



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

Nr.7341/10.05.2024

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

Informează: As. soc. Szep Helga-Elvira

| Nr. crt. | CUPRINSUL | HOTĂRÂREA |
|----------|---|--|
| 1. | <p>SUBIECT: Înaintarea unor analize aferente gradului de satisfacție al pacienților internați în regim de "internare continuă", din cadrul Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Russu" Luduș, întocmite în baza chestionarelor de satisfacție completate de către pacienții spitalului pe parcursul lunii MARTIE a anului 2024.</p> | <p style="text-align: center;"><u>Aprob</u> Managerul Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Russu" Luduș Ec. Claudia Uțiu</p> <p><i>[Signature]</i></p> <p>1. Responsabil: <i>Secretar C.M.</i> <i>Secretar C.D.</i></p> <p>Termen: <i>Discutat cu C.M. din 15.05.2024</i> <i>(nr. PU. 7508/15.05.2024)</i> <i>Secretariat C.D.</i> <i>7878/22.05.2024</i></p> |
| 2. | <p>BAZĂ: - pct. 4 din Anexa la O.M.S. 863/2004 pentru aprobarea atribuțiilor și competențelor consiliului medical al spitalelor;</p> <p>- <i>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;</i></p> <p>- <i>Prevederile "Planului cu principalele activități ale Consiliului medical" înregistrat la nr. 1192/07.02.2018.</i></p> | |
| 3. | <p>APROBĂRI: În vederea implementării prevederilor normative care fac obiectul prezentei note raport, rog fiți de acord și dispuneți prezentarea analizei anexată la prezenta notă raport în cadrul proximei ședințe a Consiliului medical/Comitet director, postarea acesteia pe serverul spitalului Atlasmed și ulterior informarea despre acest fapt la raportul de gardă.</p> | |
| 4. | <p>ARGUMENTE: - <i>O.M.S. 863/2004 pentru aprobarea atribuțiilor și competențelor consiliului</i></p> | |

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 2023 (**290 de internări și 134 chestionare efectuate în anul 2023, 361 internări și 211 de chestionare efectuate în 2024**).
- Se constată că numărul de chestionare exprimat în procente este mai mare comparativ cu perioada similară a anului 2023 (**46,20% în 2023 și 58,44% în 2024**).
- Din cadrul *Laboratorului de Recuperare, Medicină Fizică și Balneologie* s-au colectat un număr de **73** de chestionare de la pacienți, aferent lunii **Martie 2024**. Nr. chestionarelor colectate este mic în comparație cu nr de pacienți prezenți în baza de tratament, care este de **118**, rezultând un procent de **61,86%**.
- Din cadrul *Laboratorului de analize medicale* s-au colectat un nr de **522** de chestionare, pe luna **Martie 2024**. Nr.pacienților este de **822**, rezultând astfel un procent de **63,50%**.
- Din *Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală* s-au colectat **49** de chestionare, pe luna **Martie 2024**. Se constată că nr chestionarelor completate este mic, în comparație cu nr mare de pacienți, fiind un nr de **486**, rezultând astfel un procent de doar **10,08%**.
- Din cadrul *Ambulatoriului Integrat* s-au colectat un nr. de **140** de ”Chestionare de satisfacție a pacienților”, aferent lunii **Martie 2024**. Se constată că nr. de chestionare colectate este foarte mic, în comparație cu nr mare al

pacienților consultați, fiind un nr. de **4513**, rezultând astfel un procent de doar **3,10%** 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**, în schimb sunt **nemulțumiți de timpul de așteptare și nerespectarea orelor programărilor**.
- Pacienții din cadrul *Laboratorului de analize medicale* sunt mulțumiți de **modul în care au fost primiți la recepție, de modul de recoltare a probelor și de explicațiile primite privind verificarea rezultatelor**.

- Pacienții din cadrul *Laboratorului de radiologie* sunt mulțumiți de **calitatea îngrijirilor medicale acordate de personalul medical, au o impresie generală bună/foarte bună despre laborator și s-ar întoarce în același spital, dacă ar fi necesar.**

6. **Propuneri de măsuri/recomandări în urma concluziilor mai sus enunțate:**

1. Recomandăm creșterea nr. de ”*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților – pentru servicii medicale în Ambulatoriu și în Laboratorul de Radiologie și Imagistică medicală, respectiv Laboratorul de Analize medicale.*
2. Creșterea numărului de chestionare de satisfacție a pacienților colectate din cadrul Laboratorului de Recuperare, Medicină Fizică și Balneologie.
3. Implementarea completării în format electronic a chestionarelor de satisfacție a pacienților.

7. **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 **Martie** a anului **2024.**
- **Anexa 2 :** Situație generală chestionare satisfacție pacienți internare continuă **Martie 2024.**
- **Anexa 3: :** Situație generală a chestionarelor de evaluare a satisfacției pacienților din cadrul Laboratorului de recuperare, medicină fizică și balneologie **Martie 2024.**
- **Anexa 4:** Situație generală a chestionarelor de evaluare a satisfacției pacienților din cadrul Laboratorului de Radiologie și Imagistică Medicală **Martie 2024.**
- **Anexa 5:** Situație generală chestionare satisfacție pacienți din cadrul Laboratorului de analize medicale **Martie 2024.**

| | |
|---|--|
| <p>- Anexa 6: <i>Situație generală chestionare de satisfacție pacienți din cadrul Ambulatoriului Integrat Martie 2024.</i></p> | |
|---|--|

Întocmit,
As.soc. Szep Helga-Elvira





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

Nr.7341/10.05.2024

Anexa nr.1

ANALIZA LUNARĂ
afereantă gradului de satisfacție al pacienților internați în regim de "internare continuă"
din cadrul Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Russu" Luduș din luna MARTIE a anului
2024

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 asigurate 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.



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 condițiile hoteliere asigurate pe perioada internării.
- Gradul de satisfacție al pacienților privind starea de curățenie asigurată pe perioada internării.
- Gradul de satisfacție al pacienților privind condițiile de hrănire asigurate pe perioada internării.
- Gradul de satisfacție al pacienților privind aspectul lenjeriei și a efectelor colectate pe perioada internării.
- Gradul de satisfacție al pacienților privind calitatea activității de administrare a medicației pe cale orală, rectală, vaginală, cutanată.
- Gradul de satisfacție al pacienților privind calitatea comunicării cu personalul medico-sanitar;
- Gradul de satisfacție al pacienților referitoare la ambientul spitalului;
- Alte date / considerații după caz.

7. Considerații generale:

În perioada analizată au fost distribuite pacienților un număr de **361** de “*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților – internare continuă*” de către personalul din cadrul secției, în momentul internării acestora, pentru fiecare episod de internare continuă (ocazie cu care se întocmește și F.O.C.G).

În raport cu cele **361** de “*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților – internare continuă*” puse la dispoziție pacienților au fost colectate un număr de **211** “*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților – internare continuă*” aferente lunii **Martie 2024**.

În raport cu cele **118** de “*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților din Laboratorul de Recuperare, Medicină Fizică și Balneologie*” puse la dispoziție pacienților au fost colectate un număr de **73** “*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților din Laboratorul de Recuperare, Medicină Fizică și Balneologie*” aferente lunii **Martie 2024**.

În raport cu cele **4513** de “*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților din Ambulatoriul de Specialitate*” puse la dispoziție pacienților au fost colectate un nr. de **140** de *Chestionare de evaluare*, aferente lunii **Martie 2024**.

În raport cu cele **486** de “*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților din cadrul Laboratorului de Radiologie și Imagistică Medicală*” au fost colectate un nr. de **49** de chestionare, aferente lunii **Martie 2024**.

În raport cu cele **822** de “*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților din cadrul Laboratorului de Analize Medicale*” au fost colectate un nr. de **522** de chestionare de satisfacție, aferente lunii **Martie 2024**.



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

| Detalii | Structura medicală | Nr. "Chestionare" furnizate | "Chestionare" colectate | |
|-----------------------------------|--|-----------------------------|-------------------------|---------------|
| | | | Nr. | % |
| 1. | Secția Medicină internă | 89 | 30 | 33,70% |
| 2. | Compartiment Boli infecțioase | 60 | 15 | 25% |
| 3. | Secția Obstetrică- Ginecologie | 87 | 53 | 60,91% |
| 4. | Secția Chirurgie generală | 55 | 51 | 92,72% |
| 5. | Comp. Îngrijiri paliative | 12 | 12 | 100% |
| 6. | Secția Pediatrie | 72 | 46 | 63,88% |
| TOTAL SECȚII/COMPARTIMENTE | | 361 | 211 | 58,44% |
| 7. | Laborator de Recuperare, Medicină Fizică și Balneologie | 118 | 73 | 61,86% |
| 8. | Ambulatoriul de Specialitate (Cabinet Urologie, Pneumologie, Oftalmologie, Medicină Internă, Ginecologie, Orł, Dermatologie, Psihiatrie, Gastroenterologie, Ortopedie) | 4513 | 140 | 3,10% |
| 9. | Laborator Analize Medicale | 822 | 522 | 63,50% |
| 10. | Laborator de Radiologie și Imagistică Medicală | 486 | 49 | 10,08% |

8. 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. 8.1.1
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 | 80% | 100% | 100% | 100% | 58,33% | 100% | 94,79% |
| b) Aparținători | 16,66% | 0% | 0% | 0% | 41,66% | 0% | 4,74% |
| c) Singur | 3,33% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0,47% |



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

Tabel nr. 8.2.1

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 | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Nu | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |

Tabel nr. 8.3.1

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% | 100% | 100% |
| Nu | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |

Tabel nr. 8.4.1

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 | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Nu | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |

Tabel nr. 8.5.1

Răspuns unic vertical la întrebarea 5:

| Î.5.: La internare ați fost transportat cu cărucioare, tărghi, brancarde? | Secția Medicină internă | Comp.Boli inf. | Secția Obstetrică-Ginecologie | Secția Chirurgie generală | Comp. Îngrijiri paliative | Secția Pediatrie | TOTAL |
|---|-------------------------|----------------|-------------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------|--------|
| | % | % | % | % | % | % | % |
| Da | 73,33% | 100% | 100% | 100% | 91,66% | 41,30% | 82,93% |
| Nu | 26,66% | 0% | 0% | 0% | 8,33% | 58,69% | 17,06% |

Tabel nr. 8.6.1

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. Îngrijiri paliative | Secția Pediatrie | TOTAL |
|---|-------------------------|----------------|-------------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------|-------|
| | % | % | % | % | % | % | % |
| | 3,33% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0,47% |



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 | | | | | | | |
| b)bine | 13,33% | 53,33% | 0% | 1,81% | 0% | 21,73% | 10,90% |
| c)foarte bine | 83,33% | 46,66% | 100% | 98,18% | 100% | 78,26% | 88,63% |

Tabel nr. 8.7.1

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. Îngrijiri paliative | Secția Pediatrie | TOTAL |
|---|-------------------------|----------------|-------------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------|--------|
| | % | % | % | % | % | % | % |
| a)Nesatisfăcător | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 2,17% | 0,47% |
| b)bine | 10% | 33,33% | 0% | 0% | 0% | 17,39% | 7,58% |
| c)foarte bine | 90% | 66,66% | 100% | 100% | 100% | 80,43% | 91,94% |

Tabel nr. 8.8.1

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. Îngrijiri paliative | Secția Pediatrie | TOTAL |
|--|-------------------------|----------------|-------------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------|--------|
| | % | % | % | % | % | % | % |
| a)Nesatisfăcător | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| b)bine | 10% | 13,33% | 0% | 0% | 0% | 10,86% | 4,74% |
| c)foarte bine | 90% | 86,66% | 100% | 100% | 100% | 89,13% | 95,26% |

Tabel nr. 8.9.1

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. Îngrijiri paliative | Secția Pediatrie | TOTAL |
|--|-------------------------|----------------|-------------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------|--------|
| | % | % | % | % | % | % | % |
| a)Nesatisfăcător | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| b)bine | 6,66% | 26,66% | 0% | 1,81% | 0% | 21,73% | 8,06% |
| c)foarte bine | 93,33% | 73,33% | 100% | 98,18% | 100% | 78,26% | 91,94% |

Tabel nr. 8.10.1

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. Îngrijiri paliative | Secția Pediatrie | TOTAL |
|---|-------------------------|----------------|-------------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------|-------|
| | % | % | % | % | % | % | % |
| | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 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.

| | | | | | | | |
|------------------|------|-----|------|--------|--------|--------|--------|
| a)Nesatisfăcător | | | | | | | |
| b)bine | 0% | 20% | 0% | 3,63% | 16,66% | 17,39% | 7,11% |
| c)foarte bine | 100% | 80% | 100% | 96,36% | 83,33% | 82,60% | 92,89% |

Tabel nr. 8.11.1
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% | 0% |
| b)bine | 0% | 26,66% | 0% | 0% | 0% | 21,73% | 6,64% |
| c)foarte bine | 100% | 73,33% | 100% | 100% | 100% | 78,26% | 93,36% |

Tabel nr. 8.12.1
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% | 2,17% | 0,67% |
| b)bine | 0% | 13,33% | 0% | 0% | 25% | 8,69% | 4,27% |
| c)foarte bine | 100% | 86,66% | 100% | 100% | 75% | 89,13% | 95,26% |

Tabel nr. 8.13.1
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 | 0% | 13,33% | 0% | 0% | 16,66% | 10,86% | 4,27% |
| c)foarte bine | 100% | 86,66% | 100% | 100% | 83,33% | 89,13% | 95,73% |



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. 8.14.1

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% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0,00% |
| b)bine | 0% | 16,66% | 0% | 0% | 0% | 13,04% | 3,79% |
| c)foarte bine | 100% | 86,66% | 100% | 100% | 100% | 86,95% | 96,21% |

Tabel nr. 8.15.1

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% | 0% | 0% | 0% | 0% | 2,17% | 0,47% |
| b)bine | 0% | 6,66% | 0% | 0% | 0% | 10,86% | 2,84% |
| c)foarte bine | 100% | 93,33% | 100% | 100% | 0% | 86,95% | 96,68% |

Tabel nr. 8.16.1

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% | 0% | 0% | 0% | 0% | 2,17% | 0,67% |
| b)bine | 0% | 6,66% | 0% | 0% | 0% | 15,21% | 5,37% |
| c)foarte bine | 100% | 93,33% | 100% | 100% | 100% | 82,60% | 95,73% |

Tabel nr. 8.17.1

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% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| b)bine | 0% | 6,66% | 0% | 0% | 0% | 10,86% | 4,03% |



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

| | | | | | | | |
|---------------|------|--------|------|------|------|--------|--------|
| c)foarte bine | 100% | 93,33% | 100% | 100% | 100% | 89,13% | 97,16% |
|---------------|------|--------|------|------|------|--------|--------|

Tabel nr. 8.18.1
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% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| b)bine | 0% | 20% | 1,88% | 0% | 0% | 13,04% | 4,74% |
| c)foarte bine | 100% | 80% | 98,11% | 100% | 100% | 86,95% | 95,26% |

Tabel nr. 8.19.1
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. Ingrijiri paliative | Secția Pediatrie | TOTAL |
|---|-------------------------|----------------|-------------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------|--------|
| | % | % | % | % | % | % | % |
| a)personal sanitar | 93,33% | 100% | 98,11% | 100% | 75% | 86,95% | 94,31% |
| b)apartinători | 6,66% | 0% | 0% | 0% | 25% | 4,34% | 3,32% |
| c)singur | 0% | 0% | 1,88% | 0% | 0% | 6,52% | 1,90% |

Tabel nr. 8.20.1
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. Ingrijiri paliative | Secția Pediatrie | TOTAL |
|---|-------------------------|----------------|-------------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------|--------|
| | % | % | % | % | % | % | % |
| a)da,întotdeauna | 93,33% | 100% | 98,11% | 100% | 100% | 86,95% | 95,73% |
| b)da,uneori | 6,66% | 0% | 1,88% | 0% | 0% | 2,17% | 1,90% |
| c)nu,niciodată | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 4,34% | 0,95% |

Tabel nr. 8.21.1
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. Ingrijiri paliative | Secția Pediatrie | TOTAL |
|---|-------------------------|----------------|-------------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------|--------|
| | % | % | % | % | % | % | % |
| a)da,întotdeauna | 93,33% | 100% | 100% | 100% | 100% | 93,47% | 97,15% |
| b)da,uneori | 6,66% | 0% | 0% | 0% | 0% | 2,17% | 1,90% |



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

| | | | | | | | |
|----------------|----|----|----|----|----|-------|-------|
| c)nu,niciodată | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 4,34% | 0,47% |
|----------------|----|----|----|----|----|-------|-------|

Tabel nr. 8.22.1
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. Îngrijiri paliative | Secția Pediatrie | TOTAL |
|---|-------------------------|----------------|-------------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------|--------|
| | % | % | % | % | % | % | % |
| a)toate odată | 3,33% | 0% | 0% | 9,09% | 16,66% | 17,39% | 7,58% |
| b)împărțite în prize | 96,66% | 100% | 100% | 90,90% | 83,33% | 78,26% | 91,47% |

Tabel nr. 8.23.1
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. Îngrijiri paliative | Secția Pediatrie | TOTAL |
|---|-------------------------|----------------|-------------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------|--------|
| | % | % | % | % | % | % | % |
| a)v-au fost administrate doar de spital | 66,66% | 100% | 98,11% | 94,54% | 25% | 97,82% | 88,63% |
| b)v-au fost cumpărate de familie | 0% | 0% | 0% | 0% | 8,33% | 0% | 0,47% |
| c)ambele variante | 33,33% | 0% | 1,88% | 5,45% | 66,66% | 2,17% | 10,90% |

Tabel nr. 8.24.1
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. Îngrijiri paliative | Secția Pediatrie | TOTAL |
|---|-------------------------|----------------|-------------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------|--------|
| | % | % | % | % | % | % | % |
| a)pe rețetă simplă | 13,33% | 6,66% | 79,24% | 7,27% | 33,33% | 39,13% | 34,60% |
| b)pe rețetă eliberată de medic | 13,33% | 93,33% | 3,77% | 0% | 66,66% | 13,04% | 16,11% |

Tabel nr. 8.25.1
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. Îngrijiri Paliative | Secția Pediatrie | TOTAL |
|--|-------------------------|----------------|-------------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------|--------|
| | % | % | % | % | % | % | % |
| a)da | 93,33% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 99,05% |
| b) nu | 6,66% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 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.

Tabel nr. 8.26.1

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. Îngrijiri paliative | Secția Pediatrie | TOTAL |
|---|-------------------------|----------------|-------------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------|--------|
| | % | % | % | % | % | % | % |
| a)da | 93,33% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 99,05% |
| b) nu | 6,66% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0,95% |

Tabel nr. 8.27.1

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 | Comp. Îngrijiri paliative | Secția Pediatrie | TOTAL |
|--|-------------------------|----------------|-------------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------|--------|
| | % | % | % | % | % | % | % |
| a)da | 93,33% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 99,05% |
| b) nu | 6,66% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0,95% |

Tabel nr. 8.28.1

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. Îngrijiri paliative | Secția Pediatrie | TOTAL |
|---|-------------------------|----------------|-------------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------|--------|
| | % | % | % | % | % | % | % |
| a)da | 93,33% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 99,05% |
| b) nu | 6,66% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0,95% |

Tabel nr. 8.29.1

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. Îngrijiri paliative | Secția Pediatrie | TOTAL |
|--|-------------------------|----------------|-------------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------|--------|
| | % | % | % | % | % | % | % |
| a)nemulțumit | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0,00% |
| b) mulțumit | 0% | 6,66% | 0% | 0% | 0% | 17,39% | 4,27% |
| c)foarte mulțumit | 100% | 93,33% | 100% | 100% | 100% | 82,60% | 95,73% |



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. 8.30.1

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. Îngrijiri paliative | Secția Pediatrie | TOTAL |
|---|-------------------------|----------------|-------------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------|--------|
| | % | % | % | % | % | % | % |
| a) în mod cert, da | 76,66% | 0% | 33,96% | 100% | 100% | 91,30% | 71,09% |
| b) probabil că da | 16,66% | 6,66% | 66,03% | 0% | 0% | 4,34% | 20,38% |
| c) în mod categoric, nu | 3,33% | 93,33% | 0% | 0% | 0% | 4,34% | 8,05% |
| d. nu se va mai întâmpla | 3,33% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0,47% |

Tabel nr. 8.31.1

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. Îngrijiri paliative | Secția Pediatrie | TOTAL |
|---|-------------------------|----------------|-------------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------|--------|
| | % | % | % | % | % | % | % |
| a) <u>da</u> | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 97,82% | 99,53% |
| b) <u>nu</u> | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 2,17% | 0,47% |

Tabel nr. 8.32.1

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 | Comp. Îngrijiri paliative | Secția Pediatrie | TOTAL |
|--|-------------------------|----------------|-------------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------|--------|
| | % | % | % | % | % | % | % |
| a) da | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 97,82% | 99,53% |
| b) nu | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 2,17% | 0,47% |

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. Îngrijiri paliative | Secția Pediatrie | TOTAL |
|----------------|-------------------------|----------------|-------------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------|-------|
| | 30 | 15 | 53 | 55 | 12 | 46 | 211 |



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% | 66,66% | 0% | 56,36% | 50% | 0% | 29,38% |
| b)femeie | 50% | 33,33% | 100% | 43,63% | 50% | 100% | 70,62% |

| 2. Vârsta | Secția Medicină internă | Comp.Boli inf. | Secția Obstetrică-Ginecologie | Secția Chirurgie generală | Comp. Îngrijiri paliative | Secția Pediatrie | TOTAL |
|------------------------|-------------------------|----------------|-------------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------|--------|
| | % | % | % | % | % | % | % |
| a)copil până în 16 ani | 0% | 0% | 1,88% | 1,81% | 0% | 6,52% | 2,37% |
| b)<20 ani | 0% | 0% | 20,75% | 0% | 0% | 26,08% | 10,90% |
| c)20-29 ani | 3,33% | 0% | 30,18% | 1,81% | 0% | 43,47% | 18,01% |
| d)30-39 ani | 0% | 0% | 30,18% | 5,45% | 33,33% | 19,56% | 15,17% |
| e)40-49 ani | 3,33% | 0% | 11,32% | 5,45% | 16,66% | 4,34% | 6,64% |
| f)50-59 ani | 20% | 20% | 1,88% | 7,27% | 25% | 0% | 8,06% |
| g)60-69 ani | 26,66% | 20% | 3,77% | 38,18% | 25% | 0% | 17,54% |
| h)>70 ani | 46,66% | 60% | 0% | 40% | 0% | 0% | 21,33% |

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, au fost obținute următoarele rezultate:

| 1.Cod criterii | Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie | TOTAL |
|----------------|---|-------|
| | | |
| | 73 | 73 |

| 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 | 20,55% | 20,55% |
| b) femeie | 79,45% | 79,45% |

| <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 | 0% | 0% |
| d) 30-39 ani | 2,74% | 2,74% |
| e) 40-49 ani | 9,59% | 9,59% |
| f) 50-59 ani | 27,40% | 27,40% |
| g) 60-69 ani | 34,25% | 34,25% |
| h) > 70 ani | 26,03% | 26,03% |

| <u>4.Mediul de rezidență</u> | Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie | TOTAL |
|------------------------------|--|--------|
| | % | % |
| a) Urban | 65,75% | 65,75% |
| b) Rural | 34,25% | 34,25% |

| <u>5.Gradul de pregătire profesională</u> | Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie | TOTAL |
|---|--|--------|
| | % | % |
| a) Fără studii | 4,11% | 4,11% |
| b) Studii primare sau gimnaziale | 23,29% | 23,29% |
| c) Studii medii | 45,21% | 45,21% |
| d) Studii postliceale | 12,33% | 12,33% |



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

| | | |
|----------------------|--------|--------|
| e) Studii superioare | 15,07% | 15,07% |
|----------------------|--------|--------|

| | | |
|---|--|-------|
| 6.V-ați programat pentru consultația în cabinetul medical? | <i>Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie</i> | TOTAL |
| | | |
| | % | % |
| a) Da | 100% | 100% |
| b) Nu | 0% | 0% |

| | | |
|--|--|-------|
| 7.Ați fost informat cu privire la drepturile dvs ca și pacient? | <i>Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie</i> | TOTAL |
| | | |
| | % | % |
| a) Da | 100% | 100% |
| b) Nu | 0% | 0% |

| | | |
|---------------------|--|--------|
| 8.Curătenia? | <i>Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie</i> | TOTAL |
| | | |
| | % | % |
| a) nesatisfăcător | 0% | 0% |
| b) bine | 1,37% | 1,37% |
| c) foarte bine | 98,63% | 98,63% |

| | | |
|-----------------------------------|--|--------|
| 9.Atitudinea personalului? | <i>Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie</i> | TOTAL |
| | | |
| | % | % |
| a) nesatisfăcător | 0% | 0% |
| b) bine | 1,37% | 1,37% |
| c) foarte bine | 98,63% | 98,63% |



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

| | Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie | TOTAL |
|--|--|--------|
| 10. Timpul acordat de medic pentru consultația dvs? | | |
| | % | % |
| a) nesatisfăcător | 0% | 0% |
| b) bine | 1,37% | 1,37% |
| c) foarte bine | 98,63% | 98,63% |

| | Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie | TOTAL |
|---|--|--------|
| 11. Calitatea îngrijirilor medicale acordate de medic? | | |
| | % | % |
| a) nesatisfăcător | 0% | 0% |
| b) bine | 1,37% | 1,37% |
| c) foarte bine | 98,63% | 98,63% |

| | Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie | TOTAL |
|--|--|--------|
| 12. Calitatea îngrijirilor medicale acordate de asistenta medicală? | | |
| | % | % |
| a) nesatisfăcător | 0% | 0% |
| b) bine | 1,37% | 1,37% |
| c) foarte bine | 98,63% | 98,63% |

| | Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie | TOTAL |
|---|--|-------|
| 13. Amabilitatea personalului medical? | | |
| | % | % |
| a) nesatisfăcător | 0% | 0% |
| b) bine | 0% | 0% |
| c) foarte bine | 100% | 100% |



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

| | <i>Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie</i> | TOTAL |
|----------------------------------|--|--------|
| 14.Impresia dvs generală? | | |
| | % | % |
| a) nemulțumit | 0% | 0% |
| b) mulțumit | 1,37% | 1,37% |
| c) foarte mulțumit | 98,63% | 98,63% |

| | <i>Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie</i> | TOTAL |
|--|--|--------|
| 15.Dacă ar fi necesar să vă reîntoarceți, ați opta pentru același spital? | | |
| | % | % |
| a) în mod cert da | 87,67% | 87,67% |
| b) probabil că da | 9,59% | 9,59% |
| c) în mod categoric nu | 2,74% | 2,74% |
| d) nu se va mai intampla | 0% | 0% |

| | <i>Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie</i> | TOTAL |
|--|--|-------|
| 16.Considerați că v-au fost respectate drepturile dvs ca pacient? | | |
| | % | % |
| a) da | 100% | 100% |
| b) nu | 0% | 0% |

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, au fost obținute următoarele rezultate:

| 1.Cod criterii | <i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i> | TOTAL |
|-----------------------|---|-------|
| | 49 | 49 |



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

| <u>2. Sexul pacientului</u> | <i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i> | TOTAL |
|-----------------------------|---|--------|
| | % | % |
| c) bărbat | 46,94% | 46,94% |
| d) femeie | 53,06% | 53,06% |

| <u>3. Vârsta</u> | <i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i> | TOTAL |
|---------------------------|---|--------|
| | % | % |
| i) copil (până în 16 ani) | % | 0% |
| j) > 20 ani | 2,04% | 2,04% |
| k) 20-29 ani | 10,20% | 10,20% |
| l) 30-39 ani | 24,49% | 24,49% |
| m) 40-49 ani | 18,37% | 18,37% |
| n) 50-59 ani | 16,33% | 16,33% |
| o) 60-69 ani | 18,37% | 18,37% |
| p) > 70 ani | 10,20% | 10,20% |

| <u>4. Mediul de rezidență</u> | <i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i> | TOTAL |
|-------------------------------|---|--------|
| | % | % |
| c) Urban | 42,86% | 42,86% |
| d) Rural | 57,14% | 57,14% |



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

| 5. Gradul de pregătire profesională | <i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i> | TOTAL |
|--|---|--------|
| | % | % |
| f) Fără studii | 6,12% | 6,12% |
| g) Studii primare sau gimnaziale | 40,82% | 40,82% |
| h) Studii medii | 30,61% | 30,61% |
| i) Studii postliceale | 16,33% | 16,33% |
| j) Studii superioare | 6,12% | 6,12% |

| 6. Pentru ce servicii v-ați adresat laboratorului de radiologie? | <i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i> | TOTAL |
|---|---|--------|
| | % | % |
| a) Radiografie | 65,31% | 65,31% |
| b) Ct | 18,36% | 18,36% |
| c) Ecografie | 16,33% | 16,33% |

| 7. V-ați programat pentru această investigație? | <i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i> | TOTAL |
|--|---|-------|
| | % | % |
| d) Da | 100% | 100% |
| e) Nu | 0% | 0% |

| 8. Ați fost informat cu privire la drepturile dvs ca și pacient? | <i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i> | TOTAL |
|---|---|-------|
| | % | % |
| c) Da | 100% | 100% |



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

| | | |
|-------|----|----|
| d) Nu | 0% | 0% |
|-------|----|----|

| <u>9. Curățenia?</u> | Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală | TOTAL |
|----------------------|--|-------|
| | % | % |
| d) nesatisfăcător | 0% | 0% |
| e) bine | 0% | 0% |
| f) foarte bine | 100% | 100% |

| <u>10. Atitudinea personalului?</u> | Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală | TOTAL |
|-------------------------------------|--|-------|
| | % | % |
| d) nesatisfăcător | 0% | 0% |
| e) bine | 0% | 0% |
| f) foarte bine | 100% | 100% |

| <u>11. Timpul acordat de medic pentru consultația dvs?</u> | Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală | TOTAL |
|--|--|-------|
| | % | % |
| d) nesatisfăcător | 0% | 0% |
| e) bine | 0% | 0% |
| f) foarte bine | 100% | 100% |

| <u>12. Calitatea îngrijirilor medicale acordate de medic?</u> | Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală | TOTAL |
|---|--|-------|
| | % | % |



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

| | | |
|-------------------|------|------|
| d) nesatisfăcător | 0% | 0% |
| e) bine | 0% | 0% |
| f) foarte bine | 100% | 100% |

| | | |
|--|---|-------|
| 13. Calitatea îngrijirilor medicale acordate de asistenta medicală? | <i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i> | TOTAL |
| | % | % |
| d) nesatisfăcător | 0% | 0% |
| e) bine | 0% | 0% |
| f) foarte bine | 100% | 100% |

| | | |
|---|---|-------|
| 14. Amabilitatea personalului medical? | <i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i> | TOTAL |
| | % | % |
| d) nesatisfăcător | 0% | 0% |
| e) bine | 0% | 0% |
| f) foarte bine | 100% | 100% |

| | | |
|---|---|-------|
| 15. Ați fost instruit asupra investigației ce ați făcut-o? | <i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i> | TOTAL |
| | % | % |
| a) Da | 100% | 100% |
| b) Nu | 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.

| | <i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i> | TOTAL |
|----------------------------------|---|--------|
| 16.Impresia dvs generală? | | |
| | % | % |
| d) nemulțumit | 0% | 0% |
| e) mulțumit | 30,61% | 30,61% |
| f) foarte mulțumit | 69,39% | 69,39% |

| | <i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i> | TOTAL |
|--|---|--------|
| 17.Dacă ar fi necesar să vă reîntoarceți, ați opta pentru același spital? | | |
| | % | % |
| e) în mod cert da | 83,67% | 83,67% |
| f) probabil că da | 16,33% | 16,33% |
| g) în mod categoric nu | 0% | 0% |

| | <i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i> | TOTAL |
|--|---|-------|
| 18.Considerați că v-au fost respectate drepturile dvs ca pacient? | | |
| | % | % |
| c) da | 100% | 100% |
| d) nu | 0% | 0% |

În urma prelucrării datelor obținute din “*Chestionarele de evaluare a satisfacției pacienților – servicii medicale în cadrul Ambulatoriului Integrat*” completate de către pacienții consultați în cadrul Spitalului Orășenesc Dr.Valer Russu Luduș, 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 | Med.Internă | Ginecologie Planning familial | Chirurgie | Dermatologie | Pediatrie | Diabet | Endocrinologie | Cardiologie | Psihiatrie | Gastroenterologie | Boli Infectioase | Ortopedie | Total | Total % |
|----------------------------------|------------|----------|------------------------------|-------------|----------------------------------|-----------|--------------|-----------|--------|----------------|-------------|------------|-------------------|------------------|-----------|-------|------------|
| <i>Nr. chestionare complete</i> | 17 | 4 | 6 | 20 | 10 | 9 | 20 | 0 | 21 | 12 | 5 | 3 | 0 | 0 | 13 | 140 | 3,10% |
| <i>Nr. chestionare furnizate</i> | 428 | 197 | 340 | 407 | 404 | 250 | 488 | 388 | 584 | 59 | 290 | 597 | 120 | 36 | 313 | 4513 | 100% |
| 1. Sex | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a.)Bărbat | 35,29% | 75% | 50% | 25% | 0% | 22,22% | 30% | 0 | 61,90% | 33,33% | 60% | 100% | 0% | 0 | 15,38% | 50 | 35,71% |
| b.) Femeie | 64,70% | 25% | 50% | 75% | 100% | 77,77% | 70% | 0 | 38,09% | 66,66% | 40% | 0% | 0% | 0 | 84,61% | 90 | 64,29% |
| 2. Vârsta | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a.)copil(pana in 16 ani) | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 5% | 0 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0 | 0% | 1 | 0,71% |
| b.) <20 ani | 0% | 0% | 0% | 0% | 10% | 0% | 0% | 0 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0 | 0% | 1 | 0,71% |
| c.)20-29 ani | 11,76% | 0% | 0% | 0% | 30% | 33,33% | 10% | 0 | 0% | 8,33% | 0% | 0% | 0% | 0 | 0% | 11 | 7,86% |
| d.)30-39 ani | 0% | 25% | 33,33% | 5% | 40% | 0% | 5% | 0 | 4,76% | 33,33% | 20% | 66,66% | 0% | 0 | 7,69% | 18 | 12,86% |
| e.)40-49 ani | 11,76% | 25% | 0% | 5% | 10% | 11,11% | 20% | 0 | 9,52% | 8,33% | 40% | 0% | 0% | 0 | 0% | 15 | 10,71% |
| f.)50-59 ani | 17,64% | 25% | 50% | 30% | 0% | 11,11% | 10% | 0 | 14,28% | 8,33% | 40% | 0% | 0% | 0 | 30,76% | 26 | 18,57% |
| g.)60-69 ani | 35,29% | 0% | 16,66% | 20% | 10% | 33,33% | 15% | 0 | 33,33% | 33,33% | 0% | 0% | 0% | 0 | 46,15% | 35 | 25% |
| h.) >70 ani | 23,52% | 25% | 0% | 40% | 0% | 11,11% | 35% | 0 | 38,09% | 8,33% | 0% | 33,33% | 0% | 0 | 15,38% | 33 | 0,73% |



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

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------|------|--------|------|------|--------|------|---|--------|--------|------|--------|----|---|--------|-----|--------|
| 3. Mediul de rezidență | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a.)Urban | 58,82% | 100% | 83,33% | 45% | 70% | 66,66% | 50% | 0 | 66,66% | 58,33% | 80% | 33,33% | 0% | 0 | 76,92% | 87 | 62,14% |
| b.)Rural | 41,17% | 0% | 16,66% | 55% | 30% | 33,33% | 50% | 0 | 33,33% | 41,66% | 20% | 66,66% | 0% | 0 | 23,07% | 53 | 37,86% |
| 4. Gradul de pregătire profesională | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a.)fără studii | 0% | 0% | 0% | 0% | 10% | 0% | 0% | 0 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0 | 0% | 1 | 0,71% |
| b.)studii primare sau gimnaziale | 64,70% | 50% | 0% | 40% | 20% | 0% | 5% | 0 | 19,04% | 16,66% | 20% | 33,33% | 0% | 0 | 15,38% | 34 | 24,29% |
| c.)studii medii | 29,41% | 50% | 0% | 45% | 30% | 55,55% | 70% | 0 | 57,14% | 41,66% | 20% | 33,33% | 0% | 0 | 69,23% | 66 | 47,14% |
| d.)studii postliceale | 5,88% | 0% | 83,33% | 10% | 10% | 22,22% | 20% | 0 | 19,04% | 16,66% | 0% | 33,33% | 0% | 0 | 7,69% | 23 | 16,43% |
| e.)studii superioare | 0% | 0% | 16,66% | 5% | 30% | 22,22% | 5% | 0 | 4,76% | 25% | 60% | 0% | 0% | 0 | 7,69% | 16 | 11,43% |
| 5. V-ati programat pentru consultatia in cabinetul medical? | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a.)Da | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 88,88% | 100% | 0 | 100% | 100% | 100% | 100% | 0% | 0 | 100% | 139 | 99,28% |
| b.)Nu | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 11,11% | 0% | 0 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0 | 0 | 1 | 0,71% |
| 6. Ați fost informat cu privire la drepturile dvs ca și pacient ? | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a.)Da | 94,11% | 75% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 100% | 100% | 100% | 0% | 0 | 100% | 138 | 98,57% |
| b.)Nu | 5,88% | 25% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0 | 0% | 2 | 1,42% |

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 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a.)Nesatisfăcător | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| b.)bine | 35,29% | 0% | 0% | 0% | 20% | 0% | 25% | 0 | 4,76% | 25% | 0% | 0% | 0% | 0 | 15,38% | 19 | 13,57% |
| c.)foarte bine | 64,70% | 100% | 100% | 100% | 80% | 100% | 75% | 0 | 95,23% | 75% | 100% | 100% | 0% | 0 | 84,61% | 121 | 86,43% |
| 7.2. Atitudinea personalului | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a.)nesatisfăcător | 0% | 25% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0 | 0% | 1 | 0,71% |
| b.)bine | 23,52% | 0% | 0% | 0% | 0% | 11,11% | 20% | 0 | 0% | 25% | 0% | 0% | 0% | 0 | 7,69% | 13 | 9,29% |
| c.)foarte bine | 76,47% | 75% | 100% | 100% | 100% | 88,88% | 80% | 0 | 100% | 75% | 100% | 100% | 0% | 0 | 92,30% | 126 | 90,00% |
| 7.3. Timpul acordat de medic pt consultația dvs | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a.)nesatisfăcător | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| b.)bine | 23,52% | 25% | 0% | 0% | 10% | 11,11% | 5% | 0 | 0% | 25% | 0% | 0% | 0% | 0 | 15,38% | 13 | 9,29% |
| c.)foarte bine | 76,47% | 75% | 100% | 100% | 90% | 88,88% | 95% | 0 | 100% | 75% | 100% | 100% | 0% | 0 | 84,61% | 127 | 90,71% |
| 7.4. Calitate ingrijirilor medicale acordate de: | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7.4.1. Medic | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a.)nesatisfăcător | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| b.)bine | 29,41% | 25% | 0% | 0% | 0% | 11,11% | 15% | 0 | 0% | 25% | 0% | 0% | 0% | 0 | 7,69% | 14 | 10,00% |



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

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------|------|------|------|--------|------|---|------|--------|------|------|---|---|---|--------|-----|--------|--|
| c.) foarte bine | 70,58% | 75% | 100% | 100% | 100% | 85% | 0 | 100% | 75% | 100% | 100% | 0 | 0 | 0 | 92,30% | 126 | 90% | |
| 7.4.2. Asistent medical | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a.) nesatisfăcător | 0% | 25% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0 | 0 | 0 | 0% | 1 | 0,71% | |
| b.) bine | 29,41% | 0% | 0% | 0% | 11,11% | 15% | 0 | 0% | 25% | 0% | 0% | 0 | 0 | 0 | 7,69% | 13 | 9,29% | |
| c.) foarte bine | 70,58% | 75% | 100% | 100% | 88,88% | 85% | 0 | 100% | 75% | 100% | 100% | 0 | 0 | 0 | 92,30% | 126 | 90,00% | |
| 7.5. Amabilitatea personalului medical | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a.) nesatisfăcător | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0 | 0 | 0 | 0% | 0 | 0,00% | |
| b.) bine | 11,76% | 0% | 0% | 10% | 11,11% | 10% | 0 | 0% | 25% | 0% | 0% | 0 | 0 | 0 | 7,69% | 10 | 7,14% | |
| c.) foarte bine | 88,23% | 100% | 100% | 100% | 88,88% | 90% | 0 | 100% | 75% | 100% | 100% | 0 | 0 | 0 | 92,30% | 130 | 92,86% | |
| 8. Ați fost instruit asupra modului în care ar fi trebuit să vă administrați medicamentele prescrise? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a.) da | 100% | 75% | 100% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 100% | 100% | 100% | 0 | 0 | 0 | 100% | 138 | 98,57% | |
| b.) nu | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0 | 0 | 0 | 0% | 0 | 0% | |
| c.) nu am primit rețetă | 0% | 25% | 0% | 0% | 11,11% | 0% | 0 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0 | 0 | 0 | 0% | 2 | 1,43% | |
| 9. Impresia dvs generală | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a.) nemulțumit | 0% | 25% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0 | 0 | 0 | 0% | 1 | 0,71% | |
| b.) mulțumit | 5,88% | 0% | 0% | 40% | 0% | 5% | 0 | 0% | 16,66% | 0% | 0% | 0 | 0 | 0 | 0% | 8 | 5,71% | |
| c.) foarte mulțumit | 94,11% | 75% | 100% | 100% | 100% | 95% | 0 | 100% | 83,33% | 100% | 100% | 0 | 0 | 0 | 100% | 131 | 93,57% | |



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

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------|-----|------|------|------|------|------|---|------|------|------|------|----|---|--------|-----|--------|--|
| 10. Dacă ar fi necesar să vă reîntoarceți, ați opta pt același spital | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a.)în mod cert da | 88,23% | 75% | 100% | 100% | 100% | 100% | 95% | 0 | 100% | 75% | 100% | 100% | 0% | 0 | 84,61% | 131 | 93,57% | |
| b.)probabil că da | 11,76% | 25% | 0% | 0% | 0% | 0% | 5% | 0 | 0% | 25% | 0% | 0% | 0% | 0 | 15,38% | 9 | 6,43% | |
| c.)în mod categoric nu | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0 | 0 | 0 | 0% | |
| d.)nu se va mai întâmpla | 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? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a.)Da | 100% | 75% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 100% | 100% | 100% | 0% | 0 | 100% | 139 | 99,29% | |
| b.)Nu | 0% | 25% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0 | 0% | 1 | 0,71% | |
| 12. Observații și sugestii: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



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 pacienți din cadrul Spitalului Orășenesc “Dr.Valer Russu” Luduș, au fost obținute următoarele rezultate:

| Laboratorul de Analize medicale | | | | | |
|--|---|----------------|-------------------|-------------|--------------------|
| Nr. Crt. | Întrebare | Răspuns | | | |
| | | Slab | Acceptabil | Bine | Foarte bine |
| 1 | Sunteți mulțumit de modul în care ați fost primit la recepție? | 0% | 0% | 1,53% | 98,47% |
| 2. | Vi s-a asigurat respectarea intimității la recoltarea probelor? | 0,19% | 0% | 2,10% | 97,70% |
| 3. | Vi s-au asigurat condiții de păstrare a confidențialității la recoltarea probelor? | 0,38% | 0% | 2,30% | 97,30% |
| 4. | Sunteți mulțumit de modul în care vi s-au recoltat probele? | 0,57% | 0% | 1,72% | 97,70% |
| 5. | Sunteți mulțumit de modul în care vi s-a explicat la ce interval de timp se poate obține buletinul de analize medicale? | 0% | 0% | 1,53% | 98,46% |



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

9. Analiza și interpretarea rezultatelor

- 94,79% pacienți au bifat că sunt însoțiți pe secții de către personalul medical, 0,47% au bifat „SINGUR” și 4,74% cu bifat „APARTINATORI”
- 100% pacienți au bifat că au fost informați cu privire la drepturile pacientului
- 100% pacienți au bifat că au fost informați asupra regulilor și responsabilităților pacienților
- 100% pacienți au bifat că informațiile primite au fost clare și pe înțelesul lor
- 82,93% pacienți au bifat că la internare au fost transportați cu cărucioare, târgi, brancarde și 17,06% că nu au fost transportați cu cărucioare, târgi, brancarde
- 10,90% pacienți au cotate cu „BINE” cazarea spitalului și 88,63% au cotate cu „FOARTE BINE”, iar 0,47% au zis „NESATISFĂCĂTOR”
- 7,58% pacienți au cotate cu „BINE” calitatea patului și a lenjeriei și 91,94% au cotate cu „FOARTE BINE”, iar 0,47% au zis „NESATISFĂCĂTOR”
- 4,74% pacienți au cotate curățenia cu „BINE” și 95,26% au cotate cu „FOARTE BINE”, iar 0,00% au bifat „NESATISFĂCĂTOR”
- 8,06% pacienți au cotate calitatea alimentației cu „BINE” și 91,94% au cotate cu „FOARTE BINE”, iar 0,00% au zis că alimentația era „NESATISFĂCĂTOARE”
- 7,11% pacienți au cotate varietatea meniurilor cu „BINE” și 92,89% au cotate cu „FOARTE BINE” și 0,00% „NESATISFĂCĂTOR”
- 6,64% pacienți au cotate calitatea distribuirii și servirii alimentației cu „BINE” și 93,36% au cotate cu „FOARTE BINE”, iar 0,00% „NESATISFĂCĂTOR”
- 4,27% pacienți au cotate atitudinea personalului de gardă cu „BINE” și 95,26% pacienți au cotate cu „FOARTE BINE”, iar 0,67% au zis „NESATISFĂCĂTOR”
- 4,27% pacienți au cotate timpul acordat de medicul de gardă cu „BINE”, 95,73% pacienți au cotate cu „FOARTE BINE”
- 3,79% pacienți au cotate calitatea îngrijirii medicale acordate de către medicul de salon cu „BINE” și 96,21% pacienți au cotate cu „FOARTE BINE” și 0,00% cu „NESATISFĂCĂTOR”
- 2,84% pacienți au cotate calitatea îngrijirii medicale acordate de către asistentul medical cu „BINE” și 96,68% pacienți au cotate cu „FOARTE BINE”, iar 0,47% au zis că este „NESATISFĂCĂTOR”
- 5,37% pacienți au cotate calitatea îngrijirii medicale acordate de către infirmieri cu „BINE” și 95,73% au cotate cu „FOARTE BINE”, iar 0,67% „NESATISFĂCĂTOR”
- 4,03% pacienți au cotate amabilitatea personalului medical cu „BUNĂ” și 2,84% au cotate cu „FOARTE BUNĂ”
- 4,74% pacienți au cotate disponibilitatea personalului medical cu „BUNĂ” și 95,26% au cotate cu „FOARTE BUNĂ”



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

- 94,31% pacienți au bifat că au fost însoțiți pe alte secții de către personalul sanitar și 3,32% „APARTINATORI”, iar 1,90% au bifat ca s-au deplasat „SINGUR”
- 97,15% pacienți au cotate instruirea despre medicamente cu “ÎNTOTDEAUNA”, 1,90% au zis „DA, UNEORI”, iar 0,95% „NU, NICIODATA”
- 97,63% pacienți au bifat că administrarea medicamentelor orale a avut loc „ÎNTOTDEAUNA” sub supravegherea asistentei și 1,90% au bifat „DA, UNEORI” și 0,47% „NU, NICIODATA”
- 7,58% pacienți au bifat că medicamentele pentru 1 zi tratament au fost administrate „TOATE ODATA” și 91,47% au bifat că s-au administrat „ÎMPĂRȚITE ÎN PRIZE”
- 88,63% au bifat că medicamentele administrate în spital s-a făcut „DOAR DE SPITAL”, 0,47% pacienți au bifat că „AU FOST CUMPĂRATE DE FAMILIE” și 10,90% pacienți au bifat căsuța cu „ AMBELE VARIANTE”
- 34,60% pacienți au bifat că procedura pt medicamente cumpărate s-a realizat pe „REȚETĂ SIMPLĂ” și 16,11% pacienți pe „REȚETĂ ELIBERATĂ DE MEDIC”
- 99,05% pacienți au bifat că au fost mulțumiți de îngrijirile acordate în timpul zilei, 0,95% au bifat ”NU”
- 98,58% pacienți au bifat că au fost mulțumiți de îngrijirile acordate în timpul nopții, iar 0,95 au zis ”NU”
- 99,05% pacienți au bifat că au fost mulțumiți de îngrijirile acordate în zilele de sâmbătă, duminică și sărbători legale, iar 0,95% au bifat ”NU”
- 99,05% pacienți au bifat că au fost mulțumiți de îngrijirile acordate în timpul transportului intern și 0,95% au bifat „NU”
- 0,00% pacienți s-au declarat „NEMULȚUMIȚI” de impresia generală, 4,27% pacienți sunt „MULȚUMIȚI” și 95,73% sunt „FOARTE MULȚUMIȚI”
- 71,19% pacienți „S-AR REINTERNA ÎN MOD CERT ÎN SPITAL”, 20,38% „PROBABIL CĂ DA” și 8,05% au bifat „IN MOD CATEGORIC, NU”, iar 0,47% au bifat ”NU SE VA MAI INTAMPLA”
- 99,53% pacienți ar recomanda și altor persoane să se interneze în acest spital, iar 0,47% AU ZIS ”NU”
- 99,53% pacienți au bifat că au fost respectate drepturile sale ca pacient și 0,47% au bifat ”NU”

10. Concluzii:

- Se constată că numărul de internări, ocazie cu care au fost distribuite chestionarele, este mai mare comparativ cu perioada similară a anului 2023 (290 de internări și 134 chestionare efectuate în anul 2023, 361 internări și 211 de chestionare efectuate în 2024).
- Se constată că numărul de chestionare exprimat în procente este mai mare comparativ cu perioada similară a anului 2023 (46,20% în 2023 și 58,44% în 2024).
- Din cadrul *Laboratorului de Recuperare, Medicină Fizică și Balneologie* s-au colectat un număr de 73 de chestionare de la pacienți, aferent lunii **Martie 2024**.



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

Nr. chestionarelor colectate este mic în comparație cu nr de pacienți prezenți în baza de tratament, care este de **118**, rezultând un procent de **61,86%**.

- Din cadrul *Laboratorului de analize medicale* s-au colectat un nr de **522** de chestionare, pe luna **Martie 2024**. Nr.pacienților este de **822**, rezultând astfel un procent de **63,50%**.
- Din *Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală* s-au colectat **49** de chestionare, pe luna **Martie 2024**. Se constată că nr chestionarelor completate este mic, în comparație cu nr mare de pacienți, fiind un nr de **486**, rezultând astfel un procent de doar **10,08%**.
- Din cadrul *Ambulatoriului Integrat* s-au colectat un nr. de **140** de "Chestionare de satisfacție a pacienților", aferent lunii **Martie 2024**. Se constată că nr. de chestionare colectate este foarte mic, în comparație cu nr mare al pacienților consultați, fiind un nr. de **4513**, rezultând astfel un procent de doar **3,10%** 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**, în schimb **sunt nemulțumiți de timpul de așteptare și nerespectarea orelor programărilor**.
 - Pacienții din cadrul *Laboratorului de analize medicale* sunt mulțumiți de **modul în care au fost primiți la recepție, de modul de recoltare a probelor și de explicațiile primite privind verificarea rezultatelor**.
 - Pacienții din cadrul *Laboratorului de radiologie* sunt mulțumiți de **calitatea îngrijirilor medicale acordate de personalul medical, au o impresie generală bună/foarte bună despre laborator și s-ar întoarce în același spital, dacă ar fi necesar**.

Întocmit,

As. soc. Szep Helga-Elvira

Verificat, Ec. Gherman Angela

NA. 4038/04.05.2024

SITUAȚIE GENERALĂ CHESTIONAR SATISFAȚIE PACIENȚI

| | MARTIE 2024 | MEDICINA INTERNA | BOLI INFECTIOASE | OBSTETRICĂ GINECOLOG | CHIRURGIE GENERALA | ÎNGRIJIRI PALIATIVE | PEDIATRIE | TOTAL | % |
|---------------|---|------------------|------------------|----------------------|--------------------|---------------------|-----------|------------|---------|
| COD | CRITERII | 30 | 15 | 53 | 55 | 12 | 46 | 211 | |
| 1 | SEX | | | | | | | | |
| | a) barbat | 15 | 10 | | 31 | 6 | | 62 | 29,38% |
| | b) femeie | 15 | 5 | 53 | 24 | 6 | 46 | 149 | 70,62% |
| 2 | VARSTA | | | | | | | | |
| | copil (pana in 16 ani) | | | 1 | 1 | | 3 | 5 | 2,37% |
| | < 20 ani | | | 11 | | | 12 | 23 | 10,90% |
| | 20 - 29 ani | 1 | | 16 | 1 | | 20 | 38 | 18,01% |
| | 30 - 39 ani | | | 16 | 3 | 4 | 9 | 32 | 15,17% |
| | 40 - 49 ani | 1 | | 6 | 3 | 2 | 2 | 14 | 6,64% |
| | 50 - 59 ani | 6 | 3 | 1 | 4 | 3 | | 17 | 8,06% |
| | 60 - 69 ani | 8 | 3 | 2 | 21 | 3 | | 37 | 17,54% |
| | > 70 ani | 14 | 9 | 0 | 22 | | | 45 | 21,33% |
| 3 | IN CE SECTIE SUNTETI /ATI FOST INTERNAT | | | | | | | | |
| 4.1. | LA INTERNARE INSOTIT PE SECTIE DE: | | | | | | | | |
| | a)personal sanitar | 24 | 15 | 53 | 55 | 7 | 46 | 200 | 94,79% |
| | b)apartinatori | 5 | | | | 5 | | 10 | 4,74% |
| | c)singur | 1 | | | | | | 1 | 0,47% |
| 4.2. | LA INTERNARE-INFORMAT DREPTURI PACIENT | | | | | | | | |
| | a)da | 30 | 15 | 53 | 55 | 12 | 46 | 211 | 100,00% |
| | b)nu | | | | | | | 0 | 0,00% |
| 4.3 | LA INTERNARE-REGULI RESPONSABILITATI PACIENT | | | | | | | | |
| | a)da | 30 | 15 | 53 | 55 | 12 | 46 | 211 | 100,00% |
| | b)nu | | | | | | | 0 | 0,00% |
| 4.4. | INTORMATIILE PRIMITE AU FOST CLARE,PE INTELESUL DVS. | | | | | | | | |
| | a)da | 30 | 15 | 53 | 55 | 12 | 46 | 211 | 100,00% |
| | b)nu | | | | | | | 0 | 0,00% |
| 4.5. | LA INTERNARE - TRANSPORTAT CU CARUCIOARE,TARGI,BRANCARDE | | | | | | | | |
| | a)da | 22 | 13 | 53 | 55 | 11 | 19 | 173 | 81,99% |
| | b)nu | 8 | | | | 1 | 27 | 36 | 17,06% |
| 5. | CALIFICATIVE SERVICII | | | | | | | | |
| 51.1. | CAZARE | | | | | | | | |
| | a)nesatisfacator | 1 | | | | | | 1 | 0,47% |
| | b)bine | 4 | 8 | | 1 | | 10 | 23 | 10,90% |
| | c)foarte bine | 25 | 7 | 53 | 54 | 12 | 36 | 187 | 88,63% |
| 5.1.2. | CALITATE PAT, LENJERIE | | | | | | | | |
| | a)nesatisfacator | | | | | | 1 | 1 | 0,47% |
| | b)bine | 3 | 5 | | | | 8 | 16 | 7,58% |
| | c)foarte bine | 27 | 10 | 53 | 55 | 12 | 37 | 194 | 91,94% |

| | | | | | | | | | |
|---|----|----|----|----|----|----|-----|--------|-------|
| 5.2. CURATENIE | | | | | | | | | |
| a)nesatisfacator | | | | | | | | 0 | 0,00% |
| b)bine | 3 | 2 | | | | | 5 | 10 | 4,74% |
| c)foarte bine | 27 | 13 | 53 | 55 | 12 | 41 | 201 | 95,26% | |
| 5.3.1. CALITATE ALIMENTATIE | | | | | | | | | |
| a)nesatisfacator | | | | | | | | 0 | 0,00% |
| b)bine | 2 | 4 | | 1 | | | 10 | 17 | 8,06% |
| c)foarte bine | 28 | 11 | 53 | 54 | 12 | 36 | 194 | 91,94% | |
| 5.3.2. VARIETATE MENIURI | | | | | | | | | |
| a)nesatisfacator | | | | | | | | 0 | 0,00% |
| b)bine | | 3 | | 2 | 2 | 8 | 15 | 7,11% | |
| c)foarte bine | 30 | 12 | 53 | 53 | 10 | 38 | 196 | 92,89% | |
| 5.3.3. CALITATE DISTRIBUIRE SI SERVIRE ALIMENTATIE | | | | | | | | | |
| a)nesatisfacator | | | | | | | | 0 | 0,00% |
| b)bine | | 4 | | | | 10 | 14 | 6,64% | |
| c)foarte bine | 30 | 11 | 53 | 55 | 12 | 36 | 197 | 93,36% | |
| 5.4. ATITUDINE PERSONAL GARDA | | | | | | | | | |
| a)nesatisfacator | | | | | | 1 | 1 | 0,67% | |
| b)bine | | 2 | | | 3 | 4 | 9 | 4,27% | |
| c)foarte bine | 30 | 13 | 53 | 55 | 9 | 41 | 201 | 95,26% | |
| 5.5. TIMP ACORDAT MEDICUL DE SALON | | | | | | | | | |
| a)nesatisfacator | | | | | | | | 0 | 0,00% |
| b)bine | | 2 | | | 2 | 5 | 9 | 4,27% | |
| c)foarte bine | 30 | 13 | 53 | 55 | 10 | 41 | 202 | 95,73% | |
| 5.6. CALITATE INGRIJIRI MEDICALE ACORDATE | | | | | | | | | |
| 5.6.1. MEDIC SALON | | | | | | | | | |
| a)nesatisfacator | | | | | | | | 0 | 0,00% |
| b)bine | | 2 | | | | 6 | 8 | 3,79% | |
| c)foarte bine | 30 | 13 | 53 | 55 | 12 | 40 | 203 | 96,21% | |
| 5.6.2. ASISTENTI MEDICALI | | | | | | | | | |
| a)nesatisfacator | | | | | | 1 | 1 | 0,47% | |
| b)bine | | 1 | | | | 5 | 6 | 2,84% | |
| c)foarte bine | 30 | 14 | 53 | 55 | 12 | 40 | 204 | 96,68% | |
| 5.6.3. INFIRMIERE | | | | | | | | | |
| a)nesatisfacator | | | | | | 1 | 1 | 0,67% | |
| b)bine | | 1 | | | | 7 | 8 | 5,37% | |
| c)foarte bine | 30 | 14 | 53 | 55 | 12 | 38 | 202 | 95,73% | |
| 5.7. AMABILITATE PERSONAL MEDICAL | | | | | | | | | |
| a)nesatisfacatoare | | | | | | | | 0 | 0,00% |
| b)buna | | 1 | | | | 5 | 6 | 4,03% | |
| c)foarte buna | 30 | 14 | 53 | 55 | 12 | 41 | 205 | 97,16% | |
| 5.7. DISPONIBILITATEA PERSONAL MEDICAL | | | | | | | | | |
| a)nesatisfacatoare | | | | | | | | 0 | |
| b)buna | | 3 | 1 | | | 6 | 10 | 4,74% | |
| c)foarte buna | 30 | 12 | 52 | 55 | 12 | 40 | 201 | 95,26% | |
| 6. INSOTIRE PE ALTE SECTII/SPITALE | | | | | | | | | |
| a)personal sanitar | 28 | 15 | 52 | 55 | 9 | 40 | 199 | 94,31% | |
| b)apartinatori | 2 | 0 | | | 3 | 2 | 7 | 3,32% | |
| c)singur | | | 1 | | | 3 | 4 | 1,90% | |
| 7 INSTRUIRE DESPRE MEDICAMENTE | | | | | | | | | |
| a)da, intotdeauna | 28 | 15 | 52 | 55 | 12 | 40 | 202 | 95,73% | |
| b)da, uneori | 2 | | 1 | | | 1 | 4 | 1,90% | |

| | | | | | | | | | |
|--------------|--|----|----|----|----|----|----|-----|--------|
| | c)nu, niciodata | | | | | | 2 | 2 | 0,95% |
| 8 | ADMINISTRARE MEDICAMENTE ORAL | | | | | | | | |
| 8.1. | SUB SUPRAVEGHEREA ASISTENTEI | | | | | | | | |
| | a)da, intotdeauna | 28 | 15 | 53 | 55 | 12 | 43 | 206 | 97,63% |
| | b)da, uneori | | | | | | 2 | 2 | 0,95% |
| | c)nu, niciodata | | | | | | 1 | 1 | 0,47% |
| 8.2. | MEDICAMENTE PT. 1 ZI TRATAMENT | | | | | | | | |
| | a)toate odata | 1 | | | 5 | 2 | 8 | 16 | 7,58% |
| | b)impartite in prize | 29 | 15 | 53 | 50 | 10 | 36 | 193 | 91,47% |
| 9 | MEDICAMENTELE ADMINISTRATE IN SPITAL | | | | | | | | |
| | a)v-au fost administrat | 20 | 15 | 52 | 52 | 3 | 45 | 187 | 88,63% |
| | b)v-au fost cumparate de familie | | | | | | 1 | 1 | 0,47% |
| | c)ambele variante | 10 | | 1 | 3 | 8 | 1 | 23 | 10,90% |
| 10. | PROCEDURA PT. MEDICAMENTE CUMPARATE | | | | | | | | |
| | a)pe reteta simpla elib | 4 | 1 | 42 | 4 | 4 | 18 | 73 | 34,60% |
| | b)pe reteta eliberata de | 4 | 14 | 2 | 0 | 8 | 6 | 34 | 16,11% |
| 11 | MULTUMIT DE INGRIJIRILE ACORDATE | | | | | | | | |
| 11.1. | IN TIMPUL ZILEI | | | | | | | | |
| | a)da | 28 | 15 | 53 | 55 | 12 | 45 | 208 | 98,58% |
| | b)nu | 2 | | | | | | 2 | 0,95% |
| 11.2. | IN TIMPUL NOPTII | | | | | | | | |
| | a)da | 28 | 15 | 53 | 55 | 12 | 45 | 208 | 98,58% |
| | b)nu | 2 | | | | | | 2 | 0,95% |
| 11.3. | SAMBATA/DUMINICA; SARBATORI LEGALE | | | | | | | | |
| | a)da | 28 | 15 | 53 | 55 | 12 | 46 | 209 | 99,05% |
| | b)nu | 2 | | | | | | 2 | 0,95% |
| 11.4. | IN TIMP TRANSPORT INTERN | | | | | | | | |
| | a)da | 28 | 15 | 53 | 55 | 12 | 46 | 209 | 99,05% |
| | b)nu | 2 | | | | | | 2 | 0,95% |
| 12. | IMPRESIA GENERALA | | | | | | | | |
| | a)nemultumit | | | | | | | 0 | 0,00% |
| | b)multumit | | 1 | | | | 8 | 9 | 4,27% |
| | c)foarte multumit | 30 | 14 | 53 | 55 | 12 | 38 | 202 | 95,73% |
| 13. | PT. REINTERNARE_ACELASI SPITAL | | | | | | | | |
| | a) in mod cert, da | 23 | | 18 | 55 | 12 | 42 | 150 | 71,09% |
| | b)probabil ca da | 5 | 1 | 35 | | | 2 | 43 | 20,38% |
| | c)in mod categoric, nu | 1 | 14 | | | | 1 | 16 | 7,58% |
| | d)nu se va mai intamp | 1 | | | | | | 1 | 0,47% |
| 13.1. | ATI RECOMANDA SI ALTOR PERSOANE SA SE INTERNEZE IN ACEST SPITAL | | | | | | | | |
| | a)da | 30 | 15 | 53 | 55 | 12 | 45 | 210 | 99,53% |
| | b)nu | | | | | | 1 | 1 | 0,47% |
| 14. | AU FOST RESPECTATE DREPTURILE DVS CA PACIENT | | | | | | | | |
| | a)da | 30 | 15 | 53 | 55 | 12 | 45 | 210 | 99,53% |
| | b)nu | | | | | | 1 | 1 | 0,47% |

Intocmit,
Varga Adina



externari

| | | | | | | | |
|------------------------|-------|-------|-------|-------|--|-------|-------|
| MEDICINA INTERNA | 112 | 66 | 77 | 100 | | 119 | 516 |
| BOLI INFECTIOASE | | | | | | | |
| OBSTRETICA GINECOLOGIE | | | | | | | |
| CHIRURGIE GENERALA | | | | | | | |
| PSIHATRIE CRONICI | | | | | | | |
| PEDIATRIE | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | 28,39 | 17,58 | 68,83 | 55,00 | | 38,66 | 40,89 |

%



SPITALUL ORĂŞENESC LUDUŞ
Dr. VALER RUSSU



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

**Baza de date privind satisfacţia pacienţilor aparţinătorilor
MARTIE 2023**

| Sectia | Impresie generală | | | Nivel de satisfacţie pentru : | | | | | | | | | Nr. chestionare | Nr. internari |
|-------------------------|-------------------|-----------|------------------|-------------------------------|-----------|------------------|------------------------------------|-----------|------------------|---------------------------------------|-----------|------------------|-----------------|---------------|
| | | | | Conditii hoteliere | | | Calitatea lenjeriei si a efectelor | | | Calitatea hranei, diversificare meniu | | | | |
| | Nemultumit | Multumiti | Foarte multumiti | Nesatisfactor | Multumiti | Foarte multumiti | Nesatisfactor | Multumiti | Foarte multumiti | Nesatisfactor | Multumiti | Foarte multumiti | | |
| SECTIA MEDICINA INTERNE | 0 | 0,00% | 100,00% | 3,33% | 13,33% | 83,33% | 0,00% | 10,00% | 90,00% | 0,00% | 6,66% | 93,33% | 30 | 89 |
| COM.BOLI INFECTIOASE | 0,00% | 6,66% | 93,33% | 0% | 53,33% | 46,66% | 0% | 33,33% | 66,66% | 0% | 13,33% | 86,66% | 15 | 60 |
| SECTIA OBST.GIN. | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 53 | 87 |
| SECTIA CHIRURGIE | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 0% | 1,81% | 98,18% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 0% | 0,00% | 100,00% | 55 | 51 |
| COMP.PALIATIVE | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 0% | 0,00% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 0% | 0,00% | 100,00% | 12 | 2 |
| SECTIA PEDIATRIE | 0 | 17,39% | 82,60% | 0% | 21,73% | 78,26% | 2% | 34,78% | 80,43% | 0,00% | 21,73% | 78,26% | 46 | 72 |
| Media | 0,00% | 4,27% | 95,73% | 0,47% | 10,90% | 88,63% | 0,47% | 7,58% | 91,94% | 0,00% | 8,06% | 91,94% | 211 | 361 |

Nivel general de satisfacţie:

| | | | | | | | | | | | | |
|--|--|-----|--|--|-----|--|--|--|-----|--|--|-----|
| | | 96% | | | 89% | | | | 92% | | | 92% |
|--|--|-----|--|--|-----|--|--|--|-----|--|--|-----|

Manager,



Intocmit, Valga Adina

Consiliul Local Luduş

Spitalul Orăşenesc „Dr.Valer Russu” Luduş

România, 545200, Luduş, Tg.Mureş, B-dul 1 Dec.1918, nr. 20

CUI: 4323543, Tel :+40-265-411889, Fax :+40-365-430755, e-mail :spludus@gmail.com , www.spital-ludus.ro

Operator de date cu caracter personal înregistrat la ANSPDCP nr. 13540

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

Nr. 5322 /04.04.2024

**SITUAȚIE GENERALĂ A CHESTIONARELOR DE EVALUARE A SATISFACȚIEI PACIENȚILOR
DIN LABORATORUL DE RECUPERARE, MEDICINĂ FIZICĂ ȘI BALNEOLOGIE
MARTIE 2024**

| COD | Chestionare completate | | |
|--------|---|-----|---------|
| | Nr. Pacienti prezentati in baza | 73 | % |
| 1 | SEXUL | 118 | |
| | a) barbat | 15 | 20.55% |
| | b) femeie | 58 | 79.45% |
| 2 | VARSTA | | |
| | copil (până în 16 ani) | | 0% |
| | < 20 ani | | 0% |
| | 20 - 29 ani | | 0% |
| | 30 - 39 ani | 2 | 2.74% |
| | 40 - 49 ani | 7 | 9.59% |
| | 50 - 59 ani | 20 | 27.40% |
| | 60 - 69 ani | 25 | 34.25% |
| | > 70 ani | 19 | 26.03% |
| 3 | MEDIUL DE REZIDENTA | | |
| | a) urban | 48 | 65.75% |
| | b) rural | 25 | 34.25% |
| 4 | GRADUL DE PREGATIRE PROFESIONALA: | | |
| | a) fără studii | 3 | 4.11% |
| | b) studii primare sau gimnaziale | 17 | 23.29% |
| | c) studii medii | 33 | 45.21% |
| | d) studii postliceale | 9 | 12.33% |
| | e) studii superioare | 11 | 15.07% |
| 5 | VA-ATI PROGRAMAT PENTRU CONSULTATIA IN CABINETUL MEDICAL | | |
| | a) da | 73 | 100.00% |
| | b) nu | | 0% |
| 6 | ATI FOST INFORMAT CU PRIVIRE LA DREPURILE DVS CA SI PACIENT | | |
| | a) da | 73 | 100.00% |
| | b) nu | | 0% |
| 7 | VA RUGAM SA ACORDATI CALIFICATIVE PENTRU URMATOARELE SERVICII | | |
| 7.1. | CURATENIE | | |
| | a) nesatisfactor | | 0 |
| | b) bine | 1 | 1.37% |
| | c) foarte bine | 72 | 98.63% |
| 7.2. | ATTITUDINEA PERSONALULUI | | |
| | a) nesatisfactor | | 0 |
| | b) bine | 1 | 1.37% |
| | c) foarte bine | 72 | 98.63% |
| 7.3. | TIMPUL ACORDAT DE MEDICUL PENTRU CONSULTATIA DVS | | |
| | a) nesatisfactor | | 0 |
| | b) bine | 1 | 1.37% |
| | c) foarte bine | 72 | 98.63% |
| 7.4. | CALITATEA INGRIJIRILOR MEDICALE ACORDATE DE : | | |
| 7.4.1. | MEDIC | | |
| | a) nesatisfactor | | 0 |
| | b) bine | 1 | 1.37% |
| | c) foarte bine | 72 | 98.63% |
| 7.4.2. | ASISTENTA MEDICALA | | |
| | a) nesatisfactor | 0 | 0% |
| | b) bine | 1 | 1.37% |
| | c) foarte bine | 72 | 98.63% |
| 7.5. | AMABILITATEA PERSONALULUI MEDICAL | | |
| | a) nesatisfactor | | 0 |
| | b) bine | | 0 |
| | c) foarte bine | 73 | 100.00% |
| 8 | IMPRESIA DVS. GENERALA | | |
| | a) nemultumit | | 0 |
| | b) multumit | 1 | 1.37% |
| | c) foarte multumit | 72 | 98.63% |
| 9 | DACA AR FI NECESAR SA VA REINTOARCETI, ATI OPTA PENTRU ACELASI SPITAL | | |
| | a) in mod cert da | 64 | 87.67% |
| | b) probabil ca da | 7 | 9.59% |
| | c) in mod categoric nu | 2 | 2.74% |

| | | | |
|----|---|----|---------|
| | d)nu se va mai intampla (ex. pentru ca nu locuiesc in apropierea spitalului) | | |
| 10 | CONSIDERATI CA V-AU FOST RESPECTATE DREPTURILE DVS. CA PACIENT | | |
| | a)da | 73 | 100.00% |
| | b)nu | | |
| 11 | OBSERVATII SI SUGESTII REFERITOARE LA ASPECTELE POZITIVE SI /SAU NEGATIVE ALE INGRIJIRILOR MEDICALE | | |
| | | | |

Întocmit,
Reg. Bungardi Anamaria



Consiliul Local Ludus

Spitalul Orasenesc „Dr. Valer Russu” Ludus

Romania, 545200, Ludus, judetul Mures, B-dul 1 Decembrie 1918,

nr. 20

CUI: 4323543, Tel :+40-265-411889, Fax :+40-365-430755, e-mail :spludus@gmail.com , www.spital-ludus.ro

Operator de date cu caracter personal înregistrat la ANSPDCP nr. 13540



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.

Observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive și /sau negative ale îngrijirilor medicale

1. Personal foarte amabil. În ciuda nr. mare de pacienți, este foarte amabil, cu comportament profesional. Am remarcat că este o bună organizare în secție. De asemenea, este o atmosferă bună, liniștită; obs. Dna Timar nu a fost prezentă în secție-nimeni nu vociferează. Mulțumesc pentru buna tratare și grijă
2. Fiind o pacientă veche a acestei clinici, acum pot spune că totul este la superlativ: profesionalism, dăruire, liniște, comunicare (doctor- asistente- pacient) comparativ cu comportamentul (care lăsa mult de dorit) al asistentei Timar, din curele anterioare. Vă mulțumesc dna. dr. pentru că ați ținut cont de nemulțumirile noastre, ale pacienților și ați luat atitudine.
3. Dacă e posibil, prelungirea programului (în două ture)
4. Secția are în dotare mult mai multe aparate în beneficiul pacienților. Asta arată că există implicare. Vă mulțumesc pentru atenția acordată
5. Am fost tratată bine și vă mulțumesc
6. Sunt foarte mulțumită
7. Am fost tratată corespunzător, sunt satisfăcută în mod plăcut. Stimez cu tot respectul serviciile efectuate de tot personalul
8. Mai rar am întâlnit atâta amabilitate, cred că sunteți un model pe țară
9. Foarte mulțumiți
10. Totul a fost bine, nu am nemulțumiri

Consiliul Local Ludus

Spitalul Orășenesc „Dr. Valer Russu” Ludus

Romania, 545200, Ludus, județul Mures, B-dul 1 Decembrie 1918, nr. 20

CUI: 4323543, Tel :+40-265-411889, Fax :+40-365-430755, e-mail :spludus@gmail.com , www.spital-ludus.ro

Operator de date cu caracter personal înregistrat la ANSPDCP nr. 13540



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.

11. Profesionalism, respect, seriozitate, promptitudine- nota 10 cu felicitări
12. Sunt foarte mulțumită, felicitări personalului pentru munca în echipă
13. Nu am observații negative, sunt foarte mulțumită
14. Foarte mulțumită, mult succes în continuare
15. Am avut parte de un comportament plăcut. Nu am nimic de reproșat
16. Mulțumesc dna dr. și întregului colectiv
17. Personal calificat și foarte amabil
18. Totul a fost la superlativ! Mulțumesc pt. implicare și devotament întregului colectiv
19. Tot personalul vorbește și se comportă foarte frumos cu pacienții. Toată stima și respectul pentru dna. dr.
20. O echipă deosebită, profesioniști adevărați! Respect pentru tot personalul

Consiliul Local Ludus

Spitalul Orasenesc „Dr..Valer Russu” Ludus

Romania, 545200, Ludus, judetul Mures, B-dul 1 Decembrie 1918, nr. 20

CUI: 4323543, Tel :+40-265-411889, Fax :+40-365-430755, e-mail :spludus@gmail.com , www.spital-ludus.ro

Operator de date cu caracter personal înregistrat la ANSPDCP nr. 13540

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

Nr. 5323/04.04.2024

CENTRALIZARE CHESTIONARE SATISFACTIE PACIENTI
DIN LABORATORUL DE RADIOLOGIE SI IMAGISTICA MEDICALA
MARTIE 2024

| COD | | TOTAL | % |
|------|--|-------|---------|
| | Chestionare completate | 49 | |
| | Nr. Pacienți din ambulatoriu | 486 | |
| | SEX | | |
| 1 | a) barbat | 23 | 46.94% |
| | b) femeie | 26 | 53.06% |
| 2 | VARSTA | | |
| | copil (pana in 16 ani) | | 0 |
| | < 20 ani | 1 | 2,04 |
| | 20 - 29 ani | 5 | 10.20% |
| | 30 - 39 ani | 12 | 24.49% |
| | 40 - 49 ani | 9 | 18.37% |
| | 50 - 59 ani | 8 | 16.33% |
| | 60 - 69 ani | 9 | 18.37% |
| | > 70 ani | 5 | 10.20% |
| 3 | MEDIUL DE REZIDENTA | | |
| | a) urban | 21 | 42.86% |
| | b) rural | 28 | 57.14% |
| 4 | GRADUL DE PREGATIRE PROFESIONALA: | | |
| | a) fara studii | 3 | 6.12% |
| | b) studii primare sau gimnaziale | 20 | 40.82% |
| | c) studii medii | 15 | 30.61% |
| | d) studii postliceale | 8 | 16.33% |
| | e) studii superioare | 3 | 6.12% |
| 5 | PENTRU CE SERVICII V-ATI ADRESAT LABORATORULUI DE RADIOLOGIE | | |
| | a) radiografie | 32 | 65.31% |
| | b) radioscopie | | |
| | c) ecografie | 8 | 16.33% |
| | d) CT | 9 | 18,36 |
| 6 | V-ATI PROGRAMAT PENTRU ACEASTA INVESTIGATIE | | |
| | a) da | 49 | 100.00% |
| | b) nu | | 0% |
| 7 | ATI FOST INFORMAT CU PRIVIRE LA DREPURILE DVS CA SI PACIENT | | |
| | a) da | 49 | 100.00% |
| | b) nu | | 0% |
| 8 | VA RUGAM SA ACORDATI CALIFICATIVE PENTRU URMATOARELE SERVICII | | |
| 8.1. | CURATENIE | | |
| | a) nesatisfacator | | 0% |
| | b) bine | | 0.00% |
| | c) foarte bine | 49 | 100.00% |
| 8.2. | ATITUDINEA PERSONALULUI | | |
| | a) nesatisfacator | | |
| | b) bine | | 0.00% |
| | c) foarte bine | 49 | 100.00% |
| 8.3. | TIMPUL ACORDAT DE MEDICUL PENTRU CONSULTATIA DVS | | |
| | a) nesatisfacator | | |
| | b) bine | | 0.00% |
| | c) foarte bine | 49 | 100.00% |
| 8.4. | CALITATEA INGRIJIRILOR MEDICALE ACORDATE DE : | | |
| | 8.4.1. MEDIC | | |
| | a) nesatisfacator | | 0 |
| | b) bine | | 0 |

| | | | |
|---|--|----|---------|
| | c)foarte bine | 49 | 100.00% |
| 8.4.7.ASISTENTA MEDICALA | | | |
| | a)nesatisfactor | | 0 |
| | b)bine | | 0 |
| | c)foarte bine | 49 | 100.00% |
| 8.5. AMABILITATEA PERSONALULI MEDICAL | | | |
| | a)nesatisfactor | | |
| | b)bine | | 0.00% |
| | c)foarte bine | 49 | 100.00% |
| 9. ATI FOST INSTRUIT ASUPRA INVESTIGATIEI CE ATI FACUT-O | | | |
| | a)da | 49 | 100.00% |
| | b)nu | | |
| 10. IMPRESIA DVS.GENERALA | | | |
| | a)nemultumit | | 0 |
| | b)multumit | 15 | 30.61% |
| | c)foarte multumit | 34 | 69.39% |
| 11. DACA AR FI NECESAR SA VA REINTOARCETI, ATI OPTA PENTRU ACELASI SPITAL | | | |
| | a)in mod cert da | 41 | 83.67% |
| | b)probabil ca da | 8 | 16.33% |
| | c)in mod categoric nu | | |
| | d)nu se va mai intampla (ex. pentru ca nu locuiesc in apropierea spitalului) | | |
| 12. CONSIDERATI CA V-AU FOST RESPECTATE DREPTURILE DVS. CA PACIENT | | | |
| | a)da | 49 | 100.00% |
| | b)nu | | |
| 13. OBSERVATII SI SUGESTII REFERITOARE LA ASPECTELE POZITIVE SI /SAU NEGATIVE ALE INGRIJIRILOR MEDICALE | | | |

Întocmit,
Reg. Bungardi Anamaria



Consiliul Local Ludus

Spitalul Orasenesc „Dr..Valer Russu” Ludus

Romania, 545200, Ludus, judetul Mures, B-dul 1 Decembrie 1918, nr. 20

CUI: 4323543, Tel :+40-265-411889, Fax :+40-365-430755, e-mail :spludus@gmail.com , www.spital-ludus.ro

Operator de date cu caracter personal înregistrat la ANSPDCP nr. 13540

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

Nr. 5323/04.04.2024

**CENTRALIZARE CHESTIONARE SATISFACTIE PACIENTI
 DIN LABORATORUL DE RADIOLOGIE SI IMAGISTICA MEDICALA
 MARTIE 2024**

| COD | | TOTAL | % |
|------|--|------------|---------|
| | Chestionare completate | 49 | |
| | Nr. Pacienți din ambulatoriu | 486 | |
| | SEX | | |
| 1 | a) barbat | 23 | 46.94% |
| | b) femeie | 26 | 53.06% |
| 2 | VARSTA | | |
| | copil (pana in 16 ani) | | |
| | < 20 ani | 1 | |
| | 20 - 29 ani | 5 | 10.20% |
| | 30 - 39 ani | 12 | 24.49% |
| | 40 - 49 ani | 9 | 18.37% |
| | 50 - 59 ani | 8 | 16.33% |
| | 60 - 69 ani | 9 | 18.37% |
| | > 70 ani | 5 | 10.20% |
| 3 | MEDIUL DE REZIDENTA | | |
| | a) urban | 21 | 42.86% |
| | b) rural | 28 | 57.14% |
| 4 | GRADUL DE PREGATIRE PROFESIONALA: | | |
| | a) fara studii | 3 | 6.12% |
| | b) studii primare sau gimnaziale | 20 | 40.82% |
| | c) studii medii | 15 | 30.61% |
| | d) studii postliceale | 8 | 16.33% |
| | e) studii superioare | 3 | 6.12% |
| 5 | PENTRU CE SERVICII V-ATI ADRESAT LABORATORULUI DE RADIOLOGIE | | |
| | a) radiografie | 32 | 65.31% |
| | b) radioscopie | | |
| | c) ecografie | 8 | 16.33% |
| | d) CT | 9 | |
| 6 | V-ATI PROGRAMAT PENTRU ACEASTA INVESTIGATIE | | |
| | a) da | 49 | 100.00% |
| | b) nu | | |
| 7 | ATI FOST INFORMAT CU PRIVIRE LA DREPURILE DVS CA SI PACIENT | | |
| | a) da | 49 | 100.00% |
| | b) nu | | |
| 8 | VA RUGAM SA ACORDATI CALIFICATIVE PENTRU URMATOARELE SERVICII | | |
| 8.1. | CURATENIE | | |
| | a) nesatisfacator | | |
| | b) bine | | 0.00% |
| | c) foarte bine | 49 | 100.00% |
| 8.2. | ATITUDINEA PERSONALULUI | | |
| | a) nesatisfacator | | |
| | b) bine | | 0.00% |
| | c) foarte bine | 49 | 100.00% |
| 8.3. | TIMPUL ACORDAT DE MEDICUL PENTRU CONSULTATIA DVS | | |
| | a) nesatisfacator | | |
| | b) bine | | 0.00% |
| | c) foarte bine | 49 | 100.00% |
| 8.4. | CALITATEA INGRIJIRILOR MEDICALE ACORDATE DE : | | |
| | 8.4.1. MEDIC | | |
| | a) nesatisfacator | | |
| | b) bine | | |

| | | | |
|------|--|----|---------|
| | c)foarte bine | 49 | 100.00% |
| | 8.4.2.ASISTENTA MEDICALA | | |
| | a)nesatisfacator | | |
| | b)bine | | |
| | c)foarte bine | 49 | 100.00% |
| 8.5. | AMABILITATEA PERSONALULI MEDICAL | | |
| | a)nesatisfacator | | |
| | b)bine | | 0.00% |
| | c)foarte bine | 49 | 100.00% |
| 9 | ATI FOST INSTRUIT ASUPRA INVESTIGATIEI CE ATI FACUT-O | | |
| | a)da | 49 | 100.00% |
| | b)nu | | |
| 10 | IMPRESIA DVS.GENERALA | | |
| | a)nemultumit | | |
| | b)multumit | 15 | 30.61% |
| | c)foarte multumit | 34 | 69.39% |
| 11 | DACA AR FI NECESAR SA VA REINTOARCETI, ATI OPTA PENTRU ACELASI SPITAL | | |
| | a)in mod cert da | 41 | 83.67% |
| | b)probabil ca da | 8 | 16.33% |
| | c)in mod categoric nu | | |
| | d)nu se va mai intampla (ex. pentru ca nu locuiesc in apropierea spitalului) | | |
| 12 | CONSIDERATI CA V-AU FOST RESPECTATE DREPTURILE DVS. CA PACIENT | | |
| | a)da | 49 | 100.00% |
| | b)nu | | |
| 13 | OBSERVATII SI SUGESTII REFERITOARE LA ASPECTELE POZITIVE SI /SAU NEGATIVE ALE INGIJIRILOR MEDICALE | | |

Întocmit,
Reg. Bungardi Anamaria




Consiliul Local Ludus

Spitalul Orasenesc „Dr..Valer Russu” Ludus

Romania, 545200, Ludus, judetul Mures, B-dul 1 Decembrie 1918, nr. 20

CUI: 4323543, Tel :+40-265-411889, Fax :+40-365-430755, e-mail :spludus@gmail.com , www.spital-ludus.ro

Operator de date cu caracter personal înregistrat la ANSPDCP nr. 13540

| SPITALUL ORASENESCU "Dr. VALER RUSSU" LUDUS LABORATOR ANALIZE MEDICALE | | |
|---|---|---|
|  SPITALUL ORĂŞENESC LUDUS Dr. VALER RUSSU | FISA DE EVALUARE A SATISFACTIEI CERINTELOR PACIENTILOR | Cod: PG-7.7./F4b, Ed.1/Rev.0 |
| | | Data intrării în vigoare: 20.03.2024 |
| | | Pagina: 1/1 |

5302/04.04.2024

822 pac.

Raport efectuat pe baza unui număr de 522 chestionare înmanate pacienților pe parcursul luni martie 2024

Chestionarul a cuprins un număr de 5 întrebări, prezentate mai jos, iar răspunsurile au fost următoarele:

| Nr.crt. | Intrebare | Raspuns | | | |
|---------|---|-----------|------------|------------|--------------|
| | | Slab | Acceptabil | Bine | Foarte bine |
| 1. | Sunteți mulțumit de modul în care ați fost primit la recepție ? | | | 8 (1,53%) | 514 (98,47%) |
| 2. | Vi s-a asigurat respectarea intimității la recoltarea probelor ? | 1 (0,19%) | | 11 (2,10%) | 510 (97,70%) |
| 3. | Vi s-au asigurat condiții de păstrare a confidențialității la recoltarea probelor ? | 2 (0,38%) | | 12 (2,30%) | 508 (97,30%) |
| 4. | Sunteți mulțumit de modul în care vi s-au recoltat probele ? | 3 (0,57%) | | 9 (1,72%) | 510 (97,70%) |
| 5. | Sunteți mulțumit de modul în care vi s-au explicat la ce interval de timp se poate obține buletinul de analize medicale ? | | | 8 (1,53%) | 514 (98,46%) |

Având în vedere procentul maxim de răspunsuri favorabile (Bine1,83% și Foarte bine97,92%), considerăm ca nu este necesară întreprinderea unor acțiuni corective sau preventive.

Elaborat MC: Varga Adina

Verificat MC : Gherman Angela

Data: 04.04.2024



SPITALUL ORĂȘENESC LU
Dr. VALER RUS



Anexa 6.

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

**SITUAȚIE GENERALĂ A CHESTIONARELOR DE EVALUARE A SATISFACȚIE PACIENȚILOR
DIN AMBULATORIUL DE SPECIALITATE LUNA Martie 2024**

Nr. 7128/08.05.2024

| | | NEUROLOGIE | UROLOGIE | PNEUMOLOGIE | OFTALMOLOGIE | MEDICINĂ INTERNĂ | GINECOLOGIE | ORL | CHIRURGIE | DERMATOLOGIE | PLANNING FAMILIAL | PEDIATRIE | DIABET | ENDOCRINOLOGIE | CARDIOLOGIE | CABINET TBC | PSIHIATRIE | GASTROENTEROLOG | CAB. BOLI INFECTIO | ORTOPEDIE | TOTAL | % |
|------------------------------|------------------------|------------|----------|-------------|--------------|------------------|-------------|-----|-----------|--------------|-------------------|-----------|--------|----------------|-------------|-------------|------------|-----------------|--------------------|-----------|-------|--------|
| COD | Nr. Cons.Chestioni | 17 | 4 | 6 | 0 | 20 | 10 | 0 | 9 | 20 | 0 | 0 | 21 | 12 | 5 | 0 | 3 | 0 | 0 | 13 | 140 | |
| | | 428 | 197 | 320 | 0 | 407 | 363 | 0 | 250 | 488 | 41 | 388 | 584 | 59 | 290 | 20 | 597 | 120 | 36 | 313 | 4513 | |
| SEX | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | a) barbat | 6 | 3 | 3 | | 5 | | | 2 | 6 | 0 | 0 | 13 | 4 | 3 | | 3 | | | 2 | 50 | 35,71% |
| | b) femeie | 11 | 1 | 3 | | 15 | 10 | | 7 | 14 | 0 | 0 | 8 | 8 | 2 | | | | | 11 | 90 | 64,29% |
| 2 VARSTA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | copil (până în 16 ani) | | | | | | | | | 1 | 0 | 0 | | | | | | | | | 1 | 0,71% |
| | < 20 ani | | | | | | 1 | | | | 0 | 0 | | | | | | | | | 1 | 0,71% |
| | 20 - 29 ani | 2 | | | | | 3 | | 3 | 2 | 0 | 0 | | 1 | | | | | | | 11 | 7,86% |
| | 30 - 39 ani | | 1 | 2 | | 1 | 4 | | | 1 | 0 | 0 | 1 | 4 | 1 | | 2 | | | 1 | 18 | 12,86% |
| | 40 - 49 ani | 2 | 1 | | | 1 | 1 | | 1 | 4 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | | | | | | 15 | 10,71% |
| | 50 - 59 ani | 3 | 1 | 3 | | 6 | | | 1 | 2 | 0 | 0 | 3 | 1 | 2 | | | | | 4 | 26 | 18,57% |
| | 60 - 69 ani | 6 | | 1 | | 4 | 1 | | 3 | 3 | 0 | 0 | 7 | 4 | | | | | | 6 | 35 | 25,00% |
| | > 70 ani | 4 | 1 | | | 8 | | | 1 | 7 | 0 | 0 | 8 | 1 | | | 1 | | | 2 | 33 | 23,57% |
| 3 MEDIUL DE REZIDENTA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | a) urban | 10 | 4 | 5 | | 9 | 7 | | 6 | 10 | 0 | 0 | 14 | 7 | 4 | | 1 | | | 10 | 87 | 62,14% |
| | b) rural | 7 | | 1 | | 11 | 3 | | 3 | 10 | 0 | 0 | 7 | 5 | 1 | | 2 | | | 3 | 53 | 37,86% |

17 4 6 0 20 10 0 9 20 0 0 21 12 5 0 3 0 0 13 T:140

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|---|----|---|---|----|----|--|---|----|---|---|----|----|---|---|---|----|--------|--------|
| 4 | GRADUL DE PREGATIRE PROFESIONALA: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | a)fără studii | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 0,71% |
| | b)studii primare | 11 | 2 | | 8 | 2 | | 1 | 0 | 0 | 4 | 2 | 1 | | 1 | | 2 | 34 | 24,29% |
| | c)studii medii | 5 | 2 | | 9 | 3 | | 5 | 14 | 0 | 0 | 12 | 5 | 1 | | 1 | 9 | 66 | 47,14% |
| | d)studii postliceale | 1 | | 5 | 2 | 1 | | 2 | 4 | 0 | 0 | 4 | 2 | | 1 | | 1 | 23 | 16,43% |
| | e)studii superioare | | | 1 | 1 | 3 | | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 3 | 3 | | 1 | 16 | 11,43% | |
| 5 | IN CE CABINET DE SPECIALITATE ATI FOST CONSULTAT | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | V-ATI PROGRAMAT PENTRU CONSULTATIA IN CABINETUL MEDICAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | a)da | 17 | 4 | 6 | 20 | 10 | | 8 | 20 | 0 | 0 | 21 | 12 | 5 | | 3 | 13 | 139 | 99,29% |
| | b)nu | 0 | | | | | | 1 | | 0 | 0 | | | | | | 1 | 0,71% | |
| 7 | ATI FOST INFORMAT CU PRIVIRE LA DREPURILE DVS CA SI PACIENT | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | a)da | 16 | 3 | 6 | 20 | 10 | | 9 | 20 | 0 | 0 | 21 | 12 | 5 | | 3 | 13 | 138 | 98,57% |
| | b)nu | 1 | 1 | | | | | | | 0 | 0 | | | | | | 2 | 1,43% | |
| 8 | VA RUGAM SA ACORDATI CALIFICATIVE PENTRU URMATOARELE SERVICII | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8.1. | CURATENIE | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | a)nesatisfacator | - | - | - | - | - | | - | - | 0 | 0 | - | - | - | | - | 0 | 0,00% | |
| | b)bine | 6 | - | - | - | 2 | | - | 5 | 0 | 0 | 1 | 3 | - | | - | 2 | 19 | 13,57% |
| | c)foarte bine | 11 | 4 | 6 | 20 | 8 | | 9 | 15 | 0 | 0 | 20 | 9 | 5 | | 3 | 11 | 121 | 86,43% |
| 8.2. | ATITUDINEA PERSONALULUI | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | a)nesatisfacator | - | 1 | - | - | - | | - | - | 0 | 0 | - | - | - | | - | 1 | 0,71% | |
| | b)bine | 4 | - | - | - | - | | 1 | 4 | 0 | 0 | - | 3 | - | | - | 1 | 13 | 9,29% |
| | c)foarte bine | 13 | 3 | 6 | 20 | 10 | | 8 | 16 | 0 | 0 | 21 | 9 | 5 | | 3 | 12 | 126 | 90,00% |
| 8.3. | TIMPUL ACORDAT DE MEDICUL PENTRU CONSULTATIA DVS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | a)nesatisfacator | - | - | - | - | - | | - | - | 0 | 0 | - | - | - | | - | 0 | 0,00% | |
| | b)bine | 4 | 1 | - | - | 1 | | 1 | 1 | 0 | 0 | - | 3 | - | | - | 2 | 13 | 9,29% |
| | c)foarte bine | 13 | 3 | 6 | 20 | 9 | | 8 | 19 | 0 | 0 | 21 | 9 | 5 | | 3 | 11 | 127 | 90,71% |
| 8.4. | CALITATEA INGIJIRILOR MEDICALE ACORDATE DE : | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8.4.1) | MEDIC | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | a)nesatisfacator | - | - | - | - | - | | - | - | 0 | 0 | - | - | - | | - | 0 | 0,00% | |
| | b)bine | 5 | 1 | - | - | - | | 1 | 3 | 0 | 0 | | 3 | | | 1 | 14 | 10,00% | |
| | c)foarte bine | 12 | 3 | 6 | 20 | 10 | | 8 | 17 | 0 | 0 | 21 | 9 | 5 | | 3 | 12 | 126 | 90,00% |
| 8.4.2) | ASISTENTA MEDICALA | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | a)nesatisfacator | - | 1 | - | - | - | | - | - | 0 | 0 | | | | | - | 1 | 0,71% | |
| | b)bine | 5 | - | - | - | - | | 1 | 3 | 0 | 0 | | 3 | | | 1 | 13 | 9,29% | |
| | c)foarte bine | 12 | 3 | 6 | 20 | 10 | | 8 | 17 | 0 | 0 | 21 | 9 | 5 | | 3 | 12 | 126 | 90,00% |
| 8.5. | AMABILITATEA PERSONALULI MEDICAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | a)nesatisfacator | - | - | - | - | - | | - | - | 0 | 0 | | | | | - | 0 | 0,00% | |
| | b)bine | 2 | - | - | - | 1 | | 1 | 2 | 0 | 0 | | 3 | | | 1 | 10 | 7,14% | |
| | c)foarte bine | 15 | 4 | 6 | 20 | 9 | | 8 | 18 | 0 | 0 | 21 | 9 | 5 | | 3 | 12 | 130 | 92,86% |
| 9 | ATI FOST INSTRUIT ASUPRA MODULUI IN CARE AR FI TREBUI SA | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

17 4 6 0 20 10 0 9 20

21 12 5 3

13 138

| VA ADMINISTRATI MEDICAMENTELE PRESCRISE? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|----|---|---|--|----|----|--|---|----|---|---|----|----|---|--|---|----|-----|--------|
| a)da | 17 | 3 | 6 | | 20 | 10 | | 8 | 20 | 0 | 0 | 21 | 12 | 5 | | 3 | 13 | 138 | 98,57% |
| b)nu | - | - | - | | - | - | | | - | 0 | 0 | - | - | - | | - | | 0 | 0,00% |
| c)nu am primit reteta | | 1 | - | | - | - | | 1 | - | 0 | 0 | - | - | - | | - | | 2 | 1,43% |
| 10 IMPRESIA DVS.GENERALA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a)nemultumit | - | 1 | - | | - | - | | - | - | 0 | 0 | - | - | - | | - | | 1 | 0,71% |
| b)multumit | 1 | - | - | | - | 4 | | - | 1 | 0 | 0 | - | 2 | - | | - | | 8 | 5,71% |
| c)foarte multumit | 16 | 3 | 6 | | 20 | 6 | | 9 | 19 | 0 | 0 | 21 | 10 | 5 | | 3 | 13 | 131 | 93,57% |
| 11 DACA AR FI NECESAR SA VA REINTOARCETI, ATI OPTA PENTRU ACELASI SPITAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a)in mod cert da | 15 | 3 | 6 | | 20 | 10 | | 9 | 19 | 0 | 0 | 21 | 9 | 5 | | 3 | 11 | 131 | 93,57% |
| b)probabil ca da | 2 | 1 | - | | - | - | | - | 1 | 0 | 0 | - | 3 | - | | - | 2 | 9 | 6,43% |
| c)in mod categoric nu | | | | | | | | | | 0 | 0 | | | | | | | 0 | 0,00% |
| d)nu se va mai intampla (ex. pentru ca nu locuiesc in apropierea spitalului) | | | | | | | | | | 0 | 0 | | | | | | | 0 | |
| 12 CONSIDERATI CA V-AU FOST RESPECTATE DREPTURILE DVS. CA PACIENT | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a)da | 17 | 3 | 6 | | 20 | 10 | | 9 | 20 | 0 | 0 | 21 | 12 | 5 | | 3 | 13 | 139 | 99,29% |
| b)nu | - | 1 | | | | | | | | 0 | 0 | | | | | | | 1 | 0,71% |
| 13 OBSERVATII SI SUGESTII REFERITOARE LA ASPECTELE POZITIVE SI /SAU NEGATIVE ALE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| INGRIJIRILOR MEDICALE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Intocmit, Varga Adina