

## ANEXA 48

### CHESTIONAR PRIVIND SATISFACTIA 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	
Decență	
Altul 1.....	
Altul 2.....	

\*)Bifati cu 1,2 sau 3 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 răspuns):

- V-ați prezentat direct la recepția spitalizării zi
- 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?**

a) Prima internare b) Reinternare

**În cadrul acestei internări, puteți spune că:**

	DA	NU
<b>P1. Ați fost primit cu amabilitate la început?</b>		
<b>P2. Ați fost condus la explorari?</b>		
<b>P3. Apreciați în mod pozitiv calitatea comunicării, amabilitatea și comunicarea medicului curent pe timpul tratării?</b>		
<b>P4. Apreciați în mod pozitiv calitatea îngrijirilor de sănătate asigurate de către asistentele medicale?</b>		
<b>P5. Ați fost informat pe înțelesul dvs. Despre boală, tratament, risc operator, prognostic?</b>		
<b>P6. Ați adus medicamente de acasă?</b>		
<b>P7. Ați avut complicații post-operatorii?</b>		
<b>P8. Fiolele s-au deschis în fața dvs?</b>		
<b>P9. Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor prin diverse mijloace de care ați avut nevoie?</b>		
<b>P10. Ați simțit nevoia să compensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestora?</b>		

**Appreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs.**

Serviciul	1 Total nesatisfăcătoare	2 Parțial nesatisfăcătoare	3 Nesatisfăcătoare	4 Bună	5 Foarte bună	9 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						
Sunteți mulțumit/a de ambientul spitalului și condițiile de cazare care v-au fost puse la dispoziție?						
Curățenia salonului, al spațiilor aferente acestuia și în ansamblu a fost corespunzătoare?						
Sunteți mulțumit/a de starea lenjeriei de pat și a efectelor de spital?						
Calitatea grupurilor sanitare(bai+WC)						

**Ținând cont de toate cele menționate mai sus vă rugăm să ne spuneți:**

**Cât de mulțumit sunteți/ați fost?**

Foarte nemulțumit 1	Parțial nemulțumit 2	Nemulțumit 3	Parțial mulțumit 4	Foarte mulțumit 5

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

Sigur nu 1	Mai degraba nu 2	Poate da/poate nu 3	Mai degraba da 4	Sigur da 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 1	Mai degraba nu 2	Poate da/poate nu 3	Mai degraba da 4	Sigur da 5

**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

1. Masculin      2. Feminin

D2. Varsta

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 si peste

D3. Mediul de rezidență

1. Urban                      2. Rural

D4. Ultima școală absolvită

1. Primară      2. Gimnazială      3. Liceu      4. Facultate

D5. Starea civilă

1. Căsătorit      2. Necăsătorit      3. Concubinaj      4. Văduv

D6. Specialitatea la care ați fost internat

1. Gastroenterologie    2. Ginecologie    3. Medicina Interna    4. ORL

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.