

Chestionar privind satisfactia pacientului

- Raport de evaluare -

Anul 2025- semestrul I

CUPRINS

I.Structura respondentilor pe varste, sexe, domiciliu, stare civila si studii.....	3
1.Cum ati ajuns sa va internati in spitalul nostru ?.....	6
2. Sunteti la prima internare sau la o reinternare?.....	7
3.Care a fost prima impresie a pacientilor privind atitudinea si profesionalismul personalului medical, la momentul internarii.....	7
4. Apreciati pe o scala de la 1 la 4 calitatea serviciilor mentionate mai jos primite de catre dvs.....	9
6.Cat de multumit sunteti de serviciile spitalicesti din spitalul nostru?.....	10
7.Ce nota ati acorda pentru ingrijirile furnizate de catre personalul medical ?.....	11
8.V-ati mai interna la nevoie sau ati recomanda spitalul altor persoane?.....	11
9. Considerati ca vi s-a respectat dreptul la confidentialitate pe parcursul spitalizarii?.....	12
10.Daca NU, precizati de ce simtiti ca vi s-a incalcat acest drept?.....	12
11.Considerati ca vi s-a respectat dreptul la intimitate pe parcursul spitalizarii?.....	12
12.Daca NU, precizati de ce simtiti ca vi s-a incalcat acest drept?.....	12
13.Ce propuneri aveti in privinta imbunatatirii serviciilor furnizare de spital?.....	12
Anex 1 chestionarul aplicat.....	14

RAPORT PRIVIND PRELUCRAREA CHESTIONARELOR DE SATISFACTIE A PACIENTILOR SPITALULUI C.E.T.T.T. "SFANTUL STELIAN"

S-au distribuit chestionare si au fost colectate un numar de 37 chestionare din compartimentul toxico-dependente si un numar de 42 de chestionare din sectia de psihiatrie..

In urma prelucrarii chestionarelor de satisfactie a pacientilor, aplicate in anul 2025, lunile ianuarie- iunie, au rezultat urmatoarele:

I. Structura respondentilor pe varste, sexe, domiciliu, stare civila si studii

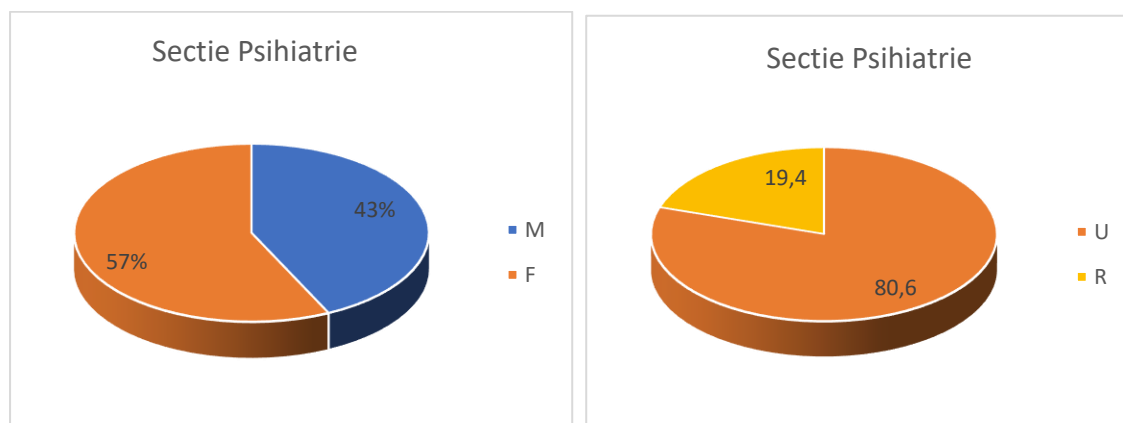
Pe **sectia psihiatrie** structura respondentilor asa cum se observa si din grafice este urmatoarea:

Varsta pacientilor:

- 35 % intre 18 - 29 ani
- 12,8% intre 30 - 39 ani,
- 36,4% intre 40-49ani,
- 15,8% intre 50-69,
- 0% peste 70 ani

Sexul:

- 57 % masculin si
- 43 % feminin

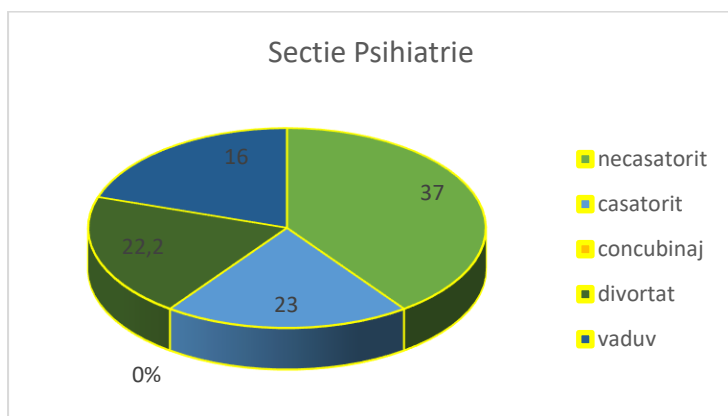


Domiciliul:

- 80,6% mediul urban,
- 19,4% mediul rural

Statutul marital:

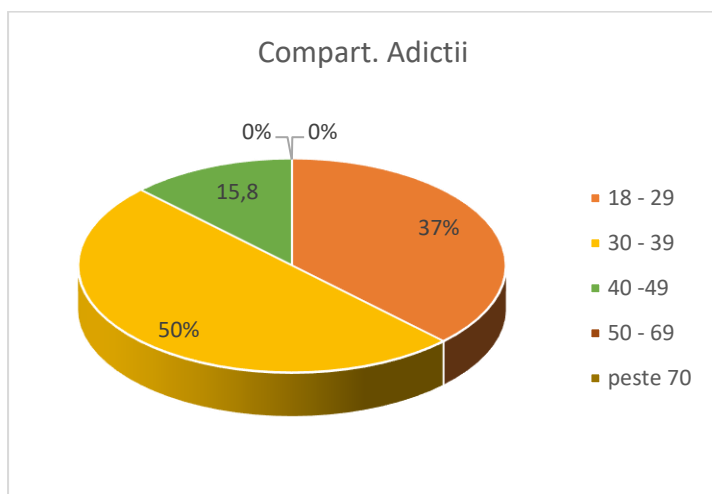
- 37 % necasatoriti,
- 23 % casatoriti ,
- 16 % concubinaj,
- 22% divortati,
- 0 % vaduvi



Pe **compartimentul *toxico-dependente*** structura respondentilor asa cum se observa si din grafice este urmatoarea:

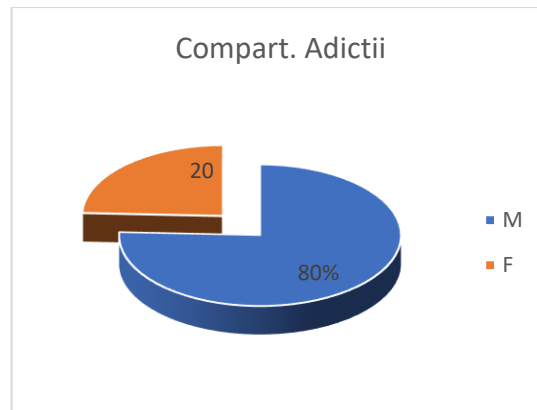
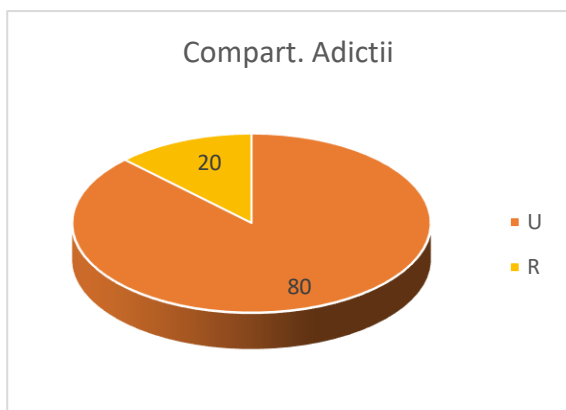
Varsta pacientilor:

- 22,2 % intre 18-29 ani,
- 62 % intre 30-39 ani,
- 15,8% intre 40 - 49ani,
- 0 % intre 50-69 si
- 0 % peste 70 ani



Sexul:

- 24 % masculin si
- 76 % feminin

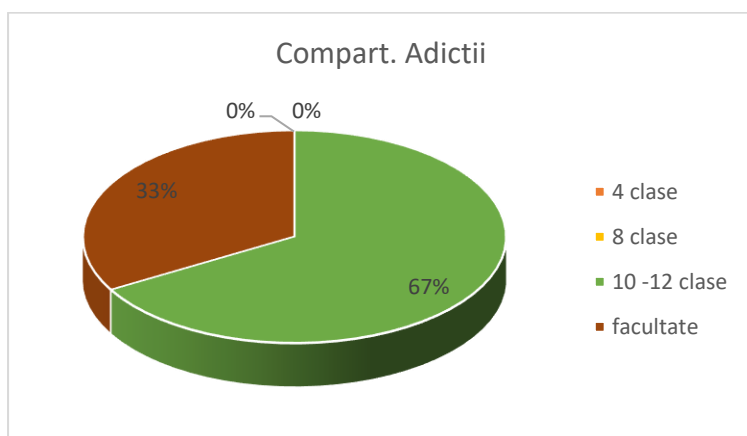


Domiciliul:

- 80% mediul urban,
- 20% mediul rural

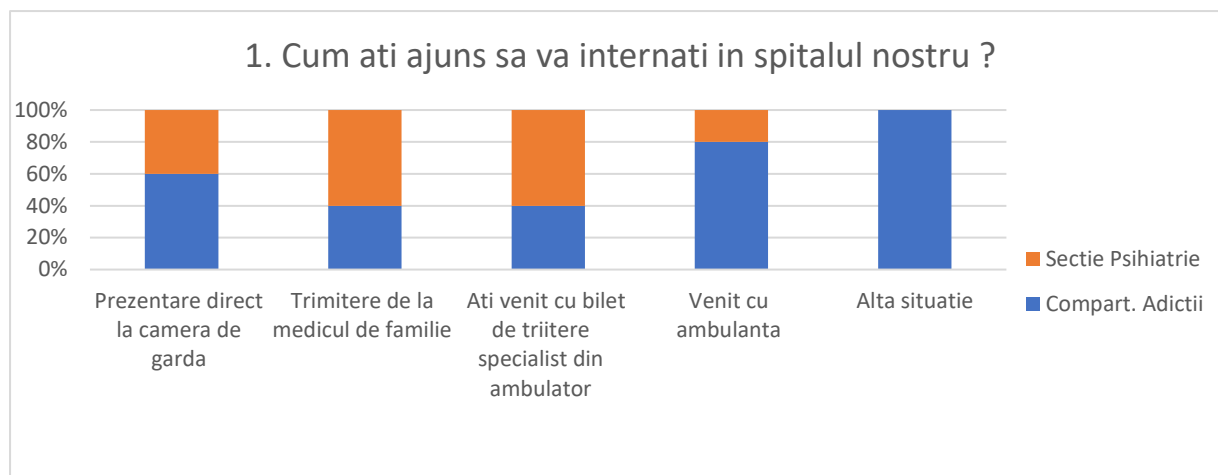
Statutul marital:

- 48.4 % necasatoriti,
- 17 % concubinaj,
- 26.4 % casatoriti,
- 8 % divortat,
- 0 % vaduv.



1. Cum ati ajuns sa va internati in spitalul nostru ?

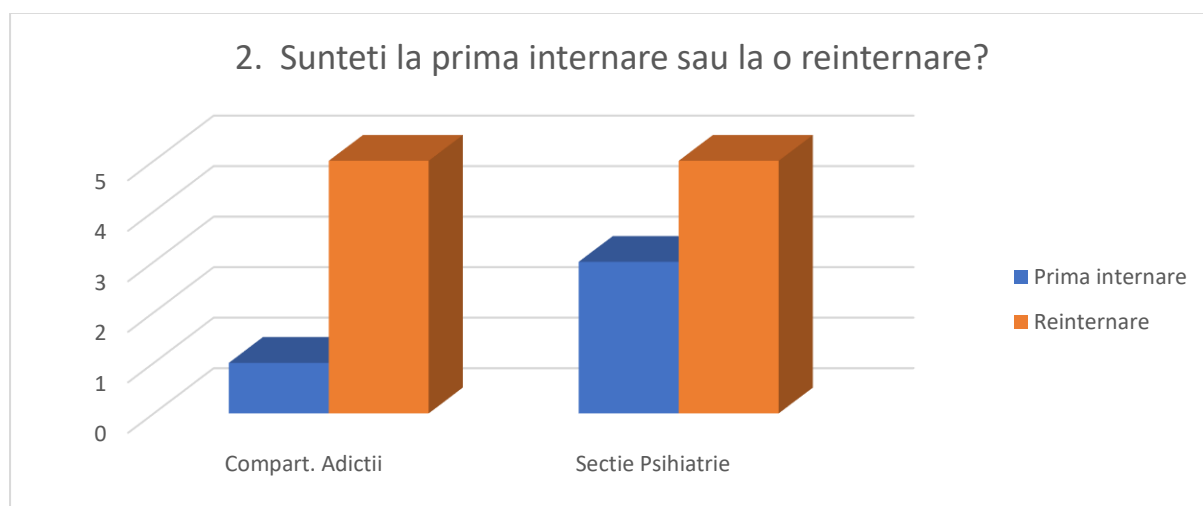
Procentele sunt urmatoarele: 43.03% dintre pacienti s-au prezentat la camera de garda, 30,9% cu trimitere de la medicul de familie, 9,7% cu trimitere de la medicul specialist, 8,9% veniti cu ambulanta si 7,4% in alte situatii. Repartitia pe cele doua sectii arata astfel:



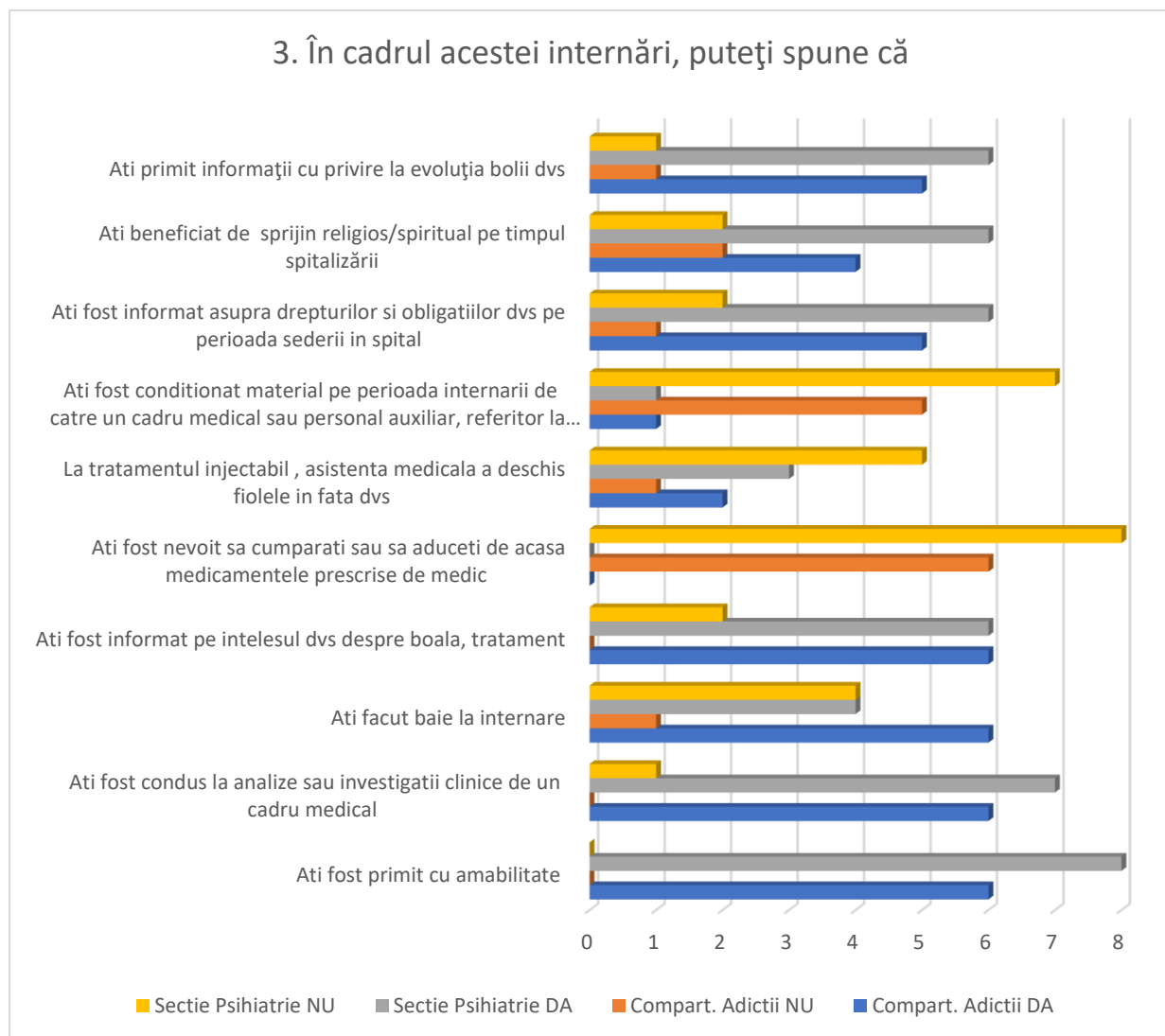
2. Sunteti la prima internare sau la o reinternare?

Aceasta intrebare releva faptul ca 36,8% dintre pacientii care au raspuns ca se afla la prima internare iar 63,2% sunt la o reinternare in spital.

Observati ponderea pe cele doua sectii in graficul urmator:



3. Care a fost prima impresie a pacientilor privind atitudinea si profesionalismul personalului medical, la momentul internarii.



La întrebarea *Ati primit informati despre evolutia bolii?* pacientii au raspuns DA in proportie de 87% (cumulativ pe psihiatrie si compartiment toxico-dependente).

La întrebarea *Ati facut baie la internare?* pacientii au raspuns DA in proportie de 73% (cumulativ pe psihiatrie si compartimentul adictii).

La întrebarea *Ati fost informat pe intelesul dvs, despre boala, tratament?* pacientii au raspuns DA in proportie de 87% (cumulativ pe psihiatrie si compartimentul adictii)

La întrebarea *Ati fost nevoiti sa cumparati sau sa aduceti de acasa medicamente prescrise de medic?* pacientii au raspuns NU in proportie de 98% (cumulativ pe psihiatrie si compartimentul adictii)

La întrebarea *Ati fost conditionat material pe perioada internarii de catre un cadru medical sau personal auxiliar, referitor la serviciile oferite?* pacientii au raspuns NU in proportie de 98%(cumulativ pe psihiatrie si compartimentul adictii)

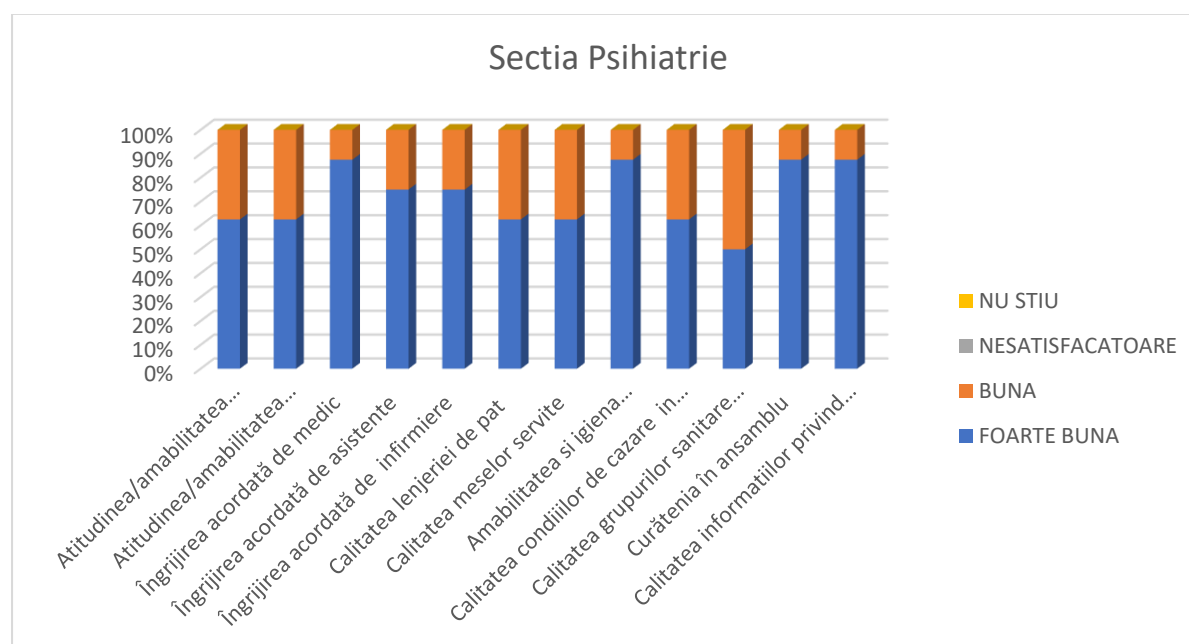
La întrebarea *Ati fost informat asupra drepturilor dvs. pe perioada sederii in spital?* pacientii au raspuns DA in proportie de 83% (cumulativ pe psihiatrie si compartimentul adictii)

La întrebarea *Ati beneficiat de sprijin religios/spiritual pe timpul spitalizarii?* pacientii au raspuns DA in proportie de 57% (cumulativ pe psihiatrie si compartimentul adictii)

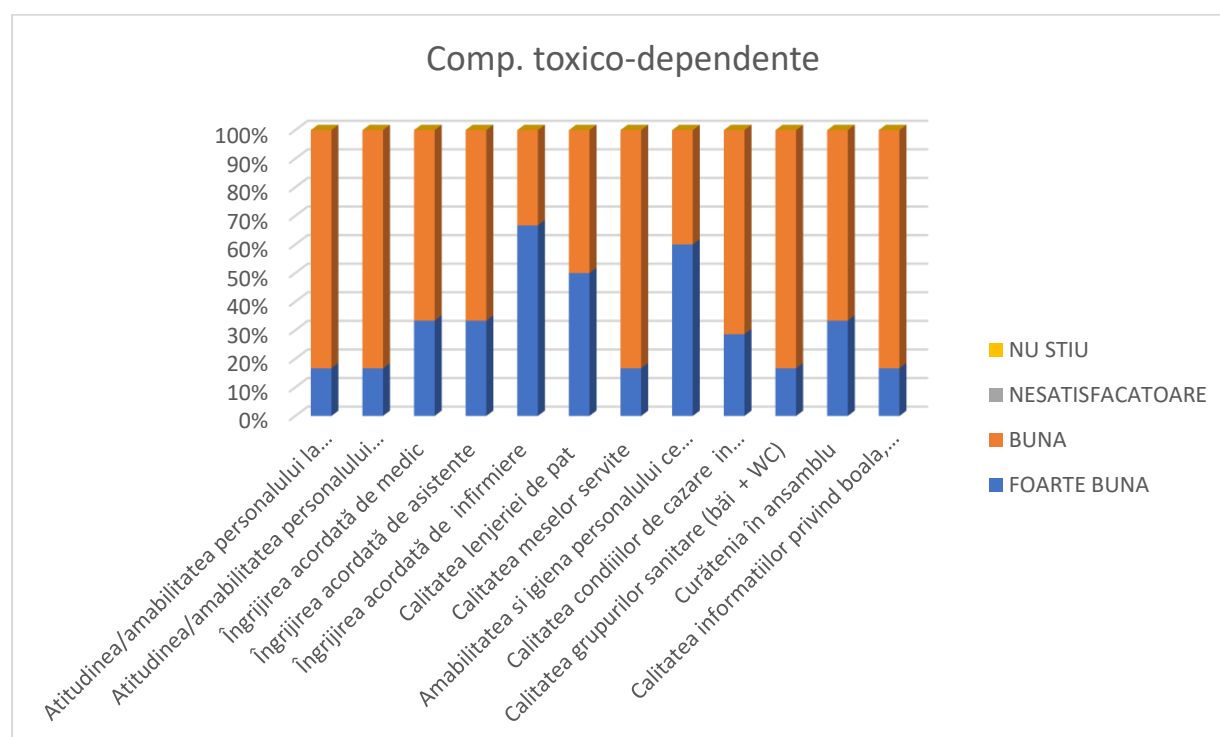
La întrebarea *Ati fost primit cu amabilitate?* pacientii au raspuns DA in proportie de 98% (cumulativ pe psihiatrie si compartimentul toxico-dependente).

4. Apreciați pe o scala de la 1 la 4 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs

Pe secția psihiatrie pacienții au răspuns după cum urmează:



Pe compartimentul toxico-dependente pacienții au răspuns astfel:

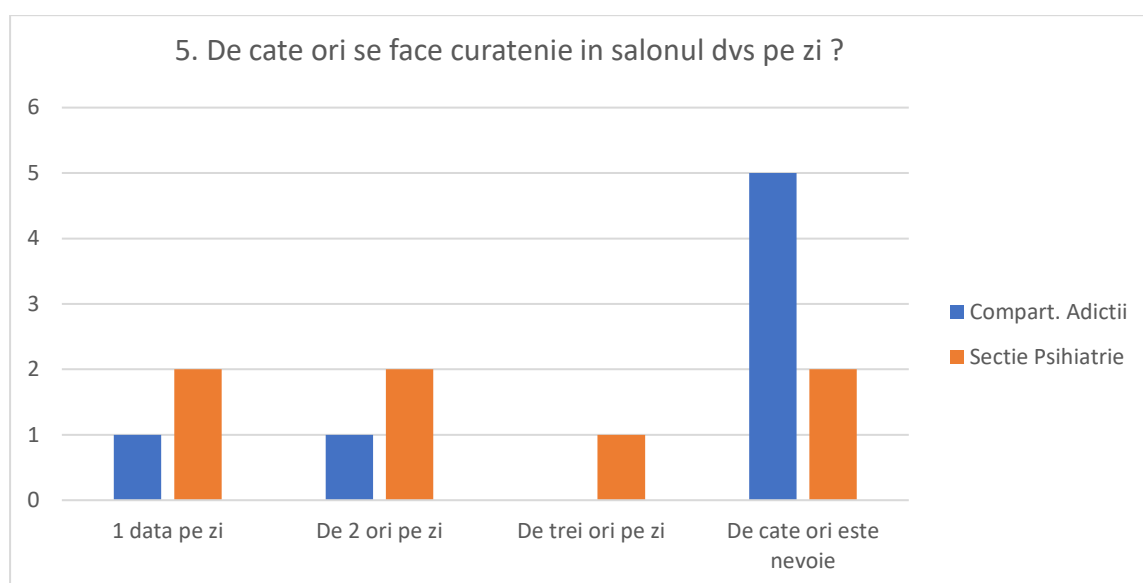


La întrebarea privind “Calitatea meselor servite” - pacienții au răspuns: 46% foarte buna, 54% buna, 0% nesatisfacatoare și 0% nu știu (cumulativ pe psihiatrie și compartimentul toxico-dependente).

5. De cate ori se face curatenie in salonul dvs pe zi ?

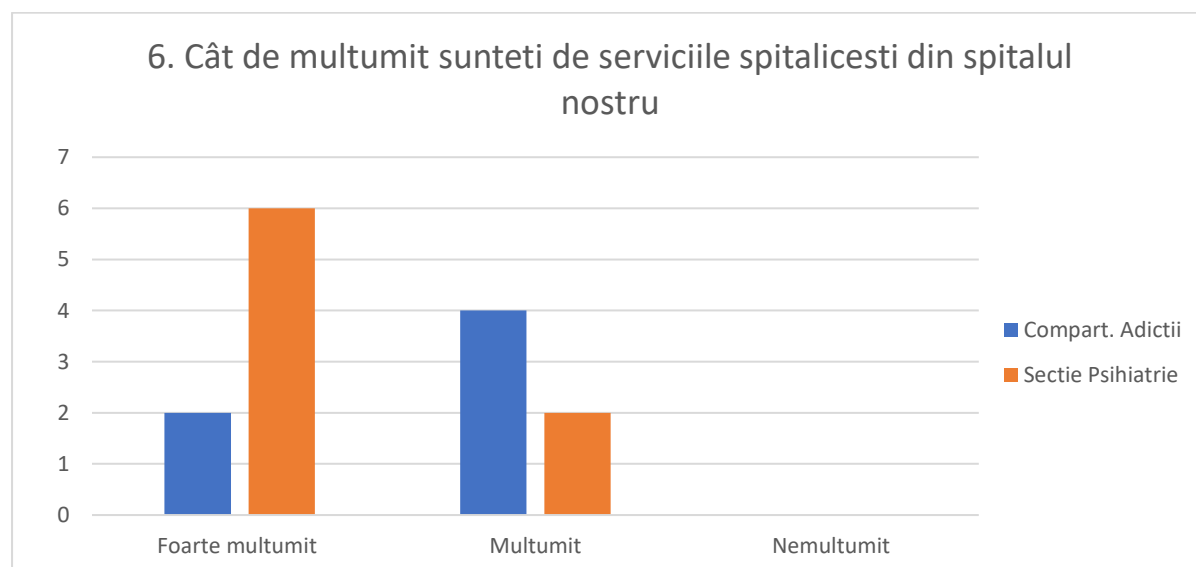
Cumulativ pe sectia de psihiatrie si compartimentul toxico-dependente pacientii au raspuns cu:

1. 44,4% se face curatenie o data pe zi
2. 12,2% se face curatenie de doua ori pe zi
3. 6,2% se face curatenie de trei ori pe zi
4. 74,02% se face curatenie de cate ori este nevoie



6. Cat de multumit sunteti de serviciile spitalicesti din spitalul nostru?

La aceasta intrebare pacientii se arata, pe sectia de psihiatrie cat si pe compartimentul toxico-dependente cumulative, s-au inregistrat: pacienti multumiti (41%) si pacienti foarte multumiti (59%) de serviciile spitalicesti, si 0% pacienti nemultumiti.



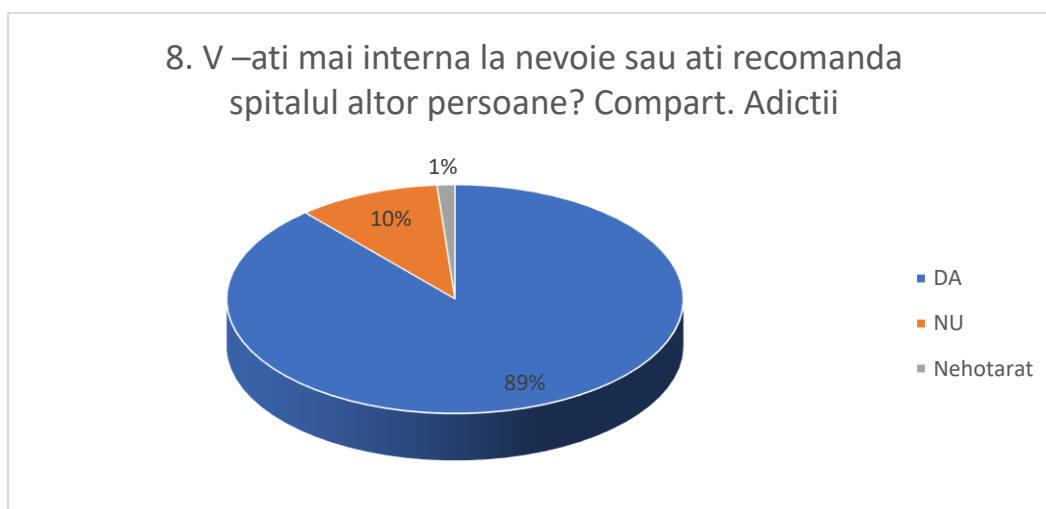
7. Ce nota ati acorda pentru ingrijirile furnizate de catre personalul medical ?

La aceasta intrebare, privind ingrijirile furnizate de catre personalul medical, asistenti, medici, infirmiere, pe momentele zilei, pacientii au oferit note de la 1 la 10. Repartia mediei notelor obtinute este urmatoarea:

		media aritmetica a notelor acordate		
		<i>Medici</i>	<i>Asistenti medicali</i>	<i>Infirmiere/ingrijitoare</i>
1	ziua	9,6	9,45	9,26
2	seara	9,47	9,57	9,42
3	in timpul noptii	9,54	9,36	9.5

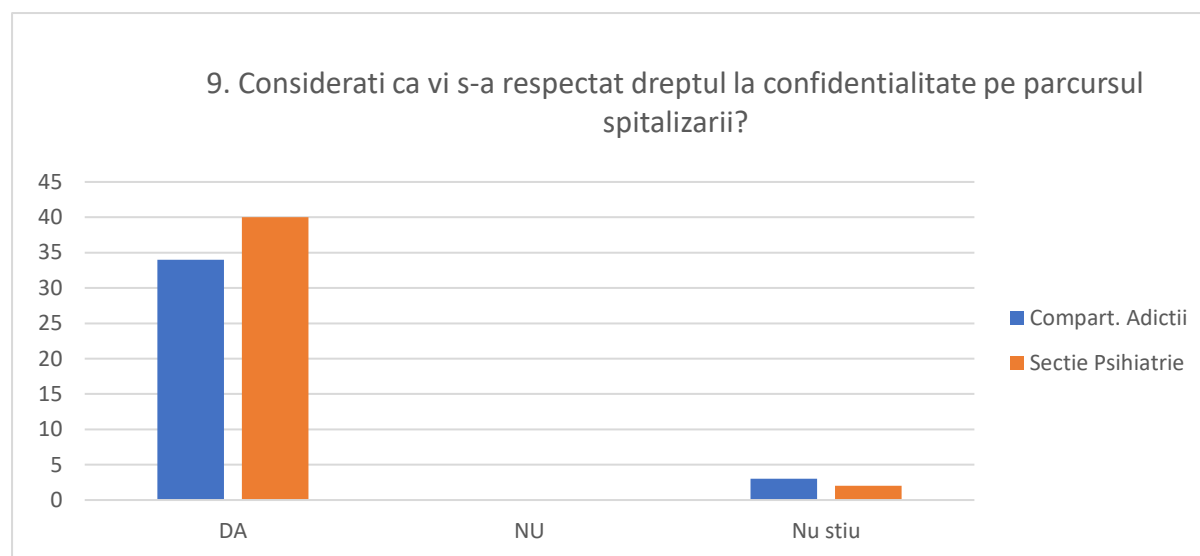
8. V -ati mai interna la nevoie sau ati recomanda spitalul altor persoane?

La aceasta intrebare, pacientii au raspuns, cumulativ pe cele doua sectii, ca s-ar mai interna/recomanda in spitalul nostru in proportie de 89%, 10% au raspuns ca nu s-ar mai interna/ recomanda.



9. Considerati ca vi s-a respectat dreptul la confidentialitate pe parcursul spitalizarii?

La aceasta intrebare pacietii au raspuns in procent de 6,32% ca nu stiu daca s-a respectat dreptul la confidentialitate, 0% ca nu s-a respectat acest drept.

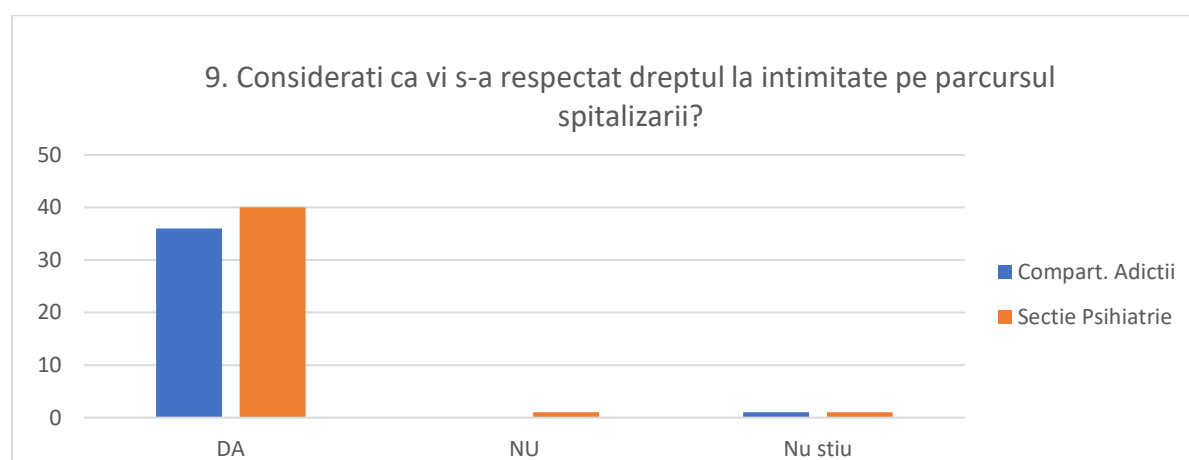


10. Daca NU, precizati de ce simtiti ca vi s-a incalcat acest drept?

Nu s-a facut nici o precizare

11. Considerati ca vi s-a respectat dreptul la intimitate pe parcursul spitalizarii?

La aceasta intrebare pacietii au raspuns in procent de 5,06% ca nu stiu daca s-a respectat dreptul la intimitate si 2,54% ca nu s-a respectat acest drept.



12. Daca NU, precizati de ce simtiti ca vi s-a incalcat acest drept?

Nu s-a facut nici o precizare

13. Ce propuneri aveti in privinta imbunatatirii serviciilor furnizare de spital?

In privinta imbunatatirii serviciilor furnizate, au existat urmatoarele propuneri:

Pe compartimentul toxico-dependente:

- "O camera pentru fumat tigari"
- "In unele situatii ar fi bine ca personalul medical sa isi pastreze calmul fata de pacienti"
- "Sa putem fuma"
- "Accesul la telefon personal"
- "pt. cei cu loc de munca, accesul la telefon pt. verificarea corespondentei"
- "Intalnire cu familia"
- "Terapie de grup coordonata de un terapeut/ consilier in adictii". "grupuri AA/NA"
- "sa ni se dea voie la telefon personal"
- "sa ni se dea voie la fumat (tigare clasica)"

Pe psihiatrie:

- "mancare mai consistenta si gutoasa"
- "Baile renovate, schimbat saltelele, program aer"
- "as dori in camera sa fie mai mult aer"
- "Mai mult timp in aer liber"
- "Am fost nemulduit de trezirea fortata dimineata"
- "sa se faca mancare mai buna"
- "de dus mopuri noi, farase noi, maturi noi, si galeti pt. mop noi"
- "Mici schimbari ce prevad igiena de la baie, sa se puna suporturi de hartie in fiecare cabina.... Sa se faca curat si sa se dezinfecteze si igienizeze baile zilnic"
- "sa se faca mancare mai buna"
- "de dus mopuri noi, farase noi, maturi noi, si galeti pt. mop noi"
- "Mici schimbari ce prevad igiena de la baie, sa se puna suporturi de hartie in fiecare cabina.... Sa se faca curat si sa se dezinfecteze si igienizeze baile zilnic"

ANEXA 1

CHESTIONAR PRIVIND SATISFACTIA PACIENTULUI

Acest chestionar este menit sa ne sprijine in imbunatatirea calitatii serviciilor medicale oferite de spitalul C.E.T.T.T. SF. STELIAN. Completarea chestionarului se face individual, raspunzand intrebarilor prin incercuirea raspunsului considerat corect de catre dvs. Raspunsurile dvs sunt confidentiale si nu vor fi impartasite altor persoane. Depunerea chestionarelor completate se face personal, in cutia amenajata special, ce se afla in camera de activitati terapeutice (pt. compartimentul toxicomanie) si in cabinetul de consultatii (pt. sectia de psihiatrie), camere ce sunt permanent deschise si nesupravegheate video.

Acest chestionar este anonim!

Va rugam sa incercuiti varianta de raspuns care se potriveste cel mai bine situatiei si/sau opiniilor dvs.!

D0. Pe ce sectie ati fost internat? *1. Psihiatrie* ☐ *2. Toxicomanie* ☐

D1. Sexul 1. Masculin 2. Feminin

D2. Vârsta în ani

1. 18 – 29 ani	3. 40 - 49 ani	5. Peste 70 ani
2. 30 – 39 ani	4. 50 - 69 ani	

D3. Domiciliu 1. Urban 2. Rural

D4. Ultima scoala absolvită	1. Primara (4 clase)	2. Gimnaziala (8 clase)	3. Liceala (10 -12 clase)	4. Facultate
------------------------------------	-------------------------	----------------------------	------------------------------	--------------

D5. Starea civilă 1. Necăsătorit 2. Căsătorit 3. Concubinaj 5. Divortat
4. Văduv

1. Cum ati ajuns sa va internati in spitalul nostru (bifati una din variantele de raspuns):

a. V-ati prezentat direct la camera de garda

- b. Ati avut trimitere de la medicul dumneavoastra de familie
- c. Ati venit cu trimitere de la medicul specialist din ambulator
- d. Ati venit cu ambulanta
- e. Alta situatie, precizati

2. Sunteti la prima internare sau la o reinternare?

- a. Prima internare
- b. Reinternare

3. În cadrul acestei internări, puteți spune că (va rugam puneti un X in dreptul casutei corespunzatoare raspunsului dvs):

		DA	NU
P1	Ati fost primit cu amabilitate de la inceput?		
P2	Ati fost condus la analize sau investigatii clinice de un cadru medical (infirmiera sau asistenta)?		
P3	Ati facut baie la internare?		
P4	Ati fost informat pe intelesul dvs despre boala, tratament?		
P5	Ati fost nevoit sa cumparati sau sa aduceti de acasa medicamentele prescrise de medicul la care sunteti internat?		
P6	Daca ati avut tratament injectabil in perioada prezentei internari, ati observat daca asistenta medicala a deschis fiolele in fata dumneavoastra?		
P7	Ati fost conditionat material pe perioada internarii de catre un cadru medical sau personal auxiliar, referitor la serviciile oferite?		
P8	Ati fost informat asupra drepturilor si obligatiilor dvs pe perioada sederii in spital?		
P9	Ati beneficiat de sprijin religios/spiritual pe timpul spitalizării		
P10	Ati primit informatii cu privire la evoluția bolii dvs		

4. Apreciați pe o scală de la 1 la 4 **calitatea serviciilor** menționate mai jos primite de către dvs. Va rugam sa bifati cu X raspunsul, in casuta corespunzatoare aprecierii dvs.

	<i>Serviciul / calitatea</i>	<i>Foarte bună</i>	<i>Bună</i>	<i>Nesatisfa catoare</i>	<i>Nu stiu</i>
		<i>a</i>	<i>b</i>	<i>c</i>	<i>d</i>
1	Atitudinea/amabilitatea personalului la primire				

2	Atitudinea/amabilitatea personalului pe parcursul sederii dvs. în unitate				
3	Îngrijirea acordată de medic				
4	Îngrijirea acordată de asistente				
5	Îngrijirea acordată de infirmiere				
6	Calitatea lenjeriei de pat				
7	Calitatea meselor servite				
8	Amabilitatea si igiena personalului ce deserveste masa				
9	Calitatea condițiilor de cazare în general – (salon, dotare, facilități)				
10	Calitatea grupurilor sanitare (băi + WC)				
11	Curățenia în ansamblu				
12	Calitatea informațiilor privind boala, primite de la personalul medical				

Tinând cont de toate cele menționate mai sus vă rugăm sa ne spuneti, bifand cu x in casuta corespunzatoare:

5. De cate ori se face curatenie in salonul dvs pe zi ?– va rugam bifati raspunsul pe care il considerati corect.

a	1 data pe zi	
b	De 2 ori pe zi	
c	De trei ori pe zi	
d	De cate ori este nevoie	

6. Cât de multumit sunteti de serviciile spitalicesti din spitalul nostru, CETTT SF. Stelian?

<i>Foarte multumit</i>	<i>Multumit</i>	<i>Nemultumit</i>
<i>a</i>	<i>b</i>	<i>c</i>

7. Ce nota ati acorda pentru îngrijirile furnizate de către personalul medical ? –
de la **1 la 10 - unde 10 este nota maxima.** Va rugam sa notati in casutele
corespunzatoare pentru fiecare categorie de personal

		<i>Nota Medici</i>	<i>Nota Asistenti medicali</i>	<i>Nota Infirmie re/ingriji toare</i>
		<i>a</i>	<i>b</i>	<i>c</i>
1	Ce nota ati acorda pentru îngrijirile furnizate de către personalul medical ziua			
2	Ce nota ati acorda pentru îngrijirile furnizate de către personalul medical seara			
3	Ce nota ati acorda pentru îngrijirile furnizate de către personalul medical pe timpul noptii			

8. V –ati mai interna la nevoie sau ati recomanda spitalul altor persoane? Bifati cu X
casuta corespunzatoare

DA	NU	Nehotarat
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>

9. Considerati ca vi s-a respectat dreptul la confidentialitate pe parcursul spitalizarii?

a. Da b. Nu c. Nu stiu

10. Daca NU, precizati de ce simtiti ca vi s-a incalcat acest drept?

.....
.....
.....

11. Considerati ca vi s-a respectat dreptul la intimitate pe parcursul spitalizarii?

a. Da

b. Nu

c. Nu stiu

12. Daca NU, precizati de ce simtiti ca vi s-a incalcat acest drept?

.....
.....
.....

13. . Ce propuneri aveti în privința îmbunătățirii serviciilor furnizare de spital?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Vă mulțumim pentru timpul acordat!