

SPITALUL ORĂȘENESC GURA HUMORULUI

CU: 5347770 ▪ B-dul Bucovina 17, Gura Humorului, jud. Suceava
Tel./fax Secretariat: 0230 235 078 | Tel./fax Centrală: 0230 230 756 | Tel. Informații/Programări: 0787 506 499
e-mail: secretariatgh@gmail.com ▪ www.spitalgurahumorului.ro



CHESTIONAR PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI

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 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 ati 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 acesteia?

DA

NU

Ce anume v-a nemulțumit?

.....
.....

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	X
Lux	
Aglomerare	
Dezordine	
Mizerie	
Disciplină	X
Liniște	X
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		X
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 X
- 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 X	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?		X
P5. Ați adus medicamente de acasă?	1	0 X
P6. Ați avut complicații post operatorii?	1	0
P7. Fiolele s-au deschis în fața dvs?	1 X	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?		X

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 <input checked="" type="checkbox"/>	9
Atitudinea personalului pe parcursul șederii dumneavoastră în unitate	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>	9
Îngrijirea acordată de medic	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>	9
Îngrijirea acordată de asistente	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>	9
Îngrijirea acordată de infirmiere	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>	9
Îngrijirea post-operatorie și ATI	1	2	3	4	5	9
Calitatea meselor servite						
Calitatea condițiilor de cazare - salon (dotare, facilități)	1	2	3	4	5	
Calitatea grupurilor sanitare (băi + WC)	1	2	3	4	5	
Curațenia în ansamblu	1	2	3	4	5	

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

Foarte nemulțumit	Parțial nemulțumit	Nemulțumit	Parțial mulțumit	Foarte mulțumit
1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/> 5

Dacă un apropiat, un prieten sau alta 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	<input checked="" type="checkbox"/> 5

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

.....
Dar negativ? Ce nu v-a plăcut?
.....

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 (4 clase) 2) Gimnazială (5-8) 3) Liceu 4) Facultate

D5. Starea civilă 1) Casătorit 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.