

ROMANIA
MINISTERUL AFACERILOR INTERNE
DIRECȚIA MEDICALĂ



Spitalul Clinic „Avram Iancu” Oradea

CHESTIONAR PRIVIND SATISFACȚIA PACIENTULUI
AMBULATORIUL INTEGRAT

Acest chestionar este menit să ne sprijine în ameliorarea performanței activității spitalului; răspunsurile la acest chestionar rămân anonime (nu este necesar să vă înscrieți numele prenumele și să semnați).

În vederea aprecierii îngrijirilor medicale pe care le-ați primit în Spitalul Clinic ” Avram Iancu ” Oradea și a creșterii calității acestora, vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde întrebărilor din chestionarul de mai jos, după caz: fie potrivit notelor de subsol/explicațiilor la întrebări (acolo unde acestea există), fie prin bifarea variantei sau încercuirea uneia din valorile înscrise tabelar, în dreptul întrebărilor, astfel încât răspunsurile dumneavoastră să reflecte experiența avută în cadrul spitalului.

Răspunsurile dumneavoastră sunt importante pentru noi !

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 ambulatoriul integrat.

Cuvinte	Ordinea priorității*)
Curățenie	
Lux	
Aglomerare	
Dezordine	
Mizerie	
Disciplină	
Liniște	
Sărăcie	
Altul 1	
Altul 2	

*) Bifați 1, 2 sau 3 în ordinea priorității.

2. Situația din ambulatoriu, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit? (bifați o singură variantă)

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

3. Cum ați ajuns să apelați la consultație în ambulatoriul integrat al spitalul nostru (bifați una din variantele de răspuns):

- a. Ați avut trimitere de la medicul dumneavoastră de familie
- b. V-ați adresat direct unui cabinet
- c. Altă situație

4. Sunteți la prima prezentare pentru consult în Ambulatoriu sau ați avut și alte prezentări anterioare?

- a) Primul consult
- b) Am mai fost consultat anterior în Ambulatoriu

5. În cadrul acestui consult în Ambulatoriu, puteți spune că:

	D	A	N	U
P1. Ați fost primit cu amabilitate de la început?				
P2. Ați fost condus la explorări?				
P4. Ați fost informat pe înțelesul dvs. Despre boală, tratament, risc operator, prognostic?				
P5. Ați avut complicații post-operatorii?				
P6. Fiiolele s-au deschis în fața dvs.?				
P7. Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?				
P8. Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestuia?				

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

Serviciul	1 Total nesatisfăcătoare	2 Parțial nesatisfăcătoare	3 Nesatisfăcător	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.	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 grupurilor sanitare	1	2	3	4	5	
Curățenia în ansamblu	1	2	3	4	5	

7. Cum apreciați calitatea comunicării cu personalul care v-a acordat îngrijiri?

foarte bine ☐ bine ☐ nesatisfăcător ☐

8.Care este părerea dumneavoastră despre ambientul ambulatoriul ?

Privind aspectul cabinetului	☐ foarte bine	☐ bine	☐ nesatisfăcător
Privind aspectul spațiilor comune (hol, toalete)	☐ foarte bine	☐ bine	☐ nesatisfăcător
Privind aspectul curții interioare	☐ foarte bine	☐ bine	☐ nesatisfăcător

9.Tinând 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

10. 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

11. 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

12. 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?

.....

13. Elemente de socio-demografie (încercuți situația care vi se aplică)

D1. Sexul			
1. Masculin	2. Feminin		
D2. Vârsta			
1. < 20 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 rezistență			
1. Urban	2. Rural		
D4. Ultima școală absolvită			
1. Primară(1-4 clase)	2. Gimnazială(5-8)	3. Liceu	4. Facultate
D5. Starea civilă			
1. Căsătorit	2. Necăsătorit	3. Concubinaj	4. Văduv
5. Divorțat			

14. Observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive și/sau negative ale îngrijirii medicale din ambulatoriu.

VĂ MULTUMIM PENTRU COLABORARE
ȘI VĂ DORIM MULTĂ SĂNĂTATE !

Vă rugăm ca după completarea chestionarului să aveți amabilitatea de a-l depune în cutia postală a pacientului dispusă pe hol. Respectivă cutii postale sunt inscripționate cu o etichetă pe care este înscris:
„COLECTARE CHESTIONAR PRIVIND SATISFACTIA PACIENTULUI.”