

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

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
<b>S.1. Când ați intrat în spital, ce impresie v-a făcut?</b>	95	95	0	100.00
curațenie - 1,2,3		93		97.89
disciplină - 1,2,3		88		92.63
liniște - 1,2,3		90		94.74
<b>S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?</b>	95	92	3	96.84
<i>m-a demoralizat</i>		11		11.96
da		3		27.27
nu		8		72.73
<i>nu a avut nici un efect</i>		8		8.70
da		8		100.00
nu		0		0.00
<i>mi-a ridicat moralul</i>		73		79.35
da		73		100.00
nu		0		0.00
<b>S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:</b>	95	90	5	94.74
a) personal sanitar		88		97.78
b) aparținători		2		2.22
c) ați mers singur		0		0.00
<b>S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs. ca pacient?</b>	95	90	5	94.74
da		82		91.11
nu		8		8.89
<b>S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs. ca pacient?</b>	95	88	7	92.63
da		82		93.18
nu		6		6.82
<b>S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile, regulile și obligațiile dvs. ca pacient</b>	95	94	1	98.95
- verbal de către medic sau asistent		81		86.17
- afiș sau broșură pe secție		5		5.32
- formular în foaia de observație		8		8.51
<b>S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?</b>	95	95	0	100.00
a) v-ați prezentat la camera de gardă		40		42.11
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		17		17.89
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		6		6.32
d) ați venit cu ambulanța		31		32.63
e) altă situație		1		3.15
<b>S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?</b>	95	84	11	88.42
a) prima internare		23		27.38
b) reinternare	61	72.62		
<b>S.7. În cadrul acestei internari, puteți spune că:</b>				
<b>1. Ați fost primit cu amabilitate de la început</b>	95	93	2	97.89
da		91		97.85
nu		2		2.15
<b>2. Ați făcut baie la internare</b>	95	86	9	90.53
da		86		90.71
nu		20		23.26
<b>3. Ați fost schimbat în pijama</b>	95	91	4	95.79
da		85		93.41
nu		6		6.59

Întrebare	Total chestionare completeate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
<b>4. Ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală din secție</b>	95	<b>88</b>	7	<b>92.63</b>
da		81		92.05
nu		7		7.95
<b>5. Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier, brancardier) implicată în îngrijirea dvs.</b>	95	<b>87</b>	8	<b>91.58</b>
da		81		93.10
nu		6		6.90
<b>6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre:</b>				
- boală (diagnostic)	95	<b>91</b>	4	<b>95.79</b>
da		84		92.31
nu		7		7.69
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse	95	<b>89</b>	6	<b>93.68</b>
da		82		92.13
nu		7		7.87
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora	95	<b>86</b>	9	<b>90.53</b>
da		81		98.94
nu		5		5.10
- care va fi evoluția bolii	95	<b>86</b>	9	<b>90.53</b>
da		79		91.86
nu		7		8.14
- riscul de cădere	95	<b>79</b>	16	<b>83.16</b>
da		73		92.41
nu		6		7.59
- regimul alimentar	95	<b>77</b>	18	<b>81.05</b>
da		67		87.01
nu		10		12.99
<b>7. Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica</b>	95	<b>90</b>	5	<b>94.74</b>
da		87		96.67
nu		3		3.33
<b>8. În deplasarea prin spital pentru investigații, consult sau tratament ați fost însoțit de personal medical</b>	95	<b>89</b>	6	<b>93.68</b>
da		85		95.51
nu		4		4.49
<b>9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)</b>	95	<b>89</b>	6	<b>93.68</b>
da		86		96.63
nu		3		3.37
<b>10. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunii pentru care ați fost internat</b>	95	<b>91</b>	4	<b>95.79</b>
da		3		3.30
nu		88		96.70
<b>11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate</b>	95	<b>90</b>	5	<b>94.74</b>
da		6		6.67
nu		84		93.33
<b>12. Fiolele de medicamente s-au deschis în față dumneavoastră?</b>	95	<b>83</b>	12	<b>87.37</b>
da		80		96.39
nu		3		3.61
<b>13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor</b>	95	<b>87</b>	8	<b>91.58</b>
da		78		89.66
nu		9		10.34

Întrebare	Total chestionare complete, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
<b>14. Pe parcursul spitalizării vi s-au solicitat bani sau atenții de către personalul medical pentru a primi îngrijirile de care ați avut nevoie</b>	95	92	3	<b>96.84</b>
da		0		0.00
nu		92		100.00
<b>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?</b>	95	93	2	<b>97.89</b>
da		0		0.00
nu		93		100.00
<b>S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon</b>	95	95	0	<b>100.00</b>
-o dată pe zi		9		9.47
- de 2 ori pe zi		27		28.42
- de 3 ori sau mai multe ori		55		57.89
- nu am observat		4		4.21
<b>S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite</b>				
<b>- în cursul zilei</b>	95	93	2	<b>97.89</b>
da		93		100.00
nu		0		0.00
<b>- în cursul nopții</b>	95	83	12	<b>87.37</b>
da		82		98.80
nu		1		0.00
<b>- sâmbăta, duminica și sărbătorile legale</b>	95	85	10	<b>89.47</b>
da		84		92.94
nu		1		0.00
<b>S.10. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință</b>	95	93	2	<b>97.89</b>
- totdeauna		79		84.95
- uneori		12		12.90
- niciodată		1		1.08
- nu am observat		1		1.08
<b>S.11. Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs.</b>				
<b>a) atitudinea personalului la primire</b>	95	93	2	<b>97.89</b>
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.08
3 nesatisfăcătoare		1		1.08
4 bună		13		13.98
5 foarte bună		73		78.49
9 nu am beneficiat/nu am observat		5		5.38
<b>b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate</b>	95	93	2	<b>97.89</b>
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		2		2.15
4 bună		9		9.68
5 foarte bună		76		81.72
9 nu am beneficiat/nu am observat		6		6.45
<b>c) îngrijirea acordată de medic</b>	95	94	1	<b>98.95</b>
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		1		1.06
4 bună		10		10.64
5 foarte bună		76		80.85
9 nu am beneficiat/nu am observat		7		7.45

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
<b>d) îngrijirea acordată de asistenți</b>	95	94	1	98.95
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		1		1.06
4 bună		8		8.51
5 foarte bună		78		82.98
9 nu am beneficiat/nu am observat		7		7.45
<b>e) îngrijirea acordată de infirmiere</b>	95	93	2	97.89
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		11		11.83
5 foarte bună		75		80.65
9 nu am beneficiat/nu am observat		7		0.00
<b>f) procedurile de fizioterapie primite dacă este cazul</b>	95	7	88	7.37
1 total nesatisfăcătoare		0		1.90
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		2		28.57
5 foarte bună		4		57.14
9 nu am beneficiat/nu am observat		1		14.29
<b>g) calitatea meselor servite și distribuirea acestora</b>	95	87	8	91.58
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		11		12.64
4 bună		22		25.29
5 foarte bună		48		55.17
9 nu am beneficiat/nu am observat		6		6.90
<b>h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie</b>	95	93	2	97.89
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.08
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		23		24.73
5 foarte bună		69		74.19
<b>i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon</b>	95	92	3	96.84
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.09
3 nesatisfăcătoare		1		1.09
4 bună		26		28.26
5 foarte bună		64		69.57
<b>j) calitatea condițiilor de cazare-mediul ambiental</b>	95	89	6	93.68
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		1.63
3 nesatisfăcătoare		1		1.12
4 bună		23		25.84
5 foarte bună		65		73.03
<b>k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)</b>	95	92	3	96.84
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.09
3 nesatisfăcătoare		2		2.17
4 bună		18		19.57
5 foarte bună		71		77.17

Întrebare	Total chestionare complete, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
<b>I) curățenia generală din spital</b>		<b>91</b>		<b>95.79</b>
1 total nesatisfăcătoare	95	0	4	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		1.62
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		16		17.58
5 foarte bună		75		82.42
<b>S.12. Ținând cont de cele menționate mai sus, vă rugăm să spuneți cât de mulțumit ați fost de perioada petrecută în spital</b>		<b>93</b>		<b>97.89</b>
1 foarte nemulțumit	95	1	2	1.08
2 parțial nemulțumit		0		0.00
3 nemulțumit		0		0.00
4 parțial mulțumit		18		19.35
5 foarte mulțumit		74		79.57
<b>S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:</b>				
<b>- regulile interne de comportament în spital</b>		<b>93</b>		<b>97.89</b>
foarte bună	95	70	2	75.27
bună		22		23.66
proastă		1		1.08
<b>- tratamentul primit și starea dvs.de sănătate</b>		<b>93</b>		<b>97.89</b>
foarte bună	95	79	2	84.95
bună		14		15.05
proastă		0		0.00
<b>- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical</b>		<b>92</b>		<b>96.84</b>
foarte bună	95	78	3	84.78
bună		14		15.22
proastă		0		0.00
<b>S.14. Considerați că v-au fost respectate drepturile de pacient pe perioada cât ați fost internat</b>		<b>91</b>		<b>95.79</b>
da	95	88	4	96.70
nu		3		3.30
<b>S.15. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate, v-ați întoarce aici?</b>		<b>95</b>		<b>100.00</b>
sigur nu	95	2	0	2.11
mai degrabă nu		0		0.00
poate da,poate nu		5		5.26
mai degrabă da		17		17.89
sigur da		71		74.74
<b>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 ?</b>		<b>93</b>		<b>97.89</b>
1 sigur nu	95	2	2	0.79
2 mai degrabă nu		0		0.00
3 poate da/poate nu		4		4.30
4 mai degrabă da		17		18.28
5 sigur da		70		75.27
<b>S.19. Date statistice</b>				
<b>Sexul</b>		<b>93</b>		<b>97.89</b>
- masculin	95	45	2	48.39
- feminin		48		51.61
<b>Vârsta</b>		<b>91</b>		<b>95.79</b>
- sub 20 ani	95	1	4	1.10
- 20-29 ani		5		5.49
- 30-39 ani		9		9.89
- 40-49 ani		13		14.29
- 50-59 ani		24		26.37
- 60-69 ani		23		25.27
- 70 ani si peste		16		17.58

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
<b>Mediul de rezidență</b>		<b>89</b>		<b>93.68</b>
- urban	95	73	6	82.02
- rural		16		17.98
Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
<b>Ultimă școală absolvită</b>		<b>91</b>		<b>95.79</b>
- școală elementară	95	25	4	27.47
- școală medie		53		58.24
- școală superioară		13		14.29
<b>Starea civilă</b>		<b>92</b>		<b>96.84</b>
- căsătorit/ă	95	42	3	45.65
- necăsătorit/ă		27		29.35
- concubinaj		4		4.35
- văduv/ă		11		11.96
- divorțat/ă		8		8.70
- altă				
<b>S.20. Secția în care ați fost internat</b>		<b>90</b>		<b>94.74</b>
- știe secția	95	85	5	94.44
- nu știe secția		5		5.56

COMPONENTA	TOTAL
Chestionare distribuite	439
Chestionare completate	95
Pacienți internați	440
Pacienți externi	417
Chestionare completate/distribuite	21.64%
Chestionare completate/pacienți internați	21.59%
Chestionare completate/pacienți externi	22.78%

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

Întocmit,  
Ec. Cristina-Lucretia Serban