



SPITALUL ORĂŞENESC LUDUŞ
Dr. VALER RUSSU



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

Nr. 9682/19.06.2025

MANAGERULUI SPITALULUI ORĂŞENESC DR.' VALER RUSSU"
LUDUŞ

Informează: Ref. Gherman Angela-CMCSS

Nr. crt	CUPRINSUL	HOTĂRÂREA
1.	SUBIECT: Înaintarea unor analize aferente gradului de satisfacţie al pacienţilor internaţi în regim de "internare continuă şi spitalizare de zi", din cadrul Spitalului Orăşenesc "Dr. Valer Russu" Luduş, întocmite în baza chestionarelor de satisfacţie completate de către pacienţii spitalului în perioada Ianuarie-Mai 2025 .	 Aprob Managerul Spitalului Orăşenesc "Dr. Valer Russu" Luduş Ec. Claudia Uțiu
2.	BAZĂ: - pct. 4 din Anexa la O.M.S. 863/2004 pentru aprobarea atribuțiilor și competentelor 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 , postarea acesteia 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 competentelor consiliului medical al spitalelor prevede la pct. 4 din anexa acestuia că printre atribuțiile Consiliului medical se enumeră și aceea de a desfășura „activitate de evaluare și	

1. **Responsabil:**

Secretar C.M.

Secretar C.D.

Termen:

Discutat în C.M.
(nr. PV. 10013/25.06.2025)
Discutat în C.D.
(nr. PV. 10506 din
01.07.2025)

Discutat în as. Mf
(nr. PV. 10596/02.07.2025)

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 Chestionare colectate de la pacienți internați, ocazie cu care au fost distribuite chestionarele, este mai mic comparativ cu perioada similară a anului 2024 (1741 de internări și 1084 chestionare efectuate în anul **2024 în procent de 62.26%**, 1709 de internări și 764 de chestionare efectuate în **2025 în procent de 44.70%**).
- Se constată că numărul de chestionare exprimat în procente este mai mic comparativ cu perioada similară a anului **2024 (62.26% în 2024 și 44.70% în 2025)**.
- Se constată că în perioada analizată numărul cel mai mare de chestionare s-a colectat de pe Secția Obstetrică-ginecologie, rezultând un procent de **68.04%** din chestionare distribuite pe secție (**291 chest distribuite și 198 de chest colectate**). Cele mai puține chestionare s-au colectat de pe Compartimentul Boli Infecțioase, rezultând un procent **de 28.50% (303 de chest distribuite și doar 85 de chest colectate)**.
- Din cadrul Secției Psihiatrie cr. nu s-a colectat nici-un chestionar în perioada analizată.
- Calitatea hranei, diversitatea meniurilor și modul de servire a mesei este apreciată pozitiv de către pacienți. În perioada analizată **81.02%** au apreciat calitatea hranei și a distribuirii mesei ca fiind foarte bună, iar doar **0,39%** din pacienți au apreciat-o ca fiind total nesatisfăcătoare. Comparativ cu perioada anterioară (ianuarie-

aprilie), procentul pacienților, care au apreciat hrana, ca fiind total nesatisfăcătoare a scăzut, fiind **0,68% în ianuarie-aprilie**.

- 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**. Se constată că, în perioada analizată **81.15%** au apreciat **cazarea** ca fiind foarte bună, iar doar **1,18%** din pacienți au apreciat-o ca fiind total nesatisfăcătoare. Comparativ cu perioada anterioară (în ianuarie-aprilie), procentul pacienților, care au apreciat cazarea, ca fiind total nesatisfăcătoare a scăzut, față de **1,53% în ianuarie-aprilie**.
- Pacienții sunt mulțumiți de îngrijirile medicale acordate de personalul medico-sanitar și auxiliar și de **modul de comunicare** cu aceștia pe perioada internării. În perioada analizată **82,60%** au apreciat calitatea comunicării cu personalul medical ca fiind foarte bună, iar doar **0,60%** din pacienți au apreciat-o ca nestisfăcătoare. Comparativ cu perioada anterioară (ianuarie-aprilie), procentul pacienților, care au apreciat comunicarea, ca fiind total nesatisfăcătoare a scăzut, fiind **1% în perioada ianuarie-aprilie**.
- În regim de *spitalizare de zi* s-au colectat un nr de **346 de** chestionare, aferent perioadei ianuarie-mai 2025. Se constată că nr. de chestionare colectate este mic, în comparație cu nr mare al pacienților, fiind un nr. de **649**, rezultând astfel un procent de **53,31%** de chestionare completate.
- 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**

6.	medical (Anexa nr.3). • Nu au fost înregistrate/reclamate neconformități aferente: calității îngrijirilor medicale primite în cadrul fiecărei secții medicale din spital, stări de curățenie existente în cadrul fiecărei secții medicale din spital, stări de curățenie existente în cadrul fiecărei secții medicale din spital, condițiilor de hrănire existente în cadrul fiecărei secții medicale din spital, aspectului lenjeriei și a efectelor colectate în cadrul fiecărei secții medicale din spital • Nu au fost făcute propuneri/recomandări de către pacienți cu privire la aspecte legate de calitatea hranei, a lenjeriei, a condițiilor hoteliere , a modului de comunicare .	
7.	Propuneri de măsuri/recomandări în urma concluziilor mai sus enunțate: ➤ Creșterea numărului de chestionare de satisfacție a pacienților colectate din cadrul secțiilor, la pacienții cu internare continuă, dar și la spitalizare de zi. ANEXE: • Anexa nr. 1.- Analiza chestionarelor de satisfacție pacienți-internare continuă și internare de zi- aferent perioadei Ianuarie-Mai 2025. • Anexa nr. 2. - Rezultate chestionare de evaluare a satisfacției pacienților-internare continuă Ianuarie-Mai 2025 • Anexa nr. 3. - Rezultate chestionare de evaluare a satisfacției pacienților- spitalizare de zi Ianuarie-Mai 2025	

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.9682/19.06.2025

Anexa nr.1

ANALIZA

aferentă gradului de satisfacție al pacienților internați în regim de "internare continuă și spitalizare de zi" din cadrul Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Russu" Luduș în perioada IANUARIE-MAI al anului 2025

1. Scopul/Motivația întocmirii prezentei analize:

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

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

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

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



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

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



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

3. Periodicitatea efectuării analizei:

Prevederile "Planului cu principalele activități ale Consiliului medical" înregistrat la nr. 1648/01.02.2024 impun efectuarea prezentei analize și prezentarea acesteia în fiecare lună a anului curent în ședințele Consiliului medical.

În contextul sus-menționat, prezenta analiză a fost întocmită utilizând în acest scop "Chestionar de evaluare a satisfacției pacienților –" (conform modelului din *Anexa4* la P.O.-B.M.C.S.S. Cod PG-7.7./F3b, Ed2/Rev.0 data intrării în vigoare 01.08.2024.)

4. Indicatori de eficacitate:

- Gradul colectare a chestionarelor ianuarie-aprilie, comparativ cu perioada ianuarie-aprilie a anului trecut.
- Gradul de colectare a chestionarelor, comparativ pe secții, în perioada analizată.
- Gradul de insatisfacție cu privire la hrană comparativ cu perioada anterioară.
- Gradul de insatisfacție cu privire la cazare comparativ cu perioada anterioară.
- Gradul de insatisfacție cu privire la comunicarea cu personalul medical comparativ cu perioada anterioară.

5. Indicatori de eficiență:

- Recomandările de îmbunătățire a calității serviciilor furnizate către pacient formulate în urma analizelor au în vedere creșterea performanței în raport cu resursele disponibile.

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

- Existența/Reclamarea unor neconformități aferente îngrijirilor medicale primite în cadrul fiecărei secții medicale din spital.
- Existența/Reclamarea unor neconformități aferente condițiilor hoteliere existente în cadrul fiecărei secții medicale din spital.
- Existența/Reclamarea unor neconformități aferente stări de curățenie existente în cadrul fiecărei secții medicale din spital.
- Existența/Reclamarea unor neconformități aferente condițiilor de hrănire existente în cadrul fiecărei secții medicale din spital.
- Existența/Reclamarea unor neconformități aferente aspectului lenjeriei și a efectelor colectate în cadrul fiecărei secții medicale din spital.
- Modul în care este apreciată calitatea comunicării pacienților cu personalul medical cu studii superioare și medii.
- Gradul de satisfacție al pacienților privind modul de acordare a îngrijirilor medicale asigurate pe perioada internării.
- Gradul de satisfacție al pacienților privind condițiile hoteliere asigurate pe perioada internării.
- Gradul de satisfacție al pacienților privind starea de curățenie asigurată pe perioada internării.
- Gradul de satisfacție al pacienților privind condițiile de hrănire asigurate pe perioada internării.



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

- 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 **1709** 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 **1709** de "*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților – internare continuă* " puse la dispoziție pacienților au fost colectate un număr de **764** "*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților – internare continuă* " aferente perioadei **Ianuarie-Mai 2025**.

În raport cu cele **649** de "*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților din cadrul secțiilor-pe spitalizare de zi*" au fost colectate un nr. de **346** chestionare de satisfacție, aferente lunii **Ianuarie-Mai 2025**.

Detalii	Structura medicală	Nr. "Chestionare" furnizate	"Chestionare" colectate	
			Nr.	%
1.	Secția Medicină internă(interne cr.)	447	200	44.74%
2.	Compartiment Boli infecțioase	303	85	28.05%
3.	Secția Obstetrică- Ginecologie	291	198	68.04%
4.	Secția Chirurgie generală	246	99	40.24%
5.	Comp. Îngrijiri paliative	29	26	89.66%
6.	Secția Pediatrie	274	156	56.93%
7.	Secția Psihiatrie cr.	9	0	0%
8.	Comp. Neonatologie	110	0	0%
TOTAL SECȚII/COMPARTIMENTE- internare continuă		1709	764	44.70%
9.	Boli infecțioase-spitalizări de zi	69	2	2.90%
10.	Chirurgie generală-spitalizare de zi	226	70	30.97%
11.	Medicină Internă-spitalizare de zi	159	132	83.02%
12.	Obstetrică-ginecologie	142	92	64.79%
13.	Pediatrie	53	50	94.34%
TOTAL SECȚII-Spitalizare de zi		649	346	53.31%

8. Reprezentarea rezultatelor:



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

În urma prelucrării datelor obținute din **Anexa nr. 2.- Rezultate chestionare de evaluare a satisfacției pacienților-internare continuă** și **Anexa nr.3.- Rezultate chestionare de evaluare a satisfacției pacienților- Spitalizare de zi diverse secții/compartimente-completate** de către pacienți în cadrul Spitalului Orășenesc "Dr.Valer Russu" Luduș pentru perioada ianuarie-mai, au fost obținute următoarele rezultate:

8.1 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* **84.55%**, și cu prioritatea 3, cel mai mare procent fiind înregistrat la *liniște* **46.60%**
- **90.31%** sunt de părere că spitalul le-a ridicat moralul, **2.09%** din pacienți au apreciat că situația din unitatea de primire le-a demoralizat starea de sănătate, **5.76%** au răspuns că *nu a avut nici-un efect*
- **30.40%** s-au prezentat *direct la cameră de gardă*, **17.50%** au avut *bilet de trimitere de la medicul de familie*, **22.50%** au venit cu *bilet de trimitere de la medicul din ambulator*, iar **24.30%** au venit cu *ambulanța*.
- **62.20%** din pacienți au răspuns că au fost la *prima internare* și **37.80%** au bifat *reinternare*
- **99.61%** au zis că *au fost primiți cu amabilitate* de la început, iar **0.39%** au răspuns cu *nu*
- **77.36%** din pacienți *au fost conduși la explorări*, iar **22.64%** au bifat *nu*
- **66.75%** *au făcut baie la internare*, iar **33.25%** din pacienți au zis că *nu au făcut baie la internare*
- **97.77%** din pacienți *au fost informați despre boală, risc operator etc*, iar **2.23%** au răspuns cu *nu*
- **80.63%** din pacienți au răspuns că *nu au adus medicamente de acasă*, iar **19.37%** au răspuns cu *da*
- **94.63%** au răspuns că *nu au avut complicații post-operatorii*, iar **5.37%** au răspuns cu *da*
- **93.59%** au răspuns că *fiolele au fost deschise în fața lor*, iar **6.41%** au bifat varianta *nu*
- **85.73%** din pacienți *n-au sesizat nici-o formă de condiționare a îngrijirilor medicale*, iar **14.27%** *au sesizat o formă de condiționare a îngrijirilor medicale*.
- **98.30%** au răspuns că *nu au simțit nevoia să recompenseze cadrele medicale pentru a beneficia de atenție*, iar **1.70%** din pacienți au bifat *da*
- **82.86%** din pacienți au cotate atitudinea personalului cu *foarte bună*, **15.90%** au bifat *bine*, **0%** au apreciat atitudinea personalului ca fiind *total nesatisfăcătoare*
- **87.13%** au răspuns că *îngrijirile acordate de personalul medico-sanitar au fost foarte bune*, **11.95%** au apreciat *îngrijirile acordate ca fiind bune*, **0.74%** au răspuns că *îngrijirile acordate de personalul medico-sanitar au fost total nesatisfăcătoare*.
- **79.06%** din pacienți au cotate *calitatea lenjeriei/ patului* foarte bună, **18.46%** au ales varianta *bună*, **0.52%** au cotate *calitatea lenjeriei, patului* ca total nesatisfăcătoare.
- **81.02%** au cotate *calitatea meselor, și a serviciului de distribuire* ca fiind foarte bună, **17.02%** au răspuns cu *bine*, **0.39%** din pacienți total nesatisfăcătoare.



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

- **1.18%** au răspuns că condițiile de cazare au fost *total nesatisfăcătoare*, **17.67%** au zis că au avut condiții de cazare *bune*, iar **81.15%** au ales varianta *foarte bună*
- **0.52%** au apreciat curățenia ca fiind *total nesatisfăcătoare*, **15.97%** au bifat *bună*, iar **82.85%** au bifat *foarte bună*
- **0.60%** apreciază calitatea comunicării cu personalul fiind *nesatisfăcătoare*, **16.80%** au părere *bună* privind comunicarea, iar **82.60%** au părere *foarte bună*
- **73.34 %** din pacienți au apreciat ambientul spitalului (salon, spații comune, curtea) fiind *foarte bună*, **26.31%** au răspuns *bună*, iar **0.35%** au răspuns *nesatisfăcător*
- **3.80%** din pacienți au fost *total nemulțumiți*, **15.20%** au bifat *parțial mulțumit*, iar **81%** au zis că au fost *foarte mulțumiți per ansamblu*.
- **84.60%** au zis că *sigur s-ar întoarce dacă ar avea nevoie de un serviciu medical*
- **13.10%** *mai degrabă i-ar recomanda* serviciile oferite de spital unui prieten/rude, iar **83.20%** *sigur i-ar recomanda* și altor pacienți să vină în unitatea sanitară

9. Concluzii:

- Se constată că numărul de Chestionare colectate de la pacienți internați, ocazie cu care au fost distribuite chestionarele, este mai mic comparativ cu perioada similară a anului 2024 (1741 de internări și 1084 chestionare efectuate în anul **2024 în procent de 62.26%**, 1709 de internări și 764 de chestionare efectuate în **2025 în procent de 44.70%**).
- Se constată că numărul de chestionare exprimat în procente este mai mic comparativ cu perioada similară a anului **2024 (62.26% în 2024 și 44.70% în 2025)**.
- Se constată că în perioada analizată numărul cel mai mare de chestionare s-a colectat de pe Secția Obstetrică-ginecologie, rezultând un procent de **68.04%** din chestionare distribuite pe secție (**291 chest distribuite și 198 de chest colectate**). Cele mai puține chestionare s-au colectat de pe Compartimentul Boli Infecțioase, rezultând un procent **de 28.50% (303 de chest distribuite și doar 85 de chest colectate)**.
- Din cadrul Secției Psihiatrie cr. nu s-a colectat nici-un chestionar în perioada analizată.
- Calitatea hranei, diversitatea meniurilor și modul de servire a mesei este apreciată pozitiv de către pacienți. În perioada analizată **81.02%** au apreciat calitatea hranei și a distribuirii mesei ca fiind foarte bună, iar doar **0,39%** din pacienți au apreciat-o ca fiind total nesatisfăcătoare. Comparativ cu perioada anterioară (ianuarie-aprilie), procentul pacienților, care au apreciat hrana, ca fiind total nesatisfăcătoare a scăzut, fiind **0,68% în ianuarie-aprilie**.
- 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**. Se constată că, în perioada analizată **81.15%** au apreciat **cazarea** ca fiind foarte bună, iar doar **1,18%** din pacienți au apreciat-o ca fiind total nesatisfăcătoare. Comparativ cu perioada anterioară (în ianuarie-aprilie), procentul pacienților, care au apreciat cazarea, ca fiind total nesatisfăcătoare a scăzut, față de **1,53% în ianuarie-aprilie**.
- Pacienții sunt mulțumiți de îngrijirile medicale acordate de personalul medico-sanitar și auxiliar și de **modul de comunicare** cu aceștia pe perioada internării. În perioada analizată **82,60%** au apreciat calitatea comunicării cu personalul medical ca fiind foarte bună, iar doar **0,60%** din pacienți au apreciat-o ca nestisfăcătoare. Comparativ cu perioada anterioară (ianuarie-aprilie), procentul pacienților, care au apreciat



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

comunicarea, ca fiind total nesatisfăcătoare a scăzut, fiind **1%** în perioada ianuarie-aprilie.

- În regim de *spitalizare de zi* s-au colectat un nr de **346 de** chestionare, aferent perioadei ianuarie-mai 2025. Se constată că nr. de chestionare colectate este mic, în comparație cu nr mare al pacienților, fiind un nr. de **649**, rezultând astfel un procent de **53,31%** de chestionare completate.
- 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 (Anexa nr.3).
- Nu au fost înregistrate/reclamate neconformități aferente: calității îngrijirilor medicale primite în cadrul fiecărei secții medicale din spital, stări de curățenie existente în cadrul fiecărei secții medicale din spital, stări de curățenie existente în cadrul fiecărei secții medicale din spital, condițiilor de hrănire existente în cadrul fiecărei secții medicale din spital, aspectului lenjeriei și a efectelor colectate în cadrul fiecărei secții medicale din spital
- Nu au fost făcute propuneri/recomandări de către pacienți cu privire la aspecte legate de calitatea hranei, a lenjeriei, a condițiilor hoteliere, a modului de comunicare.

Întocmit,

As. soc. Szep Helga-Elvira

Verificat, Ec. Gherman Angela

Chestionar privind satisfacția pacientului - internare continuă-Mai 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.

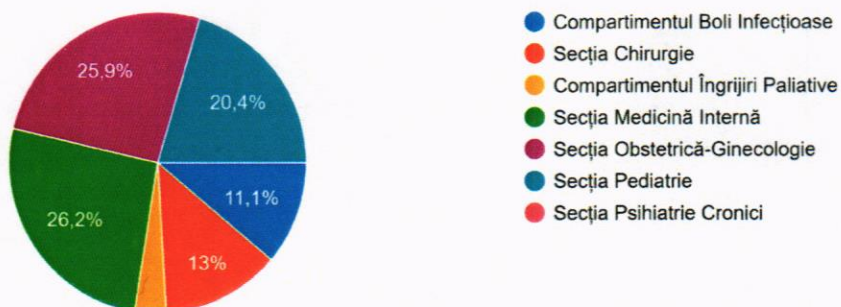
Vă rugăm ca după completarea chestionarului să aveți amabilitatea de a-l depune în cutia poștală a pacientului dispusă pe holul secției medicale în care ați fost internat/ă în regim de spitalizare continuă. Respectivă cutii poștale sunt inscripționate cu o etichetă pe care este înscris: “Colectare chestionare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

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

Va mulțumim pentru colaborare!

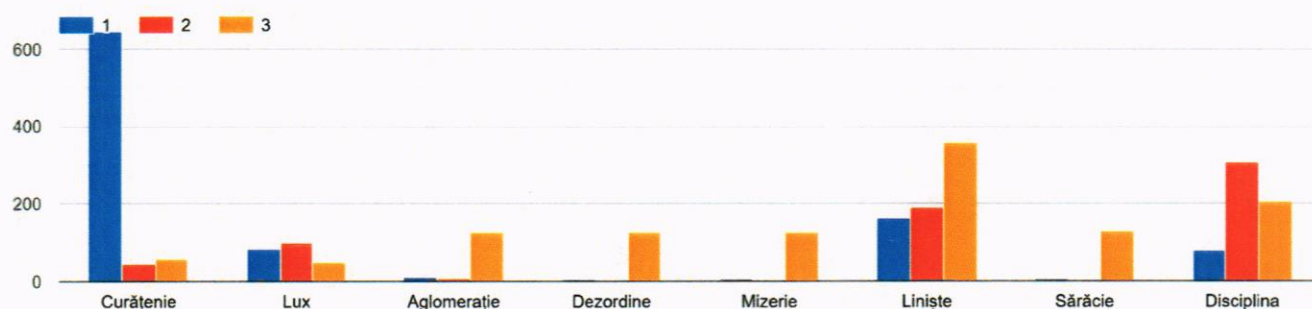
1. În ce secție sunteți/ați fost internat/ă:

764 de răspunsuri



Boli Infecțioase	Chirurgie	Îngrijiri Paliative	Medicină Internă	Obstetrică Ginecologie	Pediatrie	Psihiatrie Cronici
85 11,1%	99 13%	26 3,4%	200 26,2%	198 25,9%	156 20,4%	0

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.



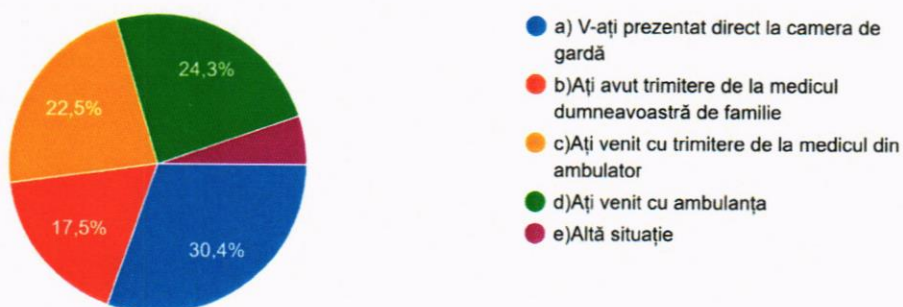
	1		2		3	
Curățenie	646	84,55%	46	6,02%	56	7,33%
Lux	84	10,99%	100	13,09%	49	6,41%
Aglomerare	12	1,57%	6	0,79%	124	16,23%
Dezordine	5	0,65%	0		126	16,49%
Mizerie	5	0,65%	0		126	16,49%
Liniște	164	21,47%	191	25%	356	46,60%
Sărăcie	5	0,65%	0		128	16,75%
Disciplină	78	10,21%	308	40,31%	204	26,70%

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



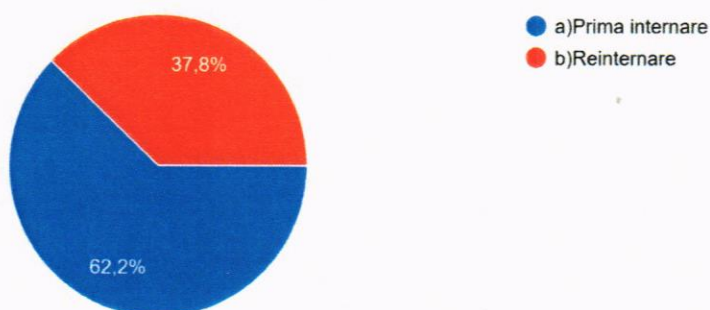
	DA	NU
M-a demoralizat	16 2,09%	91 11,91%
Nu a avut nici un efect	44 5,76%	82 10,73%
Mi-a ridicat moralul	690 90,31%	19 2,49%

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

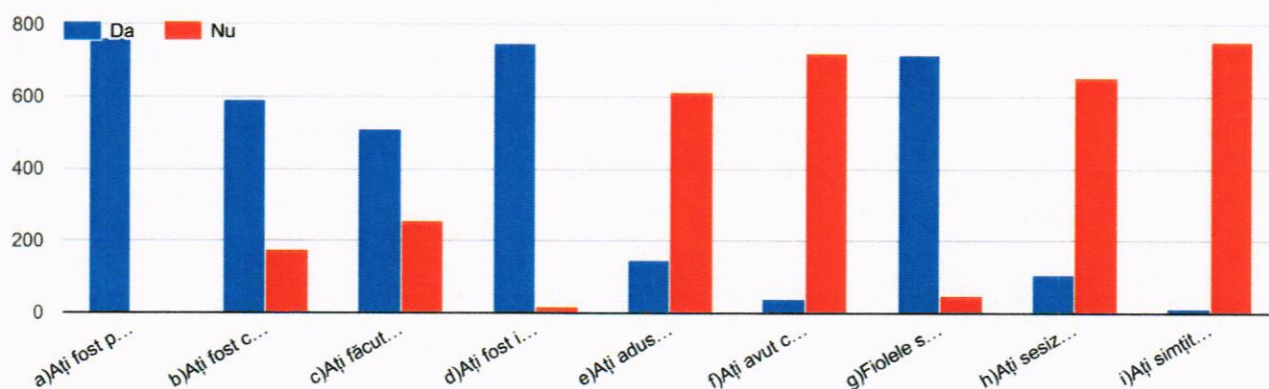


5. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?

764 de răspunsuri



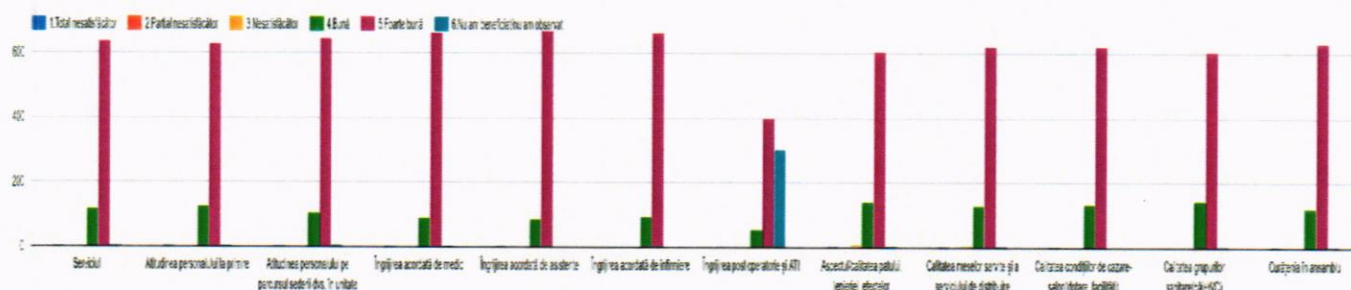
6. În cadrul acestei internări, puteți spune că:



	DA		NU		Total
Ati fost primit cu amabilitate de la inceput	761	99,61%	3	0,39%	764
Ati fost condus la explorari?	591	77,36%	173	22,64%	764
Ati facut baie la internare?	510	66,75%	254	33,25%	764
Ati fost informat pe intelesul dvs. despre boala, risc operator, pronostic?	747	97,77%	17	2,23%	764
Ati adus medicamente de acasa?	148	19,37%	616	80,63%	764
Ati avut complicatii post-operatorii?	41	5,37%	723	94,63%	764
Fiolele au fost deschise in fata dvs?	715	93,59%	49	6,41%	764
Ati sesizat orice forma de conditionare a ingrijirilor de care ati avut nevoie?	109	14,27%	655	85,73%	764
Ati simtit nevoia sa recompensati prin diverse mijloace un cadrul medical pentru a beneficia de mai multa atentie din partea acestuia?	13	1,70%	751	98,30%	764

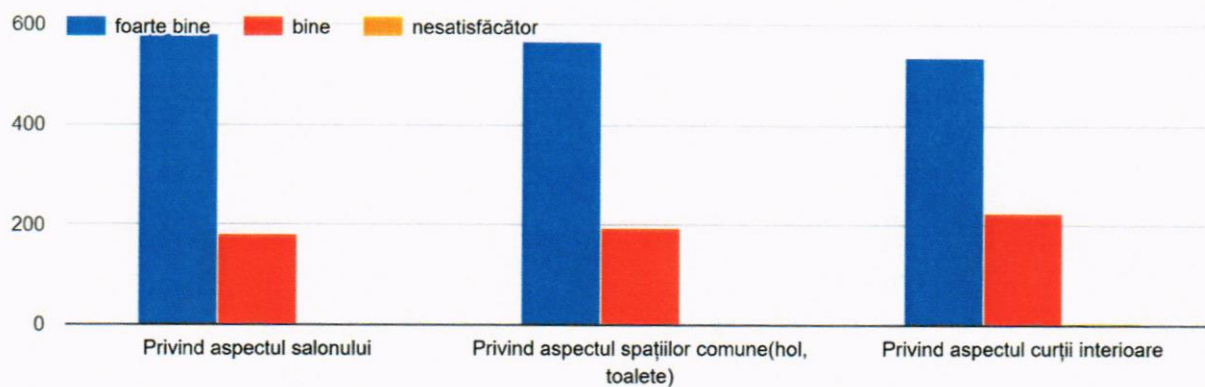
7. Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs.

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



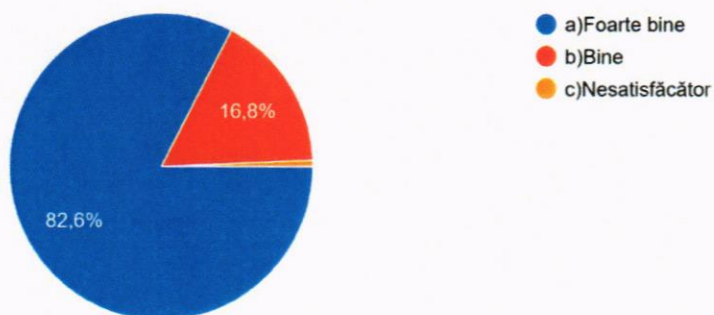
	Total nesatisfăcător	Parțial nesatisfăcător	Nesatisfăcător	Bună	Foarte bună	Nu am beneficiat/ Nu am observat
Serviciu	4 0,52%	0	0	117 15,31%	638 83,51%	5 0,65%
Atitudinea personalului la primire	5 0,65%	0	0	126 16,49%	628 82,20%	5 0,65%
Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate	5 0,65%	0	0	108 14,14%	644 84,29%	7 0,92%
Îngrijirea acordată de medic	4 0,52%	0	0	92 12,04%	664 86,91%	4 0,52%
Îngrijirea acordată de asistente	6 0,79%	0	0	87 11,39%	671 87,83%	0
Îngrijirea acordată de infirmiere	7 0,92%	0	0	95 12,43%	662 86,65%	0
Îngrijire post operatorie și ATI	4 0,52%	0	0	56 7,33%	400 52,36%	303 39,66%
Aspectul/calitatea patului, lenjeriei, efectelor	4 0,52%	0	8 1,05%	141 18,46%	604 79,06%	5 0,65%
Calitatea meselor servite și a serviciului de distribuție	3 0,39%	0	5 0,65%	130 17,02%	619 81,02%	5 0,65%
Calitatea condițiilor de cazare-salon (dotare, facilități)	9 1,18%	0	0	135 17,67%	620 81,15%	0
Calitatea grupurilor sanitare (băi, WC)	3 0,39%	0	4 0,52%	147 19,24%	606 79,32%	4 0,52%
Curățenia în ansamblu	4 0,52%	0	1 0,13%	122 15,97%	633 82,85%	4 0,52%

9.Care este părerea dumneavoastră despre ambientul spitalului?



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

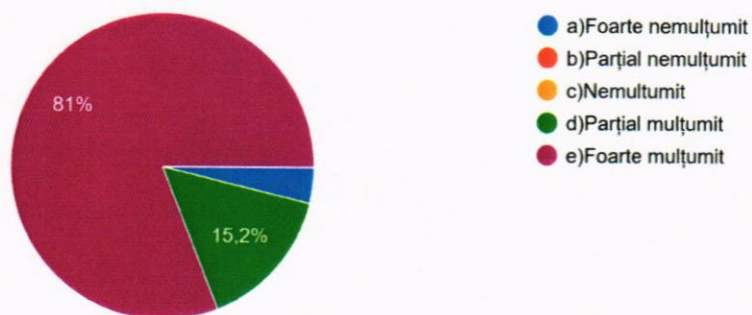
764 de răspunsuri



	Foarte bine		Bine		Nesatisfacator		Total
Privind aspectul salonului	580	75,92%	182	23,82%	2	0,26%	764
Privind aspectul spațiilor comune(hol, toalete)	566	74,08%	196	25,66%	2	0,26%	764
Privind aspectul curții interioare	535	70,03%	225	29,45%	4	0,52%	764

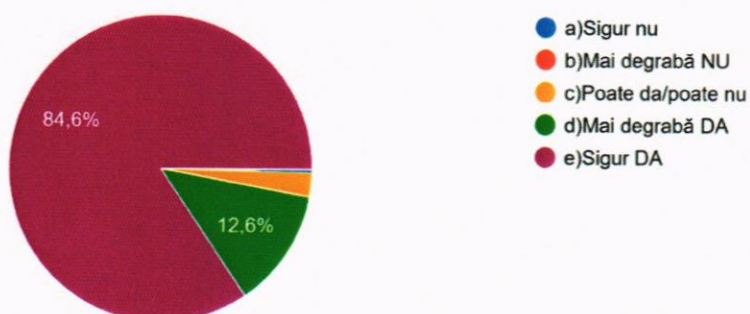
10.Ținând cont de toate cele menționate mai sus vă rugăm să ne spuneți: Cât de mulțumit sunteți/ați fost?

764 de răspunsuri



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

764 de răspunsuri



Spitalizare de Zi

Chestionare colectate în perioada mai 2025

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

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

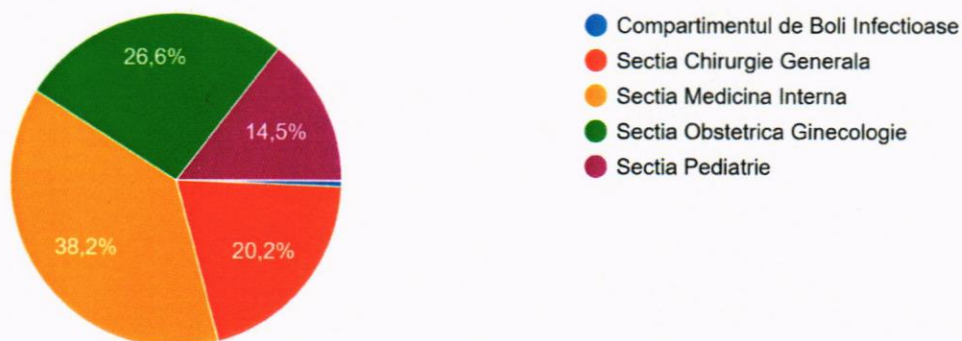
Vă rugăm ca după completarea chestionarului să aveți amabilitatea de a-l depune în cutia poștală a pacientului dispusă pe holul secției medicale în care ați fost internat/ă în regim de spitalizare de zi în proximitatea sălii de tratamente. Respectivul cutii poștale sunt inscripționate cu o etichetă pe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

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

Va mulțumim pentru colaborare!

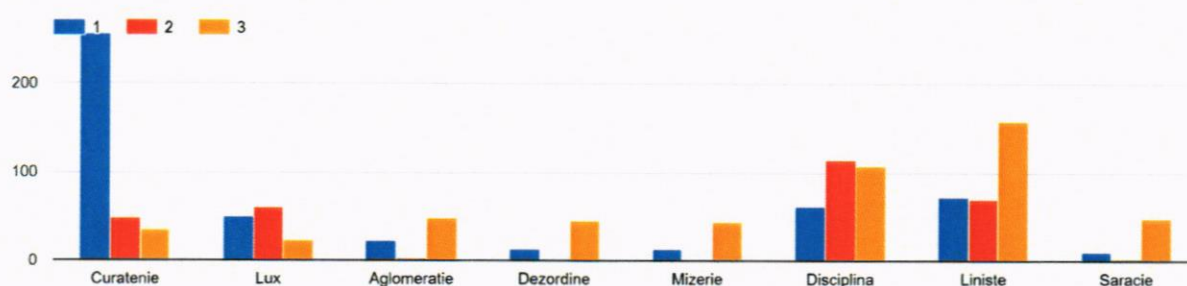
1.În ce secție s-au acordat serviciile medicale?

346 de răspunsuri



Boli infecțioase	Chirurgie	Medicină internă	Obstetrică Ginecologie	Pediatrie
2	70	132	92	50
0,5%	20,2%	38,2%	26,6%	14,5%

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
Curățenie	256 74%	49 14,16%	34 9,83%	339
Lux	50 14,45%	61 17,63%	23 6,65%	134
Aglomerație	22 6,36%	2 0,58%	49 14,16%	73
Dezordine	13 3,76%	0	45 13%	58
Mizerie	14 4,05%	0	44 12,72%	58

Disciplină	62	17,92%	114	32,93%	107	30,92%	283
Liniște	73	21,10%	70	20,23%	159	45,95%	302
Sărăcie	11	3,18%	2	0,58%	48	13,87%	61

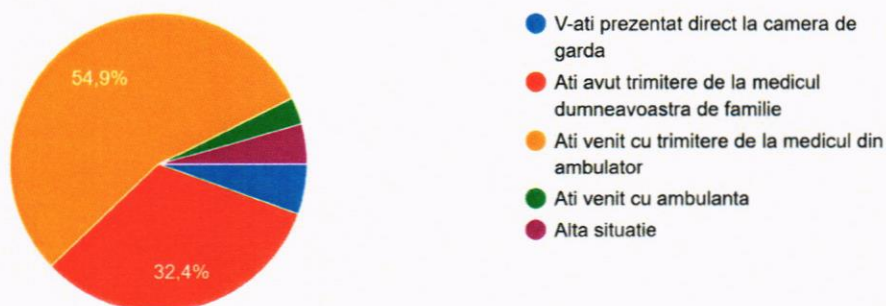
3. Situatia din unitatea e primire, pe care tocmai ati descris-o , v-a modificat starea de spirit? (bifati o singura varianta)



	DA		NU		Total
M-a demoralizat	6	1,73%	62	17,92%	68
Nu a avut nici un efect	36	10,40%	59	17,05%	95
Mi-a ridicat moralul	291	84,10%	9	2,60%	300

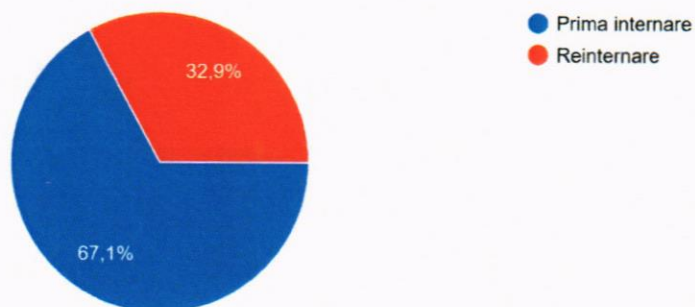
4. Cum ati ajuns sa apelati la internare pentru spitalul nostru(bifati una din variantele de raspuns)

346 de răspunsuri

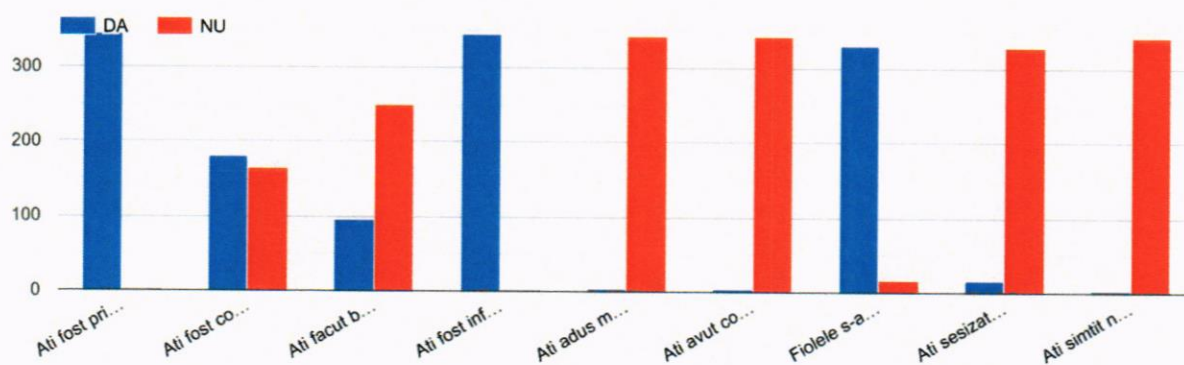


5. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?

346 de răspunsuri



6. În cadrul acestei internări, puteți spune că:

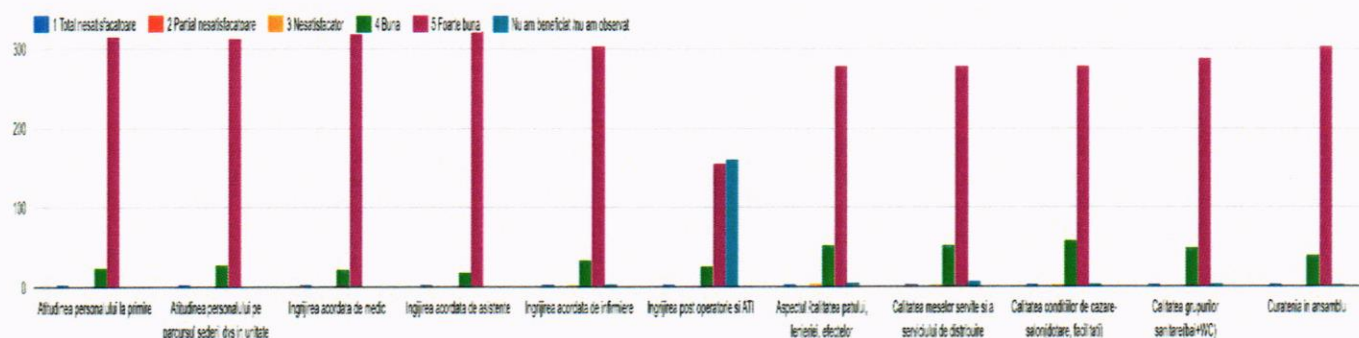


	DA	NU	Total
Ați fost primit cu amabilitate de la început	344 99,42%	2 0,58%	346
Ați fost condus la explorări?	181 52,31%	165 47,69%	346
Ați făcut baie la internare?	96 27,75%	250 72,25%	346
Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, risc operator, pronostic?	344 99,42%	2 0,58%	346
Ați adus medicamente de acasă?	4 1,16%	342 98,84%	346
Ați avut complicații post-operatorii?	4 1,16%	342 98,84%	346
Fiolele au fost deschise în fața dvs?	330 97,03%	16 2,97%	346

Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?	17	5,95%	329	94,05%	269
Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestuia?	3	0,87%	343	99,13%	346

7. Apreciați pe o scala de la 1 la 5 calitatea serviciilor mentionate mai jos primite de catre dvs.

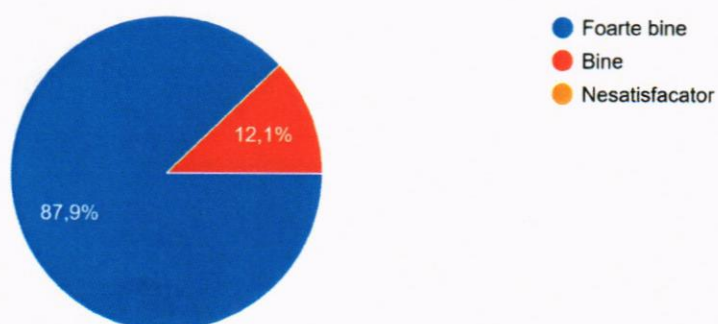
7. Apreciați pe o scala de la 1 la 5 calitatea serviciilor mentionate mai jos primite de catre dvs.



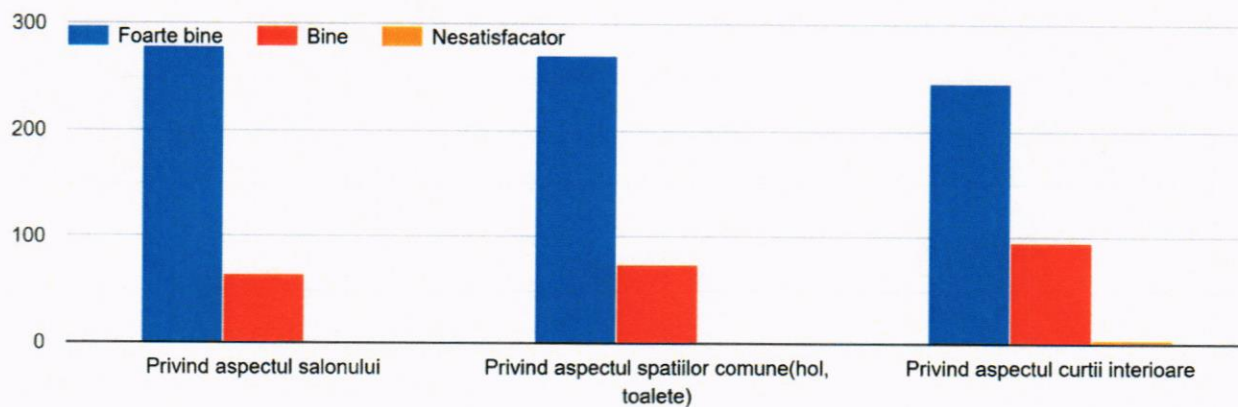
	Total nesatisfăcător		Parțial nesatisfăcător		Nesatisfăcător		Bună		Foarte bună		Nu am beneficiat/ Nu am observat	
Atitudinea personalului	3	0,87%	0		2	0,58%	25	7,23%	316	91,33%	0	
Atitudinea personalului pe parcursul sederii dvs. in unitate	3	0,87%	0		2	0,58%	28	8,09%	313	90,46%	0	
Îngrijirea acordată de medic	3	0,87%	0		2	0,58%	18	5,20%	319	92,20%	0	
Îngrijirea acordată de asistente	3	0,87%	0		2	0,58%	19	5,49%	322	93,06%	0	
Îngrijirea acordată de infirmiere	3	0,87%	0		1	0,29%	35	10,12%	303	87,57%	4	1,16%
Îngrijire post operatorie și ATI	3	0,87%	0		1	0,29%	26	7,51%	155	44,80%	161	46,53%
Aspectul/calitatea patului, lenjeriei, efectelor	3	0,87%	0		4	1,16%	54	15,61%	280	80,92%	6	1,73%
Calitatea meselor servite și a serviciului de distribuție	3	0,87 %	0		2	0,58%	54	15,61%	279	80,64%	8	2,31%
Calitatea condițiilor de cazare-salon(dotare, facilități)	3	0,87 %	0		2	0,58%	58	16,76%	279	80,64%	4	1,16%
Calitatea grupurilor sanitare(băi,WC)	3	0,87 %	0		1	0,29%	50	14,45%	288	83,24%	4	1,16%
Curățenia în ansamblu	3	0,87 %	0		0		39	11,27%	303	87,57%	1	0,29%

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

346 de răspunsuri



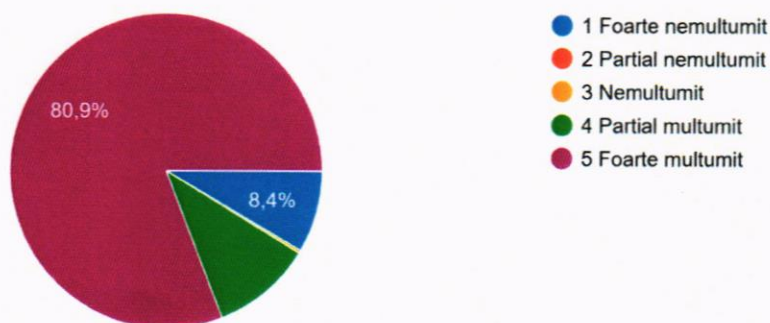
9. Care este parerea dumneavoastra despre ambientul spitalului?



	Foarte bine		Bine		Nesatisfăcător		Total
Privind aspectul salonului	280	80,93%	65	18,79%	1	0,28%	346
Privind aspectul spațiilor comune(hol, toalete)	271	78,32%	75	21,68%	0		346
Privind aspectul curții interioare	246	71,10%	96	27,74%	4	1,16%	346

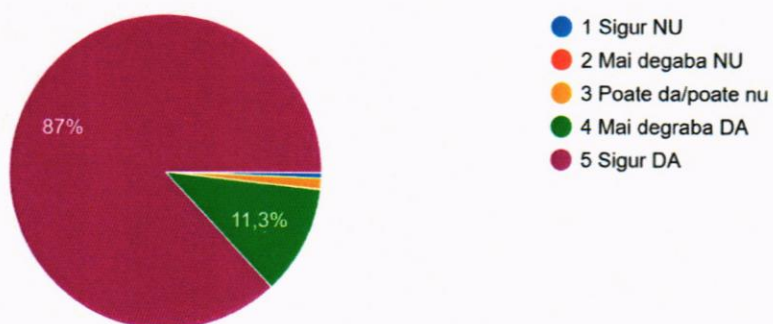
10. Ținând cont de toate cele menționate mai sus vă rugăm să ne spuneți : Cât de mulțumit sunteți /ați fost?

346 de răspunsuri



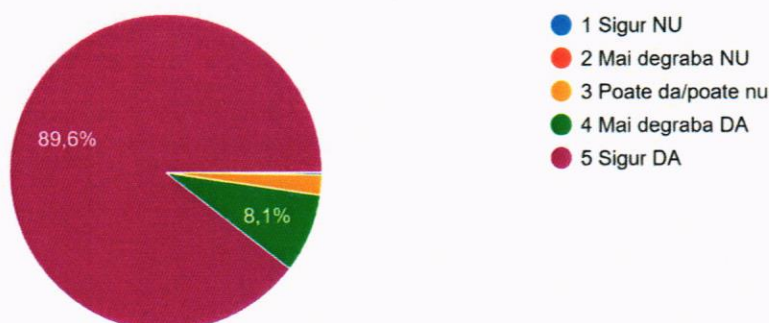
11. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?

346 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?

346 de răspunsuri



13. Dupa toata aceasta perioada petrecuta aici, care este lucrul pozitiv care va vine in minte? Ce v-a placut cema mai mult? Dar negativ ? Ce nu v-a placut?? 346 de răspunsuri

*

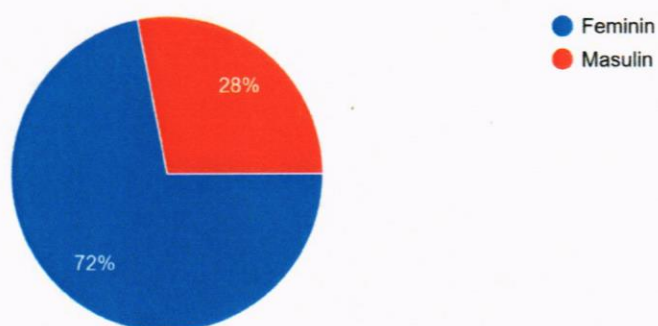
Tot; personalul; curatenia; curatenia; totul; amabilitatea personalului; amabilitatea; Amabilitatea; ordinea; curatenie; Atitudinea personalului; comunicarea; Tot; Totul; atitudinea personalului; disciplina; Amabilitatea personalului.; profesionalismul; Doamna asistenta foarte blanda. Ci; Amabilitatea personalului. Nu mi-a placut ambiguitatea unor raspunsuri.; mancarea; personalul dragut , amabil; Personal amabil; toate au fost bine; Femeile; Totala dăruire a medicilor și personalului auxiliar.; cum am fost primita; mi-a placut modul in care s-au comportat cadrele medicale; primitor Curățenia; comunicarea; Medici si asistenti foarte anabolikus!; Mi-a placut amabilitatea personalului.; atitudinea personalului; Profesionalism; Mi-a plăcut foarte mult amabilitatea și profesionalismul doamnei dr. Luca-Varga Ancuta Gabriela precum și a doamnei asistente.; personalul medical; nu am; liniste; ingrijirea acordata de medic și asistente; disciplina; mi-a placut modul cum am fost tratat; Ingrijirea acordata de personal.; 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 .; primirea placuta; Pozitiv - comportamentul intregului personal si colaborarea extrem de usoara si buna cu Dr Blagutiu; Amabilitatea; Linistea; *

Implicarea; Personal amabil; tot mi-a placut; E totul ok!!!; comportamentul personalului; curatenia si amabilitatea asistentului medical; f multumit; d-na doctor f amabila; Atitudinea pozitiva a personalului; Curatenia; Amabilitatea personalului mi-a plăcut.; Amabilitatea personalului medical amabilitatea mi-a placut, lipsuri -cadrele competente; Totul; Atmosfera, comunicare; mi-a placut cladirilr, saloanele, curatenia oamenii; personalul; Amabilitatea personalului medical și curățenia exemplara; foarte multumita / nu a fost nimic care sa nu-mi placa; totul; ingrijirea; amabilitatea personalului; ingrijirea acordata; Curățenie,și tot personalul excelent□; Amabilitatea cu care am fost primita.; amabilitatea personalului și implicarea personalului a cadrului medical; toata lumea vorbeste frumos; Personalul; Cadre medicale bine pregatite; Empatia si profesionismul cadrelor medicale

este curatenie; Amabilitatea asistentelor, foarte frumos au vorbit cu mine si copil. Nu am ce comenta. curatenia, amabilitatea personalului; Personalul, toata atentia primita.; mi-a placut tot;

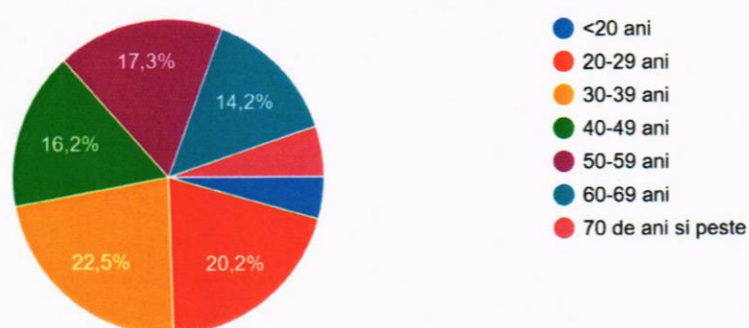
14 Elementate de socio-demografie (incercuiti situatia care vi se aplica)

346 de răspunsuri



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

346 de răspunsuri



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII
DIRECȚIA DE SĂNĂTATE PUBLICĂ A JUDEȚULUI MUREȘ

SPITALUL ORASENESC "Dr. VALER RUSSU" LUDUS

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

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

RAPORT NR. EXTERNARI SECTII

Medic: Toti

Sectia: Toate

Perioada: 01.01.2025-31.05.2025

Total: 649

NrCrt	Sectie	NrCazuri
1	Boli Infectioase	69
2	Chirurgie	226
3	Medicina Interna	159
4	Obstetrica-Ginecologie	142
5	Pediatric	53

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII
DIRECȚIA DE SĂNĂTATE PUBLICĂ A JUDEȚULUI MUREȘ

SPITALUL ORASENESC "Dr. VALER RUSSU" LUDUS

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

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

RAPORT NR. EXTERNARI SECTII

Medic: Toti

Sectia: Toate

Perioada: 01.01.2025-31.05.2025

Total: 1709

NrCrt	Sectie	NrCazuri
1	Boli Infectioase	303
2	Chirurgie	246
3	Ingrijiri Paliative Adulti	29
4	Medicina Interna	351
5	Medicina Interna cronici	96
5	Neonatalogie	110
7	Obstetrica-Ginecologie	291
3	Pediatric	274
3	Psihiatrie cronici	9