

10734 / 29.05.2023

Chestionar de satisfacție ale pacienților centralizat - pondere - luna Aprilie 2023

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		79		95.18
disciplină - 1,2,3		68		81.93
liniște - 1,2,3		58		69.88
S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?	83	82	1	98.80
<i>m-a demoralizat</i>		2		2.44
da		1		50.00
nu		1		50.00
<i>nu a avut nici un efect</i>		9		10.98
da		7		77.78
nu		2		22.22
<i>mi-a ridicat moralul</i>		71		86.59
da		70		98.59
nu		1		1.41
S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:	83	76	7	91.57
a) personal sanitar		71		93.42
b) aparținători		2		2.63
c) ați mers singur		3		3.95
S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs. ca pacient?	83	76	7	91.57
da		73		96.05
nu		3		3.95
S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs. ca pacient?	83	76	7	91.57
da		70		92.11
nu		6		7.89
S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile, regulile și obligațiile dvs. ca pacient	83	76	7	91.57
- verbal de către medic sau asistent		70		92.11
- afiș sau broșură pe secție		2		2.63
- formular în foaia de observație		4		5.26
S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?	83	81	2	97.59
a) v-ați prezentat la camera de gardă		31		38.27
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		8		9.88
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		4		4.94
d) ați venit cu ambulanța		37		45.68
e) altă situație		1		3.15
S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?	83	66		79.52
a) prima internare		24		36.36
b) reinternare		42		63.64
S.7. În cadrul acestei internări, puteți spune că:				
1. Ați fost primit cu amabilitate de la început	83	83	0	100.00
da		82		98.80
nu		1		1.20

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
2. Ați făcut baie la internare	83	78	5	93.98
da		64		82.05
nu		14		17.95
3. Ați fost schimbat în pijama	83	80	3	96.39
da		78		97.50
nu		2		2.50
4. Ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală din secție	83	76	7	91.57
da		72		94.74
nu		4		5.26
5. Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier, brancardier) implicată în îngrijirea dvs.	83	78	5	93.98
da		78		100.00
nu		0		0.00
6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre:				
- boală (diagnostic)	83	74	9	89.16
da		73		98.65
nu		1		1.35
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse	83	69	14	83.13
da		69		100.00
nu		0		0.00
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora	83	69	14	83.13
da		68		98.94
nu		1		5.10
- care va fi evoluția bolii	83	69	14	83.13
da		67		97.10
nu		2		2.90
- riscul de cădere	83	68	15	81.93
da		67		98.53
nu		1		1.47
- regimul alimentar	83	69	14	83.13
da		69		100.00
nu		0		0.00
7. Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica	83	79	4	95.18
da		75		94.94
nu		4		5.06
8. În deplasarea prin spital pentru investigații, consult sau tratament ați fost însoțit de personal medical	83	78	5	93.98
da		77		98.72
nu		1		1.28
9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)	83	75	8	90.36
da		72		96.00
nu		3		4.00

Intrebare	Total chestionare completate, din care:	cu raspunsuri	fara raspunsuri	% din chestionare cu raspunsuri
10. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunii pentru care ați fost internat	83	79	4	95.18
da		2		2.53
nu		77		97.47
11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate	83	77	6	92.77
da		2		2.60
nu		75		97.40
12. Fiolele de medicamente s-au deschis în fața dumneavoastră?	83	76	7	91.57
da		72		94.74
nu		4		5.26
13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor	83	75	8	90.36
da		66		88.00
nu		9		12.00
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	77	6	92.77
da		0		0.00
nu		77		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	77	6	92.77
da		1		1.30
nu		76		98.70
S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon	83	63	20	75.90
- o dată pe zi		5		7.94
- de 2 ori pe zi		14		22.22
- de 3 ori sau mai multe ori		36		57.14
- nu am observat		8		12.70
S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite				
- în cursul zilei	83	74	9	89.16
da		74		100.00
nu		0		0.00
- în cursul nopții	83	72	11	86.75
da		72		100.00
nu		0		0.00
- sâmbăta, duminica și sărbătorile legale	83	65	18	78.31
da		65		86.15
nu		0		0.00
S.10. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință	83	78	5	93.98
- totdeauna		56		71.79
- uneori		2		2.56
- niciodată		20		25.64
- nu am observat		0		0.00

Întrebare	chestionare completate, din care:	cu raspunsuri	țara raspunsuri	cu raspunsuri
S.11. Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs.				
	83	81	2	97.59
a) atitudinea personalului la primire				
1 total nesatisfăcătoare		1		1.23
2 parțial nesatisfăcătoare		2		2.47
3 nesatisfăcătoare		1		1.23
4 bună		6		7.41
5 foarte bună		68		83.95
9 nu am beneficiat/nu am observat		3		3.70
	83	80	3	96.39
b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate				
1 total nesatisfăcătoare			3	3.75
2 parțial nesatisfăcătoare			2	2.50
3 nesatisfăcătoare			0	0.00
4 bună			8	10.00
5 foarte bună			64	80.00
9 nu am beneficiat/nu am observat			3	3.75
	83	80	3	96.39
c) îngrijirea acordată de medic				
1 total nesatisfăcătoare			2	2.50
2 parțial nesatisfăcătoare			0	0.00
3 nesatisfăcătoare			3	3.75
4 bună			3	3.75
5 foarte bună			68	85.00
9 nu am beneficiat/nu am observat			4	5.00
	83	80	3	96.39
d) îngrijirea acordată de asistenți				
1 total nesatisfăcătoare			3	3.75
2 parțial nesatisfăcătoare			2	2.50
3 nesatisfăcătoare			0	0.00
4 bună			11	13.75
5 foarte bună			61	76.25
9 nu am beneficiat/nu am observat			3	3.75
	83	80	3	96.39
e) îngrijirea acordată de infirmiere				
1 total nesatisfăcătoare			1	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare			3	3.80
3 nesatisfăcătoare			0	0.00
4 bună			15	18.99
5 foarte bună			57	72.15
9 nu am beneficiat/nu am observat			3	0.00
	83	79	4	95.18
f) procedurile de fizioterapie primite dacă este cazul				
1 total nesatisfăcătoare			2	1.90
2 parțial nesatisfăcătoare			0	0.00
3 nesatisfăcătoare			1	2.78
4 bună			5	13.89
5 foarte bună			21	58.33
9 nu am beneficiat/nu am observat			7	19.44
	83	36	47	43.37
g) calitatea meselor servite și distribuirea acestora				
1 total nesatisfăcătoare			2	2.74
2 parțial nesatisfăcătoare			5	6.85
3 nesatisfăcătoare			3	4.11
4 bună			10	13.70
5 foarte bună			50	68.49
9 nu am beneficiat/nu am observat			3	4.11

Întrebare	Total chestionare completeate, din care:	cu raspunsuri	fara raspunsuri	% din chestionare cu raspunsuri
h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie	83	79	4	95.18
1 total nesatisfăcătoare		1		1.27
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.27
3 nesatisfăcătoare		1		1.27
4 bună		26		32.91
5 foarte bună		50		63.29
i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon	83	80	3	96.39
1 total nesatisfăcătoare		1		1.25
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		3		3.75
4 bună		27		33.75
5 foarte bună		49		61.25
j) calitatea condițiilor de cazare-mediul ambiental	83	74	9	89.16
1 total nesatisfăcătoare		1		1.35
2 parțial nesatisfăcătoare		0		1.63
3 nesatisfăcătoare		1		1.35
4 bună		14		18.92
5 foarte bună		58		78.38
k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)	83	69	14	83.13
1 total nesatisfăcătoare		1		1.45
2 parțial nesatisfăcătoare		4		5.80
3 nesatisfăcătoare		3		4.35
4 bună		14		20.29
5 foarte bună		47		68.12
l) curățenia generală din spital	83	76	7	91.57
1 total nesatisfăcătoare		1		1.32
2 parțial nesatisfăcătoare		0		1.62
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		15		19.74
5 foarte bună		60		78.95
S.12. Ținând cont de cele menționate mai sus, vă rugăm să spuneți cât de mulțumit ați fost de perioada petrecută în spital	83	79	4	95.18
1 foarte nemulțumit		1		1.27
2 parțial nemulțumit		0		0.00
3 nemulțumit		0		0.00
4 parțial mulțumit		17		21.52
5 foarte mulțumit		61		77.22
S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:				
- regulile interne de comportament în spital	83	81	2	97.59
foarte bună		63		77.78
bună		17		20.99
proastă		1		1.23
- tratamentul primit și starea dvs.de sănătate	83	66	17	79.52
foarte bună		11		16.67
bună		1		1.52
proastă		0		0.00
- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical	83	77	6	92.77
foarte bună		67		87.01
bună		9		11.69
proastă		1		1.30

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu raspunsuri	fara raspunsuri	% din chestionare cu raspunsuri
S.14. Considerați că v-au fost respectate drepturile de pacient pe perioada cât ați fost internat	83	80	3	96.39
da		77		96.25
nu		3		3.75
S.15. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate, v-ați întoarce aici?	83	81	2	97.59
sigur nu		1		1.23
mai degrabă nu		3		3.70
poate da,poate nu		3		3.70
mai degrabă da		7		8.64
sigur da		67		82.72
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 ?	83	81	2	97.59
1 sigur nu		1		0.79
2 mai degrabă nu		0		0.00
3 poate da/poate nu		5		6.17
4 mai degrabă da		8		9.88
5 sigur da		67		82.72
S.19. Date statistice				
Sexul	83	80	3	96.39
- masculin		44		55.00
- feminin		36		45.00
Vârsta	83	81	2	97.59
- sub 20 ani		1		1.23
- 20-29 ani		13		16.05
- 30-39 ani		5		6.17
- 40-49 ani		21		25.93
- 50-59 ani		18		22.22
- 60-69 ani		12		14.81
- 70 ani si peste		11		13.58
Mediul de rezidență	83	77	6	92.77
- urban		55		71.43
- rural		22		28.57
Ultimă școală absolvită	83	79	4	95.18
- școală elementară		32		40.51
- școală medie		36		45.57
- școală superioară		11		13.92
Starea civilă	83	80	3	96.39
- căsătorit/ă		40		50.00
- necăsătorit/ă		24		30.00
- concubinaj		6		7.50
- văduv/ă		8		10.00
- divorțat/ă		2		2.50
S.20. Secția în care ați fost internat	83	83	0	100.00
- știe secția		81		97.59
- nu știe secția		2		2.41

COMPONENTA	TOTAL
Chestionare distribuite	115
Chestionare completate	83
Pacienți externați	302
Chestionare completate/distribuite	72.17%
Chestionare completate/pacienți externați	27.48%

Şef serviciu A.M.C.S.M.,
Ing.Gabriela Machidon



Întocmit,
As.pr.Laura Canja

