

3402 / 16.02.2023

Chestionar de satisfacție ale pacienților centralizat - pondere - luna ianuarie 2023

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?	103	103	0	100.00
curațenie - 1,2,3		94		91.26
disciplină - 1,2,3		83		80.58
liniște - 1,2,3		80		77.67
S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?	103	99	4	96.12
<i>m-a demoralizat</i>		4		4.04
da		3		75.00
nu		1		25.00
<i>nu a avut nici un efect</i>		9		9.09
da		6		66.67
nu		3		33.33
<i>mi-a ridicat moralul</i>		86		86.87
da		82		95.35
nu		4		4.65
S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:	103	101	2	98.06
a) personal sanitar		93		92.08
b) aparținători		6		5.94
c) ați mers singur		2		1.98
S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs. ca pacient?	103	99	4	96.12
da		98		98.99
nu		1		1.01
S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs. ca pacient?	103	98	5	95.15
da		96		97.96
nu		2		2.04
S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile, regulile și obligațiile dvs. ca pacient	103	100	3	97.09
- verbal de către medic sau asistent		96		96.00
- afiș sau broșură pe secție		3		3.00
- formular în foaia de observație		1		1.00
S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?	103	102	1	99.03
a) v-ați prezentat la camera de gardă		48		47.06
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		13		12.75
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		7		6.86
d) ați venit cu ambulanța		30		29.41
e) altă situație		4		3.15
S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?	103	84	19	81.55
a) prima internare		40		47.62
b) reinternare		44		52.38
S.7. În cadrul acestei internări, puteți spune că:				
1. Ați fost primit cu amabilitate de la început	103	103	0	100.00
da		103		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	103	99	4	96.12
da		87		87.88
nu		12		12.12
3. Ați fost schimbat în pijama	103	102	1	99.03
da		97		95.10
nu		5		4.90
4. Ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală din secție	103	99	4	96.12
da		97		97.98
nu		2		2.02
5. Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier, brancardier) implicată în îngrijirea dvs.	103	99	4	96.12
da		97		97.98
nu		2		2.02
6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre:				
- boală (diagnostic)	103	98	5	95.15
da		97		98.98
nu		1		1.02
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse	103	99	4	96.12
da		98		98.99
nu		1		1.01
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora	103	96	7	93.20
da		94		98.94
nu		2		5.10
- care va fi evoluția bolii	103	94	9	91.26
da		91		96.81
nu		3		3.19
- riscul de cădere	103	94	9	91.26
da		91		96.81
nu		3		3.19
- regimul alimentar	103	91	12	88.35
da		89		97.80
nu		2		2.20
7. Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica	103	101	2	98.06
da		100		99.01
nu		1		0.99
8. În deplasarea prin spital pentru investigații, consult sau tratament ați fost însoțit de personal medical	103	99	4	96.12
da		97		97.98
nu		2		2.02
9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)	103	101	2	98.06
da		98		97.03
nu		3		2.97

Intrebare	Total chestionare completate, din care:	cu raspunsuri	fara raspunsuri	% din chestionare cu raspunsuri
10. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunii pentru care ați fost internat	103	102	1	99.03
da		7		6.86
nu		95		93.14
11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate	103	97	6	94.17
da		7		7.22
nu		90		92.78
12. Fiolele de medicamente s-au deschis în fața dumneavoastră?	103	101	2	98.06
da		98		97.03
nu		3		2.97
13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor	103	98	5	95.15
da		91		92.86
nu		7		7.14
14. Pe parcursul spitalizării vi s-au solicitat bani sau atenții de către personalul medical pentru a primi îngrijirile de care ați avut nevoie	103	101	2	98.06
da		6		5.94
nu		95		94.06
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?	103	100	3	97.09
da		5		5.00
nu		95		95.00
S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon	103	102	1	99.03
- o dată pe zi		9		8.82
- de 2 ori pe zi		17		16.67
- de 3 ori sau mai multe ori		75		73.53
- nu am observat		1		0.98
S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite				
- în cursul zilei	103	102	1	99.03
da		102		100.00
nu		1		0.00
- în cursul nopții	103	88	15	85.44
da		87		98.86
nu		1		0.00
- sâmbăta, duminica și sărbătorile legale	103	87	16	84.47
da		87		114.94
nu		0		0.00
S.10. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință	103	103	0	100.00
- totdeauna		100		97.09
- uneori		3		2.91
- niciodată		0		0.00
- nu am observat		0		0.00

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu raspunsuri	fara raspunsuri	% din 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	103	101	2	98.06
1 total nesatisfăcătoare		5		4.95
2 parțial nesatisfăcătoare		1		0.99
3 nesatisfăcătoare		2		1.98
4 bună		4		3.96
5 foarte bună		87		86.14
9 nu am beneficiat/nu am observat		2		1.98
b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs.în unitate	103	99	4	96.12
1 total nesatisfăcătoare		4		4.04
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.01
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		8		8.08
5 foarte bună		83		83.84
9 nu am beneficiat/nu am observat		3		3.03
c) îngrijirea acordată de medic	103	100	3	97.09
1 total nesatisfăcătoare		4		4.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		6		6.00
5 foarte bună		85		85.00
9 nu am beneficiat/nu am observat		5		5.00
d) îngrijirea acordată de asistenți	103	101	2	98.06
1 total nesatisfăcătoare		6		5.94
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		1		0.99
4 bună		5		4.95
5 foarte bună		83		82.18
9 nu am beneficiat/nu am observat		6		5.94
e) îngrijirea acordată de infirmiere	103	99	4	96.12
1 total nesatisfăcătoare		5		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.01
3 nesatisfăcătoare		1		1.01
4 bună		4		4.04
5 foarte bună		84		84.85
9 nu am beneficiat/nu am observat		4		0.00
f) procedurile de fizioterapie primite dacă este cazul	103	45	58	43.69
1 total nesatisfăcătoare		2		1.90
2 parțial nesatisfăcătoare		1		2.22
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		1		2.22
5 foarte bună		35		77.78
9 nu am beneficiat/nu am observat		6		13.33
g) calitatea meselor servite și distribuirea acestora	103	100	3	97.09
1 total nesatisfăcătoare		6		6.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.00
3 nesatisfăcătoare		9		9.00
4 bună		24		24.00
5 foarte bună		58		58.00
9 nu am beneficiat/nu am observat		2		2.00

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu raspunsuri	fara raspunsuri	% din chestionare cu raspunsuri
h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie	103	100	3	97.09
1 total nesatisfăcătoare		6		6.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		5		5.00
4 bună		28		28.00
5 foarte bună		61		61.00
i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon	103	100	3	97.09
1 total nesatisfăcătoare		6		6.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		7		7.00
4 bună		23		23.00
5 foarte bună		64		64.00
j) calitatea condițiilor de cazare-mediul ambiental	103	97	6	94.17
1 total nesatisfăcătoare		5		5.15
2 parțial nesatisfăcătoare		0		1.63
3 nesatisfăcătoare		8		8.25
4 bună		25		25.77
5 foarte bună		59		60.82
k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)	103	100	3	97.09
1 total nesatisfăcătoare		7		7.00
2 parțial nesatisfăcătoare		3		3.00
3 nesatisfăcătoare		4		4.00
4 bună		35		35.00
5 foarte bună		51		51.00
l) curățenia generală din spital	103	100	3	97.09
1 total nesatisfăcătoare		7		7.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		1.62
3 nesatisfăcătoare		1		1.00
4 bună		12		12.00
5 foarte bună		80		80.00
S.12. Ținând cont de cele menționate mai sus, vă rugăm să spuneți cât de mulțumit ați fost de perioada petrecută în spital	103	102	1	99.03
1 foarte nemulțumit		2		1.96
2 parțial nemulțumit		0		0.00
3 nemulțumit		0		0.00
4 parțial mulțumit		15		14.71
5 foarte mulțumit		85		83.33
S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:				
- regulile interne de comportament în spital	103	100	3	97.09
foarte bună		76		76.00
bună		24		24.00
proastă		0		0.00
- tratamentul primit și starea dvs.de sănătate	103	99	4	96.12
foarte bună		77		77.78
bună		22		22.22
proastă		0		0.00
- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical	103	97	6	94.17
foarte bună		79		81.44
bună		17		17.53
proastă		1		1.03

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	103	100	3	97.09
da		98		98.00
nu		2		2.00
S.15. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate, v-ați întoarce aici?	103	102	1	99.03
sigur nu		0		0.00
mai degrabă nu		2		1.96
poate da,poate nu		5		4.90
mai degrabă da		16		15.69
sigur da		79		77.45
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 ?	103	102	1	99.03
1 sigur nu		1		0.79
2 mai degrabă nu		1		0.98
3 poate da/poate nu		4		3.92
4 mai degrabă da		17		16.67
5 sigur da		79		77.45
S.19. Date statistice				
Sexul	103	102	1	99.03
- masculin		51		50.00
- feminin		51		50.00
Vârsta	103	98	5	95.15
- sub 20 ani		1		1.02
- 20-29 ani		6		6.12
- 30-39 ani		15		15.31
- 40-49 ani		16		16.33
- 50-59 ani		22		22.45
- 60-69 ani		25		25.51
- 70 ani si peste		13		13.27
Mediul de rezidență	103	96	7	93.20
- urban		29		30.21
- rural		67		69.79
Ultimă școală absolvită	103	99	4	96.12
- școală elementară		40		40.40
- școală medie		47		47.47
- școală superioară		12		12.12
Starea civilă	103	99	4	96.12
- căsătorit/ă		41		41.41
- necăsătorit/ă		33		33.33
- concubinaj		4		4.04
- văduv/ă		10		10.10
- divorțat/ă		11		11.11
S.20. Secția în care ați fost internat	103	103	0	100.00
- știe secția		100		97.09
- nu știe secția		3		2.91

COMPONENTA	TOTAL
Chestionare distribuite	140
Chestionare completate	103
Pacienți externați	320
Chestionare completate/distribuite	73.57%
Chestionare completate/pacienți externați	32.19%

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

Întocmit,
As.pr.Laura Canja