



SPITALUL ORĂȘENESC LUDUȘ
Dr. VALER RUSSU



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

Nr. 4227/15.03.2024

MANAGERULUI SPITALULUI ORĂȘENESC
DR."VALER RUSSU" LUDUȘ

Informează: As. soc. Szep Helga-Elvira

Nr. crt.	CUPRINSUL	HOTĂRÂREA
1.	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 2023 .	<u>Aprobă,</u> Managerul Spitalului Orășenesc "Dr.Valer Russu" Luduș Ec. Claudia Uțiu <i>[Signature]</i> 1. Responsabil: <i>[Signature]</i> <i>[Signature]</i> CD 6403/27.04.2024 Termen: <i>[Signature]</i> <i>[Signature]</i> Pr. 4415/10.03.2024
2.	BAZĂ: - pct. 4 din Anexa la O.M.S. 863/2004 pentru aprobarea atribuțiilor și competențelor consiliului medical al spitalelor; - 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; - Prevederile "Planului cu principalele activități ale Consiliului medical" înregistrat la nr. 1192/07.02.2018 .	
3.	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.	
4.	ARGUMENTE: - O.M.S. 863/2004 pentru aprobarea atribuțiilor și competențelor consiliului	

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”;

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

- Se constată că numărul de internări, ocazie cu care au fost distribuite chestionarele, este mai mare comparativ cu perioada similară a anului 2022 **(3029 internări în 2022, respectiv 3589 internări în 2023)**, și se constată că numărul chestionarelor distribuite este mai mare comparativ cu anul 2022 **(1390 chestionare efectuate în 2022, respectiv 1942 chestionare efectuate în 2023)**.
- Se constată că numărul de chestionare exprimat în procente este mai mare comparativ cu perioada similară a anului 2022 **(45,88% în 2022, respectiv 54,10% în 2023)**.
- Din cadrul *Laboratorului de Recuperare, Medicină Fizică și Balneologie* s-au colectat un număr de **257** de chestionare de la pacienți, aferent anului **2023**. Nr. chestionarelor colectate este mic în comparație cu nr de pacienți prezenți în baza de tratament, care este de **895**, rezultând un procent de doar **28,71%**.
- Din cadrul *Laboratorului de analize medicale* s-au colectat un nr de **239** de chestionare, pe anul **2023**. Nr.pacienților este de **8128** , rezultând astfel un procent de doar **2,94%**.
- Din *Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală* s-au colectat **45** de chestionare, pe anul **2023**. Se constată că nr chestionarelor completate este mic,în

comparație cu nr mare de pacienți, fiind un nr de **4769**, rezultând astfel un procent de doar **0,94%**.

- Din cadrul *Ambulatoriului Integrat* s-au colectat un nr. de **110** de "Chestionare de satisfacție a pacienților", aferent anului **2023**. Se constată că nr. de chestionare colectate este foarte mic, în comparație cu nr mare al pacienților consultați, fiind un nr. de **60001**, rezultând astfel un procent de doar **0,18 %** de chestionare completate.

•

- Din chestionare analizate se observă că:

6.

- 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 e 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.

7.

- Pacienții din cadrul *Laboratorului de Recuperare, Medicină Fizică și Balneologie* sunt **nemulțumiți** în ceea ce privește timpul de așteptare pentru a beneficia de tratamente gratuite și numărul mic de personal medical, care îi deservește.
- Pacienții din cadrul *Ambulatoriului Integrat* sunt **mulțumiți de curățenie, de atitudinea personalului** și au o impresie generală bună/foarte bună privind serviciile accesate

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 lunară aferentă gradului de satisfacție al pacienților internați în regim de "internare continuă" din cadrul Spitalului Orășenesc Dr.Valer Russu Luduș*” aferentă anului **2023**.
- Anexa 2.: "Situație generală chestionare satisfacție pacienți aferentă **anului 2023 – spitalizare continuă.**"
- Anexa 3.: "Situație generală a chestionarelor de satisfacție pacienți-aferentă **anului 2023-Ambulatoriul Integrat.**"
- Anexa 4.: "Centralizare chestionare satisfacție pacienți-aferent **anului 2023- Laboratorul de radiologie și imagistică medicală.**"
- Anexa 5. : "Situație generală a chestionarelor de satisfacție pacienți, aferentă **anului 2023-Laboratorul de recuperare, medicină fizică și balneologie.**"
- Anexa 6.: "Fișă de evaluare a satisfacției cerințelor pacienților-aferentă **anului 2023-Laboratorul de analize medicale.**"

*Întocmit,
As. soc. Szep Helga-Elvira*

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'V' shape with a small loop on the left side.

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

Nr..4227/15.03.2024

Anexa nr.1

ANALIZA ANUALĂ 2023
aferentă gradului de satisfacție al pacienților internați în regim de
“internare continuă” din cadrul Spitalului Orășenesc
”Dr. Valer Russu” Ludus

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 asistentei 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.MC.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 2023.
- Gradul de insatisfacție, comparativ pe secții cu privire la cazare în anul 2023.
- Gradul de insatisfacție, comparativ pe secții cu privire la comunicare cu personalul medical în anul 2023.
- Gradul de insatisfacție cu privire la hrană comparativ cu anul 2022.
- Gradul de insatisfacție cu privire la cazare comparativ cu anul 2022.
- Gradul de insatisfacție cu privire la comunicarea cu personalul medical comparativ cu anul 2022.

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.



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

7. Considerații generale:

În perioada analizată au fost distribuite pacienților un număr de **3589** 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 **3589** de "Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților – internare continuă" puse la dispoziție pacienților, au fost colectate un număr de **1942** de "Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților – internare continuă" aferente **anului 2023**.

În raport cu cele **1704** de "Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților" – din cadrul **Laboratorului de recuperare, medicină fizică și balneologie** puse la dispoziție pacienților, au fost colectate un număr de **257** de "Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților", aferente **anului 2023**.

În raport cu cele **4769** de "Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților" – din cadrul **Laboratorului de radiologie și imagistică medicală** puse la dispoziție pacienților, au fost colectate un număr de **45** de "Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților", aferente **anului 2023**.

În raport cu cele **60.001** de "Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților" – din cadrul **Ambulatoriului Integrat** puse la dispoziție pacienților, au fost colectate un număr de **110** de "Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților", aferente **anului 2023**.

În raport cu cele **8128** de "Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților" – din cadrul **Laboratorului de analize medicale** puse la dispoziție pacienților, au fost colectate un număr de **235** de "Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților", aferente **anului 2023**.

Detalii	Structura medicală	Nr. "Chestionare" furnizate	"Chestionare" colectate	
			Nr.	%
1.	SECȚIA MEDICINĂ INTERNĂ	943	279	29,58%
2.	BOLI INFECȚIOASE	661	190	28,74%
3.	OBSTETRICĂ-GINECOLOGIE	753	637	84,59%
4.	CHIRURGIE GENERALĂ	530	465	87,73%
5.	INGRIJIRI PALIATIVE	82	29	35,36%
6.	SECȚIA PEDIATRIE	620	342	55,16%
	TOTAL	3589	1942	54,10%
7.	LABORATORUL DE RECUPERARE, MED. FIZICĂ ȘI BALNEOLOGIE	1704	257	15,08%
8.	LABORATORUL DE RADIOLOGIE ȘI IMAGISTICĂ MEDICALĂ	4769	45	0,94%
9.	AMBULATORIUL DE SPECIALITATE	60.001	110	0,18%
10.	LABORATORUL DE ANALIZE MEDICALE	8128	235	2,89%

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:



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. 6.1.1

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	Comp. Îngrijiri Paliative	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a) Personal sanitar	93,18%	82,63%	99,21%	100%	48,27%	91,81%	94,85%
b) Aparținători	5,73%	10,00%	0,62%	0%	51,72%	7,60%	4,12%
c) singur	1,07%	7,36%	0,15%	0%	0%	0,58%	1,03%

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	Comp. Îngrijiri paliative	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
Da	99,28%	100%	100%	100%	100%	97,36%	99,43%
Nu	0,71%	0%	0%	0%	0%	2,63%	0,57%

Tabel nr. 6.3.1

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	Comp. Îngrijiri paliative	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
Da	100%	100%	100%	100%	100%	99,41%	99,90%
Nu	0%	0%	0%	0%	0%	0,58%	0,10%

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	Comp. Îngrijiri paliative	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
Da	99,64%	100%	100%	100%	100%	89,18%	98,04%
Nu	0,35%	0%	0%	0%	0%	10,81%	1,96%

Tabel nr. 6.5.1

Răspuns unic vertical la întrebarea 5:

Î.5.: La internare ați fost transportat cu cărucioare, tărgi, brancar de?	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Comp. Îngrijiri paliative	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
Da	60,57%	73,68%	89,95%	97,63%	96,55%	42,10%	77,65%



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

Nu	39,42%	26,31%	10,04%	2,36%	3,44%	57,89%	22,35%
----	--------	--------	--------	-------	-------	--------	--------

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	Comp. Ingrijiri paliative	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0,71%	0,52%	0%	0%	0%	0,29%	0,21%
b)bine	22,58%	12,10%	1,72%	9,89%	27,58%	29,53%	12,98%
c)foarte bine	76,70%	87,36%	98,27%	90,10%	72,41%	70,17%	86,82%

Tabel nr. 6.7.1
Răspuns unic vertical la întrebarea 7:

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	Comp. Ingrijiri paliative	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0%	0,52%	0%	0%	0%	0,87%	0,21%
b)bine	30,46%	23,15%	5,65%	12,04%	17,24%	31,28%	17,15%
c)foarte bine	69,53%	76,31%	94,34%	87,95%	82,75%	67,83%	82,65%

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	Comp. Ingrijiri paliative	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0%	0,52%	0%	0%	0%	0,29%	0,10%
b)bine	15,41%	8,94%	0,94%	2,79%	0%	19,88%	7,57%
c)foarte bine	84,58%	90,52%	99,05%	97,20%	100%	79,82%	92,33%

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	Comp. Ingrijiri paliative	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0,35%	0,52%	0%	0,43%	0%	0,58%	0,31%
b)bine	24,37%	21,05%	3,92%	26,88%	17,24%	37,71%	20,19%
c)foarte bine	75,26%	78,42%	96,07%	72,68%	82,75%	61,69%	79,51%



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. 6.10.1

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	Comp. Ingrijiri paliative	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0,35%	1,05%	0%	0,43%	0%	0,87%	0,41%
b)bine	31,54%	23,15%	3,92%	27,31%	27,58%	37,13%	21,58%
c)foarte bine	68,10%	75,78%	96,07%	72,25%	72,41%	61,98%	78,01%

Tabel nr. 6.11.1

Răspuns unic vertical la întrebarea 11:

Î.11.: Care este opinia dvs. cu privire la calitatea de distribuire și servire alimentație?	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Comp. Ingrijiri paliative	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0%	0%	0%	0%	0%	0,29%	0,05%
b)bine	19,71%	8,94%	1,56%	8,60%	10,34%	26,90%	11,17%
c)foarte bine	80,28%	91,05%	98,43%	91,39%	89,65%	72,80%	88,77%

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	Comp. Ingrijiri paliative	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0%	0%	0%	0%	0%	0,29%	0,05%
b)bine	8,60%	8,94%	1,25%	3,87%	13,79%	18,42%	6,90%
c)foarte bine	91,39%	91,05%	98,74%	96,12%	86,20%	81,28%	93,05%

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	Comp. Ingrijiri paliative	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0,00%
b)bine	5,73%	7,36%	1,09%	5,37%	10,34%	14,03%	5,82%
c)foarte bine	94,26%	92,63%	98,90%	94,62%	89,65%	85,96%	94,18%



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. 6.14.1

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	Comp. Îngrijiri paliative	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0%	0,52%	0%	0%	0%	0,29%	0,10%
b)bine	6,09%	5,26%	2,51%	6,45%	6,89%	16,08%	6,69%
c)foarte bine	93,90%	94,21%	97,48%	93,54%	93,10%	83,62%	93,20%

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	Comp. îngrijiri paliative	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0%	1,05%	0%	0%	0%	0%	0,10%
b)bine	7,16%	3,68%	1,72%	6,02%	3,44%	7,78%	6,02%
c)foarte bine	92,83%	95,26%	98,27%	93,97%	96,55%	85,38%	93,87%

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	Comp. îngrijiri paliative	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0%	1,05%	0%	0%	0%	0%	0,10%
b)bine	6,09%	2,10%	1,25%	6,45%	3,44%	14,61%	5,66%
c)foarte bine	93,90%	96,84%	98,74%	93,54%	96,55%	85,38%	94,23%

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	Comp. Îngrijiri paliative	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0%	0%	0,31%	0,21%	0%	0%	0,15%
b)bine	6,81%	6,84%	0,62%	5,37%	6,89%	15,78%	6,02%
c)foarte bine	93,18%	93,15%	99,05%	94,40%	93,10%	84,21%	93,82%



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. 6.18.1

Răspuns unic vertical la întrebarea 18:

Î.18.: Care este opinia dvs. cu privire la disponibilitatea personalului medical?	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Comp. Ingrijiri paliative	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0%	0%	0,31%	0,21%	0%	0%	0,15%
b)bine	11,46%	7,89%	0,94%	5,37%	0%	16,66%	6,95%
c)foarte bine	88,53%	92,10%	98,74%	94,40%	100%	83,33%	92,89%

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	Comp. îngrijiri paliative	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)personal sanitar	65,23%	78,42%	99,05%	99,78%	93,10%	89,47%	90,58%
b)aparținători	5,73%	7,36%	0,31%	0%	6,89%	4,97%	2,63%
c)singur	29,03%	14,21%	0,62%	0,21%	0%	5,55%	6,80%

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	Comp. îngrijiri paliative	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)da,întotdeauna	90,32%	96,31%	99,52%	100%	93,10%	86,54%	95,62%
b)da,uneori	1,79%	1,57%	0,15%	0%	6,89%	4,97%	1,44%
c)nu,niciodată	7,88%	2,10%	0,31%	0%	0%	8,47%	2,94%

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	Comp. îngrijiri paliative	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)da,întotdeauna	98,20%	95,26%	98,74%	99,56%	100%	84,50%	96,04%
b)da,uneori	1,43%	3,68%	1,09%	0,43%	0%	5,84%	2,06%
c)nu,niciodată	0,35%	1,05%	0,15%	0%	0%	9,64%	1,91%



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	Comp. Ingrijiri paliative	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a) toate odată	12,54%	17,89%	3,61%	0,64%	6,89%	7,60%	6,33%
b) împărțite în prize	87,45%	82,10%	96,38%	99,35%	93,10%	92,39%	93,67%

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	Comp. ingrijiri paliative	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a) v-au fost administrate doar de spital	60,21%	70,52%	98,74%	87,74%	65,51%	95,90%	86,82%
b) v-au fost cumpărate de familie	8,24%	8,42%	0%	0%	0%	0,29%	2,06%
c) ambele variante	31,54%	21,05%	1,25%	12,25%	34,48%	3,80%	11,12%

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	Comp. Ingrijiri paliative	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a) pe rețetă simplă	7,88%	18,42%	26,68%	8,38%	20,68%	13,74%	16,43%
b) pe rețetă eliberată de medic	36,55%	-	-	-	-	-	5,25%

Tabel nr. 6.25.1

Răspuns unic vertical la întrebarea 25:

Î.25.: Sunteți mulțumit de îngrijirile acordate în timpul zilei?	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Comp. ingrijiri paliative	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a) da	99,64%	100%	100%	100%	100%	100%	99,95%
b) nu	0,35%	0%	0%	0%	0%	0%	0,05%



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. 6.26.1

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	Comp. Ingrijiri paliative	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/duminică/sărbătorile legale?	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Comp. Ingrijiri paliative	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)da	100%	99,47%	100%	100%	100%	100%	99,95%
b) nu	0%	0,52%	0%	0%	0%	0%	0,05%

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	Comp. Ingrijiri paliative	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)da	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
b) nu	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0,00%

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	Comp. Ingrijiri paliative	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)nemulțumit	0,35%	1,05%	0%	0%	0%	0,29%	0,21%
b) mulțumit	17,20%	15,78%	2,51%	9,89%	17,24%	30,11%	12,77%
c)foarte mulțumit	82,43%	83,15%	97,48%	90,10%	82,75%	69,59%	87,02%



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. 6.30.1

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	Comp. Ingrijiri paliative	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a) în mod cert, da	86,73%	75,26%	87,44%	96,12%	86,20%	77,19%	86,41%
b) probabil că da	12,18%	23,68%	12,55%	3,65%	13,79%	21,05%	12,98%
c) în mod categoric, nu	1,07%	1,05%	0%	0,21%	0%	1,75%	0,62%
d) nu se va mai întâmpla	0%	0%	0%	0%	0%	0,0%	0,00%

Tabel nr. 6.31.1

Răspuns unic vertical la întrebarea 31:

Î.31 Ați recomanda și altor persoane să se interneze în acest spital?	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Comp. Ingrijiri paliative	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a) da	99,64%	99,47%	99,84%	100%	100%	100%	99,85%
b) nu	0,35%	0,52%	0,15%	0%	0%	0%	0,15%

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	98,92%	100%	100%	100%	0%	99,41%	99,74%
b) nu	1,07%	0%	0%	0%	0%	0,58%	0,26%

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:

1.Cod criterii	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Comp. ingrijiri paliative	Secția Pediatrie	TOTAL
	279	190	637	465	29	342	1942



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

2. Sexul pacientului	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Comp. îngrijiri paliative	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)bărbat	50,89%	54,73%	0%	50,53%	41,37%	0%	25,39%
b)femeie	49,10%	45,26%	100%	49,46%	58,62%	100%	74,61%

2. Vârsta	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Comp. îngrijiri paliative	Secția Pediatrie
	%	%	%	%	%	%
a)copil până în 16 ani	0%	0%	5,33%	0%	0%	6,14%
b)<20 ani	0,71%	1,57%	13,81%	0,64%	0%	13,15%
c)20-29 ani	2,86%	3,68%	35,63%	3,87%	6,89%	46,49%
d)30-39 ani	2,86%	6,31%	24,80%	4,51%	10,34%	23,09%
e)40-49 ani	11,82%	8,94%	12,40%	8,60%	10,34%	7,30%
f)50-59 ani	26,16%	11,05%	5,33%	18,70%	17,24%	2,92%
g)60-69 ani	26,52%	23,68%	1,72%	27,95%	34,48%	0%
h)>70 ani	29,03%	44,73%	0,94%	35,69%	20,68%	0,87%

În urma prelucrării datelor obținute din "Chestionarele de evaluare a satisfacției pacienților – servicii medicale în cadrul laboratorului de recuperare, medicină fizică și balneologie" completate de către pacienții consultați în cadrul Spitalului Orășenesc Dr.Valer Russu Luduș, aferente anului **2023**, au fost obținute următoarele rezultate:

1.Cod criterii	Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie	TOTAL	
			%
Nr. chestionare completate	257	257	15,08%
Nr. pacienți/an	1704	1704	100%

2.Sexul pacientului	Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie	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) bărbat	32,30%	32,30%
b) femeie	67,70%	67,70%

<u>3.Vârsta</u>	Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie	TOTAL
	%	%
a) copil (până în 16 ani)	0%	0%
b) > 20 ani	0%	0%
c) 20-29 ani	2,34%	2,34%
d) 30-39 ani	6,62%	6,62%
e) 40-49 ani	10,12%	10,12%
f) 50-59 ani	22,57%	22,57%
g) 60-69 ani	31,91%	31,91%
h) > 70 ani	26,46%	26,46%

<u>4.Mediul de rezidență</u>	Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie	TOTAL
	%	%
a) Urban	60,32%	60,32%
b) Rural	39,69%	39,69%

<u>5.Gradul de pregătire profesională</u>	Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie	TOTAL
	%	%
a) Fără studii	1,17%	1,17%
b) Studii primare sau gimnaziale	14,40%	14,40%



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

c) Studii medii	58,37%	58,37%
d) Studii postliceale	10,90%	10,90%
e) Studii superioare	15,18%	15,18%

<u>6.V-ați programat pentru consultația în cabinetul medical?</u>	<i>Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie</i>	TOTAL
	%	%
a) Da	99,23%	99,23%
b) Nu	0,77%	0,77%

<u>7.Ați fost informat cu privire la drepturile dvs ca și pacient?</u>	<i>Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie</i>	TOTAL
	%	%
a) Da	96,89%	96,89%
b) Nu	3,11%	3,11%

<u>8.Curătenia?</u>	<i>Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie</i>	TOTAL
	%	%
a) nesatisfăcător	0,39%	0,39%
b) bine	10,90%	10,90%
c) foarte bine	88,72%	88,72%

<u>9.Atitudinea personalului?</u>	<i>Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie</i>	TOTAL
	%	%
a) nesatisfăcător	0%	0%



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

b) bine	10,90%	10,90%
c) foarte bine	89,10%	89,10%

<u>10.Timpul acordat de medic pentru consultația dvs?</u>	<i>Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie</i>	TOTAL
	%	%
a) nesatisfăcător	0%	0%
b) bine	5,45%	5,45%
c) foarte bine	94,55%	94,55%

<u>11.Calitatea îngrijirilor medicale acordate de medic?</u>	<i>Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie</i>	TOTAL
	%	%
a) nesatisfăcător	0%	0%
b) bine	5,06%	5,06%
c) foarte bine	94,94%	94,94%

<u>12.Calitatea îngrijirilor medicale acordate de asistenta medicală?</u>	<i>Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie</i>	TOTAL
	%	%
a) nesatisfăcător	0,78%	0,78%
b) bine	7,79%	7,79%
c) foarte bine	91,43%	91,43%

<u>13.Amabilitatea personalului medical?</u>	<i>Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie</i>	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) nesatisfăcător	0%	0%
b) bine	10,51%	10,51%
c) foarte bine	89,49%	89,49%

14. Impresia dvs generală?	<i>Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie</i>	TOTAL
	%	%
a) nemulțumit	0%	0%
b) mulțumit	14,01%	14,01%
c) foarte mulțumit	86,00%	86,00%

15. Dacă ar fi necesar să vă reîntoarceți, ați opta pentru același spital?	<i>Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie</i>	TOTAL
	%	%
a) în mod cert da	85,22%	66,10%
b) probabil că da	14,40%	33,90%
c) în mod categoric nu	0%	0%
d) nu se va mai întâmpla (nu locuiesc în apropierea spitalului)	0,38%	0,38%

16. Considerați că v-au fost respectate drepturile dvs ca pacient?	<i>Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie</i>	TOTAL
	%	%
a) da	99,23%	99,23%
b) nu	0,78%	0,78%



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

În urma prelucrării datelor obținute din “*Chestionarele de evaluare a satisfacției pacienților – servicii medicale în cadrul Laboratorului de radiologie și imagistică medicală*” completate de către pacienții consultați în cadrul Spitalului Orășenesc Dr.Valer Russu Luduș, aferente anului **2023** au fost obținute următoarele rezultate:

<u>1.Cod criterii</u>	<i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i>	TOTAL	
			%
Nr. chestionare completate	45	45	0,55%
Nr. pacienți/an	8128	8128	100%

<u>2.Sexul pacientului</u>	<i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i>	TOTAL	
			%
c) bărbat	53,33%	53,33%	
d) femeie	46,67%	46,67%	

<u>3.Vârsta</u>	<i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i>	TOTAL	
			%
i) copil (până în 16 ani)	0%	0%	
j) > 20 ani	0%	0%	
k) 20-29 ani	11,11%	11,11%	
l) 30-39 ani	17,78%	17,78%	
m) 40-49 ani	22,22%	22,22%	
n) 50-59 ani	17,78%	17,78%	
o) 60-69 ani	17,78%	17,78%	
p) > 70 ani	13,33%	13,33%	



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

<u>4. Mediul de rezidență</u>	<i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i>	TOTAL
	%	%
c) Urban	53,33%	53,33%
d) Rural	46,67%	46,67%

<u>5. Gradul de pregătire profesională</u>	<i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i>	TOTAL
	%	%
f) Fără studii	4,44%	4,44%
g) Studii primare sau gimnaziale	22,22%	22,22%
h) Studii medii	44,44%	44,44%
i) Studii postliceale	17,78%	17,78%
j) Studii superioare	11,11%	11,11%

<u>6. Pentru ce servicii v-ați adresat laboratorului de radiologie?</u>	<i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i>	TOTAL
	%	%
a) Radiografie	66,67%	66,67%
b) Ct	22,22%	22,22%
c) Ecografie	11,11%	11,11%

<u>7. V-ați programat pentru această investigație?</u>	<i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i>	TOTAL
	%	%
d) Da	86,67%	86,67%
e) Nu	13,33%	13,33%



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

<u>8. Ați fost informat cu privire la drepturile dvs ca și pacient?</u>	<i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i>	TOTAL
	%	%
c) Da	91,11%	91,11%
d) Nu	8,89%	8,89%

<u>9. Curățenia?</u>	<i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i>	TOTAL
	%	%
d) nesatisfăcător	0%	0%
e) bine	20,00%	20,00%
f) foarte bine	80,00%	80,00%

<u>10. Atitudinea personalului?</u>	<i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i>	TOTAL
	%	%
d) nesatisfăcător	4,44%	4,44%
e) bine	15,56%	15,56%
f) foarte bine	80,00%	80,00%

<u>11. Timpul acordat de medic pentru consultația dvs?</u>	<i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i>	TOTAL
	%	%
d) nesatisfăcător	0%	0%
e) bine	33,33%	33,33%
f) foarte bine	66,66%	66,66%



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

<u>12. Calitatea îngrijirilor medicale acordate de medic?</u>	<i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i>	TOTAL
	%	%
d) nesatisfăcător	0%	0%
e) bine	26,67%	26,67%
f) foarte bine	73,33%	73,33%

<u>13. Calitatea îngrijirilor medicale acordate de asistenta medicală?</u>	<i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i>	TOTAL
	%	%
d) nesatisfăcător	0%	0%
e) bine	26,67%	26,67%
f) foarte bine	73,33%	73,33%

<u>14. Amabilitatea personalului medical?</u>	<i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i>	TOTAL
	%	%
d) nesatisfăcător	4,44%	4,44%
e) bine	17,78%	17,78%
f) foarte bine	77,78%	77,78%

<u>15. Ați fost instruit asupra investigației ce ați făcut-o?</u>	<i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i>	TOTAL
	%	%
a) Da	93,33%	93,33%
b) Nu	6,67%	6,67%



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

<u>16.Impresia dvs generală?</u>	<i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i>	TOTAL
	%	%
d) nemulțumit	4,44%	4,44%
e) mulțumit	28,89%	28,89%
f) foarte mulțumit	66,67%	66,67%

<u>17.Dacă ar fi necesar să vă reîntoarceți, ați opta pentru același spital?</u>	<i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i>	TOTAL
	%	%
e) în mod cert da	77,78%	77,78%
f) probabil că da	22,22%	22,22%
g) în mod categoric nu	0%	0%

<u>18.Considerați că v-au fost respectate drepturile dvs ca pacient?</u>	<i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i>	TOTAL
	%	%
c) da	97,78%	97,78%
d) nu	2,22%	2,22%

În urma prelucrării datelor obținute din “*Chestionarele de evaluare a satisfacției pacienților – servicii medicale în cadrul Ambulatoriului de specialitate*” completate de către pacienții consultați în cadrul Spitalului Orășenesc Dr.Valer Russu Luduș, aferente anului **2023** au fost obținute următoarele rezultate:



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

	Neurologie	Urologie	Pneumologie Dispensar TBC	Oftalmologie	Med.Internă	Ginecologie Plănuşing familial	ORL	Chirurgie	Dermatologie	Pediatrică	Diabet	Cardiologie	Psihiatrie	Gastroenterologie	Boli Infecţioase	Ortopedie	Total	Total %
Vr. chestionare completate	5	7	11	10	8	11	6	5	8	5	5	5	6	6	5	7	110	0,18%
Vr. chestionare furnizate	3610	2181	4352	5267	4880	4444	2952	2547	5393	4620	6913	2687	6022	1047	256	2830	60.001	100%
1. Sex																		
a.) Bărbat	60%	57,14%	45,45%	40%	37,50%	0%	33,33%	40%	50%	20%	40%	60%	16,66%	66,66%	40%	42,85%	43	39,09%
b.) Femeie	40%	42,85%	54,54%	60%	62,50%	100%	66,66%	60%	50%	80%	60%	40%	83,33%	33,33%	60%	57,14%	67	60,91%
2. Vârsta																		
a.) Copil (până în 16 ani)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0	0%
b.) <20 ani	0%	0%	0%	10%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1	0,91%
c.) 20-29 ani	0%	0%	18,18%	0%	0%	54,54%	16,66%	40%	0%	60%	0%	0%	0%	16,66%	0%	0%	15	13,64%
d.) 30-39 ani	0%	14,28%	18,18%	0%	12,50%	9,09%	0%	40%	25%	40%	0%	0%	0%	16,66%	20%	0%	13	11,82%
e.) 40-49 ani	20%	42,85%	9,09%	10%	0%	18,18%	33,33%	0%	0%	0%	40%	20%	16,66%	16,66%	20%	28,57%	18	16,36%
f.) 50-59 ani	60%	14,28%	18,18%	30%	25%	9,09%	0%	0%	37,50%	0%	40%	60%	50%	16,66%	40%	28,57%	28	25,45%



SPITALUL ORĂŞENESC LUDUŞ
Dr. VALER RUSSU



Acest document conţine informaţii şi date care sunt proprietatea Spitalului Orăşenesc “Dr.Valer Rusu “ Luduş
Reproducerea şi difuzarea sunt în exclusivitate drepturile spitalului.

3.)60-69 ani	20%	28,57%	27,27%	40%	37,50%	0%	0%	20%	37,50%	0%	10%	20%	33,33%	33,33%	20%	42,85%	27	24,55%
1.) >70 ani	0%	0%	9,09%	10%	25%	9,09%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	8	7,27%
3. Mediul de rezidenţă																		
1.)Urban	40%	85,71%	54,54%	70%	37,50%	63,63%	83,33%	40%	50%	60%	60%	60%	33,33%	50%	100%	14,28%	62	56,36%
2.)Rural	60%	14,28%	45,45%	30%	62,50%	36,36%	16,66%	60%	50%	40%	40%	40%	66,66%	50%	0%	85,71%	48	43,64%
4. Gradul de pregătire profesională																		
1.)fără studii	0%	0%	9,09%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1	0,91%
2.)studii primare sau gimnaziale	20%	14,28%	9,09%	20%	25%	18,18%	0%	0%	12,50%	40%	20%	40%	16,66%	16,66%	0%	14,28%	18	16,36%
3.)studii medii	80%	71,42%	63,63%	70%	75%	54,54%	50%	100%	75%	20%	60%	60%	83,33%	66,66%	60%	71,42%	73	66,36%
4.)studii postliceale	0%	14,28%	9,09%	0%	0%	9,09%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	40%	0%	5	4,54%
5.)studii superioare	0%	0%	9,09%	10%	0%	18,18%	50%	0%	12,50%	40%	20%	0%	0%	16,66%	0%	14,28%	13	11,82%
5. V-ati programat pentru consultatia in cabinetul medical?																		
1.)Da	100%	85,71%	90,90%	100%	87,5%	81,81%	83,33%	100%	75%	60%	100%	100%	100%	100%	60%	100%	98	89,09%
2.)Nu	0%	14,28%	9,09%	0%	12,50%	18,18%	16,66%	0%	25%	40%	0%	0%	0%	0%	40%	0%	12	10,91%
6. Aţi fost informat cu privire la drepturile dvs ca şi pacient ?																		
1.)Da	60%	57,14%	100%	60%	87,50%	90,9%	83,33%	100%	100%	100%	60%	60%	66,66%	66,66%	60%	85,71%	87	79,09%
2.)Nu	40%	42,85%	0%	40%	12,50%	9,09%	16,66%	0%	0%	0%	40%	40%	33,33%	33,33%	40%	14,28%	23	20,91%



SPITALUL ORĂȘENESC LUDUȘ
Dr. VALER RUSSU



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

7. Vă rugăm să acordați calificative pt următoarele servicii																			
7.1. Curățenie																			
1.)Nesatisfăcător	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0	0%	
2.)bine	60%	71,42%	27,27%	40%	25%	18,18%	50%	0%	0%	20%	0%	20%	33,33%	50%	20%	28,57%	32	29,09%	
3.)foarte bine	40%	28,57%	72,72%	60%	75%	81,81%	50%	100%	100%	80%	100%	80%	66,66%	50%	80%	71,42%	78	70,91%	
7.2. Atitudinea personalului																			
1.)nesatisfăcător	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0	0%	
2.)bine	20%	0%	45,45%	40%	25%	9,09%	0%	20%	0%	20%	40%	20%	33,33%	66,66%	40%	42,85%	29	26,36%	
3.)foarte bine	80%	100%	54,54%	60%	75%	90,90%	100%	80%	100%	80%	60%	80%	66,66%	33,33%	60%	57,14%	81	73,64%	
7.3. Timpul acordat de medic pt consultația dvs																			
1.)nesatisfăcător	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	20%	0%	1	0,91%	
2.)bine	40%	28,57%	36,36%	20%	50%	36,36%	33,33%	40%	12,50%	100%	0%	20%	33,33%	66,66%	40%	28,57%	39	35,45%	
3.)foarte bine	60%	71,42%	63,63%	80%	50%	63,63%	66,66%	60%	87,50%	0%	100%	80%	66,66%	33,33%	40%	71,42%	70	63,64%	
7.4. Calitate ingrijirilor medicale acordate de:																			
7.4.1. Medic																			
1.)nesatisfăcător	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0	0%	
2.)bine	20%	14,28%	36,36%	20%	50%	18,18%	0%	20%	0%	0%	20%	20%	16,66%	66,66%	40%	14,28%	25	22,73%	



SPITALUL ORĂȘENESC LUDUȘ
Dr. VALER RUSSU



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

o.)foarte bine	80%	85,71%	63,63%	80%	50%	81,81%	100%	80%	100%	100%	80%	80%	83,33%	33,33%	60%	85,71%	85	77,27%
7.4.2. Asistent medical																		
i.)nesatisfăcător	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0	0%
o.)bine	20%	14,28%	45,45%	20%	37,50%	18,18%	16,66%	20%	0%	0%	20%	20%	16,66%	50%	20%	0%	23	20,91%
o.)foarte bine	80%	85,71%	54,54%	80%	62,50%	81,81%	83,33%	80%	100%	100%	80%	80%	83,33%	50%	80%	100%	87	79,09%
7.5. Amabilitatea personalului medical																		
i.)nesatisfăcător	0%	0%	0%	0%	12,50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1	0,91%
o.)bine	0%	0%	45,45%	40%	0%	9,09%	0%	0%	12,50%	20%	20%	20%	16,66%	66,66%	0%	28,57%	21	19,09%
o.)foarte bine	100%	100%	54,54%	60%	87,50%	90,90%	100%	100%	87,50%	80%	80%	80%	83,33%	33,33%	100%	71,42%	88	80%
8. Ați fost instruit asupra modului în care ar fi trebuit să vă administrați medicamentele prescrise?																		
i.)da	100%	71,42%	100%	100%	100%	87,50%	83,33%	100%	87,50%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	102	92,73%
o.)nu	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0	0%
o.)nu am primit rețetă	0%	28,57%	0%	0%	0%	12,50%	16,66%	0%	12,50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	8	7,77%
9. Impresia dvs generală																		
i.)nemulțumit	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0	0%
o.)mulțumit	60%	42,85%	45,45%	40%	37,50%	27,27%	16,66%	80%	12,50%	60%	40%	20%	16,66%	66,66%	20%	57,14%	43	39,09%
o.)foarte mulțumit	40%	57,14%	54,54%	60%	62,50%	72,72%	83,33%	20%	87,50%	40%	60%	80%	83,33%	33,33%	80%	42,85%	67	60,91%
10. Dacă ar fi																		



SPITALUL ORĂȘENESC LUDUȘ
Dr. VALER RUSSU



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

necesar să vă reîntoarceți, ați opta pt același spital																			
1.)în mod cert da	80%	85,71%	63,63%	80%	87,50%	100%	83,33%	20%	100%	100%	100%	100%	83,33%	66,66%	80%	71,41%	90	81,82%	
2.)probabil că da	20%	14,28%	36,36%	20%	12,50%	0%	16,66%	80%	0%	0%	0%	0%	16,66%	16,66%	20%	28,57%	19	17,27%	
3.)în mod categoric nu	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	16,66%	0%	0%	1	0,91%	
4.)nu se va mai întâmpla	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0	0%	
11. Considerați că v-au fost respectate drepturile dvs ca pacient?																			
1.)Da	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	83,33%	100	100	109	99,09%	
2.)Nu	0%	0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	16,66%	0%	0%	1	0,91%	
12. Observații sugestii:		și																	



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

În urma prelucrării datelor obținute din “*Chestionarele de evaluare a satisfacției pacienților – servicii medicale în cadrul Laboratorului de analize medicale*”
completate de către pacienții consultați în cadrul Spitalului Orășenesc Dr.Valer Russu Luduș, au fost obținute următoarele rezultate:

Nr. Crt.	Intrebare	Laboratorul de Analize medicale			
		Raspuns-239 chestionare completate/2023			
		Slab	Acceptabil	Bine	Foarte bine
1	Sunteti multumit de modul in care ati fost primit la receptie?	0%	0%	6 (2,51%)	233 (97,49%)
2.	Vi s-a asigurat respectarea intimitatii la recoltarea probelor?	0%	0%	1 (0,42%)	238 (99,58%)
3.	Vi s-au asigurat conditii de pastrare a confidentialitatii la recoltarea probelor?	0%	0%	1 (0,42%)	238 (99,58%)
4.	Sunteti multumit de modul in care vi s-au recoltat probele?	0%	0%	3 (1,26%)	236 (98,74%)
5.	Sunteti multumit de modul in care vi s-a explicat la ce interval de timp se poate obtine buletinul de analize medicale?	0%	0%	12 (5,02%)	227 (94,98%)



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

7. Analiza și interpretarea rezultatelor

- 94,85% pacienți au bifat că sunt însoțiți pe secții de către personalul medical, 1,03% au bifat „SINGUR” și 4,12% cu bifat „APARTINATORI”
- 99,43% pacienți au bifat că au fost informați cu privire la drepturile pacientului și 0,57% au bifat NU
- 99,90% pacienți au bifat că au fost informați asupra regulilor și responsabilităților pacienților și 0,10% au bifat NU
- 98,04% pacienți au bifat că informațiile primite au fost clare și pe înțelesul lor și 1,96% au bifat NU
- 77,65% pacienți au bifat că la internare au fost transportați cu cărucioare, tărgi, brancarde și 22,35% au bifat că NU au fost transportați cu cărucioare, tărgi, brancarde
- 12,98% pacienți au cotate cu „BINE” cazarea spitalului și 86,82% au cotate cu „FOARTE BINE”, iar 0,21% au bifat „NESATISFACATOR”
- 17,15% pacienți au cotate cu „BINE” calitatea patului și a lenjeriei și 82,65% au cotate cu „FOARTE BINE” și 0,21% au bifat NESATISFACATOR
- 7,57% pacienți au cotate curățenia cu „BINE” și 92,33% au cotate cu „FOARTE BINE” și 0,10% cu NESATISFACATOR
- 20,19 % pacienți au cotate calitatea alimentației cu „BINE” și 79,51% au cotate cu „FOARTE BINE” și 0,31% cu „NESATISFĂCĂTOR”
- 21,58% pacienți au cotate varietatea meniurilor cu „BINE” și 78,01% au cotate cu „FOARTE BINE” și 0,41% cu „NESATISFĂCĂTOR”
- 11,17% pacienți au cotate calitatea distribuirii și servirii alimentației cu „BINE”, 88,77% au cotate cu „FOARTE BINE” și 0,05% cu bifat NESATISFACATOR
- 6,90% pacienți au cotate atitudinea personalului de salon cu „BINE” și 93,05% pacienți au cotate cu „FOARTE BINE” și 0,05% cu NESATISFACATOR
- 5,82% pacienți au cotate timpul acordat de medicul de gardă cu „BINE”, 94,18% pacienți au cotate cu „FOARTE BINE” și 0,00% au bifat „NESATISFACATOR”
- 6,69% pacienți au cotate calitatea îngrijirii medicale acordate de către medicul de salon cu „BINE” și 93,20% pacienți au cotate cu „FOARTE BINE” și 0,10% cu „NESATISFACATOR”
- 6,02% pacienți au cotate calitatea îngrijirii medicale acordate de către asistentul medical cu „BINE” și 93,87% pacienți au cotate cu „FOARTE BINE” și 0,10% cu „NESATISFACATOR”
- 5,66% pacienți au cotate calitatea îngrijirii medicale acordate de către infirmieri cu „BINE” și 94,23% au cotate cu „FOARTE BINE” și 0,10% cu „NESATISFACATOR”
- 6,02% pacienți au cotate amabilitatea personalului medical cu „BUNĂ” și 93,82% au cotate cu „FOARTE BUNĂ” și 0,15% cu NESATISFACATOARE
- 6,95% pacienți au cotate disponibilitatea personalului medical cu „BUNĂ” și 92,89% au cotate cu „FOARTE BUNĂ” și 0,15% cu NESATISFACATOARE
- 90,58% pacienți au bifat că au fost însoțiți pe alte secții de către personalul sanitar, 6,80% au bifat „SINGUR” și 2,63% „APARTINATORI”
- 95,62% pacienți au cotate instruirea despre medicamente cu „ÎNTOTDEAUNA” și 1,44% au bifat DA, UNEORI, 2,94% NU. NICIODATA



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

- 96,04% pacienți au bifat că administrarea medicamentelor orale a avut loc „ÎNTOTDEAUNA” sub supravegherea asistentei, 2,06% au bifat „DA, UNEORI” și 1,91% NU, NICIODATA
- 6,33% pacienți au bifat că medicamentele pentru 1 zi tratament au fost administrate „TOATE ODATA” și 93,67% au bifat că s-au administrat „ÎMPĂRȚITE ÎN PRIZE”
- 86,82% au bifat că medicamentele administrate în spital s-a făcut „DOAR DE SPITAL”, 2,06% pacienți au bifat că „AU FOST CUMPĂRATE DE FAMILIE” și 11,12% pacienți au bifat căsuța cu „AMBELE VARIANTE”
- 16,43% pacienți au bifat că procedura pt medicamente cumpărate s-a realizat pe „REȚETĂ SIMPLĂ” și 5,25% pacienți pe „REȚETĂ ELIBERATĂ DE MEDIC”
- 99,95% pacienți au bifat că au fost mulțumiți de îngrijirile acordate în timpul zilei, 0,05% au zis NU
- 100% pacienți au bifat că au fost mulțumiți de îngrijirile acordate în timpul nopții
- 99,95% pacienți au bifat că au fost mulțumiți de îngrijirile acordate în zilele de sâmbătă, duminică și sărbători legale, iar 0,05% au zis "NU"
- 100% pacienți au bifat că au fost mulțumiți de îngrijirile acordate în timpul transportului intern
- 0,21% pacienți s-au declarat „NEMULȚUMIȚI” de impresia generală, 12,77% pacienți sunt „MULȚUMIȚI” și 87,02% sunt „FOARTE MULȚUMIȚI”
- 86,41% pacienți „S-AR REINTERNA ÎN MOD CERT ÎN SPITAL”, 12,98% „PROBABIL CĂ DA” și 0,62% au bifat „ÎN MOD CATEGORIC, NU” și 0,0% NU SE VA MAI INTAMPLA
- 99,85% pacienți ar recomanda și altor persoane să se interneze în acest spital și 0,15% nu ar recomanda
- 99,74% pacienți au bifat că au fost respectate drepturile sale ca pacient și 0,26% nu au fost respectate.

8. Concluzii:

- Se constată că numărul de internări, ocazie cu care au fost distribuite chestionarele, este mai mare comparativ cu perioada similară a anului 2022 (**3029 internări în 2022, respectiv 3589 internări în 2023**), și se constată că numărul chestionarelor distribuite este mai mare comparativ cu anul 2022 (**1390 chestionare efectuate în 2022, respectiv 1942 chestionare efectuate în 2023**).
- Se constată că numărul de chestionare exprimat în procente este mai mare comparativ cu perioada similară a anului 2022 (**45,88% în 2022, respectiv 54,10% în 2023**).
- Din cadrul *Laboratorului de Recuperare, Medicină Fizică și Balneologie* s-au colectat un număr de **257** de chestionare de la pacienți, aferent anului **2023**. Nr. chestionarelor colectate este mic în comparație cu nr de pacienți prezenți în baza de tratament, care este de **895**, rezultând un procent de doar **28,71%**.
- Din cadrul *Laboratorului de analize medicale* s-au colectat un nr de **239** de chestionare, pe anul **2023**. Nr. pacienților este de **8128**, rezultând astfel un procent de doar **2,94%**.
- Din *Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală* s-au colectat **45** de chestionare, pe anul **2023**. Se constată că nr chestionarelor completate este mic, în comparație cu nr mare de pacienți, fiind un nr de **4769**, rezultând astfel un procent de doar **0,94%**.



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

- Din cadrul *Ambulatoriului Integrat* s-au colectat un nr. de **110** de "Chestionare de satisfacție a pacienților", aferent anului **2023**. Se constată că nr. de chestionare colectate este foarte mic, în comparație cu nr mare al pacienților consultați, fiind un nr. de **60001**, rezultând astfel un procent de doar **0,18 %** de chestionare completate.
- 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 e 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.
 - Pacienții din cadrul *Laboratorului de Recuperare, Medicina Fizică și Balneologie* sunt **nemulțumiți** în ceea ce privește timpul de așteptare pentru a beneficia de tratamente gratuite și numărul mic de personal medical, care îi deservește.
 - Pacienții din cadrul *Ambulatoriului Integrat* sunt **mulțumiți de curățenie, de atitudinea personalului** și au o impresie generală bună/foarte bună privind serviciile accesate

Întocmit,
As. soc. Szep Helga-Elvira

Verificat,
Ref. Gherman Angela