

CHESTIONAR PRIVIND SATISFACTIA PACIENTULUI

sem. II 2016

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 priorităților	total 1	total 2	total 3
Curățenie		75	66	12
Lux		3	5	2
Aglomerăție		42	28	31
Dezordine		6	7	7
Mizerie		2	0	3
Disciplină		19	18	25
Liniște		16	12	8
Sărăcie		1	3	3
Altul		6	11	9

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	6	65
nu a avut nici un efect	8	9
mi-a ridicat moralul	315	17

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

	19
	41
	132
	166
	62

4. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?

a) Prima internare 288

b) Reinternare 132

În cadrul acestei internări, puteți spune că:

	DA	NU
P1. Ați fost primit cu amabilitate de la început?	388	32
P2. Ați fost condus la explorări?	256	164
P3. Ați făcut baie la internare?	221	199
P4. Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic?	335	85
P5. Ați adus medicamente de acasă?	12	408
P6. Ați avut complicații post-operatorii?	11	77
P7. Firole s-au deschis în fața dvs.?	404	16
P8. Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?	6	414
P9. Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical?	315	105

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

Serviciul	total	parțial	nesatisfacator	Bună	Foarte	nu am
Atitudinea personalului la primire	3	5	13	68	331	
Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate	1	2	4	59	354	
Îngrijirea acordată de medic	0	0	1	22	397	
Îngrijirea acordată de asistente	0	1	3	29	387	
Îngrijirea acordată de infirmiere	0	3	4	38	375	
Îngrijirea post operatorie și ATI	0	0	0	9	79	295
Calitatea meselor servite	3	17	45	224	131	
Calitatea condițiilor de cazare - salon (dotare, facilități)	0	0	11	262	147	
Calitatea grupurilor sanitare (băi + WC)	0	2	7	281	130	
Curățenia în ansamblu	0	2	8	276	134	

6. Cât de mulțumit sunteți/ați fost ?

foarte nemulțumit	parțial nemulțumit	nemulțumit	parțial mulțumit	foarte mulțumit
3	5	19	45	348

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

sigur nu	mai degraba nu	poate da poate nu	mai degraba da	sigur da
3	4	22	51	340

8. 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 degraba nu	poate da poate nu	mai degraba da	sigur da
3	5	20	49	343

9. 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?

pozitiv	curatenia	at. personal	mediul	serviciile	tratamentele	disciplina	liniste	corectitudin	competenta	organizarea
	66	98	3	22	42	51	31	16	17	11
negativ	saracie	hrana	aerisire	galagie	indisciplina	lipsa de organiz.	lipsa de aparat.	lipsa medica	atitudine per	coplata
	3	207	17	12	19	3	8	7	23	45

profesionalism	confort	aparatura	
37	15	11	
aglomeratia	curatenia	serviciile	lipsa mat.
26	33	11	6

10. Elemente de socio-demografie (încercuiți situația care vi se aplică)

D1. Sexul		D2. Vârsta						D3. Mediul de rezidență		
Masc	Fem	< 20	20 - 29	30 - 39	40 - 49	50 - 59	60 - 69	70 ani -	Urban	Rural
193	227	19	48	61	78	91	69	54	184	236

D4. Ultima școală absolvită				D5. Starea civilă				
Primară	Gimnaz	Liceu	Facult.	Căsăt.	Necas.	concup	vaduv	divort
4	51	322	43	331	21	1	51	16