

Chestionar de satisfacție ale pacienților centralizat - pondere - Trimestrul - II - 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?	294	294	0	100.00
curațenie - 1,2,3		291		98.98
disciplină - 1,2,3		279		94.90
liniște - 1,2,3		274		93.20
S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?	294	290	4	98.64
m-a demoralizat		29		9.86
da		13		44.83
nu		16		55.17
nu a avut nici un efect		16		5.44
da		14		87.50
nu		2		12.50
mi-a ridicat moralul		245		83.33
da		243		99.18
nu		2		0.82
S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:	294	277	17	94.22
a) personal sanitar		268		96.77
b) aparținători		3		1.06
c) ați mers singur		6		2.17
S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs.ca pacient?	294	286	8	97.28
da		278		97.28
nu		8		2.72
S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs.ca pacient?	294	282	12	95.92
da		274		97.11
nu		8		2.89
S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile, regulile și obligațiile dvs.ca pacient	294	254	40	86.39
- verbal de către medic sau asistent		236		92.90
- afiș sau broșură pe secție		8		3.13
- formular în foaia de observație		10		3.97
S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?	294	289	5	98.30
a)v-ați prezentat la camera de gardă		84		29.08
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		72		24.83
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		32		11.07
d) ați venit cu ambulanța		94		32.53
e) altă situație		7		2.42
S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?	294	244	50	82.99
a) prima internare		86		35.25
b) reinternare		158		64.75
S.7. În cadrul acestei internari, puteți spune că:				
1.Ați fost primit cu amabilitate de la început	294	284	10	96.60
da		281		98.98
nu		3		1.02

2. Ați făcut baie la internare		294	276	18	93.88
da			232		84.06
nu			44		15.94
3. Ați fost schimbat în pijama		294	282	12	95.92
da			272		96.45
nu			10		3.55
4. Ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală din secție		294	277	17	94.22
da			267		96.39
nu			10		3.61
5. Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier, brancardier) implicată în îngrijirea dvs.		294	277	17	94.22
da			272		98.19
nu			5		1.81
6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre:					
- boală (diagnostic)		294	278	16	94.56
da			273		98.20
nu			5		1.80
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse		294	275	19	93.54
da			267		97.09
nu			8		2.91
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora		294	275	19	93.54
da			268		97.45
nu			7		2.55
- care va fi evoluția bolii		294	268	26	91.16
da			258		96.27
nu			10		3.73
- riscul de cădere		294	266	28	90.48
da			249		93.61
nu			17		6.39
- regimul alimentar		294	251	43	85.37
da			238		94.82
nu			13		5.18
7. Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica		294	281	13	95.58
da			276		98.22
nu			5		1.78
8. În deplasarea prin spital pentru investigații, consult sau tratament ați fost însoțit de personal medical		294	282	12	95.92
da			278		98.58
nu			4		1.42
9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)		294	277	17	94.22
da			273		98.56
nu			4		1.44
10. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunii pentru care ați fost internat		294	278	16	94.56
da			11		3.96
nu			267		96.04
11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate		294	277	17	94.22
da			10		3.61
nu			267		96.39
12. Fiolele de medicamente s-au deschis în față dumneavoastră?		294	273	21	92.86
da			265		97.07
nu			8		2.93

13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor		294	265	29	90.14
da			251		94.72
nu			14		5.28
14. Pe parcursul spitalizării vi s-au solicitat bani sau atenții de către personalul medical pentru a primi îngrijirile de care ați avut nevoie		294	282	12	95.92
da			3		1.06
nu			279		98.94
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?		294	282	12	95.92
da			2		0.71
nu			280		99.29
S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon		294	258	36	87.76
- o dată pe zi			18		6.98
- de 2 ori pe zi			30		11.63
- de 3 ori sau mai multe ori			203		78.68
- nu am observat			7		2.71
S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite					
- în cursul zilei		294	288	6	97.96
da			286		99.31
nu			2		0.69
- în cursul nopții		294	268	26	91.16
da			267		99.63
nu			1		0.37
- sâmbăta, duminica și sărbătorile legale		294	269	25	91.50
da			264		98.14
nu			5		1.86
S.10. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință		294	285	9	96.94
- totdeauna			268		94.04
- uneori			13		4.56
- niciodată			0		0.00
- nu am observat			4		1.40
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		294	279	15	94.90
1 total nesatisfăcătoare			1		0.36
2 parțial nesatisfăcătoare			2		0.72
3 nesatisfăcătoare			1		0.36
4 bună			34		12.19
5 foarte bună			236		84.59
9 nu am beneficiat/nu am observat			5		1.79
b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate		294	281	13	95.58
1 total nesatisfăcătoare			0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare			1		0.36
3 nesatisfăcătoare			2		0.71
4 bună			40		14.23
5 foarte bună			234		83.27
9 nu am beneficiat/nu am observat			4		1.42
c) îngrijirea acordată de medic		294	281	13	95.58
1 total nesatisfăcătoare			1		0.36
2 parțial nesatisfăcătoare			0		0.00
3 nesatisfacatoare			2		0.71
4 bună			33		11.74
5 foarte bună			238		84.70
9 nu am beneficiat/nu am observat			7		2.49

d) îngrijirea acordată de asistenți		280		95.24
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		0.36
3 nesatisfăcătoare	294	0	14	0.00
4 bună		34		12.14
5 foarte bună		239		85.36
9 nu am beneficiat/nu am observat		6		2.14
e) îngrijirea acordată de infirmiere		278		94.56
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare	294	3	16	1.08
4 bună		38		13.67
5 foarte bună		232		83.45
9 nu am beneficiat/nu am observat		5		1.80
f) procedurile de fizioterapie primite dacă este cazul		24		8.16
1 total nesatisfăcătoare		1		4.17
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare	294	0	270	0.00
4 bună		3		12.50
5 foarte bună		20		83.33
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
g) calitatea meselor servite și distribuirea acestora		279		94.90
1 total nesatisfăcătoare		3		1.08
2 parțial nesatisfăcătoare		4		1.43
3 nesatisfăcătoare	294	5	15	1.79
4 bună		79		28.32
5 foarte bună		186		66.67
9 nu am beneficiat/nu am observat		2		0.72
h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie		281		95.58
1 total nesatisfăcătoare		2		0.71
2 parțial nesatisfăcătoare		2		0.71
3 nesatisfăcătoare	294	7	13	2.49
4 bună		61		21.71
5 foarte bună		209		74.38
i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon		278		94.56
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		3		1.08
3 nesatisfăcătoare	294	6	16	2.16
4 bună		66		23.74
5 foarte bună		203		73.02
j) calitatea condițiilor de cazare-mediul ambiental		279		94.90
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		6		2.15
3 nesatisfăcătoare	294	8	15	2.87
4 bună		54		19.35
5 foarte bună		211		75.63
k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)		276		93.88
1 total nesatisfăcătoare		5		1.81
2 parțial nesatisfăcătoare		1		0.36
3 nesatisfăcătoare	294	11	18	3.99
4 bună		67		24.28
5 foarte bună		192		69.57

I) curățenia generală din spital		294	278	16	94.56
1 total nesatisfăcătoare			0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare			0		0.00
3 nesatisfăcătoare			9		3.24
4 bună			42		15.11
5 foarte bună			227		81.65
S.12. Ținând cont de cele menționate mai sus, vă rugăm să spuneți cât de mulțumit ați fost de perioada petrecută în spital		294	283	11	96.26
1 foarte nemulțumit			2		0.71
2 parțial nemulțumit			0		0.00
3 nemulțumit			2		0.71
4 parțial mulțumit			33		11.66
5 foarte mulțumit			246		86.93
S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:					
- regulile interne de comportament în spital		294	273	21	92.86
foarte bună			227		83.15
bună			46		16.85
proastă			0		0.00
- tratamentul primit și starea dvs.de sănătate		294	272	22	92.52
foarte bună			218		80.15
bună			54		19.85
proastă			0		0.00
- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical		294	274	20	93.20
foarte bună			238		86.86
bună			36		13.14
proastă			0		0.00
S.14. Considerați că v-au fost respectate drepturile de pacient pe perioada cât ați fost internat		294	272	22	92.52
da			268		98.53
nu			4		1.47
S.15. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate, v-ați întoarce aici?		294	281	13	95.58
sigur nu			0		0.00
mai degrabă nu			1		0.36
poate da,poate nu			13		4.63
mai degrabă da			37		13.17
sigur da			230		81.85
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 ?		294	282	12	95.92
1 sigur nu			0		0.00
2 mai degrabă nu			1		0.35
3 poate da/poate nu			13		4.61
4 mai degrabă da			34		12.06
5 sigur da			234		82.98
S.19. Date statistice					
Sexul		294	279	15	94.90
- masculin			131		46.95
- feminin			148		53.05
Vârsta		294	272	22	92.52
- sub 20 ani			2		0.74
- 20-29 ani			15		5.53
- 30-39 ani			27		9.91
- 40-49 ani			63		23.11
- 50-59 ani			68		25.00
- 60-69 ani			49		18.00
- 70 ani si peste			48		17.61

Mediul de rezidență	294	266	28	90.48
- urban		176		66.17
- rural		90		33.83
Ultimă școală absolvită	294	275	19	93.54
- școală elementară		105		38.18
- școală medie		119		43.27
- școală superioară		51		18.55
Starea civilă	294	278	16	94.56
- căsătorit/ă		129		46.40
- necăsătorit/ă		70		25.18
- concubinaj		18		6.47
- văduv/ă		38		13.67
- divorțat/ă		23		8.27
S.20. Secția în care ați fost internat	294	272	22	92.52
- știe secția		268		98.53
- nu știe secția		4		1.47

COMPONENTA	TOTAL
Chestionare distribuite	1172
Chestionare completate	294
Pacienți internați	1184
Pacienți externi	1195
Chestionare completate/distribuite	25%
Chestionare completate/pacienți internați	25%
Chestionare completate/pacienți externi	25%

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

G. Machidon

Întocmit,
Ec. Cristina-Lucretia Serban

C. Serban