

Chestionar de satisfacție ale pacienților centralizat - pondere - luna IUNIE 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?	89	89	0	100.00
curațenie - 1,2,3		89		100.00
disciplină - 1,2,3		83		93.26
liniște - 1,2,3		84		94.38
S.2. Situația din unitate,pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?	89	89	0	100.00
m-a demoralizat		5		5.62
da		3		60.00
nu		2		40.00
nu a avut nici un efect		1		1.12
da		1		100.00
nu		0		0.00
mi-a ridicat moralul		83		93.26
da		81		97.59
nu		2		2.41
S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:	89	86	3	96.63
a) personal sanitar		85		98.84
b) aparținători		1		1.16
c) ați mers singur		0		0.00
S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs.ca pacient?	89	86	3	96.63
da		84		97.67
nu		2		2.33
S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs.ca pacient?	89	85	4	95.51
da		83		97.65
nu		2		2.35
S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile, regulile și obligațiile dvs. ca pacient	89	85	4	95.51
- verbal de către medic sau asistent		79		92.94
- afiș sau broșură pe secție		3		3.53
- formular în foaia de observație		3		3.53
S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?	89	87	2	97.75
a)v-ați prezentat la camera de gardă		25		28.74
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		21		24.14
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		10		11.49
d) ați venit cu ambulanța		30		34.48
e) altă situație		1		1.15
S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?	89	75	14	84.27
a) prima internare		25		33.33
b) reinternare		50		66.67
S.7. În cadrul acestei internări, puteți spune că:				
1.Ați fost primit cu amabilitate de la început	89	86	3	96.63
da		85		98.84
nu		1		1.16
2. Ați făcut baie la internare	89	84	5	94.38
da		70		83.33
nu		14		16.67
3. Ați fost schimbat în pijama	89	84	5	94.38
da		80		95.24
nu		4		4.76

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	89	84	5	94.38
da		81		96.43
nu		3		3.57
5. Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier, brancardier) implicată în îngrijirea dvs.	89	82	7	92.13
da		80		97.56
nu		2		2.44
6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre:				
- boală (diagnostic)	89	81	8	91.01
da		79		97.53
nu		2		2.47
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse	89	81	8	91.01
da		78		96.30
nu		3		3.70
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora	89	82	7	92.13
da		81		98.78
nu		1		1.22
- care va fi evoluția bolii	89	76	13	85.39
da		74		97.37
nu		2		2.63
- riscul de cădere	89	80	9	89.89
da		76		95.00
nu		4		5.00
- regimul alimentar	89	74	15	83.15
da		73		98.65
nu		1		1.35
7. Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica	89	83	6	93.26
da		81		97.59
nu		2		2.41
8. În deplasarea prin spital pentru investigații, consult sau tratament ați fost însoțit de personal medical	89	86	3	96.63
da		85		98.84
nu		1		1.16
9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)	89	83	6	93.26
da		82		98.80
nu		1		1.20
10. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunii pentru care ați fost internat	89	86	3	96.63
da		6		6.98
nu		80		93.02
11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate	89	85	4	95.51
da		4		4.71
nu		81		95.29
12. Fiolele de medicamente s-au deschis în fața dumneavoastră?	89	81	8	91.01
da		81		100.00
nu		0		0.00
13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor	89	78	11	87.64
da		74		94.87
nu		4		5.13

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	89	85	4	95.51
da		0		0.00
nu		85		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?	89	87	2	97.75
da		1		1.15
nu		86		98.85
S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon	89	85	4	95.51
-o dată pe zi		8		9.41
- de 2 ori pe zi		14		16.47
- de 3 ori sau mai multe ori		62		72.94
- nu am observat		1		1.18
S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite				
- în cursul zilei	89	85	4	95.51
da		84		98.82
nu		1		1.18
- în cursul nopții	89	81	8	91.01
da		80		98.77
nu		1		1.23
- sâmbăta, duminica și sărbătorile legale	89	80	9	89.89
da		78		97.50
nu		2		2.50
S.10. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință	89	85	4	95.51
- totdeauna		78		91.76
- uneori		5		5.88
- niciodată		0		0.00
- nu am observat		2		2.35
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	89	83	6	93.26
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		2		2.41
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		9		10.84
5 foarte bună		72		86.75
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs.în unitate	89	84	5	94.38
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.19
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		11		13.10
5 foarte bună		72		85.71
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
c) îngrijirea acordată de medic	89	84	5	94.38
1 total nesatisfăcătoare		1		1.19
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfacatoare		1		1.19
4 bună		8		9.52
5 foarte bună		74		88.10
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
d) îngrijirea acordată de asistenți	89	84	5	94.38
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.19
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		8		9.52
5 foarte bună		74		88.10
9 nu am beneficiat/nu am observat		1		1.19

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
e) îngrijirea acordată de infirmiere		83		93.26
1 total nesatisfăcătoare	89	0	6	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		2		2.41
4 bună		9		10.84
5 foarte bună		72		86.75
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
f) procedurile de fizioterapie primite dacă este cazul		4		4.49
1 total nesatisfăcătoare	89	0	85	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		2		50.00
5 foarte bună		2		50.00
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
g) calitatea meselor servite și distribuirea acestora		83		93.26
1 total nesatisfăcătoare	89	2	6	2.41
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		2		2.41
4 bună		25		30.12
5 foarte bună		54		65.06
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie		84		94.38
1 total nesatisfăcătoare	89	0	5	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.19
3 nesatisfăcătoare		1		1.19
4 bună		16		19.05
5 foarte bună		66		78.57
i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon		83		93.26
1 total nesatisfăcătoare	89	0	6	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		1		1.20
4 bună		19		22.89
5 foarte bună		63		75.90
j) calitatea condițiilor de cazare-mediul ambiental		83		93.26
1 total nesatisfăcătoare	89	0	6	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		17		20.48
5 foarte bună		66		79.52
k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)		83		93.26
1 total nesatisfăcătoare	89	1	6	1.20
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		3		3.61
4 bună		24		28.92
5 foarte bună		55		66.27
l) curățenia generală din spital		82		92.13
1 total nesatisfăcătoare	89	0	7	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		3		3.66
4 bună		9		10.98
5 foarte bună		70		85.37

Întrebare	total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
S.12. Ținând cont de cele menționate mai sus, vă rugăm să spuneți cât de mulțumit ați fost de perioada petrecută în spital	89	84	5	94.38
1 foarte nemulțumit		1		1.19
2 parțial nemulțumit		0		0.00
3 nemulțumit		2		2.38
4 parțial mulțumit		7		8.33
5 foarte mulțumit		74		88.10
S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:				
- regulile interne de comportament în spital	89	82	7	92.13
foarte bună		70		85.37
bună		12		14.63
proastă		0		0.00
- tratamentul primit și starea dvs.de sănătate	89	78	11	87.64
foarte bună		66		84.62
bună		12		15.38
proastă		0		0.00
- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical	89	77	12	86.52
foarte bună		69		89.61
bună		8		10.39
proastă		0		0.00
S.14. Considerați că v-au fost respectate drepturile de pacient pe perioada cât ați fost internat	89	80	9	89.89
da		77		96.25
nu		3		3.75
S.15. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate, v-ați întoarce aici?	89	82	7	92.13
sigur nu		0		0.00
mai degrabă nu		0		0.00
poate da,poate nu		5		6.10
mai degrabă da		13		15.85
sigur da		64		78.05
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 ?	89	81	8	91.01
1 sigur nu		0		0.00
2 mai degrabă nu		0		0.00
3 poate da/poate nu		5		6.17
4 mai degrabă da		9		11.11
5 sigur da		67		82.72
S.19. Date statistice				
Sexul	89	82	7	92.13
- masculin		34		41.46
- feminin		48		58.54
Vârsta	89	83	6	93.26
- sub 20 ani		1		1.20
- 20-29 ani		5		6.02
- 30-39 ani		8		9.64
- 40-49 ani		23		27.71
- 50-59 ani		20		24.10
- 60-69 ani		12		14.46
- 70 ani si peste		14		16.87
Mediul de rezidență	89	79	10	88.76
- urban		52		65.82
- rural		27		34.18

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
Ultimă școală absolvită		83		93.26
- școală elementară	89	32	6	38.55
- școală medie		36		43.37
- școală superioară		15		18.07
Starea civilă		81		91.01
- căsătorit/ă	89	42	8	51.85
- necăsătorit/ă		21		25.93
- concubinaj		6		7.41
- văduv/ă		9		11.11
- divorțat/ă		3		3.70
S.20. Secția în care ați fost internat		82		92.13
- știe secția	89	82	7	100.00
- nu știe secția		0		0.00

COMPONENTA	TOTAL
Chestionare distribuite	380
Chestionare completate	89
Pacienti internati total spital	389
Pacienti externati total spital	387
Chestionare completate/distribuite	23.42%
Chestionare completate/pacienti internati	22.88%
Chestionare completate/pacienti externati	23.00%

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



Întocmit,
Ec. Cristina-Lucretia Serban

