

## 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 priorității *)
Curățenie	
Lux	
Aglomerare	
Dezordine	
Mizerie	
Disciplină	
Liniște	
Sărăcie	
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)**

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

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

- a. V-ați prezentat direct la camera de gardă
- b. Ați avut trimitere de la medicul dumneavoastră de familie
- c. Ați venit cu trimitere de la medicul de ambulator
- d. Ați venit cu ambulanța
- e. Altă situație

**4. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?**

**a) Prima internare b) Reinternare**

**In cadrul acestei internări, puteți spune că:**

	D A	NU
P1. Ați fost primit cu amabilitate de la început?	1	0
P2. Ați fost condus la explorări?	1	#
P3. Ați făcut baie la internare?	1	0
P4. Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic?		
P5. Ați adus medicamente de acasă?	1	0
P6. Ați avut complicații post-operatorii?	1	0
P7. Fiolele s-au deschis în fața dvs.?	1	0
P8. Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?	1	0
P9. Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestora		

Casetele marcate cu # sunt de culoare gri.

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

Serviciul	1 Total nesatisfăcătoare	2 Parțial nesatisfăcătoare	3 Nesatisfăcător	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, facilități)	1	2	3	4	5	#
Calitatea grupurilor sanitare (băi + WC)	1	2	3	4	5	#
Curățenia în ansamblu	1	2	3	4	5	#

Casetele marcate cu # sunt de culoare gri închis.

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

**Cât de mulțumit sunteți/ați fost ?**

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

**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

**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

**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?**

#### **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 școală absolvită**

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

**D5. Starea civilă**

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

**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.