

CHESTIONAR PRIVIND SATISFACTIA PACIENTULUI- anexa 48

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

Acest chestionar poate fi completat oricând, pe toată perioada internării. În situația în care nu l-ați completat, în dimineața externării îl veți primi de la asistentul medical. Completarea chestionarului este benevolă, se va face prin bifarea unei căsuțe de la fiecare întrebare. Răspundeți la întrebări bifând varianta care descrie cel mai bine situația dumneavoastră.

În situația în care nu înțelegeți întrebările puteți să solicitați sprijin oricărui cadru medical (medic curant, asistent de salon, asistentă șefă).

În situația în care nu puteți completa personal chestionarul, solicitați sprijin oricărui cadru medical pentru a vă bifa răspunsul la întrebări. Acest chestionar poate fi completat și de către aparținători, pentru minori și pentru pacienții care sunt în imposibilitatea de a completa personal.

După completare chestionarul de satisfacție îl veți depune personal, în urna special amenajată, la loc vizibil pe fiecare secție.

În situația în care nu știți unde trebuie depus chestionarul de satisfacție completat, solicitați sprijin oricărui cadru medical.

1. Când ați intrat prima dată în unitatea de primire ce impresie v-ați făcut? Alegeți trei cuvinte care descriu cel mai bine situația din unitatea de primire.

- | | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Curățenie; | <input type="checkbox"/> Dezordine; | <input type="checkbox"/> Liniște; |
| <input type="checkbox"/> Lux; | <input type="checkbox"/> Mizerie; | <input type="checkbox"/> Saracie; |
| <input type="checkbox"/> Aglomerație; | <input type="checkbox"/> Disciplină; | <input type="checkbox"/> Altul _____. |

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
 Nu a avut nici un 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 UPU;
 Ați avut trimitere de la medicul dumneavoastră de familie;
 Ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator;
 Ați venit cu ambulanța

4. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?

- a) Prima internare; b) Reinternare

În cadrul acestei internări, puteți spune că:

- Ați fost primit cu amabilitate de la început? Da; Nu
Ați fost condus la explorari? Da; Nu
Ați făcut baie la internare? Da; Nu
Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic? Da Nu
Ați adus medicamente de acasă? Da Nu
Ați avut complicații postoperatorii? Da Nu
Fiolele s-au deschis în fața dumneavoastră? Da Nu
Ați sesizat orice forma de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie? Da Nu
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 menționate mai jos primite de către dvs.:

➤ **Atitudinea personalului la primire:**

- Nesatisfăcătoare Bună Foarte bună

➤ **Atitudinea personalului pe parcursul șederii dumneavoastră în unitate:**

- Nesatisfăcătoare Bună Foarte bună

- **Îngrijirea acordată de medic si comunicarea cu acesta:**
 Nesatisfăcătoare Bună Foarte bună
- **Îngrijirea acordată de asistente si comunicarea cu acestea:**
 Nesatisfăcătoare Bună Foarte bună
- **Îngrijirea acordată de infirmiere si comunicarea cu acestea:**
 Nesatisfăcătoare Bună Foarte bună
- **Îngrijirea post operatorie si ATI**
 Nesatisfăcătoare Bună Foarte bună
- **Calitatea meselor servite**
 Nesatisfăcătoare Bună Foarte bună
- **Calitatea conditiilor de cazare – salon (dotare, facilitati)**
 Nesatisfăcătoare Bună Foarte bună
- **Aspectul lenjeriei si a efectelor**
 Nesatisfăcătoare Bună Foarte bună
- **Calitatea grupurilor sanitare(bai+ WC):**
 Nesatisfăcătoare Bună Foarte bună
- **Curatenia in ansamblu:**
 Nesatisfăcătoare Bună Foarte bună

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

6. Cât de mulțumit sunteți/ ați fost ?

- Nemulțumit Mulțumit Foarte mulțumit

7. Dacă ar fi sa aveți nevoie de un serviciu disponibil în spital, v-ați întoarce aici?

- Sigur NU Sigur DA

8. Dacă un apropiat, un prieten sau altă persoană ar avea nevoie de un serviciu medical despre care știți ca este disponibil aici i-ați recomanda să vină aici?

- Sigur NU Sigur DA

9. 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?

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

Secția: _____ **Sexul:** Masculin Feminin

Vârsta: 1. < 20 de ani 3. 30 – 39 ani 5. 50 – 59 ani 7. 70 ani și peste
 2. 20 – 29 ani 4. 40 – 49 ani 6. 60 – 69 ani

11. Mediul de rezidență: **1. Urban** **2. Rural**

12. Ultima școală absolvită 1. Primară (1 – 4 clase) 2. Gimnazială (5 – 8) 3. Liceu 4. Facultate

13. Starea civilă:

1. Căsătorit(ă) 2. Necăsătorit(ă) 3. Concubinaj 4. Văduv(ă) 5. Divorțat(ă)

NOTĂ:

Colectarea informațiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederilor Legii nr. 190/2018, cu modificările și completările ulterioare, privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (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 și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor), ale Legii nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679, precum și celelalte reglementări din domeniul protecției datelor.