

CHESTIONAR PRIVIND SATISFACTIA PACIENTULUI

Data.....

Sectia.....

Acest chestionar este menit sa ne sprijine in ameliorarea performantei activitatii spitalului; raspunsurile la aceste intrebari raman anonime. Chestionarul completat va fi inmanat personalului medical care va preda documentele de externare. In situatia pacientilor copii sau fara discernamant, va raspunde la intrebari reprezentantul legal.

1. Cand ati intrat prima data in aceasta unitate ce impresie v-ati facut? Alegeti trei cuvinte care descriu cel mai bine situatia din acel moment din unitatea de primire

Cuvinte	Ordinea prioritatii*
Curatenie
Lux
Aglomeratie
Dezordine
Mizerie
Disciplina
Liniste
Saracie
Altul 1.....
Altul 2.....

2. Situatia din unitatea de primire, pe care tocmai ati descris-o, v-a modificat starea de spirit? (bifati o singura varianta)

	DA	NU
M-a demoralizat		
Nu a avut niciun efect		
Mi-a ridicat moralul		

3. Cum ati ajuns sa apelati la internare pentru spitalul nostru (bifati una din variantele de raspuns):

- V-ati prezentat direct la camera de garda
- Ati avut trimitere de la medicul dumneavoastra de familie
- Ati venit cu trimitere de la medicul de ambulator
- Ati venit cu ambulanta
- Alta situatie

4. Sunteti la prima internare sau la o reinternare?

- Prima internare
- Reinternare

In cadrul acestei internari, puteti spune ca:

	DA	NU
P1. Ati fost primit cu amabilitate de la inceput?		
P2. Ati beneficiat de suport medical pe timpul transportului intern?		
P3. Ati fost condus la explorari?		
P4. Ati facut baie la internare?		
P5. Ati fost informat pe intelesul dvs. despre boala, tratament, riscuri, prognostic?		
P6. Ati adus medicamente de acasa?		
P7. Ati avut conditii postoperatorii?	NU SE APLICA	
P8. Fiolele s-au deschis in fata dvs?		
P9. Ati sesizat orice forma de conditionare a ingrijilor de care ati avut nevoie?		
P10. Ati simtit nevoia sa recompensati prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multa atentie din partea acestuia?		
P11. V-au fost respectate drepturile?		
P12. Ati fost insotit in timpul deplasarilor in interiorul spitalului de catre personalul medical?		

Apreciati pe o scala de la 1 la 5 calitatea serviciilor mentionate mai jos primite de catre dvs.

Serviciul	1 Total nesatisfa- catoare	2 Partial nesatisfaca- toare	3 Nesatisfa- cator	4 Buna	5 Foarte buna	Nu am beneficiat /nu am observat
Atitudinea personalului la primire	1	2	3	4	5	
Atitudinea personalului pe parcursul sederii dvs. in unitate	1	2	3	4	5	
Ingrijirea acordata de medic	1	2	3	4	5	
Ingrijirea acordata de asistente	1	2	3	4	5	
Ingrijirea acordata de infirmiere	1	2	3	4	5	
Calitatea hranei si servirea mesei	1	2	3	4	5	
Calitatea conditiilor de cazare – salon (dotare, facilitare, lenjerie, efecte)	1	2	3	4	5	
Calitatea grupurilor sanitare (bai + WC)	1	2	3	4	5	
Curatenia in ansamblu	1	2	3	4	5	

Tinand cont de toate cele mentionate mai sus va rugam sa ne spuneti....

Cat de multumit sunteti/ati fost ?

Foarte nemultumit	Partial nemultumit	Nemultumit	Partial multumit	Foarte multumit
1	2	3	4	5

Daca ar fi sa aveti nevoie de un serviciu medical disponibil in aceasta unitate v-ati intoarce aici?

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

Daca un apropiat, un prieten sau alta persoana ar avea nevoie de un serviciu medical despre care stiti ca este disponibil aici, i-ati recomanda sa vina?

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

Dupa toata aceasta perioada petrecuta aici, care este lucrul pozitiv care va vine in minte?
/Ce v-a placut cel mai mult?.....

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

Ce imbunatatiri ale serviciilor furnizate ne recomandati?

Elemente de socio-demografie (incercuiti situatia care vi se aplica)

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 rezidenta 1) Urban 2) Rural

D4. Ultima scoala absolvita: 1) Primara (4 clase) 2) Gimnaziala (5-8)
3) Liceu 4) Facultate

D5. Starea civila: 1) Casatorit 2) Necasatorit 3) Concubinaj
4) Divortat 5) Vaduv

Nota: Colectarea informatiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederilor Regulamentului UE 2016/679 in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date.

CHESTIONAR PRIVIND SATISFACTIA PACIENTULUI

Data.....

Sectia.....

Acest chestionar este menit sa ne sprijine in ameliorarea performantei activitatii spitalului; raspunsurile la aceste intrebari raman anonime. Chestionarul completat va fi depus in urna din cabinetul medical atunci cand se ridica documentele de externare. In situatia pacientilor copii sau fara discernamant, va raspunde la intrebari reprezentantul legal.

1. Cand ati intrat prima data in aceasta unitate ce impresie v-ati facut? Alegeti trei cuvinte care descriu cel mai bine situatia din acel moment din unitatea de primire

Cuvinte	Ordinea prioritatii*
Curatenie
Lux
Aglomeratie
Dezordine
Mizerie
Disciplina
Liniste
Saracie
Altul 1.....
Altul 2.....

2. Situatia din unitatea de primire, pe care tocmai ati descris-o, v-a modificat starea de spirit? (bifati o singura varianta)

	DA	NU
M-a demoralizat		
Nu a avut niciun efect		
Mi-a ridicat moralul		

3. Cum ati ajuns sa apelati la internare pentru spitalul nostru (bifati una din variantele de raspuns):

- V-ati prezentat direct la camera de garda
- Ati avut trimitere de la medicul dumneavoastra de familie
- Ati venit cu trimitere de la medicul de ambulator
- Ati venit cu ambulanta
- Alta situatie

4. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?

a) Prima internare b) Reinternare

In cadrul acestei internari, puteti spune ca:

	DA	NU
P1. Ati fost primit cu amabilitate de la inceput?		
P2. Ati beneficiat de suport medical pe timpul transportului intern?		
P3. Ati fost condus la explorari?		
P4. Ati facut baie la internare?		
P5. Ati fost informat pe intelesul dvs. despre boala, tratament, riscuri, prognostic?		
P6. Ati adus medicamente de acasa?		
P7. Ati avut conditii postoperatorii?	NU SE APLICA	
P8. Fiolele s-au deschis in fata dvs?		
P9. Ati sesizat orice forma de conditionare a ingrijilor de care ati avut nevoie?		
P10. Ati simtit nevoia sa recompensati prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multa atentie din partea acestuia?		
P11. V-au fost respectate drepturile?		
P12. Ati fost insotit in timpul deplasarilor in interiorul spitalului de catre personalul medical?		

Apreciati pe o scala de la 1 la 5 calitatea serviciilor mentionate mai jos primite de catre dvs.

Serviciul	1 Total nesatisfa- catoare	2 Partial nesatisfaca- toare	3 Nesatisfa- cator	4 Buna	5 Foarte buna	Nu am beneficiat /nu am observat
Atitudinea personalului la primire	1	2	3	4	5	
Atitudinea personalului pe parcursul sederii dvs. in unitate	1	2	3	4	5	
Ingrijirea acordata de medic	1	2	3	4	5	
Ingrijirea acordata de asistente	1	2	3	4	5	
Ingrijirea acordata de infirmiere	1	2	3	4	5	
Calitatea hranei si servirea mesei	1	2	3	4	5	
Calitatea conditiilor de cazare – salon (dotare, facilitate, lenjerie, efecte)	1	2	3	4	5	
Calitatea grupurilor sanitare	1	2	3	4	5	

(bai + WC)						
Curatenia in ansamblu	1	2	3	4	5	

Tinand cont de toate cele mentionate mai sus va rugam sa ne spuneti....

Cat de multumit sunteti/ati fost ?

Foarte nemultumit	Partial nemultumit	Nemultumit	Partial multumit	Foarte multumit
1	2	3	4	5

Daca ar fi sa aveti nevoie de un serviciu medical disponibil in aceasta unitate v-ati intoarce aici?

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

Daca un apropiat, un prieten sau alta persoana ar avea nevoie de un serviciu medical despre care stiti ca este disponibil aici, i-ati recomanda sa vina?

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

Dupa toata aceasta perioada petrecuta aici, care este lucrul pozitiv care va vine in minte? /Ce v-a placut cel mai mult?.....

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

Ce imbunatatiri ale serviciilor furnizate ne recomandati?

Elemente de socio-demografie (incercuiti situatia care vi se aplica)

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 rezidenta 1) Urban 2) Rural

D4. Ultima scoala absolvita: 1) Primara (4 clase) 2) Gimnaziala (5-8)

3) Liceu 4) Facultate

D5. Starea civila: 1) Casatorit 2) Necasatorit 3) Concubinaj

4) Divortat 5) Vaduv

Nota: Colectarea informatiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederilor Regulamentului UE 2016/679 in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date.