

ANEXA 48

**CHESTIONAR PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI**

Acum 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	1.....
Lux	.....
Aglomerăție	.....
Dezordine	.....
Mizerie	.....
Disciplină	2.....
Liniște	3.....
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	X	/

**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 trimis de la medicul dumneavoastră de familie
- c. Ați venit cu trimis 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  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?	X	
P5. Ați adus medicamente de acasă?	1	X
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?	X	1
P9. Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadre medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestora	X	

Casetele marcațe 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 nesatisfătoare	Partial nesatisfătoare	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.

Tinând cont de toate cele menționate mai sus vă rugăm să ne spuneți:  
Cât de mulțumit sunteți/ati fost?

Foarte	Partial	Nemulțumit	Partial	Foarte
nemulțumit	nemulțumit		mulțumit	mulțumit
1	2	3	4	5
			X	

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
			X	

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
			X	

După toată această perioadă petrecută aici, care este lucru pozitiv care vă vine în minte? Ce v-a plăcut cel mai mult? ..... Total ..... Dar negativ? Ce nu v-a plăcut?

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

1. Sexul

Masculin

2. Feminin

2. Vârstă

1. 20 de ani

2. 20 - 29 ani

3. 50 - 59 ani

4. 60 - 69 ani

5. 30 - 39 ani

6. 70 ani și peste

7. 40 - 49 ani

3. Mediul de rezidență

1. Urban

Rural

Ultima școală absolvită

1. Primară (14 clase) 2. Gimnazială (5 - 8)  Liceu

4. Facultate

Starea civilă

Căsătorit

2. Necăsătorit

3. Divorțat

3. Concubinaj

4. Văduv

OTĂ:

Colectarea informațiilor pe baza prezentului cuestionar se face cu respectarea prevederilor 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.

1. In ce sectie sunteți sau ati fost internat?

- a) Cronici Dumbraveni       b) Cronici Dumitresti      c) Psihiatrie Dumbraveni  
d) Psihiatrie Dumitresti

b) Personalul medical a fost amabil cu dumneavoastra?

- a) foarte amabil      b) amabil      c) nu s-a purtat frumos

c) Sunteți multumit de calitatea informațiilor primite de la personalul medical?

- a) foarte buna      b) buna      c) slabă

d) Ati fost insotit de personal medico-sanitar la consultatiile interdisciplinare sau la investigatii?

- a. Intotdeauna      b) cateodata      c) niciodata

e) Cum considerati ca este calitatea curăteniei din sectie?

- a) foarte buna      b) buna      c) slabă

f) Considerati ca vi s-a respectat dreptul la confidentialitate pe parcursul spitalizarii ?

- a. Da      b) NU

g) Daca nu, precizati de ce simtiti ca vi s-a incalcat acest drept?

.....  
h) Considerati ca vi s-a respectat dreptul la informare asupra serviciilor primite pe parcursul spitalizarii?

- a. Da      b) NU

i) Daca nu, precizati de ce simtiti ca vi s-a incalcat acest drept?

.....  
Considerati ca vi s-a respectat dreptul la intimitate pe parcursul spitalizarii ?

- a. Da      b) NU

j) Daca nu, precizati de ce simtiti ca vi s-a incalcat acest drept?

.....  
11. Ce propuneri aveti in privinta imbunatatirii serviciilor furnizare de spital?

Va multumim pentru timpul acordat!