



## CHESTIONAR PRIVIND SATISFAȚIA CLIENTULUI

**Stimate pacient,**

Spitalul Orășenesc Gura Humorului realizează un sondaj de opinie în rândul pacienților internați, cu privire la calitatea serviciilor oferite în cadrul unității sanitare. Acest demers se derulează periodic în cadrul spitalului nostru și are ca obiectiv îmbunătățirea comunicării cu pacienții și creșterea calității serviciilor oferite în cadrul unității sanitare .

### **ATENȚIE!**

- **Modalitatea de răspuns** este de a încercui sau bifa cu „X” la fiecare întrebare răspunsul care este cel mai apropiat opiniei dumneavoastră.

- Vă rugăm să **depuneți chestionarul în cutia special amenajată** în cadrul secției unde sunteți internat.

- **Pentru situațiile în care pacientul este copil sau fără discernământ,** temporar sau constant (stări comatoase, secții de psihiatrie, etc), chestionarul poate fi completat de către însoțitorul legal.

- Acest chestionar este **CONFIDENȚIAL și ANONIM** și vizează doar prelucrări statistice care au ca obiect înțelegerea opiniilor pacienților cu privire la calitatea serviciilor din spitalul nostru.

Vă mulțumim anticipat pentru implicarea dumneavoastră în acest demers.

1. Secția în care sunteți internat este.....

2. Vi s-a asigurat suportul medical pe timpul transportului în interiorul spitalului? (Vi s-a întrerupt tratamentul/perfuzia pentru transportul la radiologie, ecografie, endoscopie?)

DA

NU

NU A FOST CAZUL

3. Pe perioada internării ați cumpărat medicamente **pentru tratarea bolii pentru care ați fost internat?**

DA

NU

4. Ați sesizat **orice formă de condiționare** a îngrijirilor de care aveți nevoie?

DA

NU

5. Calitatea serviciilor hoteliere:

a. Sunteți mulțumit de calitatea lenjeriei și a efectelor?

DA

NU

Ce anume v-a nemulțumit?

.....  
.....

b. Sunteți mulțumit de calitatea hranei și de serviciile de distribuire a hranei?

DA

NU

.....  
.....

6. Considerați că v-au fost respectate drepturile pe perioada internării?

DA

NU

Dacă ați răspuns cu NU, vă rugăm să dați un exemplu.

.....  
.....

Acest chestionar este menit să ne sprijine în ameliorarea performanței activității spitalului; răspunsurile la acest chestionar rămân anonime.

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:

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

\*Bifați 1,2 sau 3 în ordinea priorității.

2. Situația din unitatea de primire, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit? (Bifați o singură variantă)

	DA	NU
M-a demoralizat		
Nu a avut nici un efect		
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 camera de gardă
- b) Ați avut trimitere de la medicul dumneavoastră de familie
- c) Ați venit cu trimitere de la medicul de ambulator
- d) Ați venit cu ambulanța
- e) Altă situație

4. Sunteți la prima internare sau la o reinternare

- a) Prima internare
- b) Reinternare

În cadrul acestei internări, puteți spune că:

	DA	NU
P1. Ați fost primit cu amabilitate de la început?	1	0
P2. Ați fost condus la explorări?	1	
P3. Ați făcut baie la internare?	1	0
P4. Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic?		
P5. Ați adus medicamente de acasă?	1	0
P6. Ați avut complicații post operatorii?	1	0
P7. Fiolele s-au deschis în fața dvs?	1	0
P8. Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?	1	0
P9. Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestora?		

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

Serviciul	1 Total nesatis- făcătoare	2 Parțial nesatis- făcătoare	3 Nesatis- făcătoare	4 Bună	5 Foarte bună	9 Nu am beneficiat/ 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 asistente	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
Calitatea meselor servite	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	

Ținând cont de toate cele menționate mai sus că rugăm să ne spuneți:  
Cât de mulțumit sunteți / ați fost?

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

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

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

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

.....

Dar negativ? / Ce nu v-a plăcut?

.....

**Elemente de socio-demografie** (încercuiți 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 (4 clase) 2) Gimnazială (5-8) 3) Liceu 4) Facultate

D5. Starea civilă 1) Căsătorit 2) Necăsătorit 3) Concubinaj 4) Divorțat 5) Văduv

**Notă:** Colectarea informațiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederilor art. 12 din Legea nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, cu modificările și completările ulterioare.