

| | | | | | |
|---------|---------------------------------|---|------------|--|----------|
| | Analiză efectuată de Management | Tip document: Chestionar privind satisfacția pacientului -- SPITALIZARE CONTINUĂ -- | | | Data: |
| | | INSTITUTUL NAȚIONAL DE DIABET, NUTRIȚIE ȘI BOLI METABOLICE "N.C. Paulescu" | | | Pag. 1/2 |
| SECTIA: | | Ediția: 1 | Revizia: 0 | | |

Acest chestionar este menit să ne sprijine în ameliorarea performanței activității spitalului; **răspunsurile la acest chestionar rămân anonime.**

| | | | | | | | |
|---|---|---------------------------------|---|---|---|---|-----------------|
| 1. Când ați intrat pentru 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. *) <i>Bifați 1,2, sau 3 în ordinea priorității.</i> | | | | | | | |
| 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? <i>(bifați o singură variantă)</i> | | | | M-a demoralizat | | | |
| | | | | Nu a avut niciun efect | | | |
| | | | | Mi-a ridicat moralul | | | |
| 3. Cum ați ajuns să apelați la internare în spitalul nostru? <i>(bifați una dintre variantele de răspuns)</i> | | | V-ați prezentat direct la camera de gardă | | Ați avut trimitere de la medicul dumneavoastră de familie | | |
| | | | Ați venit cu trimitere de la medicul din Ambulator | | Ați venit cu ambulanța | | |
| | | | Altă situație, respectiv: | | | | |
| 4. Sunteți la prima internare sau la o reinternare? | | | <input type="checkbox"/> Prima internare <input type="checkbox"/> Reinternare | | | | |
| În cadrul acestei internări, puteți spune că: | Ați fost primit cu amabilitate de la început? | DA | NU | Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic? | DA | NU | |
| | Ați fost condus la explorări? | DA | NU | Ați avut complicații post-operatorii? | DA | NU | Nu a fost cazul |
| | Ați făcut baie la internare? | DA | NU | Fiolele s-au deschis în fața dvs.? | DA | NU | Nu a fost cazul |
| | Ați adus medicamente de acasă? | DA | NU | Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie? | DA | NU | |
| | Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestuia? | DA | NU | | DA | NU | Nu a fost cazul |
| 5. Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs. | | | | | | | |
| Serviciul | 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 | |

| Serviciul | Total Nesatisfăcătoare | Parțial Nesatisfăcătoare | Nesatisfăcător | Bună | Foarte bună | Nu am beneficiat/ nu am observat | | | | |
|--|--------------------------|---------------------------|---------------------------------|-------------------------|------------------------|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------------|
| Îngrijirea din ATI (Anestezie și terapie intensivă) | 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 | 9 | | | | |
| Calitatea grupurilor sanitare (băi + wc) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 | | | | |
| Curățenia în ansamblu | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 | | | | |
| 6. Ținând cont de cele menționate mai sus vă rugăm să ne spuneți: Cât de mulțumit sunteți/ ați fost? Vă rugăm să vă exprimați părerea. | Foarte nemulțumit | Parțial nemulțumit | Nemulțumit | Parțial mulțumit | Foarte mulțumit | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 7. În ce măsură ați fost mulțumit/ă de claritatea și accesibilitatea informațiilor oferite de către personalul spitalului cu privire la starea dumneavoastră de sănătate și la planul de tratament? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 8. V-ați simțit ascultat/ă și înțeles/ă de către membrii personalului medical atunci când ați avut întrebări sau nelămuriri legate de diagnosticul, tratamentul sau recuperarea dvs? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 9. Ce părere aveți despre calitatea și curățenia lenjeriei furnizate în timpul șederii dumneavoastră în spital? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 10. 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 | | | | | |
| 11. 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? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 12. 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? | | | | | | | | | | |
| Sexul: | M | F | Vârsta: | < 20 de ani | 20-29 ani | 30-39 ani | 40-49 ani | 50-59 ani | 60-69 ani | 70 ani și peste |
| Mediul de rezidență: | Urban | Rural | Ultima școală absolvită: | Primară | Gimnazială | Liceu | Facultate | | | |
| Starea civilă | Căsătorit | Divorțat | Necăsătorit | Concubinaj | Văduv | | | | | |

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 și 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 și celelalte reglementări din domeniul protecției datelor.