

2257 / 31.01.2024

Chestionar de satisfacție ale pacienților centralizat - pondere - luna

DECEMBRIE

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?	100	100	0	100.00
curațenie - 1,2,3		97		97.00
disciplină - 1,2,3		88		88.00
liniște - 1,2,3		87		87.00
S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?	100	127.00	82	127.00
<i>m-a demoralizat</i>		18		14.17
da		2		11.11
nu		16		88.89
<i>nu a avut nici un efect</i>		20		15.75
da		10		50.00
nu		10		50.00
<i>mi-a ridicat moralul</i>		89		70.08
da		86		96.63
nu		3		3.37
S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:	100	98	2	98.00
a) personal sanitar		97		98.98
b) aparținători		0		0.00
c) ați mers singur		1		1.02
S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs.ca pacient?	100	94	6	94.00
da		91		96.81
nu		3		3.19
S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs.ca pacient?	100	94	6	94.00
da		89		94.68
nu		5		5.32
S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile,regulile și obligațiile dvs.ca pacient	100	80	20	80.00
- verbal de către medic sau asistent		76		95.00
- afiș sau broșură pe secție		3		3.75
- formular în foaia de observație		1		1.25
S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?	100	100	0	100.00
a)v-ați prezentat la camera de gardă		44		44.00
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		23		23.00
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		5		5.00
d) ați venit cu ambulanța		27		27.00
e) altă situație		1		3.15
S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?	100	92	8	92.00
a) prima internare		31		33.70
b) reinternare		61		66.30
S.7. În cadrul acestei internari, puteți spune că:	100	99	1	99.00
1.Ați fost primit cu amabilitate de la început		98		98.99
da		98		98.99
nu	1	1.01		

Întrebare	Total chestionare complete, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
2. Ați făcut baie la internare		90		90.00
da	100	72	10	80.00
nu		18		20.00
3. Ați fost schimbat în pijama		79		79.00
da	100	77	21	97.47
nu		2		2.53
4. Ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală din secție ?		78		78.00
da	100	75	22	96.15
nu		3		3.85
5. Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier, brancardier), implicată în îngrijirea dvs.?		90		90.00
da	100	72	10	80.00
nu		18		20.00
6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre:				
- boală (diagnostic)		95		95.00
da	100	95	5	100.00
nu		0		0.00
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse		99		99.00
da	100	99	1	100.00
nu		0		0.00
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora		90		90.00
da	100	85	10	98.94
nu		5		5.10
- care va fi evoluția bolii		93		93.00
da	100	87	7	93.55
nu		6		6.45
- riscul de cădere		71		71.00
da	100	70	29	98.59
nu		1		1.41
- regimul alimentar		80		80.00
da	100	75	20	93.75
nu		5		6.25
7. Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica?		83		83.00
da	100	80	17	96.39
nu		3		3.61
8. În deplasarea prin spital pentru investigații, consult sau tratament , ați fost însoțit de personal medical?		98		98.00
da	100	98	2	100.00
nu		0		0.00
9. In timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)?		82		82.00
da	100	81	18	98.78
nu		1		1.22

Întrebare	Total chestionare completeate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
10. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunii pentru care ați fost internat?	100	99	1	99.00
da		5		5.05
nu		94		94.95
11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate?	100	83	17	83.00
da		3		3.61
nu		80		96.39
12. Fiolele de medicamente s-au deschis în fața dumneavoastră?	100	97	3	97.00
da		93		95.88
nu		4		4.12
13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor?	100	83	17	83.00
da		80		96.39
nu		3		3.61
14. Pe parcursul spitalizării vi s-au solicitat bani sau atenții de către personalul medical pentru a primi îngrijirile de care ați avut nevoie?	100	99	1	99.00
da		5		5.05
nu		94		94.95
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?	100	98	2	98.00
da		1		1.02
nu		97		98.98
S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon?	100	84	16	84.00
-o dată pe zi		13		15.48
- de 2 ori pe zi		9		10.71
- de 3 ori sau mai multe ori		57		67.86
- nu am observat		5		5.95
S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite				
- în cursul zilei	100	81	19	81.00
da		81		100.00
nu		0		0.00
- în cursul nopții	100	76	24	76.00
da		76		100.00
nu		0		0.00
- sâmbăta, duminica și sărbătorile legale	100	77	23	77.00
da		77		106.49
nu		0		0.00
S.10. Pe parcursul internării, în acordarea îngrijirilor, personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință ?	100	83	17	83.00
- totdeauna		82		98.80
- uneori		1		1.20
- niciodată		0		0.00
- nu am observat		0		0.00

Întrebare	Total chestionare complete, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
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				
	100	96	4	96.00
1 total nesatisfăcătoare		1		1.04
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		13		13.54
5 foarte bună		80		83.33
9 nu am beneficiat/nu am observat	2	2.08		
b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate				
	100	98	2	98.00
1 total nesatisfăcătoare		2		2.04
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		12		12.24
5 foarte bună		81		82.65
9 nu am beneficiat/nu am observat	3	3.06		
c) îngrijirea acordată de medic				
	100	98	2	98.00
1 total nesatisfăcătoare		2		2.04
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		3		3.06
5 foarte bună		90		91.84
9 nu am beneficiat/nu am observat	3	3.06		
d) îngrijirea acordată de asistenți				
	100	98	2	98.00
1 total nesatisfăcătoare		2		2.04
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		8		8.16
5 foarte bună		85		86.73
9 nu am beneficiat/nu am observat	3	3.06		
e) îngrijirea acordată de infirmiere				
	100	97	3	97.00
1 total nesatisfăcătoare		2		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		9		9.28
5 foarte bună		83		85.57
9 nu am beneficiat/nu am observat	3	0.00		
f) procedurile de fizioterapie primite, dacă este cazul				
	100	27	73	27.00
1 total nesatisfăcătoare		2		1.90
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		4		14.81
5 foarte bună		16		59.26
9 nu am beneficiat/nu am observat	5	18.52		
g) calitatea meselor servite și distribuirea acestora				
	100	98	2	98.00
1 total nesatisfăcătoare		2		2.04
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.02
3 nesatisfăcătoare		2		2.04
4 bună		33		33.67
5 foarte bună		57		58.16
9 nu am beneficiat/nu am observat	3	3.06		

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie		96		96.00
1 total nesatisfăcătoare	100	2	4	2.08
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.04
3 nesatisfăcătoare		2		2.08
4 bună		29		30.21
5 foarte bună		62		64.58
i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon		95		95.00
1 total nesatisfăcătoare	100	1	5	1.05
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.05
3 nesatisfăcătoare		2		2.11
4 bună		30		31.58
5 foarte bună		61		64.21
j) calitatea condițiilor de cazare-mediul ambiental		96		96.00
1 total nesatisfăcătoare	100	2	4	2.08
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.63
3 nesatisfăcătoare		2		2.08
4 bună		29		30.21
5 foarte bună		62		64.58
k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)		97		97.00
1 total nesatisfăcătoare	100	2	3	2.06
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.03
3 nesatisfăcătoare		2		2.06
4 bună		29		29.90
5 foarte bună		63		64.95
l) curățenia generală din spital		97		97.00
1 total nesatisfăcătoare	100	2	3	2.06
2 parțial nesatisfăcătoare		0		1.62
3 nesatisfăcătoare		3		3.09
4 bună		28		28.87
5 foarte bună		64		65.98
S.12. Ținând cont de cele menționate mai sus, vă rugăm să spuneți cât de mulțumit ați fost de perioada petrecută în spital		97		97.00
1 foarte nemulțumit	100	1	3	1.03
2 parțial nemulțumit		0		0.00
3 nemulțumit		0		0.00
4 parțial mulțumit		10		10.31
5 foarte mulțumit		86		88.66
S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:				
- regulile interne de comportament în spital		96		96.00
foarte bună	100	71	4	73.96
bună		25		26.04
proastă		0		0.00
- tratamentul primit și starea dvs. de sănătate		99		99.00
foarte bună	100	80	1	80.81
bună		19		19.19
proastă		0		0.00
- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical		95		95.00
foarte bună	100	80	5	84.21
bună		15		15.79
proastă		0		0.00

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
S.14. Considerați că v-au fost respectate drepturile de pacient pe perioada cât ați fost internat?	100	77	23	77.00
da		77		100.00
nu		0		0.00
S.15. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate, v-ați întoarce aici?	100	100	0	100.00
sigur nu		0		0.00
mai degrabă nu		0		0.00
poate da, poate nu		1		1.00
mai degrabă da		16		16.00
sigur da	83	83.00		
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 ?	100	100	0	100.00
1 sigur nu		0		0.79
2 mai degrabă nu		0		0.00
3 poate da/poate nu		0		0.00
4 mai degrabă da		20		20.00
5 sigur da		80		80.00
S.19. Date statistice				
Sexul				
- masculin	100	99	1	99.00
- feminin		49		49.49
		50		50.51
Vârsta				
- sub 20 ani	100	93	7	93.00
- 20-29 ani		0		0.00
- 30-39 ani		1		1.08
- 40-49 ani		6		6.45
- 50-59 ani		16		17.20
- 60-69 ani		24		25.81
- 70 ani și peste		27		29.03
	19	20.43		
Mediul de rezidență				
- urban	100	93	7	93.00
- rural		68		73.12
		25		26.88
Ultimă școală absolvită				
- școală elementară	100	98	2	98.00
- școală medie		44		44.90
- școala superioară		46		46.94
		8		8.16
Starea civilă				
- căsătorit/ă	100	96	4	96.00
- necăsătorit/ă		53		55.21
- concubinaj		16		16.67
- văduv/ă		4		4.17
- văduv/ă		15		15.63
- divorțat/ă		8		8.33
S.20. Secția în care ați fost internat				
- știe secția	100	100	0	100.00
- nu știe secția		96		96.00
		4		4.00

COMPONENȚA	TOTAL
Chestionare distribuite	109
Chestionare completate	100
Pacienți externați	341
Chestionare completate/distribuite	91.74%
Chestionare completate/pacienți externați	29.33%

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

Întocmit,
Ec. Cristina Șerban

