

## CHESTIONAR PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI

Acest chestionar este menit să ne sprijine în îmbunătățirea performanței activității centrului nostru medical și a creșterii siguranței și calității serviciilor acordate. Răspunsurile la acest chestionar rămân anonime.

**1. Când ați intrat prima dată în această unitate ce impresie v-ați făcut? Alegeți doar trei cuvinte care descriu cel mai bine situația din acel moment de la Recepție**

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

\*) Notați cu 1, 2, sau 3 în ordinea priorității

**2. Situația de la Recepție, 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 v-ați programat pentru a beneficia de serviciile centrului nostru medical**  
(bifați una din variantele de răspuns):

- a. V-ați prezentat direct la recepție/secretariat pentru programare
- b. Ați avut trimitere de la medicul dumneavoastră de familie
- c. Ați venit cu trimitere de la medicul de ambulator/specialist
- d. V-ați informat de pe internet
- e. Ați fost îndrumat de către prieteni
- f. Altă situație

**4. Sunteți la prima vizită/internare sau ați mai fost?**

a) Prima internare/prima vizită

Daca ați mai fost vă rugam sa ne spuneti de cate ori?

b) Am mai fost.  **Completați în casută numărul vizitei****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 citit cu atenție consimțămintele scrise?		
P4. Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic?		
P5. Ați avut complicații post-operatorii?		
P6. Fiolele s-au deschis în fata dvs.?		
P7. Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ati avut nevoie?		
P8. Ați simțit nevoia să recompensati prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestora?		

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

Serviciul	Total nesatisfăcătoare	Parțial nesatisfăcătoare	Nesatisfăcător	Bună	Foarte bună	Nu am beneficiat/nu am observat
Atitudinea personalului la primire	1	2	3	4	5	6
Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate	1	2	3	4	5	6
Îngrijirea acordată de medic	1	2	3	4	5	6
Îngrijirea acordată de asistente	1	2	3	4	5	6
Îngrijirea acordată de infirmiere	1	2	3	4	5	6
Îngrijirea post-operatorie și ATI	1	2	3	4	5	6
Calitatea condițiilor de internare – salon (dotare, facilități)	1	2	3	4	5	6
Calitatea grupurilor sanitare (băi + WC)	1	2	3	4	5	6
Curățenia în ansamblu	1	2	3	4	5	6

**7.** Ținând cont de toate cele menționate mai sus vă rugăm sa ne spuneți:

**7.1** Cât de mulțumit sunteți/ați fost ?

Total nemulțumit	Parțial nemulțumit	Nemulțumit	Parțial mulțumit	Foarte mulțumit
1	2	3	4	5

**7.2** 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

**7.3** 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

**7.4a** După toată această perioadă petrecută aici, care este lucrul pozitiv care vă vine în minte?/Ce v-a plăcut cel mai mult?

.....  
.....

**7.4b** Dar negativ?/Ce nu v-a plăcut?

.....  
.....

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

**D1. Sexul**

1. Masculin                                  2. Feminin

**D2. Vârsta**

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

**D3. Mediul de rezidență**

1. Urban                                        2. Rural

**D4. Ultima școală absolvită**

1. Primară (14 clase)    2. Gimnazială (5 - 8)    3. Liceu                                  4. Facultate

**D5. Starea civilă**

1. Căsătorit    2. Necăsătorit    3. Concubinaj    4. Văduv    5. Divorțat

