

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?		146		100.00
curațenie - 1,2,3	146	145	0	99.32
disciplină - 1,2,3		144		98.63
liniște - 1,2,3		144		98.63
S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?		144		98.63
<i>m-a demoralizat</i>		21		14.58
da		3		14.29
nu		18		85.71
<i>nu a avut nici un efect</i>	146	4	2	2.78
da		3		75.00
nu		1		25.00
<i>mi-a ridicat moralul</i>		119		82.64
da		105		88.24
nu		14		11.76
S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:		139		95.21
a) personal sanitar	146	128	7	92.09
b) aparținători		9		6.47
c) ați mers singur		2		1.44
S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs. ca pacient?		136		93.15
da	146	131	10	96.32
nu		5		3.68
S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs. ca pacient?		135		92.47
da	146	130	11	96.30
nu		5		3.70
S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile, regulile și obligațiile dvs. ca pacient		86		58.90
- verbal de către medic sau asistent	146	78	60	90.70
- afiș sau broșură pe secție		6		6.98
- formular în foaia de observație		2		2.33
S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?		138		94.52
a) v-ați prezentat la camera de gardă	146	58	8	42.03
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		33		23.91
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		10		7.25
d) ați venit cu ambulanța		35		25.36
e) altă situație		2		3.15
S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?		111		76.03
a) prima internare	146	33	35	29.73
b) reinternare		78		70.27
S.7. În cadrul acestei internari, puteți spune că:				
1. Ați fost primit cu amabilitate de la început		136		93.15
da	146	134	10	98.53
nu		2		1.47
2. Ați făcut baie la internare		132		90.41
da	146	106	14	80.30
nu		26		19.70
3. Ați fost schimbat în pijama		86		58.90
da	146	80	60	93.02
nu		6		6.98

Întrebare	Total chestionare completeate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
4. Ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală din secție	146	87	59	59.59
da		81		93.10
nu		6		6.90
5. Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier, brancardier) implicată în îngrijirea dvs.	146	80	66	54.79
da		78		97.50
nu		2		2.50
6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre:				
- boală (diagnostic)	146	133	13	91.10
da		128		96.24
nu		5		3.76
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse	146	130	16	89.04
da		125		96.15
nu		5		3.85
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora	146	86	60	58.90
da		84		98.94
nu		2		5.10
- care va fi evoluția bolii	146	128	18	87.67
da		122		95.31
nu		6		4.69
- riscul de cădere	146	81	65	55.48
da		77		95.06
nu		4		4.94
- regimul alimentar	146	82	64	56.16
da		80		97.56
nu		2		2.44
7. Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica	146	84	62	57.53
da		84		100.00
nu		0		0.00
8. În deplasarea prin spital pentru investigații, consult sau tratament ați fost însoțit de personal medical	146	128	18	87.67
da		124		96.88
nu		4		3.13
9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)	146	86	60	58.90
da		84		97.67
nu		2		2.33
10. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunii pentru care ați fost internat	146	132	14	90.41
da		18		13.64
nu		114		86.36
11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate	146	85	61	58.22
da		4		4.71
nu		81		95.29
12. Fiolele de medicamente s-au deschis în față dumneavoastră?	146	131	15	89.73
da		121		92.37
nu		10		7.63
13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor	146	81	65	55.48
da		73		90.12
nu		8		9.88

Întrebare	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	146	133	13	91.10
da		15		11.28
nu		118		88.72
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?	146	137	9	93.84
da		7		5.11
nu		130		94.89
S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon	146	89	57	60.96
- o dată pe zi		9		10.11
- de 2 ori pe zi		14		15.73
- de 3 ori sau mai multe ori		65		73.03
- nu am observat		1		1.12
S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite				
- în cursul zilei	146	84	62	57.53
da		84		100.00
nu		0		0.00
- în cursul nopții	146	74	72	50.68
da		74		100.00
nu		0		0.00
- sâmbăta, duminica și sărbătorile legale	146	72	74	49.32
da		72		118.06
nu		0		0.00
S.10. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință	146	88	58	60.27
- totdeauna		85		96.59
- uneori		1		1.14
- niciodată		1		1.14
- nu am observat		1		1.14
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	146	140	6	95.89
1 total nesatisfăcătoare		6		4.29
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		17		12.14
5 foarte bună		114		81.43
9 nu am beneficiat/nu am observat		3		2.14
b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate	146	139	7	95.21
1 total nesatisfăcătoare		5		3.60
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		12		8.63
5 foarte bună		119		85.61
9 nu am beneficiat/nu am observat		3		2.16
c) îngrijirea acordată de medic	146	138	8	94.52
1 total nesatisfăcătoare		5		3.62
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		10		7.25
5 foarte bună		121		87.68
9 nu am beneficiat/nu am observat		2		1.45
d) îngrijirea acordată de asistenți	146	136	10	93.15
1 total nesatisfăcătoare		5		3.68
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		1		0.74
4 bună		10		7.35
5 foarte bună		118		86.76
9 nu am beneficiat/nu am observat		2		1.47

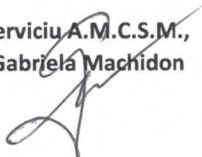
Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
e) îngrijirea acordată de infirmiere	146	135	11	92.47
1 total nesatisfăcătoare		5		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		2		1.48
4 bună		13		9.63
5 foarte bună		113		83.70
9 nu am beneficiat/nu am observat		2		0.00
f) procedurile de fizioterapie primite dacă este cazul	146	37	109	25.34
1 total nesatisfăcătoare		5		1.90
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		1		2.70
4 bună		1		2.70
5 foarte bună		26		70.27
9 nu am beneficiat/nu am observat		4		10.81
g) calitatea meselor servite și distribuirea acestora	146	136	10	93.15
1 total nesatisfăcătoare		5		3.68
2 parțial nesatisfăcătoare		2		1.47
3 nesatisfăcătoare		5		3.68
4 bună		49		36.03
5 foarte bună		73		53.68
9 nu am beneficiat/nu am observat		2		1.47
h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie	146	136	10	93.15
1 total nesatisfăcătoare		6		4.41
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		3		2.21
4 bună		52		38.24
5 foarte bună		75		55.15
i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon	146	137	9	93.84
1 total nesatisfăcătoare		6		4.38
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		6		4.38
4 bună		53		38.69
5 foarte bună		72		52.55
j) calitatea condițiilor de cazare-mediul ambiental	146	136	10	93.15
1 total nesatisfăcătoare		6		4.41
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.63
3 nesatisfăcătoare		3		2.21
4 bună		49		36.03
5 foarte bună		77		56.62
k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)	146	137	9	93.84
1 total nesatisfăcătoare		7		5.11
2 parțial nesatisfăcătoare		4		2.92
3 nesatisfăcătoare		8		5.84
4 bună		45		32.85
5 foarte bună		73		53.28
l) curățenia generală din spital	146	136	10	93.15
1 total nesatisfăcătoare		4		2.94
2 parțial nesatisfăcătoare		4		1.62
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		28		20.59
5 foarte bună		100		73.53

Întrebare	Total chestionare complete, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
S.12. Ținând cont de cele menționate mai sus, vă rugăm să spuneți cât de mulțumit ați fost de perioada petrecută în spital	146	135	11	92.47
1 foarte nemulțumit		5		3.70
2 parțial nemulțumit		1		0.74
3 nemulțumit		0		0.00
4 parțial mulțumit		27		20.00
5 foarte mulțumit		102		75.56
S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:				
- regulile interne de comportament în spital	146	139	7	95.21
foarte bună		123		88.49
bună		15		10.79
proastă		1		0.72
- tratamentul primit și starea dvs.de sănătate	146	139	7	95.21
foarte bună		122		87.77
bună		15		10.79
proastă		2		1.44
- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical	146	135	11	92.47
foarte bună		124		91.85
bună		10		7.41
proastă		1		0.74
S.14. Considerați că v-au fost respectate drepturile de pacient pe perioada cât ați fost internat	146	84	62	57.53
da		84		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?	146	138	8	94.52
sigur nu		1		0.72
mai degrabă nu		1		0.72
poate da,poate nu		8		5.80
mai degrabă da		34		24.64
sigur da		94		68.12
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 ?	146	139	7	95.21
1 sigur nu		0		0.79
2 mai degrabă nu		1		0.72
3 poate da/ poate nu		7		5.04
4 mai degrabă da		33		23.74
5 sigur da		98		70.50
S.19. Date statistice				
Sexul	146	141	5	96.58
- masculin		64		45.39
- feminin		77		54.61
Vârsta	146	125	21	85.62
- sub 20 ani		1		0.80
- 20-29 ani		8		6.40
- 30-39 ani		14		11.20
- 40-49 ani		22		17.60
- 50-59 ani		38		30.40
- 60-69 ani		25		20.00
- 70 ani și peste		17		13.60
Mediul de rezidență	146	131	15	89.73
- urban		91		69.47
- rural		40		30.53

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
Ultimă școală absolvită	146	141	5	96.58
- școală elementară		60		42.55
- școală medie		65		46.10
- școală superioară		16		11.35
Starea civilă	146	129	17	88.36
- căsătorit/ă		72		55.81
- necăsătorit/ă		30		23.26
- concubinaj		4		3.10
- văduv/ă		11		8.53
- divorțat/ă		12		9.30
S.20. Secția în care ați fost internat	146	59	87	40.41
- știe secția		53		89.83
- nu știe secția		6		10.17

COMPONENTA	TOTAL
Chestionare distribuite	160
Chestionare completate	146
Pacienți externi	395
Chestionare completate/distribuite	91.25%
Chestionare completate/pacienți externi	36.96%

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



Întocmit,
Ec. Cristina-Lucretia Serban

