

Chestionar de satisfacție ale pacienților centralizat - pondere - luna MAI 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?	102	102	0	100.00
curațenie - 1,2,3		99		97.06
disciplină - 1,2,3		95		93.14
liniște - 1,2,3		90		88.24
S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?	102	99	3	97.06
<i>m-a demoralizat</i>		6		6.06
da		4		66.67
nu		2		33.33
<i>nu a avut nici un efect</i>		7		7.07
da		6		85.71
nu		1		14.29
<i>mi-a ridicat moralul</i>		86		86.87
da		86		100.00
nu		0		0.00
S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:	102	95	7	93.14
a) personal sanitar		94		98.95
b) aparținători		0		0.00
c) ați mers singur		1		1.05
S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs. ca pacient?	102	100	2	98.04
da		97		97.00
nu		3		3.00
S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs. ca pacient?	102	99	3	97.06
da		95		95.96
nu		4		4.04
S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile, regulile și obligațiile dvs. ca pacient	102	102	0	100.00
- verbal de către medic sau asistent		97		95.10
- afiș sau broșură pe secție		2		1.96
- formular în foaia de observație		3		2.94
S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?	102	101	1	99.02
a) v-ați prezentat la camera de gardă		36		35.64
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		22		21.78
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		5		4.95
d) ați venit cu ambulanța		36		35.64
e) altă situație		2		1.98
S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?	102	80	22	78.43
a) prima internare		25		31.25
b) reinternare		55		68.75
S.7. În cadrul acestei internări, puteți spune că:	102	100	2	98.04
1. Ați fost primit cu amabilitate de la început		100		100.00
da		0		0.00
2. Ați făcut baie la internare	102	97	5	95.10
da		82		84.54
nu		15		15.46
3. Ați fost schimbat în pijama	102	98	4	96.08
da		97		98.98
nu		1		1.02

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	102	96	6	94.12
da		93		96.88
nu		3		3.13
5.Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale(medic,asistent,infirmier,brancardier) implicată în îngrijirea dvs.	102	96	6	94.12
da		95		98.96
nu		1		1.04
6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs.despre:				
- boală (diagnostic)	102	100	2	98.04
da		99		99.00
nu		1		1.00
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse	102	95	7	93.14
da		94		98.95
nu		1		1.05
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora	102	95	7	93.14
da		94		98.95
nu		1		1.05
- care va fi evoluția bolii	102	95	7	93.14
da		92		96.84
nu		3		3.16
- riscul de cădere	102	92	10	90.20
da		87		94.57
nu		5		5.43
- regimul alimentar	102	89	13	87.25
da		85		95.51
nu		4		4.49
7.Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica	102	101	1	99.02
da		100		99.01
nu		1		0.99
8.În deplasarea prin spital pentru investigații,consult sau tratament ați fost însoțit de personal medical	102	100	2	98.04
da		99		99.00
nu		1		1.00
9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)	102	96	6	94.12
da		95		98.96
nu		1		1.04
10.Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunii pentru care ați fost internat	102	98	4	96.08
da		0		0.00
nu		98		100.00
11.Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate	102	97	5	95.10
da		1		1.03
nu		96		98.97
12. Fiolele de medicamente s-au deschis în față dumneavoastră?	102	96	6	94.12
da		95		98.96
nu		1		1.04
13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor	102	94	8	92.16
da		92		97.87
nu		2		2.13

Întrebare	chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	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	102	98	4	96.08
da		0		0.00
nu		98		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?	102	97	5	95.10
da		0		0.00
nu		97		100.00
S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon	102	98	4	96.08
-o dată pe zi		5		5.10
- de 2 ori pe zi		12		12.24
- de 3 ori sau mai multe ori		80		81.63
- nu am observat		1		1.02
S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite	102	102	0	100.00
- în cursul zilei		101		99.02
da		1		0.98
nu	102	97	5	95.10
- în cursul nopții		97		100.00
da		0		0.00
nu	102	98	4	96.08
- sâmbăta, duminica și sărbătorile legale		97		96.94
da		1		1.02
nu	102	100	2	98.04
S.10. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință		95		95.00
- totdeauna		4		4.00
- uneori		0		0.00
- niciodată		1		1.00
- nu am observat	102	96	6	94.12
S.11. Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs.		0		0.00
a) atitudinea personalului la primire		0		0.00
1 total nesatisfăcătoare		1		1.04
2 parțial nesatisfăcătoare		9		9.38
3 nesatisfăcătoare		86		89.58
4 bună		0		0.00
5 foarte bună		97	5	95.10
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate		0		0.00
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		12		12.37
4 bună		85		87.63
5 foarte bună		0		0.00
9 nu am beneficiat/nu am observat	102	97	5	95.10
c) îngrijirea acordată de medic		0		0.00
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		10		10.31
4 bună		87		89.69
5 foarte bună		0		0.00
9 nu am beneficiat/nu am observat				

Întrebare	total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
d) îngrijirea acordată de asistenți		97		95.10
1 total nesatisfăcătoare	102	0	5	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		10		10.31
5 foarte bună		87		89.69
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
e) îngrijirea acordată de infirmiere		97		95.10
1 total nesatisfăcătoare	102	0	5	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		12		12.37
5 foarte bună		85		87.63
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
f) procedurile de fizioterapie primite dacă este cazul		0		0.00
1 total nesatisfăcătoare	102	0	102	#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		100		98.04
1 total nesatisfăcătoare	102	0	2	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		2		2.00
3 nesatisfăcătoare		2		2.00
4 bună		23		23.00
5 foarte bună		73		73.00
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie		98		96.08
1 total nesatisfăcătoare	102	0	4	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		3		3.06
4 bună		19		19.39
5 foarte bună		76		77.55
i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon		98		96.08
1 total nesatisfăcătoare	102	0	4	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		4		4.08
4 bună		20		20.41
5 foarte bună		74		75.51
j) calitatea condițiilor de cazare-mediul ambiental		99		97.06
1 total nesatisfăcătoare	102	0	3	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		2		2.02
3 nesatisfăcătoare		7		7.07
4 bună		17		17.17
5 foarte bună		73		73.74
k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)		95		93.14
1 total nesatisfăcătoare	102	0	7	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		5		5.26
4 bună		22		23.16
5 foarte bună		68		71.58

Întrebare	total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
I) curățenia generală din spital				
1 total nesatisfăcătoare	102	97	5	95.10
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		3		3.09
5 foarte bună		14		14.43
		80		82.47
S.12. Ținând cont de cele menționate mai sus, vă rugăm să spuneți cât de mulțumit ați fost de perioada petrecută în spital				
1 foarte nemulțumit	102	100	2	98.04
2 parțial nemulțumit		0		0.00
3 nemulțumit		0		0.00
4 parțial mulțumit		0		0.00
5 foarte mulțumit		16		16.00
		84		84.00
S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:				
- regulile interne de comportament în spital				
foarte bună	102	94	8	92.16
bună		82		87.23
proastă		12		12.77
		0		0.00
- tratamentul primit și starea dvs.de sănătate				
foarte bună	102	95	7	93.14
bună		75		78.95
proastă		20		21.05
		0		0.00
- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical				
foarte bună	102	99	3	97.06
bună		85		85.86
proastă		14		14.14
		0		0.00
S.14. Considerați că v-au fost respectate drepturile de pacient pe perioada cât ați fost internat				
da	102	99	3	97.06
nu		98		98.99
		1		1.01
S.15. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate, v-ați întoarce aici?				
sigur nu	102	101	1	99.02
mai degrabă nu		0		0.00
poate da,poate nu		0		0.00
mai degrabă da		2		1.98
sigur da		14		13.86
		85		84.16
S.16.Dacă un apropiat sau altă persoană,ar avea nevoie de un serviciu medical despre care știți că este disponibil aici,i-ați recomanda să vină ?				
1 sigur nu	102	102	0	100.00
2 mai degrabă nu		0		0.00
3 poate da/poate nu		0		0.00
4 mai degrabă da		4		3.92
5 sigur da		13		12.75
		85		83.33
S.19. Date statistice				
Sexul				
- masculin	102	98	4	96.08
- feminin		44		44.90
		54		55.10
Vârsta				
- sub 20 ani	102	97	5	95.10
- 20-29 ani		1		1.03
- 30-39 ani		9		9.28
- 40-49 ani		12		12.37
- 50-59 ani		17		17.53
- 60-69 ani		21		21.65
- 70 ani si peste		24		24.74
		13		13.40

Întrebare	total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
Mediul de rezidență		96		94.12
- urban	102	66	6	68.75
- rural		30		31.25
Ultimă școală absolvită		99		97.06
- școală elementară	102	36	3	36.36
- școală medie		45		45.45
- școală superioară		18		18.18
Starea civilă		99		97.06
- căsătorit/ă	102	35	3	35.35
- necăsătorit/ă		27		27.27
- concubinaj		9		9.09
- văduv/ă		18		18.18
- divorțat/ă		10		10.10
S.20. Secția în care ați fost internat		100		98.04
- știe secția	102	98	2	98.00
- nu știe secția		2		2.00

COMPONENTA	TOTAL
Chestionare distribuite	393
Chestionare completate	102
Pacienți internați	393
Pacienți externați	405
Chestionare completate/distribuite	25.95%
Chestionare completate/pacienți internați	25.95%
Chestionare completate/pacienți externați	25.19%

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



Întocmit,
Ec. Cristina-Lucreția Serban

