

**SPITALUL MUNICIPAL CAMPULUNG****CHESTIONAR PRIVIND SATISFACTIA PACIENTULUI**

sem. II 2014

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	484	391	59	34
Lux	1	0	0	1
Aglomerare	291	43	115	133
Dezordine	34	2	12	20
Mizerie	70	23	20	27
Disciplină	396	43	222	131
Liniste	216	26	74	116
Sărăcie	140	23	55	62
Altul				

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	13	23
nu a avut nici un efect	196	51
mi-a ridicat moralul	258	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	64
b. Ați avut trimitere de la medicul dumneavoastră de familie	94
c. Ați venit cu trimitere de la medicul de ambulator	329
d. Ați venit cu ambulanța	79
e. Altă situație	1

4. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?

a) Prima internare

450

b) Reinternare

117

În cadrul acestei internări, puteți spune că:

	DA	NU
P1. Ați fost primit cu amabilitate de la început?	564	3
P2. Ați fost condus la explorări?	424	143
P3. Ați făcut baie la internare?	556	11
P4. Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic?	567	0
P5. Ați adus medicamente de acasă?	8	559
P6. Ați avut complicații post-operatorii?	8	99
P7. Fiiolele s-au deschis în fața dvs.?	567	0
P8. Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?	0	567
P9. Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical?	3	564

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

Serviciul	total nesatisfacator	parțial nesatisfacator	nesatisfacator	Bună	Foarte buna	nu am benef/obs.
Atitudinea personalului la primire					567	
Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate					567	
Îngrijirea acordată de medic					567	
Îngrijirea acordată de asistente					567	
Îngrijirea acordată de infirmiere					567	

Îngrijirea post operatorie și ATI					567
Calitatea meselor servite				46	521
Calitatea condițiilor de cazare - salon (dotare, facilități)					567
Calitatea grupurilor sanitare (băi + WC)				22	545
Curățenia în ansamblu				26	541

**6. Cât de mulțumit sunteți/ați fost ?**

foarte nemulțumit	parțial nemulțumit	nemulțumit	parțial mulțumit	foarte mulțumit
			25	542

**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
		8	13	546

**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
		9	14	544

**9. După toată această perioadă petrecută aici, care este lucrul pozitiv care vă vine în minte?/Ce v-a plăcut cel mai mult? .....**

curatenia	198
at. personal	123
mediul	138
serviciile	16
tratamentul	17
disciplina	8
liniste	9
corectitudine	11
competenta	5
organizarea	19
profesionalismul	8
apa calda	7
aparatura	8

**Dar negativ?/Ce nu v-a plăcut?**

saracie	12
hrana	115
aerisire	8
galagie	6
indisciplina	3
lipsa de organizare	6
lipsa aparatura	8
lipsa medicamente	22
atitudine personal	6
coplata	51
aglomeratie	42
mizeria	62
calitatea serviciilor	23
lipsa materialelor	8

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

sex	
-----	--

masculin	271
feminin	296

<b>varsta</b>	
sub 20	76
20-29	49
30-39	63
40-49	70
50-59	92
60-69	137
peste 70	80

<b>rezidenta</b>	
urban	199
rural	387

<b>studii</b>	
primara	192
gimnaziala	62
liceu	234
facultate	79

<b>stare civila</b>	
casatorit	286
necasatorit	68
concubin	4
vaduv	146
divortat	63

**intocmit**  
**ec. Pricope Sterian**