



SPITALUL DE PNEUMFTIZIOLOGIE

Loc.:Leordeni, sat Cârциumărești nr.106

Jud.:Arges

e-mail:contact@spitalleordeni.ro

www.spitalleordeni.ro

Tel.:0248.653.694, fax:0248.653.690



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):

- 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

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 Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal... (GDPR).

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: nume și prenume, adresa și CNP.

Vă mulțumim!