Ati fost multumit de atitudinea personalului medical?**

- a) *foarte multumit*                      b) *multumit*                      c) *nemultumit*

**27. Tinand cont de toate cele mentionate mai sus va rugam sa ne spuneti cat de mutumit ati fost?**

- a) *foarte multumit*                      b) *multumit*                      c) *nemultumit*

**28. Daca aveți observații și/sau sugestii cu privire la aspectele pozitive și/sau negative ale îngrijirii balnear și de recuperare acordate pe durata spitalizării,vă rugăm sa le prezentați aici**

---



---



---



---



---



---

*Vă mulțumim pentru colaborare!*

Data completării.....