

21678 / 30.09.2022

Chestionar de satisfacție ale pacienților centralizat - pondere - luna August 2022

Întrebare	Total chestionare complete, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
S.1. Când ați intrat în spital, ce impresie v-a făcut?	86	86	0	100.00
curătenie - 1,2,3		76		88.37
disciplină - 1,2,3		55		63.95
liniște - 1,2,3		56		65.12
S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?	86	84	2	97.67
m-a demoralizat		5		5.95
da		1		20.00
nu		4		80.00
nu a avut nici un efect		11		13.10
da		5		45.45
nu		6		54.55
mi-a ridicat moralul		68		80.95
da		65		95.59
nu		3		4.41
S.3.1. La internare, ați fost însotiti pe secție de:	86	81	5	94.19
a) personal sanitar		78		96.30
b) aparținători		1		1.23
c) ați mers singur		2		2.47
S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs.ca pacient?	86	81	5	94.19
da		75		92.59
nu		6		7.41
S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs.ca pacient?	86	82	4	95.35
da		76		92.68
nu		6		7.32
S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile, regulile și obligațiile dvs.ca pacient	86	79	7	91.86
- verbal de către medic sau asistent		73		92.41
- afiș sau broșură pe secție		3		3.80
- formular an foaia de observație		3		3.80
S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?	86	79	7	91.86
a)v-ați prezentat la camera de gardă		35		44.30
b) ați avut trimiteră de la medicul de familie		12		15.19
c) ați venit cu trimiteră de la medicul din ambulator		6		7.59
d) ați venit cu ambulanța		26		32.91
e) altă situație		0		3.15
S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?	86	67	19	77.91
a) prima internare		34		50.75
b) reinternare		33		49.25
S.7. În cadrul acestei internari, puteți spune că:				
1.Ați fost primit cu amabilitate de la început	86	81	5	94.19
da		78		96.30
nu		3		3.70

Întrebare	Total chestionare complete, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
2. Ați făcut baie la internare	86	77	9	89.53
da		61		79.22
nu		16		20.78
3. Ați fost schimbat în pijama	86	75	11	87.21
da		71		94.67
nu		4		5.33
4. Ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală din secție	86	71	15	82.56
da		66		92.96
nu		5		7.04
5.Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier,brancardier) implicață în îngrijirea dvs.	86	74	12	86.05
da		71		95.95
nu		3		4.05
6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs.despre:				
- boala (diagnostic)	86	71	15	82.56
da		69		97.18
nu		2		2.82
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse	86	70	16	81.40
da		67		95.71
nu		3		4.29
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora	86	70	16	81.40
da		66		98.94
nu		4		5.10
- care va fi evoluția bolii	86	71	15	82.56
da		65		91.55
nu		6		8.45
- riscul de cădere	86	68	18	79.07
da		61		89.71
nu		7		10.29
- regimul alimentar	86	70	16	81.40
da		62		88.57
nu		8		11.43
7.Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica	86	74	12	86.05
da		71		95.95
nu		3		4.05
8.În deplasarea prin spital pentru investigații,consult sau tratament ați fost însoțit de personal medical	86	72	14	83.72
da		72		100.00
nu		0		0.00
9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)	86	80	6	93.02
da		79		98.75
nu		1		1.25

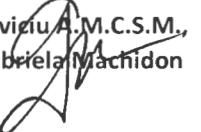
Intrebare	Total chestionare completate, din care:	cu raspunsuri	fara raspunsuri	chestionare cu raspunsuri
10. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunii pentru care ați fost internat	86	75	11	87.21
da		6		8.00
nu		69		92.00
11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate	86	74	12	86.05
da		1		1.35
nu		73		98.65
12. Fiolele de medicamente s-au deschis în față dumneavoastră?	86	70	16	81.40
da		64		91.43
nu		6		8.57
13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor	86	68	18	79.07
da		60		88.24
nu		8		11.76
14. Pe parcursul spitalizării vi s-au solicitat bani sau atenții de către personalul medical pentru a primi îngrijirile de care ați avut nevoie	86	74	12	86.05
da		0		0.00
nu		74		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?	86	76	10	88.37
da		1		1.32
nu		75		98.68
S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon	86	80	6	93.02
- o dată pe zi		4		5.00
- de 2 ori pe zi		12		15.00
- de 3 ori sau mai multe ori		60		75.00
- nu am observat		4		5.00
S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite				
- în cursul zilei	86	81	5	94.19
da		81		100.00
nu		0		0.00
- în cursul nopții	86	74	12	86.05
da		73		98.65
nu		1		0.00
- sămbăta, duminica și sărbătorile legale	86	75	11	87.21
da		75		105.33
nu		0		0.00
S.10. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință	86	81	5	94.19
- totdeauna		79		97.53
- uneori		1		1.23
- niciodată		1		1.23
- nu am observat		0		0.00

Întrebare	Total chestionare complete, din care:	cu raspunsuri	fara raspunsuri	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	86	73	13	84.88
1 total nesatisfăcătoare		1		1.37
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		2		2.74
4 bună		12		16.44
5 foarte bună		58		79.45
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs.în unitate	86	80	6	93.02
1 total nesatisfăcătoare		1		1.25
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		1		1.25
4 bună		15		18.75
5 foarte bună		57		71.25
9 nu am beneficiat/nu am observat		6		7.50
c) îngrijirea acordată de medic	86	78	8	90.70
1 total nesatisfăcătoare		1		1.28
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfacatoare		1		1.28
4 bună		12		15.38
5 foarte bună		57		73.08
9 nu am beneficiat/nu am observat		6		7.69
d) îngrijirea acordată de asistenți	86	79	7	91.86
1 total nesatisfăcătoare		1		1.27
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		1		1.27
4 bună		9		11.39
5 foarte bună		60		75.95
9 nu am beneficiat/nu am observat		6		7.59
e) îngrijirea acordată de infirmiere	86	78	8	90.70
1 total nesatisfăcătoare		1		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.28
3 nesatisfăcătoare		3		3.85
4 bună		15		19.23
5 foarte bună		53		67.95
9 nu am beneficiat/nu am observat		5		0.00
f) procedurile de fizioterapie primite dacă este cazul	86	40	46	46.51
1 total nesatisfăcătoare		1		1.90
2 parțial nesatisfăcătoare		1		2.50
3 nesatisfăcătoare		1		2.50
4 bună		3		7.50
5 foarte bună		22		55.00
9 nu am beneficiat/nu am observat		12		30.00
g) calitatea meselor servite și distribuirea acestora	86	75	11	87.21
1 total nesatisfăcătoare		2		2.67
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.33
3 nesatisfăcătoare		2		2.67
4 bună		23		30.67
5 foarte bună		43		57.33
9 nu am beneficiat/nu am observat		4		5.33

Întrebare	Total chestionare completeate, din care:	cu raspunsuri	fara raspunsuri	% din chestionare cu raspunsuri
h) calitatea condițiilor de cazare - pat și lenjerie	86	76	10	88.37
1 total nesatisfăcătoare		1		1.32
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		2		2.63
4 bună		23		30.26
5 foarte bună		47		61.84
i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon	86	71	15	82.56
1 total nesatisfăcătoare		1		1.41
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		3		4.23
4 bună		22		30.99
5 foarte bună		45		63.38
j) calitatea condițiilor de cazare-mediu ambiental	86	78	8	90.70
1 total nesatisfăcătoare		2		2.56
2 parțial nesatisfăcătoare		0		1.63
3 nesatisfăcătoare		4		5.13
4 bună		21		26.92
5 foarte bună		51		65.38
k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)	86	72	14	83.72
1 total nesatisfăcătoare		1		1.39
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		9		12.50
4 bună		28		38.89
5 foarte bună		34		47.22
l) curătenia generală din spital	86	78	8	90.70
1 total nesatisfăcătoare		1		1.28
2 parțial nesatisfăcătoare		0		1.62
3 nesatisfăcătoare		1		1.28
4 bună		19		24.36
5 foarte bună		57		73.08
S.12. Înând cont de cele menționate mai sus, vă rugăm să spuneți cât de mulțumit ați fost de perioada petrecută în spital	86	81	5	94.19
1 foarte nemulțumit		1		1.23
2 parțial nemulțumit		1		1.23
3 nemulțumit		1		1.23
4 parțial mulțumit		16		19.75
5 foarte mulțumit		62		76.54
S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:				
- regulile interne de comportament în spital	86	79	7	91.86
foarte bună		55		69.62
bună		24		30.38
proastă		0		0.00
- tratamentul primit și starea dvs. de sănătate	86	75	11	87.21
foarte bună		51		68.00
bună		24		32.00
proastă		0		0.00
- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical	86	76	10	88.37
foarte bună		57		75.00
bună		19		25.00
proastă		0		0.00

Întrebare	Total chestionare complete, 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	86	73	13	84.88
da		70		95.89
nu		3		4.11
S.15. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate, v-ați întoarce aici?	86	79	7	91.86
sigur nu		1		1.27
mai degrabă nu		2		2.53
poate da/poate nu		3		3.80
mai degrabă da		13		16.46
sigur da		60		75.95
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?	86	78	8	90.70
1 sigur nu		0		0.79
2 mai degrabă nu		2		2.56
3 poate da/poate nu		2		2.56
4 mai degrabă da		12		15.38
5 sigur da		62		79.49
S.19. Date statistice				
<i>Sexul</i>	86	74	12	86.05
- masculin		42		56.76
- feminin		32		43.24
<i>Vârstă</i>	86	73	13	84.88
- sub 20 ani		1		1.37
- 20-29 ani		7		9.59
- 30-39 ani		7		9.59
- 40-49 ani		14		19.18
- 50-59 ani		25		34.25
- 60-69 ani		16		21.92
- 70 ani și peste		3		4.11
<i>Mediul de rezidență</i>	86	73	13	84.88
- urban		56		76.71
- rural		17		23.29
<i>Ultimă școală absolvită</i>	86	77	9	89.53
- școală elementară		23		29.87
- școală medie		41		53.25
- școală superioară		11		14.29
<i>Starea civilă</i>	86	79	7	91.86
- căsătorit/ă		45		56.96
- necăsătorit/ă		18		22.78
- concubinaj		6		7.59
- văduv/ă		4		5.06
- divorțat/ă		6		7.59
S.20. Secția în care ați fost internat	86	86	0	100.00
- știe secția		76		88.37
- nu știe secția		10		11.63

COMPONENTA	TOTAL
Chestionare distribuite	110
Chestionare completate	86
Pacienți externați	258
Chestionare completate/distribuite	78.18%
Chestionare completate/pacienți externați	33.33%

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


Întocmit,
As.pr.Laura Canja
