

14241/28.06.2022

Chestionar de satisfacție ale pacienților centralizat - pondere - luna Mai 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?	79	76	3	96.20
curațenie - 1,2,3		76		100.00
disciplină - 1,2,3		54		71.05
liniște - 1,2,3		38		50.00
S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?	79	79	0	100.00
m-a demoralizat		1		1.27
da		0		0.00
nu		1		100.00
nu a avut nici un efect		9		11.39
da		6		66.67
nu		3		33.33
mi-a ridicat moralul		69		87.34
da		69		100.00
nu		0		0.00
S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:	79	79	0	100.00
a) personal sanitar		79		100.00
b) aparținători		0		0.00
c) ați mers singur		0		0.00
S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs. ca pacient?	79	79	0	100.00
da		79		100.00
nu		0		0.00
S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs. ca pacient?	79	79	0	100.00
da		78		98.73
nu		1		1.27
S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile, regulile și obligațiile dvs. ca pacient	79	78	1	98.73
- verbal de către medic sau asistent		78		100.00
- afiș sau broșură pe secție		0		0.00
- formular în foaia de observație		0		0.00
S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?	79	78	1	98.73
a) v-ați prezentat la camera de gardă		29		37.18
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		9		11.54
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		5		6.41
d) ați venit cu ambulanța		20		25.64
e) altă situație		15		3.15
S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?	79	69	10	87.34
a) prima internare		16		23.19
b) reinternare		53		76.81
S.7. În cadrul acestei internări, puteți spune că:				
1. Ați fost primit cu amabilitate de la început	79	69	10	87.34
da		16		23.19
nu		53		76.81

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
2. Ați făcut baie la internare	79	79	0	100.00
da		79		100.00
nu		0		0.00
3. Ați fost schimbat în pijama	79	79	0	100.00
da		71		89.87
nu		8		10.13
4. Ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală din secție	79	78	1	98.73
da		78		100.00
nu		0		0.00
5. Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier, brancardier) implicată în îngrijirea dvs.	79	79	0	100.00
da		77		97.47
nu		2		2.53
6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre:				
- boală (diagnostic)	79	79	0	100.00
da		77		97.47
nu		2		2.53
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse	79	74	5	93.67
da		72		97.30
nu		2		2.70
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora	79	72	7	91.14
da		70		98.94
nu		2		5.10
- care va fi evoluția bolii	79	72	7	91.14
da		71		98.61
nu		1		1.39
- riscul de cădere	79	72	7	91.14
da		71		98.61
nu		1		1.39
- regimul alimentar	79	72	7	91.14
da		70		97.22
nu		2		2.78
7. Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica	79	78	1	98.73
da		77		98.72
nu		1		1.28
8. În deplasarea prin spital pentru investigații, consult sau tratament ați fost însoțit de personal medical	79	77	2	97.47
da		76		98.70
nu		1		1.30
9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)	79	79	0	100.00
da		78		98.73
nu		1		1.27

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	79	79	0	100.00
da		1		1.27
nu		78		98.73
11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate	79	78	1	98.73
da		1		1.28
nu		77		98.72
12. Fiolele de medicamente s-au deschis în fața dumneavoastră?	79	78	1	98.73
da		74		94.87
nu		4		5.13
13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor	79	76	3	96.20
da		73		96.05
nu		3		3.95
14. Pe parcursul spitalizării vi s-au solicitat bani sau atenții de către personalul medical pentru a primi îngrijirile de care ați avut nevoie	79	79	0	100.00
da		0		0.00
nu		79		100.00
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?	79	79	0	100.00
da		0		0.00
nu		79		100.00
S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon	79	78	1	98.73
- o dată pe zi		4		5.13
- de 2 ori pe zi		3		3.85
- de 3 ori sau mai multe ori		65		83.33
- nu am observat		6		7.69
S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite				
- în cursul zilei	79	75	4	94.94
da		75		100.00
nu		0		0.00
- în cursul nopții	79	67	12	84.81
da		67		100.00
nu		0		0.00
- sâmbăta, duminica și sărbătorile legale	79	67	12	84.81
da		67		117.91
nu		0		0.00
S.10. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință	79	79	0	100.00
- totdeauna		79		100.00
- uneori		0		0.00
- 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	79	79	0	100.00
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		14		17.72
5 foarte bună		63		79.75
9 nu am beneficiat/nu am observat		3		3.80
b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs.în unitate	79	77	2	97.47
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		13		16.88
5 foarte bună		61		79.22
9 nu am beneficiat/nu am observat		3		3.90
c) îngrijirea acordată de medic	79	77	2	97.47
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		12		15.58
5 foarte bună		63		81.82
9 nu am beneficiat/nu am observat		3		3.90
d) îngrijirea acordată de asistenți	79	76	3	96.20
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		8		10.53
5 foarte bună		66		86.84
9 nu am beneficiat/nu am observat		2		2.63
e) îngrijirea acordată de infirmiere	79	77	2	97.47
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		13		16.88
5 foarte bună		62		80.52
9 nu am beneficiat/nu am observat		2		0.00
f) procedurile de fizioterapie primite dacă este cazul	79	38	41	48.10
1 total nesatisfăcătoare		0		1.90
2 parțial nesatisfăcătoare		1		2.63
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		4		10.53
5 foarte bună		28		73.68
9 nu am beneficiat/nu am observat		5		13.16
g) calitatea meselor servite și distribuirea acestora	79	73	6	92.41
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		3		4.11
3 nesatisfăcătoare		5		6.85
4 bună		15		20.55
5 foarte bună		48		65.75
9 nu am beneficiat/nu am observat		2		2.74

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu raspunsuri	fara raspunsuri	% din chestionare cu raspunsuri
h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie	79	76	3	96.20
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		2		2.63
4 bună		16		21.05
5 foarte bună		58		76.32
i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon	79	78	1	98.73
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		2		2.56
4 bună		20		25.64
5 foarte bună		56		71.79
j) calitatea condițiilor de cazare-mediul ambiental	79	78	1	98.73
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.63
3 nesatisfăcătoare		2		2.56
4 bună		16		20.51
5 foarte bună		59		75.64
k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)	79	78	1	98.73
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.28
3 nesatisfăcătoare		4		5.13
4 bună		20		25.64
5 foarte bună		53		67.95
l) curățenia generală din spital	79	78	1	98.73
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		1.62
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		19		24.36
5 foarte bună		59		75.64
S.12. Ținând cont de cele menționate mai sus, vă rugăm să spuneți cât de mulțumit ați fost de perioada petrecută în spital	79	78	1	98.73
1 foarte nemulțumit		0		0.00
2 parțial nemulțumit		0		0.00
3 nemulțumit		0		0.00
4 parțial mulțumit		10		12.82
5 foarte mulțumit		68		87.18
S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:				
- regulile interne de comportament în spital	79	77	2	97.47
foarte bună		63		81.82
bună		14		18.18
proastă		0		0.00
- tratamentul primit și starea dvs.de sănătate	79	76	3	96.20
foarte bună		60		78.95
bună		16		21.05
proastă		0		0.00
- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical	79	76	3	96.20
foarte bună		61		80.26
bună		15		19.74
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	79	73	6	92.41
da		73		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?	79	78	1	98.73
sigur nu		0		0.00
mai degrabă nu		0		0.00
poate da,poate nu		1		1.28
mai degrabă da		6		7.69
sigur da		71		91.03
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 ?	79	78	1	98.73
1 sigur nu		0		0.79
2 mai degrabă nu		0		0.00
3 poate da/poate nu		1		1.28
4 mai degrabă da		4		5.13
5 sigur da		73		93.59
S.19. Date statistice				
Sexul	79	78	1	98.73
- masculin		39		50.00
- feminin		39		50.00
Vârsta	79	77	2	97.47
- sub 20 ani		1		1.30
- 20-29 ani		0		0.00
- 30-39 ani		16		20.78
- 40-49 ani		16		20.78
- 50-59 ani		20		25.97
- 60-69 ani		13		16.88
- 70 ani si peste		11		14.29
Mediul de rezidență	79	79	0	100.00
- urban		61		77.22
- rural		18		22.78
Ultimă școală absolvită	79	75	4	94.94
- școală elementară		31		41.33
- școală medie		36		48.00
- școală superioară		8		10.67
Starea civilă	79	74	5	93.67
- căsătorit/ă		34		45.95
- necăsătorit/ă		22		29.73
- concubinaj		6		8.11
- văduv/ă		6		8.11
- divorțat/ă		6		8.11
S.20. Secția în care ați fost internat	79	79	0	100.00
- știe secția		79		100.00
- nu știe secția		0		0.00

COMPONENTA	TOTAL
Chestionare distribuite	110
Chestionare completate	79
Pacienți externați	321
Chestionare completate/distribuite	71.82%
Chestionare completate/pacienți externați	24.61%

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

Întocmit,
As.pr.Laura Canja