

## CHESTIONAR PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI SPITALIZAT

Acest chestionar este menit să ne sprijine în ameliorarea performanței activității spitalului; răspunsurile la acest chestionar rămân **anonime**.

- Chestionarul îl veți depune în spațiile special amenajate la nivelul unității noastre. Va rugăm să răspundeți individual la acest chestionar, respectând cerința fiecărui item. Nu există răspunsuri corecte sau greșite.

**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 *)
Curatenie	
Lux	
Aglomeratie	
Dezordine	
Mizerie	
Disciplina	
Liniste	
Saracie	
Alt cuvânt 1	
Alt cuvânt 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)

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

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

- Ați avut trimitere de la medicul dumneavoastră de familie  
 Ați venit cu trimitere de la medicul de ambulator  
 Altă situație

**4. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?**

Prima internare

Reinternare

În cadrul acestei internări, puteți spune că:

- P1. Ați fost primit cu amabilitate de la început?  Da  Nu  
P2. Ați fost condus la explorări?  Da  Nu  
P3. Ați făcut baie la internare?  Da  Nu  
P4. Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic?  Da  Nu  
P5. Ați adus medicamente de acasă?  Da  Nu  
P6. Medicamentele/ materialele sanitare au fost desigilate în fața dvs.?  Da  Nu  
P7. Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?  Da  Nu  
P8. Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestora?  Da  Nu

## 5. Cum apreciați calitatea serviciilor primite de către dvs.:

### Atitudinea personalului la primire

Total nesatisfăcător  Parțial nesatisfăcător  Nesatisfăcător  Bună  F. bună  Nu am observat

### Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate

Total nesatisfăcător  Parțial nesatisfăcător  Nesatisfăcător  Bună  F. bună  Nu am observat

### Îngrijirea acordată de medic

Total nesatisfăcător  Parțial nesatisfăcător  Nesatisfăcător  Bună  F. bună  Nu am observat

### Îngrijirea acordată de asistente

Total nesatisfăcător  Parțial nesatisfăcător  Nesatisfăcător  Bună  F. bună  Nu am observat

### Îngrijirea acordată de infirmiere

Total nesatisfăcător  Parțial nesatisfăcător  Nesatisfăcător  Bună  F. bună  Nu am observat

### Calitatea comunicării cu personalul medical

Total nesatisfăcător  Parțial nesatisfăcător  Nesatisfăcător  Bună  F. bună  Nu am observat

### Calitatea meselor servite

Total nesatisfăcător  Parțial nesatisfăcător  Nesatisfăcător  Bună  F. bună  Nu am observat

### Calitatea condițiilor de cazare - salon (dotare, facilități, lenjeriei și a efectelor de spital)

Total nesatisfăcător  Parțial nesatisfăcător  Nesatisfăcător  Bună  F. bună  Nu am observat

### Calitatea grupurilor sanitare (băi + WC)

Total nesatisfăcător  Parțial nesatisfăcător  Nesatisfăcător  Bună  F. bună  Nu am observat

### Curățenia în ansamblu

Total nesatisfăcător  Parțial nesatisfăcător  Nesatisfăcător  Bună  F. bună  Nu am observat

### Ținând cont de toate cele menționate mai sus vă rugăm sa ne spuneți:

#### Cât de mulțumit sunteți/ați fost ?

Foarte nemulțumit  Parțial nemulțumit  Parțial mulțumit  Foarte mulțumit

#### 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

#### 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

#### 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?

.....

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

D1. Sexul  Masculin  Feminin

D2. Vârsta  < 20 de ani  20 - 29 ani  30 - 39 ani  40 - 49 ani

50 - 59 ani  60 - 69 ani  70 ani și peste

D3. Mediul de rezidență  Urban  Rural

D4. Ultima școală absolvită  Primară (4 clase)  Gimnazială  Liceu  Facultate

D5. Starea civilă  Căsătorit  Necăsătorit  Concubinaj  Văduv  Divorțat

- NOTĂ. Colectarea informațiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederilor Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date.