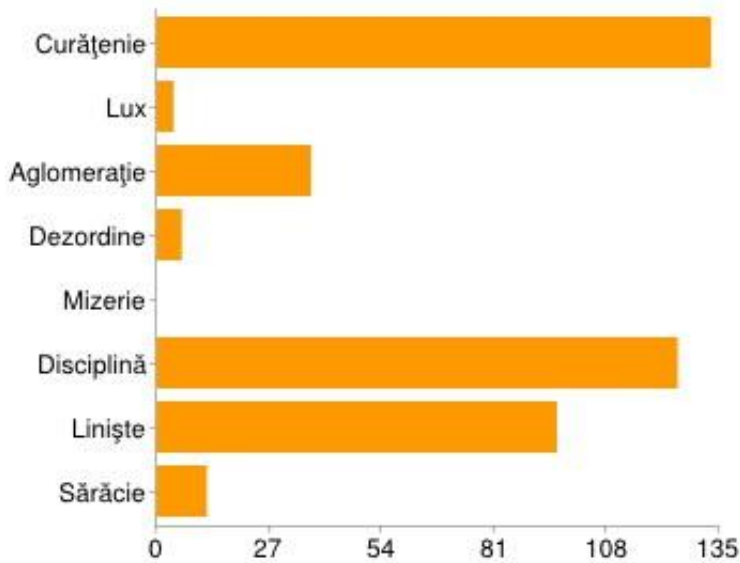


CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – IULIE 2014

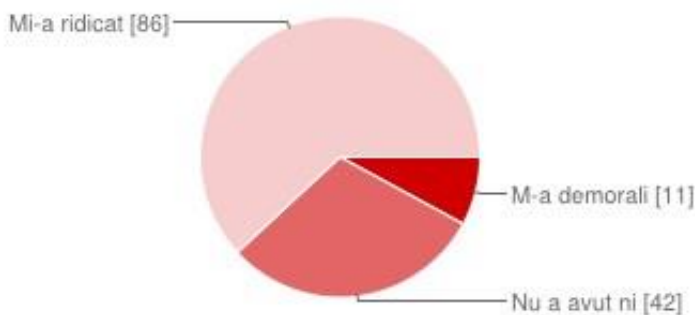
1. Când ați intrat prima dată în această unitate ce impresie v-ați făcut? Alegeți trei cuvinte care descriu cel mai bine situația din acel moment din unitatea de primire.



Curățenie	133	96%
Lux	4	3%
Aglomerare	37	27%
Dezordine	6	4%
Mizerie	0	0%
Disciplină	125	90%
Liniște	96	69%
Sărăcie	12	9%

ordine
agitație
amabilitate

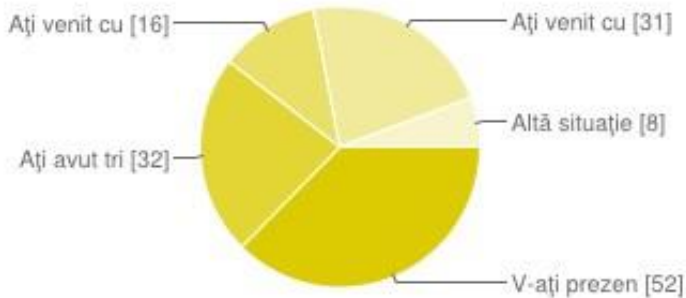
2. Situația din unitatea de primire, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?



CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – IULIE 2014

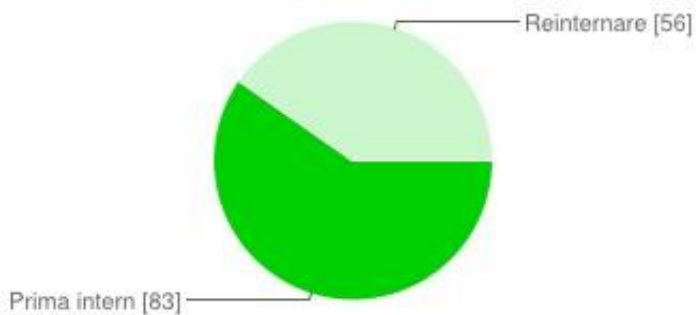
M-a demoralizat	11	8%
Nu a avut nici un efect	42	30%
Mi-a ridicat moralul	86	62%

3. Cum ați ajuns să apelați la internare pentru spitalul nostru?



V-ați prezentat direct la camera de gardă	52	37%
Ați avut trimitere de la medicul dumneavoastră de familie	32	23%
Ați venit cu trimitere de la medicul de ambulator	16	12%
Ați venit cu ambulanța	31	22%
Altă situație	8	6%

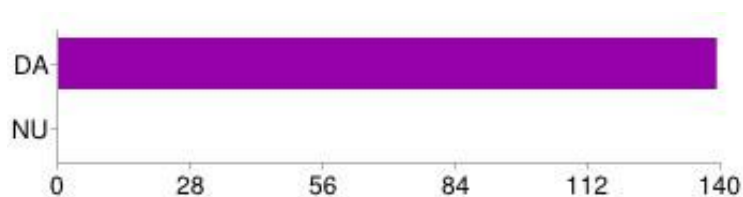
4. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?



Prima internare	83	60%
Reinternare	56	40%

5. În cadrul acestei internări, puteți spune că:

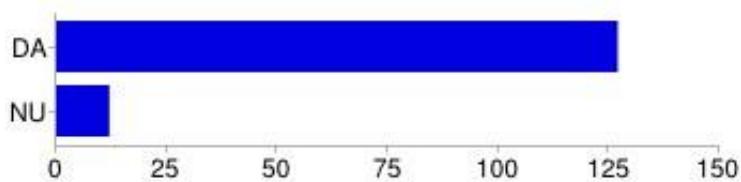
Ați fost primit cu amabilitate de la început?



DA	139	100%
NU	0	0%

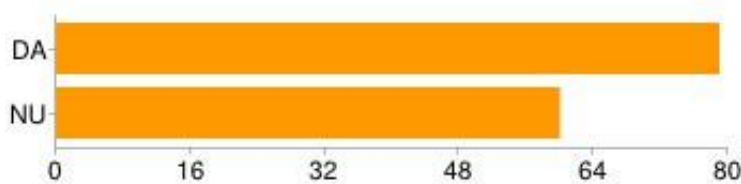
CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – IULIE 2014

Ați fost condus la explorări?



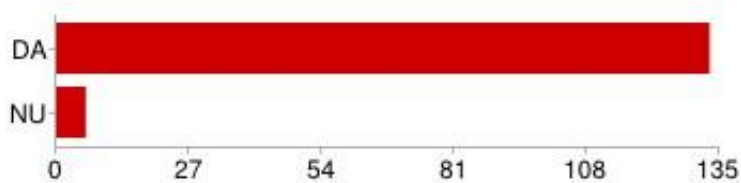
DA 127 91%
NU 12 9%

Ați făcut baie la internare?



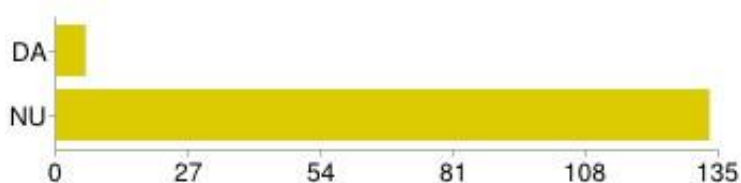
DA 79 57%
NU 60 43%

Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic?



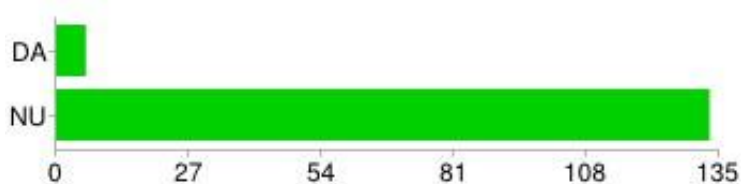
DA 133 96%
NU 6 4%

Ați adus medicamente de acasă?



DA 6 4%
NU 133 96%

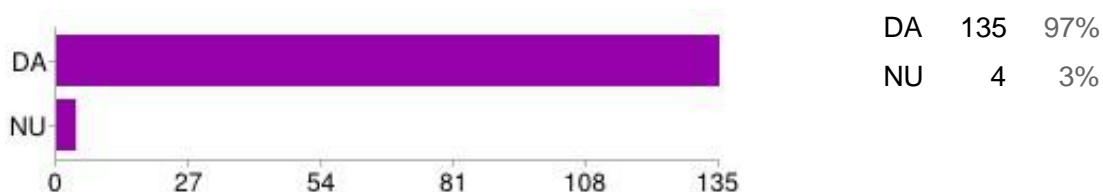
Ați avut complicații post-operatorii?



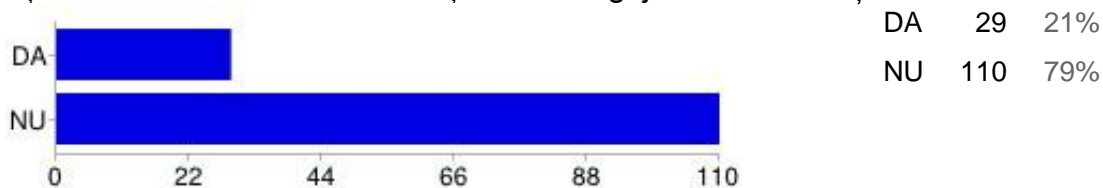
DA 6 4%
NU 133 96%

CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – IULIE 2014

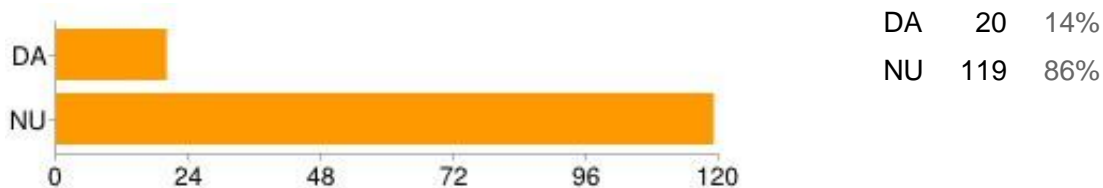
Fiolele s-au deschis în fața dvs.?



Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?

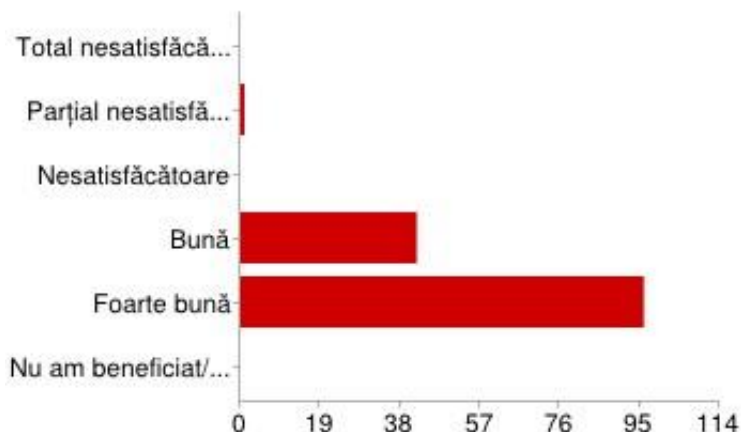


Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestora?



6. Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs.

Atitudinea personalului la primire

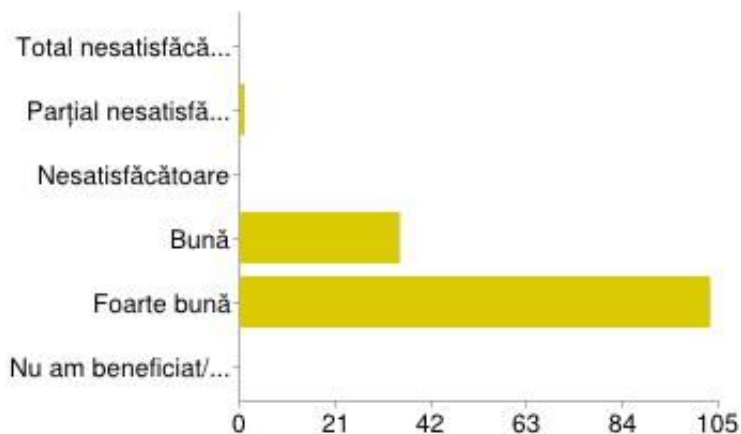


Total nesatisfăcătoare	0	0%
Parțial nesatisfăcătoare	1	1%

CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – IULIE 2014

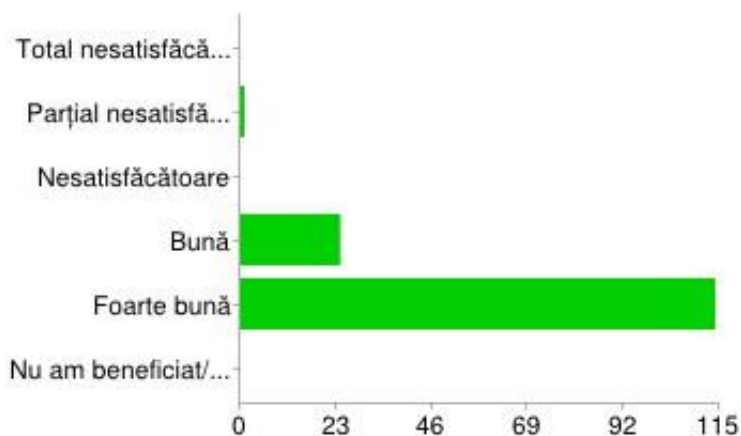
Nesatisfăcătoare	0	0%
Bună	42	30%
Foarte bună	96	69%
Nu am beneficiat/nu am observat	0	0%

Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate



Total nesatisfăcătoare	0	0%
Parțial nesatisfăcătoare	1	1%
Nesatisfăcătoare	0	0%
Bună	35	25%
Foarte bună	103	74%
Nu am beneficiat/nu am observat	0	0%

Îngrijirea acordată de medic

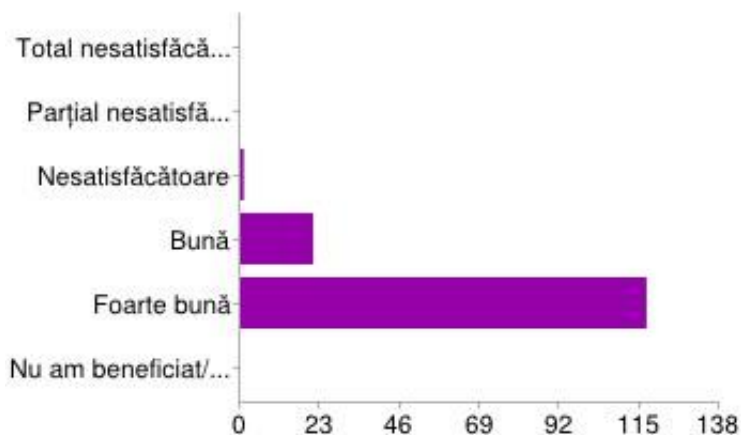


Total nesatisfăcătoare	0	0%
Parțial nesatisfăcătoare	1	1%
Nesatisfăcătoare	0	0%

CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – IULIE 2014

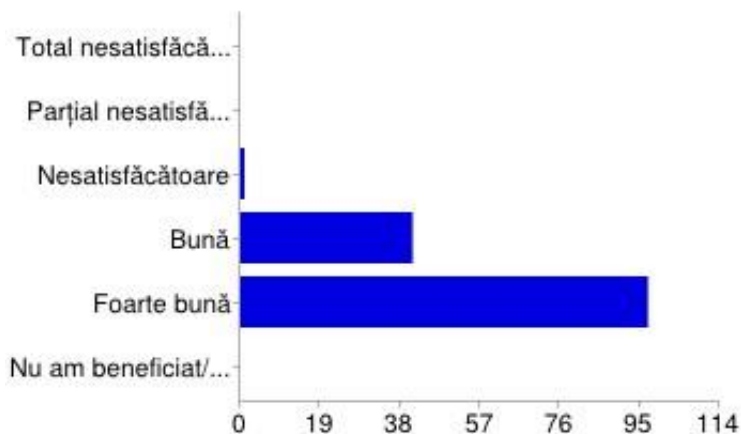
Bună	24	17%
Foarte bună	114	82%
Nu am beneficiat/nu am observat	0	0%

Îngrijirea acordată de asistente



Total nesatisfăcătoare	0	0%
Parțial nesatisfăcătoare	0	0%
Nesatisfăcătoare	1	1%
Bună	21	15%
Foarte bună	117	84%
Nu am beneficiat/nu am observat	0	0%

Îngrijirea acordată de infirmiere

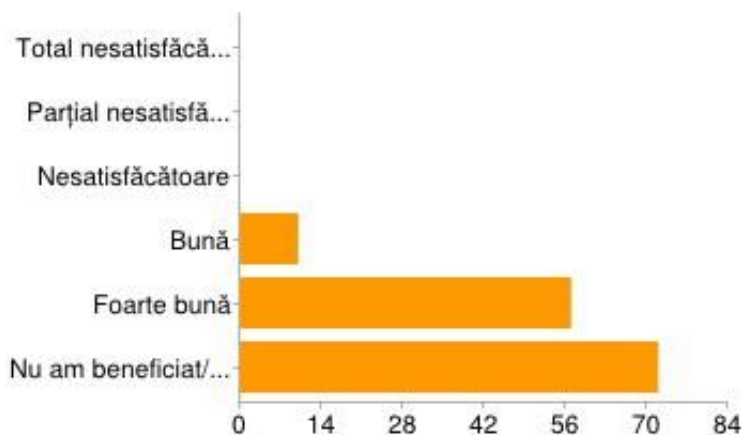


Total nesatisfăcătoare	0	0%
Parțial nesatisfăcătoare	0	0%
Nesatisfăcătoare	1	1%
Bună	41	29%

CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – IULIE 2014

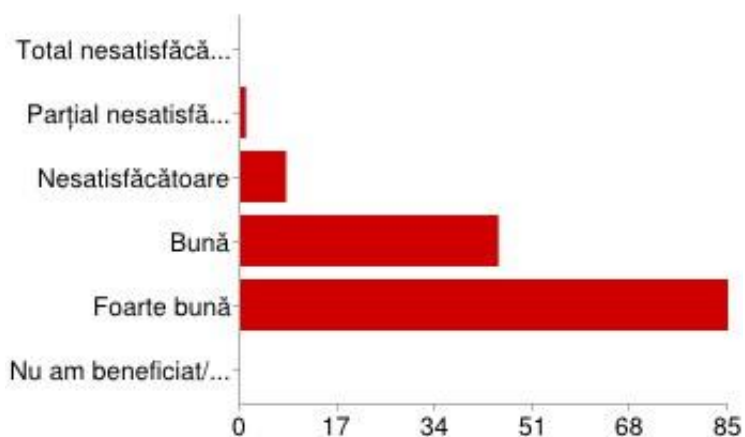
Foarte bună	97	70%
Nu am beneficiat/nu am observat	0	0%

Îngrijirea post operatorie și ATI



Total nesatisfăcătoare	0	0%
Parțial nesatisfăcătoare	0	0%
Nesatisfăcătoare	0	0%
Bună	10	7%
Foarte bună	57	41%
Nu am beneficiat/nu am observat	72	52%

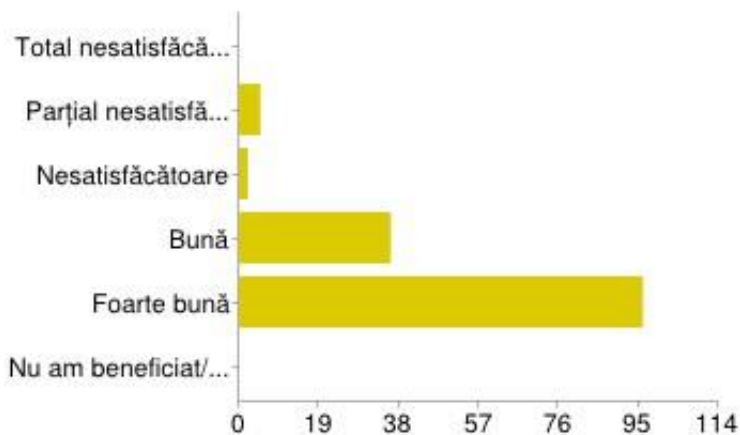
Calitatea meselor servite



Total nesatisfăcătoare	0	0%
Parțial nesatisfăcătoare	1	1%
Nesatisfăcătoare	8	6%
Bună	45	32%
Foarte bună	85	61%

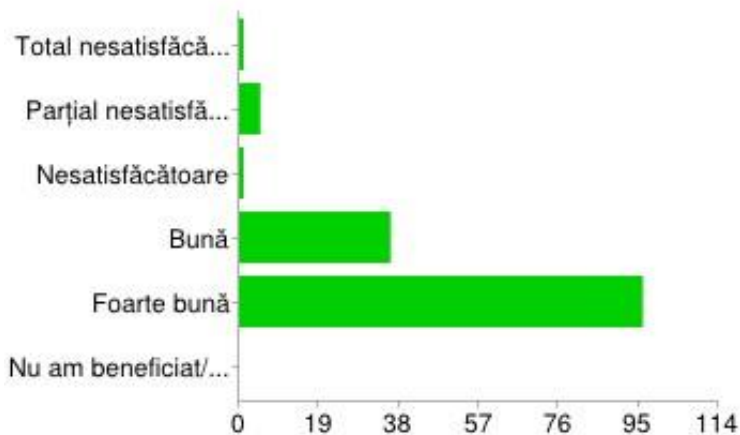
CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – IULIE 2014

Nu am beneficiat/nu am observat 0 0%
 Calitatea condițiilor de cazare - salon (dotare, facilități)



Total nesatisfăcătoare	0	0%
Parțial nesatisfăcătoare	5	4%
Nesatisfăcătoare	2	1%
Bună	36	26%
Foarte bună	96	69%
Nu am beneficiat/nu am observat	0	0%

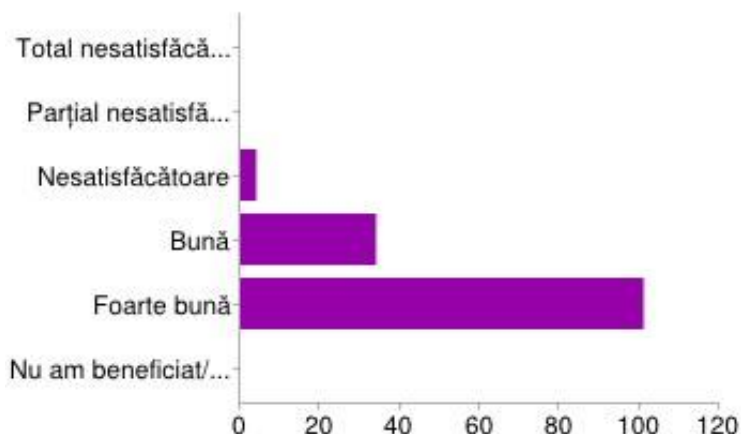
Calitatea grupurilor sanitare (băi + WC)



Total nesatisfăcătoare	1	1%
Parțial nesatisfăcătoare	5	4%
Nesatisfăcătoare	1	1%
Bună	36	26%
Foarte bună	96	69%
Nu am beneficiat/nu am observat	0	0%

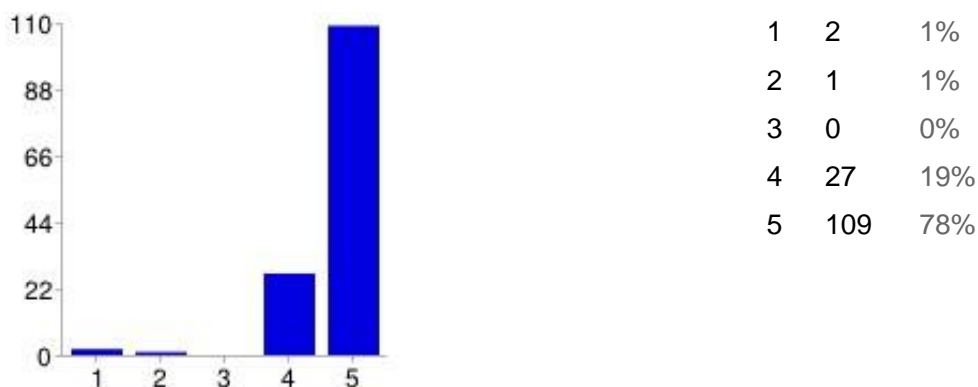
CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – IULIE 2014

Curățenia în ansamblu



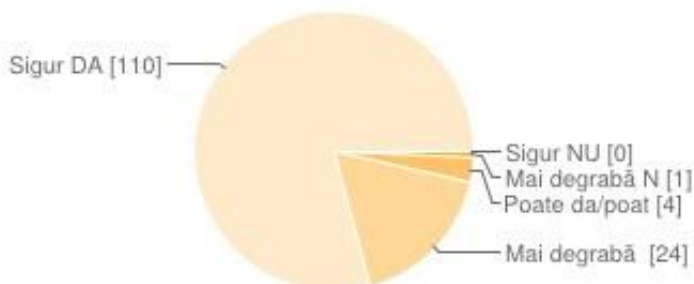
Total nesatisfăcătoare	0	0%
Parțial nesatisfăcătoare	0	0%
Nesatisfăcătoare	4	3%
Bună	34	24%
Foarte bună	101	73%
Nu am beneficiat/nu am observat	0	0%

7. Ținând cont de toate cele menționate mai sus vă rugăm sa ne spuneți: Câte de mulțumit sunteți/ați fost ?



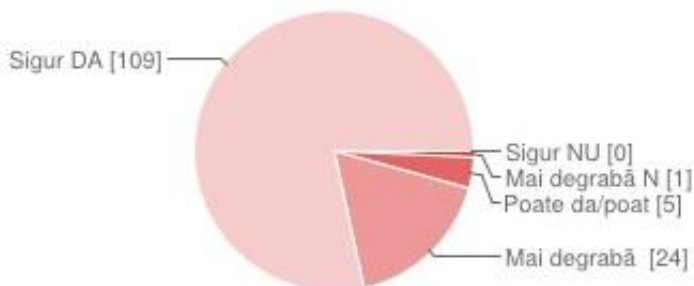
8. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?

CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – IULIE 2014



Sigur NU	0	0%
Mai degrabă NU	1	1%
Poate da/poate nu	4	3%
Mai degrabă DA	24	17%
Sigur DA	110	79%

9. 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?



Sigur NU	0	0%
Mai degrabă NU	1	1%
Poate da/poate nu	5	4%
Mai degrabă DA	24	17%
Sigur DA	109	78%

10. După toată această perioadă petrecută aici, care este lucrul pozitiv care vă vine în minte? Ce v-a plăcut cel mai mult?

conditiile din spital, comportamentul personalului, modul in care am fost tratata, personalul medical, doamnele asistente, grija asistentelor si medicilor, Atitudinea personalului, dotarea spitalului, amabilitatea personalului, promptitudinea, grupurile sanitare, profesionalism in efectuarea tratamentului, m-am vindecat, ordinea si disciplina, masa, medicul, atentia si devotamentul personalului, totul, vizitele medicale, curatenia din saloane, atentia acordata de personalul medical, atitudinea personalului medical, personalul a fost foarte amabil, efectuarea tratamentului, disciplina, modul in care am fost tratat, a fost totul bine, curatenia, linistea, linistea si amabilitatea personalului, ingrijirea personalului medical, cum s-au comportat cadrele medicale, tratamentul, ordinea, ordinea si linistea.

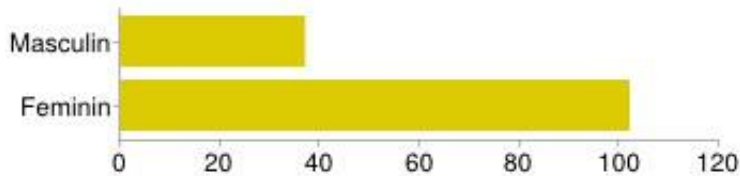
CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – IULIE 2014

11. După toată această perioadă petrecută aici, care este lucrul negativ care vă vine în minte? Ce nu v-a plăcut?

se vorbește tare, nu este internet, starea clădirii, nu s-a dat cu var de mult timp, multa galagie, atitudinea, peretii dați cu var, nu este loc de joacă pentru copii, starea igienică a clădirii.

12. Elemente socio-demografice (încercuți situația care vi se aplică)

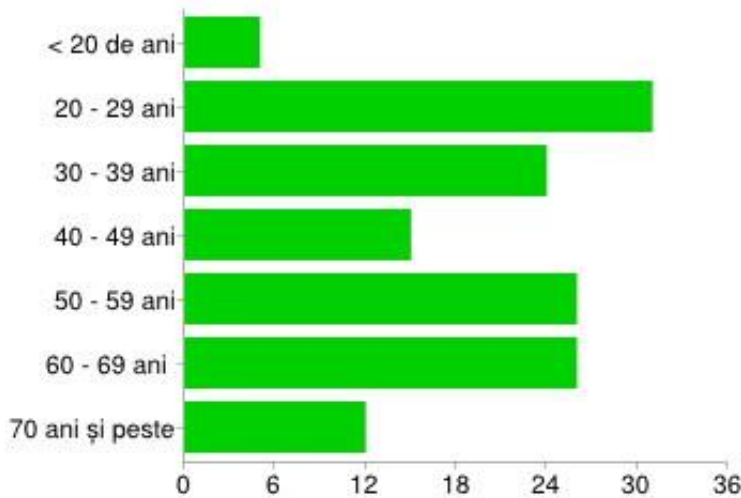
Sexul



Masculin 37 27%

Feminin 102 73%

Vârsta



< 20 de ani 5 4%

20 - 29 ani 31 22%

30 - 39 ani 24 17%

40 - 49 ani 15 11%

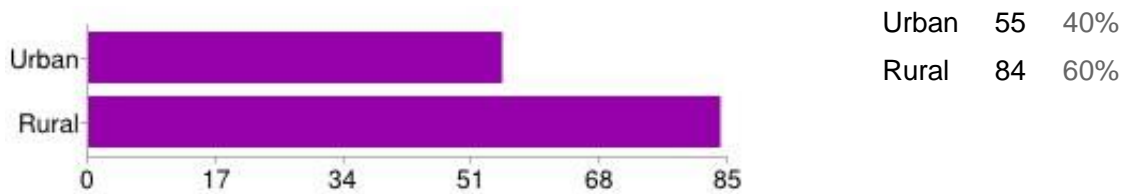
50 - 59 ani 26 19%

60 - 69 ani 26 19%

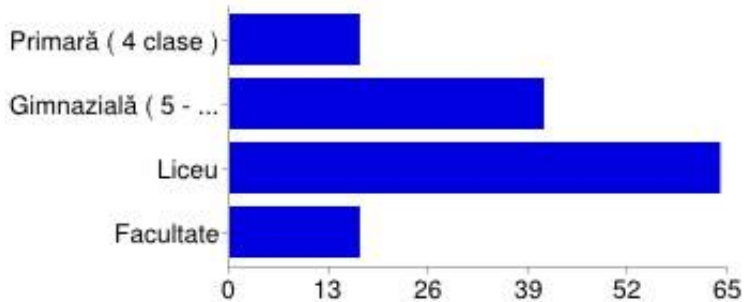
70 ani și peste 12 9%

Mediul de rezidență

CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – IULIE 2014

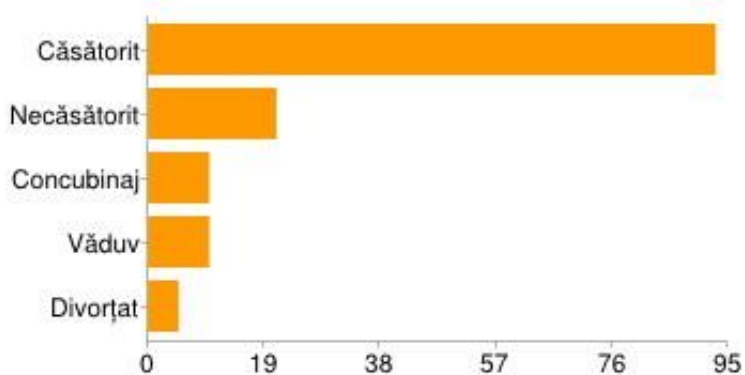


Ultima școală absolvită



Primară (4 clase)	17	12%
Gimnazială (5 - 8 clase)	41	29%
Liceu	64	46%
Facultate	17	12%

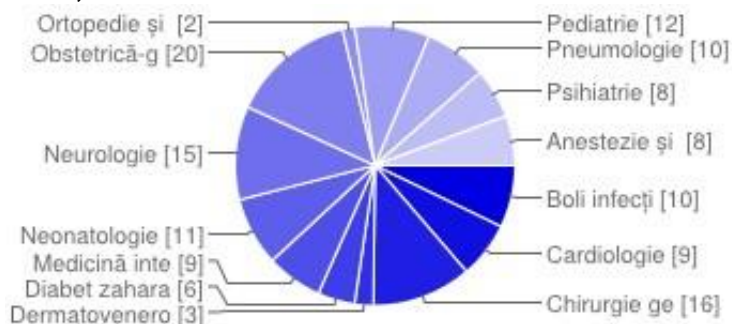
Starea civilă



Căsătorit	93	67%
Necăsătorit	21	15%
Concubinaj	10	7%
Văduv	10	7%
Divorțat	5	4%

CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – IULIE 2014

SECȚIA



Boli infecțioase	10	7%
Cardiologie	9	6%
Chirurgie generală	16	12%
Dermatovenerologie	3	2%
Diabet zaharat, nutriție și boli metabolice	6	4%
Medicină internă	9	6%
Neonatologie (nou născuți)	11	8%
Neurologie	15	11%
Obstetrică-ginecologie	20	14%
Ortopedie și traumatologie	2	1%
Pediatrie	12	9%
Pneumologie	10	7%
Psihiatrie	8	6%
Anestezie și Terapie Intensivă	8	6%