



MINISTERUL TRANSPORTURILOR SI
INFRASTRUCTURII
SPITALUL GENERAL C.F. BRASOV
Bd. 15 Noiembrie nr. 60
Cod postal : 500097
Tel. 0268/475 949 Fax. 0268/475 268
e-mail: spcfbv@spcfbv.ro



Operator de date cu caracter personal nr. 15033

CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACȚIEI PACIENȚILOR / APARȚINĂTORILOR

Stimată/Stimat pacient/apartinator,

În vederea aprecierii îngrijirilor medicale pe care le-ați primit în Spitalul General CF Brașov și a creșterii calității acestora, vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde întrebărilor din chestionarul de mai jos și de a depune acest chestionar. **Chestionarul se va depune în spațiile/urnele special amenajate la nivelul secției/compartiment.**

Răspundeți la întrebări bifând varianta care descrie cel mai bine situația dvs.

Nu trebuie să vă semnați, acest chestionar este anonim și confidential. Nu există răspunsuri corecte sau incorecte.

Răspunsurile dvs. sunt importante pentru noi!

În cazul copiilor sau a pacienților fără discernământ, completarea chestionarului se realizează de către aparținători.

- In ce secție sunteți/ați fost internat:

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. Divortat

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 prioritatii*
Curățenie
Lux
Aglomeratie
Dezordine
Mizerie
Disciplină
Liniște
Sărăcie

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? (bifati o singura varianta)

	DA	NU
M-a demoralizat		
Nu a avut nici un efect		
Mi-a ridicat moralul		

3. Cum ati ajuns sa apelati la internare pentru spitalul nostru (bifati una din variantele de raspuns):

- a. V-ati prezentat direct la camera de garda
- b. Ati avut trimitere de la medicul dumneavoastra de familie
- c. Ati venit cu trimitere de la medicul de ambulator
- d. Ati venit cu ambulanta
- e. Alta situatie

4. Sunteti la prima internare sau la o reinternare?

- a) Prima internare b) Reinternare

În cadrul acestei internări, puteți spune că:

	DA	NU
P1. Ați fost primit cu amabilitate de la inceput?	1	0
P2. Ați fost condus la explorări?	1	0
P3. Ați făcut baie la internare?	1	0
P4. Ati fost informat pe intelesul dvs despre boala, tratament, risc operator, prognostic?	1	0
P5. Ați adus medicamente de acasa?	1	0
P6. Ati avut complicatii post-operatorii?	1	0
P7. Fiolele s-au deschis in fata dvs?	1	0
P8. Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijilor de care ați avut	1	0
P9. Ati simtit nevoia sa recompensati prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multa atentie din partea acestora	1	0

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

Serviciul	1 Total nesatisfăcă toare	2 Partial nesatisfăcă toare	3 Nesatis facator	4 Bună	5 Foarte bună	6 Nu am beneficiat/nu am observat
Atitudinea personalului la primire (disponibilitate și amabilitate)	1	2	3	4	5	6
Atitudinea personalului pe parcursul Sederii dvs. în unitate	1	2	3	4	5	6
Îngrijirea acordată de medic	1	2	3	4	5	6
Îngrijirea acordată de asistente	1	2	3	4	5	6
Îngrijirea acordată de infirmiere	1	2	3	4	5	6
Îngrijirea post operatorie și ATI	1	2	3	4	5	6
Calitatea meselor servite, varietatea meniurilor, calitatea serviciului de distribuire?	1	2	3	4	5	6
Calitatea condițiilor de cazare – salon (dotare, facilități)	1	2	3	4	5	6
Calitatea lenjeriei, a pernelor, saltelelor	1	2	3	4	5	6
Calitatea grupurilor sanitare (băi+WC)	1	2	3	4	5	6
Curățenia în ansamblu	1	2	3	4	5	6

5. Ținând cont de toate cele menționate mai sus vă rugăm să ne spuneți: Cât de mulțumit sunteți/ați fost ?

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

6. 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	Mai degrabă DA	Sigur DA
1	2	3	4	5

7. 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	Mai degrabă DA	Sigur DA
1	2	3	4	5

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

9. Dar negativ?/Ce nu v-a plăcut?

.....
..

10. Ati fost informat cu privire la drepturile pacientului?

a. DA

b. NU

11. Considerati ca vi s-a respectat dreptul la confidentialitate pe parcursul spitalizarii?

a. DA

b. NU

Daca raspunsul este NU, va rugam sa ne prezentati situatia succint

.....

12. Considerati ca vi s-a respectat dreptul la informare asupra serviciilor primite pe parcursul spitalizarii?

a. DA

b. NU

Daca raspunsul este NU, va rugam sa ne prezentati situatia succint

.....

Va multumim pentru colaborare!

NOTĂ: Colectarea informațiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederilor Legii nr. 190/2018 privind măsuri 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 și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor).