



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

Nr. 6666/28.04.2025

MANAGERULUI SPITALULUI ORĂȘENESC DR.' VALER RUSSU"
LUDUȘ

Informează: Ref. Gherman Angela-CMCSS

Nr. crt.	CUPRINSUL	HOTĂRÂREA
1.	SUBIECT: Înaintarea ANALIZEI aferentă gradului de satisfacție al pacienților internați în regim de internare continuă, internare de zi, acordarea de servicii în ambulatoriu și investigații paraclinice din cadrul Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Russu" Luduș în perioada Ianuarie-Martie a anului 2025.	Aprob Managerul Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Russu" Luduș Ec. Claudia Uțiu  1. Responsabil: Secretar C.M. Secretar C.D. As. coord. spital Termen: Discutat în C.M. (nr. 8106/21.05.2025) Discutat în CD (nr. 8068/20.05.2025)
2.	BAZĂ: - pct. 4 din Anexa la O.M.S. 863/2004 pentru aprobarea atribuțiilor și competențelor consiliului medical al spitalelor; - 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. 1648/01.02.2024.	
3.	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/asistente șefe , postarea acestuia pe serverul spitalului Atlasmed și ulterior informarea despre acest fapt la raportul de gardă.	
4.	ARGUMENTE: - O.M.S. 863/2004 pentru aprobarea atribuțiilor și competențelor 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 prezentate/distribuite chestionarele, este mai mică comparativ cu perioada similară a anului 2024 (**1092** de internări și **660** chestionare efectuate în anul **2024**, **1043** de internări și **451** de chestionare efectuate în **2025**). În procente **60,44% în 2024 și 43,24% în 2025**.
- Din cadrul *Laboratorului de Recuperare, Medicină Fizică și Balneologie* s-au colectat doar un număr de 6 chestionare în perioada analizată în procent de doar **0,37%** raportat la numărul **1627 pacienți** prezenți în baza de tratament .
- Din *Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală* s-au colectat **41** chestionare, pe perioada **Ianuarie-Martie 2025**. Numărul de pacienți care au beneficiat de investigații paraclinice fiind **2018**, rezultând astfel un procent de doar **2,03%**.
- Din cadrul *Ambulatoriului Integrat* s-au colectat un nr. de **334** de ”Chestionare de satisfacție a pacienților”, aferent perioadei **Ianuarie-Martie 2025**. Se constată că nr. de chestionare colectate este foarte mic, în comparație cu nr mare al pacienților consultați de **15.588**, rezultând astfel un procent de doar **2,14%** de chestionare completate.
- Din cadrul *Compartimentului de Primiri Urgențe* s-au colectat un nr. de **49** ”Chestionare de satisfacție a pacienților”, aferent perioadei **Ianuarie-Martie 2025**. Se constată că nr. de chestionare colectate este foarte mic, în comparație cu nr mare al pacienților consultați de **2804**, rezultând astfel un procent de doar **1,75%** de chestionare completate.
- În regim de *spitalizare de zi* s-au colectat un nr

de **199** de chestionare, aferent perioade **Ianuarie-Martie 2025**. Se constată că nr. de chestionare colectate este mic, în comparație cu nr mare al pacienților de **391**, rezultând astfel un procent de 50,90% 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 din cadrul *Laboratorului de Recuperare, Medicina Fizică și Balneologie* sunt nemulțumiți în ceea ce privește timpul de așteptare pentru a fi preluat și mulțumiți de aspectul ambientului general al unității sanitare, totodată de atitudinea personalului medico-sanitar.
- Pacienții din cadrul *Ambulatoriului Integrat* sunt mulțumiți de curățenie, de atitudinea personalului și de îngrijirile acordate, au o impresie generală bună/foarte bună privind serviciile accesate.
- Pacienții din cadrul *Laboratorului de radiologie* sunt mulțumiți de calitatea serviciilor medicale acordate de personalul medical, de curățenie, dar sunt nemulțumiți în ceea ce privește nerespectarea programărilor.
- Pacienții din cadrul *Compartimentului de Primiri Urgențe* sunt nemulțumiți în ceea ce privește aglomerația din compartiment, atitudinea personalului medico-sanitar, dar sunt mulțumiți de aspectul salonului și al spațiilor comune.
- 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 nr. de "Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților – pentru servicii medicale în Ambulatoriu și în Laboratorul de Radiologie și Imagistică medicală, Laboratorului de Recuperare, Medicină Fizică și Balneologie-colectate.

7. **ANEXE:**

Anexa nr. 1.- ANALIZA aferentă gradului de satisfacție al pacienților internați în regim de "internare continuă", internare de zi, acordarea de servicii în ambulatoriu și investigații paraclinice din cadrul Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Russu" Luduș în perioada **Ianuarie-Martie a anului 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

Anexa nr.4. - Rezultate chestionare de evaluare a satisfacției pacienților- Laborator de Radiologie și Imagistică Medicală

Anexa nr.5. - Rezultate chestionare de evaluare a satisfacției pacienților- Laborator de Recuperare, Medicină Fizică și Balneologie

Anexa nr.6 .- Rezultate chestionare de evaluare a satisfacției pacienților- Compartiment de Primiri Urgențe

Anexa nr.7.- Rezultate chestionare de evaluare a satisfacției pacienților- Ambulatoriul Integrat

Anexa nr.8.- Rezultate chestionare de evaluare a satisfacției pacienților- Laboratorul de analize medicale

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. 6666 /28.04.2025

Anexa nr.1

ANALIZA

aferentă gradului de satisfacție al pacienților internați în regim de "internare continuă, internare de zi, acordarea de servicii în ambulatoriu și investigații paraclinice din cadrul Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Russu" Luduș în perioada **IANUARIE-MARTIE** a 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. -01 /01.08.2024.

4. Indicatori de eficacitate:

- Gradul de insatisfacție, cu privire la hrana primită în perioada analizată.
- Gradul de insatisfacție cu privire la cazare în perioada analizată.
- Gradul de insatisfacție cu privire la comunicare cu personalul medical în perioada analizată.
- Gradul de insatisfacție cu privire la hrană comparativ cu perioada similară din anul anterior.
- Gradul de insatisfacție cu privire la cazare comparativ perioada similară din anul anterior.
- Gradul de insatisfacție cu privire la comunicarea cu personalul medical comparativ cu perioada similară din anul anterior.

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 **1043** 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 **1043** de "*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților – internare continuă* " puse la dispoziție pacienților au fost colectate un număr de **451** "*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților – internare continuă* " aferente perioadei **ianuarie-martie 2025**.

În raport cu cele **1627** 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 **6** "*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților din Laboratorul de Recuperare, Medicină Fizică și Balneologie*" aferente perioadei **ianuarie-martie 2024**.

În raport cu cele **15588** de "*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților din Ambulatoriul de Specialitate*" puse la dispoziție pacienților au fost colectate un nr. de **334** de *Chestionare de evaluare*, aferente perioadei **ianuarie-martie 2025**.

În raport cu cele **2018** de "*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților din cadrul Laboratorului de Radiologie și Imagistică Medicală*" au fost colectate un nr. de **41** de chestionare, aferente perioadei **ianuarie-martie 2025**.

În raport cu cele **1467** de "*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților din cadrul Laboratorului de Analize Medicale*" au fost colectate un nr. de **96** de chestionare de satisfacție, aferente perioadei **ianuarie-martie 2025**.

În raport cu cele **2804** de "*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților din cadrul Compartimentului de Primiri Urgențe*" au fost colectate un nr. de **49** chestionare de satisfacție, aferente perioadei **ianuarie-martie 2025**.

În raport cu cele **391** de "*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților din cadrul secțiilor-pe spitalizare de zi*" au fost colectate un nr. de **199** chestionare de satisfacție, aferente perioadei **ianuarie-martie 2025**.



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(interne cr.)	261	119	45,59%
2.	Compartiment Boli infecțioase	196	62	31,63%
3.	Secția Obstetrică- Ginecologie	170	117	68,82%
4.	Secția Chirurgie generală	142	52	36,62%
5.	Comp. Îngrijiri paliative	19	0	0%
6.	Secția Pediatrie	186	101	54,30%
7.	Secția Psihiatrie cr.	7	0	0%
8.	Comp. Neonatologie	62	0	0%
TOTAL SECȚII/COMPARTIMENTE- internare continuă		1043	451	43,24%
9.	Compartiment Boli Infecțioase	44	0	0%
10.	Secția Chirurgie Generală	130	27	20,77%
11.	Secția Medicină Internă	103	87	84,47%
12.	Secția Obstetrică-ginecologie	78	50	64,10%
13.	Secția Pediatrie	36	35	97,22%
TOTAL SECȚII/COMPARTIMENTE- Spitalizare de zi		391	199	50,90%
14.	Laborator de Recuperare, Medicină Fizică și Balneologie	1627	6	0,37%
15.	Ambulatoriul de Specialitate (Cabinet Urologie, Pneumologie, Oftalmologie, Medicină Internă, Ginecologie, Orl, Dermatologie, Psihiatrie, Gastroenterologie, Ortopedie)	15588	334	2,14%
16.	Laborator Analize Medicale	6085	96	1,58%
17.	Laborator de Radiologie și Imagistică Medicală	2018	41	2,03%
18.	Compartiment de Primiri Urgențe	2804	49	1,75%

8. Reprezentarea rezultatelor:

Rezultatele la "Chestionarele de evaluare a satisfacției pacienților- de pe diverse secții/compartimente- colectate de la pacienți, sunt prezentate în următoarele anexe:

- *Anexa nr. 2.- Rezultate chestionare de evaluare a satisfacției pacienților-internare continuă*
- *Anexa nr.3.- Rezultate chestionare de evaluare a satisfacției pacienților- -în regim de spitalizare de zi*



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

- *Anexa nr.4.- Rezultate chestionare de evaluare a satisfacției pacienților- Laborator de Radiologie și Imagistică Medicală*
- *Anexa nr.5.- Rezultate chestionare de evaluare a satisfacției pacienților- Laborator de Recuperare, Medicină Fizică și Balneologie*
- *Anexa nr.6.- Rezultate chestionare de evaluare a satisfacției pacienților- Compartiment de Primiri Urgențe*
- *Anexa nr.7.- Rezultate chestionare de evaluare a satisfacției pacienților- Spitalizare de zi*
- *Anexa nr.8.- Rezultate chestionare de evaluare a satisfacției pacienților- Laboratorul de analize medicale*

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 *curățenie 86,03% și liniște 31,93%*, iar cu prioritatea 3- *disciplină 30,82% și liniște 31,26%*
- *3,10%* din pacienți au zis că situația din unitatea de primire *le-a demoralizat* starea de sănătate, *4,66%* au răspuns că *nu a avut nici-un efect*, iar *90,24%* sunt de părere că spitalulul *le-a ridicat moralul*
- *33,00%* s-au prezentat *direct la cameră de gardă*, *16,00%* au avut *bilet de trimitere de la medicul de familie*, *25,30%* au venit cu *bilet de trimitere de la medicul din ambulator*, iar *20,40%* au venit cu *ambulanța*
- *62,50%* din pacienți au răspuns că au fost la *prima internare* și *37,50%* au bifat *reinternare*
- *99,33%* au zis că *au fost primiți cu amabilitate* de la început, iar *0,67%* au răspuns cu *nu*
- *68,29%* din pacienți *au fost conduși la explorări*, iar *31,71%* au bifat *nu*
- *58,98%* *au făcut baie la internare*, iar *41,02%* din pacienți au zis că *nu au făcut baie la internare*
- *97,34%* din pacienți *au fost informați despre boală*, risc operator etc, iar *2,66%* au selectat varianta *nu*
- *82,04%* din pacienți au zis că *nu au adus medicamente de acasă*, iar *17,96%* au bifat varianta *da*
- *93,57%* au zis că *nu au avut complicații post-operatorii*, iar *6,43%* au bifat varianta *da*
- *92,24%* au zis că *fiolele au fost deschise în fața lor*, iar *7,76%* au bifat varianta *nu*
- *84,70%* din pacienți *n-au sesizat nici-o formă de condiționare a îngrijirilor medicale*, iar *15,30%* *au sesizat o formă de condiționare a îngrijirilor*
- *97,78%* au zis că *nu au simțit nevoia să recompenseze cadrele medicale pentru a beneficia de atenție*, iar *2,22%* din pacienți au bifat *da*
- *1,11%* au apreciat atitudinea personalului ca fiind *total nesatisfăcătoare*, *15,30%* au bifat *bine*, iar *82,48%* din pacienți au cotate atitudinea personalului cu *foarte bine*
- *0,67%* au zis că îngrijirile acordate de personalul medico-sanitar au fost *total nesatisfăcătoare*, *13,75%* au apreciat îngrijirile acordate ca fiind *bune*, iar *84,70%* au bifat *foarte bună*
- *0,89%* au cotate calitatea lenjeriei, patului cu *total nesatisfăcătoare*, *17,07%* au ales varianta *bună*, iar *80,27%* din pacienți au ales varianta *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.

- calitatea meselor și a serviciului de distribuite au fost *total nesatisfăcătoare*, conform **0,89%** din pacienți, **17,07%** au răspuns cu *bine*, iar **80,49%** au cotate calitatea meselor ca fiind *foarte bune*
- **0,89%** au zis că condițiile de cazare au fost *total nesatisfăcătoare*, **15,96%** au zis că au avut condiții de cazare *bune*, iar **82,26%** au ales varianta *foarte bună*
- **0,89%** au apreciat curățenia ca fiind *total nesatisfăcătoare*, **15,30%** au bifat *bună*, iar **82,93%** au bifat *foarte bună*
- **1,10%** apreciază calitatea comunicării cu personalul fiind *nesatisfăcător*, **13,30%** au părere *bună* privind comunicarea, iar **85,60%** au părere *foarte bună*
- **74,50%** din pacienți au apreciat ambientul spitalului (salon, spații comune, curtea) fiind *foarte bună*, **24,83%** au ales varianta *bună*, iar **0,67%** au bifat *nesatisfăcător*
- **5%** din pacienți au fost *total nemulțumiți*, iar **84%** au zis că a fost *foarte mulțumiți-la impresie generală*.
- **2,90%** au răspuns cu *poate da/ poate nu* în ceea ce privește întoarcerea în spital în cazul în care ar avea nevoie de un serviciu, iar **88,70%** au bifat varianta *sigur da*
- **87,40%** din pacienți *i-ar recomanda* și altor pacienți să vină în unitatea sanitară

10. Concluzii:

- Se constată că numărul de internări, ocazie cu care au fost prezentate/distribuite chestionarele, este mai mică comparativ cu perioada similară a anului 2024 (**1092** de internări și **660** chestionare efectuate în anul **2024**, **1043** de internări și **451** de chestionare efectuate în **2025**). În procente **60,44% în 2024** și **43,24% în 2025**.
- Din cadrul *Laboratorului de Recuperare, Medicină Fizică și Balneologie* s-au colectat doar un număr de 6 chestionare în perioada analizată în procent de doar **0,37%** raportat la numărul **1627 pacienți** prezenți în baza de tratament.
- Din *Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală* s-au colectat **41** chestionare, pe perioada **Ianuarie-Martie 2025**. Numărul de pacienți care au beneficiat de investigații paraclinice fiind **2018**, rezultând astfel un procent de doar **2,03%**.
- Din cadrul *Ambulatoriului Integrat* s-au colectat un nr. de **334** de "Chestionare de satisfacție a pacienților", aferent perioadei **Ianuarie-Martie 2025**. Se constată că nr. de chestionare colectate este foarte mic, în comparație cu nr mare al pacienților consultați de **15588**, rezultând astfel un procent de doar **2,14%** de chestionare completate.
- Din cadrul *Compartimentului de Primiri Urgențe* s-au colectat un nr. de **49** "Chestionare de satisfacție a pacienților", aferent perioadei **Ianuarie-Martie 2025**. Se constată că nr. de chestionare colectate este foarte mic, în comparație cu nr mare al pacienților consultați de **2804**, rezultând astfel un procent de doar **1,75%** de chestionare completate.
- În regim de *spitalizare de zi* s-au colectat un nr de **199** de chestionare, aferent perioadei **Ianuarie-Martie 2025**. Se constată că nr. de chestionare colectate este mic, în comparație cu nr mare al pacienților de **391**, rezultând astfel un procent de **50,90%** 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.



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

- **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 din cadrul *Laboratorului de Recuperare, Medicina Fizică și Balneologie* sunt **nemulțumiți** în ceea ce privește **timpul de așteptare pentru a fi preluat și mulțumiți de aspectul ambientului general** al unității sanitare, totodată de **atitudinea personalului** medico-sanitar.
- Pacienții din cadrul *Ambulatoriului Integrat* sunt mulțumiți de **curățenie, de atitudinea personalului și de îngrijirile acordate**, au o **impresie generală bună/foarte bună privind serviciile accesate**.
- Pacienții din cadrul *Laboratorului de radiologie* sunt mulțumiți de **calitatea serviciilor medicale acordate de personalul medical, de curățenie, dar sunt nemulțumiți în ceea ce privește nerespectarea programărilor**.
- Pacienții din cadrul *Compartimentului de Primiri Urgențe* sunt **nemulțumiți în ceea ce privește aglomerația din compartiment, atitudinea personalului medico-sanitar, dar sunt mulțumiți de aspectul salonului și al spațiilor comune**.
- 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-Martie 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.

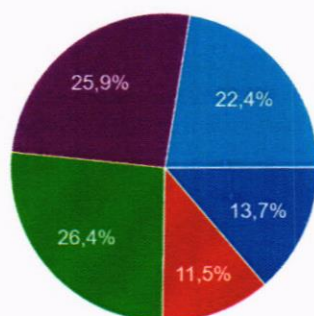
Vă rugăm ca după completarea chestionarului să aveți amabilitatea de a-l depune în cutia poștală a pacientului dispusă pe holul secției medicale în care ați fost internat/ă în regim de spitalizare continuă. Respectivul cutii poștale sunt inscripționate cu o etichetă pe care este înscris: “Colectare chestionare 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!

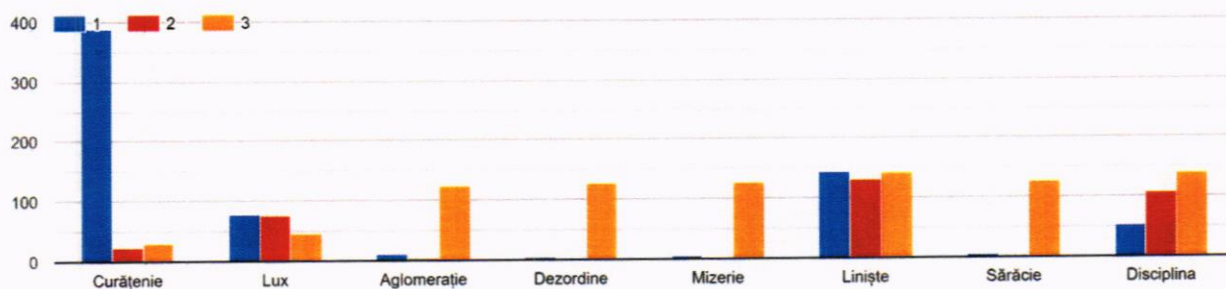
1. În ce secție sunteți/ați fost internat/ă:

451 de răspunsuri



- Compartimentul Boli Infecțioase
- Secția Chirurgie
- Compartimentul Îngrijiri Paliative
- Secția Medicină Internă
- Secția Obstetrică-Ginecologie
- Secția Pediatrie
- Secția Psihiatrie Cronici

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.



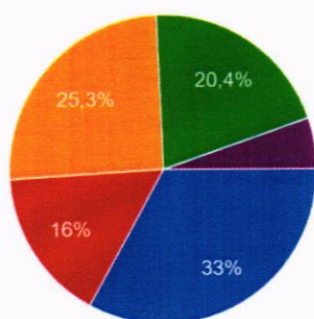
	1	2	3
Lux	77	76	46
Aglomeratie	11	0	123
Dezordine	4	0	126
Mizerie	5	0	126
Liniste	144	131	141
Saracie	5	0	125
Curatenie	388	23	30
Disciplina	52	108	139

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	14	67
Nu a avut nici un efect	21	61
Mi-a ridicat moralul	407	15

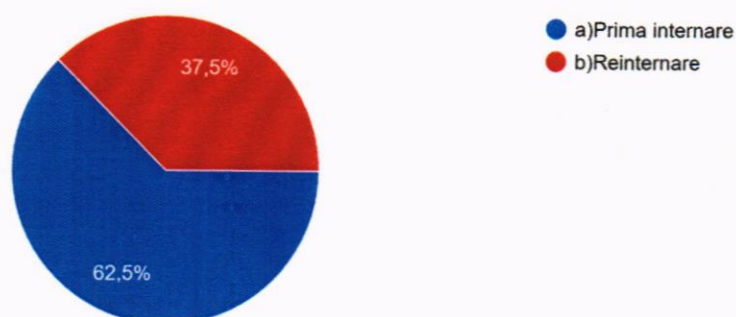
4.Cum ați ajuns să apelați la internare pentru spitalul nostru(bifați una din variantele de răspuns):
451 de răspunsuri



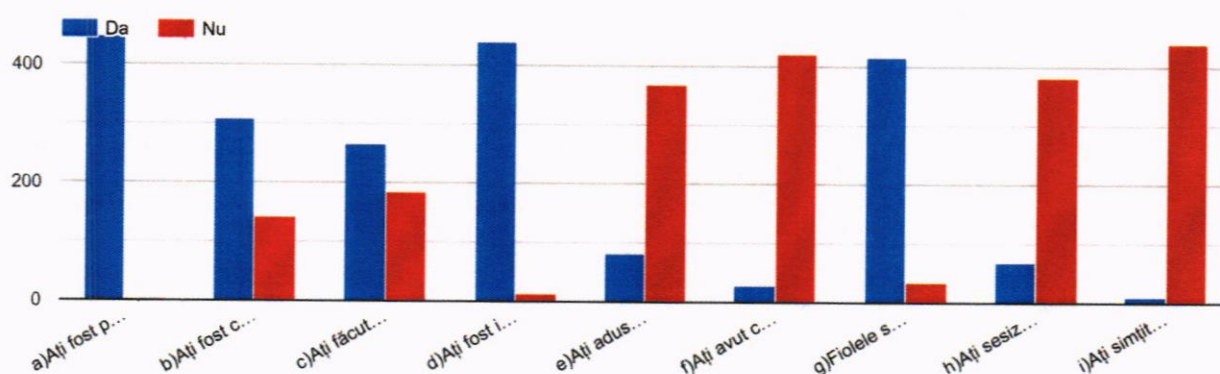
- a) V-ați prezentat direct la camera de gardă
- b) Ați avut trimitere de la medicul dumneavoastră de familie
- c) Ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator
- d) Ați venit cu ambulanța
- e) Altă situație

5.Sunteți la prima internare sau la o reinternare?

451 de răspunsuri

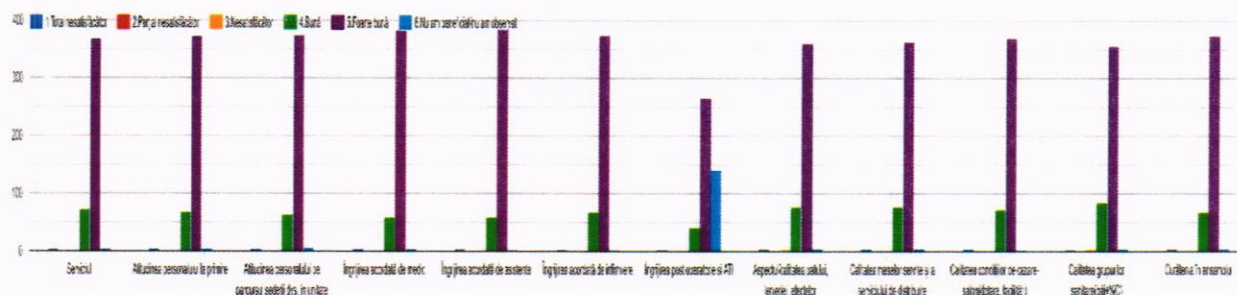


6.În cadrul acestei internări, puteți spune că:



	DA	NU	Total
Ati fost primit cu amabilitate de la inceput	448	3	451
Ati fost condus la explorari?	308	143	451
Ati facut baie la internare?	266	185	451
Ati fost informat pe intelesul dvs. despre boala, risc operator, pronostic?	439	12	451
Ati adus medicamente de acasa?	81	370	451
Ati avut complicatii post-operatorii?	29	422	451
Fiolele au fost deschise in fata dvs?	416	35	451
Ati sesizat orice forma de conditionare a ingrijirilor de care ati avut nevoie?	69	382	451
Ati simtit nevoia sa recompensati prin diverse mijloace un cadrul medical pentru a beneficia de mai multa atentie din partea acestuia?	10	441	451

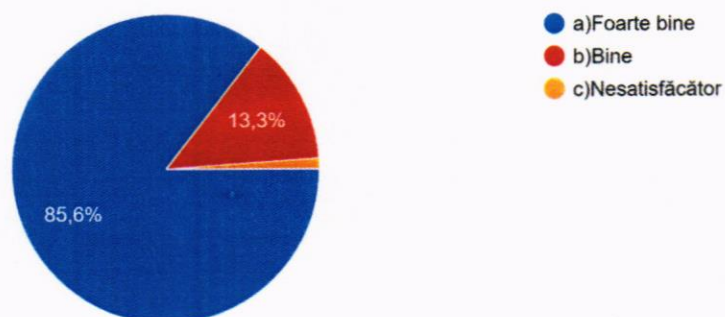
7. Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos printr-o notă de către dvs.



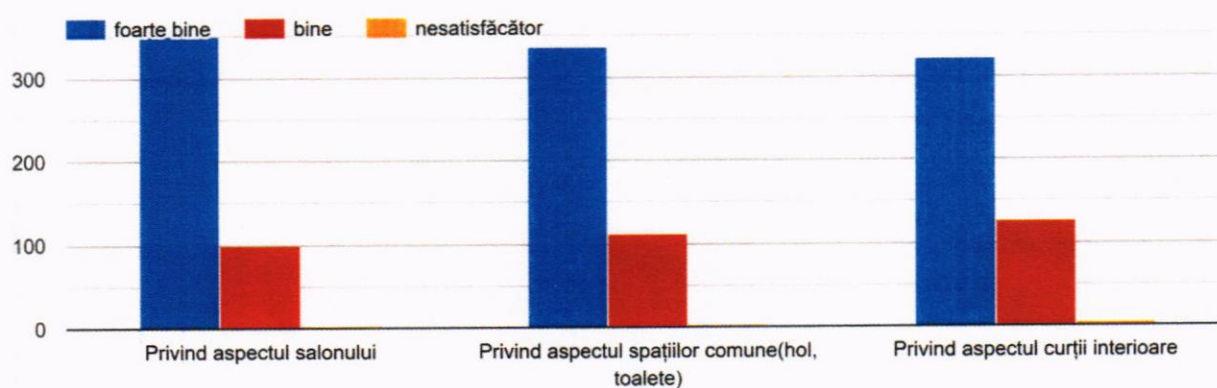
	Total nesatisfacator	Partial nesatisfacator	Nesatisfacator	Buna	Foarte buna	Nu am beneficiat/ Nu am observat
Atitudinea personalului la primire	5	0	0	69	372	5
Atitudinea personalului pe parcursul sederii dvs. in unitate	4	0	0	63	376	7
Ingrijirea acordata de medic	4	0	0	59	384	4
Ingrijirea acordata de asistente	4	0	0	59	386	0
Ingrijirea acordata de infirmiere	0	0	0	68	376	0
Ingrijire post operatorie si ATI	0	0	0	40	266	141
Aspectul/calitatea patului, lenjeriei, efectelor	4	0	0	77	362	5
Calitatea meselor servite si a serviciului de distribuire	4	0	0	77	363	5
Calitatea conditiilor de cazare-salon(dotare, facilitati)	4	0	0	72	371	0
Calitatea grupurilor sanitare(bai,WC)	0	0	0	84	357	4
Curatenia in ansamblu	4	0	0	69	374	4

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

451 de răspunsuri



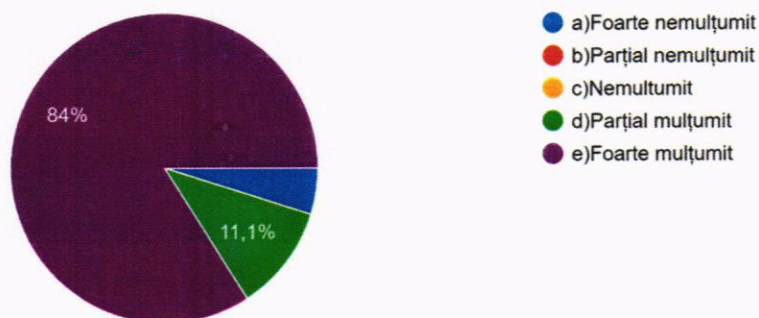
9.Care este părerea dumneavoastră despre ambientul spitalului?



	Foarte bine	Bine	Nesatisfacat or	Total
Privind aspectul salonului	350	99	0	449
Privind aspectul spatilor comune(hol, toalete)	337	112	0	449
Privind aspectul curtii interioare	322	125	4	451

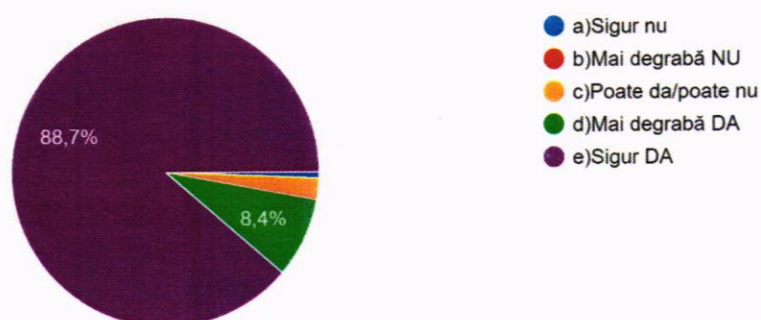
10.Ținând cont de toate cele menționate mai sus vă rugăm să ne spuneți: Cât de mulțumit sunteți/ați fost?

451 de răspunsuri



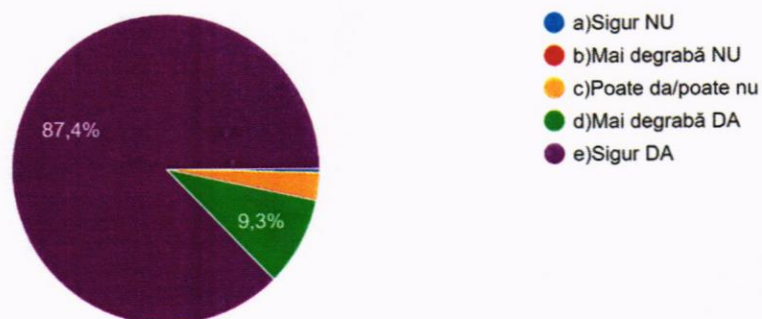
11.Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?

451 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?

451 de răspunsuri



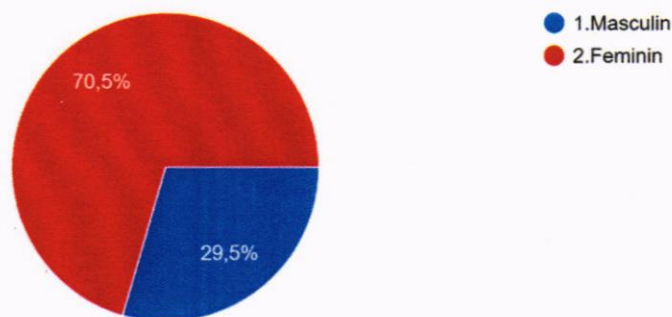
13. După toată această perioadă petrecută aici, care este lucrul pozitiv care vă vine în minte?/Ce v-a plăcut el mai mult? Dar negativ?/Ce nu v-a plăcut? 451 de răspunsuri

Personalul/liniste/amabilitatea/amabilitatea personalului/curatenia/disciplina/Personalul Disciplina/mi-a plăcut disciplina/personal amabil/curatenie/comportamentul personalului Personalul/amabilitatea mi-a plăcut/curatenie, personal amabil/mi-a plăcut primirea Multumit/serviciile oferite/Totul a fost ok/atitudinea personalului la primire /atitudinea d-nei doctor/bine tot/Nu am comentarii/Atentia acordata foarte buna. A fost foarte bine totul./Amabilitatea personalului medical/Curatenia/ambianta/Corectitudinea Și comunicarea /profesionalism, multa daruire/În perioada petrecuta aici am fost pe deplin mulțumit de tot. Personal de nota 10,incepand de la infirmiere pana la medici./foarte profesioniste doamnele si domnii angajati/amabilitatea personalului/calitatea serviciilor/Curat/totul foarte bine/asistente dragute/Bunătate,respectul personalului/empatia/Pozitivismul din jur/colaborarea/Comportament foarte plăcut/Amabilitatea personalului/lux/Doamnele asistente s-au comportat frumos/Nimic nu mi a plăcut Dragostea cu care am fost primiti/comportamentul personalului, medici asistente/multumita Mi-a plăcut tot./comportament personal/Foarte mulțumit de personal și de condițiile din spital Bunatate/disciplina/curatenia, mancarea mi-a plăcut/mi-a plăcut grija medicului curant si a asistentelor fata de bolnav/Atitudinea medicului Brukner foarte buna, Feedback negativ NU am mancarea, personalul/Curatenia, / o asistenta/Responsabilitatea. Personal calificat, atent. mi-a plăcut camera de salon/Atitudinea asistentelor/Disciplina, curatenia/ingrijirea medicilor curat/deschiderea personalului medical la nevoile pacientului/curatenie, frumos/personalul, curatenia/Amabilitatea/Implicarea neconditionata oferită părinților de către medici și asistente cu privire la îmbunătățirea stării de sănătate a copilului/Curatenia/mi-a plăcut totul/actul med Totul, mancarea, curatenia/atitudinea și grija asistentelor/Profesionalismul angajatilor mi-a plăcut ecografia/ nu stiu a fost tot ok/personal uman/atitudinea d-nului doctor Ghira totul a fost bine/Personal forte amabil si profesionist plus curetenie exempără/Veselie

toata stima si respectul pt personalul spitalului/Nu s-au ocupat de mama/promptitudinea medicala/atiutudinea peronalului, curatenia/Comportamentul extraordinar din parte personalului. Personal/ambientul/liniste, curatenie, amabilitate/atentia/disciplina, curatenia/comportamentul personalului/ambienta/empatia/personal uman/Personalul pregatit; Lipsa TV in salon/Curatenia mi-a placut totul/Atentia acordata foarte buna. A fost foarte bine totul.

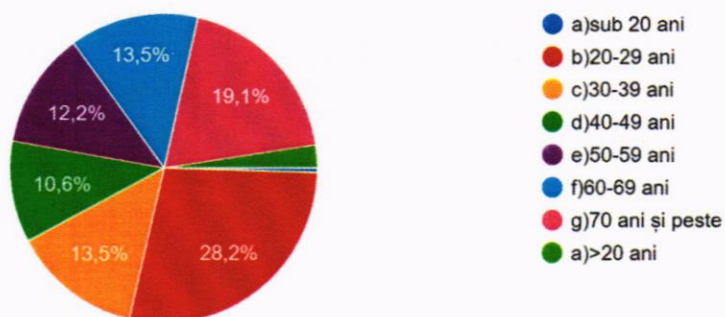
14. Elemente de socio-demografie(încercuiți situația care vi se aplică)

451 de răspunsuri



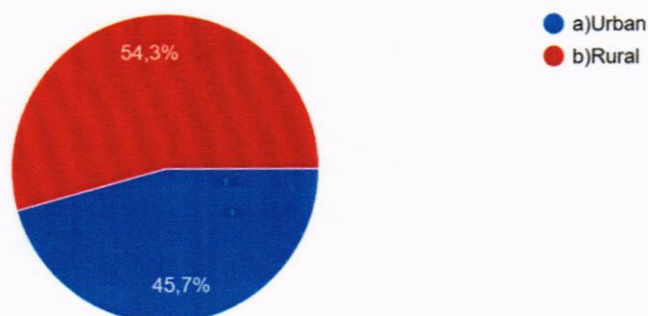
15. Elemente de socio-demografie(încercuiți situația care vi se aplică)

451 de răspunsuri



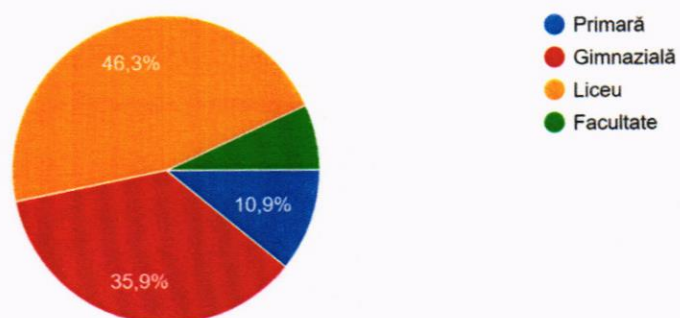
16. Elemente de socio-demografie(încercuiți situația care vi se aplică)

451 de răspunsuri



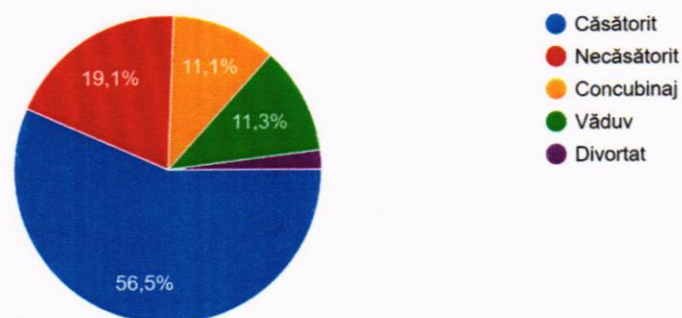
17. Elemente de socio-demografie(încercuiți situația care vi se aplică)

451 de răspunsuri



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

451 de răspunsuri



Spitalizare de Zi

Chestionare colectate în perioada martie 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 Rusu” 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.

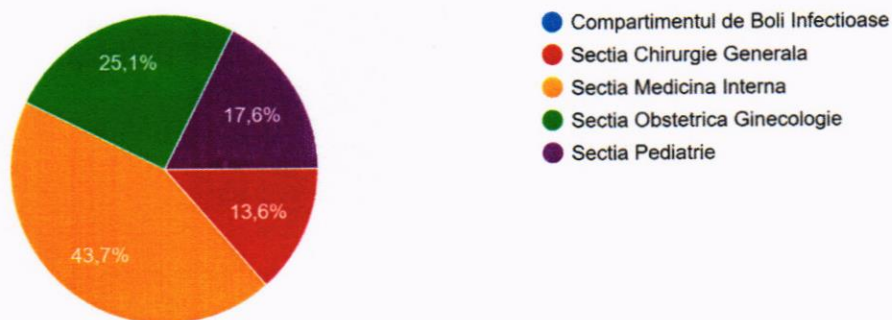
Vă rugăm ca după completarea chestionarului să aveți amabilitatea de a-l depune în cutia poștală a pacientului dispusă pe holul secției medicale în care ați fost internat/ă în regim de spitalizare de zi în proximitatea sălii de tratamente. Respectivă cutii poștale sunt inscripționate cu o etichetă pe 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.

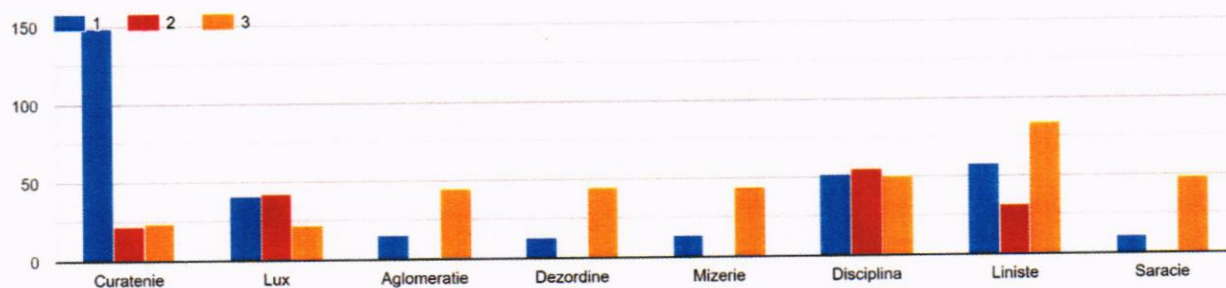
Va mulțumim pentru colaborare!

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

199 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	Total
Curatenie	149	22	24	195
Lux	41	42	22	105
Aglomeratie	16	0	45	61
Dezordine	13	0	45	58
Mizerie	14	0	44	58
Disciplina	52	55	50	157
Liniste	58	32	84	174
Saracie	11	0	48	59

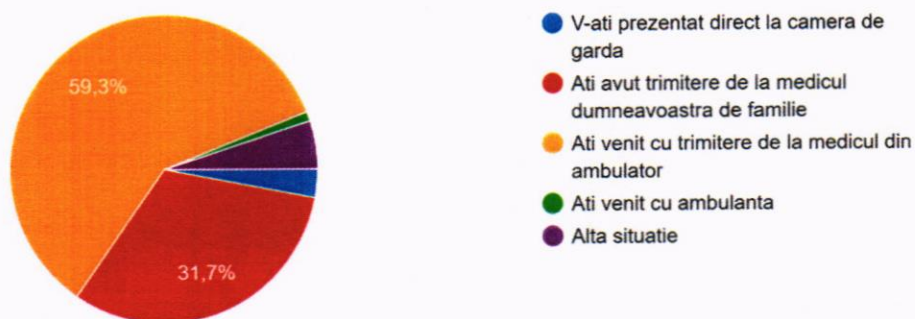
3. Situatia din unitatea e primire, pe care tocmai ati descris-o , v-a modificat starea de spirit? (bifati o singura varianta)



	DA	NU	Total
M-a demoralizat	2	47	49
Nu a avut nici un efect	19	44	63
Mi-a ridicat moralul	169	8	177

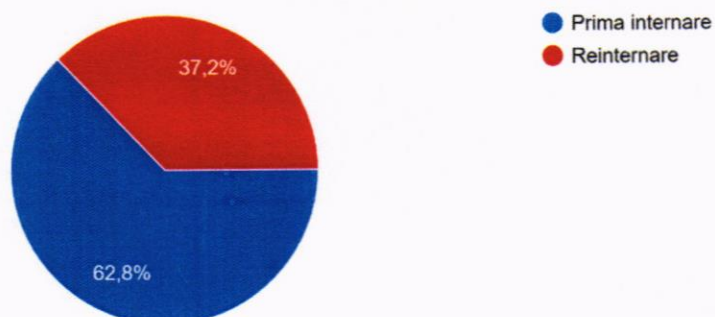
4. Cum ati ajuns sa apelati la internare pentru spitalul nostru(bifati una din variantele de raspuns)

199 de răspunsuri

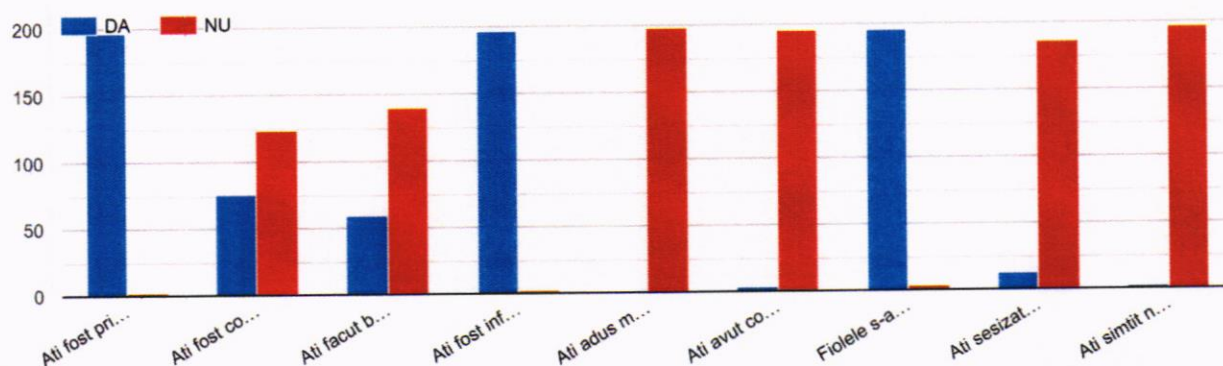


5. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?

199 de răspunsuri

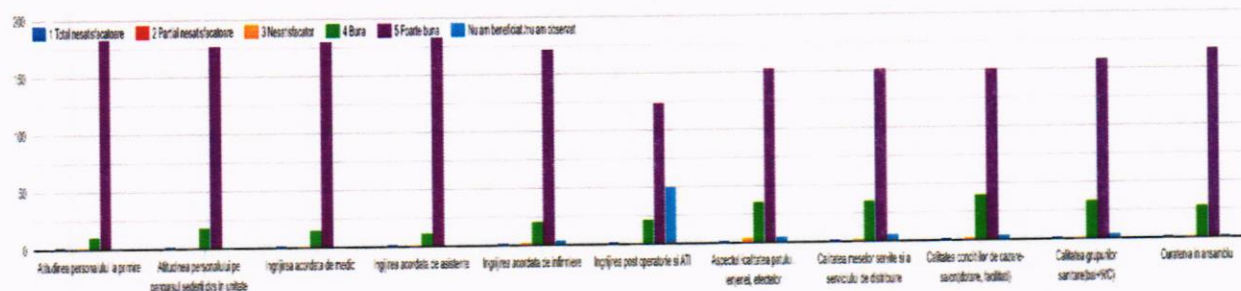


6. În cadrul acestei internări, puteți spune că:



	DA	NU	Total
Ati fost primit cu amabilitate de la inceput	197	2	199
Ati fost condus la explorari?	76	123	199
Ati facut baie la internare?	59	140	199
Ati fost informat pe intelesul dvs. despre boala, risc operator, pronostic?	197	2	199
Ati adus medicamente de acasa?	0	198	198
Ati avut complicatii post-operatorii?	3	196	199
Fiolele au fost deschise in fata dvs?	196	3	199
Ati sesizat orice forma de conditionare a ingrijirilor de care ati avut nevoie?	13	186	199
Ati simtit nevoia sa recompensati prin diverse mijloace un cadrul medical pentru a beneficia de mai multa atentie din partea acestuia?	2	197	199

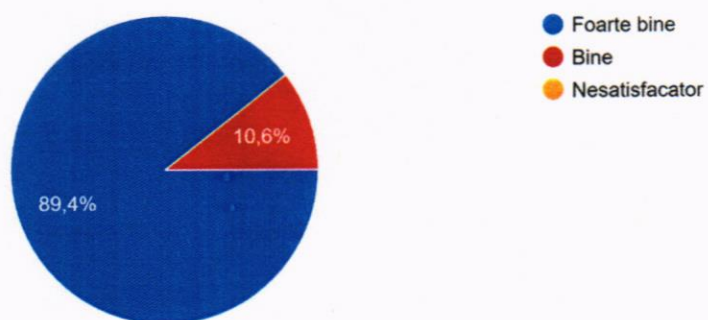
7. Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs.



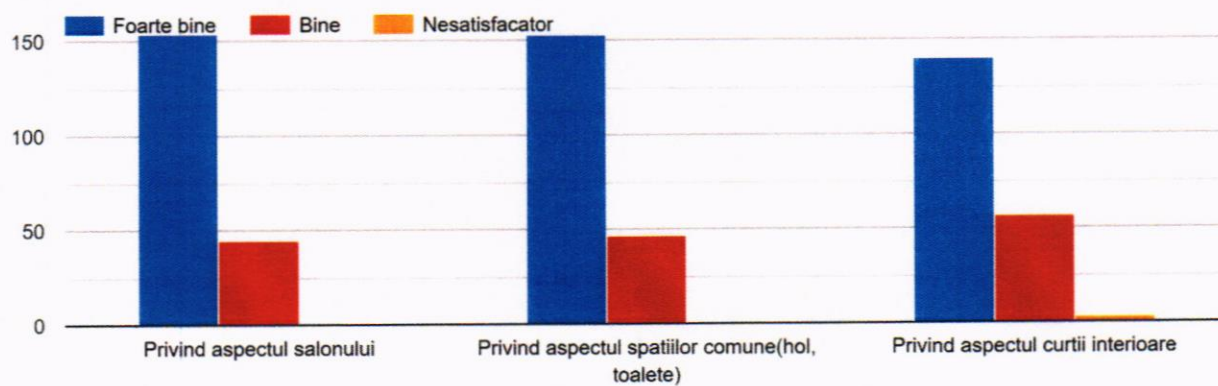
	Total nesatisfacator	Partial nesatisfacator	Nesatisfacator	Buna	Foarte buna	Nu am beneficiat/ Nu am observat
Atitudinea personalului	2	0	0	11	184	0
Atitudinea personalului pe parcursul sederii dvs. in unitate	2	0	0	18	177	0
Ingrijirea acordata de medic	2	0	0	15	180	0
Ingrijirea acordata de asistente	2	0	0	12	183	0
Ingrijirea acordata de infirmiere	2	0	3	21	171	4
Ingrijirea post operatorie si ATI	2	0	0	22	124	50
Aspectul/calitatea patului, lenjeriei, efectelor	2	0	4	36	153	5
Calitatea meselor servite si a serviciului de distribuire	2	0	2	36	152	7
Calitatea conditiilor de cazare-salon(dotare, facilitati)	2	0	2	40	151	4
Calitatea grupurilor sanitare(bai,WC)	2	0	0	34	158	4
Curatenia in ansamblu	2	0	0	28	167	2

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

199 de răspunsuri



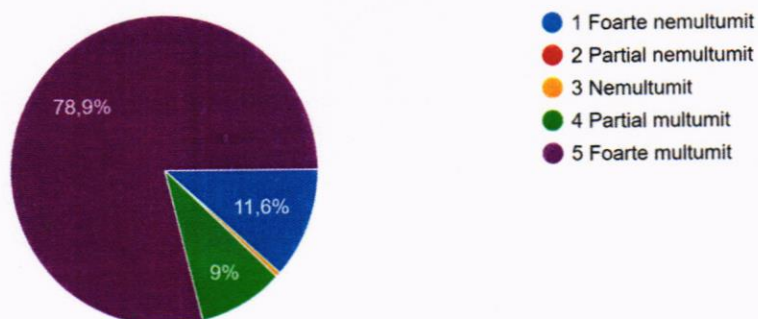
9. Care este părerea dumneavoastră despre ambientul spitalului?



	Foarte bine	Bine	Nesatisfacator	Total
Privind aspectul salonului	154	45	0	199
Privind aspectul spatiilor comune(hol, toalete)	153	46	0	199
Privind aspectul curtii interioare	140	56	3	199

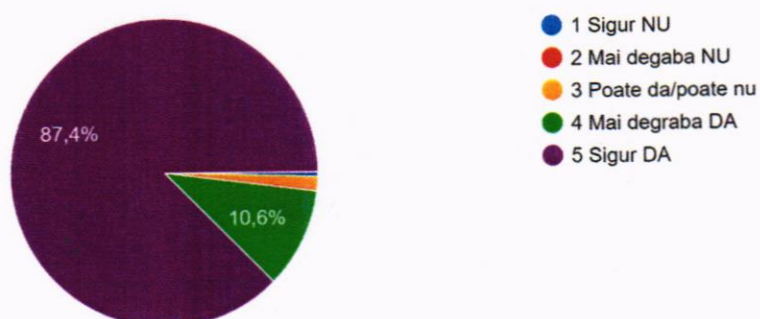
10. Ținând cont de toate cele menționate mai sus vă rugăm să ne spuneți : Cât de mulțumit sunteți /ați fost?

199 de răspunsuri



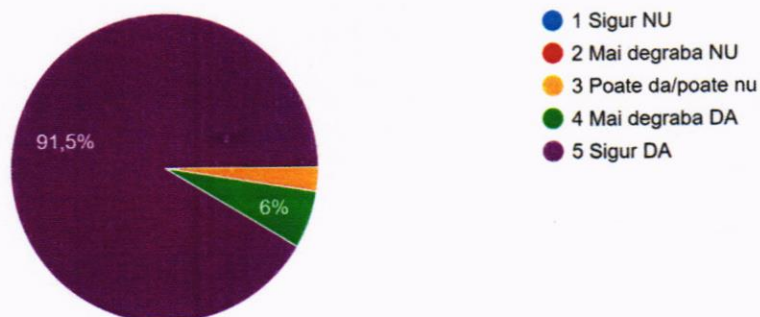
11. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?

199 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?

199 de răspunsuri



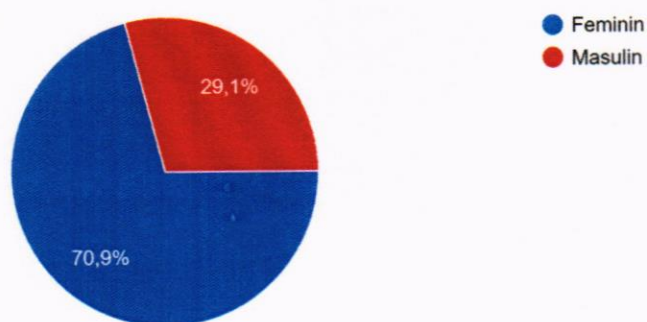
13 Dupa toata aceasta perioada petrecuta aici, care este lucrul pozitiv care va vine in minte? Ce v-a placut cemai mult? Dar negativ ? Ce nu v-a placut??199 de răspunsuri

Personalul/curatenia/amabilitatea personalului/curatenie/comunicarea/ordinea/atitudinea personalului/disciplina/profesionalismul/personalul dragut , amabil/toate au fost bine/Totala dăruire a medicilor și personalului auxiliar./cum am fost primita/mi-a placut modul in care s-au comportat cadrele medicale/primitor/Curătenia/Medici si asistenti foarte anabolikus!/curatenia 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/Cu cât calm și respect tratează medici care au fost azi pacienții ,și cum le explica pe înțelesul tuturor ,chiar și a celor mai în vârstă ,am fost martor la o discuție și ma surprins ce frumos vorbea dr de garda cu pacienti .Respect și mulțumesc la doamna dr pentru tratamentul și calmul cu care ma tratat .

Pozitiv - comportamentul intregului personal si colaborarea extrem de usoara si buna cu Dr Blagutiu/Amabilitatea/Linistea/E totul ok!!!/curatenia si amabilitatea asistentului medical f multumit/d-na doctor f amabila/Curatenia/Amabilitatea personalului mi-a plăcut. amabilitatea mi-a placut, lipsuri -cadrele competente/mi-a placut cladirilr, saloanele, curatenia oameniei/personalul/Amabilitatea personalului medical și curătenia exemplara/foarte multumita / nu a fost nimic care sa nu-mi placa/ingrijirea/Curătenie,și tot personalul excelent 😊/amabilitatea personalului și implicarea personalului a cadrului medical/toata lumea vorbeste frumos Personalul/este curatenie/curatenia, amabilitatea personalului

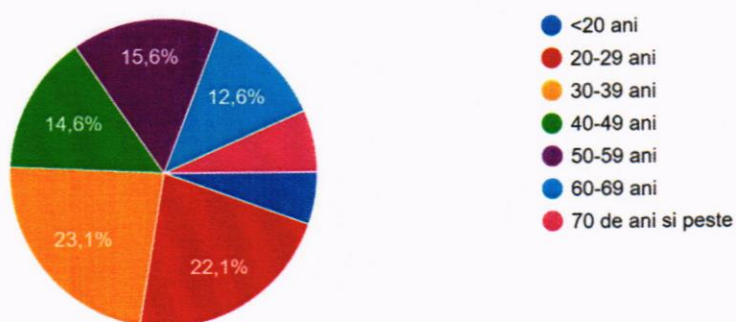
14 Elemente de socio-demografie (incercuiti situatia care vi se aplica)

199 de răspunsuri



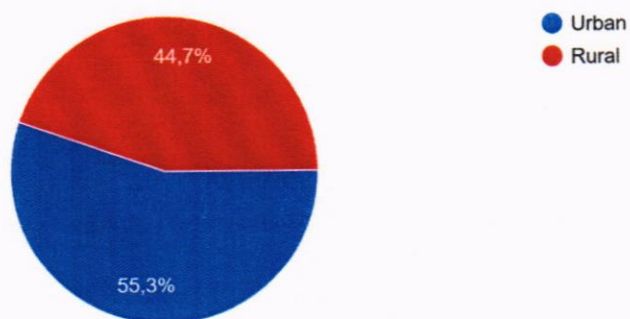
14 Elemente de socio-demografie (incercuiti situatia care vi se aplica)

199 de răspunsuri



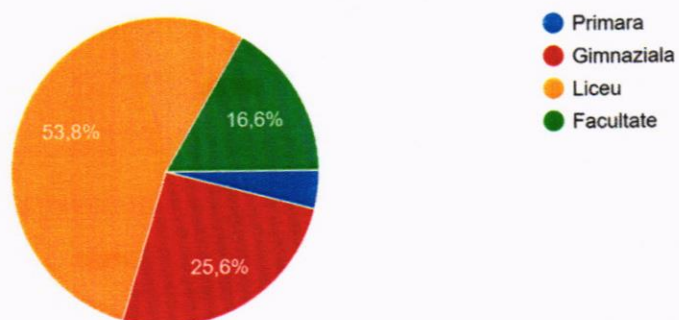
14 Elemente de socio-demografie (incercuiti situatia care vi se aplica)

199 de răspunsuri



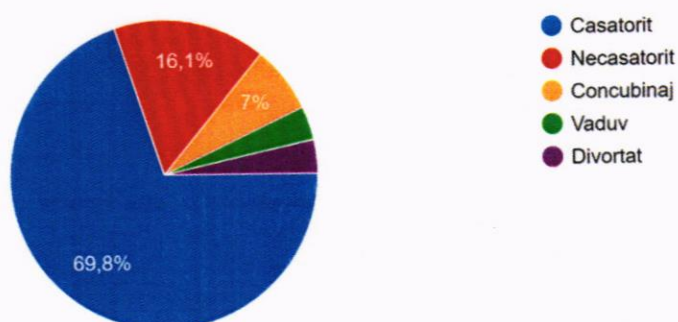
14 Elemente de socio-demografie (incercuiti situatia care vi se aplica)

199 de răspunsuri



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

199 de răspunsuri



Chestionare satisfactie pacienti Radiologie și Imagistică Medicală

Chestionare colectate în perioada ianuarie-martie 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.

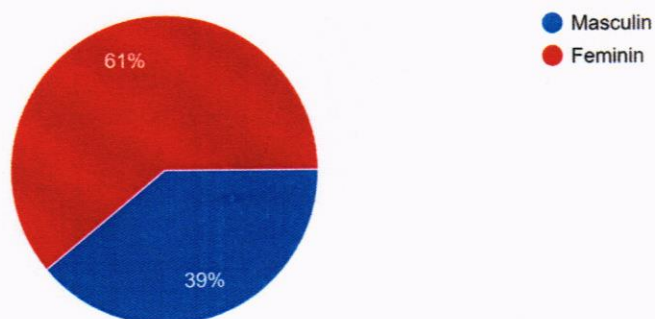
După completare, chestionarul se depune în cutia poștală, dispusă pe holul laboratorului de radiologie și imagistică medicală, pe care este înscris: „Colectarea chestionare de evaluare a satisfacției pacienților pentru servicii medicale laborator imagistică medicală”, sau se transmite pe următoarea adresă 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.Elemente de socio-demografie(încercuiți situația care vi se aplică)

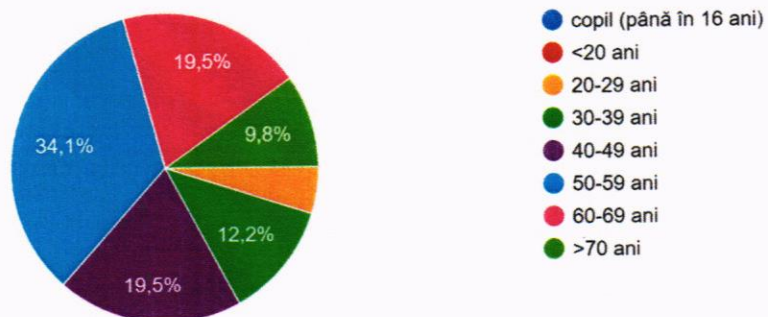
41 de răspunsuri



Total	41
Masculin	16(39%)
Feminin	25(61%)

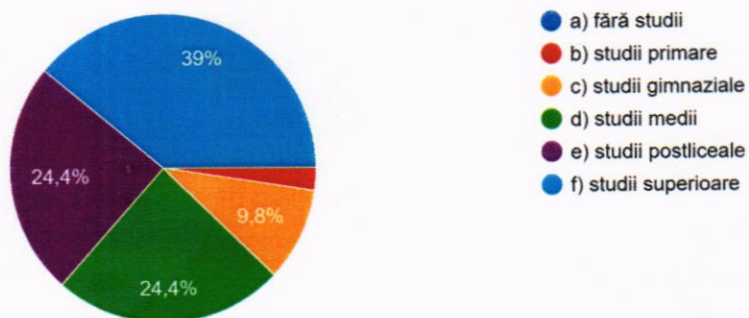
2.Elemente de socio-demografie(încercuiți situația care vi se aplică)

41 de răspunsuri



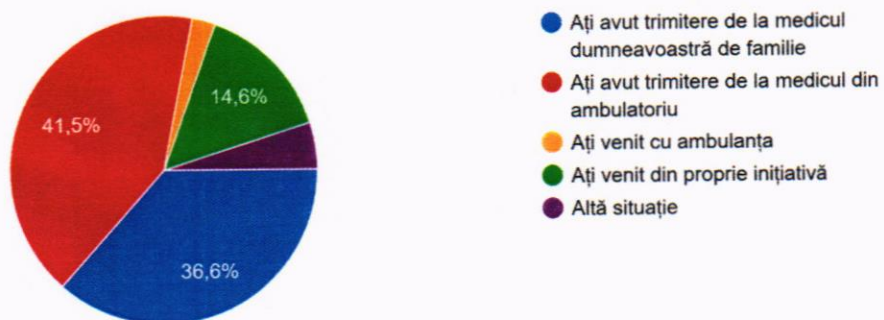
3.Elemente de socio-demografie(încercuiți situația care vi se aplică)

41 de răspunsuri

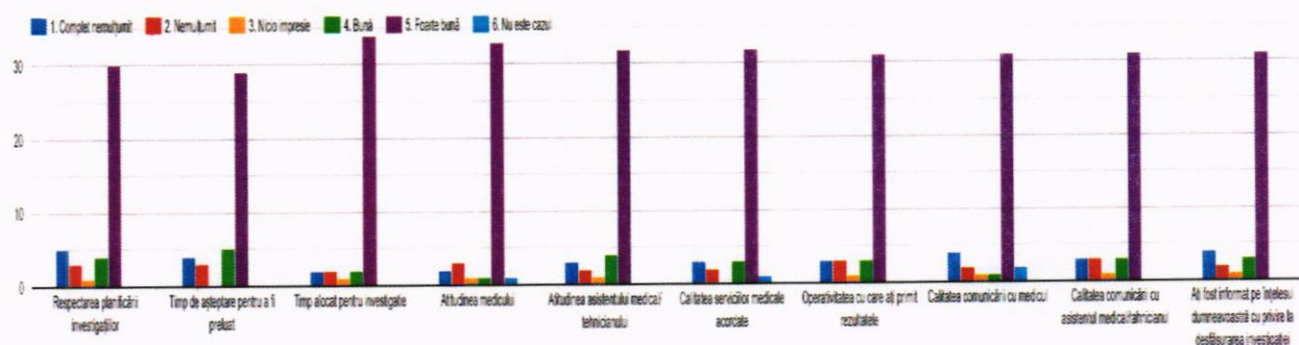


4. Cum ați ajuns să apelați la serviciile laboratorului nostru(bifați una din variantele de răspuns)?

41 de răspunsuri

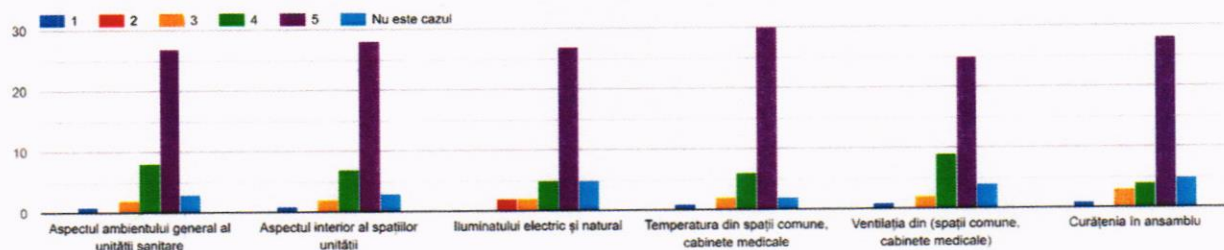


5. Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs:



	Complet nemulțumit	Nemulțumit	Nicio impresie	Bună	Foarte bună	Nu este cazul
Respectarea planificării investigațiilor	5	3	1	4	30	0
Timp de așteptare pentru a fi preluat	4	3	0	5	29	0
Timp alocat pentru investigații	2	2	1	2	34	0
Atitudinea medicului	2	3	1	1	33	1
Atitudinea asistentului medical/tehnicianului	3	2	1	4	32	0
Calitatea serviciilor medicale acordate	3	2	0	3	32	1
Operativitatea cu care ați primit rezultatele	3	3	1	3	31	
Calitatea comunicării cu medicul	4	2	1	1	31	2
Calitatea comunicării cu asistentul medical/tehnicianul	3	3	1	3	31	0
Ați fost informat pe înțelesul dumneavoastră cu privire la desfășurarea investigației	4	2	1	3	31	0

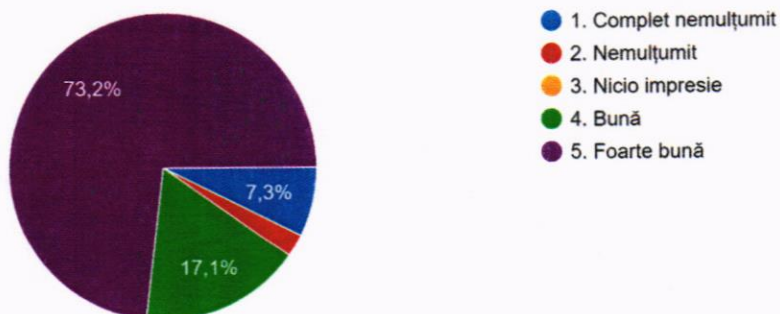
6. Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea ambiantului unității sanitare:



	1	2	3	4	5	6	Total
Aspectul ambiantului general al unitatii sanitare	1(2,40%)	0	2(4,90%)	8(19,50%)	27(65,90%)	3(7,30%)	41
Aspenctul interior al spatiilor unitatii	1(2,40%)	0	2(4,90%)	7(17%)	28(68%)	3(7,30%)	41
Iluminatul natural si electric	0	2(4,87%)	2(4,87%)	5(12,19%)	27(65,85%)	5(12,19%)	41
Temperatura din spatii comune, cabinete medicale	1(2,43%)	0	2(4,87%)	6(14,63%)	30(73,17%)	2(4,87%)	41
Ventilatia(din spatii comune, cabinete medical)	1(2,43%)	0	2(4,87%)	9(21,95%)	25(60,97%)	4(9,75%)	41
Curatenia in ansamblu	1(2,43%)	0	3(4,87%)	4(9,75%)	28(65,85%)	5(12,19%)	41

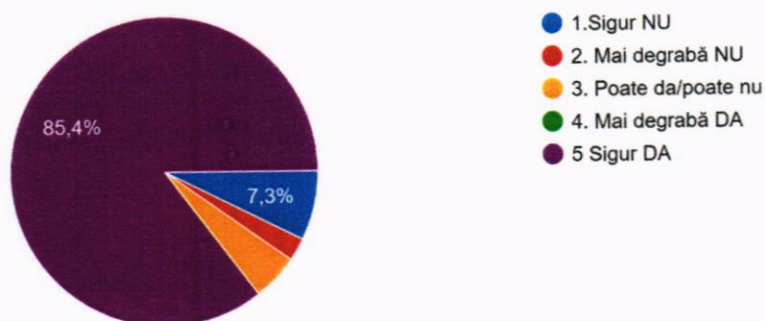
7. Impresia dumneavoastră generală asupra activităților desfășurate în cadrul unității sanitare:

41 de răspunsuri



8. În ce măsură ați recomanda serviciile unei rude/prieten/cunoștință?

41 de răspunsuri



9. Observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive și/sau negative ale serviciilor medicale acordate în cadrul Laboratorului de radiologie și imagistică medicală: 41 de răspunsuri

Super Ok/Am așteptat 4 ore/Servicii prompte/Foarte profesional și rapid/Foarte mulțumită!
Este ok/Personalul a fost foarte amabil și a dat dovada de profesionalism./Sugerez eliberarea rezultatelor investigațiilor imagistice și pe CD. Mulțumesc!/Personal competent, empatic dar insuficient/Aș sugera să se respecte ordinea pacienților în funcție de sosirea lor la Radiologie. Asistentul adună toate biletele de la toți pacienții și apoi îi cheamă la întâmplare ne ținându-se cont de ordinea în care au ajuns în fața ușii de intrare.
Doamna doctor de la ecografie este cel mai profesionist și mai minunat doctor/Programare la termen lung!/Profesionalism/Promptitudine 0/Servicii de calitate/personalul lucrează cu profesionalism, arată respect pentru pacienți, politicoși/Am fost surprinsă de curățenia băilor
Nu se respectă programul de lucru afișat. Programul începe la 8,00 medicul vine lejer la 9,30 și la ora 10 în sfârșit începe activitatea după o partidă de hohote de ris, "pacienții au timp să aștepte". Dispreț total!!!!./Din moment ce se fac programări, în limita posibilităților să se respecte datorită faptului că suntem pacienți care nu suntem din localitate./Foarte bine/Totul foarte OK
Sa o tina tot asa/Mulțumitor/Totul ok/Nu am comentarii/Am o părere foarte bună/Toată stima
Foarte bună. /Bine/Fără observații/Totul e bine./Atât medicul cât și asistenta au fost foarte dragute și amabile. De ar fi tot așa.

Chestionare satisfactie pacienti Laboratorul de recuperare medicină fizică și balneologie

Chestionare colectate în perioada ianuarie-martie 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.

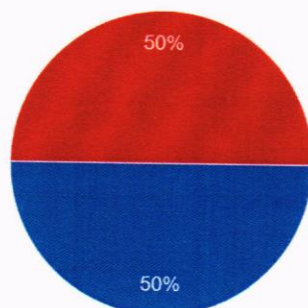
După completare, chestionarul se depune în cutia poștală, dispusă pe holul Laboratorului de Recuperare , Medicină Fizică și Balneologie, pe care este înscris:” Colectarea chestionare de evaluare a satisfacției pacienților,, sau se transmite pe următoarea adresă de email: spludus@gmail.com

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.

Vă mulțumim pentru colaborare!

01. Sexul

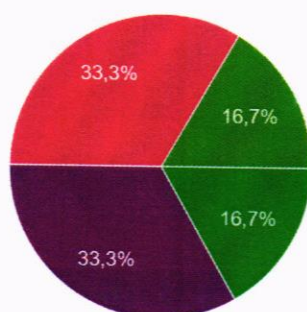
6 răspunsuri



- Masculin
- Feminin

02. Vârsta dvs.

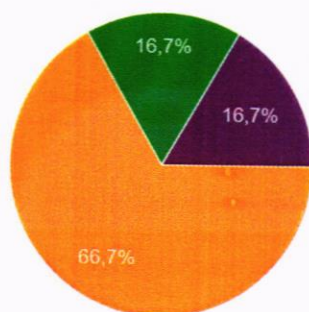
6 răspunsuri



- a) > 16 ani
- b) < 20 ani
- c) 20 - 29 ani
- d) 30 - 39 ani
- e) 40 - 49 ani
- f) 50 - 59 ani
- g) 60 - 69 ani
- h) > 70 ani

03. Gradul de pregătire profesională

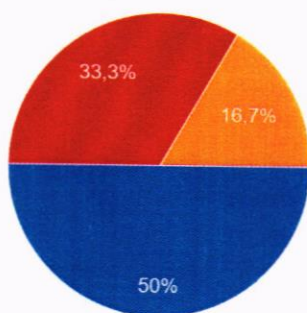
6 răspunsuri



- a) fără studii
- b) studii primare și/sau gimnaziale
- c) studii medii
- d) studii postliceale
- e) studii superioare

04. Cum ați ajuns să apelați la serviciile laboratorului nostru (bifați una din variantele de răspuns)?

6 răspunsuri



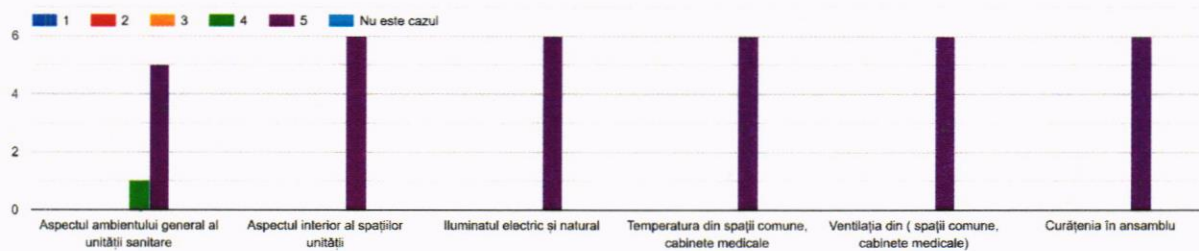
- Ați avut trimitere de la medicul dumneavoastră de familie
- Ați venit cu trimitere de la medicul din ambulatoriu
- Ați venit din proprie inițiativă
- Altă situație

05. Apreciați pe o scala de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs: (1-foarte nemulțumit, 2-nemulțumit



	1-Foarte nemulțumit	2-Nemulțumit	3Aproape mulțumit	4-Mulțumit	5 Foarte mulțumit	Nu este cazul
Respectarea planificării/serviciilor	0	0	0	0	6	0
Timp de așteptare pentru a fi preluat	0	0	0	0	6	0
Timp alocat pentru consultație/servicii	0	0	0	1	5	0
Atitudinea medicului	0	0	0	0	6	0
Atitudinea asistentului medical/tehnicianului	0	0	0	0	6	0
Calitatea serviciilor medicale acordate	0	0	0	0	6	0
Calitatea comunicării cu medicul	0	0	0	0	6	0
Calitatea comunicării cu asistentul medical/tehnicianul	0	0	0	0	6	0
Ati fost informat pe intelesul dvs cu privire la desfasurarea procedurii	0	0	0	0	6	0

06. Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea ambiantului unității (1-foarte nemulțumit, 2-nemulțumit, 3-aproape mulțumit, 4- mulțumit, 5-foarte mulțumit) :



	1-Foarte nemulțumit	2Nemulțumit	3Aproape mulțumit	4Mulțumit	5Foarte mulțumit	
Aspectul ambiantului general al unitatii sanitare	0	0	0	1	5	
Aspectul interior al spatiilor unitatii	0	0	0	0	6	
Iluminatul electric si natural	0	0	0	0	6	
Temperatura din spatii comune, cabinete medicale	0	0	0	0	6	
Ventilatia din (spatii comune, cabinete medicale)	0	0	0	0	6	
Curatenia in ansamblu	0	0	0	0	6	

07. Impresia dumneavoastră generală asupra activităților desfășurate în cadrul unității sanitare:

6 răspunsuri



- 1. Complet nemulțumit
- 2. Nemulțumit
- 3. Nicio impresie
- 4. Bună
- 5. Foarte bună

08. În ce măsură ați recomanda serviciile unei rude/prieten/cunoștință?

6 răspunsuri



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

09. Observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive și/sau negative ale serviciilor medicale acordate în cadrul Laboratorului de Balneofizioterapie: 6 răspunsuri

Mulțumit

Totul a fost bine

Pe mine ma încântat tratamentul

E o echipa minunată alături de d-na doctor!

Nu am observatii

Totul este bine.

Chestionar privind satisfacția pacientului pentru servicii medicale în Ambulatoriu

Chestionare colectate în perioada ianuarie-martie 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.

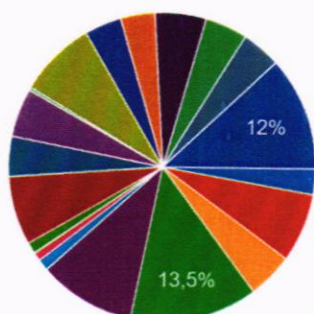
Vă rugăm ca după completarea chestionarului să aveți amabilitatea de a-l depune în cutia poștală a pacientului dispusă pe holul ambulatoriului, în proximitatea fișierului. Respectivul cutii poștale sunt inscripționate cu o etichetă pe care este înscris: “Colectare chestionare de evaluare a satisfacției 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!

01. În ce cabinet de specialitate ați fost consultat?

334 de răspunsuri

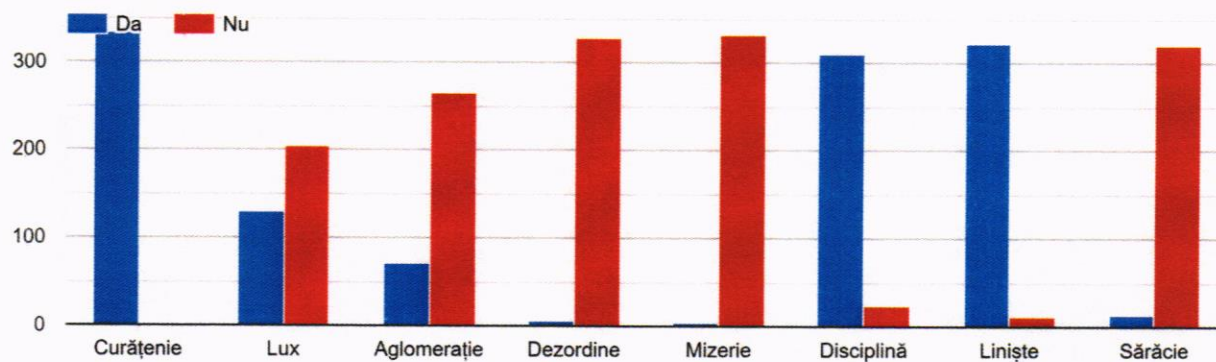


- Cabinet Boli Infecțioase
- Cabinet Cardiologie
- Cabinet Chirurgie
- Cabinet Dermatologie
- Cabinet Diabet Zaharat, Nutriție și Boli...
- Dispensar TBC
- Cabinet Endocrinologie
- Cabinet Gastroenterologie

▲ 1/3 ▼

cabinet	pacienti
Cabinet Boli Infecțioase	9(2,70%)
Cabinet Cardiologie	24(7%)
Cabinet Chirurgie	16(4,80%)
Cabinet Dermatologie	45(13,50%)
Cabinet Diabet	34(10,20%)
Dispensar TBC	4(1,20%)
Cabinet Endocrinologie	3(0,90%)
Cabinet Gastroenterologie	5(1,50%)
Cabinet Obstetrica-Ginecologie	25(7,50%)
Cabinet Medicina Interna	14(4,20%)
Cabinet Neurologie	17(5,10%)
Cabinet Oftalmologie	0
Cabinet ORL	27(8,08%)
Cabinet Ortopedie	13(3,90%)
Cabinet Pediatrie	12(3,60%)
Cabinet Planning Familiar	0
Cabinet Pneumologie	18(5,40%)
Cabinet Psihiatrie	15(4,50%)
Cabinet Urologie	14(4,20%)
Cabinet Medicina Fizica si Reabilitare	39(11,70%)
Total respondenti chestionar	334

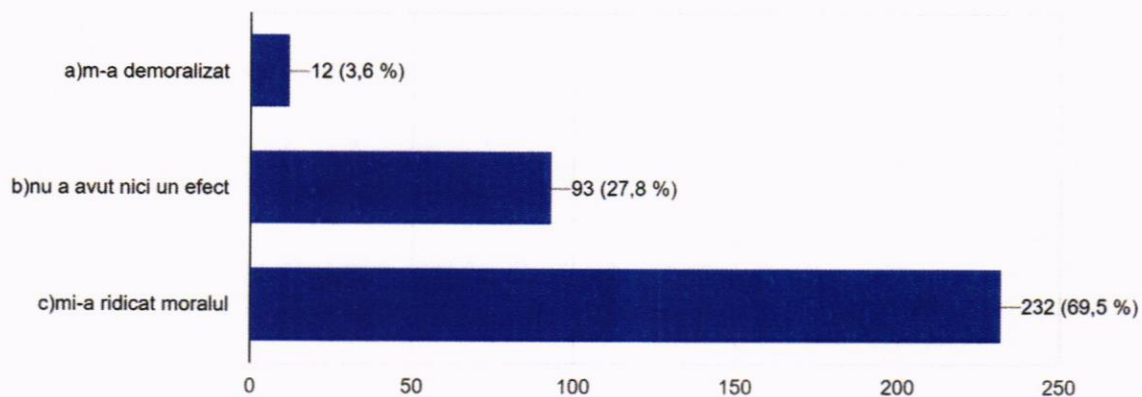
2.Când ați intrat prima dată în această unitate ce impresie v-ați făcut?



	Da	Nu	Total respondenți
Curatenie	334(100%)	0	334
Lux	130(39%)	204(61%)	334
Aglomeratie	71(21,25%)	263(78,75%)	334
Dezordine	7(2,10%)	327(98%)	334
Mizerie	3(0,90%)	331(99,10%)	334
Disciplina	310(92,80%)	24(7,20%)	334
Liniste	321(96,10%)	13(3,90%)	334
Saracie	16(4,8%)	320(95,80%)	334

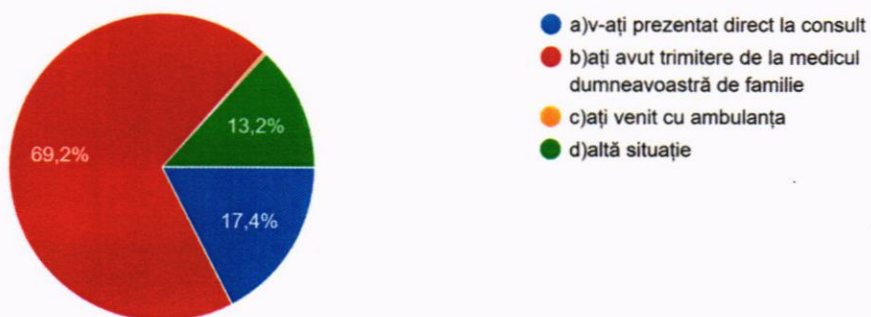
3. Stuația din unitatea noastră, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?

334 de răspunsuri



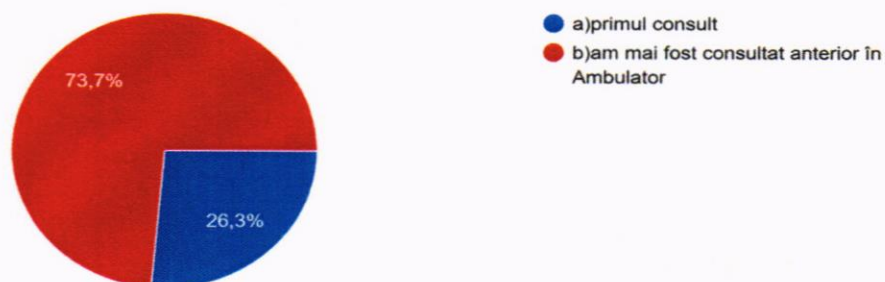
4. Cum ați ajuns să apelați la Ambulatoriul din cadrul spitalului nostru?

334 de răspunsuri

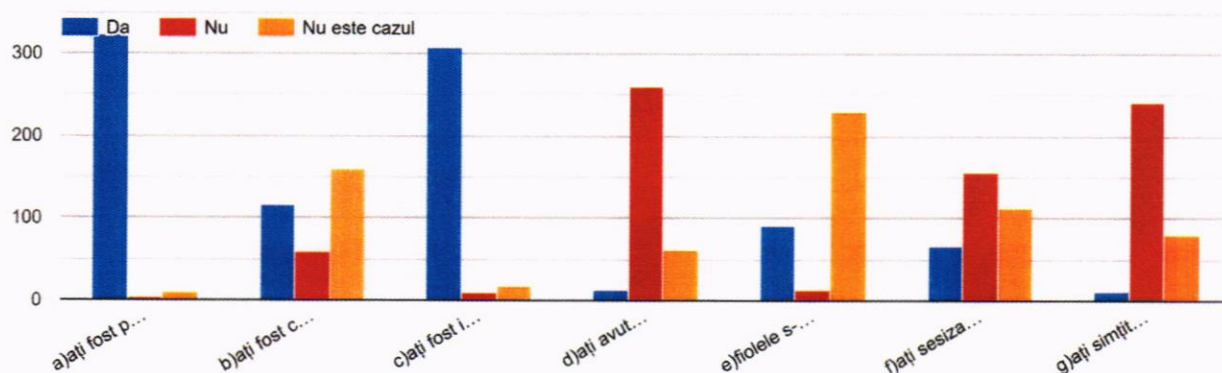


05.Sunteți la prima prezentare pentru consult în Ambulatoriu sau ați avut și alte prezentări anterioare?

334 de răspunsuri

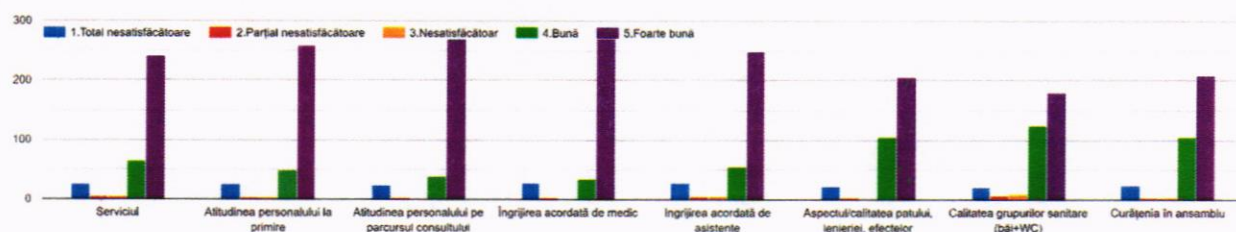


06.În cadrul acestui consult în Ambulatoriu, puteți spune că:



	DA	NU	Nu este cazul	Total
ati fost primit cu amabilitate?	323(97%)	4(1%)	7(2%)	334
ati fost condus la explorari?	117(35%)	60(18%)	157(47%)	334
ati avut complicatii?	11(3,3%)	263(78,75%)	60(18%)	334
fiolele s-au deschis in fata dvs?	93(28%)	14(4,20%)	227(68%)	334
ati sesizat orice forma de conditionare ingrijirilor de care ati avut nevoie?	67(20%)	157(4,70%)	110(33%)	334
ati simtit nevoia sa recompensati prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multa atentie din partea acestuia ?	12(3,6%)	242(72,45%)	80(23,95 %)	334
ati fost informat pe intelesul dvs. despre boala, risc operator, prognostic?	307(92%)	10(3%)	17(5%)	334

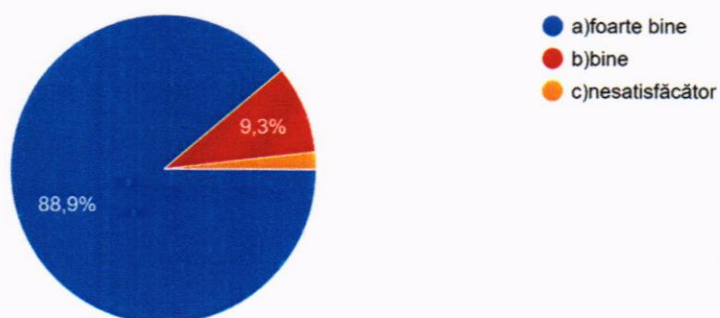
07.Apreciați pe o scală de la 1 la 10 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs.



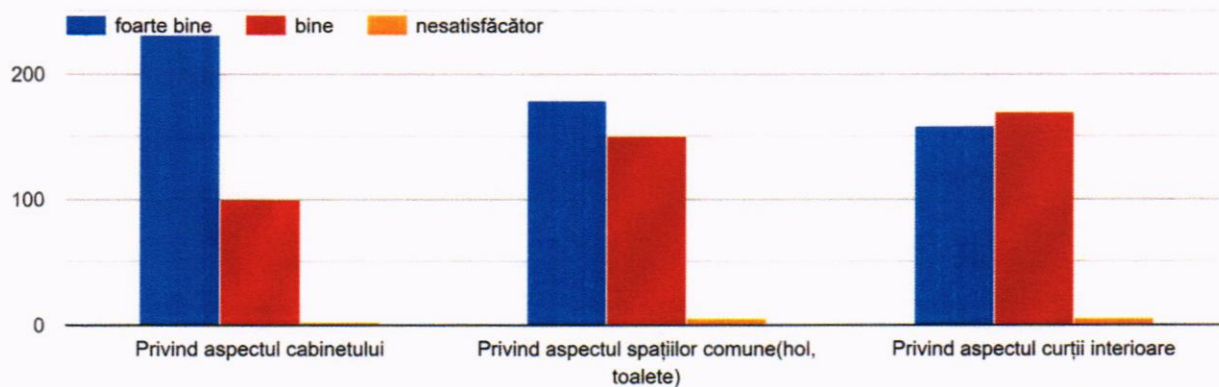
Serviciul	total nesatisfacatoare	partial nesatisfacatoare	nesatisfacatoare	buna	foarte buna	Total
Atitudinea personalului la primire	26(7,8%)	0	0	48(14,4%)	260(77,80%)	334
Atitudinea personalului pe parcursul consultului	25(7,5%)	0	0	38(11,37%)	272(81,43%)	334
Ingrijirea acordata de medic	28(8,4%)	3(0,90%)	0	34(10,17%)	269(80,53%)	334
Ingrijirea acordata de asistente	28(8,4%)	4(1,2%)	4(1,20%)	50(15%)	248(74,25%)	334
Aspectul/calitatea patului, lenjeriei, efectelor	24(7%)	3(0,90%)	0	103	204	334
Calitatea grupurilor sanitare(bai,WC)	22(6,6%)	6(1,80%)	8(2,4%)	123	175	334
Curatenia in ansamblu	25(7,5%)	0	0	107	202	334

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

334 de răspunsuri



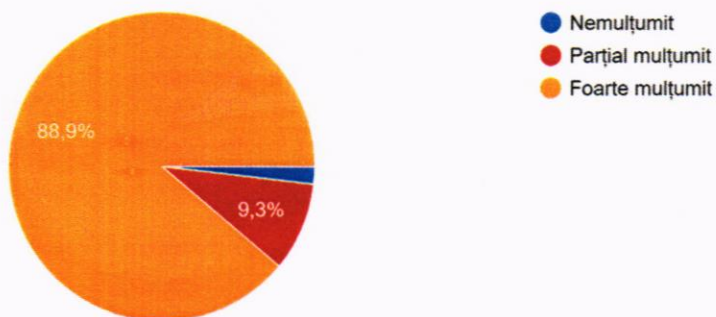
09. Care este părerea dumneavoastră despre ambientul spitalului?



	Foarte bine	Bine	Nesatisfacator	Total
Privind aspectul cabinetului	231(70%)	100(30%)	3(0,9%)	334
Privind aspectul spatiilor comune(hol, toalete)	176(53%)	152(45,5%)	6(1,80%)	334
Privind aspectul curtii interioare	159(47,60%)	172(51,50%)	6(1,80%)	334

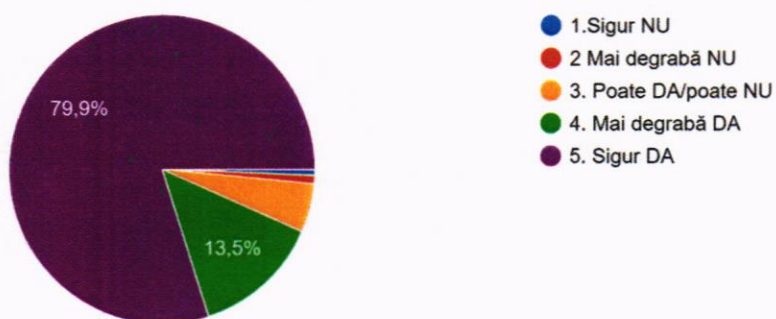
10. Ținând cont de toate cele menționate mai sus vă rugăm să ne spuneți : Cât de mulțumit sunteți/ați fost?

334 de răspunsuri



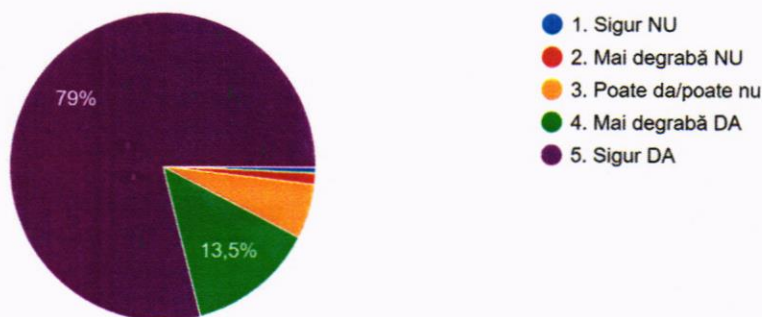
11. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?

334 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?

334 de răspunsuri

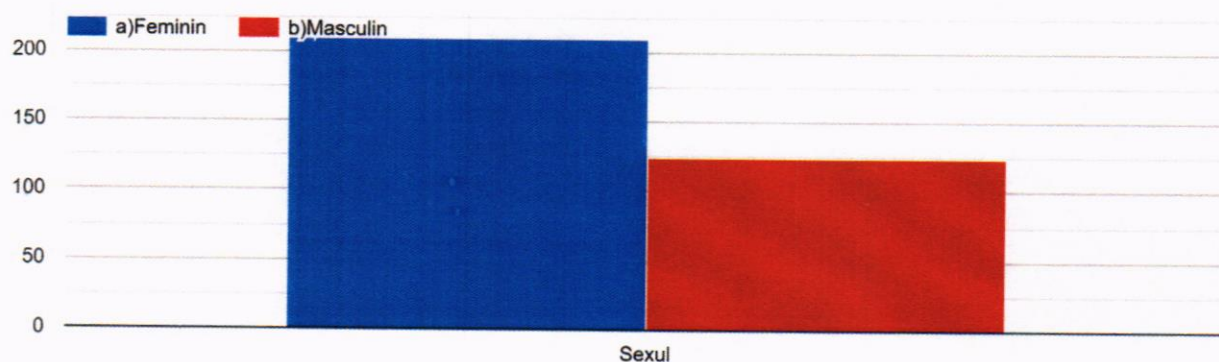


13. După toată această perioadă petrecută aici, care este lucrul pozitiv care vă vine în minte? Ce v-a plăcut cel mai mult? **334 de răspunsuri**

Amabilitatea/Profesionalism/Curățenia/Amabilitatea personalului medical/Personalul/Rapiditatea/empatie/Profesionalismul d-nei doctor
 Ca exista posibilitatea programarii online. Iar argument contra: nu se tine cont de ea. Se asteapta foarte mult. Azi am foaf nevoita sa renunt sin aceasta cauza./Comunicarea
 Personalul medical/Comunicarea/Profesionalism/Personalul medical/Ordinea, disciplina, curățenia/Am fost tratat cu respect !/Comunicarea /curatenia ok!aspectul institutiei!
 Atmosfera...amabilitatea/Respectarea orei programarii/Bună organizare și respectarea programului de programare/Amabilitatea și interesul medicului ,precum și sfaturile încurajatoare
 Doamna doctor a fost foarte drăguță și m-a ascultat și ajutat/Ca am putut face programarea online/Curățenie și o primire pozitiva/promptitudinea gastroenterologului
 Amabilitatea cum am fost primita. Am rămas fără cuvinte!/Profesionalismul/Amabilitatea dr.Maerean R./Seriozitate, disciplina/amabilitatea si spontaneitatea medicului
 Primirea amiabila/Promptitudinea cadrelor medicale/Promptitudinea
 Medicii și asistentele sunt foarte profesioniști și preocupați de binele pacienților.
 Sa zicem satisfacut/Comunicare, respect, atenție/Ordinea si disciplina./Multumit
 Comportamentu/Personal competent/Preocuparea insistentă și plină de profesionalism și de iubire de oameni a doamnei doctor Cusnir Valentina./Liniștea din interior.
 Curățenie, ordine, comunicarea cu d-na doctor și d-na asistenta/Promptitudine și seriozitate
 Profesionalismul/Peraonalul/Medicul si atitudinea sa./Dna dictor
 Anunțul anterior făcut de spital despre ora și cabinetul de consult./Primirea d-nei doctor

Compasiune si dorinta de a ajuta ./Amabilitatea și profesionalismul medicului.
 Comportamentul medicului și al întregului personal/Punctualitate,amabilitate,curatenie,
 PROFESIONALISM./Tot ,diferențe f mari fata de policlinica campia turzii
 Amabilitate, profesionism, curatenia/Promptitudinea și calitatea medicilor de aici,a
 asistentelor și a unora din restul personalului ,curățenia și aspectul plăcut al
 spitalului./Conversația cu doamna doctor/Amabilitate si professionalism/Profesionalismul si
 explicatii concise privind tratamentul/Linistea/Calmul și profesionalismul/Atitudinea
 medicului
 Profesionalismul si explicatii clare in vederea tratamentului/Amabilitatea și empatia deosebita
 a d-nei doctor/Punctualitatea și atitudinea medicului fata de pacient.
 Amabilitate și professionalism/Recomandările și modul de abordare!/Cum ma tratat doamna
 doctor!/Curățenia și amabilitatea personalului./amabilitatea si naturaletea doctorului
 Nu exista lucru pozitiv sa te lase acasa fara sa investigheze mai mult!!!!
 Atenție acordată pacientului./Nu stiu/Amabilitatea și disponibilitatea medicului și asistentei!
 Foarte de treabă!/Răbdare și modul în care s-a explicat ./Competența
 medicului/Profesionalism!
 Curățenie/Amabilitate și profesionalism./Atitudinea dnei de. Skorka. Cea mai buna doctorita.
 Siguranță, promptitudine, amabilitate, servicii medicale impecabile/Profesionalism si dedicare
 Comunicarea cu medicul/Amabilitatea personalului și comunicarea
 Îngrijirea din partea personalul medical , curățenia,, bună comunicare/Amabilitatea și răbdarea
 Dnei doctor
 Sa comportat exemplar cu mine. Preocuparea insistenta și plină de profesionalism și de iubire de
 oameni a doamnei doctor Cusnir Valentina./ Profesionalismul cadrelor medicale/ Dna Dr de
 Emilia foarte ok /Amabilitatea personalului medical/ Amabilitatea personalului și comunicarea
 BUNĂTATEA PERSONALULUI MEDICAL

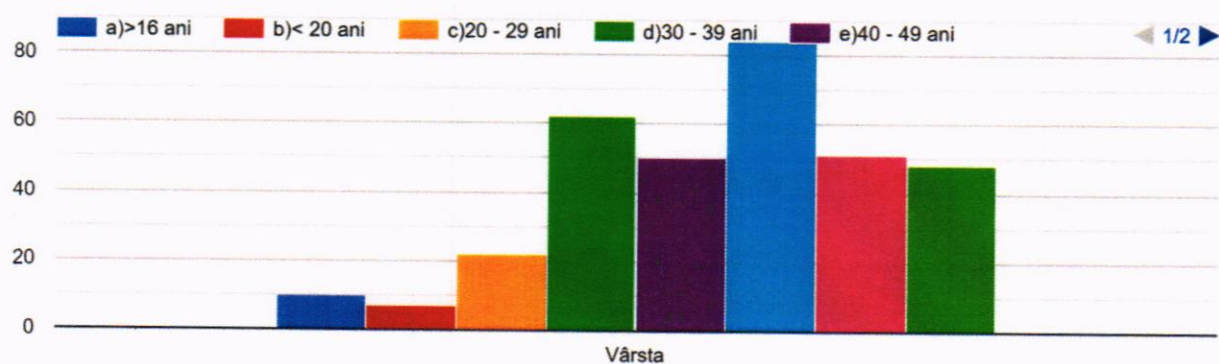
14. Elemente de socio-demografie(încercuiți situația care vi se aplică)



	a)Feminin	b)Masculin
Sexul	210-(62,87%)	124-(37,13%)

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

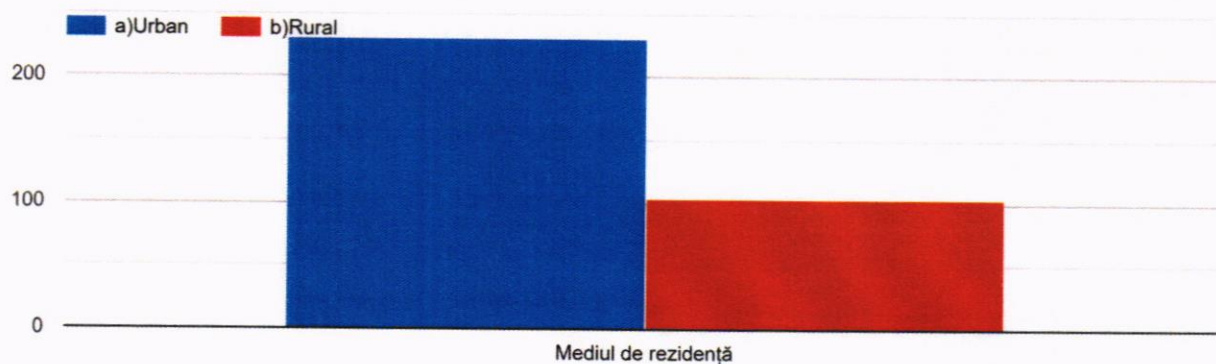
15. Elemente de socio-demografie(încercuiți situația care vi se aplică)



	a)>16 ani	b)< 20 ani	c)20 - 29 ani	d)30 - 39 ani	e)40 - 49 ani	f)50 - 59 ani	g)60 - 69 ani	h)> 70 ani
--	-----------	------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	------------

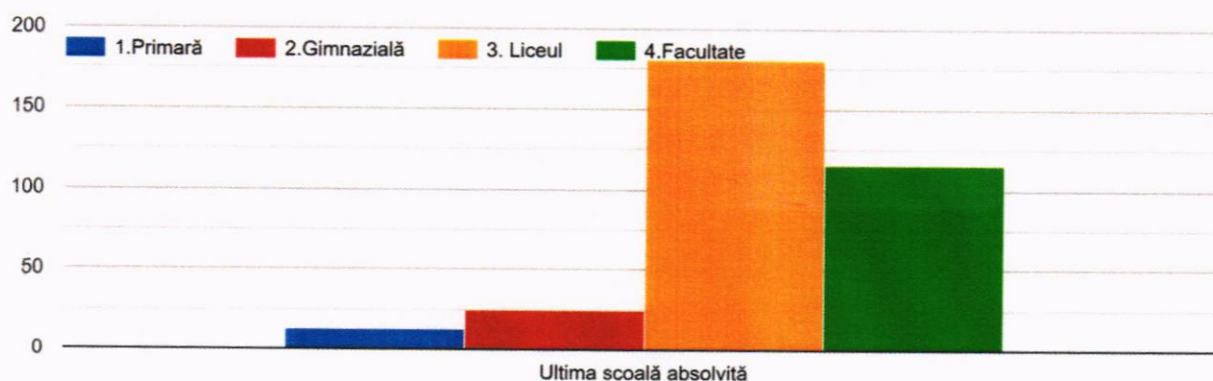
	a)>16 ani	b)< 20 ani	c)20 - 29 ani	d)30 - 39 ani	e)40 - 49 ani	f)50 - 59 ani	g)60 - 69 ani	h)> 70 ani
Vârsta	10	7	22	62	50	84	51	48

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



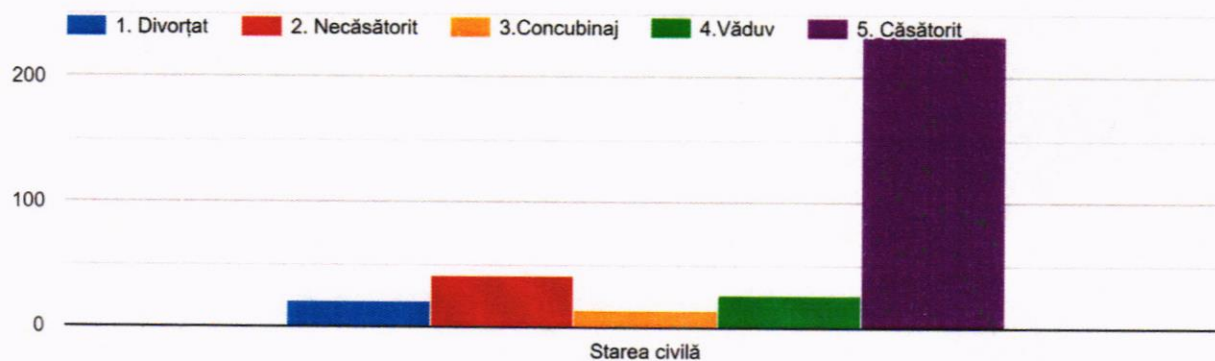
	a)Urban	b)Rural
Mediul de rezidență	231-(69,20%)	103-(30,80%)

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



	1.Primară	2.Gimnazială	3. Liceul	4.Facultate
Ultima școală absolvită	13-(3,90%)	25-(7,50%)	181-(54,20%)	115-(34,50%)

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



	1. Divorțat	2. Necăsătorit	3. Concubinaj	4. Văduv	5. Căsătorit
Starea civilă	20(6%)	41(12,27%)	14(4,19%)	26(7,78%)	233(69,76%)

Chestionar de evaluare a satisfacției cerintelor pacienților- Laborator Analize

Chestionare colectate în perioada ianuarie-martie 2025

Vă mulțumim că ați apelat la serviciile noastre medicale!

PO BMCSS-01 Anexa4 , Cod PG-7.7./F3b, Ed.2/Rev.0 data intrării în vigoare 01.08.2024

În vederea aprecierii îngrijirilor medicale pe care le-ați primit în Spitalul Orășenesc „Dr Valer Rusu” 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 să completați evaluările calității serviciilor medicale începând cu întrebarea 4, având o scală de valori de la 1 (cea mai slabă evaluare) până la 5 (cea mai bună evaluare). Pentru îmbunătățirea calității serviciilor medicale vă rugăm să argumentați răspunsurile nemulțumitoare, respectiv calificativele 1 și 2 pentru fiecare întrebare.

Răspundeți la întrebări bifând varianta care descrie cel mai bine situația dumneavoastră. Nu trebuie să vă semnați, acest chestionar este anonim.

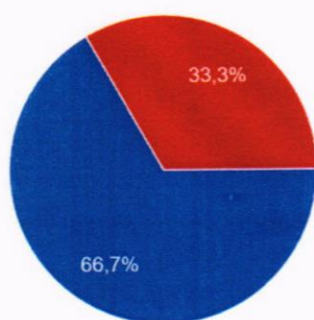
NOTĂ: Colectarea informațiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederilor Legii nr. 190/2018, cu modificările și completările ulterioare, privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind 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.

Răspunsurile dvs. sunt importante pentru noi!

În cazul pacienților fără discernământ, completarea chestionarului se poate realiza de către aparținători.

1. Sexul

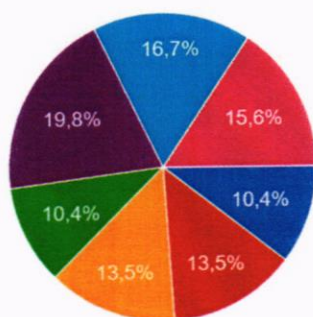
96 de răspunsuri



● Feminin
● Masculin

2. Vârsta pacientului în :

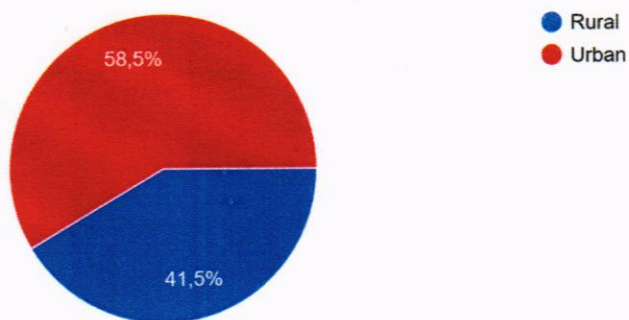
96 de răspunsuri



● <20 ani
● 20-29 ani
● 30-39 ani
● 40-49 ani
● 50-59 ani
● 60-69 ani
● >70 ani

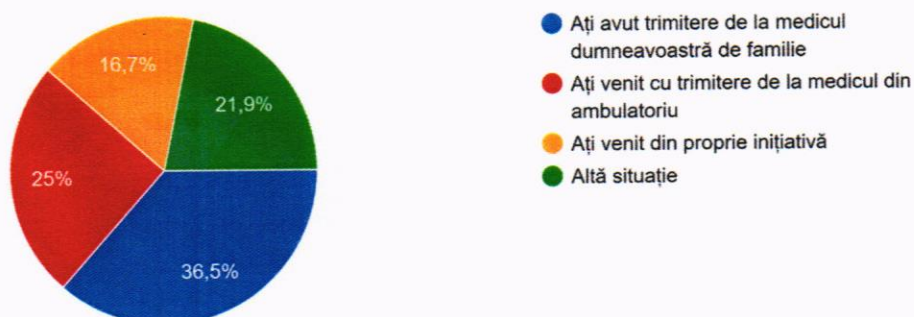
3. Mediul de rezidență

82 de răspunsuri



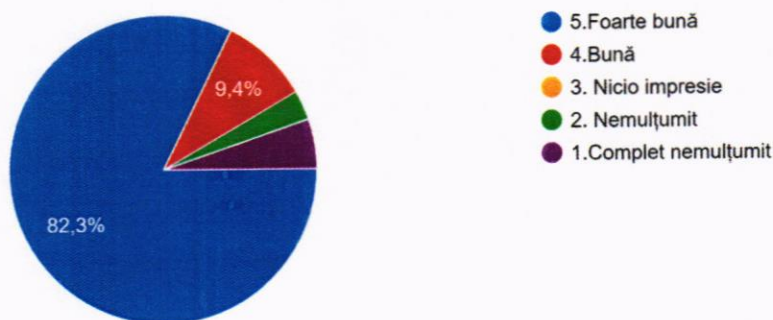
4. Cum ați ajuns să apelați la serviciile laboratorului nostru(bifați una din variantele de răspuns)?

96 de răspunsuri



5. Sunteți mulțumit de modul în care ați fost primit la recepție?

96 de răspunsuri



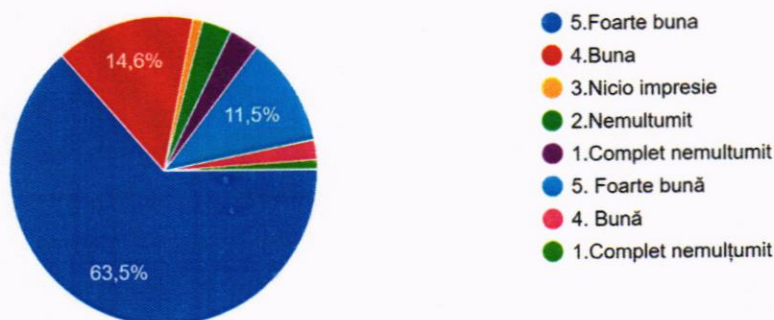
5.1 Vă rugăm să argumentați răspunsurile nemulțumitoare, respectiv calificativele

: 1(Complet nemulțumit), 2(Nemulțumit) 16 răspunsuri

Nu am/am fost programat la ora 8.50 si am fost preluati la ora 11.Sub toata critica./Am stat 2 ore, pacientii se iau pe pile, ordinea programarii nu conteaza./Am așteptat mult fără ca cineva să ne întrebe de ce am venit, ce problemă avem etc. Cadrele medicale erau în pauză de masă, nu puteau fi deranjate de 3 copii bolnavi care erau în sala de așteptare/Foarte multuo/mulțumită Personal atent cu pacienții./Foarte amabil personalul/Mulțumită/Foarte multumita Asistenta mi-a spus ca de ce am adus-o acolo ,ca stim ca are dementa,alta asistenta ca de ce nu am dus-i la medicul de familie ca le ocupam patul la urgente/Multumit Prima și ultima data când fac analizele medicale eu nu o sa mai fac analize medicale niciodată prefer sa mor nu ma interesează sănătatea mea/Nu am avut programare si am asteptat mult pt o proba de urina, contracost./Au vorbit foarte urat

6. Sunteți mulțumit de modul de programare, timpul de așteptare pentru recoltare?

96 de răspunsuri



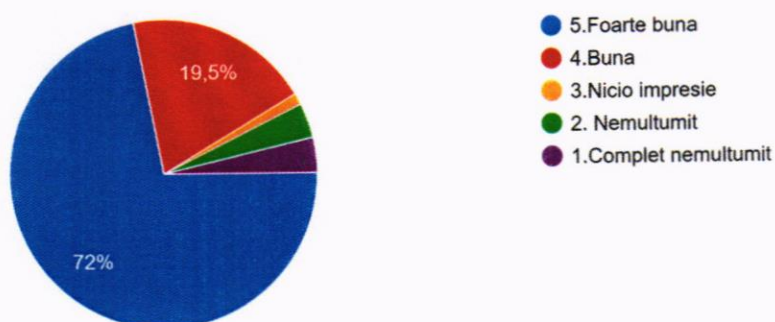
6.1 Vă rugăm să argumentați răspunsurile nemulțumitoare, respectiv calificativele

: 1(Complet nemultumit), 2(Nemultumit) 11 răspunsuri

Nu am/acelasi motiv ca lapct.precedent./Am stat 2 ore, pacientii se iau pe pile, ordinea programarii nu conteaza/După recoltare nu a zis nimeni ce să facem, ne-au lăsat în camera de recoltare 1 ora până am întrebat eu ce facem mai departe și ne-au mutat în salon și după nici ca a mai trecut cineva să ne zică ceva legat de analize, timp de așteptare, nimic absolut nimic. Mulțumită/Forte mulțumit/Foarte promti/Mulțumită/Nu ma interesează sănătatea mea prefer sa mor/Am specificat la punctul 5.1./Am așteptat foarte mult

7. Sunteți mulțumit de modul de programare, timpul de așteptare pentru recoltare?

82 de răspunsuri

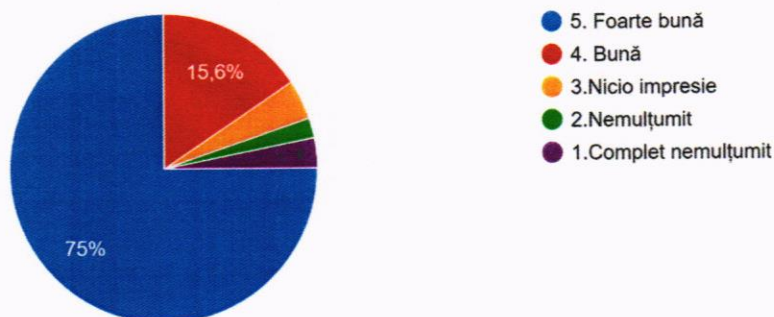


7.1 Vă rugăm să argumentați răspunsurile nemulțumitoare, respectiv calificativele : 1(Complet nemulțumit), 2(Nemulțumit)10 răspunsuri

Nu am/Am stat 2 ore, pacientii se iau pe pile, ordinea programarii nu conteaza/După recoltare nu a zis nimeni ce să facem, ne-au lăsat în camera de recoltare 1 ora până am întrebat eu ce facem mai departe și ne-au mutat în salon și după nici ca a mai trecut cineva să ne zică ceva legat de analize, timp de așteptare, nimic absolut nimic./Foarte bună/Profesionisti/Mulțumită/Prefer sa mor decât sa mai fac analize/Am argumentat la punctul 5.1./Am așteptat mult

8. Ați fost instruit în legătură cu modul de pregătire pentru recoltarea probelor? Apecați pe o scală de la 1 la 5 calitatea

96 de răspunsuri

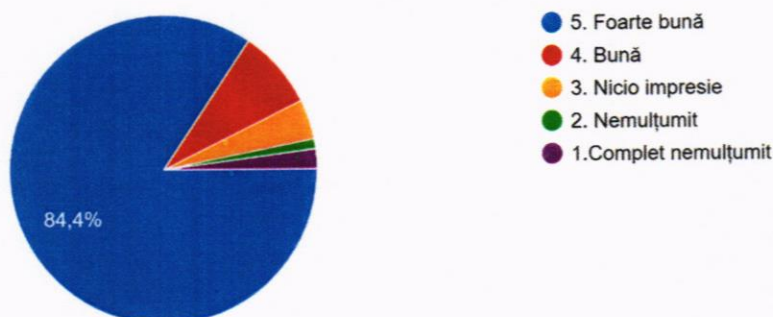


8.1 Vă rugăm să argumentați răspunsurile nemulțumitoare, respectiv calificativele : 1(Complet nemulțumit), 2(Nemulțumit)8 răspunsuri

Nu am/Nu mi s a spus nimic/Comunicare buna/Mulțumită/Nu ma interesează sănătatea mea
Nu am fost informat

9. Vi s-a asigurat respectarea intimității la recoltarea probelor? Apețiați pe o scală de la 1 la 5 calitatea

96 de răspunsuri

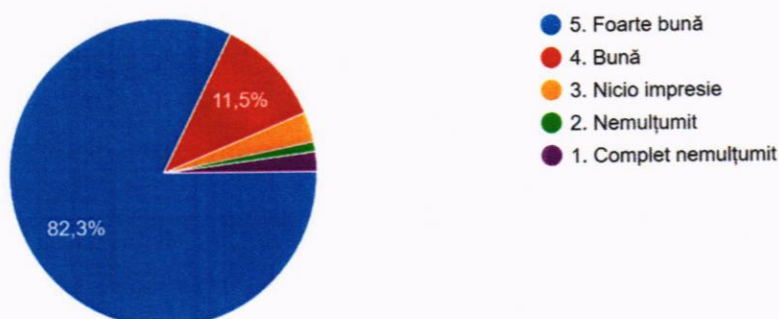


9.1 Vă rugăm să argumentați răspunsurile nemulțumitoare, respectiv calificativele : 1(Complet nemulțumit), 2(Nemulțumit) 7 răspunsuri

Nu am/Recoltarea a fost ok/Amabili/Mulțumită/Am agumentat.

10. Sunteți mulțumit de modul în care vi s-au recoltat probele? Apețiați pe o scală de la 1 la 5 calitatea

96 de răspunsuri

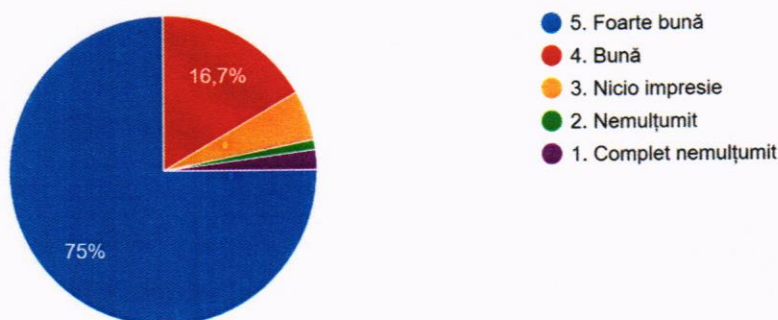


10.1 Vă rugăm să argumentați răspunsurile nemulțumitoare, respectiv calificativele : 1(Complet nemulțumit), 2(Nemulțumit) 8 răspunsuri

Nu am/Domnul care preleva probele e foarte dragut/Delicati/Mulțumită/Nu ma interesează sănătatea mea/Am argumentat.

11. Sunteți mulțumit de intervalul de timp oferit de laboratorul de analize medicale pentru eliberarea buletinului de analize medicale? Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea

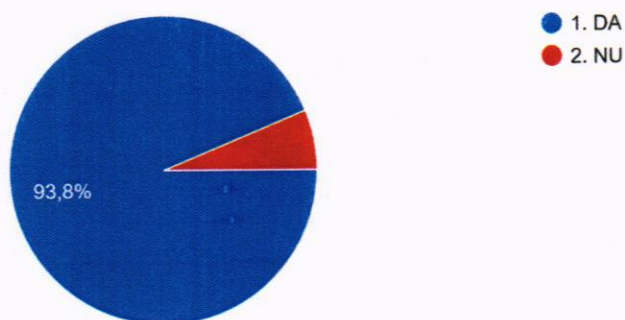
96 de răspunsuri



11.1 Vă rugăm să argumentați răspunsurile nemulțumitoare, respectiv calificativele : 1(Complet nemulțumit), 2(Nemulțumit)82 de răspunsuri

Mulțumit/Nu am/Foarte mulțumit/Foarte buna/Sunt mulțumită/Nu este cazul
 Mulțumit/nu doresc sa mai fac comentarii!/Nu este cazul./Vedem/nu se aplica nu sunt
 nemulțumit/Nu am fost nemulțumit/Nu există./Foarte bună/Cred ca e o greșeală. Eu am răspuns
 cu nr 4 buna/Complet mulțumit/Sunt multumita/Sunt mulțumit de serviciile oferite/5 Foarte bună
 Nu am bifat aceste calificative/Foarte mulțumită!/Timpul e bun/Foarte multumita
 Nu am nemulțumiri/Nimic/Asistentele sa vorbească mai frumos,ca dacă era mama lor nu
 vorbeau asa/Sunt f multumita!/Sunt mulțumit./Complet mulțumit
 Am fost foarte multumita din toate punctele de vedere foarte frumos sau purtat toți cu mine
 Sunt multumit/Totul a fost foarte bine/Nu este cazul/Nu putem fi cu toții de nota 10 deoarece
 sîntem imperfecti/Eu am fost mulțumită/Nici o problem/Complet multumit/Sunt mulțumită
 Nu am nemulțumiri/Raspunsul meu este foarte bun nu am ce argumenta/Nu am nemulțumiri
 ,mulțumesc frumos pentru tot /Nu ma interesează sănătatea mea/Am argumenat.
 Am așteptat mult

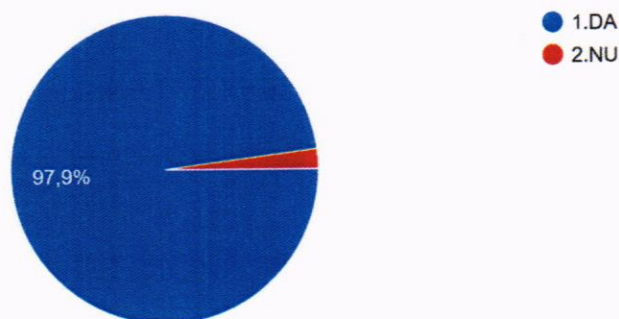
12. Cum apreciați imparțialitatea activităților laboratorului nostru vi-a-vis de vizita dumneavoastră?
96 de răspunsuri



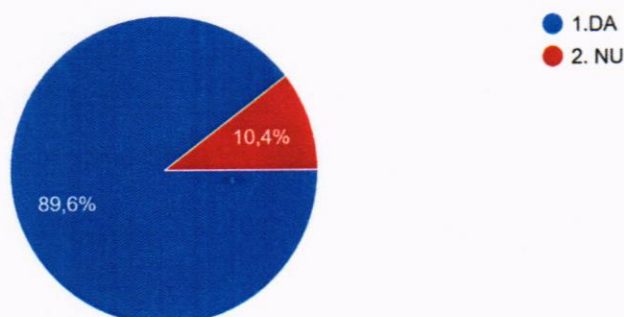
12.1 Dacă considerați că activitatea laboratorului Nu a fost imparțială, vă rugăm să argumentați9 răspunsuri

Daca o femeie stia asistentele era bagata in fata/mulțumită/Sunt multumita/Mulțumită
Nu este cazul/Mulțumit/Nu o sa mai fac analize orcum o. Sa mor

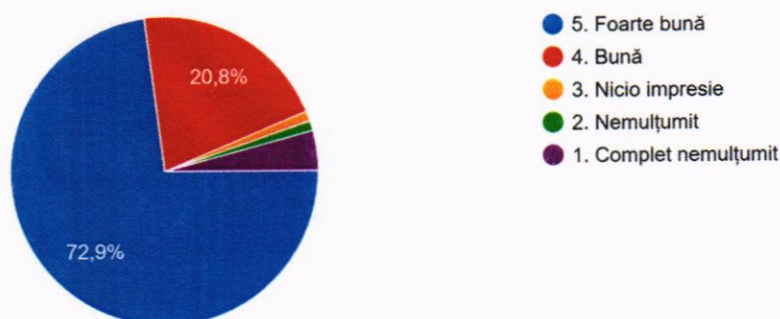
13. Vi s-a asigurat confidențialitatea datelor personale și medicale?
96 de răspunsuri



14. Ați fost informat verbal, în Cererea de analize pe care ați semnat-o sau prin afișarea la avizierul laboratorului că puteți face o reclamație în scris la R...i puteți solicita Registrul de reclamații și sugestii?
96 de răspunsuri



15. Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea ambientului unității sanitare: Aspectul ambientului general al unității sanitare
96 de răspunsuri



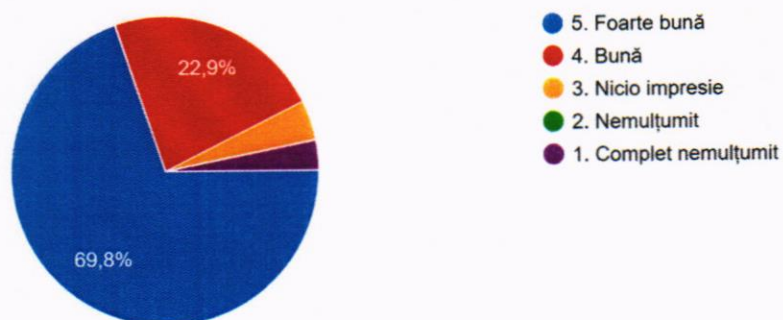
15.1 Vă rugăm să argumentați răspunsurile nemulțumitoare, respectiv calificativele : 1(Complet nemulțumit), 2(Nemulțumit)82 de răspunsuri

Mulțumit/Ok/1/10/Nu am/Foarte bună/Mulțumit/Mulțumită/Nemulțumit/nu/Nu este cazul!
A fost ok/Nu se aplica , sunt mulțumit/Nu am fost nemulțumit/Tot/Nu/Complet mulțumit
No coment/mulțumită/Nu sunt nemulțumiri ./Foarte mulțumit/Foarte mulțumit
Sunt mulțumită/Nu este cazul./Răspunsul meu a fost " foarte buna"/5 Foarte bună
Curat si primitor/Nu am bifat aceste calificative/Foarte mulțumită/Nu este cazul/Multa lume
putine scaune/O persoana a intrat cu un caine in bratein policlinica si nimeni nu a spus nimic!!!!

Foarte multumita/Nu am nemulțumiri/Atitudinea asistentelor/F multumita!/Foarte mulțumită!
 Totul foarte bine/Nu este cazul/Sunt mulțumită /Eu sânt mulțumită/Bună/Nici o problemă
 Nu am nemulțumiri/Forte bun/Foarte bine/Mulțumit/Nota 9/Foarte bune/F bună
 Nemulțumit orcum o sa mor/Am argumentat./Mizerie

16. Apeiați pe o scală de la 1 la 5 calitatea ambientului unității sanitare: Aspectul interior al spațiilor unității

96 de răspunsuri

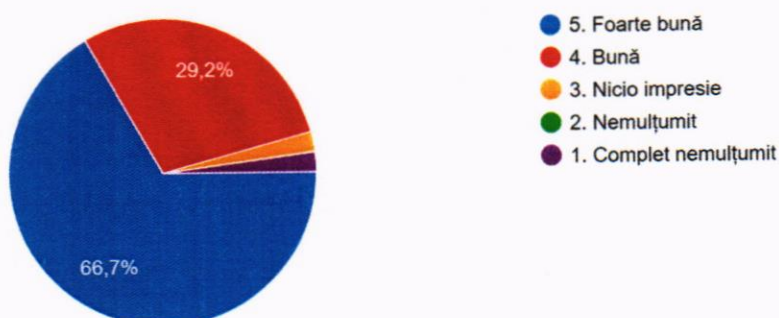


16.1 Vă rugăm să argumentați răspunsurile nemulțumitoare, respectiv calificativele : 1(Complet nemulțumit), 2(Nemulțumit)30 de răspunsur

Sunt mulțumită/Multumit/2/Nu am/A fost ok/nu se aplica/Nu am fost nemulțumit/Ok/Nu/Complet mulțumit/No coment/mulțumită/ Foarte bună/Curat
 Nu am bifat aceste calificative/Mulțumită/Nu este cazul/Foarte buna/Nota 9/O sa ma sinucid
 Mizerie

17. Apeiați pe o scală de la 1 la 5 calitatea ambientului unității sanitare: Iluminatul electric și natural

96 de răspunsuri

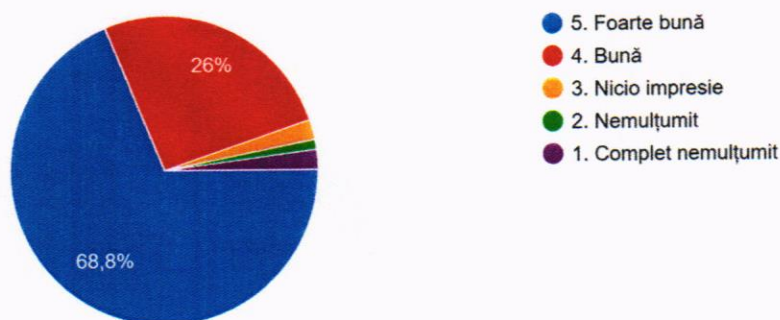


17.1 Vă rugăm să argumentați răspunsurile nemulțumitoare, respectiv calificativele
: 1(Complet nemulțumit), 2(Nemulțumit) 25 de răspunsuri

Sunt mulțumită/Nu am/A fost ok/nu se aplica/Nu am fost nemulțumit/No coment
Mulțumită/Mulțumit/5 Foarte bună/Placut/Mulțumită/Nu este cazul/Foarte bună/Mulțumit
Nota 9/De moarte nu scap

18. Apeiați pe o scală de la 1 la 5 calitatea ambiantului unității sanitare: Temperatura din
Registratură, Spațiu de așteptare, camera de recoltare

96 de răspunsuri

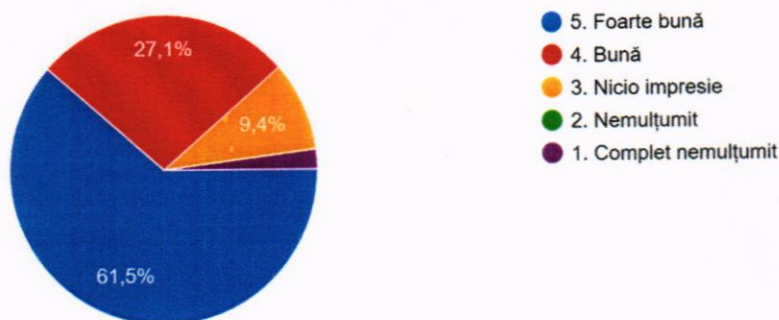


18.1 Vă rugăm să argumentați răspunsurile nemulțumitoare, respectiv calificativele
: 1(Complet nemulțumit), 2(Nemulțumit) 23 de răspunsuri

Nu am/A fost ok/Nu am fost nemulțumit/Nu/mulțumită/Sunt mulțumită/5 Foarte bună
Cald si primitor/Mulțumită/Nu este cazul/Foarte bună/Sunt mulțumită/Mulțumit
Nota 9/Nu ma interesează sănătatea mea

19. Apecați pe o scală de la 1 la 5 calitatea ambientului unității sanitare: Vențilația din (spații comune, cabinete medicale)

96 de răspunsuri

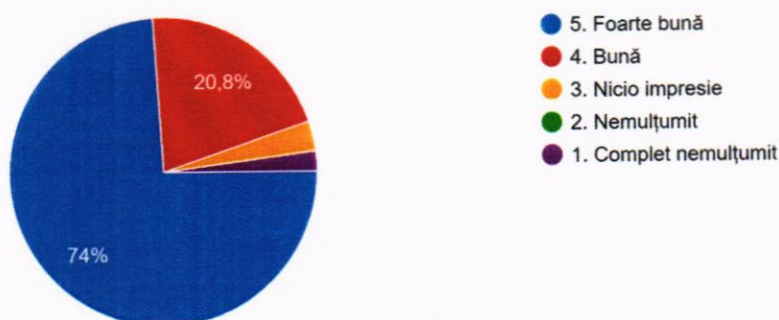


19.1 Vă rugăm să argumentați răspunsurile nemulțumitoare, respectiv calificativele : 1(Complet nemulțumit), 2(Nemulțumit)23 de răspunsuri

Ok/Nu am/A fost ok/na/Nu am fost nemulțumit/Nu/mulțumită/Aerisit/Mulțumită/Nu este cazul
2/Foarte bună/Mulțumit/Nota 9/Nu ma interesează sănătatea mea

20. Apecați pe o scală de la 1 la 5 calitatea ambientului unității sanitare: Curățenia în ansamblu

96 de răspunsuri



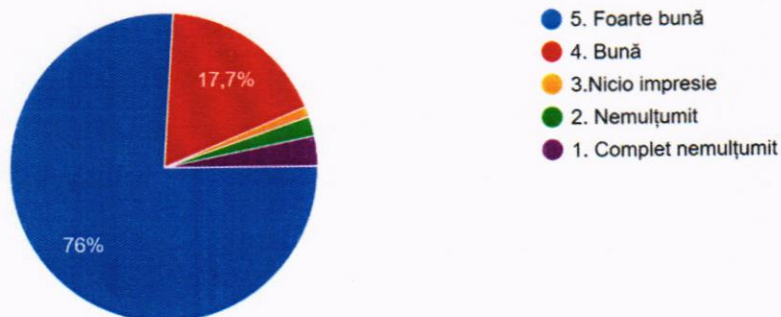
20.1 Vă rugăm să argumentați răspunsurile nemulțumitoare, respectiv calificativele : 1(Complet nemulțumit), 2(Nemulțumit)23 de răspunsuri

A fost ok/na/Nu am fost nemulțumit/Nu/mulțumită/Curat/Mulțumită/Nu este cazul/2

Foarte bună/Sunt mulțumită/Mulțumit/Nota 9/Nu ma interesează sănătatea mea

21. Impresia dumneavoastră generală asupra activităților desfășurate în cadrul Laboratorului de analize medicale:

96 de răspunsuri

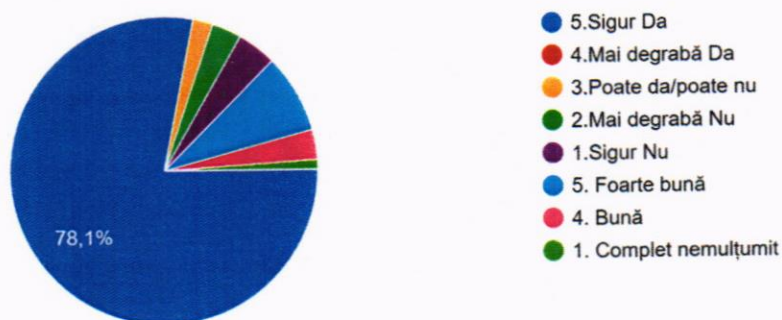


21.1 Vă rugăm să argumentați răspunsurile nemulțumitoare, respectiv calificativele : 1(Complet nemulțumit), 2(Nemulțumit)24 de răspunsuri

Nu am/A fost ok/Nu am fost nemulțumit/mulțumită/Rapizi/Nu este cazul
Foarte bună/Sunt mulțumită/Mulțumit/Nota 9/Nu ma interesează sănătatea mea
Ne au tratat urat,au întrebat ca de ce am adus-o o pe mama la urgente și nu la mediul de familie

22. În ce măsură ați recomanda serviciile unei rude/ prieten/ cunoștință?

96 de răspunsuri



22.1 Vă rugăm să argumentați răspunsurile nemulțumitoare, respectiv calificativele : 1(Complet nemulțumit), 2(Nemulțumit)27 de răspunsuri

Nu am/Se sta prea mult la coada, nu se tine cont de programari/Nu am fost nemulțumit
Niciodată nu aş recomanda/Complet mulțumit/No coment/mulțumită/Personal profesionist
Nu este cazul/De la 8 la 10 30 mi se pare foarte mult sa astepti/Foarte bună
Multumit/Nota 9/Nemulțumit/Pt.incompetenta,am dus o intr-o stare cât de cât,iar acum e în stare
critica

23. Pentru a ne ajuta să ne îmbunătățim serviciile medicale vă rugăm să ne oferiți propunerile
și sugestiile dumneavoastră:96 de răspunsuri

Nu am/Nu am sugestii/Mulțumită/10/Nu am propuneri/Totul a fost in regula, dna de la receptie
foarte amabila!/Foarte multumita/Pt eliberarea rezultatelor analizelor ar trebuii de la ora diminetii
programul ,nu de la 11 : 30/Eventual spațiu mai mare de așteptare ☺/Sa se tina cont de
programari!/na/Nu am alte propuneri/Mulțumim pentru prezența personalului medical.
Vă rog schimbați medicii bătrâni din spitale și faceți loc pentru cei tineri, iar cu asistentele la fel.
Asistentele de la 40 în sus sunt iadul pe pământ în orice privință. Tonul pe care vorbesc, modul în
care se exprimă, cuvintele alese absolut dezgustător.
Nu am sugestii/Sunt mulțumită de schimbările făcute! ☺/Nu am/Complet mulțumit
Foarte potrivita amenajarea de Craciun a holurilor la fel ca muzica ambientala de pian pe holul de
la pneumo/No coment/mulțumită/E ok, sunt foarte mulțumită/Nu este cazul!/Multumit
Sunt mulțumită, nu am propuneri./Rămâneți tot asa/Super/Nu este cazul.
Dureaza mult la receptie, apoi treci sa platesti la fisier daca o gasesti pe dna acolo... apoi mai
stai la o coada la recoltat. Poate ar trebui mai mult personal.
Ar trebui sa fie peronalul mai atent cine si cum intra totusi e un spital! Nu m-i s-a parut corect ca
a intrat cu cainele si nimeni nu i-a atras atentia!!
Nu am ce adauga/Foarte bune/Nu am nici o propunere/Totul este ok/Nu am observatii
Nimic/Foarte bună/Asistentele sa vorbească mai frumos,ca dacă era mama lor nu cred ca
vorbeau asa/În general e bine./Felicitari!/Bune/Firma care răspunde de internet să își facă treaba
mai repede și bine/Nu am nicio recomandare/Foarte multumita/Sunt multumit/Felicitări
Nu este cazul/Nu mă pricep la sugestii/Sunt foarte mulțumită/Multumita!/Sunt multumita de
modul in care am fost tratata/Activitate buna in continuare!!/Nu am sugestii/Nu am.Multumit
Continuati tot in acest fel !/Nu am propuneri și sugestii. Mulțumesc pt. atenția și
profesionalismul d-voastră./Tineti-o tot asa!/E ok/Mulțumit/Bună/Nota 9
Timpul de asteptare la introducerea datelor
Nu ma interesează sănătatea mea
Timpul de așteptare pt . a lăsa o proba de urina ar trebui sa fie mult mai scurt.
Nu se ocupa de pacienți