

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

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?		64		100.00
curațenie - 1,2,3	64	61	0	95.31
disciplină - 1,2,3		60		93.75
liniște - 1,2,3		58		90.63
S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?		64		100.00
<i>m-a demoralizat</i>		3		4.69
da		0		0.00
nu		3		100.00
<i>nu a avut nici un efect</i>	64	4	0	6.25
da		2		50.00
nu		2		50.00
<i>mi-a ridicat moralul</i>		57		89.06
da		56		98.25
nu		1		1.75
S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:		61		95.31
a) personal sanitar	64	60	3	98.36
b) aparținători		1		1.64
c) ați mers singur		0		0.00
S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs. ca pacient?		61		95.31
da	64	59	3	96.72
nu		2		3.28
S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs. ca pacient?		61		95.31
da	64	58	3	95.08
nu		3		4.92
S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile, regulile și obligațiile dvs. ca pacient		64		100.00
- verbal de către medic sau asistent	64	62	0	96.88
- afiș sau broșură pe secție		2		3.13
- formular în foaia de observație		0		0.00
S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?		64		100.00
a) v-ați prezentat la camera de gardă	64	21	0	32.81
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		9		14.06
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		5		7.81
d) ați venit cu ambulanța		27		42.19
e) altă situație		2		3.15
S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?		56		87.50
a) prima internare	64	12	8	21.43
b) reinternare		44		78.57
S.7. În cadrul acestei internări, puteți spune că:				
1. Ați fost primit cu amabilitate de la început		63		98.44
da	64	63	1	100.00
nu		0		0.00
2. Ați făcut baie la internare		57		89.06
da	64	57	7	100.00
nu		0		0.00
3. Ați fost schimbat în pijama		60		93.75
da	64	59	4	98.33
nu		1		1.67

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
4. Ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală din secție	64	61	3	95.31
da		60		98.36
nu		1		1.64
5. Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier, brancardier) implicată în îngrijirea dvs.	64	57	7	89.06
da		57		100.00
nu		0		0.00
6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre:				
- boală (diagnostic)	64	59	5	92.19
da		59		100.00
nu		0		0.00
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse	64	58	6	90.63
da		57		98.28
nu		1		1.72
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora	64	59	5	92.19
da		58		98.94
nu		1		5.10
- care va fi evoluția bolii	64	57	7	89.06
da		56		98.25
nu		1		1.75
- riscul de cădere	64	57	7	89.06
da		56		98.25
nu		1		1.75
- regimul alimentar	64	59	5	92.19
da		56		94.92
nu		3		5.08
7. Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica	64	60	4	93.75
da		60		100.00
nu		0		0.00
8. În deplasarea prin spital pentru investigații, consult sau tratament ați fost însoțit de personal medical	64	61	3	95.31
da		61		100.00
nu		0		0.00
9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)	64	59	5	92.19
da		59		100.00
nu		0		0.00
10. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunii pentru care ați fost internat	64	62	2	96.88
da		2		3.23
nu		60		96.77
11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate	64	61	3	95.31
da		0		0.00
nu		61		100.00
12. Fiolele de medicamente s-au deschis în față dumneavoastră?	64	58	6	90.63
da		57		98.28
nu		1		1.72
13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor	64	57	7	89.06
da		56		98.25
nu		1		1.75

Întrebare	Total 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	64	62	2	96.88
da		0		0.00
nu		62		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?	64	62	2	96.88
da		0		0.00
nu		62		100.00
S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon	64	63	1	98.44
- o dată pe zi		5		7.94
- de 2 ori pe zi		9		14.29
- de 3 ori sau mai multe ori		47		74.60
- nu am observat		2		3.17
S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite				
- în cursul zilei	64	60	4	93.75
da		60		100.00
nu		0		0.00
- în cursul nopții	64	48	16	75.00
da		48		100.00
nu		0		0.00
- sâmbăta, duminica și sărbătorile legale	64	48	16	75.00
da		48		122.92
nu		0		0.00
S.10. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință	64	64	0	100.00
- totdeauna		59		92.19
- uneori		5		7.81
- niciodată		0		0.00
- nu am observat		0		0.00
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	64	64	0	100.00
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		6		9.38
5 foarte bună		57		89.06
9 nu am beneficiat/nu am observat		1		1.56
b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate	64	63	1	98.44
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		5		7.94
5 foarte bună		57		90.48
9 nu am beneficiat/nu am observat		1		1.59
c) îngrijirea acordată de medic	64	63	1	98.44
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		2		3.17
5 foarte bună		60		95.24
9 nu am beneficiat/nu am observat		1		1.59
d) îngrijirea acordată de asistenți	64	63	1	98.44
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		3		4.76
5 foarte bună		59		93.65
9 nu am beneficiat/nu am observat		1		1.59

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
e) îngrijirea acordată de infirmiere		62		96.88
1 total nesatisfăcătoare	64	0	2	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		5		8.06
5 foarte bună		56		90.32
9 nu am beneficiat/nu am observat		1		0.00
f) procedurile de fizioterapie primite dacă este cazul		3		4.69
1 total nesatisfăcătoare	64	0	61	1.90
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		2		66.67
5 foarte bună		1		33.33
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
g) calitatea meselor servite și distribuirea acestora		63		98.44
1 total nesatisfăcătoare	64	1	1	1.59
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		2		3.17
4 bună		11		17.46
5 foarte bună		48		76.19
9 nu am beneficiat/nu am observat		1		1.59
h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie		63		98.44
1 total nesatisfăcătoare	64	0	1	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		2		3.17
4 bună		9		14.29
5 foarte bună		52		82.54
i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon		62		96.88
1 total nesatisfăcătoare	64	0	2	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		2		3.23
4 bună		8		12.90
5 foarte bună		52		83.87
j) calitatea condițiilor de cazare-mediul ambiental		62		96.88
1 total nesatisfăcătoare	64	0	2	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		1.63
3 nesatisfăcătoare		2		3.23
4 bună		9		14.52
5 foarte bună		51		82.26
k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)		60		93.75
1 total nesatisfăcătoare	64	1	4	1.67
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		11		18.33
5 foarte bună		48		80.00
l) curățenia generală din spital		62		96.88
1 total nesatisfăcătoare	64	0	2	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		1.62
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		8		12.90
5 foarte bună		54		87.10

Întrebare	Total chestionare completeate, 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	64	60	4	93.75
1 foarte nemulțumit		0		0.00
2 parțial nemulțumit		0		0.00
3 nemulțumit		0		0.00
4 parțial mulțumit		5		8.33
5 foarte mulțumit		55		91.67
S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:				
- regulile interne de comportament în spital				
foarte bună	64	61	3	95.31
bună		54		88.52
proastă		7		11.48
		0		0.00
- tratamentul primit și starea dvs.de sănătate				
foarte bună	64	63	1	98.44
bună		56		88.89
proastă		7		11.11
	0	0.00		
- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical				
foarte bună	64	61	3	95.31
bună		56		91.80
proastă		5		8.20
	0	0.00		
S.14. Considerați că v-au fost respectate drepturile de pacient pe perioada cât ați fost internat				
da	64	64	0	100.00
nu		62		96.88
		2		3.13
S.15. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate, v-ați întoarce aici?				
sigur nu	64	64	0	100.00
mai degrabă nu		1		1.56
poate da,poate nu		0		0.00
mai degrabă da		2		3.13
sigur da		5		7.81
	56	87.50		
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 ?				
1 sigur nu	64	64	0	100.00
2 mai degrabă nu		0		0.79
3 poate da/ poate nu		0		0.00
4 mai degrabă da		2		3.13
5 sigur da		7		10.94
	55	85.94		
S.19. Date statistice				
Sexul				
- masculin	64	64	0	100.00
- feminin		23		35.94
		41		64.06
Vârsta				
- sub 20 ani	64	64	0	100.00
- 20-29 ani		1		1.56
- 30-39 ani		3		4.69
- 40-49 ani		10		15.63
- 50-59 ani		22		34.38
- 60-69 ani		18		28.13
- 70 ani și peste		5		7.81
	5	7.81		
Mediul de rezidență				
- urban	64	59	5	92.19
- rural		51		86.44
		8		13.56

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
Ultimă școală absolvită		59		92.19
- școală elementară	64	13	5	22.03
- școală medie		37		62.71
- școală superioară		9		15.25
Starea civilă		62		96.88
- căsătorit/ă	64	30	2	48.39
- necăsătorit/ă		18		29.03
- concubinaj		3		4.84
- văduv/ă		6		9.68
- divorțat/ă		5		8.06
S.20. Secția în care ați fost internat		61		95.31
- știe secția	64	48	3	78.69
- nu știe secția		13		21.31

COMPONENTA	TOTAL
Chestionare distribuite	351
Chestionare completate	64
Pacienti internati total spital	355
Pacienti externati total spital	382
Chestionare completate/distribuite	18.23%
Chestionare completate/pacienti internati	18.03%
Chestionare completate/pacienti externati	16.75%

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

Întocmit,
Ec. Cristina-Lucretia Serban