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

Nr. 5219/03.04.2024

MANAGERULUI SPITALULUI ORĂŞENESC DR.' VALER RUSSU" LUDUŞ

***Informează**: As. soc. Szep Helga-Elvira*

Nr. crt.	CUPRINSUL	HOTĂRÂREA
1.	**SUBIECT**: Înaintarea unor analize aferente gradului de satisfacţie al pacienţilor internaţi în regim de ***"internare continuă"***, din cadrul Spitalului Orăşenesc "Dr. Valer Russu" Luduş, întocmite în baza chestionarelor de satisfacţie completate de către pacienţii spitalului pe parcursul lunii **IANUARIE** a **anului 2024.**	***Aprob*** **Managerul Spitalului Orăşenesc "Dr.Valer Russu" Luduş** **Ec. Claudia Uţiu**
2.	**BAZĂ**: - pct. 4 din Anexa la *O.M.S. 863/2004 pentru aprobarea atributiilor si competentelor consiliului medi cal al spitalelor;* - *Ordinul preşedintelui ANMCS nr.8/2018, privind aprobarea instrumentelor de lucru utilizate de către Autoritatea Naţională de Management al Calităţii în Sănătate în cadrul celui de al II-lea Ciclu de acreditare a spitalelor, cu modificările şi completările ulterioare*; - Prevederile "*Planului cu principalele activităţi ale Consiliului medical*" înregistrat la nr. **1192/07.02.2018.**	***1. Responsabil:*** Secretar C.M. Secretar C.A.
3.	**APROBĂRI**: În vederea implementării prevederilor normative care fac obiectul prezentei note raport, rog fiţi de acord şi dispuneţi prezentarea analizei anexată la prezenta notă raport în cadrul proximei şedinţe a ***Consiliului medical/Comitet director***, postarea acesteia pe serverul spitalului Atlasmed şi ulterior informarea despre acest fapt la raportul de gardă.	***Termen:*** Discutat în Com. mont. din data de 10.04.2024 (nr. PV. 5555/10.04.2024. Discutat CA 5470/08.04.2024
4.	**ARGUMENTE**: - *O.M.S. 863/2004 pentru aprobarea atributiilor si competentelor consiliului medical al spitalelor* prevede la pct. 4 din anexa	CM 5554/10.04.2024

	acestuia că printre atribuţiile Consiliului medical se enumeră şi aceea de a desfăşura „*activitate de evaluare şi monitorizare a calităţii şi eficienţei activităţilor medicale desfăşurate în spital, inclusiv - evaluarea satisfacţiei pacienţilor care beneficiază de servicii în cadrul spitalului sau în ambulatoriul acestuia*”;	
5.	- **Principalele concluzii reieşite 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** (**318** internări și **160** chestionare efectuate în anul **2023, 380** internări și **217** de chestionare efectuate in **2024**). • Se constată că numărul de chestionare exprimat în procente este mai mare comparativ cu perioada similară a anului 2023 (**50,31% în 2023 si 57,10% in 2024).** • Din cadrul *Laboratorului de Recuperare, Medicină Fizică și Balneologie* s-au colectat un număr de **37** de chestionare de la pacienți, aferent lunii Ianuarie 2024. Nr. chestionarelor colectate este mic în comparație cu nr. de pacienți prezenți în baza de tratament, care este de **123**, rezultând un procent de doar *30,08%.* • Din cadrul *Laboratorului de analize medicale* s-au colectat un nr de **244** de chestionare, pe luna Ianuarie 2024. Nr.pacienților este de **723**, rezultând astfel un procent de doar *33,74%.* • Din *Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală* s-au colectat **20** de chestionare, pe luna Ianuarie 2024. Se constată că nr chestionarelor completate este mic,în comparație cu nr mare de pacienți, fiind un nr de **398,** rezultând astfel un procent de doar *5,02%.* • Din cadrul *Ambulatoriului Integrat* s-au colectat un nr. de **17** de ”Chestionare de satisfacție a pacienților”, aferent lunii Ianuarie 2024. Se constată că nr. de chestionare colectate este foarte mic, în comparație cu nr mare al pacienților consultați, fiind un nr. de **5329,** rezultând astfel un procent de doar *0,31%* de chestionare completate.	

	• Din chestionare analizate se observă că: o Pacienții ***internați*** sunt mulțumiți de condițiile de cazare, de aspectul/calitatea patului, lenjeriei, efectelor și de curățenia din spital, de aspectul saloanelor, a spațiilor comune și al curții interioare. o Calitatea hranei, diversitatea meniurilor şi modul de servire a mesei este apreciată pozitiv e către pacienți. o Pacienții sunt mulțumiți de îngrijirile medicale acordate de personalul medico-sanitar și auxiliar și de modul de comunicare cu aceștia. o Pacienții sunt mulțumiți de serviciile medicale de care au beneficiat pe perioada internării. o Pacienții din cadrul ***Laboratorului de Recuperare, Medicină Fizică și Balneologie*** sunt nemulțumiți în ceea ce privește timpul de așteptare pentru a beneficia de tratamente gratuite și numărul mic de personal medical, care îi deservește. o 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.	
6.	**Propuneri de măsuri/recomandări în urma concluziilor mai sus enunţate:** 1. Recomandăm creșterea nr. de "*Chestionare de evaluare a satisfacţiei pacienţilor – 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 satisfacţie al pacienţilor internaţi în regim de "internare continuă" din cadrul Spitalului Orășenesc Dr.Valer Russu Luduș*" aferentă lunii ***IANUARIE*** a	

	anului ***2024.*** - **Anexa 2** : Situație generală chestionare satisfacție pacienți internare continuă ***IANUARIE 2024.*** - **Anexa 3:** *: Situație generală a chestionarelor de evaluare a satisfacției pacienților din cadrul Laboratorului de recuperare, medicină fizică și balneologie* ***IANUARIE 2024.*** - **Anexa 4:** *Situație generală a chestionarelor de evaluare a satisfacției pacienților din cadrul Laboratorului de Radiologie și Imagistică Medicală* ***IANUARIE 2024.*** - **Anexa 5:** *Situație generală chestionare satisfacție pacienți din cadrul Laboratorului de analize medicale* ***IANUARIE 2024.*** - **Anexa 6***: Situație generală chestionare de satisfacție pacienți din cadrul Ambulatoriului Integrat* ***IANUARIE 2024.***	

Întocmit,
As.soc. Szep Helga-Elvira

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

Nr. 5219/03.04.2024 Anexa nr.1

ANALIZA LUNARĂ
aferentă gradului de satisfacţie al pacienţilor internaţi în regim de "internare continuă" din cadrul Spitalului Orăşenesc "Dr. Valer Russu" Luduş din luna *IANUARIE* a anului 2024

1. **Scopul/Motivaţia întocmirii prezentei analize**:

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

- Urmărirea de către spital, prin intermediul personalului biroului managementul calităţii serviciilor medicale şi a Consiliului medical, a creşterii nivelului de satisfacţie a pacienţilor, îndeosebi în partea care priveşte cuantificarea satisfacţiei pacienţilor privind modul de comunicare/relaţionare, asigurarea condiţiilor hoteliere, curăţenie, prestarea serviciilor de alimentaţie, ambientul spitalului şi a aspectului lenjeriei şi al efectelor colectate;
- Evaluarea permanentă a mediului de îngrijire şi adaptarea permanentă a acestuia la necesităţile asistenţei medicale asigurată de către spital.

2. **Documente de referinţă avute în vedere în redactarea prezentei analize:**

- *Legea drepturilor pacientului nr. 46/2003, cu modificările şi completările ulterioare;*
- *Ordinul ministrului sănătăţii nr. 446/2017 privind aprobarea Standardelor, Procedurii şi metodologiei de evaluare şi acreditare a spitalelor*:
  - *"Criteriul 01.07.04 - Spitalul urmăreşte creşterea nivelului de satisfacţie a pacienţilor"*;
  - *"Criteriul 01.09.02 - Mediul de îngrijire este evaluat şi adaptat permanent la necesităţile asistenţei medicale".*
- *Ordinul preşedintelui A.N.MC.S. nr. 8/2018 privind aprobarea intrumentelor de lucru utilizate de către A.N.M.C.S. în cadrul celui de-al doilea Ciclu de acreditare a spitalelor, cu modificările şi completările ulterioare*:
  - *"Cerinţa 01.07.04.01 - Spitalul elaborează şi actualizează periodic chestionare de satisfacţie a pacienţilor":*
    - *"Indicator 01.07.04.01.01 – Spitalul utilizează chestionare de satisfacţie a pacienţilor.*
    - *"Indicator 01.07.04.01.02 – Modalitatea de aplicare a chestionarului de satisfacţie a pacienţilor asigură anonimatul pacientului".*
    - *"Indicator 01.07.04.01.03 – Chestionarul de satisfacţie al pacientului cuprinde informaţii cu privire la modalitatea de completare şi depunere a acestuia".*
    - *"Indicator 01.07.04.01.04 – Chestionarul de satisfacţie al pacientului cuprinde întrebări cu privire la calitatea comunicării".*

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

- *"Indicator 01.07.04.01.05 – Chestionarul de evaluare a satisfacţiei pacienţilor conţine întrebări privind aspectul lenjeriei şi al efectelor de spital pentru pacienţi".*
- *"Indicator 01.07.04.01.06 – Chestionarul de evaluare a satisfacţiei pacienţilor conţine întrebări privind calitatea hranei şi a serviciului de distribuire".*
- *"Indicator 01.07.04.01.07 – Chestionarul de evaluare a satisfacţiei pacienţilor conţine întrebări referitoare la ambientul spitalului".*

- *"Cerinţa 01.07.04.02 - SMC analizează sistematic informaţiile rezultate din prelucrarea chestionarelor şi emite recomandări":*
  - *"Indicator 01.07.04.02.01 – La nivelul structurii de management al calităţii există analize lunare ale chestionarelor de satisfacţie a pacienţiilor".*
  - *"Indicator 01.07.04.02.02 – Recomandările consecutive analizelor lunare ale chestionarelor de satisfacţie a pacienţilor se regăsesc ca măsuri în planul de îmbunătăţire a calităţii".*
- *"Cerinţa 01.09.02.01 - Instituţia evaluează şi îmbunătăţeşte constant condiţiile hoteliere":*
  - *"Indicator 01.09.02.01.01 – La nivelul spitalului există analize periodice ale datelor referitoare la condiţiile hoteliere colectate prin chestionarul de satisfacţie a pacientului"*
  - *"Indicator 01.09.02.01.02 – La nivelul spitalului există analize periodice ale datelor referitoare la curăţenie, colectate prin chestionarul de satisfacţie a pacientului."*
- *Cerinţa „01.09.02.02 - Instituţia evaluează şi îmbunătăţeşte constant serviciile de alimentaţie" 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 satisfacţie a pacientului";*
- *Cerinţa „01.09.02.03 - Instituţia evaluează şi îmbunătăţeşte 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 şi al efectelor colectate prin chestionarul de satisfacţie a pacientului".*

– Pct.4 din Anexa la *Ordinul ministrului sănătăţii nr.863/2004 pentru aprobarea atributiilor si competentelor consiliului medical al spitalelor* potrivit căruia Consiliul medical: *"desfăşoară activitate de evaluare şi monitorizare a calităţii şi eficienţei activităţilor medicale desfăşurate în spital, inclusiv: - evaluarea satisfacţiei pacienţilor care beneficiază de servicii în cadrul spitalului sau în ambulatoriul acestuia".*

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

3. Periodicitatea efectuării analizei:

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

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

4. Indicatori de eficacitate:

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

5. Indicatori de eficienţă:

- Recomandările de îmbunătăţire a calităţii serviciilor furnizate către pacient formulate în urma analizelor au în vedere creşterea performanţei ăn raport cu resursele disponibile.

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

- Existenţa/Reclamarea unor neconformităţi aferente îngrijirilor medicale primite în cadrul fiecărei secţii medicale dinspital.
- Existenţa/Reclamarea unor neconformităţi aferente condiţiilor hoteliere existente în cadrul fiecărei secţii medicale din spital.
- Existenţa/Reclamarea unor neconformităţi aferente stări de curăţenie existente în cadrul fiecărei secţii medicale din spital.
- Existenţa/Reclamarea unor neconformităţi aferente condiţiilor de hrănire existente în cadrul fiecărei secţii medicale din spital.
- Existenţa/Reclamarea unor neconformităţi aferente aspectului lenjeriei şi a efectelor colectate în cadrul fiecărei secţii medicale din spital.
- Modul în care este apreciată calitatea comunicării pacienţilor cu personalul medical cu studii superioare şi medii.
- Gradul de satisfacţie al pacienţilor privind modul de acordare a îngrijirilor medicale asigurate pe perioada internării.

Acest document conține informații si date care sunt proprietatea Spitalului Orăşenesc "Dr.Valer Russu " Luduş
Reproducerea şi difuzarea sunt in exclusivitate drepturile spitalului.

- Gradul de satisfacţie al pacienţilor privind condiţiile hoteliere asigurate pe perioada internării.
- Gradul de satisfacţie al pacienţilor privind starea de curăţenie asigurată pe perioada internării.
- Gradul de satisfacţie al pacienţilor privind condiţiile de hrănire asigurate pe perioada internării.
- Gradul de satisfacţie al pacienţilor privind aspectul lenjeriei şi a efectelor colectate pe perioada internării.
- Gradul de satisfacţie al pacienţilor privind calitatea activităţii de administrare a medicaţiei pe cale orală, rectală, vaginală, cutanată.
- Gradul de satisfacţie al pacienţilor privind calitatea comunicării cu personalul medico-sanitar;
- Gradul de satisfacţie al pacienţilor referitoare la ambientul spitalului;
- Alte date / consideraţii după caz.

7. Consideraţii generale:

În perioada analizată au fost distibuite pacienţilor un număr de **380** de "*Chestionare de evaluare a satisfacţiei pacienţilor – internare continuă*" de către personalul din cadrul secţiei, în momentul internării acestora, pentru fiecare episod de internare continuă (ocazie cu care se întocmeşte şi F.O.C.G).

În raport cu cele **380** de "*Chestionare de evaluare a satisfacţiei pacienţilor – internare continuă*" puse la dispoziţie pacienţilor au fost colectate un număr de **217** "*Chestionare de evaluare a satisfacţiei pacienţilor – internare continuă*" aferente lunii **Ianuarie 2024.**

În raport cu cele **123** de "*Chestionare de evaluare a satisfacţiei pacienţilor din Laboratorul de Recuperare, Medicină Fizică şi Balneologie*" puse la dispoziţie pacienţilor au fost colectate un număr de **37** "*Chestionare de evaluare a satisfacţiei pacienţilor din Laboratorul de Recuperare, Medicină Fizică şi Balneologie*" aferente lunii **Ianuarie 2024.**

În raport cu cele **5329** *de "Chestionare de evaluare a satisfacţiei pacienţilor din Ambulatoriul de Specialitate"* puse la dispoziţie pacienţilor au fost colectate un nr. de **17** de *Chestionare de evaluare*, aferente lunii **Ianuarie 2024.**

În raport cu cele **398** *de "Chestionare de evaluare a satisfacţiei pacienţilor din cadrul Laboratorului de Radiologie şi Imagistică Medicală"* au fost colectate un nr. de **20** de chestionare, aferente lunii **Ianuarie 2024.**

În raport cu cele **723** *de "Chestionare de evaluare a satisfacţiei pacienţilor din cadrul Laboratorului de Analize Medicale"* au fost colectate un nr. de **244** de chestionare de satisfacţie, aferente lunii **Ianuarie 2024.**

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

Detalii	Structura medicală	Nr. *"Chestionare"* furnizate	*"Chestionare"* colectate	
			Nr.	%
1.	Secţia Medicină internă	72	30	41,66%
2.	Compartiment Boli infecţioase	79	25	31,64%
3.	Secţia Obstetrică- Ginecologie	77	70	90,90%
4.	Secţia Chirurgie generală	59	30	50,84%
5.	Psihiatrie cronici	0	0	0%
6.	Secţia Pediatrie	93	62	66,66%
TOTAL SECŢII/COMPARTIMENTE		380	217	57,10%
7.	Laborator de Recuperare, Medicină Fizică şi Balneologie	123	37	30,08%
8.	Ambulatoriul de Specialitate (Cabinet Urologie, Pneumologie,Oftalmologie,Medicină Internă,Ginecologie,Orl,Dermatologie, Psihiatrie,Gastroenterologie,Ortopedie)	5329	17	0,31%
9.	Laborator Analize Medicale	723	244	33,74%
10.	Laborator de Radiologie şi Imagistică Medicală	398	20	5,02%

8. Reprezentarea rezultatelor:

În urma exportării şi prelucrării datelor obţinute din "*Chestionarele de evaluare a satisfacţiei pacienţilor – internare continuă* "**completate** de către pacienţii internaţi în cadrul Spitalului Orăşenesc Dr.Valer Russu Luduş în regim de "internare continuă", au fost obţinute următoarele rezultate:

Tabel nr. 8.1.1
Răspuns unic vertical la întrebarea 1:

Î.1.: La internare aţi fost însoţit pe secţie de:	Secţia Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secţia Obstetrică-Ginecologie	Secţia Chirurgie generală	Psihiatrie cronici	Secţia Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a) Personal sanitar	100%	76%	100%	100%	0%	91,93%	94,93%
b) Aparţinători	0%	20%	0%	0%	0%	8,06%	4,61%
c) Singur	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0,46%

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

Tabel nr. 8.2.1
Răspuns unic vertial la întrebarea 2:

Î.2.: La internare aţi fost informat de drepturile pacientului?	Secţia Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secţia Obstetrică-Ginecologie	Secţia Chirurgie generală	Psihiatrie cr.	Secţia Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
Da	100%	100%	100%	100%	0%	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 aţi fost informat de regulile şi responsabilităţile pacientului?	Secţia Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secţia Obstetrică-Ginecologie	Secţia Chirurgie generală	Psihiatrie cr.	Secţia Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
Da	100%	100.00%	100%	100%	0%	100%	100.00%
Nu	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0.00%

Tabel nr. 8.4.1
Răspuns unic vertical la întrebarea 4:

Î.4.: Informaţiile primite au fost clare, pe înţelesul dvs.?	Secţia Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secţia Obstetrică-Ginecologie	Secţia Chirurgie generală	Psihiatrie cr.	Secţia Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
Da	100%	100.00%	100%	100%	0%	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 aţi fost transportat cu cărucioare.tărgi,brancarde?	Secţia Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secţia Obstetrică-Ginecologie	Secţia Chirurgie generală	Psihiatrie cr.	Secţia Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
Da	66,66%	56%	91,42%	100%	0%	8,06%	61,29%
Nu	33,33%	44%	8,57%	0%	0%	91,93%	38,71%

Tabel nr. 8.6.1
Răspuns unic vertical la întrebarea 6.1:

Î.6.: Care este opinia dvs. cu privire la cazare?	Secţia Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secţia Obstetrică-Ginecologie	Secţia Chirurgie generală	Psihiatrie cr.	Secţia Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
	0%	0%	1,42%	0%	0%	0%	0,46%

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

a)Nesatisfăcător							
b)bine	40%	16%	2,85%	0%	0%	54,83%	23,96%
c)foarte bine	60%	84%	95,71%	100%	0%	45,16%	75,58%

Tabel nr. 8.7.1
Răspuns unic vertical la <u>întrebarea 7</u>:

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**	**Psihiatrie cr.**	**Secția Pediatrie**	**TOTAL**
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	3,33%	0%	1,42%	0%	0%	0%	0,92%
b)bine	36,66%	12%	2,85%	3,33%	0%	56,45%	23,96%
c)foarte bine	60,00%	88%	95,71%	96,66%	0%	43,54%	75,12%

Tabel nr. 8.8.1
Răspuns unic vertical la <u>întrebarea 8</u>:

Î.8.: Care este opinia dvs. cu privire la curățenie?	**Secția Medicină internă**	**Comp.Boli inf.**	**Secția Obstetrică-Ginecologie**	**Secția Chirurgie generală**	**Psihiatrie cr.**	**Secția Pediatrie**	**TOTAL**
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0%	0%	1,42%	0%	0%	1,61%	0,92%
b)bine	10%	16%	2,85%	0%	0%	45,16%	17,05%
c)foarte bine	90%	84%	95,71%	100%	100%	53,22%	82,03%

Tabel nr. 8.9.1
Răspuns unic vertical la <u>întrebarea 9</u>:

Î.9.: Care este opinia dvs. cu privire la calitatea alimentelor?	**Secția Medicină internă**	**Comp.Boli inf.**	**Secția Obstetrică-Ginecologie**	**Secția Chirurgie generală**	**Psihiatrie cr.**	**Secția Pediatrie**	**TOTAL**
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	3,33%	0%	1,42%	0%	0%	1,61%	1,38%
b)bine	46,66%	24%	2,85%	6,66%	0%	58,06%	27,65%
c)foarte bine	50%	76%	95,71%	93,33%	0%	40,32%	70,97%

Tabel nr. 8.10.1
Răspuns unic vertical la <u>întrebarea 10</u>:

Î.10.: Care este opinia dvs. cu privire la varietatea meniurilor??	**Secția Medicină internă**	**Comp.Boli inf.**	**Secția Obstetrică-Ginecologie**	**Secția Chirurgie generală**	**Psihiatrie cr.**	**Secția Pediatrie**	**TOTAL**
	%	%	%	%	%	%	%
	6,66%	0%	1,42%	0%	0%	1,61%	1,84%

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

a)Nesatisfăcător							
b)bine	53,33%	24%	4,28%	6,66%	0%	58,06%	29,03%
c)foarte bine	40%	76%	94,28%	93,33%	0%	40,32%	69,12%

Tabel nr. 8.11.1
Răspuns unic vertical la <u>întrebarea 11</u>:

<u>Î.11.:</u> Care este opinia dvs. cu privire la calitatea de distribuire şi servire alimentaţie?	**Secţia Medicină internă**	**Comp.Boli inf.**	**Secţia Obstetrică-Ginecologie**	**Secţia Chirurgie generală**	**Psihiatrie cr.**	**Secţia Pediatrie**	**TOTAL**
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0%	0%	1,42%	0%	0%	0%	0,46%
b)bine	26,66%	12%	4,28%	0%	0%	56,45%	22,58%
c)foarte bine	73,33%	88%	94,28%	100%	0%	43,54%	76,96%

Tabel nr. 8.12.1
Răspuns unic vertical la <u>întrebarea 12</u>:

<u>Î.12.:</u> Care este opinia dvs. cu privire la atitudinea personalului de gardă?	**Secţia Medicină internă**	**Comp.Boli inf.**	**Secţia Obstetrică-Ginecologie**	**Secţia Chirurgie generală**	**Psihiatrie cr.**	**Secţia Pediatrie**	**TOTAL**
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
b)bine	6,66%	4%	2,85%	0%	0%	56,45%	18,43%
c)foarte bine	93,33%	96%	97,14%	100%	0%	43,54%	81,57%

Tabel nr. 8.13.1
Răspuns unic vertical la <u>întrebarea 13</u>:

<u>Î.13.:</u> Care este opinia dvs. cu privire la timpul acordat de către medicul de salon?	**Secţia Medicină internă**	**Comp.Boli inf.**	**Secţia Obstetrică-Ginecologie**	**Secţia Chirurgie generală**	**Psihiatrie cr.**	**Secţia Pediatrie**	**TOTAL**
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0.00%
b)bine	6,66%	8%	4,28%	0%	0%	51,61%	17,97%
c)foarte bine	93,33%	92%	95,71%	100%	0%	48,38%	82,03%

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

Tabel nr. 8.14.1
Răspuns unic vertical la <u>întrebarea 14</u>:

Î.14.: Care este opinia dvs. cu privire la calitatea îngrijirii medicale acordate de medicul de salon?	**Secţia Medicină internă**	**Comp.Boli inf.**	**Secţia Obstetrică-Ginecologie**	**Secţia Chirurgie generală**	**Psihiatrie cr.**	**Secţia Pediatrie**	**TOTAL**
	%	**%**	**%**	**%**	**%**	**%**	**%**
a)Nesatisfăcător	0%	0%	1,42%	0%	0%	0%	0,46%
b)bine	0%	12%	4,28%	0%	0%	51,61%	17,51%
c)foarte bine	100%	88%	94,28%	100%	0%	48,38%	82,03%

Tabel nr. 8.15.1
Răspuns unic vertical la <u>întrebarea 15</u>:

Î.15.: Care este opinia dvs. cu privire la calitatea îngrijirii medicale acordate de asistenţii medicali?	**Secţia Medicină internă**	**Comp.Boli inf.**	**Secţia Obstetrică-Ginecologie**	**Secţia Chirurgie generală**	**Psihiatrie cr.**	**Secţia Pediatrie**	**TOTAL**
	%	**%**	**%**	**%**	**%**	**%**	**%**
a)Nesatisfăcător	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0.00%
b)bine	0%	8%	4,28%	0%	0%	51,61%	17,05%
c)foarte bine	100%	92%	95,71%	100%	0%	48,38%	82,95%

Tabel nr. 8.16.1
Răspuns unic vertical la <u>întrebarea 16</u>:

Î.16.: Care este opinia dvs. cu privire la calitatea îngrijirii acordate de infirmieri?	**Secţia Medicină internă**	**Comp.Boli inf.**	**Secţia Obstetrică-Ginecologie**	**Secţia Chirurgie generală**	**Psihiatrie cr.**	**Secţia Pediatrie**	**TOTAL**
	%	**%**	**%**	**%**	**%**	**%**	**%**
a)Nesatisfăcător	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0.00%
b)bine	0%	8%	4,28%	0%	0%	51,61%	17,05%
c)foarte bine	100%	92%	95,71%	100%	0%	48,38%	82,95%

Tabel nr. 8.17.1
Răspuns unic vertical la <u>întrebarea 17</u>:

Î.17.: Care este opinia dvs. cu privire la amabilitatea personalului medical?	**Secţia Medicină internă**	**Comp.Boli inf.**	**Secţia Obstetrică-Ginecologie**	**Secţia Chirurgie generală**	**Psihiatrie cr.**	**Secţia Pediatrie**	**TOTAL**
	%	**%**	**%**	**%**	**%**	**%**	**%**
a)Nesatisfăcător	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
b)bine	13,33%	12%	2,85%	0%	0%	48,38%	17,97%

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

c)foarte bine	86,66%	88%	97,14%	100%	0%	51,61%	82,03%

Tabel nr. 8.18.1
Răspuns unic vertical la <u>întrebarea 18</u>:

<u>Î.18.</u>: Care este opinia dvs. cu privire la disponibilitatea personalului medical?	**Secţia Medicină internă**	**Comp.Boli inf.**	**Secţia Obstetrică-Ginecologie**	**Secţia Chirurgie generală**	**Psihiatrie cr.**	**Secţia Pediatrie**	**TOTAL**
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
b)bine	30%	12%	2,85%	0%	0%	48,38%	20,28%
c)foarte bine	70%	88%	97,14%	100%	0%	51,61%	79,72%

Tabel nr. 8.19.1
Răspuns unic vertical la <u>întrebarea 19</u>:

<u>Î.19.</u>: Calitatea îngrijirilor medicale (însoţirea pe alte secţii/compartimente)	**Secţia Medicină internă**	**Comp.Boli inf.**	**Secţia Obstetrică-Ginecologie**	**Secţia Chirurgie generală**	**Psihiatrie cr.**	**Secţia Pediatrie**	**TOTAL**
	%	%	%	%	%	%	%
a)personal sanitar	96,66%	72%	97,14%	100%	0%	87,09%	91,71%
b)aparţinători	3,33%	8%	2,85%	0%	0%	11,29%	5,53%
c)singur	0%	20%	0%	0%	0%	1,61%	2,76%

Tabel nr. 8.20.1
Răspuns unic vertical la <u>întrebarea 20</u>:

<u>Î.20.</u>: Calitatea îngrijirilor medicale (instruire despre medicamente)	**Secţia Medicină internă**	**Comp.Boli inf.**	**Secţia Obstetrică-Ginecologie**	**Secţia Chirurgie generală**	**Psihiatrie cr.**	**Secţia Pediatrie**	**TOTAL**
	%	%	%	%	%	%	%
a)da,întotdeauna	100%	100%	98,57%	100%	0%	96,77%	98,62%
b)da,uneori	0%	0%	1,42%	0%	0%	1,61%	0,92%
c)nu,niciodată	0%	0%	0%	0%	0%	1,61%	0,46%

Tabel nr. 8.21.1
Răspuns unic vertical la <u>întrebarea 21</u>:

<u>Î.21.</u>: Administrarea medicamentelor orale se face sub supravegherea asistentei?	**Secţia Medicină internă**	**Comp.Boli inf.**	**Secţia Obstetrică-Ginecologie**	**Secţia Chirurgie generală**	**Psihiatrie cr.**	**Secţia Pediatrie**	**TOTAL**
	%	%	%	%	%	%	%
a)da,întotdeauna	100%	100%	98,57%	100%	0%	93,54%	97,70%
b)da,uneori	0%	0%	1,42%	0%	0%	4,83%	1,84%

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

c)nu,niciodată	0%	0%	0%	0%	0%	1,61%	0,46%

Tabel nr. 8.22.1
Răspuns unic vertical la <u>întrebarea 22</u>:

Î.22.: Administrarea pentru 1 zi tratament?	**Secția Medicină internă**	**Comp.Boli inf.**	**Secția Obstetrică-Ginecologie**	**Secția Chirurgie generală**	**Psihiatrie cr.**	**Secția Pediatrie**	**TOTAL**
	%	%	%	%	%	%	%
a)toate odată	0%	8%	0%	3,33%	0%	1,61%	1,84%
b)împărțite în prize	100%	92%	100%	96,66%	0%	98,38%	98,16%

Tabel nr. 8.23.1
Răspuns unic vertical la <u>întrebarea 23</u>:

Î.23.: Administrarea medicamentelor în spital	**Secția Medicină internă**	**Comp.Boli inf.**	**Secția Obstetrică-Ginecologie**	**Secția Chirurgie generală**	**Psihiatrie cr.**	**Secția Pediatrie**	**TOTAL**
	%	%	%	%	%	%	%
a)v-au fost administrate doar de spital	26,66%	68%	100%	96,66%	0%	98,38%	85,25%
b)v-au fost cumpărate de familie	0%	0%	0%	0%	0%	1,61%	0,46%
c)ambele variante	73,33%	32%	0%	3,33%	0%	0%	14,29%

Tabel nr. 8.24.1
Răspuns unic vertical la <u>întrebarea 24</u>:

Î.24.: Procedura pentru medicamnete cumpărate	**Secția Medicină internă**	**Comp.Boli inf.**	**Secția Obstetrică-Ginecologie**	**Secția Chirurgie generală**	**Psihiatrie cr.**	**Secția Pediatrie**	**TOTAL**
	%	%	%	%	%	%	%
a)pe rețetă simplă	10%	12%	60%	3,33%	0%	1,61%	23,04%
b)pe rețetă eliberată de medic	60%	44%	2,85%	0%	0%	4,83%	15,67%

Tabel nr. 8.25.1
Răspuns unic vertical la <u>întrebarea 25</u>:

Î.25.: Sunteți mulțumit de îngrijirile acordate în timpul zilei?	**Secția Medicină internă**	**Comp.Boli inf.**	**Secția Obstetrică-Ginecologie**	**Secția Chirurgie generală**	**Psihiatrie cr.**	**Secția Pediatrie**	**TOTAL**
	%	%	%	%	%	%	%
a)da	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
b) nu	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

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

Tabel nr. 8.26.1
Răspuns unic vertical la <u>întrebarea 26</u>:

Î.26.: Sunteţi mulţumit de îngrijirile acordate în timpul nopţii?	**Secţia Medicină internă**	**Comp.Boli inf.**	**Secţia Obstetrică-Ginecologie**	**Secţia Chirurgie generală**	**Psihiatrie cr.**	**Secţia Pediatrie**	**TOTAL**
	%	%	%	%	%	%	%
a)da	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100.00%
b) nu	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0.00%

Tabel nr. 8.27.1
Răspuns unic vertical la <u>întrebarea 27</u>:

Î.27.: Sunteţi mulţumit de îngrijirile acordate sâmbăta/duminica/sărbătorile legale?	**Secţia Medicină internă**	**Comp.Boli inf.**	**Secţia Obstetrică-Ginecologie**	**Secţia Chirurgie generală**	**Psihiatrie cr.**	**Secţia Pediatrie**	**TOTAL**
	%	%	%	%	%	%	%
a)da	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
b) nu	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Tabel nr. 8.28.1
Răspuns unic vertical la <u>întrebarea 28</u>:

Î.28.: Sunteţi mulţumit de îngrijirile acordate în timpul transportului intern?	**Secţia Medicină internă**	**Comp.Boli inf.**	**Secţia Obstetrică-Ginecologie**	**Secţia Chirurgie generală**	**Psihiatrie cr.**	**Secţia Pediatrie**	**TOTAL**
	%	%	%	%	%	%	%
a)da	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100.00%
b) nu	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0.00%

Tabel nr. 8.29.1
Răspuns unic vertical la <u>întrebarea 29</u>:

Î.29 Care este impresia dvs. generală?	**Secţia Medicină internă**	**Comp.Boli inf.**	**Secţia Obstetrică-Ginecologie**	**Secţia Chirurgie generală**	**Psihiatrie cr.**	**Secţia Pediatrie**	**TOTAL**
	%	%	%	%	%	%	%
a)nemulţumit	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0,00%
b) mulţumit	26,66%	16%	2,85%	0%	0%	58,06%	23,04%
c)foarte mulţumit	73,33%	84%	97,14%	100%	0%	41,93%	76,96%

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

Tabel nr. 8.30.1
Răspuns unic vertical la <u>întrebarea 30</u>:

Î.30 V-ați mai interna în același spital?	**Secția Medicină internă**	**Comp.Boli inf.**	**Secția Obstetrică-Ginecologie**	**Secția Chirurgie generală**	**Psihiatrie cr.**	**Secția Pediatrie**	**TOTAL**
	%	%	%	%	%	%	%
a)în mod cert,da	93,33%	68%	50,00%	100%	0%	51,61%	65,44%
b) probabil că da	6,66%	28%	50,00%	0%	0%	48,38%	34,10%
c)în mod categoric, nu	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0,46%
d. nu se va mai întâmpla	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0.00%

Tabel nr. 8.31.1
Răspuns unic vertical la <u>întrebarea 31</u>:

Î.31Ați recomanda și altor persoane să se interneze În acest spital?	**Secția Medicină internă**	**Comp.Boli inf.**	**Secția Obstetrică-Ginecologie**	**Secția Chirurgie generală**	**Psihiatrie cr.**	**Secția Pediatrie**	**TOTAL**
	%	%	%	%	%	%	%
a) da	100%	100%	98,57%	100%	0%	100%	99,54%
b) nu	0%	0%	1,42%	0%	0%	0%	0,46%

Tabel nr. 8.32.1
Răspuns unic vertical la <u>întrebarea 32</u>:

Î.32 Au fost respectate drepturile dvs ca pacient?	**Secția Medicină internă**	**Comp.Boli inf.**	**Secția Obstetrică-Ginecologie**	**Secția Chirurgie generală**	**Psihiatrie cr.**	**Secția Pediatrie**	**TOTAL**
	%	%	%	%	%	%	%
a)da	100%	100%	100%	100%	0%	98,38%	99,54%
b) nu	0%	0%	0%	0%	0%	1,61%	0,46%

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**	**Secția Psihiatrie cr.**	**Secția Pediatrie**	**TOTAL**
	30	**25**	**70**	**30**	**0**	**62**	**217**

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

2. Sexul pacientului	**Secţia Medicină internă**	**Comp.Boli inf.**	**Secţia Obstetrică-Ginecologie**	**Secţia Chirurgie generală**	**Psihiatrie cr.**	**Secţia Pediatrie**	**TOTAL**
	%	%	%	%	%	%	%
a)bărbat	63,33%	48%	0%	53,33%	0%	0%	21,66%
b)femeie	36,66%	52%	100%	46,66%	0%	100%	78,34%

2. Vârsta	**Secţia Medicină internă**	**Comp.Boli inf.**	**Secţia Obstetrică-Ginecologie**	**Secţia Chirurgie generală**	**Psihiatrie cr.**	**Secţia Pediatrie**	**TOTAL**
	%	%	%	%	%	%	%
a)copil până în 16 ani	0%	0%	2,85%	0%	0%	8,06%	3,23%
b)<20 ani	0%	0%	12,85%	3,33%	0%	12,90%	8,29%
c)20-29 ani	3,33%	4%	38,57%	3,33%	0%	43,54%	26,27%
d)30-39 ani	0%	12%	22,85%	3,33%	0%	17,74%	14,29%
e)40-49 ani	13,33%	16%	17,14%	10%	0%	11,29%	13,82%
f)50-59 ani	30%	8%	2,85%	26,66%	0%	6,45%	11,52%
g)60-69 ani	40%	24%	2,85%	20%	0%	0%	11,98%
h)>70 ani	13,33%	36%	0%	33,33%	0%	0%	10,60%

În urma prelucrării datelor obţinute din ***"Chestionarele de evaluare a satisfacţiei pacienţilor – servicii medicale în cadrul laboratorului de recuperare, medicină fizică şi balneologie"*** completate de către pacienţii consultaţi în cadrul Spitalului Orăşenesc Dr.Valer Russu Luduş, au fost obţinute următoarele rezultate:

1.Cod criterii	***Laborator de recuperare, medicină fizică şi balneologie***	**TOTAL**
	37	**37**

2.Sexul pacientului	***Laborator de recuperare, medicină fizică şi balneologie***	**TOTAL**

Acest document conține informații si date care sunt proprietatea Spitalului Orăşenesc "Dr.Valer Russu " Luduş
Reproducerea şi difuzarea sunt in exclusivitate drepturile spitalului.

	%	%
a) bărbat	37,84%	37,84%
b) femeie	62,16%	62,16%

3.Vârsta	*Laborator de recuperare, medicină fizică şi 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	0%	0%
e) 40-49 ani	10,81%	10,81%
f) 50-59 ani	29,73%	29,73%
g) 60-69 ani	37,84%	37,84%
h) > 70 ani	21,62%	21,62%

4.Mediul de rezidenţă	*Laborator de recuperare, medicină fizică şi balneologie*	TOTAL
	%	%
a) Urban	67,57%	67,57%
b) Rural	32,43%	32,43%

5.Gradul de pregătire profesională	*Laborator de recuperare, medicină fizică şi balneologie*	TOTAL
	%	%
a) Fără studii	2,70%	2,70%
b) Studii primare sau gimnaziale	13,51%	13,51%
c) Studii medii	64,86%	64,86%
d) Studii postliceale	13,51%	13,51%

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

e) Studii superioare	5,41%	5,41%

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

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

8.Curățenia?	*Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie*	TOTAL
	%	%
a) nesatisfăcător	0%	0%
b) bine	18,91%	18,91%
c) foarte bine	81,08%	81,08%

9.Atitudinea personalului?	*Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie*	TOTAL
	%	%
a) nesatisfăcător	2,70%	2,70%
b) bine	16,21%	16,21%
c) foarte bine	81,08%	81,08%

Acest document conține informații si date care sunt proprietatea Spitalului Orăşenesc "Dr.Valer Russu " Luduş
Reproducerea şi difuzarea sunt in exclusivitate drepturile spitalului.

10.Timpul acordat de medic pentru consultația dvs?	***Laborator de recuperare, medicină fizică şi balneologie***	**TOTAL**
	%	%
a) nesatisfăcător	**0%**	**0%**
b) bine	**2,70%**	**2,70%**
c) foarte bine	**97,29%**	**97,29%**

11.Calitatea îngrijirilor medicale acordate de medic?	***Laborator de recuperare, medicină fizică şi balneologie***	**TOTAL**
	%	%
a) nesatisfăcător	**0%**	**0%**
b) bine	**5,41%**	**5,41%**
c) foarte bine	**94,59%**	**94,59%**

12.Calitatea îngrijirilor medicale acordate de asistenta medicală?	***Laborator de recuperare, medicină fizică şi balneologie***	**TOTAL**
	%	%
a) nesatisfăcător	**2,70%**	**2,70%**
b) bine	**16,22%**	**16,22%**
c) foarte bine	**81,08%**	**81,08%**

13.Amabilitatea personalului medical?	***Laborator de recuperare, medicină fizică şi balneologie***	**TOTAL**
	%	%
a) nesatisfăcător	**5,41%**	**5,41%**
b) bine	**16,22%**	**16,22%**
c) foarte bine	**78,38%**	**78,38%**

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

14.Impresia dvs generală?	***Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie***	**TOTAL**
	%	%
a) nemulțumit	**0%**	**0%**
b) mulțumit	**18,92%**	**18,92%**
c) foarte mulțumit	**81,08%**	**81,08%**

15.Dacă ar fi necesar să vă reîntoarceți, ați opta pentru același spital?	***Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie***	**TOTAL**
	%	%
a) în mod cert da	**83,78%**	**83,78%**
b) probabil că da	**16,22%**	**16,22%**
c) în mod categoric nu	**0%**	**0%**
d) nu se va mai intampla	**0%**	**0%**

16.Considerați că v-au fost respectate drepturile dvs ca pacient?	***Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie***	**TOTAL**
	%	%
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	***Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală***	**TOTAL**
	20	**20**

Acest document conține informații si date care sunt proprietatea Spitalului Orăşenesc "Dr.Valer Russu " Luduş
Reproducerea şi difuzarea sunt in exclusivitate drepturile spitalului.

2.Sexul pacientului	***Laboratorul de Radiologie şi Imagistică Medicală***	**TOTAL**
	%	%
c) bărbat	**35%**	**35%**
d) femeie	**65%**	**65%**

3.Vârsta	***Laboratorul de Radiologie şi Imagistică Medicală***	**TOTAL**
	%	%
i) copil (până în 16 ani)	**0%**	**0%**
j) > 20 ani	**0%**	**0%**
k) 20-29 ani	**5%**	**5%**
l) 30-39 ani	**15%**	**15%**
m) 40-49 ani	**20%**	**20%**
n) 50-59 ani	**25%**	**25%**
o) 60-69 ani	**20%**	**20%**
p) > 70 ani	**15%**	**15%**

4.Mediul de rezidenţă	***Laboratorul de Radiologie şi Imagistică Medicală***	**TOTAL**
	%	%
c) Urban	**70%**	**70%**
d) Rural	**30%**	**30%**

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

5.Gradul de pregătire profesională	***Laboratorul de Radiologie şi Imagistică Medicală***	**TOTAL**
	%	%
f) Fără studii	**0%**	**0%**
g) Studii primare sau gimnaziale	**30%**	**30%**
h) Studii medii	**35%**	**35%**
i) Studii postliceale	**15%**	**15%**
j) Studii superioare	**20%**	**20%**

6.Pentru ce servicii v-aţi adresat laboratorului de radiologie?	***Laboratorul de Radiologie şi Imagistică Medicală***	**TOTAL**
	%	%
a) Radiografie	**70%**	**70%**
b) Ct	**0%**	**0%**
c) Ecografie	**30%**	**30%**

7.V-aţi programat pentru această investigaţie?	***Laboratorul de Radiologie şi Imagistică Medicală***	**TOTAL**
	%	%
d) Da	**100%**	**100%**
e) Nu	**0%**	**0%**

8.Aţi fost informat cu privire la drepturile dvs ca şi pacient?	***Laboratorul de Radiologie şi Imagistică Medicală***	**TOTAL**
	%	%
c) Da	**100%**	**100%**

Acest document conține informații si date care sunt proprietatea Spitalului Orăşenesc "Dr.Valer Russu " Luduş
Reproducerea şi difuzarea sunt in exclusivitate drepturile spitalului.

d) Nu	0%	0%

9.Curățenia?	*Laboratorul de Radiologie şi Imagistică Medicală*	TOTAL
	%	%
d) nesatisfăcător	0%	0%
e) bine	10%	10%
f) foarte bine	90%	90%

10.Atitudinea personalului?	*Laboratorul de Radiologie şi Imagistică Medicală*	TOTAL
	%	%
d) nesatisfăcător	0%	0%
e) bine	0%	0%
f) foarte bine	100%	100%

11.Timpul acordat de medic pentru consultația dvs?	*Laboratorul de Radiologie şi Imagistică Medicală*	TOTAL
	%	%
d) nesatisfăcător	0%	0%
e) bine	0%	0%
f) foarte bine	100%	100%

12.Calitatea îngrijirilor medicale acordate de medic?	*Laboratorul de Radiologie şi Imagistică Medicală*	TOTAL
	%	%

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

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

13.Calitatea îngrijirilor medicale acordate de asistenta medicală?	*Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală*	TOTAL
	%	%
d) nesatisfăcător	0%	0%
e) bine	0%	0%
f) foarte bine	100%	100%

14.Amabilitatea personalului medical?	*Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală*	TOTAL
	%	%
d) nesatisfăcător	0%	0%
e) bine	0%	0%
f) foarte bine	100%	100%

15.Ați fost instruit asupra investigației ce ați făcut-o?	*Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală*	TOTAL
	%	%
a) Da	100%	100%
b) Nu	0%	0%

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

16.Impresia dvs generală?	***Laboratorul de Radiologie şi Imagistică Medicală***	**TOTAL**
	%	%
d) nemulţumit	**0%**	**0%**
e) mulţumit	**0%**	**0%**
f) foarte mulţumit	**100%**	**100%**

17.Dacă ar fi necesar să vă reîntoarceţi, aţi opta pentru acelaşi spital?	***Laboratorul de Radiologie şi Imagistică Medicală***	**TOTAL**
	%	%
e) în mod cert da	**100%**	**100%**
f) probabil că da	**0%**	**0%**
g) în mod categoric nu	**0%**	**0%**

18.Consideraţi că v-au fost respectate drepturile dvs ca pacient?	***Laboratorul de Radiologie şi Imagistică Medicală***	**TOTAL**
	%	%
c) da	**100%**	**100%**
d) nu	**0%**	**0%**

În urma prelucrării datelor obţinute din ***"Chestionarele de evaluare a satisfacţiei pacienţilor – servicii medicale în cadrul Ambulatoriului Integrat"*** completate de către pacienţii consultaţi în cadrul Spitalului Orăşenesc Dr.Valer Russu Luduş, au fost obţinute următoarele rezultate:

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

	Neurologie	Urologie	Pneumologie Dispensar TBC	Oftalmologie	Med.Internă	Ginecologie Planning familial	ORL	Chirurgie	Dermatologie	Pediatrie	Diabet	Cardiologie	Psihiatrie	Gastroenterologie	Boli Infecţioase	Ortopedie	Endocrinologie	Total	Total %
Nr. chestionare completate	***0***	***0***	***6***	***3***	***4***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***1***	***3***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***17***	***0,31%***
Nr. chestionare furnizate	***347***	***172***	***294***	***465***	***334***	***349***	***22***	***208***	***447***	***396***	***611***	***238***	***567***	***81***	***18***	***240***	***64***	***5329***	***100%***
Sex																			
a.)Bărbat	0	0	50%	66,66%	50%	0	0	0	0	0	100%	100%	0	0	0	0	0	11	64,71%
b.) Femeie	0	0	50%	33,33%	50%	0	0	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0	0	6	35,29%
Vârsta																			
a.)copil(pana in 16 ani)	0	0	0%	0%	0%	0	0	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0	0	0	0%
b.) <20 ani	0	0	0%	0%	0%	0	0	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0	0	0	0%
c.)20-29 ani	0	0	0%	33,33%	0%	0	0	0	0		0%	33,33%	0	0	0	0	0	2	11,76%
d.)30-39 ani	0	0	16,66%	0%	50%	0	0	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0	0	3	17,65%
e.)40-49 ani	0	0	66,66%	0%	0%	0	0	0	0	0	100%	33,33%	0	0	0	0	0	6	35,29%
f.)50-59 ani	0	0	16,66%	0%	25%	0	0	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0	0	2	11,76%
g.)60-69 ani	0	0	0%	66,66%	25%	0	0	0	0	0	0%	33,33%	0	0	0	0	0	4	23,53%
h.) >70 ani	0	0	0%	0%	0%	0	0	0		0	0%	0%	0	0	0	0	0	0	0%

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

Mediul de rezidenţă																			
a.)Urban	0	0	50%	100%	75%	0	0	0	0	0	0%	66.66%	0	0	0	0	0	11	64.71%
Rural	0	0	50%	0%	25%	0	0	0	0	0	100%	33.33%	0	0	0	0	0	6	35.29%
4. Gradul de pregătire profesională																			
fără studii	0	0	0%	0%	0%	0	0	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0	0	0	0,00%
studii primare sau nnaziale	0	0	16,66%	33,33%	0%	0	0	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0	0	2	11,76%
studii medii	0	0	50%	33,33%	50%	0	0	0	0	0	0%	66,660%	0	0	0	0	0	8	47,07%
studii postliceale	0	0	0%	0%	0%	0	0	0	0	0	0%	33,33%	0	0	0	0	0	1	5,88%
studii superioare	0	0	33,33%	33,33%	50%	0	0	0	0	0	100%	0%	0	0	0	0	0	6	35,29%
5. V-ati programat pentru consultatia in cabinetul medical?																			
Da	0	0	100%	100%	100%	0	0	0	0	0	100%	100%	0	0	0	0	0	17	100%
Nu	0	0	0%	0%	0%	0	0	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0	0	0	0%
6. Aţi fost informat cu privire la drepturile dvs ca şi pacient ?																			
Da	0	0	100%	100%	100%	0	0	0	0	0	100%	100%	0	0	0	0	0	17	100%
Nu	0	0	0%	0%	0%	0	0	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0	0	0	0%
7. Vă rugăm să acordaţi calificative pt următoarele servicii																			

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

7.1. Curăţenie																			
Nesatisfăcător	0	0	0%	0%	0%	0	0	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0	0	0	0%
bine	0	0	33,33%	0%	25%	0	0	0	0	0	0%	33,33%	0	0	0	0	0	4	23,53%
foarte bine	0	0	66,66%	100%	75%	0	0	0	0	0	100%	66,66%	0	0	0	0	0	13	76,47%
7.2. Atitudinea personalului																			
nesatisfăcător	0	0	0%	0%	0%	0	0	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0	0	0	0%
bine	0	0	33,33%	0%	25%	0	0	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0	0	3	17,65%
foarte bine	0	0	66,66%	100%	75%	0	0	0	0	0	100%	100%	0	0	0	0	0	14	82,35%
7.3. Timpul acordat de medic pt consulaţia dvs																			
nesatisfăcător	0	0	0%	0%	0%	0	0	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0	0	0	0,00%
bine	0	0	0%	0%	0%	0	0	0	0	0	0%	66,66%	0	0	0	0	0	2	11,76%
foarte bine	0	0	100%	100%	100%	0	0	0	0	0	100%	33,33%	0	0	0	0	0	15	88,24%
7.4. Calitate ingrijirilor medicale acordate de:																			
7.4.1. Medic																			
nesatisfăcător	0	0	0%	0%	0%	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0	0%
bine	0	0	0%	0%	0%	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0	0%
foarte bine	0	0	100%	100%	100%	0	0	0	0	0	100%	100%	0	0	0	0	0	17	100%
7.4.2. Asistent medical																			

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

nesatisfăcător	0	0	0%	0%	0%	0	0	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0	0	0	0%
bine	0	0	16,66%	0%	0%	0	0	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0	0	1	5,88%
foarte bine	0	0	83,33%	100%	100%	0	0	0	0	0	100%	100%	0	0	0	0	0	16	94,12%
7.5. Amabilitatea personalului medical																			
nesatisfăcător	0	0	0%	0%	0%	0	0	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0	0	0	0,00%
bine	0	0	0%	0%	0%	0	0	0	0	0	0%	33,33%	0	0	0	0	0	1	5,88%
foarte bine	0	0	100%	100%	100%	0	0	0	0	0	100%	66,66%	0	0	0	0	0	16	94,12%
8. Aţi fost instruit asupra modului în care ar fi trebuit să vă administraţi medicamentele prescrise?																			
da	0	0	83,33%	100%	100%	0	0	0	0	0	100%	100%	0	0	0	0	0	16	94,12%
nu	0	0	0%	0%	0%	0	0	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0	0	0	0%
nu am primit reţetă	0	0	16,66%	0%	0%	0	0	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0	0	1	5,88%
9. Impresia dvs generală																			
nemulţumit	0	0	0%	0%	0%	0	0	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0	0	0	0%
mulţumit	0	0	16,66%	0%	0%	0	0	0	0	0	0%	66,66%	0	0	0	0	0	43	17,65%
foarte mulţumit	0	0	83,33%	100%	100%	0	0	0	0	0	100%	33,33%	0	0	0	0	0	67	82,35%
10. Dacă ar fi necesar să vă reîntoarceţi, aţi opta pt acelaşi spital																			

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

în mod cert da	0	0	83,33%	33,33%	50%	0	0	0	0	0	100%	100%	0	0	0	0	0	12	70,59%
probabil că da	0	0	16,66%	66,66%	25%	0	0	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0	0	4	23,53%
în mod categoric nu	0	0	0%	0%	25%	0	0	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0	0	1	5,88%
nu se va mai întâmpla	0	0	0%	0%	0%	0	0	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0	0	0	0%
11. Consideraţi că v-au fost respectate drepturile dvs ca pacient?																			
Da	0	0	100%	100%	100%	0	0	0	0	0	100%	100%	0	0	0	0	0	17	100%
Nu	0	0	0%	0%	0%	0	0	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0	0	0	0,00%
12. Observaţii şi sugestii:	**1. Sunt mulţumită de tratamentul dat.** **2. Nerespectarea orelor programărilor, timpul de aşteptare destul de mare.**																		

În urma prelucrării datelor obţinute din ***"Chestionarele de evaluare a satisfacţiei pacienţilor – servicii medicale în cadrul Laboratorului de analize medicale"*** completate de către pacienţi din cadrul Spitalului Orăşenesc Dr.Valer Russu Luduş, au fost obţinute următoarele rezultate:

	Laboratorul de Analize medicale				
Nr. Crt.	**Întrebare**	**Răspuns**			
		Slab	**Acceptabil**	**Bine**	**Foarte bine**
1	Sunteti mulţumit de modul in care aţi fost primit la receptie?	0%	0,42%	4,50%	95,08%
2.	Vi s-a asigurat respectarea intimităţii la recoltarea probelor?	0%	0,42%	6,14%	93,44%
3.	Vi s-au asigurat condiţii de păstrare a confidenţialităţii la recoltarea probelor?	0%	0%	5,33%	94,67%
4.	Sunteţi mulţumit de modul in care vi s-au recoltat probele?	0%	0,42%	4,50%	95,08%
5.	Sunteţi mulţumit de modul in care vi s-a explicat la ce interval de timp se poate obţine buletinul de analize medicale?	0%	0%	4,10%	95,90%

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

9. Analiza şi interpretarea rezultatelor

- 94,93% pacienţi au bifat că sunt însoţiţi pe secţii de către personalul medical, 0,46% au bifat „SINGUR" si 4,61% cu bifat „APARTINATORI"
- 100% pacienţi au bifat că au fost informaţi cu privire la drepturile pacientului
- 100% pacienţi au bifat că au fost informaţi asupra regulilor şi responsabilităţilor pacienţilor
- 100% pacienţi au bifat că informaţiile primite au fost clare şi pe înţelesul lor si 0% au bifat „NU"
- 61,29% pacienţi au bifat că la internare au fost transportaţi cu cărucioare,tărgi, brancarde şi 38,71% că nu au fost transportaţi cu cărucioare,tărgi, brancarde
- 23,96% pacienţi au cotat cu "BINE" cazarea spitalului şi 75,58% au cotat cu "FOARTE BINE " 0,46% au bifat „NESATISFACATOR"
- 23,96% pacienţi au cotat cu „BINE" calitatea patului şi a lenjeriei şi 75,12% au cotat cu „FOARTE BINE", iar 0,92% au zis "NESATISFĂCĂTOR"
- 17,05% pacienţi au cotat curăţenia cu „BINE" şi 82,03% au cotat cu „FOARTE BINE", iar 0,92% au bifat "NESATISFĂCĂTOR"
- 27,65% pacienţi au cotat calitatea alimentaţiei cu „BINE" şi 70,97% au cotat cu „FOARTE BINE", iar 1,38% au zis ca alimentatia era "NESATISFĂCĂTOARE"
- 29,03% pacienţi au cotat varietatea meniurilor cu „BINE" şi 69,12% au cotat cu „FOARTE BINE" si 1,84% „NESATISFACATOR"
- 22,58% pacienţi au cotat calitatea distribuirii şi servirii alimentaţiei cu „BINE" şi 76,96% au cotat cu „FOARTE BINE", iar 0,46% „NESATISFACATOR"
- 18,43% pacienţi au cotat atitudinea personalului de gardă cu „BINE" şi 81,57% pacienţi au cotat cu „FOARTE BINE
- 17,97% pacienţi au cotat timpul acordat de medicul de gardă cu „BINE", 82,03% pacienţi au cotat cu „FOARTE BINE"
- 17,51% pacienţi au cotat calitatea îngrijirii medicale acordate de către medicul de salon cu „BINE" şi 82,03% pacienţi au cotat cu „FOARTE BINE" si 0,46% cu „NESATISFACATOR"
- 17,05% pacienţi au cotat calitatea îngrijirii medicale acordate de către asistentul medical cu „BINE" şi 82,95% pacienţi au cotat cu „FOARTE BINE"
- 17,05% pacienţi au cotat calitatea îngrijirii medicale acordate de către infirmieri cu „BINE" şi 82,95% au cotat cu „FOARTE BINE"
- 17,97% pacienţi au cotat amabilitatea personalului medical cu „BUNĂ" şi 82,03% au cotat cu „FOARTE BUNĂ"
- 20,28% pacienţi au cotat disponibilitatea personalului medical cu „BUNĂ" şi 79,72% au cotat cu „FOARTE BUNĂ"
- 91,71% pacienţi au bifat că au fost însoţiţi pe alte secţii de către personalul sanitar si 5,53% „APARTINATORI", iar 2,76% au bifat ca s-au deplasat „SINGUR"

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

- 98,62% pacienți au cotat instruirea despre medicamente cu "ÎNTOTDEAUNA", 0,92% au zis „DA, UNEORI", iar 0,46% „NU, NICIODATA"
- 97,70% pacienți au bifat că administrarea medicamentelor orale a avut loc „ÎNTOTDEAUNA" sub supravegherea asistentei si 1,84% au bifat „DA,UNEORI' si 0,46% „NU,NICIODATA"
- 1,84% pacienți au bifat că medicamentele pentru 1 zi tratament au fost administrate „TOATE ODATĂ" și 98,16% au bifat că s-au administrat „ÎMPĂRȚITE ÎN PRIZE"
- 85,25% au bifat că medicamentele administrate în spital s-a făcut „DOAR DE SPITAL", 0,46% pacienți au bifat că „AU FOST CUMPĂRATE DE FAMILIE" și 14,29% pacienți au bifat căsuța cu „ AMBELE VARIANTE"
- 23,04% pacienți au bifat că procedura pt medicamente cumpărate s-a realizat pe „REȚETĂ SIMPLĂ" și 15,67% pacienți pe „REȚETĂ ELIBERATĂ DE MEDIC"
- 100% pacienți au bifat că au fost mulțumiți de îngrijirile acordate în timpul zilei, 0% au bifat "NU"
- 100% pacienți au bifat că au fost mulțumiți de îngrijirile acordate în timpul nopții
- 100% pacienți au bifat că au fost mulțumiți de îngrijirile acordate în zilele de sâmbătă,duminică și sărbători legale
- 100% pacienți au bifat că au fost mulțumiți de îngrijirile acordate în timpul transportului intern si 0.00% au bifat „NU"
- 0,00% pacienți s-au declarat „NEMULȚUMIȚI" de impresia generală, 23,04% pacienți sunt „MULȚUMIȚI" și 76,96% sunt „FOARTE MULȚUMIȚI"
- 65,44% pacienți „S-AR REINTERNA ÎN MOD CERT ÎN SPITAL", 34,10% „PROBABIL CĂ DA" si 0,46% au bifat „IN MOD CATEGORIC,NU"
- 99,54% pacienți ar recomanda și altor persoane să se interneze în acest spital, iar 0,46% AU ZIS "NU"
- 99,54% pacienți au bifat că au fost respectate drepturile sale ca pacient și 0,46% 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 (**318** internări și **160** chestionare efectuate în anul **2023**, **380 internări** și **217 de** chestionare efectuate in **2024**).
- Se constată că numărul de chestionare exprimat în procente este mai mare comparativ cu perioada similară a anului **2023 (50,31% în 2023 si 57,10% in 2024**).
- Din cadrul *Laboratorului de Recuperare, Medicină Fizică și Balneologie* s-au colectat un număr de **37** de chestionare de la pacienți, aferent lunii **Ianuarie 2024.** Nr. chestionarelor colectate este mic în comparație cu nr de pacienți prezenți în baza de tratament, care este de **123**, rezultând un procent de doar **30,08%.**

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

- Din cadrul *Laboratorului de analize medicale* s-au colectat un nr de **244** de chestionare, pe luna **Ianuarie 2024**. Nr.pacienților este de **723,** rezultând astfel un procent de doar **33,74%.**
- Din *Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală* s-au colectat **20** de chestionare, pe luna **Ianuarie 2024**. Se constată că nr chestionarelor completate este mic,în comparație cu nr mare de pacienți, fiind un nr de **398**, rezultând astfel un procent de doar **5,02%.**
- Din cadrul *Ambulatoriului Integrat* s-au colectat un nr. de **17** de "Chestionare de satisfacție a pacienților", aferent lunii **Ianuarie 2024**. Se constată că nr. de chestionare colectate este foarte mic, în comparație cu nr mare al pacienților consultați, fiind un nr. de **5329**, rezultând astfel un procent de doar ***0,31%*** 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.**

Întocmit,

As. soc. Szep Helga-Elvira

Verificat, Ec. Gherman Angela

Nr. 2579/16.02.2024.

Anexa nr. 2

SITUATIE GENERALA CHESTIONAR SATISFACTIE PACIENTI

	IANUARIE 2024	MEDICINA INTERNA	BOLI INFECTIOASE	OBSTETRICA GINECOLOGIE	CHIRURGIE GENERALA	PSIHIATRIE	PEDIATRIE	TOTAL	%
	CRITERII	30	25	70	30	0	62	217	
	Nr.pacienți internați	72	79	77	59		93	380	
COD	*SEX*								
1	a) barbat	19	12		16			47	21.66%
	b) femeie	11	13	70	14		62	170	78.34%
2	*VARSTA*								
	copil (pana in 16 ani)	–	–	2	–		5	7	3.23%
	<20 ani	–	–	9	1		8	18	8.29%
	20 - 29 ani	1	1	27	1		27	57	26.27%
	30 - 39 ani	–	3	16	1		11	31	14.29%
	40 - 49 ani	4	4	12	3		7	30	13.82%
	50 - 59 ani	9	2	2	8		4	25	11.52%
	60 - 69 ani	12	6	2	6		–	26	11.98%
	> 70 ani	4	9	–	10		–	23	10.60%
3	*IN CE SECTIE SUNTETI /ATI FOST INTERNAT*							217	
4.1.	LA INTERNARE INSOTIT PE SECTIE DE:								
	a)personal sanitar	30	19	70	30		57	206	94.93%
	b)apartinatori		5				5	10	4.61%
	c)singur		1					1	0.46%
4.2.	LA INTERNARE-INFORMAT DREPTURI PACIENT								
	a)da	30	25	70	30		62	217	100.00%
	b)nu							0	0.00%
4.3	LA INTERNARE-REGULI RESPONSABILITATI PACIENT								
	a)da	30	25	70	30		62	217	100.00%
	b)nu							0	0.00%
4.4.	INTORMATIILE PRIMITE AU FOST CLARE,PE INTELESUL DVS.								
	a)da	30	25	70	30		62	217	100.00%
	b)nu							0	0.00%
4.5.	LA INTERNARE - TRANSPORTAT CU CARUCIOARE,TARGI,BRANCARDE								
	a)da	20	14	64	30		5	133	61.29%
	b)nu	10	11	6			57	84	38.71%
5.	*CALIFICATIVE SERVICII*								
51.1.	CAZARE								
	a)nesatisfacator	–	–	1	–		–	1	0.46%
	b)bine	12	4	2			34	52	23.96%
	c)foarte bine	18	21	67	30		28	164	75.58%
5.1.2.	CALITATE PAT, LENJERIE								
	a)nesatisfacator	1	–	1	–		–	2	0.92%
	b)bine	11	3	2	1		35	52	23.96%
	c)foarte bine	18	22	67	29		27	163	75.12%

		30	25	70	30	0	62	217	
5.2.	CURATENIE								
	a)nesatisfacator	–	–	1	–		1	**2**	**0.92%**
	b)bine	3	4	2	–		28	**37**	**17.05%**
	c)foarte bine	27	21	67	30		33	**178**	**82.03%**
5.3.1.	CALITATE ALIMENTATIE								
	a)nesatisfacator	1	–	1	–		1	**3**	**1.38%**
	b)bine	14	6	2	2		36	**60**	**27.65%**
	c)foarte bine	15	19	67	28		25	**154**	**70.97%**
5.3.2.	VARIETATE MENIURI								
	a)nesatisfacator	2	–	1	–		1	**4**	**1.84%**
	b)bine	16	6	3	2		36	**63**	**29.03%**
	c)foarte bine	12	19	66	28		25	**150**	**69.12%**
5.3.3.	CALITATE DISTRIBUIRE SI SERVIRE ALIMENTATIE								
	a)nesatisfacator	–	–	1	–		–	**1**	**0.46%**
	b)bine	8	3	3	–		35	**49**	**22.58%**
	c)foarte bine	22	22	66	30		27	**167**	**76.96%**
5.4.	ATITUDINE PERSONAL GARDA								
	a)nesatisfacator	–	–	–	–		–	**0**	**0.00%**
	b)bine	2	1	2	–		35	**40**	**18.43%**
	c)foarte bine	28	24	68	30		27	**177**	**81.57%**
5.5.	TIMP ACORDAT MEDICUL DE SALON								
	a)nesatisfacator	–	–	–	–		–	**0**	**0.00%**
	b)bine	2	2	3	–		32	**39**	**17.97%**
	c)foarte bine	28	23	67	30		30	**178**	**82.03%**
5.6.	CALITATE INGRIJIRI MEDICALE ACORDATE								
5.6.1.	MEDIC SALON								
	a)nesatisfacator	–	–	1	–		–	**1**	**0.46%**
	b)bine	–	3	3	–		32	**38**	**17.51%**
	c)foarte bine	30	22	66	30		30	**178**	**82.03%**
5.6.2.	ASISTENTI MEDICALI								
	a)nesatisfacator	–	–	–	–		–	**0**	**0.00%**
	b)bine	–	2	3	–		32	**37**	**17.05%**
	c)foarte bine	30	23	67	30		30	**180**	**82.95%**
5.6.3.	INFIRMIERE								
	a)nesatisfacator	–	–	–	–		–	**0**	**0.00%**
	b)bine	–	2	3	–		32	**37**	**17.05%**
	c)foarte bine	30	23	67	30		30	**180**	**82.95%**
5.7.	AMABILITATE PERSONAL MEDICAL								
	a)nesatisfacatoare	–	–	–	–		–	**0**	**0.00%**
	b)buna	4	3	2	–		30	**39**	**17.97%**
	c)foarte buna	26	22	68	30		32	**178**	**82.03%**
5.7.	DISPONIBILITATEA PERSONAL MEDICAL								
	a)nesatisfacatoare	–	–	–	–		–	**0**	0,00%
	b)buna	9	3	2	–		30	**44**	**20.28%**
	c)foarte buna	21	22	68	30		32	**173**	**79.72%**
6.	*INSOTIRE PE ALTE SECTII/SPITALE*								
	a)personal sanitar	29	18	68	30		54	**199**	**91.71%**
	b)apartinatori	1	2	2	–		7	**12**	**5.53%**
	c)singur	–	5	–	–		1	**6**	**2.76%**
7	*INSTRUIRE DESPRE MEDICAMENTE*								
	a)da, intotdeauna	30	25	69	30		60	**214**	**98.62%**
	b)da, uneori	–	–	1	–		1	**2**	**0.92%**
	c)nu, niciodata	–	–	–	–		1	**1**	**0.46%**
8	*ADMINISTRARE MEDICAMENTE ORAL*								
8.1.	SUB SUPRAVEGHEREA ASISTENTEI								

		30	26	70	30	0	62	217	
	a)da, intotdeauna	30	25	69	30		58	**212**	**97.70%**
	b)da, uneori	–	–	1	–		3	**4**	**1.84%**
	c)nu, niciodata	–	–	–	–		1	**1**	**0.46%**
8.2.	**MEDICAMENTE PT. 1 ZI TRATAMENT**								
	a)toate odata	–	2	–	1		1	**4**	**1.84%**
	b)impartite in prize	30	23	70	29		61	**213**	**98.16%**
9	***MEDICAMENTELE ADMINISTRATE IN SPITAL***								
	a)v-au fost administrate do	8	17	70	29		61	**185**	**85.25%**
	b)v-au fost cumparate de familie	–	–	–	–		1	**1**	**0.46%**
	c)ambele variante	22	8	–	1		–	**31**	**14.29%**
10.	***PROCEDURA PT. MEDICAMENTE CUMPARATE***								
	a)pe reteta simpla eliberata	3	3	42	1		1	**50**	**23.04%**
	b)pe reteta eliberata de me	18	11	2	–		3	**34**	**15.67%**
11	***MULTUMIT DE INGRIJIRILE ACORDATE***								
11.1.	**IN TIMPUL ZILEI**								
	a)da	30	25	70	30		62	**217**	**100.00%**
	b)nu	–	–	–	–		–	**0**	**0.00%**
11.2.	**IN TIMPUL NOPTII**								
	a)da	30	25	70	30		62	**217**	**100.00%**
	b)nu							**0**	**0.00%**
11.3.	**SAMBATA/DUMINICA; SARBATORI LEGALE**								
	a)da	30	25	70	30		62	**217**	**100.00%**
	b)nu							**0**	**0.00%**
11.4.	**IN TIMP TRANSPORT INTERN**								
	a)da	30	25	70	30		62	**217**	**100.00%**
	b)nu							**0**	**0.00%**
12.	***NIVEL GENERALA***								
	a)nemultumit	–	–	–	–		–	**0**	**0.00%**
	b)multumit	8	4	2	–		36	**50**	**23.04%**
	c)foarte multumit	22	21	68	30		26	**167**	**76.96%**
13.	***PT. REINTERNARE_ACELASI SPITAL***								
	a) in mod cert, da	28	17	35	30		32	**142**	**65.44%**
	b)probabil ca da	2	7	35	–		30	**74**	**34.10%**
	c)in mod categoric, nu	–	1	–	–		–	**1**	**0.46%**
	d)nu se va mai intampla							**0**	**0.00%**
13.1.	***ATI RECOMANDA SI ALTOR PERSOANE SA SE INTERNEZE IN ACEST SPITAL***								
	a)da	30	25	69	30		62	**216**	**99.54%**
	b)nu			1				**1**	**0.46%**
14.	***AU FOST RESPECTATE DREPTURILE DVS CA PACIENT***								
	a)da	30	25	70	30		61	**216**	**99.54%**
	b)nu						1	**1**	**0.46%**

Intocmit,
Stoica Carmen Lucia

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

Baza de date privind satisfactia pacientilor apartinatorilor
IANUARIE 2024

				Nivel de satisfactie pentru :									Nr.	Nr.
	Nivel general			Conditii hoteliere (cazare)			Calitatea lenjeriei si a efectelor			Calitatea hranei, diversificare meniu			chestionare	internari
Sectia	Nemultu-mit	Multumiti	Foarte multumiti	Nesatisfa-cator	Multumiti	Foarte multumiti	Nesatisfa-cator	Multumiti	Foarte multumiti	Nesatisfa-cator	Multumiti	Foarte multumiti		
SECTIA MEDICINA INTERNE		26.67%	73.33%		40.00%	60.00 lei	3.34%	36.67%	66.67%	3.34%	46.67%	49.99%	30	72
COM.BOLI INFECŢIOASE		16.00%	84.00%		16.00%	84.00%		12.00%	88.00%		24.00%	76.00%	25	79
SECTIA OBST.GIN.		2.86%	97.14%	1.43%	2.86%	95.71%	1.43%	2.86%	95.71%	1.43%	2.86%	95.71%	70	77
SECTIA CHIRURGIE		0.00%	100.00%		0.00%	100.00%		3.34%	96.66%		6.67%	93.33%	30	59
SECTIA PEDIATRIE		58.07%	41.93%		54.84%	45.16%		56.46%	43.54%	1.62%	58.07%	40.31%	62	93
Media	**0.00%**	**23.04%**	**76.96%**	**0.46%**	**23.96%**	**75.58%**	**0.92%**	**23.96%**	**75.12%**	**1.38%**	**27.65%**	**70.97%**	217	380
													160	518

57,10 - 2024 ian
50,31 - 2023 ian

Nivel general de satisfactie:	77%	76%	75%	71%

Manager, EC.UTIU CLAUDIA

Intocmit,Stoica Carmen Lucia

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

Anexa nr.3

SPITALUL ORĂȘENESC LUDUȘ
Dr. VALER RUSSU

ANMCS unitate aflată în PROCES DE ACREDITARE CICI UL. al II lea

CERTIFICARE PERFORMANȚĂ ISO 9001 SISTEMA CERTIFICARI

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

Nr. 2439/14.02.2024

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

Ianuarie 2024

COD	Chestionare completate	37	%
	Nr. Pacienti prezentati in baza	123	
1	SEXUL		
	a) barbat	14	37.84%
	b) femeie	23	62.16%
2	*VARSTA*		
	copil (până in 16 ani)	–	–
	< 20 ani		–
	20 - 29 ani		–
	30 - 39 ani		–
	40 - 49 ani	4	10.81%
	50 - 59 ani	11	29.73%
	60 - 69 ani	14	37.84%
	> 70 ani	8	21.62%
3	*MEDIUL DE REZIDENTA*		
	a) urban	25	67.57%
	b) rural	12	32.43%
4	GRADUL DE PREGATIRE PROFESIONALA:		
	a)fără studii	1	2.70%
	b)studii primare sau gimnaziale	5	13.51%
	c)studii medii	24	64.86%
	d)studii postliceale	5	13.51%
	e)studii superioare	2	5.41%
5	V-ATI PROGRAMAT PENTRU CONSULTATIA IN CABINETUL MEDICAL		
	a)da	37	100.00%
	b)nu		–
6	ATI FOST INFORMAT CU PRIVIRE LA DREPURILE DVS CA SI PACIENT		
	a)da	36	100.00%
	b)nu	1	–
7	VA RUGAM SA ACORDATI CALIFICATIVE PENTRU URMATOARELE SERVICII		
7.1.	CURATENIE		
	a)nesatisfacator		–
	b)bine	7	10.77% 18,91
	c)foarte bine	30	89.23% 81,08
7.2.	ATITUDINEA PERSONALULUI & Corectat		
	a)nesatisfacator	1	2,70
	b)bine	6	6.15% 16,21
	c)foarte bine	30	93.85% 81,08
7.3.	TIMPUL ACORDAT DE MEDICUL PENTRU CONSULTATIA DVS		
	a)nesatisfacator	–	–
	b)bine	1	1.54% 2,70
	c)foarte bine	36	98.46% 97,29
7.4.	CALITATEA INGRIJIRILOR MEDICALE ACORDATE DE :		
	7.4.1.MEDIC		–
	a)nesatisfacator	–	–
	b)bine	2	5.41%
	c)foarte bine	35	94.59%
	7.4.2.ASISTENTA MEDICALA		
	a)nesatisfacator	1	2.70%
	b)bine	6	16.22%
	c)foarte bine	30	81.08%
7.5.	AMABILITATEA PERSONALULUI MEDICAL		
	a)nesatisfacator	2	5.41%
	b)bine	6	16.22%
	c)foarte bine	29	78.38%
8	IMPRESIA DVS. GENERALA		
	a)nemultumit	–	–
	b)multumit	7	18.92%
	c)foarte multumit	30	81.08%
9	DACA AR FI NECESAR SA VA REINTOARCETI, ATI OPTA PENTRU ACELASI SPITAL		
	a)in mod cert da	31	83.78%
	b)probabil ca da	6	16.22%
	c)in mod categoric nu		

	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	37	100.00%
	b)nu		
11	OBSERVATII ŞI 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 si date care sunt proprietatea Spitalului Orășenesc "Dr.Valer Russu " Luduș
Reproducerea și difuzarea sunt in exclusivitate drepturile spitalului.

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

1. Respect pentru dna Doctor; pentru dna. asistentă însă am o mare nemulțumire: dna. Mimi se plimbă, se uită la fiecare persoană la plase, pune întrebări și după plecarea dnei. Dr. ascultă muzică și cântă cu voce tare. Aparaturile sunt foarte bune însă suntem deranjați de această dnă.
2. A fost foarte bine
3. Rugăm pe dna. Dr. să o schimbe pe șefa asta Mimi deoarece este foarte obraznică și impertinentă, oare ce a recomandat-o pe funcția asta? Este sub orice critică
4. Cred că ar trebui lucrat la închegarea colectivului. „Micile neînțelegeri" nu ar trebui să le simtă pacientul. La unele proceduri trebuie intervenit fie la „reglarea aparatului", fie la „reglarea meseriașului". Vă mulțumesc pentru servicii! Doresc sănătate întregului personal și Doamne Ajută!
5. Mulțumim pentru tratamente, dar ar fi mai professional din partea asistentelor să își facă treaba fără bârfă și cu o exprimare mai politicoasă
6. Nu am văzut de mult atât de multă nepăsare din partea asistentelor și să lase pacienții să aștepte să termine de bârfit la telefon. Imi pare rău că strică imaginea cabinetului, așa se făcea și la chirurgie acum 20 de ani. Doamna Dr. vă mulțumesc pentru tratament dar faceți ceva cu dna. Mimi
7. Doamna Dr. am o nemulțumire pentru dna. Mimi – pune întrebări, se plimbă la toate ușile, sunt deranjat în timpul fizioterapiei

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

8. Personal excepţional cu atitudine profesionistă
9. Numai aspecte pozitive
10. Foarte mulţumit
11. Nu am observaţii
12. Sunt foarte mulţumit
13. Tratament de cea mai bună calitate!
14. Am fost surprins de profesionalismul şi vorbirea plăcută de care au dat dovadă personalul medical
15. Acest chestionar nu va fi verificat de nimeni
16. Am fost foarte mulţumită de cadrul medical
17. Totul a fost foarte bine, nu am nici o observaţie sau sugestie
18. Dna. asistentă Timar Mimi e super! Foarte harnică!

Anexa nr.4

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

Nr. 2354/13.02.2024

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

		TOTAL	%
COD	Chestionare completate	20	
	Nr. Pacienţi din ambulatoriu	398	
	SEX		
1	a) barbat	7	35.00%
	b)femeie	13	65.00%
2	*VARSTA*		
	copil (pana in 16 ani)		—
	< 20 ani		—
	20 - 29 ani	1	5.00%
	30 - 39 ani	3	15.00%
	40 - 49 ani	4	20.00%
	50 - 59 ani	5	25.00%
	60 - 69 ani	4	20.00%
	> 70 ani	3	15.00%
3	*MEDIUL DE REZIDENTA*		
	a) urban	14	70.00%
	b) rural	6	30.00%
4	GRADUL DE PREGATIRE PROFESIONALA:		
	a)fara studii		0.00%
	b)studii primare sau gimnaziale	6	30.00%
	c)studii medii	7	35.00%
	d)studii postliceale	3	15.00%
	e)studii superioare	4	20.00%
5	PENTRU CE SERVICII V-ATI ADRESAT LABORATORULUI DE RADIOLOGIE		
	a)radiografie	14	70.00%
	b) radioscopie	—	—
	c)ecografie	6	30.00%
	d) CT		
6	V-ATI PROGRAMAT PENTRU ACEASTA INVESTIGATIE		
	a)da	20	100.00%
	b)nu		—
7	ATI FOST INFORMAT CU PRIVIRE LA DREPURILE DVS CA SI PACIENT		
	a)da	20	100.00%
	b)nu		—
8	VA RUGAM SA ACORDATI CALIFICATIVE PENTRU URMATOARELE SERVICII		
8.1.	CURATENIE		
	a)nesatisfacator		—
	b)bine	2	10.00%
	c)foarte bine	18	90.00%
8.2.	ATITUDINEA PERSONALULUI		
	a)nesatisfacator		—
	b)bine		0.00%
	c)foarte bine	20	100.00%
8.3.	TIMPUL ACORDAT DE MEDICUL PENTRU CONSULTATIA DVS		
	a)nesatisfacator		—
	b)bine		0.00%
	c)foarte bine	20	100.00%
8.4.	CALITATEA INGRIJIRILOR MEDICALE ACORDATE DE :		
	8.4.1.MEDIC		
	a)nesatisfacator		—
	b)bine		—

	c)foarte bine	20	100.00%
	8.4.2.ASISTENTA MEDICALA		
	a)nesatisfacator		
	b)bine		
	c)foarte bine	20	100.00%
8.5.	AMABILITATEA PERSONALULI MEDICAL		
	a)nesatisfacator		
	b)bine		0.00%
	c)foarte bine	20	100.00%
9	ATI FOST INSTRUIT ASUPRA INVESTIGATIEI CE ATI FACUT-O		
	a)da	20	100.00%
	b)nu		
10	IMPRESIA DVS.GENERALA		
	a)nemultumit		
	b)multumit		0.00%
	c)foarte multumit	20	100.00%
11	DACA AR FI NECESAR SA VA REINTOARCETI, ATI OPTA PENTRU ACELASI SPITAL		
	a)in mod cert da	20	100.00%
	b)probabil ca da		0.00%
	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	20	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

Anexa 5.

SPITALUL ORĂȘENESC
Dr. VALER RUSSU LUDUȘ
INTRARE/IEȘIRE Nr. 1989
Anul 24 Luna 02 Ziua 07

SPITALUL ORASENESC "Dr. VALER RUSSU" LUDUS LABORATOR ANALIZE MEDICALE		
SPITALUL ORĂȘENESC LUDUȘ Dr. VALER RUSSU	**FISA DE EVALUARE A SATISFACTIEI CERINTELOR CLIENTILOR COLABORATORI**	**Cod: PG-07/F4b, Ed.5/Rev.0** **Data intrarii in vigoare: 20.09.2021** **Pagina: 1**

In perioada **01- 31.01.2024** au fost completate de catre pacienti un numar de 244 de chestionare .

723 pac.

Chestionarul a cuprins un numar de 5 intrebari, prezentate mai jos, iar raspunsurile au fost urmatoarele:

Nr. Crt.	Intrebare	Raspuns			
		Slab	Acceptabil	Bine	Foarte bine
1	Sunteti multumit de modul in care ati fost primit la receptie ?		1 (0,42 %)	11 (4,50 %)	232 (95,08 %)
2.	Vi s-a asigurat respectarea intimitatii la recoltarea probelor ?		1 (0,42 %)	15 (6,14%)	228 (93,44 %)
3.	Vi s-au asigurat conditii de pastrare a confidentialitatii la recoltarea probelor ?			13 (5,33%)	231 (94,67 %)
4.	Sunteti multumit de modul in care vi s-au recoltat probele?		1 (0,42 %)	11 (4,50%)	232 (95,08 %)
5.	Sunteti multumit de modul in care vi s-a explicat la ce interval de timp se poate obtine buletinul de analize medicale ?			10 (4,10%)	234 (95,90%)

Avand in vedere procentul mare de raspunsuri favorabile (Bine 4,92% si Foarte bine 94,84%), consideram ca nu este necesara intreprinderea unor actiuni corective sau preventive.

Elaborat MC: Szekely Noemi

Data: 06.02.2024

Verificat SL:

Anexa. 6.

SPITALUL ORĂȘENESC LUDUȘ
Dr. VALER RUSSU

ANMCS
unitate aflată în PROCES DE ACREDITARE
CICLUL al II-lea

CERTIFICAM PERFORMANȚA
ISO 9001
SYSTEMA CERTIFICARI

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

Nr.2339/13.02.2024

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

		NEUROLOGIE	UROLOGIE	PNEUMOLOGIE	OFTALMOLOGIE	MEDICINĂ INTERNĂ	GINECOLOGIE	ORL	CHIRURGIE	DERMATOLOGIE	PLANNING FAMILIA	PEDIATRIE	DIABET	CARDIOLOGIE	CABINET TBC	PSIHIATRIE	GASTROENTEROL	CAB. BOLI INFECT	ORTOPEDIE	TOTAL	%
COD	Chestionare compl	0	0	+ TBC 6	3	4	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	17	
	Nr. Consultații	347	172	294 ~~274~~	465	334 ~~386~~	324	88	208	447	15	396	611	238	20	567	81	18	240	64 1974	1:5329
	SEX																				
1	a) barbat	—	—	3	2	2	—	—	—	—	—	—	1	3	—	—	—	—	—	11	64.71%
	b) femeie	—	—	3	1	2	—	—	—	—	—	—			—	—	—	—	—	6	35.29%
2	VARSTA																				
	copil (până in 16 ani)			—	—	—	—						—	—						—	—
	< 20 ani	—	—	—	—	—							—	—						—	—
	20 - 29 ani		—	—	1	—							—	1						2	11.76%
	30 - 39 ani			1	—	2							—	—						3	17.65%
	40 - 49 ani			4	—	—							1	1						6	35.29%
	50 - 59 ani			1	—	1							—	—						2	11.76%
	60 - 69 ani			—	2	1							—	1						4	23.53%
	> 70 ani			—	—	—							—	—						0	—
3	MEDIUL DE REZIDENTA																				
	a) urban	—	—	3	3	3	—	—	—	—	—	—	0	2	—	—	—	—	—	11	64.71%
	b) rural	—	—	3	0	1	—	—	—	—	—	—	1	1	—	—	—	—	—	6	35.29%
4	GRADUL DE PREGATIRE PROFESIONALA:																				
	a)fără studii	—	—	0	0	0	—	—	—	—	—	—	—	0	—	—	—	—	—	0	0%
	b)studii primare sau gimnazial			1	1	0	—	—	—	—	—	—	—	0	—	—	—	—	—	2	11.76%
	c)studii medii		—	3	1	2	—	—	—	—	—	—	—	2	—	—	—	—	—	8	47.06%
	d)studii postliceale		—	0	0	0	—	—	—	—	—	—	—	1	—	—	—	—	—	1	5.88%

5/19/03.02.2024

	e)studii superioare	—	—	2	1	2						1							6	35.29%
5	IN CE CABINET DE SPECIALITATE ATI FOST CONSULTAT																				
6	V-ATI PROGRAMAT PENTRU CONSULTATIA IN CABINETUL MEDICAL																				
	a)da			6	3	4						1	3						17	100.00%
	b)nu			—	—	—						—	—								
7	ATI FOST INFORMAT CU PRIVIRE LA DREPURILE DVS CA SI PACIENT																				
	a)da			6	3	4						1	3						17	100.00%
	b)nu			—	—	—						—	—								
8	VA RUGAM SA ACORDATI CALIFICATIVE PENTRU URMATOARELE SERVICII																				
8.1.	CURATENIE																				
	a)nesatisfacator	—	—	0	0	—	—	—	—	—	—	0	0	—	—	—	—	—	0	0%
	b)bine	—	—	2	0	1	—	—	—	—	—	0	1	—	—	—	—	—	4	23.53%
	c)foarte bine	—	—	4	3	3	—	—	—	—	—	1	2	—	—	—	—	—	13	76.47%
8.2.	ATITUDINEA PERSONALULUI																				
	a)nesatisfacator	—	—	0	0	0	—	—	—	—	—	0	0	—	—	—	—	—	0	
	b)bine	—	—	2	0	1	—	—	—	—	—	0	0	—	—	—	—	—	3	17.65%
	c)foarte bine	—	—	4	3	3	—	—	—	—	—	1	3	—	—	—	—	—	14	82.35%
8.3.	TIMPUL ACORDAT DE MEDICUL PENTRU CONSULTATIA DVS																				
	a)nesatisfacator	—	—	0	0	0	—	—	—	—	—	—	0	—	—	—	—	—	0	0%
	b)bine	—	—	0	0	0	—	—	—	—	—	—	2	—	—	—	—	—	2	11.76%
	c)foarte bine	—	—	6	3	4	—	—	—	—	—	1	1	—	—	—	—	—	15	88.24%
8.4.	CALITATEA INGRIJIRILOR MEDICALE ACORDATE DE :																				
	8.4.1.MEDIC																				
	a)nesatisfacator	—	—	0	0	0	—	—	—	—	—	0	0	—	—	—	—	—	0	
	b)bine	—	—	0	0	0	—	—	—	—	—	0	0	—	—	—	—	—	0	
	c)foarte bine	—	—	6	3	4	—	—	—	—	—	1	3	—	—	—	—	—	17	100.00%
	8.4.2.ASISTENTA MEDICALA																				
	a)nesatisfacator	—	—	0	0	0	—	—	—	—	—	0	0	—	—	—	—	—	0	0
	b)bine	—	—	1	0	0	—	—	—	—	—	0	0	—	—	—	—	—	1	5.88%
	c)foarte bine	—	—	5	3	4	—	—	—	—	—	1	3	—	—	—	—	—	16	94.12%
8.5	AMABILITATEA PERSONALULI MEDICAL																				
	a)nesatisfacator	—	—	0	0	0	—	—	—	—	—	0	0	—	—	—	—	—	0	0%
	b)bine	—	—	0	0	0	—	—	—	—	—	0	1	—	—	—	—	—	1	5.88%
	c)foarte bine	—	—	6	3	4	—	—	—	—	—	1	2	—	—	—	—	—	16	94.12%
9	ATI FOST INSTRUIT ASUPRA MODULUI IN CARE AR FI TREBUIT SA VA ADMINISTRATI MEDICAMENTELE PRESCRISE?																				
	a)da	—	—	5	3	4	—	—	—	—	—	1	3	—	—	—	—	—	16	94.12%
	b)nu	—	—	0	0	0	—	—	—	—	—	0	0	—	—	—	—	—	0	0%
	c)nu am primit reteta	—	—	1	0	0	—	—	—	—	—	0	0	—	—	—	—	—	1	5.88%
10	IMPRESIA DVS.GENERALA																				
	a)nemultumit	—	—	0	0	0	—	—	—	—	—	—	0	—	—	—	—	—	0	0%
	b)multumit	—	—	1	0	0	—	—	—	—	—	—	2	—	—	—	—	—	3	17.65%
	c)foarte multumit	—	—	5	3	4	—	—	—	—	—	1	1	—	—	—	—	—	14	82.35%
11	DACA AR FI NECESAR SA VA REINTOARCETI, ATI OPTA PENTRU ACELASI SPITAL																				
	a)in mod cert da	—	—	5	1	2	—	—	—	—	—	1	3	—	—	—	—	—	12	70.59%
	b)probabil ca da	—	—	1	2	1	—	—	—	—	—	0	0	—	—	—	—	—	4	23.53%
	c)in mod categoric nu	—	—	0	0	1	—	—	—	—	—	1	0	—	—	—	—	—	1	5.88%
	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			6	3	4							1	3						17	100.00%
	b)nu																				
13.	OBSERVATII SI SUGESTII REFERITOARE LA ASPECTELE POZITIVE SI /SAU NEGATIVE ALE																			
	INGRIJIRILOR MEDICALE																			

Intocmit: 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 si date care sunt proprietatea Spitalului Orășenesc "Dr.Valer Russu " Luduș
Reproducerea și difuzarea sunt in exclusivitate drepturile spitalului.

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

1. Sunt mulțumită de tratamentul dat
2. Nerespectarea orelor programărilor; timpul de așteptare destul de mare

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