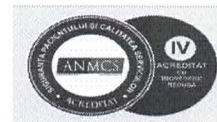




**SPITALUL DE BOLI CRONICE SIRET**  
Loc. Siret, str. 9 Mai, nr. 6, jud. Suceava  
Telefon: 0230/280203 Fax: 0230/280201  
**COD FISCAL 4440969**  
Web: [www.spitalorasesnescsiret.ro](http://www.spitalorasesnescsiret.ro)  
e-mail: [orasesnescsiret@yahoo.com](mailto:orasesnescsiret@yahoo.com)  
Operator date cu caracter personal nr. 0015993



Nr. 514 din 07.02.2025

**ANALIZA REZULTATELOR LA CHESTIONARUL  
DE SATISFAȚIE A PACIENTULUI ȘI/SAU APARTINĂTORULUI (FORMULAR ANMCS)  
IANUARIE 2025**

**1. Scop:**

Cunoașterea gradului de satisfacție a pacienților/apartinătorilor în vederea stabilirii obiectivelor și activităților de îmbunătățire a calității serviciilor.

**2. Modul de desfășurare a activității:**

S-a procedat la analiza gradului de satisfacție a pacienților/apartinătorilor prin aplicarea chestionarelor de satisfacție în concordanță cu procedura **PO 100 12** ADMINISTRAREA, PRELUCRAREA ȘI ANALIZA CHESTIONARELOR DE SATISFAȚIE A PACIENTULUI/APARTINĂTORULUI

Pentru realizarea studiului s-au instruit și administrat pacienților sau aparținătorilor din secțiile/compartimentele spitalului:

- *Secția Medicină Internă*
- *Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie*
- *Compartiment Îngrijiri Paliative*
- *Compartiment Pediatrie*

Comisia de analiză a rezultatelor la chestionarele de satisfacție a pacienților numită prin decizia nr. **31** din **05.02.2021** în urma centralizării datelor, am constatat următoarele:

A. Total pacienți externati **155** în perioada **IANUARIE 2025** din care:

*Secția Medicină Internă* : **55**

*Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie*: **50**

*Compartiment Îngrijiri Paliative*: **23**

*Compartiment Pediatrie*: **27**

B. Total pacienți care au răspuns la chestionare: **126**

X = nr. pacienți ce au răspuns la chestionare / nr. total pacienți internați \*100 = **81%**

*Secția Medicină Internă* : **47**

*Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie*: **48**

*Compartiment Îngrijiri Paliative*: **14**

*Compartiment Pediatrie*: **17**

C. Total pacienți care au răspuns la chestionare **126** din care:

	Total	Secția Medicină Internă	Secția Recuperare, medicină fizică și balneologic	Compartiment Îngrijiri Paliative	Compartiment Pediatrie
*DA	84,60%	86,49%	82,34%	86,96%	82,61%
*NU	11,98%	13,14%	13,04%	13,04%	8,70%
*PARȚIAL	3,42%	0,37%	4,62%	0%	8,69%

**Legendă:** \*DA – Foarte mulțumit \*NU – Nemulțumit \*PARTIAL – Mulțumit

**SPITALUL DE BOLI CRONICE SIRET**Loc. Siret, str. 9 Mai, nr. 6, jud. Suceava  
Telefon: 0230/280203 Fax: 0230/280201**COD FISCAL 4440969**Web: [www.spitalorasenescsiret.ro](http://www.spitalorasenescsiret.ro)e-mail: [orasenescsiret@yahoo.com](mailto:orasenescsiret@yahoo.com)

Operator date cu caracter personal nr. 0015993

**Pentru fiecare întrebare pacienții/apartinătorii au răspuns:**

	<b>*DA</b>	<b>*NU</b>	<b>*PARȚIAL</b>
1. Ați fost informat/ă despre drepturile, obligațiile și regulile de igienă personală în timpul spitalizării?	100%		
2. Considerați că aceste drepturi v-au fost respectate de personalul medical în timpul spitalizării?	100%		
3. Informațiile primite despre diagnostic, tratament, prognostic și planul de îngrijire au fost pe înțelesul dumneavoastră?	100%		
4. Apreciați atitudinea personalului din cadrul Spitalului de Boli Cronice Siret?	100%		
5. Apreciați amabilitatea și disponibilitatea personalului medical în timpul spitalizării?	100%		
6. Apreciați calitatea îngrijirilor de sănătate și modul de folosire a echipamentului de protecție (măști, mănuși, halate etc.) de către personalul medical din spital?	100%		
7. Ați fost instruit/ă asupra modului de administrare a medicației, efectele adverse și riscurile asocierii de medicamente?	99,48%		0,52%
8. Medicamentele administrate v-au fost asigurate de spital?	100%		
9. Administrarea medicamentelor pe cale orală s-a făcut sub supravegherea asistentei medicale?	100%		
10. Ați fost mulțumit/ă de îngrijirile acordate în timpul spitalizării?	99,35%		0,65%
11. În deplasarea prin spital în vederea internării, investigației și/sau consult, ați fost însoțit/ă de personalul sanitar?	99,47%	0,53%	
12. În deplasarea prin spital în vederea internării, investigației și/sau consult, ați fost însoțit/ă de aparținător?	25%	75%	
13. Sunteți mulțumit/ă de calitatea condițiilor hoteliere ale spitalului (dotări din salon etc.)?	100%		
14. Sunteți mulțumit/ă de iluminatul spațiilor/încăperilor, temperatura, curățenia și funcționalitatea grupurilor sanitare din acest spital?	100%		
15. Curățenia salonului și a spațiilor aferente acestuia este făcută de cel puțin 2 ori pe zi și ori de câte ori a fost necesar?	100%		
16. Ați fost avertizați cu privire la riscul de cădere în timpul efectuării curățeniei în cadrul secției/compartimentului?	100%		
17. Sunteți mulțumit/ă de aspectul lenjeriei și al efectelor de spital?	98,96%		1,04%
18. Sunteți mulțumit/ă de calitatea hranei și modul cum a fost distribuită?	72,89%		27,11%
19. În timpul spitalizării ați fost informat/ă cu privire la posibilitatea asigurării asistenței spirituale?	63%		37%
20. Ați fost informat/ă cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor și reclamațiilor?	63,54%	25%	11,46%
21. Ați sesizat în timpul internării vreo formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?		100%	
22. Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestuia?		100%	
23. Ați fost mulțumit/ă de calitatea comunicării informațiilor (medicale și nemedicale) și despre data estimată a externării?	100%		

**Legendă:** \*DA – Foarte mulțumit \*NU – Nemulțumit \*PARȚIAL – Mulțumit

La întrebările privind respectarea drepturilor pacienților se constată că sunt respectate în proporție de 100% de către personalul unității.

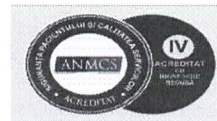
**3. Perioada evaluată:** 01.01 – 31.01.2025**4. Concluzii:**

În urma analizei chestionarelor se constată că un număr mare (126) de pacienți/apartinători au răspuns la chestionarele de satisfacție a pacientului și/sau aparținătorului.



**SPITALUL DE BOLI CRONICE SIRET**Loc. Siret, str. 9 Mai, nr. 6, jud. Suceava  
Telefon: 0230/280203 Fax: 0230/280201**COD FISCAL 4440969**Web: [www.spitalorasenescsiret.ro](http://www.spitalorasenescsiret.ro)e-mail: [orasenescsiret@yahoo.com](mailto:orasenescsiret@yahoo.com)

Operator date cu caracter personal nr. 0015993



Referitor la calitatea condițiilor hoteliere se constată că un procent de 0% au fost mulțumiți și 100% au fost foarte mulțumiți.

Referitor la aspectul lenjeriei și efectelor de spital un procent de 98,96% au fost foarte mulțumiți și 1,04% au fost mulțumiți.

Referitor la calitatea hranei și a modului de distribuire se constată că un procent de 27,11% au fost mulțumiți și 72,89% au fost foarte mulțumiți.

Un aspect care necesită măsuri suplimentare este informația pe care pacientul o primește la internare sau pe parcursul internării.

**5. Măsuri**

- ❖ reinstruirea periodică a personalului în vederea respectării și aplicării procedurilor specifice;
- ❖ cursuri periodice de comunicare cu pacienții/apartinătorii a personalului medical;
- ❖ igienizarea spațiilor de lucru;
- ❖ instruire și activități de convingere a pacienților pentru importanța completării chestionarului de satisfacție în vederea unui grad mai mare de chestionare complete;
- ❖ monitorizarea activității privind aspectul lenjeriei și efectelor de spital, dotarea secțiilor/compartimentelor cu lenjerie nouă și/sau de unică utilizare;
- ❖ monitorizarea activității de asigurare a hranei și a distribuției;
- ❖ instruirea personalului în activitățile de distribuire a hranei.

**Comisia de analiză,****Președinte:** Dr. Polocoșer Simona Mariana – Medic Primar Secția Recuperare, Medicină Fizică și Balneologie**Membrii:** Dr. Buliga Maria – Medic Specialist Secția Recuperare, Medicină Fizică și Balneologie

As. Hreniuc Alina Elena – asist. medical pr. Compartiment CPIAAM

**Secretar:** As.med. pr. Aruștei Bogdan**Invitat:** As. med. pr. Mihăiescu Adina – Lider Sindicat

Lista de difuzare raport de analiză:

Nr Crt.	Nume și prenume	Funcție/sector	Data transmiterii	Semnătura
1	Ec. Haraseniuc Diana-Ramona	RMC -BMC	07.02.2025	
2	Dr. Orban Oana	Director medical cu atributii/Consiliul medical	07.02.2025	
3	Ec. Haraseniuc Ilie Sorin	Manager	07.02.2025	

