

# CHESTIONAR PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI/APARTINĂTORILOR

*Acest chestionar este menit sa ne sprijine in ameliorarea performantei activitatii spitalului.  
Raspunsurile la acest chestionar raman anonime.*

**Nota:**

*Chestionarul se depune impachetat in Cutia de Sugestii si Reclamatii. Chestionarul se depune personal.In cazul copiilor sau pacientilor fara discernamant, chestionarul se completeaza de catre apartinatori. In cazul persoanelor fara discernamant temporar, chestionarul se va complete numai in momentul in care pacientul are discernamant. Spitalul asigura pastrarea anonomatului si a confidentialitatii chestionarului. Informatia obtinuta nu va fi asociata cu dvs.*

**Nota:**

*Colectarea informatiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederilor Legii nr. 129/2018 pentru modificarea și completarea Legei nr. 102/2005 privind înființarea, organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, precum și pentru abrogarea Legei nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date*

**1. Cand ați intrat prima dată în această unitate ce impresie v-ați făcut? (Incercuiti variantele potrivite)**  
a)Curătenie b)Lux c)Aglomerație d)Dezordine e)Disciplină f)Liniște g)Sărăcie

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

- a) M-a demoralizat
- b) Nu a avut niciun efect
- c) Mi-a ridicat moralul

**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 trimitere de la medicul dumneavoastră de familie
- c) Ați venit cu trimitere 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
- b) Reinternare

**5. În cadrul acestei internări, puteți spune că ( bifati daca este cazul):**

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 boala, tratament, risc operator, prognostic? da  nu

P5. Ați adus medicamente de acasă? da  nu

P6. Ați avut complicații post-operatorii? (daca ati fost operat) da  nu

P7. Fiolele s-au deschis în fața dvs.? da  nu

P8. Ati sesizat orice formade conditionare a ingrijirilor de care ati avut nevoie? da  nu

P9. Ati simtit nevoia sa recompensi prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multa atentie din partea acestora da  nu

**6. Apreciați calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dumneavoastră.**

SERVICIUL	Total Nesatisf.	Parțial Nesatisf.	Nesatisf.	Bună	Foarte buna	Nu am beneficiat / nu am observat
Atitudinea personalului la primire						
Atitudinea personalului pe parcursul sederii dvs. în unitate						
Îngrijirea acordată de medic						
Îngrijirea acordată de asistenta						
Îngrijirea acordată de infirmiera						
Îngrijirea post operatorie și ATI (la bolnavii operati)						
Calitatea meselor servite						
Calitatea condițiilor de cazare – salon (dotare, facilități)						
Calitatea grupurilor sanitare ( bai + WC)						
Curățenia în ansamblu						

**7. Înțând cont de toate cele menționate mai sus vă rugăm să ne spuneți : Cât de mulțumit sunteți/ați fost? (bifați una din variantele de răspuns)**

Foarte mulțumit	Partial Multumit	Nemultumit	Partial nemulțumit	Foarte nemulțumit

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

(bifați una din variantele de răspuns)

- a) Sigur Da      b) Mai degraba da      c) Poate da/Poate nu      d) Mai degraba nu      e) Sigur nu

**9. 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? (bifați una din variantele de răspuns)**

- a) Sigur Da      b) Mai degraba da      c) Poate da/Poate nu      d) Mai degraba nu      e) Sigur nu

**10. După toată această perioadă petrecută aici, care este lucru**

Pozitiv care vă vine în minte?/Ce v-a plăcut cel mai mult?

.....  
Dar negativ?/Ce nu v-a placut?

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

D1. Sexul

1. Masculin

2. Feminin

D2. Vârstă

1) <20 ani

2) 20-29 ani

3) 30-39 ani

4) 40-49 ani

5) 50-59 ani

6) 60-69 ani

7) 70 de ani și peste

D3. Din mediul de rezidentă

1. urban

2.rural

D4. Ultima școală absolvită

1. Primara ( 4 clase)

2. Gimnaziala ( 5 – 8)

3. Liceul

4. Facultate

D5. Stare civilă

1) Căsătorit

2) Necasatorit

3) Concubinaj

4) Vaduv

5) Divorțat

**Va mulțumim pentru colaborare!**