

## CHESTIONAR PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI - INTERNARE DE ZI -

### 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 (Biroul internări de zi).

| Cuvinte       | Bifați 1, 2 sau 3 în ordinea priorității |
|---------------|------------------------------------------|
| Curățenie     |                                          |
| Lux           |                                          |
| Aglomeratie   |                                          |
| 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 fost informat pe înțelesul dumneavoastră despre boală, tratament, risc operator, prognostic?                                      |    |    |                 |
| P4. Ați avut complicații post-operatorii?                                                                                                 |    |    |                 |
| P5. Fiiolele s-au deschis în fața dumneavoastră?                                                                                          |    |    |                 |
| P6. Ați observat vreo formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?                                                       |    |    |                 |
| P7. Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestuia? |    |    |                 |
| P8. 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 dumneavoastră în unitate | 1                        | 2                          | 3                | 4      | 5             | 9                                  |
| Îngrijirea acordată de medic                                          | 1                        | 2                          | 3                | 4      | 5             | 9                                  |
| Îngrijirea acordată de asistenții medicali                            | 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 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 (încercuiți situația care 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!**