

Nr. 2 din 05.01.2026

ANALIZA REZULTATELOR LA CHESTIONARUL DE SATISFACTIE A PACIENTULUI SI/SAU APARTINATORULUI (FORMULAR ANMCS) DECEMBRIE 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 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*
- *Compartiment Îngrijiri Paliative*
- *Compartiment Pediatrie*

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 **151** în perioada **01.12-31.12.2025 (DECEMBRIE)** din care:

Secția Medicină Internă: 50

Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie: 60

Compartiment Îngrijiri Paliative: 24

Compartiment Pediatrie: 17

B. Total pacienți care au răspuns la chestionare: **134**

X = nr. pacienți ce au răspuns la chestionare / nr. total pacienți internați *100 = **88.74%**

Secția Medicină Internă: 42

Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie: 60

Compartiment Îngrijiri Paliative: 18

Compartiment Pediatrie: 14

C. Total pacienți care au răspuns la chestionare **134** din care:

	Total	Secția Medicină Internă	Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie	Compartiment Îngrijiri Paliative	Compartiment Pediatrie
*DA	79.20%	81.26%	78.62%	80.92%	83.85%
*NU	12.86%	13.04%	13.04%	13.04%	13.04%
*PARȚIAL	7.94%	5.69%	8.33%	6.04%	3.11%

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?	69.40%		
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?	100%		
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.)?	69.40%		30.60%
14. Sunteți mulțumit/ă de iluminatul spațiilor/încăperilor, temperatura, curățenia și funcționalitatea grupurilor sanitare din acest spital?	69.40%		30.60%
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?	69.40%		30.60%
18. Sunteți mulțumit/ă de calitatea hranei și modul cum a fost distribuită?	69.40%		30.60%
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: 01.12 – 31.12.2025**4. Concluzii:**

În urma analizei chestionarelor se constată că un număr de 120 pacienți și 14 aparținători au răspuns la chestionarele de satisfacție a pacientului și/sau aparținătorului.

Referitor la calitatea condițiilor hoteliere se constată că un procent de 30.60% au fost mulțumiți și 69.40% au fost foarte mulțumiți.

	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	 
---	---	---

Referitor la aspectul lenjeriei și efectelor de spital un procent de 69.40% au fost foarte mulțumiți și 30.60% au fost mulțumiți.

Referitor la calitatea hranei și a modului de distribuire se constată că un procent de 30.60% au fost mulțumiți și 69.40% 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. 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. Drehluta 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. Mihăiescu Adina – Lider Sindicat "SANITAS" al Spitalului de Boli Cronice Siret

Manager,

Ec. Haraseniuc Ilie Sorin

