

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

Întrebare	Total chestionare complete, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
S.1. Când ați intrat în spital, ce impresie v-a făcut?	107	107	0	100.00
curațenie - 1,2,3		100		93.46
disciplină - 1,2,3		99		92.52
liniște - 1,2,3		101		94.39
S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?	107	104	3	97.20
<i>m-a demoralizat</i>		8		7.69
da		3		37.50
nu		5		62.50
<i>nu a avut nici un efect</i>		8		7.69
da		7		87.50
nu		1		12.50
<i>mi-a ridicat moralul</i>		88		84.62
da		87		98.86
nu		1		1.14
S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:	107	103	4	96.26
a) personal sanitar		100		97.09
b) aparținători		1		0.97
c) ați mers singur		2		1.94
S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs. ca pacient?	107	105	2	98.13
da		103		98.10
nu		2		1.90
S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs. ca pacient?	107	103	4	96.26
da		100		97.09
nu		3		2.91
S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile, regulile și obligațiile dvs. ca pacient	107	102	5	95.33
- verbal de către medic sau asistent		99		97.06
- afiș sau broșură pe secție		3		2.94
- formular în foaia de observație		0		0.00
S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?	107	103	4	96.26
a) v-ați prezentat la camera de gardă		31		30.10
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		28		27.18
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		12		11.65
d) ați venit cu ambulanța		28		27.18
e) altă situație		4		3.88
S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?	107	96	11	89.72
a) prima internare		30		31.25
b) reinternare		66		68.75
S.7. În cadrul acestei internari, puteți spune că:				
1. Ați fost primit cu amabilitate de la început	107	103	4	96.26
da		103		100.00
nu		0		0.00
2. Ați făcut baie la internare	107	94	13	87.85
da		75		79.79
nu		19		20.21
3. Ați fost schimbat în pijama	107	101	6	94.39
da		98		97.03
nu		3		2.97

Întrebare	Total chestionare complete, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
4. Ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală din secție	107	101	6	94.39
da		96		95.05
nu		5		4.95
5. Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier, brancardier) implicată în îngrijirea dvs.	107	101	6	94.39
da		100		99.01
nu		1		0.99
6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre:				
- boală (diagnostic)	107	99	8	92.52
da		98		98.99
nu		1		1.01
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse	107	98	9	91.59
da		97		98.98
nu		1		1.02
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora	107	99	8	92.52
da		98		98.99
nu		1		1.01
- care va fi evoluția bolii	107	98	9	91.59
da		96		97.96
nu		2		2.04
- riscul de cădere	107	98	9	91.59
da		93		94.90
nu		5		5.10
- regimul alimentar	107	93	14	86.92
da		86		92.47
nu		7		7.53
7. Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica	107	102	5	95.33
da		102		100.00
nu		0		0.00
8. În deplasarea prin spital pentru investigații, consult sau tratament ați fost însoțit de personal medical	107	100	7	93.46
da		99		99.00
nu		1		1.00
9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)	107	102	5	95.33
da		101		99.02
nu		1		0.98
10. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunii pentru care ați fost internat	107	78	29	72.90
da		2		2.56
nu		76		97.44
11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate	107	103	4	96.26
da		2		1.94
nu		101		98.06
12. Fiolele de medicamente s-au deschis în față dumneavoastră?	107	94	13	87.85
da		92		97.87
nu		2		2.13
13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor	107	95	12	88.79
da		80		84.21
nu		15		15.79

Întrebare	Total chestionare complete, 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	107	102	5	95.33
da		6		5.88
nu		96		94.12
15. Ați considerat ca este nevoie să recompensați prin diverse mijloace (atenții sau bani) un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestuia?	107	102	5	95.33
da		5		4.90
nu		97		95.10
S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon	107	104	3	97.20
- o dată pe zi		7		6.73
- de 2 ori pe zi		36		34.62
- de 3 ori sau mai multe ori		61		58.65
- nu am observat		0		0.00
S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite				
- în cursul zilei	107	106	1	99.07
da		106		100.00
nu		0		0.00
- în cursul nopții	107	97	10	90.65
da		96		98.97
nu		1		1.03
- sâmbăta, duminica și sărbătorile legale	107	92	15	85.98
da		91		98.91
nu		1		1.09
S.10. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință	107	105	2	98.13
- totdeauna		99		94.29
- uneori		5		4.76
- niciodată		0		0.00
- nu am observat		1		0.95
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	107	103	4	96.26
1 total nesatisfăcătoare		1		0.97
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		13		12.62
5 foarte bună		88		85.44
9 nu am beneficiat/nu am observat		1		0.97
b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate	107	102	5	95.33
1 total nesatisfăcătoare		1		0.98
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		18		17.65
5 foarte bună		82		80.39
9 nu am beneficiat/nu am observat		1		0.98
c) îngrijirea acordată de medic	107	104	3	97.20
1 total nesatisfăcătoare		1		0.96
2 parțial nesatisfăcătoare		1		0.96
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		13		12.50
5 foarte bună		87		83.65
9 nu am beneficiat/nu am observat		2		1.92
d) îngrijirea acordată de asistenți	107	103	4	96.26
1 total nesatisfăcătoare		1		0.97
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		14		13.59
5 foarte bună		87		84.47
9 nu am beneficiat/nu am observat		1		0.97

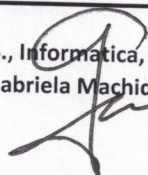
Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
e) îngrijirea acordată de infirmiere	107	102	5	95.33
1 total nesatisfăcătoare		1		0.98
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		16		15.69
5 foarte bună		84		82.35
9 nu am beneficiat/nu am observat		1		0.98
f) procedurile de fizioterapie primite dacă este cazul	107	19	88	17.76
1 total nesatisfăcătoare		1		5.26
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		1		5.26
4 bună		2		10.53
5 foarte bună		12		63.16
9 nu am beneficiat/nu am observat		3		15.79
g) calitatea meselor servite și distribuirea acestora	107	99	8	92.52
1 total nesatisfăcătoare		1		1.01
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		2		2.02
4 bună		41		41.41
5 foarte bună		54		54.55
9 nu am beneficiat/nu am observat		1		1.01
h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie	107	102	5	95.33
1 total nesatisfăcătoare		1		0.98
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		1		0.98
4 bună		30		29.41
5 foarte bună		70		68.63
i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon	107	102	5	95.33
1 total nesatisfăcătoare		1		0.98
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		2		1.96
4 bună		33		32.35
5 foarte bună		66		64.71
j) calitatea condițiilor de cazare-mediul ambiental	107	102	5	95.33
1 total nesatisfăcătoare		1		0.98
2 parțial nesatisfăcătoare		2		1.96
3 nesatisfăcătoare		1		0.98
4 bună		34		33.33
5 foarte bună		64		62.75
k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)	107	102	5	95.33
1 total nesatisfăcătoare		1		0.98
2 parțial nesatisfăcătoare		2		1.96
3 nesatisfăcătoare		10		9.80
4 bună		31		30.39
5 foarte bună		58		56.86
l) curățenia generală din spital	107	106	1	99.07
1 total nesatisfăcătoare		1		0.94
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		27		25.47
5 foarte bună		78		73.58

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	107	103	4	96.26
1 foarte nemulțumit		4		3.88
2 parțial nemulțumit		1		0.97
3 nemulțumit		0		0.00
4 parțial mulțumit		22		21.36
5 foarte mulțumit		76		73.79
S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:				
- regulile interne de comportament în spital	107	102	5	95.33
foarte bună		76		74.51
bună		26		25.49
proastă		0		0.00
- tratamentul primit și starea dvs.de sănătate	107	98	9	91.59
foarte bună		76		77.55
bună		22		22.45
proastă		0		0.00
- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical	107	99	8	92.52
foarte bună		80		80.81
bună		19		19.19
proastă		0		0.00
S.14. Considerați că v-au fost respectate drepturile de pacient pe perioada cât ați fost internat	107	99	8	92.52
da		97		97.98
nu		2		2.02
S.15. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate, v-ați întoarce aici?	107	103	4	96.26
sigur nu		0		0.00
mai degrabă nu		0		0.00
poate da,poate nu		2		1.94
mai degrabă da		18		17.48
sigur da		83		80.58
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 ?	107	102	5	95.33
1 sigur nu		0		0.00
2 mai degrabă nu		0		0.00
3 poate da/ poate nu		3		2.94
4 mai degrabă da		16		15.69
5 sigur da		83		81.37
S.19. Date statistice				
Sexul	107	101	6	94.39
- masculin		49		48.51
- feminin		52		51.49
Vârsta	107	104	3	97.20
- sub 20 ani		1		0.96
- 20-29 ani		9		8.65
- 30-39 ani		14		13.46
- 40-49 ani		17		16.35
- 50-59 ani		25		24.04
- 60-69 ani		23		22.12
- 70 ani și peste		15		14.42
Mediul de rezidență	107	97	10	90.65
- urban		79		81.44
- rural		18		18.56

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
Ultimă școală absolvită	107	101	6	94.39
- școală elementară		30		29.70
- școală medie		60		59.41
- școală superioară		11		10.89
Starea civilă	107	104	3	97.20
- căsătorit/ă		59		56.73
- necăsătorit/ă		28		26.92
- concubinaj		4		3.85
- văduv/ă		8		7.69
- divorțat/ă	5	4.81		
S.20. Secția în care ați fost internat	107	101	6	94.39
- știe secția		89		88.12
- nu știe secția		12		11.88

COMPONENTA	TOTAL
Chestionare distribuite	376
Chestionare completate	107
Pacienți internați	377
Pacienți externi	392
Chestionare completate/distribuite	28.46%
Chestionare completate/pacienți internați	28.38%
Chestionare completate/pacienți externi	27.30%

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



Întocmit,
Ec. Cristina-Lucretia Serban

