

Chestionar de satisfacție ale pacienților centralizat - pondere - luna IANUARIE 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?	110	110	0	100.00
curațenie - 1,2,3		109		99.09
disciplină - 1,2,3		94		85.45
liniște - 1,2,3		97		88.18
S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?	110	105	5	95.45
<i>m-a demoralizat</i>		18		17.14
da		10		55.56
nu		8		44.44
<i>nu a avut nici un efect</i>		9		8.57
da		2		22.22
nu		7		77.78
<i>mi-a ridicat moralul</i>		78		74.29
da		78		100.00
nu		0		0.00
S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:	110	97	13	88.18
a) personal sanitar		90		92.78
b) aparținători		4		4.12
c) ați mers singur		3		3.09
S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs. ca pacient?	110	102	8	92.73
da		94		92.16
nu		8		7.84
S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs. ca pacient?	110	102	8	92.73
da		95		93.14
nu		7		6.86
S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile, regulile și obligațiile dvs. ca pacient	110	107	3	97.27
- verbal de către medic sau asistent		96		89.72
- afiș sau broșură pe secție		5		4.67
- formular în foaia de observație		6		5.61
S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?	110	110	0	100.00
a) v-ați prezentat la camera de gardă		35		31.82
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		23		20.91
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		21		19.09
d) ați venit cu ambulanța		27		24.55
e) altă situație		4		3.64
S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?	110	98	12	89.09
a) prima internare		39		39.80
b) reinternare		59		60.20
S.7. În cadrul acestei internări, puteți spune că:				
1. Ați fost primit cu amabilitate de la început	110	106	4	96.36
da		103		97.17
nu		3		2.83
2. Ați făcut baie la internare	110	104	6	94.55
da		84		80.77
nu		20		19.23
3. Ați fost schimbat în pijama	110	102	8	92.73
da		96		94.12
nu		6		5.88

Întrebare	Total chestionare complete, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
4. Ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală din secție	110	102	8	92.73
da		94		92.16
nu		8		7.84
5. Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier, brancardier) implicată în îngrijirea dvs.	110	103	7	93.64
da		98		95.15
nu		5		4.85
6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre:				
- boală (diagnostic)	110	104	6	94.55
da		98		94.23
nu		6		5.77
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse	110	103	7	93.64
da		95		92.23
nu		8		7.77
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora	110	102	8	92.73
da		95		93.14
nu		7		6.86
- care va fi evoluția bolii	110	101	9	91.82
da		92		91.09
nu		9		8.91
- riscul de cădere	110	103	7	93.64
da		91		88.35
nu		12		11.65
- regimul alimentar	110	96	14	87.27
da		88		91.67
nu		8		8.33
7. Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica	110	103	7	93.64
da		101		98.06
nu		2		1.94
8. În deplasarea prin spital pentru investigații, consult sau tratament ați fost însoțit de personal medical	110	103	7	93.64
da		100		97.09
nu		3		2.91
9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)	110	103	7	93.64
da		101		98.06
nu		2		1.94
10. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunii pentru care ați fost internat	110	103	7	93.64
da		7		6.80
nu		96		93.20
11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate	110	101	9	91.82
da		13		12.87
nu		88		87.13
12. Fiolele de medicamente s-au deschis în față dumneavoastră?	110	100	10	90.91
da		96		96.00
nu		4		4.00
13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor	110	100	10	90.91
da		87		87.00
nu		13		13.00

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	110	105	5	95.45
da		2		1.90
nu		103		98.10
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?	110	105	5	95.45
da		1		0.95
nu		104		99.05
S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon	110	108	2	98.18
- o dată pe zi		16		14.81
- de 2 ori pe zi		29		26.85
- de 3 ori sau mai multe ori		62		57.41
- nu am observat		1		0.93
S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite				
- în cursul zilei	110	105	5	95.45
da		105		100.00
nu		0		0.00
- în cursul nopții	110	100	10	90.91
da		97		97.00
nu		3		3.00
- sâmbăta, duminica și sărbătorile legale	110	100	10	90.91
da		98		98.00
nu		2		2.00
S.10. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință	110	107	3	97.27
- totdeauna		100		93.46
- uneori		6		5.61
- niciodată		0		0.00
- nu am observat		1		0.93
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	110	109	1	99.09
1 total nesatisfăcătoare		1		0.92
2 parțial nesatisfăcătoare		1		0.92
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		18		16.51
5 foarte bună		86		78.90
9 nu am beneficiat/nu am observat		3		2.75
b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate	110	109	1	99.09
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		0.92
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		13		11.93
5 foarte bună		90		82.57
9 nu am beneficiat/nu am observat		5		4.59
c) îngrijirea acordată de medic	110	109	1	99.09
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		15		13.76
5 foarte bună		88		80.73
9 nu am beneficiat/nu am observat		6		5.50
d) îngrijirea acordată de asistenți	110	109	1	99.09
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		1		0.92
4 bună		13		11.93
5 foarte bună		90		82.57
9 nu am beneficiat/nu am observat		5		4.59

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
e) îngrijirea acordată de infirmiere	110	108	2	98.18
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		15		13.89
5 foarte bună		90		83.33
9 nu am beneficiat/nu am observat		3		2.78
f) procedurile de fizioterapie primite dacă este cazul	110	16	94	14.55
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		0		0.00
5 foarte bună		0		0.00
9 nu am beneficiat/nu am observat		16		100.00
	0	0.00		
g) calitatea meselor servite și distribuirea acestora	110	106	4	96.36
1 total nesatisfăcătoare		1		0.94
2 parțial nesatisfăcătoare		1		0.94
3 nesatisfăcătoare		2		1.89
4 bună		40		37.74
5 foarte bună		59		55.66
9 nu am beneficiat/nu am observat		3		2.83
h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie	110	105	5	95.45
1 total nesatisfăcătoare		1		0.95
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		24		22.86
5 foarte bună		80		76.19
i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon	110	104	6	94.55
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		29		27.88
5 foarte bună		75		72.12
j) calitatea condițiilor de cazare-mediul ambiental	110	102	8	92.73
1 total nesatisfăcătoare		1		0.98
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		27		26.47
5 foarte bună		74		72.55
k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)	110	105	5	95.45
1 total nesatisfăcătoare		1		0.95
2 parțial nesatisfăcătoare		2		1.90
3 nesatisfăcătoare		1		0.95
4 bună		29		27.62
5 foarte bună		72		68.57
l) curățenia generală din spital	110	105	5	95.45
1 total nesatisfăcătoare		1		0.95
2 parțial nesatisfăcătoare		0		1.62
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		19		18.10
5 foarte bună		85		80.95

Întrebare	Total chestionare complete, 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	110	109	1	99.09
1 foarte nemulțumit		2		1.83
2 parțial nemulțumit		0		0.00
3 nemulțumit		0		0.00
4 parțial mulțumit		23		21.10
5 foarte mulțumit		84		77.06
S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:				
- regulile interne de comportament în spital				
foarte bună	110	106	4	96.36
bună		81		76.42
proastă		20		18.87
		5		4.72
- tratamentul primit și starea dvs.de sănătate				
foarte bună	110	105	5	95.45
bună		82		78.10
proastă		19		18.10
		4		3.81
- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical				
foarte bună	110	103	7	93.64
bună		86		83.50
proastă		13		12.62
		4		3.88
S.14. Considerați că v-au fost respectate drepturile de pacient pe perioada cât ați fost internat				
da	110	99	11	90.00
nu		99		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	110	106	4	96.36
mai degrabă nu		0		0.00
poate da, poate nu		1		0.94
mai degrabă da		3		2.83
sigur da		16		15.09
		86		81.13
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	110	106	4	96.36
2 mai degrabă nu		0		0.79
3 poate da/poate nu		0		0.00
4 mai degrabă da		5		4.72
5 sigur da		14		13.21
		87		82.08
S.19. Date statistice				
Sexul				
- masculin	110	103	7	93.64
- feminin		34		33.01
		69		66.99
Vârsta				
- sub 20 ani	110	104	6	94.55
- 20-29 ani		0		0.00
- 30-39 ani		5		4.81
- 40-49 ani		19		18.27
- 50-59 ani		17		16.35
- 60-69 ani		29		27.88
- 70 ani și peste		17		16.35
		17		16.35
Mediul de rezidență				
- urban	110	99	11	90.00
- rural		74		74.75
		25		25.25

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
Ultimă școală absolvită		105		95.45
- școală elementară	110	33	5	31.43
- școală medie		51		48.57
- școală superioară		21		20.00
Starea civilă		105		95.45
- căsătorit/ă	110	50	5	47.62
- necăsătorit/ă		24		22.86
- concubinaj		10		9.52
- văduv/ă		12		11.43
- divorțat/ă		9		8.57
S.20. Secția în care ați fost internat		101		91.82
- știe secția	110	101	9	100.00
- nu știe secția		0		0.00

COMPONENTA	TOTAL
Chestionare distribuite	
Chestionare completate	386
Pacienți internați	110
Pacienți externați	386
Chestionare completate/distribuite	321
Chestionare completate/pacienți internați	28.50%
Chestionare completate/pacienți externați	28.50%
	34.27%

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

Întocmit,
Ec. Cristina-Lucretia Serban