

Chestionar de satisfacție ale pacienților centralizat - pondere - luna AUGUST 2025

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
S.1. Când ați intrat în spital, ce impresie v-a făcut?	83	83	0	100.00
curațenie - 1,2,3		82		98.80
disciplină - 1,2,3		77		92.77
liniște - 1,2,3		74		89.16
S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?	83	83	0	100.00
<i>m-a demoralizat</i>		3		3.61
da		1		33.33
nu		2		66.67
<i>nu a avut nici un efect</i>		15		18.07
da		13		86.67
nu		2		13.33
<i>mi-a ridicat moralul</i>		65		78.31
da		64		98.46
nu		1		1.54
S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:	83	80	3	96.39
a) personal sanitar		78		97.50
b) aparținători		2		2.50
c) ați mers singur		0		0.00
S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs. ca pacient?	83	80	3	96.39
da		76		95.00
nu		4		5.00
S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs. ca pacient?	83	79	4	95.18
da		73		92.41
nu		6		7.59
S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile, regulile și obligațiile dvs. ca pacient	83	82	1	98.80
- verbal de către medic sau asistent		76		92.68
- afiș sau broșură pe secție		3		3.66
- formular în foaia de observație		3		3.66
S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?	83	83	0	100.00
a) v-ați prezentat la camera de gardă		32		38.55
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		23		27.71
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		7		8.43
d) ați venit cu ambulanța		18		21.69
e) altă situație		3		3.15
S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?	83	71	12	85.54
a) prima internare		16		22.54
b) reinternare		55		77.46
S.7. În cadrul acestei internari, puteți spune că:				
1. Ați fost primit cu amabilitate de la început	83	83	0	100.00
da		83		100.00
nu		0		0.00
2. Ați făcut baie la internare	83	82	1	98.80
da		65		79.27
nu		17		20.73
3. Ați fost schimbat în pijama	83	83	0	100.00
da		79		95.18
nu		4		4.82

Întrebare	Total chestionare complete, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
4. Ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală din secție	83	82	1	98.80
da		76		92.68
nu		6		7.32
5. Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier, brancardier) implicată în îngrijirea dvs.	83	82	1	98.80
da		82		100.00
nu		0		0.00
6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre:				
- boală (diagnostic)	83	80	3	96.39
da		79		98.75
nu		1		1.25
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse	83	79	4	95.18
da		78		98.73
nu		1		1.27
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora	83	80	3	96.39
da		79		98.94
nu		1		5.10
- care va fi evoluția bolii	83	77	6	92.77
da		76		98.70
nu		1		1.30
- riscul de cădere	83	74	9	89.16
da		74		100.00
nu		0		0.00
- regimul alimentar	83	76	7	91.57
da		71		93.42
nu		5		6.58
7. Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica	83	82	1	98.80
da		81		98.78
nu		1		1.22
8. În deplasarea prin spital pentru investigații, consult sau tratament ați fost însoțit de personal medical	83	82	1	98.80
da		82		100.00
nu		0		0.00
9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)	83	82	1	98.80
da		82		100.00
nu		0		0.00
10. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunii pentru care ați fost internat	83	82	1	98.80
da		1		1.22
nu		81		98.78
11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate	83	81	2	97.59
da		6		7.41
nu		75		92.59
12. Fiolele de medicamente s-au deschis în față dumneavoastră?	83	81	2	97.59
da		80		98.77
nu		1		1.23
13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor	83	81	2	97.59
da		73		90.12
nu		8		9.88

Întrebare	Total chestionare complete, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
14. Pe parcursul spitalizării vi s-au solicitat bani sau atenții de către personalul medical pentru a primi îngrijirile de care ați avut nevoie	83	81	2	97.59
da		0		0.00
nu		81		100.00
15. Ați considerat că este nevoie să recompensați prin diverse mijloace (atenții sau bani) un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestuia?	83	81	2	97.59
da		0		0.00
nu		81		100.00
S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon	83	81	2	97.59
-o dată pe zi		10		12.35
- de 2 ori pe zi		10		12.35
- de 3 ori sau mai multe ori		60		74.07
- nu am observat		1		1.23
S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite				
- în cursul zilei	83	83	0	100.00
da		83		100.00
nu		0		0.00
- în cursul nopții	83	77	6	92.77
da		77		100.00
nu		0		0.00
- sâmbăta, duminica și sărbătorile legale	83	72	11	86.75
da		72		105.56
nu		0		0.00
S.10. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință	83	82	1	98.80
- totdeauna		76		92.68
- uneori		4		4.88
- niciodată		0		0.00
- nu am observat		2		2.44
S.11. Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs.				
a) atitudinea personalului la primire	83	81	2	97.59
1 total nesatisfăcătoare		1		1.23
2 parțial nesatisfăcătoare		2		2.47
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		10		12.35
5 foarte bună		68		83.95
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate	83	81	2	97.59
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		2		2.47
3 nesatisfăcătoare		1		1.23
4 bună		8		9.88
5 foarte bună		70		86.42
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
c) îngrijirea acordată de medic	83	81	2	97.59
1 total nesatisfăcătoare		1		1.23
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		7		8.64
5 foarte bună		73		90.12
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00

Întrebare	Total chestionare complete, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
d) îngrijirea acordată de asistenți		81		97.59
1 total nesatisfăcătoare	83	1	2	1.23
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		6		7.41
5 foarte bună		74		91.36
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
e) îngrijirea acordată de infirmiere		80		96.39
1 total nesatisfăcătoare	83	0	3	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		3		3.75
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		11		13.75
5 foarte bună		66		82.50
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
f) procedurile de fizioterapie primite dacă este cazul		8		9.64
1 total nesatisfăcătoare	83	0	75	1.90
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		1		12.50
4 bună		3		37.50
5 foarte bună		4		50.00
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
g) calitatea meselor servite și distribuirea acestora		79		95.18
1 total nesatisfăcătoare	83	2	4	2.53
2 parțial nesatisfăcătoare		2		2.53
3 nesatisfăcătoare		2		2.53
4 bună		17		21.52
5 foarte bună		56		70.89
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie		81		97.59
1 total nesatisfăcătoare	83	0	2	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		4		4.94
3 nesatisfăcătoare		1		1.23
4 bună		17		20.99
5 foarte bună		59		72.84
i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon		81		97.59
1 total nesatisfăcătoare	83	1	2	1.23
2 parțial nesatisfăcătoare		3		3.70
3 nesatisfăcătoare		2		2.47
4 bună		19		23.46
5 foarte bună		56		69.14
j) calitatea condițiilor de cazare-mediul ambiantal		81		97.59
1 total nesatisfăcătoare	83	1	2	1.23
2 parțial nesatisfăcătoare		3		1.63
3 nesatisfăcătoare		2		2.47
4 bună		13		16.05
5 foarte bună		62		76.54
k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)		82		98.80
1 total nesatisfăcătoare	83	3	1	3.66
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.22
3 nesatisfăcătoare		2		2.44
4 bună		24		29.27
5 foarte bună		52		63.41

Întrebare	Total chestionare complete, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
I) curățenia generală din spital		80		96.39
1 total nesatisfăcătoare	83	2	3	2.50
2 parțial nesatisfăcătoare		0		1.62
3 nesatisfăcătoare		1		1.25
4 bună		15		18.75
5 foarte bună		62		77.50
S.12. Ținând cont de cele menționate mai sus, vă rugăm să spuneți cât de mulțumit ați fost de perioada petrecută în spital		81		97.59
1 foarte nemulțumit	83	0	2	0.00
2 parțial nemulțumit		1		1.23
3 nemulțumit		1		1.23
4 parțial mulțumit		7		8.64
5 foarte mulțumit		72		88.89
S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:				
- regulile interne de comportament în spital		77		92.77
foarte bună	83	66	6	85.71
bună		11		14.29
proastă		0		0.00
- tratamentul primit și starea dvs.de sănătate		78		93.98
foarte bună	83	70	5	89.74
bună		8		10.26
proastă		0		0.00
- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical		77		92.77
foarte bună	83	71	6	92.21
bună		6		7.79
proastă		0		0.00
S.14. Considerați că v-au fost respectate drepturile de pacient pe perioada cât ați fost internat		78		93.98
da	83	77	5	98.72
nu		1		1.28
S.15. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate, v-ați întoarce aici?		80		96.39
sigur nu	83	0	3	0.00
mai degrabă nu		0		0.00
poate da,poate nu		6		7.50
mai degrabă da		10		12.50
sigur da		64		80.00
S.16.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 ?		80		96.39
1 sigur nu	83	0	3	0.79
2 mai degrabă nu		0		0.00
3 poate da/ poate nu		4		5.00
4 mai degrabă da		7		8.75
5 sigur da		69		86.25
S.19. Date statistice				
Sexul		80		96.39
- masculin	83	35	3	43.75
- feminin		45		56.25
Vârsta		79		95.18
- sub 20 ani	83	0	4	0.00
- 20-29 ani		8		10.13
- 30-39 ani		14		17.72
- 40-49 ani		17		21.52
- 50-59 ani		14		17.72
- 60-69 ani		18		22.78
- 70 ani și peste		8		10.13

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
Mediul de rezidență		78		93.98
- urban	83	56	5	71.79
- rural		22		28.21
Ultimă școală absolvită		76		91.57
- școală elementară	83	19	7	25.00
- școală medie		40		52.63
- școală superioară		17		22.37
Starea civilă		79		95.18
- căsătorit/ă	83	36	4	45.57
- necăsătorit/ă		27		34.18
- concubinaj		3		3.80
- văduv/ă		8		10.13
- divorțat/ă		5		6.33
S.20. Secția în care ați fost internat		80		96.39
- știe secția	83	80	3	100.00
- nu știe secția		0		0.00

COMPONENTA	TOTAL
Chestionare distribuite	400
Chestionare completate	83
Pacienți externați	407
Chestionare completate/distribuite	20.75%
Chestionare completate/pacienți externați	20.39%

Serviciu M.C.S.S., Informatica, PSI, SSM, PCSU
Ing. Gabriela Machidon

Întocmit,
Ec. Cristina-Lucretia Serban