



SPITALUL ORĂȘENESC LUDUȘ
Dr. VALER RUSSU



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

Nr. 2821/24.02.2025

MANAGERULUI SPITALULUI ORĂȘENESC DR.' VALER RUSSU"
LUDUȘ

Informează: Ref. Gherman Angela-CMCSS

Nr. crt.	CUPRINSUL	HOTĂRÂREA
1.	<p>SUBIECT: Înaintarea unor analize aferente gradului de satisfacție al pacienților internați în regim de "internare continuă", din cadrul Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Russu" Luduș, întocmite în baza chestionarelor de satisfacție completate de către pacienții spitalului pe parcursul lunii ianuarie 2025.</p>	<p style="text-align: center;"><u>Aprob</u> Managerul Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Russu" Luduș Ec. Claudia Uțiu</p> <p style="text-align: center;"><i>[Signature]</i></p> <p>1. Responsabil: <i>Secretar C.M.</i></p> <p>Termen: <i>Discutat cu C.M. (nr. Pv. 3915/12.03.2025)</i> <i>Discutat cu CS (nr. PV 4142/14.03.2025)</i></p>
2.	<p>BAZĂ: - pct. 4 din Anexa la O.M.S. 863/2004 pentru aprobarea atribuțiilor și competențelor consiliului medical al spitalelor;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ordinul președintelui ANMCS nr.8/2018, privind aprobarea instrumentelor de lucru utilizate de către Autoritatea Națională de Management al Calității în Sănătate în cadrul celui de al II-lea Ciclu de acreditare a spitalelor, cu modificările și completările ulterioare; - Prevederile "Planului cu principalele activități ale Consiliului medical" înregistrat la nr. 1192/07.02.2018. 	
3.	<p>APROBĂRI: În vederea implementării prevederilor normative care fac obiectul prezentei note raport, rog fiți de acord și dispuneți prezentarea analizei anexată la prezenta notă raport în cadrul proximei ședințe a Consiliului medical/Comitet director, postarea acesteia pe serverul spitalului Atlasmed și ulterior informarea despre acest fapt la raportul de gardă.</p>	
4.	<p>ARGUMENTE: - O.M.S. 863/2004 pentru aprobarea atribuțiilor și competențelor consiliului medical al</p>	

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 2024 (380 de internări și 217 chestionare efectuate în anul 2024, 321 internări și 170 de chestionare efectuate în 2025).
- Se constată că numărul de chestionare exprimat în procente este mai mic comparativ cu perioada similară a anului 2024 (57,11% în 2024 și 52,96% în 2025).
- În regim de *spitalizare de zi* s-au colectat un nr de 68 de chestionare, aferent **lunii Ianuarie 2025**. Se constată că nr. de chestionare colectate este mic, în comparație cu nr mare al pacienților, fiind un nr. de 127, rezultând astfel un procent de doar 53,54% 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 de 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 internați în regim de *spitalizare de zi* sunt **mulțumiți de amabilitatea personalului** medico-sanitar, de **îngrijirea acordată** și de **calitatea comunicării** dintre pacient-personal medical.

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

- Creșterea numărului de chestionare de satisfacție a pacienților colectate din cadrul secțiilor, la pacienții cu internare continuă, dar și la spitalizare de zi.
- Recomandarea completării în format electronic a chestionarelor de satisfacție de către pacienți.

7. **ANEXE:**

- **Anexa nr. 1.-** *Analiza chestionarelor de satisfacție pacienți-internare continuă- aferent lunii Ianuarie 2025.*
- **Anexa nr. 2.** - Rezultate chestionare de evaluare a satisfacției pacienților-internare continuă
- **Anexa nr. 3.** - Rezultate chestionare de evaluare a satisfacției pacienților- spitalizare de zi

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. 2821/ /24.02.2025

Anexa nr.1

ANALIZA

aferență gradului de satisfacție al pacienților internați în regim de “internare continuă” din cadrul Spitalului Orășenesc “Dr. Valer Russu” Luduș în luna IANUARIE al anului 2025

1. Scopul/Motivația întocmirii prezentei analize:

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

- Urmărirea de către spital, prin intermediul personalului biroului managementul calității serviciilor medicale și a Consiliului medical, a creșterii nivelului de satisfacție a pacienților, îndeosebi în partea care privește cuantificarea satisfacției pacienților privind modul de comunicare/relaționare, asigurarea condițiilor hoteliere, curățenie, prestarea serviciilor de alimentație, ambientul spitalului și a aspectului lenjeriei și al efectelor colectate;
- Evaluarea permanentă a mediului de îngrijire și adaptarea permanentă a acestuia la necesitățile asistenței medicale asigurată de către spital.

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

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



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

- *"Indicator 01.07.04.01.05 – Chestionarul de evaluare a satisfacției pacienților conține întrebări privind aspectul lenjeriei și al efectelor de spital pentru pacienți".*
 - *"Indicator 01.07.04.01.06 – Chestionarul de evaluare a satisfacției pacienților conține întrebări privind calitatea hranei și a serviciului de distribuire".*
 - *"Indicator 01.07.04.01.07 – Chestionarul de evaluare a satisfacției pacienților conține întrebări referitoare la ambientul spitalului".*
 - *"Cerința 01.07.04.02 - SMC analizează sistematic informațiile rezultate din prelucrarea chestionarelor și emite recomandări":*
 - *"Indicator 01.07.04.02.01 – La nivelul structurii de management al calității există analize lunare ale chestionarelor de satisfacție a pacienților".*
 - *"Indicator 01.07.04.02.02 – Recomandările consecutive analizelor lunare ale chestionarelor de satisfacție a pacienților se regăsesc ca măsuri în planul de îmbunătățire a calității".*
 - *"Cerința 01.09.02.01 - Instituția evaluează și îmbunătățește constant condițiile hoteliere":*
 - *"Indicator 01.09.02.01.01 – La nivelul spitalului există analize periodice ale datelor referitoare la condițiile hoteliere colectate prin chestionarul de satisfacție a pacientului"*
 - *"Indicator 01.09.02.01.02 – La nivelul spitalului există analize periodice ale datelor referitoare la curățenie, colectate prin chestionarul de satisfacție a pacientului."*
 - *Cerința „01.09.02.02 - Instituția evaluează și îmbunătățește constant serviciile de alimentație” care prevede indicatorii:*
 - *„Indicator - 01.09.02.02.02 - La nivelul spitalului există analize periodice ale datelor referitoare la hrana primită, colectate prin chestionarul de satisfacție a pacientului”;*
 - *Cerința „01.09.02.03 - Instituția evaluează și îmbunătățește constant serviciul de spălătorie” care prevede indicatorii:*
 - *„Indicator - 01.09.02.03.02 - La nivelul spitalului există analize periodice ale datelor referitoare la aspectului lenjeriei și al efectelor colectate prin chestionarul de satisfacție a pacientului”.*
- Pct.4 din Anexa la *Ordinul ministrului sănătății nr.863/2004 pentru aprobarea atribuțiilor și competențelor consiliului medical al spitalelor* potrivit căruia Consiliul medical: *"desfășoară activitate de evaluare și monitorizare a calității și eficienței activităților medicale desfășurate în spital, inclusiv: - evaluarea satisfacției pacienților care beneficiază de servicii în cadrul spitalului sau în ambulatoriul acestuia"*.



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

3. Periodicitatea efectuării analizei:

Prevederile "Planului cu principalele activități ale Consiliului medical" înregistrat la nr. 1648/01.02.2024 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 –" (conform modelului din Anexa4 la P.O.-B.M.C.S.S. Cod PG-7.7./F3b, Ed2/Rev.0 data intrării în vigoare 01.08.2024.)

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.
- Gradul de satisfacție al pacienților privind condițiile hoteliere 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 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 321 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 321 de "*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților – internare continuă*" puse la dispoziție pacienților au fost colectate un număr de 170 "*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților – internare continuă*" aferente lunii **ianuarie 2025**.

În raport cu cele 127 de "*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților din cadrul secțiilor-pe spitalizare de zi*" au fost colectate un nr. de 68 chestionare de satisfacție, aferente lunii **ianuarie 2025**.

Detalii	Structura medicală	Nr. "Chestionare" furnizate	"Chestionare" colectate	
			Nr.	%
1.	Secția Medicină internă(interne cr.)	87	48	55,17%
2.	Compartiment Boli infecțioase	63	21	33,33%
3.	Secția Obstetrică- Ginecologie	48	48	100%
4.	Secția Chirurgie generală	39	15	38,46%
5.	Comp. Îngrijiri paliative	5	0	0%
6.	Secția Pediatrie	59	38	64,41%
7.	Secția Psihiatrie cr.	2	0	0%
8.	Comp. Neonatologie	18	0	0%
TOTAL SECȚII/COMPARTIMENTE-internare continuă		321	170	52,96%
9.	Boli infecțioase-spitalizări de zi	23	0	0%
10.	Chirurgie generală-spitalizare de zi	39	12	30,77%
11.	Medicină Internă-spitalizare de zi	36	29	80,56%
12.	Obstetrică-ginecologie	18	18	100%



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

13.	Pediatrie	11	9	81,82%
TOTAL SECȚII-Spitalizare de zi		127	68	53,54%

8. Reprezentarea rezultatelor:

În urma exportării și prelucrării datelor obținute din “*Chestionarele de evaluare a satisfacției pacienților- diverse secții/compartimente- completate* de către pacienți în cadrul Spitalului Orășenesc Dr.Valer Russu Luduș, au fost obținute următoarele rezultate(vezi anexele):

- *Anexa nr. 1.- Rezultate chestionare de evaluare a satisfacției pacienților-internare continuă*
- *Anexa nr.2.- Rezultate chestionare de evaluare a satisfacției pacienților- Spitalizare de zi*

9. Analiza și interpretarea rezultatelor-internare continuă

- Răspunsurile cele mai multe în ceea ce privește prima impresie din partea pacienților la intrare în unitate au fost evaluate cu prioritatea 1 – Procentul cel mai mare s-a înregistrat la *liniște 77,06%, lux 88,82%* și cu prioritatea 3, cel mai mare procent fiind înregistrat la *mizerie 74,12%*
- *2,35%* din pacienți au zis că situația din unitatea de primire *le-a demoralizat* starea de sănătate, *8,24%* au răspuns că *nu a avut nici-un efect*, iar *91,76%* sunt de părere că spitalulul *le-a ridicat moralul*
- *24,10%* s-au prezentat *direct la cameră de gardă*, *17,10%* au avut *bilet de trimitere de la medicul de familie*, *21,20%* au venit cu *bilet de trimitere de la medicul din ambulator*, iar *32,40%* au venit cu *ambulanța*
- *63,50%* din pacienți au răspuns că au fost la *prima internare* și *36,50%* au bifat *reinternare*
- *100%* au zis că *au fost primiți cu amabilitate* de la început, iar *0%* au răspuns cu *nu*
- *65,88%* din pacienți *au fost conduși la explorări*, iar *34,12%* au bifat *nu*
- *65,29%* *au făcut baie la internare*, iar *34,71%* din pacienți au zis că *nu au făcut baie la internare*
- *97,65%* din pacienți *au fost informați despre boală*, risc operator etc, iar *2,35%* au selectat varianta *nu*
- *11,18%* din pacienți au zis că *nu au adus medicamente de acasă*, iar *88,82%* au bifat varianta *da*
- *94,12%* au zis că *nu au avut complicații post-operatorii*, iar *5,88%* au bifat varianta *da*
- *88,24%* au zis că *fiolele au fost deschise în fața lor*, iar *11,76%* au bifat varianta *nu*
- *97,29%* din pacienți *n-au sesizat nici-o formă de condiționare a îngrijirilor medicale*, iar *8,24%* *au sesizat o formă de condiționare a îngrijirilor*
- *98,82%* au zis că *nu au simțit nevoia să recompenseze cadrele medicale pentru a beneficia de atenție*, iar *1,18%* din pacienți au bifat *da*
- *1,18%* au apreciat atitudinea personalului ca fiind *total nesatisfăcătoare*, *13,53%* au bifat *bine*, iar *83,53%* din pacienți au cotate atitudinea personalului cu *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.

- **1,18%** au zis că îngrijirile acordate de personalul medico-sanitar au fost *total nesatisfăcătoare*, **13,53%** au apreciat îngrijirile acordate ca fiind *bune*, iar **84,71%** au bifat *foarte bună*
- **1,18%** au cotate calitatea lenjeriei, patului cu *total nesatisfăcătoare*, **16,47%** au ales varianta *bună*, iar **80,00%** din pacienți au ales varianta *foarte bună*
- calitatea meselor și a serviciului de distribuite au fost *total nesatisfăcătoare*, conform **1,18%** din pacienți, **17,06%** au răspuns cu *bine*, iar **80,00%** au cotate calitatea meselor ca fiind *foarte bune*
- **1,18%** au zis că condițiile de cazare au fost *total nesatisfăcătoare*, **17,06%** au zis că au avut condiții de cazare *bune*, iar **80,59%** au ales varianta *foarte bună*
- **1,18%** au apreciat curățenia ca fiind *total nesatisfăcătoare*, **15,29%** au bifat *bună*, iar **82,94%** au bifat *foarte bună*
- **0,60%** apreciază calitatea comunicării cu personalul fiind *nesatisfăcător*, **10,00%** au părere *bună* privind comunicarea, iar **89,40%** au părere *foarte bună*
- **75,29%** din pacienți au apreciat ambientul spitalului (salon, spații comune, curtea) fiind *foarte bună*, **24,71%** au ales varianta *bună*, iar **0%** au bifat *nesatisfăcător*
- **4,70%** din pacienți au fost *total nemulțumiți*, iar **85,90%** au zis că a fost *foarte mulțumiți*
- **7,60%** din pacienți *mai degrabă s-ar întoarce*, dacă ar avea nevoie de un serviciu, iar **92,40%** au bifat varianta *sigur da*
- **8,20%** *mai degrabă i-ar recomanda* serviciile oferite de spital unui prieten/rude, iar **91,80%** sigur *i-ar recomanda* și altor pacienți să vină în unitatea sanitară

10. Concluzii:

- Se constată că numărul de internări, ocazie cu care au fost distribuite chestionarele, este mai mic comparativ cu perioada similară a anului 2024 (**380** de internări și **217** chestionare efectuate în anul **2024**, **321** internări și **170** de chestionare efectuate în **2025**).
- Se constată că numărul de chestionare exprimat în procente este mai mic comparativ cu perioada similară a anului **2024** (**57,11%** în **2024** și **52,96%** în **2025**).
- În regim de *spitalizare de zi* s-au colectat un nr de **68** de chestionare, aferent lunii Ianuarie 2025. Se constată că nr. de chestionare colectate este mic, în comparație cu nr mare al pacienților, fiind un nr. de **127**, rezultând astfel un procent de doar **53,54%** de chestionare completate.



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

- ✦ 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 de 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 internați în regim de *spitalizare de zi* sunt **mulțumiți de amabilitatea personalului** medico-sanitar, de **îngrijirea acordată** și de **calitatea comunicării** dintre pacient-personal medical.

Întocmit,

As. soc. Szep Helga-Elvira

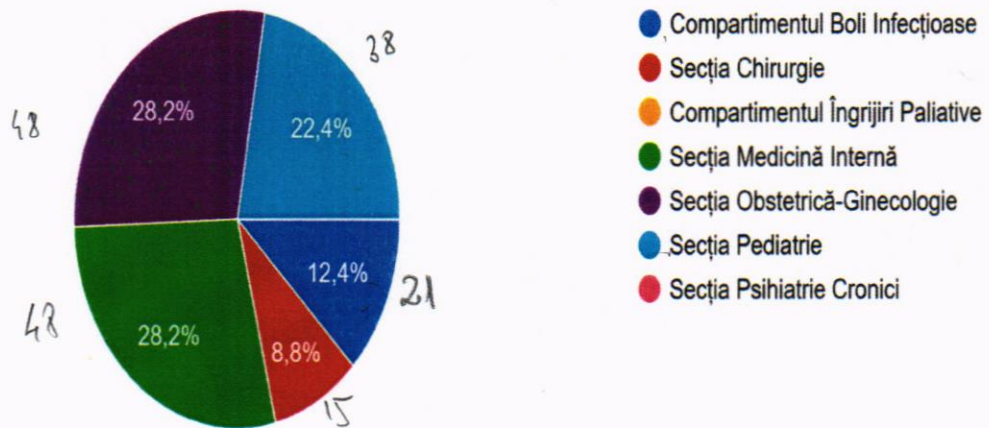
Verificat, Ec. Gherman Angela

Chestionar privind satisfacția pacientului - internare continuă-Ianuarie 2025

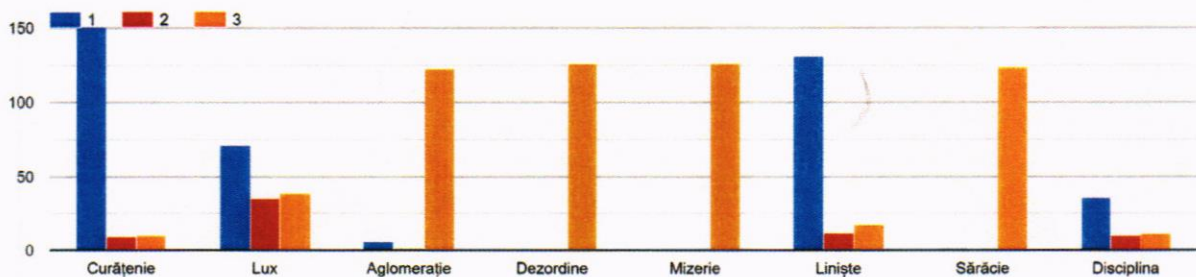
1. În ce secție sunteți/ați fost internat/ă:

170 de răspunsuri

- 321 dept. distribuite



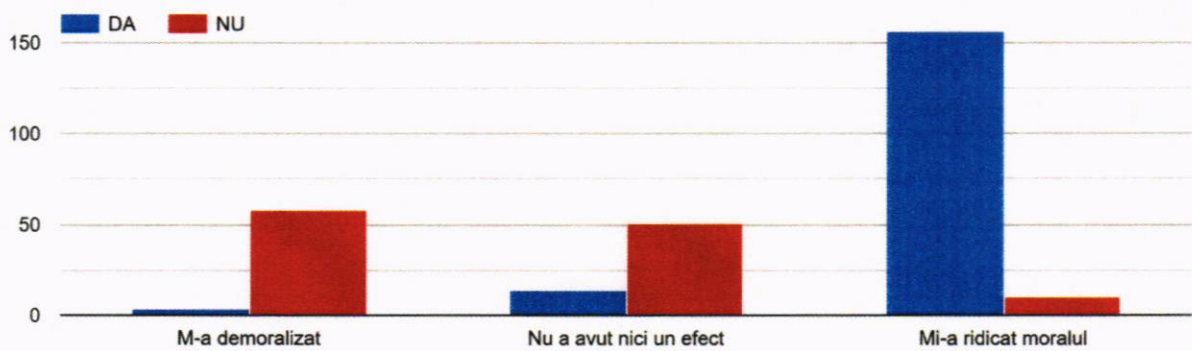
2. Când ai intrat prima dată în această unitate ce impresie v-ați făcut? Alegeți trei cuvinte care descriu cel mai bine situație din acel moment din unitatea de primire. Bifați 1,2 sau 3 în ordinea priorității.



	1	2	3
Lux	151	9	10
Aglomeratie	71	35	38
Dezordine	0	0	122
Mizerie	0	0	126
Liniste	77,06 131	12	17
Saracie	0	0	123
Curatenie	36	10	11

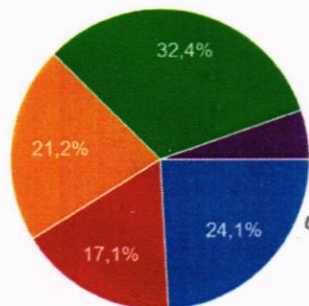
71,76
74,12

3. Situația din unitatea de primire, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de sănătate? (bifați o singură variantă)



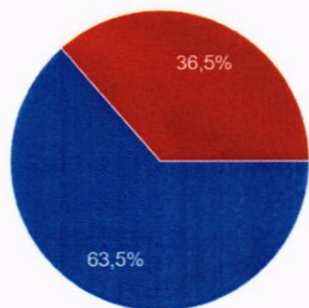
	DA	NU
M-a demoralizat	2,35 4	58
Nu a avut nici un efect	8,24 14	51
Mi-a ridicat moralul	91,76 156	10

4.Cum ați ajuns să apelați la internare pentru spitalul nostru(bifați una din variantele de răspuns):
170 de răspunsuri



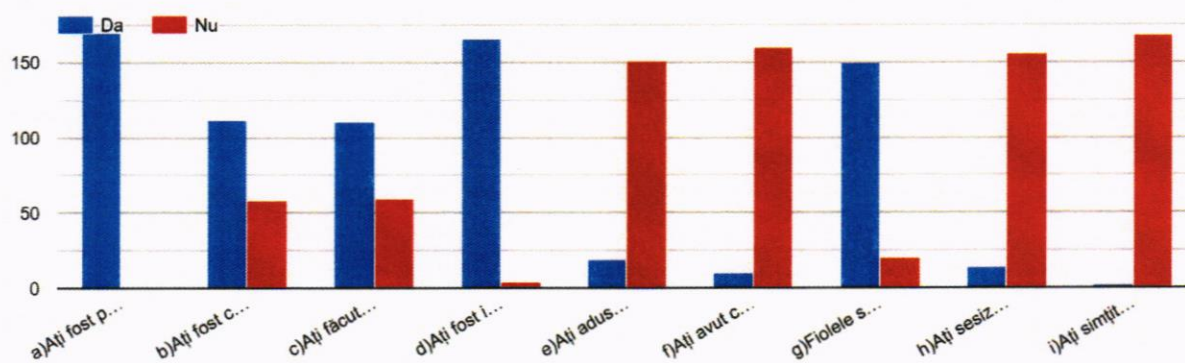
- a) V-ați prezentat direct la camera de gardă
- b) Ați avut trimitere de la medicul dumneavoastră de familie
- c) Ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator
- d) Ați venit cu ambulanța
- e) Altă situație

5.Sunteți la prima internare sau la o reinternare?
170 de răspunsuri



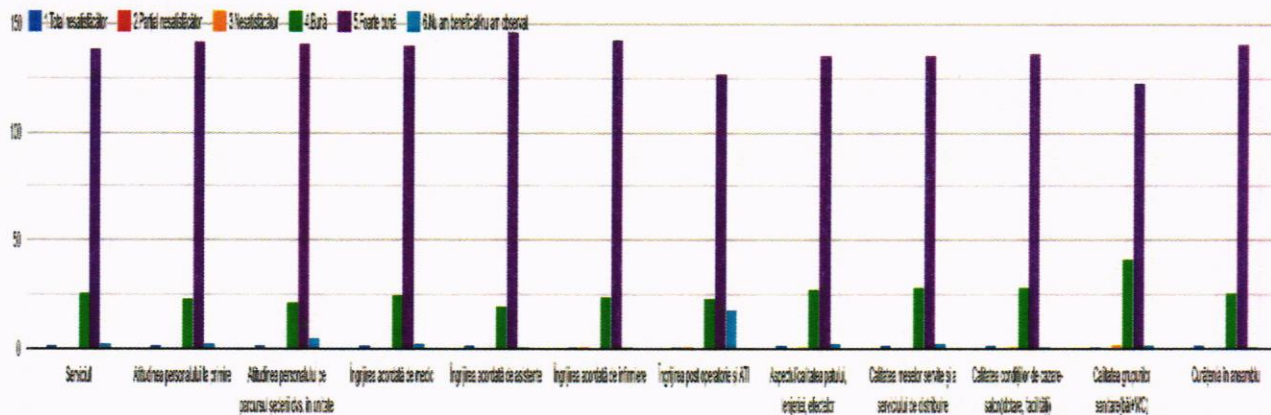
- a) Prima internare
- b) Reinternare

6.În cadrul acestei internări, puteți spune că:



	DA	NU		
Ati fost primit cu amabilitate de la inceput	170	0	✓	
Ati fost condus la explorari?	65,88	112	58	34,12
Ati facut baie la internare?	65,29	111	59	34,71
Ati fost informat pe intelesul dvs. despre boala, risc operator, pronostic?	97,65	156	4	2,35
Ati adus medicamente de acasa?	19	151		88,82
Ati avut complicatii post-operatorii?	10	160		94,12
Fiolele au fost deschise in fata dvs?	88,24	150	20	
Ati sesizat orice forma de conditionare a ingrijirilor de care ati avut nevoie?	8,24	14	156	91,76
Ati simtit nevoia sa recompensati prin diverse mijloace un cadrul medical pentru a beneficia de mai multa atentie din partea acestuia?	1,18	2	168	98,82

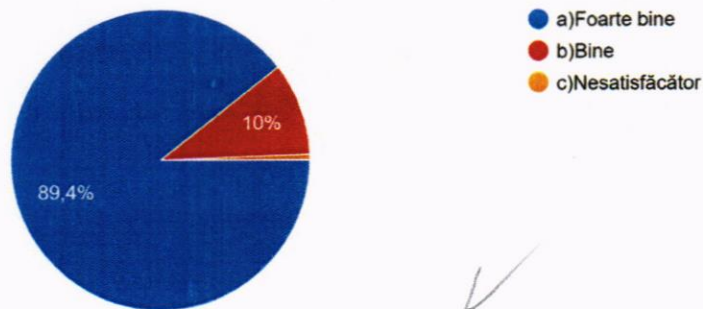
7. Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs.



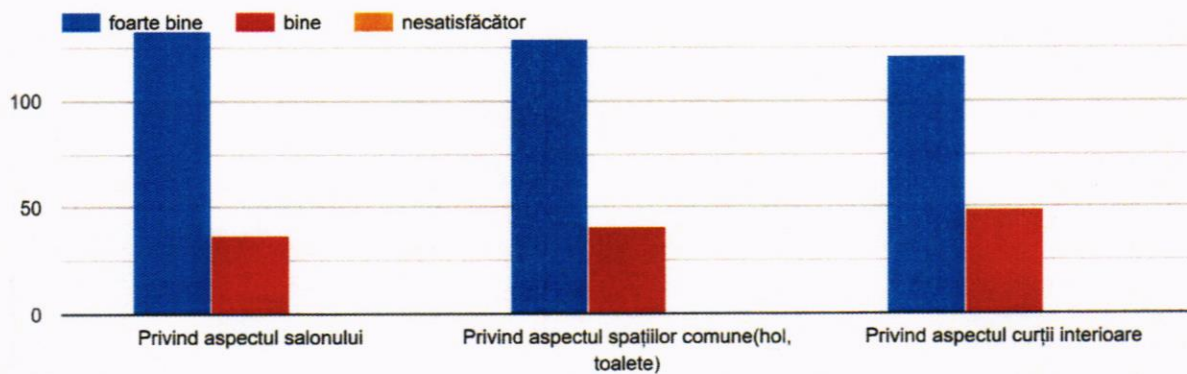
	Total nesatisfăcutor	Parțial nesatisfăcutor	Nesatisfăcutor	Bună	Foarte bună	Nu am beneficiat/ Nu am observat	
Atitudinea personalului	1,18	2	0	0	13,53 23	83,53 142	3
Atitudinea personalului pe parcursul sederii dvs. in unitate		2	0	0	22	141	5
Ingrijirea acordata de medic		2			13,53 25	84,71 140	3
Ingrijirea acordata de asistente	1,18	2	0	0	20	147	0
Ingrijirea acordata de infirmiere		0	0	0	24	143	0
Ingrijire post operatorie si ATI		0	0	0	23	127	18
Aspectul/calitatea patului, lenjeriei, efectelor	1,18	2	0	0	16,47 28	80 136	3
Calitatea meselor servite si a serviciului de distribuire	1,18	2	0	0	17,06 29	80 136	3
Calitatea conditiilor de cazare-salon(dotare, facilitati)	1,18	2	0	0	17,06 29	80,59 137	0
Calitatea grupurilor sanitare(bai,WC)				3	42	123	2
Curatenia in ansamblu	1,18	2	0	0	15,23 26	82,94 141	0

8. Cum apreciați calitatea comunicării cu personalul care v-a acordat îngrijiri?

170 de răspunsuri



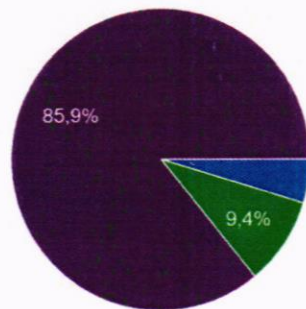
9. Care este părerea dumneavoastră despre ambientul spitalului?



	Foarte bine	Bine	Nesatisfăcător	Total
Privind aspectul salonului	133	37	0	
Privind aspectul spațiilor comune(hol, toalete)	129	41	0	
Privind aspectul curții interioare	121	49	0	

10.Ținând cont de toate cele menționate mai sus vă rugăm să ne spuneți: Cât de mulțumit sunteți/ați fost?

170 de răspunsuri



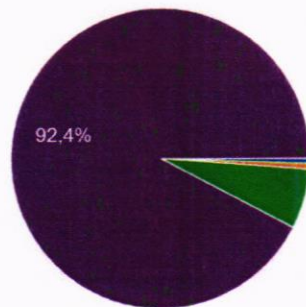
- a) Foarte nemulțumit
- b) Parțial nemulțumit
- c) Nemulțumit
- d) Parțial mulțumit
- e) Foarte mulțumit

4,70



11.Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?

170 de răspunsuri

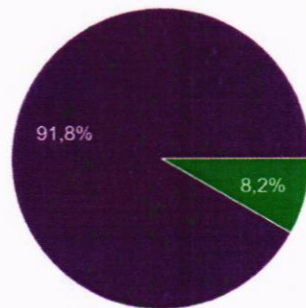


- a) Sigur nu
- b) Mai degrabă NU
- c) Poate da/poate nu
- d) Mai degrabă DA
- e) Sigur DA



12. Dacă un apropiat, un prieten sau altă persoană ar avea nevoie de un serviciu medical despre care știți că este disponibil aici i-ați recomanda să vină?

170 de răspunsuri



- a) Sigur NU
- b) Mai degrabă NU
- c) Poate da/poate nu
- d) Mai degrabă DA
- e) Sigur DA

13. După toată această perioadă petrecută aici, care este lucrul pozitiv care vă vine în minte?/Ce v-a plăcut el mai mult? Dar negativ?/Ce nu v-a plăcut?

170 de răspunsuri

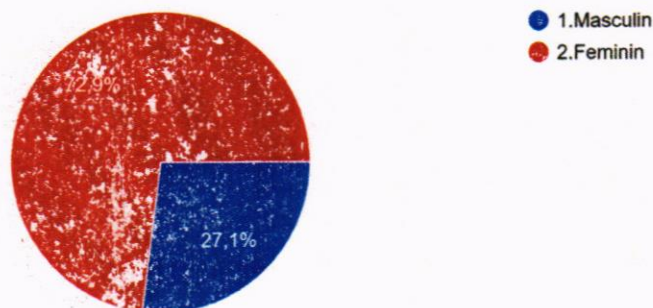
amabilitatea
liniste
amabilitatea personalului
comportamentul personalului
amabilitatea mi-a plăcut
Totul a fost ok
atitudinea personalului la primire /atitudinea d-nei doctor
curatenia
profesionalism, multa daruire
foarte profesioniste doamnele si domnii angajati
amabilitatea personalului
Curat
totul foarte bine
Comportament foarte plăcut
totul
comportamentul personalului, medici asistente
comportament personal
Foarte mulțumit de personal și de condițiile din spital
bunătate
curatenia, mancarea mi-a plăcut
curatenie
mi-a plăcut grija medicului curant si a asistentelor fata de bolnav
personalul

321 int ... 170 = 52,96 %
380 int ... 217 = 57,11 %

ingrijirea medicilor
deschiderea personalului medical la nevoile pacientului
personalul, curatenia
totul
atitudinea și grija asistentelor
Profesionalismul angajatilor
mi-a placut ecografia/ nu stiu a fost tot ok
Personal forte amabil si profesionist plus curetenie exempără
Disciplina
toata stima si respectul pt personalul spitalului
mi-a placut disciplina
promptitudinea medicala
atitudinea peronalului, curatenia
personal
ambientul
atentia
Profesionalism, empatie
disciplina
mi-a placut linistea
Totul mi-a plăcut

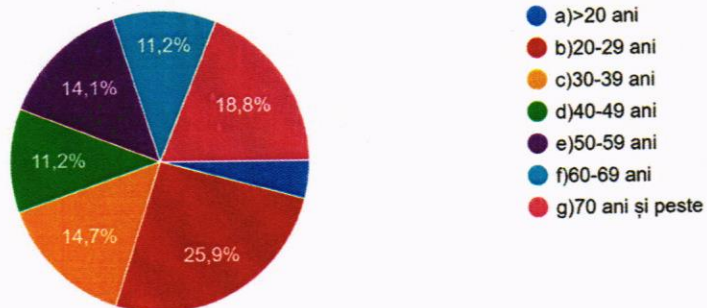
14. Elemente de socio-demografie(încercuiți situația care vi se aplică)

170 de răspunsuri



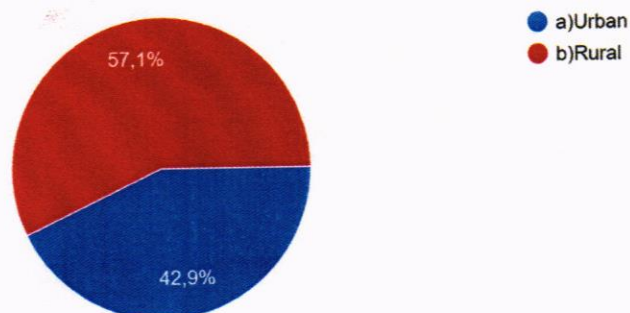
15. Elemente de socio-demografie (încercuiți situația care vi se aplică)

170 de răspunsuri



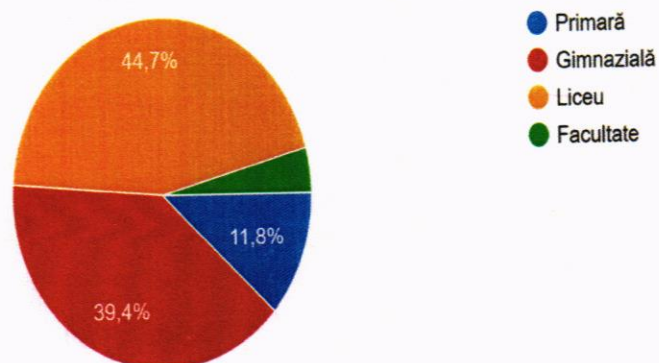
16. Elemente de socio-demografie (încercuiți situația care vi se aplică)

170 de răspunsuri



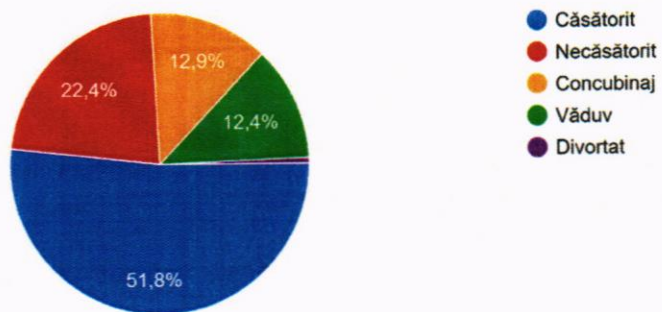
17. Elemente de socio-demografie (încercuiți situația care vi se aplică)

170 de răspunsuri



18. Elemente de socio-demografie(încercuiți situația care vi se aplică)

170 de răspunsuri



Spitalizare de Zi

Chestionare colectate în perioada ianuarie 2025

Acest chestionar este menit să ne sprijine în ameliorarea performanței activității spitalului; răspunsurile la acest chestionar rămân anonime (nu este necesar să vă înscrieți numele prenumele și să semnați).

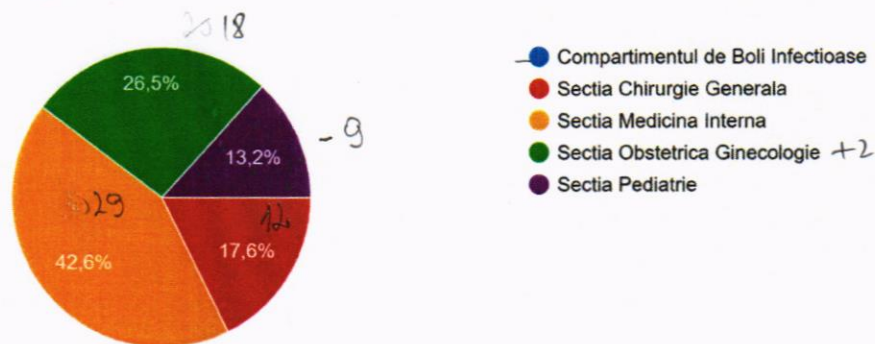
În vederea aprecierii îngrijirilor medicale pe care le-ați primit în Spitalul Orășenesc „Dr Valer Russu” Luduș și a creșterii calității acestora, vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde întrebărilor din chestionarul de mai jos, după caz: fie potrivit notelor de subsol/explicațiilor la întrebări (acolo unde acestea există), fie prin bifarea variantei sau încercuirea uneia din valorile înscrise tabelar, în dreptul întrebărilor, astfel încât răspunsurile dumneavoastră să reflecte experiența avută în cadrul spitalului.

Vă rugăm ca după completarea chestionarului să aveți amabilitatea de a-l depune în cutia poștală a pacientului dispusă pe holul secției medicale în care ați fost internat/ă în regim de spitalizare de zi în proximitatea sălii de tratamente. Respectivul cutii poștale sunt inscripționate cu o etichetă pe care este înscris: “Colectare chestionare de evaluare a satisfacției pacienților-internare zi” sau se transmite pe următoarea adresă de email: spludus@gmail.com

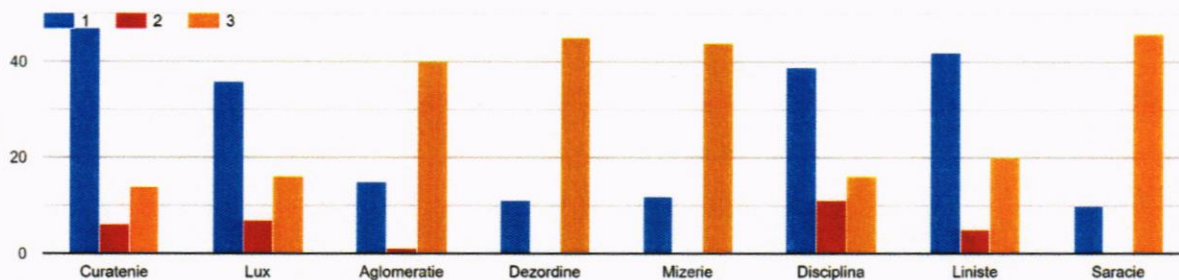
NOTĂ: Colectarea informațiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederilor Legii nr. 190/2018, cu modificările și completările ulterioare, privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor), ale Legii nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679, precum și celelalte reglementări din domeniul protecției datelor.

Va mulțumim pentru colaborare!

1. În ce secție s-au acordat serviciile medicale?
68 de răspunsuri - 127 chest. distribuite

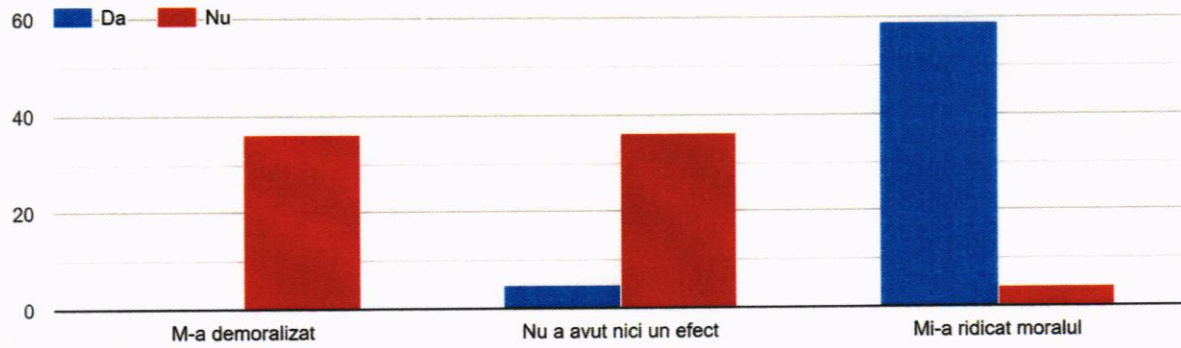


2. Când ati intrat prima data in aceasta unitate ce impresie v-ati facut? Alegeti trei cuvinte care descriu cel mai bine situatia din acel moment din unitatea de primire (Bifati 1,2 sau 3 in ordinea prioritatii)



	1	2	3
Curatenie	47	6	14
Lux	36	7	16
Aglomeratie	15	1	40
Dezordine	11	0	45
Mizerie	12	0	44
Disciplina	39	11	16
Liniste	42	5	20
Saracie	10	0	46

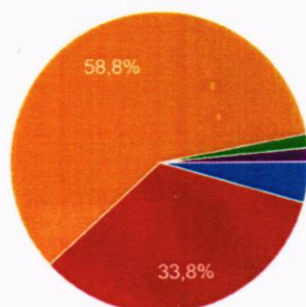
3. Situatia din unitatea e primire, pe care tocmai ati descris-o , v-a modificat starea de spirit? (bifati o singura varianta)



	DA	NU
M-a demoralizat	0	36
Nu a avut nici un efect	5	36
Mi-a ridicat moralul	59	4

4. Cum ati ajuns sa apelati la internare pentru spitalul nostru(bifati una din variantele de raspuns)

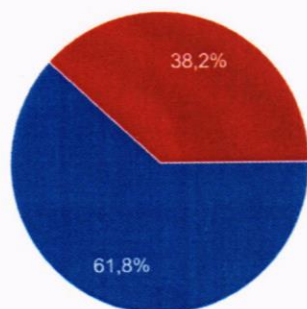
68 de raspunsuri



- V-ati prezentat direct la camera de garda
- Ati avut trimitere de la medicul dumneavoastra de familie
- Ati venit cu trimitere de la medicul din ambulator
- Ati venit cu ambulanta
- Alta situatie

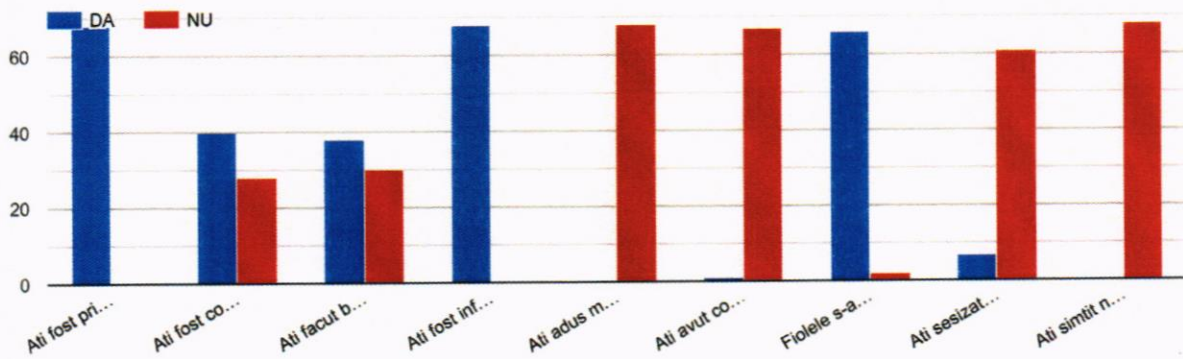
5. Sunteti la prima internare sau la o reinternare?

68 de raspunsuri



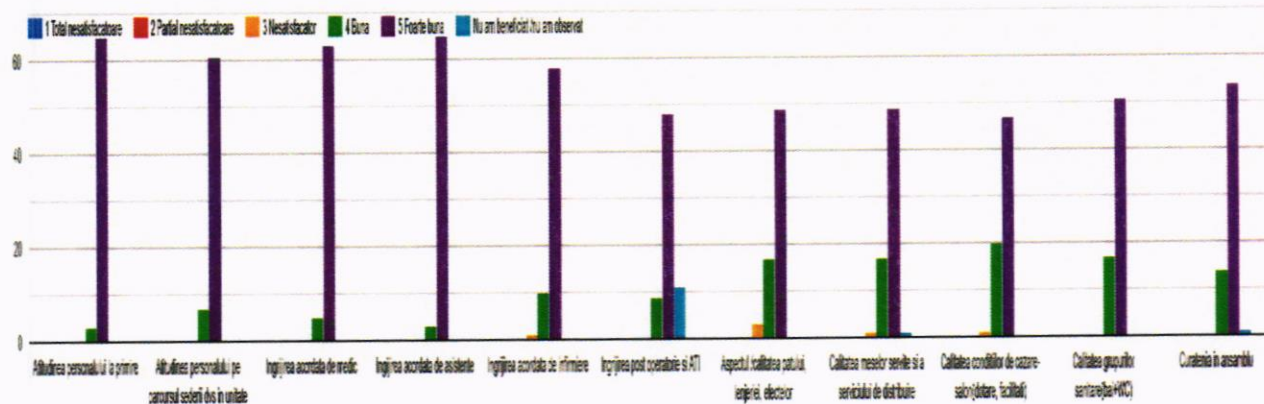
- Prima internare
- Reinternare

6. In cadrul acestei internari, puteti spune că:



	DA	NU
Ati fost primit cu amabilitate	68	0
Ati fost condus la explorari?	40	28
Ati facut baie la internare ?	38	30
Ati fost informat pe intelesul dvs. Despre boala, tratamanet, risc operator, pronostic?	68	0
Ati adus medicamente de acasa?	0	68
Ati avut complicatii post-operatorii?	1	67
Fiolele s-au deschis in fata dvs?	66	2
Ati sesizat orice forma de conditionare a ingrijirilor de care ati avut nevoie?	7	61
Ati simtit nevoia sa recompensati prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multa atentie din partea acestuia?	0	68

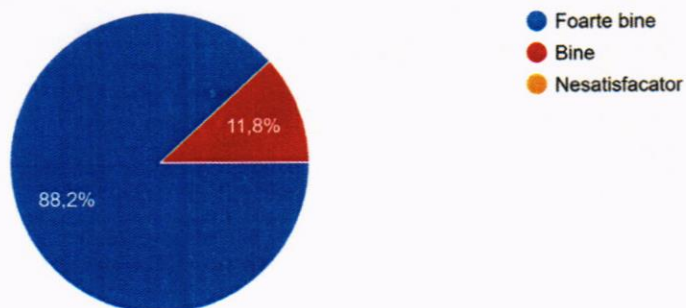
7. Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs.



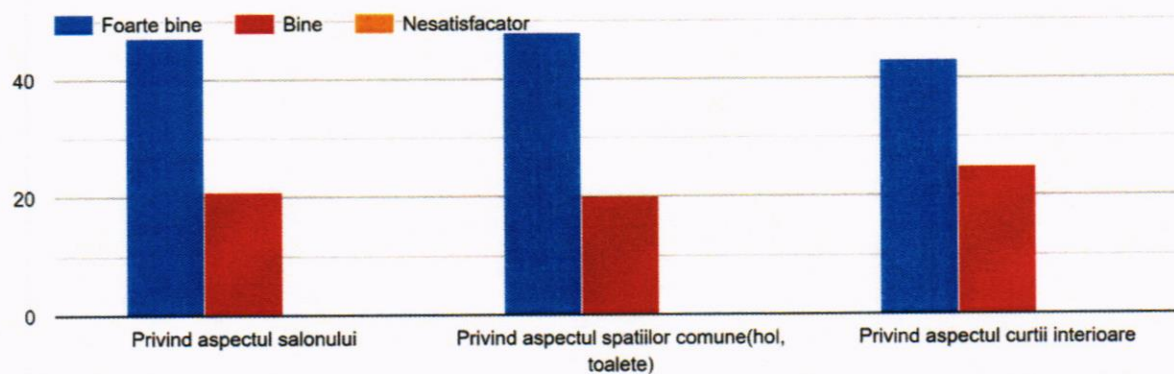
	Total nesatisfacatoare	Partial nesatisfacatoare	Nesatisfacator	Buna	Foarte buna	Nu am beneficiat/nu am observat	Total
Atitudinea personalului la primire	0	0	0	3(4,40%)	65(95,60%)	0	68
Atitudinea personalului pe perioada sederii dvs in unitate	0	0	0	7(10,30%)	61(89,70%)	0	68
Ingrijirea acordata de medic	0	0	0	5(7,35%)	63(92,65%)	0	68
Ingrijirea acordata de asistente	0	0	0	3(4,4%)	65(92,60%)	0	68
Ingrijirea acordata de infirmiere	0	0	0	10(14,70%)	58(85,30%)	0	68
Ingrijirea post operatorie si ATI	0	0	0	9(13,23%)	48(70,60%)	11(16,20%)	68
Aspectul/calitatea patului, lenjeriei, efectelor	0	0	3(4,4%)	17(25%)	48(70,60%)	0	68
Calitatea meselor servite si a serviciului de distribuie	0	0	1(1,50%)	20(29,40%)	47(69,10%)	0	68
Calitatea conditiilor de cazare salon(dotare, facilitati)	0	0	1(1,5%)	20(29,40%)	47(69,10%)	0	68
Calitatea grupurilor sanitare(bai+WC)	0	0	0	17(25%)	51(75%)	0	68
Curatenia in ansamblu	0	0	0	14(20,60%)	53(78%)	1(1,5%)	68

8. Cum apreciați calitatea comunicării cu personalul care v-a acordat îngrijiri?

68 de răspunsuri



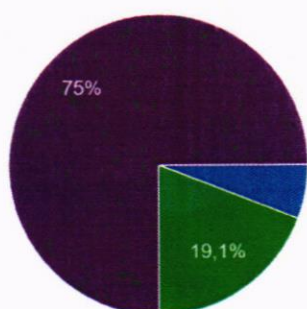
9. Care este părerea dumneavoastră despre ambientul spitalului?



	Foarte bine	Bine	Nesatisfacator	Total
Privind aspectul salonului	47	21	0	68
Privind aspectul spațiilor comune(hol, toalete)	48	20	0	68
Privind aspectul curții interioare	43	25	0	68

10. Ținând cont de toate cele menționate mai sus vă rugăm să ne spuneți : Cât de mulțumit sunteți /ați fost?

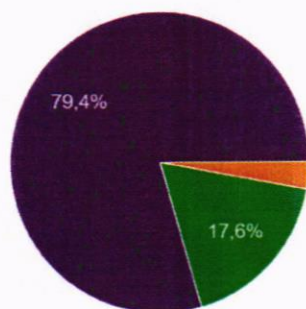
68 de răspunsuri



- 1 Foarte nemulțumit
- 2 Partial nemulțumit
- 3 Nemulțumit
- 4 Partial mulțumit
- 5 Foarte mulțumit

11. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?

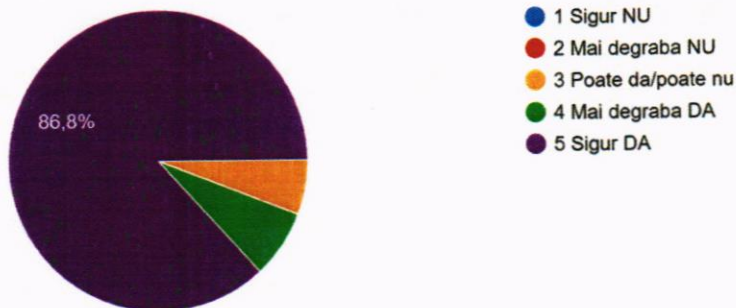
68 de răspunsuri



- 1 Sigur NU
- 2 Mai degrabă NU
- 3 Poate da/poate nu
- 4 Mai degrabă DA
- 5 Sigur DA

12. Daca un apropiat , un prieten sau alta persoana ar avea nevoie de un serviciu medical despre care stiti ca este disponibil aici i-ati recomanda sa vina?

68 de răspunsuri



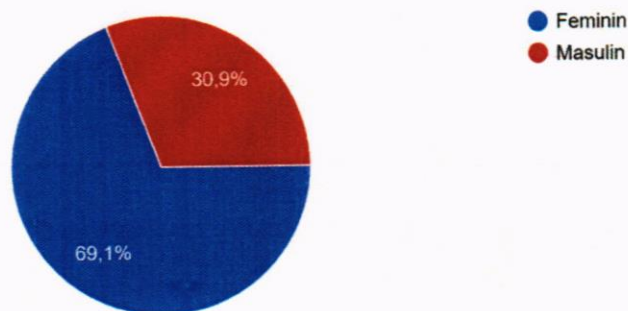
13 Dupa toata aceasta perioada petrecuta aici, care este lucrul pozitiv care va vine in minte? Ce v-a placut cemai mult? Dar negativ ? Ce nu v-a placut??

68 de răspunsuri

Curatenia/comunicarea/amabilitatea personalului/personalul/amabilitatea/curatenie personalul dragut , amabil/cum am fost primita/curatenia personalul medical/ingrijirea acordata de medic și asistente/Linistea/disciplina/Amabilitatea personalului mi-a plăcut./totul/profesionalismul/Curățenie,și tot personalul excelent/amabilitatea personalului și implicarea personalului a cadrului medical/Personalul atitudinea personalului/curatenia, amabilitatea personalului

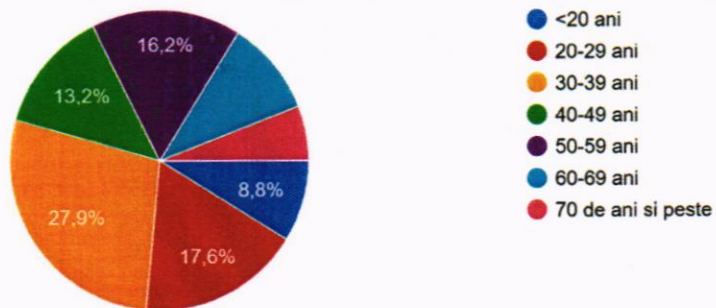
14 Elementate de socio-demografie (incercuiti situatia care vi se aplica)

68 de răspunsuri



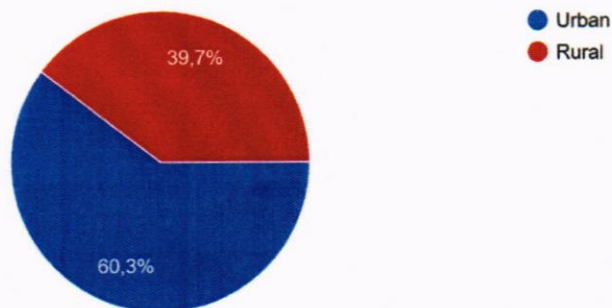
14 Elemente de socio-demografie (incercuiti situatia care vi se aplica)

68 de rãspunsuri



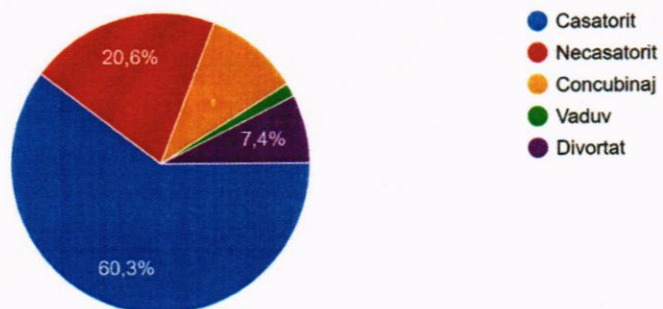
14 Elemente de socio-demografie (incercuiti situatia care vi se aplica)

68 de rãspunsuri



14 Elemente de socio-demografie (incercuiti situatia care vi se aplica)

68 de răspunsuri



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII
DIRECȚIA DE SĂNĂTATE PUBLICĂ A JUDEȚULUI MUREȘ

SPITALUL ORASENESC "Dr. VALER RUSSU" LUDUS
Spitalul Orasenesc Ludus

LUDUS, Str. Bvd-ul 1 Decembrie
1918 Nr. 20
Tel: 0265 411 889

E-mail: spludus@gmail.com
Web: www.spital-ludus.ro

~ RAPORT NR. EXTERNARI SECTII ~

Medic: Toti

Sectia: Toate

Perioada: 01.01.2025-31.01.2025

Int. continua

total: 321

NrCrt	Sectie	NrCazuri
	Boli Infectioase	63
	Chirurgie	39
	Ingrijiri Paliative Adulti	5
	Medicina Interna	69
	Medicina Interna cronici	18
	Neonatologie	18
	Obstetrica-Ginecologie	48
	Pediatrie	59
	Psihiatrie cronici	2

Σ: 321

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII
DIRECȚIA DE SĂNĂTATE PUBLICĂ A JUDEȚULUI MURES

SPITALUL ORASENESC "Dr. VALER RUSSU" LUDUS
Spitalul Orasenesc Ludus

LUDUS, Str. Bvd-ul 1 Decembrie
1918 Nr. 20
Tel: 0265 411 889

E-mail: spludus@gmail.com
Web: www.spital-ludus.ro

RAPORT NR. EXTERNARI SECTII

Medic: Toti

Sectia: Toate

Perioada: 01.01.2025-31.01.2025

S.F.

total: 127

NrCrt	Sectie	NrCazuri
	Boli Infectioase	23 0
	Chirurgie	39 12
	Medicina Interna	36 29
	Obstetrica-Ginecologie	18 18
	Pediatric	11 9

127 - 68