

16270 / 25.04.2022

Chestionar de satisfacție ale pacienților centralizat - pondere - luna Iunie 2022

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?	65	65	0	100.00
curațenie - 1,2,3		60		92.31
disciplină - 1,2,3		46		70.77
liniște - 1,2,3		40		61.54
S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?	65	65	0	100.00
<i>m-a demoralizat</i>		3		4.62
da		3		100.00
nu		0		0.00
<i>nu a avut nici un efect</i>		2		3.08
da		2		100.00
nu		0		0.00
<i>mi-a ridicat moralul</i>		60		92.31
da		60		100.00
nu		0		0.00
S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:	65	63	2	96.92
a) personal sanitar		62		98.41
b) aparținători		0		0.00
c) ați mers singur		1		1.59
S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs. ca pacient?	65	63	2	96.92
da		62		98.41
nu		1		1.59
S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs. ca pacient?	65	63	2	96.92
da		62		98.41
nu		1		1.59
S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile, regulile și obligațiile dvs. ca pacient	65	61	4	93.85
- verbal de către medic sau asistent		58		95.08
- afiș sau broșură pe secție		2		3.28
- formular în foaia de observație		3		4.92
S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?	65	63	2	96.92
a) v-ați prezentat la camera de gardă		26		41.27
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		6		9.52
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		4		6.35
d) ați venit cu ambulanța		27		42.86
e) altă situație		0		3.15
S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?	65	52	13	80.00
a) prima internare		17		32.69
b) reinternare		35		67.31
S.7. În cadrul acestei internări, puteți spune că:				
1. Ați fost primit cu amabilitate de la început	65	60	5	92.31
da		57		95.00
nu		3		5.00

Întrebare	Total chestionare completeate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
2. Ați făcut baie la internare	65	63	2	96.92
da		53		84.13
nu		10		15.87
3. Ați fost schimbat în pijama	65	61	4	93.85
da		61		100.00
nu		0		0.00
4. Ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală din secție	65	61	4	93.85
da		59		96.72
nu		2		3.28
5. Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier, brancardier) implicată în îngrijirea dvs.	65	58	7	89.23
da		56		96.55
nu		2		3.45
6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre:				
- boală (diagnostic)	65	58	7	89.23
da		56		96.55
nu		2		3.45
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse	65	57	8	87.69
da		55		96.49
nu		2		3.51
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora	65	54	11	83.08
da		52		98.94
nu		2		5.10
- care va fi evoluția bolii	65	58	7	89.23
da		55		94.83
nu		3		5.17
- riscul de cădere	65	58	7	89.23
da		56		96.55
nu		2		3.45
- regimul alimentar	65	57	8	87.69
da		55		96.49
nu		2		3.51
7. Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica	65	60	5	92.31
da		58		96.67
nu		2		3.33
8. În deplasarea prin spital pentru investigații, consult sau tratament ați fost însoțit de personal medical	65	57	8	87.69
da		57		100.00
nu		0		0.00
9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)	65	59	6	90.77
da		58		98.31
nu		1		1.69

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	65	60	5	92.31
da		2		3.33
nu		58		96.67
11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate	65	58	7	89.23
da		0		0.00
nu		58		100.00
12. Fiolele de medicamente s-au deschis în fața dumneavoastră?	65	59	6	90.77
da		58		98.31
nu		1		1.69
13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor	65	55	10	84.62
da		52		94.55
nu		3		5.45
14. Pe parcursul spitalizării vi s-au solicitat bani sau atenții de către personalul medical pentru a primi îngrijirile de care ați avut nevoie	65	60	5	92.31
da		2		3.33
nu		58		96.67
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?	65	62	3	95.38
da		2		3.23
nu		60		96.77
S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon	65	63	2	96.92
- o dată pe zi		4		6.35
- de 2 ori pe zi		10		15.87
- 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	65	62	3	95.38
da		61		98.39
nu		1		0.00
- în cursul nopții	65	60	5	92.31
da		60		100.00
nu		0		0.00
- sâmbăta, duminica și sărbătorile legale	65	61	4	93.85
da		60		96.72
nu		1		0.00
S.10. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință	65	63	2	96.92
- totdeauna		59		93.65
- uneori		2		3.17
- niciodată		1		1.59
- nu am observat		1		1.59

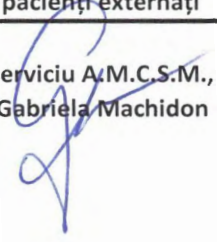
Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu raspunsuri	fara raspunsuri	% din chestionare cu raspunsuri
S.11. Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs.				
a) atitudinea personalului la primire	65	61	4	93.85
1 total nesatisfăcătoare		3		4.92
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.64
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		3		4.92
5 foarte bună		31		50.82
9 nu am beneficiat/nu am observat		3		4.92
b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate	65	60	5	92.31
1 total nesatisfăcătoare		1		1.67
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.67
3 nesatisfăcătoare		1		1.67
4 bună		7		11.67
5 foarte bună		47		78.33
9 nu am beneficiat/nu am observat		3		5.00
c) îngrijirea acordată de medic	65	61	4	93.85
1 total nesatisfăcătoare		1		1.64
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		1		1.64
4 bună		2		3.28
5 foarte bună		52		85.25
9 nu am beneficiat/nu am observat		5		8.20
d) îngrijirea acordată de asistenți	65	59	6	90.77
1 total nesatisfăcătoare		1		1.69
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		1		1.69
4 bună		1		1.69
5 foarte bună		52		88.14
9 nu am beneficiat/nu am observat		4		6.78
e) îngrijirea acordată de infirmiere	65	59	6	90.77
1 total nesatisfăcătoare		1		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.69
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		1		1.69
5 foarte bună		53		89.83
9 nu am beneficiat/nu am observat		3		0.00
f) procedurile de fizioterapie primite dacă este cazul	65	17	48	26.15
1 total nesatisfăcătoare		2		1.90
2 parțial nesatisfăcătoare		1		5.88
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		0		0.00
5 foarte bună		10		58.82
9 nu am beneficiat/nu am observat		4		23.53
g) calitatea meselor servite și distribuirea acestora	65	58	7	89.23
1 total nesatisfăcătoare		2		3.45
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.72
3 nesatisfăcătoare		1		1.72
4 bună		11		18.97
5 foarte bună		42		72.41
9 nu am beneficiat/nu am observat		1		1.72

Întrebare	Total chestionare complete, din care:	cu raspunsuri	fara raspunsuri	% din chestionare cu raspunsuri
h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie	65	57	8	87.69
1 total nesatisfăcătoare		1		1.75
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		1		1.75
4 bună		10		17.54
5 foarte bună		45		78.95
i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon	65	55	10	84.62
1 total nesatisfăcătoare		2		3.64
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		1		1.82
4 bună		9		16.36
5 foarte bună		43		78.18
j) calitatea condițiilor de cazare-mediul ambiental	65	57	8	87.69
1 total nesatisfăcătoare		2		3.51
2 parțial nesatisfăcătoare		0		1.63
3 nesatisfăcătoare		1		1.75
4 bună		8		14.04
5 foarte bună		46		80.70
k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)	65	58	7	89.23
1 total nesatisfăcătoare		2		3.45
2 parțial nesatisfăcătoare		2		3.45
3 nesatisfăcătoare		7		12.07
4 bună		4		6.90
5 foarte bună		43		74.14
l) curățenia generală din spital	65	57	8	87.69
1 total nesatisfăcătoare		1		1.75
2 parțial nesatisfăcătoare		0		1.62
3 nesatisfăcătoare		1		1.75
4 bună		5		8.77
5 foarte bună		50		87.72
S.12. Ținând cont de cele menționate mai sus, vă rugăm să spuneți cât de mulțumit ați fost de perioada petrecută în spital	65	62	3	95.38
1 foarte nemulțumit		3		4.84
2 parțial nemulțumit		0		0.00
3 nemulțumit		1		1.61
4 parțial mulțumit		5		8.06
5 foarte mulțumit		53		85.48
S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:				
- regulile interne de comportament în spital	65	62	3	95.38
foarte bună		56		90.32
bună		6		9.68
proastă		0		0.00
- tratamentul primit și starea dvs.de sănătate	65	61	4	93.85
foarte bună		54		88.52
bună		6		9.84
proastă		1		1.64
- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical	65	62	3	95.38
foarte bună		59		95.16
bună		2		3.23
proastă		1		1.61

Întrebare	Total chestionare completeate, 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	65	54	11	83.08
da		53		98.15
nu		1		1.85
S.15. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate, v-ați întoarce aici?	65	62	3	95.38
sigur nu		1		1.61
mai degrabă nu		0		0.00
poate da, poate nu		2		3.23
mai degrabă da		6		9.68
sigur da		53		85.48
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 ?	65	61	4	93.85
1 sigur nu		1		0.79
2 mai degrabă nu		0		0.00
3 poate da/ poate nu		3		4.92
4 mai degrabă da		4		6.56
5 sigur da		53		86.89
S.19. Date statistice				
Sexul	65	62	3	95.38
- masculin		32		51.61
- feminin		30		48.39
Vârsta	65	60	5	92.31
- sub 20 ani		2		3.33
- 20-29 ani		6		10.00
- 30-39 ani		9		15.00
- 40-49 ani		18		30.00
- 50-59 ani		10		16.67
- 60-69 ani		9		15.00
- 70 ani și peste		6		10.00
Mediul de rezidență	65	58	7	89.23
- urban		36		62.07
- rural		22		37.93
Ultimă școală absolvită	65	58	7	89.23
- școală elementară		20		34.48
- școală medie		30		51.72
- școală superioară		8		13.79
Starea civilă	65	61	4	93.85
- căsătorit/ă		32		52.46
- necăsătorit/ă		18		29.51
- concubinaj		5		8.20
- văduv/ă		1		1.64
- divorțat/ă		5		8.20
S.20. Secția în care ați fost internat	65	65	0	100.00
- știe secția		62		95.38
- nu știe secția		3		4.62

COMPONENTA	TOTAL
Chestionare distribuite	97
Chestionare completate	65
Pacienți externați	267
Chestionare completate/distribuite	67.01%
Chestionare completate/pacienți externați	24.34%

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



Întocmit,
As.pr. Laura Canja

