

Nr. 6 din 05.01.2026

## ANALIZA REZULTATELOR LA CHESTIONARUL DE SATISFACTIE A PACIENTULUI ȘI/SAU APARTINĂTORULUI (FORMULAR ANMCS) AN 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/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. **181** din **03.10.2025** în urma centralizării datelor, am constatat următoarele:

A. Total pacienți externati **1713** în perioada **01.01-31.12.2025 (AN 2025)** din care:

*Secția Medicină Internă: 498*

*Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie: 716*

*Compartiment Îngrijiri Paliative: 253*

*Compartiment Pediatrie: 246*

B. Total pacienți care au răspuns la chestionare: **1384**

X = nr. pacienți ce au răspuns la chestionare / nr. total pacienți internați \*100 = **80.80%**

*Secția Medicină Internă: 406*

*Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie: 627*

*Compartiment Îngrijiri Paliative: 148*

*Compartiment Pediatrie: 203*

C. Total pacienți care au răspuns la chestionare **1384** din care:

|          | Total  | Secția Medicină Internă | Secția Recuperare,<br>medicină fizică și<br>balneologie | Compartiment<br>Îngrijiri Paliative | Compartiment<br>Pediatrie |
|----------|--------|-------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|
| *DA      | 79.79% | 80.04%                  | 76.49%                                                  | 83.11%                              | 82.80%                    |
| *NU      | 12.15% | 12.33%                  | 13.02%                                                  | 11.25%                              | 10.97%                    |
| *PARȚIAL | 8.06%  | 7.64%                   | 10.49%                                                  | 5.64%                               | 6.23%                     |

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

|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p align="center"><b>SPITALUL DE BOLI CRONICE SIRET</b><br/>         Loc. Siret, str. 9 Mai, nr. 6, jud. Suceava<br/>         Telefon: 0230/280203 Fax: 0230/280201<br/> <b>COD FISCAL 4440969</b><br/>         Web: <a href="http://www.spitalorasesnescsiret.ro">www.spitalorasesnescsiret.ro</a><br/>         e-mail: <a href="mailto:orasesnescsiret@yahoo.com">orasesnescsiret@yahoo.com</a><br/>         Operator date cu caracter personal nr. 0015993</p> | <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**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?                                                           | 92.92% | 0.43%  | 6.65%    |
| 2. Considerați că aceste drepturi v-au fost respectate de personalul medical în timpul spitalizării?                                                                    | 92.77% | 0.58%  | 6.65%    |
| 3. Informațiile primite despre diagnostic, tratament, prognostic și planul de îngrijire au fost pe înțelesul dumneavoastră?                                             | 89.81% | 0.43%  | 9.75%    |
| 4. Apreciați atitudinea personalului din cadrul Spitalului de Boli Cronice Siret?                                                                                       | 93.14% | 0.58%  | 6.29%    |
| 5. Apreciați amabilitatea și disponibilitatea personalului medical în timpul spitalizării?                                                                              | 93.14% | 0.43%  | 6.43%    |
| 6. Apreciați calitatea îngrijirilor de sănătate și modul de folosire a echipamentului de protecție (măști, mănuși, halate etc.) de către personalul medical din spital? | 93.21% | 0.43%  | 6.36%    |
| 7. Ați fost instruit/ă asupra modului de administrare a medicației, efectele adverse și riscurile asocierii de medicamente?                                             | 92.70% | 0.43%  | 6.86%    |
| 8. Medicamentele administrate v-au fost asigurate de spital?                                                                                                            | 87.72% | 4.84%  | 7.44%    |
| 9. Administrarea medicamentelor pe cale orală s-a făcut sub supravegherea asistentei medicale?                                                                          | 90.32% | 0.43%  | 9.25%    |
| 10. Ați fost mulțumit/ă de îngrijirile acordate în timpul spitalizării?                                                                                                 | 91.76% | 0.58%  | 7.66%    |
| 11. În deplasarea prin spital în vederea internării, investigației și/sau consult, ați fost însoțit/ă de personalul sanitar?                                            | 93.06% | 0.58%  | 6.36%    |
| 12. În deplasarea prin spital în vederea internării, investigației și/sau consult, ați fost însoțit/ă de aparținător?                                                   | 30.35% | 62.79% | 6.86%    |
| 13. Sunteți mulțumit/ă de calitatea condițiilor hoteliere ale spitalului (dotări din salon etc.)?                                                                       | 88.95% | 0.79%  | 10.26%   |
| 14. Sunteți mulțumit/ă de iluminatul spațiilor/încăperilor, temperatura, curățenia și funcționalitatea grupurilor sanitare din acest spital?                            | 89.67% | 0.22%  | 10.12%   |
| 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?                                        | 92.85% | 0.79%  | 6.36%    |
| 16. Ați fost avertizați cu privire la riscul de cădere în timpul efectuării curățeniei în cadrul secției/compartimentului?                                              | 92.63% | 0.22%  | 7.15%    |
| 17. Sunteți mulțumit/ă de aspectul lenjeriei și al efectelor de spital?                                                                                                 | 85.77% | 0.79%  | 13.44%   |
| 18. Sunteți mulțumit/ă de calitatea hranei și modul cum a fost distribuită?                                                                                             | 83.24% | 0.22%  | 16.55%   |
| 19. În timpul spitalizării ați fost informat/ă cu privire la posibilitatea asigurării asistenței spirituale?                                                            | 80.49% | 2.31%  | 17.20%   |
| 20. Ați fost informat/ă cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor și reclamațiilor?                                                                           | 84.18% | 1.52%  | 14.31%   |
| 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?                                           | 96.60% |        | 3.40%    |

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

La întrebările privind respectarea drepturilor pacienților se constată că sunt respectate în proporție de 92.77% de către personalul unității.

### 3. Perioada evaluată: 01.01 – 31.12.2025

### 4. Concluzii:

În urma analizei chestionarelor se constată că un număr de 1052 pacienți și 332 aparținători au răspuns la chestionarele de satisfacție a pacientului și/sau aparținătorului.

Referitor la calitatea condițiilor hoteliere se constată că un procent de 10.26% au fost mulțumiți, 0.79% au fost nemulțumiți și 88.95% 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](http://www.spitalorasesnescsiret.ro)e-mail: [orasesnescsiret@yahoo.com](mailto:orasesnescsiret@yahoo.com)

Operator date cu caracter personal nr. 0015993



Referitor la aspectul lenjeriei și efectelor de spital un procent de 85.77% au fost foarte mulțumiți, 0.79% au fost nemulțumiți și 13.44% au fost mulțumiți.

Referitor la calitatea hranei și a modului de distribuire se constată că un procent de 16.55% au fost mulțumiți, 0.22% au fost nemulțumiți și 83.24% 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 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. 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. Mihăiescu Adina – Lider Sindicat "SANITAS" al Spitalului de Boli Cronice Siret**Manager,**

Ec. Haraseniuc Ilie Sorin

