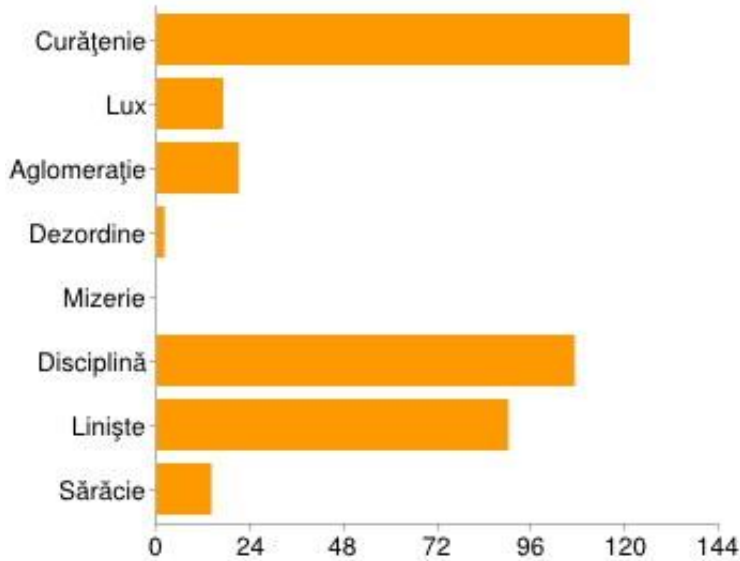


**CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – OCTOMBRIE 2014**

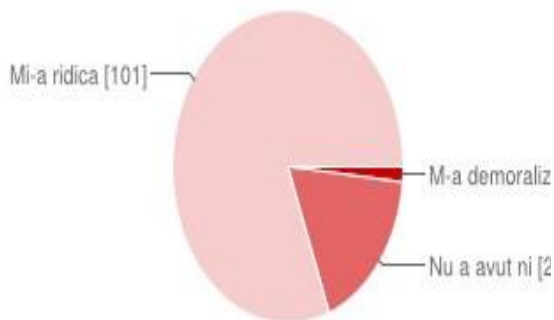
1. Când ați intrat prima dată în această unitate ce impresie v-ați făcut? Alegeți trei cuvinte care descriu cel mai bine situația din acel moment din unitatea de primire.



Curățenie	121	97%
Lux	17	14%
Aglomerație	21	17%
Dezordine	2	2%
Mizerie	0	0%
Disciplină	107	86%
Liniște	90	72%
Sărăcie	14	11%

Ordine, confort, ordinea

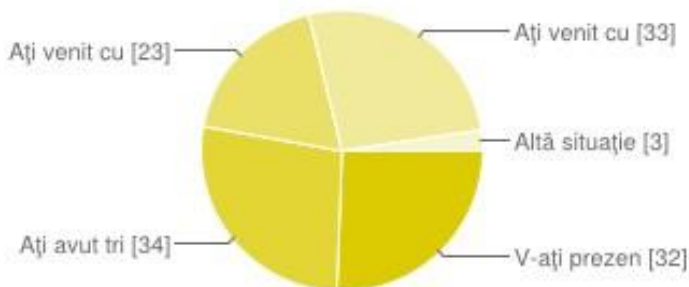
2. Situația din unitatea de primire, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?



M-a demoralizat	2	2%
Nu a avut nici un efect	22	18%
Mi-a ridicat moralul	101	81%

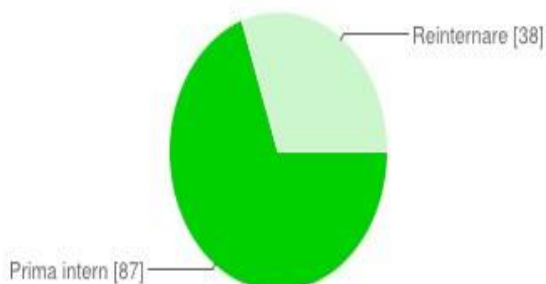
**CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – OCTOMBRIE 2014**

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



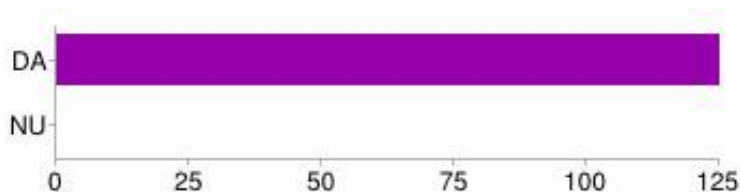
V-ați prezentat direct la camera de gardă	32	26%
Ați avut trimitere de la medicul dumneavoastră de familie	34	27%
Ați venit cu trimitere de la medicul de ambulator	23	18%
Ați venit cu ambulanța	33	26%
Altă situație	3	2%

4. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?



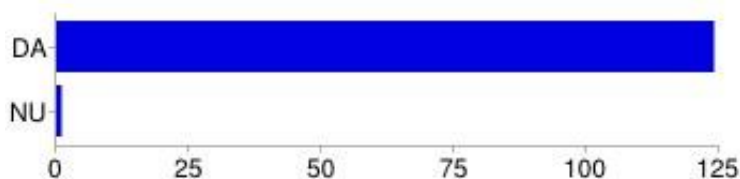
Prima internare	87	70%
Reinternare	38	30%

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



DA	125	100%
NU	0	0%

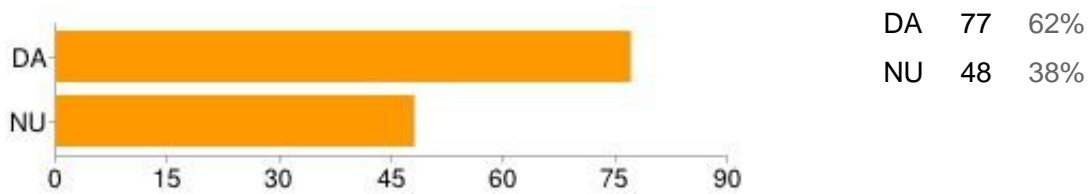
Ați fost condus la explorări?



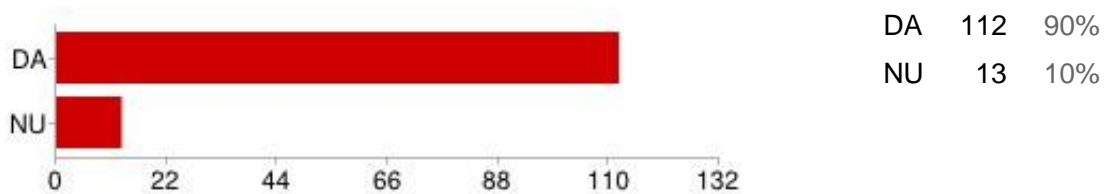
DA	124	99%
NU	1	1%

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

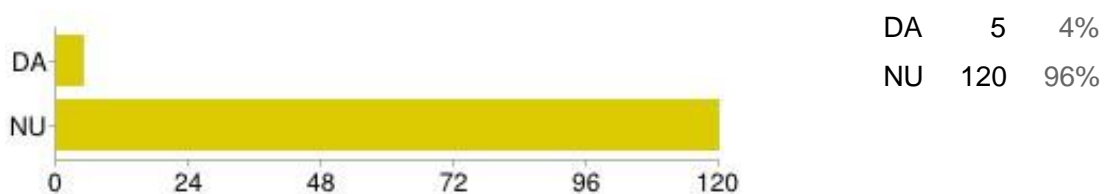
Ați făcut baie la internare?



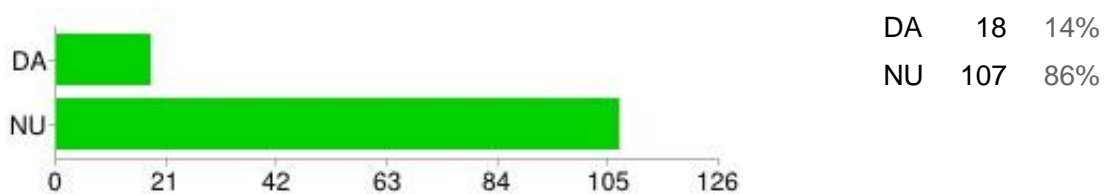
Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic?



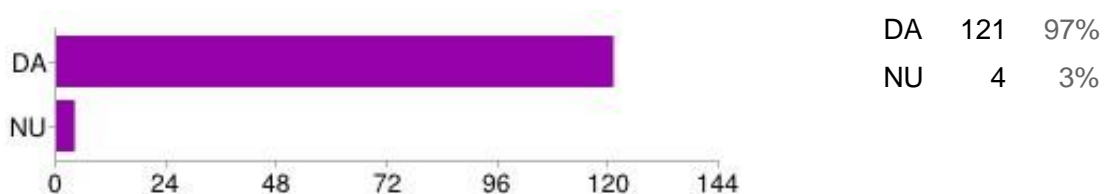
Ați adus medicamente de acasă?



Ați avut complicații post-operatorii?

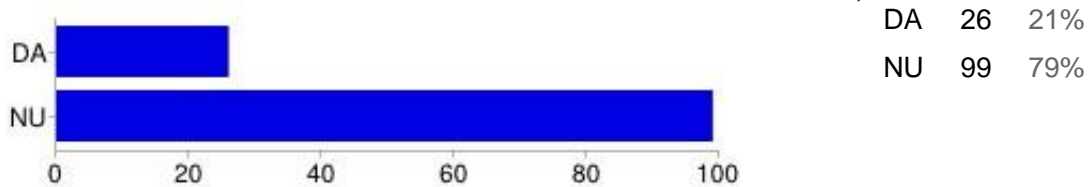


Fiolele s-au deschis în fața dvs.?

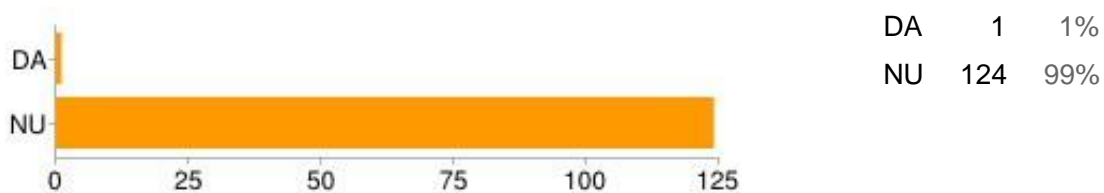


**CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – OCTOMBRIE 2014**

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

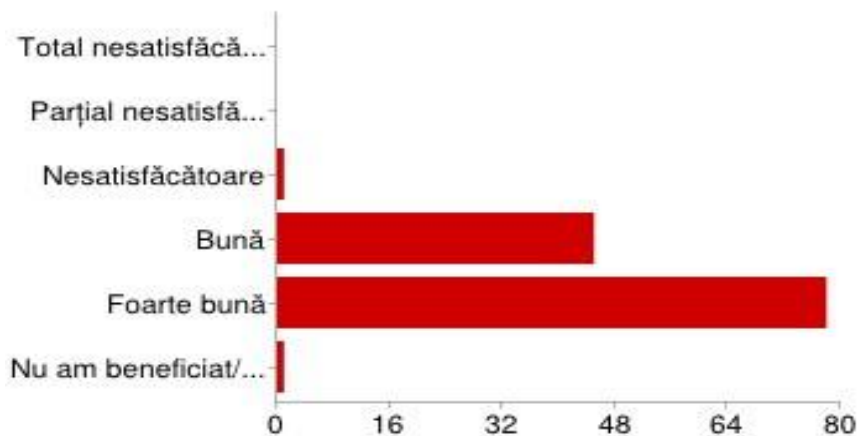


Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestora?



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

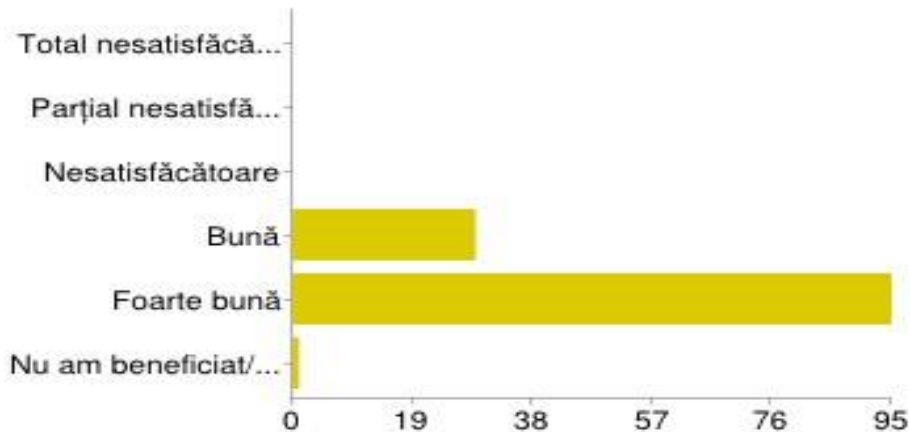
**Atitudinea personalului la primire**



Total nesatisfăcătoare	0	0%
Parțial nesatisfăcătoare	0	0%
Nesatisfăcătoare	1	1%
Bună	45	36%
Foarte bună	78	62%
Nu am beneficiat/nu am observat	1	1%

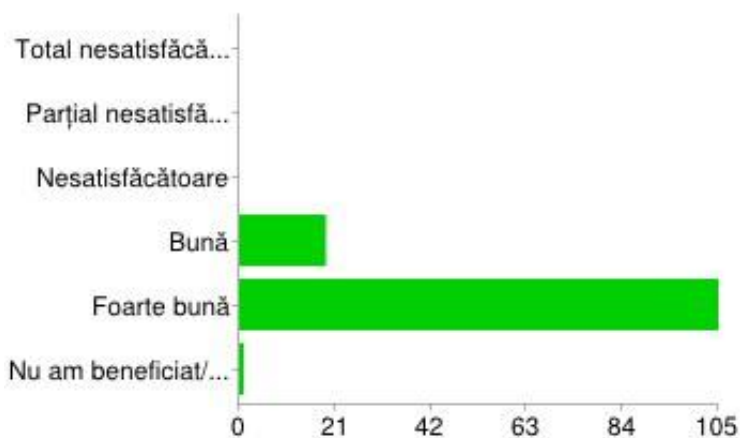
CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – OCTOMBRIE 2014

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



Total nesatisfăcătoare	0	0%
Parțial nesatisfăcătoare	0	0%
Nesatisfăcătoare	0	0%
Bună	29	23%
Foarte bună	95	76%
Nu am beneficiat/nu am observat	1	1%

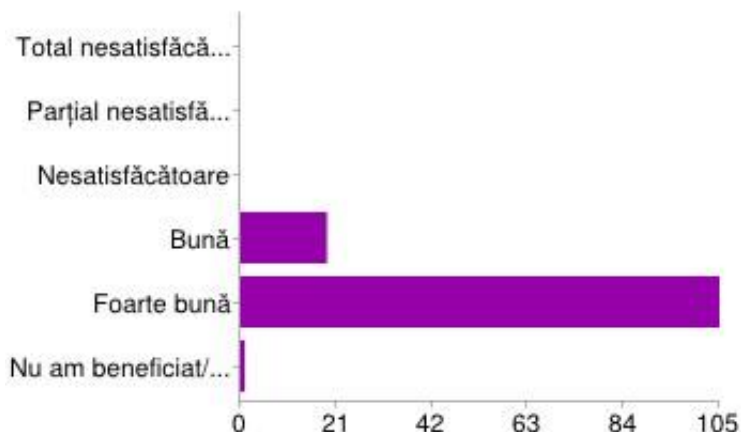
**Îngrijirea acordată de medic**



Total nesatisfăcătoare	0	0%
Parțial nesatisfăcătoare	0	0%
Nesatisfăcătoare	0	0%
Bună	19	15%
Foarte bună	105	84%
Nu am beneficiat/nu am observat	1	1%

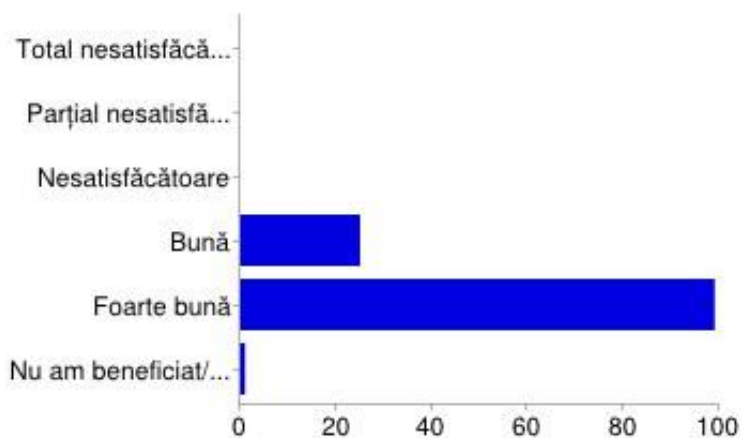
CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – OCTOMBRIE 2014

**Îngrijirea acordată de asistente**



Total nesatisfăcătoare	0	0%
Parțial nesatisfăcătoare	0	0%
Nesatisfăcătoare	0	0%
Bună	19	15%
Foarte bună	105	84%
Nu am beneficiat/nu am observat	1	1%

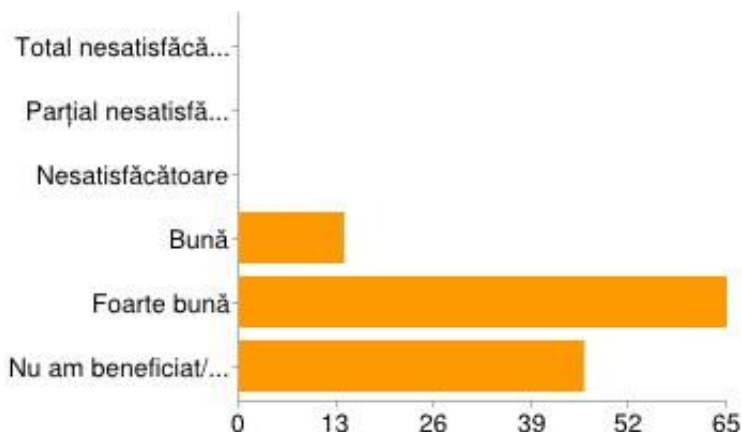
**Îngrijirea acordată de infirmiere**



Total nesatisfăcătoare	0	0%
Parțial nesatisfăcătoare	0	0%
Nesatisfăcătoare	0	0%
Bună	25	20%
Foarte bună	99	79%
Nu am beneficiat/nu am observat	1	1%

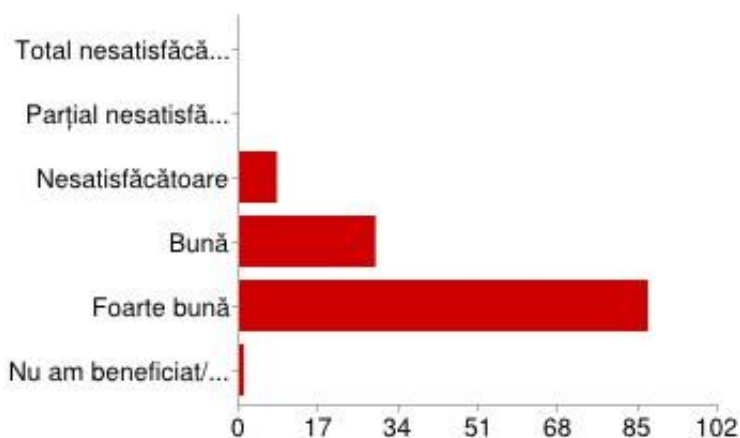
CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – OCTOMBRIE 2014

**Îngrijirea post operatorie și ATI**



Total nesatisfăcătoare	0	0%
Parțial nesatisfăcătoare	0	0%
Nesatisfăcătoare	0	0%
Bună	14	11%
Foarte bună	65	52%
Nu am beneficiat/nu am observat	46	37%

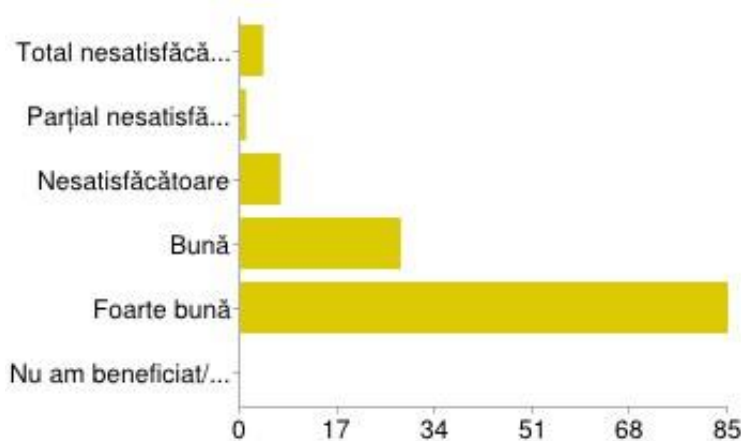
**Calitatea meselor servite**



Total nesatisfăcătoare	0	0%
Parțial nesatisfăcătoare	0	0%
Nesatisfăcătoare	8	6%
Bună	29	23%
Foarte bună	87	70%
Nu am beneficiat/nu am observat	1	1%

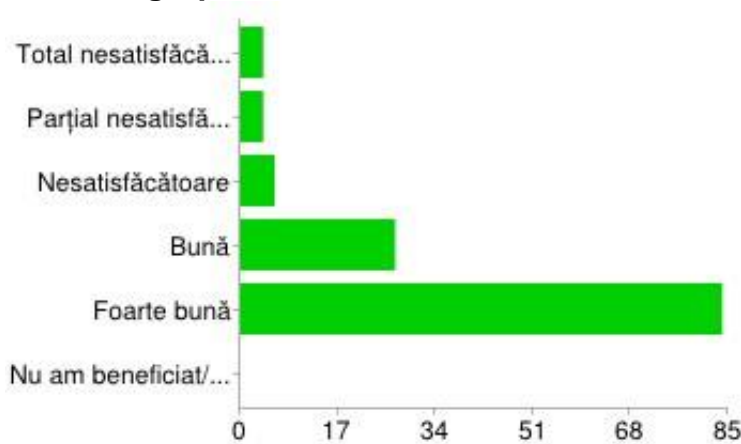
**CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – OCTOMBRIE 2014**

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



Total nesatisfăcătoare	4	3%
Parțial nesatisfăcătoare	1	1%
Nesatisfăcătoare	7	6%
Bună	28	22%
Foarte bună	85	68%
Nu am beneficiat/nu am observat	0	0%

**Calitatea grupurilor sanitare**

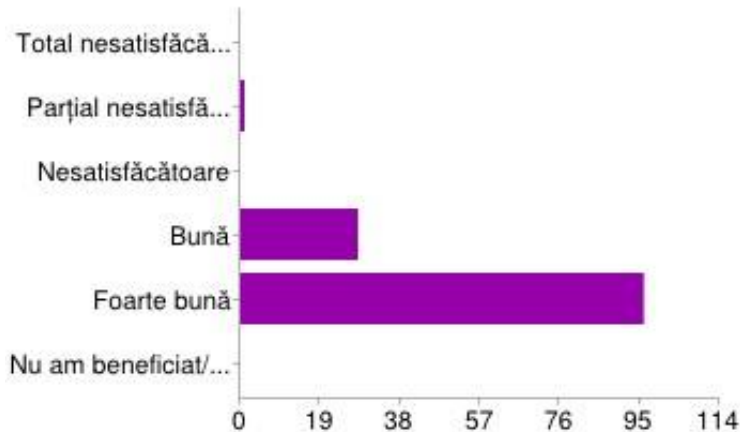


Total nesatisfăcătoare	4	3%
Parțial nesatisfăcătoare	4	3%
Nesatisfăcătoare	6	5%
Bună	27	22%
Foarte bună	84	67%
Nu am beneficiat/nu am observat	0	0%



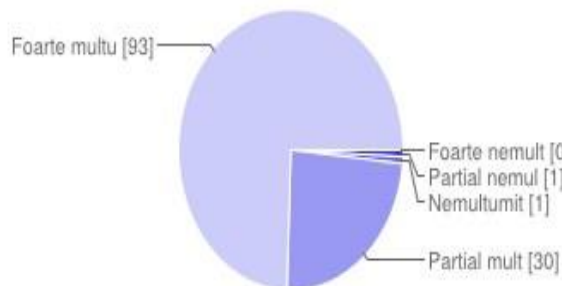
CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – OCTOMBRIE 2014

Curățenia în ansamblu



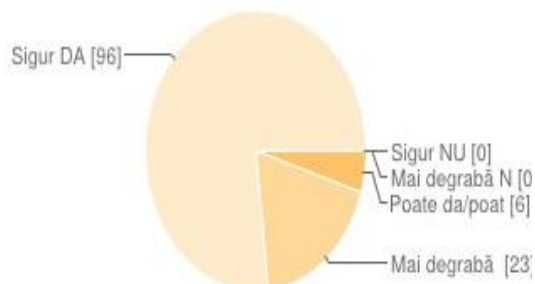
Total nesatisfăcătoare	0	0%
Parțial nesatisfăcătoare	1	1%
Nesatisfăcătoare	0	0%
Bună	28	22%
Foarte bună	96	77%
Nu am beneficiat/nu am observat	0	0%

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	1	1%
Nemulțumit	1	1%
Parțial multumit	30	24%
Foarte multumit	93	74%

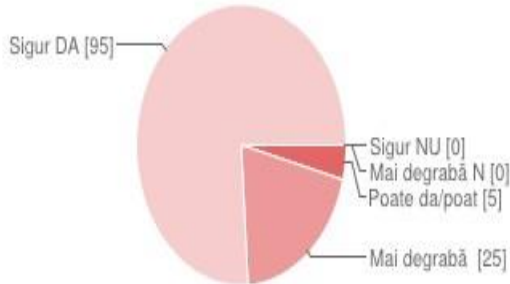
8. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?



Sigur NU	0	0%
Mai degrabă NU	0	0%
Poate da/ poate nu	6	5%
Mai degrabă DA	23	18%
Sigur DA	96	77%

**CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – OCTOMBRIE 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	5	4%
Mai degrabă DA	25	20%
Sigur DA	95	76%

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

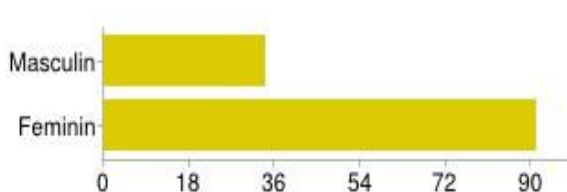
Dotările cu aparatura, curatenia pe secție, disciplina și atitudinea medicilor, comportamentul personalului, personalul medical, că am fost tratată cu respect, în saloane curatenia și disciplina personalului, atitudinea personalului foarte bună și a medicilor, liniște, curățenie, condiții de spitalizare, personalul medical este foarte bun, amabilitatea personalului, spitalizarea, liniștea din secție, liniștea și curățenia, comportamentul asistentelor, curatenia, atitudinea personalului, curățenia, curățenia și disciplina, atitudinea asistentelor, personalul, totul, saloanele au căldură, condițiile, primirea acordată, atitudinea bună a personalului, disciplina, a fost totul bine, curățenia, curățenie, liniștea, implicarea medicului, mi-a plăcut felul cum s-a purtat tot personalul cu mine, curățenia în saloane, ordinea, atitudinea personalului.

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

Aspectul secției, macar un var mai dat, geamurile nu se închid, secția trebuie renovată, secția ar trebui reabilitată, nu știm parola de la internet, nu este televizor, macar de dat cu var, de reparat geamurile ca este curent.

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

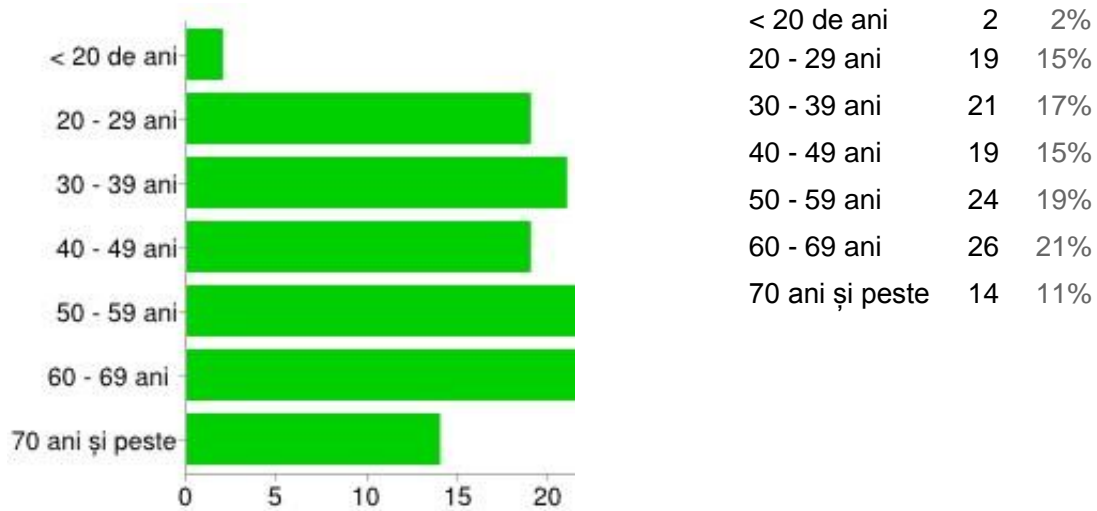
**Sexul**



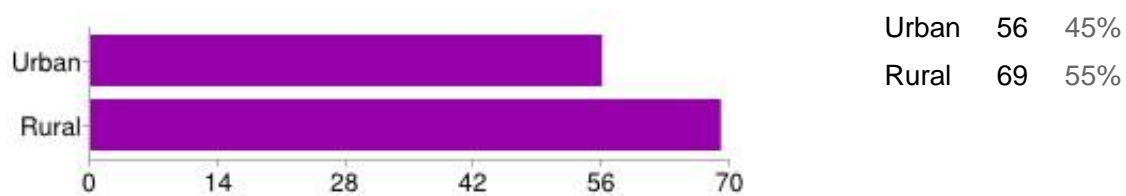
Masculin	34	27%
Feminin	91	73%

CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – OCTOMBRIE 2014

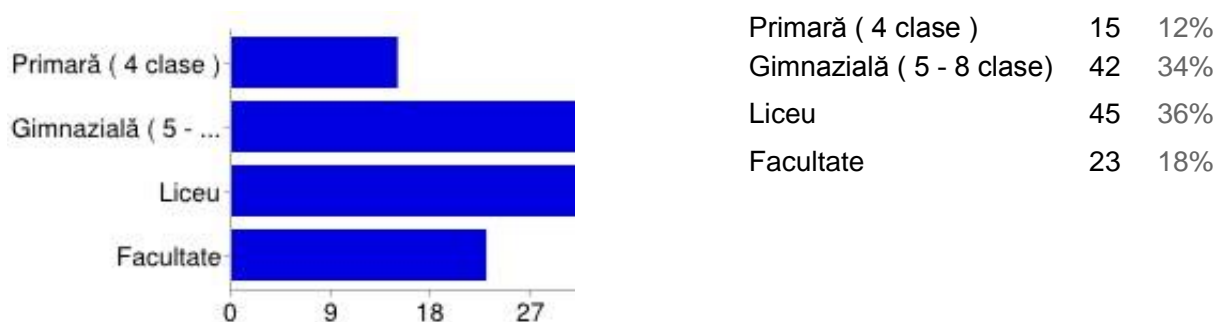
Vârsta



Mediul de rezidență

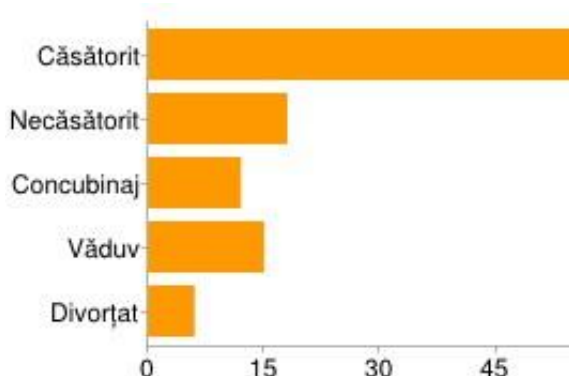


Ultima școală absolvită



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

**Starea civilă**

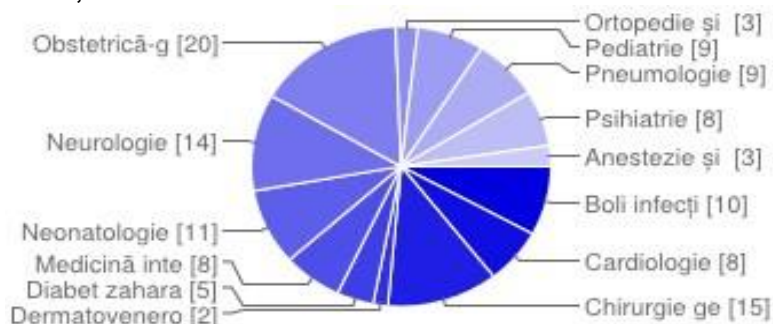


Căsătorit	74	59%
Necăsătorit	18	14%
Concubinaj	12	10%
Văduv	15	12%
Divorțat	6	5%

**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 – OCTOMBRIE 2014**

**SECȚIA**



Boli infecțioase	10	8%
Cardiologie	8	6%
Chirurgie generală	15	12%
Dermatovenerologie	2	2%
Diabet zaharat, nutriție și boli metabolice	5	4%
Medicină internă	8	6%
Neonatologie (nou născuți)	11	9%
Neurologie	14	11%
Obstetrică-ginecologie	20	16%
Ortopedie și traumatologie	3	2%
Pediatrie	9	7%
Pneumologie	9	7%
Psihiatrie	8	6%
Anestezie și Terapie Intensivă	3	2%