

6206 / 24.03.2023

Chestionar de satisfacție ale pacienților centralizat - pondere - luna Februarie 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?	94	94	0	100.00
curațenie - 1,2,3		88		93.62
disciplină - 1,2,3		71		75.53
liniște - 1,2,3		72		76.60
S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?	94	90	4	95.74
<i>m-a demoralizat</i>		7		7.78
da		3		42.86
nu		4		57.14
<i>nu a avut nici un efect</i>		4		4.44
da		4		100.00
nu		0		0.00
<i>mi-a ridicat moralul</i>		79		87.78
da		77		97.47
nu		2		2.53
S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:	94	89	5	94.68
a) personal sanitar		85		95.51
b) aparținători		1		1.12
c) ați mers singur		3		3.37
S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs. ca pacient?	94	93	1	98.94
da		87		93.55
nu		6		6.45
S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs. ca pacient?	94	91	3	96.81
da		89		97.80
nu		2		2.20
S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile, regulile și obligațiile dvs. ca pacient	94	90	4	95.74
- verbal de către medic sau asistent		83		92.22
- afiș sau broșură pe secție		0		0.00
- formular în foaia de observație		7		7.78
S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?	94	92	2	97.87
a) v-ați prezentat la camera de gardă		47		51.09
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		8		8.70
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		2		2.17
d) ați venit cu ambulanța		32		34.78
e) altă situație		3		3.15
S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?	94	76	18	80.85
a) prima internare		31		40.79
b) reinternare		45		59.21
S.7. În cadrul acestei internări, puteți spune că:				
1. Ați fost primit cu amabilitate de la început	94	94	0	100.00
da		91		96.81
nu		3		3.19

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
2. Ați făcut baie la internare	94	88	6	93.62
da		79		89.77
nu		9		10.23
3. Ați fost schimbat în pijama	94	89	5	94.68
da		89		100.00
nu		0		0.00
4. Ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală din secție	94	91	3	96.81
da		90		98.90
nu		1		1.10
5. Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier, brancardier) implicată în îngrijirea dvs.	94	90	4	95.74
da		87		96.67
nu		3		3.33
6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre:				
- boală (diagnostic)	94	89	5	94.68
da		87		97.75
nu		2		2.25
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse	94	86	8	91.49
da		83		96.51
nu		3		3.49
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora	94	83	11	88.30
da		80		98.94
nu		3		5.10
- care va fi evoluția bolii	94	81	13	86.17
da		78		96.30
nu		3		3.70
- riscul de cădere	94	84	10	89.36
da		81		96.43
nu		3		3.57
- regimul alimentar	94	81	13	86.17
da		81		100.00
nu		0		0.00
7. Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica	94	89	5	94.68
da		86		96.63
nu		3		3.37
8. În deplasarea prin spital pentru investigații, consult sau tratament ați fost însoțit de personal medical	94	89	5	94.68
da		89		100.00
nu		0		0.00
9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)	94	88	6	93.62
da		87		98.86
nu		1		1.14

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	94	88	6	93.62
da		4		4.55
nu		84		95.45
11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate	94	87	7	92.55
da		2		2.30
nu		85		97.70
12. Fiolele de medicamente s-au deschis în fața dumneavoastră?	94	89	5	94.68
da		87		97.75
nu		2		2.25
13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor	94	88	6	93.62
da		80		90.91
nu		8		9.09
14. Pe parcursul spitalizării vi s-au solicitat bani sau atenții de către personalul medical pentru a primi îngrijirile de care ați avut nevoie	94	87	7	92.55
da		4		4.60
nu		83		95.40
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?	94	88	6	93.62
da		1		1.14
nu		87		98.86
S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon	94	93	1	98.94
- o dată pe zi		6		6.45
- de 2 ori pe zi		14		15.05
- de 3 ori sau mai multe ori		73		78.49
- nu am observat		0		0.00
S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite				
- în cursul zilei	94	92	2	97.87
da		92		100.00
nu		0		0.00
- în cursul nopții	94	83	11	88.30
da		82		98.80
nu		1		0.00
- sâmbăta, duminica și sărbătorile legale	94	80	14	85.11
da		79		113.75
nu		1		0.00
S.10. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință	94	91	3	96.81
- totdeauna		91		100.00
- uneori		0		0.00
- niciodată		0		0.00
- nu am observat		0		0.00

Întrebare	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	94	86	8	91.49
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.16
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		9		10.47
5 foarte bună		76		88.37
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate	94	88	6	93.62
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.14
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		8		9.09
5 foarte bună		77		87.50
9 nu am beneficiat/nu am observat		2		2.27
c) îngrijirea acordată de medic	94	87	7	92.55
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		7		8.05
5 foarte bună		77		88.51
9 nu am beneficiat/nu am observat		3		3.45
d) îngrijirea acordată de asistenți	94	86	8	91.49
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.16
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		3		3.49
5 foarte bună		78		90.70
9 nu am beneficiat/nu am observat		4		4.65
e) îngrijirea acordată de infirmiere	94	87	7	92.55
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		1		1.15
4 bună		9		10.34
5 foarte bună		74		85.06
9 nu am beneficiat/nu am observat		3		0.00
f) procedurile de fizioterapie primite dacă este cazul	94	32	62	34.04
1 total nesatisfăcătoare		1		1.90
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		2		6.25
5 foarte bună		20		62.50
9 nu am beneficiat/nu am observat		9		28.13
g) calitatea meselor servite și distribuirea acestora	94	87	7	92.55
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.15
3 nesatisfăcătoare		4		4.60
4 bună		18		20.69
5 foarte bună		63		72.41
9 nu am beneficiat/nu am observat		1		1.15

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu raspunsuri	fara raspunsuri	% din chestionare cu raspunsuri
h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie	94	86	8	91.49
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		19		22.09
5 foarte bună		67		77.91
i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon	94	87	7	92.55
1 total nesatisfăcătoare		1		1.15
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		5		5.75
4 bună		15		17.24
5 foarte bună		66		75.86
j) calitatea condițiilor de cazare-mediul ambiental	94	86	8	91.49
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		2		1.63
3 nesatisfăcătoare		2		2.33
4 bună		16		18.60
5 foarte bună		66		76.74
k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)	94	87	7	92.55
1 total nesatisfăcătoare		3		3.45
2 parțial nesatisfăcătoare		2		2.30
3 nesatisfăcătoare		3		3.45
4 bună		15		17.24
5 foarte bună		64		73.56
l) curățenia generală din spital	94	88	6	93.62
1 total nesatisfăcătoare		3		3.41
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.62
3 nesatisfăcătoare		2		2.27
4 bună		9		10.23
5 foarte bună		73		82.95
S.12. Ținând cont de cele menționate mai sus, vă rugăm să spuneți cât de mulțumit ați fost de perioada petrecută în spital	94	89	5	94.68
1 foarte nemulțumit		2		2.25
2 parțial nemulțumit		0		0.00
3 nemulțumit		0		0.00
4 parțial mulțumit		10		11.24
5 foarte mulțumit		77		86.52
S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:				
- regulile interne de comportament în spital	94	90	4	95.74
foarte bună		78		86.67
bună		12		13.33
proastă		0		0.00
- tratamentul primit și starea dvs.de sănătate	94	89	5	94.68
foarte bună		79		88.76
bună		10		11.24
proastă		0		0.00
- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical	94	92	2	97.87
foarte bună		82		89.13
bună		10		10.87
proastă		0		0.00

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	94	90	4	95.74
da		89		98.89
nu		1		1.11
S.15. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate, v-ați întoarce aici?	94	92	2	97.87
sigur nu		1		1.09
mai degrabă nu		0		0.00
poate da, poate nu		6		6.52
mai degrabă da		12		13.04
sigur da		73		79.35
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 ?	94	85	9	90.43
1 sigur nu		0		0.79
2 mai degrabă nu		0		0.00
3 poate da/ poate nu		4		4.71
4 mai degrabă da		13		15.29
5 sigur da		68		80.00
S.19. Date statistice				
Sexul	94	90	4	95.74
- masculin		50		55.56
- feminin		40		44.44
Vârsta	94	87	7	92.55
- sub 20 ani		3		3.45
- 20-29 ani		10		11.49
- 30-39 ani		8		9.20
- 40-49 ani		20		22.99
- 50-59 ani		17		19.54
- 60-69 ani		10		11.49
- 70 ani și peste		19		21.84
Mediul de rezidență	94	87	7	92.55
- urban		67		77.01
- rural		20		22.99
Ultimă școală absolvită	94	88	6	93.62
- școală elementară		28		31.82
- școală medie		50		56.82
- școală superioară		10		11.36
Starea civilă	94	92	2	97.87
- căsătorit/ă		35		38.04
- necăsătorit/ă		38		41.30
- concubinaj		4		4.35
- văduv/ă		12		13.04
- divorțat/ă		3		3.26
S.20. Secția în care ați fost internat	94	94	0	100.00
- știe secția		89		94.68
- nu știe secția		5		5.32

COMPONENTA	TOTAL
Chestionare distribuite	160
Chestionare completate	94
Pacienți externi	318
Chestionare completate/distribuite	58.75%
Chestionare completate/pacienți externi	29.56%

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



Întocmit,
As.pr.Laura Canja

