

8430/24.03.2023

Chestionar de satisfacție ale pacienților centralizat - pondere - luna Martie 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?	125	122	3	97.60
curațenie - 1,2,3		122		100.00
disciplină - 1,2,3		93		76.23
liniște - 1,2,3		95		77.87
S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?	125	120	5	96.00
<i>m-a demoralizat</i>		9		7.50
da		3		33.33
nu		6		66.67
<i>nu a avut nici un efect</i>		22		18.33
da		14		63.64
nu		8		36.36
<i>mi-a ridicat moralul</i>		89		74.17
da		89		100.00
nu		0		0.00
S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:	125	121	4	96.80
a) personal sanitar		117		96.69
b) aparținători		1		0.83
c) ați mers singur		1		0.83
S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs. ca pacient?	125	117	8	93.60
da		110		94.02
nu		7		5.98
S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs. ca pacient?	125	117	8	93.60
da		109		93.16
nu		8		6.84
S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile, regulile și obligațiile dvs. ca pacient	125	122	3	97.60
- verbal de către medic sau asistent		110		90.16
- afiș sau broșură pe secție		9		7.38
- formular în foaia de observație		3		2.46
S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?	125	123	2	98.40
a) v-ați prezentat la camera de gardă		65		52.85
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		13		10.57
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		1		0.81
d) ați venit cu ambulanța		36		29.27
e) altă situație		10		3.15
S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?	125	114	11	91.20
a) prima internare		43		37.72
b) reinternare		71		62.28
S.7. În cadrul acestei internări, puteți spune că:				
1. Ați fost primit cu amabilitate de la început	125	122	3	97.60
da		121		99.18
nu		1		0.82

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
2. Ați făcut baie la internare	125	118	7	94.40
da		97		82.20
nu		21		17.80
3. Ați fost schimbat în pijama	125	121	4	96.80
da		117		96.69
nu		4		3.31
4. Ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală din secție	125	119	6	95.20
da		113		94.96
nu		6		5.04
5. Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier, brancardier) implicată în îngrijirea dvs.	125	120	5	96.00
da		112		93.33
nu		8		6.67
6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre:				
- boală (diagnostic)	125	114	11	91.20
da		114		100.00
nu		0		0.00
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse	125	115	10	92.00
da		113		98.26
nu		2		1.74
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora	125	114	11	91.20
da		111		98.94
nu		3		5.10
- care va fi evoluția bolii	125	113	12	90.40
da		109		96.46
nu		4		3.54
- riscul de cădere	125	109	16	87.20
da		106		97.25
nu		3		2.75
- regimul alimentar	125	105	20	84.00
da		99		94.29
nu		6		5.71
7. Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica	125	120	5	96.00
da		118		98.33
nu		2		1.67
8. În deplasarea prin spital pentru investigații, consult sau tratament ați fost însoțit de personal medical	125	119	6	95.20
da		118		99.16
nu		1		0.84
9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)	125	119	6	95.20
da		117		98.32
nu		2		1.68

Intrebare	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	125	122	3	97.60
da		6		4.92
nu		116		95.08
11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate	125	120	5	96.00
da		5		4.17
nu		112		93.33
12. Fiolele de medicamente s-au deschis în fața dumneavoastră?	125	118	7	94.40
da		107		90.68
nu		11		9.32
13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor	125	115	10	92.00
da		104		90.43
nu		11		9.57
14. Pe parcursul spitalizării vi s-au solicitat bani sau atenții de către personalul medical pentru a primi îngrijirile de care ați avut nevoie	125	122	3	97.60
da		5		4.10
nu		117		95.90
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?	125	121	4	96.80
da		3		2.48
nu		118		97.52
S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon	125	123	2	98.40
- o dată pe zi		11		8.94
- de 2 ori pe zi		22		17.89
- de 3 ori sau mai multe ori		88		71.54
- nu am observat		2		1.63
S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite				
- în cursul zilei	125	125	0	100.00
da		124		99.20
nu		1		0.00
- în cursul nopții	125	120	5	96.00
da		119		99.17
nu		1		0.00
- sâmbăta, duminica și sărbătorile legale	125	114	11	91.20
da		113		106.14
nu		1		0.00
S.10. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință	125	123	2	98.40
- totdeauna		121		98.37
- uneori		2		1.63
- niciodată		0		0.00
- nu am observat		0		0.00

Întrebare	chestionare completate, din care:	cu raspunsuri	fara raspunsuri	chestionare cu raspunsuri
5.11. Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs.				
a) atitudinea personalului la primire	125	123	2	98.40
1 total nesatisfăcătoare		3		2.44
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		15		12.20
5 foarte bună		101		82.11
9 nu am beneficiat/nu am observat		4		3.25
b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate	125	119	6	95.20
1 total nesatisfăcătoare		1		0.84
2 parțial nesatisfăcătoare		1		0.84
3 nesatisfăcătoare		1		0.84
4 bună		15		12.61
5 foarte bună		95		79.83
9 nu am beneficiat/nu am observat		6		5.04
c) îngrijirea acordată de medic	125	120	5	96.00
1 total nesatisfăcătoare		1		0.83
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		17		14.17
5 foarte bună		96		80.00
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
d) îngrijirea acordată de asistenți	125	120	5	96.00
1 total nesatisfăcătoare		1		0.83
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		1		0.83
4 bună		19		15.83
5 foarte bună		95		79.17
9 nu am beneficiat/nu am observat		4		3.33
e) îngrijirea acordată de infirmiere	125	120	5	96.00
1 total nesatisfăcătoare		1		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		0.83
3 nesatisfăcătoare		3		2.50
4 bună		22		18.33
5 foarte bună		88		73.33
9 nu am beneficiat/nu am observat		5		0.00
f) procedurile de fizioterapie primite dacă este cazul	125	48	77	38.40
1 total nesatisfăcătoare		1		1.90
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		1		2.08
4 bună		9		18.75
5 foarte bună		24		50.00
9 nu am beneficiat/nu am observat		13		27.08
g) calitatea meselor servite și distribuirea acestora	125	113	12	90.40
1 total nesatisfăcătoare		3		2.65
2 parțial nesatisfăcătoare		1		0.88
3 nesatisfăcătoare		2		1.77
4 bună		40		35.40
5 foarte bună		66		58.41
9 nu am beneficiat/nu am observat		1		0.88

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu raspunsuri	fara raspunsuri	% din chestionare cu raspunsuri
h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie	125	118	7	94.40
1 total nesatisfăcătoare		1		0.85
2 parțial nesatisfăcătoare		2		1.69
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		40		33.90
5 foarte bună		75		63.56
i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon	125	118	7	94.40
1 total nesatisfăcătoare		1		0.85
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		2		1.69
4 bună		41		34.75
5 foarte bună		74		62.71
j) calitatea condițiilor de cazare-mediul ambiental	125	113	12	90.40
1 total nesatisfăcătoare		2		1.77
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.63
3 nesatisfăcătoare		1		0.88
4 bună		43		38.05
5 foarte bună		66		58.41
k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)	125	118	7	94.40
1 total nesatisfăcătoare		1		0.85
2 parțial nesatisfăcătoare		1		0.85
3 nesatisfăcătoare		3		2.54
4 bună		45		38.14
5 foarte bună		68		57.63
l) curățenia generală din spital	125	102	23	81.60
1 total nesatisfăcătoare		1		0.98
2 parțial nesatisfăcătoare		0		1.62
3 nesatisfăcătoare		2		1.96
4 bună		24		23.53
5 foarte bună		73		71.57
S.12. Ținând cont de cele menționate mai sus, vă rugăm să spuneți cât de mulțumit ați fost de perioada petrecută în spital	125	123	2	98.40
1 foarte nemulțumit		3		2.44
2 parțial nemulțumit		1		0.81
3 nemulțumit		1		0.81
4 parțial mulțumit		31		25.20
5 foarte mulțumit		87		70.73
S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:				
- regulile interne de comportament în spital	125	120	5	96.00
foarte bună		87		72.50
bună		32		26.67
proastă		1		0.83
- tratamentul primit și starea dvs.de sănătate	125	121	4	96.80
foarte bună		89		73.55
bună		32		26.45
proastă		0		0.00
- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical	125	121	4	96.80
foarte bună		94		77.69
bună		26		21.49
proastă		1		0.83

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	125	122	3	97.60
da		121		99.18
nu		1		0.82
S.15. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate, v-ați întoarce aici?	125	123	2	98.40
sigur nu		4		3.25
mai degrabă nu		0		0.00
poate da,poate nu		2		1.63
mai degrabă da		19		15.45
sigur da		98		79.67
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 ?	125	125	0	100.00
1 sigur nu		3		0.79
2 mai degrabă nu		0		0.00
3 poate da/poate nu		5		4.00
4 mai degrabă da		18		14.40
5 sigur da		99		79.20
S.19. Date statistice				
Sexul	125	119	6	95.20
- masculin		55		46.22
- feminin		66		55.46
Vârsta	125	122	3	97.60
- sub 20 ani		1		0.82
- 20-29 ani		5		4.10
- 30-39 ani		18		14.75
- 40-49 ani		28		22.95
- 50-59 ani		28		22.95
- 60-69 ani		28		22.95
- 70 ani si peste		14		11.48
Mediul de rezidență	125	119	6	95.20
- urban		76		63.87
- rural		43		36.13
Ultimă școală absolvită	125	118	7	94.40
- școală elementară		43		36.44
- școală medie		54		45.76
- școală superioară		21		17.80
Starea civilă	125	123	2	98.40
- căsătorit/ă		51		41.46
- necăsătorit/ă		33		26.83
- concubinaj		10		8.13
- văduv/ă		11		8.94
- divorțat/ă		18		14.63
S.20. Secția în care ați fost internat	125	125	0	100.00
- știe secția		122		97.60
- nu știe secția		3		2.40

COMPONENTA	TOTAL
Chestionare distribuite	160
Chestionare completate	125
Pacienți externați	346
Chestionare completate/distribuite	78.13%
Chestionare completate/pacienți externați	36.13%


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


 Întocmit,
 As.pr. Laura Canja