

1086/16.01.2023

## Chestionar de satisfacție ale pacienților centralizat - pondere - luna Decembrie 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?	73	73	0	100.00
curătenie - 1,2,3		73		100.00
disciplină - 1,2,3		53		72.60
liniște - 1,2,3		48		65.75
S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?	73	67	6	91.78
m-a demoralizat		2		2.99
da		0		0.00
nu		2		0.00
nu a avut nici un efect		9		13.43
da		4		44.44
nu		5		55.56
mi-a ridicat moralul		56		83.58
da		55		98.21
nu		1		1.79
S.3.1. La internare, ați fost însuși pe secție de:	73	70	3	95.89
a) personal sanitar		62		88.57
b) aparținători		3		4.29
c) ați mers singur		5		7.14
S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs.ca pacient?	73	68	5	93.15
da		66		97.06
nu		2		2.94
S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs.ca pacient?	73	68	5	93.15
da		64		94.12
nu		4		5.88
S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile, regulile și obligațiile dvs.ca pacient	73	68	5	93.15
- verbal de către medic sau asistent		59		86.76
- afiș sau broșură pe secție		5		7.35
- formular sănătatea de observație		4		5.88
S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?	73	72	1	98.63
a)v-ați prezentat la camera de gardă		28		38.89
b)ați avut trimiteri de la medicul de familie		9		12.50
c)ați venit cu trimiteri de la medicul din ambulator		1		1.39
d)ați venit cu ambulanța		31		43.06
e) altă situație		3		3.15
S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?	73	62	11	84.93
a) prima internare		38		61.29
b) reinternare		40		64.52
S.7. În cadrul acestei internarii, puteți spune că:				
1.Ați fost primit cu amabilitate de la început		70	3	95.89
da		67		95.71
nu		3		4.29

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
<b>2. Ați făcut baie la internare</b>	<b>73</b>	<b>62</b>	<b>11</b>	<b>84.93</b>
da		50		80.65
nu		12		19.35
<b>3. Ați fost schimbat în pijama</b>	<b>73</b>	<b>63</b>	<b>10</b>	<b>86.30</b>
da		62		98.41
nu		1		1.59
<b>4. Ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală din secție</b>	<b>73</b>	<b>66</b>	<b>7</b>	<b>90.41</b>
da		63		95.45
nu		3		4.55
<b>5.Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier,brancardier) implicață în îngrijirea dvs.</b>	<b>73</b>	<b>62</b>	<b>11</b>	<b>84.93</b>
da		57		91.94
nu		5		8.06
<b>6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs.despre:</b>				
- boala (diagnostic)	<b>73</b>	<b>59</b>	<b>14</b>	<b>80.82</b>
da		58		98.31
nu		1		1.69
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse	<b>73</b>	<b>67</b>	<b>6</b>	<b>91.78</b>
da		57		85.07
nu		10		14.93
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora	<b>73</b>	<b>57</b>	<b>16</b>	<b>78.08</b>
da		56		98.94
nu		1		5.10
- care va fi evoluția bolii	<b>73</b>	<b>56</b>	<b>17</b>	<b>76.71</b>
da		49		87.50
nu		7		12.50
- riscul de cădere	<b>73</b>	<b>54</b>	<b>19</b>	<b>73.97</b>
da		47		87.04
nu		7		12.96
- regimul alimentar	<b>73</b>	<b>55</b>	<b>18</b>	<b>75.34</b>
da		48		87.27
nu		7		12.73
<b>7.Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica</b>	<b>73</b>	<b>62</b>	<b>11</b>	<b>84.93</b>
da		60		96.77
nu		2		3.23
<b>8.În deplasarea prin spital pentru investigații,consult sau tratament ați fost însoțit de personal medical</b>	<b>73</b>	<b>61</b>	<b>12</b>	<b>83.56</b>
da		58		95.08
nu		3		4.92
<b>9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)</b>	<b>73</b>	<b>65</b>	<b>8</b>	<b>89.04</b>
da		63		96.92
nu		2		3.08

Intrebare	Total chestionare complete, din care:	cu raspunsuri	fara raspunsuri	chestionare cu raspunsuri
<b>10. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunii pentru care ați fost internat</b>	73	61	12	83.56
da		0		0.00
nu		61		100.00
<b>11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate</b>	73	60	13	82.19
da		1		1.67
nu		59		98.33
<b>12. Fiolele de medicamente s-au deschis în față dumneavoastră?</b>	73	60	13	82.19
da		56		93.33
nu		4		6.67
<b>13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor</b>	73	59	14	80.82
da		51		86.44
nu		8		13.56
<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>	73	63	10	86.30
da		1		1.59
nu		62		98.41
<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>	73	63	10	86.30
da		1		1.59
nu		62		98.41
<b>S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon</b>	73	69	4	94.52
-o dată pe zi		7		10.14
- de 2 ori pe zi		14		20.29
- de 3 ori sau mai multe ori		48		69.57
- nu am observat		0		0.00
<b>S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite</b>				
<b>- în cursul zilei</b>	73	68	5	93.15
da		68		100.00
nu		0		0.00
<b>- în cursul nopții</b>	73	64	9	87.67
da		64		100.00
nu		0		0.00
<b>- sămbăta, duminica și sărbătorile legale</b>	73	65	8	89.04
da		65		107.69
nu		0		0.00
<b>S.10. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință</b>	73	70	3	95.89
- totdeauna		70		100.00
- uneori		0		0.00
- niciodată		0		0.00
- nu am observat		0		0.00

Întrebare	chestionare completate, din care:	cu raspunsuri	fara raspunsuri	chestionare cu raspunsuri
<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>73</b>	<b>68</b>	<b>5</b>	<b>93.15</b>
1 total nesatisfătoare		6		8.82
2 parțial nesatisfătoare		1		1.47
3 nesatisfătoare		1		1.47
4 bună		10		14.71
5 foarte bună		50		73.53
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
<b>b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate</b>	<b>73</b>	<b>66</b>	<b>7</b>	<b>90.41</b>
1 total nesatisfătoare		4		6.06
2 parțial nesatisfătoare		1		1.52
3 nesatisfătoare		0		0.00
4 bună		10		15.15
5 foarte bună		51		77.27
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
<b>c) îngrijirea acordată de medic</b>	<b>73</b>	<b>67</b>	<b>6</b>	<b>91.78</b>
1 total nesatisfătoare		6		8.96
2 parțial nesatisfătoare		0		0.00
3 nesatisfacatoare		0		0.00
4 bună		11		16.42
5 foarte bună		50		74.63
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
<b>d) îngrijirea acordată de asistenți</b>	<b>73</b>	<b>66</b>	<b>7</b>	<b>90.41</b>
1 total nesatisfătoare		4		6.06
2 parțial nesatisfătoare		0		0.00
3 nesatisfătoare		0		0.00
4 bună		11		16.67
5 foarte bună		51		77.27
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
<b>e) îngrijirea acordată de infirmiere</b>	<b>73</b>	<b>67</b>	<b>6</b>	<b>91.78</b>
1 total nesatisfătoare		7		0.00
2 parțial nesatisfătoare		0		0.00
3 nesatisfătoare		0		0.00
4 bună		13		19.40
5 foarte bună		474		707.46
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
<b>f) procedurile de fizioterapie primite dacă este cazul</b>	<b>73</b>	<b>32</b>	<b>41</b>	<b>43.84</b>
1 total nesatisfătoare		4		1.90
2 parțial nesatisfătoare		0		0.00
3 nesatisfătoare		0		0.00
4 bună		7		21.88
5 foarte bună		13		40.63
9 nu am beneficiat/nu am observat		8		25.00
<b>g) calitatea meselor servite și distribuirea acestora</b>	<b>73</b>	<b>66</b>	<b>7</b>	<b>90.41</b>
1 total nesatisfătoare		7		10.61
2 parțial nesatisfătoare		1		1.52
3 nesatisfătoare		2		3.03
4 bună		18		27.27
5 foarte bună		38		57.58
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00

Întrebare	Total chestionare completeate, din care:	cu raspunsuri	fara raspunsuri	% din chestionare cu raspunsuri
<b>h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie</b>	<b>73</b>	<b>66</b>	<b>7</b>	<b>90.41</b>
1 total nesatisfătoare		6		9.09
2 parțial nesatisfătoare		1		1.52
3 nesatisfătoare		0		0.00
4 bună		16		24.24
5 foarte bună		43		65.15
<b>i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon</b>	<b>73</b>	<b>66</b>	<b>7</b>	<b>90.41</b>
1 total nesatisfătoare		4		6.06
2 parțial nesatisfătoare		1		1.52
3 nesatisfătoare		0		0.00
4 bună		17		25.76
5 foarte bună		44		66.67
<b>j) calitatea condițiilor de cazare-mediu ambiental</b>	<b>73</b>	<b>66</b>	<b>7</b>	<b>90.41</b>
1 total nesatisfătoare		8		12.12
2 parțial nesatisfătoare		0		1.63
3 nesatisfătoare		0		0.00
4 bună		16		24.24
5 foarte bună		42		63.64
<b>k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)</b>	<b>73</b>	<b>66</b>	<b>7</b>	<b>90.41</b>
1 total nesatisfătoare		4		6.06
2 parțial nesatisfătoare		2		3.03
3 nesatisfătoare		1		1.52
4 bună		18		27.27
5 foarte bună		39		59.09
<b>l) curătenia generală din spital</b>	<b>73</b>	<b>67</b>	<b>6</b>	<b>91.78</b>
1 total nesatisfătoare		6		8.96
2 parțial nesatisfătoare		0		1.62
3 nesatisfătoare		0		0.00
4 bună		15		22.39
5 foarte bună		46		68.66
<b>S.12. Înând cont de cele menționate mai sus, vă rugăm să spuneți cât de mulțumit ați fost de perioada petrecută în spital</b>	<b>73</b>	<b>66</b>	<b>7</b>	<b>90.41</b>
1 foarte nemulțumit		5		7.58
2 parțial nemulțumit		0		0.00
3 nemulțumit		0		0.00
4 parțial mulțumit		9		13.64
5 foarte mulțumit		12		18.18
<b>S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:</b>				
<b>- regulile interne de comportament în spital</b>	<b>73</b>	<b>72</b>	<b>1</b>	<b>98.63</b>
foarte bună		56		77.78
bună		16		22.22
proastă		0		0.00
<b>- tratamentul primit și starea dvs.de sănătate</b>	<b>73</b>	<b>70</b>	<b>3</b>	<b>95.89</b>
foarte bună		54		77.14
bună		16		22.86
proastă		0		0.00
<b>- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical</b>	<b>73</b>	<b>70</b>	<b>3</b>	<b>95.89</b>
foarte bună		58		82.86
bună		12		17.14
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	73	67	6	91.78
da		65		97.01
nu		2		2.99
S.15. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate, v-ați întoarce aici?	73	70	3	95.89
sigur nu		2		2.86
mai degrabă nu		0		0.00
poate da, poate nu		7		10.00
mai degrabă da		10		14.29
sigur da		51		72.86
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?	73	68	5	93.15
1 sigur nu		0		0.79
2 mai degrabă nu		0		0.00
3 poate da/poate nu		7		10.29
4 mai degrabă da		9		13.24
5 sigur da		52		76.47
<b>S.19. Date statistice</b>				
<b>Sexul</b>	<b>73</b>	<b>73</b>	<b>0</b>	<b>100.00</b>
- masculin		38		52.05
- feminin		35		47.95
<b>Vârstă</b>	<b>73</b>	<b>69</b>	<b>4</b>	<b>94.52</b>
- sub 20 ani		2		2.90
- 20-29 ani		4		5.80
- 30-39 ani		12		17.39
- 40-49 ani		16		23.19
- 50-59 ani		11		15.94
- 60-69 ani		13		18.84
- 70 ani și peste		11		15.94
<b>Mediul de rezidență</b>	<b>73</b>	<b>71</b>	<b>2</b>	<b>97.26</b>
- urban		44		61.97
- rural		27		38.03
<b>Ultimă școală absolvită</b>	<b>73</b>	<b>68</b>	<b>5</b>	<b>93.15</b>
- școală elementară		26		38.24
- școală medie		33		48.53
- școală superioară		9		13.24
<b>Starea civilă</b>	<b>73</b>	<b>71</b>	<b>2</b>	<b>97.26</b>
- căsătorit/ă		35		49.30
- necăsătorit/ă		19		26.76
- concubinaj		1		1.41
- văduv/ă		10		14.08
- divorțat/ă		6		8.45
<b>S.20. Secția în care ați fost internat</b>	<b>73</b>	<b>72</b>	<b>1</b>	<b>98.63</b>
- știe secția		66		91.67
- nu știe secția		6		8.33

COMPONENTA	TOTAL
Chestionare distribuite	125
Chestionare completate	73
Pacienți externați	293
Chestionare completate/distribuite	58.40%
Chestionare completate/pacienți externați	24.91%

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

Întocmit,  
As.pr.Laura Canja