

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 raspuns) :

- a) ați avut trimitere de la medicul dumneavoastră de familie
- b) ați venit cu trimitere de la medicul de ambulator
- c) 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?		
P2. Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, prognostic?		
P3. Ați adus medicamente de acasă (cu excepția celor pentru comorbidități – diabet, HTA, CICD, etc)?		
P4. Fiiolele s-au deschis în fața dvs.?		
P5. Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?		
P6. Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestora		

Apreciați pe o scala 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	Nesatisfăcătoare	Bună	Foarte bună	Nu am beneficiat / nu am observat
Atitudinea personalului la primire						
Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs în unitate						
Îngrijirea acordată de medic						
Îngrijirea acordată de asistente						
Îngrijirea acordată de infirmiere						
Calitatea meselor servite						
Calitatea serviciilor de cazare-salon (dotare, facilități)						
Calitatea grupurilor sanitare (băi + WC)						
Curățenia în ansamblu						

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 aceasta 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 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 /gimnazială(4 /8clase) 2. Liceu /șc.postliceală 3. 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.