

## CHESTIONAR PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI

Pentru a îmbunătăți în permanență calitatea serviciilor acordate pacienților noștri, vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde la întrebările acestui chestionar alegând varianta care descrie cel mai bine situația dumneavoastră.

Acest chestionar este anonim și vă asigurăm că răspunsurile sunt confidențiale și vor fi folosite doar pentru a îmbunătăți calitatea actului medical și relația cadru medical – pacient.

După completare, vă rugăm să-l depuneți în cutia de sugestii și reclamații aflată în imediata d-voastră apropiere.

Pentru pacienții minori sau pacienții fără discernământ, chestionarul va fi completat de către însoțitor sau aparținător.

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 și bifați 1, 2 sau 3 în ordinea priorității: de la cel mai important notat cu 1, la cel mai puțin important notat cu 3.)

Cuvinte	Ordinea priorității
Curățenie	
Lux	
Aglomerare	
Dezordine	
Mizerie	
Disciplină	
Liniște	
Sărăcie	
Altul	
Altul	

2. Situația din unitatea de primire, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit? (bifați o singură variantă)

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

3. Cum ați ajuns să apelați la internare pentru spitalul nostru (încercuiți una din variantele de răspuns):

- V-ați prezentat direct la camera de gardă
- Ați avut trimitere de la medicul dumneavoastră de familie
- Ați venit cu trimitere de la medicul de ambulator
- Ați venit cu ambulanța
- Altă situație

4. Sunteți la prima internare sau la o reinternare? (încercuiți una din variantele de răspuns):

- Prima internare
- Reinternare

5. În cadrul acestei internări, puteți spune că (bifați varianta care descrie cel mai bine situația dumneavoastră):

	<b>DA</b>	<b>NU</b>
Ați fost primit cu amabilitate de la început		
Ați fost condus la explorări?		
Ați făcut baie la internare?		
Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic?		
Ați fost instruit/ă asupra modului de administrare al medicației		
Ați adus medicamente de acasă?		
Informațiile primite de la medici v-au ajutat la ameliorarea stării dumneavoastră de sănătate?		
Administrarea medicamentelor pe cale orală s-a făcut sub supravegherea asistentei medicale?		
Fiolele s-au deschis în fața dvs.?		
Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?		
Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestora		

6. La explorările functionale ați fost însoțit de (încercuiți una din variantele de răspuns):

- a. personal sanitar
- b. aparținători (membri de familie, prieteni, vecini)
- c. ați mers singur

7. Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs. (încercuiți una din variantele de răspuns):

<b>Serviciul</b>	<b>Total Nesatisfăcătoare</b>	<b>Parțial Nesatisfăcătoare</b>	<b>Nesatisfăcător</b>	<b>Bună</b>	<b>Foarte bună</b>	<b>Nu am beneficiat/ Nu am observat</b>
Atitudinea personalului la primire						
Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate						
Disponibilitatea personalului						
Îngrijirea acordată de medic						
Îngrijirea acordată de asistente						
Îngrijirea acordată de infirmiere						
Calitatea meselor servite și a serviciului de distribuție a acestora						
Calitatea condițiilor de cazare – salon (dotare, facilități)						
Calitatea grupurilor sanitare (băi + WC)						
Calitatea lenjeriei						
Curățenia în ansamblu						

8. Ați fost informat asupra drepturilor și obligațiilor dumneavoastră ca pacient? (încercuiți una din variantele de răspuns):

- a. da
- b. nu

9. Considerați că aceste drepturi v-au fost respectate de personalul medical pe timpul spitalizării?

- a. da
- b. nu

10. Ținând cont de toate cele menționate mai sus vă rugăm să ne spuneți (încercuiți una din variantele de răspuns):

Cât de mulțumit sunteți/ați fost ?

<b>Foarte nemulțumit</b>	<b>Parțial nemulțumit</b>	<b>Nemulțumit</b>	<b>Parțial mulțumit</b>	<b>Foarte mulțumit</b>

11. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?

<b>Sigur NU</b>	<b>Mai degrabă NU</b>	<b>Poate da/ poate nu</b>	<b>Mai degrabă DA</b>	<b>Sigur DA</b>

12. 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?

<b>Sigur NU</b>	<b>Mai degrabă NU</b>	<b>Poate da/ poate nu</b>	<b>Mai degrabă DA</b>	<b>Sigur DA</b>

13. 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?.....

14. În ce secție ați fost internat:.....

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

- Sexul                                    1. Masculin                    2. Feminin
- 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
- Mediul de rezidență                1. Urban                        2. Rural
- Ultima școală absolvită            1. Primară (4 clase)    2. Gimnazială (5 - 8)    3. Liceu                4. Facultate
- Starea civilă                            1. Căsătorit    2. Necăsătorit    3. Concubinaj    4. Văduv    5. Divorțat

Observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive și/sau negative în privința îmbunătățirii serviciilor furnizate de spital .....

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.