

Chestionar de satisfacție ale pacienților centralizat - pondere - luna NOIEMBRIE 2025

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
<b>S.1. Când ați intrat în spital, ce impresie v-a făcut?</b>	72	72	0	100.00
curațenie - 1,2,3		71		98.61
disciplină - 1,2,3		69		95.83
liniște - 1,2,3		66		91.67
<b>S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?</b>	72	70	2	97.22
<i>m-a demoralizat</i>		6		8.57
da		1		16.67
nu		5		83.33
<i>nu a avut nici un efect</i>		2		2.86
da		2		100.00
nu		0		0.00
<i>mi-a ridicat moralul</i>		62		88.57
da		60		96.77
nu		2		3.23
<b>S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:</b>	72	68	4	94.44
a) personal sanitar		65		95.59
b) aparținători		1		1.47
c) ați mers singur		2		2.94
<b>S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs. ca pacient?</b>	72	68	4	94.44
da		68		100.00
nu		0		0.00
<b>S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs. ca pacient?</b>	72	70	2	97.22
da		69		98.57
nu		1		1.43
<b>S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile, regulile și obligațiile dvs. ca pacient</b>	72	71	1	98.61
- verbal de către medic sau asistent		70		98.59
- afiș sau broșură pe secție		0		0.00
- formular în foaia de observație		1		1.41
<b>S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?</b>	72	70	2	97.22
a) v-ați prezentat la camera de gardă		18		25.71
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		12		17.14
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		6		8.57
d) ați venit cu ambulanța		34		48.57
e) altă situație	0	3.15		
<b>S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?</b>	72	64	8	88.89
a) prima internare		24		37.50
b) reinternare		40		62.50
<b>S.7. În cadrul acestei internări, puteți spune că:</b>				
<b>1. Ați fost primit cu amabilitate de la început</b>	72	70	2	97.22
da		69		98.57
nu		1		1.43
<b>2. Ați făcut baie la internare</b>	72	70	2	97.22
da		61		87.14
nu		9		12.86
<b>3. Ați fost schimbat în pijama</b>	72	71	1	98.61
da		67		94.37
nu		4		5.63

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
<b>4. Ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală din secție</b>		<b>71</b>		<b>98.61</b>
da	72	67	1	94.37
nu		4		5.63
<b>5. Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier, brancardier) implicată în îngrijirea dvs.</b>		<b>71</b>		<b>98.61</b>
da	72	68	1	95.77
nu		3		4.23
<b>6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre:</b>				
- boală (diagnostic)		<b>71</b>		<b>98.61</b>
da	72	68	1	95.77
nu		3		4.23
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse		<b>71</b>		<b>98.61</b>
da	72	66	1	92.96
nu		5		7.04
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora		<b>71</b>		<b>98.61</b>
da	72	65	1	98.94
nu		6		5.10
- care va fi evoluția bolii		<b>70</b>		<b>97.22</b>
da	72	65	2	92.86
nu		5		7.14
- riscul de cădere		<b>69</b>		<b>95.83</b>
da	72	61	3	88.41
nu		8		11.59
- regimul alimentar		<b>68</b>		<b>94.44</b>
da	72	62	4	91.18
nu		6		8.82
<b>7. Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica</b>		<b>70</b>		<b>97.22</b>
da	72	67	2	95.71
nu		3		4.29
<b>8. În deplasarea prin spital pentru investigații, consult sau tratament ați fost însoțit de personal medical</b>		<b>70</b>		<b>97.22</b>
da	72	66	2	94.29
nu		4		5.71
<b>9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)</b>		<b>68</b>		<b>94.44</b>
da	72	66	4	97.06
nu		2		2.94
<b>10. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunii pentru care ați fost internat</b>		<b>70</b>		<b>97.22</b>
da	72	0	2	0.00
nu		70		100.00
<b>11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate</b>		<b>70</b>		<b>97.22</b>
da	72	1	2	1.43
nu		69		98.57
<b>12. Fiolele de medicamente s-au deschis în față dumneavoastră?</b>		<b>67</b>		<b>93.06</b>
da	72	62	5	92.54
nu		5		7.46
<b>13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor</b>		<b>68</b>		<b>94.44</b>
da	72	65	4	95.59
nu		3		4.41

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
<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>	72	70	2	97.22
da		1		1.43
nu		69		98.57
<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>	72	70	2	97.22
da		1		1.43
nu		69		98.57
<b>S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon</b>	72	70	2	97.22
- o dată pe zi		4		5.71
- de 2 ori pe zi		17		24.29
- de 3 ori sau mai multe ori		46		65.71
- nu am observat		3		4.29
<b>S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite</b>				
<b>- în cursul zilei</b>	72	66	6	91.67
da		66		100.00
nu		0		0.00
<b>- în cursul nopții</b>	72	61	11	84.72
da		61		100.00
nu		0		0.00
<b>- sâmbăta, duminica și sărbătorile legale</b>	72	58	14	80.56
da		57		113.79
nu		1		0.00
<b>S.10. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință</b>	72	70	2	97.22
- totdeauna		66		94.29
- uneori		3		4.29
- niciodată		0		0.00
- nu am observat		1		1.43
<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>	72	68	4	94.44
1 total nesatisfăcătoare		2		2.94
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		3		4.41
5 foarte bună		63		92.65
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
<b>b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate</b>	72	68	4	94.44
1 total nesatisfăcătoare		2		2.94
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		9		13.24
5 foarte bună		57		83.82
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
<b>c) îngrijirea acordată de medic</b>	72	68	4	94.44
1 total nesatisfăcătoare		1		1.47
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		10		14.71
5 foarte bună		57		83.82
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
<b>d) îngrijirea acordată de asistenți</b>	72	68	4	94.44
1 total nesatisfăcătoare		1		1.47
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		7		10.29
5 foarte bună		60		88.24
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00

Întrebare	Total chestionare complete, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
<b>e) îngrijirea acordată de infirmiere</b>		<b>68</b>		<b>94.44</b>
1 total nesatisfăcătoare	72	1	4	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.47
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		10		14.71
5 foarte bună		56		82.35
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
<b>f) procedurile de fizioterapie primite dacă este cazul</b>		<b>42</b>		<b>58.33</b>
1 total nesatisfăcătoare	72	0	30	1.90
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		8		19.05
5 foarte bună		34		80.95
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
<b>g) calitatea meselor servite și distribuirea acestora</b>		<b>69</b>		<b>95.83</b>
1 total nesatisfăcătoare	72	2	3	2.90
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		2		2.90
4 bună		18		26.09
5 foarte bună		47		68.12
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
<b>h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie</b>		<b>69</b>		<b>95.83</b>
1 total nesatisfăcătoare	72	2	3	2.90
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		1		1.45
4 bună		19		27.54
5 foarte bună		47		68.12
<b>i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon</b>		<b>68</b>		<b>94.44</b>
1 total nesatisfăcătoare	72	1	4	1.47
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.47
3 nesatisfăcătoare		1		1.47
4 bună		19		27.94
5 foarte bună		46		67.65
<b>j) calitatea condițiilor de cazare-mediul ambiantal</b>		<b>68</b>		<b>94.44</b>
1 total nesatisfăcătoare	72	1	4	1.47
2 parțial nesatisfăcătoare		0		1.63
3 nesatisfăcătoare		1		1.47
4 bună		14		20.59
5 foarte bună		52		76.47
<b>k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)</b>		<b>68</b>		<b>94.44</b>
1 total nesatisfăcătoare	72	2	4	2.94
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.47
3 nesatisfăcătoare		1		1.47
4 bună		12		17.65
5 foarte bună		52		76.47
<b>l) curățenia generală din spital</b>		<b>68</b>		<b>94.44</b>
1 total nesatisfăcătoare	72	1	4	1.47
2 parțial nesatisfăcătoare		0		1.62
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		10		14.71
5 foarte bună		57		83.82

Întrebare	Total chestionare complete, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
<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>	72	69	3	95.83
1 foarte nemulțumit		0		0.00
2 parțial nemulțumit		2		2.90
3 nemulțumit		0		0.00
4 parțial mulțumit		8		11.59
5 foarte mulțumit		59		85.51
<b>S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:</b>				
<b>- regulile interne de comportament în spital</b>				
foarte bună	72	71	1	98.61
bună		62		87.32
proastă		9		12.68
		0		0.00
<b>- tratamentul primit și starea dvs.de sănătate</b>				
foarte bună	72	70	2	97.22
bună		64		91.43
proastă		6		8.57
		0		0.00
<b>- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical</b>				
foarte bună	72	70	2	97.22
bună		63		90.00
proastă		6		8.57
		1		1.43
<b>S.14. Considerați că v-au fost respectate drepturile de pacient pe perioada cât ați fost internat</b>				
da	72	70	2	97.22
nu		69		98.57
		1		1.43
<b>S.15. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate, v-ați întoarce aici?</b>				
sigur nu	72	71	1	98.61
mai degrabă nu		1		1.41
poate da, poate nu		1		1.41
mai degrabă da		3		4.23
sigur da		8		11.27
		58		81.69
<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>				
1 sigur nu	72	71	1	98.61
2 mai degrabă nu		1		0.79
3 poate da/ poate nu		0		0.00
4 mai degrabă da		4		5.63
5 sigur da		8		11.27
		58		81.69
<b>S.19. Date statistice</b>				
<b>Sexul</b>				
- masculin	72	71	1	98.61
- feminin		33		46.48
		38		53.52
<b>Vârsta</b>				
- sub 20 ani	72	69	3	95.83
- 20-29 ani		3		4.35
- 30-39 ani		2		2.90
- 40-49 ani		11		15.94
- 50-59 ani		15		21.74
- 60-69 ani		21		30.43
- 70 ani si peste		12		17.39
		5		7.25
<b>Mediul de rezidență</b>				
- urban	72	69	3	95.83
- rural		48		69.57
		21		30.43

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
<b>Ultimă școală absolvită</b>		<b>70</b>		<b>97.22</b>
- școală elementară	72	19	2	27.14
- școală medie		40		57.14
- școală superioară		11		15.71
<b>Starea civilă</b>		<b>69</b>		<b>95.83</b>
- căsătorit/ă	72	37	3	53.62
- necăsătorit/ă		21		30.43
- concubinaj		3		4.35
- văduv/ă		4		5.80
- divorțat/ă		4		5.80
<b>S.20. Secția în care ați fost internat</b>		<b>65</b>		<b>90.28</b>
- știe secția	72	65	7	100.00
- nu știe secția		0		0.00

COMPONENTA	TOTAL
Chestionare distribuite	405
Chestionare completate	72
Pacienți internați	405
Pacienți externați	399
Chestionare completate/distribuite	17.78%
Chestionare completate/pacienți internați	17.78%
Chestionare completate/pacienți externați	18.05%

Șef Serviciu M.C.S.S., Informatica, PSI, SSM, PCSU,  
Ing. Gabriela Machidon

*GVL*

Întocmit,  
Ec. Cristina-Lucretia Serban

*CSL*