

Chestionar de evaluare a satisfacției pacienților

Data completării:.....

Întrucât încercăm în permanență să îmbunătățim calitatea serviciilor noastre, am dori să cunoaștem părerea dumneavoastră privind îngrijirile pe care le-ați primit în Clinica Amethyst. Observațiile pe care ni le oferiți **sunt importante pentru noi** și vor aduce beneficii inclusiv altor pacienți.

Tocmai de aceea **vă rugăm să fiți complet sinceri**; o astfel de abordare nu poate decât să ne ajute sa fim mai buni si sa ne corectam acolo unde inca nu suntem perfecti. Informațiile pe care ni le oferiți **sunt strict confidențiale și anonime**. Acestea vor fi utilizate pentru a realiza analize statistice si a identifica ce trebuie imbunatatit.

Vârsta dumneavoastră: ____ ani. Sex: Masculin Feminin

Medic curant _____

Localizarea pentru care ați primit tratament:

- sân col uterin prostată rect
 esofag ORL plămân cerebral altă localizare (_____)

Încercuiți nota, numerotată de la 1 până la 4, ce corespunde nivelului dumneavoastră de mulțumire. Dacă anumite întrebări nu se aplică în cazul dumneavoastră, încercuiți N/A (nu se aplică).

Sunteți mulțumit(ă) de RECEPȚIA CENTRULUI AMETHYST?	Foarte mulțumit	Destul de mulțumit	Nemulțumit	Complet nemulțumit	Nu se aplică
La momentul sosirii?	4	3	2	1	N/A
În timpul tratamentului?	4	3	2	1	N/A
În timpul completării dosarului medical?	4	3	2	1	N/A
Explicațiile oferite de recepție?	4	3	2	1	N/A
Promptitudinea personalului?	4	3	2	1	N/A

Considerati necesara:	Da	Nu	Partial
O mai buna instruire a personalului din receptie (d.p.d.v al informatiilor oferite, amabilitate, promptitudine) ?			
Suplimentarea personalului din receptie pentru diminuarea timpului de asteptare?			

Aveti recomandari suplimentare?

.....

Sunteți mulțumit(ă) de MEDICII RADIOTERAPEUȚI?	Foarte mulțumit	Destul de mulțumit	Nemulțumit	Complet nemulțumit	Nu se aplică
Explicațiile medicale referitoare la derularea tratamentului?	4	3	2	1	N/A
Explicațiile medicale referitoare la efectele secundare ale tratamentului?	4	3	2	1	N/A
Disponibilitatea medicului în timpul tratamentului?	4	3	2	1	N/A
Monitorizarea efectuată de medic în cursul tratamentului?	4	3	2	1	N/A
Punctualitatea consultațiilor medicale?	4	3	2	1	N/A

Considerati necesara imbunatatirea comunicarii si relationarii medicului radioterapeut cu pacientul pe durata tratamentului ?	Da	Nu	Parti al
Cu privire la procedurile efectuate?			
Cu privire la efectele secundare ale tratamentului?			
Cu privire la monitorizarea efectuata in cursul tratamentului?			
D.p.d.v al amabilitatii si atitudinii?			

Medicul a parut ca intelege problemele cu care va confrunatati si a fost alaturi de dvs.?	DA	NU	PARTIAL

Sunteți mulțumit(ă) de asistentele de toxicitate?	Foarte mulțumit	Destul de mulțumit	Nemulțumit	Complet nemulțumit	Nu se aplică
Monitorizarea saptamanala efectuată de asistentele de toxicitate în cursul tratamentului?	4	3	2	1	N/A
Explicațiile medicale referitoare la efectele secundare ale tratamentului?	4	3	2	1	N/A

Sunteți mulțumit(ă) de ASISTENȚII DE RADIOTERAPIE?	Foarte mulțumit	Destul de mulțumit	Nemulțumit	Complet nemulțumit	Nu se aplică
Amabilitatea asistenților de radioterapie?	4	3	2	1	N/A
Discreția asistenților de radioterapie?	4	3	2	1	N/A
Respectarea intimității dumneavoastră în timpul tratamentului?	4	3	2	1	N/A
Explicațiile oferite de tehnicienii de radioterapie?	4	3	2	1	N/A
Punctualitatea tratamentelor?	4	3	2	1	N/A

Considerati necesara imbunatatirea relationarii asistentilor de radioterapie cu pacientul pe durata tratamentului d.p.d.v:	Da	Nu	Partial
Grija/empatie			
Respect			
Atitudine			

Daca da, caruia dintre ei i-ati recomanda imbunatatirea.....

si ce anume i-ati recomanda.....

Sunteți mulțumit(ă) de ASISTENȚII DE CT (computer tomograf) ?	Foarte mulțumit	Destul de mulțumit	Nemulțumit	Complet nemulțumit	Nu se aplică
<i>Primirea la Computerul tomograf de planificare?</i>	4	3	2	1	N/A
<i>Respectarea intimității dumneavoastră la Computerul tomograf de planificare?</i>	4	3	2	1	N/A
<i>Explicațiile pe care le-ați primit la Computerul tomograf de planificare?</i>	4	3	2	1	N/A
<i>Explicațiile primite la Computerul tomograf de planificare cu privire la traseul de urmat pana in sectia de radioterapie?</i>	4	3	2	1	N/A
Ce parere aveți despre nivelul calității îngrijirilor primite in secția RADIOTERAPIE?	4	3	2	1	N/A

Considerati necesara imbunatatirea relationarii asistentilor de CT (computer tomograf) cu pacientul d.p.d.v:	Da	Nu	Partial
<i>Grija/empatie</i>			
<i>Respect</i>			
<i>Atitudine</i>			

Daca da, caruia dintre ei i-ati recomanda imbunatatirea.....

si ce anume i-ati recomanda.....

Sunteți mulțumit(ă) de medicii oncologi ?	Foarte mulțumit	Destul de mulțumit	Nemulțumit	Complet nemulțumit	Nu se aplică
<i>Explicațiile medicale referitoare la derularea tratamentului?</i>	4	3	2	1	N/A
<i>Explicațiile medicale referitoare la efectele secundare ale tratamentului?</i>	4	3	2	1	N/A
<i>Disponibilitatea medicului în timpul tratamentului?</i>	4	3	2	1	N/A
<i>Monitorizarea efectuată de medic în cursul tratamentului?</i>	4	3	2	1	N/A
<i>Punctualitatea consultațiilor medicale?</i>	4	3	2	1	N/A

Considerati necesara imbunatatirea comunicarii si relationarii medicului oncolog cu pacientul pe durata tratamentului ?	Da	Nu	Partial
Cu privire la procedurile efectuate?			
Cu privire la efectele secundare ale tratamentului?			
Cu privire la monitorizarea efectuata in cursul tratamentului?			
D.p.d.v al amabilitatii si atitudinii?			

Medicul a parut ca intelege problemele cu care va confrunatati si a fost alaturi de dvs.?	DA	NU	PARTIAL

Sunteți mulțumit(ă) de asistentele medicale (chimioterapie, recoltari analize,perfuzii etc.)?	Foarte mulțumit	Destul de mulțumit	Nemuțumit	Complet nemuțumit	Nu se aplică
<i>Primirea în secția de oncologie?</i>	4	3	2	1	N/A
<i>Modul de administrare a tratamentelor?</i>	4	3	2	1	N/A
<i>Amabilitatea asistentelor medicale?</i>	4	3	2	1	N/A
<i>Respectarea intimității dumneavoastră în secția de oncologie?</i>	4	3	2	1	N/A
<i>Punctualitatea tratamentelor?</i>	4	3	2	1	N/A
<i>Ce părere aveți despre nivelul calității îngrijirilor primite in sectia Oncologie?</i>	4	3	2	1	N/A

Considerati necesara imbunatatirea relationarii asistentelor medicale cu pacientul pe durata tratamentului d.p.d.v:	Da	Nu	Partial
<i>Grija/empatie</i>			
<i>Respect</i>			
<i>Atitudine</i>			

Sunteti multumit(ă) de nutritionistul din cadrul CENTRULUI AMETHYST?	Foarte mulțumit	Destul de mulțumit	Nemuțumit	Complet nemuțumit	Nu se aplică
<i>Gradul de eficienta al consultatiilor de nutritie ?</i>	4	3	2	1	N/A
<i>Disponibilitatea nutritionistului in timpul tratamentului Dumneavoastra?</i>	4	3	2	1	N/A
<i>Punctualitatea consultatiilor de nutritie ?</i>	4	3	2	1	N/A

Sunteti multumit(ă) de psihologul din cadrul CENTRULUI AMETHYST?	Foarte mulțumit	Destul de mulțumit	Nemuțumit	Complet nemuțumit	Nu se aplică
<i>Disponibilitatea psihologului in timpul tratamentului Dumneavoastra?</i>	4	3	2	1	N/A
<i>Gradul de eficienta al consilierilor psihologice?</i>	4	3	2	1	N/A
<i>Punctualitatea consilierilor psihologice ?</i>	4	3	2	1	N/A

Considerați că întârzierea medie în timpul tratamentului (Radioterapie si/sau Chimioterapie) a fost de:

< 5 minute
 5 minute
 10 minute
 20 minute
 >30 minute

Sunteți mulțumit(ă) de <u>aspectul fizic</u> al incaperilor ?	Foarte mulțumit	Destul de mulțumit	Nemulțumit	Complet nemulțumit	Nu se aplică
Igiena încăperilor?	4	3	2	1	N/A
Aspectul global (estetic)?	4	3	2	1	N/A

Considerati necesara:	Da	Nu	Partial
O mai buna organizare/programare a sedintelor de tratament pentru evitarea eventualelor decalaje?			

Motivul pentru care ati ales sa veniti/ reveniti in clinica noastra:

- personalul medical
- indrumat de medicul de familie/specialist
- locatia (aproape de casa)
- altele.....

Vi s-au adus la cunostinta drepturile dumneavoastra pentru perioada in care ati efectuat tratamentul in clinica:

- DA
- NU

In ce mod vi s-au adus la cunostinta drepturile pacientului?

- Verbal de catre medic/asistenta
- Afis/brosura
- Formular

Aveți comentarii sau remarci pe care vreți să le împărtășiți echipei Centrului Amethyst?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Vă mulțumim pentru timpul acordat!