

**CHESTIONAR PRIVIND SATISFACTIA PACIENTULUI
/APARTINATORI**

Prezentul chestionar are rolul de a oferi o imagine de ansamblu asupra calitatii serviciilor oferite de catre Spitalul Orasenesc "Sfantul Stefan" Rovinari. Raspunsul dvs.la fiecare dintre intrebarile de mai jos reprezinta o informatie de pret necesara evaluarii activitatii noastre. Va rugam sa raspundeti la toate intrebarile.

Fiti deschis(a) si sincer(a)! Raspundeti la intrebari bifand cu x varianta care descrie cel mai bine situatia dvs.

Nu trebuie sa semnati acest chestionar pentru ca este anonim . Datele obtinute in urma raspunsurilor dumneavoastra sunt confidentiale. Nu exista raspunsuri corecte sau incorecte. Chestionarul se depune in cutia special amenajata si semnalizata aflata pe holul sectiei/compartimentului in care sunteti internat.

Pentru copii minori, pacienti fara discernant, cu stari comatoase sau cu alte simptome care nu le permit acestora sa completeze chestionarul, acesta se va completa de catre apartinatori.

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

D1. Sexul 1 Masculin 2 Feminin

D2. Vârsta 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 și peste

D3 Mediul de rezidență 1. Urban 2 Rural

D4. Ultima scoala absolvită 1 . Primară (1-4 clase) 2. Gimnazială (5-8) 3. Liceu 4. Facultate

D5 . Starea civilă 1. Căsătorit 2. Necăsătorit 3. Concubinaj 4.. Divortat 5 . Văduv

1. Când ati intrat prima dată în această unitate ce impresie v-ati făcut ? Alegeti trei cuvinte care descriu cel mai bine situatia din acel moment din unitatea de primire .

Cuvinte	Ordinea prioritatii*
Curătenie	
Lux	
Aglomeratie	
Dezordine	
Mizerie	
Disciplină	
Liniste	
Sărăcie	
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):

- a. V-ati prezentat direct la camera de garda
- b. Ati avut trimitere de la medicul dumneavoastra de familie
- c. Ati venit cu trimitere de la medicul de ambulator
- d. Ati venit cu ambulanta
- e. Alta situatie

4. Sunteti la prima internare sau la o reinternare?

- a) Prima internare
- b) Reinternare

5.In ce sectie/ compartiment sunteti sau ati fost internat?

- a. MEDICINA INTERNA
- b. OFTALMOLOGIE
- c. NEUROLOGIE
- d. ORL
- e. CHIRURGIE
- h. PEDIATRIE
- i. CRONICI
- j. RMFB
- e. GINECOLOGIE
- f.ORTOPEDIE

6. În cadrul acestei internări, puteți spune că:

Intrebare	DA	NU
P 1 Ati fost primit cu amabilitate si disponibilitate de personalul medical ?		
P 2 <u>Ati facut baie la internare ?</u>		
P 3 <u>Ati fost insotit de personal medico-sanitar la consultatiile interdisciplinare sau la investigatii in interiorul spitalului ?</u>		
P4. Ati fost informat pe intelesul dvs despre boala, tratament, risc operator, prognostic ?		
P5 Cunoasteti care este provenienta medicamentelor care v-au fost administrate de spital ?		
P 6 Ati adus medicamente de acasa prescrise de medicul la care sunteti internat ?		
P 7 Ati avut complicatii post-operatorii ?		
P 8 Fiolele s-au deschis in fata dumneavoastra ?		
P 9 Ati sesizat orice forma de conditionare a ingrijirilor de care ati avut nevoie?		
P 10 Ati simtit nevoia sa recompensati prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multa atentie din partea acestora?		

7.Pentru urmatoarele intrebari, va rugam sa apreciati pe o scala de la 1 la 5 calitatea serviciilor primite de către dvs.

Serviciul	1 Total nesatisfă cătoare	2 Partial nesatisfăcătoare	3 Nesatisfacator	4 Bună	5 Foarte bună	6 Nu am beneficiat/nu am observat
Atitudinea personalului la primire si pe parcursul sederii dvs. în unitate						
Calitatea ingrijirilor medicale acordate de medic .						
Calitatea ingrijirilor medicale acordate de asistentele medicale .						
Calitatea ingrijirilor medicale acordate de infirmiere						
Calitatea ingrijirilor post operatorii si ATI						
Calitatea hranei si a serviciului de distribuire						
Calitatea conditiilor de cazare din salon (dotare, facilităti)						
Calitatea grupurilor sanitare (băi+WC)						
Calitatea curăteniei în ansamblu din sectie/comp						
Calitatea curăteniei din spital						

Tinând cont de toate cele mentionate mai sus vă rugăm sa ne spuneti.

8. Cât de multumit sunteti/ati fost ?

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

9. Daca ar fi sa aveti nevoie de vreun 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

10. Daca un apropiat, un prieten sau alta persoana ar avea nevoie de un serviciu medical despre care stiti ca esti 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

11.Sunteti multumit de calitatea informatiilor primite de la personalul medical?

- a) foarte buna b) buna c) slaba

12.. A fost asigurat suportul medical pe timpul transportului intern ?

- a.. DA b) NU

13.Cum considerati ca este calitatea lenjeriei si a efectelor din sectie/comp?

- a) foarte buna b) buna c) slaba

14 .Considerati ca vi s-a respectat dreptul la confidentialitate pe parcursul spitalizarii ?

- a. DA b) NU

.Daca nu, precizati de ce simtiti ca vi s-a incalcat acest drept?

.....
15. Considerati ca vi s-a respectat dreptul la informare asupra serviciilor primite pe parcursul spitalizarii?

- b. DA b) NU

Daca nu, precizati de ce simtiti ca vi s-a incalcat acest drept?

.....
16. Considerati ca vi s-a respectat dreptul la intimitate pe parcursul spitalizarii ?

- c. DA b) NU

Daca nu, precizati de ce simtiti ca vi s-a incalcat acest drept?

.....

17. Ati fost informat cu privire la drepturile pacientului ?

a. DA b) NU

Daca da, in ce mod ? a) verbal b) afis, brosură c) formular

18. Va rugam sa formulati propuneri în privinta îmbunătățirii serviciilor furnizare de spital?

.....

19. După toată această perioadă petrecută în spital , care este lucrul pozitiv care vă vine în minte?

.....

Dar negativ?

.....

Va multumim pentru timpul acordat!

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.