

**SPITALUL DE BOLI CRONICE SIRET**

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

Telefon: 0230/280203 Fax: 0230/280201

COD FISCAL 4440969Web: www.spitalorasescireset.roe-mail: orasescireset@yahoo.com

Operator date cu caracter personal nr. 0015993

**Nr. 3444 din 08.09.2025****ANALIZA REZULTATELOR LA CHESTIONARUL
DE SATISFAȚIE A PACIENTULUI ȘI/SAU APARTINĂTORULUI**

Comisia de analiză a rezultatelor la chestionarele de satisfacție a pacienților numită prin decizia nr. 103 din 19.04.2022 în urma centralizării datelor, am constatat următoarele:

1. Total pacienți 126 în luna AUGUST 2025 din care:

*Secția Medicină Internă : 41**Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie: 59**Compartiment Îngrijiri Paliative: 11**Compartiment Pediatrie: 15*

2. Total pacienți care au răspuns la chestionare 106

X = nr. pacienți ce au răspuns la chestionare / nr. total pacienți internați *100 = 84,13%

*Secția Medicină Internă : 30**Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie: 55**Compartiment Îngrijiri Paliative: 6**Compartiment Pediatrie: 15*

3. Total pacienți care au răspuns la chestionare 106 din care:

	Total	Secția Medicină Internă	Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie	Compartiment Îngrijiri Paliative	Compartiment Pediatrie
Foarte mulțumit	81,43 %	86,90 %	69,16 %	92,86 %	76,81 %
Mulțumit	18,57 %	13,10 %	30,84 %	7,14 %	23,19%
Nici mulțumit, nici nemulțumit	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Nemulțumit	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Foarte nemulțumit	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %

Prin urmare, comisia de analiză va transmite Consiliului Medical spre dezbatere rezultatele la chestionarele de satisfacție a pacienților.

Consiliul medical va informa șefii de secție/compartimente care vor propune planul de ameliorare a situației anexate și vor solicita aprobarea acestuia de către Comitetul Director.

Comisia de analiză,**Președinte:** Dr. Polocoșer Simona Mariana – Medic Primar Secția Recuperare, Medicină Fizică și Balneologie**Membrii:** Dr. Buliga Maria – Medic Primar Secția Recuperare, Medicină Fizică și Balneologie

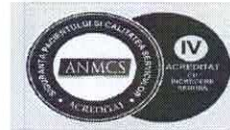
As. Hreniuc Alina Elena – asist. medical pr. Compartiment CPIAAM

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 -BMC	08.09.2025	
2	Dr. Orban Oana	Director medical cu atributii / Consiliul medical	08.09.2025	
3	Ec. Haraseniuc Ilie Sorin	Manager	08.09.2025	



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



Nr. 3444 din 08.09.2025

**ANALIZA REZULTATELOR LA CHESTIONARUL
DE SATISFACTIE A PACIENTULUI ȘI/SAU APARTINĂTORULUI (FORMULAR ANMCS)
AUGUST 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. **31** din **05.02.2021** în urma centralizării datelor, am constatat următoarele:

A. Total pacienți externati **126** în perioada **AUGUST 2025** din care:

Secția Medicină Internă : 41

Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie: 59

Compartiment Îngrijiri Paliative: 11

Compartiment Pediatrie: 15

B. Total pacienți care au răspuns la chestionare: **106**

$X = \text{nr. pacienți ce au răspuns la chestionare} / \text{nr. total pacienți internați} * 100 = \mathbf{84,13\%}$

Secția Medicină Internă : 30

Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie: 55

Compartiment Îngrijiri Paliative: 6

Compartiment Pediatrie: 15

C. Total pacienți care au răspuns la chestionare **106** din care:

	Total	Secția Medicină Internă	Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie	Compartiment Îngrijiri Paliative	Compartiment Pediatrie
*DA	86,78%	85,08%	83,79%	86,96%	91,30%
*NU	11,98%	13,04%	13,12%	13,04%	8,70%
*PARȚIAL	1,24%	1,88%	3,09%	0%	0%

Legendă: *DA – Foarte mulțumit *NU – Nemulțumit *PARTIAL – 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.spitalorasesnescisiret.ro
e-mail: orasesnescisiret@yahoo.com
Operator date cu caracter personal nr. 0015993



3. Perioada evaluată: 01.08 – 31.08.2025

4. Concluzii:

În urma analizei chestionarelor se constată că un număr mare (106) 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 1,67% au fost mulțumiți și 98,33% au fost foarte mulțumiți.

Referitor la aspectul lenjeriei și efectelor de spital un procent de 96,89% au fost foarte mulțumiți și 3,11% au fost mulțumiți.

Referitor la calitatea hranei și a modului de distribuire se constată că un procent de 3,48% au fost mulțumiți și 96,52% 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. 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 -BMC	08.09.2025	
2	Dr. Orban Oana	Director medical cu atributii/ Consiliul medical	08.09.2025	
3	Ec. Haraseniuc Ilie Sorin	Manager	08.09.2025	

