

Chestionar de satisfacție ale pacienților centralizat - pondere - luna MAI 2024

Întrebare	Total chestionare complete, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
<b>S.1. Când ați intrat în spital, ce impresie v-a făcut?</b>	95	95	0	100.00
curățenie - 1,2,3		95		100.00
disciplină - 1,2,3		91		95.79
liniște - 1,2,3		92		96.84
<b>S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?</b>	95	94	1	98.95
<i>m-a demoralizat</i>		8		8.51
da		0		0.00
nu		8		100.00
<i>nu a avut nici un efect</i>		6		6.38
da		3		50.00
nu		3		50.00
<i>mi-a ridicat moralul</i>		80		85.11
da		77		96.25
nu		3		3.75
<b>S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:</b>	95	94	1	98.95
a) personal sanitar		91		96.81
b) aparținători		2		2.13
c) ați mers singur		1		1.06
<b>S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs. ca pacient?</b>	95	94	1	98.95
da		93		98.94
nu		1		1.06
<b>S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs. ca pacient?</b>	95	93	2	97.89
da		91		97.85
nu		2		2.15
<b>S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile, regulile și obligațiile dvs. ca pacient</b>	95	94	1	98.95
- verbal de către medic sau asistent		83		88.30
- afiș sau broșură pe secție		4		4.26
- formular în foaia de observație		7		7.45
<b>S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?</b>	95	94	1	98.95
a) v-ați prezentat la camera de gardă		34		36.17
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		9		9.57
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		6		6.38
d) ați venit cu ambulanța		42		44.68
e) altă situație		3		3.15
<b>S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?</b>	95	84	11	88.42
a) prima internare		48		57.14
b) reinternare		36		42.86
<b>S.7. În cadrul acestei internări, puteți spune că:</b>				
<b>1. Ați fost primit cu amabilitate de la început</b>	95	92	3	96.84
da		92		100.00
nu		0		0.00
<b>2. Ați făcut baie la internare</b>	95	94	1	98.95
da		77		81.91
nu		17		18.09
<b>3. Ați fost schimbat în pijama</b>	95	92	3	96.84
da		90		97.83
nu		2		2.17

Întrebare	Total chestionare complete, 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>		<b>92</b>		<b>96.84</b>
da	95	92	3	100.00
nu		0		0.00
<b>5. Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier, brancardier) implicată în îngrijirea dvs.</b>		<b>92</b>		<b>96.84</b>
da	95	91	3	98.91
nu		1		1.09
<b>6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre:</b>				
- boală (diagnostic)		<b>94</b>		<b>98.95</b>
da	95	94	1	100.00
nu		0		0.00
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse		<b>94</b>		<b>98.95</b>
da	95	93	1	98.94
nu		1		1.06
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora		<b>92</b>		<b>96.84</b>
da	95	91	3	98.94
nu		1		5.10
- care va fi evoluția bolii		<b>93</b>		<b>97.89</b>
da	95	90	2	96.77
nu		3		3.23
- riscul de cădere		<b>91</b>		<b>95.79</b>
da	95	86	4	94.51
nu		5		5.49
- regimul alimentar		<b>81</b>		<b>85.26</b>
da	95	78	14	96.30
nu		3		3.70
<b>7. Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica</b>		<b>92</b>		<b>96.84</b>
da	95	92	3	100.00
nu		0		0.00
<b>8. În deplasarea prin spital pentru investigații, consult sau tratament ați fost însoțit de personal medical</b>		<b>91</b>		<b>95.79</b>
da	95	90	4	98.90
nu		1		1.10
<b>9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)</b>		<b>94</b>		<b>98.95</b>
da	95	94	1	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>		<b>92</b>		<b>96.84</b>
da	95	3	3	3.26
nu		89		96.74
<b>11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate</b>		<b>92</b>		<b>96.84</b>
da	95	4	3	4.35
nu		88		95.65
<b>12. Fiolele de medicamente s-au deschis în față dumneavoastră?</b>		<b>94</b>		<b>98.95</b>
da	95	94	1	100.00
nu		0		0.00
<b>13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor</b>		<b>90</b>		<b>94.74</b>
da	95	87	5	96.67
nu		3		3.33

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>	95	94	1	98.95
da		0		0.00
nu		94		100.00
<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>	95	94	1	98.95
da		5		5.32
nu		89		94.68
<b>S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon</b>	95	95	0	100.00
-o dată pe zi		4		4.21
- de 2 ori pe zi		19		20.00
- de 3 ori sau mai multe ori		69		72.63
- nu am observat		3		3.16
<b>S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite</b>				
<b>- în cursul zilei</b>	95	95	0	100.00
da		95		100.00
nu		0		0.00
<b>- în cursul nopții</b>	95	91	4	95.79
da		91		100.00
nu		0		0.00
<b>- sâmbăta, duminica și sărbătorile legale</b>	95	90	5	94.74
da		90		104.44
nu		0		0.00
<b>S.10. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință</b>	95	94	1	98.95
- totdeauna		94		100.00
- uneori		0		0.00
- niciodată		0		0.00
- nu am observat		0		0.00
<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>	95	95	0	100.00
1 total nesatisfăcătoare		1		1.05
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		11		11.58
5 foarte bună		82		86.32
9 nu am beneficiat/nu am observat		1		1.05
<b>b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate</b>	95	95	0	100.00
1 total nesatisfăcătoare		1		1.05
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		12		12.63
5 foarte bună		81		85.26
9 nu am beneficiat/nu am observat		1		1.05
<b>c) îngrijirea acordată de medic</b>	95	95	0	100.00
1 total nesatisfăcătoare		1		1.05
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		10		10.53
5 foarte bună		83		87.37
9 nu am beneficiat/nu am observat		1		1.05

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
<b>d) îngrijirea acordată de asistenți</b>		<b>95</b>		<b>100.00</b>
1 total nesatisfăcătoare	95	1	0	1.05
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		11		11.58
5 foarte bună		82		86.32
9 nu am beneficiat/nu am observat		1		1.05
<b>e) îngrijirea acordată de infirmiere</b>		<b>92</b>		<b>96.84</b>
1 total nesatisfăcătoare	95	1	3	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		9		9.78
5 foarte bună		82		89.13
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
<b>f) procedurile de fizioterapie permise dacă este cazul</b>		<b>28</b>		<b>29.47</b>
1 total nesatisfăcătoare	95	1	67	1.90
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		2		7.14
5 foarte bună		17		60.71
9 nu am beneficiat/nu am observat		8		28.57
<b>g) calitatea meselor servite și distribuirea acestora</b>		<b>92</b>		<b>96.84</b>
1 total nesatisfăcătoare	95	1	3	1.09
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.09
3 nesatisfăcătoare		7		7.61
4 bună		33		35.87
5 foarte bună		49		53.26
9 nu am beneficiat/nu am observat		1		1.09
<b>h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie</b>		<b>94</b>		<b>98.95</b>
1 total nesatisfăcătoare	95	1	1	1.06
2 parțial nesatisfăcătoare		2		2.13
3 nesatisfăcătoare		1		1.06
4 bună		36		38.30
5 foarte bună		54		57.45
<b>i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon</b>		<b>93</b>		<b>97.89</b>
1 total nesatisfăcătoare	95	1	2	1.08
2 parțial nesatisfăcătoare		2		2.15
3 nesatisfăcătoare		1		1.08
4 bună		37		39.78
5 foarte bună		52		55.91
<b>j) calitatea condițiilor de cazare-mediul ambiental</b>		<b>92</b>		<b>96.84</b>
1 total nesatisfăcătoare	95	1	3	1.09
2 parțial nesatisfăcătoare		0		1.63
3 nesatisfăcătoare		3		3.26
4 bună		34		36.96
5 foarte bună		54		58.70
<b>k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)</b>		<b>93</b>		<b>97.89</b>
1 total nesatisfăcătoare	95	2	2	2.15
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		10		10.75
4 bună		33		35.48
5 foarte bună		48		51.61

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
<b>I) curățenia generală din spital</b>		<b>92</b>		<b>96.84</b>
1 total nesatisfăcătoare	95	1	3	1.09
2 parțial nesatisfăcătoare		0		1.62
3 nesatisfăcătoare		1		1.09
4 bună		17		18.48
5 foarte bună		73		79.35
<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>		<b>95</b>		<b>100.00</b>
1 foarte nemulțumit	95	1	0	1.05
2 parțial nemulțumit		0		0.00
3 nemulțumit		0		0.00
4 parțial mulțumit		12		12.63
5 foarte mulțumit		82		86.32
<b>S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:</b>				
<b>- regulile interne de comportament în spital</b>		<b>93</b>		<b>97.89</b>
foarte bună	95	70	2	75.27
bună		23		24.73
proastă		0		0.00
<b>- tratamentul primit și starea dvs.de sănătate</b>		<b>94</b>		<b>98.95</b>
foarte bună	95	79	1	84.04
bună		15		15.96
proastă		0		0.00
<b>- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical</b>		<b>93</b>		<b>97.89</b>
foarte bună	95	81	2	87.10
bună		11		11.83
proastă		1		1.08
<b>S.14. Considerați că v-au fost respectate drepturile de pacient pe perioada cât ați fost internat</b>		<b>91</b>		<b>95.79</b>
da	95	91	4	100.00
nu		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>		<b>95</b>		<b>100.00</b>
sigur nu	95	2	0	2.11
mai degrabă nu		1		1.05
poate da,poate nu		1		1.05
mai degrabă da		16		16.84
sigur da		75		78.95
<b>S.16.Dacă un apropiat sau altă persoană,ar avea nevoie de un serviciu medical despre care știți că este disponibil aici,i-ați recomanda să vină ?</b>		<b>95</b>		<b>100.00</b>
1 sigur nu	95	2	0	0.79
2 mai degrabă nu		0		0.00
3 poate da/poate nu		3		3.16
4 mai degrabă da		19		20.00
5 sigur da		71		74.74
<b>S.19. Date statistice</b>				
<b>Sexul</b>		<b>94</b>		<b>98.95</b>
- masculin	95	50	1	53.19
- feminin		44		46.81
<b>Vârsta</b>		<b>93</b>		<b>97.89</b>
- sub 20 ani	95	0	2	0.00
- 20-29 ani		13		13.98
- 30-39 ani		11		11.83
- 40-49 ani		15		16.13
- 50-59 ani		22		23.66
- 60-69 ani		26		27.96
- 70 ani si peste		6		6.45

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
<b>Mediul de rezidență</b>		<b>93</b>		<b>97.89</b>
- urban	95	68	2	73.12
- rural		25		26.88
<b>Ultimă școală absolvită</b>		<b>92</b>		<b>96.84</b>
- școală elementară	95	35	3	38.04
- școală medie		41		44.57
- școală superioară		16		17.39
<b>Starea civilă</b>		<b>93</b>		<b>97.89</b>
- căsătorit/ă	95	44	2	47.31
- necăsătorit/ă		27		29.03
- concubinaj		4		4.30
- văduv/ă		10		10.75
- divorțat/ă		8		8.60
<b>S.20. Secția în care ați fost internat</b>		<b>95</b>		<b>100.00</b>
- știe secția	95	88	0	92.63
- nu știe secția		7		7.37

COMPONENTA	TOTAL
Chestionare distribuite	115
Chestionare completate	95
Pacienți externi	372
Chestionare completate/distribuite	82.61%
Chestionare completate/pacienți externi	25.54%

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

Întocmit,  
Ec. Cristina-Lucretia Serban

