

## EVALUAREA SATISFACTIEI PACIENȚILOR ÎN SPITALIZARE CONTINUĂ

Analiza datelor din chestionar

S-a realizat o analiză statistică a fiecărei întrebări ținând cont de datele demografice existente, precum vârsta, sex, mediu de proveniență. Chestionare distribuite - 527, colectate - 527

Date demografice: femei 54,3 %  
barbati 45,7 %

Grupe de vârstă:

mai puțin de 30 de ani - 13.4%

între 31-45 de ani - 14.1%

între 45-65 de ani - 38.9%

peste 65 de ani - 33.6%

Mediul de proveniența:

urban 53,5 %

rural 46,5 %

|                            |       |
|----------------------------|-------|
| Ati ales spitalul la:      |       |
| recomandarea unui cunoscut | 1.3%  |
| medic familie              | 17.4% |
| medic ambulator            | 14.6% |
| urgenta CPU                | 66.7% |

Chestionarele au fost completate astfel:

1) Rezultate anuale pe fiecare întrebare (Da / Parțial / Nu)

| Nr. | Întrebare   | Da % | Parțial % | Nu % |
|-----|---|------|-----------|------|
| Î1  | Aveti cunostinta despre drepturile si obligatiile dvs. ca pacient?                                      | 93,8 | 5,2       | 1,0  |
| Î2  | Considerati ca aceste drepturi v-au fost respectate de personalul medical pe timpul spitalizarii?       | 99,6 | 0,4       | 0,0  |
| Î3  | Informatiile primite despre diagnostic, tratament, risc operator, prognostic au fost pe înțelesul dvs.? | 99,4 | 0,6       | 0,0  |
| Î4  | Apreciati in mod pozitiv amabilitatea si disponibilitatea personalului medical pe timpul tratarii?      | 99,6 | 0,4       | 0,0  |
| Î5  | Apreciati in mod pozitiv calitatea ingrijirilor de sanatate asigurate de catre asistentele medicale?    | 99,8 | 0,2       | 0,0  |
| Î6  | Ati solicitat "a doua opinie medicala", inclusiv referitoare la investigatiile paraclinice?             | 1,2  | 0,0       | 98,8 |
| Î7  | Dacă răspunsul la întrebarea 6 este „DA”, ați primit „a doua opinie medicală” ?                         | 1,1  | 0,0       | 98,9 |
| Î8  | Ati fost instruit/a asupra modului de administrare a medicatiei?  | 99,8 | 0,2       | 0,0  |
| Î9  | Medicamentele administrate v-au fost asigurate de spital ? (mentionati cele pe care le-ati cumparat):   | 81,9 | 18,0      | 0,1  |
| Î10 | Administrarea medicamentelor pe cale orala s-a facut sub supravegherea asistentei medicale?             | 99,1 | 0,9       | 0,0  |
| Î11 | Ati fost multumit de ingrijirile acordate pe timpul zilei/noptii/weekend-ului?                          | 99,5 | 0,5       | 0,0  |
| Î12 | In deplasarea prin spital pentru investigatii/consult ati fost insotit de personal sanitar?             | 99,4 | 0,5       | 0,1  |
| Î13 | Sunteti multumit de calitatea serviciilor hoteliere ale spitalului                                      | 97,9 | 1,7       | 0,4  |

|     |   |      |     |       |
|-----|---|------|-----|-------|
|     | (dotari din salon, etc)?  |      |     |       |
| Î14 | Sunteti multumit de ambientul spitalului (temperatura, nivel zgomot) ?  | 97,8 | 1,6 | 0,6   |
| Î15 | Sunteti multumit de calitatea hranei/ varietatea meniurilor/ modul de distribuire?  | 94,9 | 4,5 | 0,6   |
| Î16 | Curatenia salonului si a spatiilor aferente acestuia a fost corespunzatoare?  | 99,6 | 0,4 | 0,0   |
| Î17 | Sunteti multumit de aspectul lenjeriei si al efectelor de spital?   | 97,1 | 2,9 | 0,0   |
| Î18 | Daca veti mai avea nevoie de ingrijiri medicale, ati opta tot pentru acest spital?  | 99,4 | 0,6 | 0,0   |
| Î19 | Impresia dvs. în legatura cu spitalizarea este ca sunteti foarte multumit?  | 99,0 | 1,0 | 0,0   |
| Î20 | Ati sesizat pe timpul internarii vre o forma de conditionare a îngrijirilor de care ati avut nevoie?                                  | 0,0  | 0,0 | 100,0 |
| Î21 | Ati simtit nevoia sa recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multa atentie din partea acestuia? | 0,0  | 0,0 | 100,0 |
| Î22 | Ati fost multumit de calitatea comunicarii informațiilor (medicale si nemedicale) primite in spital?                                  | 99,6 | 0,2 | 0,2   |

Gradul mediu de satisfacție (DA + PARȚIAL), calculat pe baza celor 20 de întrebări evaluate (excluzând Î6 și Î7), pentru anul 2025 este de 99,45%.

OBSERVAȚII: Întrebări deschise, prin care pacienții și aparținătorii pot să furnizeze observații, pozitive sau negative și să ofere sugestii de îmbunătățire

|   |
|---|
| <b>Internare continuă</b>   |
| <b>1) Secția Boli Infecțioase</b>   |
| <b>Observații pentru conducerea spitalului</b>  |
| <b>Aprecieri:</b> „Mulțumim personalului medical!”, „Bine!”, „Totul este f. bine, felicitări!” “Totul este f. bine, felicitari! Există empatie și profesionalism! Personal medical f. amabil !”   |
| <b>Sugestii / nemulțumiri:</b>  |
| „mâncare mai bună / mai variată”, „schimbarea meniului”   |
| „televizor în salon”  |
| mențiuni privind lipsa medicamentelor / soluțiilor perfuzabile  |
| solicitare ca spitalul „să asigure medicamentele să nu fie nevoie să le cumpere pacienții”  |
| <b>Medicamente achiziționate</b> de pacienți: Vitamina C, Milgamma, Aspatofort, Arginină, Nistatină, Fluconazole, Aciclovir, Piracetam, Linex, Ketotifen, Normix, Enterol, Bio-Kult, vitamine B1/B6/B12, ser fiziologic / Ringer  |
| <b>2) Secția Obstetrică–Ginecologie</b>   |
| <b>Observații pentru conducerea spitalului</b>  |
| <b>Aprecieri constante:</b> echipă „de nota 100”, colectiv unit, profesionalism, amabilitate, empatie <i>O echipă de nota 100, colectiv unit, seriozitate, amabilitate. Mulțumiri multe! Am fost foarte mulțumită. O echipă care a dat dovadă de profesionalism. Felicitări!</i> “Am fost foarte multumita de îngrijiri medicale, de personal, de medicul care a avut grijă de mine, de curățenie, de alte servicii aferente!,, sunteti cei mai buni,, „este ordine, disciplina, spatiu si mod de lucru steril, amabilitate, igiena, confort. sunt f. multumita,, |
| <b>Mesaje recurente:</b> „Totul este perfect”, „servicii excelente atât pentru mamă, cât și pentru copil”   |
| „sunteți cei mai buni” <b>majoritar mesaje pozitiv</b>  |
| <b>Medicamente achiziționate</b> de paciente: Nistatină, Fluconazole, Hepathrombin, Detralex, Vitamina C, Utipro plus, Amoxiclav, Polygynax, Arefam, Femosan, progestative, vitamine, eubiotic forte, vitamina C, B6, Flucovim  |

|   |
|---|
| <b>3) Secția Medicină Internă</b>   |
| <b>Observații pentru conducerea spitalului - nu sunt menționați</b>   |
| <b>Medicamente achiziționate de pacienți:</b> Aspatofort, Arginină, Cerebrolysin, Controloc, Spiriva, Symbicort, Miofilin, Memotal, Paracetamol, antibiotice (ex. Levofloxacină, Meropenem, Ciprofloxacina fiole ) Vitamina C + vitamine diverse, ser fiziologic / Ringer |
| <b>4) Secția Chirurgie</b>  |
| <b>Observații pentru conducerea spitalului:</b> Aprecieri pentru personal: competent, dedicat, „ <i>la superlativ</i> ”   |
| <b>Medicamente achiziționate de pacienți (listă cumulată):</b> Controloc, Vitamina C, Vitamina B12, Memotal, Milgamma, Cicatridină unguent  |
| <b>5) Secția Pediatrie</b>  |
| <b>Observații pentru conducerea spitalului:</b> nu sunt menționați  |
| Medicamente achiziționate de pacienți: Vitamina C, Arginina, Milgamma, Perfalgan  |

## EVALUAREA SATISFACTIEI PACIENȚILOR ÎN SPITALIZARE DE ZI

Chestionare distribuite: 370, colectate: 370

Analiza datelor din chestionar:

Date demografice: femei 61,2%  
barbati 38,8%

Grupe de vârstă:

mai puțin de 30 de ani –13%

între 31-45 de ani – 34%

între 45-65 de ani – 41%

peste 65 de ani – 12 %

Mediul de provenienta:

urban 53,6 %

rural 46,4 %

Întrebarea nr. 1. Aveți cunoștință despre drepturile și obligațiile d-voastră ca pacient ?

91.2% au raspuns DA

9.8% au răspuns Parțial

0% au raspuns NU

Întrebarea nr. 2. Considerați că aceste drepturi v-au fost respectate de personalul medical pe timpul spitalizării ?

99.65% au raspuns DA

0.35% au răspuns Parțial

0% au raspuns NU

Întrebarea nr. 3. Informațiile primite despre diagnostic, tratament, prognostic au fost pe înțelesul d-voastră ?

99.35% au raspuns DA

0.65 % au răspuns Parțial

0% au raspuns NU

Întrebarea nr. 4. Apreciați în mod pozitiv amabilitatea și disponibilitatea personalului medical pe timpul spitalizării?

99.65% au raspuns DA

0% au raspuns Partial

0.35% au răspuns NU

Întrebarea nr. 5. Apreciați în mod pozitiv calitatea îngrijirilor de sănătate asigurate de către asistentele medicale pe timpul spitalizării?

100% au raspuns DA

Întrebarea nr. 6. Ați fost instruit/ă asupra modului de administrare a medicației ?

99.76% au raspuns DA

0.24% au răspuns Parțial

0% au raspuns NU

Întrebarea nr. 7. Medicamentele administrate v-au fost asigurate de spital (menționați cele care le-ați cumpărat) ?

86.73 % au raspuns DA

11.11% au răspuns Parțial

2.16% au raspuns NU

Întrebarea nr. 8. Administrarea medicamentelor pe cale orală s-a făcut sub supravegherea asistentei medicale ?

98.41% au raspuns DA

0.87 % au răspuns Partial

0.72 % au răspuns NU

Întrebarea nr. 9. În deplasarea prin spital pentru investigații și/sau consult interdisciplinar ați fost însoțit/ă de personal sanitar ?

98.84% au raspuns DA

0.92% au raspuns Partial

0.24% au raspuns NU

Întrebarea nr. 10. Sunteți mulțumit de calitatea condițiilor hoteliere ale spitalului (dotări din salon etc.)?

97.33% au raspuns DA

2.67 % au raspuns Partial

0% au raspuns NU

Întrebarea nr. 11. Sunteți mulțumit/ă de ambientul spitalului: temperatură, nivelul zgomotului ?

98.18% au raspuns DA

1.82% au raspuns Partial

0% au raspuns NU

Întrebarea nr. 12. Curățenia salonului și a spațiilor aferente acestuia a fost corespunzătoare ?

100% au raspuns DA

Întrebarea nr. 13. Sunteți mulțumit/ă de aspectul lenjeriei și al efectelor de spital ?

96.74% au raspuns DA

3.26 % au raspuns Partial

0% au raspuns NU

Întrebarea nr. 14. Dacă veți mai avea nevoie de îngrijiri medicale, ați opta tot pentru acest spital ?

98.81% au raspuns DA

1,19 % au raspuns Partial

0% au raspuns NU

Întrebarea nr. 15. Impresia d-voastră în legătură cu spitalizarea este că sunteți foarte mulțumit / ă ?

97.92% au raspuns DA

2.08 % au raspuns Partial

0% au raspuns NU

Întrebarea nr. 16. Ați sesizat pe timpul internării vreo formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie ?

0 % au raspuns DA

0 % au raspuns Partial

100% au raspuns NU

Întrebarea nr. 17. Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestuia ?

0 % au raspuns DA

0 % au raspuns Partial

100% au raspuns NU

Întrebarea nr. 18. Ați fost mulțumit de calitatea comunicării informațiilor ( medicale și nemedicale) primite în spital ?

100% au raspuns DA

0 % au raspuns Partial

0 % au raspuns NU

Gradul mediu de satisfacție al pacienților (răspunsuri favorabile: DA și PARȚIAL), calculat pentru anul 2025 pe total spitalizare de zi, fără întrebările 16 și 17, este de 99,59 %.

În cadrul chestionarelor analizate pentru anul 2025 (spitalizare de zi), la secțiunea „Observații pentru conducerea spitalului referitoare la aspectele pozitive și/sau negative ale îngrijirilor medicale și sugestii pentru îmbunătățirea serviciilor furnizate de spital” au fost consemnate următoarele:

#### **Sugestii / nemulțumiri**

**Secția Boli infecțioase:** „mai multe medicamente” „mai mult personal” „mai multe medicamente „clădire veche, neîngrijită” „investigații de laborator mai complexe” „lipsa medicatiei,, asigurarea tratamentului,,

#### **Aprecieri**

**Secția Boli infecțioase:** *f. bine*

**Secția obstetrică ginecologie:** *foarte bine*

**Concluzie:**

Observațiile sunt concentrate în principal asupra Secției Boli infecțioase, vizând necesitatea îmbunătățirii disponibilității unor medicamente, resurselor de personal, infrastructurii/condițiilor hoteliere și a accesului la investigații paraclinice.

Medicamente achiziționate de pacienți în perioada internării: *Arginină, Vitamina C, Cerebrolysin, Aspatofort, Milgamma Vitamina C, Milgamma, Cefort, Ser fiziologic, Memotal*

## EVALUAREA SATISFACȚIEI PACIENȚILOR ÎN AMBULATORIUL INTEGRAT DE SPECIALITATE

Nr. chestionare distribuite 331 / colectate: 331

Analiza datelor din chestionar:

Date demografice: femei 57 %  
barbati 43 %

Grupe de vârstă:

mai puțin de 30 de ani - 11%

între 31-45 de ani - 20%

între 45-65 de ani - 39%

peste 65 de ani -30 %

Mediul de proveniență:

urban 49 %

rural 51 %

Întrebarea nr. 1 – V-ați programat pentru aceasta consultație?

100% au raspuns DA

0 % au raspuns NU

Întrebarea nr. 2 – La intrarea în cabinetul medical:

|                                     |                      |
|-------------------------------------|----------------------|
| ati fost chemat de personal sanitar | 79,31% au raspuns DA |
| ati intrat singur                   | 20,69% au raspuns DA |

Întrebarea nr. 3 - Ați fost informat cu privire la drepturile dvs. ca pacient?

100% au raspuns DA

0 % au răspuns Partial

0 % au raspuns NU

Întrebarea nr. 4 – Considerați că v-au fost respectate drepturile dvs. ca pacient?

100% au raspuns DA

0 % au răspuns Partial

0 % au raspuns NU

Întrebarea nr. 5 – Sunteți mulțumit de amabilitatea, disponibilitatea personalului medical ?

100% au raspuns DA

0 % au răspuns Partial

0 % au raspuns NU

Întrebarea nr. 6 - Sunteți mulțumit de timpul acordat de medic pentru consultația dumneavoastră ?

100% au raspuns DA

0 % au răspuns Partial

0 % au raspuns NU

Întrebarea nr. 7 – Sunteți mulțumit de calitatea îngrijirilor medicale acordate de medic ?

100% au raspuns DA

Întrebarea nr. 8 – Sunteți mulțumit de calitatea îngrijirilor medicale acordate de asistenta medicală

100% au raspuns DA

0 % au răspuns Partial

0 % au raspuns NU

Întrebarea nr. 9 – Sunteți mulțumit de nivelul de curățenie din cabinetul în care ați fost consultat ?

100% au raspuns DA

0 % au răspuns Partial

0 % au raspuns NU

Întrebarea nr. 10 – Sunteți mulțumit de calitatea informațiilor primite de la personalul medical din cabinetul în care ați fost consultat ?

100% au raspuns DA

0 % au răspuns Partial

0 % au raspuns NU

Întrebarea nr. 11 – Ați fost instruit asupra modului în care să vă administrați medicamentele pe cale orală (tablete, pastile) ?

100% au răspuns DA

0 % au răspuns Partial

0 % au răspuns NU

Întrebarea nr.12 – La plecare vi s-a explicat diagnosticul medical și pașii următori legați de tratament ?

100% au răspuns DA

0 % au răspuns Partial

0 % au răspuns NU

Întrebarea nr. 13 – Ca impresie generală, sunteți mulțumit?

100% au răspuns DA

0 % au răspuns Partial

0 % au răspuns NU

Gradul mediu de satisfacție (răspunsurile cu „DA” și „PARTIAL,,) în perioada analizată este de 100%.

OBSERVAȚII: Întrebări deschise, prin care pacienții și aparținătorii pot să furnizeze observații, pozitive sau negative și să ofere sugestii de îmbunătățire :

Boli infecțioase: *„personal amabil, sunt f. multumită de serviciile medicale,,*

## EVALUAREA SATISFACTIEI PACIENȚILOR ÎN COMPARTIMENTUL DE PRIMIRE URGENȚE

Total chestionare distribuite an 2025: 304 / respondent: 304

Date demografice: femei 55 %  
barbati 45 %

Grupe de vârstă:

mai puțin de 30 de ani - 11%

între 31-45 de ani - 36%

între 45-65 de ani - 40 %

peste 65 de ani – 13 %

Mediul de proveniența:

urban 54%

rural 46%

Întrebarea nr. 1 – Ați sosit la Compartimentul de Primiri Urgențe:

Adus de aparținători: 15,9%

Adus de ambulanță: 26,9%

Am venit singur: 57,2%

Întrebarea nr. 2 – În ultimele 12 luni v-ați mai prezentat la CPU?

Da: 37,8%

Nu: 62,2%

Întrebarea nr. 3 - Ați fost preluat imediat de către personalul spitalului pentru înregistrare?

Da: 92,8%

Nu: 7,2%

Întrebarea nr. 4 – Ați fost primit cu amabilitate de către personalul de la înregistrare?

Da: 99,3%

Nu: 0%

Parțial: 0,7%

Întrebarea nr. 5 – În cazul în care a trebuit să așteptați, vi s-au explicat următorii pași pe care îi veți parcurge?

Da: 98,7%

Nu: 0,3%

Parțial: 1,0%

Întrebarea nr. 6 - În ceea ce privește timpul de așteptare, consultație, etc ați fost mulțumit:

Da: 96,7%

Nu: 0%

Parțial: 3,3%

Întrebarea nr. 7 – La cât timp față de ora sosirii ați intrat în sala de consultații?

- imediat după sosire - 60,7%
- la 15 minute după sosire - 31,4 %
- între 15 și 30 minute de la sosire - 8,2%
- după 45 minute de la sosire - 1,3 %
- mai mult de o ora de la sosire - 0
- scrieți timpul cât ați așteptat ...../

Întrebarea nr. 8 - În cadrul consultului, personalul medical v-a informat referitor la investigațiile, analizele și tratamentele pe care le-ați primit?

Da: 100%

Nu: 0%

Parțial: 0%

Întrebarea nr. 9 - La efectuarea de investigații (radiologie, ecografie, etc) care a necesitat deplasarea, ați fost însoțit în permanență de către personalul medical?

Da: 100%

Nu: 0%

Parțial: 0% Procentul este „din cei care au răspuns”, deoarece uneori întrebarea poate să nu fie aplicabilă

Întrebarea nr. 10 – În cazul în care sunteți aparținător care a însoțit pacientul, în timpul cât pacientul a fost consultat, ați fost informat despre starea acestuia?

Da: 100%

Nu: 0%

Parțial: 0%

Centralizarea este „din cei care au răspuns / au avut aparținător”. În unele luni întrebarea a fost necompletată.

Întrebarea nr. 11 – Sunteți mulțumit de calitatea serviciilor medicale prestate de către medic?

100% au răspuns DA

Da: 98,5%

Nu: 0%

Parțial: 1,5%

Întrebarea nr. 12 – Sunteți mulțumit de calitatea serviciilor medicale prestate de către asistentele medicale?

Da: 99,0%

Nu: 0%

Parțial: 1,0%

Întrebarea nr. 13 – Sunteți mulțumit de calitatea serviciilor medicale prestate de către infirmiera/îngrijitoare?

Da: 98,3%

Nu: 0%

Parțial: 1,7%

Întrebarea nr. 14 – La plecare vi s-a explicat diagnosticul medical și pașii următori legați de tratament?

Da: 97,7%

Nu: 0%

Parțial: 2,3%

Gradul mediu de satisfacție (răspunsurile cu „DA” și „PARTIAL,”) în perioada analizată este de 99,4%.

La secțiunea „Observații pentru conducerea spitalului referitoare la aspectele pozitive și/sau negative ale îngrijirilor medicale din timpul spitalizării și sugestii pentru îmbunătățirea serviciilor furnizate de spital: ”*Mai mult personal; personal puțin !,*

*„Am fost mulțumit! Mulțumesc! Am fost foarte bine îngrijită dar nu sunt medici!,,*

*„Personal foarte amabil și pregătit profesional!,,*