

Chestionar de satisfacție ale pacienților centralizat - pondere - luna IANUARIE 2024

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?	113	113	0	100.00
curațenie - 1,2,3		109		96.46
disciplină - 1,2,3		96		84.96
liniște - 1,2,3		99		87.61
S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?	113	130	-17	115.04
<i>m-a demoralizat</i>		15		11.54
da		4		26.67
nu		11		73.33
<i>nu a avut nici un efect</i>		15		11.54
da		8		53.33
nu		7		46.67
<i>mi-a ridicat moralul</i>		100		76.92
da		98		98.00
nu		2		2.00
S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:	113	107	6	94.69
a) personal sanitar		100		93.46
b) aparținători		5		4.67
c) ați mers singur		2		1.87
S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs. ca pacient?	113	105	8	92.92
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?	113	105	8	92.92
da		104		99.05
nu	1	0.95		
S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile, regulile și obligațiile dvs. ca pacient	113	59	54	52.21
- verbal de către medic sau asistent		58		98.31
- afiș sau broșură pe secție		1		1.69
- formular în foaia de observație		0		0.00
S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?	113	111	2	98.23
a) v-ați prezentat la camera de gardă		41		36.94
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		17		15.32
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		6		5.41
d) ați venit cu ambulanța		46		41.44
e) altă situație		1		3.15
S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?	113	97	16	85.84
a) prima internare		36		37.11
b) reinternare		61		62.89
S.7. În cadrul acestei internari, puteți spune că:	113	108	5	95.58
1. Ați fost primit cu amabilitate de la început		108		100.00
da		0		0.00
nu				
2. Ați făcut baie la internare		99	14	87.61
da		75		75.76
nu		24	24.24	
3. Ați fost schimbat în pijama		60	53	53.10
da		60		100.00
nu		0	0.00	

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	113	59	54	52.21
da		56		94.92
nu		3		5.08
5. Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier, brancardier) implicată în îngrijirea dvs.	113	61	52	53.98
da		59		96.72
nu		2		3.28
6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre:				
- boală (diagnostic)	113	105	8	92.92
da		105		100.00
nu		0		0.00
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse	113	105	8	92.92
da		105		100.00
nu		0		0.00
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora	113	61	52	53.98
da		60		98.94
nu		1		5.10
- care va fi evoluția bolii	113	102	11	90.27
da		101		99.02
nu		1		0.98
- riscul de cădere	113	57	56	50.44
da		55		96.49
nu		2		3.51
- regimul alimentar	113	43	70	38.05
da		42		97.67
nu		1		2.33
7. Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica	113	62	51	54.87
da		62		100.00
nu		0		0.00
8. În deplasarea prin spital pentru investigații, consult sau tratament ați fost însoțit de personal medical	113	102	11	90.27
da		93		91.18
nu		9		8.82
9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)	113	62	51	54.87
da		62		100.00
nu		0		0.00
10. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunii pentru care ați fost internat	113	105	8	92.92
da		9		8.57
nu		96		91.43
11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate	113	61	52	53.98
da		1		1.64
nu		60		98.36
12. Fiarele de medicamente s-au deschis în față dumneavoastră?	113	106	7	93.81
da		104		98.11
nu		2		1.89
13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor	113	60	53	53.10
da		57		95.00
nu		3		5.00
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	113	106	7	93.81
da		14		13.21
nu		92		86.79
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?	113	104	9	92.04
da		1		0.96
nu		103		99.04
S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon	113	63	50	55.75
- o dată pe zi		2		3.17
- de 2 ori pe zi		10		15.87
- de 3 ori sau mai multe ori		50		79.37
- nu am observat		1		1.59
S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite				
- în cursul zilei	113	63	50	55.75
da		63		100.00
nu		0		0.00
- în cursul nopții	113	61	52	53.98
da		60		98.36
nu		1		0.00
- sâmbăta, duminica și sărbătorile legale	113	59	54	52.21
da		59		108.47
nu		0		0.00
S.10. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință	113	64	49	56.64
- totdeauna		64		100.00
- uneori		0		0.00
- 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	113	108	5	95.58
1 total nesatisfăcătoare		1		0.93
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		9		8.33
5 foarte bună		98		90.74
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate	113	108	5	95.58
1 total nesatisfăcătoare		1		0.93
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		1		0.93
4 bună		8		7.41
5 foarte bună		98		90.74
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
c) îngrijirea acordată de medic	113	107	6	94.69
1 total nesatisfăcătoare		1		0.93
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		3		2.80
5 foarte bună		103		96.26
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
d) îngrijirea acordată de asistenți	113	107	6	94.69
1 total nesatisfăcătoare		1		0.93
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		4		3.74
5 foarte bună		102		95.33
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00

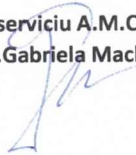
Întrebare	Total chestionare complete, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
e) îngrijirea acordată de infirmiere		107		94.69
1 total nesatisfăcătoare	113	1	6	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		10		9.35
5 foarte bună		96		89.72
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
f) procedurile de fizioterapie primite dacă este cazul		16		14.16
1 total nesatisfăcătoare	113	0	97	1.90
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		1		6.25
5 foarte bună		14		87.50
9 nu am beneficiat/nu am observat		1		6.25
g) calitatea meselor servite și distribuirea acestora		107		94.69
1 total nesatisfăcătoare	113	2	6	1.87
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		2		1.87
4 bună		23		21.50
5 foarte bună		80		74.77
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie		106		93.81
1 total nesatisfăcătoare	113	2	7	1.89
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		24		22.64
5 foarte bună		80		75.47
i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon		107		94.69
1 total nesatisfăcătoare	113	2	6	1.87
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		25		23.36
5 foarte bună		80		74.77
j) calitatea condițiilor de cazare-mediul ambiental		107		94.69
1 total nesatisfăcătoare	113	2	6	1.87
2 parțial nesatisfăcătoare		0		1.63
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		23		21.50
5 foarte bună		82		76.64
k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)		107		94.69
1 total nesatisfăcătoare	113	1	6	0.93
2 parțial nesatisfăcătoare		1		0.93
3 nesatisfăcătoare		6		5.61
4 bună		24		22.43
5 foarte bună		75		70.09
l) curățenia generală din spital		108		95.58
1 total nesatisfăcătoare	113	1	5	0.93
2 parțial nesatisfăcătoare		0		1.62
3 nesatisfăcătoare		1		0.93
4 bună		16		14.81
5 foarte bună		90		83.33

Întrebare	Total chestionare completate, 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	113	111	2	98.23
1 foarte nemulțumit		2		1.80
2 parțial nemulțumit		0		0.00
3 nemulțumit		0		0.00
4 parțial mulțumit		12		10.81
5 foarte mulțumit		97		87.39
S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:				
- regulile interne de comportament în spital	113	109	4	96.46
foarte bună		100		91.74
bună		9		8.26
proastă		0		0.00
- tratamentul primit și starea dvs.de sănătate	113	109	4	96.46
foarte bună		99		90.83
bună		9		8.26
proastă		1		0.92
- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical	113	108	5	95.58
foarte bună		101		93.52
bună		7		6.48
proastă		0		0.00
S.14. Considerați că v-au fost respectate drepturile de pacient pe perioada cât ați fost internat	113	62	51	54.87
da		62		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?	113	112	1	99.12
sigur nu		2		1.79
mai degrabă nu		1		0.89
poate da,poate nu		0		0.00
mai degrabă da		7		6.25
sigur da		102		91.07
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 ?	113	112	1	99.12
1 sigur nu		2		0.79
2 mai degrabă nu		1		0.89
3 poate da/ poate nu		0		0.00
4 mai degrabă da		9		8.04
5 sigur da		100		89.29
S.19. Date statistice				
Sexul	113	108	5	95.58
- masculin		52		48.15
- feminin		56		51.85
Vârsta	113	108	5	95.58
- sub 20 ani		0		0.00
- 20-29 ani		6		5.56
- 30-39 ani		13		12.04
- 40-49 ani		31		28.70
- 50-59 ani		24		22.22
- 60-69 ani		21		19.44
- 70 ani si peste		13		12.04
Mediul de rezidență	113	85	28	75.22
- urban		55		64.71
- rural		30		35.29

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
Ultimă școală absolvită		107		94.69
- școală elementară	113	46	6	42.99
- școală medie		48		44.86
- școală superioară		13		12.15
Starea civilă		106		93.81
- căsătorit/ă	113	56	7	52.83
- necăsătorit/ă		23		21.70
- concubinaj		8		7.55
- văduv/ă		9		8.49
- divorțat/ă		10		9.43
S.20. Secția în care ați fost internat		113		100.00
- știe secția	113	102	0	90.27
- nu știe secția		11		9.73

COMPONENTA	TOTAL
Chestionare distribuite	130
Chestionare completate	113
Pacienți externați	323
Chestionare completate/distribuite	86.92%
Chestionare completate/pacienți externați	34.98%

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



Întocmit,
Ec. Cristina-Lucretia Serban

