

Chestionar valabil
de la 03.01.2024



Anexa nr.3
La Decizia 288/16.12.2023



SPITALUL ORĂȘENESC ORAVIȚA

Strada Spitalului nr. 44, localitatea Oravița, jud. Caraș Severin

Birou informații: 0355-083611; Secretariat: 0732-402145

<https://www.spitalul-oravita.ro>; e-mail: office@spitalul-oravita.ro



unitate aflată în
SUPRAVEGHEREA

Autoritatea Națională de Management al Calității în Sănătate

CHESTIONAR

privind

SATISFACTIA PACIENTULUI

INTERNAT

în spitalizare continuă

Secția/ Compartimentul

.....

Stimate Pacient,

Acest chestionar, primit în penultima zi de internare, va fi depus de către dumneavoastră sau un aparținător în urna special destinată situată în oficiul (biroul) asistentelor de pe secție și este menit să ne sprijine în ameliorarea performanței activității spitalului, iar răspunsurile la acest chestionar vor rămâne anonime.

Modalitatea de răspuns este de a bifa, încercui sau completa răspunsul ce reflectă opinia dumneavoastră. Fiecare linie din tabel reprezintă o întrebare și necesită un răspuns.

Acest chestionar este confidențial și anonim (nu vă introduceți numele și nu vă semnați) vizând doar prelucrări statistice ce au ca obiect înțelegerea opiniilor pacienților cu privire la calitatea serviciilor și condițiilor din spital.

Vă mulțumim anticipat pentru implicarea dvs. în acest demers important!

1. Când ați intrat prima dată în această unitate ce impresie v-ați făcut? Alegeți trei cuvinte din lista de mai jos ce descriu cel mai bine situația din acel moment din unitatea de primire. (notați în coloana 2 cu 1, 2 sau 3 în ordinea priorității)

CARACTERISTICI	ORDINEA PRIORITĂȚII
Curățenie	
Lux	
Aglomerare	
Dezordine	
Mizerie	
Disciplină	
Liniște	
Sărăcie	
Altul 1.	
Altul 2.	

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		

În funcție de opțiunea dumneavoastră vă rugăm să argumentați pe scurt:

3. Cum ați ajuns să apelați la internare pentru spitalul nostru? (bifați, va rugăm, **DOAR 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 ambulatoriu.
- Ați venit cu ambulanța.
- Altă situație

4. Sunteți la prima internare sau la o reinternare? (încercuiți varianta corectă)

a) Prima internare

b) Reinternare

În cadrul acestei internări, puteți spune că:

	DA	NU
P1. Ați fost primit cu amabilitate de la început?	1	0
P2. Ați fost condus la explorări?	1	0
P3. Ați făcut baie la internare?	1	0
P4. Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic?	1	0
P5. Ați adus medicamente de acasă?	1	0
P6. Ați avut complicații post-operatorii?	1	0
P7. Fiolele s-au deschis în fața dvs.?	1	0
P8. Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?	1	0
P9. Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestora?	1	0
P10. Ați fost informat despre modalitatea de sesizare a problemelor/înregistrarea reclamațiilor?	1	0

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

Serviciul	1	2	3	4	5	9
	Total nesatisfăcătoare	Parțial nesatisfăcătoare	Nesatisfăcător	Bună	Foarte bună	Nu am beneficiat/ nu am observat
Atitudinea personalului la primire	1	2	3	4	5	9
Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate	1	2	3	4	5	9
Îngrijirea acordată de medic	1	2	3	4	5	9
Îngrijirea acordată de asistente	1	2	3	4	5	9
Îngrijirea acordată de infirmiere	1	2	3	4	5	9
Îngrijirea post operatorie și ATI	1	2	3	4	5	9
Calitatea meselor servite	1	2	3	4	5	9
Calitatea condițiilor de cazare - salon (dotare, facilități)	1	2	3	4	5	
Calitatea grupurilor sanitare (băi + WC)	1	2	3	4	5	
Curățenia în ansamblu	1	2	3	4	5	

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
1	2	3	4	5

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
1	2	3	4	5

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
1	2	3	4	5

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?.....

d. Elemente de socio-demografie

(încercuiți situația care vi se aplică)

D1. SEXUL

- 1.) Masculin 2.) Feminin

D2. 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

D3. MEDIUL DE REZIDENȚĂ

- 1.) Urban 2.) Rural

D4. ULTIMA ȘCOALĂ ABSOLVITĂ

- 1.) Primară (1- 4 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 Legii nr. 190/2018 cu modificările și completările ulterioare ,privind măsurile de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date i de abrogare a Directivei 95/46 CE (Regulamentul general privind protecția datelor), ale Legii nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE)2016/679 , precum i celelalte reglementări din domeniul protecției datelor.