



SPITALUL ORĂŞENESC LUDUŞ
Dr. VALER RUSSU



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

Nr. 4773/ /26.03.2025

MANAGERULUI SPITALULUI ORĂŞENESC DR.' VALER RUSSU"
LUDUŞ

Informează: Ref. Gherman Angela-CMCSS

Nr. crt.	CUPRINSUL	HOTĂRÂREA
1.	SUBIECT: Înaintarea unor analize aferente gradului de satisfacţie al pacienţilor internaţi în regim de "internare continuă şi spitalizare de zi", din cadrul Spitalului Orăşenesc "Dr. Valer Russu" Luduş, întocmite în baza chestionarelor de satisfacţie completate de către pacienţii spitalului în perioada Ianuarie-Februarie 2025.	<u>Aprob</u> Managerul Spitalului Orăşenesc "Dr. Valer Russu" Luduş Ec. Claudia Uţiu 1. Responsabil: Secretar C.M. Secretar C.D. Termen: Discutat în şedinţa C.M. (nr. PU. 5349/ 02/04.2025) Discutat în şedinţa C.D. (nr. PU. 5451/03.04.2025) Şedinţa as. sefe nr. 5328/02.04.2025.
2.	BAZĂ: - pct. 4 din Anexa la O.M.S. 863/2004 pentru aprobarea atribuţiilor şi competenţelor consiliului medical al spitalelor; - Ordinul preşedintelui ANMCS nr.8/2018, privind aprobarea instrumentelor de lucru utilizate de către Autoritatea Naţională de Management al Calităţii în Sănătate în cadrul celui de al II-lea Ciclu de acreditare a spitalelor, cu modificările şi completările ulterioare; - Prevederile "Planului cu principalele activităţi ale Consiliului medical" înregistrat la nr. 1192/07.02.2018.	
3.	APROBĂRI: În vederea implementării prevederilor normative care fac obiectul prezentei note raport, rog fiţi de acord şi dispuneţi prezentarea analizei anexată la prezenta notă raport în cadrul proximei şedinţe a Consiliului medical/Comitet director , postarea acesteia pe serverul spitalului Atlasmed şi ulterior informarea despre acest fapt la raportul de gardă.	

4.	ARGUMENTE: - O.M.S. 863/2004 pentru aprobarea atribuțiilor si competentelor consiliului medical al spitalelor prevede la pct. 4 din anexa acestuia că printre atribuțiile Consiliului medical se enumeră și aceea de a desfășura „activitate de evaluare și monitorizare a calității și eficienței activităților medicale desfășurate în spital, inclusiv - evaluarea satisfacției pacienților care beneficiază de servicii în cadrul spitalului sau în ambulatoriul acestuia”;	
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 (730 de internări și 449 chestionare efectuate în anul 2024, 682 de internări și 300 de chestionare efectuate în 2025). • Se constată că numărul de chestionare exprimat în procente este mai mic comparativ cu perioada similară a anului 2024 (61.51% în 2024 și 43.99% în 2025). • Se constată că în perioada analizată numărul cel mai mare de chestionare s-a colectat de pe Secția Obstetrică-ginecologie, rezultând un procent de 87,38% din chestionare distribuite (103 chest distribuite și 90 de chest colectate). Cele mai puține chestionare s-au colectat de pe Secția Chirurgie Generală, rezultând un procent de 28,41% (88 de chest distribuite și doar 25 de chest colectate). • Din cadrul Compartimentului de Îngrijiri Paliative și Secția Psihiatrie cr. nu s-a colectat nici-un chestionar în perioada analizată. • Se constată că, în perioada analizată 83,33% au apreciat calitatea hranei și a distribuirii mesei ca fiind foarte bună, iar doar 0,67% din pacienți au	

apreciat-o ca fiind total nesatisfăcătoare. Comparativ cu perioada anterioară(în ianuarie), procentul pacienților, care au apreciat hrana, ca fiind total nesatisfăcătoare a scăzut, fiind **1,18% în ianuarie.**

- Se constată că, în perioada analizată 84,67% au apreciat **cazarea** ca fiind foarte bună, iar doar 0,67% din pacienți au apreciat-o ca fiind total nesatisfăcătoare. Comparativ cu perioada anterioară(în ianuarie), procentul **pacienților, care au apreciat cazarea**, ca fiind total nesatisfăcătoare a scăzut, fiind **1,18% în ianuarie.**
- Se constată că, în perioada analizată **89%** au apreciat calitatea comunicării cu personalul medical ca fiind foarte bună, iar doar **0,70%** din pacienți au apreciat-o ca fiind total nesatisfăcătoare. Comparativ cu perioada anterioară(în ianuarie), procentul pacienților, care au apreciat comunicarea, ca fiind total nesatisfăcătoare a crescut, fiind **0,60% în ianuarie.**
- În regim de *spitalizare de zi* s-au colectat un nr de **100 de** chestionare, aferent perioadei Ianuarie-Februarie 2025. Se constată că nr. de chestionare colectate este mic, în comparație cu nr mare al pacienților, fiind un nr. de **248**, rezultând astfel un procent de doar **40.32%** 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 <i>spitalizare de zi</i> 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.- <i>Analiza chestionarelor de satisfacție pacienți-internare continuă și internare de zi- aferent perioadei Ianuarie-Februarie 2025.</i> • 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. 4773/ /26.03.2025

Anexa nr.1

ANALIZA

aferentă gradului de satisfacție al pacienților internați în regim de "internare continuă și spitalizare de zi" din cadrul Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Russu" Luduș în perioada IANUARIE-FEBRUARIE 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 conţine informaţii şi date care sunt proprietatea Spitalului Orăşenesc "Dr. Valer Russu" Luduş. Reproducerea şi difuzarea sunt în exclusivitate drepturile spitalului.

- "Indicator 01.07.04.01.05 – Chestionarul de evaluare a satisfacţiei pacienţilor conţine întrebări privind aspectul lenjeriei şi al efectelor de spital pentru pacienţi".
- "Indicator 01.07.04.01.06 – Chestionarul de evaluare a satisfacţiei pacienţilor conţine întrebări privind calitatea hranei şi a serviciului de distribuire".
- "Indicator 01.07.04.01.07 – Chestionarul de evaluare a satisfacţiei pacienţilor conţine întrebări referitoare la ambientul spitalului".
- "Cerinţa 01.07.04.02 - SMC analizează sistematic informaţiile rezultate din prelucrarea chestionarelor şi emite recomandări":
 - "Indicator 01.07.04.02.01 – La nivelul structurii de management al calităţii există analize lunare ale chestionarelor de satisfacţie a pacienţilor".
 - "Indicator 01.07.04.02.02 – Recomandările consecutive analizelor lunare ale chestionarelor de satisfacţie a pacienţilor se regăsesc ca măsuri în planul de îmbunătăţire a calităţii".
- "Cerinţa 01.09.02.01 - Instituţia evaluează şi îmbunătăţeşte constant condiţiile hoteliere":
 - "Indicator 01.09.02.01.01 – La nivelul spitalului există analize periodice ale datelor referitoare la condiţiile hoteliere colectate prin chestionarul de satisfacţie a pacientului".
 - "Indicator 01.09.02.01.02 – La nivelul spitalului există analize periodice ale datelor referitoare la curăţenie, colectate prin chestionarul de satisfacţie a pacientului."
- Cerinţa „01.09.02.02 - Instituţia evaluează şi îmbunătăţeşte constant serviciile de alimentaţie” care prevede indicatorii:
 - „Indicator - 01.09.02.02.02 - La nivelul spitalului există analize periodice ale datelor referitoare la hrana primită, colectate prin chestionarul de satisfacţie a pacientului”;
- Cerinţa „01.09.02.03 - Instituţia evaluează şi îmbunătăţeşte constant serviciul de spălătorie” care prevede indicatorii:
 - „Indicator - 01.09.02.03.02 - La nivelul spitalului există analize periodice ale datelor referitoare la aspectului lenjeriei şi al efectelor colectate prin chestionarul de satisfacţie a pacientului”.
- Pct.4 din Anexa la Ordinul ministrului sănătăţii nr.863/2004 pentru aprobarea atribuţiilor şi competenţelor consiliului medical al spitalelor potrivit căruia Consiliul medical: "desfăşoară activitate de evaluare şi monitorizare a calităţii şi eficienţei activităţilor medicale desfăşurate în spital, inclusiv: - evaluarea satisfacţiei pacienţilor care beneficiază de servicii în cadrul spitalului sau în ambulatoriul acestuia".



Acest document 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 colectare a chestionarelor, comparativ cu perioada ianuarie-februarie a anului trecut.
- Gradul de colectare a chestionarelor, comparativ pe secții, în perioada analizată.
- Gradul de insatisfacție cu privire la hrană comparativ cu perioada anterioară.
- Gradul de insatisfacție cu privire la cazare comparativ cu perioada anterioară.
- Gradul de insatisfacție cu privire la comunicarea cu personalul medical comparativ cu perioada 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.
- Gradul de satisfacție al pacienților privind starea de curățenie asigurată 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 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 **682** 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 **682** de "*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților – internare continuă* " puse la dispoziție pacienților au fost colectate un număr de **300** "*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților – internare continuă* " aferente perioadei **Ianuarie-Februarie 2025**.

În raport cu cele **248** de "*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților din cadrul secțiilor-pe spitalizare de zi*" au fost colectate un nr. de **100** chestionare de satisfacție, aferente lunii **Ianuarie-Februarie 2025**.

Detalii	Structura medicală	Nr. "Chestionare" furnizate	"Chestionare" colectate	
			Nr.	%
1.	Secția Medicină internă(interne cr.)	166	71	42,77%
2.	Compartiment Boli infecțioase	131	46	35,11%
3.	Secția Obstetrică- Ginecologie	103	90	87,38%
4.	Secția Chirurgie generală	88	25	28,41%
5.	Comp. Îngrijiri paliative	11	0	0%
6.	Secția Pediatrie	138	68	49,28%
7.	Secția Psihiatrie cr.	6	0	0%
8.	Comp. Neonatologie	39	0	0%
TOTAL SECȚII/COMPARTIMENTE-internare continuă		682	300	43,99%
9.	Boli infecțioase-spitalizări de zi	34	0	0%
10.	Chirurgie generală-spitalizare de zi	88	24	27,27%
11.	Medicină Internă-spitalizare de zi	59	36	61,02%
12.	Obstetrică-ginecologie	44	20	45,45%
13.	Pediatrie	23	20	86,96%
TOTAL SECȚII-Spitalizare de zi		248	100	40,32%



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

8. Reprezentarea rezultatelor:

În urma exportării şi prelucrării datelor obţinute din "Chestionarele de evaluare a satisfacţiei pacienţilor- diverse secţii/compartimente- **completate** de către pacienţi în cadrul Spitalului Orăşenesc Dr.Valer Russu Luduş, au fost obţinute următoarele rezultate(vezi anexele):

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

9. Analiza şi interpretarea rezultatelor-internare continuă

- Răspunsurile cele mai multe în ceea ce priveşte prima impresie din partea pacienţilor la intrare în unitate au fost evaluate cu prioritatea 1 – Procentul cel mai mare s-a înregistrat la *curăţenie 88,00%*, şi *lux 88,00%* şi cu prioritatea 3, cel mai mare procent fiind înregistrat la *mizerie 42,00%* şi *dezordine 42,00%*
- *0,67%* din pacienţi au zis că situaţia din unitatea de primire *le-a demoralizat* starea de sănătate, *3,33%* au răspuns că *nu a avut nici-un efect*, iar *90,00%* sunt de părere că spitalulul *le-a ridicat moralul*
- *32,00%* s-au prezentat *direct la cameră de gardă*, *17,30%* au avut *bilet de trimitere de la medicul de familie*, *22,00%* au venit cu *bilet de trimitere de la medicul din ambulator*, iar *22,70%* au venit cu *ambulanţa*
- *63,30%* din pacienţi au răspuns că au fost la *prima internare* şi *36,70%* au bifat *reinternare*
- *100%* au zis că *au fost primiţi cu amabilitate* de la început, iar *0%* au răspuns cu *nu*
- *60,67%* din pacienţi *au fost conduşi la explorări*, iar *39,33%* au bifat *nu*
- *54,67%* *au făcut baie la internare*, iar *45,33%* din pacienţi au zis că *nu au făcut baie la internare*
- *98%* din pacienţi *au fost informaţi despre boală*, risc operator etc, iar *2%* au selectat varianta *nu*
- *11,33%* din pacienţi au zis că *nu au adus medicamente de acasă*, iar *88,67%* au bifat varianta *da*
- *95,67%* au zis că *nu au avut complicaţii post-operatorii*, iar *4,33%* au bifat varianta *da*
- *91,33%* au zis că *fiolele au fost deschise în faţa lor*, iar *8,67%* au bifat varianta *nu*
- *93,33%* din pacienţi *n-au sesizat nici-o formă de condiţionare a îngrijirilor medicale*, iar *6,67%* *au sesizat o formă de condiţionare a îngrijirilor*
- *98,67%* au zis că *nu au simţit nevoia să recompenseze cadrele medicale pentru a beneficia de atenţie*, iar *1,33%* din pacienţi au bifat *da*
- *0,67%* au apreciat atitudinea personalului ca fiind *total nesatisfăcătoare*, *11,33%* au bifat *bine*, iar *87,00%* din pacienţi au cotate atitudinea personalului cu *foarte bine*
- *0,67%* au zis că îngrijirile acordate de personalul medico-sanitar au fost *total nesatisfăcătoare*, *10,67%* au apreciat îngrijirile acordate ca fiind *bune*, iar *88,33%* au bifat *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.

- 0,67% au cotate calitatea lenjeriei, patului cu *total nesatisfăcătoare*, 15,00% au ales varianta *bună*, iar 82,67% din pacienți au ales varianta *foarte bună*
- calitatea meselor și a serviciului de distribuite au fost *total nesatisfăcătoare*, conform 0,67% din pacienți, 14,67% au răspuns cu *bine*, iar 83,33% au cotate calitatea meselor ca fiind *foarte bune*
- 0,67% au zis că condițiile de cazare au fost *total nesatisfăcătoare*, 14% au zis că au avut condiții de cazare *bune*, iar 84,67% au ales varianta *foarte bună*
- 0,67% au apreciat curățenia ca fiind *total nesatisfăcătoare*, 19,00% au bifat *bună*, iar 86,33% au bifat *foarte bună*
- 0,70% apreciază calitatea comunicării cu personalul fiind *nesatisfăcător*, 10,30% au părere *bună* privind comunicarea, iar 89,00% au părere *foarte bună*
- 76,33% din pacienți au apreciat ambientul spitalului (salon, spații comune, curtea) fiind *foarte bună*, 23,67% au ales varianta *bună*, iar 0% au bifat *nesatisfăcător*
- 5% din pacienți au fost *total nemulțumiți*, iar 88,00% au zis că a fost *foarte mulțumiți*
- 92,40% au zis că *sigur s-ar întoarce dacă ar avea nevoie de un serviciu medical*
- 6,67% *mai degrabă i-ar recomanda* serviciile oferite de spital unui prieten/rude, iar 93,30% *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 (730 de internări și 449 chestionare efectuate în anul 2024, 682 de internări și 300 de chestionare efectuate în 2025).
- Se constată că numărul de chestionare exprimat în procente este mai mic comparativ cu perioada similară a anului 2024 (61.51% în 2024 și 43.99% în 2025).
- Se constată că în perioada analizată numărul cel mai mare de chestionare s-a colectat de pe Secția Obstetrică-ginecologie, rezultând un procent de 87,38% din chestionare distribuite (103 chest distribuite și 90 de chest colectate). Cele mai puține chestionare s-au colectat de pe Secția Chirurgie Generală, rezultând un procent de 28,41% (88 de chest distribuite și doar 25 de chest colectate).
- Din cadrul Compartimentului de Îngrijiri Paliative și Secția Psihiatrie cr. nu s-a colectat nici-un chestionar în perioada analizată.
- Se constată că, în perioada analizată 83,33% au apreciat calitatea hranei și a distribuirii mesei ca fiind foarte bună, iar doar 0,67% din pacienți au apreciat-o ca fiind total nesatisfăcătoare. Comparativ cu perioada anterioară (în ianuarie), procentul pacienților, care au apreciat hrana, ca fiind total nesatisfăcătoare a scăzut, fiind 1,18% în ianuarie.
- Se constată că, în perioada analizată 84,67% au apreciat cazarea ca fiind foarte bună, iar doar 0,67% din pacienți au apreciat-o ca fiind total nesatisfăcătoare. Comparativ cu perioada anterioară (în ianuarie), procentul pacienților, care au apreciat cazarea, ca fiind total nesatisfăcătoare a scăzut, fiind 1,18% în ianuarie.
- Se constată că, în perioada analizată 89% au apreciat calitatea comunicării cu personalul medical ca fiind foarte bună, iar doar 0,70% din pacienți au apreciat-o ca fiind total nesatisfăcătoare. Comparativ cu perioada anterioară (în ianuarie), procentul pacienților, care au apreciat comunicarea, ca fiind total nesatisfăcătoare a crescut, fiind 0,60% în ianuarie.



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

- În regim de *spitalizare de zi* s-au colectat un nr de **100 de** chestionare, aferent perioadei Ianuarie-Februarie 2025. Se constată că nr. de chestionare colectate este mic, în comparație cu nr mare al pacienților, fiind un nr. de **248**, rezultând astfel un procent de doar **40.32%** 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.

Întocmit,

As. soc. Szep Helga-Elvira

Verificat, Ec. Gherman Angela

Spitalizare de Zi

Chestionare colectate în perioada februarie 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. Respectivă 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.

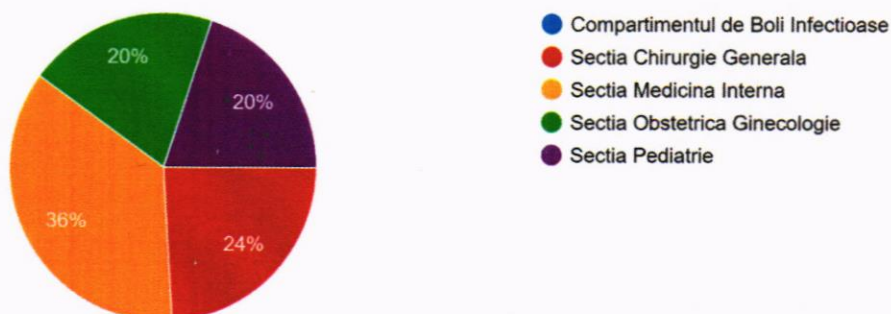
Va mulțumim pentru colaborare!

Chestionare satisfacție pacineți internare de zi

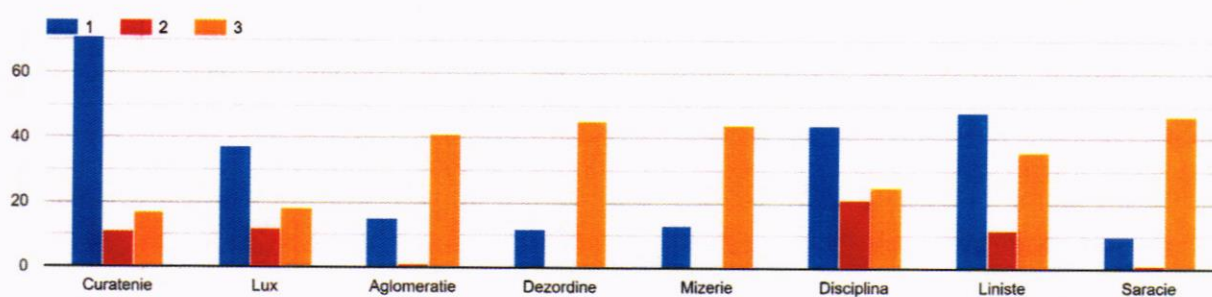
Chestionare distribuite în perioada ianuarie-februarie 2025: 248

1.În ce secție s-au acordat serviciile medicale?

100 de răspunsuri



2.Cand 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)



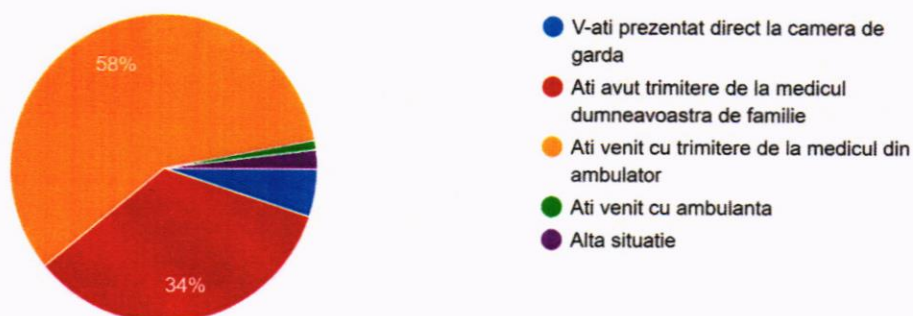
	1	2	3
Curatenie	71	11	17
Lux	37	12	18
Aglomeratie	15	1	41
Dezordine	12	0	45
Mizerie	13	0	44
Disciplina	44	21	25
Liniste	48	12	36
Saracie	10	1	47

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



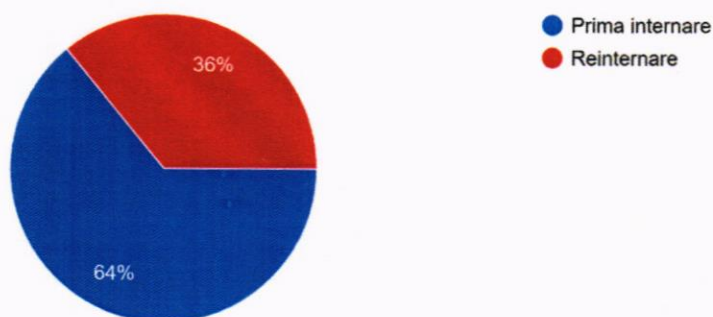
	DA	NU
M-a demoralizat	0	39
Nu a avut nici un efect	8	38
Mi-a ridicat moralul	86	5

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

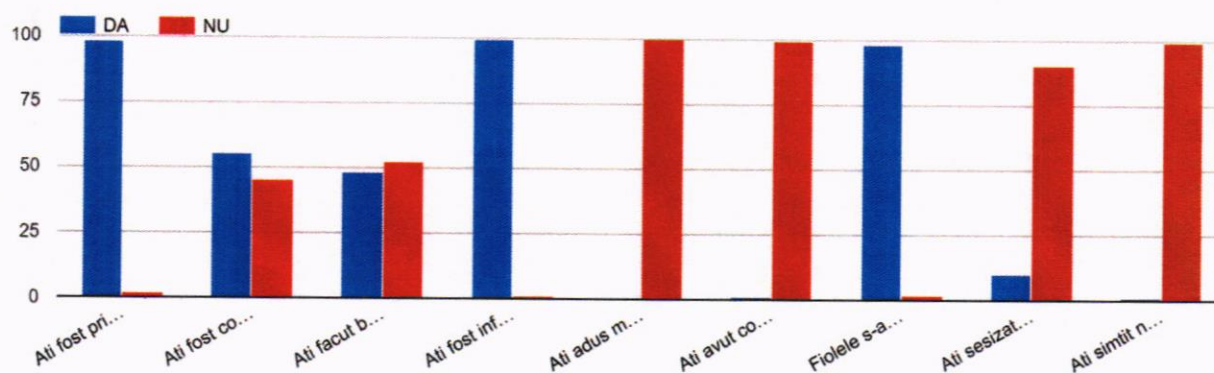


5. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?

100 de răspunsuri

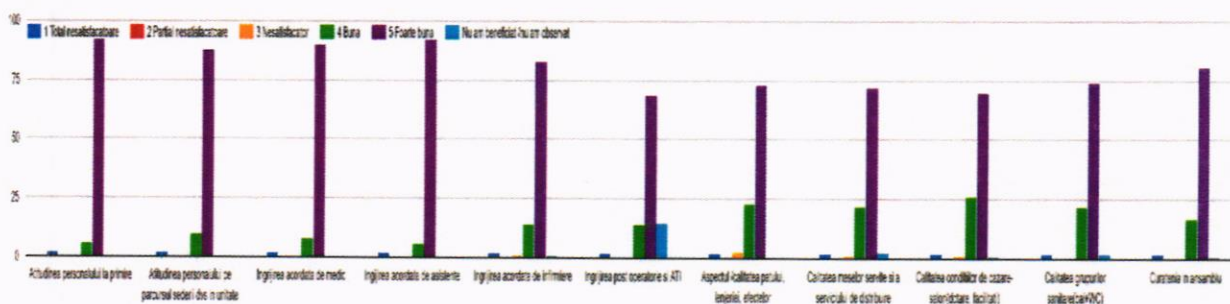


6. În cadrul acestei internări, puteți spune că:



	DA	NU
Ati fost primit cu amabilitate de la inceput	98	2
Ati fost condus la explorari?	55	45
Ati facut baie la internare?	48	52
Ati fost informat pe intelesul dvs. despre boala, risc operator, pronostic?	99	1
Ati adus medicamente de acasa?	0	100
Ati avut complicatii post-operatorii?	1	99
Fiolele au fost deschise in fata dvs?	98	2
Ati sesizat orice forma de conditionare a ingrijirilor de care ati avut nevoie?	10	90
Ati simtit nevoia sa recompensati prin diverse mijloace un cadrul medical pentru a beneficia de mai multa atentie din partea acestuia?	1	99

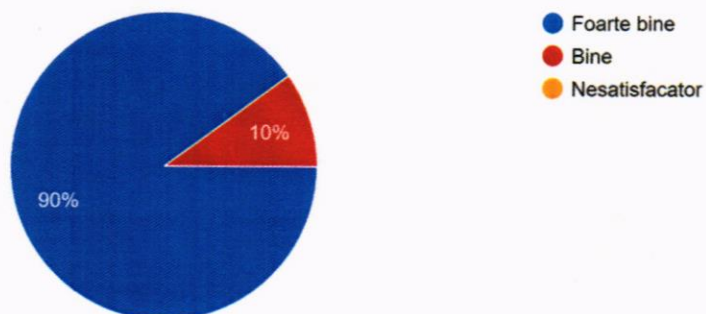
7. Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos primate de către dvs.



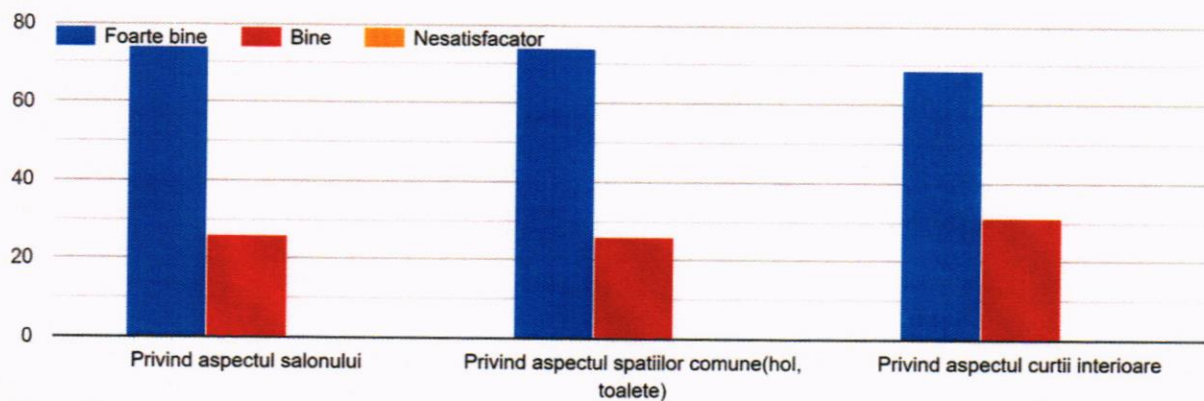
	Total nesatisfacator	Partial nesatisfacator	Nesatisfacator	Buna	Foarte buna	Nu am beneficiat/ Nu am observat
Atitudinea personalului	2	0	0	6	92	0
Atitudinea personalului pe parcursul sederii dvs. in unitate	2	0	0	10	88	0
Ingrijirea acordata de medic	2	0	0	8	90	0
Ingrijirea acordata de asistente	2	0	0	6	92	0
Ingrijirea acordata de infirmiere	2	0	1	14	83	1
Ingrijire post operatorie si ATI	2	0	0	14	69	15
Aspectul/calitatea patului, lenjeriei, efectelor	2	0	3	23	73	0
Calitatea meselor servite si a serviciului de distribuire	2	0	1	22	72	3
Calitatea conditiilor de cazare-salon(dotare, facilitati)	2	0	1	26	70	1
Calitatea grupurilor sanitare(bai,WC)	2	0	0	22	74	2
Curatenia in ansamblu	2	0	0	17	81	1

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

100 de răspunsuri



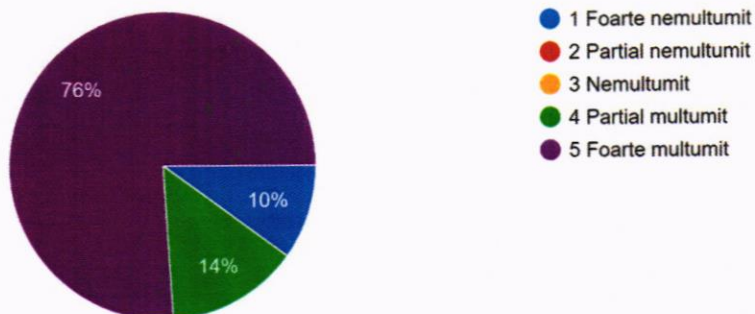
9. Care este părerea dumneavoastră despre ambientul spitalului?



	Foarte bine	Bine	Nesatisfacator	Total
Privind aspectul salonului	74	26	0	100
Privind aspectul spațiilor comune(hol, toalete)	74	26	0	100
Privind aspectul curții interioare	69	31	0	100

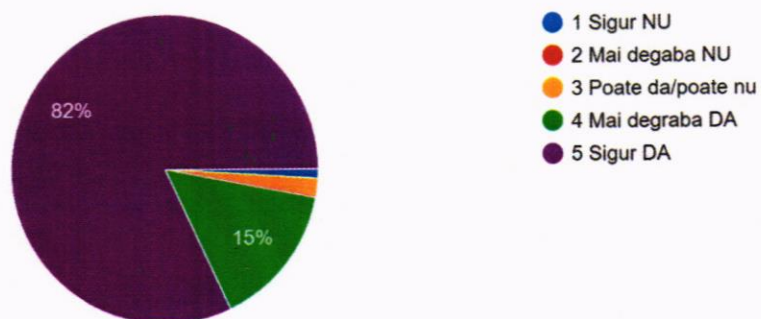
10. Ținând cont de toate cele menționate mai sus vă rugăm să ne spuneți : Cât de mulțumit sunteți /ați fost?

100 de răspunsuri



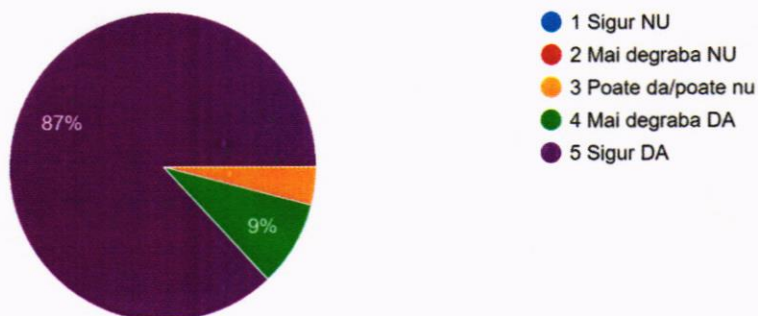
11. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?

100 de răspunsuri



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?

100 de răspunsuri

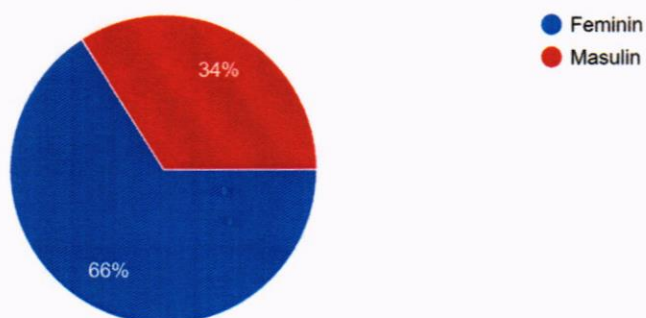


13 Dupa toata aceasta perioada petrecuta aici, care este lucrul pozitiv care va vine in minte? Ce v-a placut cemai mult? Dar negativ ? Ce nu v-a placut??100 de răspunsuri

Curatenia/amabilitatea/comunicarea/amabilitatea personalului/tot/personalul/disciplina personalul dragut , amabil/cum am fost primita/mi-a placut modul in care s-au comportat cadrele medicale//Medici si asistenti foarte anabolikus!/Mi-a plăcut foarte mult amabilitatea și profesionalismul doamnei dr. Luca-Varga Ancuta Gabriela precum și a doamnei asistente. personalul medical/ingrijirea acordata de medic și asistente/mi-a placut modul cum am fost tratat/Linistea/E totul ok!!!/f multumit/Amabilitatea personalului mi-a plăcut./amabilitatea mi-a placut, lipsuri -cadrele competente/mi-a placut cladirilr, saloanele, curatenia oamenii personalul/foarte multumita / nu a fost nimic care sa nu-mi placa/profesionalismul/Curătenie,și tot personalul excelent 😊/amabilitatea personalului și implicarea personalului a cadrului medical Personalul/atitudinea personalului/curatenia, amabilitatea personalului

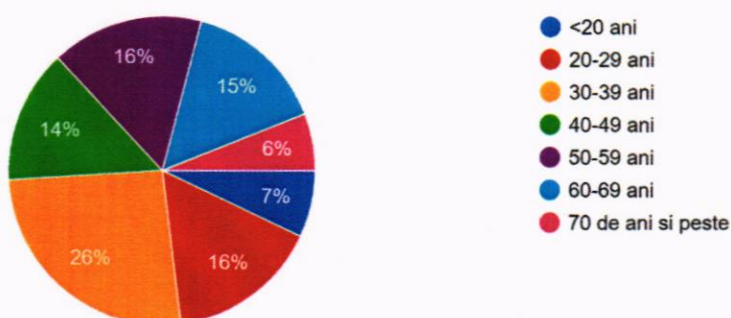
14 Elemente de socio-demografie (incercuiti situatia care vi se aplica)

100 de răspunsuri



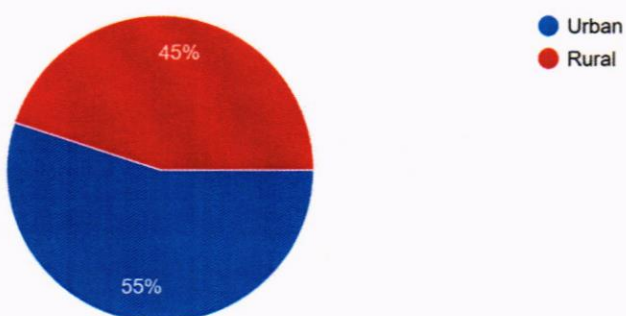
14 Elemente de socio-demografie (incercuiti situatia care vi se aplica)

100 de răspunsuri



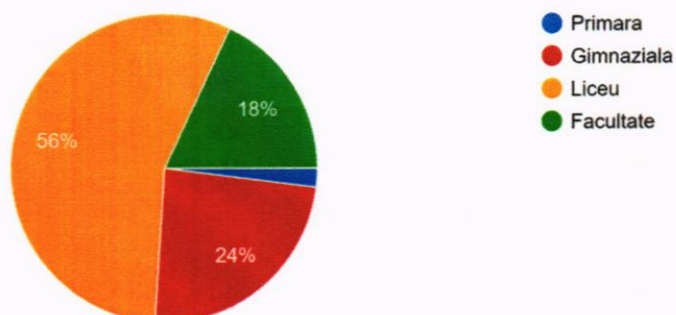
14 Elemente de socio-demografie (incercuiti situatia care vi se aplica)

100 de răspunsuri



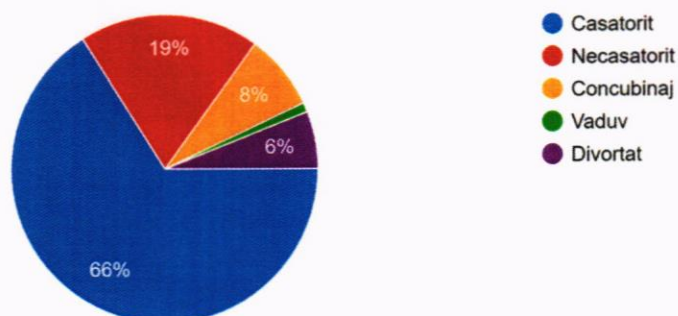
14 Elemente de socio-demografie (incercuiti situatia care vi se aplica)

100 de răspunsuri



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

100 de răspunsuri



Chestionar privind satisfacția pacientului - internare continuă-Februarie 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 continuă. Respectivă cutii poștale sunt inscripționate cu o etichetă pe care este înscris: “Colectare chestionare de evaluare a satisfacției pacienților” 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.

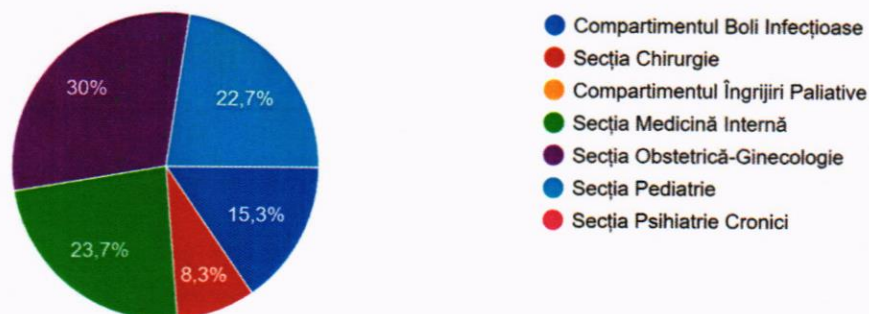
Va mulțumim pentru colaborare!

Chestionare satisfacție pacienți internare continua

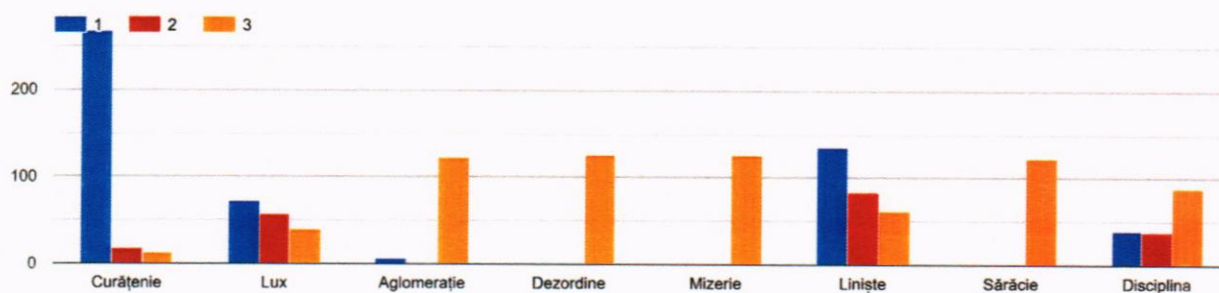
Chestionare distribuite 361 pentru luna februarie 2025

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

300 de răspunsuri



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	267	18	12
Aglomeratie	6	0	122
Dezordine	0	0	126
Mizerie	0	0	126
Liniste	135	84	61
Saracie	0	0	123
Curatenie	267	18	12
Disciplina	40	38	88

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



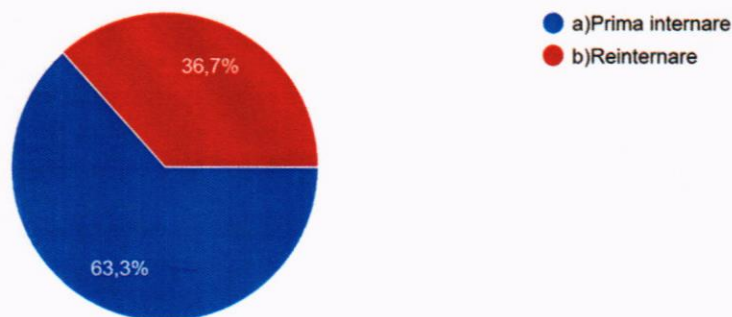
	DA	NU
M-a demoralizat	0	39
Nu a avut nici un efect	38	8
Mi-a ridicat moralul	5	86

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

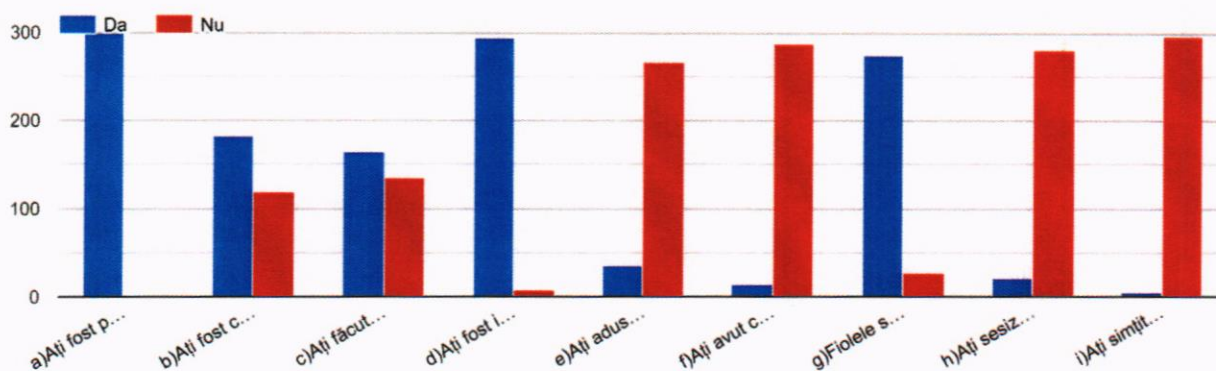


5.Sunteți la prima internare sau la o reinternare?

300 de răspunsuri

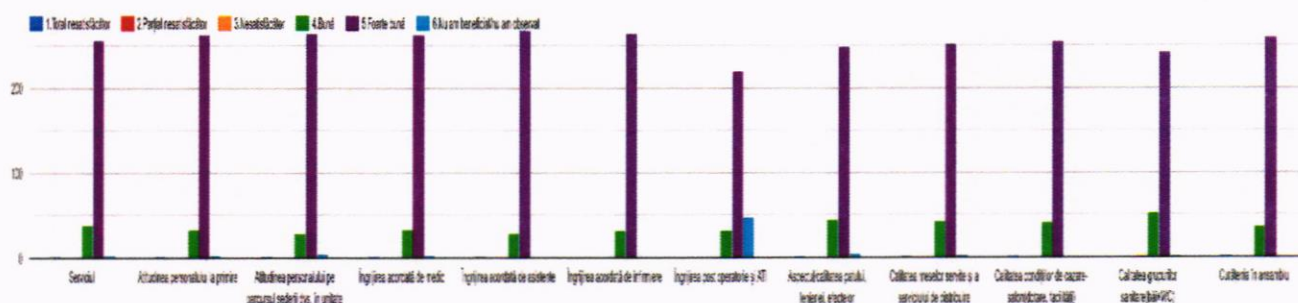


6.În cadrul acestei internări, puteți spune că:



	DA	NU	Total
Ati fost primit cu amabilitate de la inceput	300	0	300
Ati fost condus la explorari?	182	118	300
Ati facut baie la internare?	164	136	300
Ati fost informat pe intelesul dvs. despre boala, risc operator, pronostic?	294	6	300
Ati adus medicamente de acasa?	34	266	300
Ati avut complicatii post-operatorii?	13	287	300
Fiolele au fost deschise in fata dvs?	274	26	300
Ati sesizat orice forma de conditionare a ingrijirilor de care ati avut nevoie?	20	280	300
Ati simtit nevoia sa recompensati prin diverse mijloace un cadrul medical pentru a beneficia de mai multa atentie din partea acestuia?	4	296	300

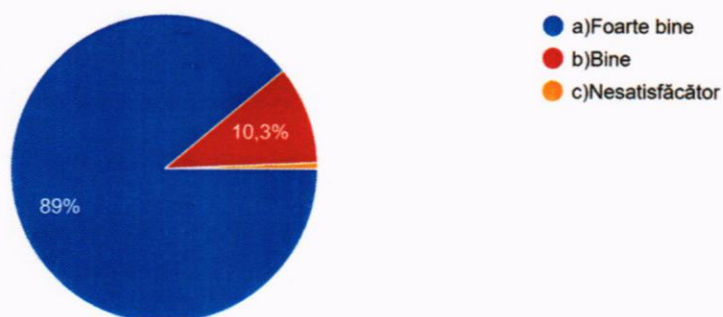
7.Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos pimate de către dvs.



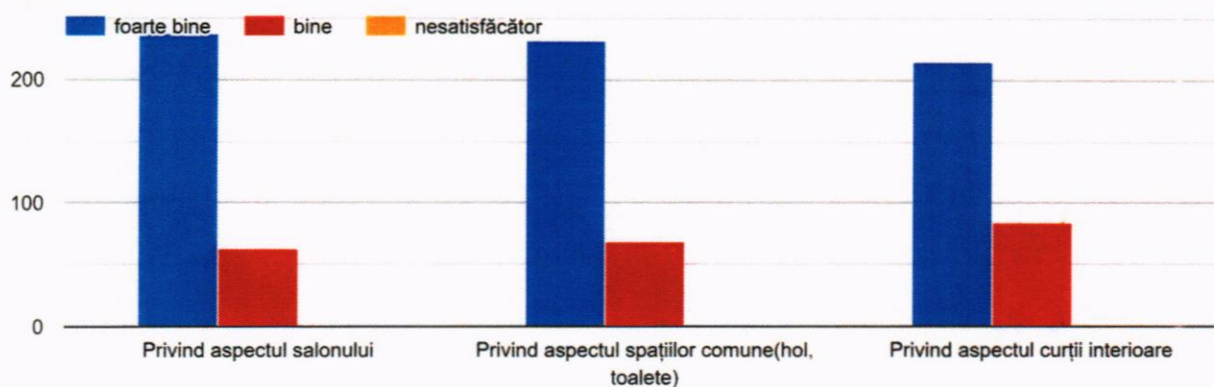
	Total nesatisfactor	Partial nesatisfactor	Nesatisfactor	Buna	Foarte buna	Nu am beneficiat/ Nu am observat
Atitudinea personalului la primire	0	0	0	34	263	3
Atitudinea personalului pe parcursul sederii dvs. in unitate	0	0	0	30	365	5
Ingrijirea acordata de medic	0	0	0	34	263	3
Ingrijirea acordata de asistente	0	0	0	29	270	0
Ingrijirea acordata de infirmiere	0	0	0	33	266	0
Ingrijire post operatorie si ATI	0	0	0	32	221	47
Aspectul/calitatea patului, lenjeriei, efectelor	0	0	0	45	250	4
Calitatea meselor servite si a serviciului de distribuire	0	0	0	44	252	3
Calitatea conditiilor de cazare-salon(dotare, facilitati)	0	0	0	42	256	0
Calitatea grupurilor sanitare(bai,WC)	0	0	0	54	243	0
Curatenia in ansamblu	0	0	0	38	261	0

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

300 de răspunsuri



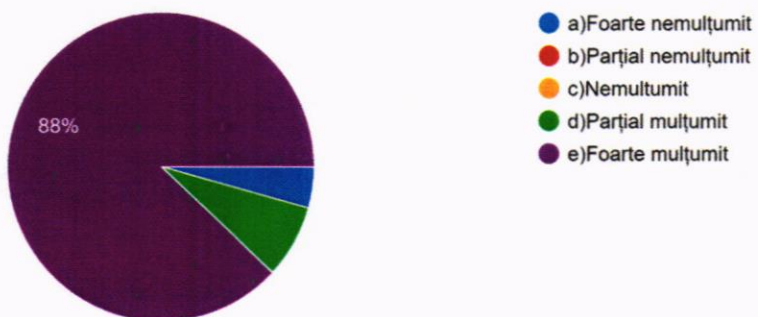
9.Care este părerea dumneavoastră despre ambientul spitalului?



	Foarte bine	Bine	Nesatisfaca tor	Total
Privind aspectul salonului	240	60	0	300
Privind aspectul spatilor comune(hol, toalete)	230	70	0	300
Privind aspectul curtii interioare	216	84	0	300

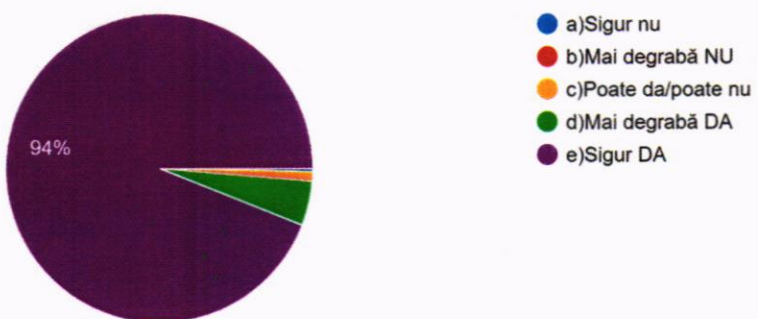
10.Ținând cont de toate cele menționate mai sus vă rugăm să ne spuneți: Cât de mulțumit sunteți/ați fost?

300 de răspunsuri



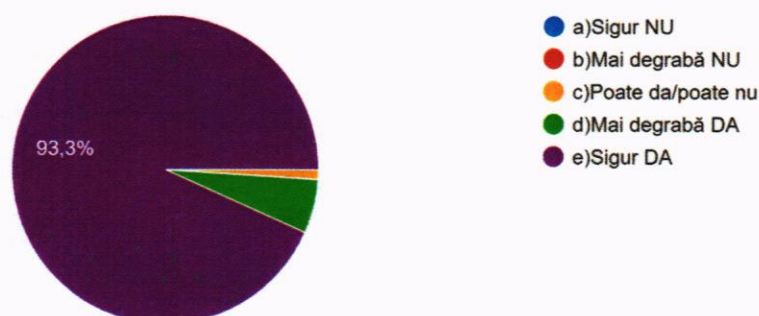
11.Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?

300 de răspunsuri



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?

300 de răspunsuri

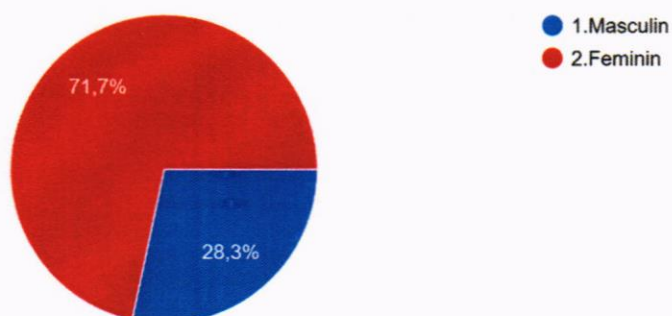


13.După toată această perioadă petrecută aici, care este lucrul pozitiv care vă vine în minte?/Ce v-a plăcut el mai mult? Dar negativ?/Ce nu v-a plăcut?300 de răspunsuri

Personalul/liniste/amabilitatea/amabilitatea personalului/disciplina/mi-a placut disciplina personal amabil/curatenie/totul/comportamentul personalului/amabilitatea mi-a placut curatenie, personal amabil/mi-a placut primirea/multumit/Totul a fost ok atitudinea personalului la primire /atitudinea d-nei doctor/bine tot/curatenia/profesionalism, multa daruire/foarte profesioniste doamnele si domnii angajati/amabilitatea personalului calitatea serviciilor/Curat/totul foarte bine/asistente dragute/Comportament foarte plăcut lux/totul/Dragostea cu care am fost primiti/comportamentul personalului, medici asistente multumita/comportament personal/Foarte mulțumit de personal și de condițiile din spital bunatate/curatenia, mancarea mi-a placut/mi-a placut grija medicului curant si a asistentelor fata de bolnav/Atitudinea medicului Brukner foarte buna, Feedback negativ NU am/mi-a placut camera de salon/ingrijirea medicilor/curat/deschiderea personalului medical la nevoile pacientului/curatenie, frumos/atitudinea și grija asistentelor/Profesionalismul angajatilor mi-a placut ecografia/ nu stiu a fost tot ok/atitudinea d-nului doctor Ghira totul a fost bine/Personal forte amabil si profesionist plus curetenie exemplară/Disciplina toata stima si respectul pt personalul spitalului/promptitudinea medicala/atitudinea peronalului, curatenia/personal/ambientul/liniste, curatenie, amabilitate/atentia/Profesionalism, empatie curatenie, amabilitate, competenta/mi-a placut linistea/Totul mi-a plăcut

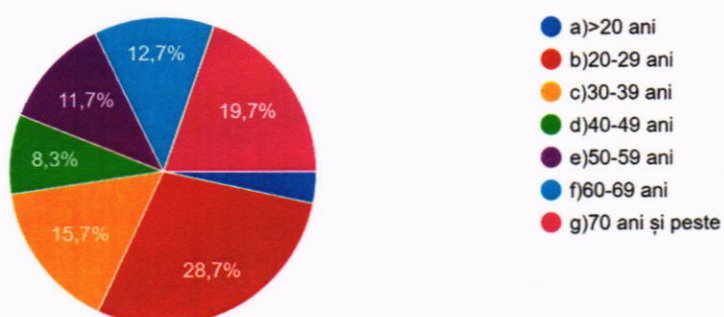
14. Elemente de socio-demografie(încercuiți situația care vi se aplică)

300 de răspunsuri



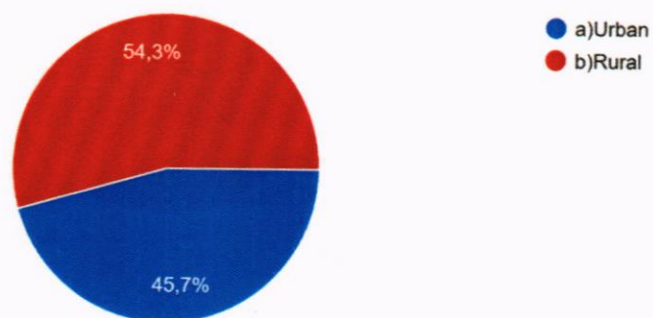
15. Elemente de socio-demografie(încercuiți situația care vi se aplică)

300 de răspunsuri



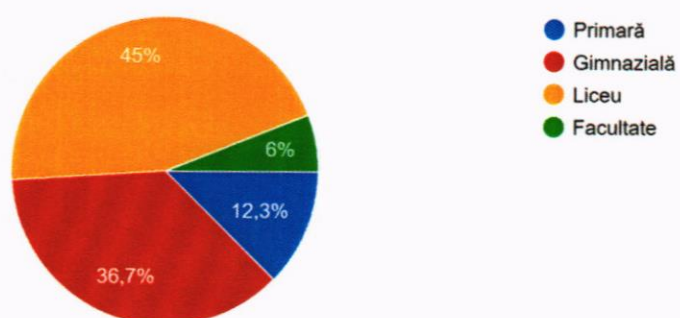
16. Elemente de socio-demografie(încercuiți situația care vi se aplică)

300 de răspunsuri



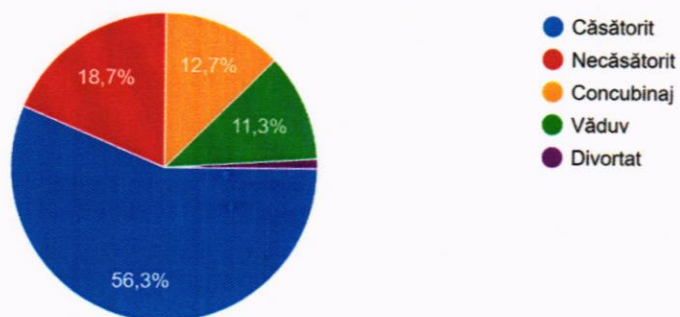
17.Elemente de socio-demografie(încercuiți situația care vi se aplică)

300 de răspunsuri



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

300 de răspunsuri



Întocmit, Varga Adina
Referent CMCSS