



**Spitalul Județean de Urgență Zalău**

Operator de date înregistrat la A.N.S.P.D.C.P. la nr. 16663

**CHESTIONAR DE SATISFACȚIE  
SPITALIZARE CONTINUĂ**

*Stimată Doamnă / Stimate Domn,*

*Pentru îmbunătățirea calității serviciilor medicale/de îngrijire în Spitalul Județean de Urgență Zalău, este important pentru noi să ne comunicați impresiile dumneavoastră din perioada spitalizării. Răspunsurile vor rămâne anonime și confidențiale. La fiecare întrebare, bifați căsuța cu răspunsul care corespunde opiniei dumneavoastră.*

*În cazul pacienților fără discernământ, completarea chestionarului se realizează de către aparținători.*

*Depuneți chestionarul în Cutia pacientului, situată pe holul central al etajului.*

*Răspunsurile dumneavoastră sunt importante pentru noi!*

Chestionarul este completat de:  Pacient  Părinte  Aparținător

1. Secția în care ați fost internat: \_\_\_\_\_

Vârsta:  18-24 de ani  25-34 ani  35-44 ani  45-54 ani  55-64 ani  peste 65 ani

Sex:  Masculin  Feminin

Ultimul nivel de studii absolvit:  Fără studii  Primară (1-4 clase)  Gimnazială (5-8 clase)  
 Profesională  Liceu  Postliceală  Facultate  Studii postuniversitare

2. Mediul de rezidență (domiciliul):  Urban  Rural

3. Ați fost internat/ă în spital prin:  Biroul de internări  Urgență

4. La internare, ați fost însoțit pe secție de:

Personal sanitar  Aparținători  Ați mers singur

5. Ați primit la internare, din partea personalului medical, informații referitoare la drepturile și obligațiile pacientului în unitatea noastră?

da  nu

6. Pentru investigații medicale, efectuate în alte secții, ați fost însoțit de:

Personal sanitar  Aparținători  Ați mers singur

7. Ați fost informat de către personalul secției privind măsurile pe care să le luați pentru a reduce riscul de cădere?

da  nu

8. Ați primit informații pe înțelesul dumneavoastră cu privire la boală, diagnostic și tratament?

da  nu

9. Vi s-a cerut consimțământul înaintea fiecărei proceduri medicale de care ați beneficiat?

da  nu  câteodată

10. Pe parcursul internării, ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor și a reclamațiilor?

da  nu

11. Vi s-au comunicat la internare regulile interne referitoare la igiena personală și comportament ale pacientului spitalizat?

da  nu

12. Ați primit informații referitoare la data probabilă a externării?

da  nu

13. Cunoașteți numele și profesia celor care s-au ocupat de tratarea și îngrijirea dumneavoastră?

da  nu  parțial

14. În situația în care ați solicitat și alte tipuri de servicii intra-spitalicești (preot, psiholog, asistent social) au fost acestea satisfăcute?

da  nu  nu a fost cazul

15. Ați primit informații pe înțeles referitoare la medicația prescrisă, posibilele efecte adverse ale acesteia și a asocierilor de medicamente?

da  nu

16. Ați primit informații referitoare la posibilele efecte adverse/ riscuri pe care le implică procedurile terapeutice aplicate pe perioada internării?

da  nu

17. Cum apreciați calitatea serviciilor hoteliere?

nesatisfăcătoare  bună  foarte bună

18. Cum apreciați calitatea hranei și a modului de distribuire a acesteia?

nesatisfăcătoare  bună  foarte bună

19. Pe parcursul unei zile, de câte ori vă amintiți ca s-a făcut curățenie în salon?

o dată  de două ori  la nevoie  la cerere

20. Cum apreciați disponibilitatea personalului medical de a vă asculta și a vă răspunde la întrebări?

nesatisfăcătoare  bună  foarte bună

21. Personalul medical a îmbrăcat mănuși de unică folosință de fiecare dată, înainte oricărei proceduri medicale de care ați beneficiat?

da  nu  uneori

22. Ați oferit bani personalului în vederea obținerii unor avantaje?

da  nu

23. Vă rugăm să acordați calificative pentru calitatea îngrijirilor acordate de:

Medicul curant:  nesatisfăcător  bine  foarte bine

Asistentele medicale:  nesatisfăcător  bine  foarte bine

Infirmiere:  nesatisfăcător  bine  foarte bine

24. Ați fost mulțumit de îngrijirile medicale acordate:

În timpul zilei:  nesatisfăcător  bine  foarte bine

În timpul nopții:  nesatisfăcător  bine  foarte bine

Sâmbătă, duminică, sărbători legale:  nesatisfăcător  bine  foarte bine

25. În timpul spitalizării, a fost nevoie să cumpărați medicamente/materiale sanitare (pentru afecțiunea pentru care ați fost internat)?

da  nu

26. Impresia dumneavoastră generală la externare privind calitatea serviciilor primite:

Nemulțumit  Mulțumit  Foarte mulțumit

27. Dacă ar fi necesar să vă reinternati, ați opta pentru același spital?

da  nu

28. Ați fost informat pe înțeles (dumneavoastră sau aparținătorul dumneavoastră), înaintea externării, cu privire la schema de tratament/dietă/plan de recuperare pe care trebuie să le urmați la domiciliu?

da  nu

29. Considerați că în urma internării, ați înțeles diagnosticul stabilit și schema de tratament recomandată?

da  nu

30. Vă rugăm să notați observațiile și sugestiile dumneavoastră, cu referire la aspectele pozitive și/sau negative ale îngrijirilor medicale/ condițiilor hoteliere de care ați beneficiat:

---

---

---

---

---

Data: ...../...../.....

**VĂ MULȚUMIM CĂ AȚI ACCEPTAT SĂ RĂSPUNDEȚI ACESTUI CHESTIONAR!**

Notă: Colectarea informațiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea Regulamentul (UE) 2016/679, Regulamentul General de Protecția Datelor.