

Întrebare	Total chestionare complete, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
<b>S.1. Când ați intrat în spital, ce impresie v-a făcut?</b>	94	94	0	100.00
curățenie - 1,2,3		91		96.81
disciplină - 1,2,3		85		90.43
liniște - 1,2,3		87		92.55
<b>S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?</b>	94	94	0	100.00
<b>m-a demoralizat</b>		0		0.00
da		0		#DIV/0!
nu		0		#DIV/0!
<b>nu a avut nici un efect</b>		10		10.64
da		9		90.00
nu		1		10.00
<b>mi-a ridicat moralul</b>		84		89.36
da	82	97.62		
nu	2	2.38		
<b>S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:</b>	94	88	6	93.62
a) personal sanitar		81		92.05
b) aparținători		4		4.55
c) ați mers singur		3		3.41
<b>S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs.ca pacient?</b>	94	90	4	95.74
da		88		97.78
nu		2		2.22
<b>S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs.ca pacient?</b>	94	92	2	97.87
da		90		97.83
nu		2		2.17
<b>S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile,regulile și obligațiile dvs.ca pacient</b>	94	92	2	97.87
- verbal de către medic sau asistent		85		92.39
- afiș sau broșură pe secție		4		4.35
- formular în foaia de observație		3		3.26
<b>S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?</b>	94	92	2	97.87
a)v-ați prezentat la camera de gardă		32		34.78
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		19		20.65
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		5		5.43
d) ați venit cu ambulanța		33		35.87
e) altă situație		3		3.15
<b>S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?</b>	94	82	12	87.23
a) prima internare		32		39.02
b) reinternare		50		60.98
<b>S.7. În cadrul acestei internari, puteți spune că:</b>	94	91	3	96.81
<b>1.Ați fost primit cu amabilitate de la început</b>		91		100.00
da		91		100.00
nu	0	0.00		

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
<b>2. Ați făcut baie la internare</b>	94	84	10	89.36
da		65		77.38
nu		19		22.62
<b>3. Ați fost schimbat în pijama</b>	94	85	9	90.43
da		78		91.76
nu		7		8.24
<b>4. Ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală din secție ?</b>	94	84	10	89.36
da		79		94.05
nu		5		5.95
<b>5. Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier, brancardier), implicată în îngrijirea dvs.?</b>	94	84	10	89.36
da		65		77.38
nu		19		22.62
<b>6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre:</b>				
- boală (diagnostic)	94	86	8	91.49
da		81		94.19
nu		5		5.81
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse	94	86	8	91.49
da		79		91.86
nu		7		8.14
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora	94	87	7	92.55
da		79		98.94
nu		8		5.10
- care va fi evoluția bolii	94	86	8	91.49
da		80		93.02
nu		6		6.98
- riscul de cădere	94	86	8	91.49
da		77		89.53
nu		9		10.47
- regimul alimentar	94	85	9	90.43
da		77		90.59
nu		8		9.41
<b>7. Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica?</b>	94	86	8	91.49
da		85		98.84
nu		1		1.16
<b>8. În deplasarea prin spital pentru investigații, consult sau tratament, ați fost însoțit de personal medical?</b>	94	89	5	94.68
da		84		94.38
nu		5		5.62
<b>9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)?</b>	94	87	7	92.55
da		87		100.00
nu		0		0.00

Întrebare	Total chestionare complete, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
<b>10. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunii pentru care ați fost internat?</b>	94	86	8	<b>91.49</b>
da		4		4.65
nu		82		95.35
<b>11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate?</b>	94	86	8	<b>91.49</b>
da		8		9.30
nu		78		90.70
<b>12. Fiolele de medicamente s-au deschis în fața dumneavoastră?</b>	94	87	7	<b>92.55</b>
da		85		97.70
nu		2		2.30
<b>13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor?</b>	94	86	8	<b>91.49</b>
da		85		98.84
nu		1		1.16
<b>14. Pe parcursul spitalizării vi s-au solicitat bani sau atenții de către personalul medical pentru a primi îngrijirile de care ați avut nevoie?</b>	94	87	7	<b>92.55</b>
da		3		3.45
nu		84		96.55
<b>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?</b>	94	88	6	<b>93.62</b>
da		3		3.41
nu		85		96.59
<b>S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon?</b>	94	90	4	<b>95.74</b>
- o dată pe zi		9		10.00
- de 2 ori pe zi		18		20.00
- de 3 ori sau mai multe ori		60		66.67
- nu am observat		3		3.33
<b>S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite</b>				
<b>- în cursul zilei</b>	94	89	5	<b>94.68</b>
da		88		98.88
nu		1		0.00
<b>- în cursul nopții</b>	94	81	13	<b>86.17</b>
da		80		98.77
nu		1		0.00
<b>- sâmbăta, duminica și sărbătorile legale</b>	94	79	15	<b>84.04</b>
da		78		108.86
nu		1		0.00
<b>S.10. Pe parcursul internării, în acordarea îngrijirilor, personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință ?</b>	94	91	3	<b>96.81</b>
- totdeauna		86		94.51
- uneori		4		4.40
- niciodată		1		1.10
- nu am observat		0		0.00

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
<b>S.11. Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs.</b>				
<b>a) atitudinea personalului la primire</b>		<b>92</b>		<b>97.87</b>
1 total nesatisfăcătoare	94	1	2	1.09
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		5		5.43
5 foarte bună		86		93.48
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
<b>b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate</b>		<b>90</b>		<b>95.74</b>
1 total nesatisfăcătoare	94	1	4	1.11
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		12		13.33
5 foarte bună		77		85.56
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
<b>c) îngrijirea acordată de medic</b>		<b>90</b>		<b>95.74</b>
1 total nesatisfăcătoare	94	1	4	1.11
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		8		8.89
5 foarte bună		81		90.00
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
<b>d) îngrijirea acordată de asistenți</b>		<b>91</b>		<b>96.81</b>
1 total nesatisfăcătoare	94	1	3	1.10
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		5		5.49
5 foarte bună		83		91.21
9 nu am beneficiat/nu am observat		2		2.20
<b>e) îngrijirea acordată de infirmiere</b>		<b>90</b>		<b>95.74</b>
1 total nesatisfăcătoare	94	1	4	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		7		7.78
5 foarte bună		81		90.00
9 nu am beneficiat/nu am observat		1		0.00
<b>f) procedurile de fizioterapie primite, dacă este cazul</b>		<b>38</b>		<b>40.43</b>
1 total nesatisfăcătoare	94	0	56	1.90
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		5		13.16
5 foarte bună		25		65.79
9 nu am beneficiat/nu am observat		8		21.05
<b>g) calitatea meselor servite și distribuirea acestora</b>		<b>90</b>		<b>95.74</b>
1 total nesatisfăcătoare	94	3	4	3.33
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		5		5.56
4 bună		35		38.89
5 foarte bună		47		52.22
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00

Întrebare	Total chestionare completeate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
<b>h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie</b>		<b>90</b>		<b>95.74</b>
1 total nesatisfăcătoare	94	0	4	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		2		2.22
3 nesatisfăcătoare		1		1.11
4 bună		24		26.67
5 foarte bună		63		70.00
<b>i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon</b>		<b>88</b>		<b>93.62</b>
1 total nesatisfăcătoare	94	0	6	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.14
3 nesatisfăcătoare		2		2.27
4 bună		26		29.55
5 foarte bună		59		67.05
<b>j) calitatea condițiilor de cazare-mediul ambiental</b>		<b>89</b>		<b>94.68</b>
1 total nesatisfăcătoare	94	0	5	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		3		1.63
3 nesatisfăcătoare		1		1.12
4 bună		20		22.47
5 foarte bună		65		73.03
<b>k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)</b>		<b>88</b>		<b>93.62</b>
1 total nesatisfăcătoare	94	2	6	2.27
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		3		3.41
4 bună		23		26.14
5 foarte bună		60		68.18
<b>l) curățenia generală din spital</b>		<b>87</b>		<b>92.55</b>
1 total nesatisfăcătoare	94	0	7	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.62
3 nesatisfăcătoare		2		2.30
4 bună		26		29.89
5 foarte bună		58		66.67
<b>S.12. Ținând cont de cele menționate mai sus, vă rugăm să spuneți cât de mulțumit ați fost de perioada petrecută în spital</b>		<b>89</b>		<b>94.68</b>
1 foarte nemulțumit	94	1	5	1.12
2 parțial nemulțumit		0		0.00
3 nemulțumit		0		0.00
4 parțial mulțumit		19		21.35
5 foarte mulțumit		69		77.53
<b>S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:</b>				
<b>- regulile interne de comportament în spital</b>		<b>92</b>		<b>97.87</b>
foarte bună	94	76	2	82.61
bună		16		17.39
proastă		0		0.00
<b>- tratamentul primit și starea dvs. de sănătate</b>		<b>89</b>		<b>94.68</b>
foarte bună	94	78	5	87.64
bună		11		12.36
proastă		0		0.00
<b>- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical</b>		<b>89</b>		<b>94.68</b>
foarte bună	94	81	5	91.01
bună		8		8.99
proastă		0		0.00

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
<b>S.14. Considerați că v-au fost respectate drepturile de pacient pe perioada cât ați fost internat?</b>	<b>94</b>	<b>90</b>	<b>4</b>	<b>95.74</b>
da		89		98.89
nu		1		1.11
<b>S.15. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate, v-ați întoarce aici?</b>	<b>94</b>	<b>92</b>	<b>2</b>	<b>97.87</b>
sigur nu		1		1.09
mai degrabă nu		2		2.17
poate da, poate nu		4		4.35
mai degrabă da		20		21.74
sigur da		65		70.65
<b>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 ?</b>	<b>94</b>	<b>93</b>	<b>1</b>	<b>98.94</b>
1 sigur nu		0		0.79
2 mai degrabă nu		1		1.08
3 poate da/poate nu		6		6.45
4 mai degrabă da		18		19.35
5 sigur da		68		73.12
<b>S.19. Date statistice</b>				
<b>Sexul</b>	<b>94</b>	<b>92</b>	<b>2</b>	<b>97.87</b>
- masculin		43		46.74
- feminin		49		53.26
<b>Vârsta</b>	<b>94</b>	<b>85</b>	<b>9</b>	<b>90.43</b>
- sub 20 ani		0		0.00
- 20-29 ani		3		3.53
- 30-39 ani		6		7.06
- 40-49 ani		25		29.41
- 50-59 ani		24		28.24
- 60-69 ani		19		22.35
- 70 ani și peste		8		9.41
<b>Mediul de rezidență</b>	<b>94</b>	<b>78</b>	<b>16</b>	<b>82.98</b>
- urban		57		73.08
- rural		21		26.92
<b>Ultimă școală absolvită</b>	<b>94</b>	<b>84</b>	<b>10</b>	<b>89.36</b>
- școală elementară		28		33.33
- școală medie		45		53.57
- școala superioară		11		13.10
<b>Starea civilă</b>	<b>94</b>	<b>87</b>	<b>7</b>	<b>92.55</b>
- căsătorit/ă		52		59.77
- necăsătorit/ă		12		13.79
- concubinaj		2		2.30
- văduv/ă		8		9.20
- divorțat/ă		13		14.94
<b>S.20. Secția în care ați fost internat</b>	<b>94</b>	<b>86</b>	<b>8</b>	<b>91.49</b>
- știe secția		81		94.19
- nu știe secția		5		5.81

COMPONENȚA	TOTAL
Chestionare distribuite	107
Chestionare completate	94
Pacienți externați	356
Chestionare completate/distribuite	87.85%
Chestionare completate/pacienți externați	26.40%

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

Întocmit,  
Ec. Cristina-Lucreția Șerban

