

Chestionar de satisfacție ale pacienților centralizat - pondere - luna APRILIE 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?	103	103	0	100.00
curățenie - 1,2,3		103		100.00
disciplină - 1,2,3		101		98.06
liniște - 1,2,3		100		97.09
S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?	103	102	1	99.03
<i>m-a demoralizat</i>		18		17.65
da		6		33.33
nu		12		66.67
<i>nu a avut nici un efect</i>		8		7.84
da		7		87.50
nu		1		12.50
<i>mi-a ridicat moralul</i>		76		74.51
da		76		100.00
nu		0		0.00
S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:	103	96	7	93.20
a) personal sanitar		89		92.71
b) aparținători		2		2.08
c) ați mers singur		5		5.21
S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs. ca pacient?	103	100	3	97.09
da		97		97.00
nu		3		3.00
S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs. ca pacient?	103	98	5	95.15
da		96		97.96
nu		2		2.04
S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile, regulile și obligațiile dvs. ca pacient	103	94	9	91.26
- verbal de către medic sau asistent		87		92.55
- afiș sau broșură pe secție		3		3.19
- formular în foaia de observație		4		4.26
S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?	103	101	2	98.06
a) v-ați prezentat la camera de gardă		23		22.77
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		29		28.71
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		17		16.83
d) ați venit cu ambulanța		28		27.72
e) altă situație		4		3.96
S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?	103	89	14	86.41
a) prima internare		36		40.45
b) reinternare		53		59.55
S.7. În cadrul acestei internări, puteți spune că:	103	98	5	95.15
1. Ați fost primit cu amabilitate de la început		96		97.96
da		2		2.04
2. Ați făcut baie la internare	103	95	8	92.23
da		80		84.21
nu		15		15.79
3. Ați fost schimbat în pijama	103	98	5	95.15
da		95		96.94
nu		3		3.06

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	103	97	6	94.17
da		93		95.88
nu		4		4.12
5.Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale(medic,asistent,infirmier,brancardier) implicată în îngrijirea dvs.	103	99	4	96.12
da		97		97.98
nu		2		2.02
6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs.despre:				
- boală (diagnostic)	103	97	6	94.17
da		95		97.94
nu		2		2.06
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse	103	99	4	96.12
da		95		95.96
nu		4		4.04
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora	103	98	5	95.15
da		93		94.90
nu		5		5.10
- care va fi evoluția bolii	103	97	6	94.17
da		92		94.85
nu		5		5.15
- riscul de cădere	103	94	9	91.26
da		86		91.49
nu		8		8.51
- regimul alimentar	103	88	15	85.44
da		80		90.91
nu		8		9.09
7.Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica	103	97	6	94.17
da		95		97.94
nu		2		2.06
8.În deplasarea prin spital pentru investigații,consult sau tratament ați fost însoțit de personal medical	103	96	7	93.20
da		94		97.92
nu		2		2.08
9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)	103	98	5	95.15
da		96		97.96
nu		2		2.04
10.Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunii pentru care ați fost internat	103	94	9	91.26
da		5		5.32
nu		89		94.68
11.Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate	103	95	8	92.23
da		5		5.26
nu		90		94.74
12. Fiolele de medicamente s-au deschis în fața dumneavoastră?	103	96	7	93.20
da		89		92.71
nu		7		7.29
13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor	103	93	10	90.29
da		85		91.40
nu		8		8.60
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		103	99	4	96.12
da			3		3.03
nu			96		96.97
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?		103	98	5	95.15
da			1		1.02
nu			97		98.98
S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon		103	98	5	95.15
-o dată pe zi			16		16.33
- de 2 ori pe zi			16		16.33
- de 3 ori sau mai multe ori			61		62.24
- nu am observat			5		5.10
S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite					
- în cursul zilei		103	101	2	98.06
da			101		100.00
nu			0		0.00
- în cursul nopții		103	90	13	87.38
da			90		100.00
nu			0		0.00
- sâmbăta, duminica și sărbătorile legale		103	91	12	88.35
da			89		104.40
nu			2		2.20
S.10. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință		103	100	3	97.09
- totdeauna			95		95.00
- uneori			4		4.00
- niciodată			0		0.00
- nu am observat			1		1.00
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		103	100	3	97.09
1 total nesatisfăcătoare			1		1.00
2 parțial nesatisfăcătoare			0		0.00
3 nesatisfăcătoare			0		0.00
4 bună			16		16.00
5 foarte bună			78		78.00
9 nu am beneficiat/nu am observat			5		5.00
b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs.în unitate		103	100	3	97.09
1 total nesatisfăcătoare			0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare			0		0.00
3 nesatisfăcătoare			2		2.00
4 bună			17		17.00
5 foarte bună			77		77.00
9 nu am beneficiat/nu am observat			4		4.00
c) îngrijirea acordată de medic		103	100	3	97.09
1 total nesatisfăcătoare			0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare			0		0.00
3 nesatisfacatoare			1		1.00
4 bună			15		15.00
5 foarte bună			77		77.00
9 nu am beneficiat/nu am observat			7		7.00
d) îngrijirea acordată de asistenți		103	99	4	96.12
1 total nesatisfăcătoare			0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare			0		0.00
3 nesatisfăcătoare			0		0.00
4 bună			16		16.16
5 foarte bună			78		78.79
9 nu am beneficiat/nu am observat			5		5.05
Întrebare	Total chestionare complete,	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri	

e) îngrijirea acordată de infirmiere		98		95.15
1	total nesatisfăcătoare	0	5	0.00
2	parțial nesatisfăcătoare	0		0.00
3	nesatisfăcătoare	1		1.02
4	bună	17		17.35
5	foarte bună	75		76.53
9	nu am beneficiat/nu am observat	5		5.10
f) procedurile de fizioterapie primite dacă este cazul		20		19.42
1	total nesatisfăcătoare	1	83	5.00
2	parțial nesatisfăcătoare	0		0.00
3	nesatisfăcătoare	0		0.00
4	bună	1		5.00
5	foarte bună	18		90.00
9	nu am beneficiat/nu am observat	0		0.00
g) calitatea meselor servite și distribuirea acestora		96		93.20
1	total nesatisfăcătoare	1	7	1.04
2	parțial nesatisfăcătoare	2		2.08
3	nesatisfăcătoare	1		1.04
4	bună	31		32.29
5	foarte bună	59		61.46
9	nu am beneficiat/nu am observat	2		2.08
h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie		99		96.12
1	total nesatisfăcătoare	2	4	2.02
2	parțial nesatisfăcătoare	1		1.01
3	nesatisfăcătoare	3		3.03
4	bună	26		26.26
5	foarte bună	67		67.68
i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon		97		94.17
1	total nesatisfăcătoare	0	6	0.00
2	parțial nesatisfăcătoare	3		3.09
3	nesatisfăcătoare	1		1.03
4	bună	27		27.84
5	foarte bună	66		68.04
j) calitatea condițiilor de cazare-mediul ambiental		97		94.17
1	total nesatisfăcătoare	0	6	0.00
2	parțial nesatisfăcătoare	4		4.12
3	nesatisfăcătoare	1		1.03
4	bună	20		20.62
5	foarte bună	72		74.23
k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)		98		95.15
1	total nesatisfăcătoare	4	5	4.08
2	parțial nesatisfăcătoare	1		1.02
3	nesatisfăcătoare	3		3.06
4	bună	21		21.43
5	foarte bună	69		70.41
l) curățenia generală din spital		99		96.12
1	total nesatisfăcătoare	0	4	0.00
2	parțial nesatisfăcătoare	0		0.00
3	nesatisfăcătoare	3		3.03
4	bună	19		19.19
5	foarte bună	77		77.78
S.12. Ținând cont de cele menționate mai sus, vă rugăm să spuneți cât de mulțumit ați fost de perioada petrecută în spital		99		96.12
1	foarte nemulțumit	1	4	1.01
2	parțial nemulțumit	0		0.00
3	nemulțumit	0		0.00
4	parțial mulțumit	10		10.10
5	foarte mulțumit	88		88.89

Întrebare	total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:				
- regulile interne de comportament în spital	103	97	6	94.17
foarte bună		75		77.32
bună		22		22.68
proastă		0		0.00
- tratamentul primit și starea dvs.de sănătate	103	99	4	96.12
foarte bună		77		77.78
bună		22		22.22
proastă		0		0.00
- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical	103	98	5	95.15
foarte bună		84		85.71
bună		14		14.29
proastă		0		0.00
S.14. Considerați că v-au fost respectate drepturile de pacient pe perioada cât ați fost internat	103	93	10	90.29
da		93		100.00
nu		0		0.00
S.15. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate, v-ați întoarce aici?	103	98	5	95.15
sigur nu		0		0.00
mai degrabă nu		1		1.02
poate da,poate nu		6		6.12
mai degrabă da		10		10.20
sigur da		81		82.65
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 ?	103	99	4	96.12
1 sigur nu		0		0.00
2 mai degrabă nu		1		1.01
3 poate da/poate nu		4		4.04
4 mai degrabă da		12		12.12
5 sigur da		82		82.83
S.19. Date statistice				
Sexul	103	99	4	96.12
- masculin		53		53.54
- feminin		46		46.46
Vârsta	103	92	11	89.32
- sub 20 ani		0		0.00
- 20-29 ani		1		1.09
- 30-39 ani		7		7.61
- 40-49 ani		23		25.00
- 50-59 ani		27		29.35
- 60-69 ani		13		14.13
- 70 ani si peste		21		22.83
Mediul de rezidență	103	91	12	88.35
- urban		58		63.74
- rural		33		36.26
Ultimă școală absolvită	103	93	10	90.29
- școală elementară		37		39.78
- școală medie		38		40.86
- școală superioară		18		19.35
Starea civilă	103	98	5	95.15
- căsătorit/ă		52		53.06
- necăsătorit/ă		22		22.45
- concubinaj		3		3.06
- văduv/ă		11		11.22
- divorțat/ă		10		10.20

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
S.20. Secția în care ați fost internat	103	90	13	87.38
- știe secția		88		97.78
- nu știe secția		2		2.22

COMPONENTA	TOTAL
Chestionare distribuite	399
Chestionare completate	103
Pacienți internați	402
Pacienți externați	403
Chestionare completate/distribuite	25.81%
Chestionare completate/pacienți internați	25.62%
Chestionare completate/pacienți externați	25.56%

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

Ing. Gabriela Machidon

Întocmit,

Ec. Cristina-Lucretia Serban