

Chestionar de satisfacție ale pacienților centralizat - pondere - Trimestrul - I - 2026

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?	319	319	0	100.00
curațenie - 1,2,3		305		95.61
disciplină - 1,2,3		285		89.34
liniște - 1,2,3		283		88.71
S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?	319	309	10	96.87
m-a demoralizat		35		10.97
da		18		51.43
nu		17		48.57
nu a avut nici un efect		29		9.09
da		14		48.28
nu		15		51.72
mi-a ridicat moralul		245		76.80
da		241		98.37
nu		4		1.63
S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:	319	288	31	90.28
a) personal sanitar		271		94.10
b) aparținători		8		2.78
c) ați mers singur		9		3.13
S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs.ca pacient?	319	291	28	91.22
da		273		93.81
nu		18		6.19
S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs.ca pacient?	319	286	33	89.66
da		271		94.76
nu		15		5.24
S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile, regulile și obligațiile dvs.ca pacient	319	299	20	93.73
- verbal de către medic sau asistent		273		91.30
- afiș sau broșură pe secție		11		3.68
- formular în foaia de observație		15		5.02
S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?	319	307	12	96.24
a)v-ați prezentat la camera de gardă		102		33.22
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		68		22.15
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		44		14.33
d) ați venit cu ambulanța		83		27.04
e) altă situație		10		3.26
S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?	319	275	44	86.21
a) prima internare		110		40.00
b) reinternare		165		60.00
S.7. În cadrul acestei internari, puteți spune că:				
1.Ați fost primit cu amabilitate de la început	319	300	19	94.04
da		297		99.00
nu		3		1.00

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
2. Ați făcut baie la internare	319	290	29	90.91
da		236		81.38
nu		54		18.62
3. Ați fost schimbat în pijama	319	292	27	91.54
da		272		93.15
nu		20		6.85
4. Ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală din secție	319	290	29	90.91
da		270		93.10
nu		20		6.90
5.Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier, brancardier) implicată în îngrijirea dvs.	319	291	28	91.22
da		282		96.91
nu		9		3.09
6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre:				
- boală (diagnostic)	319	299	20	93.73
da		291		97.32
nu		8		2.68
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse	319	291	28	91.22
da		279		95.88
nu		12		4.12
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora	319	291	28	91.22
da		277		95.19
nu		14		4.81
- care va fi evoluția bolii	319	292	27	91.54
da		276		94.52
nu		16		5.48
- riscul de cădere	319	292	27	91.54
da		277		94.86
nu		15		5.14
- regimul alimentar	319	272	47	85.27
da		253		93.01
nu		19		6.99
se va aplica	319	297	22	93.10
da		293		98.65
nu		4		1.35
8.În deplasarea prin spital pentru investigații, consult sau tratament ați fost însoțit de personal medical	319	296	23	92.79
da		288		97.30
nu		8		2.70
9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)	319	298	21	93.42
da		294		98.66
nu		4		1.34

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	319	296	23	92.79
da		12		4.05
nu		284		95.95
11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate	319	291	28	91.22
da		18		6.19
nu		273		93.81
12. Fiolele de medicamente s-au deschis în față dumneavoastră?	319	287	32	89.97
da		274		95.47
nu		13		4.53
13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor	319	286	33	89.66
da		260		90.91
nu		26		9.09
14. Pe parcursul spitalizării vi s-au solicitat bani sau atenții de către personalul medical pentru a primi îngrijirile de care ați avut nevoie	319	298	21	93.42
da		4		1.34
nu		294		98.66
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?	319	300	19	94.04
da		4		1.33
nu		296		98.67
S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon	319	305	14	95.61
- o dată pe zi		31		10.16
- de 2 ori pe zi		99		32.46
- de 3 ori sau mai multe ori		165		54.10
- nu am observat		10		3.28
S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite				
- în cursul zilei	319	303	16	94.98
da		302		99.67
nu		1		0.33
- în cursul nopții	319	275	44	86.21
da		269		97.82
nu		6		2.18
- sâmbăta, duminica și sărbătorile legale	319	270	49	84.64
da		265		98.15
nu		5		1.85
S.10. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință	319	303	16	94.98
- totdeauna		270		89.11
- uneori		30		9.90
- niciodată		0		0.00
- nu am observat		3		0.99

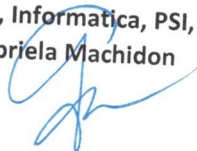
Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
S.11. Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs.				
a) atitudinea personalului la primire	319	306	13	95.92
1 total nesatisfăcătoare		1		0.33
2 parțial nesatisfăcătoare		2		0.65
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		41		13.40
5 foarte bună		259		84.64
9 nu am beneficiat/nu am observat		3		0.98
b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate	319	308	11	96.55
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		3		0.97
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		35		11.36
5 foarte bună		265		86.04
9 nu am beneficiat/nu am observat		5		1.62
c) îngrijirea acordată de medic	319	309	10	96.87
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		31		10.03
5 foarte bună		272		88.03
9 nu am beneficiat/nu am observat		6		1.94
d) îngrijirea acordată de asistenți	319	309	10	96.87
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		2		0.65
3 nesatisfăcătoare		1		0.32
4 bună		28		9.06
5 foarte bună		273		88.35
9 nu am beneficiat/nu am observat		5		1.62
e) îngrijirea acordată de infirmiere	319	307	12	96.24
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		0.33
3 nesatisfăcătoare		2		0.65
4 bună		33		10.75
5 foarte bună		268		87.30
9 nu am beneficiat/nu am observat		3		0.98
f) procedurile de fizioterapie primite dacă este cazul	319	27	292	8.46
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		3		11.11
5 foarte bună		24		88.89
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
g) calitatea meselor servite și distribuția acestora	319	302	17	94.67
1 total nesatisfăcătoare		4		1.32
2 parțial nesatisfăcătoare		5		1.66
3 nesatisfăcătoare		5		1.66
4 bună		96		31.79
5 foarte bună		189		62.58
9 nu am beneficiat/nu am observat		3		0.99

Întrebare	total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie		302		94.67
1 total nesatisfăcătoare	319	4	17	1.32
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		2		0.66
4 bună		80		26.49
5 foarte bună		216		71.52
i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon		300		94.04
1 total nesatisfăcătoare	319	1	19	0.33
2 parțial nesatisfăcătoare		1		0.33
3 nesatisfăcătoare		4		1.33
4 bună		100		33.33
5 foarte bună		194		64.67
j) calitatea condițiilor de cazare-mediul ambiantal		301		94.36
1 total nesatisfăcătoare	319	3	18	1.00
2 parțial nesatisfăcătoare		3		1.00
3 nesatisfăcătoare		3		1.00
4 bună		82		27.24
5 foarte bună		210		69.77
k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)		301		94.36
1 total nesatisfăcătoare	319	5	18	1.66
2 parțial nesatisfăcătoare		5		1.66
3 nesatisfăcătoare		2		0.66
4 bună		89		29.57
5 foarte bună		200		66.45
l) curățenia generală din spital		303		94.98
1 total nesatisfăcătoare	319	1	16	0.33
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		3		0.99
4 bună		42		13.86
5 foarte bună		257		84.82
S.12. Ținând cont de cele menționate mai sus, vă rugăm să spuneți cât de mulțumit ați fost de perioada petrecută în spital		306		95.92
1 foarte nemulțumit	319	3	13	0.98
2 parțial nemulțumit		1		0.33
3 nemulțumit		0		0.00
4 parțial mulțumit		64		20.92
5 foarte mulțumit		238		77.78
S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:				
- regulile interne de comportament în spital		300		94.04
foarte bună	319	236	19	78.67
bună		59		19.67
proastă		5		1.67
- tratamentul primit și starea dvs.de sănătate		297		93.10
foarte bună	319	237	22	79.80
bună		56		18.86
proastă		4		1.35
- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical		296		92.79
foarte bună	319	255	23	86.15
bună		37		12.50
proastă		4		1.35

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	319	290	29	90.91
da		290		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?	319	303	16	94.98
sigur nu		0		0.00
mai degrabă nu		2		0.66
poate da, poate nu		15		4.95
mai degrabă da		47		15.51
sigur da		239		78.88
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 ?	319	303	16	94.98
1 sigur nu		0		0.00
2 mai degrabă nu		1		0.33
3 poate da/ poate nu		16		5.28
4 mai degrabă da		42		13.86
5 sigur da		244		80.53
S.19. Date statistice				
Sexul				
- masculin	319	298	21	93.42
- feminin		126		42.28
		172		57.72
Vârsta	319	295	24	92.48
- sub 20 ani		1		0.34
- 20-29 ani		12		4.07
- 30-39 ani		41		13.90
- 40-49 ani		61		20.68
- 50-59 ani		73		24.75
- 60-69 ani		57		19.32
- 70 ani si peste		50		16.95
Mediul de rezidență	319	279	40	87.46
- urban		193		69.18
- rural		86		30.82
Ultimă școală absolvită	319	289	30	90.60
- școală elementară		102		35.29
- școală medie		140		48.44
- școală superioară		47		16.26
Starea civilă	319	288	31	90.28
- căsătorit/ă		131		45.49
- necăsătorit/ă		69		23.96
- concubinaj		19		6.60
- văduv/ă		38		13.19
- divorțat/ă		31		10.76
S.20. Secția în care ați fost internat	319	291	28	91.22
- știe secția		288		98.97
- nu știe secția		3		1.03

COMPONENTA	TOTAL
Chestionare distribuite	
Chestionare completate	1188
Pacienți internați	319
Pacienți externi	1197
Chestionare completate/distribuite	1128
Chestionare completate/pacienți internați	26.85%
Chestionare completate/pacienți externi	26.65%
	28.28%

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



Întocmit,
Ec. Cristina-Lucretia Serban

