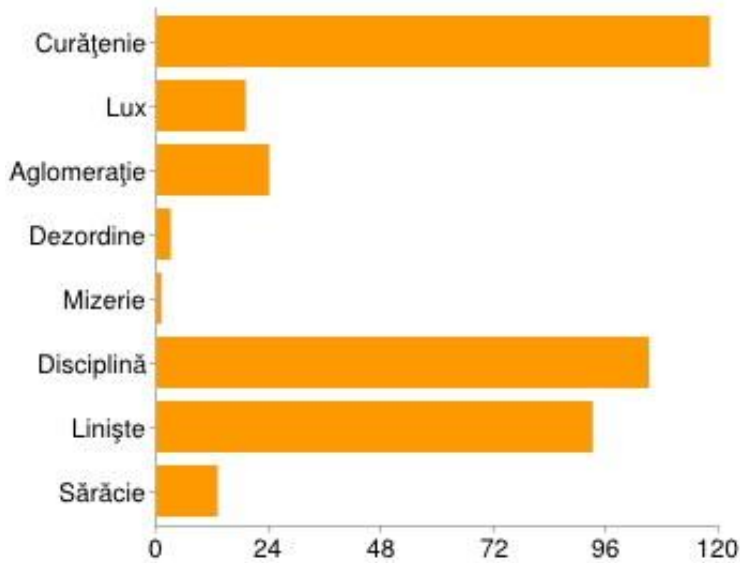


CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – SEPTEMBRIE 2014

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.

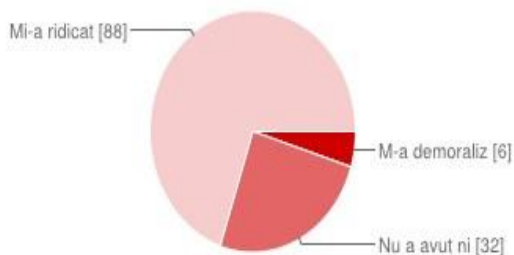


Curățenie	118	94%
Lux	19	15%
Aglomerație	24	19%
Dezordine	3	2%
Mizerie	1	1%
Disciplină	105	83%
Liniște	93	74%
Sărăcie	13	10%

punctualitate

ordine

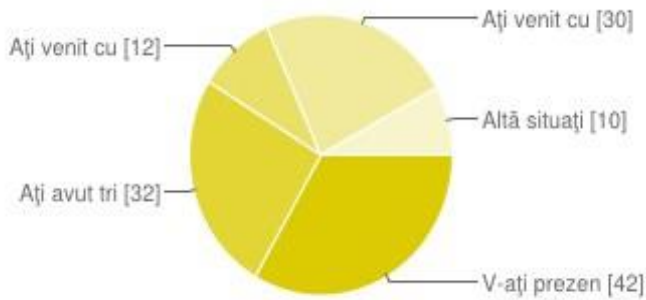
2. Situația din unitatea de primire, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?



M-a demoralizat	6	5%
Nu a avut nici un efect	32	25%
Mi-a ridicat moralul	88	70%

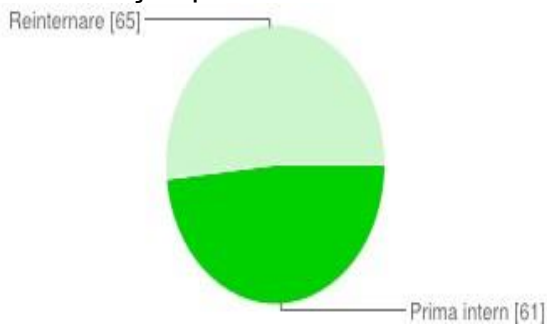
CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – SEPTEMBRIE 2014

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



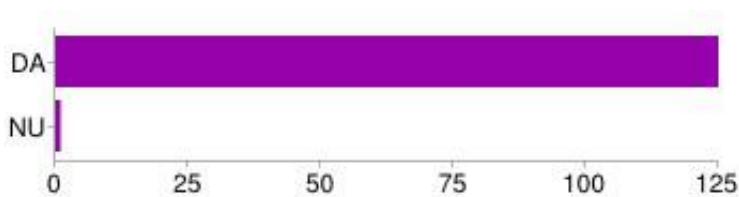
V-ați prezentat direct la camera de gardă	42	33%
Ați avut trimitere de la medicul dumneavoastră de familie	32	25%
Ați venit cu trimitere de la medicul de ambulator	12	10%
Ați venit cu ambulanța	30	24%
Altă situație	10	8%

4. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?



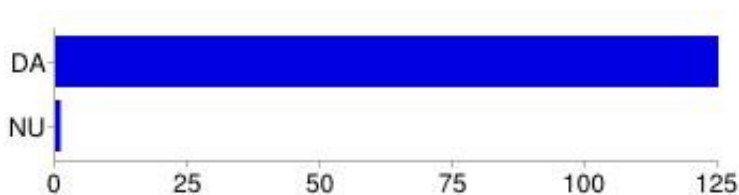
Prima internare	61	48%
Reinternare	65	52%

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



DA	125	99%
NU	1	1%

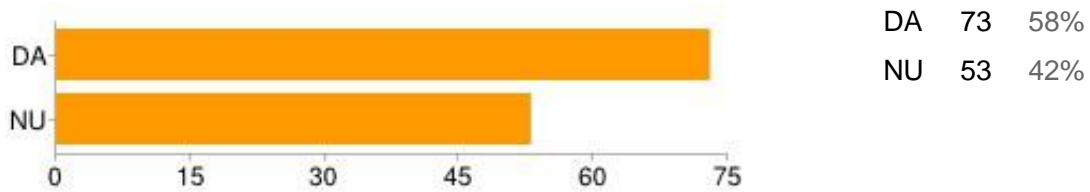
Ați fost condus la explorări?



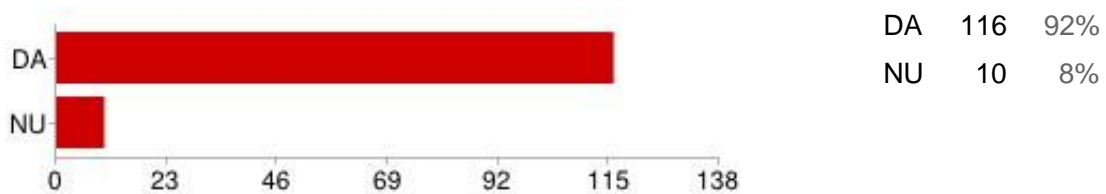
DA	125	99%
NU	1	1%

CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – SEPTEMBRIE 2014

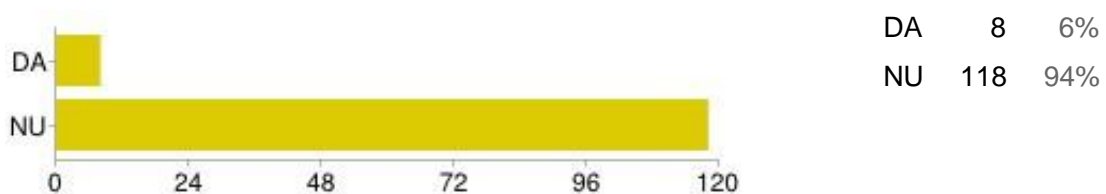
Ați făcut baie la internare?



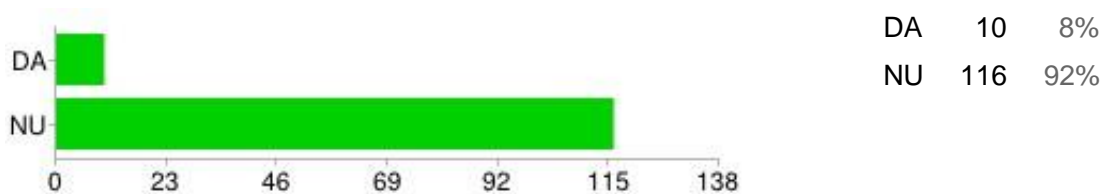
Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic?



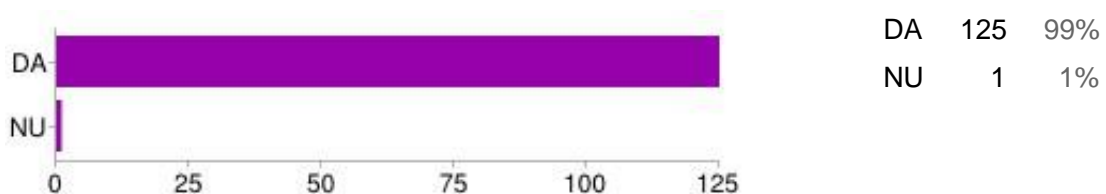
Ați adus medicamente de acasă?



Ați avut complicații post-operatorii?

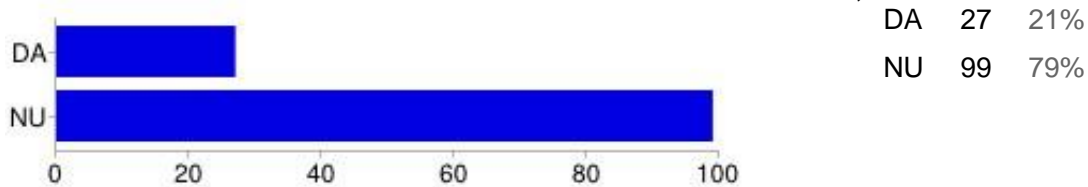


Fiolele s-au deschis în fața dvs.?

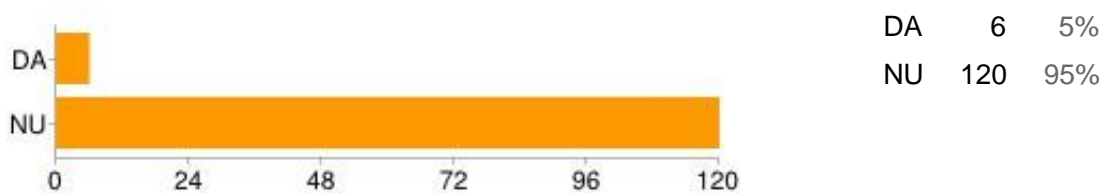


CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – SEPTEMBRIE 2014

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

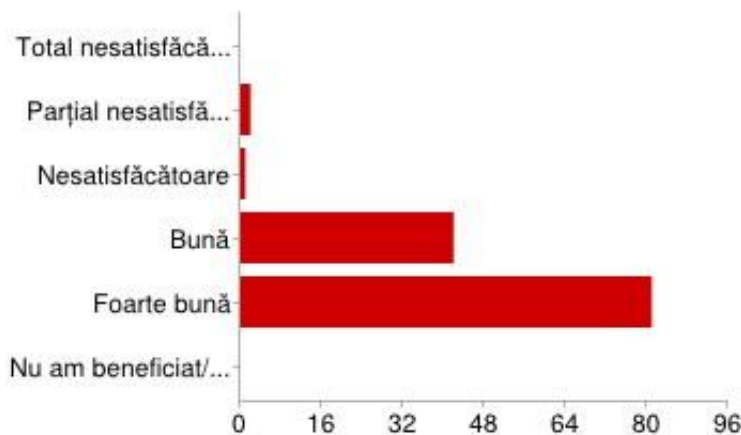


Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestora?



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

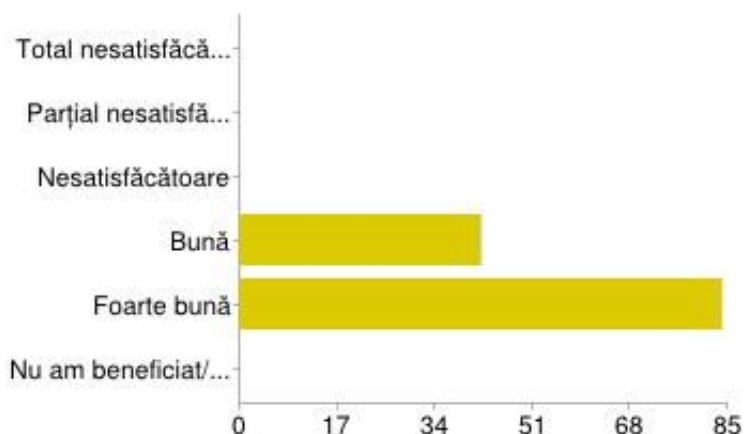
Atitudinea personalului la primire



Total nesatisfăcătoare	0	0%
Parțial nesatisfăcătoare	2	2%
Nesatisfăcătoare	1	1%
Bună	42	33%
Foarte bună	81	64%
Nu am beneficiat/nu am observat	0	0%

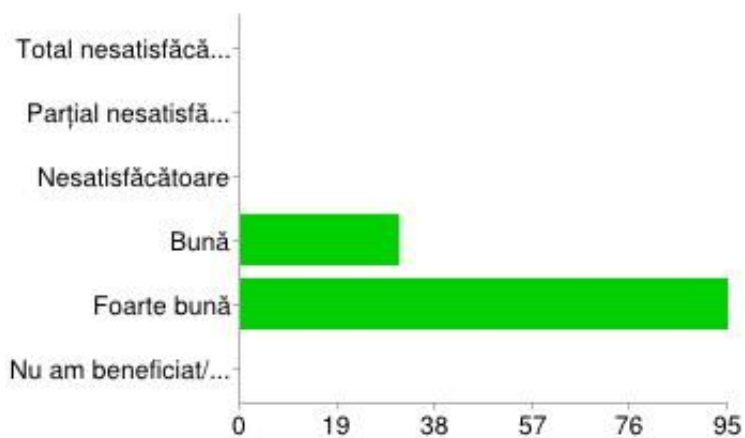
CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – SEPTEMBRIE 2014

Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate



Total nesatisfăcătoare	0	0%
Parțial nesatisfăcătoare	0	0%
Nesatisfăcătoare	0	0%
Bună	42	33%
Foarte bună	84	67%
Nu am beneficiat/nu am observat	0	0%

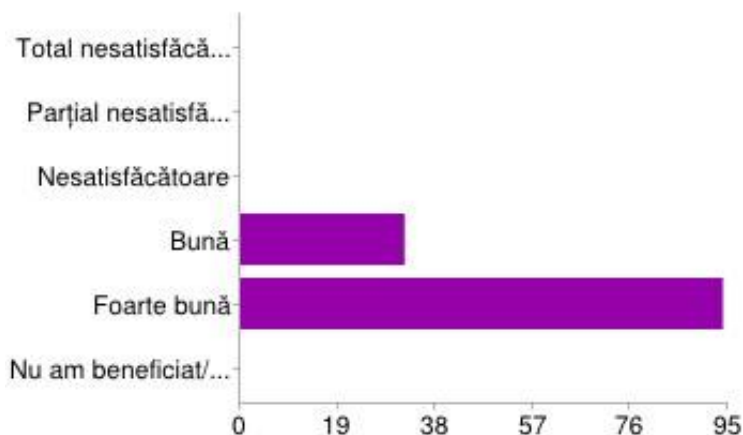
Îngrijirea acordată de medic



Total nesatisfăcătoare	0	0%
Parțial nesatisfăcătoare	0	0%
Nesatisfăcătoare	0	0%
Bună	31	25%
Foarte bună	95	75%
Nu am beneficiat/nu am observat	0	0%

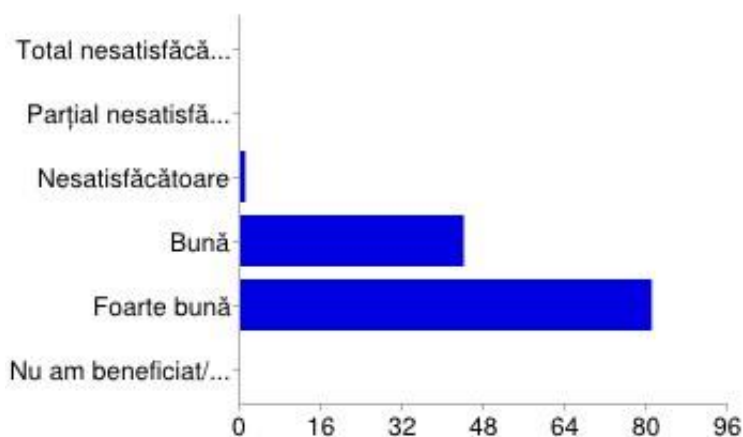
CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – SEPTEMBRIE 2014

Îngrijirea acordată de asistente



Total nesatisfăcătoare	0	0%
Parțial nesatisfăcătoare	0	0%
Nesatisfăcătoare	0	0%
Bună	32	25%
Foarte bună	94	75%
Nu am beneficiat/nu am observat	0	0%

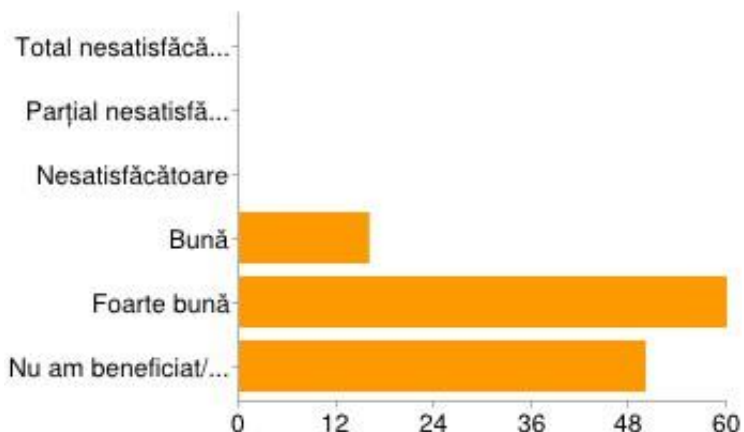
Îngrijirea acordată de infirmiere



Total nesatisfăcătoare	0	0%
Parțial nesatisfăcătoare	0	0%
Nesatisfăcătoare	1	1%
Bună	44	35%
Foarte bună	81	64%
Nu am beneficiat/nu am observat	0	0%

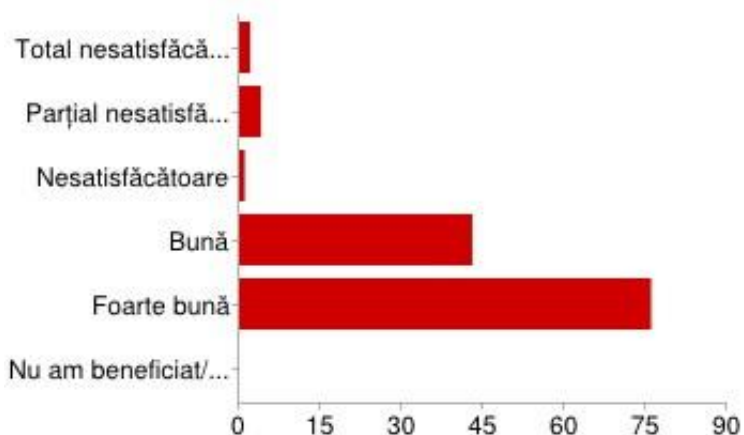
CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – SEPTEMBRIE 2014

Îngrijirea post operatorie și ATI



Total nesatisfăcătoare	0	0%
Parțial nesatisfăcătoare	0	0%
Nesatisfăcătoare	0	0%
Bună	16	13%
Foarte bună	60	48%
Nu am beneficiat/nu am observat	50	40%

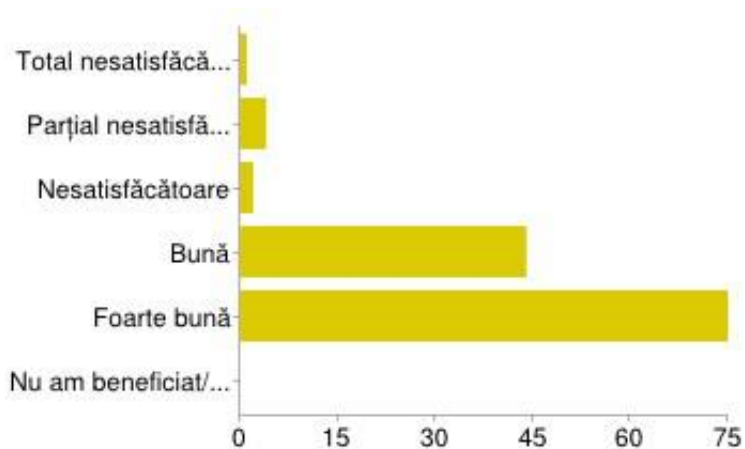
Calitatea meselor servite



Total nesatisfăcătoare	2	2%
Parțial nesatisfăcătoare	4	3%
Nesatisfăcătoare	1	1%
Bună	43	34%
Foarte bună	76	60%
Nu am beneficiat/nu am observat	0	0%

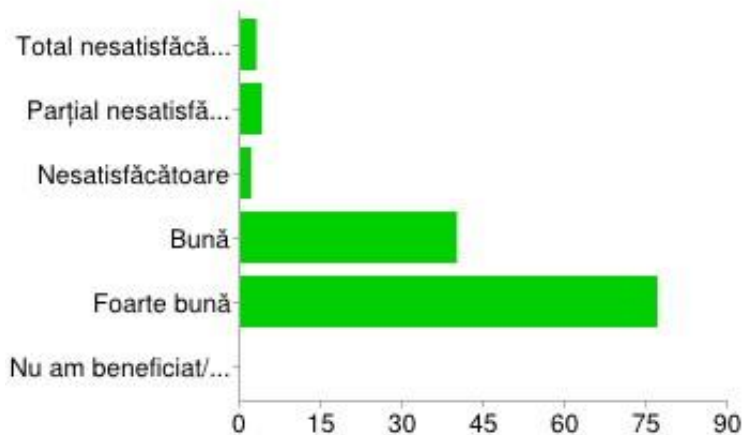
CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – SEPTEMBRIE 2014

Calitatea condițiilor de cazare - salon (dotare, facilități)



Total nesatisfăcătoare	1	1%
Parțial nesatisfăcătoare	4	3%
Nesatisfăcătoare	2	2%
Bună	44	35%
Foarte bună	75	60%
Nu am beneficiat/nu am observat	0	0%

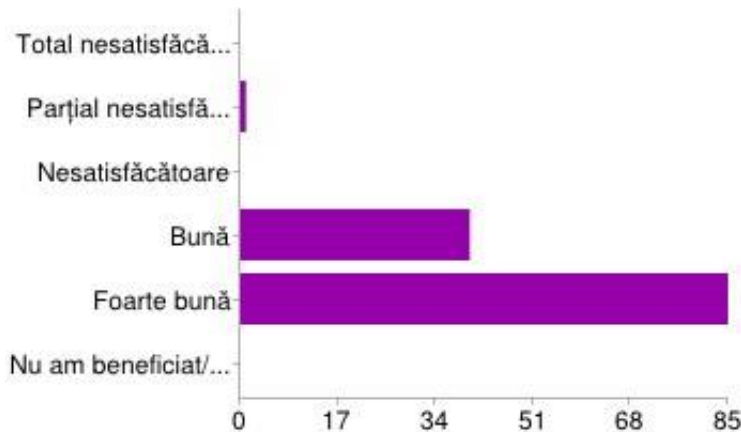
Calitatea grupurilor sanitare (băi + WC)



Total nesatisfăcătoare	3	2%
Parțial nesatisfăcătoare	4	3%
Nesatisfăcătoare	2	2%
Bună	40	32%
Foarte bună	77	61%
Nu am beneficiat/nu am observat	0	0%

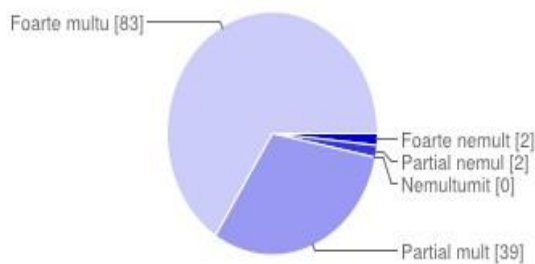
CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – SEPTEMBRIE 2014

Curățenia în ansamblu



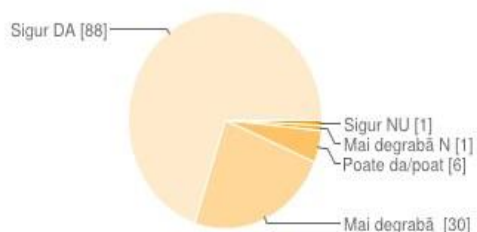
Total nesatisfăcătoare	0	0%
Parțial nesatisfăcătoare	1	1%
Nesatisfăcătoare	0	0%
Bună	40	32%
Foarte bună	85	67%
Nu am beneficiat/nu am observat	0	0%

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



Foarte nemulțumit	2	2%
Parțial nemulțumit	2	2%
Nemulțumit	0	0%
Parțial mulțumit	39	31%
Foarte mulțumit	83	66%

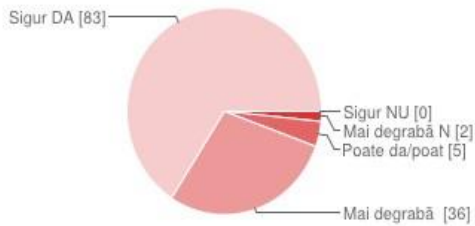
8. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?



Sigur NU	1	1%
Mai degrabă NU	1	1%
Poate da/ poate nu	6	5%
Mai degrabă DA	30	24%
Sigur DA	88	70%

CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – SEPTEMBRIE 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	2	2%
Poate da/ poate nu	5	4%
Mai degrabă DA	36	29%
Sigur DA	83	66%

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

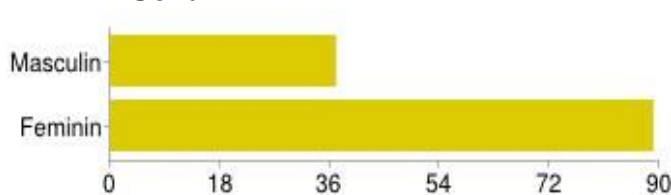
Ingrijirea acordata, doctoru, atentia personalului, comportamentul personalului, personalul medical, mancarea, Atitudinea personalului, conditiile de spitalizare, curatenia din sectie, amabilitatea personalului, ordinea in spital, personal amabil, comportamentul asistentelor, e bine totul, au fost soareci in salon, masa, Atitudinea, totul a fost foarte bine, personalul, totul, cum am fost ingrijit si tratat, curatenia din saloane, conditiile, personal bun, mancare buna, atitudinea buna a personalului, corectitudinea, disciplina, curatenia, organizarea, este f f curat, au fost buni cu mine, corectitudinea personalului, linistea, disciplina asistentelor, ordinea si linistea.

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

Nu este renovata sectia, starea cladirii, nu este loc de joaca, nu este televizor, galagia, nu sunt rezerve, laptele in seringa, nu este televizor si internet, prezenta soarecilor si dupa deratizare, aglomeratia.

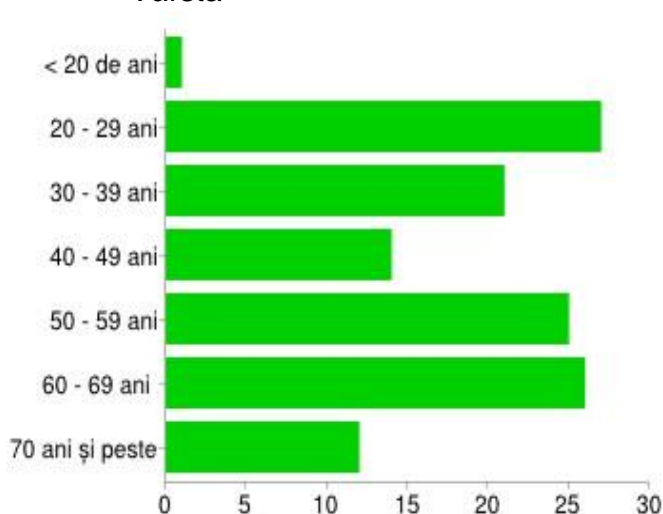
12. Elemente socio-demografice (încercuiți situația care vi se aplică)

Sexul



Masculin	37	29%
Feminin	89	71%

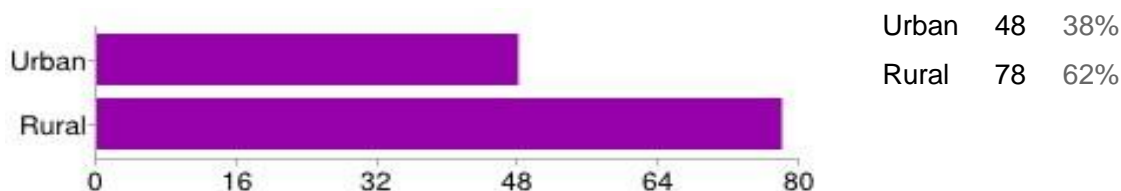
Vârsta



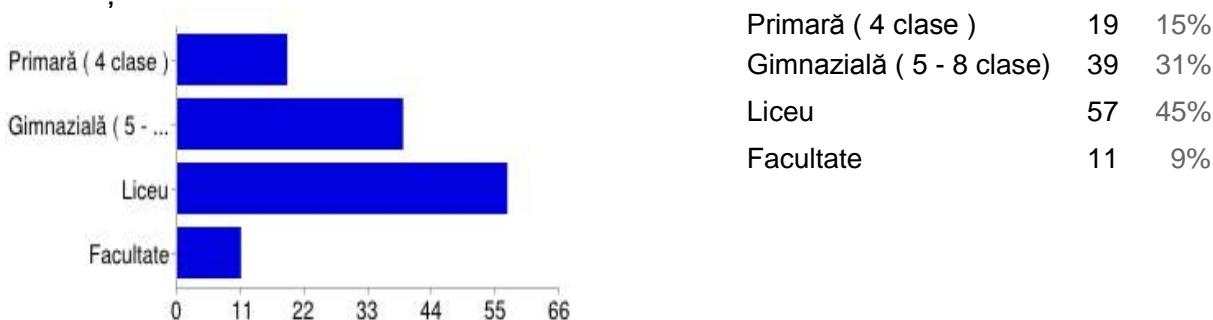
< 20 de ani	1	1%
20 - 29 ani	27	21%
30 - 39 ani	21	17%
40 - 49 ani	14	11%
50 - 59 ani	25	20%
60 - 69 ani	26	21%
70 ani și peste	12	10%

CENTRALIZATOR CHESTIONARE PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI – SEPTEMBRIE 2014

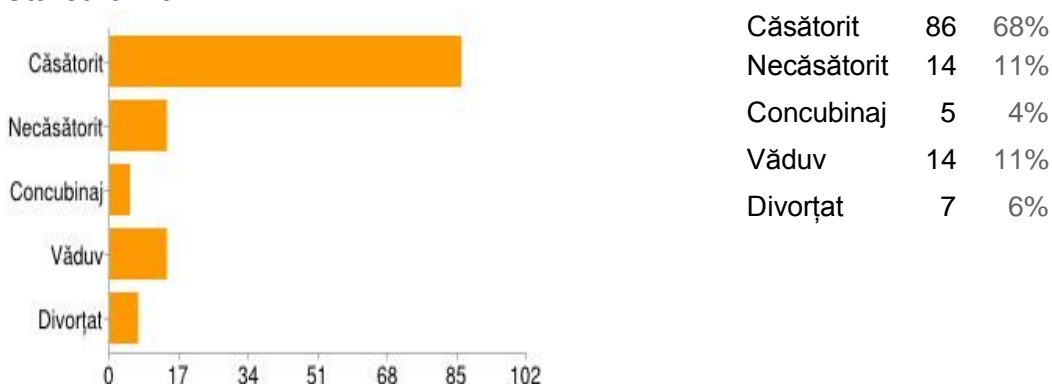
Mediul de rezidență



Ultima școală absolvită



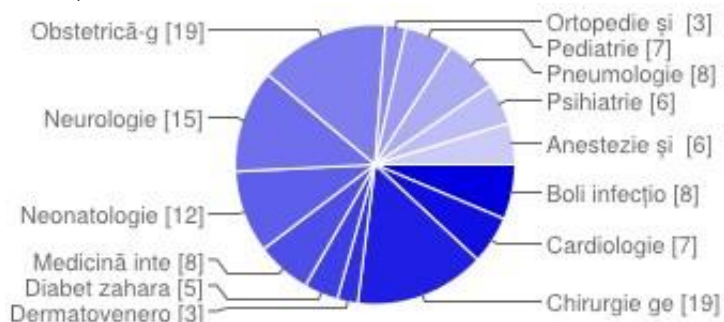
Starea civilă



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 – SEPTEMBRIE 2014

SECȚIA



Boli infecțioase	8	6%
Cardiologie	7	6%
Chirurgie generală	19	15%
Dermatovenerologie	3	2%
Diabet zaharat, nutriție și boli metabolice	5	4%
Medicină internă	8	6%
Neonatologie (nou născuți)	12	10%
Neurologie	15	12%
Obstetrică-ginecologie	19	15%
Ortopedie și traumatologie	3	2%
Pediatrie	7	6%
Pneumologie	8	6%
Psihiatrie	6	5%
Anestezie și Terapie Intensivă	6	5%