



CHESTIONAR PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI - INTERNARE CONTINUĂ -

STIMAȚI PACIENȚI,

Vă rugăm ca după ce ați citit cu atenție informațiile referitoare la drepturile și obligațiile ce vă revin în calitate de pacient sau de asigurat, în vederea aprecierii îngrijirilor medicale pe care le-ați primit în cadrul **SPITALULUI JUDEȚEAN DE URGENȚĂ ZALĂU**, cu scopul creșterii calității acestora, să aveți amabilitatea de a răspunde întrebărilor din chestionarul de mai jos, iar apoi să-l depuneți în **cutia pacientului**, situată pe holul central al etajului.

Atenție! Opiniile exprimate de dumneavoastră în cadrul chestionarului trebuie să se refere doar la această internare.

Acest chestionar este confidențial, anonim (nu trebuie să vă semnați) și vizează doar prelucrări statistice care au ca obiect înțelegerea opiniilor pacienților cu privire la calitatea serviciilor din spital.

Colectarea informațiilor obținute din prezentul Chestionar se face cu respectarea prevederilor Legii nr. 190/2018 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 libera circulație a acestor date.

Răspunsurile dumneavoastră sunt importante pentru noi!

Secția / Compartimentul în care ați fost internat

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 (Unitatea de primiri urgențe - UPU, Birou internări):

Cuvinte	Bifați 1, 2 sau 3 în ordinea priorității
Curățenie	
Lux	
Aglomerare	
Dezordine	
Mizerie	
Disciplină	
Liniște	
Sărăcie	
Altul 1	
Altul 2	

2. Situația din unitatea de primire, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?

a) M-a demoralizat b) Nu a avut niciun efect c) 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 Unitatea de primiri urgențe
- b. Ați avut trimitere de la medicul dumneavoastră de familie
- c. Ați venit cu trimitere de la medicul din ambulatoriul de specialitate
- 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	Nu a fost cazul
P1. Ați fost primit cu amabilitate de la început?			
P2. Ați fost condus la explorări (test de efort, audiometrie, ECG, endoscopie, colonoscopie etc.) de personal medico-sanitar?			
P3. Ați făcut baie la internare?			
P4. Ați fost informat pe înțelesul dumneavoastră despre boală, tratament, risc operator, prognostic?			
P5. Ați adus medicamente de acasă?			
Dacă răspunsul dumneavoastră la P5 a fost DA , vă rugăm să bifați situația în care vă regăsiți: a) Medicamentele au fost prescrise de către medicul de familie b) Medicamentele au fost prescrise pe rețetă simplă de către medicul din spital pe perioada internării c) Altă situație:			
P6. Ați avut complicații post-operatorii?			
P7. Fiiolele s-au deschis în fața dumneavoastră?			
P8. Ați observat vreo 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?			
P10. Ați recompensat 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 dumneavoastră:

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. în unitate	1	2	3	4	5	9
Îngrijirea acordată de medic	1	2	3	4	5	9
Îngrijirea acordată de asistenți	1	2	3	4	5	9
Îngrijirea acordată de infirmiere	1	2	3	4	5	9
Îngrijirea post operatorie și ATI	1	2	3	4	5	9
Aspectul /calitatea patului, lenjeriei, efectelor	1	2	3	4	5	9
Calitatea meselor servite și a serviciului de distribuire	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	

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

a) nesatisfăcătoare b) bună c) foarte bună

8. Care este părerea dumneavoastră despre ambientul spitalului?

Privind aspectul salonului

a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine

Privind aspectul spațiilor comune (hol, toalete)

a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine

Privind aspectul curții

a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine

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

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 (tăiați peste situațiile care NU vi se aplică)

D1. Sexul: masculin / feminin

D2. Vârsta:

D3. Domiciliul: urban / rural

D4. Nivel studiilor: fără studii / medii / superioare

D5. Starea civilă: Căsătorit / Necăsătorit / Concubinaj / Divorțat / Văduv

Data:/...../.....

Vă mulțumim că ați acceptat să răspundeți acestui chestionar!