

Chestionar de satisfacție ale pacienților centralizat - pondere - luna IULIE 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?	84	84	0	100.00
curățenie - 1,2,3		84		100.00
disciplină - 1,2,3		84		100.00
liniște - 1,2,3		78		92.86
S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?	84	80	4	95.24
<i>m-a demoralizat</i>		3		3.75
da		1		33.33
nu		2		66.67
<i>nu a avut nici un efect</i>		10		12.50
da		8		80.00
nu		2		20.00
<i>mi-a ridicat moralul</i>		67		83.75
da		66		98.51
nu		1		1.49
S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:	84	80	4	95.24
a) personal sanitar		78		97.50
b) aparținători		2		2.50
c) ați mers singur		0		0.00
S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs. ca pacient?	84	79	5	94.05
da		79		100.00
nu		0		0.00
S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs. ca pacient?	84	79	5	94.05
da		79		100.00
nu		0		0.00
S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile, regulile și obligațiile dvs. ca pacient	84	80	4	95.24
- verbal de către medic sau asistent		78		97.50
- afiș sau broșură pe secție		1		1.25
- formular în foaia de observație		1		1.25
S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?	84	79	5	94.05
a) v-ați prezentat la camera de gardă		16		20.25
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		24		30.38
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		15		18.99
d) ați venit cu ambulanța		24		30.38
e) altă situație		0		0.00
S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?	84	69	15	82.14
a) prima internare		27		39.13
b) reinternare		42		60.87
S.7. În cadrul acestei internări, puteți spune că:	84	78	6	92.86
1. Ați fost primit cu amabilitate de la început		78		100.00
da		0		0.00
2. Ați făcut baie la internare	84	77	7	91.67
da		69		89.61
nu		8		10.39
3. Ați fost schimbat în pijama	84	79	5	94.05
da		78		98.73
nu		1		1.27

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	84	75	9	89.29
da		75		100.00
nu		0		0.00
5. Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier, brancardier) implicată în îngrijirea dvs.	84	77	7	91.67
da		77		100.00
nu		0		0.00
6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre:				
- boală (diagnostic)	84	76	8	90.48
da		76		100.00
nu		0		0.00
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse	84	77	7	91.67
da		77		100.00
nu		0		0.00
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora	84	76	8	90.48
da		76		100.00
nu		0		0.00
- care va fi evoluția bolii	84	76	8	90.48
da		76		100.00
nu		0		0.00
- riscul de cădere	84	76	8	90.48
da		75		98.68
nu		1		1.32
- regimul alimentar	84	75	9	89.29
da		72		96.00
nu		3		4.00
7. Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica	84	77	7	91.67
da		77		100.00
nu		0		0.00
8. În deplasarea prin spital pentru investigații, consult sau tratament ați fost însoțit de personal medical	84	74	10	88.10
da		74		100.00
nu		0		0.00
9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)	84	77	7	91.67
da		77		100.00
nu		0		0.00
10. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunii pentru care ați fost internat	84	77	7	91.67
da		1		1.30
nu		76		98.70
11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate	84	77	7	91.67
da		0		0.00
nu		77		100.00
12. Fiolele de medicamente s-au deschis în față dumneavoastră?	84	76	8	90.48
da		73		96.05
nu		3		3.95
13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor	84	73	11	86.90
da		70		95.89
nu		3		4.11

Întrebare	chestionare complete, 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	84	77	7	91.67
da		0		0.00
nu		77		100.00
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?	84	77	7	91.67
da		0		0.00
nu		77		100.00
S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon	84	80	4	95.24
- o dată pe zi		11		13.75
- de 2 ori pe zi		20		25.00
- de 3 ori sau mai multe ori		49		61.25
- nu am observat		0		0.00
S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite				
- în cursul zilei	84	79	5	94.05
da		79		100.00
nu		0		0.00
- în cursul nopții	84	71	13	84.52
da		70		98.59
nu		1		1.41
- sâmbăta, duminica și sărbătorile legale	84	70	14	83.33
da		70		102.86
nu		0		0.00
S.10. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință	84	79	5	94.05
- totdeauna		72		91.14
- uneori		5		6.33
- niciodată		0		0.00
- nu am observat		2		2.53
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	84	79	5	94.05
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		16		20.25
5 foarte bună		61		77.22
9 nu am beneficiat/nu am observat		2		2.53
b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate	84	78	6	92.86
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.28
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		10		12.82
5 foarte bună		65		83.33
9 nu am beneficiat/nu am observat		2		2.56
c) îngrijirea acordată de medic	84	77	7	91.67
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfacatoare		0		0.00
4 bună		9		11.69
5 foarte bună		66		85.71
9 nu am beneficiat/nu am observat		2		2.60

Întrebare	Total chestionare completeate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
d) îngrijirea acordată de asistenți		78		92.86
1 total nesatisfăcătoare	84	0	6	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		9		11.54
5 foarte bună		67		85.90
9 nu am beneficiat/nu am observat		2		2.56
e) îngrijirea acordată de infirmiere		77		91.67
1 total nesatisfăcătoare	84	0	7	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		11		14.29
5 foarte bună		64		83.12
9 nu am beneficiat/nu am observat		2		2.60
f) procedurile de fizioterapie primite dacă este cazul		0		0.00
1 total nesatisfăcătoare	84	0	84	#DIV/0!
2 parțial nesatisfăcătoare		0		#DIV/0!
3 nesatisfăcătoare		0		#DIV/0!
4 bună		0		#DIV/0!
5 foarte bună		0		#DIV/0!
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		#DIV/0!
g) calitatea meselor servite și distribuirea acestora		78		92.86
1 total nesatisfăcătoare	84	0	6	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		6		7.69
4 bună		37		47.44
5 foarte bună		33		42.31
9 nu am beneficiat/nu am observat		2		2.56
h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie		76		90.48
1 total nesatisfăcătoare	84	0	8	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		1		1.32
4 bună		26		34.21
5 foarte bună		49		64.47
i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon		76		90.48
1 total nesatisfăcătoare	84	0	8	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		1		1.32
4 bună		29		38.16
5 foarte bună		46		60.53
j) calitatea condițiilor de cazare-mediul ambiental		76		90.48
1 total nesatisfăcătoare	84	0	8	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		2		2.63
4 bună		33		43.42
5 foarte bună		41		53.95
k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)		77		91.67
1 total nesatisfăcătoare	84	0	7	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		2		2.60
3 nesatisfăcătoare		2		2.60
4 bună		31		40.26
5 foarte bună		42		54.55

Întrebare	total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
I) curățenia generală din spital		77		91.67
1 total nesatisfăcătoare	84	0	7	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		24		31.17
5 foarte bună		53		68.83
S.12. Ținând cont de cele menționate mai sus, vă rugăm să spuneți cât de mulțumit ați fost de perioada petrecută în spital		79		94.05
1 foarte nemulțumit	84	1	5	1.27
2 parțial nemulțumit		2		2.53
3 nemulțumit		0		0.00
4 parțial mulțumit		10		12.66
5 foarte mulțumit		66		83.54
S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:				
- regulile interne de comportament în spital		79		94.05
foarte bună	84	60	5	75.95
bună		19		24.05
proastă		0		0.00
- tratamentul primit și starea dvs.de sănătate		80		95.24
foarte bună	84	67	4	83.75
bună		13		16.25
proastă		0		0.00
- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical		78		92.86
foarte bună	84	68	6	87.18
bună		10		12.82
proastă		0		0.00
S.14. Considerați că v-au fost respectate drepturile de pacient pe perioada cât ați fost internat		77		91.67
da	84	77	7	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?		80		95.24
sigur nu	84	0	4	0.00
mai degrabă nu		0		0.00
poate da,poate nu		0		0.00
mai degrabă da		18		22.50
sigur da		62		77.50
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 ?		80		95.24
1 sigur nu	84	0	4	0.00
2 mai degrabă nu		0		0.00
3 poate da/ poate nu		0		0.00
4 mai degrabă da		25		31.25
5 sigur da		55		68.75
S.19. Date statistice				
Sexul		77		91.67
- masculin	84	34	7	44.16
- feminin		43		55.84
Vârsta		80		95.24
- sub 20 ani	84	0	4	0.00
- 20-29 ani		6		7.50
- 30-39 ani		7		8.75
- 40-49 ani		19		23.75
- 50-59 ani		23		28.75
- 60-69 ani		9		11.25
- 70 ani și peste		16		20.00

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
Mediul de rezidență	84	80	4	95.24
- urban		46		57.50
- rural		34		42.50
Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
Ultimă școală absolvită	84	80	4	95.24
- școală elementară		31		38.75
- școală medie		41		51.25
- școală superioară		8		10.00
Starea civilă	84	81	3	96.43
- căsătorit/ă		39		48.15
- necăsătorit/ă		17		20.99
- concubinaj		5		6.17
- văduv/ă		10		12.35
- divorțat/ă		10		12.35
S.20. Secția în care ați fost internat	84	79	5	94.05
- știe secția		78		98.73
- nu știe secția		1		1.27

COMPONENTA	TOTAL
Chestionare distribuite	398
Chestionare completate	84
Pacienți internați	400
Pacienți externați	406
Chestionare completate/distribuite	21.11%
Chestionare completate/pacienți internați	21.00%
Chestionare completate/pacienți externați	20.69%

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

G.M.

Întocmit,
Ec. Cristina-Lucretia Serban

C.L.S.