

Chestionar de satisfacție ale pacienților centralizat - pondere - luna Iunie 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?	142	141	1	99.30
curațenie - 1,2,3		131		92.91
disciplină - 1,2,3		112		79.43
liniște - 1,2,3		105		74.47
S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?	142	136	6	95.77
<i>m-a demoralizat</i>		2		1.47
da		1		50.00
nu		1		50.00
<i>nu a avut nici un efect</i>		6		4.41
da		5		83.33
nu		1		16.67
<i>mi-a ridicat moralul</i>		128		94.12
da		125		97.66
nu		3		2.34
S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:	142	134	8	94.37
a) personal sanitar		130		97.01
b) aparținători		4		2.99
c) ați mers singur		0		0.00
S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs. ca pacient?	142	126	16	88.73
da		122		96.83
nu		4		3.17
S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs. ca pacient?	142	125	17	88.03
da		120		96.00
nu		5		4.00
S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile, regulile și obligațiile dvs. ca pacient	142	130	12	91.55
- verbal de către medic sau asistent		119		91.54
- afiș sau broșură pe secție		8		6.15
- formular în foaia de observație		3		2.31
S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?	142	137	5	96.48
a) v-ați prezentat la camera de gardă		27		19.71
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		34		24.82
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		11		8.03
d) ați venit cu ambulanța		56		40.88
e) altă situație		9		3.15
S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?	142	118		83.10
a) prima internare		44		37.29
b) reinternare		74		62.71
S.7. În cadrul acestei internări, puteți spune că:				
1. Ați fost primit cu amabilitate de la început	142	138	4	97.18
da		136		98.55
nu		2		1.45

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
2. Ați făcut baie la internare	142	129	13	90.85
da		98		75.97
nu		31		24.03
3. Ați fost schimbat în pijama	142	121	21	85.21
da		117		96.69
nu		4		3.31
4. Ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală din secție	142	123	19	86.62
da		119		96.75
nu		4		3.25
5. Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier, brancardier) implicată în îngrijirea dvs.	142	128	14	90.14
da		128		100.00
nu		0		0.00
6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre:				
- boală (diagnostic)	142	129	13	90.85
da		123		95.35
nu		6		4.65
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse	142	129	13	90.85
da		118		91.47
nu		11		8.53
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora	142	125	17	88.03
da		115		98.94
nu		10		5.10
- care va fi evoluția bolii	142	125	17	88.03
da		113		90.40
nu		12		9.60
- riscul de cădere	142	126	16	88.73
da		113		89.68
nu		13		10.32
- regimul alimentar	142	119	23	83.80
da		107		89.92
nu		12		10.08
7. Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica	142	129	13	90.85
da		125		96.90
nu		4		3.10
8. În deplasarea prin spital pentru investigații, consult sau tratament ați fost însoțit de personal medical	142	131	11	92.25
da		129		98.47
nu		2		1.53
9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)	142	135	7	95.07
da		132		97.78
nu		3		2.22

Intrebare	Total chestionare completeate, din care:	cu raspunsuri	fara raspunsuri	chestionare cu raspunsuri
10. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunii pentru care ați fost internat	142	131	11	92.25
da		6		4.58
nu		125		95.42
11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate	142	130	12	91.55
da		6		4.62
nu		124		95.38
12. Fiolele de medicamente s-au deschis în fața dumneavoastră?	142	128	14	90.14
da		71		55.47
nu		57		44.53
13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor	142	127	15	89.44
da		111		87.40
nu		16		12.60
14. Pe parcursul spitalizării vi s-au solicitat bani sau atenții de către personalul medical pentru a primi îngrijirile de care ați avut nevoie	142	132	10	92.96
da		3		2.27
nu		129		97.73
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?	142	133	9	93.66
da		3		2.26
nu		130		97.74
S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon	142	136	6	95.77
-o dată pe zi		12		8.82
- de 2 ori pe zi		34		25.00
- de 3 ori sau mai multe ori		85		62.50
- nu am observat		1		0.74
S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite	142	138	4	97.18
- în cursul zilei				
da		138		100.00
nu		0		0.00
- în cursul nopții	142	126	16	88.73
da		126		100.00
nu		0		0.00
- sâmbăta, duminica și sărbătorile legale	142	121	21	85.21
da		121		110.74
nu		0		0.00
S.10. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință	142	139	3	97.89
- totdeauna		134		96.40
- uneori		1		0.72
- niciodată		1		0.72
- nu am observat		3		2.16

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	142	137	5	96.48
1 total nesatisfăcătoare		4		2.92
2 parțial nesatisfăcătoare		2		1.46
3 nesatisfăcătoare		2		1.46
4 bună		17		12.41
5 foarte bună		108		78.83
9 nu am beneficiat/nu am observat		4		2.92
b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate	142	139	3	97.89
1 total nesatisfăcătoare		3		2.16
2 parțial nesatisfăcătoare		2		1.44
3 nesatisfăcătoare		1		0.72
4 bună		19		13.67
5 foarte bună		110		79.14
9 nu am beneficiat/nu am observat		4		2.88
c) îngrijirea acordată de medic	142	138	4	97.18
1 total nesatisfăcătoare		3		2.17
2 parțial nesatisfăcătoare		1		0.72
3 nesatisfăcătoare		1		0.72
4 bună		12		8.70
5 foarte bună		116		84.06
9 nu am beneficiat/nu am observat		5		3.62
d) îngrijirea acordată de asistenți	142	139	3	97.89
1 total nesatisfăcătoare		3		2.16
2 parțial nesatisfăcătoare		1		0.72
3 nesatisfăcătoare		1		0.72
4 bună		13		9.35
5 foarte bună		117		84.17
9 nu am beneficiat/nu am observat		4		2.88
e) îngrijirea acordată de infirmiere	142	133	9	93.66
1 total nesatisfăcătoare		3		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		0.75
3 nesatisfăcătoare		2		1.50
4 bună		14		10.53
5 foarte bună		109		81.95
9 nu am beneficiat/nu am observat		4		0.00
f) procedurile de fizioterapie primite dacă este cazul	142	94	48	66.20
1 total nesatisfăcătoare		2		1.90
2 parțial nesatisfăcătoare		3		3.19
3 nesatisfăcătoare		1		1.06
4 bună		19		20.21
5 foarte bună		55		58.51
9 nu am beneficiat/nu am observat		14		14.89
g) calitatea meselor servite și distribuirea acestora	142	133	9	93.66
1 total nesatisfăcătoare		4		3.01
2 parțial nesatisfăcătoare		3		2.26
3 nesatisfăcătoare		5		3.76
4 bună		41		30.83
5 foarte bună		78		58.65
9 nu am beneficiat/nu am observat		2		1.50

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu raspunsuri	fara raspunsuri	% din chestionare cu raspunsuri
h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie	142	134	8	94.37
1 total nesatisfăcătoare		5		3.73
2 parțial nesatisfăcătoare		2		1.49
3 nesatisfăcătoare		2		1.49
4 bună		43		32.09
5 foarte bună		82		61.19
i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon	142	136	6	95.77
1 total nesatisfăcătoare		5		3.68
2 parțial nesatisfăcătoare		1		0.74
3 nesatisfăcătoare		3		2.21
4 bună		43		31.62
5 foarte bună		84		61.76
j) calitatea condițiilor de cazare-mediul ambiantal	142	133	9	93.66
1 total nesatisfăcătoare		4		3.01
2 parțial nesatisfăcătoare		2		1.63
3 nesatisfăcătoare		5		3.76
4 bună		29		21.80
5 foarte bună		93		69.92
k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)	142	135	7	95.07
1 total nesatisfăcătoare		7		5.19
2 parțial nesatisfăcătoare		3		2.22
3 nesatisfăcătoare		11		8.15
4 bună		34		25.19
5 foarte bună		80		59.26
l) curățenia generală din spital	142	136	6	95.77
1 total nesatisfăcătoare		4		2.94
2 parțial nesatisfăcătoare		2		1.62
3 nesatisfăcătoare		3		2.21
4 bună		24		17.65
5 foarte bună		103		75.74
S.12. Ținând cont de cele menționate mai sus, vă rugăm să spuneți cât de mulțumit ați fost de perioada petrecută în spital	142	137	5	96.48
1 foarte nemulțumit		3		2.19
2 parțial nemulțumit		0		0.00
3 nemulțumit		1		0.73
4 parțial mulțumit		33		24.09
5 foarte mulțumit		100		72.99
S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:				
- regulile interne de comportament în spital	142	137	5	96.48
foarte bună		90		65.69
bună		47		34.31
proastă		0		0.00
- tratamentul primit și starea dvs.de sănătate	142	133	9	93.66
foarte bună		85		63.91
bună		48		36.09
proastă		0		0.00
- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical	142	132	10	92.96
foarte bună		86		65.15
bună		46		34.85
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	142	132	10	92.96
da		132		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?	142	138	4	97.18
sigur nu		0		0.00
mai degrabă nu		1		0.72
poate da,poate nu		8		5.80
mai degrabă da		22		15.94
sigur da		107		77.54
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 ?	142	136	6	95.77
1 sigur nu		0		0.79
2 mai degrabă nu		1		0.74
3 poate da/poate nu		9		6.62
4 mai degrabă da		16		11.76
5 sigur da		110		80.88
S.19. Date statistice				
Sexul	142	138	4	97.18
- masculin		64		46.38
- feminin		74		53.62
Vârsta	142	125	17	88.03
- sub 20 ani		1		0.80
- 20-29 ani		9		7.20
- 30-39 ani		16		12.80
- 40-49 ani		26		20.80
- 50-59 ani		30		24.00
- 60-69 ani		23		18.40
- 70 ani și peste		20		16.00
Mediul de rezidență	142	125	17	88.03
- urban		101		80.80
- rural		24		19.20
Ultimă școală absolvită	142	123	19	86.62
- școală elementară		43		34.96
- școală medie		57		46.34
- școală superioară		24		19.51
Starea civilă	142	132	10	92.96
- căsătorit/ă		71		53.79
- necăsătorit/ă		32		24.24
- concubinaj		7		5.30
- văduv/ă		16		12.12
- divorțat/ă		6		4.55
S.20. Secția în care ați fost internat	142	142	0	100.00
- știe secția		125		88.03
- nu știe secția		17		11.97

COMPONENTA	TOTAL
Chestionare distribuite	175
Chestionare completate	142
Pacienți externăți	380
Chestionare completate/distribuite	81.14%
Chestionare completate/pacienți externăți	37.37%

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

Întocmit,
As.pr. Laura Canja