

# SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ REȘIȚA



32 02 10 Reșița, Str. Făgărașului, nr.18

Cod Fiscal: 1061626

e-mail: [sju.resita@gmail.com](mailto:sju.resita@gmail.com)

COD IBAN RO 24TREZ18121F330800XXXX Trezoreria Municipiului Reșița

[www.spitaluljudeteanresita.ro](http://www.spitaluljudeteanresita.ro)

Tel.: 0255/227830; 0255227831;

0355/404412; 0355/404410;

Fax: 0255/218760



(DIN EN) ISO 9001  
Certificate Reg. No 20 100 9204521

## CHESTIONAR DE SATISFAȚIE PACIENȚI

Stimată Doamnă / Stimate Domn

Vă multumim că ați apelat la serviciile oferite de unitatea noastră!

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

Dorim să comunicăm îndeaproape cu pacienții noștri, să le cunoaștem nevoile și să luăm în considerare sugestiile lor; de asemenea, vă suntem recunoscători pentru orice sugestii pe care doriți să ni le transmiteți.

**Vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde întrebărilor din chestionarul de mai jos. La externare, vă rugăm să depuneți chestionarul completat în urna special amenajată.**

Acest chestionar nu va fi completat de minori și persoane fără discernământ temporar sau constant.

**Răspundeți la întrebări bifând varianta care descrie cel mai bine situația dumneavoastră. Opiniile exprimate de dvs. în cadrul chestionarului trebuie să se refere doar la această internare.**

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

***VA MULȚUMIM ANTICIPAT PENTRU IMPLICAREA ÎN ACEST DEMERS IMPORTANT!***

1. Secția sau compartimentul în care ați fost internat:

\_\_\_\_\_

2. Luna internării: \_\_\_\_\_:

3. Vârsta dumneavoastră (în ani): \_\_\_\_\_

4. Sex:

a. Bărbat

b. Femeie

5. Durata spitalizării: \_\_\_\_\_ zile

6. Cum apreciați modul în care ați fost primit și au fost ascultate solicitările dumneavoastră?

a. nesatisfacator

b. bine

c. foarte bine

7. La internare ați fost însoțit pe secție de:

a. personal medical

b. aparținători (membri de familie, prieteni, vecini)

c. ați mers singur

8. Ați fost informat despre drepturile dumneavoastră ca pacient și au fost respectate acestea?

a. da

b. nu

9. Ați primit la internare, din partea medicului curant, informații referitoare la: diagnostic, indicațiile terapeutice și eventual complicațiile care pot apărea pe parcursul spitalizării?

a. Da

b. nu

10. Cum apreciați timpul acordat de medicul curant pentru consultarea dumneavoastră?

a. nesatisfacator

b. bine

c. foarte bine

11. La exploatările funcționale ați fost însoțit pe secție de :

a. personal medical

b. aparținători ( membri de familie, prieteni, vecini)

c. ați mers singur

12. Vă rugăm sa acordați calificative pentru următoarele aspecte:

Personalul medical	a. nesatisfacator	b. bine	c. foarte bine
Cazarea	a. nesatisfacator	b. bine	c. foarte bine
Curățenia	a. nesatisfacator	b. bine	c. foarte bine
Alimentația	a. nesatisfacator	b. bine	c. foarte bine
Lenjeria	a. nesatisfacator	b. bine	c. foarte bine

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

Porție	a. nesatisfacator	b. bine	c. foarte bine
Aspect	a. nesatisfacator	b. bine	c. foarte bine
Gust	a. nesatisfacator	b. bine	c. foarte bine
Temperatură	a. nesatisfacator	b. bine	c. foarte bine

Observații:

14. Cum apreciați calitatea condițiilor de cazare (salon, baie)?

a. nesatisfacator	b. bine	c. foarte bine
-------------------	---------	----------------

15. Cum apreciați amabilitatea și disponibilitatea personalului

a. nesatisfacator	b. bine	c. foarte bine
-------------------	---------	----------------

16. Cum apreciați calitatea îngrijirilor medicale acordate de :

Medicul curant	a. nesatisfacator	b. bine	c. foarte bine
Medicul de gardă	a. nesatisfacator	b. bine	c. foarte bine
Asistente medicale	a. nesatisfacator	b. bine	c. foarte bine
Infirmiere	a. nesatisfacator	b. bine	c. foarte bine

17. Ați fost multumit de îngrijirile medicale acordate:

	Da	Nu
In timpul zilei	a	b
In timpul noptii	a	b

Sambata, duminica, sarbatori legale

a

b

18. Ați fost instruit asupra modului în care ar fi trebuit să primiți medicamentele pe cale orală (tablete, pastile)?

- a. da, întotdeauna
- b. da, uneori
- c. nu, niciodată

19. Administrarea medicamentelor pe cale orală s-a făcut sub supravegherea asistentei?

- a. da, întotdeauna
- b. da, uneori
- c. nu, niciodată

20. Medicamentele administrate în spital:

- a. v-au fost administrate doar în spital
- b. v-au fost cumpărate de familie
- c. ambele variante

21. Cum evaluați timpul de așteptare la internare?

- a. nesatisfacator
- b. bine
- c. foarte bine

22. Cum evaluați timpul de așteptare la externare?

- a. nesatisfacator
- b. bine
- c. foarte bine

23. Impresia dvs. generală despre Spitalul Județean de Urgență Reșița?

- a. nemulțumit
- b. mulțumit
- c. foarte mulțumit

24. Dacă ar fi să vă reinternați, ați opta pentru același spital?

- a. în mod cert da
- b. probabil că da
- c. în mod categoric nu

25. Ați recomanda serviciile Spitalului Județean de Urgență Reșița și cunoscuților dumneavoastră?

a. da

b. nu

26. Observații și sugestii pentru conducerea spitalului, referitoare la aspectele pozitive și/ sau negative ale îngrijirilor medicale din timpul spitalizării și îmbunătățirea serviciilor furnizate de spital: