Spitalul Clinic de Psihiatrie și Neurologie Brașov
Serviciul M.C.S.M. 19560/5.09.2022

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

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
S.1. Când ați intrat in spital, ce impresie v-a făcut?	**54**	**54**	**0**	**100.00**
curațenie - 1,2,3		54		100.00
disciplină - 1,2,3		36		66.67
liniște - 1,2,3		30		55.56
S.2. Situația din unitate,pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?	**54**	**53**	**1**	**98.15**
m-a demoralizat		***8***		***15.09***
da		4		50.00
nu		4		50.00
nu a avut nici un efect		***6***		***11.32***
da		6		100.00
nu		0		0.00
mi-a ridicat moralul		***39***		***73.58***
da		39		100.00
nu		0		0.00
S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:	**54**	**52**	**2**	**96.30**
a) personal sanitar		48		92.31
b) aparținători		4		7.69
c) ați mers singur		0		0.00
S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs.ca pacient?	**54**	**50**	**4**	**92.59**
da		48		96.00
nu		2		4.00
S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs.ca pacient?	**54**	**51**	**3**	**94.44**
da		47		92.16
nu		4		7.84
S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile,regulile și obligațiile dvs.ca pacient	**54**	**52**	**2**	**96.30**
- verbal de către medic sau asistent		50		96.15
- afiș sau broșură pe secție		2		3.85
- formular ăn foaia de observație		0		0.00
S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?	**54**	**52**	**2**	**96.30**
a)v-ați prezentat la camera de gardă		19		36.54
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		14		26.92
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		3		5.77
d) ați venit cu ambulanța		16		30.77
e) altă situație		0		3.15
S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?	**54**	**46**	**8**	**85.19**
a) prima internare		23		50.00
b) reinternare		23		50.00
S.7. În cadrul acestei internari, puteți spune că:				
1.Ați fost primit cu amabilitate de la început	***54***	***53***	***1***	***98.15***
da		52		98.11
nu		1		1.89

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
2. Aţi făcut baie la internare	***54***	***52***	***2***	***96.30***
da		45		86.54
nu		7		13.46
3. Aţi fost schimbat în pijama	***54***	***53***	***1***	***98.15***
da		52		98.11
nu		1		1.89
4. Aţi fost informat cu privire la regulile de igienă personală din secţie	**54**	**52**	**2**	**96.30**
da		45		86.54
nu		7		13.46
5.Aţi putut identifica identitatea şi statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier,brancardier) implicată în îngrijirea dvs.	**54**	**52**	**2**	**96.30**
da		50		96.15
nu		2		3.85
6. Aţi fost informatde medicul curant pe înţelesul dvs.despre:				
- boală (diagnostic)	***54***	***53***	**1**	***98.15***
da		51		96.23
nu		2		3.77
- tratament medicamentos - risc şi efecte adverse	***54***	***53***	**1**	***98.15***
da		53		100.00
nu		0		0.00
- investigaţiile şi procedurile terapeutice de efectuat şi riscurile acestora	***54***	***53***	**1**	***98.15***
da		51		98.94
nu		2		5.10
- care va fi evoluţia bolii	***54***	***52***	**2**	***96.30***
da		51		98.08
nu		1		1.92
- riscul de căđere	***54***	***52***	**2**	***96.30***
da		50		96.15
nu		2		3.85
- regimul alimentar	***54***	***53***	**1**	***98.15***
da		50		94.34
nu		3		5.66
7.Aţi fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica	***54***	***53***	**1**	***98.15***
da		53		100.00
nu		0		0.00
8.În deplasarea prin spital pentru investigaţii,consult sau tratament aţi fost însoţit de personal medical	***54***	***53***	**1**	***98.15***
da		43		81.13
nu		0		0.00
9. In timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea şi intimitatea (limbaj, paravan)	***54***	***53***	**1**	***98.15***
da		52		98.11
nu		1		1.89

Intrebare	Total chestionare completate, din care:	cu raspunsuri	fara raspunsuri	% din chestionare cu raspunsuri
10.Aţi fost nevoit să cumpăraţi medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecţiunii pentru care aţi fost internat	***54***	***53***	***1***	***98.15***
da		0		0.00
nu		53		100.00
11.Aţi fost nevoit să cumpăraţi medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecţiunilor asociate	***54***	***53***	***1***	***98.15***
da		2		3.77
nu		51		96.23
12. Fiolele de medicamente s-au deschis în faţă dumneavoastră?	***54***	***53***	***1***	***98.15***
da		51		96.23
nu		2		3.77
13. Aţi fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamaţiilor	***54***	***53***	***1***	***98.15***
da		40		75.47
nu		12		22.64
14. Pe parcursul spitalizării vi s-au solicitat bani sau atenţii de către personalul medical pentru a primi îngrijirile de care aţi avut nevoie	***54***	***52***	***2***	***96.30***
da		1		1.92
nu		51		98.08
15. Aţi considerat că este nevoie să recompensaţi prin diverse mijloace (atenţii sau bani) un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenţie din partea acestuia?	***54***	***53***	***1***	***98.15***
da		1		1.89
nu		52		98.11
S.8. Pe timpul spitalizării aţi observat de cîte ori s-a făcut curat în salon	**54**	**53**	***1***	**98.15**
-o dată pe zi		6		11.32
- de 2 ori pe zi		8		15.09
- de 3 ori sau mai multe ori		39		73.58
- nu am observat		0		0.00
S.9. Aţi fost mulţumit de îngrijirile primite				
- în cursul zilei	***54***	***51***	***3***	***94.44***
da		51		100.00
nu		0		0.00
- în cursul nopţii	***54***	***49***	***5***	***90.74***
da		49		100.00
nu		0		0.00
- sâmbăta, duminica şi sărbătorile legale	***54***	***46***	***8***	***85.19***
da		46		104.35
nu		0		0.00
S.10. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuşi de unică folosinţă	**54**	**52**	***2***	**96.30**
- totdeauna		48		92.31
- uneori		2		3.85
- niciodată		1		1.92
- nu am observat		1		1.92

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu raspunsuri	fara raspunsuri	chestionare cu raspunsuri
S.11. Apreciaţi pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor menţionate mai jos primite de către dvs.				
a) atitudinea personalului la primire	***54***	***53***	***1***	***98.15***
1 total nesatisfăcătoare		2		3.77
2 parţial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		2		3.77
4 bună		10		18.87
5 foarte bună		39		73.58
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
b) atitudinea personalului pe parcursul şederii dvs.în unitate	***54***	***52***	***2***	***96.30***
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parţial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		10		19.23
5 foarte bună		42		80.77
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
c) îngrijirea acordată de medic	***54***	***53***	***1***	***98.15***
1 total nesatisfăcătoare		1		1.89
2 parţial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfacatoare		1		1.89
4 bună		9		16.98
5 foarte bună		42		79.25
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
d) îngrijirea acordată de asistenţi	***54***	***53***	***1***	***98.15***
1 total nesatisfăcătoare		1		1.89
2 parţial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		12		22.64
5 foarte bună		40		75.47
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
e) îngrijirea acordată de infirmiere	***54***	***52***	***2***	***96.30***
1 total nesatisfăcătoare		1		0.00
2 parţial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		9		17.31
5 foarte bună		41		78.85
9 nu am beneficiat/nu am observat		1		0.00
f) procedurile de fizioterapie primite dacă este cazul	***54***	***29***	***25***	***53.70***
1 total nesatisfăcătoare		1		1.90
2 parţial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		6		20.69
5 foarte bună		19		65.52
9 nu am beneficiat/nu am observat		3		10.34
g) calitatea meselor servite şi distribuirea acestora	***54***	***51***	***3***	***94.44***
1 total nesatisfăcătoare		1		1.96
2 parţial nesatisfăcătoare		2		3.92
3 nesatisfăcătoare		3		5.88
4 bună		15		29.41
5 foarte bună		30		58.82
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 condiţiilor de cazare -pat şi lenjerie	***54***	***51***	***3***	***94.44***
1 total nesatisfăcătoare		1		1.96
2 parţial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		13		25.49
5 foarte bună		37		72.55
i) calitatea condiţiilor de cazare - mobilier de salon	***54***	***52***	***2***	***96.30***
1 total nesatisfăcătoare		1		1.92
2 parţial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		14		26.92
5 foarte bună		37		71.15
j) calitatea condiţiilor de cazare-mediul ambiental	***54***	***53***	***1***	***98.15***
1 total nesatisfăcătoare		1		1.89
2 parţial nesatisfăcătoare		1		1.63
3 nesatisfăcătoare		1		1.89
4 bună		12		22.64
5 foarte bună		38		71.70
k) funcţionalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)	***54***	***53***	***1***	***98.15***
1 total nesatisfăcătoare		2		3.77
2 parţial nesatisfăcătoare		4		7.55
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		18		33.96
5 foarte bună		29		54.72
l) curăţenia generală din spital	***54***	***53***	***1***	***98.15***
1 total nesatisfăcătoare		1		1.89
2 parţial nesatisfăcătoare		1		1.62
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		11		20.75
5 foarte bună		40		75.47
S.12. Ţinând cont de cele menţionate mai sus, vă rugăm să spuneţi cât de mulţumit aţi fost de perioada petrecută în spital	**54**	**52**	***2***	***96.30***
1 foarte nemulţumit		0		0.00
2 parţial nemulţumit		3		5.77
3 nemulţumit		0		0.00
4 parţial mulţumit		23		44.23
5 foarte mulţumit		26		50.00
S.13. Cum apreciaţi calitatea informaţiilor primite despre:				
- regulile interne de comportament în spital	***54***	***52***	***2***	***96.30***
foarte bună		35		67.31
bună		17		32.69
proastă		0		0.00
- tratamentul primit şi starea dvs.de sănătate	***54***	***50***	***4***	***92.59***
foarte bună		30		60.00
bună		20		40.00
proastă		0		0.00
- recomandările făcute de personalul medical şi auxiliar medical	***54***	***48***	***6***	***88.89***
foarte bună		34		70.83
bună		14		29.17
proastă		0		0.00

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu raspunsuri	fara raspunsuri	% din chestionare cu raspunsuri
S.14. Consideraţi că v-au fost respectate drepturile de pacient pe perioada cât aţi fost internat	**54**	**51**	**3**	**94.44**
da		51		100.00
nu		0		0.00
S.15. Dacă ar fi să aveţi nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate, v-aţi întoarce aici?	**54**	**48**	**6**	***88.89***
sigur nu		1		2.08
mai degrabă nu		1		2.08
poate da,poate nu		1		2.08
mai degrabă da		11		22.92
sigur da		34		70.83
S.16.Dacă un apropiat,un prieten sau altă persoană,ar avea nevoie de un serviciu medical despre care ştiţi că este disponibil aici,i-aţi recomanda să vină ?	**54**	**50**	**4**	***92.59***
1 sigur nu		1		0.79
2 mai degrabă nu		1		2.00
3 poate da/poate nu		1		2.00
4 mai degrabă da		11		22.00
5 sigur da		36		72.00
S.19. Date statistice				
Sexul	***54***	***52***	**2**	***96.30***
- masculin		25		48.08
- feminin		27		51.92
Vârsta	***54***	***51***	**3**	***94.44***
- sub 20 ani		0		0.00
- 20-29 ani		3		5.88
- 30-39 ani		12		23.53
- 40-49 ani		9		17.65
- 50-59 ani		11		21.57
- 60-69 ani		7		13.73
- 70 ani si peste		9		17.65
Mediul de rezidenţă	***54***	***51***	**3**	***94.44***
- urban		35		68.63
- rural		15		29.41
Ultimă şcoală absolvită	***54***	***46***	**8**	***85.19***
- şcoală elementară		19		41.30
- şcoală medie		23		50.00
- şcoală superioară		4		8.70
Starea civilă	***54***	***51***	**3**	***94.44***
- căsătorit/ă		23		45.10
- necăsătorit/ă		16		31.37
- concubinaj		3		5.88
- văduv/ă		4		7.84
- divorţat/ă		5		9.80
S.20. Secţia în care aţi fost internat	***54***	***54***	**0**	***100.00***
- ştie secţia		49		90.74
- nu ştie secţia		5		9.26

COMPONENTA	TOTAL
Chestionare distribuite	*95*
Chestionare completate	*54*
Pacienţi externaţi	*273*
Chestionare completate/distribuite	*56.84%*
Chestionare completate/pacienţi externaţi	*19.78%*

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

Întocmit,
As.pr.Laura Canja