

## CHESTIONAR DE SATISFACȚIE AL PACIENTULUI

**Stimate domn/doamnă,**

Spitalul Clinic Judetean de Urgenta Timișoara își desfășoară activitatea în baza unui sistem de Management al Calității care impune satisfacerea cât mai deplină a cerințelor și așteptărilor dumneavoastră. Opinia dumneavoastră este foarte importantă pentru noi în scopul îmbunătățirii continue a calității serviciilor oferite, de aceea vă rugăm să aveți amabilitatea completării prezentului chestionar și totodată vă rugăm să îl depuneți în cutia special amenajată de pe secția/compartimentul unde sunteți internat/ă.

Răspundeți la întrebări bifând varianta care descrie cel mai bine părerea dumneavoastră.

Acest chestionar este anonim și **NU** trebuie să conțină datele dumneavoastră de identificare personală. Pentru situațiile pacienților copii sau fără discernământ, temporar sau constant (stări comatoase, secții psihiatrie etc.), chestionarul de evaluare a satisfacției pacienților poate fi completat de aparținător (părinte/reprezentant legal).

- 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**

Cuvinte	Ordinea priorității de la 1 la 3 *)
Curățenie	.....
Confort	.....
Aglomerare	.....
Dezordine	.....
Nesatisfăcător	.....
Disciplină	.....
Liniște	.....
Lipsuri	.....
Altul .....	.....
Altul .....	.....

\*) Notați 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

- 5. În cadrul acestei internări, puteți spune că:**

	DA	NU
P1. Atitudinea personalului, v-a inspirat încredere?	1	0
P2. Ați fost condus la explorări?	1	0
P3. Ați avut condiții de întreținere a igienei personale?	1	0
P4. Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator și ce aveți de făcut?	1	0
P5. Vi s-a cerut să achiziționați medicamente sau materiale sanitare pe perioada	1	0

spitalizării? Dacă da, de către cine?		
P6. Ați avut complicații post-operatorii, altele decât cele despre care ați fost informați înainte de intervenție?	1	0
P7. Fiiolele 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	1	0

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

<b>Serviciul</b>	<b>1 Nu am beneficiat/nu am observat</b>	<b>2 Total nesatisfăcătoare</b>	<b>3 Parțial nesatisfăcătoare</b>	<b>4 Nesatisfăcător</b>	<b>5 Bună</b>	<b>6 Foarte bună</b>
E1. Atitudinea personalului la primire	1	2	3	4	5	6
E2. Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate	1	2	3	4	5	6
E3. Îngrijirea acordată de medic	1	2	3	4	5	6
E4. Îngrijirea acordată de asistente	1	2	3	4	5	6
E5. Îngrijirea acordată de infirmiere	1	2	3	4	5	6
E6. Îngrijirea post operatorie și ATI	1	2	3	4	5	6
E7. Cât de mulțumit sunteți de <b>calitatea</b> meselor servite?	1	2	3	4	5	6
E8. Cât de mulțumit sunteți de <b>cantitatea</b> meselor servite?	1	2	3	4	5	6
E9. Cât de mulțumit sunteți de <b>modul de distribuire</b> a hranei?	1	2	3	4	5	6
E10. Cât de mulțumit sunteți de <b>intervalul orar</b> de distribuire a hranei?	1	2	3	4	5	6
E11. Calitatea <b>condițiilor</b> de cazare-salon, lenjerie pat și al efectelor de spital	1	2	3	4	5	6
E12. Existența și curățenia grupurilor sanitare	1	2	3	4	5	6
E.13 Curățenia în ansamblu	1	2	3	4	5	6
E.14 Aspectul lenjeriei și al efectelor de spital	1	2	3	4	5	6

6.1 Vă rugăm să menționați *observațiile* dumneavoastră referitoare la hrana servită pe perioada spitalizării

.....

6.2 Vă rugăm să menționați *sugestiile* dumneavoastră referitoare la hrana servită pe perioada spitalizării

.....

7. 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

8. 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

9. 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

10. După toată această perioadă petrecută aici, care este lucrul *pozitiv* care vă vine în minte?/ Ce v-a plăcut cel mai mult?

.....

11. Dar *negativ*?/Ce nu v-a plăcut?

.....

12. Elemente de socio-demografice (încercuiți situația care vi se aplică)

<b>D1. Sexul</b>			
1. Masculin	2. Feminin		
<b>D2. Vârsta</b>			
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	
<b>D3. Mediul de rezidență</b>			
1. Urban	2. Rural		
<b>D4. Ultima școală absolvită</b>			
1. Primară (1-4 clase)	2. Gimnazială (5-8)	3. Liceu	4. Facultate
<b>D5. Starea civilă</b>			
1. Căsătorit	2. Necăsătorit	3. Concubinaj	4. Văduv
5. Divorțat			

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.

**VĂ MULȚUMIM!**

Data .....