



SPITALUL ORĂȘENESC LUDUS  
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. 2054/18.02.2022

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

*Informează: Mihaela Străin, referent B.M.C.S.S.*

Nr. crt.	CUPRINSUL	HOTĂRÂREA
1.	<p><b>SUBIECT:</b> Înaintarea unor analize aferente gradului de satisfacție al pacienților internați în regim de "internare continuă", "internare de zi" și a celor cărora li se asigură "servicii medicale în ambulatoriu" din cadrul Spitalului Orășenesc Dr. Valer Russu Luduș, întocmite în baza chestionarelor de satisfacție completate de către pacienții spitalului pe parcursul anului 2021.</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>Aprob</u></b> <b>Managerul Spitalului</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>Ec. Claudia Utiu</b></p>  <p>1. Responsabil: <i>Secretar CM</i></p> <p>Termen: <i>Discutat în ședința CM din data de 22.02.2022 (Pr. Nr. 2251/22.02.2022)</i></p>
2.	<p><b>BAZĂ:</b> - pct. 4 din Anexa la O.M.S. 863/2004 pentru aprobarea atribuțiilor și competențelor consiliului medical 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>	
3.	<p><b>APROBĂRI:</b> 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, postarea acesteia pe serverul spitalului Atlasmed și ulterior informarea despre acest fapt la raportul de gardă.</p>	

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”;

- **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 2019 și cu cea a anului 2020 (4427 internări și 1693 chestionare efectuate în anul 2019, 2939 internări și 1271 chestionare efectuate în 2020, 3476 internări în 2021 și 1212 chestionare efectuate).

- Se constată că numărul de chestionare exprimat în procente este mai mic comparativ cu perioada similară a anului 2019 și cu cea a anului 2020 (**38.24% în 2019 și 43.24% în 2020, 34.86% în 2021**).

- Aceste reduceri sunt explicabile în contextul epidemiologic actual generat de pandemia cu COVID-19.

- Din chestionare 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 e 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” cu respectarea măsurilor de prevenire în conextul epidemiologic actual.

2. Recomandăm elaborarea unui chestionar pentru spitalizarea de zi cu respectarea măsurilor de prevenire în contextul epidemiologic actual.

3. Luarea de măsuri cu privire la calitatea hranei: regim normal unde se indică;

4. 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 la nivelul biroului e internări cât și în cadrul secțiilor medicale și a ambulatoriului integrat.

5. 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 lunii anului 2021.

-Anexa 2 : Situație generală chestionar satisfacție pacienți 2021

Întocmit  
Referent B.M.C.S.S.  
Mihaela Străin





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

Nr.2054 /18.02.2022

Anexa nr. I

## ANALIZA ANUALĂ 2021 afereantă 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, 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".*



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

- *"Indicator 01.07.04.01.05 – 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".*
  - *"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".*

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

### 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).

### 4. Indicatori de eficacitate:

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

### 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.



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

- 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:

În perioada analizată au fost distribuite pacienților un număr de 3476 de "Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților – internare continuă" de către personalul Serviciul statistică și evaluare medicală, în momentul internării acestora, pentru fiecare episod de internare continuă (ocazie cu care se întocmește și F.O.C.G).

În raport cu cele 3476 de "Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților – internare continuă" puse la dispoziție pacienților au fost colectate un număr de 1212 "Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților – internare continuă" aferente lunii , după cum urmează:

Detalii	Structura medicală	Nr. "Chestionare" furnizate	"Chestionare" colectate	
			Nr.	%
1.	SECȚIA MEDICINĂ INTERNĂ	674	219	32,49%
2.	BOLI INFECȚIOASE	1181	63	5,33%
3.	OBSTETRICĂ-GINECOLOGIE	767	498	64,92%
4.	CHIRURGIE GENERALĂ	419	278	66,34%
5.	PSIHIATRIE CRONICI	0	0	0,00%
6.	SECȚIA PEDIATRIE	435	154	35,40%
TOTAL		3476	1212	34,86%

#### 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	100%	93,65%	96,78%	100%	100%	100%	98,35%
b) Aparținători	0%	3,17%	18,07%	0%	0%	0%	0,91%
c) singur	0%	3,17%	1,40%	0%	0%	0%	0,74%







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. 6.6.1**  
**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 Radiologie	Secția Laborator de Analize	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0,45%	0%	0,40%	0%	0%	0%	0,25%
b)bine	6,39%	17,46%	20,08%	21,58%	22,94%	22,94%	22,94%
c)foarte bine	93,15%	82,53%	79,51%	78,41%	77,06%	77,06%	76,82%

**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	Secția Radiologie	Secția Laborator de Analize	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0%	0%	0,20%	0%	0%	0%	0,08%
b)bine	17,80%	25,39%	27,71%	23,82%	22,94%	22,94%	30,45%
c)foarte bine	82,19%	74,60%	72,08%	76,17%	77,06%	77,06%	69,47%

**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 Radiologie	Secția Laborator de Analize	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0%	0%	0,20%	0%	0%	0%	0,08%
b)bine	8,21%	11,11%	14,85%	15,10%	17,94%	17,94%	20,54%
c)foarte bine	91,78%	88,88%	84,93%	84,89%	82,06%	82,06%	79,37%

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. 6.9.1**  
**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 Radiologie	Secția Laborator de Analize	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0%	6,35%	1%	1,57%	0%	0%	1,32%
b)bine	14,61%	22,22%	27,11%	26,73%	0%	0%	31,68%
c)foarte bine	85,39%	71,43%	71,89%	68,71%	0%	0%	67,00%

**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 Radiologie	Secția Laborator de Analize	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0%	6,35%	1,20%	1,44%	0%	0%	1,82%
b)bine	13,24%	23,81%	27,51%	30,53%	0%	0%	31,52%
c)foarte bine	86,76%	69,84%	71,29%	67,99%	0%	0%	66,67%

**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	Secția Radiologie	Secția Laborator de Analize	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0%	0%	0,20%	0%	0%	0%	0,08%
b)bine	6,85%	9,52%	18,47%	19,06%	0%	0%	23,93%
c)foarte bine	93,15%	90,48%	81,33%	80,94%	0%	0%	75,99%



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. 6.12.1**  
**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			TOTAL
	%	%	%	%			%
a)Nesatisfăcător	0.46%	0%	0%	0%			0,08%
b)bine	5.48%	9.52%	19.68%	8.63%			20,21%
c)foarte bine	94.06%	90.48%	80.32%	91.37%			79,70%

**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			TOTAL
	%	%	%	%			%
a)Nesatisfăcător	0%	0%	0.20%	0%			0,08%
b)bine	3.65%	7.94%	19.68%	7.91%			19,47%
c)foarte bine	96.35%	92.06%	80.12%	92.07%			80,45%

**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	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0.46%	0%	0%	0%	0%	0%	0,08%
b)bine	2.28%	3.17%	18.88%	10.07%	0%	68.93%	19,39%
c)foarte bine	97.26%	96.83%	81.12%	89.93%	0%	31.07%	80,53%

**Tabel nr. 6.15.1**

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 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 Radiologie	Secția Patologie Internă	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0,00%
b)bine	1.83%	4.76%	18.67%	8.99%	0%	0%	18,98%
c)foarte bine	98.17%	95.24%	81.33%	91.01%	0%	0%	81,02%

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 Radiologie	Secția Patologie Internă	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0,00%
b)bine	22.83%	3.17%	17.67%	8.27%	0%	0%	18,48%
c)foarte bine	97.71%	96.82%	82.32%	91.72%	0%	0%	81,52%

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 Radiologie	Secția Patologie Internă	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0%	0%	0.40%	0%	0%	0%	0,17%
b)bine	2.73%	4.76%	16.46%	7.19%	0%	70.77%	18,15%
c)foarte bine	97.26%	95.23%	83.13%	92.80%	0%	29.22%	81,68%





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	TOTAL
	%	%	%	%	
a)Nesatisfăcător	0%	0%	0,40%	0%	0,17%
b)bine	3,19%	4,76%	16,66%	7,58%	18,40%
c)foarte bine	96,80%	95,23%	82,93%	92,41%	81,44%

**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	TOTAL
	%	%	%	%	
a)personal sanitar	91,32%	96,82%	95,18%	94,60%	94,14%
b)aparținători	0,91%	0%	4,21%	0%	2,81%
c)singur	7,76%	3,17%	0,60%	5,39%	3,05%

**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 Radioterapie	Secția Radiologie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	
a)da,întotdeauna	99,54%	98,41%	100%	100%	0%	98,70%	99,67%
b)da,uneori	0%	1,58%	0%	0%	0%	1,29%	0,25%
c)nu,niciodată	0,45%	0%	0%	0%	0%	0%	0,08%

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. 6.21.1**  
**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			TOTAL
	%	%	%	%			%
a)da,întotdeauna	93.60%	93.65%	96.38%	98.56%			96,62%
b)da,uneori	6.39%	6.34%	3.21%	1.43%			3,22%
c)nu,niciodată	0%	0%	0.40%	0%			0,17%

**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			TOTAL
	%	%	%	%			%
a)toate odată	13.69%	11.11%	26.70%	1.43%			14,36%
b)împărțite în prize	86.30%	88.88%	73.29%	98.56%			85,64%

**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	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)v-au fost administrate doar de spital	72.60%	76.19%	92.36%	87.76%	0%	0%	87,87%
b)v-au fost cumpărate de familie	1.36%	3.17%	0.20%	0%	0%	0%	0,50%
c)ambele variante	26.02%	20.63%	7.42%	12.23%	0%	0%	11,63%



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

**Tabel nr. 6.24.1**  
**Răspuns unic vertical la întrebarea 24:**

Î.24.: Procedura pentru medicamente cumpărate	Secţia Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secţia Obstetrică-Ginecologie	Secţia Chirurgie generală	Secţia Psihiatrie	Secţia Oftalmologie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)pe reţetă simplă	30.59%	14.28%	22.48%	6.47%	0%	0%	17,00%
b)pe reţetă eliberată de medic	16.43%	0%	0%	0%	0%	0%	2,97%

**Tabel nr. 6.25.1**  
**Răspuns unic vertical la întrebarea 25:**

Î.25.: Sunteţi mulţumit de îngrijirile acordate în timpul zilei?	Secţia Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secţia Obstetrică-Ginecologie	Secţia Chirurgie generală	Secţia Psihiatrie	Secţia Oftalmologie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
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.: Sunteţi mulţumit de îngrijirile acordate în timpul nopţii?	Secţia Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secţia Obstetrică-Ginecologie	Secţia Chirurgie generală	Secţia Psihiatrie	Secţia Oftalmologie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)da	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100,00%
b) nu	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0,00%



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. 6.27.1**  
**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 Radiologie	Secția Patologie	TOTAL
	%	%	%	%			%
a)da	100%	100%	100%	100%			100,00%
b) nu	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 Radiologie	Secția Patologie	TOTAL
	%	%	%	%			%
a)da	100%	100%	100%	100%	0%	0%	98,93%
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 Radiologie	Secția Patologie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)nemulțumit	0,45%	0%	1,40%	0%	0%	0%	0,66%
b) mulțumit	8,67%	26,98%	23,89%	16,54%	0%	85,71%	27,48%
c)foarte mulțumit	90,86%	73,01%	74,69%	83,45%	100%	14,29%	71,86%



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	Secția Psihiatrie	Secția Radiologie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a) în mod cert, da	94.06%	77.77%	88.95%	92.08%	0%	0%	83,33%
b) probabil că da	5.93%	20.63%	10.04%	7.91%	0%	0%	16,17%
c) în mod categoric, nu	0%	1.58%	0.405	0%	0%	0%	0,25%
d) nu se va mai întâmpla	0%	0%	0.60%	0%	0%	0%	0,25%

**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	Secția Psihiatrie	Secția Radiologie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a) da	100%	100%	100%	100%	0%	0%	100,00%
b) nu	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0,00%

**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	Secția Radiologie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a) da	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100,00%
b) nu	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0,00%

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

În ceea ce priveşte categoria de pacienţi ( din perspectiva numărului de chestionare predate, al sexului pacientului şi al vârstei) care a participat la completarea chestionarului situaţia este următoarea:

1.Cod criterii	Sectia Medicina internă	Comp.Boli inf.	Sectia Obstetrică-Ginecologie	Sectia Chirurgie generală			TOTAL
	219	63	498	278			1212

2. Sexul pacientului	Sectia Medicina internă	Comp.Boli inf.	Sectia Obstetrică-Ginecologie	Sectia Chirurgie generală			TOTAL
	%	%	%	%			
a)bărbat	47.48%	49.20%	0%	56.83%			24,17%
b)femeie	52.51%	50.79%	100%	43.16%			75,83%

2. Vârsta	Sectia Medicina internă	Comp.Boli inf.	Sectia Obstetrică-Ginecologie	Sectia Chirurgie generală			TOTAL
	%	%	%	%			
a)copil până în 16 ani	0%	0%	100%	0%			3,47%
b)<20 ani	0%	0%	8.43%	0%			7,01%
c)20-29 ani	0%	0%	12.85%	0.35%			23,02%
d)30-39 ani	0.91%	1.58%	37.75%	3.95%			14,85%
e)40-49 ani	7.76%	11.11%	10.04%	10.43%			9,08%
f)50-59 ani	21.46%	22.22%	4.21%	12.23%			9,74%
g)60-69 ani	36.07%	28.57%	20.08%	30.93%			15,92%
h)>70 ani	32.87%	34.92%	0.80%	38.48%			16,91%



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

- 98,35% pacienți au bifat că sunt însoțiți pe secții de către personalul medical, 0,74% au bifat „SINGUR” și 0,91% cu bifat „APARTINATORI”
- 99,75% pacienți au bifat că au fost informați cu privire la drepturile pacientului și 0,25% au bifat NU
- 99,92% pacienți au bifat că au fost informați asupra regulilor și responsabilităților pacienților și 0,08% au bifat NU
- 99,75% pacienți au bifat că informațiile primite au fost clare și pe înțelesul lor și 0,25% au bifat NU
- 81,27% pacienți au bifat că la internare au fost transportați cu cărucioare, târgi, brancarde și 18,73% că **nu** au fost transportați cu cărucioare, târgi, brancarde
- 22,94% pacienți au cotate cu „BINE” cazarea spitalului și 76,82% au cotate cu „FOARTE BINE” și 0,25% au bifat „NESATISFACATOR”
- 30,45% pacienți au cotate cu „BINE” calitatea patului și a lenjeriei și 69,47% au cotate cu „FOARTE BINE” și 0,08% au bifat NESATISFACATOR
- 20,54% pacienți au cotate curățenia cu „BINE” și 79,37% au cotate cu „FOARTE BINE” și 0,08% cu NESATISFACATOR
- 31,68% pacienți au cotate calitatea alimentației cu „BINE” și 67,00% au cotate cu „FOARTE BINE” și 1,32% cu „NESATISFĂCĂTOR”
- 31,52% pacienți au cotate varietatea meniurilor cu „BINE” și 66,67% au cotate cu „FOARTE BINE” și 1,82% cu „NESATISFĂCĂTOR”
- 23,93% pacienți au cotate calitatea distribuirii și servirii alimentației cu „BINE”, 75,93% au cotate cu „FOARTE BINE” și 0,08% cu bifat NESATISFACATOR
- 20,21% pacienți au cotate atitudinea personalului de salon cu „BINE” și 79,70% pacienți au cotate cu „FOARTE BINE” și 0,08% cu NESATISFACATOR
- 19,47% pacienți au cotate timpul acordat de medicul de gardă cu „BINE”, 80,45% pacienți au cotate cu „FOARTE BINE” și 0,08% au bifat „NESATISFACATOR”
- 19,39% pacienți au cotate calitatea îngrijirii medicale acordate de către medicul de salon cu „BINE” și 80,53% pacienți au cotate cu „FOARTE BINE” și 0,08% cu „NESATISFACATOR”
- 18,98% pacienți au cotate calitatea îngrijirii medicale acordate de către asistentul medical cu „BINE” și 81,02% pacienți au cotate cu „FOARTE BINE”
- 18,48% pacienți au cotate calitatea îngrijirii medicale acordate de către infirmieri cu „BINE” și 81,52% au cotate cu „FOARTE BINE”
- 18,15% pacienți au cotate amabilitatea personalului medical cu „BUNĂ” și 81,68% au cotate cu „FOARTE BUNĂ” și 0,17% cu NESATISFACATOARE
- 18,40% pacienți au cotate disponibilitatea personalului medical cu „BUNĂ” și 81,44% au cotate cu „FOARTE BUNĂ” și 0,17% cu NESATISFACATOARE



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

- 94,14% pacienți au bifat că au fost însoțiți pe alte secții de către personalul sanitar, 3.05% au bifat „SINGUR” și 2,81% „APARTINATORI”
- 99,67% pacienți au cotat instruirea despre medicamente cu „ÎNTOTDEAUNA” 0,25% au bifat DA, UNEORI, 0,08% NU. NICIODATA
- 96,62% pacienți au bifat că administrarea medicamentelor orale a avut loc „ÎNTOTDEAUNA” sub supravegherea asistentei, 3,22% au bifat „DA, UNEORI” și 0,17% NU. NICIODATA
- 14,36% pacienți au bifat că medicamentele pentru 1 zi tratament au fost administrate „TOATE ODATA” și 85,64% au bifat că s-au administrat „ÎMPĂRȚITE ÎN PRIZE”
- 87,87% au bifat că medicamentele administrate în spital s-a făcut „DOAR DE SPITAL”, 0.50% pacienți au bifat că „AU FOST CUMPĂRATE DE FAMILIE” și 11.63% pacienți au bifat căsuța cu „ AMBELE VARIANTE”
- 17,00% pacienți au bifat că procedura pt medicamente cumpărate s-a realizat pe „REȚETĂ SIMPLĂ” și 2,97% 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
- 100% pacienți au bifat că au fost mulțumiți de îngrijirile acordate în zilele de sâmbătă, duminică și sărbători legale
- 98,93% pacienți au bifat că au fost mulțumiți de îngrijirile acordate în timpul transportului intern și 1.07% au bifat „NU”
- 0.66% pacienți s-au declarat „NEMULȚUMIȚI” de impresia generală, 27.48% pacienți sunt „MULȚUMIȚI” și 71.86% sunt „FOARTE MULȚUMIȚI”
- 83.33% pacienți „S-AR REINTERNA ÎN MOD CERT ÎN SPITAL”, 16.17% „PROBABIL CĂ DA” și 0.25% au bifat „IN MOD CATEGORIC, NU” și 0.25% NU SE VA MAI INTAMPLA
- 100% pacienți ar recomanda și altor persoane să se interneze în acest spital
- 100% pacienți au bifat că au fost respectate drepturile sale ca pacient

## 8. Concluzii:

- Se constată că numărul de internări, ocazie cu care au fost distribuite chestionarele, este mai mic comparativ cu perioada similară a anului 2019 și cu cea a anului 2020 (4427 internări și 1693 chestionare efectuate în anul 2019, 2939 internări și 1271 chestionare efectuate în 2020, 3476 internări în 2021 și 1212 chestionare efectuate).

- Se constată că numărul de chestionare exprimat în procente este mai mic comparativ cu perioada similară a anului 2019 și cu cea a anului 2020 (38.24% în 2019 și 43.24% în 2020, 34.86% în 2021).

- Aceste reduceri sunt explicabile în contextul epidemiologic actual generat de pandemia cu COVID-19.

- Din chestionare analizate se observă că:



## SITUATIE GENERALA CHESTIONAR SATISFACTIE PACIENTI 2021

	2021	MEDICINA INTERNA	BOLI INFECTIOASE	OBSTRETICA GINECOLOGIE	CHIRURGIE GENERALA	PSIHATRIE CRONIC	PEDIATRIE	TOTAL	%
<b>COD</b>	<b>CRITERII</b>	219	63	498	278	0	154	1212	
<b>1</b>	<b>SEX</b>								
	a) barbat	104	31	0	158	0	0	293	24,17%
	b) femeie	115	32	498	120	0	154	919	75,83%
<b>2</b>	<b>VARSTA</b>								
	copil (pana in 16 ani)	0	0	42	0	0	0	42	3,47%
	<20 ani	0	0	64	1	0	20	85	7,01%
	20 - 29 ani	2	1	188	11	0	77	279	23,02%
	30 - 39 ani	2	1	119	10	0	48	180	14,85%
	40 - 49 ani	17	7	50	29	0	7	110	9,08%
	50 - 59 ani	47	14	21	34	0	2	118	9,74%
	60 - 69 ANI	79	18	10	86	0	0	193	15,92%
	> 70 ani	72	22	4	107	0	0	205	16,91%
<b>3</b>	<b>IN CE SECTIE SUNTETI /ATI FOST INTERNAT</b>								
<b>4.1.</b>	<b>LA INTERNARE INSOTIT PE SECTIE DE:</b>								
	a) personal sanitar	219	59	482	278	0	154	1192	98,35%
	b) apartinatori	0	2	9	0	0	0	11	0,91%
	c) singur	0	2	7	0	0	0	9	0,74%
<b>4.2.</b>	<b>LA INTERNARE-INFORMAT DREPTURI PACIENT</b>								
	a) da	219	61	497	278	0	154	1209	99,75%
	b) nu	0	2	1	0	0	0	3	0,25%
<b>4.3</b>	<b>LA INTERNARE-REGULI RESPONSABILITATI PACIENT</b>								
	a) da	219	63	497	278	0	154	1211	99,92%
	b) nu	0	0	1	0	0	0	1	0,08%
<b>4.4.</b>	<b>INTORMATIILE PRIMITE AU FOST CLARE, PE INTELESUL DVS.</b>								
	a) da	218	63	497	278	0	153	1209	99,75%
	b) nu	1	0	1	0	0	1	3	0,25%
<b>4.5.</b>	<b>LA INTERNARE - TRANSPORTAT CU CARUCIOARE, TARGI, BRANCARDE</b>								
	a) da	173	46	445	278	0	43	985	81,27%
	b) nu	46	17	53	0	0	111	227	18,73%
<b>5.</b>	<b>CALIFICATIVE SERVICII</b>								
<b>51.1.</b>	<b>CAZARE</b>								
	a) nesatisfacator	1	0	2	0	0	0	3	0,25%
	b) bine	14	11	100	60	0	93	278	22,94%
	c) foarte bine	204	52	396	218	0	61	931	76,82%
<b>5.1.2.</b>	<b>CALITATE PAT, LENJERIE</b>								
	a) nesatisfacator	0	0	1	0	0	0	1	0,08%
	b) bine	39	16	138	69	0	107	369	30,45%





	c)foarte bine	180	47	359	209	0	47	842	69,47%
5.2.	<b>CURATENIE</b>								
	a)nesatisfacator	0	0	1	0	0	0	1	0,08%
	b)bine	18	7	74	42	0	108	249	20,54%
	c)foarte bine	201	56	423	236	0	46	962	79,37%
5.3.1.	<b>CALITATE ALIMENTATIE</b>								
	a)nesatisfacator	0	4	5	7	0	0	16	1,32%
	b)bine	32	14	135	80	0	123	384	31,68%
	c)foarte bine	187	45	358	191	0	31	812	67,00%
5.3.2.	<b>VARIETATE MENIURI</b>								
	a)nesatisfacator	0	4	6	4	0	8	22	1,82%
	b)bine	29	15	137	85	0	116	382	31,52%
	c)foarte bine	190	44	355	189	0	30	808	66,67%
5.3.3.	<b>CALITATE DISTRIBUIRE SI SERVIRE ALIMENTATIE</b>								
	a)nesatisfacator	0	0	1	0	0	0	1	0,08%
	b)bine	15	6	92	53	0	124	290	23,93%
	c)foarte bine	204	57	405	225	0	30	921	75,99%
5.4.	<b>ATITUDINE PERSONAL GARDA</b>								
	a)nesatisfacator	1	0	0	0	0	0	1	0,08%
	b)bine	12	6	98	24	0	105	245	20,21%
	c)foarte bine	206	57	400	254	0	49	966	79,70%
5.5.	<b>TIMP ACORDAT MEDICUL DE SALON</b>								
	a)nesatisfacator	0	0	1	0	0	0	1	0,08%
	b)bine	8	5	98	22	0	103	236	19,47%
	c)foarte bine	211	58	399	256	0	51	975	80,45%
5.6.	<b>CALITATE INGRIJIRI MEDICALE ACORDATE</b>								
5.6.1.	<b>MEDIC SALON</b>								
	a)nesatisfacator	1	0	0	0	0	0	1	0,08%
	b)bine	5	2	94	28	0	106	235	19,39%
	c)foarte bine	213	61	404	250	0	48	976	80,53%
5.6.2.	<b>ASISTENTI MEDICALI</b>								
	a)nesatisfacator	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
	b)bine	4	3	93	25	0	105	230	18,98%
	c)foarte bine	215	60	405	253	0	49	982	81,02%
5.6.3.	<b>INFIRMIERE</b>								
	a)nesatisfacator	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
	b)bine	5	2	88	23	0	106	224	18,48%
	c)foarte bine	214	61	410	255	0	48	988	81,52%
5.7.	<b>AMABILITATE PERSONAL MEDICAL</b>								
	a)nesatisfacatoare	0	0	2	0	0	0	2	0,17%
	b)buna	6	3	82	20	0	109	220	18,15%
	c)foarte buna	213	60	414	258	0	45	990	81,68%
5.7.	<b>DISPONIBILITATEA PERSONAL MEDICAL</b>								
	a)nesatisfacatoare	0	0	2	0	0	0	2	0,17%
	b)buna	7	3	83	21	0	109	223	18,40%
	c)foarte buna	212	60	413	257	0	45	987	81,44%
6.	<b>INSOTIRE PE ALTE SECTII/SPITALE</b>								
	a)personal sanitar	200	61	474	263	0	143	1141	94,14%
	b)apartinatori	2	0	21	0	0	11	34	2,81%
	c)singur	17	2	3	15	0	0	37	3,05%
7	<b>INSTRUIRE DESPRE MEDICAMENTE</b>								
	a)da, intotdeauna	218	62	498	278	0	152	1208	99,67%



	b)da, uneori	0	1	0	0	0	2	3	0,25%
	c)nu, niciodata	1	0	0	0	0	0	1	0,08%
<b>8</b>	<b>ADMINISTRARE MEDICAMENTE ORAL</b>								
<b>8.1.</b>	<b>SUB SUPRAVEGHEREA ASISTENTEI</b>								
	a)da, intotdeauna	205	59	480	274	0	153	1171	96,62%
	b)da, uneori	14	4	16	4	0	1	39	3,22%
	c)nu, niciodata	0	0	2	0	0	0	2	0,17%
<b>8.2.</b>	<b>MEDICAMENTE PT. 1 ZI TRATAMENT</b>								
	a)toate odata	30	7	133	4	0	0	174	14,36%
	b)impartite in prize	189	56	365	274	0	154	1038	85,64%
<b>9</b>	<b>MEDICAMENTELE ADMINISTRATE IN SPITAL</b>								
	a)v-au fost administrate d	159	48	460	244	0	154	1065	87,87%
	b)v-au fost cumparate de	3	2	1	0	0	0	6	0,50%
	c)ambele variante	57	13	37	34	0	0	141	11,63%
<b>10.</b>	<b>PROCEDURA PT. MEDICAMENTE CUMPARATE</b>								
	a)pe reteta simpla eliberat	67	9	112	18	0	0	206	17,00%
	b)pe reteta eliberata de m	36						36	2,97%
<b>11</b>	<b>MULTUMIT DE INGRIJIRILE ACORDATE</b>								
<b>11.1.</b>	<b>IN TIMPUL ZILEI</b>								
	a)da	219	63	498	278	0	154	1212	100,00%
	b)nu	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
<b>11.2.</b>	<b>IN TIMPUL NOPTII</b>								
	a)da	219	63	498	278	0	154	1212	100,00%
	b)nu	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
<b>11.3.</b>	<b>SAMBATA/DUMINICA; SARBATORI LEGALE</b>								
	a)da	219	63	498	278	0	154	1212	100,00%
	b)nu	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
<b>11.4.</b>	<b>IN TIMP TRANSPORT INTERN</b>								
	a)da	219	63	498	278	0	141	1199	98,93%
	b)nu	0	0	0	0	0	13	13	
<b>12.</b>	<b>IMPRESIA GENERALA</b>								
	a)nemultumit	1	0	7	0	0	0	8	0,66%
	b)multumit	19	17	119	46	0	132	333	27,48%
	c)foarte multumit	199	46	372	232	0	22	871	71,86%
<b>13.</b>	<b>PT. REINTERNARE_ACELASI SPITAL</b>								
	a) in mod cert, da	206	49	443	256	0	56	1010	83,33%
	b)probabil ca da	13	13	50	22	0	98	196	16,17%
	c)in mod categoric, nu	0	1	2	0	0	0	3	0,25%
	d)nu se va mai intampla	0	0	3	0	0	0	3	0,25%
<b>13.1.</b>	<b>ATI RECOMANDA SI ALTOR PERSOANE SA SE INTERNEZE IN ACEST SPITAL</b>								
	a)da	219	63	498	278	0	154	1212	100,00%
	b)nu	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
<b>14.</b>	<b>AU FOST RESPECTATE DREPTURILE DVS CA PACIENT</b>								
	a)da	219	63	498	278	0	154	1212	100,00%
	b)nu	0	0	0	0	0	0	0	0,00%

INTOCMIT, STOICA CARMEN LUCIA

