

Chestionar de satisfacție ale pacienților centralizat - pondere - luna FEBRUARIE 2026

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?	115	115	0	100.00
curațenie - 1,2,3		101		87.83
disciplină - 1,2,3		99		86.09
liniște - 1,2,3		97		84.35
S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?	115	107	8	93.04
<i>m-a demoralizat</i>		9		8.41
da		3		33.33
nu		6		66.67
<i>nu a avut nici un efect</i>		8		7.48
da		7		87.50
nu		1		12.50
<i>mi-a ridicat moralul</i>		90		84.11
da		89		98.89
nu		1		1.11
S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:	115	104	11	90.43
a) personal sanitar		97		93.27
b) aparținători		3		2.88
c) ați mers singur		4		3.85
S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs. ca pacient?	115	100	15	86.96
da		92		92.00
nu		8		8.00
S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs. ca pacient?	115	96	19	83.48
da		89		92.71
nu		7		7.29
S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile, regulile și obligațiile dvs. ca pacient	115	100	15	86.96
- verbal de către medic sau asistent		91		91.00
- afiș sau broșură pe secție		4		4.00
- formular în foaia de observație		5		5.00
S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?	115	104	11	90.43
a) v-ați prezentat la camera de gardă		38		36.54
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		23		22.12
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		10		9.62
d) ați venit cu ambulanța		29		27.88
e) altă situație	4	3.85		
S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?	115	95	20	82.61
a) prima internare		41		43.16
b) reinternare	54	56.84		
S.7. În cadrul acestei internări, puteți spune că:				
1. Ați fost primit cu amabilitate de la început	115	103	12	89.57
da		103		100.00
nu		0		0.00
2. Ați făcut baie la internare	115	98	17	85.22
da		77		78.57
nu		21		21.43
3. Ați fost schimbat în pijama	115	97	18	84.35
da		89		91.75
nu		8		8.25

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
4. Ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală din secție	115	97	18	84.35
da		88		90.72
nu		9		9.28
5. Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier, brancardier) implicată în îngrijirea dvs.	115	97	18	84.35
da		95		97.94
nu		2		2.06
6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre:				
- boală (diagnostic)	115	103	12	89.57
da		101		98.06
nu		2		1.94
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse	115	99	16	86.09
da		96		96.97
nu		3		3.03
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora	115	100	15	86.96
da		95		95.00
nu		5		5.00
- care va fi evoluția bolii	115	102	13	88.70
da		96		94.12
nu		6		5.88
- riscul de cădere	115	100	15	86.96
da		97		97.00
nu		3		3.00
- regimul alimentar	115	92	23	80.00
da		83		90.22
nu		9		9.78
7. Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica	115	101	14	87.83
da		99		98.02
nu		2		1.98
8. În deplasarea prin spital pentru investigații, consult sau tratament ați fost însoțit de personal medical	115	103	12	89.57
da		99		96.12
nu		4		3.88
9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)	115	102	13	88.70
da		102		100.00
nu		0		0.00
10. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunii pentru care ați fost internat	115	103	12	89.57
da		4		3.88
nu		99		96.12
11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate	115	101	14	87.83
da		3		2.97
nu		98		97.03
12. Fiolele de medicamente s-au deschis în față dumneavoastră?	115	96	19	83.48
da		91		94.79
nu		5		5.21
13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor	115	105	10	91.30
da		96		91.43
nu		9		8.57

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
14. Pe parcursul spitalizării vi s-au solicitat bani sau atenții de către personalul medical pentru a primi îngrijirile de care ați avut nevoie	115	103	12	89.57
da		0		0.00
nu		103		100.00
15. Ați considerat ca este nevoie să recompensați prin diverse mijloace (atenții sau bani) un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestuia?	115	103	12	89.57
da		0		0.00
nu		103		100.00
S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon	115	105	10	91.30
- o dată pe zi		7		6.67
- de 2 ori pe zi		43		40.95
- de 3 ori sau mai multe ori		47		44.76
- nu am observat		8		7.62
S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite - în cursul zilei	115	107	8	93.04
da		107		100.00
nu		0		0.00
- în cursul nopții	115	100	15	86.96
da		98		98.00
nu		2		2.00
- sâmbăta, duminica și sărbătorile legale	115	94	21	81.74
da		93		98.94
nu		1		1.06
S.10. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință	115	104	11	90.43
- totdeauna		98		94.23
- uneori		5		4.81
- niciodată		0		0.00
- nu am observat		1		0.96
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	115	104	11	90.43
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		10		9.62
5 foarte bună		94		90.38
9 nu am beneficiat/nu am observat	0	0.00		
b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate	115	106	9	92.17
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		13		12.26
5 foarte bună		93		87.74
9 nu am beneficiat/nu am observat	0	0.00		
c) îngrijirea acordată de medic	115	107	8	93.04
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		11		10.28
5 foarte bună		96		89.72
9 nu am beneficiat/nu am observat	0	0.00		
d) îngrijirea acordată de asistenți	115	107	8	93.04
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		11		10.28
5 foarte bună		96		89.72
9 nu am beneficiat/nu am observat	0	0.00		

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
e) Îngrijirea acordată de infirmiere		107		93.04
1 total nesatisfăcătoare	115	0	8	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		1		0.93
4 bună		13		12.15
5 foarte bună		93		86.92
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
f) procedurile de fizioterapie permise dacă este cazul		4		3.48
1 total nesatisfăcătoare	115	0	111	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		2		50.00
5 foarte bună		2		50.00
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
g) calitatea meselor servite și distribuirea acestora		103		89.57
1 total nesatisfăcătoare	115	1	12	0.97
2 parțial nesatisfăcătoare		3		2.91
3 nesatisfăcătoare		2		1.94
4 bună		37		35.92
5 foarte bună		60		58.25
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie		104		90.43
1 total nesatisfăcătoare	115	1	11	0.96
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		2		1.92
4 bună		40		38.46
5 foarte bună		61		58.65
i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon		103		89.57
1 total nesatisfăcătoare	115	0	12	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		0.97
3 nesatisfăcătoare		2		1.94
4 bună		51		49.51
5 foarte bună		49		47.57
j) calitatea condițiilor de cazare-mediul ambiental		106		92.17
1 total nesatisfăcătoare	115	1	9	0.94
2 parțial nesatisfăcătoare		2		1.89
3 nesatisfăcătoare		3		2.83
4 bună		40		37.74
5 foarte bună		60		56.60
k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)		104		90.43
1 total nesatisfăcătoare	115	1	11	0.96
2 parțial nesatisfăcătoare		2		1.92
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		44		42.31
5 foarte bună		57		54.81
l) curățenia generală din spital		106		92.17
1 total nesatisfăcătoare	115	0	9	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		2		1.89
4 bună		16		15.09
5 foarte bună		88		83.02

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
S.12. Ținând cont de cele menționate mai sus, vă rugăm să spuneți cât de mulțumit ați fost de perioada petrecută în spital	115	105	10	91.30
1 foarte nemulțumit		1		0.95
2 parțial nemulțumit		0		0.00
3 nemulțumit		0		0.00
4 parțial mulțumit		30		28.57
5 foarte mulțumit		74		70.48
S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:				
- regulile interne de comportament în spital				
foarte bună	115	103	12	89.57
bună		77		74.76
proastă		26		25.24
		0		0.00
- tratamentul primit și starea dvs.de sănătate				
foarte bună	115	102	13	88.70
bună		79		77.45
proastă		23		22.55
		0		0.00
- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical				
foarte bună	115	104	11	90.43
bună		92		88.46
proastă		12		11.54
		0		0.00
S.14. Considerați că v-au fost respectate drepturile de pacient pe perioada cât ați fost internat				
da	115	101	14	87.83
nu		101		100.00
		0		0.00
S.15. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate, v-ați întoarce aici?				
sigur nu	115	105	10	91.30
mai degrabă nu		0		0.00
poate da,poate nu		0		0.00
mai degrabă da		4		3.81
sigur da		23		21.90
		78		74.29
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 ?				
1 sigur nu	115	105	10	91.30
2 mai degrabă nu		0		0.00
3 poate da/ poate nu		0		0.00
4 mai degrabă da		3		2.86
5 sigur da		23		21.90
		79		75.24
S.19. Date statistice				
Sexul				
- masculin	115	104	11	90.43
- feminin		45		43.27
		59		56.73
Vârsta				
- sub 20 ani	115	104	11	90.43
- 20-29 ani		1		0.96
- 30-39 ani		3		2.88
- 40-49 ani		14		13.46
- 50-59 ani		20		19.23
- 60-69 ani		23		22.12
- 70 ani și peste		24		23.08
		19		18.27
Mediul de rezidență				
- urban	115	98	17	85.22
- rural		66		67.35
		32		32.65

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
Ultimă școală absolvită		99		86.09
- școală elementară	115	36	16	36.36
- școală medie		47		47.47
- școală superioară		16		16.16
Starea civilă		104		90.43
- căsătorit/ă	115	44	11	42.31
- necăsătorit/ă		27		25.96
- concubinaj		6		5.77
- văduv/ă		17		16.35
- divorțat/ă		10		9.62
S.20. Secția în care ați fost internat		104		90.43
- știe secția	115	101	11	97.12
- nu știe secția		3		2.88

COMPONENTA	TOTAL
Chestionare distribuite	355
Chestionare completate	115
Pacienți internați	357
Pacienți externați	366
Chestionare completate/distribuite	32.39%
Chestionare completate/pacienți internați	32.21%
Chestionare completate/pacienți externați	31.42%

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

Întocmit,
Ec. Cristina-Lucreția Serban