

CHESTIONAR PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI

Acest chestionar este menit să ne sprijine în ameliorarea performanței activității spitalului.
Răspunsurile la acest chestionar rămân anonime.

1. Când ați intrat prima dată în această unitate ce impresie v-ați făcut? Alegeți trei cuvinte care descriu cel mai bine situația din acel moment din unitatea de primire

Cuvinte	Ordinea prioritatii
Curatenie	
Lux	
Aglomeratie	
Dezordine	
Mizerie	
Disciplina	
Liniste	
Saracie	
Altul 1	
Altul 2	

***) Bifați 1, 2 sau 3 în ordinea priorității.**

2. Situația din unitatea de primire, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit? (bifați o singură variantă)

Cuvinte	DA	NU
M-a demoralizat		
Nu a avut niciun efect		
Mi-a ridicat moralul		

3. Cum ați ajuns să apelați la internare pentru spitalul nostru (bifați una din variantele de răspuns):

- V-ați prezentat direct la camera de gardă
- Ați avut trimitere de la medicul dumneavoastră de familie
- Ați venit cu trimitere de la medicul de ambulator
- Ați venit cu ambulanța
- Altă situație

4. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?

- Prima internare
- Reinternare

În cadrul acestei internări, puteți spune ca:

	DA	NU
P1. Ați fost primit cu amabilitate de la început?		
P2. Ați fost condus la explorări?		
P3. Ați făcut baie la internare?		
P4. Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic?		
P5. Ați adus medicamente de acasă?		
P6. Ați avut complicații post-operatorii?		
P7. Fiolele s-au deschis în fața dvs.?		
P8. Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ati avut nevoie ?		
P9. Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestora?		

5. Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs.

Serviciul	1	2	3	4	5	
	Total nesatisfăcătoare	Parțial nesatisfăcătoare	Nesatisfăcător	Bună	Foarte bună	Nu am beneficiat
Atitudinea personalului la primire						
Atitudinea personalului pe parcursul sederii dvs. in unitate						
Îngrijirea acordată de medic						
Îngrijirea acordată de asistenta						
Îngrijirea acordată de infirmiere						
Îngrijirea post operatorie și ATI						
Calitatea comunicari cu personalul medical						
Calitatea meselor servite si distribuire alimente						
Calitatea modului de distribuire a acestora						
Calitatea lenjeriei si a efectelor de spital						
Calitatea condițiilor de cazare - salon (dotare, facilități)						
Calitatea grupurilor sanitare (băi + WC)						
Curățenia în ansamblu						

**6. Ținând cont de toate cele menționate mai sus vă rugăm să ne spuneți:
Cât de mulțumit sunteți/ați fost?**

Foarte nemulțumit	Parțial nemulțumit	Nemulțumit	Parțial mulțumit	Foarte mulțumit
1	2	3	4	5

7. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?

Sigur NU	Mai degrabă NU	Poate DA, poate NU	Mai degrabă DA	Sigur DA
1	2	3	4	5

8. Dacă un apropiat, un prieten sau altă persoană ar avea nevoie de un serviciu medical despre care știți că este disponibil aici i-ați recomanda să vină?

Sigur NU	Mai degrabă NU	Poate DA, poate NU	Mai degrabă DA	Sigur DA
1	2	3	4	5

9. După toată această perioadă petrecută aici, care este lucrul pozitiv care vă vine în minte? Ce v-a plăcut cel mai mult?

.....
.....

Dar negativ? Ce nu v-a plăcut?

.....
.....

10. Elemente de socio-demografie (încercuiți situația care vi se aplică)

Sexul

1. Masculin 2. Feminin

Vârsta

1. < 20 de ani 2. 20 - 29 ani 3. 30 - 39 ani 4. 40 - 49 ani
5. 50 - 59 ani 6. 60 - 69 ani 7. 70 ani și peste

Mediul de rezidență

1. Urban 2. Rural

Ultima școală absolvită

1. Primară (1 - 4 clase) 2. Gimnazială (5 - 8) 3. Liceu 4. Facultate

Starea civilă

1. Căsătorit 2. Necăsătorit 3. Concubinaj 4. Văduv 5. Divorțat

NOTĂ 1. Vă rugăm să răspundeți individual la acest chestionar, respectand cerinta fiecărui item. Nu există răspunsuri corecte sau greșite.

NOTĂ 2. Chestionarul il veti depune în spațiile special amenajate de la nivelul fiecărei sectii.

NOTĂ 3. Colectarea informațiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederilor art. 12 din Legea nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, cu modificările și completările ulterioare.