

## CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACTIEI A PACIENTILOR

Chestionar nr \_\_\_\_\_

Spitalul Judetean de Urgenta Satu Mare realizeaza un sondaj de opinie privind nivelul de satisfactie al pacientilor. Precizam faptul că includerea dumneavoastra in populatia de studiu a fost stabilita prin criterii statistice obiective Prin participarea la acest studiu, noi va **garantam deplina confidentialitate a datelor** dumneavoastra iar informatiile oferite ne **vor servi strict la interpretarea statistica**

### Modalitate de aplicare:

Chestionarul va fi autoadministrat si va rugam sa raspundeti conform indicatilor mentionate pentru fiecare intrebare.

Chestionarul este anonim, nu se va semna si data, el se va depune in cutia asiguratului din incinta spitalului. Preluarea lor se va face doar la finalizarea anchetei in scopul elaborarii raportului statistic. In cazul pacientilor, copii cu varsta sub 16 ani, opinia pacientului va fi expusa de catre tutorele legal/parintele acestuia

### Date demografice

Varsta \_\_\_\_\_

Sex 1. Masculin 2 Feminin

Localitatea \_\_\_\_\_

Nr de zile de internare \_\_\_\_\_

Q1. In ce sectie a spitalului sunteti internat:

Sectia \_\_\_\_\_

Compartimentul \_\_\_\_\_

Q2. Cat de multumit sunteti de amabilitatea si disponibilitatea personalului medical, ce va ingrijeste?

Personalul medical	Foarte multumit	Multumit	Neutru	Nemultumit	Foarte nemultumit	NS/NR
Medici	1	2	3	4	5	99
Asistente	1	2	3	4	5	99
Infirmiere	1	2	3	4	5	99

Q3. Pe o scala de la 1 la 10, (unde 1 este nivelul cel mai scazut, iar 10 nivelul cel mai ridicat), acordati o nota informatiilor furnizate de personalul medical cu privire la afectiunea si tratamentul dumneavoastra?

Cantitatea informatiilor	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Claritatea informatiilor	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Calitatea informatiilor	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

(se va completa gradul de multumire pentru fiecare aspect!)

Q4. Informatiile primite de la personalul medical va sunt cel mai adesea oferite:

1. La initiativa medicului

2. La solicitarea dumneavoastra
3. La solicitarea aparținătorilor

(selectati o singura varianta de raspuns!)

Q5. In timpul internării dumneavoastra in acest spital, ati necesitat transportul catre o alta sectie?

1.  DA **Continua cu Q6**
2.  NU **Treci la Q8**

Q6. Cum s-a realizat transportul dumneavoastra:

1. Scaun cu rotile
2. Targa
3. Cadru de mers
4. Nu am beneficiat de suport tehnic

(selectati o singura varianta de raspuns!)

Q7. Din partea carui cadru medical ati beneficiat de suport si insotire pe perioada transportului?

1. Medic
2. Asistenta
3. Infirmiera
4. Brancardier
5. Nu am beneficiat de suport si insotire

(selectati o singura varianta de raspuns!)

Q8. Cat de multumiti sunteti de serviciile pe care spitalul le ofera pe parcursul internării dumneavoastra?

Aspecte	Satisfacator	Nesatisfacator	NS/NR
Curatenie	1	2	99
Lenjerie	1	2	99
Hrana	1	2	99
Asistenta medicala	1	2	99

(se va completa gradul de multumire pentru fiecare aspect!)

Q9. Cat de multumit sunteti de calitatea urmatoarelor spatii destinate pacientilor din acest spital?

Spatii destinate pacienti	Satisfacator	Nesatisfacator	NS/NR
Saloane	1	2	99
Sala de mese/oficiu	1	2	99
Toalete	1	2	99
Dusuri	1	2	99
Lenjerie	1	2	99
Holuri si sali de asteptare	1	2	99

(se va completa gradul de multumire pentru fiecare aspect!)

Q10. Cat de multumiti sunteti de urmatoarele aspecte:

Aspecte	Foarte multumit	Multumit	Neutru	Nemultumit	Foarte nemultumit	NS/ NR
Servicii medicale	1	2	3	4	5	99
Conditii de cazare	1	2	3	4	5	99
Amabilitatea si disponibilitatea personalului	1	2	3	4	5	99
Curatenia si igiena spatiului	1	2	3	4	5	99
Dotarea cu aparatura medicala	1	2	3	4	5	99
Alta care? _____	1	2	3	4	5	99

*(se va completa gradul de multumire pentru fiecare aspect!)*

Q11. De aspectul de care sunteti cel mai nemultumit, care sunt imbunatatirile propuse de dumneavoastra?

Imunatatire \_\_\_\_\_

Q12. In functie de gradul dumneavoastra de satisfactie, care ar fi persoana la care ati recomanda, la nevoie sa se interneze in acest spital?

1. Prieteni cunostiinte din acelasi oras
2. Vecini
3. Membrii familiei
5. Nu as recomanda la nimeni
- 6.

*(selectati o singura varianta de raspuns!)*

Q13. Medicamentele incluse in tratamentul dumneavoastra sunt:

1. Administrate doar de spital
2. Cumparate de familie
3. Ambele variante

Q14. Va cunoasteti drepturile si obligatiile dumneavoastra ca si pacient?

1. Da
2. Nu

Q15. Considerati ca va sunt respectate drepturile, ca si pacient al acestui spital?

1. Da
2. Nu

Q16. Pentru cei care considera ca nu le-au fost respectate drepturile, ce drept v-a fost incalcat?

Dreptul \_\_\_\_\_

