

**Stimate pacient,**

Spitalul Judetean de Urgenta Deva realizează un sondaj de opinie în rândul pacienților internați cu privire la calitatea serviciilor oferite în cadrul unității sanitare. Acest demers se derulează periodic în cadrul spitalului nostru și are ca obiectiv îmbunătățirea comunicării cu pacienții și creșterea calității serviciilor oferite în cadrul unității sanitare.

Având în vedere calitatea dumneavoastră de pacient, vă rugăm să vă informați cu privire la drepturile și obligațiile ce vă revin conform legislației în vigoare, înainte de completarea chestionarului.

Chestionarul poate fi completat în format fizic sau online, pe pagina web a spitalului.

Dacă ați optat pentru completarea lui în format fizic, vă rugăm ca la externare să depuneți chestionarul completat în urna special amenajată.

Modalitatea de răspuns este de a bifa, la fiecare întrebare, căsuța care corespunde răspunsului cel mai apropiat opiniei dumneavoastră. Fiecare întrebare necesită un singur răspuns.

**Acest chestionar este confidențial și anonim** și vizează doar prelucrări statistice care au ca obiect înțelegerea opiniilor pacienților cu privire la calitatea serviciilor din spitale.

**Atenție!** Opiniile exprimate de dumneavoastră în cadrul chestionarului trebuie să se refere doar la o internare recentă.

Acest chestionar este în conformitate cu ANEXA 48 din O.M.S. nr. 763/377/2016 adaptat cerințelor Spitalul Judetean de Urgenta Deva, menit să ne sprijine în ameliorarea performanței activității spitalului.

Vă mulțumim anticipat pentru implicarea dumneavoastră în acest demers important!

## **CHESTIONAR PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI**

**DATA INTERNĂRII (luna, anul):**

**SECȚIA:**

- 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:**

\*) Bifati 1,2 sau 3 in ordinea prioritatii

<b>Cuvinte</b>	<b>Ordinea priorității*)</b>
Curățenie	
Lux	
Aglomeratie	
Dezordine	
Mizerie	
Disciplină	
Liniște	
Sărăcie	
Altul 1	

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 apelați pentru internare la 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 ambulanța;
- Altă situație.

4. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?

- Prima internare;
- Reinternare.

5. În cadrul acestei internări, puteți spune că:

	DA	NU
1. Ați fost primit cu amabilitate de la început?		
2. Ați fost condus la explorări (ecografie, radiografie)?		
3. Ați făcut baie la internare?		
4. Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic?		
5. Ați adus medicamente de acasă pentru tratamentul bolii pentru care ați fost internat?		
6. Fiiolele s-au deschis în fața dvs.?		
7. Vi s-au cerut bani, bunuri și/sau alte foloase în schimbul serviciilor medicale de care ați avut nevoie?		
8. Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestuia?		
9. Ați participat la stabilirea planului de îngrijire (privind nevoile dvs. de îngrijire)?		

6. 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 Nesatisfăcătoare	4 Bună	5 Foarte bună	9 nu am beneficiat/ nu am observat
1. Atitudinea personalului la primire						
2. Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate						
3. Îngrijirea acordată de medic						
4. Îngrijirea acordată de asistente (inclusiv planul de îngrijire)						
5. Îngrijirea acordată de infirmiere						
6. Calitatea meselor servite și modul de distribuire						
7. Diversitatea meniului						
8. Calitatea condițiilor de cazare-salon (dotare, facilități)						
9. Calitatea grupurilor sanitare (băi + WC)						
10. Curățenia în ansamblu						
11. Calitatea lenjeriei și a efectelor						

7. 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

8. 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

9. 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

10. 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?

.....

.....

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

1. Sexul:

1. Masculin

2. Feminin

2. 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)

3. Mediul de rezidență:

1. Urban

2. Rural

4. Ultima școală absolvită:

1. Primară (1 – 4 clase)

2. Gimnazială (5 – 8 clase)

3. Liceu

4. Facultate

5. Starea civilă:

1. Căsătorit

2. Necăsătorit

3. Concubinaj

4. Văduv

5. Divorțat

Va multumim pentru colaborare!

NOTĂ:

- Colectarea informațiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederilor art. 12 din Legea nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, cu modificările și completările ulterioare.