**CHESTIONAR PRIVIND SATISFACTIA PACIENTULUI/APARTINATORILOR**

***Acest chestionar este menit sa ne sprijine in ameliorarea performantei activitatii spitalului.***

***Raspunsurile la acest chestionar raman anonime.***

**Nota:**

*Chestionarul se depune impachetat in Cutia de Sugestii si Reclamatii. Chestionarul se depune personal.In cazul copiilor sau pacientilor fara discernamant, chestionarul se completeza de catre apartinatori. In cazul persoanelor fara discernamant temporar, chestionarul se va complete numai in momentul in care pacientul are discernamant. Spitalul asigura pastrarea anonimatului si a confidentialitatii chestionarului. Informatia obtinuta nu va fi asociata cu dvs.*

**Nota:**

*Colectarea informatiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederilor Legii nr. 129/2018 pentru modificarea şi completarea Legii nr. 102/2005 privind înfiinţarea, organizarea şi funcţionarea Autorităţii Naţionale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, precum şi pentru abrogarea Legii nr. 677/2001 pentru protecţia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal şi libera circulaţie a acestor date*

**1. Cand aţi intrat prima dată în această unitate ce impresie v-aţi făcut? (Incercuiti variantele potrivite)**

a)Curăţenie b)Lux c)Aglomeraţied) Dezordined)Mizerie e)Disciplină f)Linişte g)Sărăcie

**2. Situaţia din unitatea de primire, pe care tocmai aţi descris-o, v-a modificat starea de spirit? (bifaţi o singură variantă)**

1. M-a demoralizat
2. Nu a avut niciun efect
3. Mi-a ridicat moralul

**3. Cum aţi ajuns să apelaţi la internare pentru spitalul nostru (bifaţi una din variantele de răspuns):**

a) V-aţi prezentat direct la camera de gardă

b) Aţi avut trimitere de la medicul dumneavoastră de familie

c) Aţi venit cu trimitere de la medicul de ambulator

d) Aţi venit cu ambulanţa

e) Altă situaţie

**4. Sunteţi la prima internare sau la o reinternare?**

a) Prima internare

b) Reinternare

**5. În cadrul acestei internări, puteţi spune că ( bifati daca este cazul):**

P1. Aţi fost primit cu amabilitate de la început? da □ nu □

P2. Aţi fost condus la explorări? da □ nu □

P3. Aţi făcut baie la internare? da □ nu □

P4. Aţi fost informat pe înţelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic? da □ nu □

P5. Aţi adus medicamente de acasă? da □ nu □

P6. Aţi avut complicaţii post-operatorii? (daca ati fost operat) da □ nu □

P7. Fiolele s-au deschis în faţa dvs.? da □ nu □

P8. Ati sesizat orice formade conditionare a ingrijirilor de care ati avut nevoie? da □ nu □

P9. Ati simtit nevoia sa recompensati prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia d e mai multa atentie din partea acestora da □ nu □

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SERVICIUL** | **Total Nesatisf.** | **Parţial Nesatisf.** | **Nesatisf.** | **Bună** | **Foarte buna** | **Nu am beneficiat/ nu am observat** |
| **Atitudinea personalului**  **la primire** |  |  |  |  |  |  |
| **Atitudinea personalului pe parcursul sederii dvs. in unitate** |  |  |  |  |  |  |
| **Îngrijirea acordată de medic** |  |  |  |  |  |  |
| **Îngrijirea acordată de asistenta** |  |  |  |  |  |  |
| **Îngrijirea acordată de infirmiera** |  |  |  |  |  |  |
| **Îngrijirea post operatorie si ATI (la bolnavii operati)** |  |  |  |  |  |  |
| **Calitatea meselor servite** |  |  |  |  |  |  |
| **Calitatea condiţiilor de cazare – salon ( dotare, facilitati)** |  |  |  |  |  |  |
| **Calitatea grupurilor sanitare ( bai + WC)** |  |  |  |  |  |  |
| **Curăţenia în ansamblu** |  |  |  |  |  |  |

**7. Ţinând cont de toate cele menţionate mai sus vă rugăm sa ne spuneţi :** **Cât de mulţumit sunteţi/aţi fost? (bifaţi una din variantele de răspuns)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Foarte mulţumit** | **Partial Multumit** | **Nemultumit** | **Partial nemulţumit** | **Foarte nemulţumit** |
|  |  |  |  |  |

**8. Dacă ar fi să aveţi nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-aţi întoarce aici?**

**(bifaţi una din variantele de răspuns)**

a) Sigur Da b) Mai degraba da c)Poate da/Poate nu d) Mai degraba nu e)Sigur nu

**9. Dacă un apropiat, un prieten sau altă persoană ar avea nevoie de un serviciu medical despre care ştiţi că este disponibil aici i-aţi recomanda să vină? (bifaţi una din variantele de răspuns)**

a) Sigur Da b) Mai degraba da c)Poate da/Poate nu d) Mai degraba nu e)Sigur nu

**10. 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 placut?

**.....................................................................................................................................................**

**11. Elemente de socio-demografie (încercuiţi situaţia care vi se aplică)**

**D1. Sexul**  1. Masculin 2. Feminin

**D2. Vârsta**

1. <20 ani 2) 20-29 ani 3) 30-39 ani 4) 40-49 ani

5) 50-59 ani 6) 60-69 ani 7) 70 de ani si peste

**D3.** **Din mediul de rezidenta** 1. urban 2.rural

**D4. Ultima şcoală absolvită** 1. Primara ( 4 clase) 2. Gimnaziala ( 5 – 8)

3. Liceul 4. Facultate

**D5. Stare civila**

1. Căsătorit 2) Necasatorit 3) Concubinaj 4) Vaduv 5) Divortat

SECTIA sau departamentul unde ati fost internat \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Va multumim pentru colaborare!***