

NR 28172 / 21.12.2022

Chestionar de satisfacție ale pacienților centralizat pondere - luna Noiembrie 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?	113	111	2	98.23
curațenie - 1,2,3		105		94.59
disciplină - 1,2,3		64		57.66
liniște - 1,2,3		65		58.56
S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?	113	103	10	91.15
<i>m-a demoralizat</i>		0		0.00
da		0		0.00
nu		0		0.00
<i>nu a avut nici un efect</i>		8		7.77
da		7		87.50
nu		1		12.50
<i>mi-a ridicat moralul</i>		95		92.23
da		95		100.00
nu		0		0.00
S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:	113	105	8	92.92
a) personal sanitar		102		97.14
b) aparținători		2		1.90
c) ați mers singur		1		0.95
S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs. ca pacient?	113	102	11	90.27
da		99		97.06
nu		3		2.94
S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs. ca pacient?	113	102	11	90.27
da		99		97.06
nu		3		2.94
S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile, regulile și obligațiile dvs. ca pacient	113	112	1	99.12
- verbal de către medic sau asistent		104		92.86
- afiș sau broșură pe secție		5		4.46
- formular în foaia de observație		3		2.68
S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?	113	109	4	96.46
a) v-ați prezentat la camera de gardă		28		25.69
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		17		15.60
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		11		10.09
d) ați venit cu ambulanța		52		47.71
e) altă situație		1		3.15
S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?	113	98	15	86.73
a) prima internare		40		40.82
b) reinternare		58		59.18
S.7. În cadrul acestei internări, puteți spune că:				
1. Ați fost primit cu amabilitate de la început	113	111	2	98.23
da		110		99.10
nu		1		0.90

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
2. Ați făcut baie la internare	113	102	11	90.27
da		86		84.31
nu		16		15.69
3. Ați fost schimbat în pijama	113	109	4	96.46
da		105		96.33
nu		4		3.67
4. Ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală din secție	113	108	5	95.58
da		104		96.30
nu		4		3.70
5. Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier, brancardier) implicată în îngrijirea dvs.	113	111	2	98.23
da		105		94.59
nu		6		5.41
6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre:				
- boală (diagnostic)	113	106	7	93.81
da		106		100.00
nu		0		0.00
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse	113	105	8	92.92
da		103		98.10
nu		2		1.90
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora	113	102	11	90.27
da		101		98.94
nu		1		5.10
- care va fi evoluția bolii	113	104	9	92.04
da		100		96.15
nu		4		3.85
- riscul de cădere	113	103	10	91.15
da		100		97.09
nu		3		2.91
- regimul alimentar	113	102	11	90.27
da		97		95.10
nu		5		4.90
7. Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica	113	111	2	98.23
da		110		99.10
nu		1		0.90
8. În deplasarea prin spital pentru investigații, consult sau tratament ați fost însoțit de personal medical	113	108	5	95.58
da		108		100.00
nu		0		0.00
9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)	113	109	4	96.46
da		108		99.08
nu		1		0.92

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	113	105	8	92.92
da		0		0.00
nu		105		100.00
11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate	113	106	7	93.81
da		1		0.94
nu		105		99.06
12. Fiolele de medicamente s-au deschis în față dumneavoastră?	113	107	6	94.69
da		101		94.39
nu		6		5.61
13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor	113	102	11	90.27
da		91		89.22
nu		11		10.78
14. Pe parcursul spitalizării vi s-au solicitat bani sau atenții de către personalul medical pentru a primi îngrijirile de care ați avut nevoie	113	107	6	94.69
da		0		0.00
nu		107		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?	113	107	6	94.69
da		0		0.00
nu		107		100.00
S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon	113	112	1	99.12
- o dată pe zi		7		6.25
- de 2 ori pe zi		15		13.39
- de 3 ori sau mai multe ori		86		76.79
- nu am observat		4		3.57
S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite				
- în cursul zilei	113	111	2	98.23
da		111		100.00
nu		0		0.00
- în cursul nopții	113	104	9	92.04
da		104		100.00
nu		0		0.00
- sâmbăta, duminica și sărbătorile legale	113	107	6	94.69
da		106		85.05
nu		1		0.00
S.10. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință	113	92	21	81.42
- totdeauna		91		98.91
- 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	113	110	3	97.35
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		1		0.91
4 bună		10		9.09
5 foarte bună		99		90.00
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs.în unitate	113	110	3	97.35
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		0.91
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		17		15.45
5 foarte bună		91		82.73
9 nu am beneficiat/nu am observat		1		0.91
c) îngrijirea acordată de medic	113	110	3	97.35
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		8		7.27
5 foarte bună		99		90.00
9 nu am beneficiat/nu am observat		3		2.73
d) îngrijirea acordată de asistenți	113	109	4	96.46
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		7		6.42
5 foarte bună		100		91.74
9 nu am beneficiat/nu am observat		2		1.83
e) îngrijirea acordată de infirmiere	113	105	8	92.92
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		0.95
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		11		10.48
5 foarte bună		92		87.62
9 nu am beneficiat/nu am observat		1		0.00
f) procedurile de fizioterapie primite dacă este cazul	113	57	56	50.44
1 total nesatisfăcătoare		0		1.90
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		2		3.51
4 bună		8		14.04
5 foarte bună		43		75.44
9 nu am beneficiat/nu am observat		4		7.02
g) calitatea meselor servite și distribuirea acestora	113	107	6	94.69
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		3		2.80
4 bună		29		27.10
5 foarte bună		75		70.09
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu raspunsuri	fara raspunsuri	% din chestionare cu raspunsuri
h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie	113	108	5	95.58
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		2		1.85
4 bună		27		25.00
5 foarte bună		79		73.15
i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon	113	106	7	93.81
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		2		1.89
4 bună		23		21.70
5 foarte bună		81		76.42
j) calitatea condițiilor de cazare-mediul ambiental	113	105	8	92.92
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		1.63
3 nesatisfăcătoare		2		1.90
4 bună		23		21.90
5 foarte bună		80		76.19
k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)	113	109	4	96.46
1 total nesatisfăcătoare		3		2.75
2 parțial nesatisfăcătoare		1		0.92
3 nesatisfăcătoare		7		6.42
4 bună		26		23.85
5 foarte bună		72		66.06
l) curățenia generală din spital	113	109	4	96.46
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		1.62
3 nesatisfăcătoare		1		0.92
4 bună		19		17.43
5 foarte bună		89		81.65
S.12. Ținând cont de cele menționate mai sus, vă rugăm să spuneți cât de mulțumit ați fost de perioada petrecută în spital	113	106	7	93.81
1 foarte nemulțumit		0		0.00
2 parțial nemulțumit		0		0.00
3 nemulțumit		0		0.00
4 parțial mulțumit		19		17.92
5 foarte mulțumit		87		82.08
S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:				
- regulile interne de comportament în spital	113	106	7	93.81
foarte bună		87		82.08
bună		19		17.92
proastă		0		0.00
- tratamentul primit și starea dvs.de sănătate	113	106	7	93.81
foarte bună		90		84.91
bună		16		15.09
proastă,		0		0.00
- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical	113	106	7	93.81
foarte bună		89		83.96
bună		17		16.04
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	113	105	8	92.92
da		104		99.05
nu		1		0.95
S.15. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate, v-ați întoarce aici?	113	108	5	95.58
sigur nu		0		0.00
mai degrabă nu		0		0.00
poate da, poate nu		11		10.19
mai degrabă da		8		7.41
sigur da		89		82.41
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 ?	113	108	5	95.58
1 sigur nu		0		0.79
2 mai degrabă nu		0		0.00
3 poate da/ poate nu		11		10.19
4 mai degrabă da		7		6.48
5 sigur da		90		83.33
S.19. Date statistice				
Sexul	113	107	6	94.69
- masculin		45		42.06
- feminin		62		57.94
Vârsta	113	100	13	88.50
- sub 20 ani		0		0.00
- 20-29 ani		8		8.00
- 30-39 ani		13		13.00
- 40-49 ani		17		17.00
- 50-59 ani		28		28.00
- 60-69 ani		23		23.00
- 70 ani si peste		11		11.00
Mediul de rezidență	113	100	13	88.50
- urban		75		75.00
- rural		25		25.00
Ultimă școală absolvită	113	104	9	92.04
- școală elementară		22		21.15
- școală medie		66		63.46
- școală superioară		16		15.38
Starea civilă	113	105	8	92.92
- căsătorit/ă		54		51.43
- necăsătorit/ă		18		17.14
- concubinaj		12		11.43
- văduv/ă		11		10.48
- divorțat/ă		10		9.52
S.20. Secția în care ați fost internat	113	113	0	100.00
- știe secția		110		97.35
- nu știe secția		3		2.65

COMPONENTA	TOTAL
Chestionare distribuite	312
Chestionare completate	113
Pacienți externați	309
Chestionare completate/distribuite	36.22%
Chestionare completate/pacienți externați	36.57%

Șef serviciu A.M.C.S.M.,

Ing. Gabriela Machidon



Întocmit,

As.pr. Laura Canja

