

Chestionar de satisfacție ale pacienților centralizat - pondere SEMESTRUL - I -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?		613		100.00
curațenie - 1,2,3	613	596	0	97.23
disciplină - 1,2,3		564		92.01
liniște - 1,2,3		557		90.86
S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?		592		96.57
<i>m-a demoralizat</i>		64		10.44
da		31		48.44
nu		33		51.56
<i>nu a avut nici un efect</i>	613	38	21	6.20
da		28		73.68
nu		10		26.32
<i>mi-a ridicat moralul</i>		490		79.93
da		484		98.78
nu		6		1.22
S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:		565		92.17
a) personal sanitar	613	539	48	95.40
b) aparținători		11		1.95
c) ați mers singur		15		2.65
S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs.ca pacient?		577		94.13
da	613	551	36	95.49
nu		26		4.51
S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs.ca pacient?		568		92.66
da	613	545	45	95.95
nu		23		4.05
S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile, regulile și obligațiile dvs.ca pacient		553		90.21
- verbal de către medic sau asistent	613	509	60	92.04
- afiș sau broșură pe secție		19		3.44
- formular în foaia de observație		25		4.52
S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?		603		98.37
a)v-ați prezentat la camera de gardă	613	193	10	32.01
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		140		23.22
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		76		12.60
d) ați venit cu ambulanța		177		29.35
e) altă situație		17		2.82
S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?		519		84.67
a) prima internare	613	196	94	37.76
b) reinternare		323		62.24
S.7. În cadrul acestei internari, puteți spune că:				
1.Ați fost primit cu amabilitate de la început		584		95.27
da	613	578	29	98.97
nu		6		1.03
2. Ați făcut baie la internare		566		92.33
da	613	468	47	82.69
nu		98		17.31

3. Ați fost schimbat în pijama		613	574	39	93.64
da			544		94.77
nu			30		5.23
4. Ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală din secție		613	567	46	92.50
da			537		94.71
nu			30		5.29
5. Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier, brancardier) implicată în îngrijirea dvs.		613	568	45	92.66
da			554		97.54
nu			14		2.46
6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre:					
- boală (diagnostic)		613	577	36	94.13
da			564		97.75
nu			13		2.25
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse		613	566	47	92.33
da			546		96.47
nu			20		3.53
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora		613	566	47	92.33
da			545		96.29
nu			21		3.71
- care va fi evoluția bolii		613	560	53	91.35
da			534		95.36
nu			26		4.64
- riscul de cădere		613	558	55	91.03
da			526		94.27
nu			32		5.73
- regimul alimentar		613	523	90	85.32
da			491		93.88
nu			32		6.12
7. Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica		613	578	35	94.29
da			569		98.44
nu			9		1.56
8. În deplasarea prin spital pentru investigații, consult sau tratament ați fost însoțit de personal medical		613	578	35	94.29
da			566		97.92
nu			12		2.08
9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)		613	575	38	93.80
da			567		98.61
nu			8		1.39
10. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunii pentru care ați fost internat		613	574	39	93.64
da			23		4.01
nu			551		95.99
11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate		613	568	45	92.66
da			28		4.93
nu			540		95.07
12. Fiarele de medicamente s-au deschis în față dumneavoastră?		613	560	53	91.35
da			539		96.25
nu			21		3.75
13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor		613	551	62	89.89
da			511		92.74
nu			40		7.26

14. Pe parcursul spitalizării vi s-au solicitat bani sau atenții de către personalul medical pentru a primi îngrijirile de care ați avut nevoie	613	580	33	94.62
da		7		1.21
nu		573		98.79
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?	613	582	31	94.94
da		6		1.03
nu		576		98.97
S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon	613	563	50	91.84
- o dată pe zi		49		8.70
- de 2 ori pe zi		129		22.91
- de 3 ori sau mai multe ori		368		65.36
- nu am observat		17		3.02
S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite				
- în cursul zilei	613	591	22	96.41
da		588		99.49
nu		3		0.51
- în cursul nopții	613	543	70	88.58
da		536		98.71
nu		7		1.29
- sâmbăta, duminica și sărbătorile legale	613	539	74	87.93
da		529		98.14
nu		10		1.86
S.10. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință	613	588	25	95.92
- totdeauna		538		91.50
- uneori		43		7.31
- niciodată		0		0.00
- nu am observat		7		1.19
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	613	585	28	95.43
1 total nesatisfăcătoare		2		0.34
2 parțial nesatisfăcătoare		4		0.68
3 nesatisfăcătoare		1		0.17
4 bună		75		12.82
5 foarte bună		495		84.62
9 nu am beneficiat/nu am observat		8		1.37
b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate	613	589	24	96.08
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		4		0.68
3 nesatisfăcătoare		2		0.34
4 bună		75		12.73
5 foarte bună		499		84.72
9 nu am beneficiat/nu am observat		9		1.53
c) îngrijirea acordată de medic	613	590	23	96.25
1 total nesatisfăcătoare		1		0.17
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		2		0.34
4 bună		64		10.85
5 foarte bună		510		86.44
9 nu am beneficiat/nu am observat		13		2.20
d) îngrijirea acordată de asistenți		589		96.08

1 total nesatisfăcătoare	613	0	24	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		3		0.51
3 nesatisfăcătoare		1		0.17
4 bună		62		10.53
5 foarte bună		512		86.93
9 nu am beneficiat/nu am observat		11		1.87
e) îngrijirea acordată de infirmiere	613	585	28	95.43
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		0.17
3 nesatisfăcătoare		5		0.85
4 bună		71		12.14
5 foarte bună		500		85.47
9 nu am beneficiat/nu am observat		8		1.37
f) procedurile de fizioterapie primite dacă este cazul	613	51	562	8.32
1 total nesatisfăcătoare		1		1.96
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		6		11.76
5 foarte bună		44		86.27
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
g) calitatea meselor servite și distribuirea acestora	613	581	32	94.78
1 total nesatisfăcătoare		7		1.20
2 parțial nesatisfăcătoare		9		1.55
3 nesatisfăcătoare		10		1.72
4 bună		175		30.12
5 foarte bună		375		64.54
9 nu am beneficiat/nu am observat		5		0.86
h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie	613	583	30	95.11
1 total nesatisfăcătoare		6		1.03
2 parțial nesatisfăcătoare		2		0.34
3 nesatisfăcătoare		9		1.54
4 bună		141		24.19
5 foarte bună		425		72.90
i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon	613	578	35	94.29
1 total nesatisfăcătoare		1		0.17
2 parțial nesatisfăcătoare		4		0.69
3 nesatisfăcătoare		10		1.73
4 bună		166		28.72
5 foarte bună		397		68.69
j) calitatea condițiilor de cazare-mediul ambiental	613	580	33	94.62
1 total nesatisfăcătoare		3		0.52
2 parțial nesatisfăcătoare		9		1.55
3 nesatisfăcătoare		11		1.90
4 bună		136		23.45
5 foarte bună		421		72.59
k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)	613	577	36	94.13
1 total nesatisfăcătoare		10		1.73
2 parțial nesatisfăcătoare		6		1.04
3 nesatisfăcătoare		13		2.25
4 bună		156		27.04
5 foarte bună		392		67.94
l) curățenia generală din spital		581		94.78
1 total nesatisfăcătoare		1		0.17

2	parțial nesatisfăcătoare	613	0	32	0.00
3	nesatisfăcătoare		12		2.07
4	bună		84		14.46
5	foarte bună		484		83.30
S.12. Ținând cont de cele menționate mai sus, vă rugăm să spuneți cât de mulțumit ați fost de perioada petrecută în spital			589		96.08
1	foarte nemulțumit	613	5	24	0.85
2	parțial nemulțumit		1		0.17
3	nemulțumit		2		0.34
4	parțial mulțumit		97		16.47
5	foarte mulțumit		484		82.17
S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:					
- regulile interne de comportament în spital			573		93.47
	foarte bună	613	463	40	80.80
	bună		105		18.32
	proastă		5		0.87
- tratamentul primit și starea dvs.de sănătate			569		92.82
	foarte bună	613	455	44	79.96
	bună		110		19.33
	proastă		4		0.70
- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical			570		92.99
	foarte bună	613	493	43	86.49
	bună		73		12.81
	proastă		4		0.70
S.14. Considerați că v-au fost respectate drepturile de pacient pe perioada cât ați fost internat			562		91.68
	da	613	558	51	99.29
	nu		4		0.71
S.15. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate, v-ați întoarce aici?			584		95.27
	sigur nu	613	0	29	0.00
	mai degrabă nu		3		0.51
	poate da,poate nu		28		4.79
	mai degrabă da		84		14.38
	sigur da		469		80.31
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 ?			585		95.43
1	sigur nu	613	0	28	0.00
2	mai degrabă nu		2		0.34
3	poate da/poate nu		29		4.96
4	mai degrabă da		76		12.99
5	sigur da		478		81.71
S.19. Date statistice					
Sexul			577		94.13
	- masculin	613	257	36	44.54
	- feminin		320		55.46
Vârsta			567		92.50
	- sub 20 ani	613	3	46	0.53
	- 20-29 ani		27		4.76
	- 30-39 ani		68		11.99
	- 40-49 ani		124		21.87
	- 50-59 ani		141		24.87
	- 60-69 ani		106		18.69
	- 70 ani si peste		98		17.28
Mediul de rezidență			545		88.91
	- urban	613	369	68	67.71
	- rural		176		32.29

Ultimă școală absolvită		564		92.01
- școală elementară	613	207	49	36.70
- școală medie		259		45.92
- școală superioară		98		17.38
Starea civilă		566		92.33
- căsătorit/ă	613	260	47	45.94
- necăsătorit/ă		139		24.56
- concubinaj		37		6.54
- văduv/ă		76		13.43
- divorțat/ă		54		9.54
S.20. Secția în care ați fost internat		563		91.84
- știe secția	613	556	50	98.76
- nu știe secția		7		1.24

COMPONENTA	TOTAL
Chestionare distribuite	2356
Chestionare completate	613
Pacienți internați	2381
Pacienți externați	2323
Chestionare completate/distribuite	26.02%
Chestionare completate/pacienți internați	25.75%
Chestionare completate/pacienți externați	26.39%

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

G.M.

Întocmit,
Ec. Cristina-Lucretia Serban

C.L.S.