

Întrebare	Total chestionare completeate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
<b>S.1. Când ați intrat în spital, ce impresie v-a făcut?</b>		<b>107</b>		<b>100.00</b>
curățenie - 1,2,3	107	107	0	100.00
disciplină - 1,2,3		104		97.20
liniște - 1,2,3		98		91.59
<b>S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?</b>		<b>102</b>		<b>95.33</b>
<b><i>m-a demoralizat</i></b>		<b>10</b>		<b>9.80</b>
da		3		30.00
nu		7		70.00
<b><i>nu a avut nici un efect</i></b>	107	<b>11</b>	5	<b>10.78</b>
da		8		72.73
nu		3		27.27
<b><i>mi-a ridicat moralul</i></b>		<b>81</b>		<b>79.41</b>
da		81		100.00
nu		0		0.00
<b>S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:</b>		<b>102</b>		<b>95.33</b>
a) personal sanitar	107	97	5	95.10
b) aparținători		3		2.94
c) ați mers singur		2		1.96
<b>S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs. ca pacient?</b>		<b>100</b>		<b>93.46</b>
da	107	96	7	96.00
nu		4		4.00
<b>S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs. ca pacient?</b>		<b>99</b>		<b>92.52</b>
da	107	97	8	97.98
nu		2		2.02
<b>S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile, regulile și obligațiile dvs. ca pacient</b>		<b>97</b>		<b>90.65</b>
- verbal de către medic sau asistent	107	91	10	93.81
- afiș sau broșură pe secție		4		4.12
- formular în foaia de observație		2		2.06
<b>S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?</b>		<b>101</b>		<b>94.39</b>
a) v-ați prezentat la camera de gardă	107	23	6	22.77
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		15		14.85
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		18		17.82
d) ați venit cu ambulanța		43		42.57
e) altă situație		2		3.15
<b>S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?</b>		<b>96</b>		<b>89.72</b>
a) prima internare	107	41	11	42.71
b) reinternare		55		57.29
<b>S.7. În cadrul acestei internari, puteți spune că:</b>				
<b>1. Ați fost primit cu amabilitate de la început</b>		<b>103</b>		<b>96.26</b>
da	107	103	4	100.00
nu		0		0.00
<b>2. Ați făcut baie la internare</b>		<b>102</b>		<b>95.33</b>
da	107	79	5	77.45
nu		23		22.55
<b>3. Ați fost schimbat în pijama</b>		<b>102</b>		<b>95.33</b>
da	107	98	5	96.08
nu		4		3.92

Întrebare	Total chestionare completeate, 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>	107	99	8	<b>92.52</b>
da		93		93.94
nu		6		6.06
<b>5. Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier, brancardier) implicată în îngrijirea dvs.</b>	107	103	4	<b>96.26</b>
da		100		97.09
nu		3		2.91
<b>6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre:</b>				
<b>- boală (diagnostic)</b>	107	99	8	<b>92.52</b>
da		96		96.97
nu		3		3.03
<b>- tratament medicamentos - risc și efecte adverse</b>	107	96	11	<b>89.72</b>
da		91		94.79
nu		5		5.21
<b>- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora</b>	107	96	11	<b>89.72</b>
da		91		98.94
nu		5		5.10
<b>- care va fi evoluția bolii</b>	107	93	14	<b>86.92</b>
da		89		95.70
nu		4		4.30
<b>- riscul de cădere</b>	107	94	13	<b>87.85</b>
da		90		95.74
nu		4		4.26
<b>- regimul alimentar</b>	107	91	16	<b>85.05</b>
da		85		93.41
nu		6		6.59
<b>7. Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica</b>	107	97	10	<b>90.65</b>
da		96		98.97
nu		1		1.03
<b>8. În deplasarea prin spital pentru investigații, consult sau tratament ați fost însoțit de personal medical</b>	107	99	8	<b>92.52</b>
da		98		98.99
nu		1		1.01
<b>9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)</b>	107	100	7	<b>93.46</b>
da		98		98.00
nu		2		2.00
<b>10. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunii pentru care ați fost internat</b>	107	102	5	<b>95.33</b>
da		5		4.90
nu		97		95.10
<b>11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate</b>	107	101	6	<b>94.39</b>
da		8		7.92
nu		93		92.08
<b>12. Fiolele de medicamente s-au deschis în față dumneavoastră?</b>	107	94	13	<b>87.85</b>
da		91		96.81
nu		3		3.19
<b>13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor</b>	107	95	12	<b>88.79</b>
da		79		83.16
nu		16		16.84

Întrebare	Total chestionare complete, 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>	107	101	6	94.39
da		2		1.98
nu		99		98.02
<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>	107	100	7	93.46
da		3		3.00
nu		97		97.00
<b>S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon</b>	107	100	7	93.46
- o dată pe zi		15		15.00
- de 2 ori pe zi		29		29.00
- de 3 ori sau mai multe ori		54		54.00
- nu am observat		2		2.00
<b>S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite</b>				
<b>- în cursul zilei</b>	107	99	8	92.52
da		97		97.98
nu		2		0.00
<b>- în cursul nopții</b>	107	97	10	90.65
da		93		95.88
nu		4		0.00
<b>- sâmbăta, duminica și sărbătorile legale</b>	107	95	12	88.79
da		93		98.95
nu		2		0.00
<b>S.10. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință</b>	107	100	7	93.46
- totdeauna		94		94.00
- uneori		3		3.00
- niciodată		0		0.00
- nu am observat		3		3.00
<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>	107	103	4	96.26
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		0.97
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		19		18.45
5 foarte bună		83		80.58
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
<b>b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate</b>	107	103	4	96.26
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		0.97
3 nesatisfăcătoare		1		0.97
4 bună		16		15.53
5 foarte bună		85		82.52
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
<b>c) îngrijirea acordată de medic</b>	107	102	5	95.33
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		0.98
3 nesatisfăcătoare		1		0.98
4 bună		7		6.86
5 foarte bună		93		91.18
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00

Întrebare	Total chestionare completeate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
<b>d) îngrijirea acordată de asistenți</b>	107	100	7	93.46
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.00
3 nesatisfăcătoare		1		1.00
4 bună		13		13.00
5 foarte bună		85		85.00
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
<b>e) îngrijirea acordată de infirmiere</b>	107	97	10	90.65
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.03
3 nesatisfăcătoare		1		1.03
4 bună		18		18.56
5 foarte bună		77		79.38
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
<b>f) procedurile de fizioterapie primite dacă este cazul</b>	107	56	51	52.34
1 total nesatisfăcătoare		0		1.90
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		9		16.07
5 foarte bună		37		66.07
9 nu am beneficiat/nu am observat		10		17.86
<b>g) calitatea meselor servite și distribuirea acestora</b>	107	97	10	90.65
1 total nesatisfăcătoare		1		1.03
2 parțial nesatisfăcătoare		5		5.15
3 nesatisfăcătoare		5		5.15
4 bună		25		25.77
5 foarte bună		61		62.89
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
<b>h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie</b>	107	100	7	93.46
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		3		3.00
3 nesatisfăcătoare		1		1.00
4 bună		26		26.00
5 foarte bună		70		70.00
<b>i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon</b>	107	103	4	96.26
1 total nesatisfăcătoare		1		0.97
2 parțial nesatisfăcătoare		2		1.94
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		41		39.81
5 foarte bună		59		57.28
<b>j) calitatea condițiilor de cazare-mediul ambiental</b>	107	103	4	96.26
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.63
3 nesatisfăcătoare		4		3.88
4 bună		29		28.16
5 foarte bună		69		66.99
<b>k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)</b>	107	102	5	95.33
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		0.98
3 nesatisfăcătoare		2		1.96
4 bună		33		32.35
5 foarte bună		66		64.71

Întrebare	Total chestionare completeate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
<b>I) curățenia generală din spital</b>		<b>103</b>		<b>96.26</b>
1 total nesatisfăcătoare	107	0	4	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		1.62
3 nesatisfăcătoare		1		0.97
4 bună		26		25.24
5 foarte bună		76		73.79
<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>103</b>		<b>96.26</b>
1 foarte nemulțumit	107	0	4	0.00
2 parțial nemulțumit		1		0.97
3 nemulțumit		3		2.91
4 parțial mulțumit		20		19.42
5 foarte mulțumit		79		76.70
<b>S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:</b>				
<b>- regulile interne de comportament în spital</b>		<b>103</b>		<b>96.26</b>
foarte bună	107	76	4	73.79
bună		25		24.27
proastă		2		1.94
<b>- tratamentul primit și starea dvs.de sănătate</b>		<b>101</b>		<b>94.39</b>
foarte bună	107	75	6	74.26
bună		24		23.76
proastă		2		1.98
<b>- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical</b>		<b>97</b>		<b>90.65</b>
foarte bună	107	78	10	80.41
bună		18		18.56
proastă		1		1.03
<b>S.14. Considerați că v-au fost respectate drepturile de pacient pe perioada cât ați fost internat</b>		<b>101</b>		<b>94.39</b>
da	107	89	6	88.12
nu		12		11.88
<b>S.15. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate, v-ați întoarce aici?</b>		<b>102</b>		<b>95.33</b>
sigur nu	107	2	5	1.96
mai degrabă nu		2		1.96
poate da,poate nu		7		6.86
mai degrabă da		22		21.57
sigur da		69		67.65
<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>102</b>		<b>95.33</b>
1 sigur nu	107	1	5	0.79
2 mai degrabă nu		1		0.98
3 poate da/poate nu		6		5.88
4 mai degrabă da		21		20.59
5 sigur da		73		71.57
<b>S.19. Date statistice</b>				
<b>Sexul</b>		<b>104</b>		<b>97.20</b>
- masculin	107	46	3	44.23
- feminin		58		55.77
<b>Vârsta</b>		<b>97</b>		<b>90.65</b>
- sub 20 ani	107	1	10	1.03
- 20-29 ani		7		7.22
- 30-39 ani		14		14.43
- 40-49 ani		19		19.59
- 50-59 ani		25		25.77
- 60-69 ani		22		22.68
- 70 ani si peste		9		9.28

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
<b>Mediul de rezidență</b>		<b>98</b>		<b>91.59</b>
- urban	107	80	9	81.63
- rural		18		18.37
<b>Ultimă școală absolvită</b>		<b>96</b>		<b>89.72</b>
- școală elementară	107	28	11	29.17
- școală medie		46		47.92
- școală superioară		22		22.92
<b>Starea civilă</b>		<b>100</b>		<b>93.46</b>
- căsătorit/ă	107	46	7	46.00
- necăsătorit/ă		35		35.00
- concubinaj		4		4.00
- văduv/ă		6		6.00
- divorțat/ă		9		9.00
<b>S.20. Secția în care ați fost internat</b>		<b>95</b>		<b>88.79</b>
- știe secția	107	64	12	67.37
- nu știe secția		31		32.63

COMPONENTA	TOTAL
Chestionare distribuite	140
Chestionare completate	107
Pacienți externi	426
Chestionare completate/distribuite	76.43%
Chestionare completate/pacienți externi	25.12%

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

Întocmit,  
Ec. Cristina-Lucreția Serban