



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
e-mail: orasesnescsiret@yahoo.com
Operator date cu caracter personal nr. 0015993



Nr. 1327 din 07.04.2025

**ANALIZA REZULTATELOR LA CHESTIONARUL
DE SATISFAȚIE A PACIENTULUI ȘI/SAU APARTINĂTORULUI (FORMULAR ANMCS)
MARTIE 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 **178** în perioada **MARTIE 2025** din care:

Secția Medicină Internă : 56

Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie: 65

Compartiment Îngrijiri Paliative: 27

Compartiment Pediatrie: 30

B. Total pacienți care au răspuns la chestionare: **142**

X = nr. pacienți ce au răspuns la chestionare / nr. total pacienți internați *100 = **79,77%**

Secția Medicină Internă : 41

Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie: 60

Compartiment Îngrijiri Paliative: 16

Compartiment Pediatrie: 25

C. Total pacienți care au răspuns la chestionare **142** din care:

	Total	Secția Medicină Internă	Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie	Compartiment Îngrijiri Paliative	Compartiment Pediatrie
*DA	85,55%	84,84%	84,57%	86,68%	86,09%
*NU	13,25%	13,68%	13,04%	13,04%	13,22%
*PARȚIAL	1,20%	1,48%	2,39%	0,28%	0,69%

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 4440969
Web: www.spitalorasesnescsiret.ro
e-mail: orasesnescsiret@yahoo.com
Operator date cu caracter personal nr. 0015993



Pentru fiecare întrebare pacienții/aparținătorii 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?	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?	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?	97,31%		2,69%
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.)?	99,39%		0,61%
14. Sunteți mulțumit/ă de iluminatul spațiilor/încăperilor, temperatura, curățenia și funcționalitatea grupurilor sanitare din acest spital?	99%		1%
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?	99%		1%
16. Ați fost avertizați cu privire la riscul de cădere în timpul efectuării curățeniei în cadrul secției/compartimentului?	98,36%		1,64%
17. Sunteți mulțumit/ă de aspectul lenjeriei și al efectelor de spital?	96,70%		3,30%
18. Sunteți mulțumit/ă de calitatea hranei și modul cum a fost distribuită?	92,69%		7,31%
19. În timpul spitalizării ați fost informat/ă cu privire la posibilitatea asigurării asistenței spirituale?	92,62%	1,83%	5,55%
20. Ați fost informat/ă cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor și reclamațiilor?	92,43%	2,83%	4,74%
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.

	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 e-mail: orasesnescsiret@yahoo.com Operator date cu caracter personal nr. 0015993	
---	---	---

3. Perioada evaluată: 01.03 – 31.03.2025

4. Concluzii:

În urma analizei chestionarelor se constată că un număr mare (142) de pacienți/apartinători au răspuns la chestionarele de satisfacție a pacientului și/sau aparținătorului.

Referitor la calitatea condițiilor hoteliere se constată că un procent de 0,61% au fost mulțumiți și 99,39% au fost foarte mulțumiți.

Referitor la aspectul lenjeriei și efectelor de spital un procent de 96,70% au fost foarte mulțumiți și 3,30% au fost mulțumiți.

Referitor la calitatea hranei și a modului de distribuire se constată că un procent de 7,31% au fost mulțumiți și 92,69% 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 completate;
- ❖ 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, Medicina Fizică și Balneologie

Membrii: Dr. Buliga Maria – Medic Primar Secția Recuperare, Medicina 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	07.04.2025	
2	Dr. Orban Oana	Director medical cu atributii/ Consiliul medical	07.04.2025	
3	Ec. Haraseniuc Ilie Sorin	Manager	07.04.2025	



