

**SPITALUL DE BOLI CRONICE SIRET**

Loc. Siret, str. 9 Mai, nr. 6, jud. Suceava

Telefon: 0230/280203 Fax: 0230/280201

COD FISCAL 4440969Web: www.spitalorasesnescsiret.roe-mail: orasesnescsiret@yahoo.com

Operator date cu caracter personal nr. 0015993

**Nr. 4196 din 02.10.2026**

**ANALIZA REZULTATELOR LA CHESTIONARUL
DE SATISFACTIE A PACIENTULUI SI/SAU APARTINATORULUI (FORMULAR ANMCS)
SEPTEMBRIE 2026**

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 SATISFACTIE A PACIENTULUI/APARTINATORULUI

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

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

Comisia de analiză a rezultatelor la chestionarele de satisfacție a pacienților numită prin decizia nr. **181** din **03.10.2025** în urma centralizării datelor, am constatat următoarele:

A. Total pacienți externati **111** în luna **SEPTEMBRIE 2026** din care:

Secția Medicină Internă: 27

Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie: 59

Secția Îngrijiri Paliative: 25

B. Total pacienți care au răspuns la chestionare: **98**

$X = \text{nr. pacienți ce au răspuns la chestionare} / \text{nr. total pacienți internați} * 100 = \underline{\underline{88.29\%}}$

Secția Medicină Internă: 26

Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie: 59

Secția Îngrijiri Paliative: 13

C. Total pacienți care au răspuns la chestionare **98** din care:

	Total	Secția Medicină Internă	Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie	Secția Îngrijiri Paliative
*DA	81.77 %	82.94 %	81.87 %	78.93 %
*NU	13.04 %	13.04 %	13.04 %	13.04 %
*PARȚIAL	5.19 %	4.01 %	5.08 %	8.03 %

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

**SPITALUL DE BOLI CRONICE SIRET**

Loc. Siret, str. 9 Mai, nr. 6, jud. Suceava

Telefon: 0230/280203 Fax: 0230/280201

COD FISCAL 4440969Web: www.spitalorasesnescsiret.roe-mail: orasesnescsiret@yahoo.com

Operator date cu caracter personal nr. 0015993

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

	*DA	*NU	*PARȚIAL
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?	79.59%		20.41%
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?	100%		
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?	82.65%		17.35%
11. În deplasarea prin spital în vederea internării, investigației și/sau consult, ați fost însoțit/ă de personalul sanitar?	100%		
12. În deplasarea prin spital în vederea internării, investigației și/sau consult, ați fost însoțit/ă de aparținător?		100%	
13. Sunteți mulțumit/ă de calitatea condițiilor hoteliere ale spitalului (dotări din salon etc.)?	79.59%		20.41%
14. Sunteți mulțumit/ă de iluminatul spațiilor/încăperilor, temperatura, curățenia și funcționalitatea grupurilor sanitare din acest spital?	79.59%		20.41%
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?	79.59%		20.41%
18. Sunteți mulțumit/ă de calitatea hranei și modul cum a fost distribuită?	79.59%		20.41%
19. În timpul spitalizării ați fost informat/ă cu privire la posibilitatea asigurării asistenței spirituale?	100%		
20. Ați fost informat/ă cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor și reclamațiilor?	100%		
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: 01.09 – 30.09.2026

**SPITALUL DE BOLI CRONICE SIRET**

Loc. Siret, str. 9 Mai, nr. 6, jud. Suceava

Telefon: 0230/280203 Fax: 0230/280201

COD FISCAL 4440969Web: www.spitalorasesnescsiret.roe-mail: orasesnescsiret@yahoo.com

Operator date cu caracter personal nr. 0015993

**4. Concluzii:**

În urma analizei chestionarelor se constată că un număr de 98 pacienți au răspuns la chestionarele de satisfacție a pacientului și/sau aparținătorului.

Referitor la calitatea condițiilor hoteliere se constată că un procent de 20.41% au fost mulțumiți și 79.59% au fost foarte mulțumiți.

Referitor la aspectul lenjeriei și efectelor de spital un procent de 79.59% au fost foarte mulțumiți și 20.41% au fost mulțumiți.

Referitor la calitatea hranei și a modului de distribuire se constată că un procent de 20.41% au fost mulțumiți și 79.59% 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/aparținătorii 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. Orban Oana – Director Medical (cu atribuții) / Medic Primar Laborator Analize Medicale**Membrii:** Ec. Haraseniuc Diana Ramona – Responsabil Managementul Calității (RMC)

Dr. Bărbunc Cristina Elena – medic coordonator secția Recuperare, Medicină Fizică și Balneologie

Dr. Drehluță Ecaterina – medic medicină generală Compartiment Îngrijiri Paliative

Hreniuc Alina Elena – asistent med. pr. / CPIAAM

Risciuc Daniela – asistent social / Responsabil cu reclamații și sugestii

Secretar: Aruștei Bogdan – As. med. pr.**Invitat:** As. med. pr. Mihăiescu Adina – Lider Sindicat “SANITAS” al Spitalului de Boli Cronice Siret**Manager,**

Ec. Haraseniuc Ilie Sorin

