

ROMANIA
MINISTERUL AFACERILOR INTERNE
DIRECȚIA MEDICALĂ



Spitalul Clinic „Avram Iancu” Oradea

CHESTIONAR PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI
SPITALIZARE DE ZI

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 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 nici un 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
- b) Ați avut trimitere de la medicul din ambulator
- c) Ați venit cu ambulanța
- d) Altă situație

4. Sunteți la prima internare sau la o reinternare ?

a) Prima internare

b) Reinternare

5. În cadrul acestei internări, puteți spune că:

	DA	NU
P1. Ați fost primit cu amabilitate de la început?		
P2. Ați fost condus la explorări?		
P3. Ați fost informat pe înțelesul dvs. Despre boală, tratament, risc operator, prognostic?		
P5. Ați adus medicamente de acasă?		
P6. Ați avut complicații post-operatorii?		
P7. Fiiolele s-au deschis în fața dvs.?		
P8. Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?		
P9. 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
Îngrijirea postoperatorie și ATI	1	2	3	4	5	9
Calitatea meselor servite	1	2	3	4	5	9
Calitatea condițiilor de cazare-salon(dotare,facilități)	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.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

9. 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

10. 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

11. 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?

12. 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			

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

VĂ MULȚUMIM PENTRU COLABORARE

ȘI VĂ DORIM MULTĂ SĂNĂTATE !

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

NOTĂ: Colectarea informațiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederilor Legii nr. 190/2018, cu modificările și completările ulterioare, privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor), ale Legii nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679, precum și celelalte reglementări din domeniul protecției datelor.