

6921/29.03.2022

Chestionar de satisfacție ale pacienților centralizat - pondere - luna Februarie 2022

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?	19	19	0	100.00
curațenie - 1,2,3		16		84.21
disciplină - 1,2,3		12		63.16
liniște - 1,2,3		11		57.89
S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?	19	19	0	100.00
m-a demoralizat		1		5.26
da		0		0.00
nu		1		100.00
nu a avut nici un efect		0		0.00
da		0		0.00
nu		0		0.00
mi-a ridicat moralul		18		94.74
da		18		100.00
nu		0		0.00
S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:	19	19	0	100.00
a) personal sanitar		19		100.00
b) aparținători		0		0.00
c) ați mers singur		0		0.00
S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs. ca pacient?	19	17	2	89.47
da		16		94.12
nu		1		5.88
S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs. ca pacient?	19	18	1	94.74
da		17		94.44
nu		1		5.56
S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile, regulile și obligațiile dvs. ca pacient	19	19	0	100.00
- verbal de către medic sau asistent		15		78.95
- afiș sau broșură pe secție		0		0.00
- formular în foaia de observație		4		21.05
S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?	19	19	0	100.00
a) v-ați prezentat la camera de gardă		6		31.58
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		6		31.58
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		0		0.00
d) ați venit cu ambulanța		7		36.84
e) altă situație		0		3.15
S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?	19	18	1	94.74
a) prima internare		9		50.00
b) reinternare		9		50.00
S.7. În cadrul acestei internări, puteți spune că:				
1. Ați fost primit cu amabilitate de la început	19	19	0	100.00
da		19		100.00
nu		0		0.00

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
2. Ați făcut baie la internare	19	19	0	100.00
da		14		73.68
nu		5		26.32
3. Ați fost schimbat în pijama	19	18	1	94.74
da		18		100.00
nu		0		0.00
4. Ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală din secție	19	16	3	84.21
da		16		100.00
nu		0		0.00
5. Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier, brancardier) implicată în îngrijirea dvs.	19	19	0	100.00
da		18		94.74
nu		1		5.26
6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre:				
- boală (diagnostic)	19	18	1	94.74
da		18		100.00
nu		0		0.00
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse	19	19	0	100.00
da		18		94.74
nu		1		5.26
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora	19	18	1	94.74
da		18		98.94
nu		0		5.10
- care va fi evoluția bolii	19	17	2	89.47
da		17		100.00
nu		0		0.00
- riscul de cădere	19	17	2	89.47
da		16		94.12
nu		1		5.88
- regimul alimentar	19	17	2	89.47
da		17		100.00
nu		0		0.00
7. Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica	19	19	0	100.00
da		19		100.00
nu		0		0.00
8. În deplasarea prin spital pentru investigații, consult sau tratament ați fost însoțit de personal medical	19	19	0	100.00
da		19		100.00
nu		0		0.00
9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)	19	19	0	100.00
da		19		100.00
nu		0		0.00

Intrebare	total chestionare completate, din care:	cu raspunsuri	fara raspunsuri	chestionare cu raspunsuri
10. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunii pentru care ați fost internat	19	19	0	100.00
da		0		0.00
nu		19		100.00
11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate	19	19	0	100.00
da		2		10.53
nu		17		89.47
12. Fiolele de medicamente s-au deschis în fața dumneavoastră?	19	19	0	100.00
da		14		73.68
nu		5		26.32
13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor	19	17	2	89.47
da		14		82.35
nu		3		17.65
14. Pe parcursul spitalizării vi s-au solicitat bani sau atenții de către personalul medical pentru a primi îngrijirile de care ați avut nevoie	19	19	0	100.00
da		0		0.00
nu		19		100.00
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?	19	19	0	100.00
da		0		0.00
nu		19		100.00
S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon	19	19	0	100.00
- o dată pe zi		0		0.00
- de 2 ori pe zi		1		5.26
- de 3 ori sau mai multe ori		18		94.74
- nu am observat		0		0.00
S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite				
- în cursul zilei	19	19	0	100.00
da		19		100.00
nu		0		0.00
- în cursul nopții	19	17	2	89.47
da		17		100.00
nu		0		0.00
- sâmbăta, duminica și sărbătorile legale	19	19	0	100.00
da		19		94.74
nu		0		0.00
S.10. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință	19	18	1	94.74
- totdeauna		18		100.00
- uneori		0		0.00
- niciodată		0		0.00
- nu am observat		0		0.00

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu raspunsuri	fara raspunsuri	chestionare cu raspunsuri
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	19	19	0	100.00
1 total nesatisfăcătoare		1		5.26
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		0		0.00
5 foarte bună		17		89.47
9 nu am beneficiat/nu am observat		1		5.26
b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate	19	19	0	100.00
1 total nesatisfăcătoare		1		5.26
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		0		0.00
5 foarte bună		16		84.21
9 nu am beneficiat/nu am observat		2		10.53
c) îngrijirea acordată de medic	19	17	2	89.47
1 total nesatisfăcătoare		1		5.88
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		3		17.65
5 foarte bună		12		70.59
9 nu am beneficiat/nu am observat		1		5.88
d) îngrijirea acordată de asistenți	19	17	2	89.47
1 total nesatisfăcătoare		1		5.88
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		0		0.00
5 foarte bună		15		88.24
9 nu am beneficiat/nu am observat		1		5.88
e) îngrijirea acordată de infirmiere	19	17	2	89.47
1 total nesatisfăcătoare		1		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		0		0.00
5 foarte bună		15		88.24
9 nu am beneficiat/nu am observat		1		0.00
f) procedurile de fizioterapie primite dacă este cazul	19	11	8	57.89
1 total nesatisfăcătoare		1		1.90
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		0		0.00
5 foarte bună		9		81.82
9 nu am beneficiat/nu am observat		1		9.09
g) calitatea meselor servite și distribuirea acestora	19	17	2	89.47
1 total nesatisfăcătoare		2		11.76
2 parțial nesatisfăcătoare		1		5.88
3 nesatisfăcătoare		1		5.88
4 bună		5		29.41
5 foarte bună		7		41.18
9 nu am beneficiat/nu am observat		1		5.88

Întrebare	Total chestionare complete, din care:	cu raspunsuri	fara raspunsuri	% din chestionare cu raspunsuri
h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie	19	15	4	78.95
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		1		6.67
4 bună		2		13.33
5 foarte bună		12		80.00
i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon	19	16	3	84.21
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		3		18.75
5 foarte bună		13		81.25
j) calitatea condițiilor de cazare-mediul ambiental	19	17	2	89.47
1 total nesatisfăcătoare		1		5.88
2 parțial nesatisfăcătoare		0		1.63
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		3		17.65
5 foarte bună		13		76.47
k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)	19	17	2	89.47
1 total nesatisfăcătoare		1		5.88
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		1		5.88
4 bună		6		35.29
5 foarte bună		9		52.94
l) curățenia generală din spital	19	17	2	89.47
1 total nesatisfăcătoare		1		5.88
2 parțial nesatisfăcătoare		0		1.62
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		1		5.88
5 foarte bună		15		88.24
S.12. Ținând cont de cele menționate mai sus, vă rugăm să spuneți cât de mulțumit ați fost de perioada petrecută în spital	19	16	3	84.21
1 foarte nemulțumit		0		0.00
2 parțial nemulțumit		0		0.00
3 nemulțumit		0		0.00
4 parțial mulțumit		1		6.25
5 foarte mulțumit		15		93.75
S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:				
- regulile interne de comportament în spital	19	19	0	100.00
foarte bună		16		84.21
bună		3		15.79
proastă		0		0.00
- tratamentul primit și starea dvs.de sănătate	19	19	0	100.00
foarte bună		18		94.74
bună		0		0.00
proastă		1		5.26
- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical	19	19	0	100.00
foarte bună		20		105.26
bună		10		52.63
proastă		1		5.26

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu raspunsuri	fara raspunsuri	% din chestionare cu raspunsuri
S.14. Considerați că v-au fost respectate drepturile de pacient pe perioada cât ați fost internat	19	16	3	84.21
da		16		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?	19	19	0	100.00
sigur nu		0		0.00
mai degrabă nu		0		0.00
poate da, poate nu		0		0.00
mai degrabă da		2		10.53
sigur da		17		89.47
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 ?	19	19	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		2		10.53
5 sigur da		17		89.47
S.19. Date statistice				
Sexul	19	18	1	94.74
- masculin		7		38.89
- feminin		11		61.11
Vârsta	19	19	0	100.00
- sub 20 ani		1		5.26
- 20-29 ani		0		0.00
- 30-39 ani		1		5.26
- 40-49 ani		0		0.00
- 50-59 ani		9		47.37
- 60-69 ani		5		26.32
- 70 ani si peste		3		15.79
Mediul de rezidență	19	18	1	94.74
- urban		12		66.67
- rural		6		33.33
Ultimă școală absolvită	19	18	1	94.74
- școală elementară		9		50.00
- școală medie		8		44.44
- școală superioară		1		5.56
Starea civilă	19	19	0	100.00
- căsătorit/ă		8		42.11
- necăsătorit/ă		4		21.05
- concubinaj		0		0.00
- văduv/ă		3		15.79
- divorțat/ă		4		21.05
S.20. Secția în care ați fost internat	19	19	0	100.00
- știe secția		17		89.47
- nu știe secția		2		10.53

COMPONENTA	TOTAL
Chestionare distribuite	30
Chestionare completate	19
Pacienți externați	248
Chestionare completate/distribuite	63.33%
Chestionare completate/pacienți externați	7.66%

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

Întocmit,
As.pr. Laura Canja