



SPITALUL ORĂȘENESC LUDUȘ
Dr. VALER RUSSU



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

Nr. 11206/14.07.2025

MANAGERULUI SPITALULUI ORĂȘENESC DR.' VALER RUSSU"
LUDUȘ

Informează: Ref. Gherman Angela-CMCSS

Nr. crt.	CUPRINSUL	HOTĂRÂREA
1.	SUBIECT: <i>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-Iunie a anului 2025 (Sem. I.)</i>	<u>Aprob</u> Managerul Spitalului Orășenesc "Dr. Valer Russu" Luduș Ec. Claudia Uțiu <i>[Signature]</i> 1. Responsabil: <i>Secretar C.M.</i> <i>Secretar C.D.</i> Termen: <i>Discutat în C.M.</i> <i>(nr. 14045/10.09.</i> <i>2025)</i> <i>Discutat în C.D.</i> <i>(nr. 713985/02.09.</i> <i>2025)</i>
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 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 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 mare comparativ cu perioada similară a anului 2024 (2018 de internări și 1258 chestionare efectuate în anul 2024, 2024 de internări și 851 de chestionare efectuate în 2025).
 - Se constată că numărul de chestionare exprimat în procente este mai mic comparativ cu perioada similară a anului 2024 (62.34% în 2024 și 42,05% în 2025).
 - Se constată că în perioada analizată numărul cel mai mare de chestionare s-a colectat de pe Secția Pediatrie, rezultând un procent de 57,88% din chestionare distribuite pe secție (311 de chestionare distribuite și 180 de chestionare colectate). Cele mai puține chestionare s-au colectat de pe Compartimentul Boli Infecțioase, rezultând un procent de 24,29% (350 de chestionare distribuite și 85 de chestionare 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 80,20% au apreciat calitatea hranei și a distribuirii mesei ca fiind foarte bună, iar doar 0,35% din pacienți

au apreciat-o ca fiind total nesatisfăcătoare. Comparativ cu perioada anterioară (ianuarie-mai), procentul pacienților, care au apreciat hrana, ca fiind total nesatisfăcătoare **a scăzut, fiind 0,39% în ianuarie-mai.**

- 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 **80,68%** au apreciat **cazarea** ca fiind foarte bună, iar doar **0,70%** din pacienți au apreciat-o ca fiind total nesatisfăcătoare. Comparativ cu perioada anterioară (în ianuarie-mai), procentul pacienților, care au apreciat cazarea, ca fiind total nesatisfăcătoare a scăzut, față de **1,18% în ianuarie-mai.**
- 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 **82,20%** au apreciat calitatea comunicării cu personalul medical ca fiind foarte bună, iar doar **0,60%** din pacienți au apreciat-o ca nesatisfăcătoare. Comparativ cu perioada anterioară (ianuarie-mai), procentul pacienților, care au apreciat comunicarea, ca fiind total nesatisfăcătoare este similar, fiind tot **0,60% în perioada ianuarie-mai.**
- Din cadrul *Laboratorului de Recuperare, Medicină Fizică și Balneologie* s-au colectat doar un număr de **134** chestionare în perioada analizată în procent de doar **4,43%** raportat la numărul **3022 pacienti** prezenți în baza de tratament .
- Din *Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală* s-au colectat **156** chestionare, pe perioada **Ianuarie-Iunie 2025**. Numărul de

pacienți care au beneficiat de investigații paraclinice fiind **3090**, rezultând astfel un procent de doar **5,05%**.

- *Din *Laboratorul de Analize Medicale* s-au colectat **54** de chestionare, pe perioada **aprilie-iunie 2025 (trim II.)**, începând cu luna aprilie fiind implementat un nou formular de chestionare. Astfel, **în total, în perioada ianuarie-iunie 2025 s-au colectat în total 150 de chestionare**, pe primul trimestru **96** (pe formularul vechi) și **54** pe al doilea trimestru, aferent noului formular. Numărul de pacienți care au beneficiat de investigații paraclinice **în perioada ianuarie-iunie este 3404**, rezultând astfel un procent de doar **4,41%** chestionare completate, din cele înmânate pacienților.
- Din cadrul *Ambulatoriului Integrat* s-au colectat un nr. de **556** de "Chestionare de satisfacție a pacienților", aferent perioadei **Ianuarie-Iunie 2025**. Se constată că nr. de chestionare colectate este foarte mic, în comparație cu nr mare al pacienților consultați de **30463**, rezultând astfel un procent de doar **1,83%** de chestionare completate.
- Din cadrul *Compartimentului de Primiri Urgențe* s-au colectat un nr. de **56** "Chestionare de satisfacție a pacienților", aferent perioadei **Ianuarie-Iunie 2025**. Se constată că nr. de chestionare colectate este foarte mic, în comparație cu nr mare al pacienților consultați de **4913**, rezultând astfel un procent de doar **1,14%** de chestionare completate.
- În regim de *spitalizare de zi* s-au colectat un nr de **409** de chestionare, aferent perioade **Ianuarie-Iunie 2025**. Se constată că nr. de chestionare colectate este mic, în comparație cu

nr mare al pacienților de **786**, rezultând astfel un procent de **52,04%** 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-Iunie 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. 11206/14.07.2025

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-IUNIE 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 colectare a chestionarelor ianuarie-iunie, comparativ cu perioada ianuarie-iunie 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.

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 **2024** 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 **2024** de “*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților – internare continuă*” puse la dispoziție pacienților au fost colectate un număr de **854** “*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților – internare continuă*” aferente perioadei **ianuarie-iunie 2025**.

În raport cu cele **3022** 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 **134** “*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților din Laboratorul de Recuperare, Medicină Fizică și Balneologie*” aferente perioadei **ianuarie-iunie 2025**.

În raport cu cele **30463** de “*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților din Ambulatoriul de Specialitate*” puse la dispoziție pacienților au fost colectate un nr. de **556** de *Chestionare de evaluare*, aferente perioadei **ianuarie-iunie 2025**.

În raport cu cele **3090** de “*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților din cadrul Laboratorului de Radiologie și Imagistică Medicală*” au fost colectate un nr. de **156** de chestionare, aferente perioadei **ianuarie-iunie 2025**.

În raport cu cele **3404** de “*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților din cadrul Laboratorului de Analize Medicale*” au fost colectate un nr. de **54** de chestionare de satisfacție, aferente perioadei **ianuarie-iunie 2025**.

În raport cu cele **4913** de “*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților din cadrul Compartimentului de Primiri Urgențe*” au fost colectate un nr. de **56** chestionare de satisfacție, aferente perioadei **ianuarie-iunie 2025**.

În raport cu cele **786** de “*Chestionare de evaluare a satisfacției pacienților din cadrul secțiilor-pe spitalizare de zi*” au fost colectate un nr. de **409** chestionare de satisfacție, aferente perioadei **ianuarie-iunie 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.)	528	224	42,42%
2.	Compartiment Boli infecțioase	350	85	24,29%
3.	Secția Obstetrică- Ginecologie	350	198	56,57%
4.	Secția Chirurgie generală	298	129	43,29%
5.	Comp. Îngrijiri paliative	35	35	100%
6.	Secția Pediatrie	311	180	57,88%
7.	Secția Psihiatrie cr.	11	0	0%
8.	Comp. Neonatologie	141	0	0%
TOTAL SECȚII/COMPARTIMENTE- internare continuă		2024	851	42,02%
9.	Compartiment Boli Infecțioase	92	2	0%
10.	Secția Chirurgie Generală	277	93	20,77%
11.	Secția Medicină Internă	189	162	84,47%
12.	Secția Obstetrică-ginecologie	165	92	64,10%
13.	Secția Pediatrie	63	60	97,22%
TOTAL SECȚII/COMPARTIMENTE- Spitalizare de zi		786	409	52,04%
14.	Laborator de Recuperare, Medicină Fizică și Balneologie	3022	134	4,43%
15.	Ambulatoriul de Specialitate (Cabinet Urologie, Pneumologie,Oftalmologie,Medicină Internă,Ginecologie,Orl,Dermatologie, Psihiatrie,Gastroenterologie,Ortopedie)	30463	556	1,83%
16.	Laborator Analize Medicale*	3404	150	4,41%
17.	Laborator de Radiologie și Imagistică Medicală	3090	156	5,05%
18.	Compartiment de Primiri Urgențe	4913	56	1,14%

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- Ambulatoriul Integrat**
- **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 83,61%* și cu prioritatea 2- *disciplină 41,57%*, iar cu prioritatea 3- *liniște 47,07%*
- *2,22%* din pacienți au zis că situația din unitatea de primire *le-a demoralizat* starea de sănătate, *6,79%* au răspuns că *nu a avut nici-un efect*, iar *89,23%* sunt de părere că spitalul *le-a ridicat moralul*
- *29,40%* s-au prezentat *direct la cameră de gardă*, *17,10%* au avut *bilet de trimitere de la medicul de familie*, *22,10%* au venit cu *bilet de trimitere de la medicul din ambulator*, iar *26,50%* au venit cu *ambulanța*
- *62,10%* din pacienți au răspuns că au fost la *prima internare* și *37,90%* au bifat *reinternare*
- *99,65%* au zis că *au fost primiți cu amabilitate* de la început, iar *0,35%* au răspuns cu *nu*
- *78,10%* din pacienți *au fost conduși la explorări*, iar *21,90%* au bifat *nu*
- *69,67%* *au făcut baie la internare*, iar *30,33%* din pacienți au zis că *nu au făcut baie la internare*
- *98,01%* din pacienți *au fost informați despre boală*, risc operator etc, iar *1,99%* au selectat varianta *nu*
- *81,50%* din pacienți au zis că *nu au adus medicamente de acasă*, iar *18,50%* au bifat varianta *da*
- *94,73%* au zis că *nu au avut complicații post-operatorii*, iar *5,27%* au bifat varianta *da*
- *94,26%* au zis că *fiolele au fost deschise în fața lor*, iar *5,74%* au bifat varianta *nu*
- *86,30%* din pacienți *n-au sesizat nici-o formă de condiționare a îngrijirilor medicale*, iar *13,70%* *au sesizat o formă de condiționare a îngrijirilor*
- *98,48%* au zis că *nu au simțit nevoia să recompenseze* cadrele medicale pentru a beneficia de atenție, iar *1,52%* din pacienți au bifat *da*
- *0,59%* au apreciat atitudinea personalului ca fiind *total nesatisfăcătoare*, *16,03%* au bifat *bine*, iar *82,79%* din pacienți au cotate atitudinea personalului cu *foarte bine*
- *0,66%* au zis că îngrijirile acordate de personalul medico-sanitar au fost *total nesatisfăcătoare*, *11,79%* au apreciat îngrijirile acordate ca fiind *bune*, iar *87,39%* au bifat *foarte bună*
- *0,59%* au cotate calitatea lenjeriei, patului cu *total nesatisfăcătoare*, *18,85%* au ales varianta *bună*, iar *78,68%* 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 **0,35%** din pacienți, **17,92%** au răspuns cu *bine*, iar **80,20%** au cotate calitatea meselor ca fiind *foarte bune*
- **0,70%** au zis că condițiile de cazare au fost *total nesatisfăcătoare*, **18,15%** au zis că au avut condiții de cazare *bune*, iar **80,68%** au ales varianta *foarte bună*
- **0,47%** au apreciat curățenia ca fiind *total nesatisfăcătoare*, **16,15%** au bifat *bună*, iar **82,78%** au bifat *foarte bună*
- **0,60%** apreciază calitatea comunicării cu personalul fiind *nesatisfăcător*, **17,20%** au părere *bună* privind comunicarea, iar **82,20%** au părere *foarte bună*
- **73,57%** din pacienți au apreciat ambientul spitalului (salon, spații comune, curtea) fiind *foarte bună*, **26,11%** au ales varianta *bună*, iar **0,32%** au bifat *nesatisfăcător*
- **3,40%** din pacienți au fost *total nemulțumiți*, iar **81%** au zis că a fost *foarte mulțumiți-la impresie generală*.
- **0,97%** 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 **84,20%** au bifat varianta *sigur da*
- **82,70%** 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 mare comparativ cu perioada similară a anului 2024 (**2018** de internări și **1258** chestionare efectuate în anul **2024**, **2024** de internări și **851** de chestionare efectuate în **2025**).
- Se constată că numărul de chestionare exprimat în procente este mai mic comparativ cu perioada similară a anului **2024** (**62,34% în 2024 și 42,05% în 2025**).
- Se constată că în perioada analizată **numărul cel mai mare** de chestionare s-a colectat de pe **Secția Pediatrie**, rezultând un procent de **57,88%** din chestionare distribuite pe secție (**311 de chestionare distribuite și 180 de chestionare colectate**). **Cele mai puține** chestionare s-au colectat de pe **Compartimentul Boli Infecțioase**, rezultând un procent de **24,29%** (**350 de chestionare distribuite și 85 de chestionare 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 **80,20%** au apreciat calitatea hranei și a distribuirii mesei ca fiind foarte bună, iar doar **0,35%** din pacienți au apreciat-o ca fiind total nesatisfăcătoare. Comparativ cu perioada anterioară (ianuarie-mai), procentul pacienților, care au apreciat hrana, ca fiind total nesatisfăcătoare a scăzut, fiind **0,39% în ianuarie-mai**.
- 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 **80,68%** au apreciat **cazarea** ca fiind foarte bună, iar doar **0,70%** din pacienți au apreciat-o ca fiind total nesatisfăcătoare. Comparativ cu perioada anterioară (în ianuarie-mai), procentul pacienților, care au apreciat cazarea, ca fiind total nesatisfăcătoare a scăzut, față de **1,18% în ianuarie-mai**.
- 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 **82,20%** au apreciat calitatea comunicării cu personalul medical ca fiind



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

foarte bună, iar doar **0,60%** din pacienți au apreciat-o ca nesatisfăcătoare. Comparativ cu perioada anterioară (ianuarie-mai), procentul pacienților, care au apreciat comunicarea, ca fiind total nesatisfăcătoare este similar, fiind tot **0,60% în perioada ianuarie-mai**.

- Din cadrul *Laboratorului de Recuperare, Medicină Fizică și Balneologie* s-au colectat doar un număr de **134** chestionare în perioada analizată în procent de doar **4,43%** raportat la numărul **3022 pacienți** prezenți în baza de tratament.
- Din *Laboratorul de Radiologie și Imagistică Medicală* s-au colectat **156** chestionare, pe perioada **Ianuarie-Iunie 2025**. Numărul de pacienți care au beneficiat de investigații paraclinice fiind **3090**, rezultând astfel un procent de doar **5,05%**.
- *Din *Laboratorul de Analize Medicale* s-au colectat **54** de chestionare, pe perioada **aprilie-iunie 2025 (trim II.)**, începând cu luna aprilie fiind implementat un nou formular de chestionare. Astfel, **în total, în perioada ianuarie-iunie 2025 s-au colectat în total 150 de chestionare**, pe primul trimestru **96** (pe formularul vechi) și **54** pe al doilea trimestru, aferent noului formular. Numărul de pacienți care au beneficiat de investigații paraclinice **în perioada ianuarie-iunie este 3404**, rezultând astfel un procent de doar **4,41%** chestionare completate, din cele înmânate pacienților.
- Din cadrul *Ambulatoriului Integrat* s-au colectat un nr. de **556** de "Chestionare de satisfacție a pacienților", aferent perioadei **Ianuarie-Iunie 2025**. Se constată că nr. de chestionare colectate este foarte mic, în comparație cu nr mare al pacienților consultați de **30463**, rezultând astfel un procent de doar **1,83%** de chestionare completate.
- Din cadrul *Compartimentului de Primiri Urgențe* s-au colectat un nr. de **56** "Chestionare de satisfacție a pacienților", aferent perioadei **Ianuarie-Iunie 2025**. Se constată că nr. de chestionare colectate este foarte mic, în comparație cu nr mare al pacienților consultați de **4913**, rezultând astfel un procent de doar **1,14%** de chestionare completate.
- În regim de *spitalizare de zi* s-au colectat un nr de **409** de chestionare, aferent perioadei **Ianuarie-Iunie 2025**. Se constată că nr. de chestionare colectate este mic, în comparație cu nr mare al pacienților de **786**, rezultând astfel un procent de **52,04%** 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 ambiantului 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.



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

- 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 continua - Iunie 2025

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

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

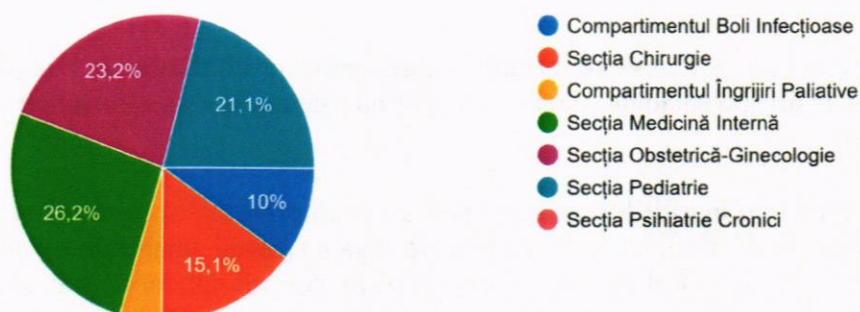
Vă rugăm ca după completarea chestionarului să aveți amabilitatea de a-l depune în cutia poștală a pacientului dispusă pe holul secției medicale în care ați fost internat/ă în regim de spitalizare continuă. Respectivă cutii poștale sunt inscripționate cu o etichetă pe care este înscris: “Colectare chestionare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

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

Va mulțumim pentru colaborare!

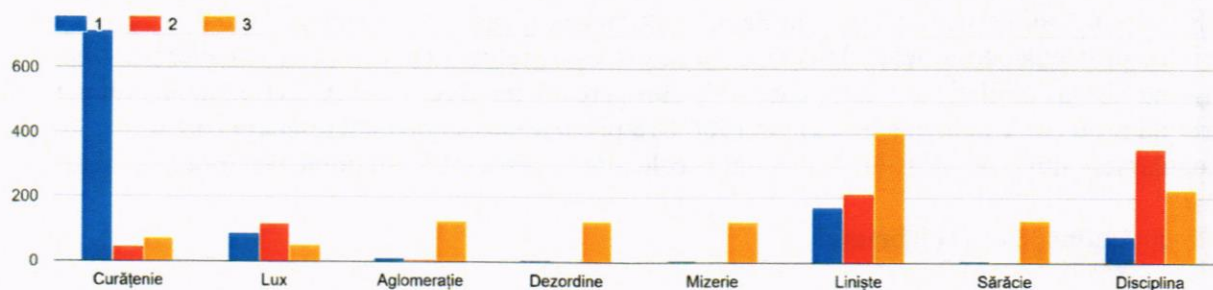
1. În ce secție sunteți/ați fost internat/ă:

854 de răspunsuri



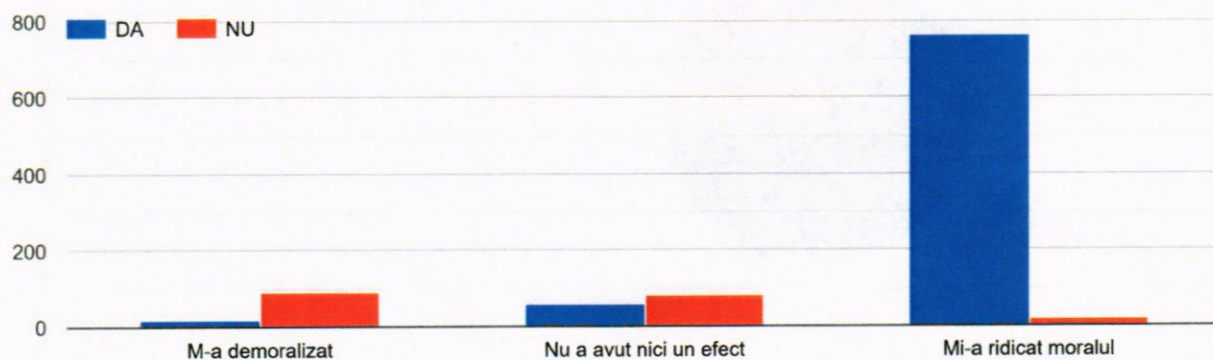
Boli Infecțioase	Chirurgie	Îngrijiri Paliative	Medicină Internă	Obstetrică Ginecologie	Pediatrie	Psihiatrie Cronici
85 10%	129 15,1%	35 4,1%	224 26,2%	198 23,2%	180 21,1%	0

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	714 83,61%	48 5,62%	71 8,31%
Lux	89 10,42%	116 13,58%	50 5,85%
Aglomerație	12 1,41%	6 0,70%	124 14,52%
Dezordine	5 0,59%	0	126 14,75%
Mizerie	5 0,59%	0	126 14,75%
Liniște	173 20,26%	215 25,18%	402 47,07%
Sărăcie	5 0,59%	0	130 15,22%
Disciplină	86 10,07%	355 41,57%	229 26,81%

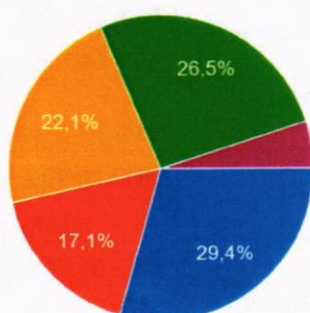
3.Situația din unitatea de primire, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de sănătate?(bifați o singură variantă)



	DA	NU
M-a demoralizat	19 2,22%	91 10,66%
Nu a avut nici un efect	58 6,79%	82 9,60%
Mi-a ridicat moralul	762 89,23%	19 2,22%

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

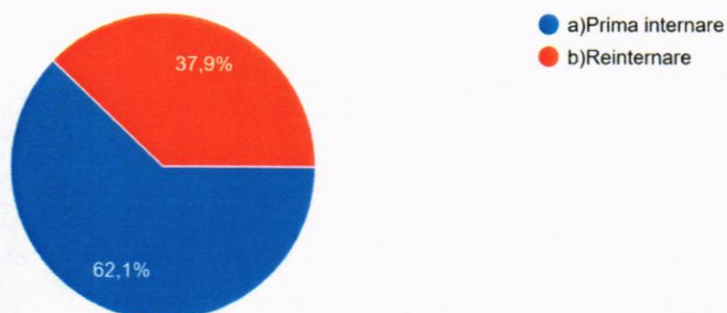
854 de răspunsuri



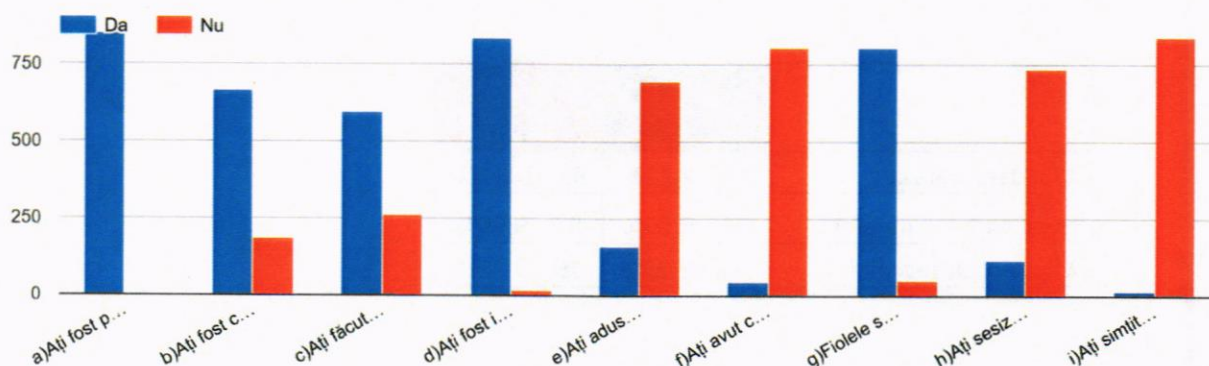
- a) V-ați prezentat direct la camera de gardă
- b) Ați avut trimitere de la medicul dumneavoastră de familie
- c) Ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator
- d) Ați venit cu ambulanța
- e) Altă situație

5. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?

854 de răspunsuri



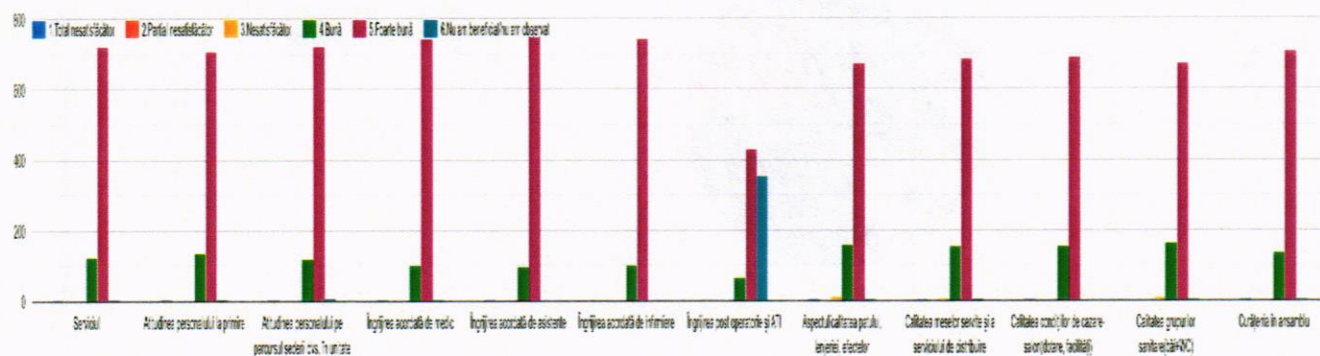
6. În cadrul acestei internări, puteți spune că:



	DA	NU	Total
Ati fost primit cu amabilitate de la inceput	851 99,65%	3 0,35%	854
Ati fost condus la explorari?	667 78,10%	187 21,90%	854
Ati facut baie la internare?	595 69,67%	259 30,33%	854
Ati fost informat pe intelesul dvs. despre boala, risc operator, pronostic?	837 98,01%	17 1,99%	854
Ati adus medicamente de acasa?	158 18,50%	696 81,50%	854
Ati avut complicatii post-operatorii?	45 5,27%	809 94,73%	854
Fiolele au fost deschise in fata dvs?	805 94,26%	49 5,74%	854
Ati sesizat orice forma de conditionare a ingrijirilor de care ati avut nevoie?	117 13,70%	737 86,30%	854
Ati simtit nevoia sa recompensati prin diverse mijloace un cadrul medical pentru a beneficia de mai multa atentie din partea acestuia?	13 1,52%	841 98,48%	854

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

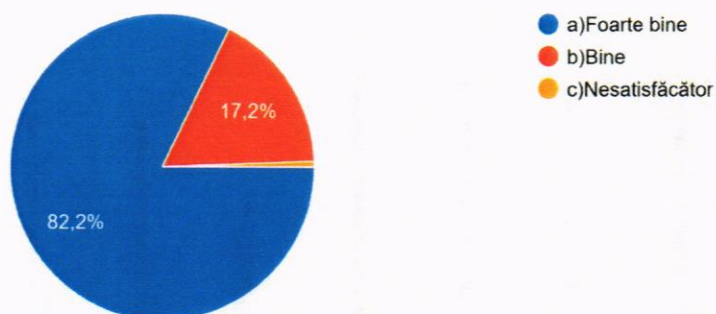
7. Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs.



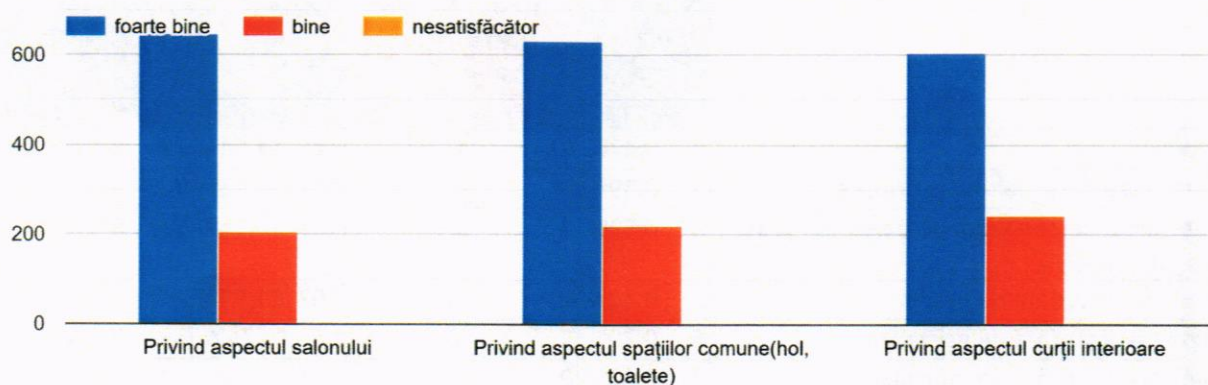
	Total nesatisfac tor	Partial nesatisfac tor	Nesatisfa cător	Buna	Foarte buna	Nu am beneficiat/ Nu am observat
Serviciu	4 0,47%	0	0	125 14,64%	720 84,30%	5 0,59%
Atitudinea personalului la primire	5 0,59%	0	0	137 16,03%	707 82,79%	5 0,59%
Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate	5 0,59%	0	0	121 14,16%	721 84,43%	7 0,82%
Îngrijirea acordată de medic	4 0,47%	0	0	102 11,94%	744 87,12%	4 0,47%
Îngrijirea acordată de asistente	6 0,70%	0	0	96 11,24%	752 88,06%	0
Îngrijirea acordată de infirmiere	7 0,82%	0	0	104 12,18%	743 87%	0
Îngrijire post operatorie și ATI	4 0,47%	2 0,23%	0	65 7,61%	430 50,35%	353 41,34%
Aspectul/calitatea patului, lenjeriei, efectelor	5 0,59%	0	11 1,29%	161 18,85%	672 78,68%	5 0,59%
Calitatea meselor servite și a serviciului de distribuire	3 0,35%	3 0,35%	5 0,59%	153 17,92%	685 80,20%	5 0,59%
Calitatea condițiilor de cazare-salon(dotare, facilități)	6 0,70%	0	4 0,47%	155 18,15%	689 80,68%	0
Calitatea grupurilor sanitare(băi,WC)	4 0,47%	0	7 0,82%	166 19,44%	673 78,80%	4 0,47%
Curățenia în ansamblu	4 0,47%	0	1 0,13%	138 16,15%	707 82,78%	4 0,47%

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

854 de răspunsuri



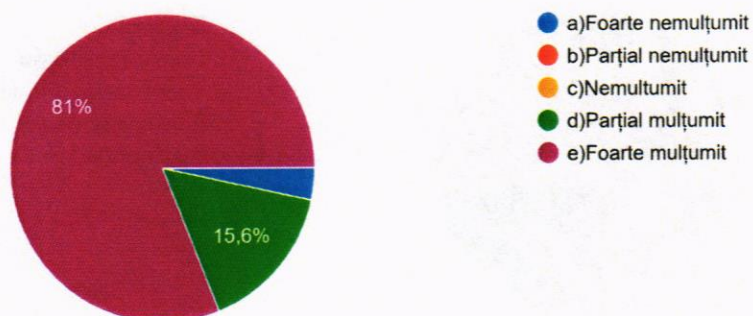
9.Care este părerea dumneavoastră despre ambientul spitalului?



	Foarte bine		Bine		Nesatisfacator		Total
Privind aspectul salonului	646	75,64%	206	24,12%	2	0,24%	854
Privind aspectul spațiilor comune(hol, toalete)	633	74,12%	219	25,64%	2	0,24%	854
Privind aspectul curții interioare	606	70,96%	244	28,57%	4	0,47%	854

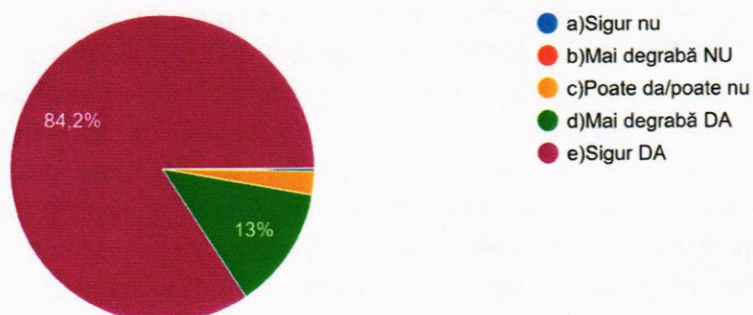
10.Ținând cont de toate cele menționate mai sus vă rugăm să ne spuneți: Cât de mulțumit sunteți/ați fost?

854 de răspunsuri



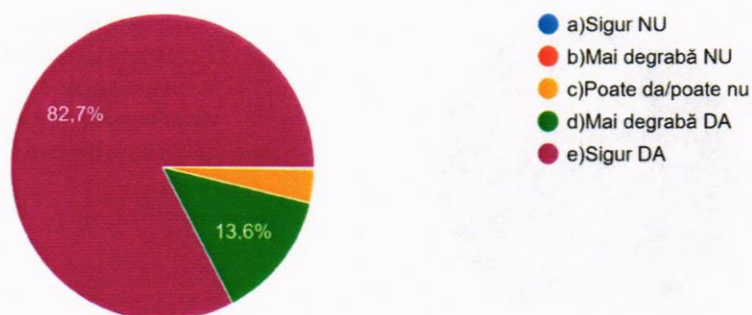
11.Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?

854 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?

854 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? 588 de răspunsuri

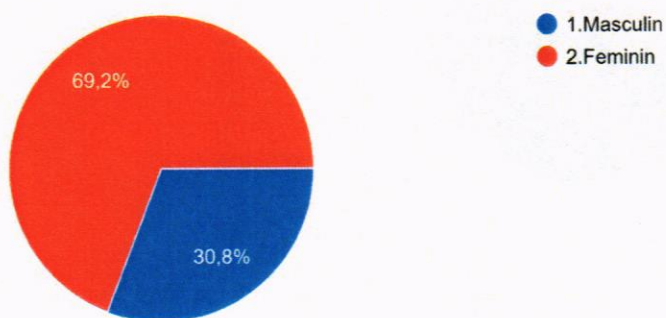
*

Tot; personalul; curatenia; personalul; amabilitatea personalului; Disciplina; curat; Totul; liniste; amabilitatea; Amabilitatea; totul; disciplina; Personalul; Amabilitatea personalului; comunicarea; Curatenia; professionalism; colaborarea; Toate; disciplina; Tot; Curat; atitudinea personalului; Tot; mi-a placut disciplina; personal amabil; curatenie; totul; comportamentul personalului; Personalul ingrijirea bolnavului; Bine; Seriozitatea; Atitudinea asistentelor - vorbesc frumos; Amabilitate, curatenie; Alti bolnavi agitati. Nu am putut dormi; amabilitatea mi-a placut; curatenie, personal amabil; mi-a placut primirea; multumit; serviciile oferite; Totul a fost ok; atitudinea personalului la primire /atitudinea d-nei doctor; copilul s-a facut bine; bine tot; Nu am comentarii; Atentia acordata foarte buna. A fost foarte bine totul.; Comunicarea; Curatenie, ordine, personal; Amabilitatea personalului medical; curatenia; umanitatea; calitatea mesei; Nu; ambianta; Curatenia si modul cum sunt ingrijiti bolnavii; Corectitudinea Și comunicarea; Atentia si ingrijirea. Personalul medical, ingrijirea, tratamentul. Nu am cuvinte, doar multumiri. Respect!; Ingrijirea; mi-a placut faptul ca doamnele asistente sunt atente; profesionalism, multa daruire; Explicarea diagnosticului si sfaturile medicului pediatru.; Ordine; 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 domniii angajati; Tot; amabilitatea personalului; caliatetea serviciilor; totul foarte bine; asistente dragute respect; Bunătate,respectul personalului; aspectul interior; personalul si curatenia; empatia; comportament; Curatenie, atitudine personal; Pozitivismul din jur; Personalul, doctorul, curatenia. Nu am nimic de obiectat.; Amabilitate, curatenie, liniste; Conditii bune.; Comportament foarte plăcut; lux; Interesul fata de pacient; Amabilitate, promptitudine.; Mi-a placut energia pozitiva, nu mi-a placut perna, patul.; Doamnele asitente s-au comportat frumos; Nimic nu mi a plăcut; Curatenie, personalul; Dragostea cu care am fost primiti;

comportamentul personalului, medici asistente; curatenie; Atentia medicala; multumita; Amabilitatea; Nu mi-a placut panta hol.

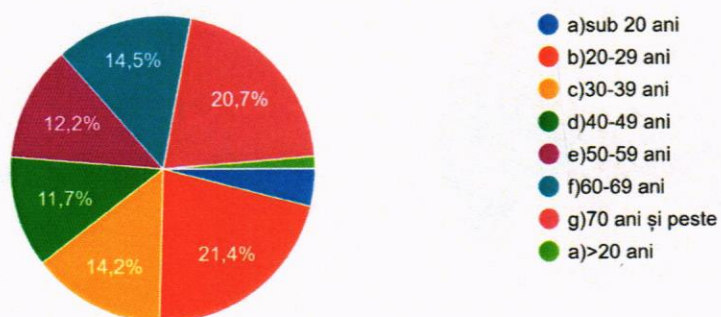
14. Elemente de socio-demografie(încercuiți situația care vi se aplică)

854 de răspunsuri



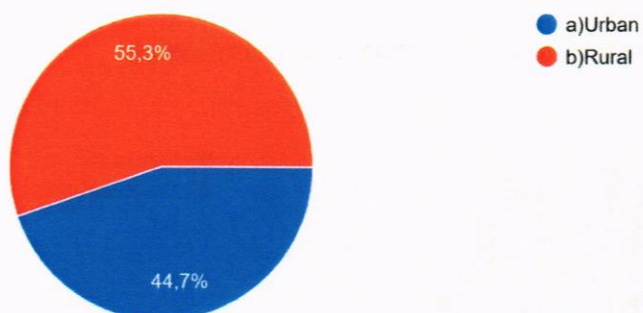
15. Elemente de socio-demografie(încercuiți situația care vi se aplică)

854 de răspunsuri



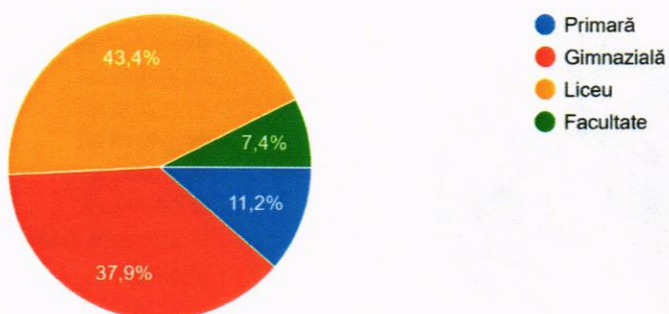
16. Elemente de socio-demografie(încercuiți situația care vi se aplică)

854 de răspunsuri



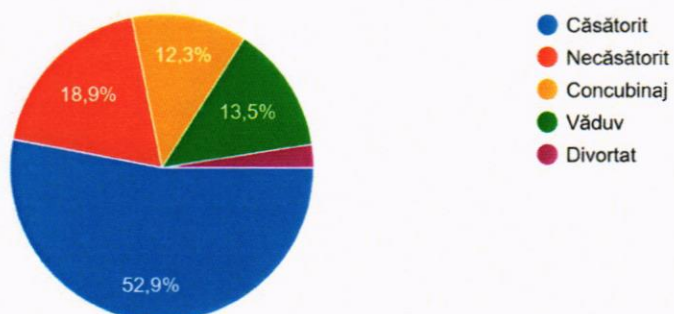
17.Elemente de socio-demografie(încercuiți situația care vi se aplică)

854 de răspunsuri



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

854 de răspunsuri



Spitalizare de Zi

Chestionare colectate în perioada Ianuarie- Iunie 2025

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

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

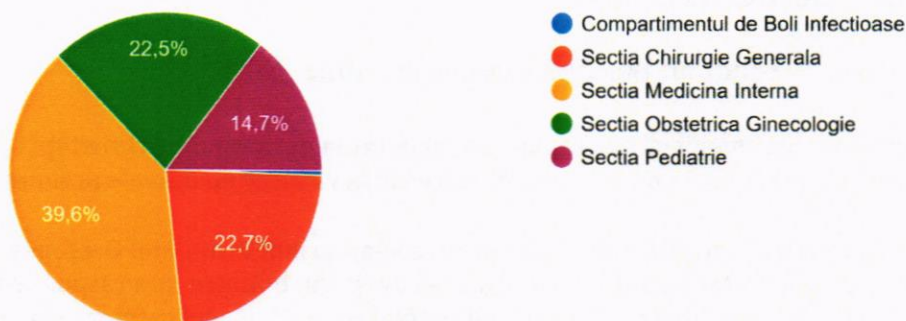
Vă rugăm ca după completarea chestionarului să aveți amabilitatea de a-l depune în cutia poștală a pacientului dispusă pe holul secției medicale în care ați fost internat/ă în regim de spitalizare de zi în proximitatea sălii de tratamente. Respectivă cutii poștale sunt inscripționate cu o etichetă pe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

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

Va mulțumim pentru colaborare!

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

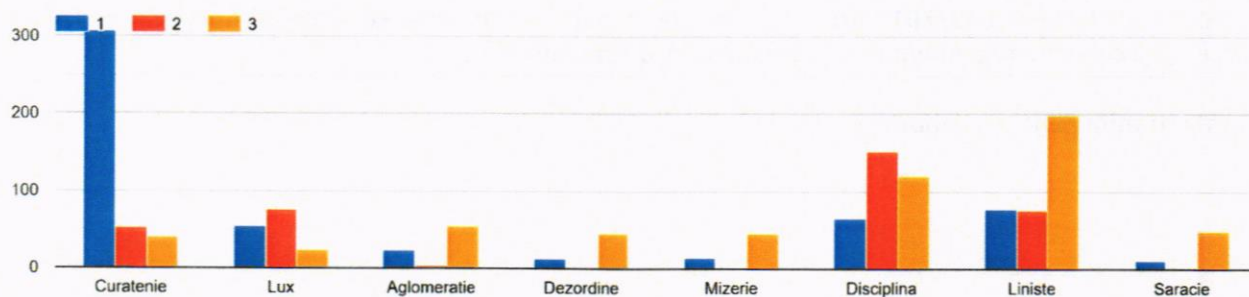
409 răspunsuri



3.

Boli infecțioase	Chirurgie	Medicină internă	Obstetrică Ginecologie	Pediatrie
2 0,5%	93 22,7%	162 39,6%	92 22,5%	60 14,7%

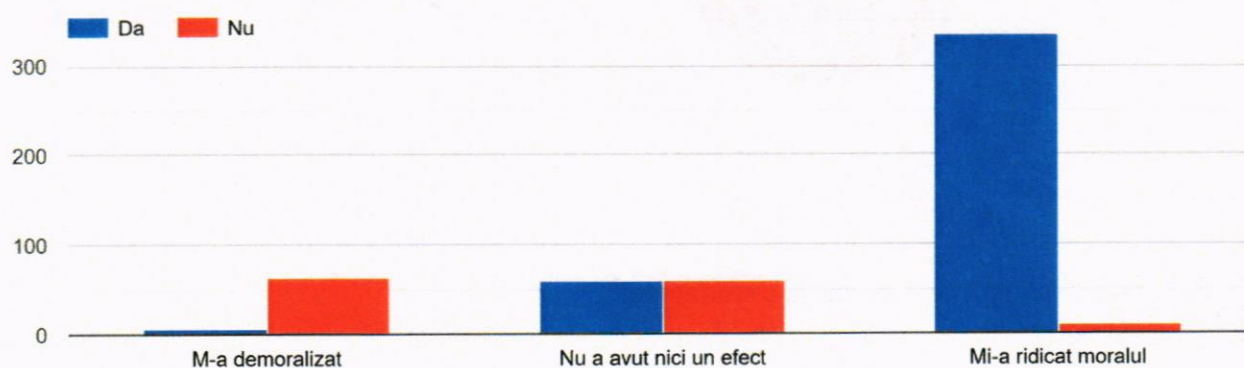
2.Cand ati intrat prima data in aceasta unitate ce impresie v-ati facut? Alegeti trei cuvinte care descriu cel mai bine situatia din acel moment din unitatea de primire (Bifati 1,2 sau 3 in ordinea prioritatii)



	1		2		3		Total
Curățenie	307	75,06%	52	12,71%	39	9,53%	398
Lux	54	13,20%	76	18,58%	23	5,62%	153
Aglomeratie	23	5,62%	2	0,49%	54	13,20%	79
Dezordine	13	3,18%	0		45	11%	58
Mizerie	14	3,42%	0		45	11%	59

Disciplină	65	15,89%	152	37,16%	120	29,34%	337
Liniște	78	19,07%	76	18,58%	198	48,41%	352
Sărăcie	11	2,69%	2	0,49%	48	11,74%	61

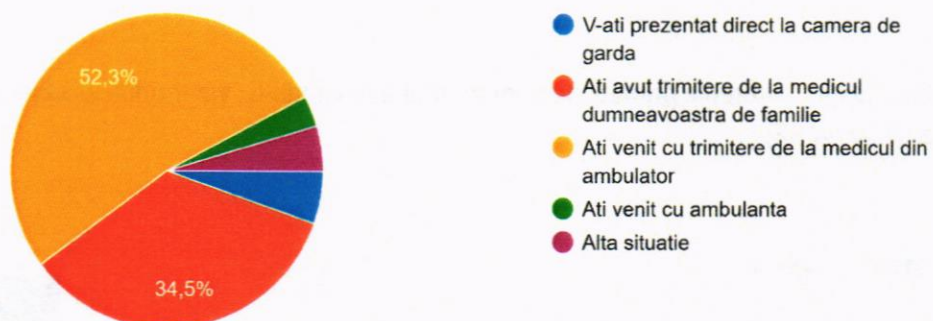
3. Situația din unitatea de primire, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit? (bifați o singură variantă)



	DA		NU		Total
M-a demoralizat	6	1,47%	62	15,16%	68
Nu a avut nici un efect	59	14,43%	59	14,43%	118
Mi-a ridicat moralul	334	81,67%	9	2,20%	343

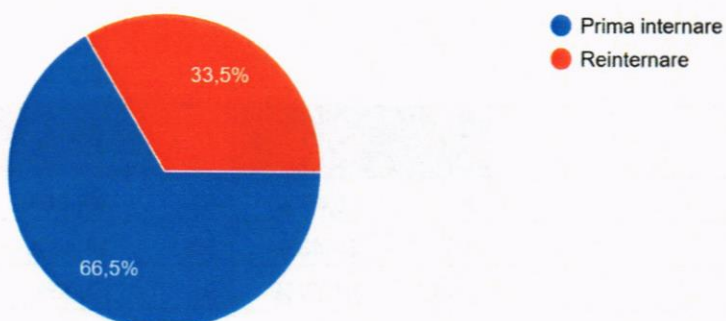
4. Cum ati ajuns sa apelati la internare pentru spitalul nostru(bifati una din variantele de raspuns)

409 răspunsuri

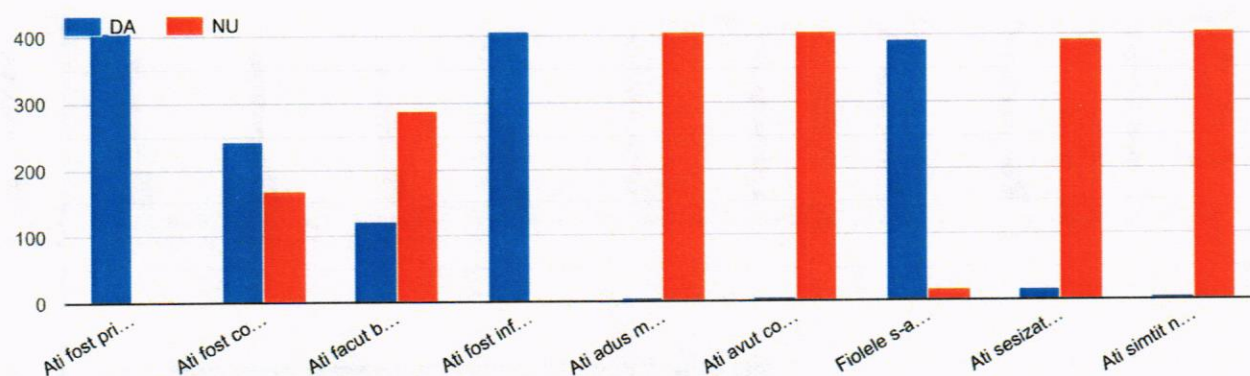


5. Sunteti la prima internare sau la o reinternare?

409 răspunsuri



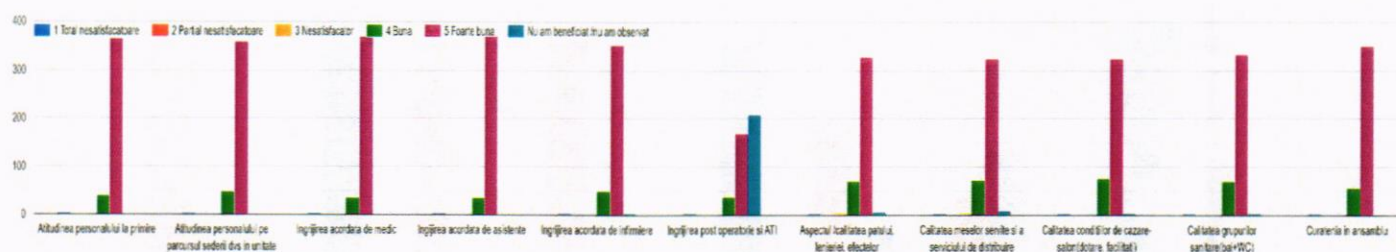
6. In cadrul acestei internari, puteti spune că:



	DA	NU	Total
Ați fost primit cu amabilitate de la început	407 99,51%	2 0,49%	409
Ați fost condus la explorări?	241 58,92%	168 41,08%	409
Ați făcut baie la internare?	121 29,58%	288 70,42%	409
Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, risc operator, pronostic?	407 99,51%	2 0,49%	409
Ați adus medicamente de acasă?	4 0,98%	405 99,02%	409
Ați avut complicații post-operatorii?	4 0,98%	405 99,02%	409
Fiolele au fost deschise în fața dvs?	393 96,09%	16 3,91%	409
Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?	17 4,16%	392 95,84%	409
Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestuia?	4 0,98%	405 99,02%	409

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

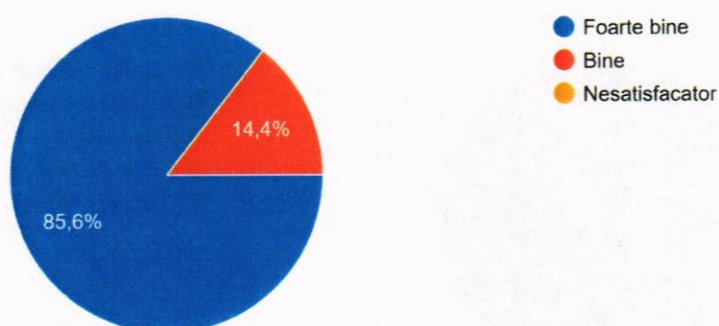
7. Apreciați pe o scala de la 1 la 5 calitatea serviciilor mentionate mai jos primite de catre dvs.



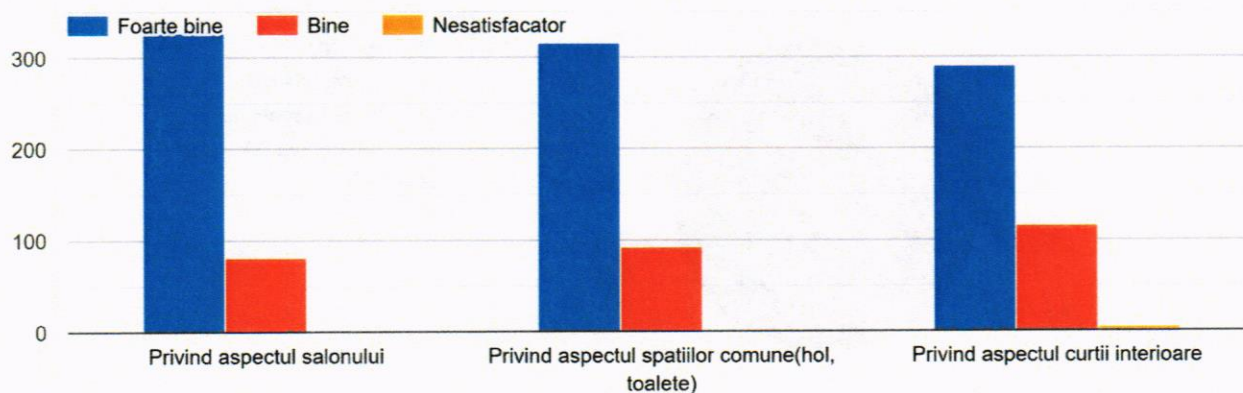
	Total nesatisfăcător		Parțial nesatisfăcător		Nesatisfăcător		Bună		Foarte bună		Nu am beneficiat/ Nu am observat	
Atitudinea personalului	3	0,73%	0		2	0,49%	39	9,54%	365	89,24%	0	
Atitudinea personalului pe parcursul sederii dvs. in unitate	3	0,73%	0		2	0,49%	47	11,49%	357	87,29%	0	
Îngrijirea acordată de medic	3	0,73%	0		2	0,49%	35	8,56%	369	90,22%	0	
Îngrijirea acordată de asistente	3	0,73%	0		2	0,49%	34	8,31%	370	90,47%	0	
Îngrijirea acordată de infirmiere	3	0,73%	0		1	0,24%	50	12,23%	351	85,82%	4	0,98%
Îngrijire post operatorie și ATI	3	0,73%	0		1	0,24%	38	9,30%	164	40,10%	203	49,63%
Aspectul/calitatea patului, lenjeriei, efectelor	3	0,73%	0		3	0,73%	70	17,12%	327	79,95%	6	1,47%
Calitatea meselor servite și a serviciului de distribuire	3	0,73 %	0		3	0,73%	71	17,36%	324	79,22%	8	1,96%
Calitatea condițiilor de cazare-salon(dotare, facilități)	3	0,73 %	0		2	0,49%	77	18,83%	323	78,97%	4	0,98%
Calitatea grupurilor sanitare(băi,WC)	3	0,73 %	0		1	0,24%	69	16,87%	332	81,18%	4	0,98%
Curățenia în ansamblu	3	0,73 %	0		0		56	13,69%	349	85,34%	1	0,24%

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

409 răspunsuri



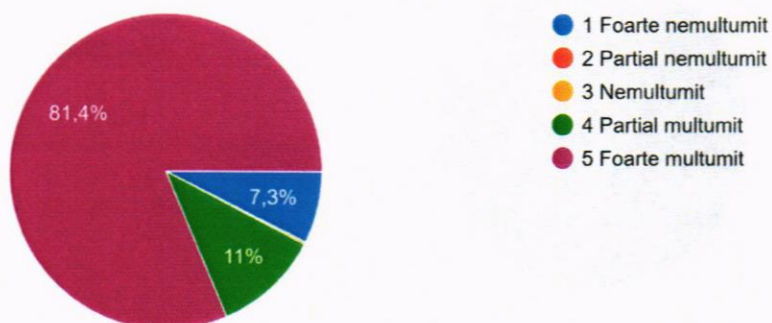
9. Care este parerea dumneavoastra despre ambientul spitalului?



	Foarte bine		Bine		Nesatisfăcător		Total
Privind aspectul salonului	327	79,96%	81	19,80%	1	0,24%	409
Privind aspectul spațiilor comune(hol, toalete)	316	77,26%	93	22,74%	0		409
Privind aspectul curții interioare	290	70,90%	115	28,12%	4	0,98%	409

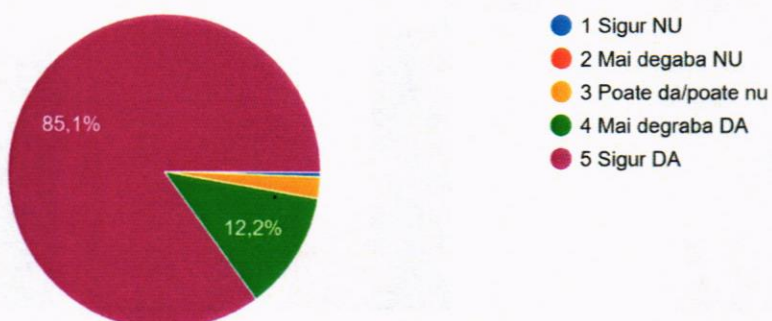
10. Ținând cont de toate cele menționate mai sus vă rugăm să ne spuneți : Cât de mulțumit sunteți /ați fost?

409 răspunsuri



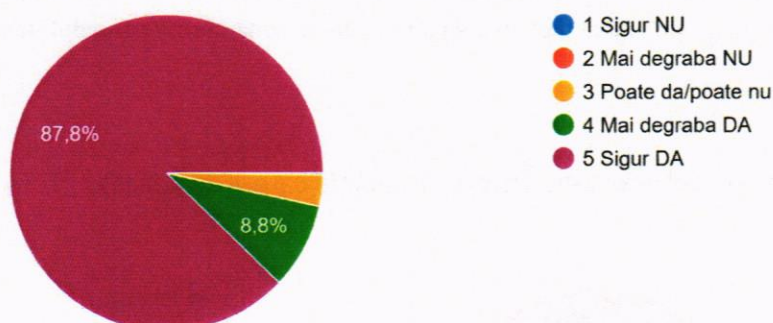
11. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?

409 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?

409 răspunsuri



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

*

Tot; personalul; Amabilitatea; curatenia; curatenia; totul; amabilitatea personalului; amabilitatea; Totul Ordinea; liniste; curatenie; Atitudinea personalului; comunicarea; Tot; atitudinea personalului; disciplina; Amabilitatea personalului.; profesionalismul; Doamna asistenta foarte blanda.; Ci; Amabilitatea personalului. Nu mi-a placut ambiguitatea unor raspunsuri.; Sectie foarte curate; 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; de asistente; Mi-a plăcut foarte mult amabilitatea și profesionalismul doamnei dr. Luca-Varga Ancuta Gabriela precum și a doamnei asistente.; personalul medical; nu am; 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; Nu am comentarii; 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; Disciplina; Curatenia; Mi-a placut curatenia; Amabilitatea personalului mi-a plăcut.; Amabilitatea personalului medical; amabilitatea mi-a placut, lipsuri -cadrele competente; Totul;

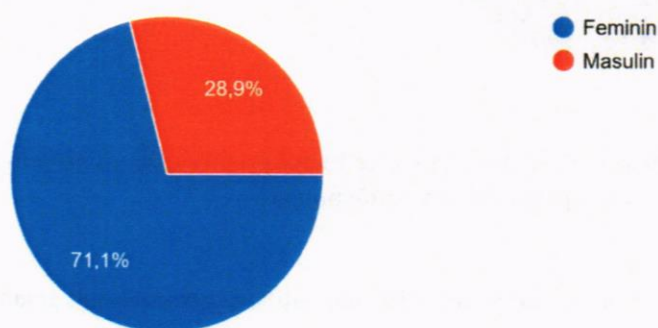
Atmosfera, comunicare; mi-a placut cladirilr, saloanele, curatenia oamenii

Personalul; Amabilitatea personalului medical și curățenia exemplara

foarte multumita / nu a fost nimic care sa nu-mi placa; totul; ingrijirea; Sunt multumita; Personalul vorbeste frumos cu pacientii; amabilitatea personalului; ingrijirea acordata; Curăţenie,şi tot personalul excelent□; Amabilitatea cu care am fost primita.; amabilitatea personalului şi 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.

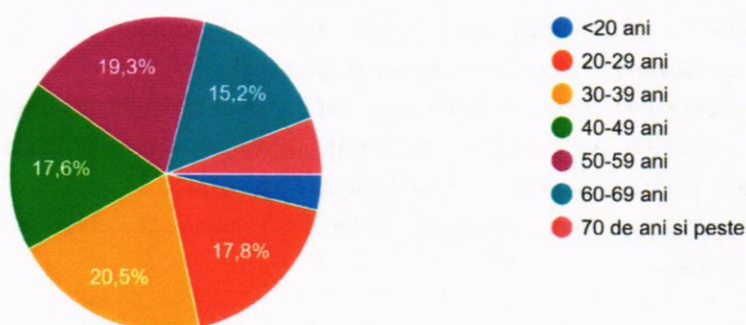
14 Elementate de socio-demografie (incercuiti situatia care vi se aplica)

409 răspunsuri



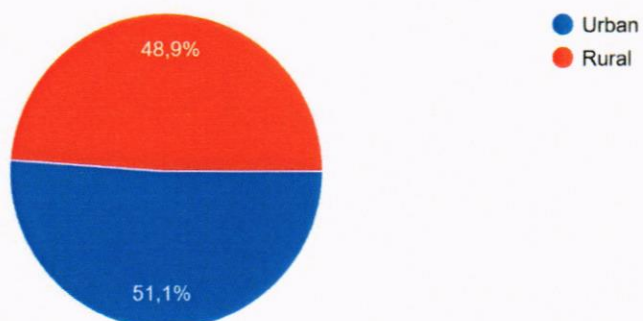
14 Elementate de socio-demografie (incercuiti situatia care vi se aplica)

409 răspunsuri



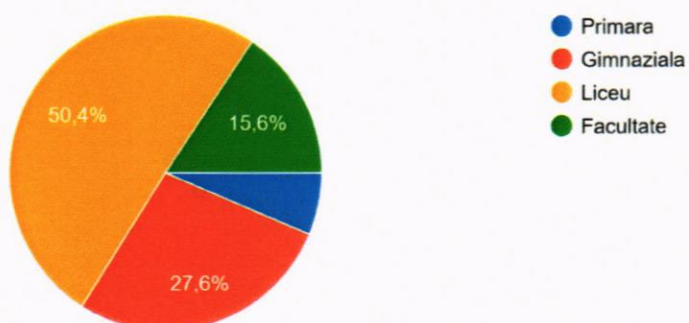
14 Elemente de socio-demografie (incercuiti situatia care vi se aplica)

409 raspunsuri



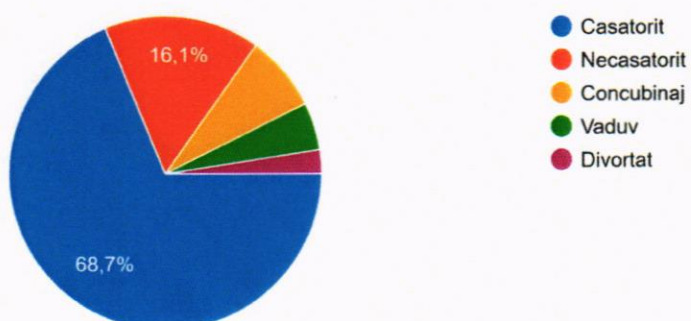
14 Elemente de socio-demografie (incercuiti situatia care vi se aplica)

409 raspunsuri



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

409 raspunsuri



Chestionar privind satisfacția pacientului - Laborator Radiologie și Imagistică Medicală- Trim. II 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.

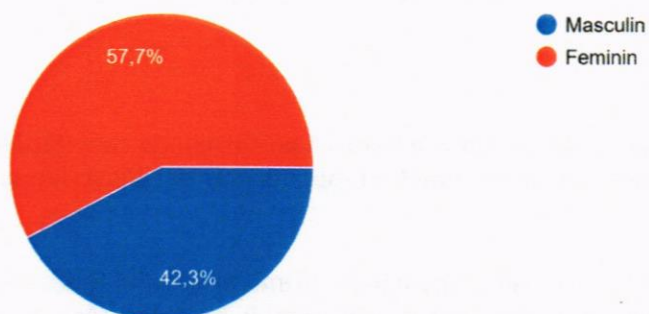
După completare, chestionarul se depune în cutia poștală, dispusă pe holul laboratorului de radiologie și imagistică medicală, pe care este înscris:” Colectarea chestionare de evaluare a satisfacției pacienților pentru servicii medicale laborator imagistică medicală,, sau se transmite pe următoarea adresă 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!

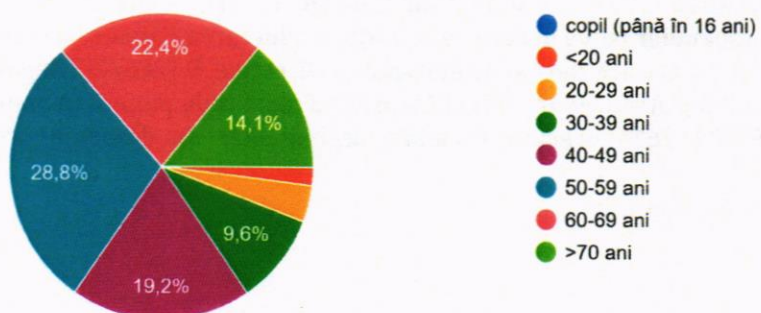
1.Elemente de socio-demografie(încercuiți situația care vi se aplică)

156 de răspunsuri



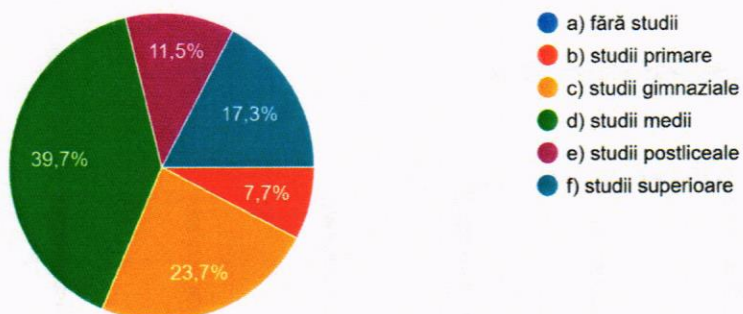
2.Elemente de socio-demografie(încercuiți situația care vi se aplică)

156 de răspunsuri



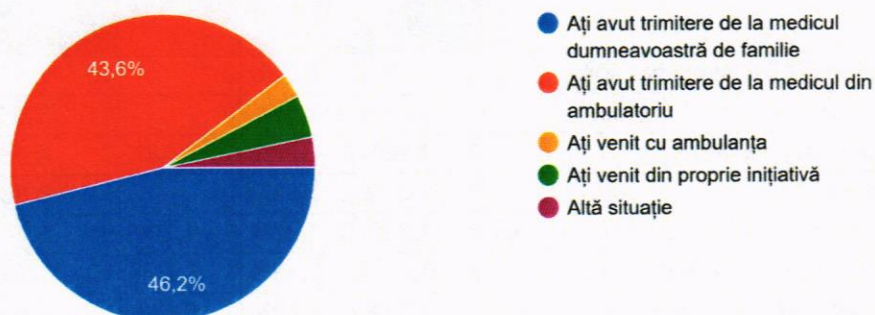
3.Elemente de socio-demografie(încercuiți situația care vi se aplică)

156 de răspunsuri



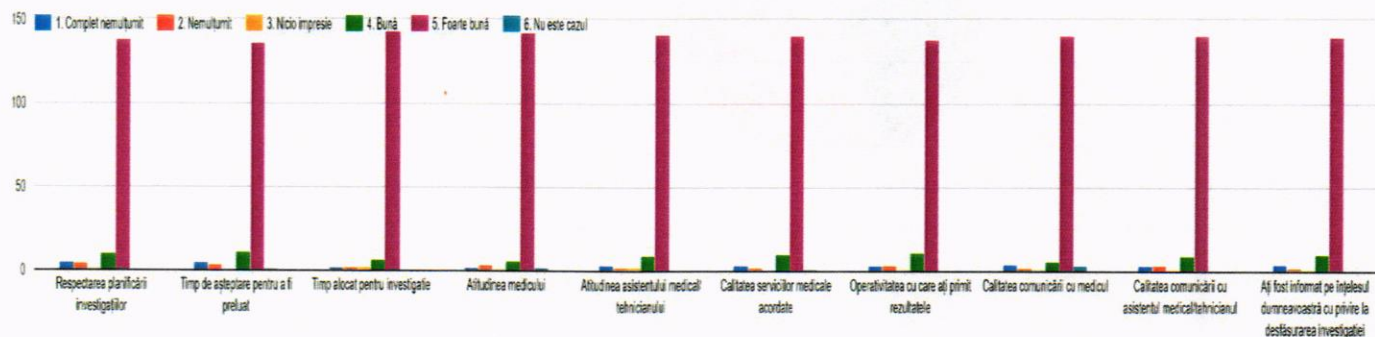
4. Cum ați ajuns să apelați la serviciile laboratorului nostru(bifați una din variantele de răspuns)?

156 de răspunsuri



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

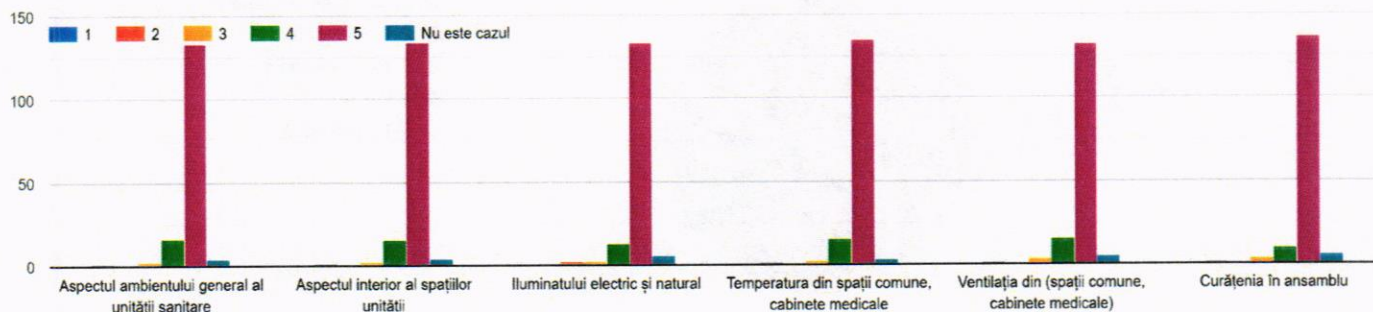
5. Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs:



	Complet nemulțumit	Nemulțumit	Nici o impresie	Bună	Foarte bună	Nu este cazul
Respectarea planificării investigațiilor	5 3,21%	3 1,92%	0	10 6,41%	138 88,46%	0
Timp de așteptare pentru a fi preluat	5 3,21%	3 1,92%	0	11 7,05%	137 87,82%	0
Timp alocat pentru investigație	2 1,28%	2 1,28%	2 1,28%	7 4,49%	143 91,67%	0
Atitudinea medicului	2 1,28%	3 1,92%	0	6 3,85%	143 91,67%	2 1,28%
Atitudinea asistentului medical/tehnicianului	3 1,92%	2 1,28%	2 1,28%	9 5,77%	140 89,75%	0
Calitatea serviciilor medicale acordate	3 1,92%	2 1,28%	1 0,64%	10 6,41%	140 89,75%	0
Operativitatea cu care ați primit rezultatele	3 1,92%	3 1,92%	1 0,64%	11 7,05%	138 88,47%	0
Calitatea comunicării cu medicul	4 2,56%	2 1,28%	1 0,64%	6 3,85%	140 89,75%	3 1,92%
Calitatea comunicării cu asistentul medical/tehnicianul	3 1,92%	3 1,92%	1 0,64%	9 5,77%	140 89,75%	0
Ați fost informat pe înțelesul dvs cu privire la desfășurarea investigației	4 2,56%	2 1,28%	1 0,64%	9 5,77%	140 89,75%	0

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

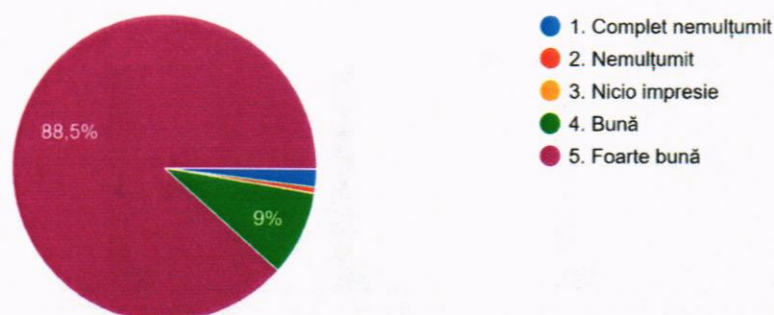
6. Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea ambientului unității sanitare:



	Complet nemulțumit		Nemulțumit		Nici o impresie		Buna		Foarte buna		Nu este cazul	
Aspectul ambientului general al unității sanitare	1	0,64%	0		2	1,28%	16	10,26%	133	85,26%	4	2,56%
Aspectul interior al spațiilor unități	1	0,64%	0		2	1,28%	15	9,62%	134	85,90%	4	2,56%
Iluminatul electric și natural	0		2	1,28%	2	1,28%	13	8,33%	133	85,26%	6	3,85%
Temperatura din spații comune, cabinete medicale	0		1	0,64%	2	1,28%	15	9,62%	135	86,54%	3	1,92%
Ventilația din spații comune, cabinete medicale	1	0,64%			3	1,92%	15	9,62%	132	84,62%	5	3,20%
Ventilația din (spații comune, cabinete medicale)	0		1	0,64%	3	1,92%	15	9,62%	132	84,62%	5	3,20%
Curățenia în ansamblu	0		1	0,64%	3	1,92%	10	6,41%	136	87,18%	6	3,85%

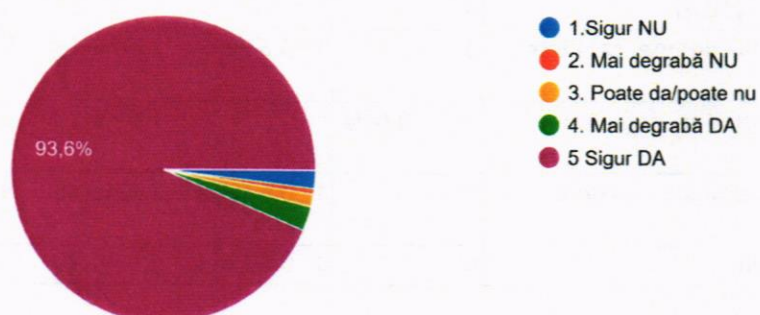
7. Impresia dumneavoastră generală asupra activităților desfășurate în cadrul unității sanitare:

156 de răspunsuri



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

156 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:

156 de răspunsuri

Foarte buna; Foarte bine.;Nu am; Bine; Nu; Super Ok; Am așteptat 4 ore; Servicii prompte; Foarte profesional și rapid; Foarte mulțumită! Este ok; Foarte bine; Personalul a fost foarte amabil și a dat dovada de profesionalism.; Nu este cazul.; Nu sunt ; Totul a decurs foarte bine.; Sugerez eliberarea rezultatelor investigațiilor imagistice si 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

CT și radiologie standard simultan.

Foarte multumită; Programare la termen lung!; Profesionalism; Promptitudine 0; Nu este cazul

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; Să o țină tot așa; Mulțumitor; Totul ok; Nu am comentarii; Totul a fost ok; Am o părere foarte bună; Nu am.; Toată stima; Am fost foarte multumită de toate serviciile oferite. Va multumesc!; Foarte bună. ; Foarte bune; Fără observații; Profesionalism! Excelent!

Foarte bună.; Am fost foarte multumită de serviciile oferite atât de medic cât și de doamna asistentă.

Mulumesc.; Totul e bine.; Atât medicul cât și asistentă au fost foarte dragute și amabile. De ar fi toți așa.;

Nu e cazul; Nu.; Nu am comentarii; Sunt mulțumită de modul în care am fost tratată; Super.

Chestionar privind satisfacția pacientului - Laborator de recuperare medicină fizică și balneologie – Trim. II 2025 ~ 3022 - 134

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!

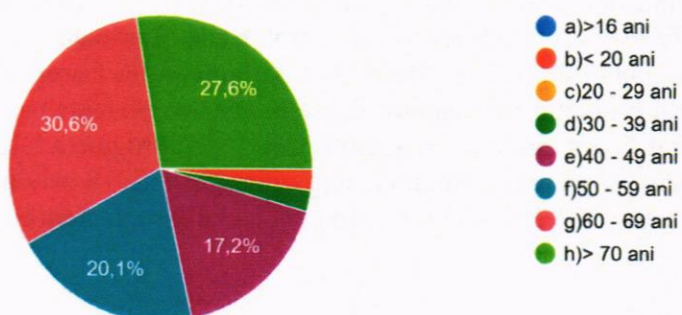
01. Sexul

134 de răspunsuri



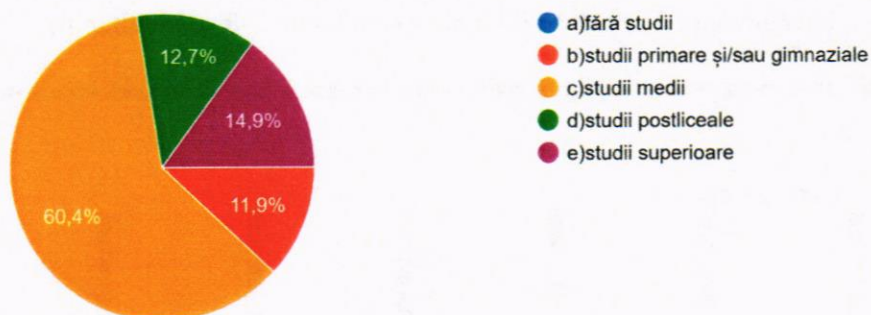
02. Vârsta dvs.

134 de răspunsuri



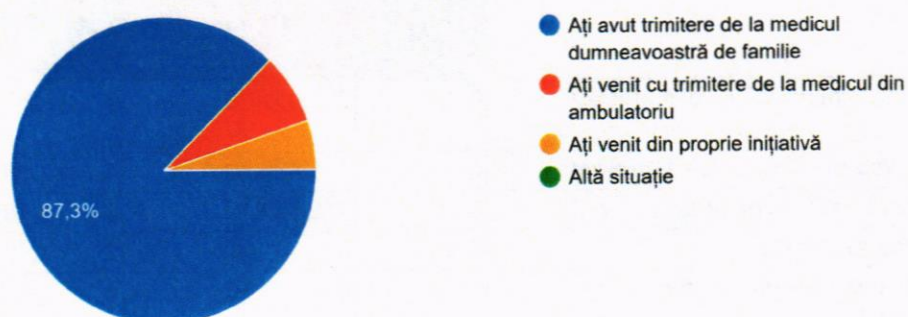
03. Gradul de pregătire profesională

134 de răspunsuri



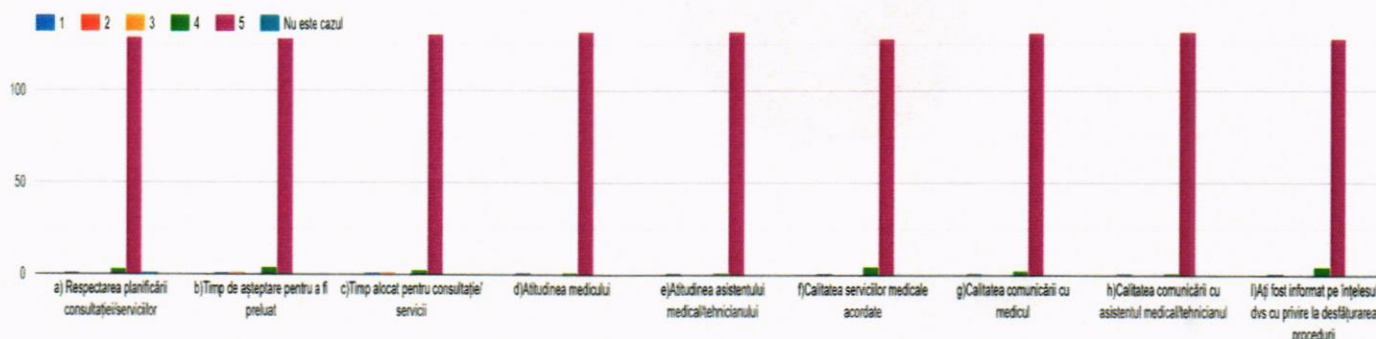
04. Cum ați ajuns să apelați la serviciile laboratorului nostru (bifați una din variantele de răspuns)?

134 de răspunsuri



05. Apreciați pe o scala de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs: (1-foarte nemulțumit, 2-nemulțumit, 3-aproape mulțumit, 4- mulțumit, 5-foarte mulțumit)

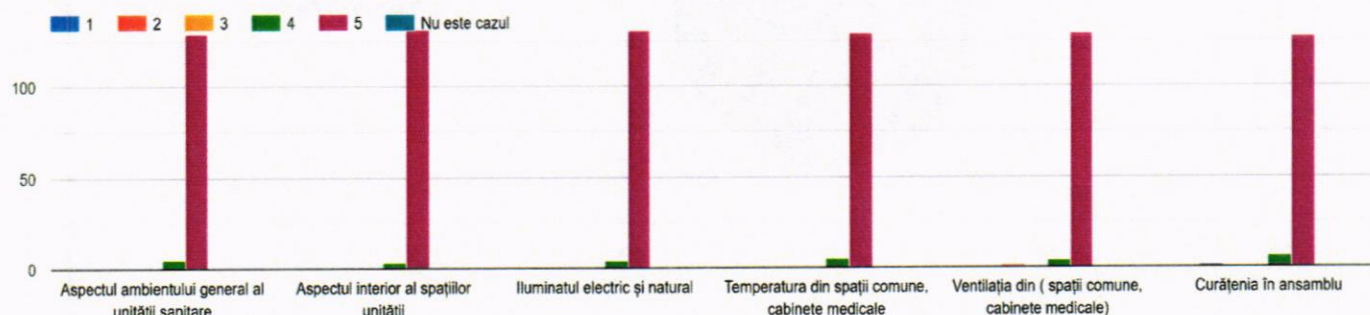
05. Apreciați pe o scala de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs: (1-foarte nemulțumit, 2-nemulțumit, 3-aproape mulțumit, 4- mulțumit, 5-foarte mulțumit)



	Complet nemulțumit	Nemulțumit	Nici o impresie	Buna	Foarte buna	Nu este cazul
a) Respectarea planificării consultației/serviciilor	0	2 1,49%	0	3 2,24%	129 96,27%	0
b) Timp de așteptare pentru a fi preluat	0	2 1,49%	0	4 2,99%	128 95,52%	0
c) Timp alocat pentru consultație/servicii	0	2 1,49%	0	2 1,49%	130 97,02%	0
d) Atitudinea medicului	0	0	0	2 1,49%	132 98,51%	0
e) Atitudinea asistentului medical/tehnicianului	0	0	0	2 1,49%	132 98,51%	0
f) Calitatea serviciilor medicale acordate	0	0	1 0,75%	5 3,73%	128 95,52%	0
g) Calitatea comunicării cu medicul	0	0	0	2 1,49%	132 98,51%	0
h) Calitatea comunicării cu asistentul medical/tehnicianul	0	0	0	2 1,49%	132 98,51%	0
i) Ați fost informat pe înțelesul dvs cu privire la desfășurarea procedurii	0	0	1 0,75%	5 3,73%	128 95,52%	0

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

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



	Complet nemulțumit	Nemulțumit	Nici o impresie	Buna	Foarte buna	Nu este cazul
Aspectul ambiantului general al unității sanitare	0	0	0	5 3,73%	129 96,27%	0
Aspectul interior al spațiilor unități	0	0	0	3 2,24%	131 97,76%	0
Iluminatul electric și natural	0	0	0	4 2,99%	130 97,01%	0
Temperatura din spații comune, cabinete medicale	0	0	0	5 3,73%	129 96,27%	0
Ventilația din spații comune, cabinete medicale	0		1 0,74%	4 2,99%	129 96,27%	0
Curățenia în ansamblu	0	1 0,74%	0	6 4,48%	127 94,78%	0

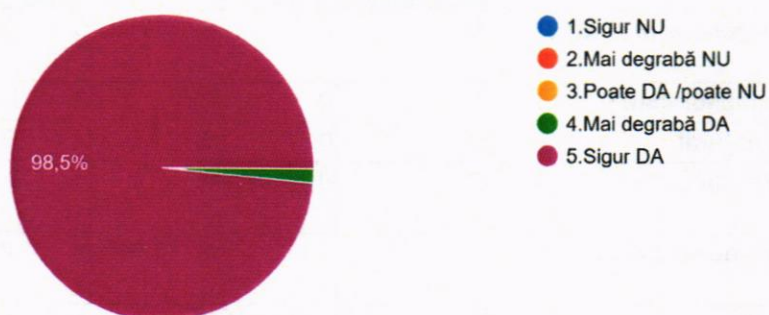
07. Impresia dumneavoastră generală asupra activităților desfășurate în cadrul unității sanitare:

134 de răspunsuri



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

134 de răspunsuri



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

172 de răspunsuri

Mulumesc! Va multumesc! Va multumesc. Multumesc; Va multumesc frumos!; Nu am.; Multumesc frumos!; Multumim frumos!; Va multumesc frumos.; Ok. Multumesc frumos. Am fost multumit de tot! Va multumim frumos! Multumesc. Intreg personalul amabil, cu o arie larga de comunicare.

Mulumesc frumos pentru tot! Imi place munca in echipa pe care o realizeaza fiecare cadru medical, relatia dintre ei ne aduce o stare buna iar zambetul lor ne aduce sanatate. Felicitari tuturor!; Foarte multumit de profesionalismul personalului medical, baza de tratament foarte moderna, aparatura performanta! Am sa recomand cu mare placere, persoanelor care vor avea nevoie de recuperare medicala.; Personalul si serviciile medicale au fost foarte bine acordate, acestea fiind pe intelesul meu. Sunt foarte multumita de serviciile prestate cat si de personal!; Multumesc! Nota 10!

Mii de multumiri personalului. M-am simtit foarte bine.; Multumit; Sunt foarte multumita. O sa revin cu drag.; Totul a fost bine; Am fost foarte multumita de cadrele medicale care si-au facut datoria cu brio. Sugestii: sa se respecte randul. Si pilele sa stea la rand.; Felicitari colectivului!

Pe mine ma incantat tratamentul; Multumita; Amabilitatea, promptitudinea si comunicarea; E o echipa minunata alaturi de d-na doctor!

Au vorbit foarte frumos cu mine.; Nota 10 pentru echipa.; Sunt foarte multumitan, apreciez respectarea doamnelor asistente fata de pacienti. Multumim!; Super servicii. Respect.; Nu este cazul!; Felicitari!; Respect pentru cadrele medicale!; Foarte multumita!; Nu am observatii; Sunt foarte multumit de intreaga echipa.; Intotdeauna am fost multumita!; Sunt extrem de multumita de servicii si colaborare cu intreg personalul.; Totul este bine.; Mii de multumiri pentru modul in care am fost tratata!; Sunt foarte multumita! Multumesc din suflet!; Nu am nici o sugestie. Va multumesc.

Foarte foarte multumita de serviciile personalului; O sa revin cu drag. Multumesc frumos!; Serviciile medicale bune, nu cred ca este cazul de imbunatatiri.

Chestionar privind satisfacția pacientului - CPU – Trim. II 2025 - 4913 pac. - 50

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).

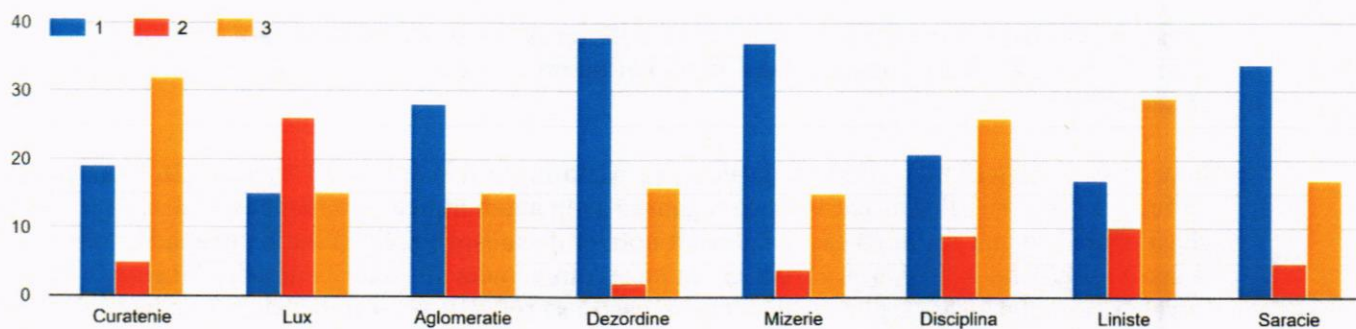
În vederea aprecierii îngrijirilor medicale pe care le-ați primit în Spitalul Orășenesc „Dr Valer Russu” Luduș și a creșterii calității acestora, vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde întrebărilor din chestionarul de mai jos, după caz: fie potrivit notelor de subsol/explicațiilor la întrebări(acolo 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 în sala de așteptare a Compartimentului de Primirii Urgențe. 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. 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	
Curăţenie	19	33,93%	5	8,93%	32	57,14%
Lux	15	26,79%	26	46,43%	15	26,79%
Aglomeratie	28	50,00%	13	23,21%	15	26,79%
Dezordine	38	67,86%	2	3,57%	16	28,57%
Mizerie	37	66,07%	4	7,14%	15	26,79%
Disciplină	21	37,50%	9	16,07%	26	46,42%
Linişte	17	30,36%	10	17,86%	29	51,79%
Sărăcie	34	60,71%	5	8,93%	17	30,35%

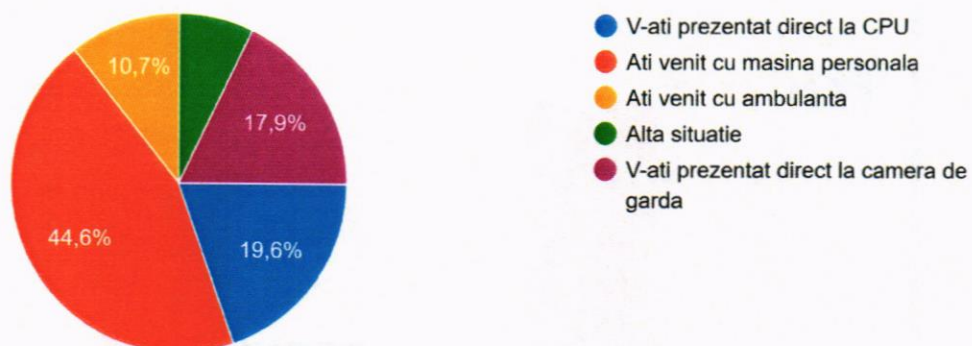
2. Situatia din unitatea e primire, pe care tocmai ati descris-o , v-a modificat starea de spirit? (bifati o singura varianta)



	DA		NU	
M-a demoralizat	8	14,29%	48	85,71%
Nu a avut nici un efect	12	21,43%	44	78,57%
Mi-a ridicat moralul	40	71,43%	16	28,57%

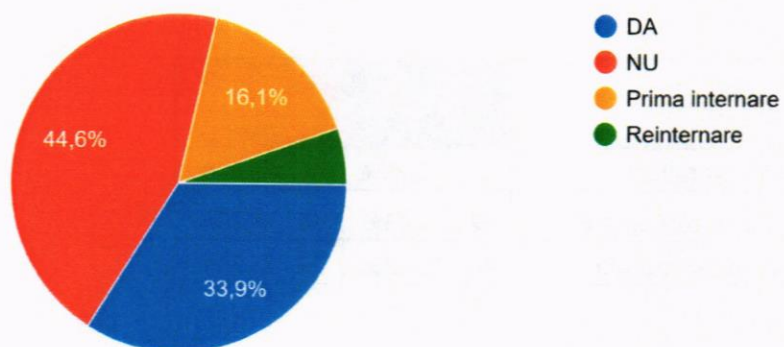
3. Cum ati ajuns sa apelati la internare pentru spitalul nostru(bifati una din variantele de raspuns):

56 de răspunsuri

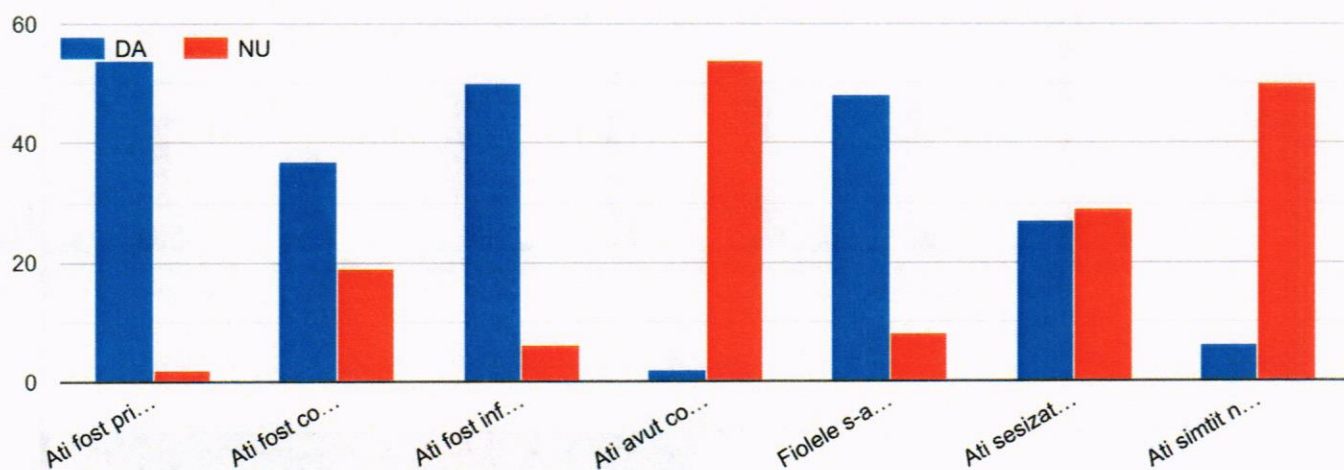


4. Sunteti la prima internare sau la o reinternare?

56 de răspunsuri



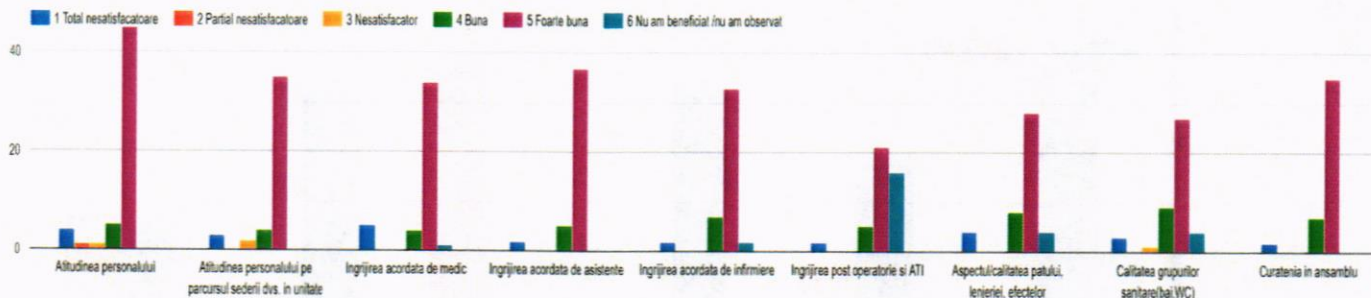
5. In cadrul acestei prezentări, puteti spune ca:



	DA	NU	Total
Ati fost primit cu amabilitate de la inceput	54 96,43%	2 3,57%	56
Ati fost condus la explorari?	37 66,07%	19 33,93%	56
Ati fost informat pe intelesul dvs. despre boala, risc operator, pronostic?	50 89,29%	6 10,71%	56
Ati avut complicatii post-operatorii?	2 3,57%	54 96,43%	56
Fiolele au fost deschise in fata dvs?	48 85,71%	8 14,29%	56
Ati sesizat orice forma de conditionare a ingrijirilor de care ati avut nevoie?	27 48,21%	29 51,79%	56
Ati simtit nevoia sa recompensati prin diverse mijloace un cadrul medical pentru a beneficia de mai multa atentie din partea acestuia?	6 10,71%	50 89,29%	56

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

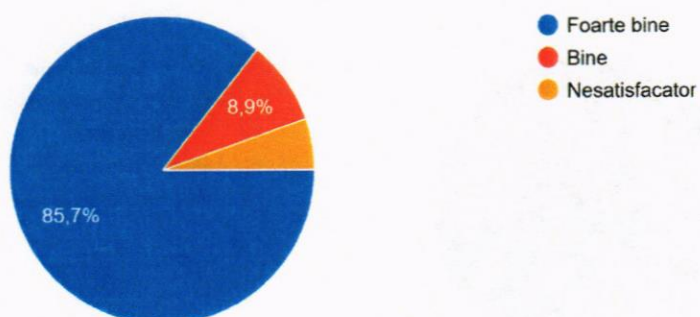
6. Apreciați pe o scala de la 1 la 5 calitatea serviciilor mentionate mai jos primite de catre dvs.



	Total nesatisfacator	Partial nesatisfacator	Nesatisfacator	Buna	Foarte buna	Nu am beneficiat/ Nu am observat
Atitudinea personalului la primire	2 4,55%	0	0	2 4,55%	40 90,90%	0
Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. in unitate	3 6,82%	0	2 4,55%	4 9,09%	35 79,54%	0
Îngrijirea acordată de medic	5 11,36%	0	0	4 9,09%	34 77,28%	1 2,27%
Îngrijirea acordată de asistente	2 4,55%	0	0	5 11,36%	37 84,09%	0
Îngrijirea acordată de infirmiere	2 4,55%	0	0	7 15,90%	33 75,00%	2 4,55%
Îngrijire post operatorie și ATI	2 4,55%	0	0	5 11,36%	21 47,73%	16 36,36%
Aspectul/calitatea patului, lenjeriei, efectelor	4 9,09%	0	0	8 18,18%	28 63,64%	4 9,09%
Calitatea grupurilor sanitare(băi,WC)	3 6,82%	0	1 2,27%	9 20,45%	27 61,37%	4 9,09%
Curățenia în ansamblu	2 4,55%	0	0	7 15,91%	35 79,54%	0

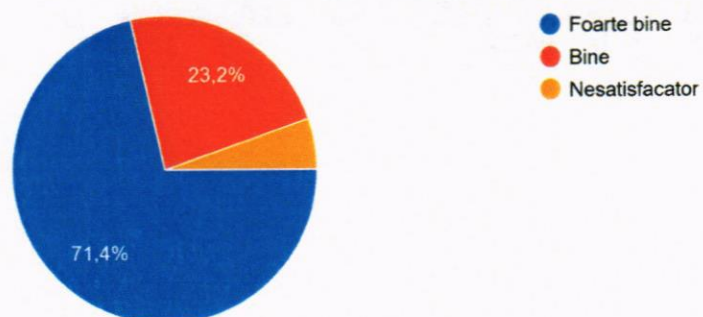
7. Cum apreciați calitatea comunicării cu personalul care v-a acordat îngrijiri?

56 de răspunsuri



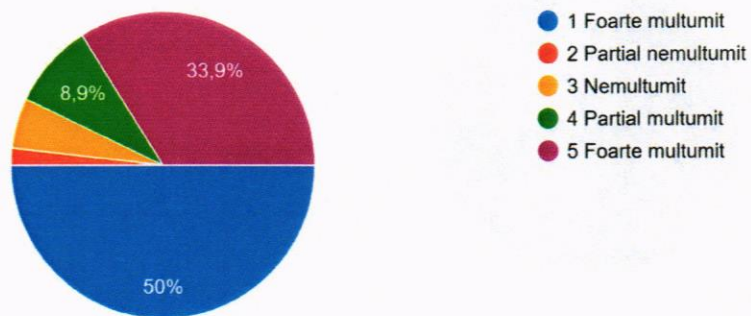
8. Care este părerea dumneavoastră despre ambientul spitalului?

56 de răspunsuri



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

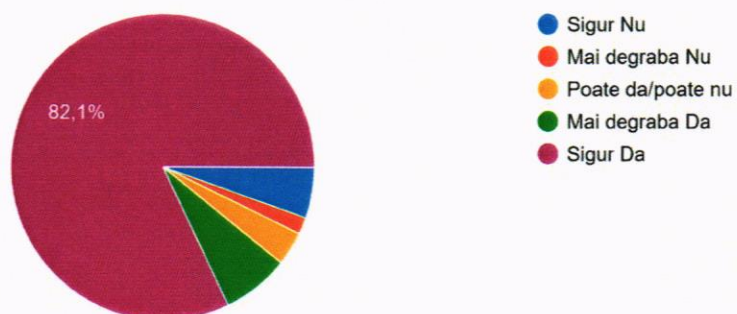
56 de răspunsuri



Foarte nemulțumit		Partial nemulțumit		Nemulțumit		Partial multumit		Foarte multumit	
28	50%	1	1,80%	3	5,40%	5	8,90%	19	33,90%

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

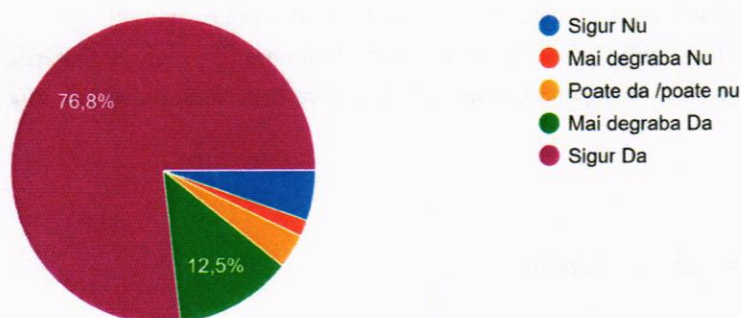
56 de răspunsuri



Foarte nemulțumit		Partial nemulțumit		Nemulțumit		Partial multumit		Foarte multumit	
3	5,40%	1	1,80%	2	3,60%	4	7,10%	46	82,10%

11. 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?

56 de răspunsuri



Foarte nemulțumit		Parțial nemulțumit		Nemulțumit		Parțial mulțumit		Foarte mulțumit	
3	5,40%	1	1,80%	2	3,50%	7	12,50%	43	76,80%

12. Dupa toata aceasta perioada petrecuta aici, care este lucrul pozitiv care va vine in minte : Ce v-a placut cel mai mult?? Dar negativ? Ce nu v-a placut?

56 de răspunsuri

Amabilitatea personalului; Personalul foarte amabil; Asistentele; Nu a fost aglomerat; Personalul mi-a plăcut; E ok; Atitudinea personalului OK; Amabilitatea- ok.; Servicii foarte bune.; Atenție sporita din partea doctorilor; Ținând cont de faptul că am fost într-o unitate spitalicească ne-am simțit bine!; foarte amabil si intelegatorul domnul doctor Nistor; Pozitiv-comportamentul cadrelor medicale și profesionalismul lor; Pozitiv: atitudinea personalului medical; tot personalul medical

Cel mai mult mi a plăcut amabilitatea personalului; Competenta și grija; Amabilitatea Deschiderea și amabilitatea personalului Investigații care se pot face doar la Tg-mures

Nu am obs negative, mereu am primit raspunsuri si am f tratați cu amabilitate

Promptitudinex eficiență, profesionalism, anduranță; Asigurarea permanenței. Utilizarea de CD pentru rtg.;Disciplina si ordinea; Dr și asistenta de la Pediatrie foarte drăguțe. Camerele pentru copii și locul de recoltare analize sa fie mai vesele cu desene.

Modul profesional, foarte bun; Nu este din păcate. Medici nu respecta programul de lucru. 8 înseamnă 9 sau 9 jumate pt uni. Dacă sunt plătiți pt 8 ore atunci sa fie la lucru 8 ore!

Comportamentul și multe altel; Felul in care am fost primiti .Nu am motive negative.; Operativitatea echipei medicale; Comunicarea; O clădire nouă nu ar strica.; Mi sa făcut investiție și tratament!

Comportamentul Personalul impecabil; Asistentele au fost foarte drăguțe, medicul a fost o scorpie.

Deschidere.Interes.Civilizatie.Profesionalism; Mi-a plăcut totul.; Amabilitatea . Am așteptat mult

Spiritul de echipă și promptitudine.; Amabilitatea și profesionalismul medicului ginecologic

Mia placut; Totul este bine pus la punctat; Profesionalismul; Amabilitatea asistentelor/infirmierelor

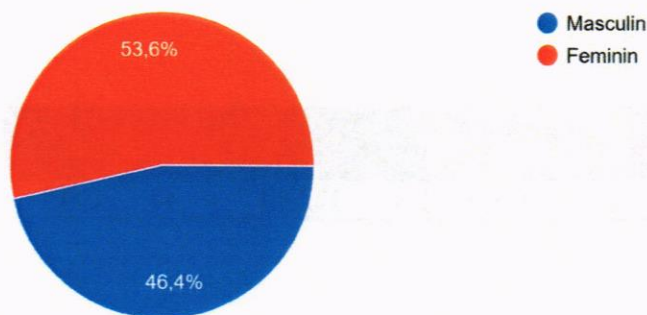
Asistentele s-au comportat frumos , și doctorita nu!; Amabilitatea personalului

Amabilitatea intregului personal; Curățenia mi-a plăcut.; Colaborarea cu mine; Dotările

O trebuit sa astept foarte mult timp pana o venit o medic.; Personal amabil ,negativ mult timp de așteptare; foarte bine.

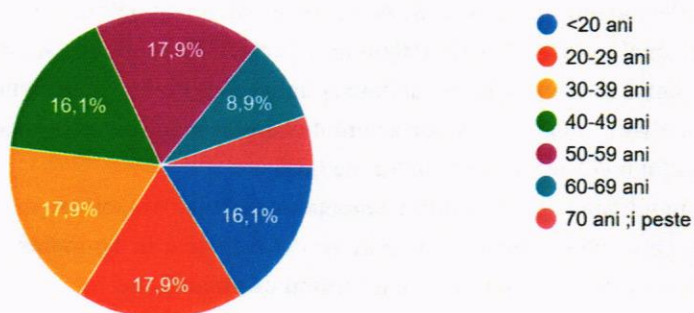
13. Elementele de socio demografie

56 de răspunsuri



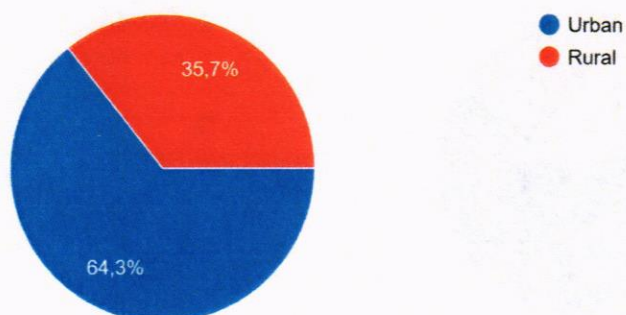
Elementele de socio demografie

56 de răspunsuri



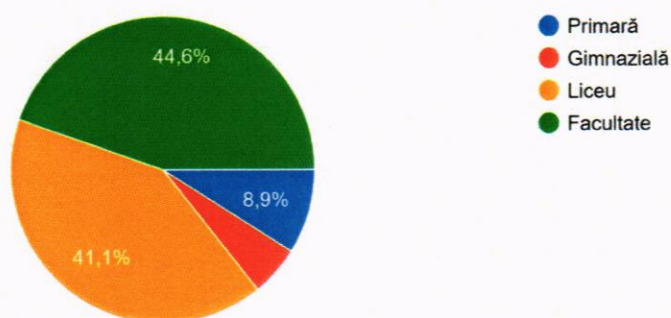
Elemente de socio demografie

56 de răspunsuri



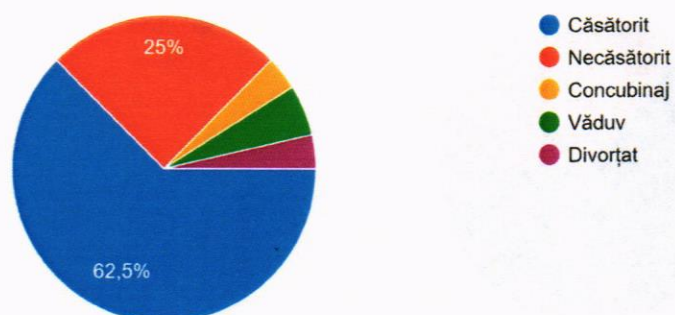
Elemente de socio demografie

56 de răspunsuri



Elemente de socio demografie

56 de răspunsuri



Casatorit	Necasatorit	Concubinaj	Vaduv	Divortat
35 62,50%	14 25%	2 3,60%	3 5,40%	2 3,60%

Chestionar privind satisfacția pacientului pentru servicii medicale în Ambulatoriu Trim II 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.

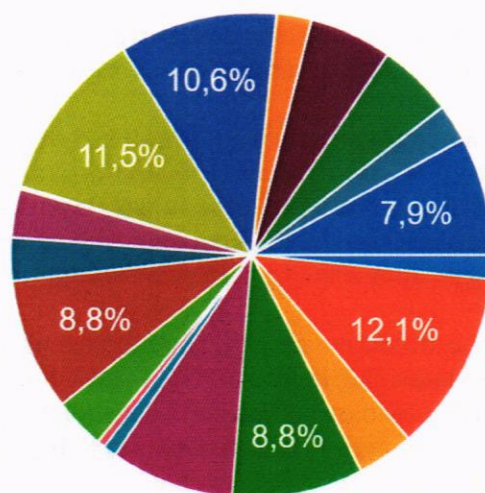
Vă rugăm ca după completarea chestionarului să aveți amabilitatea de a-l depune în cutia poștală a pacientului dispusă pe holul ambulatoriului, în proximitatea fișierului. Respectivul cutii poștale sunt inscripționate cu o etichetă pe care este înscris: “Colectare chestionare de evaluare a satisfacției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

556 de răspunsuri



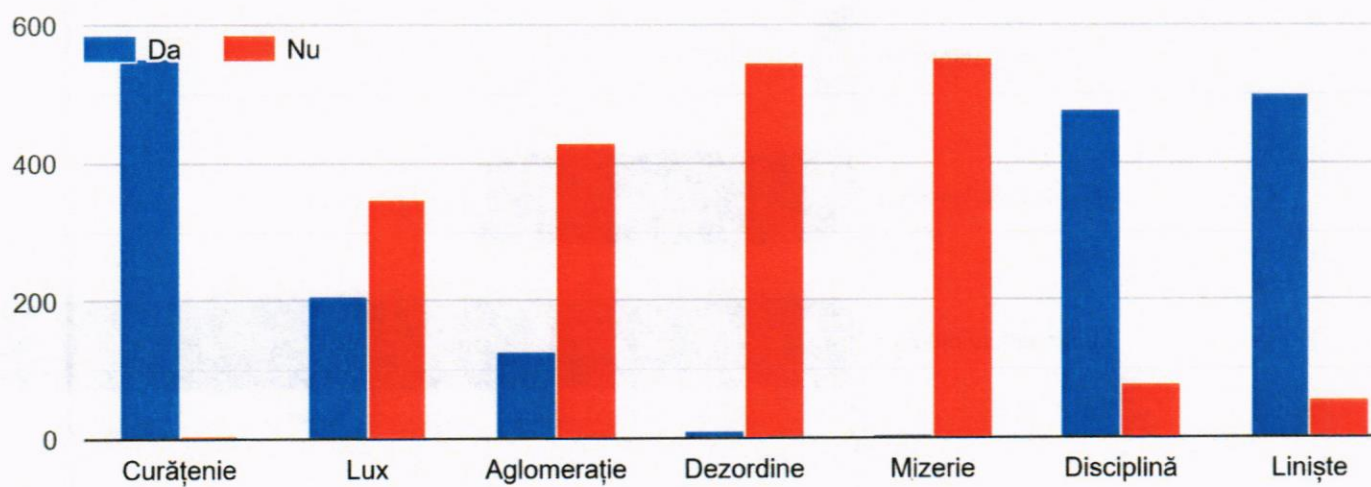
- Cabinet
- Cabinet
- Cabinet
- Cabinet
- Cabinet
- Dispensar
- Cabinet
- Cabinet

▲ 1/3 ▼

Boli infecțioase	Cardiologie	Chirurgie	Dermatologie	Diabet	Dispensar TBC	Endocrinologie	Gastroenterologie	Obstetrică că Ginecologie	Medicină internă
9 1,6%	67 12,1%	21 3,8%	49 8,8%	46 8,4%	5 0,9%	4 0,5%	19 3,4%	49 8,8%	16 2,9%

Neurologie	Oftalmologie	ORL	Ortopedie	Pediatrie	Plănnin g familial	Pneumologie	Psihiatrie	Urologie	Fizioterapie
18 3,2%		64 11,5%	59 10,7%	13 2,3%		31 5,6%	28 5,1%	14 2,5%	44 7,9%

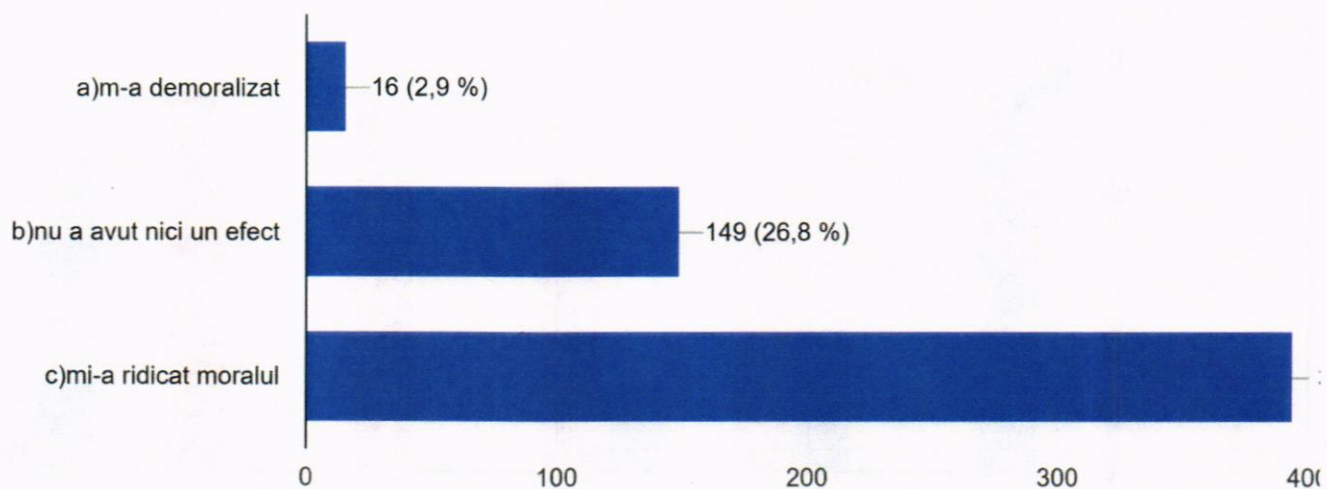
2.Când ați intrat prima dată în această unitate ce impresie v-ați făcut?



	DA		NU		Total
Curățenie	552	99,28%	4	0,72%	556
Lux	208	37,41%	348	62,59%	556
Aglomerație	128	23,02%	428	76,98%	556
Dezordine	11	1,98%	545	98,02%	556
Mizerie	4	0,72%	552	99,28%	556
Disciplină	478	85,97%	78	14,03%	556
Liniște	502	90,29%	54	9,71%	556
Sărăcie	19	3,42%	537	96,58%	556

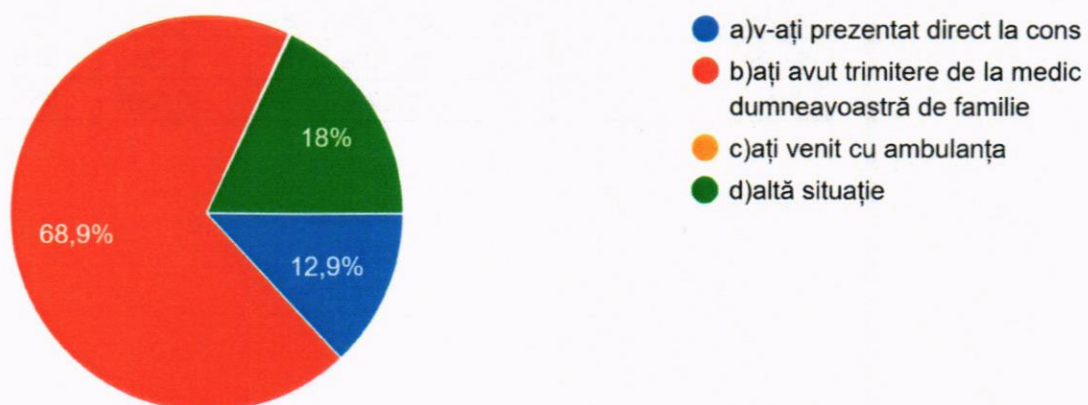
3. Stuația din unitatea noastră, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?

556 de răspunsuri



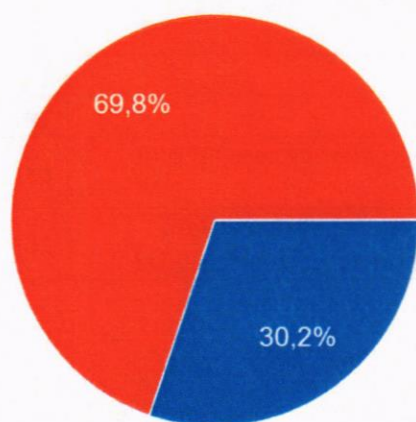
4. Cum ați ajuns să apelați la Ambulatoriul din cadrul spitalului nostru?

556 de răspunsuri



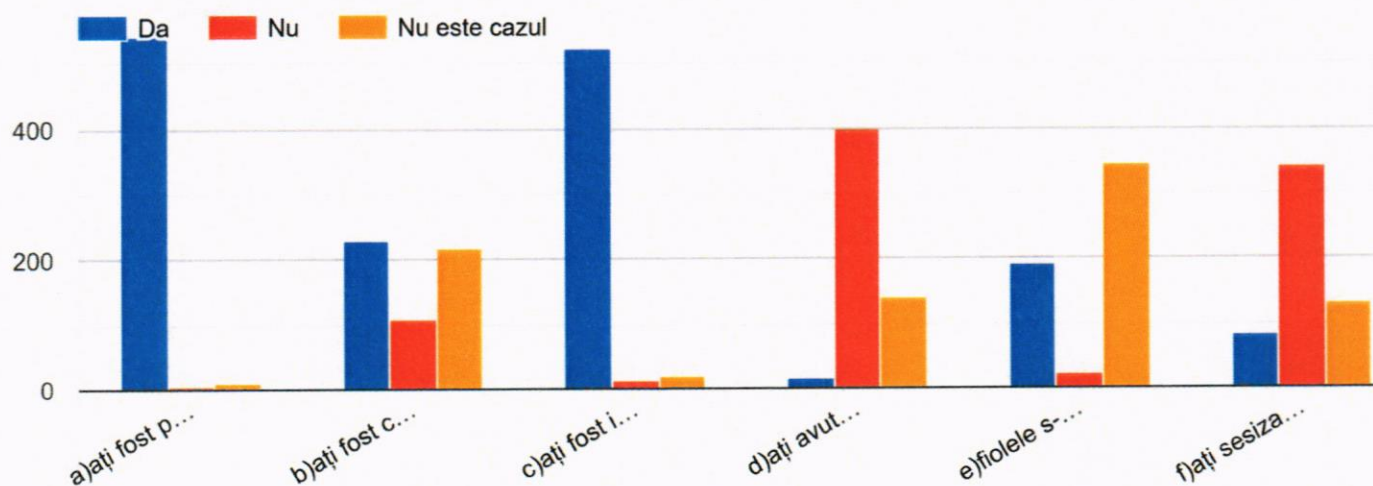
05.Sunteți la prima prezentare pentru consult în Ambulatoriu sau ați avut și alte prezențe anterioare?

556 de răspunsuri



● a) primul consult
● b) am mai fost consultat ar Ambulator

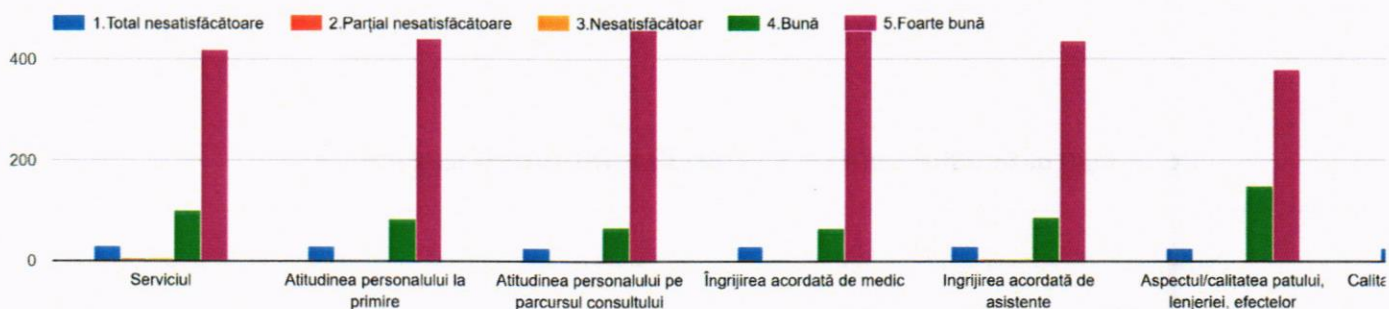
06.În cadrul acestui consult în Ambulatoriu, puteți spune că:



	DA	NU	Nu este cazul
a) Ați fost primit cu amabilitate de la început?	542 97,48%	4 0,72%	10 1,80%
b) Ați fost condus la explorări?	230 41,37%	109 19,60%	217 39,03%
c) Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, pronostic?	524 94,24%	12 2,16%	20 3,60%
d) Ați avut complicații?	17 3,06%	399 71,76%	140 25,18%
e) Fiolele au fost deschise în fața dvs?	191 34,35%	21 3,78%	344 61,87%
f) Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?	83 14,93%	341 61,33%	132 12,74%
g) Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestuia?	16 2,88%	448 80,58%	92 16,54%

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

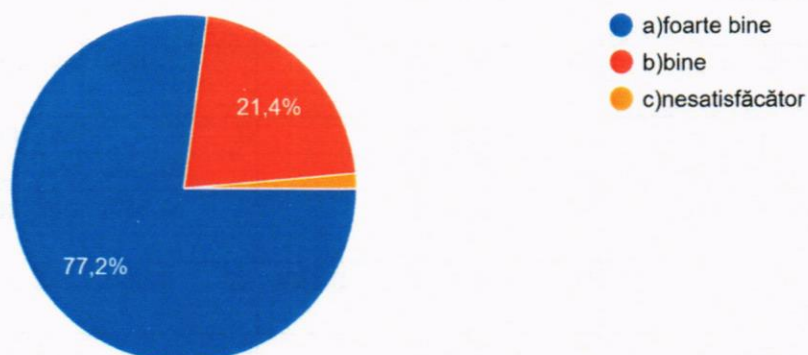
07. Apreciați pe o scală de la 1 la 10 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs.



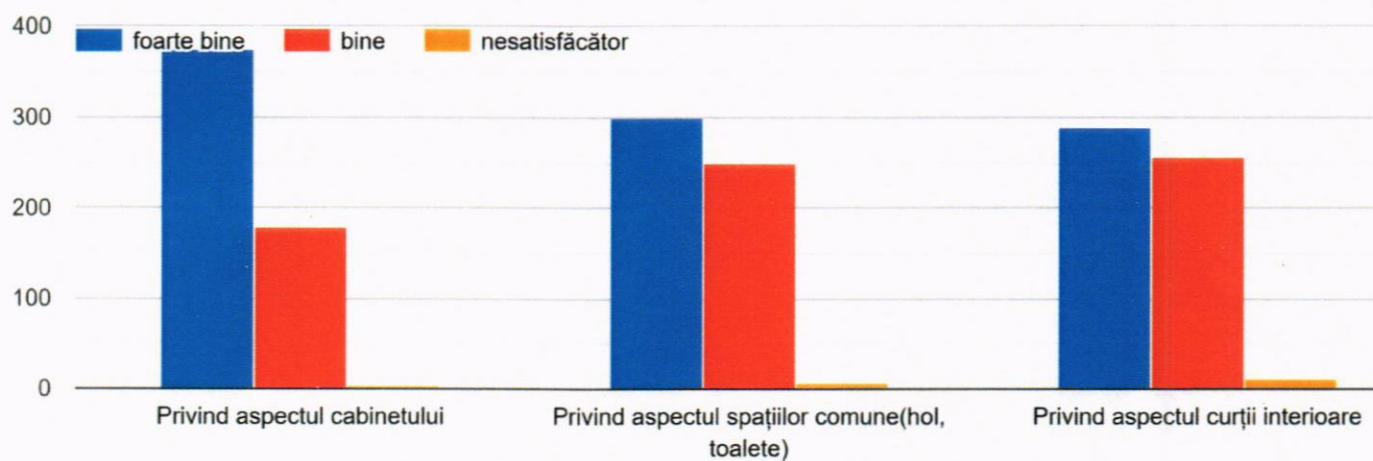
	Total nesatisfăcător		Parțial nesatisfăcător		Nesatisfăcător		Bună		Foarte bună	
Serviciul	31	5,57%	2	0,36%	1	0,18%	101	18,17%	421	75,72%
Atitudinea personalului la primire	29	5,22%	0		1	0,18%	85	15,29%	441	79,32%
Atitudinea personalului pe parcursul consultului	28	5,04%	0		1	0,18%	69	12,41%	458	82,37%
Îngrijirea acordată de medic	31	5,58%	0		0		65	11,69%	460	82,73%
Îngrijirea acordată de asistente	31	5,58%	0		2	0,36%	86	15,47%	437	78,59%
Aspectul/calitatea patului, lenjeriei, efectelor	27	4,86%	0		2	0,36%	148	26,62%	379	68,16%
Calitatea grupurilor sanitare(băi,WC)	26	4,68 %	1	0,18%	17	3,06%	172	30,93%	340	61,15%
Curățenia în ansamblu	26	4,68 %	0		0		153	27,51%	377	67,81%

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

556 de răspunsuri



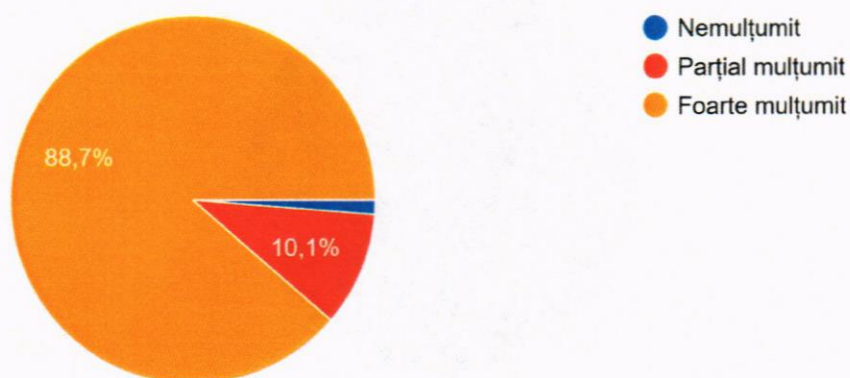
09. Care este părerea dumneavoastră despre ambientul spitalului?



	Foarte bine		Bine		Nesatisfăcător		Total
Privind aspectul cabinetului	374	67,27%	179	32,19%	3	0,54%	556
Privind aspectul spațiilor comune(hol, toalete)	300	53,96%	250	44,96%	6	1,08%	556
Privind aspectul curții interioare	289	51,98%	255	45,86%	12	2,16%	556

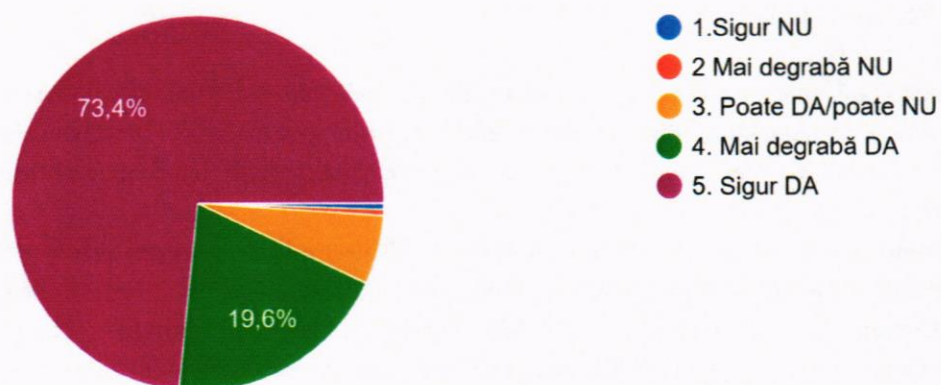
10. Ținând cont de toate cele menționate mai sus vă rugăm să ne spuneți : Cât de mulțumit sunteți/ați fost?

556 de răspunsuri



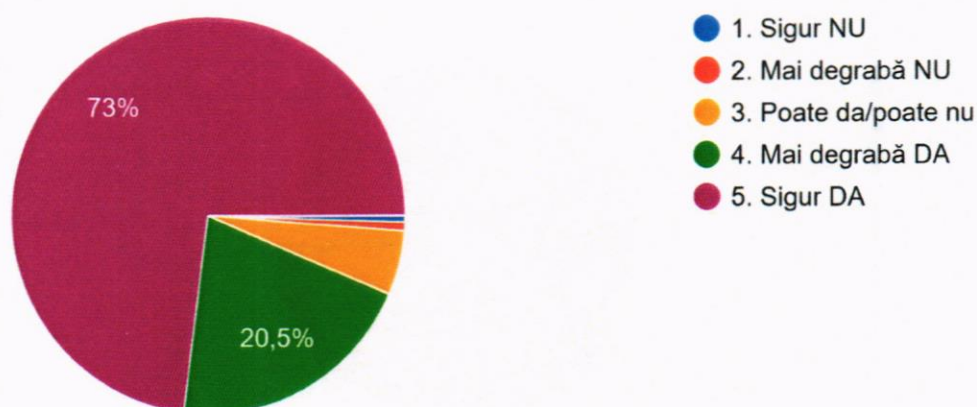
11. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce :

556 de răspunsuri



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

556 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?

556 de răspunsuri

Amabilitatea personalului medical; Personalul; Profesionalismul; Rapiditatea; Comunicarea cu medicul; Atitudinea personalului; Profesionalism, empatie; Atitudinea medicului; Profesionalismul d-nei doctor; Ca exista posibilitatea programarii online. Iar argument contra: nu se tine cont de ea. Se asteapta foarte mult. Azi am fost nevoita sa renunt din aceasta cauza.

Comunicarea; Personalul medical; Comunicarea; Profesionalism; 5; Amabilitatea personalului medical; Personalul medical; Nu mi-a placut aglomeratia.; Nimic; Ordinea, disciplina, curățenia; Am fost tratat cu respect !; Comunicarea ; Amabilitatea personalului; curatenia ; k!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; Amabilitate personal; Curățenie și o primire pozitiva; promptitudinea gastroenterologului

Amabilitatea cum am fost primita. Am rămas fără cuvinte!; Amabilitatea dr.Maorean 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.; Conversația medic-pacient; Liniștea din interior.; Amabilitate; Curățenie, ordine, comunicarea cu d-na doctor și d-na asistentă

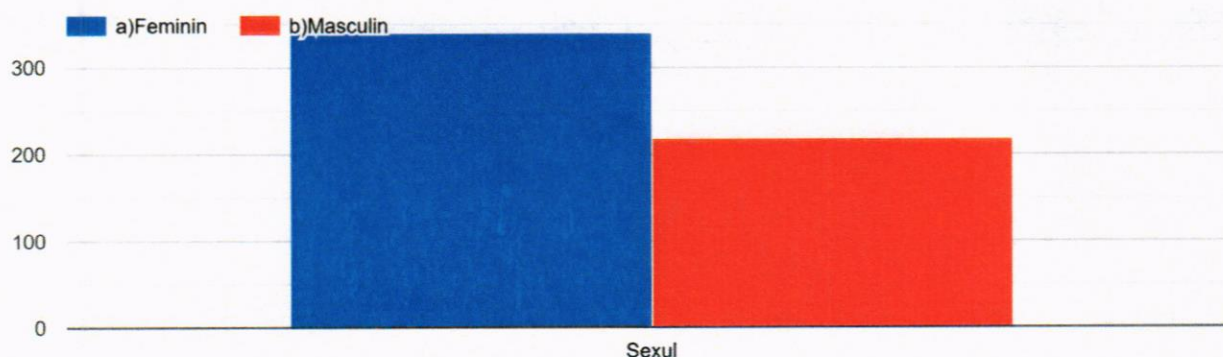
Promptitudine și seriozitate; Profesionalismul; Personalul; Amabilitatea și profesionalismul.; Medicul și atitudinea sa.; Dna doctor; Anunțul anterior făcut de spital despre ora și cabinetul de consult.; Personalul*; Primirea d-nei doctor; Compasiune și dorința de a ajuta .; Amabilitatea și profesionalismul medicului.; Comportamentul medicului și al întregului personal; Punctualitate, amabilitate, curățenie, PROFESIONALISM.; Tot, diferențe mari față de policlinica câmpia turzii; Amabilitate, profesionalism, curățenia; 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 și profesionalism; Profesionalismul și explicații concise privind tratamentul; Personalul este ok; Tot!;

Liniștea; Atitudinea medicului; Calm și profesionalismul; Profesionalismul și explicații clare în vederea tratamentului; Amabilitatea și empatia deosebită a d-nei doctor; Punctualitatea și atitudinea medicului față de pacient.; Amabilitate și profesionalism; Recomandările și modul de abordare!; Cum mă tratat doamna doctor!; Curățenia și amabilitatea personalului.; amabilitatea și naturalețea doctorului

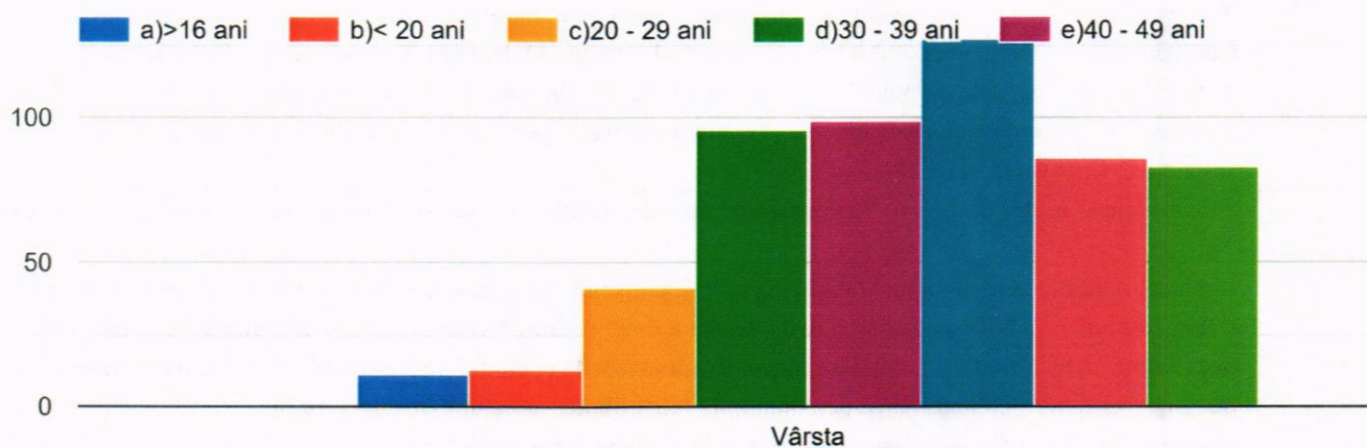
Nu există lucru pozitiv să te lase acasă fără să investigheze mai mult!!!!

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



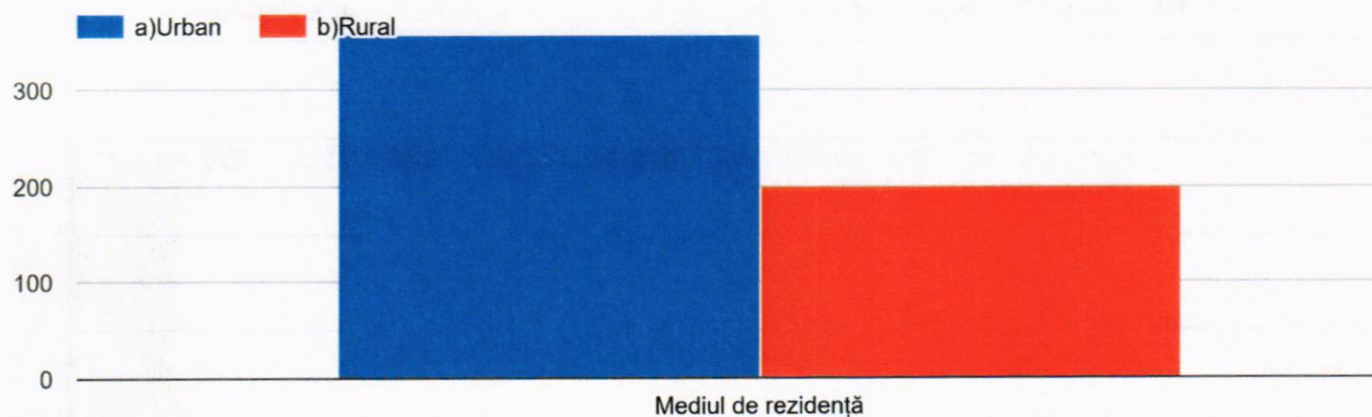
Feminin		Masculin		Total
339	60,98%	217	39,02%	556

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



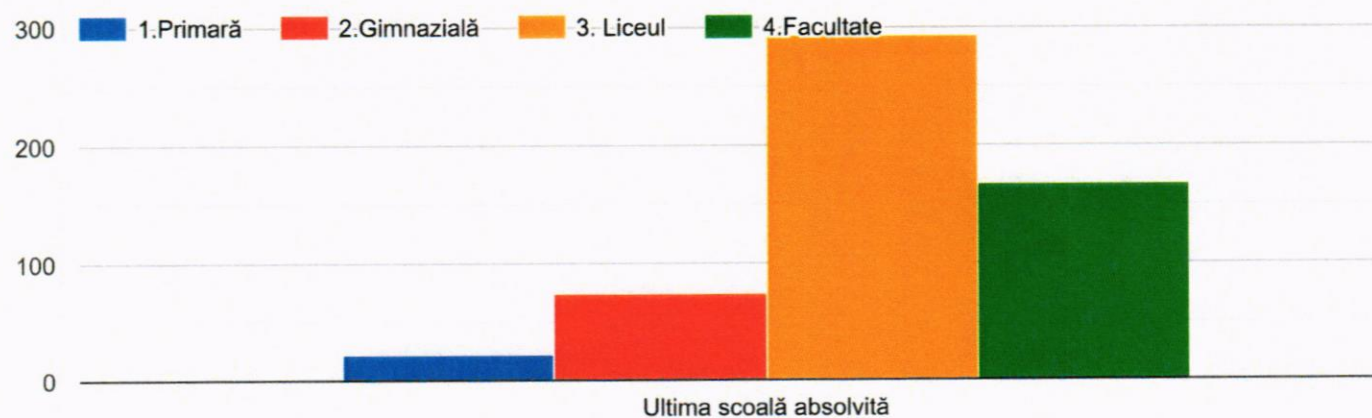
>16 ani	<20ani	20-29 ani	30-39 ani	40-49 ani	50-59 ani	60-69 ani	>70 ani
11	13	41	96	99	127	86	83
1,98%	2,34%	7,37%	17,27	17,81	22,83%	15,47%	14,93%

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



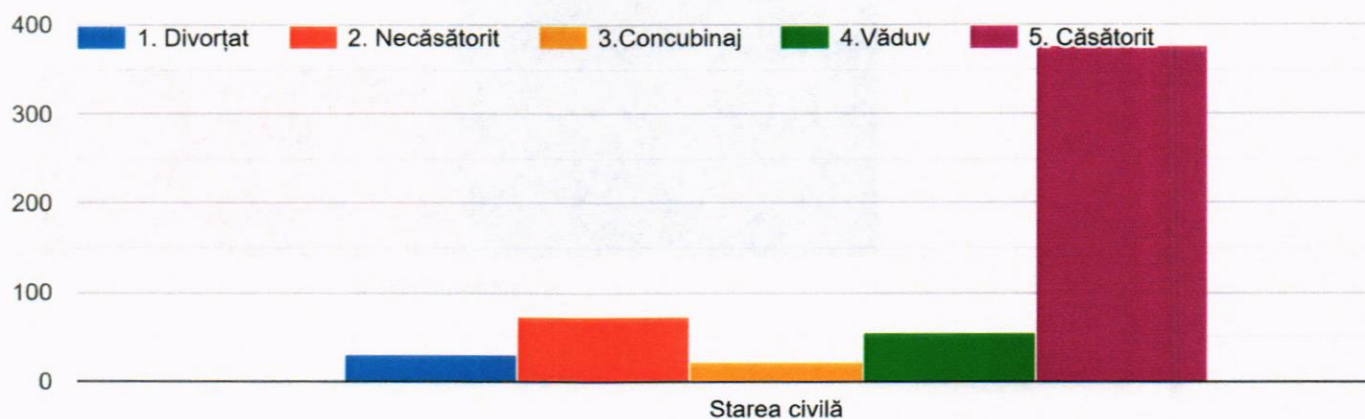
Urban		Rural		Total
357	64,21%	199	35,79%	556

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



Primară		Gimnazială		Liceul		Facultate		Total
23	4,14%	74	13,30%	292	52,52%	167	30,04%	556

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



Divorțat	Necăsătorit	Concubinaj	Văduv	Căsătorit	Total
30	73	22	56	375	556

Chestionar privind satisfacția pacientului - Laborator Analize medicale – Trim. II 2025

3404

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 Analize Medicale, pe care este înscris:” Colectarea chestionare de evaluare a satisfacției pacienților pentru servicii medicale Laborator Analize medicale,, sau se transmite pe următoarea adresă de email: spludus@gmail.com

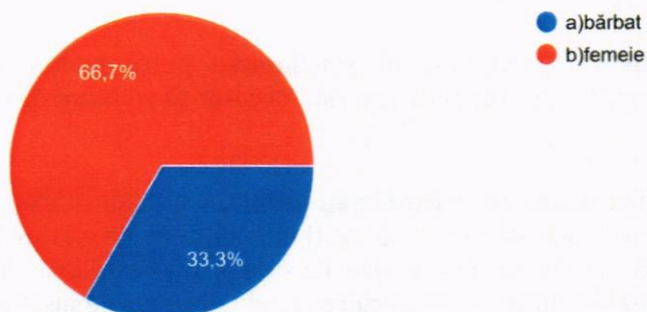
NOTĂ: Colectarea informațiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederilor Legii nr. 190/2018, cu modificările și completările ulterioare, privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind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

Apreciați pe o scala de la 1 la 5 calitatea serviciilor mentionate mai jos primite de catre dvs. Pentru scor 1-2 va rugam sa specificati cauzele nemulțumirii la punctul 8. Observatii!

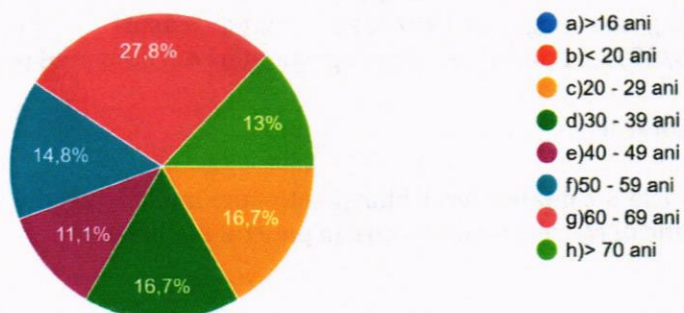
1. Sex

54 de răspunsuri



2. Vârsta:

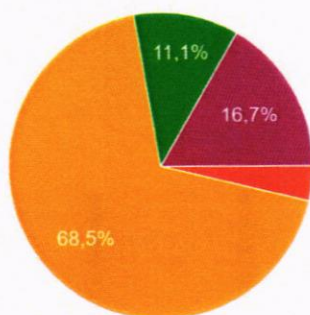
54 de răspunsuri



3. Gradul de pregătire profesională:

54 de răspunsuri

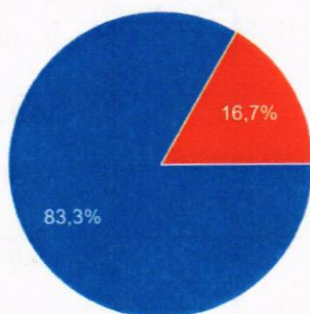
- exclusiv pe perioada apl. iunie 2025



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

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

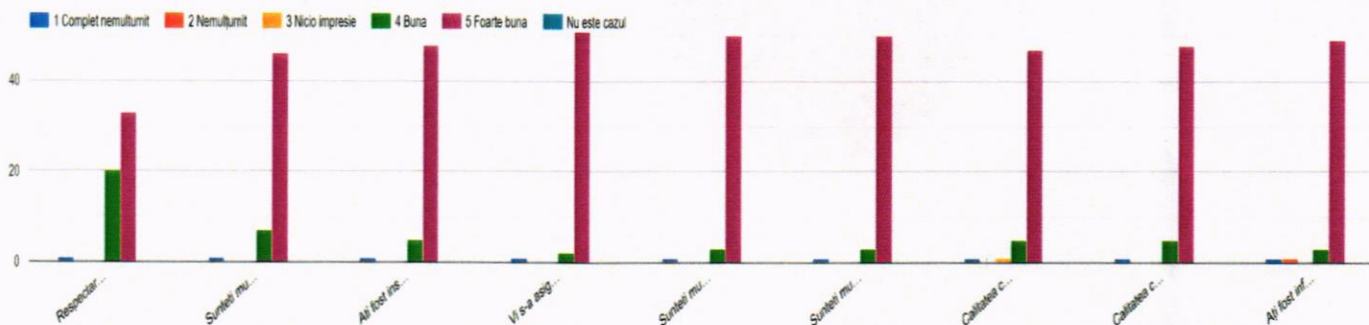
54 de răspunsuri



- 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

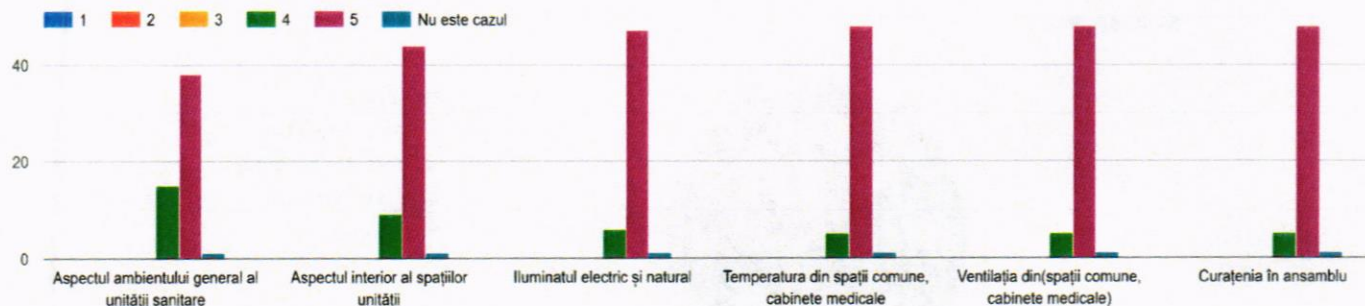
5. Apreciați per o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs:

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



	Complet nemulțumit	Nemulțumit	Nici o impresie	Buna	Foarte buna	Nu este cazul
Respectarea planificării investigațiilor	1 1,85%	0	0	20 37,04%	33 61,11%	0
Sunteți mulțumit de modul de programare, timpul de așteptare pentru recoltare?	1 1,85%	0	0	7 12,96%	46 85,19%	0
Ați fost instruit în legătură cu modul de pregătire pentru recoltarea probelor?	1 1,85%	0	0	5 9,26%	48 88,89%	0
Vi s-a asigurat respectarea intimității la recoltarea probelor?	1 1,85%	0	0	2 3,70%	51 94,45%	0
Sunteți mulțumit de modul în care vi s-au recoltat probele?	1 1,85%	0	0	3 5,56%	50 92,59%	0
Sunteți mulțumit de intervalul de timp oferit de laboratorul de analize medicale pentru eliberarea buletinului de analize medicale?	1 1,85%	0	0	3 5,56%	50 92,59%	0
Calitatea comunicării cu medicul	1 1,85%	0	1 1,85%	5 9,26%	47 87,04%	0
Calitatea comunicării cu asistentul medical	1 1,85%	0	0	5 9,26%	48 88,89%	0
Ați fost informat pe înțelesul dvs cu privire la desfășurarea investigației	1 1,85%	1 1,85%	0	3 5,56%	49 90,74%	0

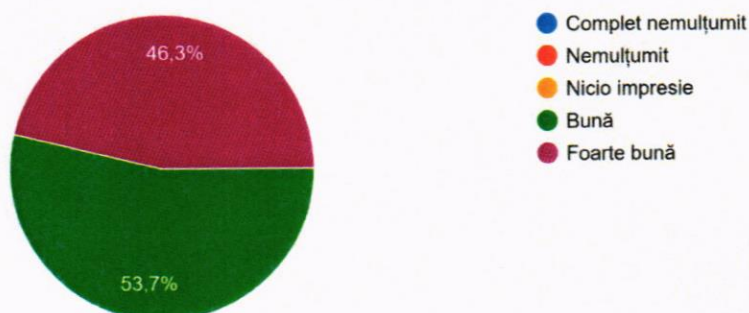
6. Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea ambiantului unității sanitare:



	Complet nemulțumit	Nemulțumit	Nici o impresie	Buna	Foarte buna	Nu este cazul
Aspectul ambiantului general al unității sanitare	0	0	0	15 37,04%	38 61,11%	1 1,85%
Aspectul interior al spațiilor unități	0	0	0	9 12,96%	44 85,19%	1 1,85%
Iluminatul electric și natural	0	0	0	6 9,26%	47 87,04%	1 1,85%
Temperatura din spații comune, cabinete medicale	0	0	0	5 3,70%	48 88,89%	1 1,85%
Ventilația din (spații comune, cabinete medicale)	0	0	0	5 5,56%	48 88,89%	1 1,85%
Curățenia în ansamblu	0	0	0	5 5,56%	48 88,89%	1 1,85%

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

54 de răspunsuri



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

54 de răspunsuri



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

54 de răspunsuri

Foarte potrivita amenajarea de Craciun a holurilor la fel muzica ambientala de pian pe holul de la pneumo.(foarte relaxanta)

Nu am.

Nu am observații

Bune

Mulțumită

-

Sunt mulțumită de modul în care am fost tratată

Super