**CHESTIONAR PRIVIND SATISFACŢIA PACIENTULUI**

**Acest chestionar este menit să ne sprijine în ameliorarea performanţei activităţii centrului nostru medical; răspunsurile la acest chestionar rămân anonime.**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Cuvinte** | **Ordinea priorității \*)** |
| Curățenie |  |
| Lux |  |
| Aglomerație |  |
| Dezordine |  |
| Mizerie |  |
| Disciplină |  |
| Liniște |  |
| Sărăcie |  |
| Altul 1. ………………… |  |
| Altul 2. ………………… |  |
| *\*) Notaţi cu 1, 2, sau 3 în ordinea priorității* | |

**2. Situaţia de la Recepție, pe care tocmai aţi descris-o, v-a modificat starea de spirit?** *(bifaţi 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** *(bifaţi una din variantele de răspuns)*:

a. V-aţi prezentat direct la recepție/secretariat pentru programare

b. Aţi avut trimitere de la medicul dumneavoastră de familie

c. Aţi venit cu trimitere de la medicul de ambulator/specialist

d. Aţi venit cu ambulanţa

e. V-aţi informat de pe internet

f. Ați fost îndrumat de către prieteni

e. Altă situaţie

**4. Sunteţi 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 căsuță numărul vizitei*

**5. În cadrul acestei internări, puteţi 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 întelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic? |  |  |
| P5. Ați adus medicamente de acasă? |  |  |
| P6. Ați avut complicatii post-operatorii? |  |  |
| P7. Fiolele s-au deschis în fata dvs.? |  |  |
| P8. Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ati avut nevoie? |  |  |
| P9. Ați simțit nevoia să recompensati prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestora? |  |  |

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Serviciul | Total nesatisfăcătoare | Parțial nesatisfăcătoare | Nesatisfăcător | Bună | Foarte bună | Nu am beneficiat/nu am observat |
| Atitidinea 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. Ţinând cont de toate cele menţionate mai sus vă rugăm sa ne spuneţi: 7.1 Cât de mulţumit sunteţi/aţi fost ?**

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

**7.2 Dacă ar fi să aveţi nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-aţi 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 ştiţi că este disponibil aici i-aţi 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** *(încercuiţi situaţia 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 si peste |  |
| D3. | Mediul de rezidenţă  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

**NOTĂ:**

*Colectarea informaţiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederilor art. 12 din Legea nr. 677/2001 pentru protecţia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal şi libera circulaţie a acestor date, cu modificările şi completările ulterioare.*