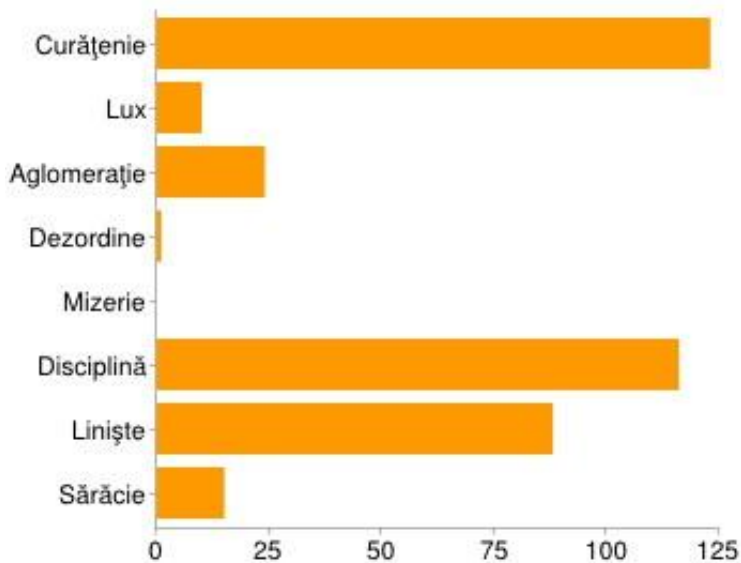


**CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – NOIEMBRIE 2014**

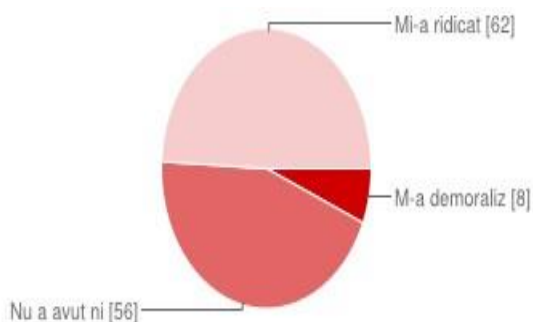
1. Când ați intrat prima dată în această unitate ce impresie v-ați făcut? Alegeți trei cuvinte care descriu cel mai bine situația din acel moment din unitatea de primire.



Curățenie	123	98%
Lux	10	8%
Aglomerație	24	19%
Dezordine	1	1%
Mizerie	0	0%
Disciplină	116	92%
Liniște	88	70%
Sărăcie	15	12%

Caldura

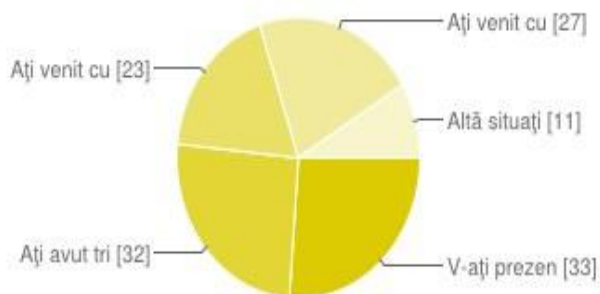
2. Situația din unitatea de primire, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?



M-a demoralizat	8	6%
Nu a avut nici un efect	56	44%
Mi-a ridicat moralul	62	49%

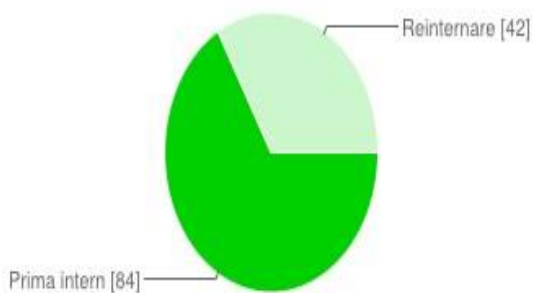
**CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – NOIEMBRIE 2014**

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



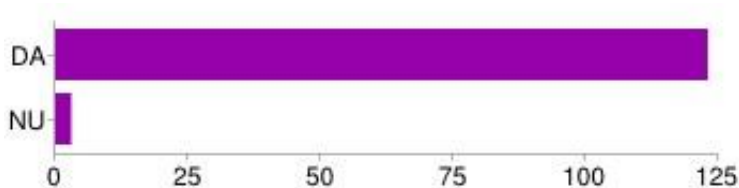
V-ați prezentat direct la camera de gardă	33	26%
Ați avut trimitere de la medicul dumneavoastră de familie	32	25%
Ați venit cu trimitere de la medicul de ambulator	23	18%
Ați venit cu ambulanța	27	21%
Altă situație	11	9%

4. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?



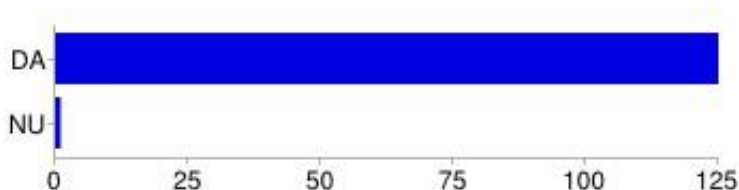
Prima internare	84	67%
Reinternare	42	33%

5. În cadrul acestei internări, puteți spune că:  
Ați fost primit cu amabilitate de la început?



DA	123	98%
NU	3	2%

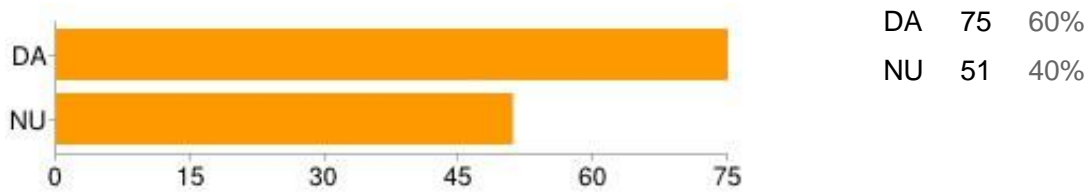
Ați fost condus la explorări?



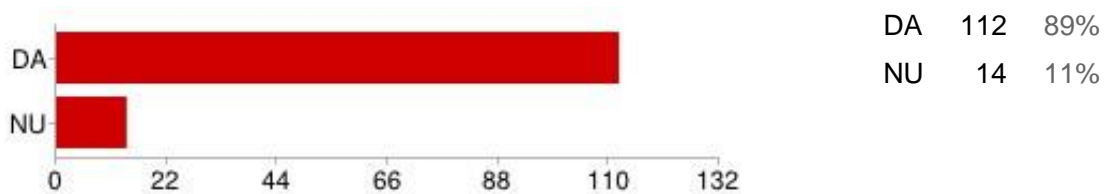
DA	125	99%
NU	1	1%

**CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – NOIEMBRIE 2014**

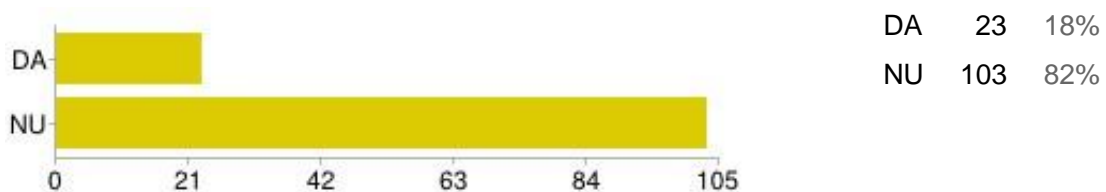
Ați făcut baie la internare?



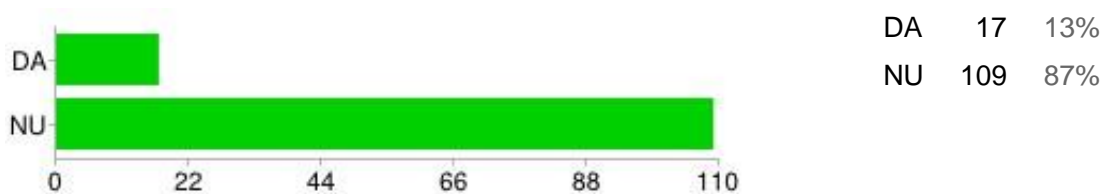
Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic?



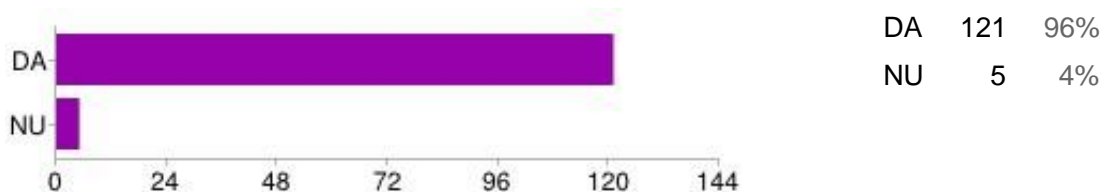
Ați adus medicamente de acasă?



Ați avut complicații post-operatorii?

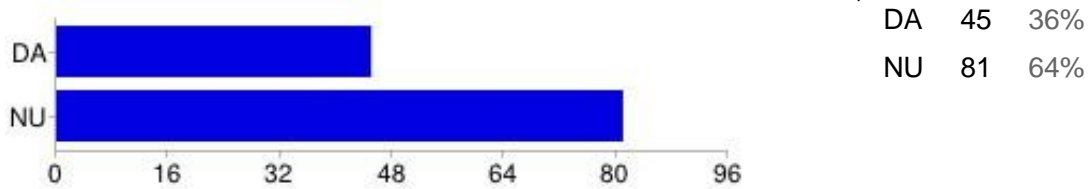


Fiolele s-au deschis în fața dvs.?

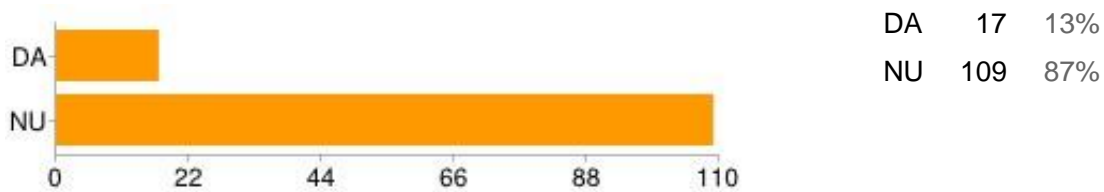


**CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – NOIEMBRIE 2014**

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

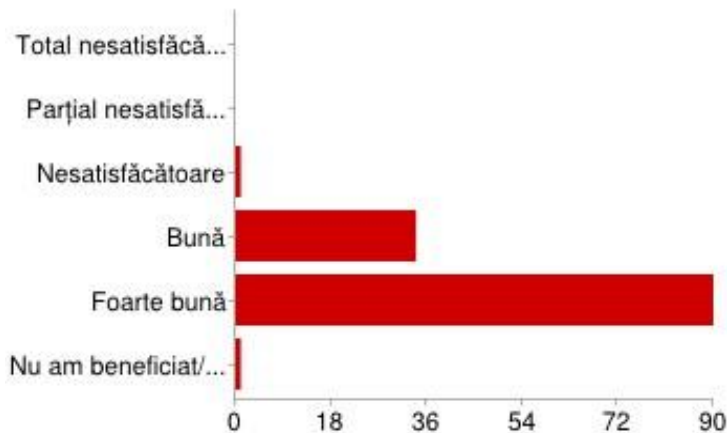


Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestora?



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

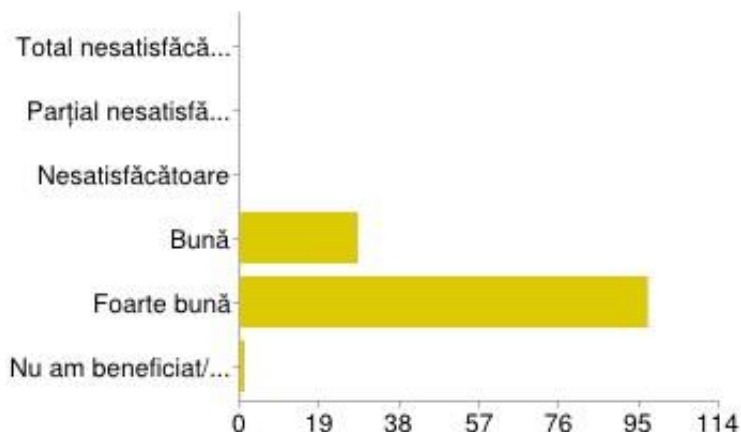
**Atitudinea personalului la primire**



Total nesatisfăcătoare	0	0%
Parțial nesatisfăcătoare	0	0%
Nesatisfăcătoare	1	1%
Bună	34	27%
Foarte bună	90	71%
Nu am beneficiat/nu am observat	1	1%

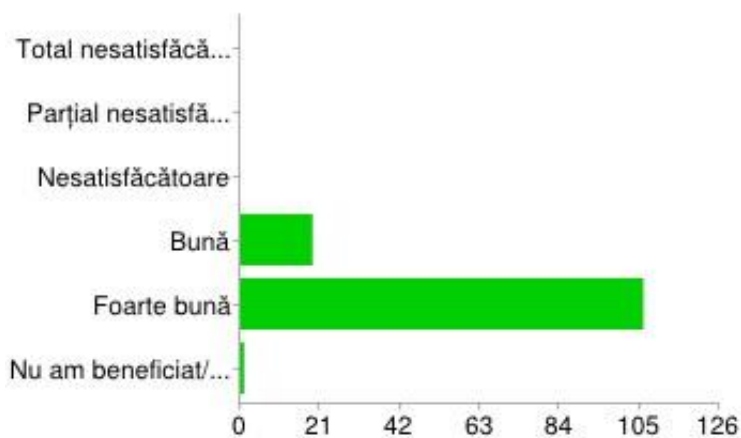
CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – NOIEMBRIE 2014

**Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate**



Total nesatisfăcătoare	0	0%
Parțial nesatisfăcătoare	0	0%
Nesatisfăcătoare	0	0%
Bună	28	22%
Foarte bună	97	77%
Nu am beneficiat/nu am observat	1	1%

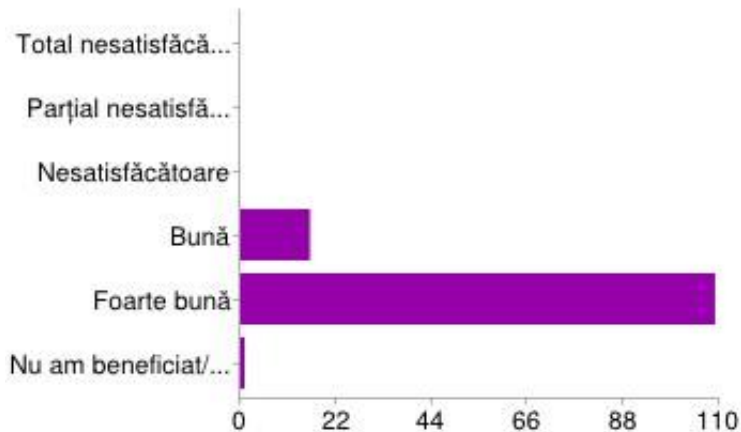
**Îngrijirea acordată de medic**



Total nesatisfăcătoare	0	0%
Parțial nesatisfăcătoare	0	0%
Nesatisfăcătoare	0	0%
Bună	19	15%
Foarte bună	106	84%
Nu am beneficiat/nu am observat	1	1%

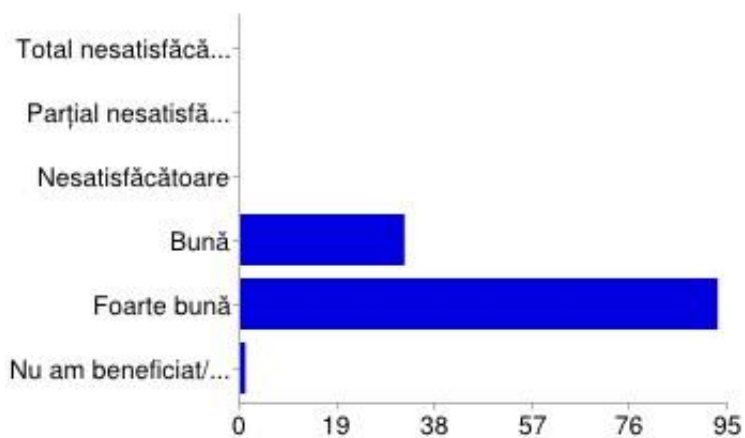
CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – NOIEMBRIE 2014

**Îngrijirea acordată de asistente**



Total nesatisfăcătoare	0	0%
Parțial nesatisfăcătoare	0	0%
Nesatisfăcătoare	0	0%
Bună	16	13%
Foarte bună	109	87%
Nu am beneficiat/nu am observat	1	1%

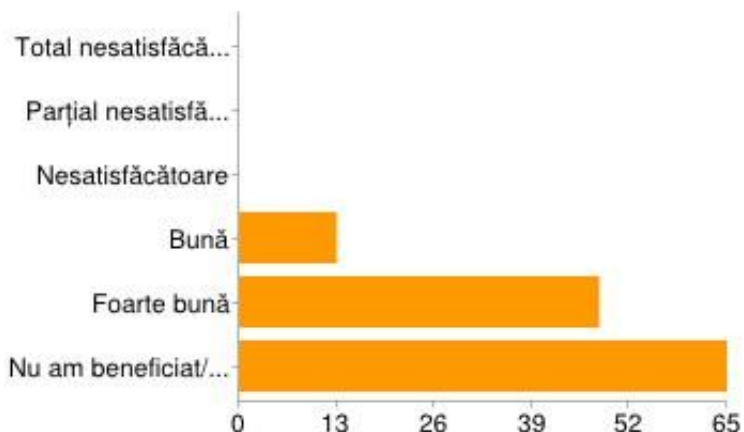
**Îngrijirea acordată de infirmiere**



Total nesatisfăcătoare	0	0%
Parțial nesatisfăcătoare	0	0%
Nesatisfăcătoare	0	0%
Bună	32	25%
Foarte bună	93	74%
Nu am beneficiat/nu am observat	1	1%

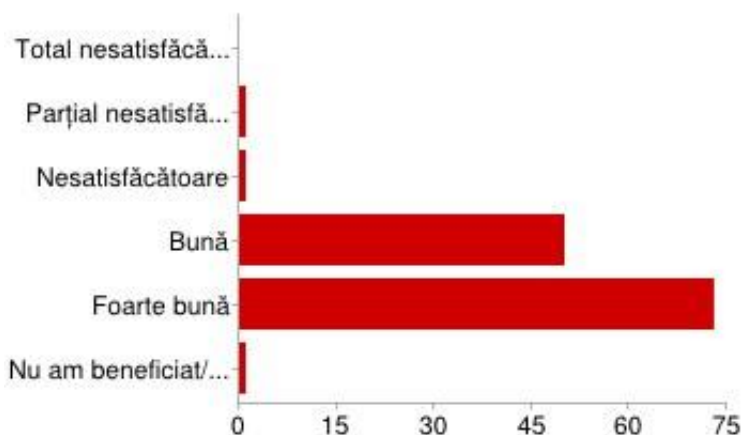
CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – NOIEMBRIE 2014

**Îngrijirea post operatorie și ATI**



Total nesatisfăcătoare	0	0%
Parțial nesatisfăcătoare	0	0%
Nesatisfăcătoare	0	0%
Bună	13	10%
Foarte bună	48	38%
Nu am beneficiat/nu am observat	65	52%

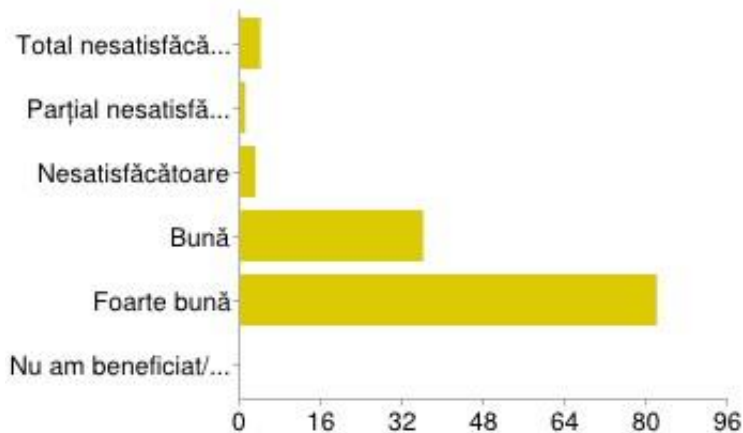
**Calitatea meselor servite**



Total nesatisfăcătoare	0	0%
Parțial nesatisfăcătoare	1	1%
Nesatisfăcătoare	1	1%
Bună	50	40%
Foarte bună	73	58%
Nu am beneficiat/nu am observat	1	1%

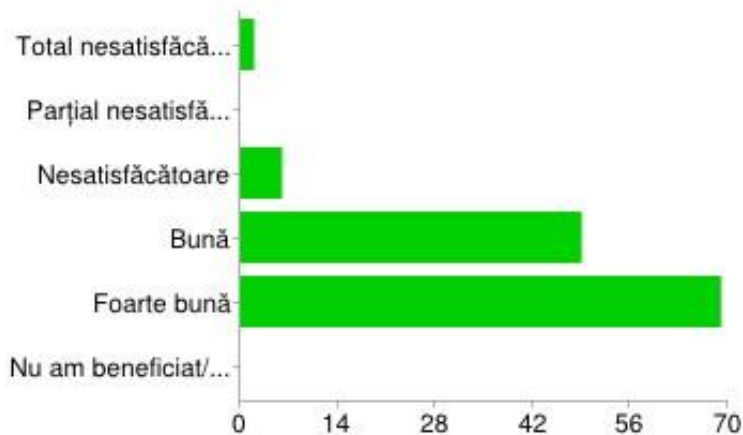
CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – NOIEMBRIE 2014

**Calitatea condițiilor de cazare - salon (dotare, facilități)**



Total nesatisfăcătoare	4	3%
Parțial nesatisfăcătoare	1	1%
Nesatisfăcătoare	3	2%
Bună	36	29%
Foarte bună	82	65%
Nu am beneficiat/nu am observat	0	0%

**Calitatea grupurilor sanitare (băi + WC)**

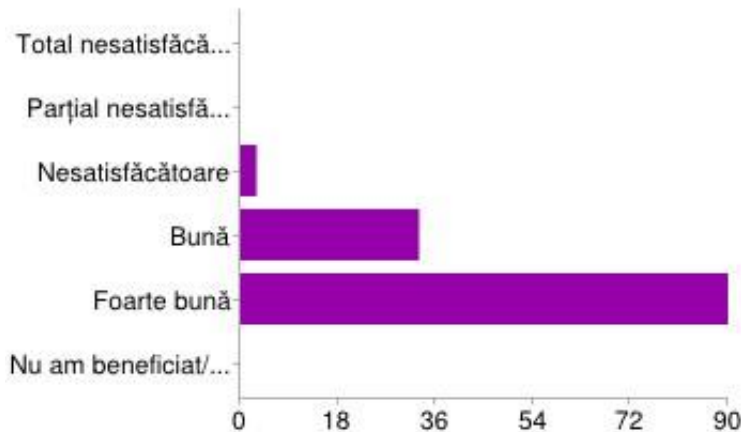


Total nesatisfăcătoare	2	2%
Parțial nesatisfăcătoare	0	0%
Nesatisfăcătoare	6	5%
Bună	49	39%
Foarte bună	69	55%
Nu am beneficiat/nu am observat	0	0%



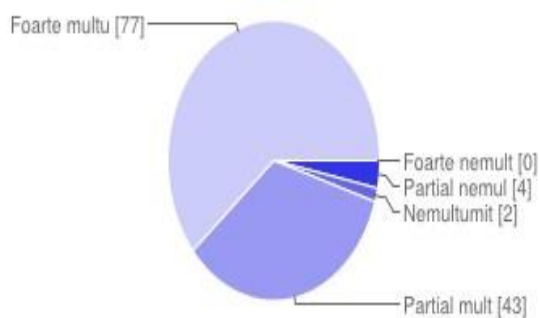
CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – NOIEMBRIE 2014

Curățenia în ansamblu



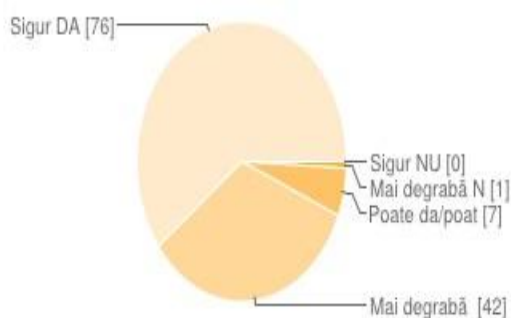
Total nesatisfăcătoare	0	0%
Parțial nesatisfăcătoare	0	0%
Nesatisfăcătoare	3	2%
Bună	33	26%
Foarte bună	90	71%
Nu am beneficiat/nu am observat	0	0%

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



Foarte nemulțumit	0	0%
Parțial nemulțumit	4	3%
Nemulțumit	2	2%
Parțial mulțumit	43	34%
Foarte mulțumit	77	61%

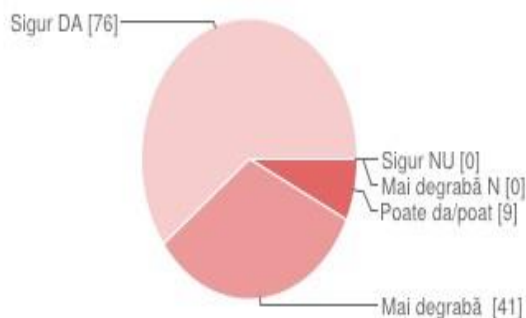
8. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?



Sigur NU	0	0%
Mai degrabă NU	1	1%
Poate da/poate nu	7	6%
Mai degrabă DA	42	33%
Sigur DA	76	60%

**CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – NOIEMBRIE 2014**

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	0	0%
Poate da/ poate nu	9	7%
Mai degrabă DA	41	33%
Sigur DA	76	60%

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

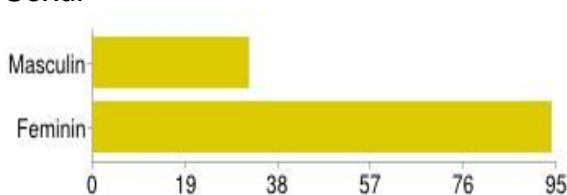
Comportamentul personalului, am fost bine îngrijit, amabilitatea personalului și curatenia, atitudinea doctorului, disciplina și calitatea serviciilor medicale, curatenia în secție, curatenia și căldura din secție, mi-a plăcut tot, seriozitatea personalului, personalul amabil, serviciile sunt bune, amabilitatea personalului, cadrele medicale, o atitudine bună, e bun cum am fost tratat, cazarea și atitudinea personalului, liniștea și organizarea personalului medical, dotarea secției și îngrijirea, e cald în salon, personalul, totul, curatenia și cadrele medicale, personalul foarte bun, ajutorul în înșănătoșire, este curat și tratamentul corect, cum lucrează cadrele medicale, servirea bună, căldura, personalul a fost foarte agreabil, disciplina, curatenia, corectitudinea personalului, liniștea, personal medical bun, înșănătoșirea, promptitudinea, amabilitatea, curatenia, confortul, curatenia în saloane, administrarea tratamentului, amabilitatea la personal, ordinea, atitudinea personalului, curatenia și amabilitatea personalului, modul cum am fost îngrijit.

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

Mai dați cu un var, nu este varuit, suflă vântul pe la geamuri, trebuie dat cu var, mobilierul sărac, galagie, nu este tv, lipsa de personal, condițiile de la baie, mobilierul din baie.

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

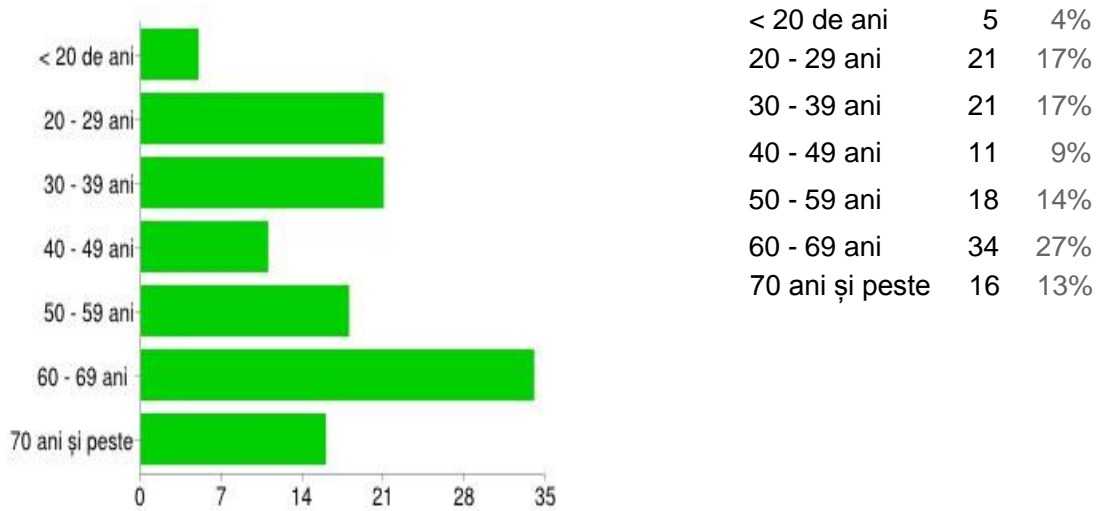
**Sexul**



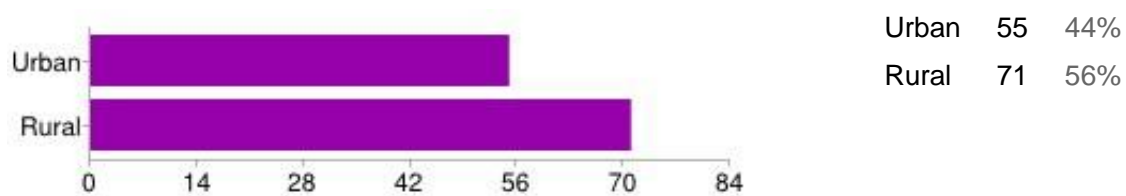
Masculin	32	25%
Feminin	94	75%

**CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – NOIEMBRIE 2014**

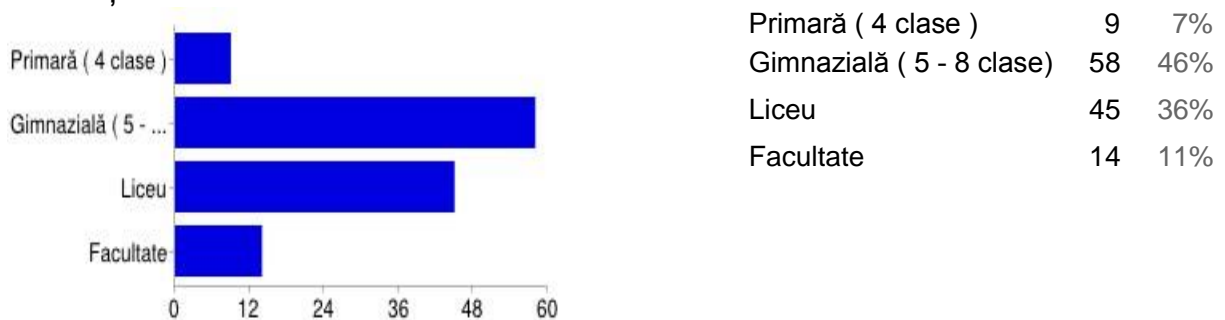
**Vârsta**



**Mediul de rezidență**

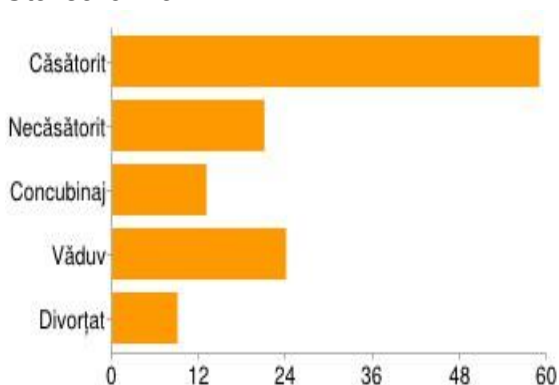


**Ultima școală absolvită**



**CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – NOIEMBRIE 2014**

**Starea civilă**

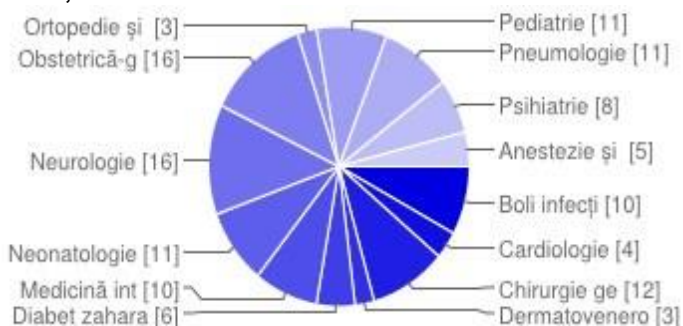


Căsătorit	59	47%
Necăsătorit	21	17%
Concubinaj	13	10%
Văduv	24	19%
Divorțat	9	7%

**NOTĂ** Colectarea informațiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederilor art. 12 din Legea nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, cu modificările și completările ulterioare.

**CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – NOIEMBRIE 2014**

**SECȚIA**



Boli infecțioase	10	8%
Cardiologie	4	3%
Chirurgie generală	12	10%
Dermatovenerologie	3	2%
Diabet zaharat, nutriție și boli metabolice	6	5%
Medicină internă	10	8%
Neonatologie (nou născuți)	11	9%
Neurologie	16	13%
Obstetrică-ginecologie	16	13%
Ortopedie și traumatologie	3	2%
Pediatrie	11	9%
Pneumologie	11	9%
Psihiatrie	8	6%
Anestezie și Terapie Intensivă	5	4%