

Nr. 4 din 05.01.2026

ANALIZA REZULTATELOR LA CHESTIONARUL DE SATISFACTIE A PACIENTULUI ȘI/SAU APARTINĂTORULUI (FORMULAR ANMCS) SEMESTRUL II 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 **840** în perioada **01.07-31.12.2025 (SEMESTRUL II)** din care:

Secția Medicină Internă: 263

Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie: 356

Compartiment Îngrijiri Paliative: 122

Compartiment Pediatrie: 99

B. Total pacienți care au răspuns la chestionare: **717**

X = nr. pacienți ce au răspuns la chestionare / nr. total pacienți internați * 100 = **85.36%**

Secția Medicină Internă: 220

Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie: 332

Compartiment Îngrijiri Paliative: 77

Compartiment Pediatrie: 88

C. Total pacienți care au răspuns la chestionare **717** din care:

	Total	Secția Medicină Internă	Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie	Compartiment Îngrijiri Paliative	Compartiment Pediatrie
*DA	75.15%	75.24%	70.09%	79.62%	80.93%
*NU	11.53%	11.58%	12.99%	9.71%	9.39%
*PARȚIAL	13.32%	13.18%	16.92%	10.67%	9.68%

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?	86.47%	0.84%	12.69%
2. Considerați că aceste drepturi v-au fost respectate de personalul medical în timpul spitalizării?	86.33%	1.12%	12.55%
3. Informațiile primite despre diagnostic, tratament, prognostic și planul de îngrijire au fost pe înțelesul dumneavoastră?	80.89%	0.84%	18.27%
4. Apreciați atitudinea personalului din cadrul Spitalului de Boli Cronice Siret?	86.75%	1.12%	12.13%
5. Apreciați amabilitatea și disponibilitatea personalului medical în timpul spitalizării?	86.75%	0.84%	12.41%
6. Apreciați calitatea îngrijirilor de sănătate și modul de folosire a echipamentului de protecție (măști, mănuși, halate etc.) de către personalul medical din spital?	86.61%	1.12%	12.27%
7. Ați fost instruit/ă asupra modului de administrare a medicației, efectele adverse și riscurile asocierii de medicamente?	86.61%	0.84%	12.55%
8. Medicamentele administrate v-au fost asigurate de spital?	82.43%	3.77%	13.81%
9. Administrarea medicamentelor pe cale orală s-a făcut sub supravegherea asistentei medicale?	84.24%	0.84%	14.92%
10. Ați fost mulțumit/ă de îngrijirile acordate în timpul spitalizării?	86.05%	1.12%	12.83%
11. În deplasarea prin spital în vederea internării, investigației și/sau consult, ați fost însoțit/ă de personalul sanitar?	86.61%	1.12%	12.27%
12. În deplasarea prin spital în vederea internării, investigației și/sau consult, ați fost însoțit/ă de aparținător?	43.51%	43.24%	13.25%
13. Sunteți mulțumit/ă de calitatea condițiilor hoteliere ale spitalului (dotări din salon etc.)?	79.39%	1.53%	19.11%
14. Sunteți mulțumit/ă de iluminatul spațiilor/încăperilor, temperatura, curățenia și funcționalitatea grupurilor sanitare din acest spital?	80.74%	0.42%	18.83%
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?	86.75%	1.53%	11.72%
16. Ați fost avertizați cu privire la riscul de cădere în timpul efectuării curățeniei în cadrul secției/compartimentului?	86.61%	0.42%	12.97%
17. Sunteți mulțumit/ă de aspectul lenjeriei și al efectelor de spital?	78.94%	1.53%	19.53%
18. Sunteți mulțumit/ă de calitatea hranei și modul cum a fost distribuită?	76.01%	0.42%	23.57%
19. În timpul spitalizării ați fost informat/ă cu privire la posibilitatea asigurării asistenței spirituale?	81.03%	1.81%	17.15%
20. Ați fost informat/ă cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor și reclamațiilor?	82.29%	0.84%	16.88%
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?	93.44%		6.56%

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

La întrebările privind respectarea drepturilor pacienților se constată că sunt respectate în proporție de 86.33% de către personalul unității.

3. Perioada evaluată: 01.07 – 31.12.2025

4. Concluzii:

În urma analizei chestionarelor se constată că un număr de 586 pacienți și 131 aparținători au răspuns la chestionarele de satisfacție a pacientului și/sau aparținătorului.

Referitor la calitatea condițiilor hoteliere se constată că un procent de 19.11% au fost mulțumiți, 1.53% au fost nemulțumiți și 79.39% 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 78.94% au fost foarte mulțumiți, 1.53% au fost nemulțumiți și 19.53% au fost mulțumiți.

Referitor la calitatea hranei și a modului de distribuire se constată că un procent de 23.57% au fost mulțumiți, 0.42% au fost nemulțumiți și 76.01% 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. 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

