
 <p><b>INSTITUTUL NAȚIONAL DE GERONTOLOGIE ȘI GERIATRIE "ANA ASLAN"</b></p>	<p><b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND</b></p> <p><b>SISTEMUL DE COLECTARE ȘI ANALIZĂ A CHESTIONARULUI DE SATISFAȚIE/FEEDBACK A PACIENTULUI/APARTINĂTORULUI</b></p>	<p>Ediția I Revizia 0</p> 
<p>Serviciul de Statistică și Informatică medicală</p>	<p><b>Cod: PO.STA.03</b></p>	<p>Pagina 1 din 2</p> <p style="text-align: right;"><b>ANEXA 4.1</b></p>

## CHESTIONAR DE SATISFAȚIE/FEEDBACK A PACIENTULUI/APARTINĂTORULUI

Stimate pacient/apartinător,

**Institutul Național de Gerontologie și Geriatrie „Ana Aslan”** realizează un sondaj de opinie în rândul pacienților internați cu privire la calitatea serviciilor oferite. Acest demers se derulează permanent și are ca obiectiv monitorizarea gradului de satisfacție al asiguraților, îmbunătățirea comunicării cu pacienții și creșterea calității serviciilor oferite în cadrul Institutului.

Având în vedere că spitalul își desfășoară activitatea în cadrul unui sistem de management al calității care impune satisfacerea cât mai deplină a cerințelor și așteptărilor dumneavoastră, vă rugăm să aveți amabilitatea de a completa acest chestionar care conține întrebări relevante pentru noi.

Vă rugăm să citiți cu atenție întrebările și să răspundeți **prin a bifa, la fiecare întrebare, opțiunea care corespunde răspunsului adecvat opiniei dumneavoastră. Fiecare linie numerotată reprezintă o întrebare și necesită un răspuns.** La externare, vă rugăm să depuneți chestionarul completat în urna special amenajată, aflată pe secția în care ați fost internat.

**Acest chestionar este confidențial și anonim** și este utilizat numai în scop de prelucrări statistice care au ca obiect analiza gradului de satisfacție a pacienților cu privire la calitatea serviciilor din Institut.

Chestionarul se regăsește și pe pagina web a Institutului, [www.ana-aslan.ro](http://www.ana-aslan.ro).

Vă mulțumim anticipat pentru implicarea dumneavoastră în acest demers important!

### I. Nivelul de satisfacție:

1. Sunteți mulțumit de serviciile medicale oferite de spital?  Da  Nu
2. Sunteți mulțumit de activitatea și implicarea medicului?  Da  Nu
3. Sunteți mulțumit de activitatea și implicarea asistentelor medicale?  Da  Nu
4. Sunteți mulțumit de modul în care ați comunicat cu personalul medical din Institut?  Da  Nu
5. Sunteți mulțumit de condițiile de cazare?  Da  Nu
6. Sunteți mulțumit de curățenia din spital?  Da  Nu
7. Sunteți mulțumit de calitatea hranei și a modului în care se distribuie hrana?  Da  Nu
8. Sunteți mulțumit de aspectul lenjeriei și al efectelor de spital?  Da  Nu
9. Sunteți mulțumit de condițiile ambientale din spital (iluminat, temperatură, funcționalitate grupuri sanitare)?  Da  Nu

## II. Pe perioada internării:

10. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?  Da  Nu
11. Institutul v-a asigurat tratamentul de spital (fără a face referire la medicația cronică a dvs. prescrisă de medicul de familie) și materiale sanitare?  Da  Nu
12. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?  Da  Nu
13. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?  Da  Nu
14. Vi s-au solicitat atenții materiale sau financiare (fără a face referire la suma achitată de dvs. pentru coplata serviciilor sau taxa hotelieră) de către medici sau asistente?  Da  Nu

## Date statistice (vă rugăm bifați):

**Sexul** respondentului/celui care a răspuns la chestionar:  Bărbătesc  Femeiesc

**Vârsta** respondentului:

- până la 34 ani;
- între 35 și 54 ani;
- între 55 și 64 ani;
- 65 ani și peste.

**Ultima școală absolvită:**

- Școală elementară (4 clase, 10 clase, școală profesională)
- Școală medie (liceu, școală postliceală)
- Școală superioară (universitate, master, doctorat)

**Rezidența:**

- În mediul urban (într-un oraș/municipiu, indiferent de județ)
- În mediul rural (într-o comună, indiferent de județ)

**Secția** în care a fost internat pacientul:  **Căldărușani** .....

**Otopeni** .....

**Luna internării:** .....

**NOTĂ:**

Colectarea informațiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederilor Legii 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 și a Regulamentului general privind protecția datelor, cu modificările și completările ulterioare.