



CHESTIONAR PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI

În vederea aprecierii îngrijirilor medicale pe care le-ați primit în Spitalul Clinic Județean de Urgență Tg. Mureș și a creșterii calității acestora, vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde întrebărilor din chestionarul de mai jos și de a depune acest chestionar în cutia inscripționată cu sintagma „**CUTIA PACIENTULUI – CHESTIONARE - SUGESTII - RECLAMAȚII**” aflată pe secția/ compartimentul în care ați fost internat.

Răspundeți la întrebările de mai jos, încercuind sau notând pe linia punctată varianta care descrie cel mai bine situația/păreră dvs, nu există răspunsuri greșite sau incorecte.

Nu trebuie să vă semnați, acest chestionar este anonim, completarea chestionarului este opțională.

În cazul pacienților copii sau fără discernământ, temporar sau constant (stări comatoase, secții de psihiatrie, etc.) chestionarul poate fi completat de către aparținătorii acestora.

Răspunsurile dvs. sunt importante pentru noi, contăm pe sinceritatea răspunsurilor pe care ni le oferiți!

Acest chestionar este menit să ne sprijine în ameliorarea performanței activității spitalului.

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 (1 - 4 clase) 2. Gimnazială (5 – 8 clase) 3. Studii medii 4. Facultate

Sunt internat în secția/compartimentul.....

1. Care este modalitatea de internare în spitalul nostru (bifați una din variantele de răspuns):

- 1.1 V-ați prezentat direct la UPU – SMURD
1.2 Ați venit cu ambulanța
1.3 Ați avut trimitere de la medicul dumneavoastră de familie
1.4 Ați venit cu trimitere de la medicul de ambulator
1.5 Altă situație (transfer din alt spital)

Dacă Nu v-ați internat prin UPU-SMURD, NU răspundeți la întrebarea nr. 2 și 3, treceți direct la întrebarea nr. 4.

2. Când ați intrat prima dată în UPU-SMURD ce impresie v-ați făcut? Alegeți trei variante care descriu cel mai bine situația din unitatea de primire.

Notăți în căsuța alăturată:1, 2 sau 3 în ordinea priorității. Nu alegeți mai mult de 3 variante.

Cuvinte	Ordinea priorității
2.1 Curățenia	
2.2 Lux	
2.3 Aglomerație	
2.4 Dezordine	
2.5 Mizerie	
2.6 Disciplină	
2.7 Liniște	
2.8 Siguranță	
2.9 Amabilitatea	
2.10 Profesionalism	

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

- 3.1 M-a demoralizat
- 3.2 Nu a avut nici un efect
- 3.3 Mi-a ridicat moralul

4. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?

- 4.1 Prima internare
- 4.2 Reinternare

5. În cadrul acestei internări, puteți spune că:

	DA	NU
5.1 Ați fost condus la explorări sau alte investigații medicale de către personalul medical?		
5.2 V-ați schimbat în ținuta de spital în salon?		
5.3 La internare ați fost întrebat dacă vreți ca situația dumneavoastră să fie comunicată unei persoane anume?		
5.4 Ați fost întrebat de datele de contact ale persoanei nominalizate de dumneavoastră pentru informarea cu privire la boala dumneavoastră?		
5.5 Ați fost întrebat dacă aveți nevoie de asistență spirituală?		
5.6 Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic?		
5.7 Ați fost instruit asupra modului în care ar trebui să primiți medicamentele pe cale orală?		

5.8 Ați adus medicamente de acasă?		
5.9 Cunoașteți un efect advers sau risc pentru medicamentul primit?		
5.10 Fiolele cu medicația s-au deschis în fața dvs.?		
5.11 Ați fost condiționat la acordarea îngrijirilor de care ați avut nevoie? (vi s-au cerut bani sau alte avantaje materiale pentru realizarea actului medical?)		
5.12 Ați găsit afișate/v-au fost explicate drepturile pe care le aveți ca pacient?		
5.13 În timpul consulturilor și manevrelor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea ? (utiizare paravane, limbaj etc.)		
5.14 Ați fost operat(ă) ? (numai pentru secțiile chirurgicale)		
5.15 Ați primit explicații despre operație și ce se întâmplă în timpul ei? (numai pentru secțiile chirurgicale)		
5.16 Înainte de operație ați fost informat și cu privire la eventualele riscuri în vederea semnării de către dumneavoastră a consimțământului? (numai pentru secțiile chirurgicale)		

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

Serviciul	1 Total nesatisfăcător	2 Parțial nesatisfăcător	3 Nesatisfăcător	4 Bună	5 Foarte bună	6 Nu am beneficiat /nu am observat
6.1 Atitudinea personalului la primire						
6.2 Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate						
6.3 Comunicarea medicilor cu pacienții						
6.4 Îngrijirile acordate de către medici						
6.5 Comunicarea asistenților medicali cu pacienții						
6.6 Aplicarea planului de îngrijire de către asistenții medicali						
6.7 Comunicarea infirmierelor cu pacienții						
6.8 Aplicarea planului de îngrijire de către infirmiere						
6.9 Îngrijirea post-operatorie și ATI (dacă este cazul)						
6.10 Calitatea meselor servite						
6.11 Calitatea modului de distribuire a hranei						

6.12 Calitatea condițiilor de cazare – salon (dotare, facilități)						
6.13 Impresia despre mediul ambiental al spitalului (lumină, căldură, zgomot, etc)						
6.14 Calitatea lenjeriei						
6.15 Calitatea grupurilor sanitare (băi + WC)						
6.16 Curățenia în ansamblu						

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

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

8. 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

9. 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 în acest spital?

Sigur NU	Mai degrabă NU	Poate DA/ poate NU	Mai degrabă DA	Sigur DA
1	2	3	4	5

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 plăcut?

.....
.....

Vă mulțumim pentru timpul acordat !