

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?				
curatenie - 1,2,3	306	306	0	100.00
disciplină - 1,2,3		291		95.10
liniște - 1,2,3		286		93.46
		288		94.12
S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?				
<i>m-a demoralizat</i>	306	297	9	97.06
da		30		9.80
nu		9		30.00
<i>nu a avut nici un efect</i>		21		70.00
da		23		7.52
nu		16		69.57
<i>mi-a ridicat moralul</i>		7		30.43
da		244		79.74
nu		241		98.77
		3		1.23
S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:				
a) personal sanitar	306	293	13	95.75
b) aparținători		282		96.25
c) ați mers singur		4		1.37
		7		2.39
S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs.ca pacient?				
da	306	293	13	95.75
nu		279		95.22
		14		4.78
S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs.ca pacient?				
da	306	289	17	94.44
nu		274		94.81
		15		5.19
S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile, regulile și obligațiile dvs.ca pacient				
- verbal de către medic sau asistent	306	292	14	95.42
- afiș sau broșură pe secție		268		91.78
- formular în foaia de observație		17		5.82
		7		2.40
S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?				
a) v-ați prezentat la camera de gardă	306	298	8	97.39
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		96		32.21
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		70		23.49
d) ați venit cu ambulanța		35		11.74
e) altă situație		89		29.87
		8		2.68
S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?				
a) prima internare	306	261	45	85.29
b) reinternare		96		36.78
		165		63.22
S.7. În cadrul acestei internari, puteți spune că:				
1. Ați fost primit cu amabilitate de la început				
da	306	298	8	97.39
nu		296		99.33
		2		0.67

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
2. Ați făcut baie la internare				
da	306	278	28	90.85
nu		224		80.58
		54		19.42
3. Ați fost schimbat în pijama				
da	306	289	17	94.44
nu		277		95.85
		12		4.15
4. Ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală din secție				
da	306	290	16	94.77
nu		278		95.86
		12		4.14
5. Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier, brancardier) implicată în îngrijirea dvs.				
da	306	287	19	93.79
nu		281		97.91
		6		2.09
6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre:				
- boală (diagnostic)				
da	306	290	16	94.77
nu		289		99.66
		1		0.34
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse				
da	306	284	22	92.81
nu		280		98.59
		4		1.41
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora				
da	306	283	23	92.48
nu		280		98.94
		3		1.06
- care va fi evoluția bolii				
da	306	284	22	92.81
nu		276		97.18
		8		2.82
- riscul de cădere				
da	306	278	28	90.85
nu		267		96.04
		11		3.96
- regimul alimentar				
da	306	271	35	88.56
nu		250		92.25
		21		7.75
se va aplica				
da	306	291	15	95.10
nu		288		98.97
		3		1.03
8. În deplasarea prin spital pentru investigații, consult sau tratament ați fost însoțit de personal medical				
da	306	288	18	94.12
nu		280		97.22
		8		2.78
9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)				
da	306	293	13	95.75
nu		290		98.98
		3		1.02

Întrebare	Total chestionare completate, 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	306	267	39	87.25
da		11		4.12
nu		256		95.88
11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate	306	292	14	95.42
da		8		2.74
nu		284		97.26
12. Fiolele de medicamente s-au deschis în fața dumneavoastră?	306	278	28	90.85
da		268		96.40
nu		10		3.60
13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor	306	277	29	90.52
da		246		88.81
nu		31		11.19
14. Pe parcursul spitalizării vi s-au solicitat bani sau atenții de către personalul medical pentru a primi îngrijirile de care ați avut nevoie	306	294	12	96.08
da		7		2.38
nu		287		97.62
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?	306	294	12	96.08
da		8		2.72
nu		286		97.28
S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon	306	298	8	97.39
- o dată pe zi		22		7.38
- de 2 ori pe zi		98		32.89
- de 3 ori sau mai multe ori		176		59.06
- nu am observat		2		0.67
S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite				
- în cursul zilei				
da	306	301	5	98.37
nu		301		100.00
- în cursul nopții				
	306	0		0.00
da		284	22	92.81
nu		283		99.65
- sâmbăta, duminica și sărbătorile legale				
da	306	1	32	0.35
nu		274		89.54
		273		99.64
S.10. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință	306	1	6	0.00
- totdeauna		300		98.04
- uneori		278		92.67
- niciodată		17		5.67
- nu am observat		1		0.33
		4		1.33

Întrebare	Total chestionare completate, 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				
1 total nesatisfăcătoare	306	295	11	96.41
2 parțial nesatisfăcătoare		3		1.02
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		1		0.34
5 foarte bună		39		13.22
9 nu am beneficiat/nu am observat		250		84.75
		2		0.68
b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate				
1 total nesatisfăcătoare	306	293	13	95.75
2 parțial nesatisfăcătoare		2		0.68
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		2		0.68
5 foarte bună		39		13.31
9 nu am beneficiat/nu am observat		247		84.30
		3		1.02
c) îngrijirea acordată de medic				
1 total nesatisfăcătoare	306	293	13	95.75
2 parțial nesatisfăcătoare		2		0.68
3 nesatisfăcătoare		1		0.34
4 bună		2		0.68
5 foarte bună		29		9.90
9 nu am beneficiat/nu am observat		255		87.03
		4		1.37
d) îngrijirea acordată de asistenți				
1 total nesatisfăcătoare	306	291	15	95.10
2 parțial nesatisfăcătoare		2		0.69
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		0		0.00
5 foarte bună		34		11.68
9 nu am beneficiat/nu am observat		253		86.94
		2		0.69
e) îngrijirea acordată de infirmiere				
1 total nesatisfăcătoare	306	289	17	94.44
2 parțial nesatisfăcătoare		2		0.69
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		1		0.35
5 foarte bună		34		11.76
9 nu am beneficiat/nu am observat		249		86.16
		3		1.04
f) procedurile de fizioterapie primite dacă este cazul				
1 total nesatisfăcătoare	306	49	257	16.01
2 parțial nesatisfăcătoare		2		4.08
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		1		2.04
5 foarte bună		3		6.12
9 nu am beneficiat/nu am observat		39		79.59
		4		8.16
g) calitatea meselor servite și distribuirea acestora				
1 total nesatisfăcătoare	306	287	19	93.79
2 parțial nesatisfăcătoare		6		2.09
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		11		3.83
5 foarte bună		113		39.37
9 nu am beneficiat/nu am observat		155		54.01
		2		0.70

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie				
1 total nesatisfăcătoare	306	291	15	95.10
2 parțial nesatisfăcătoare		2		0.69
3 nesatisfăcătoare		2		0.69
4 bună		5		1.72
5 foarte bună		87		29.90
		195		67.01
i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon				
1 total nesatisfăcătoare	306	289	17	94.44
2 parțial nesatisfăcătoare		2		0.69
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		8		2.77
5 foarte bună		89		30.80
		190		65.74
j) calitatea condițiilor de cazare-mediul ambiantal				
1 total nesatisfăcătoare	306	290	16	94.77
2 parțial nesatisfăcătoare		2		0.69
3 nesatisfăcătoare		2		0.69
4 bună		6		2.07
5 foarte bună		84		28.97
		196		67.59
k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)				
1 total nesatisfăcătoare	306	292	14	95.42
2 parțial nesatisfăcătoare		4		1.37
3 nesatisfăcătoare		5		1.71
4 bună		14		4.79
5 foarte bună		89		30.48
		180		61.64
l) curățenia generală din spital				
1 total nesatisfăcătoare	306	296	10	96.73
2 parțial nesatisfăcătoare		2		0.68
3 nesatisfăcătoare		2		0.68
4 bună		1		0.34
5 foarte bună		66		22.30
		225		76.01
S.12. Ținând cont de cele menționate mai sus, vă rugăm să spuneți cât de mulțumit ați fost de perioada petrecută în spital				
1 foarte nemulțumit	306	289	17	94.44
2 parțial nemulțumit		5		1.73
3 nemulțumit		2		0.69
4 parțial mulțumit		2		0.69
5 foarte mulțumit		47		16.26
		233		80.62
S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:				
- regulile interne de comportament în spital				
foarte bună	306	284	22	92.81
bună		210		73.94
proastă		74		26.06
		0		0.00
- tratamentul primit și starea dvs.de sănătate				
foarte bună	306	278	28	90.85
bună		210		75.54
proastă		68		24.46
		0		0.00
- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical				
foarte bună	306	279	27	91.18
bună		226		81.00
proastă		53		19.00
		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	306	281	25	91.83
da		278		98.93
nu		3		1.07
S.15. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate, v-ați întoarce aici?	306	295	11	96.41
sigur nu		1		0.34
mai degrabă nu		0		0.00
poate da, poate nu		8		2.71
mai degrabă da		44		14.92
sigur da		242		82.03
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 ?	306	293	13	95.75
1 sigur nu		1		0.34
2 mai degrabă nu		0		0.00
3 poate da/ poate nu		9		3.07
4 mai degrabă da		41		13.99
5 sigur da		242		82.59
S.19. Date statistice				
Sexul	306	290	16	94.77
- masculin		126		43.45
- feminin		164		56.55
Vârsta	306	289	17	94.44
- sub 20 ani		1		0.35
- 20-29 ani		25		8.65
- 30-39 ani		42		14.53
- 40-49 ani		49		16.96
- 50-59 ani		76		26.30
- 60-69 ani		58		20.07
- 70 ani și peste		38		13.15
Mediul de rezidență	306	277	29	90.52
- urban		207		74.73
- rural		70		25.27
Ultimă școală absolvită	306	282	24	92.16
- școală elementară		83		29.43
- școală medie		158		56.03
- școală superioară		41		14.54
Starea civilă	306	277	29	90.52
- căsătorit/ă		131		47.29
- necăsătorit/ă		70		25.27
- concubinaj		13		4.69
- văduv/ă		33		11.91
- divorțat/ă		30		10.83
S.20. Secția în care ați fost internat	306	286	20	93.46
- știe secția		249		87.06
- nu știe secția		37		12.94

COMPONENTA	TOTAL
Chestionare distribuite	1264
Chestionare completate	306
Pacienți internați	1268
Pacienți externi	1191
Chestionare completate/distribuite	24.21%
Chestionare completate/pacienți internați	24.13%
Chestionare completate/pacienți externi	25.69%

Sef Serviciu M.C.S.S., Informatica, PSI, SSM, PCSU,
Ing. Gabriela Machidon



Intocmit,
Ec. Cristina-Lucretia Serban

