

## 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	.....
Aglomeratie	.....
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 apelați 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

În cadrul acestei internări, puteți spune că:

	DA	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. Fiiolele 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	2	3	4	5	9
	Total nesatisfăcătoare	Parțial nesatisfăcătoare	Nesatisfăcător	Bună	Foarte bună	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 să ne spuneți:  
Cât de mulțumit sunteți/ați fost?**

Foarte nemulțumit	Parțial nemulțumit	Nemulțumit	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.**