

	Analiză efectuată de Management	Tip document: <b>Chestionar privind satisfacția pacientului</b> <b>-- SPITALIZARE CONTINUĂ --</b>			Data:	
		INSTITUTUL NAȚIONAL DE DIABET, NUTRIȚIE ȘI BOLI METABOLICE "N.C. Paulescu"			SEȚIA:	Ediția: 1

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

<b>1. Când ați intrat pentru prima dată în această unitate ce impresie v-ați făcut?</b> 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			
Liniste	Sărăcie	Altul 1		Altul 2				
<b>2. Situația din unitatea de primire, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?</b> <i>(bifați o singură variantă)</i>				M-a demoralizat				
				Nu a avut niciun efect				
				Mi-a ridicat moralul				
<b>3. Cum ați ajuns să apelați la internare în spitalul nostru?</b> <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:					
<b>4. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?</b>			<input type="checkbox"/> Prima internare <input type="checkbox"/> Reinternare					
<b>În cadrul acestei internări, puteți spune că:</b>	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
	Ați făcut baie la internare?		DA	NU	Fiolele s-au deschis în fața dvs.?		DA	NU
	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		
						Nu a fost cazul		
<b>5. Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs.</b>								
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				
<b>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.</b>	<b>Foarte nemulțumit</b>	<b>Parțial nemulțumit</b>	<b>Nemulțumit</b>	<b>Parțial mulțumit</b>	<b>Foarte mulțumit</b>					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>					
<b>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?</b>	1	2	3	4	5					
<b>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?</b>	1	2	3	4	5					
<b>9. Ce părere aveți despre calitatea și curățenia lenjeriei furnizate în timpul șederii dumneavoastră în spital?</b>	1	2	3	4	5					
<b>10. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate, v-ați întoarce aici?</b>	<b>Sigur Nu</b>	<b>Mai degrabă Nu</b>	<b>Poate Da/ Poate Nu</b>	<b>Mai degrabă Da</b>	<b>Sigur Da</b>					
	1	2	3	4	5					
<b>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?</b>	1	2	3	4	5					
<b>12. După toată această perioadă petrecută aici, care este lucrul pozitiv care vă vine în minte?</b>										
Ce v-a plăcut cel mai mult?										
Dar negativ?/ ce nu v-a plăcut?										
<b>Sexul:</b>	M	F	<b>Vârsta:</b>	< 20 de ani	20-29 ani	30-39 ani	40-49 ani	50-59 ani	60-69 ani	70 ani și peste
<b>Mediul de rezidență:</b>	Urban	Rural	<b>Ultima școală absolvită:</b>	Primară	Gimnazială	Liceu	Facultate			
<b>Starea civilă</b>	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.