

2020 / 25.09.2023

Chestionar de satisfacție ale pacienților centralizat - pondere - luna

AUGUST 2023

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?	120	120	0	100.00
curătenie - 1,2,3		112		93.33
disciplină - 1,2,3		89		74.17
liniște - 1,2,3		97		80.83
S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?	120	120	0	100.00
m-a demoralizat	120	120	0	100.00
da		22		18.33
nu		98		81.67
nu a avut nici un efect	120	120	0	100.00
da		89		74.17
nu		31		25.83
mi-a ridicat moralul	120	120	0	100.00
da		106		88.33
nu		14		11.67
S.3.1. La internare, ați fost însuși pe secție de:	120	120	0	100.00
a) personal sanitar		114		95.00
b) apartinători		3		2.50
c) ați mers singur		3		2.50
S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs.ca pacient?	120	120	0	100.00
da		117		97.50
nu		3		2.50
S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs.ca pacient?	120	120	0	100.00
da		116		96.67
nu		4		3.33
S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile,regulile și obligațiile dvs.ca pacient	120	115	5	95.83
- verbal de către medic sau asistent		100		86.96
- afiș sau broșură pe secție		7		6.09
- formular an foia de observație		8		6.96
S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?	120	115	5	95.83
a)v-ați prezentat la camera de gardă		36		31.30
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		35		30.43
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		14		12.17
d) ați venit cu ambulanța		24		20.87
e) altă situație		6		3.15
S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?	120	115	5	95.83
a) prima internare		52		45.22
b) reinternare		63		54.78
S.7. În cadrul acestei internari, puteți spune că:				
1.Ați fost primit cu amabilitate de la început	120	112	8	93.33
da		112		100.00
nu		0		0.00

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
2. Ați făcut baie la internare	120	108	12	90.00
da		72		66.67
nu		36		33.33
3. Ați fost schimbat în pijama	120	112	8	93.33
da		105		93.75
nu		7		6.25
4. Ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală din secție ?	120	109	11	90.83
da		106		97.25
nu		3		2.75
5. Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier, brancardier), implicată în îngrijirea dvs.?	120	108	12	90.00
da		72		66.67
nu		36		33.33
6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre:				
- boala (diagnostic)	120	110	10	91.67
da		106		96.36
nu		4		3.64
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse	120	104	16	86.67
da		98		94.23
nu		6		5.77
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora	120	105	15	87.50
da		101		98.94
nu		4		5.10
- care va fi evoluția bolii	120	100	20	83.33
da		97		97.00
nu		3		3.00
- riscul de cădere	120	99	21	82.50
da		92		92.93
nu		7		7.07
- regimul alimentar	120	95	25	79.17
da		88		92.63
nu		7		7.37
7. Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vî se va aplica?	120	105	15	87.50
da		103		98.10
nu		2		1.90
8. În deplasarea prin spital pentru investigații, consult sau tratament , ați fost însoțit de personal medical?	120	110	10	91.67
da		107		97.27
nu		3		2.73
9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)?	120	108	12	90.00
da		103		95.37
nu		5		4.63

Întrebare	Total chestionare completeate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
10. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunii pentru care ați fost internat?	120	110	10	91.67
da		53		48.18
nu		57		51.82
11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate?	120	108	12	90.00
da		46		42.59
nu		62		57.41
12. Fiolele de medicamente s-au deschis în fața dumneavoastră?	120	107	13	89.17
da		102		95.33
nu		5		4.67
13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor?	120	105	15	87.50
da		103		98.10
nu		2		1.90
14. Pe parcursul spitalizării vi s-au solicitat bani sau atenții de către personalul medical pentru a primi îngrijirile de care ați avut nevoie?	120	111	9	92.50
da		3		2.70
nu		108		97.30
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?	120	109	11	90.83
da		2		1.83
nu		107		98.17
S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon?	120	120	0	100.00
-o dată pe zi		12		10.00
- de 2 ori pe zi		23		19.17
- de 3 ori sau mai multe ori		79		65.83
- nu am observat		6		5.00
S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite	120	120	0	100.00
- în cursul zilei		120		100.00
da		0		0.00
nu				
- în cursul nopții	120	116	4	96.67
da		116		100.00
nu		0		0.00
- sămbăta, duminica și sărbătorile legale	120	112	8	93.33
da		112		93.75
nu		0		0.00
S.10. Pe parcursul internării, în acordarea îngrijirilor, personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință ?	120	120	0	100.00
- totdeauna		105		87.50
- uneori		13		10.83
- niciodată		0		0.00
- nu am observat		2		1.67

Întrebare	Total chestionare completeate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
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	118			98.33
1 total nesatisfăcătoare	2			1.69
2 parțial nesatisfăcătoare	1			0.85
3 nesatisfăcătoare	0			0.00
4 bună	10			8.47
5 foarte bună	99			83.90
9 nu am beneficiat/nu am observat	6			5.08
b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs.în unitate	118			98.33
1 total nesatisfăcătoare	1			0.85
2 parțial nesatisfăcătoare	0			0.00
3 nesatisfăcătoare	0			0.00
4 bună	13			11.02
5 foarte bună	100			84.75
9 nu am beneficiat/nu am observat	4			3.39
c) îngrijirea acordată de medic	118			98.33
1 total nesatisfăcătoare	2			1.69
2 parțial nesatisfăcătoare	1			0.85
3 nesatisfacatoare	0			0.00
4 bună	6			5.08
5 foarte bună	103			87.29
9 nu am beneficiat/nu am observat	6			5.08
d) îngrijirea acordată de asistenți	116			96.67
1 total nesatisfăcătoare	2			1.72
2 parțial nesatisfăcătoare	0			0.00
3 nesatisfăcătoare	0			0.00
4 bună	10			8.62
5 foarte bună	101			87.07
9 nu am beneficiat/nu am observat	3			2.59
e) îngrijirea acordată de infirmiere	120			100.00
1 total nesatisfăcătoare	2			0.00
2 parțial nesatisfăcătoare	0			0.00
3 nesatisfăcătoare	1			0.83
4 bună	13			10.83
5 foarte bună	99			82.50
9 nu am beneficiat/nu am observat	5			0.00
f) procedurile de fizioterapie primite, dacă este cazul	88			73.33
1 total nesatisfăcătoare	1			1.90
2 parțial nesatisfăcătoare	0			0.00
3 nesatisfăcătoare	3			3.41
4 bună	10			11.36
5 foarte bună	55			62.50
9 nu am beneficiat/nu am observat	19			21.59
g) calitatea meselor servite și distribuirea acestora	114			95.00
1 total nesatisfăcătoare	2			1.75
2 parțial nesatisfăcătoare	2			1.75
3 nesatisfăcătoare	5			4.39
4 bună	29			25.44
5 foarte bună	69			60.53
9 nu am beneficiat/nu am observat	7			6.14

Întrebare	Total chestionare completeate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
h) calitatea condițiilor de cazare - pat și lenjerie	120	117	3	97.50
1 total nesatisfătoare		3		2.56
2 parțial nesatisfătoare		0		0.00
3 nesatisfătoare		3		2.56
4 bună		33		28.21
5 foarte bună		78		66.67
i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon	120	117	3	97.50
1 total nesatisfătoare		2		1.71
2 parțial nesatisfătoare		0		0.00
3 nesatisfătoare		3		2.56
4 bună		37		31.62
5 foarte bună		75		64.10
j) calitatea condițiilor de cazare-mediu ambiental	120	120	0	100.00
1 total nesatisfătoare		3		2.50
2 parțial nesatisfătoare		1		1.63
3 nesatisfătoare		11		9.17
4 bună		33		27.50
5 foarte bună		72		60.00
k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)	120	119	1	99.17
1 total nesatisfătoare		2		1.68
2 parțial nesatisfătoare		2		1.68
3 nesatisfătoare		10		8.40
4 bună		35		29.41
5 foarte bună		70		58.82
l) curătenia generală din spital	120	118	2	98.33
1 total nesatisfătoare		1		0.85
2 parțial nesatisfătoare		1		1.62
3 nesatisfătoare		9		7.63
4 bună		38		32.20
5 foarte bună		69		58.47
S.12. Înând cont de cele menționate mai sus, vă rugăm să spuneți cât de mulțumit ați fost de perioada petrecută în spital	120	120	0	100.00
1 foarte nemulțumit		2		1.67
2 parțial nemulțumit		0		0.00
3 nemulțumit		2		1.67
4 parțial mulțumit		28		23.33
5 foarte mulțumit		88		73.33
S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:				
- regulile interne de comportament în spital	120	115	5	95.83
foarte bună		90		78.26
bună		25		21.74
proastă		0		0.00
- tratamentul primit și starea dvs. de sănătate	120	115	5	95.83
foarte bună		90		78.26
bună		25		21.74
proastă		0		0.00
- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical	120	115	5	95.83
foarte bună		88		76.52
bună		27		23.48
proasta		0		0.00

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
S.14. Considerați că v-au fost respectate drepturile de pacient pe perioada cât ați fost internat?	120	115	5	95.83
da		113		98.26
nu		2		1.74
S.15. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate, v-ați întoarce aici?	120	115	5	95.83
sigur nu		1		0.87
mai degrabă nu		0		0.00
poate da/poate nu		6		5.22
mai degrabă da		22		19.13
sigur da		86		74.78
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?	120	115	5	95.83
1 sigur nu		1		0.79
2 mai degrabă nu		1		0.87
3 poate da/poate nu		5		4.35
4 mai degrabă da		22		19.13
5 sigur da		86		74.78
S.19. Date statistice				
Sexul		115		95.83
- masculin	120	51	5	44.35
- feminin		64		55.65
		116		96.67
Vârstă				
- sub 20 ani	120	0	4	0.00
- 20-29 ani		7		6.03
- 30-39 ani		12		10.34
- 40-49 ani		22		18.97
- 50-59 ani		20		17.24
- 60-69 ani		34		29.31
- /0 ani și peste		21		18.10
Mediul de rezidență		117		97.50
- urban	120	85	3	72.65
- rural		32		27.35
		118		98.33
Ultimă școală absolvită				
- școală elementară	120	45	2	38.14
- școală medie		54		45.76
- școală superioara		19		16.10
Starea civilă		118		98.33
- căsătorit/ă	120	62	2	52.54
- necăsătorit/ă		26		22.03
- concubinaj		11		9.32
- văduv/ă		11		9.32
- divorțat/ă		8		6.78
		120		100.00
S.20. Secția în care ați fost internat		120	0	86.67
- știe secția	120	104		13.33
- nu știe secția		16		

COMPONENTĂ	TOTAL
Chestionare distribuite	150
Chestionare complete	120
Pacienți externați	409
Chestionare complete/distribuite	80.00%
Chestionare complete/pacienți externați	29.34%

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

Întocmit,
Ec. Cristina-Lucreția Șerban