

**CHESTIONAR PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI
PENTRU SERVICII MEDICALE ÎN AMBULATORIU**

Stimată / stimată doamnă / domn,

Acest chestionar este menit să ne sprijine în ameliorarea performanței activității spitalului; răspunsurile la acest chestionar rămân anonime (nu este necesar să vă înscrieți numele prenumele și să semnați).

În vederea aprecierii îngrijirilor medicale pe care le-ați primit în Spitalului Orășenesc “Dr.Valer Russu “ Luduș și a creșterii calității acestora, vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde întrebărilor din chestionarul de mai jos, după caz: fie potrivit notelor de subsol/explicațiilor la întrebări (acolo unde acestea există), fie prin bifarea variantei sau încercuirea uneia din valorile înscrise tabelar, în dreptul întrebărilor, astfel încât răspunsurile dumneavoastră să reflecte experiența avută în cadrul spitalului.

1. În ce cabinet ați fost consultat(ă)?

- Cabinet Boli infecțioase
- Cabinet Cardiologie
- Cabinet Chirurgie generală
- Cabinet Dermatologie
- Cabinet Diabet zaharat, nutriție și boli metabolice
- Dispensar TBC
- Cabinet Endocrinologie
- Cabinet Gastroenterologie
- Cabinet Obsterică-ginecologie
- Cabinet Medicină internă
- Cabinet Neutologie
- Cabinet Oftalmologie
- Cabinet ORL
- Cabinet Ortopedie și traumatologie
- Cabinet Pediatrie
- Cabinet Planning familial
- Cabinet Pneumologie
- Cabinet Psihiatrie
- Cabinet Urologie

2. 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
Aglomeratie
Dezordine
Mizerie
Disciplină
Liniște
Sărăcie
Altul 1
Altul 2

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

3. 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		

4. Cum ați ajuns să apelați la internare pentru spitalul nostru (bifați una din variantele de răspuns):

- a. V-ați prezentat direct la camera de garda
- b. Ați avut trimitere de la medicul dumneavoastră de familie
- c. Ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator
- d. Ați venit cu ambulanța
- e. Altă situație

5. Sunteți la prima prezentare pentru consult în Ambulatoriu sau ați avut și alte prezentări anterioare?

- a) Primul consult
- b) Am mai fost consultat anterior în Ambulatoriu

6. În cadrul acestui consult în Ambulatoriu, puteți spune că:

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

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

Serviciul	1 Total nesatisfăcătoare	2 Parțial nesatisfăcătoare	3 Nesatisfăcător	4 Bună	5 Foarte bună	9 Nu am beneficiat/ nu am observat
Atitudinea personalului la primire	1	2	3	4	5	
Atitudinea personalului pe parcursul consultului	1	2	3	4	5	
Îngrijirea acordată de medic	1	2	3	4	5	
Îngrijirea acordată de asistente	1	2	3	4	5	
Aspectul /calitatea patului, lenjeriei, efectelor	1	2	3	4	5	
Calitatea grupurilor sanitare (băi + WC)	1	2	3	4	5	
Curățenia în ansamblu	1	2	3	4	5	

8. Cum apreciați calitatea comunicării cu personalul care v-a acordat îngrijiri?

- foarte bine bine nesatisfăcător

9. Care este părerea dumneavoastră despre ambientul spitalului?

Privind aspectul cabinetului	<input type="checkbox"/> foarte bine	<input type="checkbox"/> bine	<input type="checkbox"/> nesatisfăcător
Privind aspectul spațiilor comune	<input type="checkbox"/> foarte bine	<input type="checkbox"/> bine	<input type="checkbox"/> nesatisfăcător

(hol, toalete)			
Privind aspectul curții interioare	<input type="checkbox"/> foarte bine	<input type="checkbox"/> bine	<input type="checkbox"/> nesatisfăcător

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

Nemulțumit	Parțial mulțumit	Foarte mulțumit
2	2	3

11. 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

12. 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

13. 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?

14. Elemente de socio-demografie (încercuți situația 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 ani și peste	
D3. Mediul de rezistență			
1. Urban	2. Rural		
D4. Ultima școală absolvită			
1. Primară(1-4 clase)	2. Gimnazială(5-8)	3. Liceu	4. Facultate
D5. Starea civilă			
1. Căsătorit	2. Necăsătorit	3. Concubinaj	4. Văduv
5. Divorțat			

NOTĂ: Colectarea informațiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederilor Legii nr. 190/2018, cu modificările și completările ulterioare, privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor), ale Legii nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679, precum și celelalte reglementări din domeniul protecției datelor.

Vă rugăm ca după completarea chestionarului să aveți amabilitatea de a-l depune în cutia poștală a pacientului dispusă pe holul ambulatoriului, în proximitatea fișierului. Respectivul cutii poștale sunt inscripționate cu o etichetă pe care este înscris: „Colectare chestionare de evaluare a satisfacției pacienților – ambulatoriu”. sau se transmite pe următoarea adresă de email: spludus@gmail.com.

VĂ MULȚUMIM PENTRU COLABORARE!