

### CHESTIONAR PRIVIND SATISFACTIA PACIENTULUI

Acest chestionar este menit sa ne sprijine in ameliorarea performantei activitatii spitalului; raspunsurile la acest chestionar raman anonime.

1. Cand ati intrat prima data in aceasta unitate ce impresie v-ati facut? Alegeti trei cuvinte care descriu cel mai bine situatia din acel moment din unitatea de primire

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

\*) Bifati 1,2 sau 3 in ordinea prioritatii

2. Situatiia din unitatea de primire, pe care tocmai ati 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):

a.V-ati prezentat direct la camera de garda	
b.Ati avut trimitere de la medicul dumneavoastra de familie	
c.Ati venit cu trimitere de la medicul de ambulator	
d.Ati venit cu ambulanta	
e.Alta situatie	

4. Sunteti la prima internare sau la o reinternare?

a) Prima internare		b) Reinternare	
--------------------	--	----------------	--

In cadrul acestei internari, puteti spune ca:

	DA	NU
P1. Ati fost primit cu amabilitate de la inceput?	1	0
P2. Ati fost condus la explorari?	1	0
P3. Ati facut baie la internare?	1	0
P4. Ati fost informat pe intelesul dvs.despre boala, tratament,risc operator,prognostic?	1	0
P5. Ati adus medicamente de acasa?	1	0
P6. Ati avut complicatii post-operatorii?	1	0
P7. Fiolele s-au deschis in fata dvs.?	1	0
P8. Ati sesizat orice forma de conditionare a ingrijirilor de care ati avut nevoie?	1	0
P9. Ati simtit nevoia sa recompensati prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multa atentie din partea acestora?	1	0

Apreciati pe o scara de la 1 la 5 calitatea serviciilor mentionate mai jos primite de catre dvs.

Serviciul	1	2	3	4	5	9
	Total nesatisfactor	Partial nesatisfactor	Nesatisfactor	Buna	Foarte buna	Nu am benef. Nu am obs.
Atitudinea personalului la primire	1	2	3	4	5	9
Atitudinea personalului pe parcursul sederii dvs.in unitate	1	2	3	4	5	9
Ingrijirea acordata de medic	1	2	3	4	5	9
Ingrijirea acordata de asistente	1	2	3	4	5	9
Ingrijirea acordata de infirmiere	1	2	3	4	5	9
Ingrijirea post operatorie si ATI	1	2	3	4	5	9
Calitatea meselor servite	1	2	3	4	5	9
Calitatea conditiilor de cazare - salon (dotare, facilitati)	1	2	3	4	5	9
Calitatea grupurilor sanitare (bai + WC)	1	2	3	4	5	9
Curatenia in ansamblu	1	2	3	4	5	9

Tinand cont de toate cele mentionate mai sus va rugam sa ne spuneti:

Cat de multumit sunteti/ati fost:

Foarte nemultumit	Partial nemultumit	Nemultumit	Partial multumit	Foarte multumit
1	2	3	4	5

Daca ar fi fost nevoie de un serviciu disponibil in aceasta unitate v-ati intoarce aici?

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

Daca un apropiat, un prieten sau alta persoana ar avea nevoie de un serviciu medical despre care stiti ca este disponibil aici i-ati recomanda sa vina?

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

Dupa toata aceasta perioada petrecuta aici, care este lucrul pozitiv care va vine in minte?

/Ce v-a placut cel mai mult?.....

Dar negativ?/Ce nu v-a placut?.....

Elemente de socio-demografie (incercuiti situatia care vi se aplica)

- D1. Sexul                   1.Masculin      2.Feminin
- D2. Varsta                 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 si peste
- D3. Mediul de rezidenta   1. Urban        2. Rural
- D4. Ultima scoala absolvita                1. Primara   2.Gimnaziala      3.Liceu      4.Facultate
- (1-4 clase)   (5-8 clase)
- D5. Starea civila         1.Casatorit   2.Necasatorit   3.Concubinaj   4.Vaduv      5.Divortat

NOTA:

Colectarea informatiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea precederilor art.12 din Legea nr. 677/2001 pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, cu modificarile si completarile ulterioare.