

8364 / 15.04.2022

Chestionar de satisfacție ale pacienților centralizat - pondere - luna Martie 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?	22	22	0	100.00
curațenie - 1,2,3		22		100.00
disciplină - 1,2,3		14		63.64
liniște - 1,2,3		12		54.55
S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?	22	22	0	100.00
m-a demoralizat		2		9.09
da		1		50.00
nu		1		50.00
nu a avut nici un efect		7		31.82
da		7		0.00
nu		0		0.00
mi-a ridicat moralul		13		59.09
da		13		100.00
nu		0		0.00
S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:	22	21	1	95.45
a) personal sanitar		21		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?	22	20	2	90.91
da		19		95.00
nu		1		5.00
S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs. ca pacient?	22	20	2	90.91
da		19		95.00
nu		1		5.00
S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile, regulile și obligațiile dvs. ca pacient	22	15	7	68.18
- verbal de către medic sau asistent		15		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?	22	21	1	95.45
a) v-ați prezentat la camera de gardă		7		33.33
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		4		19.05
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		5		23.81
d) ați venit cu ambulanța		4		19.05
e) altă situație		1		3.15
S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?	22	22	0	100.00
a) prima internare		8		36.36
b) reinternare		14		63.64
S.7. În cadrul acestor internări, puteți spune că:				
1. Ați fost primit cu amabilitate de la început	22	21	1	95.45
da		21		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	22	21	1	95.45
da		18		85.71
nu		3		14.29
3. Ați fost schimbat în pijama	22	16	6	72.73
da		15		93.75
nu		1		6.25
4. Ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală din secție	22	16	6	72.73
da		14		87.50
nu		2		12.50
5. Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier, brancardier) implicată în îngrijirea dvs.	22	16	6	72.73
da		13		81.25
nu		3		18.75
6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre:				
- boală (diagnostic)	22	19	3	86.36
da		19		100.00
nu		0		0.00
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse	22	15	7	68.18
da		14		93.33
nu		1		6.67
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora	22	14	8	63.64
da		14		98.94
nu		0		5.10
- care va fi evoluția bolii	22	13	9	59.09
da		13		100.00
nu		0		0.00
- riscul de cădere	22	14	8	63.64
da		14		100.00
nu		0		0.00
- regimul alimentar	22	15	7	68.18
da		13		86.67
nu		2		13.33
7. Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica	22	15	7	68.18
da		14		93.33
nu		1		6.67
8. În deplasarea prin spital pentru investigații, consult sau tratament ați fost însoțit de personal medical	22	20	2	90.91
da		20		100.00
nu		0		0.00
9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)	22	16	6	72.73
da		16		100.00
nu		0		0.00

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	22	20	2	90.91
da		3		15.00
nu		17		85.00
11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate	22	16	6	72.73
da		2		12.50
nu		14		87.50
12. Fiolele de medicamente s-au deschis în fața dumneavoastră?	22	19	3	86.36
da		18		94.74
nu		1		5.26
13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor	22	15	7	68.18
da		12		80.00
nu		3		20.00
14. Pe parcursul spitalizării vi s-au solicitat bani sau atenții de către personalul medical pentru a primi îngrijirile de care ați avut nevoie	22	20	2	90.91
da		3		15.00
nu		17		85.00
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?	22	20	2	90.91
da		2		10.00
nu		18		90.00
5.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon	22	18	4	81.82
- o dată pe zi		1		5.56
- de 2 ori pe zi		3		16.67
- de 3 ori sau mai multe ori		10		55.56
- nu am observat		2		11.11
5.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite				
- în cursul zilei	22	18	4	81.82
da		18		100.00
nu		0		0.00
- în cursul nopții	22	14	8	63.64
da		14		100.00
nu		0		0.00
- sâmbătă, duminică și sărbătorile legale	22	14	8	63.64
da		14		114.29
nu		0		0.00
6.1. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință	22	17	5	77.27
în mod constant		16		94.12
uneori		1		5.88
niciodată		0		0.00
- nu am observat		0		0.00

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu raspunsuri	fara raspunsuri	% din chestionare cu raspunsuri
7. Vă mulțumim să evaluați pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor primite de dvs. la Unitatea de Primărie.				
7.1. Calitatea personalului la primire	22	21	1	95.45
Satisfăcătoare		0		0.00
Parțial satisfăcătoare		0		0.00
Insatisfăcătoare		0		0.00
nu am observat		6		28.57
nu am observat		15		71.43
Beneficiat/nu am observat		0		0.00
7.2. Calitatea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate	22	21	1	95.45
Satisfăcătoare		0		0.00
Parțial satisfăcătoare		0		0.00
Insatisfăcătoare		1		4.76
nu am observat		4		19.05
Beneficiat/nu am observat		16		76.19
Beneficiat/nu am observat		0		0.00
7.3. Calitatea serviciilor acordate de medic	22	21	1	95.45
Satisfăcătoare		0		0.00
Parțial satisfăcătoare		0		0.00
Insatisfăcătoare		0		0.00
nu am observat		2		9.52
Beneficiat/nu am observat		19		90.48
Beneficiat/nu am observat		0		0.00
7.4. Calitatea serviciilor acordate de asistenți	22	21	1	95.45
Satisfăcătoare		0		0.00
Parțial satisfăcătoare		0		0.00
Insatisfăcătoare		0		0.00
nu am observat		4		19.05
Beneficiat/nu am observat		17		80.95
Beneficiat/nu am observat		0		0.00
7.5. Calitatea serviciilor acordate de infirmiere	22	21	1	95.45
Satisfăcătoare		0		0.00
Parțial satisfăcătoare		0		0.00
Insatisfăcătoare		1		4.76
nu am observat		4		19.05
Beneficiat/nu am observat		16		76.19
Beneficiat/nu am observat		0		0.00
7.6. Calitatea serviciilor de fizioterapie primite dacă este cazul	22	14	8	63.64
Satisfăcătoare		0		1.90
Parțial satisfăcătoare		0		0.00
Insatisfăcătoare		0		0.00
nu am observat		5		35.71
Beneficiat/nu am observat		8		57.14
Beneficiat/nu am observat		1		7.14
7.7. Calitatea serviciilor de servite și distribuirea acestora	22	21	1	95.45
Satisfăcătoare		1		4.76
Parțial satisfăcătoare		0		0.00
Insatisfăcătoare		1		4.76
nu am observat		9		42.86
Beneficiat/nu am observat		10		47.62
Beneficiat/nu am observat		0		0.00

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu raspunsuri	fara raspunsuri	% din chestionare cu raspunsuri
Condițiilor de cazare -pat și lenjerie	22	17	5	77.27
suficientă		0		0.00
suficientă		0		0.00
bună		2		11.76
bună		4		23.53
bună		11		64.71
Condițiilor de cazare - mobilier de salon	22	18	4	81.82
suficientă		0		0.00
suficientă		0		0.00
bună		3		16.67
bună		3		16.67
bună		12		66.67
Condițiilor de cazare-mediul ambiental	22	21	1	95.45
suficientă		0		0.00
suficientă		0		1.63
bună		0		0.00
bună		8		38.10
bună		13		61.90
Calitatea grupurilor sanitare (băi, wc)	22	21	1	95.45
suficientă		0		0.00
suficientă		0		0.00
bună		3		14.29
bună		6		28.57
bună		12		57.14
Calitatea sală din spital	22	19	3	86.36
suficientă		0		0.00
suficientă		0		1.62
bună		1		5.26
bună		4		21.05
bună		14		73.68
De cele menționate mai sus, vă rugăm să	22	21	1	95.45
 să fiți mulțumit ați fost de perioada petrecută în spital				
suficient		2		9.52
suficient		0		0.00
suficient		0		0.00
bună		6		28.57
bună		13		61.90
 Vă rugăm să evaluați calitatea informațiilor primite despre:				
 de comportament în spital	22	17	5	77.27
foarte bună		7		41.18
bună		10		58.82
proastă		0		0.00
 să fiți mulțumit și starea dvs.de sănătate	22	16	6	72.73
foarte bună		8		50.00
bună		8		50.00
proastă		0		0.00
 Calitatea serviciilor făcute de personalul medical și auxiliar	22	17	5	77.27
foarte bună		11		64.71
bună		6		35.29
proastă		0		0.00

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu raspunsuri	fara raspunsuri	% din chestionare cu raspunsuri
Idiți că v-au fost respectate drepturile de pacient la tati fost internat	22	17	5	77.27
da		17		100.00
nu		0		0.00
ar să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil unde, v-ați întoarce aici?	22	22	0	100.00
sigur nu		0		0.00
mai degrabă nu		0		0.00
poate da, poate nu		3		13.64
mai degrabă da		6		27.27
sigur da		11		50.00
un apropiat, un prieten sau altă persoană, ar avea serviciu medical despre care știți că este recomandat să vină ?	22	22	0	100.00
da		0		0.79
nu		0		0.00
poate nu		3		13.64
da		6		27.27
nu știu		13		59.09
nu știu	22	22	0	100.00
nu știu		18		81.82
nu știu		4		18.18
nu știu	22	21	1	95.45
nu știu		0		0.00
nu știu		0		0.00
nu știu		3		14.29
nu știu		5		23.81
nu știu		3		14.29
nu știu		6		28.57
nu știu		4		19.05
nu știu	22	20	2	90.91
nu știu		14		70.00
nu știu		6		30.00
absolvită	22	21	1	95.45
ter		13		61.90
ter		6		28.57
ter		2		9.52
ter	22	21	1	95.45
ter		15		71.43
ter		3		14.29
ter		1		4.76
ter		1		4.76
ter		1		4.76
ter	22	22	0	100.00
ter		22		100.00
ter		0		0.00

COMPONENTA	TOTAL
distribuite	25
completate	22
pacienți	216
completate/distribuite	88.00%
completate/pacienți externați	10.19%

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

Întocmit,
As.pr.Laura Canja