

Chestionar de satisfacție ale pacienților centralizat - pondere - luna MARTIE 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?	94	94	0	100.00
curațenie - 1,2,3		95		101.06
disciplină - 1,2,3		92		97.87
liniște - 1,2,3		89		94.68
S.2. Situația din unitate, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?	94	88	6	93.62
<i>m-a demoralizat</i>		8		9.09
da		5		62.50
nu		3		37.50
<i>nu a avut nici un efect</i>		5		5.68
da		5		100.00
nu		0		0.00
<i>mi-a ridicat moralul</i>		75		85.23
da		72		96.00
nu		3		4.00
S.3.1. La internare, ați fost însoțiți pe secție de:	94	87	7	92.55
a) personal sanitar		84		96.55
b) aparținători		1		1.15
c) ați mers singur		2		2.30
S.3.2. La internare ați fost informat cu privire la drepturile dvs. ca pacient?	94	89	5	94.68
da		87		97.75
nu		2		2.25
S.3.3. La internare ați fost informat cu privire la regulile interne și responsabilitatea dvs. ca pacient?	94	88	6	93.62
da		87		98.86
nu		1		1.14
S.4. În ce mod vi s-au adus la cunoștință drepturile, regulile și obligațiile dvs. ca pacient	94	92	2	97.87
- verbal de către medic sau asistent		86		93.48
- afiș sau broșură pe secție		2		2.17
- formular în foaia de observație		4		4.35
S.5. Cum ați ajuns să apelați la internare, pentru spitalul nostru?	94	93	1	98.94
a) v-ați prezentat la camera de gardă		29		31.18
b) ați avut trimitere de la medicul de familie		22		23.66
c) ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator		13		13.98
d) ați venit cu ambulanța		27		29.03
e) altă situație		2		2.15
S.6. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?	94	82	12	87.23
a) prima internare		30		36.59
b) reinternare		52		63.41
S.7. În cadrul acestei internări, puteți spune că:	94	91	3	96.81
1. Ați fost primit cu amabilitate de la început		91		100.00
da		0		0.00
2. Ați făcut baie la internare	94	88	6	93.62
da		75		85.23
nu		13		14.77
3. Ați fost schimbat în pijama	94	93	1	98.94
da		87		93.55
nu		6		6.45

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	94	91	3	96.81
da		88		96.70
nu		3		3.30
5. Ați putut identifica identitatea și statutul profesional al echipei medicale (medic, asistent, infirmier, brancardier) implicată în îngrijirea dvs.	94	91	3	96.81
da		89		97.80
nu		2		2.20
6. Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre:				
- boală (diagnostic)	94	92	2	97.87
da		92		100.00
nu		0		0.00
- tratament medicamentos - risc și efecte adverse	94	89	5	94.68
da		88		98.88
nu		1		1.12
- investigațiile și procedurile terapeutice de efectuat și riscurile acestora	94	89	5	94.68
da		87		97.75
nu		2		2.25
- care va fi evoluția bolii	94	89	5	94.68
da		88		98.88
nu		1		1.12
- riscul de cădere	94	89	5	94.68
da		89		100.00
nu		0		0.00
- regimul alimentar	94	84	10	89.36
da		82		97.62
nu		2		2.38
7. Ați fost informat de asistentul medical despre planul de îngrijiri care vi se va aplica	94	90	4	95.74
da		90		100.00
nu		0		0.00
8. În deplasarea prin spital pentru investigații, consult sau tratament ați fost însoțit de personal medical	94	90	4	95.74
da		89		98.89
nu		1		1.11
9. În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea (limbaj, paravan)	94	93	1	98.94
da		91		97.85
nu		2		2.15
10. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunii pentru care ați fost internat	94	90	4	95.74
da		1		1.11
nu		89		98.89
11. Ați fost nevoit să cumpărați medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunilor asociate	94	89	5	94.68
da		2		2.25
nu		87		97.75
12. Fiolele de medicamente s-au deschis în față dumneavoastră?	94	91	3	96.81
da		87		95.60
nu		4		4.40
13. Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor	94	88	6	93.62
da		84		95.45
nu		4		4.55

Întrebare	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	94	90	4	95.74
da		2		2.22
nu		88		97.78
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?	94	92	2	97.87
da		3		3.26
nu		89		96.74
S.8. Pe timpul spitalizării ați observat de câte ori s-a făcut curat în salon	94	92	2	97.87
- o dată pe zi		8		8.70
- de 2 ori pe zi		27		29.35
- de 3 ori sau mai multe ori		56		60.87
- nu am observat		1		1.09
S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite				
- în cursul zilei	94	91	3	96.81
da		90		98.90
nu		1		1.10
- în cursul nopții	94	75	19	79.79
da		74		98.67
nu		1		1.33
- sâmbăta, duminica și sărbătorile legale	94	76	18	80.85
da		74		97.37
nu		2		2.63
S.10. Pe parcursul internării în acordarea îngrijirilor personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință	94	92	2	97.87
- totdeauna		72		78.26
- uneori		19		20.65
- niciodată		0		0.00
- nu am observat		1		1.09
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	94	93	1	98.94
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.08
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		13		13.98
5 foarte bună		79		84.95
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
b) atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate	94	93	1	98.94
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		2		2.15
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		9		9.68
5 foarte bună		82		88.17
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
c) îngrijirea acordată de medic	94	93	1	98.94
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		5		5.38
5 foarte bună		88		94.62
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
d) îngrijirea acordată de asistenți	94	93	1	98.94
1 total nesatisfăcătoare		0		0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		2		2.15
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		4		4.30
5 foarte bună		87		93.55
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00

Întrebare	Total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
e) îngrijirea acordată de infirmiere		92		97.87
1 total nesatisfăcătoare	94	0	2	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.09
3 nesatisfăcătoare		1		1.09
4 bună		5		5.43
5 foarte bună		85		92.39
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
f) procedurile de fizioterapie primite dacă este cazul		7		7.45
1 total nesatisfăcătoare	94	0	87	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		1		14.29
5 foarte bună		6		85.71
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
g) calitatea meselor servite și distribuția acestora		93		98.94
1 total nesatisfăcătoare	94	2	1	2.15
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.08
3 nesatisfăcătoare		1		1.08
4 bună		19		20.43
5 foarte bună		70		75.27
9 nu am beneficiat/nu am observat		0		0.00
h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie		93		98.94
1 total nesatisfăcătoare	94	2	1	2.15
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		16		17.20
5 foarte bună		75		80.65
i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon		93		98.94
1 total nesatisfăcătoare	94	1	1	1.08
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		2		2.15
4 bună		20		21.51
5 foarte bună		70		75.27
j) calitatea condițiilor de cazare-mediul ambiental		93		98.94
1 total nesatisfăcătoare	94	1	1	1.08
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.08
3 nesatisfăcătoare		0		0.00
4 bună		15		16.13
5 foarte bună		76		81.72
k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)		92		97.87
1 total nesatisfăcătoare	94	3	2	3.26
2 parțial nesatisfăcătoare		1		1.09
3 nesatisfăcătoare		1		1.09
4 bună		16		17.39
5 foarte bună		71		77.17
l) curățenia generală din spital		92		97.87
1 total nesatisfăcătoare	94	0	2	0.00
2 parțial nesatisfăcătoare		0		0.00
3 nesatisfăcătoare		1		1.09
4 bună		7		7.61
5 foarte bună		84		91.30

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	94	92	2	97.87
1 foarte nemulțumit		0		0.00
2 parțial nemulțumit		1		1.09
3 nemulțumit		0		0.00
4 parțial mulțumit		11		11.96
5 foarte mulțumit		80		86.96
S.13. Cum apreciați calitatea informațiilor primite despre:				
- regulile interne de comportament în spital	94	91	3	96.81
foarte bună		78		85.71
bună		13		14.29
proastă		0		0.00
- tratamentul primit și starea dvs.de sănătate	94	90	4	95.74
foarte bună		76		84.44
bună		14		15.56
proastă		0		0.00
- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical	94	89	5	94.68
foarte bună		77		86.52
bună		12		13.48
proastă		0		0.00
S.14. Considerați că v-au fost respectate drepturile de pacient pe perioada cât ați fost internat	94	90	4	95.74
da		90		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?	94	92	2	97.87
sigur nu		0		0.00
mai degrabă nu		1		1.09
poate da,poate nu		8		8.70
mai degrabă da		8		8.70
sigur da		75		81.52
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 ?	94	92	2	97.87
1 sigur nu		0		0.00
2 mai degrabă nu		1		1.09
3 poate da/poate nu		8		8.70
4 mai degrabă da		5		5.43
5 sigur da		78		84.78
S.19. Date statistice				
Sexul	94	91	3	96.81
- masculin		47		51.65
- feminin		44		48.35
Vârsta	94	87	7	92.55
- sub 20 ani		0		0.00
- 20-29 ani		4		4.60
- 30-39 ani		8		9.20
- 40-49 ani		24		27.59
- 50-59 ani		21		24.14
- 60-69 ani		16		18.39
- 70 ani si peste		14		16.09
Mediul de rezidență	94	82	12	87.23
- urban		53		64.63
- rural		29		35.37

Întrebare	total chestionare completate, din care:	cu răspunsuri	fără răspunsuri	% din chestionare cu răspunsuri
Ultimă școală absolvită		85		90.43
- școală elementară	94	33	9	38.82
- școală medie		42		49.41
- școală superioară		10		11.76
Starea civilă		87		92.55
- căsătorit/ă	94	41	7	47.13
- necăsătorit/ă		18		20.69
- concubinaj		7		8.05
- văduv/ă		9		10.34
- divorțat/ă		12		13.79
S.20. Secția în care ați fost internat		86		91.49
- știe secția	94	86	8	100.00
- nu știe secția		0		0.00

COMPONENTA	TOTAL
Chestionare distribuite	447
Chestionare completate	94
Pacienți internați	454
Pacienți externați	441
Chestionare completate/distribuite	21.03%
Chestionare completate/pacienți internați	20.70%
Chestionare completate/pacienți externați	21.32%

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

Întocmit,
Ec. Cristina-Lucretia Serban