

Chestionar de satisfacție ale pacienților centralizat - pondere - luna APRILIE 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?	110	110	0	100.00
curațenie - 1,2,3		105		95.45
disciplină - 1,2,3		98		89.09
liniște - 1,2,3		101		91.82
S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?	110	108	2	98.18
<i>m-a demoralizat</i>		8		7.41
da		1		12.50
nu		7		87.50
<i>nu a avut nici un efect</i>		11		10.19
da		8		72.73
nu		3		27.27
<i>mi-a ridicat moralul</i>		89		82.41
da		88		98.88
nu		1		1.12
S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:	110	108	2	98.18
a) personal sanitar		108		100.00
b) aparținători		0		0.00
c) ați mers singur	0	0.00		
S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs. ca pacient?	110	107	3	97.27
da		107		100.00
nu	0	0.00		
S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs. ca pacient?	110	109	1	99.09
da		109		100.00
nu	0	0.00		
S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile, regulile și obligațiile dvs. ca pacient	110	109	1	99.09
- verbal de către medic sau asistent		104		95.41
- afiș sau broșură pe secție		1		0.92
- formular în foaia de observație	4	3.67		
S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?	110	109	1	99.09
a) v-ați prezentat la camera de gardă		25		22.94
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		26		23.85
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		15		13.76
d) ați venit cu ambulanța		41		37.61
e) altă situație	2	3.15		
S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?	110	103	7	93.64
a) prima internare		38		36.89
b) reinternare	65	63.11		
S.7. În cadrul acestei internari, puteți spune că:				
1. Ați fost primit cu amabilitate de la început	110	110	0	100.00
da		110		100.00
nu		0		0.00
2. Ați făcut baie la internare	110	109	1	99.09
da		89		81.65
nu	20	18.35		
3. Ați fost schimbat în pijama	110	109	1	99.09
da		105		96.33
nu	4	3.67		

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
4. Ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală din secție	110	110	0	100.00
da		109		99.09
nu		1		0.91
5. Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier, brancardier) implicată în îngrijirea dvs.	110	110	0	100.00
da		109		99.09
nu		1		0.91
6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre:				
- boală (diagnostic)	110	110	0	100.00
da		107		97.27
nu		3		2.73
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse	110	109	1	99.09
da		105		96.33
nu		4		3.67
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora	110	110	0	100.00
da		107		98.94
nu		3		5.10
- care va fi evoluția bolii	110	108	2	98.18
da		107		99.07
nu		1		0.93
- riscul de cădere	110	110	0	100.00
da		103		93.64
nu		7		6.36
- regimul alimentar	110	96	14	87.27
da		90		93.75
nu		6		6.25
7. Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica	110	110	0	100.00
da		110		100.00
nu		0		0.00
8. În deplasarea prin spital pentru investigații, consult sau tratament ați fost însoțit de personal medical	110	110	0	100.00
da		109		99.09
nu		1		0.91
9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)	110	110	0	100.00
da		108		98.18
nu		2		1.82
10. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunii pentru care ați fost internat	110	110	0	100.00
da		7		6.36
nu		103		93.64
11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate	110	110	0	100.00
da		7		6.36
nu		103		93.64
12. Fiolele de medicamente s-au deschis în față dumneavoastră?	110	109	1	99.09
da		101		92.66
nu		8		7.34
13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor	110	108	2	98.18
da		98		90.74
nu		10		9.26

Întrebare	Total chestionare completate, 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	110	110	0	100.00
da		0		0.00
nu		110		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?	110	110	0	100.00
da		0		0.00
nu		110		100.00
S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon	110	110	0	100.00
-o dată pe zi		7		6.36
- de 2 ori pe zi		25		22.73
- de 3 ori sau mai multe ori		76		69.09
- nu am observat		2		1.82
S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite				
- în cursul zilei	110	109	1	99.09
da		109		100.00
nu		0		0.00
- în cursul nopții	110	100	10	90.91
da		100		100.00
nu		0		0.00
- sâmbăta, duminica și sărbătorile legale	110	102	8	92.73
da		102		95.10
nu		0		0.00
S.10. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință	110	110	0	100.00
- totdeauna		97		88.18
- uneori		9		8.18
- niciodată		1		0.91
- nu am observat		3		2.73
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	110	108	2	98.18
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		19		17.59
5 foarte bună		89		82.41
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate	110	108	2	98.18
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		18		16.67
5 foarte bună		89		82.41
9 nu am beneficiat/nu am observat		1		0.93
c) îngrijirea acordată de medic	110	109	1	99.09
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		16		14.68
5 foarte bună		93		85.32
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
d) îngrijirea acordată de asistenți	110	108	2	98.18
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		12		11.11
5 foarte bună		96		88.89
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00

Întrebare	Total chestionare completeate,	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
e) îngrijirea acordată de infirmiere		109		99.09
1 total nesatisfăcătoare	110	0	1	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		20		18.35
5 foarte bună		89		81.65
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
f) procedurile de fizioterapie primite dacă este cazul		14		12.73
1 total nesatisfăcătoare	110	0	96	1.90
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		3		21.43
5 foarte bună		11		78.57
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
g) calitatea meselor servite și distribuirea acestora		109		99.09
1 total nesatisfăcătoare	110	0	1	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		3		2.75
3 nesatisfăcătoare		11		10.09
4 bună		38		34.86
5 foarte bună		57		52.29
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie		108		98.18
1 total nesatisfăcătoare	110	0	2	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		1		0.93
4 bună		38		35.19
5 foarte bună		69		63.89
i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon		108		98.18
1 total nesatisfăcătoare	110	0	2	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		0.93
3 nesatisfăcătoare		2		1.85
4 bună		39		36.11
5 foarte bună		66		61.11
j) calitatea condițiilor de cazare-mediul ambiental		108		98.18
1 total nesatisfăcătoare	110	0	2	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.63
3 nesatisfăcătoare		2		1.85
4 bună		28		25.93
5 foarte bună		77		71.30
k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)		109		99.09
1 total nesatisfăcătoare	110	8	1	7.34
2 parțial nesatisfăcătoare		2		1.83
3 nesatisfăcătoare		3		2.75
4 bună		35		32.11
5 foarte bună		61		55.96
l) curățenia generală din spital		107		97.27
1 total nesatisfăcătoare	110	0	3	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		1.62
3 nesatisfăcătoare		1		0.93
4 bună		19		17.76
5 foarte bună		87		81.31
5.12. Ținând cont de cele menționate mai sus, vă rugăm să spuneți cât de mulțumit ați fost de perioada petrecută în spital		109		99.09
1 foarte nemulțumit	110	0	1	0.00
2 parțial nemulțumit		1		0.92
3 nemulțumit		0		0.00
4 parțial mulțumit		21		19.27
5 foarte mulțumit		87		79.82

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:				
- regulile interne de comportament în spital	110	110	0	100.00
foarte bună		76		69.09
bună		34		30.91
proastă		0		0.00
- tratamentul primit și starea dvs.de sănătate	110	110	0	100.00
foarte bună		96		87.27
bună		14		12.73
proastă		0		0.00
- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical	110	110	0	100.00
foarte bună		99		90.00
bună		11		10.00
proastă		0		0.00
S.14. Considerați că v-au fost respectate drepturile de pacient pe perioada cât ați fost internat				
	110	106	4	96.36
da		105		99.06
nu		1		0.94
S.15. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate, v-ați întoarce aici?				
	110	110	0	100.00
sigur nu		1		0.91
mai degrabă nu		0		0.00
poate da,poate nu		4		3.64
mai degrabă da		22		20.00
sigur da	83	75.45		
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 ?				
1 sigur nu	110	1	0	0.79
2 mai degrabă nu		0		0.00
3 poate da/poate nu		2		1.82
4 mai degrabă da		28		25.45
5 sigur da		79		71.82
S.19. Date statistice				
Sexul				
	110	109	1	99.09
- masculin		47		43.12
- feminin		62		56.88
Vârsta				
	110	110	0	100.00
- sub 20 ani		1		0.91
- 20-29 ani		4		3.64
- 30-39 ani		14		12.73
- 40-49 ani		24		21.82
- 50-59 ani		30		27.27
- 60-69 ani		24		21.82
- 70 ani si peste	13	11.82		
Mediul de rezidență				
	110	110	0	100.00
- urban		76		69.09
- rural		34		30.91
Ultimă școală absolvită				
	110	107	3	97.27
- școală elementară		30		28.04
- școală medie		56		52.34
- școală superioară		21		19.63
Starea civilă				
	110	110	0	100.00
- căsătorit/a		45		40.91
- necăsătorit/ă		31		28.18
- concubinaj		6		5.45
- văduv/ă		8		7.27
- divorțat/ă		20		18.18

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
S.20. Secția în care ați fost internat		108		98.18
- știe secția	110	100	2	92.59
- nu știe secția		8		7.41

COMPONENTA	TOTAL
Chestionare distribuite	356
Chestionare completate	110
Pacienți internați	357
Pacienți externi	382
Chestionare completate/distribuite	30.90%
Chestionare completate/pacienți internați	30.81%
Chestionare completate/pacienți externi	28.80%

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



Întocmit,
Ec. Cristina-Lucretia Serban

