

Nr. 4296 din 06.11.2025

ANALIZA REZULTATELOR LA CHESTIONARUL DE SATISFAȚIE A PACIENTULUI ȘI/SAU APARTINĂTORULUI (FORMULAR ANMCS) OCTOMBRIE 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 **146** în perioada **OCTOMBRIE 2025** din care:

Secția Medicină Internă: 53

Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie: 59

Compartiment Îngrijiri Paliative: 25

Compartiment Pediatrie: 9

B. Total pacienți care au răspuns la chestionare: **128**

$X = \text{nr. pacienți ce au răspuns la chestionare} / \text{nr. total pacienți internați} * 100 = \underline{\underline{87.67\%}}$

Secția Medicină Internă : 45

Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie: 59

Compartiment Îngrijiri Paliative: 16

Compartiment Pediatrie: 8

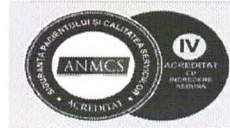
C. Total pacienți care au răspuns la chestionare **128** din care:

	Total	Secția Medicină Internă	Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie	Compartiment Îngrijiri Paliative	Compartiment Pediatrie
*DA	61.41%	62.78%	53.72%	75%	80.98%
*NU	10.73%	8.68%	13.12%	8.70%	8.70%
*PARȚIAL	27.85%	28.54%	33.16%	16.30%	10.33%

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/apartinătorii au răspuns:

	*DA	*NU	*PARȚIAL
1. Ați fost informat/ă despre drepturile, obligațiile și regulile de igienă personală în timpul spitalizării?	64.06%	2.34%	33.59%
2. Considerați că aceste drepturi v-au fost respectate de personalul medical în timpul spitalizării?	63.28%	2.34%	34.38%
3. Informațiile primite despre diagnostic, tratament, prognostic și planul de îngrijire au fost pe înțelesul dumneavoastră?	64.84%	2.34%	32.81%
4. Apreciați atitudinea personalului din cadrul Spitalului de Boli Cronice Siret?	65.63%	2.34%	32.03%
5. Apreciați amabilitatea și disponibilitatea personalului medical în timpul spitalizării?	65.63%	2.34%	32.03%
6. Apreciați calitatea îngrijirilor de sănătate și modul de folosire a echipamentului de protecție (măști, mănuși, halate etc.) de către personalul medical din spital?	64.84%	2.34%	32.81%
7. Ați fost instruit/ă asupra modului de administrare a medicației, efectele adverse și riscurile asocierii de medicamente?	64.84%	2.34%	32.81%
8. Medicamentele administrate v-au fost asigurate de spital?	63.28%	2.34%	34.38%
9. Administrarea medicamentelor pe cale orală s-a făcut sub supravegherea asistentei medicale?	65.63%	2.34%	32.81%
10. Ați fost mulțumit/ă de îngrijirile acordate în timpul spitalizării?	64.84%	2.34%	32.81%
11. În deplasarea prin spital în vederea internării, investigației și/sau consult, ați fost însoțit/ă de personalul sanitar?	66.41%	2.34%	31.25%
12. În deplasarea prin spital în vederea internării, investigației și/sau consult, ați fost însoțit/ă de aparținător?	63.28%	2.34%	34.38%
13. Sunteți mulțumit/ă de calitatea condițiilor hoteliere ale spitalului (dotări din salon etc.)?	64.06%	2.34%	33.59%
14. Sunteți mulțumit/ă de iluminatul spațiilor/încăperilor, temperatura, curățenia și funcționalitatea grupurilor sanitare din acest spital?	64.84%	2.34%	32.81%
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?	65.63%	2.34%	32.81%
16. Ați fost avertizați cu privire la riscul de cădere în timpul efectuării curățeniei în cadrul secției/compartimentului?	64.84%	2.34%	32.81%
17. Sunteți mulțumit/ă de aspectul lenjeriei și al efectelor de spital?	66.41%	2.34%	31.25%
18. Sunteți mulțumit/ă de calitatea hranei și modul cum a fost distribuită?	64.06%	2.34%	33.59%
19. În timpul spitalizării ați fost informat/ă cu privire la posibilitatea asigurării asistenței spirituale?	64.84%	2.34%	32.81%
20. Ați fost informat/ă cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor și reclamațiilor?	81.25%	2.34%	16.41%
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 63.28% de către personalul unității.

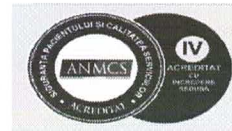
**SPITALUL DE BOLI CRONICE SIRET**

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

Telefon: 0230/280203 Fax: 0230/280201

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

Operator date cu caracter personal nr. 0015993

**3. Perioada evaluată: 01.10 – 31.10.2025****4. Concluzii:**

În urma analizei chestionarelor se constată că un număr mare (128) 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 33.59% au fost mulțumiți, 2.34% nu au fost mulțumiți și 64.06% au fost foarte mulțumiți.

Referitor la aspectul lenjeriei și efectelor de spital un procent de 66.41% au fost foarte mulțumiți, 31.25% au fost mulțumiți și 2.34% au fost nemulțumiți.

Referitor la calitatea hranei și a modului de distribuire se constată că un procent de 33.59% au fost mulțumiți, 2.34% au fost nemulțumiți și 64.06% 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. Drehlută Ecaterina – medic medicină generală Compartiment Îngrijiri Paliative

Hreniuc Alina Elena – asistent med. pr. / CPIAAM (cu atribuții de asistent șef unitate)

Risciuc Daniela – asistent social / Responsabil cu reclamații și sugestii

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

Nr Crt.	Nume și prenume	Funcție/sector	Data transmiterii	Semnătura
1	Ec. Haraseniuc Diana Ramona	RMC - SMC	06.11.2025	
2	Dr. Orban Oana	Director medical (cu atribuții)/Consiliul medical	06.11.2025	
3	Ec. Haraseniuc Ilie Sorin	Manager	06.11.2025	

