

13.400 / 29.06.2023

Chestionar de satisfacție ale pacienților centralizat - pondere - luna Mai 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?	116	113	3	97.41
curațenie - 1,2,3		109		96.46
disciplină - 1,2,3		85		75.22
liniște - 1,2,3		72		63.72
S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?	116	113	3	97.41
<i>m-a demoralizat</i>		11		9.73
da		5		45.45
nu		6		54.55
<i>nu a avut nici un efect</i>		10		8.85
da		8		80.00
nu		2		20.00
<i>mi-a ridicat moralul</i>		92		81.42
da		89		96.74
nu		3		3.26
S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:	116	109	7	93.97
a) personal sanitar		106		97.25
b) aparținători		2		1.83
c) ați mers singur		1		0.92
S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs. ca pacient?	116	109	7	93.97
da		102		93.58
nu		7		6.42
S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs. ca pacient?	116	109	7	93.97
da		103		94.50
nu		6		5.50
S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile, regulile și obligațiile dvs. ca pacient	116	108	8	93.10
- verbal de către medic sau asistent		97		89.81
- afiș sau broșură pe secție		7		6.48
- formular în foaia de observație		4		3.70
S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?	116	109	7	93.97
a) v-ați prezentat la camera de gardă		29		26.61
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		32		29.36
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		4		3.67
d) ați venit cu ambulanța		41		37.61
e) altă situație		3		3.15
S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?	116	93		80.17
a) prima internare		37		39.78
b) reinternare		56		60.22
S.7. În cadrul acestei internări, puteți spune că:				
1. Ați fost primit cu amabilitate de la început	116	115	1	99.14
da		115		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	116	106	10	91.38
da		76		71.70
nu		30		28.30
3. Ați fost schimbat în pijama	116	110	6	94.83
da		101		91.82
nu		9		8.18
4. Ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală din secție	116	110	6	94.83
da		105		95.45
nu		5		4.55
5. Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier, brancardier) implicată în îngrijirea dvs.	116	107	9	92.24
da		101		94.39
nu		6		5.61
6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre:				
- boală (diagnostic)	116	108	8	93.10
da		102		94.44
nu		1		0.93
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse	116	106	10	91.38
da		101		95.28
nu		5		4.72
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora	116	102	14	87.93
da		97		98.94
nu		5		5.10
- care va fi evoluția bolii	116	103	13	88.79
da		93		90.29
nu		10		9.71
- riscul de cădere	116	98	18	84.48
da		95		96.94
nu		3		3.06
- regimul alimentar	116	99	17	85.34
da		91		91.92
nu		8		8.08
7. Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica	116	101	15	87.07
da		100		99.01
nu		1		0.99
8. În deplasarea prin spital pentru investigații, consult sau tratament ați fost însoțit de personal medical	116	90	26	77.59
da		87		96.67
nu		3		3.33
9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)	116	112	4	96.55
da		110		98.21
nu		2		1.79

Intrebare	Total chestionare completate, 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	116	111	5	95.69
da		7		6.31
nu		104		93.69
11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate	116	110	6	94.83
da		1		0.91
nu		109		99.09
12. Fiolele de medicamente s-au deschis în fața dumneavoastră?	116	106	10	91.38
da		97		91.51
nu		6		5.66
13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor	116	108	8	93.10
da		95		87.96
nu		13		12.04
14. Pe parcursul spitalizării vi s-au solicitat bani sau atenții de către personalul medical pentru a primi îngrijirile de care ați avut nevoie	116	112	4	96.55
da		6		5.36
nu		106		94.64
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?	116	111	5	95.69
da		5		4.50
nu		106		95.50
S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon	116	113	3	97.41
- o dată pe zi		15		13.27
- de 2 ori pe zi		26		23.01
- de 3 ori sau mai multe ori		71		62.83
- nu am observat		1		0.88
S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite				
- în cursul zilei	116	111	5	95.69
da		110		99.10
nu		1		0.00
- în cursul nopții	116	106	10	91.38
da		105		99.06
nu		1		0.00
- sâmbăta, duminica și sărbătorile legale	116	100	16	86.21
da		99		109.00
nu		1		0.00
S.10. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință	116	113	3	97.41
- totdeauna		109		96.46
- uneori		4		3.54
- niciodată		0		0.00
- nu am observat		0		0.00

Întrebare	chestionare completate, din care:	cu raspunsuri	fara raspunsuri	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	116	112	4	96.55
1 total nesatisfăcătoare		2		1.79
2 parțial nesatisfăcătoare		1		0.89
3 nesatisfăcătoare		1		0.89
4 bună		17		15.18
5 foarte bună		88		78.57
9 nu am beneficiat/nu am observat		3		2.68
b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate	116	112	4	96.55
1 total nesatisfăcătoare		2		1.79
2 parțial nesatisfăcătoare		1		0.89
3 nesatisfăcătoare		1		0.89
4 bună		17		15.18
5 foarte bună		88		78.57
9 nu am beneficiat/nu am observat		3		2.68
c) îngrijirea acordată de medic	116	113	3	97.41
1 total nesatisfăcătoare		2		1.77
2 parțial nesatisfăcătoare		1		0.88
3 nesatisfăcătoare		1		0.88
4 bună		17		15.04
5 foarte bună		89		78.76
9 nu am beneficiat/nu am observat		3		2.65
d) îngrijirea acordată de asistenți	116	112	4	96.55
1 total nesatisfăcătoare		2		1.79
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		1		0.89
4 bună		10		8.93
5 foarte bună		95		84.82
9 nu am beneficiat/nu am observat		4		3.57
e) îngrijirea acordată de infirmiere	116	111	5	95.69
1 total nesatisfăcătoare		2		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		0.90
3 nesatisfăcătoare		1		0.90
4 bună		14		12.61
5 foarte bună		91		81.98
9 nu am beneficiat/nu am observat		2		0.00
f) procedurile de fizioterapie primite dacă este cazul	116	60	56	51.72
1 total nesatisfăcătoare		1		1.90
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		1		1.67
4 bună		9		15.00
5 foarte bună		38		63.33
9 nu am beneficiat/nu am observat		11		18.33
g) calitatea meselor servite și distribuirea acestora	116	111	5	95.69
1 total nesatisfăcătoare		3		2.70
2 parțial nesatisfăcătoare		5		4.50
3 nesatisfăcătoare		8		7.21
4 bună		33		29.73
5 foarte bună		59		53.15
9 nu am beneficiat/nu am observat		3		2.70

Întrebare	Total chestionare completeate, din care:	cu raspunsuri	fara raspunsuri	% din chestionare cu raspunsuri
h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie	116	106	10	91.38
1 total nesatisfăcătoare		2		1.89
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		2		1.89
4 bună		24		22.64
5 foarte bună		78		73.58
i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon	116	106	10	91.38
1 total nesatisfăcătoare		1		0.94
2 parțial nesatisfăcătoare		2		1.89
3 nesatisfăcătoare		2		1.89
4 bună		25		23.58
5 foarte bună		76		71.70
j) calitatea condițiilor de cazare-mediul ambiental	116	107	9	92.24
1 total nesatisfăcătoare		2		1.87
2 parțial nesatisfăcătoare		0		1.63
3 nesatisfăcătoare		3		2.80
4 bună		25		23.36
5 foarte bună		75		70.09
k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)	116	105	11	90.52
1 total nesatisfăcătoare		6		5.71
2 parțial nesatisfăcătoare		3		2.86
3 nesatisfăcătoare		8		7.62
4 bună		26		24.76
5 foarte bună		62		59.05
l) curățenia generală din spital	116	110	6	94.83
1 total nesatisfăcătoare		2		1.82
2 parțial nesatisfăcătoare		2		1.62
3 nesatisfăcătoare		2		1.82
4 bună		24		21.82
5 foarte bună		80		72.73
S.12. Ținând cont de cele menționate mai sus, vă rugăm să spuneți cât de mulțumit ați fost de perioada petrecută în spital	116	110	6	94.83
1 foarte nemulțumit		2		1.82
2 parțial nemulțumit		2		1.82
3 nemulțumit		0		0.00
4 parțial mulțumit		44		40.00
5 foarte mulțumit		62		56.36
S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:				
- regulile interne de comportament în spital	116	103	13	88.79
foarte bună		75		72.82
bună		25		24.27
proastă		3		2.91
- tratamentul primit și starea dvs.de sănătate	116	102	14	87.93
foarte bună		74		72.55
bună		27		26.47
proastă		1		0.98
- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical	116	100	16	86.21
foarte bună		79		79.00
bună		21		21.00
proastă		0		0.00

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	116	112	4	96.55
da		108		96.43
nu		4		3.57
S.15. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate, v-ați întoarce aici?	116	111	5	95.69
sigur nu		2		1.80
mai degrabă nu		3		2.70
poate da,poate nu		7		6.31
mai degrabă da		11		9.91
sigur da		88		79.28
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 ?	116	111	5	95.69
1 sigur nu		1		0.79
2 mai degrabă nu		0		0.00
3 poate da/poate nu		12		10.81
4 mai degrabă da		17		15.32
5 sigur da		81		72.97
S.19. Date statistice				
Sexul	116	113	3	97.41
- masculin		50		44.25
- feminin		63		55.75
Vârsta	116	101	15	87.07
- sub 20 ani		0		0.00
- 20-29 ani		8		7.92
- 30-39 ani		17		16.83
- 40-49 ani		25		24.75
- 50-59 ani		22		21.78
- 60-69 ani		13		12.87
- 70 ani si peste		16		15.84
Mediul de rezidență	116	100	16	86.21
- urban		73		73.00
- rural		27		27.00
Ultimă școală absolvită	116	107	9	92.24
- școală elementară		27		25.23
- școală medie		56		52.34
- școală superioară		24		22.43
Starea civilă	116	111	5	95.69
- căsătorit/ă		59		53.15
- necăsătorit/ă		21		18.92
- concubinaj		6		5.41
- văduv/ă		17		15.32
- divorțat/ă		8		7.21
S.20. Secția în care ați fost internat	116	116	0	100.00
- știe secția		108		93.10
- nu știe secția		8		6.90

COMPONENTA	TOTAL
Chestionare distribuite	175
Chestionare completate	116
Pacienți externați	388
Chestionare completate/distribuite	66.29%
Chestionare completate/pacienți externați	29.90%

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



Întocmit,
As.pr.Laura Canja

