




Acest document conține informații și date care sunt proprietatea Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Russu" Luduș
Reproducerea și difuzarea sunt în exclusivitate drepturile spitalului.

Nr. 2360/21.02.2023

H
Hu *cs.*

**MANAGERULUI SPITALULUI ORĂȘENESC
DR."VALER RUSSU" LUDUȘ**

Informează: As. Lavinia Criste

Nr. crt.	CUPRINSUL	HOTĂRÂREA
1.	<p>SUBIECT: : Înaintarea unor analize aferente gradului de satisfacție al pacienților internați în regim de "internare continuă", din cadrul Spitalului Orășenesc Dr.Valer Russu Luduș, întocmite în baza chestionarelor de satisfacție completate de către pacienții spitalului pe parcursul anului 2022.</p> <p>BAZĂ: - pct. 4 din Anexa la O.M.S. 863/2004 pentru aprobarea atribuțiilor și competentelor consiliului medi cal al spitalelor;</p> <p>- Ordinul președintelui ANMCS nr.8/2018, privind aprobarea instrumentelor de lucru utilizate de către Autoritatea Națională de Management al Calității în Sănătate în cadrul celui de al II-lea Ciclu de acreditare a spitalelor, cu modificările și completările ulterioare;</p> <p>- Prevederile "Planului cu principalele activități ale Consiliului medical" înregistrat la nr. 1192/07.02.2018.</p> <p>APROBĂRI: În vederea implementării prevederilor normative care fac obiectul prezentei note raport, rog fiți de acord și dispuneți prezentarea analizei anexată la prezenta notă raport în cadrul proximei ședințe a Consiliului medical/Comitetului director, postarea acesteia pe serverul spitalului Atlasmed și ulterior informarea despre acest fapt la raportul de gardă.</p> <p>ARGUMENTE: - O.M.S. 863/2004 pentru aprobarea atribuțiilor și competentelor consiliului</p>	<p>Aprobă, Managerul Spitalului Orășenesc "Dr.Valer Russu" Luduș Ec. Claudia Uțiu</p>  <p>1. Responsabil: <i>Secretar CM/CD</i></p> <p><i>Discutat în ședința</i> <i>CD (Pr. nr. 2523/23.02.2023)</i></p> <p>Termen: <i>Discutat în ședința</i> <i>CM din data de</i> <i>22.03.2023</i> <i>(Pr. nr. 3431/22.03.2023)</i></p>

4. *medical al spitalelor* prevede la pct. 4 din anexa acestuia că printre atribuțiile Consiliului medical se enumeră și aceea de a desfășura „*activitate de evaluare și monitorizare a calității și eficienței activităților medicale desfășurate în spital, inclusiv - evaluarea satisfacției pacienților care beneficiază de servicii în cadrul spitalului sau în ambulatoriul acestuia*”;

- **Principalele concluzii reieșite din analiza anexată):**

- Se constată că numărul de internări, ocazie cu care au fost distribuite chestionarele, este mai mic comparativ cu perioada similară a anului 2021 (**3476 internări în 2021**, respectiv **3029 internări în 2022**), dar se constată că numărul chestionarelor distribuite este mai mare comparativ cu anul 2021 (**1212 chestionare efectuate în 2021**, respectiv **1390 chestionare efectuate în 2022**).

- Se constată că numărul de chestionare exprimat în procente este mai mare comparativ cu perioada similară a anului 2021 (**34.86% în 2021**, respectiv **45,88% în 2022**).

- Din chestionarele analizate se observă că:

- o Pacienții sunt mulțumiți de condițiile de cazare, de aspectul/calitatea patului, lenjeriei, efectelor și de curățenia din spital, de aspectul saloanelor, a spațiilor comune și al curții interioare.

- o Calitatea hranei, diversitatea meniurilor și modul de servire a mesei este apreciată pozitiv de către pacienți.

- o Pacienții sunt mulțumiți de îngrijirile medicale acordate de personalul medico-sanitar și auxiliar și de modul de comunicare cu aceștia.

- o Pacienții sunt mulțumiți de serviciile medicale de care au beneficiat pe perioada internării.

Propuneri de măsuri/recomandări în urma concluziilor mai sus enunțate

1.Recomandăm distribuirea de ”Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților – pentru servicii medicale în ambulatoriu” la nivelul tuturor cabinetelor.

2.Dat fiind numărul mic de chestionare colectate propunem intensificarea informării pacienților de

către întreg personalul medical cu privire la completarea formularelor de chestionare de satisfacție a pacienților, atât în cadrul secțiilor medicale, a ambulatoriului integrat și laboratorului de medicină fizică și balneologie.

3.Implementarea completării în format electronic a chestionarelor de satisfacție a pacienților

ANEXE: - Anexa 1: „*Analiza anuală aferentă gradului de satisfacție al pacienților internați în regim de “internare continuă”, internare de zi”, a celor cărora li se asigură ”servicii medicale în ambulatoriu” și ”servicii medicale paraclinice” din cadrul Spitalului Orășenesc ”Dr.Valer Russu Luduș” aferentă anului 2022.*

- Anexa 2: *Situație generală chestionare satisfacție pacienți aferentă **anului 2022** – spitalizare continuă.*

Întocmit,
As. Lavinia Criste



Acest document conține informații și date care sunt proprietatea Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Russu" Luduș. Reproducerea și difuzarea sunt în exclusivitate drepturile spitalului.

Nr.2360/21.02.2023

Anexa nr.1

ANALIZA ANUALĂ 2022 afereză gradului de satisfacție al pacienților internați în regim de "internare continuă" din cadrul Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Russu" Luduș

1. Scopul/Motivația întocmirii prezentei analize:

Principalele scopuri avute în vedere la întocmirea prezentei analize sunt următoarele:

- Urmărirea de către spital, prin intermediul personalului biroului managementul calității serviciilor medicale și a Consiliului medical/Comitetul director, a creșterii nivelului de satisfacție a pacienților, îndeosebi în partea care privește cuantificarea satisfacției pacienților privind modul de comunicare/relaționare, asigurarea condițiilor hoteliere, curățenie, prestarea serviciilor de alimentație, ambientul spitalului și a aspectului lenjeriei și al efectelor colectate;
- Evaluarea permanentă a mediului de îngrijire și adaptarea permanentă a acestuia la necesitățile asistenței medicale asigurată de către spital.

2. Documente de referință avute în vedere în redactarea prezentei analize:

- *Legea drepturilor pacientului nr. 46/2003, cu modificările și completările ulterioare;*
- *Ordinul ministrului sănătății nr. 446/2017 privind aprobarea Standardelor, Procedurii și metodologiei de evaluare și acreditare a spitalelor:*
 - *"Criteriul 01.07.04 - Spitalul urmărește creșterea nivelului de satisfacție a pacienților";*
 - *"Criteriul 01.09.02 - Mediul de îngrijire este evaluat și adaptat permanent la necesitățile asistenței medicale".*
- *Ordinul președintelui A.N.M.C.S. nr. 8/2018 privind aprobarea instrumentelor de lucru utilizate de către A.N.M.C.S. în cadrul celui de-al doilea Ciclu de acreditare a spitalelor, cu modificările și completările ulterioare:*
 - *"Cerința 01.07.04.01 - Spitalul elaborează și actualizează periodic chestionare de satisfacție a pacienților":*
 - *"Indicator 01.07.04.01.01 – Spitalul utilizează chestionare de satisfacție a pacienților.*
 - *"Indicator 01.07.04.01.02 – Modalitatea de aplicare a chestionarului de satisfacție a pacienților asigură anonimatul pacientului".*
 - *"Indicator 01.07.04.01.03 – Chestionarul de satisfacție al pacientului cuprinde informații cu privire la modalitatea de completare și depunere a acestuia".*
 - *"Indicator 01.07.04.01.04 – Chestionarul de satisfacție al pacientului cuprinde întrebări cu privire la calitatea comunicării".*
 - *"Indicator 01.07.04.01.05 – Chestionarul de evaluare a satisfacției pacienților conține întrebări privind aspectul lenjeriei și al efectelor de spital pentru pacienți".*
 - *"Indicator 01.07.04.01.06 – Chestionarul de evaluare a satisfacției pacienților conține întrebări privind calitatea hranei și a serviciului de distribuire".*



Acest document conține informații și date care sunt proprietatea Spitalului Orășenesc "Dr.Valer Russu" Luduș. Reproducerea și difuzarea sunt în exclusivitate drepturile spitalului.

- *"Indicator 01.07.04.01.07 – Chestionarul de evaluare a satisfacției pacienților conține întrebări referitoare la ambientul spitalului".*
- *"Cerința 01.07.04.02 - SMC analizează sistematic informațiile rezultate din prelucrarea chestionarelor și emite recomandări":*
- *"Indicator 01.07.04.02.01 – La nivelul structurii de management al calității există analize lunare ale chestionarelor de satisfacție a pacienților".*
- *"Indicator 01.07.04.02.02 – Recomandările consecutive analizelor lunare ale chestionarelor de satisfacție a pacienților se regăsesc ca măsuri în planul de îmbunătățire a calității".*
- *"Cerința 01.09.02.01 - Instituția evaluează și îmbunătățește constant condițiile hoteliere":*
- *"Indicator 01.09.02.01.01 – La nivelul spitalului există analize periodice ale datelor referitoare la condițiile hoteliere colectate prin chestionarul de satisfacție a pacientului"*
- *"Indicator 01.09.02.01.02 – La nivelul spitalului există analize periodice ale datelor referitoare la curățenie, colectate prin chestionarul de satisfacție a pacientului."*
- *Cerința „01.09.02.02 - Instituția evaluează și îmbunătățește constant serviciile de alimentație” care prevede indicatorii:*
- *„Indicator - 01.09.02.02.02 - La nivelul spitalului există analize periodice ale datelor referitoare la hrana primită, colectate prin chestionarul de satisfacție a pacientului”;*
- *Cerința „01.09.02.03 - Instituția evaluează și îmbunătățește constant serviciul de spălătorie” care prevede indicatorii:*
- *„Indicator - 01.09.02.03.02 - La nivelul spitalului există analize periodice ale datelor referitoare la aspectului lenjeriei și al efectelor colectate prin chestionarul de satisfacție a pacientului”.*
- *Pct.4 din Anexa la Ordinul ministrului sănătății nr.863/2004 pentru aprobarea atribuțiilor și competențelor consiliului medical al spitalelor potrivit căruia Consiliul medical: ”desfășoară activitate de evaluare și monitorizare a calității și eficienței activităților medicale desfășurate în spital, inclusiv: - evaluarea satisfacției pacienților care beneficiază de servicii în cadrul spitalului sau în ambulatoriul acestuia”.*

3. Periodicitatea efectuării analizei:

Prevederile "Planului cu principalele activități ale Consiliului medical" înregistrat la nr. **1192/07.02.2018** impun efectuarea prezentei analize și prezentarea acesteia în fiecare lună a anului curent în ședințele Consiliului medical.

În contextul sus-menționat, prezenta analiză a fost întocmită utilizând în acest scop "Chestionar de evaluare a satisfacției pacienților – internare continuă" (conform modelului din Anexa 1 la **P.O.M.C.S. 01/28.11.2016** privind analiza gradului de satisfacție al pacienților).



Acest document conține informații și date care sunt proprietatea Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Russu" Luduș. Reproducerea și difuzarea sunt în exclusivitate drepturile spitalului.

4. Indicatori de eficacitate:

- Gradul de insatisfacție, comparativ pe secții cu privire la hrana primită în anul 2021.
- Gradul de insatisfacție, comparativ pe secții cu privire la cazare în anul 2021
- Gradul de insatisfacție, comparativ pe secții cu privire la comunicare cu personalul medical în anul 2021
- Gradul de insatisfacție cu privire la hrană comparativ cu anul 2021
- Gradul de insatisfacție cu privire la cazare comparativ cu anul 2021
- Gradul de insatisfacție cu privire la comunicarea cu personalul medical comparativ cu anul 2021.

5. Indicatori de eficiență:

- Recomandările de îmbunătățire a calității serviciilor furnizate către pacient formulate în urma analizelor au în vedere creșterea performanței în raport cu resursele disponibile.

6. Setul minim/lista de date necesare întocmirii prezentei analize:

- Existența/Reclamarea unor neconformități aferente îngrijirilor medicale primite în cadrul fiecărei secții medicale din spital.
- Existența/Reclamarea unor neconformități aferente condițiilor hoteliere existente în cadrul fiecărei secții medicale din spital.
- Existența/Reclamarea unor neconformități aferente stării de curățenie existente în cadrul fiecărei secții medicale din spital.
- Existența/Reclamarea unor neconformități aferente condițiilor de hrănire existente în cadrul fiecărei secții medicale din spital.
- Existența/Reclamarea unor neconformități aferente aspectului lenjeriei și a efectelor colectate în cadrul fiecărei secții medicale din spital.
- Modul în care este apreciată calitatea comunicării pacienților cu personalul medical cu studii superioare și medii.
- Gradul de satisfacție al pacienților privind modul de acordare a îngrijirilor medicale asigurate pe perioada internării.
- Gradul de satisfacție al pacienților privind condițiile hoteliere asigurate pe perioada internării.
- Gradul de satisfacție al pacienților privind starea de curățenie asigurată pe perioada internării.
- Gradul de satisfacție al pacienților privind condițiile de hrănire asigurate pe perioada internării.
- Gradul de satisfacție al pacienților privind aspectul lenjeriei și a efectelor colectate pe perioada internării.
- Gradul de satisfacție al pacienților privind calitatea activității de administrare a medicației pe cale orală, rectală, vaginală, cutanată.
- Gradul de satisfacție al pacienților privind calitatea comunicării cu personalul medico-sanitar;
- Gradul de satisfacție al pacienților referitoare la ambientul spitalului;
- Alte date / considerații după caz.

7. Considerații generale:



Acest document conține informații și date care sunt proprietatea Spitalului Orășenesc "Dr.Valer Russu" Luduș. Reproducerea și difuzarea sunt în exclusivitate drepturile spitalului.

În perioada analizată au fost distribuite pacienților un număr de 3029 de "Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților – internare continuă" de către personalul medical din cadrul fiecărei secții/compartiment, în momentul internării acestora, pentru fiecare episod de internare continuă (ocazie cu care se întocmește și F.O.C.G).

În raport cu cele 3029 de "Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților – internare continuă" puse la dispoziție pacienților, au fost colectate un număr de 1390 "Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților – internare continuă" aferente anului 2022, după cum urmează:

Detalii	Structura medicală	Nr. "Chestionare" furnizate	"Chestionare" colectate	
			Nr.	%
1.	SECȚIA MEDICINĂ INTERNĂ	667	196	29,38%
2.	BOLI INFECȚIOASE	719	85	11,82%
3.	OBSTETRICĂ-GINECOLOGIE	743	573	77,11%
4.	CHIRURGIE GENERALĂ	334	317	94,91%
5.	PSIHIATRIE CRONICI	33	8	24,24%
6.	SECȚIA PEDIATRIE	533	211	39,58%
TOTAL		3029	1390	45,88%

6. Reprezentarea rezultatelor:

În urma exportării și prelucrării datelor obținute din "Chestionarele de evaluare a satisfacției pacienților – internare continuă" completate de către pacienții internați în cadrul Spitalului Orășenesc "Dr.Valer Russu" Luduș în regim de "internare continuă", au fost obținute următoarele rezultate:

Tabel nr. 6.1.1

Răspuns unic vertical la întrebarea 1:

Î.1.: La internare ați fost însoțit pe secție de:	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică- Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Secția Psihiatrie cronici	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a) Personal sanitar	97,44%	78,82%	99,12%	100%	62,50%	94,78%	96,98%
b) Aparținători	1,53%	12,94%	0,52%	0%	37,5%	4,73%	2,16%
c) singur	1,02%	8,23%	0,34%	0%	0%	0,47%	0,86%

Tabel nr. 6.2.1

Răspuns unic vertical la întrebarea 2:

Î.2.: La internare ați fost informat de drepturile pacientului?	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică- Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Secția Psihiatrie cronici	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
Da	99,48%	98,82%	99,82%	100%	100%	100%	99,78%
Nu	0,52%	1,18%	0,18%	0%	0%	0%	0,22%

Tabel nr. 6.3.1



Acest document conține informații și date care sunt proprietatea Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Russu" Luduș. Reproducerea și difuzarea sunt în exclusivitate drepturile spitalului.

Răspuns unic vertical la întrebarea 3:

Î.3.: La internare ați fost informat de regulile și responsabilitățile pacientului?	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Secția Psihiatrie cronici	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
Da	99,48%	98,82%	99,82%	100%	100%	99,52%	99,71%
Nu	0,52%	1,18%	0,18%	0%	0%	0,48%	0,29%

Tabel nr. 6.4.1

Răspuns unic vertical la întrebarea 4:

Î.4.: Informațiile primite au fost clare, pe înțelesul dvs.?	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Secția Psihiatrie cronici	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
Da	99,48%	98,82%	99,82%	100%	100%	99,52%	99,71%
Nu	0,52%	1,18%	0,18%	0%	0%	0,48%	0,29%

Tabel nr. 6.5.1

Răspuns unic vertical la întrebarea 5:

Î.5.: La internare ați fost transportat cu cărucioare,târgi,brancar de?	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Secția Psihiatrie cronici	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
Da	77,04%	84,70%	95,63%	100%	100%	32,22%	83,74%
Nu	22,96%	15,30%	4,37%	0%	0%	67,78%	16,26%

Tabel nr. 6.6.1

Răspuns unic vertical la întrebarea 6.1:

Î.6.: Care este opinia dvs. cu privire la cazare?	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Secția Psihiatrie cronici	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0,51%	0%	0%	0%	0%	0,94%	0,22%
b)bine	15,81%	16,47%	7,32%	9,46%	0%	47,86%	15,68%
c)foarte bine	83,67%	83,52%	92,67%	90,53%	100%	51,18%	84,10%

Tabel nr. 6.7.1

Răspuns unic vertical la întrebarea 7:



Acest document conține informații și date care sunt proprietatea Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Russu" Luduș. Reproducerea și difuzarea sunt în exclusivitate drepturile spitalului.

Î.7.: Care este opinia dvs. cu privire la calitatea patului și a lenjeriei?	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Secția Psihiatrie cronici	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0%	0%	0%	0%	0%	1,89%	0,29%
b)bine	26,02%	28,23%	15,88%	12,30%	37,50%	45,49%	21,87%
c)foarte bine	73,97%	71,76%	84,11%	87,69%	62,50%	52,60%	77,84%

Tabel nr. 6.8.1
Răspuns unic vertical la întrebarea 8:

Î.8.: Care este opinia dvs. cu privire la curățenie?	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Secția Psihiatrie cronici	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0,51%	0%	0%	0%	0%	0,94%	0,22%
b)bine	5,61%	4,70%	5,75%	4,10%	0%	39,33%	10,36%
c)foarte bine	93,87%	95,29%	94,24%	95,89%	100%	59,71%	89,42%

Tabel nr. 6.9.1
Răspuns unic vertical la întrebarea 9:

Î.9.: Care este opinia dvs. cu privire la calitatea alimentelor?	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Secția Psihiatrie cronici	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0%	0%	0,52%	1,57%	0%	1,42%	0,79%
b)bine	25%	35,29%	12,56%	11,67%	0%	50,71%	21,22%
c)foarte bine	75%	64,70%	86,91%	86,75%	100%	47,86%	77,99%

Tabel nr. 6.10.1
Răspuns unic vertical la întrebarea 10:

Î.10.: Care este opinia dvs. cu privire la varietatea meniurilor??	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Secția Psihiatrie cronici	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0%	2,35%	0,52%	2,20%	0%	1,89%	1,15%
b)bine	21,42%	32,94%	13,08%	12,30%	0%	54,97%	21,58%
c)foarte bine	78,57%	64,70%	86,38%	85,48%	100%	43,12%	77,27%

Tabel nr. 6.11.1
Răspuns unic vertical la întrebarea 11:



Acest document conține informații și date care sunt proprietatea Spitalului Orășenesc "Dr.Valer Russu " Ludus. Reproducerea și difuzarea sunt în exclusivitate drepturile spitalului.

Î.11.: Care este opinia dvs. cu privire la calitatea de distribuție și servirea alimentației?	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Secția Psihiatrie cronici	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0%	0%	0,17%	0%	0%	0,94%	0,22%
b)bine	7,65%	17,64%	7,67%	10,09%	0%	37,91%	13,38%
c)foarte bine	92,34%	82,35%	92,14%	89,90%	100%	61,13%	86,40%

Tabel nr. 6.12.1
Răspuns unic vertical la întrebarea 12:

Î.12.: Care este opinia dvs. cu privire la atitudinea personalului de gardă?	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Secția Psihiatrie cronici	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0%	1,17%	0,17%	0%	0%	0,47%	0,22%
b)bine	8,67%	14,11%	8,02%	7,88%	0%	29,85%	11,73%
c)foarte bine	91,32%	84,70%	91,79%	92,11%	100%	69,66%	88,06%

Tabel nr. 6.13.1
Răspuns unic vertical la întrebarea 13:

Î.13.: Care este opinia dvs. cu privire la timpul acordat de către medicul de salon?	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Secția Psihiatrie cronici	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0%	0%	1,17%	0%	0%	0,94%	0,22%
b)bine	9,18%	7,05%	7,15%	8,20%	0%	26,54%	10,58%
c)foarte bine	90,81%	92,94%	92,67%	91,79%	100%	72,51%	89,21%

Tabel nr. 6.14.1
Răspuns unic vertical la întrebarea 14:

Î.14.: Care este opinia dvs. cu privire la calitatea îngrijirii medicale acordate de medicul de salon?	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Secția Psihiatrie cronici	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0%	0%	0%	0%	0%	1,42%	0,22%
b)bine	8,16%	16,47%	10,82%	8,83%	0%	35,07%	13,96%
c)foarte bine	91,83%	83,52%	89,17%	91,16%	100%	63,50%	85,83%



Acest document conține informații și date care sunt proprietatea Spitalului Orășenesc "Dr.Valer Russu" Luduș. Reproducerea și difuzarea sunt în exclusivitate drepturile spitalului.

Tabel nr. 6.15.1

Răspuns unic vertical la întrebarea 15:

Î.15.: Care este opinia dvs. cu privire la calitatea îngrijirii medicale acordate de asistenții medicali?	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Secția Psihiatrie cronici	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0%	0%	0%	0%	0%	1,42%	0,22%
b)bine	7,14%	14,11%	8,72%	8,51%	0%	34,12%	12,59%
c)foarte bine	92,85%	85,88%	91,27%	91,48%	100%	64,45%	87,19%

Tabel nr. 6.16.1

Răspuns unic vertical la întrebarea 16:

Î.16.: Care este opinia dvs. cu privire la calitatea îngrijirii acordate de infirmieri?	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Secția Psihiatrie cronici	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0%	0%	0%	0%	0%	0,94%	0,14%
b)bine	2,04%	15,29%	5,93%	8,20%	0%	33,64%	10,65%
c)foarte bine	97,95%	84,70%	94,06%	91,79%	100%	65,40%	89,21%

Tabel nr. 6.17.1

Răspuns unic vertical la întrebarea 17:

Î.17.: Care este opinia dvs. cu privire la amabilitatea personalului medical?	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Secția Psihiatrie cronici	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0%	0%	0%	0%	0%	0,47%	0,07%
b)bine	5,61%	17,64%	5,23%	9,14%	0%	36,01%	11,58%
c)foarte bine	94,38%	82,35%	94,76%	90,85%	100%	63,50%	88,35%

Tabel nr. 6.18.1

Răspuns unic vertical la întrebarea 18:

Î.18.: Care este opinia	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-	Secția Chirurgie	Secția Psihiatrie	Secția Pediatrie	TOTAL
-------------------------	-------------------------	----------------	--------------------	------------------	-------------------	------------------	-------



Acest document conține informații și date care sunt proprietatea Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Rusu" Luduș. Reproducerea și difuzarea sunt în exclusivitate drepturile spitalului.

dvs. cu privire la disponibilitatea personalului medical?			Ginecologie	generală	cronici		
	%	%	%	%	%	%	%
a) Nesatisfăcător	0%	0%	0%	0%	0%	0,47%	0,07%
b) bine	7,14%	14,11%	5,93%	8,51%	0%	39,33%	12,23%
c) foarte bine	92,85%	85,88%	94,06%	91,48%	100%	60,18%	87,70%

Tabel nr. 6.19.1
Răspuns unic vertical la întrebarea 19:

Î.19.: Calitatea îngrijirilor medicale (însoțirea pe alte secții/compartimente)	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Secția Psihiatrie cronici	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a) personal sanitar	80,10%	94,11%	92,67%	100%	100%	94,31%	92,95%
b) aparținători	8,16%	3,52%	0,17%	0%	0%	2,84%	1,87%
c) singur	11,73%	2,35%	7,15%	0%	0%	2,84%	5,18%

Tabel nr. 6.20.1
Răspuns unic vertical la întrebarea 20:

Î.20.: Calitatea îngrijirilor medicale (instruire despre medicamente)	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Secția Psihiatrie cronici	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a) da, întotdeauna	98,46%	98,82%	98,95%	100%	100%	91,46%	97,99%
b) da, uneori	1,53%	0%	1,04%	0%	0%	3,31%	1,15%
c) nu, niciodată	0%	1,17%	0%	0%	0%	5,21%	0,86%

Tabel nr. 6.21.1
Răspuns unic vertical la întrebarea 21:

Î.21.: Administrarea medicamentelor orale se face sub supravegherea asistentei?	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Secția Psihiatrie cronici	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a) da, întotdeauna	87,75%	98,82%	96,50%	100%	100%	89,57%	95,18%
b) da, uneori	3,06%	1,17%	2,96%	0%	0%	10,42%	3,31%
c) nu, niciodată	9,18%	0%	0,52%	0%	0%	0%	1,51%



Acest document conține informații și date care sunt proprietatea Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Russu" Luduș. Reproducerea și difuzarea sunt în exclusivitate drepturile spitalului.

Tabel nr. 6.22.1
Răspuns unic vertical la întrebarea 22:

Î.22.: Administrarea pentru 1 zi tratament?	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Secția Psihiatrie cronici	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)toate odată	13,26%	27,05%	16,05%	0,31%	0%	9,47%	11,65%
b)împărțite în prize	86,73%	72,94%	83,94%	99,68%	100%	90,52%	88,35%

Tabel nr. 6.23.1
Răspuns unic vertical la întrebarea 23:

Î.23.: Administrarea medicamentelor în spital	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Secția Psihiatrie cronici	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)v-au fost administrate doar de spital	52,04%	65,88%	87,08%	84,85%	100%	97,15%	81,94%
b)v-au fost cumpărate de familie	3,57%	0%	0%	0,31%	0%	0%	0,58%
c)ambele variante	44,38%	34,11%	12,91%	14,82%	0%	2,84%	17,48%

Tabel nr. 6.24.1
Răspuns unic vertical la întrebarea 24:

Î.24.: Procedura pentru medicamente cumpărate	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Secția Psihiatrie cronici	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)pe rețetă simplă	27,04%	12,94%	6,80%	19,24%	0%	10,90%	13,45%
b)pe rețetă eliberată de medic	31,12%	-	-	-	-	-	4,39%

Tabel nr. 6.25.1
Răspuns unic vertical la întrebarea 25:

Î.25.: Sunteți mulțumit	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-	Secția Chirurgie	Secția Psihiatrie	Secția Pediatrie	TOTAL
-------------------------	-------------------------	----------------	--------------------	------------------	-------------------	------------------	-------



Acest document conține informații și date care sunt proprietatea Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Russu" Luduș. Reproducerea și difuzarea sunt în exclusivitate drepturile spitalului.

de îngrijirile acordate în timpul zilei?			Ginecologie	generală	cronici		
	%	%	%	%	%	%	%
a) da	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100,00%
b) nu	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0,00%

Tabel nr. 6.26.1

Răspuns unic vertical la întrebarea 26:

Î.26.: Sunteți mulțumit de îngrijirile acordate în timpul nopții?	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Secția Psihiatrie cronici	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a) da	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100,00%
b) nu	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0,00%

Tabel nr. 6.27.1

Răspuns unic vertical la întrebarea 27:

Î.27.: Sunteți mulțumit de îngrijirile acordate sâmbăta/duminica/sărbătorile legale?	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Secția Psihiatrie cronici	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a) da	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100,00%
b) nu	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0,00%

Tabel nr. 6.28.1

Răspuns unic vertical la întrebarea 28:

Î.28.: Sunteți mulțumit de îngrijirile acordate în timpul transportului intern?	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Secția Psihiatrie cronici	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a) da	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
b) nu	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1,07%

Tabel nr. 6.29.1

Răspuns unic vertical la întrebarea 29:

Î.29 Care este impresia dvs. generală?	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Secția Psihiatrie cronici	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%



Acest document conține informații și date care sunt proprietatea Spitalului Orășenesc "Dr.Valer Russu " Luduș
Reproducerea și difuzarea sunt în exclusivitate drepturile spitalului.

a)nemulțumit	0,51%	0%	0,34%	0,31%	0%	0,47%	0,36%
b) mulțumit	8,67%	18,82%	11,69%	11,98%	0%	58,29%	18,78%
c)foarte mulțumit	90,81%	81,17%	87,95%	87,69%	100%	41,23%	80,86%

Tabel nr. 6.30.1

Răspuns unic vertical la întrebarea 30:

Î.30 V-ați mai interna în același spital?	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Secția Psihiatrie cronici	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)în mod cert,da	88,77%	76,47%	92,49%	93,37%	100%	0,52	85,11%
b) probabil că da	10,20%	22,35%	7,32%	6,30%	0%	44,54%	14,03%
c)în mod categoric, nu	1,02%	1,17%	0,17%	0,31%	0%	2,84%	0,79%
d) nu se va mai întâmpla	0%	0%	0%	0%	0%	0,47%	0,07%

Tabel nr. 6.31.1

Răspuns unic vertical la întrebarea 31:

Î.31Ați recomanda și altor persoane să se interneze în acest spital?	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Secția Psihiatrie cronici	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)da	98,46%	98,82%	100%	100%	100%	97,15%	99,28%
b) nu	1,53%	1,17%	0%	0%	0%	2,84%	0,72%

Tabel nr. 6.32.1

Răspuns unic vertical la întrebarea 32:

Î.32 Au fost respectate drepturile dvs ca pacient?	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Secția Psihiatrie cronici	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)da	100%	98,82%	100%	100%	0%	97,15%	99,50%
b) nu	0%	1,17%	0%	0%	0%	2,84%	0,50%

În ceea ce privește categoria de pacienți (din perspectiva numărului de chestionare predate, al sexului pacientului și al vârstei) care a participat la completarea chestionarului situația este următoarea:



Acest document conține informații și date care sunt proprietatea Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Russu" Luduș. Reproducerea și difuzarea sunt în exclusivitate drepturile spitalului.

1.Cod criterii	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Secția Psihiatrie cronici	Secția Pediatrie	TOTAL
	196	85	573	317	8	211	1390

2. Sexul pacientului	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Secția Psihiatrie cronici	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)bărbat	52,04%	50,58%	10,47%	61,51%	62,50%	0%	29,14%
b)femeie	47,95%	49,41%	89,52%	38,48%	37,50%	100%	70,86%

2. Vârsta	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Secția Psihiatrie cronici	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)copil până în 16 ani	0%	0%	5,75%	0,31%	0%	0,47%	2,52%
b)<20 ani	0%	1,17%	11,69%	0,63%	0%	15,16%	7,34%
c)20-29 ani	1,02%	0%	43,28%	2,83%	0%	39,81%	24,68%
d)30-39 ani	1,53%	3,52%	25,65%	7,25%	0%	33,17%	17,70%
e)40-49 ani	6,12%	7,05%	8,72%	12,61%	12,50%	8,53%	9,14%
f)50-59 ani	23,97%	18,82%	3,31%	12,93%	37,50%	2,36%	9,42%
g)60-69 ani	34,69%	10,58%	1,04%	27,44%	37,50%	0%	12,45%
h)>70 ani	32,65%	58,82%	0,52%	35,96%	12,50%	0,47%	16,76%

7. Analiza și interpretarea rezultatelor

- 96,98% pacienți au bifat că sunt însoțiți pe secții de către personalul medical ,0,86% au bifat „SINGUR” și 2,16% cu bifat „APARTINATORI”
- 99,78% pacienți au bifat că au fost informați cu privire la drepturile pacientului și 0,22% au bifat NU
- 99,71% pacienți au bifat că au fost informați asupra regulilor și responsabilităților pacienților și 0,29% au bifat NU
- 99,71% pacienți au bifat că informațiile primite au fost clare și pe înțelesul lor și 0,29% au bifat NU



Acest document conține informații și date care sunt proprietatea Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Russu" Luduș. Reproducerea și difuzarea sunt în exclusivitate drepturile spitalului.

- 83,74% pacienți au bifat că la internare au fost transportați cu cărucioare, tărghi, brancarde și 16,26% că **nu** au fost transportați cu cărucioare, tărghi, brancarde
- 15,68% pacienți au cotate cu "BINE" cazarea spitalului și 84,10% au cotate cu "FOARTE BINE" și 0,22% au bifat „NESATISFACATOR”
- 21,87% pacienți au cotate cu „BINE” calitatea patului și a lenjeriei și 77,84% au cotate cu „FOARTE BINE” și 0,29% au bifat NESATISFACATOR
- 10,36% pacienți au cotate curățenia cu „BINE” și 89,42% au cotate cu „FOARTE BINE” și 0,22% cu NESATISFACATOR
- 21,22 % pacienți au cotate calitatea alimentației cu „BINE” și 77,99 % au cotate cu „FOARTE BINE” și 0,79% cu „NESATISFĂCĂTOR”
- 21,58% pacienți au cotate varietatea meniurilor cu „BINE” și 77,27% au cotate cu „FOARTE BINE” și 1,15% cu „NESATISFĂCĂTOR”
- 13,38% pacienți au cotate calitatea distribuirii și servirii alimentației cu „BINE” , 86,40% au cotate cu „FOARTE BINE” și 0,22% cu bifat NESATISFACATOR
- 10,58% pacienți au cotate atitudinea personalului de salon cu „BINE” și 89,21% pacienți au cotate cu „FOARTE BINE” și 0,22% cu NESATISFACATOR
- 11,73% pacienți au cotate timpul acordat de medicul de gardă cu „BINE”, 88,06% pacienți au cotate cu „FOARTE BINE” și 0,22% au bifat „NESATISFACATOR”
- 13,96% pacienți au cotate calitatea îngrijirii medicale acordate de către medicul de salon cu „BINE” și 85,83% pacienți au cotate cu „FOARTE BINE” și 0,22% cu „NESATISFACATOR”
- 12,59% pacienți au cotate calitatea îngrijirii medicale acordate de către asistentul medical cu „BINE” și 87,19% pacienți au cotate cu „FOARTE BINE” și 0,22% cu „NESATISFACATOR”
- 10,65% pacienți au cotate calitatea îngrijirii medicale acordate de către infirmieri cu „BINE” și 89,21% au cotate cu „FOARTE BINE” și 0,14% cu „NESATISFACATOR”
- 11,58% pacienți au cotate amabilitatea personalului medical cu „BUNĂ” și 88,35% au cotate cu „FOARTE BUNĂ” și 0,07% cu NESATISFACATOARE
- 12,23% pacienți au cotate disponibilitatea personalului medical cu „BUNĂ” și 87,70% au cotate cu „FOARTE BUNĂ” și 0,07% cu NESATISFACATOARE
- 92,95% pacienți au bifat că au fost însoțiți pe alte secții de către personalul sanitar, 5,18% au bifat „SINGUR” și 1,87% „APARTINATORI”
- 97,99% pacienți au cotate instruirea despre medicamente cu "ÎNTOTDEAUNA" și 1,15% au bifat DA, UNEORI, 0,86% NU, NICIODATA
- 95,18% pacienți au bifat că administrarea medicamentelor orale a avut loc „ÎNTOTDEAUNA” sub supravegherea asistentei, 3,31% au bifat „DA, UNEORI” și 1,51% NU, NICIODATA
- 11,65% pacienți au bifat că medicamentele pentru 1 zi tratament au fost administrate „TOATE ODATA” și 88,35% au bifat că s-au administrat „ÎMPĂRȚITE ÎN PRIZE”
- 81,94% au bifat că medicamentele administrate în spital s-a făcut „DOAR DE SPITAL”, 0,58% pacienți au bifat că „AU FOST CUMPĂRATE DE FAMILIE” și 17,48% pacienți au bifat căsuța cu „ AMBELE VARIANTE”
- 13,45% pacienți au bifat că procedura pt medicamente cumpărate s-a realizat pe „REȚETĂ SIMPLĂ” și 4,39% pacienți pe „REȚETĂ ELIBERATĂ DE MEDIC”
- 100% pacienți au bifat că au fost mulțumiți de îngrijirile acordate în timpul zilei
- 100% pacienți au bifat că au fost mulțumiți de îngrijirile acordate în timpul nopții



Acest document conține informații și date care sunt proprietatea Spitalului Orășenesc "Dr.Valer Russu" Luduș. Reproducerea și difuzarea sunt în exclusivitate drepturile spitalului.

- 100% pacienți au bifat că au fost mulțumiți de îngrijirile acordate în zilele de sâmbătă, duminică și sărbători legale
- 100% pacienți au bifat că au fost mulțumiți de îngrijirile acordate în timpul transportului intern
- 0,36% pacienți s-au declarat „NEMULȚUMIȚI” de impresia generală, 18,78% pacienți sunt „MULȚUMIȚI” și 80,86% sunt „FOARTE MULȚUMIȚI”
- 85,11% pacienți „S-AR REINTERNA ÎN MOD CERT ÎN SPITAL”, 14,03% „PROBABIL CĂ DA” și 0,79% au bifat „IN MOD CATEGORIC, NU” și 0,07% NU SE VA MAI INTAMPLA
- 99,28% pacienți ar recomanda și altor persoane să se interneze în acest spital și 0,72% nu ar recomanda
- 99,50% pacienți au bifat că au fost respectate drepturile sale ca pacient și 0,50% nu au fost respectate.

8. Concluzii:

- Se constată că numărul de internări, ocazie cu care au fost distribuite chestionarele, este mai mic comparativ cu perioada similară a anului 2021 (**3476 internări în 2021, respectiv 3029 internări în 2022**), dar se constată că numărul chestionarelor distribuite este mai mare comparativ cu anul 2021 (**1212 chestionare efectuate în 2021, respectiv 1390 chestionare efectuate în 2022**).
- Se constată că numărul de chestionare exprimat în procente este mai mare comparativ cu perioada similară a anului 2021 (**34,86% în 2021, respectiv 45,88% în 2022**).
- Din chestionare analizate se observă că:
 - Pacienții sunt mulțumiți de **condițiile de cazare**, de aspectul/calitatea **patului, lenjeriei, efectelor** și de **curățenia** din spital, de aspectul saloanelor, a spațiilor comune și al curții interioare.
 - **Calitatea hranei, diversitatea meniurilor și modul de servire a mesei** este apreciată pozitiv de către pacienți.
 - Pacienții sunt mulțumiți de **îngrijirile medicale** acordate de personalul medico-sanitar și auxiliar și de **modul de comunicare** cu aceștia.
 - Pacienții sunt mulțumiți de serviciile medicale de care au beneficiat pe perioada internării.

Întocmit,
As.Lavinia Criste

Verificat,
Ec.Gherman Angela