

Formular 1- Chestionar de satisfactie a pacientului

Va rugam sa bifati/ incercuiti variantele de raspuns care sunt corecte in legatura cu persoana dumneavostra si cele care vi se par cele mai apropiate de ceea ce ati experimentat in spital si apoi sa introduceti formularul in urma de pe hol:

locul acordarii serviciilor medicale	medicina interna	pediatrie	chirurgie	obstetrica	boli generala	ginecologie	ambulator	camera de garda	radiologie
varsta	< 20 ani	20- 29 ani	30- 39 ani	40- 49 ani	50- 59 ani	60- 69	>70 ani		
sexul	feminin								
mediul de rezidenta	urban								
ultima scoala absolvita	scoala primara (4 clase)								
starea civila	nerasoritorit	casatorit	divortat	liceu	facultate				in concubinaj
sunt la prima intemare	sunt la reinternare								

1. Cum ati ales serviciile spitalului nostru?

din proprie initiativa la recomandarea unor alte persoane de nevoie- am venit la urgenta am aflat pe internet despre spital

2. Cand ati luat prima data contact cu spitalul ce impresie v-a facut? Alegeti din tabelul de mai jos trei cuvinte care descriu cel mai bine prima dumneavostra impresie:

curatenie	lux	aglomeratie	dezordine	mizerie
disciplina	liniste	saracie	altul:	altul:

3. Ce consecinte a avut asupra dumneavostra ceea ce ati descriis mai sus?

m-a demoralizat nici un efect mi- a ridicat moralul

4. Apreciati pe o scala de la 1 la 5 calitatea serviciilor mentionate mai jos:

serviciul	1: total nesatisfacator	2: partial satisfacator	3: nesatisfacator	4: buna	5: foarte buna	9: nu am beneficiat/ nu am observat
ingrijirea acordata de catre medic						
ingrijirea acordata de catre asistente						
ingrijirea acordata de catre infirmiere						
ingrijirea postoperatorie/ din ATI						
calitatea meselor/, servirei meselor						
calitatea lenjeriei de						

spital oferite (de pat sau de corp)						
curatenia in saloane/ holuri/ sali de tratament						
curatenia in bai/ WC-uri						
calitatea/ ambientul conditiilor de cazare in salon (dotare/ facilitati)						
calitatea comunicarii cu personalul medical/ de ingrijire						

5. In cadrul acestei intemari puteti spune ca:

da nu

ati fost condus la explorari/ investigatii/ consulturi in alte sectii?		
ati facut baie la internare??		
ati fost informat pe intelesul dumneavostra despre boala, evolutie, tratament, complicatii, riscuri??		
ati fost nevoit sa aduceti medicamente de acasa??		
ati avut complicatii post operatorii sau nelegate de operatie (infectii)??		
tratamentul injectabil/ perfuzabil s-a pregatit in fata dumneavostra??		
vi s-au solicitat bani sau atentii din partea personalul sau ati avut aceasta senzatie??		
daca ati raspuns *da" la intrebarea de mai sus, ati raportai cuiva acest fapt?? cui??		

6. Tinand cont de toate cele mentionate mai sus, va rugam sa ne spuneti:

cat de multumit sunteți/ ati fost?	foarte nemultumit	partial nemultumit	nemultumit	partial multumit	foarte multumit
v- ati mai intoarce in acest spital??	sigur NU	mai degraba NU	poate da/ poate nu	mai degraba DA	sigur DA
ati recomanda spitalul nostru unui prieten/ apropiat??	sigur NU	mai degraba NU	poate da/ poate nu	mai degraba DA	sigur DA

7. Starea dumneavostra la externare este mai buna?? da

nu

8. Ce v-a placut cel mai mult in spitalul nostru?.....

9. Ce nu v-a placut in spitalul nostru?

10. Ce recomandari aveti pentru spitalul nostru?