

## CHESTIONAR PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI

Acest chestionar este menit sa ne sprijine in ameliorarea performantei 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*
Curățenie	.....
Lux	.....
Aglomeratie	.....
Dezordine	.....
Mizerie	.....
Disciplină	.....
Liniste	.....
Sărăcie	.....
Altul	.....
1.....	
Altul	.....
2.....	

Bifati 1, 2 sau 3 in ordinea prioritatii

2. Situația din unitatea de primire, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit? (bifati o singura varianta)

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

3. Cum ati ajuns sa apelati la internare pentru spitalul nostru (bifati una din variantele de raspuns):

- V-ati prezentat direct la camera de garda
- Ati avut trimitere de la medicul dumneavoastra de familie
- Ati venit cu trimitere de la medicul de ambulator
- Ati venit cu ambulanta
- Alta situatie

4. Sunteti la prima internare sau la o reinternare?

Prima internare b) Reinternare

În cadrul acestei internări, puteți spune că :

	Da	Nu
P1. Ați fost primit cu amabilitate de la inceput?	1	0
P2. Ați fost condus la explorări?	1	0
P3. Ați făcut baie la internare?	1	0
P4. Ați fost informat pe intelesul dvs despre boala, tratament, risc operator, prognostic?		
P5. Ați adus medicamente de acasa?	1	0
P6. Ați avut complicatii post-operatorii?	1	0
P7. Fiolele s-au deschis in fata dvs?	1	0
P8. Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijilor de care ați avut nevoie?	1	0
P9. Ați simțit nevoia sa recompensati prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multa atentie din partea acestora		

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

Serviciul	1 Total nesatisfăcătoare	2 Partial nesatisfăcătoare	3 Nesatisfacator	4 Bună	5 Foarte bună	9 Nu am beneficiat/ nu am observat
Atitudinea personalului la primire	1	2	3	4	5	9
Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate	1	2	3	4	5	9
Îngrijirea acordată de medic	1	2	3	4	5	9
Îngrijirea acordată de asistente	1	2	3	4	5	9
Îngrijirea acordată de infirmiere	1	2	3	4	5	9
Îngrijirea post operatorie și ATI	1	2	3	4	5	9
Calitatea meselor servite	1	2	3	4	5	9
Calitatea condițiilor de cazare-salon(dotare, facilitati)	1	2	3	4	5	
Calitatea grupurilor sanitare(bai+WC)	1	2	3	4	5	
Curatenia in asmablu	1	2	3	4	5	

**Ținând cont de toate cele menționate mai sus vă rugăm sa ne spuneți..**

**Cât de mulțumit sunteți/ați fost**

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

**Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil in această unitate v-ați intoarce aici?**

Sigur NU	Mai degraba NU	Poate da/poate nu	Mai degrabă DA	Sigur DA
1	2	3	4	5

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

Sigur NU	Mai degraba NU	Poate da/poate nu	Mai degrabă DA	Sigur DA
1	2	3	4	5

**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 placut?**

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

D1. Sexul 1 Masculin 2 Feminin

D2. 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

D3 Mediul de rezidență 1. Urban 2 rural

D4. Ultima scoala absolvită 1. Primară (14 clase) 2. Gimnazială (5-8) 3. Liceu 4. Facultate

D5. Starea civilă 1. Căsătorit 2. Necăsătorit 3. Concubinaj 5. Divorțat 4. Văduv

**Notă: 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.**