

Nr. 2546 din 08.07.2025

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

A. Total pacienți externati **873** în perioada **01.01-30.06.2025 (SEMESTRUL I)** din care:

*Secția Medicină Internă: **235***

*Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie: **360***

*Compartiment Îngrijiri Paliative: **131***

*Compartiment Pediatrie: **147***

B. Total pacienți care au răspuns la chestionare: **667**

X = nr. pacienți ce au răspuns la chestionare / nr. total pacienți internați *100 = **76.40%**

*Secția Medicină Internă: **186***

*Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie: **295***

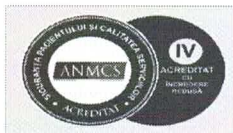
*Compartiment Îngrijiri Paliative: **71***

*Compartiment Pediatrie: **115***

C. Total pacienți care au răspuns la chestionare **667** din care:

	Total	Secția Medicină Internă	Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie	Compartiment Îngrijiri Paliative	Compartiment Pediatrie
*DA	84.75%	85.72%	83.70%	86.90%	84.23%
*NU	12.83%	13.21%	13.04%	12.92%	12.17%
*PARȚIAL	2.41%	1.08%	3.26%	0.18%	3.59%

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.spitalorasenescsiret.ro e-mail: orasenescsiret@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?	99.85%		0.15%
2. Considerați că aceste drepturi v-au fost respectate de personalul medical în timpul spitalizării?	99.70%		0.30%
3. Informațiile primite despre diagnostic, tratament, prognostic și planul de îngrijire au fost pe înțelesul dumneavoastră?	99.40%		0.60%
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?	99.85%		0.15%
7. Ați fost instruit/ă asupra modului de administrare a medicației, efectele adverse și riscurile asocierii de medicamente?	99.25%		0.75%
8. Medicamentele administrate v-au fost asigurate de spital?	93.40%	6	0.60
9. Administrarea medicamentelor pe cale orală s-a făcut sub supravegherea asistentei medicale?	96.85%		3.15
10. Ați fost mulțumit/ă de îngrijirile acordate în timpul spitalizării?	97,90%		2.10
11. În deplasarea prin spital în vederea internării. investigației și/sau consult, ați fost însoțit/ă de personalul sanitar?	99.70%	0.30	
12. În deplasarea prin spital în vederea internării, investigației și/sau consult, ați fost însoțit/ă de aparținător?	16.19	83.81%	
13. Sunteți mulțumit/ă de calitatea condițiilor hoteliere ale spitalului (dotări din salon etc.)?	99.25%		0,75%
14. Sunteți mulțumit/ă de iluminatul spațiilor/încăperilor, temperatura, curățenia și funcționalitatea grupurilor sanitare din acest spital?	99.25%		0.75%
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?	99.40%		0.60
16. Ați fost avertizați cu privire la riscul de cădere în timpul efectuării curățeniei în cadrul secției/compartimentului?	99.10%		0.90
17. Sunteți mulțumit/ă de aspectul lenjeriei și al efectelor de spital?	93.10%		6.90%
18. Sunteți mulțumit/ă de calitatea hranei și modul cum a fost distribuită?	91%		9%
19. În timpul spitalizării ați fost informat/ă cu privire la posibilitatea asigurării asistenței spirituale?	79.91%	2.85%	17.24%
20. Ați fost informat/ă cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor și reclamațiilor?	86.21%	2.25%	11.54%
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 99.70% de către personalul unității.

3. Perioada evaluată: 01.01 – 30.06.2025

4. Concluzii:

În urma analizei chestionarelor se constată că un număr de 466 pacienți și 201 aparținători au răspuns la chestionarele de satisfacție a pacientului și/sau aparținătorului.

Referitor la calitatea condițiilor hoteliere se constată că un procent de 0.75% au fost mulțumiți și 99.25% 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 93.10% au fost foarte mulțumiți și 6.90% au fost mulțumiți.

Referitor la calitatea hranei și a modului de distribuire se constată că un procent de 9% au fost mulțumiți, 91% 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. 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 - SMC	08.07.2025	
2	Dr. Orban Oana	Director medical cu atributii/ Consiliul medical	08.07.2025	
3	Ec. Haraseniuc Ilie Sorin	Manager	08.07.2025	