

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

Nr.11664/30.07.2024

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

Informează: *Referat Gherman Angela - B MESS*

Nr. crt.	CUPRINSUL	HOTĂRÂREA
1.	<p>SUBIECT: Înaintarea unor analize aferente gradului de satisfacție al pacienților internați în regim de "<i>internare continuă</i>", din cadrul Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Russu" Luduș, întocmite în baza chestionarelor de satisfacție completate de către pacienții spitalului pe parcursul lunii IUNIE a anului 2024.</p>	<p style="text-align: center;"><u>Aprob</u> Managerul Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Russu" Luduș Ec. Claudia Uțiu</p>
2.	<p>BAZĂ: - pct. 4 din Anexa la <i>O.M.S. 863/2004 pentru aprobarea atribuțiilor și competențelor consiliului medical al spitalelor;</i></p> <p style="padding-left: 40px;">- <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 style="padding-left: 40px;">- Prevederile "<i>Planului cu principalele activități ale Consiliului medical</i>" înregistrat la nr. 1192/07.02.2018.</p>	<p style="text-align: center;"><i>AY</i></p> <p>1. Responsabil: <i>Secretar C.M.</i> <i>Secretar C.D.</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>	<p>Termen: <i>Discutat în ședința C.M. din 21.08.2024 (nr. PV. 12722/21.08.'24)</i> <i>Discutat în ședința C.D. din 29.08.2024 (nr. PV 13144/29.08.24)</i></p>
4.	<p>ARGUMENTE: - <i>O.M.S. 863/2004 pentru aprobarea atribuțiilor și competențelor consiliului</i></p>	<p><i>Discutat ca șef-ședința nr. 13052/28.08.2024</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 mic comparativ cu perioada similară a anului 2023 (278 de internări și 151 chestionare efectuate în anul 2023, 277 internări și 174 de chestionare efectuate în 2024).
- Se constată că numărul de chestionare exprimat în procente este mai mare comparativ cu perioada similară a anului 2023 (54,31% în 2023 și 62,82% în 2024).
- Din cadrul *Laboratorului de Recuperare, Medicină Fizică și Balneologie* s-au colectat un număr de 63 de chestionare de la pacienți, aferent lunii **Iunie 2024**. Nr. chestionarelor colectate este mic în comparație cu nr de pacienți prezenți în baza de tratament, care este de 136, rezultând un procent de 46,32%.
- Din cadrul *Laboratorului de analize medicale* s-au colectat un nr de 227 de chestionare, pe luna **Iunie 2024**. Nr.pacienților este de 606, rezultând astfel un procent de 37,46%.
- Din *Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală* s-au colectat 60 de chestionare, pe luna **Iunie 2024**. Numărul de pacienți este de 340, rezultând astfel un procent de 17,65%.
- Din cadrul *Ambulatoriului Integrat* s-au colectat un nr. de 202 de ”Chestionare de satisfacție a pacienților”, aferent lunii **Iunie 2024**. Se constată că nr. de chestionare

colectate este foarte mic, în comparație cu nr mare al pacienților consultați, fiind un nr. de **4165**, rezultând astfel un procent de doar **4,85%** 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 eliberarea 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 **Iunie** a anului **2024.***
- **Anexa 2 :** *Situație generală chestionare satisfacție pacienți internare continuă **Iunie 2024.***
- **Anexa 3: :** *Situație generală a chestionarelor de evaluare a satisfacției pacienților din cadrul Laboratorului de recuperare, medicină fizică și balneologie **Iunie 2024.***
- **Anexa 4:** *Situație generală a chestionarelor de evaluare a satisfacției pacienților din cadrul Laboratorului de Radiologie și Imagistică Medicală **Iunie 2024.***
- **Anexa 5:** *Situație generală chestionare satisfacție pacienți din cadrul Laboratorului de analize medicale **Iunie 2024.***
- **Anexa 6:** *Situație generală chestionare de satisfacție pacienți din cadrul Ambulatoriului Integrat **Iunie 2024.***

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.11664/30.07.2024

Anexa nr.1

ANALIZA LUNARĂ
aferentă gradului de satisfacție al pacienților internați în regim de “internare continuă”
din cadrul Spitalului Orășenesc “Dr. Valer Russu” Luduș din luna IUNIE 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 asigurată de către spital.

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

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



Acest document conține informații și date care sunt proprietatea Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Rusu" 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 "Plamului 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 stări 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 **268** 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).

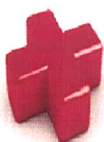
În raport cu cele **268** de “*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților – internare continuă*” puse la dispoziție pacienților au fost colectate un număr de **174** “*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților – internare continuă*” aferente lunii **Iunie 2024**.

În raport cu cele **136** 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 **63** “*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților din Laboratorul de Recuperare, Medicină Fizică și Balneologie*” aferente lunii **Iunie 2024**.

În raport cu cele **4165** de “*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților din Ambulatoriul de Specialitate*” puse la dispoziție pacienților au fost colectate un nr. de **202** de *Chestionare de evaluare*, aferente lunii **Iunie 2024**.

În raport cu cele **340** de “*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților din cadrul Laboratorului de Radiologie și Imagistică Medicală*” au fost colectate un nr. de **60** de chestionare, aferente lunii **Iunie 2024**.

În raport cu cele **606** de “*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților din cadrul Laboratorului de Analize Medicale*” au fost colectate un nr. de **227** de chestionare de satisfacție, aferente lunii **Iunie 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	68	30	44,12%
2.	Compartiment Boli infecțioase	54	15	27,78%
3.	Secția Obstetrică- Ginecologie	52	52	100%
4.	Secția Chirurgie generală	53	53	100%
5.	Comp. Îngrijiri paliative	7	0	0%
6.	Secția Pediatrie	41	24	58,54%
TOTAL SECȚII/COMPARTIMENTE		277	174	62,82%
7.	Laborator de Recuperare, Medicină Fizică și Balneologie	136	63	46,32%
8.	Ambulatoriul de Specialitate (Cabinet Urologie, Pneumologie, Oftalmologie, Medicină Internă, Ginecologie, OrL, Dermatologie, Psihiatrie, Gastroenterologie, Ortopedie)	4165	202	4,85%
9.	Laborator Analize Medicale	606	227	37,46%
10.	Laborator de Radiologie și Imagistică Medicală	340	60	17,65%

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	70%	93,33%	98,08%	100%	0%	100%	93,68%
b) Aparținători	26,67%	6,67%	1,92%	0%	0%	0%	5,75%
c) Singur	3,33%	0%	0%	0%	0%	0%	0,57%

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. 8.2.1

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

Tabel nr. 8.5.1

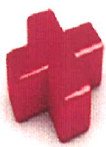
Răspuns unic vertical la întrebarea 5:

Î.5.: La internare ați fost transportat cu cărucioare,târgi,brancarde?	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Comp. Îngrijiri paliative	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
Da	63,33%	80%	98,08%	100%	0%	37,50%	82,76%
Nu	36,67%	20%	1,92%	0%	0%	62,50%	17,27%

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%	4,17%	1,15%



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%	13,33%	1,92%	1,89%	0%	41,67%	10,34%
c)foarte bine	83,33%	86,67%	98,08%	98,11%	0%	54,16%	88,51%

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	3,33%	0%	0%	0%	0%	0%	0,57%
b)bine	13,33%	0%	1,92%	0%	0%	41,67%	8,62%
c)foarte bine	83,33%	100%	98,08%	100%	0%	58,33%	90,80%

Tabel nr. 8.8.1
Răspuns unic vertical la întrebarea 8:

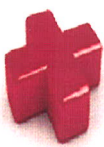
Î.8.: Care este opinia dvs. cu privire la curățenia?	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Comp. Îngrijiri paliative	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0,00%
b)bine	10%	0%	1,92%	0%	0%	41,67%	8,05%
c)foarte bine	90%	100%	98,08%	100%	0%	58,33%	91,95%

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%	0,00%
b)bine	13,33%	0%	1,92%	0%	0%	37,50%	8,05%
c)foarte bine	86,67%	100%	98,08%	100%	0%	62,50%	91,95%

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
	%	%	%	%	%	%	%
a)Nesatisfăcător							
b)bine							
c)foarte bine							



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

a)Nesatisfăcător	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
b)bine	13,33%	0%	1,92%	0%	0%	45,83%	9,20%
c)foarte bine	86,67%	100%	98,08%	100%	0%	54,17%	90,80%

Tabel nr. 8.11.1
Răspuns unic vertical la întrebarea 11:

Î.11.: Care este opinia dvs. cu privire la calitatea de distribuire și servirea alimentară?	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	10%	0%	1,92%	0%	0%	41,67%	8,05%
c)foarte bine	90%	100%	98,08%	100%	0%	58,33%	91,95%

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%	0%	0,00%
b)bine	10%	0%	1,92%	0%	0%	37,50%	7,47%
c)foarte bine	90%	100%	98,08%	100%	0%	62,50%	92,53%

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	10%	0%	1,92%	0%	0%	3,33%	6,90%
c)foarte bine	90%	100%	98,08%	100%	0%	66,67%	93,10%



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	10%	0%	1,92%	0%	0%	37,50%	7,47%
c)foarte bine	90%	100%	98,08%	100%	0%	62,50%	92,53%

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%	0%	0,00%
b)bine	6,67%	0%	1,92%	0%	0%	33,33%	6,32%
c)foarte bine	93,33%	100%	98,08%	100%	0%	66,67%	93,68%

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%	0%	0,00%
b)bine	6,67%	0%	1,92%	0%	0%	33,33%	9,32%
c)foarte bine	93,33%	100%	98,08%	100%	0%	66,67%	93,68%

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	10%	0%	1,92%	0%	0%	37,50%	11,02%



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	90%	100%	98,08%	100%	0%	62,50%	92,53%
----------------	-----	------	--------	------	----	--------	--------

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%	0,00%
b) bine	10%	0%	1,92%	0%	0%	33,33%	6,90%
c) foarte bine	90%	100%	98,08%	100%	0%	66,67%	93,10%

Tabel nr. 8.19.1
Răspuns unic vertical la întrebarea 19:

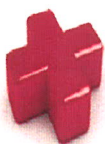
Î.19.: Calitatea îngrijirilor medicale (însoțirea pe alte secții/compartimente)	Secția Medicină internă	Comp.Boli inf.	Secția Obstetrică-Ginecologie	Secția Chirurgie generală	Comp. Ingrijiri paliative	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a) personal sanitar	0%	86,66%	100%	100%	0%	91,66%	80,46%
b) aparținători	16,67%	6,67%	0%	0%	0%	4,17%	4,02%
c) singur	83,33%	6,67%	0%	0%	0%	4,17%	15,52%

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	100%	93,33%	100%	100%	0%	95,83%	98,85%
b) da, uneori	0%	6,67%	0%	0%	0%	4,17%	1,15%
c) nu, niciodată	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0,00%

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	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%
b) da, uneori	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.

c)nu,niciodată	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
----------------	----	----	----	----	----	----	----

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	0%	6,67%	0%	0%	0%	20,83%	3,45%
b)împărțite în prize	100%	93,33%	100%	100%	0%	79,17%	96,55%

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	63,33%	80%	100%	98,11%	0%	95,83%	90,80%
b)v-au fost cumpărate de familie	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0,00%
c)ambele variante	36,67%	20%	0%	1,89%	0%	4,17%	9,20%

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	30%	20%	100%	5,66%	0%	16,67%	40,80%
b)pe rețetă eliberată de medic	26,67%	20%	0%	0%	0%	8,33%	7,47%

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	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%
b) nu	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.

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	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%
b) nu	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

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	Pcomp. Îngrijiri paliative	Secția Pediatrie	TOTAL
	%	%	%	%	%	%	%
a)da	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%
b) nu	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

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	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%
b) nu	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

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%
b) mulțumit	20%	0%	23,08%	0%	0%	45,83%	16,67%
c)foarte mulțumit	80%	100%	76,92%	100%	0%	54,17%	83,33%

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	73,33%	100%	32,69%	100%	0%	62,50%	70,11%
b) probabil că da	26,67%	0%	67,30%	0%	0%	37,50%	29,89%
c) în mod categoric, nu	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
d. nu se va mai întâmpla	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

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%	0%	95,83%	99,43%
b) <u>nu</u>	0%	0%	0%	0%	0%	4,17%	0,57%

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%	93,33%	100%	100%	0%	95,83%	98,85%
b) nu	0%	6,67%	0%	0%	0%	4,17%	1,15%

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	52	53	0	24	174



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%	46,67%	0%	64,15%	0%	0%	32,18%
b)femeie	50%	53,33%	100%	35,86%	0%	100%	67,82%

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%	3,84%	1,89%	0%	0%	1,72%
b)<20 ani	0%	0%	13,46%	0%	0%	20,83%	6,90%
c)20-29 ani	0%	0%	46,15%	3,77%	0%	37,50%	20,11%
d)30-39 ani	0%	6,67%	23,08%	7,55%	0%	41,67%	15,52%
e)40-49 ani	3,33%	26,67%	11,54%	15,09%	0%	0%	10,92%
f)50-59 ani	20%	0%	1,92%	7,55%	0%	0%	6,32%
g)60-69 ani	26,67%	33,33%	0%	24,53%	0%	0%	14,94%
h)>70 ani	50%	33,33%	0%	39,62%	0%	0%	23,56%

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
	63	63

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	15,90%	15,90%
b) femeie	84,10%	84,10%

3.Vârsta	<i>Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie</i>	TOTAL
	%	%
a) copil (până în 16 ani)	0%	0%
b) > 20 ani	0%	0%
c) 20-29 ani	1,59%	1,59%
d) 30-39 ani	3,17%	3,17%
e) 40-49 ani	11,11%	11,11%
f) 50-59 ani	19,05%	19,05%
g) 60-69 ani	39,68%	39,68%
h) > 70 ani	25,40%	25,40%

4.Mediul de rezidență	<i>Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie</i>	TOTAL
	%	%
a) Urban	61,90%	61,90%
b) Rural	38,10%	38,10%

5.Gradul de pregătire profesională	<i>Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie</i>	TOTAL
	%	%
a) Fără studii	0%	0%
b) Studii primare sau gimnaziale	14,28%	14,28%
c) Studii medii	57,15%	57,15%
d) Studii postliceale	15,87%	15,87%



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

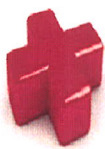
e) Studii superioare	12,70%	12,70%
----------------------	--------	--------

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

<u>7.Ați fost informat cu privire la drepturile dvs ca și pacient?</u>	Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie	TOTAL
	%	%
a) Da	98,41%	98,41%
b) Nu	1,59%	1,59%

<u>8.Curătenia?</u>	Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie	TOTAL
	%	%
a) nesatisfăcător	0%	0%
b) bine	6,35%	6,35%
c) foarte bine	93,65%	93,65%

<u>9.Atitudinea personalului?</u>	Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie	TOTAL
	%	%
a) nesatisfăcător	0%	0%
b) bine	4,76%	4,76%
c) foarte bine	95,24%	95,24%



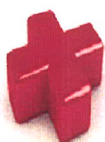
Acest document conține informații și date care sunt proprietatea Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Rusu" Luduș. Reproducerea și difuzarea sunt în exclusivitate drepturile spitalului.

10. Timpul acordat de medic pentru consultația dvs?	<i>Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie</i>	TOTAL
	%	%
a) nesatisfăcător	0%	0%
b) bine	5,70%	5,70%
c) foarte bine	94,30%	94,30%

11. Calitatea îngrijirilor medicale acordate de medic?	<i>Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie</i>	TOTAL
	%	%
a) nesatisfăcător	0%	0%
b) bine	6,35%	6,35%
c) foarte bine	93,65%	93,65%

12. Calitatea îngrijirilor medicale acordate de asistenta medicală?	<i>Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie</i>	TOTAL
	%	%
a) nesatisfăcător	0%	0%
b) bine	6,35%	6,35%
c) foarte bine	93,65%	93,65%

13. Amabilitatea personalului medical?	<i>Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie</i>	TOTAL
	%	%
a) nesatisfăcător	0%	0%
b) bine	6,35%	6,35%
c) foarte bine	93,65%	93,65%



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
14. Impresia dvs generală?		
	%	%
a) nemulțumit	0%	0%
b) mulțumit	9,53%	9,53%
c) foarte mulțumit	90,47%	90,47%

	Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie	TOTAL
15. Dacă ar fi necesar să vă reîntoarceți, ați opta pentru același spital?		
	%	%
a) în mod cert da	92,06%	92,06%
b) probabil că da	7,94%	7,94%
c) în mod categoric nu	0%	0%
d) nu se va mai întâmpla	0%	0%

	Laborator de recuperare, medicină fizică și balneologie	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	Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală	TOTAL
	60	60



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	48,33%	48,33%
d) femeie	51,67%	51,67%

<u>3.Vârsta</u>	<i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i>	TOTAL
	%	%
i) copil (până în 16 ani)	0%	0%
j) > 20 ani	0%	0%
k) 20-29 ani	8,33%	8,33%
l) 30-39 ani	20%	20%
m) 40-49 ani	25%	25%
n) 50-59 ani	18,33%	18,33%
o) 60-69 ani	23,33%	23,33%
p) > 70 ani	5%	5%

<u>4.Mediul de rezidență</u>	<i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i>	TOTAL
	%	%
c) Urban	55%	55%
d) Rural	45%	45%



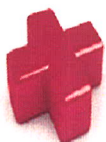
Acest document conține informații și date care sunt proprietatea Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Russu" Luduș. Reproducerea și difuzarea sunt în exclusivitate drepturile spitalului.

	<i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i>	TOTAL
5. Gradul de pregătire profesională		
	%	%
f) Fără studii	0%	0%
g) Studii primare sau gimnaziale	33,33%	33,33%
h) Studii medii	48,33%	48,33%
i) Studii postliceale	6,67%	6,67%
j) Studii superioare	11,67%	11,67%

	<i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i>	TOTAL
6. Pentru ce servicii v-ați adresat laboratorului de radiologie?		
	%	%
a) Radiografie	66,67%	66,67%
b) Ct	5,33%	5,33%
c) Ecografie	25%	25%

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

	<i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i>	TOTAL
8. Ați fost informat cu privire la drepturile dvs ca și pacient?		
	%	%
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>	<i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i>	TOTAL
		%
d) nesatisfăcător	0%	0%
e) bine	18,33%	18,33%
f) foarte bine	81,67%	81,67%

<u>10. Atitudinea personalului?</u>	<i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i>	TOTAL
		%
d) nesatisfăcător	0%	0%
e) bine	6,67%	6,67%
f) foarte bine	93,33%	93,33%

<u>11. Timpul acordat de medic pentru consultația dvs?</u>	<i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i>	TOTAL
		%
d) nesatisfăcător	0%	0%
e) bine	5%	5%
f) foarte bine	95%	95%

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



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

d) nesatisfăcător	0%	0%
e) bine	8%	8%
f) foarte bine	92%	92%

<u>13. Calitatea îngrijirilor medicale acordate de asistenta medicală?</u>	<i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i>	TOTAL
		%
d) nesatisfăcător	0%	0%
e) bine	5%	5%
f) foarte bine	95%	95%

<u>14. Amabilitatea personalului medical?</u>	<i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i>	TOTAL
		%
d) nesatisfăcător	0%	0%
e) bine	3,33%	3,33%
f) foarte bine	96,67%	96,67%

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



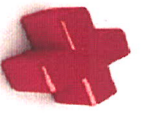
Acest document conține informații și date care sunt proprietatea Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Russu" Luduș. Reproducerea și difuzarea sunt în exclusivitate drepturile spitalului.

16. Impresia dvs generală?	<i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i>	TOTAL
	%	%
d) nemulțumit	3,33%	3,33%
e) mulțumit	20,00%	20,00%
f) foarte mulțumit	76,67%	76,67%

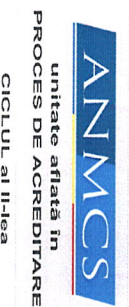
17. Dacă ar fi necesar să vă reîntoarceți, ați opta pentru același spital?	<i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i>	TOTAL
	%	%
e) în mod cert da	88,33%	88,33%
f) probabil că da	11,67%	11,67%
g) în mod categoric nu	0%	0%

18. Considerați că v-au fost respectate drepturile dvs ca pacient?	<i>Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală</i>	TOTAL
	%	%
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:



SPITALUL ORĂŞENESC LUDUŞ
DR. VALER RUSSU



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

**7. Vă rugăm să
acordați
calificative pt
următoarele
servicii**

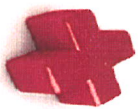
7.1. Curățenie												
a.)Nesatisfăcător	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0	0%	0%	0%
b.)bine	2.94%	0%	4.76%	0%	50%	8.45%	0%	0%	0	3.70%	0%	0%
c.)foarte bine	97.06%	0%	95.24%	100%	50%	91.55%	100%	100%	0	96.30%	0%	0%

7.2. Atitudinea personalului												
a.)Nesatisfăcător	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0	0%	0%	0%
b.)bine	2.94%	0%	4.76%	0%	50%	5.63%	0%	0%	0	3.70%	0%	0%
c.)foarte bine	97.06%	0%	95.24%	100%	50%	94.37%	100%	100%	0	96.30%	0%	0%

7.3. Timpul acordat de medic pt consultația dvs												
a.)Nesatisfăcător	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0	0%	0%	0%
b.)bine	5.88%	0%	9.52%	0%	50%	8.45%	0%	0%	0	3.70%	0%	0%
c.)foarte bine	94.12%	0%	90.48%	100%	50%	91.55%	100%	100%	0	96.30%	0%	0%

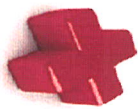
**7.4. Calitate
îngrijirilor
medicale
acordate de:**

7.4.1. Medic												
a.)nesatisfăcător	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0	0%	0%	0%
b.)bine	5.88%	0%	9.52%	0%	50%	5.63%	0%	0%	0	3.70%	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.

c.)foarte bine	94,12%	0%	90,48%	100%	50%	94,37%	100%	100%	0	96,30%	0%	0%	100%	0%	0	100%	0	0	190	94,06%
7.4.2. Asistent medical																				
a.)nesatisfăcător	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0	0%	0%	0%	0%	0%	0	0%	0	0	0	0%
b.)bine	5,88%	0%	9,52%	0%	0%	7,04%	0%	0%	0	3,70%	0%	0%	0%	0%	0	0%	0	0	10	4,95%
c.)foarte bine	94,12%	0%	90,48%	100%	100%	92,96%	100%	100%	0	96,30%	0%	0%	100%	0%	0	100%	0	0	192	95,05%
7.5. Amabilitatea personalului medical																				
a.)nesatisfăcător	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0	0%	0%	0%	0%	0%	0	0%	0	0	0	0,00%
b.)bine	2,94%	0%	9,52%	0%	0%	16,67%	8,45%	0%	0	7,41%	0%	0%	0%	0%	0	0%	0	0	12	5,94%
c.)foarte bine	97,06%	0%	90,48%	100%	83,33%	91,55%	100%	100%	0	92,59%	0%	0%	100%	0%	0	100%	0	0	190	94,06%
8. Ați fost instruit asupra modului în care ar fi trebuit să vă administrați medicamentul e prescrie?																				
a.)da	91,18%	0%	100%	100%	83,33%	92,96%	100%	100%	0	100%	0%	0%	100%	0%	0	100%	0	0	193	95,54%
b.)nu	8,82%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0	0%	0%	0%	0%	0%	0	0%	0	0	3	0,07%
c.)nu am primit rețetă	0%	0%	0%	0%	16,67%	7,04%	0%	0%	0	0%	0%	0%	0%	0%	0	0%	0	0	6	2,97%
9. Impresia dvs generală																				
a.)nemulțumit	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0	0%	0%	0%	0%	0%	0	0%	0	0	0	0%
b.)mulțumit	8,82%	0%	0%	0%	66,67%	18,31%	0%	0%	0	0%	0%	0%	0%	0%	0	0%	0	0	20	9,90%
c.)foarte mulțumit	91,18%	0%	100%	100%	33,33%	81,69%	100%	100%	0	100%	0%	0%	100%	0%	0	100%	0	0	182	90,10%



Acest document conține informații și date care sunt proprietatea Spitalului Orăşenesc "Dr. Valer Russu" Luduş
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	85,29%	0%	100%	100%	66,67%	87,32%	100%	100%	100%	0	100%	0%	0%	100%	0%	0	100%	186	92,08%	
b.)probabil că da	14,71%	0%	0%	0%	33,33%	11,27%	0%	0%	0	0%	0%	0%	0%	0%	0	0%	0%	15	7,43%	
c.)în mod categoric nu	0%	0%	0%	0%	0%	1,41%	0%	0%	0	0%	0%	0%	0%	0%	0	0%	0%	1	0,50%	
d.)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. Considerați că v-au fost respectate drepturile dvs ca pacient?																				
a.)Da	94,12%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	0%	0%	100%	0	100%	200	99,01%		
b.)Nu	5,88%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0	0%	0%	0%	0%	0%	0	0%	2	0,99%		
12. Observații și sugestii:																				

Acest document conține informații și date care sunt proprietatea Spitalului Orăşenesc "Dr. Valer Russu" Luduş. 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 Orăşenesc "Dr. Valer Russu" Luduş, 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%	0,44%	12%	87%	
2.	Vi s-a asigurat respectarea intimității la recoltarea probelor?	0%	0,44%	12%	87%	
3.	Vi s-au asigurat condiții de păstrare a confidențialității la recoltarea probelor?	0%	0,44%	12%	87%	
4.	Sunteți mulțumit de modul în care vi s-au recoltat probele?	0%	0,44%	12%	87%	
5.	Sunteți mulțumit de modul în care vi s-a explicat la ce interval de timp se poate obține buletinul de analize medicale?	0%	0,44%	12%	87%	



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

- 93,68% pacienți au bifat că sunt însoțiți pe secții de către personalul medical, 0,57% au bifat „SINGUR” și 5,75% cu bifat „APARTINATORI”
- 100% pacienți au bifat că au fost informați cu privire la drepturile pacientului, iar 0% au zis ”NU”
- 100% pacienți au bifat că au fost informați asupra regulilor și responsabilităților pacienților, iar 0% au bifat ”NU”
- 100% pacienți au bifat că informațiile primite au fost clare și pe înțelesul lor, iar 0% au zis ”NU”
- 82,76% pacienți au bifat că la internare au fost transportați cu cărucioare, târgi, brancarde și 17,24% că nu au fost transportați cu cărucioare, târgi, brancarde
- 10,34% pacienți au cotate cu “BINE” cazarea spitalului și 88,51% au cotate cu “FOARTE BINE”, iar 1,15% au zis ”NESATISFĂCĂTOR”
- 8,62% pacienți au cotate cu „BINE” calitatea patului și a lenjeriei și 90,80% au cotate cu „FOARTE BINE”, iar 0,57% au zis ”NESATISFĂCĂTOR”
- 8,05% pacienți au cotate curățenia cu „BINE” și 91,95% au cotate cu „FOARTE BINE”, iar 0% au bifat ”NESATISFĂCĂTOR”
- 8,05% pacienți au cotate calitatea alimentației cu „BINE” și 91,95% au cotate cu „FOARTE BINE”, iar 0% au zis ca alimentatia era ”NESATISFĂCĂTOARE”
- 9,20% pacienți au cotate varietatea meniurilor cu „BINE” și 90,80% au cotate cu „FOARTE BINE” și 0% „NESATISFACATOR”
- 8,05% pacienți au cotate calitatea distribuirii și servirii alimentației cu „BINE” și 91,95% au cotate cu „FOARTE BINE”, iar 0% „NESATISFACATOR”
- 7,47% pacienți au cotate atitudinea personalului de gardă cu „BINE” și 92,53% pacienți au cotate cu „FOARTE BINE”, iar 0% au zis ”NESATISFĂCĂTOR”
- 6,90% pacienți au cotate timpul acordat de medicul de gardă cu „BINE”, 93,10% pacienți au cotate cu „FOARTE BINE”
- 7,47% pacienți au cotate calitatea îngrijirii medicale acordate de către medicul de salon cu „BINE” și 92,53% pacienți au cotate cu „FOARTE BINE” și 0,00% cu „NESATISFACATOR”
- 6,32% pacienți au cotate calitatea îngrijirii medicale acordate de către asistentul medical cu „BINE” și 93,68% pacienți au cotate cu „FOARTE BINE”, iar 0% au zis ca este ”NESATISFĂCĂTOR”
- 9,32% pacienți au cotate calitatea îngrijirii medicale acordate de către infirmieri cu „BINE” și 93,68% au cotate cu „FOARTE BINE”, iar 0,0% ”NESATISFĂCĂTOR”
- 11,02% pacienți au cotate amabilitatea personalului medical cu „BUNĂ” și 92,53% au cotate cu „FOARTE BUNĂ”
- 6,90% pacienți au cotate disponibilitatea personalului medical cu „BUNĂ” și 93,10% 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.

- 80,46% pacienți au bifat că au fost însoțiți pe alte secții de către personalul sanitar și 4,02% „APARTINATORI”, iar 15,52% au bifat că s-au deplasat „SINGUR”
- 98,85% pacienți au cotate instruirea despre medicamente cu „ÎNTOTDEAUNA”, 1,15% au zis „DA, UNEORI”, iar 0,0% „NU, NICIODATA”
- 100% pacienți au bifat că administrarea medicamentelor orale a avut loc „ÎNTOTDEAUNA” sub supravegherea asistentei și 0% au bifat „DA, UNEORI” și 0,00% „NU, NICIODATA”
- 3,45% pacienți au bifat că medicamentele pentru 1 zi tratament au fost administrate „TOATE ODATĂ” și 96,55% au bifat că s-au administrat „ÎMPĂRȚITE ÎN PRIZE”
- 90,80% au bifat că medicamentele administrate în spital s-a făcut „DOAR DE SPITAL”, 0% pacienți au bifat că „AU FOST CUMPĂRATE DE FAMILIE” și 9,20% pacienți au bifat căsăuța cu „ AMBELE VARIANTE”
- 40,80% pacienți au bifat că procedura pt medicamente cumpărate s-a realizat pe „REȚETĂ SIMPLĂ” și 7,47% 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, iar 0 au zis „NU”
- 100% pacienți au bifat că au fost mulțumiți de îngrijirile acordate în zilele de sâmbătă, duminică și sărbători legale, iar 0% au bifat „NU”
- 100% pacienți au bifat că au fost mulțumiți de îngrijirile acordate în timpul transportului intern și 0% au bifat „NU”
- 0% pacienți s-au declarat „NEMULȚUMIȚI” de impresia generală, 16,67% pacienți sunt „MULȚUMIȚI” și 83,33% sunt „FOARTE MULȚUMIȚI”
- 70,11% pacienți „S-AR REINTERNA ÎN MOD CERT ÎN SPITAL”, 29,89% „PROBABIL CĂ DA” și 0% au bifat „IN MOD CATEGORIC, NU”, iar 0% au bifat „NU SE VA MAI INTAMPLA”
- 99,43% pacienți ar recomanda și altor persoane să se interneze în acest spital, 0,57% au bifat „NU”
- 98,85% pacienți au bifat că au fost respectate drepturile sale ca pacient, 1,15% au bifat „NU”

10. Concluzii:

- Se constată că numărul de internări, ocazie cu care au fost distribuite chestionarele, este mai mic comparativ cu perioada similară a anului 2023 (278 de internări și 151 chestionare efectuate în anul 2023, 277 internări și 174 de chestionare efectuate în 2024).
- Se constată că numărul de chestionare exprimat în procente este mai mare comparativ cu perioada similară a anului 2023 (54,31% în 2023 și 62,82% în 2024).
- Din cadrul *Laboratorului de Recuperare, Medicină Fizică și Balneologie* s-au colectat un număr de 63 de chestionare de la pacienți, aferent lunii Iunie 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 **136**, rezultând un procent de **46,32%**.

- Din cadrul *Laboratorului de analize medicale* s-au colectat un nr de **227** de chestionare, pe luna **Iunie 2024**. Nr.pacienților este de **606**, rezultând astfel un procent de **37,46%**.
- Din *Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală* s-au colectat **60** de chestionare, pe luna **Iunie 2024**. Numărul de pacienți este de **340**, rezultând astfel un procent de **17,65%**.
- Din cadrul *Ambulatoriului Integrat* s-au colectat un nr. de **202** de "Chestionare de satisfacție a pacienților", aferent lunii **Iunie 2024**. Se constată că nr. de chestionare colectate este foarte mic, în comparație cu nr mare al pacienților consultați, fiind un nr. de **4165**, rezultând astfel un procent de doar **4,85%** 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 eliberarea 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