



SPITALUL ORĂȘENESC JIBOU
Dr. Traian HERȚA
Tel/fax 0260-644710
Str. Libertății nr. 28, Jibou , 455200, Jud.Sălaj
e-mail: spital.orasenescjibou@yahoo.com
www.spitaljibou.com



CHESTIONAR privind SATISFACTIA PACIENTULUI*

Valabil de la 01.10.2022

SPITALUL ORĂȘENESC JIBOU
“Dr. Traian HERȚA”

*Se înmânează pacientului internat minim 72h , în preziua externării

Secția în care se află pacientul chestionat _____

Vă asigurăm că răspunsurile dvs. vor rămâne **confidențiale**. **Informația obținută nu va fi asociată cu dvs.**
Pentru pacienții copii sau cei fără discernământ, chestionarul va fi completat de către aparținătorul însoțitor.
După completare, vă rugăm să depuneți acest chestionar în cutia special amenajată aflată pe holul secției.

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 *
Curatenie	
Aglomeratie	
Dezordine	
Mizerie	
Disciplina	
Liniste	
Saracie (lipsuri)	
Altul 1	
Altul 2	

* bifati 1, 2 sau 3 in ordinea prioritatii

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 nici un efect		
Mi-a ridicat moralul		

3. Cum ați ajuns să apelați 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 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
P1 Ați fost primit cu amabilitate de la început?	1	0
P2 Ați fost condus de către un angajat la investigații (Radiologie, Ecograf, Computer tomograf)?	1	0
P3 Personalul sanitar sau auxiliar (asistente, respectiv infirmiere) îl considerați suficient? **	1	0
P4 Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic?(planul terapeutic în ansamblu)	1	0

P5 Ați adus medicamente de acasă?	1	0
P6 Fiiolele s-au deschis în fața dvs.?	1	0
P7 Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?	1	0
P8 Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestora	1	0

** in cazul Asistentei medicale notati (1), al Infirmierei (2)

6. Considerati ca v-au fost respectate drepturile in calitatea dvs de pacient ? Detaliati mai jos:

R1: Ați fost informat la regulile de comportament in spital obligatiile dumneavoastra din Regulamentul Intern al SOJ si in calitate a de asigurat?	DA	NU
R2: ati fost informat de regulile de igiena personala?(conditii obligatorii de utilizarea a grupului sanitar, modalitatea de depunere a sugestiilor si reclamatilor)	1	0
R3: vi s-a comunicat modalitatea de sesizare a conducerii si inregistrarea reclamatiiilor scrise?	1	0
R4: Ați avut cunostinta despre nerespectarea , de catre personalul medico- sanitar al confidentialitatii privind episodul internarii d-voastra?	1	0
R5: V-a fost adus la cunostinta planul de ingrijire stabilit pt d-voastra? (numai pentru pacientii internati pe Compartiment de Cronici)	1	0
R6: Asistenta sau infirmiera au folosit manusi de unica folosinta?	1	0

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

Serviciul	Total nesatisfacatoare 1	Partial nesatisfacatoare 2	Nesatisfacator 3	Buna 4	Foarte buna 5	Nu am beneficiat/ nu am observat 9
Atitudinea personalului la primire	1	2	3	4	5	9
Atitudinea personalului pe parcursul sederii in unitate	1	2	3	4	5	9
Ingrijirea acordata de medic	1	2	3	4	5	9
Ingrijirea acordata de asistente	1	2	3	4	5	9
Ingrijirea acordata de infirmiere	1	2	3	4	5	9
Calitatea meselor servite	1	2	3	4	5	9
Calitatea conditiilor de cazare – salon (lenjerie, curatenie salon)	1	2	3	4	5	9
Curatenia grupurilor sanitare (bai + WC)	1	2	3	4	5	9
Functionalitatea grupurilor sanitare (sapun, hartie igienica, instalatii functionale)	1	2	3	4	5	9

8.Ținând cont de toate cele menționate mai sus vă rugăm sa ne spuneți:

8.1 Cât de mulțumit sunteți/ați fost de îngrijirile acordate in spital?

Foarte nemulțumit	Partial nemulțumit	Nemulțumit	Partial mulțumit	Foarte mulțumit
1	2	3	4	5

8.2 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
1	2	3	4	5

8.3 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
1	2	3	4	5

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?.....

10. Propunerile pe care le aveți în privința îmbunătățirii serviciilor furnizate de spital sunt următoarele:.....

Elemente de socio-demografie (încercuți situația care vi se aplică)

D1. Sex: 1. Feminin 2. Masculin

D2. Varsta: 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. Mediu de rezidență: 1. Urban 2. Rural

D4. Ultima școală absolvită: 1. primară(14 clase) 2. gimnazială(5-8) 3. liceu 4. facultate

D5. Starea civilă: 1. căsătorit 2. necăsătorit 3. concubinaj 4. văduv 5. divorțat

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.

Vă mulțumim!