

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

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
<b>S.1. Când ați intrat în spital, ce impresie v-a făcut?</b>	106	<b>106</b>	0	<b>100.00</b>
curățenie - 1,2,3		104		98.11
disciplină - 1,2,3		103		97.17
liniște - 1,2,3		107		100.94
<b>S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?</b>	106	<b>104</b>	2	<b>98.11</b>
<i>m-a demoralizat</i>		<b>9</b>		<b>8.65</b>
da		3		33.33
nu		6		66.67
<i>nu a avut nici un efect</i>		<b>7</b>		<b>6.73</b>
da		5		71.43
nu		2		28.57
<i>mi-a ridicat moralul</i>		<b>88</b>		<b>84.62</b>
da		88		100.00
nu		0		0.00
<b>S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:</b>	106	<b>98</b>	8	<b>92.45</b>
a) personal sanitar		94		95.92
b) aparținători		1		1.02
c) ați mers singur		3		3.06
<b>S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs. ca pacient?</b>	106	<b>98</b>	8	<b>92.45</b>
da		91		92.86
nu		7		7.14
<b>S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs. ca pacient?</b>	106	<b>98</b>	8	<b>92.45</b>
da		91		92.86
nu		7		7.14
<b>S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile, regulile și obligațiile dvs. ca pacient</b>	106	<b>100</b>	6	<b>94.34</b>
- verbal de către medic sau asistent		89		89.00
- afiș sau broșură pe secție		8		8.00
- formular în foaia de observație		3		3.00
<b>S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?</b>	106	<b>103</b>	3	<b>97.17</b>
a) v-ați prezentat la camera de gardă		36		34.95
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		21		20.39
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		17		16.50
d) ați venit cu ambulanța		26		25.24
e) altă situație		3		2.91
<b>S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?</b>	106	<b>87</b>	19	<b>82.08</b>
a) prima internare		36		41.38
b) reinternare		51		58.62
<b>S.7. În cadrul acestei internări, puteți spune că:</b>				
<b>1. Ați fost primit cu amabilitate de la început</b>	106	<b>103</b>	3	<b>97.17</b>
da		102		99.03
nu		1		0.97
<b>2. Ați făcut baie la internare</b>	106	<b>95</b>	11	<b>89.62</b>
da		70		73.68
nu		25		26.32
<b>3. Ați fost schimbat în pijama</b>	106	<b>98</b>	8	<b>92.45</b>
da		93		94.90
nu		5		5.10

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
<b>4. Ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală din secție</b>	106	<b>100</b>	6	<b>94.34</b>
da		94		94.00
nu		6		6.00
<b>5. Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier, brancardier) implicată în îngrijirea dvs.</b>	106	<b>96</b>	10	<b>90.57</b>
da		93		96.88
nu		3		3.13
<b>6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre:</b>				
- boală (diagnostic)	106	<b>101</b>	5	<b>95.28</b>
da		101		100.00
nu		0		0.00
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse	106	<b>100</b>	6	<b>94.34</b>
da		99		99.00
nu		1		1.00
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora	106	<b>98</b>	8	<b>92.45</b>
da		97		98.98
nu		1		1.02
- care va fi evoluția bolii	106	<b>100</b>	6	<b>94.34</b>
da		96		96.00
nu		4		4.00
- riscul de cădere	106	<b>95</b>	11	<b>89.62</b>
da		92		96.84
nu		3		3.16
- regimul alimentar	106	<b>89</b>	17	<b>83.96</b>
da		84		94.38
nu		5		5.62
<b>7. Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica</b>	106	<b>101</b>	5	<b>95.28</b>
da		99		98.02
nu		2		1.98
<b>8. În deplasarea prin spital pentru investigații, consult sau tratament ați fost însoțit de personal medical</b>	106	<b>98</b>	8	<b>92.45</b>
da		94		95.92
nu		4		4.08
<b>9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)</b>	106	<b>101</b>	5	<b>95.28</b>
da		101		100.00
nu		0		0.00
<b>10. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunii pentru care ați fost internat</b>	106	<b>100</b>	6	<b>94.34</b>
da		5		5.00
nu		95		95.00
<b>11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate</b>	106	<b>101</b>	5	<b>95.28</b>
da		3		2.97
nu		98		97.03
<b>12. Fiolele de medicamente s-au deschis în față dumneavoastră?</b>	106	<b>95</b>	11	<b>89.62</b>
da		91		95.79
nu		4		4.21
<b>13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor</b>	106	<b>95</b>	11	<b>89.62</b>
da		87		91.58
nu		8		8.42

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
<b>14. Pe parcursul spitalizării vi s-au solicitat bani sau atenții de către personalul medical pentru a primi îngrijirile de care ați avut nevoie</b>	106	102	4	96.23
da		1		0.98
nu		101		99.02
<b>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?</b>	106	101	5	95.28
da		2		1.98
nu		99		98.02
<b>S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon</b>	106	102	4	96.23
- o dată pe zi		10		9.80
- de 2 ori pe zi		33		32.35
- de 3 ori sau mai multe ori		59		57.84
- nu am observat		0		0.00
<b>S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite</b>				
<b>- în cursul zilei</b>	106	103	3	97.17
da		103		100.00
nu		0		0.00
<b>- în cursul nopții</b>	106	99	7	93.40
da		99		100.00
nu		0		0.00
<b>- sâmbăta, duminica și sărbătorile legale</b>	106	94	12	88.68
da		94		100.00
nu		0		0.00
<b>S.10. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință</b>	106	103	3	97.17
- totdeauna		99		96.12
- uneori		1		0.97
- niciodată		1		0.97
- nu am observat		2		1.94
<b>S.11. Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs.</b>				
<b>a) atitudinea personalului la primire</b>	106	102	4	96.23
1 total nesatisfăcătoare		1		0.98
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		16		15.69
5 foarte bună		85		83.33
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
<b>b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate</b>	106	102	4	96.23
1 total nesatisfăcătoare		1		0.98
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		2		1.96
4 bună		10		9.80
5 foarte bună		89		87.25
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
<b>c) îngrijirea acordată de medic</b>	106	102	4	96.23
1 total nesatisfăcătoare		1		0.98
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		2		1.96
4 bună		7		6.86
5 foarte bună		92		90.20
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
<b>d) îngrijirea acordată de asistenți</b>	106	101	5	95.28
1 total nesatisfăcătoare		1		0.99
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		10		9.90
5 foarte bună		90		89.11
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00

Întrebare	Total chestionare complete, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
<b>e) îngrijirea acordată de infirmiere</b>	106	101	5	95.28
1 total nesatisfăcătoare		1		0.99
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		9		8.91
5 foarte bună		91		90.10
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
<b>f) procedurile de fizioterapie primite dacă este cazul</b>	106	24	82	22.64
1 total nesatisfăcătoare		1		4.17
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		1		4.17
5 foarte bună		21		87.50
9 nu am beneficiat/nu am observat		1		4.17
<b>g) calitatea meselor servite și distribuirea acestora</b>	106	102	4	96.23
1 total nesatisfăcătoare		5		4.90
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		6		5.88
4 bună		37		36.27
5 foarte bună		54		52.94
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
<b>h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie</b>	106	101	5	95.28
1 total nesatisfăcătoare		1		0.99
2 parțial nesatisfăcătoare		2		1.98
3 nesatisfăcătoare		3		2.97
4 bună		29		28.71
5 foarte bună		66		65.35
<b>i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon</b>	106	100	6	94.34
1 total nesatisfăcătoare		1		1.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		5		5.00
4 bună		27		27.00
5 foarte bună		67		67.00
<b>j) calitatea condițiilor de cazare-mediul ambiental</b>	106	100	6	94.34
1 total nesatisfăcătoare		1		1.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		3		3.00
4 bună		25		25.00
5 foarte bună		71		71.00
<b>k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)</b>	106	102	4	96.23
1 total nesatisfăcătoare		3		2.94
2 parțial nesatisfăcătoare		2		1.96
3 nesatisfăcătoare		3		2.94
4 bună		29		28.43
5 foarte bună		65		63.73
<b>l) curățenia generală din spital</b>	106	102	4	96.23
1 total nesatisfăcătoare		1		0.98
2 parțial nesatisfăcătoare		2		1.62
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		18		17.65
5 foarte bună		81		79.41

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
<b>S.12. Ținând cont de cele menționate mai sus, vă rugăm să spuneți cât de mulțumit ați fost de perioada petrecută în spital</b>	106	99	7	93.40
1 foarte nemulțumit		1		1.01
2 parțial nemulțumit		1		1.01
3 nemulțumit		2		2.02
4 parțial mulțumit		15		15.15
5 foarte mulțumit		80		80.81
<b>S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:</b>				
<b>- regulile interne de comportament în spital</b>				
foarte bună	106	91	15	85.85
bună		59		64.84
proastă		32		35.16
		0		0.00
<b>- tratamentul primit și starea dvs.de sănătate</b>				
foarte bună	106	89	17	83.96
bună		60		67.42
proastă		29		32.58
	0	0.00		
<b>- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical</b>				
foarte bună	106	88	18	83.02
bună		67		76.14
proastă		21		23.86
	0	0.00		
<b>S.14. Considerați că v-au fost respectate drepturile de pacient pe perioada cât ați fost internat</b>				
da	106	94	12	88.68
nu		94		100.00
	0	0.00		
<b>S.15. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate, v-ați întoarce aici?</b>				
sigur nu	106	102	4	96.23
mai degrabă nu		1		0.98
poate da, poate nu		0		0.00
mai degrabă da		0		0.00
sigur da		17		16.67
	84	82.35		
<b>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 ?</b>				
1 sigur nu	106	101	5	95.28
2 mai degrabă nu		1		0.79
3 poate da/poate nu		0		0.00
4 mai degrabă da		1		0.99
5 sigur da		14		13.86
	85	84.16		
<b>S.19. Date statistice</b>				
<b>Sexul</b>				
- masculin	106	100	6	94.34
- feminin		39		39.00
	61	61.00		
<b>Vârsta</b>				
- sub 20 ani	106	95	11	89.62
- 20-29 ani		0		0.00
- 30-39 ani		10		10.53
- 40-49 ani		14		14.74
- 50-59 ani		14		14.74
- 60-69 ani		23		24.21
- 70 ani și peste		20		21.05
		14		14.74
<b>Mediul de rezidență</b>				
- urban	106	90	16	84.91
- rural		67		74.44
	23	25.56		

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
<b>Ultimă școală absolvită</b>		<b>92</b>		<b>86.79</b>
- școală elementară	106	23	14	25.00
- școală medie		57		61.96
- școală superioară		12		13.04
<b>Starea civilă</b>		<b>97</b>		<b>91.51</b>
- căsătorit/ă	106	44	9	45.36
- necăsătorit/ă		20		20.62
- concubinaj		7		7.22
- văduv/ă		15		15.46
- divorțat/ă		11		11.34
<b>S.20. Secția în care ați fost internat</b>		<b>94</b>		<b>88.68</b>
- știe secția	106	73	12	77.66
- nu știe secția		21		22.34

COMPONENTA	TOTAL
Chestionare distribuite	450
Chestionare completate	106
Pacienți internați	452
Pacienți externați	385
Chestionare completate/distribuite	23.56%
Chestionare completate/pacienți internați	23.45%
Chestionare completate/pacienți externați	27.53%

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

Întocmit,  
Ec. Cristina-Lucretia Serban