

ANEXA 48

**CHESTIONAR PRIVIND SATISFACTIA PACIENTULUI**

Acest cuestionar este menit să ne sprijine în ameliorarea performanței activității spitalului; răspunsurile la acest cuestionar 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*)
Curătenie	3
Lux	
Aglomerație	
Dezordine	
Mizerie	
Disciplină	4
Liniște	2
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 trimisere de la medicul dumneavoastră de familie
- c. Ați venit cu trimisere de la medicul de ambulator
- d. Ați venit cu ambulanță
- e. Altă situație

4. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?

Prima internare    b) Reinternare

În cadrul acestei internări, puteți spune că:

	DA	NU
P1. Ați fost primit cu amabilitate de la început?	X	0
P2. Ați fost condus la explorări?	X	#
P3. Ați făcut baie la internare?	X	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	X
P7. Fiolele s-au deschis în fața dvs.?	X	0
P8. Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?	1	X
P9. Ați simțit nevoie să recompensați prin diverse mijloace un cadru 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 Total nesatisfătoare	2 Parțial nesatisfătoare	3 Nesatisfăcător	4 Bună bună	5 Foarte nu am observat	9 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 marcațe cu # sunt de culoare gri închis.

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

Foarte nesatisfăcător	Partial nesatisfăcător	Nesatisfăcător	Partial satisfăcător	Foarte satisfăcător
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 lucrul pozitiv care vă vine în minte?/Ce v-a plăcut cel mai mult? .....*Comunicația*.....  
Dar negativ?/Ce nu v-a plăcut?

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

D1. Sexul

Masculin

2. Feminin

D2. Vârstă

< 20 de ani

2. 20 - 29 ani

3. 30 - 39 ani

4. 40 - 49 ani

50 - 59 ani

60 - 69 ani

7. 70 ani și peste

D3. Mediul de rezidență

1. Urban

Rural

D4. Ultima școală absolvită

Primară (14 clase) 2. Gimnazială (5 - 8) 3. Liceu

4. Facultate

D5. Starea civilă

1. Căsătorit

2. Necăsătorit

3. Concubinaj

Văduv

NOTĂ:

Colectarea informațiilor pe baza prezentului cuestionar 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.

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) slaba.
- d) Ați fost insotit de personal medico-sanitar la consultatiile interdisciplinare sau la investigații?
- a) Intotdeauna      b) cateodata      c) niciodata
- e) Cum considerați ca este calitatea curăteniei din secție?
- a) foarte buna      b) buna      c) slaba
- f) Considerați ca vi s-a respectat dreptul la confidențialitate pe parcursul spitalizării ?
- a) Da      b) NU
- g) Dacă nu, precizați de ce simțiți că vi s-a încalcăt acest drept?
- .....
- h) Considerați ca vi s-a respectat dreptul la informare asupra serviciilor primite pe parcursul spitalizării?
- a) Da      b) NU
- i) Dacă nu, precizați de ce simțiți că vi s-a încalcăt acest drept?
- .....

Considerați ca vi s-a respectat dreptul la intimitate pe parcursul spitalizării ?

- a) Da      b) NU
- j) Dacă nu, precizați de ce simțiți că vi s-a încalcăt acest drept?
- .....

11. Ce propunerî aveți în privința îmbunătățirii serviciilor furnizare de spital?

.....

Va mulțumim pentru timpul acordat!