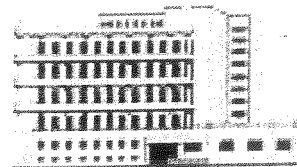


SPITALUL CLINIC DE PNEUMOLOGIE IAȘI

Str. Dr. I. Cihac nr.30

Iași – România

Tel: 0232 23 94 08 Fax: 0232 26 56 33



CHESTIONAR PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI

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
Aglomeratie
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 niciun efect		
Mi-a ridicat moralul		

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

- V-ați prezentat direct la camera de gardă
- Ați avut trimitere de la medicul dumneavoastră de familie
- Ați venit cu trimitere de la medicul de ambulator
- Ați venit cu ambulanta
- Alta 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	0
P3. Ați făcut baie la internare?	1	0
P4. Ați fost informat pe înțelesul dvs despre boala, tratament, risc operator, prognostic?	1	0
P5. Ați adus medicamente de acasă?	1	0
P6. Ați avut complicații post-operatorii?	1	0
P7. Fiiolele 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 dvs.:

Serviciul	1 Total nesatisfă cătoare	2 Partial nesatisfăc ătoare	3 Nesatis facator	4 Bună	5 Foarte bună	9 Nu am beneficiat/n u am observat
Atitudinea personalului la primire	1	2	3	4	5	9
Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. 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	

Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?

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	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-ai 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 vă vine în minte? /Ce v-a plăcut cel mai mult?.....

Dar negativ? Ce nu v-a plăcut?.....

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. Liceu 4. Facultate

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