

CHESTIONAR PRIVIND SATISFAȚIA 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.

Astfel: pentru situația care v-a impresionat cel mai mult **acordați cifra 1**, pentru situația pe care o considerați pe locul doi **acordați cifra 2**, pentru situația de pe locul 3 **acordați cifra 3**.

Cuvinte	Ordinea priorității*) (Mai jos completați cu cifrele 1, 2 sau 3, pentru cele 3 situații care v-au impresionat)
Curățenie
Lux
Aglomerare
Dezordine
Mizerie
Disciplină
Liniște
Sărăcie

Altul 1

Altul 2

*) Bifați 1, 2 sau 3 în 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 camera de gardă
- 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
P1. Ați fost primit cu amabilitate de la început?	1	0
P2. Ați fost condus la explorări?	1	
P3. Ați făcut baie la internare?	1	0
P4. Ați fost informat pe înțelesul dvs, despre boală, tratament, risc operator, prognostic?		
P5. Ați adus medicamente de acasă?	1	0
P6. Ați avut complicații post-operatorii?	1	0
P7. Fiolele s-au deschis în fața dvs.?	1	0
P8. Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?	1	0
P9. Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestora?		

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

Serviciul	1 Total nesatisfă cătoare	2 Parțial nesatisfăcă toare	3 Nesatisfă cător	4 Bună	5 Foarte bună	9 Nu am beneficiat /nu am observat
Atitudinea personalului la primire	1	2	3	4	5	9
Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. În unitate	1	2	3	4	5	9
Îngrijirea acordată de medic	1	2	3	4	5	9
Îngrijirea acordată de asistente	1	2	3	4	5	9
Îngrijirea acordată de infirmiere	1	2	3	4	5	9
Calitatea meselor servite	1	2	3	4	5	9
Distribuirea și modul de servire a hranei	1	2	3	4	5	9
Calitatea condițiilor de cazare- salon (dotare, facilități)	1	2	3	4	5	
Calitatea grupurilor sanitare (băi+WC)	1	2	3	4	5	
Curățenia în ansamblu	1	2	3	4	5	
Aspectul lenjeriei și al efectelor de spital	1	2	3	4	5	9
Calitatea comunicării cu personalul spitalului	1	2	3	4	5	9

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

Cât de mulțumit sunteți/ați fost?

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

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

Sigur NU	Mai degrabă NU	Poate da / poate nu	Mai degrabă DA	Sigur DA
1	2	3	4	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	Mai degrabă NU	Poate da / poate nu	Mai degrabă DA	Sigur DA
1	2	3	4	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. Vârsta

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

D3. Mediul de rezidență

1. Urban 2. Rural

D4. Ultima școală absolvită

1. Primară (1- 4clase) 2. Gimnazială (5- 8) 3. Liceu 4. Facultate

D5. Starea civilă

1. Căsătorit 2. Necăsătorit 3. Concubinaj 4. Văduv 5. Divorțat

Referitor la sistemul informatic al spitalului

Cunoașteți faptul că pe internet există pagina web a spitalului www.spitalleordeni.ro, care conține "Chestionarul de satisfacție al pacientului"

1. Da 2. Nu

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.

Chestionarul completat va fi depus de pacient în urnele existente, semnalizate ca atare la nivelul spitalului :

- **Secția PNF I :** „Cutie poștală ASIGURAT ȘI SALARIAT” situată în holul de la intrarea centrală a Pavilionului principal al Spitalului de Pneumoftiziologie Leordeni (între încăperile destinate „Explorărilor funcționale” și „Cabinet asistenți”);
- **Secția PNF II :** „Cutie poștală ASIGURAT ȘI SALARIAT” situată în holul de la etajul I (imediat în fața ușii de acces pe nivel, în dreapta „Cabinetului asistenți”)

OBSERVAȚIE:

- ☞ Chestionarul de satisfacție a pacienților este disponibil pentru toți pacienții care beneficiază de servicii spitalicești în cadrul Spitalului PNF Leordeni.
- ☞ Chestionarul asigură anonimatul pacientului, deoarece **NU** sunt solicitate: numele și prenume, adresa și CNP.

Vă mulțumim!