

20205/25.09.2023

Chestionar de satisfacție ale pacienților centralizat - pondere - luna Iulie 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?	115	115	0	100.00
curațenie - 1,2,3		109		94.78
disciplină - 1,2,3		100		86.96
liniște - 1,2,3		93		80.87
S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?	115	105	10	91.30
<i>m-a demoralizat</i>		6		5.71
da		1		16.67
nu		5		83.33
<i>nu a avut nici un efect</i>		8		7.62
da		6		75.00
nu		2		25.00
<i>mi-a ridicat moralul</i>		91		86.67
da		87		95.60
nu		4		4.40
S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:	115	105	10	91.30
a) personal sanitar		101		96.19
b) aparținători		3		2.86
c) ați mers singur		1		0.95
S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs. ca pacient?	115	95	20	82.61
da		94		98.95
nu		1		1.05
S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs. ca pacient?	115	94	21	81.74
da		93		98.94
nu		1		1.06
S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile, regulile și obligațiile dvs. ca pacient	115	107	8	93.04
- verbal de către medic sau asistent		95		88.79
- afiș sau broșură pe secție		6		5.61
- formular în foaia de observație		5		4.67
S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?	115	109	6	94.78
a) v-ați prezentat la camera de gardă		44		40.37
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		21		19.27
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		8		7.34
d) ați venit cu ambulanța		32		29.36
e) altă situație		4		3.15
S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?	115	92		80.00
a) prima internare		40		43.48
b) reinternare		52		56.52
S.7. În cadrul acestei internări, puteți spune că:				
1. Ați fost primit cu amabilitate de la început	115	108	7	93.91
da		108		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	115	104	11	90.43
da		77		74.04
nu		27		25.96
3. Ați fost schimbat în pijama	115	105	10	91.30
da		104		99.05
nu		1		0.95
4. Ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală din secție	115	103	12	89.57
da		102		99.03
nu		1		0.97
5. Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier, brancardier) implicată în îngrijirea dvs.	115	104	11	90.43
da		101		97.12
nu		3		2.88
6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre:				
- boală (diagnostic)	115	105	10	91.30
da		104		99.05
nu		1		0.95
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse	115	94	21	81.74
da		88		93.62
nu		6		6.38
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora	115	97	18	84.35
da		93		98.94
nu		4		5.10
- care va fi evoluția bolii	115	99	16	86.09
da		94		94.95
nu		5		5.05
- riscul de cădere	115	98	17	85.22
da		92		93.88
nu		6		6.12
- regimul alimentar	115	95	20	82.61
da		88		92.63
nu		7		7.37
7. Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica	115	110	5	95.65
da		110		100.00
nu		0		0.00
8. În deplasarea prin spital pentru investigații, consult sau tratament ați fost însoțit de personal medical	115	107	8	93.04
da		107		100.00
nu		0		0.00
9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)	115	109	6	94.78
da		108		99.08
nu		1		0.92

Intrebare	Total chestionare completeate, 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	115	109	6	94.78
da		4		3.67
nu		105		96.33
11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate	115	106	9	92.17
da		5		4.72
nu		101		95.28
12. Fiolele de medicamente s-au deschis în fața dumneavoastră?	115	107	8	93.04
da		101		94.39
nu		6		5.61
13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor	115	101	14	87.83
da		94		93.07
nu		7		6.93
14. Pe parcursul spitalizării vi s-au solicitat bani sau atenții de către personalul medical pentru a primi îngrijirile de care ați avut nevoie	115	111	4	96.52
da		2		1.80
nu		109		98.20
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?	115	11	104	9.57
da		2		18.18
nu		109		990.91
S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon	115	110	5	95.65
-o dată pe zi		4		3.64
- de 2 ori pe zi		18		16.36
- de 3 ori sau mai multe ori		87		79.09
- nu am observat		1		0.91
S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite	115	113	2	98.26
- în cursul zilei				
da		113		100.00
nu		0		0.00
- în cursul nopții	115	100	15	86.96
da		100		100.00
nu		0		0.00
- sâmbăta, duminica și sărbătorile legale	115	100	15	86.96
da		100		109.00
nu		0		0.00
S.10. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință	115	112	3	97.39
- totdeauna		109		97.32
- uneori		3		2.68
- niciodată		0		0.00
- nu am observat		0		0.00

Întrebare	Total chestionare complete, 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	115	108	7	93.91
1 total nesatisfăcătoare		2		1.85
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		15		13.89
5 foarte bună		88		81.48
9 nu am beneficiat/nu am observat		3		2.78
b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate	115	110	5	95.65
1 total nesatisfăcătoare		3		2.73
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		15		13.64
5 foarte bună		90		81.82
9 nu am beneficiat/nu am observat		2		1.82
c) îngrijirea acordată de medic	115	106	9	92.17
1 total nesatisfăcătoare		3		2.83
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		10		9.43
5 foarte bună		91		85.85
9 nu am beneficiat/nu am observat		2		1.89
d) îngrijirea acordată de asistenți	115	109	6	94.78
1 total nesatisfăcătoare		4		3.67
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		7		6.42
5 foarte bună		96		88.07
9 nu am beneficiat/nu am observat		2		1.83
e) îngrijirea acordată de infirmiere	115	103	12	89.57
1 total nesatisfăcătoare		4		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		11		10.68
5 foarte bună		85		82.52
9 nu am beneficiat/nu am observat		3		0.00
f) procedurile de fizioterapie primite dacă este cazul	115	40	75	34.78
1 total nesatisfăcătoare		3		1.90
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		1		2.50
4 bună		5		12.50
5 foarte bună		23		57.50
9 nu am beneficiat/nu am observat		8		20.00
g) calitatea meselor servite și distribuirea acestora	115	110	5	95.65
1 total nesatisfăcătoare		5		4.55
2 parțial nesatisfăcătoare		1		0.91
3 nesatisfăcătoare		3		2.73
4 bună		38		34.55
5 foarte bună		61		55.45
9 nu am beneficiat/nu am observat		2		1.82

Întrebare	Total chestionare completeate, din care:	cu raspunsuri	fara raspunsuri	% din chestionare cu raspunsuri
h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie	115	105	10	91.30
1 total nesatisfăcătoare		2		1.90
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		5		4.76
4 bună		18		17.14
5 foarte bună		80		76.19
i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon	115	108	7	93.91
1 total nesatisfăcătoare		1		0.93
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		4		3.70
4 bună		22		20.37
5 foarte bună		80		74.07
j) calitatea condițiilor de cazare-mediul ambiantal	115	107	8	93.04
1 total nesatisfăcătoare		2		1.87
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.63
3 nesatisfăcătoare		3		2.80
4 bună		28		26.17
5 foarte bună		73		68.22
k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)	115	105	10	91.30
1 total nesatisfăcătoare		1		0.95
2 parțial nesatisfăcătoare		3		2.86
3 nesatisfăcătoare		3		2.86
4 bună		25		23.81
5 foarte bună		73		69.52
l) curățenia generală din spital	115	107	8	93.04
1 total nesatisfăcătoare		3		2.80
2 parțial nesatisfăcătoare		0		1.62
3 nesatisfăcătoare		3		2.80
4 bună		18		16.82
5 foarte bună		83		77.57
S.12. Ținând cont de cele menționate mai sus, vă rugăm să spuneți cât de mulțumit ați fost de perioada petrecută în	115	110	5	95.65
1 foarte nemulțumit		5		4.55
2 parțial nemulțumit		1		0.91
3 nemulțumit		0		0.00
4 parțial mulțumit		16		14.55
5 foarte mulțumit		88		80.00
S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:				
- regulile interne de comportament în spital	115	104	11	90.43
foarte bună		88		84.62
bună		16		15.38
proastă		0		0.00
- tratamentul primit și starea dvs.de sănătate	115	105	10	91.30
foarte bună		85		80.95
bună		20		19.05
proastă		0		0.00
- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical	115	104	11	90.43
foarte bună		89		85.58
bună		15		14.42
proastă		0		0.00

Întrebare	Total chestionare complete, 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	115	107	8	93.04
da		107		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?	115	106	9	92.17
sigur nu		1		0.94
mai degrabă nu		0		0.00
poate da, poate nu		3		2.83
mai degrabă da		7		6.60
sigur da		95		89.62
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 ?	115	106	9	92.17
1 sigur nu		1		0.79
2 mai degrabă nu		0		0.00
3 poate da/ poate nu		2		1.89
4 mai degrabă da		9		8.49
5 sigur da		94		88.68
S.19. Date statistice				
Sexul	115	104	11	90.43
- masculin		54		51.92
- feminin		50		48.08
Vârsta	115	103	12	89.57
- sub 20 ani		0		0.00
- 20-29 ani		5		4.85
- 30-39 ani		11		10.68
- 40-49 ani		21		20.39
- 50-59 ani		17		16.50
- 60-69 ani		24		23.30
- 70 ani și peste		25		24.27
Mediul de rezidență	115	103	12	89.57
- urban		83		80.58
- rural		20		19.42
Ultimă școală absolvită	115	98	17	85.22
- școală elementară		28		28.57
- școală medie		48		48.98
- școală superioară		22		22.45
Starea civilă	115	104	11	90.43
- căsătorit/ă		59		56.73
- necăsătorit/ă		21		20.19
- concubinaj		8		7.69
- văduv/ă		11		10.58
- divorțat/ă		5		4.81
S.20. Secția în care ați fost internat	115	115	0	100.00
- știe secția		104		90.43
- nu știe secția		11		9.57

COMPONENTA	TOTAL
Chestionare distribuite	183
Chestionare completate	115
Pacienți externai	364
Chestionare completate/distribuite	62.84%
Chestionare completate/pacienți externai	31.59%

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


DR. AURORA VASILACHE

Întocmit,
As.pr.Laura Canja

