



**SPITALUL DE PNEUMFTIZIOLOGIE
SATU MARE**



Str. Ialomiței, nr. 9, Cod poștal: 440078, Cod fiscal: 3897530,

☎ : 0261-730913, Fax : 0261-768377, ✉ tbc_sm@yahoo.com, www.spitalpnfsm.ro

Nr. Reg. 2848 / 21.04.2022.

**RAPORT DE MONITORIZARE A SATISFACTIEI PACIENȚILOR
AFERENT TRIMESTRULUI I-2022**

H. Bojan

În atenția: **Managerului,
Comitetului Director,
Consiliului Medical**

În unitatea noastră, satisfacția pacientului în raport cu serviciile oferite pe parcursul trimestrului I-2022, este structurată în patru părți și monitorizată astfel:

- A-analiza și soluționarea reclamațiilor pacienților/apartinătorilor - în CD, Consiliu etic și CMCSS;
- B-monitorizarea, prelucrarea și analiza mecanismului de feed-back - la nivel de Consiliu etic și CMCSS;
- C-colectarea și centralizarea lunară a chestionarelor de satisfacție, de către compartimentul de evaluare statistică și informatică și analizarea datelor rezultate la nivel de CMCSS;
- D-centralizatoare statistice.

La nivelul CMCSS, situația se prezintă astfel:

A) ANALIZA ȘI SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR

În trimestrul I al anului 2022, nu s-au înregistrat reclamații din partea pacienților / aparținătorilor, referitor la calitatea serviciilor furnizate de către Spitalul de Pneumoftiziologie Satu Mare. Modalitatea de a depune reclamații și/sau plângeri este posibilă prin cutia cu reclamații pacienți, montată la loc vizibil și prin accesarea paginii web, secțiunea contact, unde au posibilitatea de a înainta reclamația on-line.

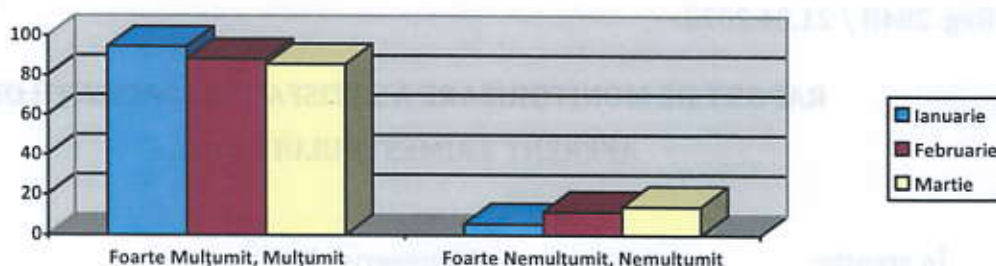
B) MECANISMUL DE FEED-BACK:

Pe site-ului Ministerului Sănătății, secțiunea serviciul de integritate, unde sunt centralizate datele mecanismului de feed-back ale pacientului la nivel național, sunt descărcate lunar, răspunsurile la cele zece întrebări puse pacienților externaiți din spital, acest mecanism fiind parcă mai agreat decât chestionarele completate în timpul internării. Pentru primul trimestru al anului 2022 au raspuns un numar de 42 de pacienti, facilitatea de feed-back este pusă la dispoziția pacienților pe site-ul spitalului, la secțiunea pacienți, butonul feed-back.

Prezentat în CH din data de 02.06.2022.

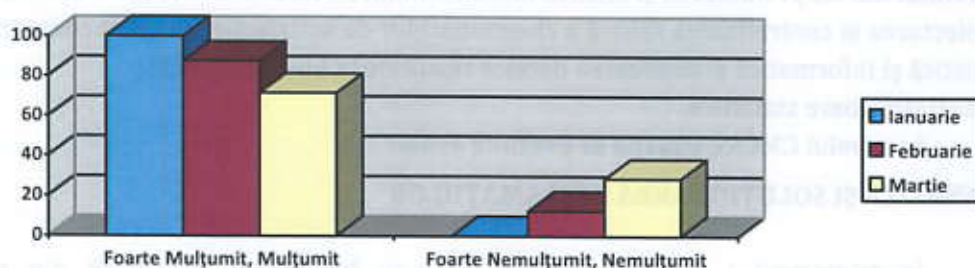
1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?

	Ianuarie %	Februarie %	Martie %
Foarte mulțumit, Mulțumit	5,56	11,77	14,28
Foarte nemulțumit, Nemulțumit	94,44	88,23	85,72



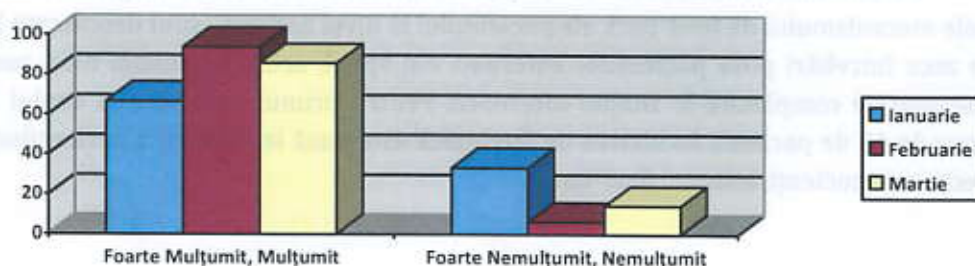
2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?

	Ianuarie %	Februarie %	Martie %
Foarte mulțumit, Mulțumit	100	87,5	71,42
Foarte nemulțumit, Nemulțumit	0	12,5	28,58



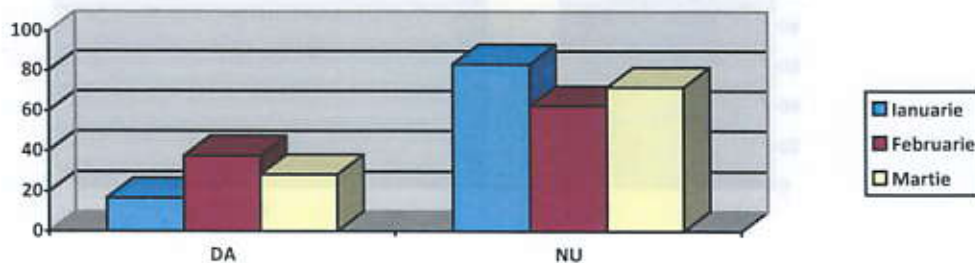
3. Cât de mulțumiți sunteți de curățenia din spital?

	Ianuarie %	Februarie %	Martie %
Foarte mulțumit, Mulțumit	66,67	93,75	85,72
Foarte nemulțumit, Nemulțumit	33,33	6,25	14,28



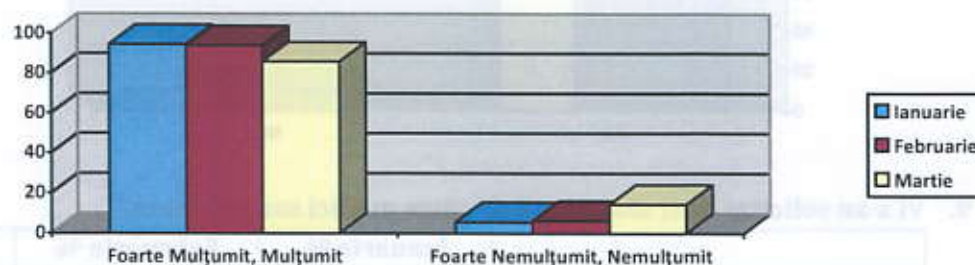
4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?

	Ianuarie %	Februarie %	Martie %
NU	83,34	62,50	71,72
DA	16,66	37,50	28,28



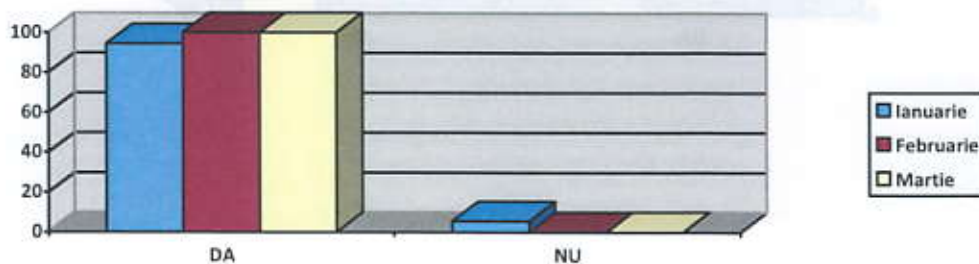
5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și de implicarea asistentelor medicale?

	Ianuarie %	Februarie %	Martie %
Foarte mulțumit, Mulțumit	94,44	93,75	85,72
Foarte nemulțumit, Nemulțumit	5,56	6,25	14,28



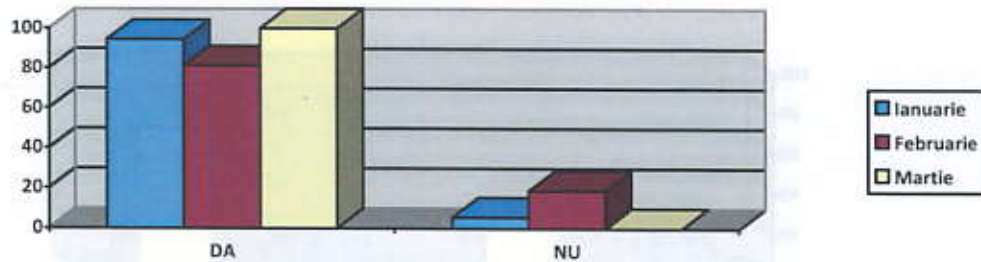
6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?

	Ianuarie %	Februarie %	Martie %
DA	94,44	100	100
NU	5,56	0	0



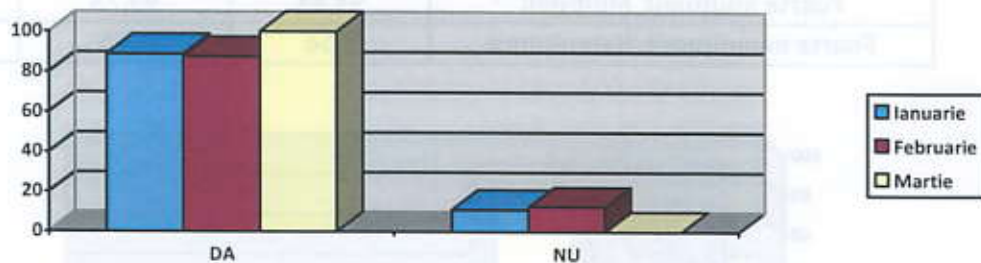
7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze în acest spital?

	Ianuarie %	Februarie %	Martie %
DA	94,44	81,25	100
NU	5,56	18,75	0



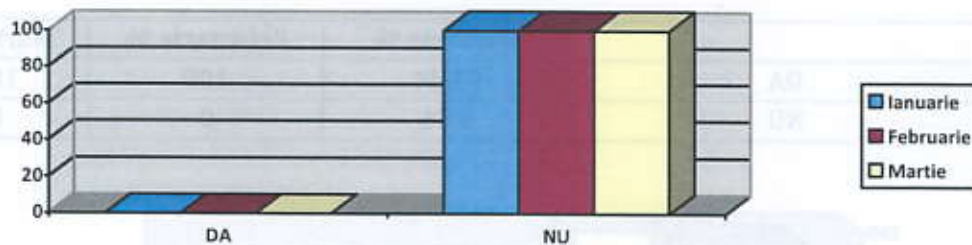
8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?

	Ianuarie %	Februarie %	Martie %
DA	88,88	87,50	100
NU	11,12	12,50	0



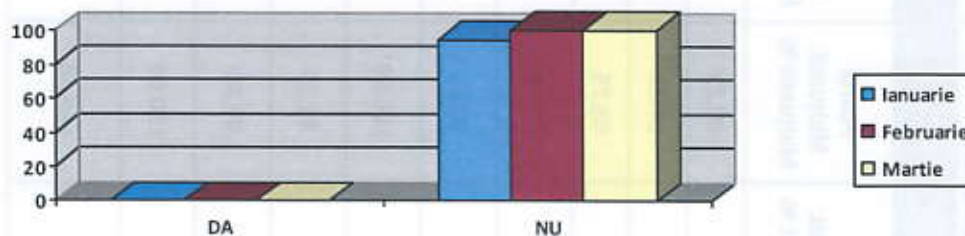
9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?

	Ianuarie %	Februarie %	Martie %
DA	0	0	0
NU	100	100	100



10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?

	Ianuarie %	Februarie %	Martie %
DA	0	0	0
NU	94,44	100	100



II. CENTRALIZATOR AL CHESTIONARELOR DE SATISFACTIE PACIENȚI FEEDBACK - MINISTERUL SĂNĂTĂȚII - TRIMESTRUL I, 2022

LUNA DIN TRIMESTRUL I-2022 NUMĂR PACIENȚI RESPONDENȚI LA CHESTIONARUL DE FEEDBACK		IANUARIE 18		FEBRUARIE 17		MARTIE 7	
		Foarte Nemulțumit, Nemulțumit %	Foarte Mulțumit Mulțumit %	Foarte Nemulțumit, Nemulțumit %	Foarte Mulțumit Mulțumit %	Foarte Nemulțumit, Nemulțumit %	Foarte Mulțumit Mulțumit %
1	Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?	5.56	94.44	11.77	88.23	14.28	85.72
2	Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?	0.00	100.00	12.50	87.50	28.58	71.42
3	Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?	33.33	66.67	6.25	93.75	14.28	85.72
4	A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare? Da/Nu	16.66	83.34	37.50	62.50	28.28	71.72
5	Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?	5.56	94.44	6.25	93.75	14.28	85.72
6	Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament? Da/Nu	5.56	94.44	0.00	100.00	0.00	100.00
7	Ați recomanda unei persoane apropiată să se trateze la acest spital? Da/Nu	5.56	94.44	18.75	81.25	0.00	100.00
8	Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare? Da/Nu	11.12	88.88	12.50	87.50	0.00	100.00
9	Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente? Da/Nu	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00
10	Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții? Da/Nu	0.00	94.44	0.00	100.00	0.00	100.00

C) CHESTIONARUL DE SATISFAȚIE AL PACIENTULUI

Pentru trimestrul I a anului 2022, au fost înregistrate 29 chestionare de satisfacție ale pacienților în cadrul spitalului, 26 chestionare din cadrul Secției I și 3 chestionare din cadrul Secției II.

Colectarea datelor a fost făcută de către asistenta statisticiană, din cadrul compartimentului de evaluare statistică și informatică, lunar și se centralizează pe trimestru, după care se prelucrează de către CMCSS, iar raportul se înaintează către Consiliul Medical în vederea analizei și RMC în vederea monitorizării, cu scopul de remedierea problemelor, conform instrucțiunii de lucru *IL-MCS-02-Metodologia de distribuire, colectarea și prelucrarea chestionarelor de evaluare a satisfacției pacienților, aparținătorilor și personalului* din cadrul procedurii operaționale *PO-MCS-05-Evaluarea satisfacției în Spitalul de Pneumoftiziologie Satu Mare*.

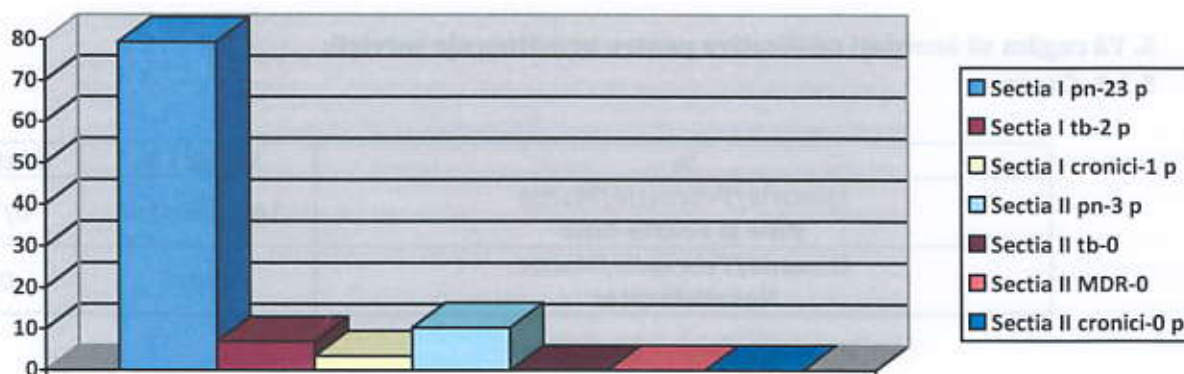
Având la dispoziție aceste date, raportul de analiză îl împărțim în două secțiuni:

C.1-analiza evoluției lunare comparativă a celor două secții;

C.2-analiza comparativă între datele colectate în 2021 și 2022 la nivel de spital;

ANALIZA COMPARATIVĂ A CELOR DOUĂ SECȚII PRIN REPREZENTARE GRAFICĂ PE TRIM.I (%)

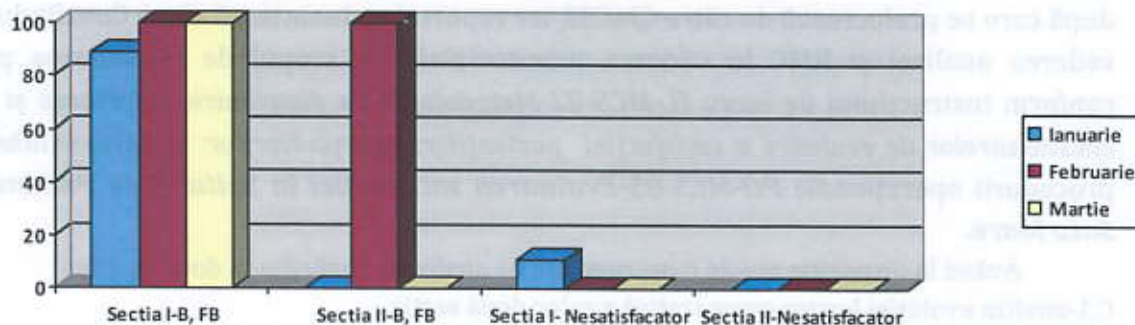
3.Secția unde au fost internați:



Majoritatea respondenților sunt de pe Secția I-Satu Mare-pn, în număr de 23 pacienți din 29 total, iar după cum se vede, pe lunile ianuarie și martie 2022 nu sunt înregistrate chestionare de satisfacție ale pacienților la Secția II-Bixad.

4. La internare ați fost însoțit pe secție de:

%	Secția I %	Secția II %
Ianuarie/Februarie/Martie Bine și Foarte bine: Personal sanitar	88,88/100/100	0/100/0
Ianuarie/Februarie/Martie Nesatisfacator: Ați venit singur, Aparținători	11,12/0/0	0/0/0

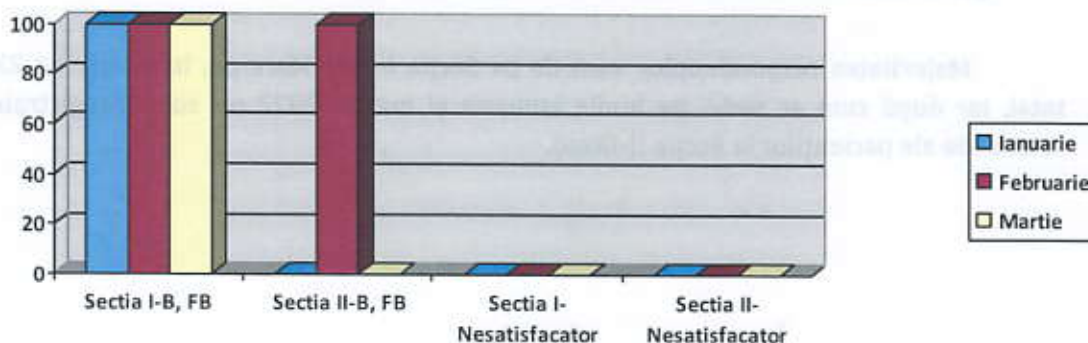


Răspunsul nesatisfăcător este cel dat de către pacientul care nu a fost însoțit pe secție de către personal sanitar, recomand efectuarea instructajelor periodice personalului medical din cadrul secției referitor la internarea pacienților și la însoțirea lor pe secție.

5. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii:

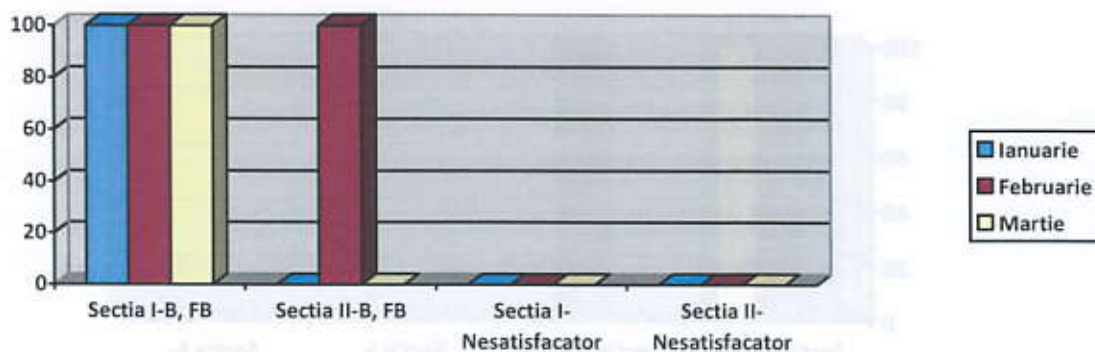
5.1.1. Cazare:

%	Secția I %	Secția II %
Ianuarie/Februarie/Martie Bine și Foarte bine	100/100/100	0/100/0
Ianuarie/Februarie/Martie Nesatisfacator	0/0/0	0/0/0



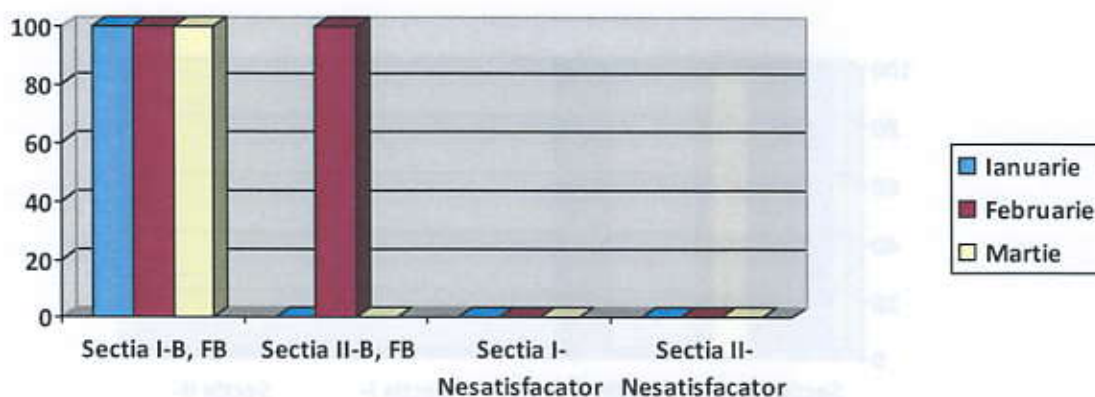
5.1.2. Calitate pat, lenjerie:

%	Secția I %	Secția II %
Ianuarie/Februarie/Martie Bine și Foarte bine	100/100/100	0/100/0
Ianuarie/Februarie/Martie Nesatisfacator	0/0/0	0/0/0



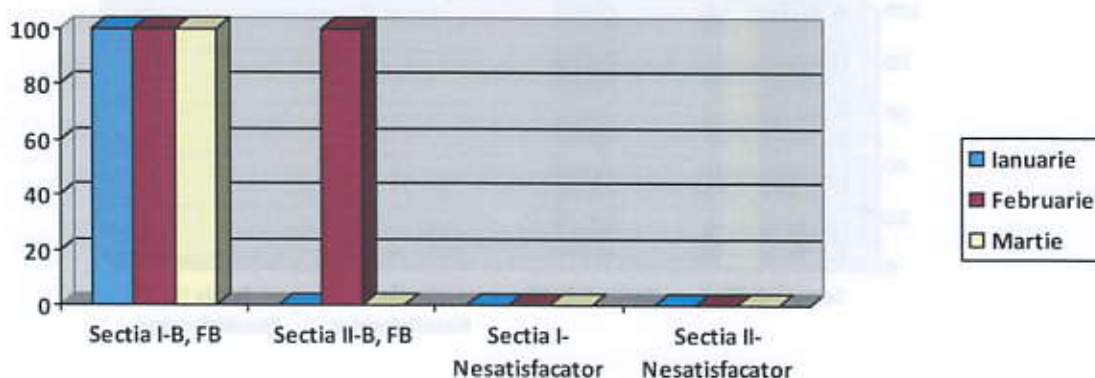
5.2 Curatenie:

%	Secția I %	Secția II %
Ianuarie/Februarie/Martie Bine și Foarte bine	100/100/100	0/100/0
Ianuarie/Februarie/Martie Nesatisfacator	0/0/0	0/0/0



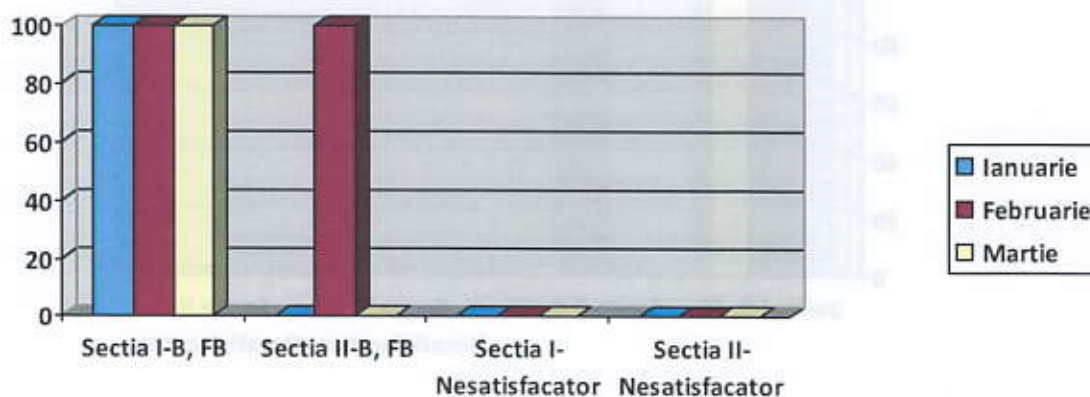
5.3.1. Calitatea alimentatiei:

%	Secția I %	Secția II %
Ianuarie/Februarie/Martie Bine și Foarte bine	100/100/100	0/100/0
Ianuarie/Februarie/Martie Nesatisfacator	0/0/0	0/0/0



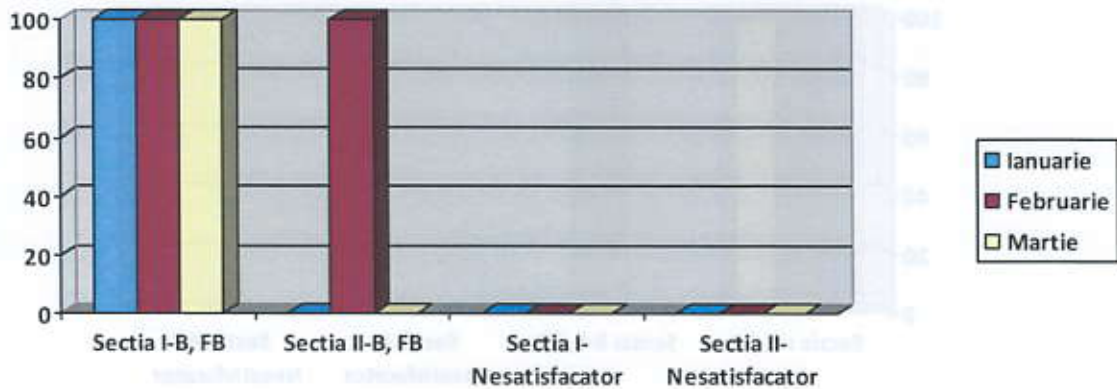
5.3.2. Varietatea meniurilor:

%	Secția I %	Secția II %
Ianuarie/Februarie/Martie Bine și Foarte bine	100/100/100	0/100/0
Ianuarie/Februarie/Martie Nesatisfacator	0/0/0	0/0/0



5.3.3. Calitatea distribuției și modului de servire a alimentației:

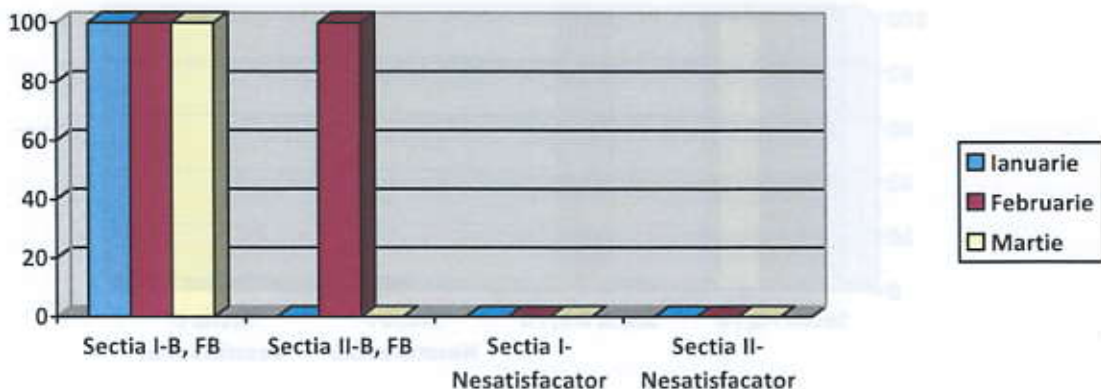
%	Secția I %	Secția II %
Ianuarie/Februarie/Martie Bine și Foarte bine	100/100/100	0/100/0
Ianuarie/Februarie/Martie Nesatisfacator	0/0/0	0/0/0



Din răspunsurile date de către pacienți privind serviciile hoteliere, de cazare, curatenie și masa, răspunsurile sunt satisfactoare, neexistând pacienți nemulțumiți, ceea ce ne confirmă faptul că aceste servicii au fost îmbunătățite în vederea satisfacției pacienților, iar rezultatele se văd.

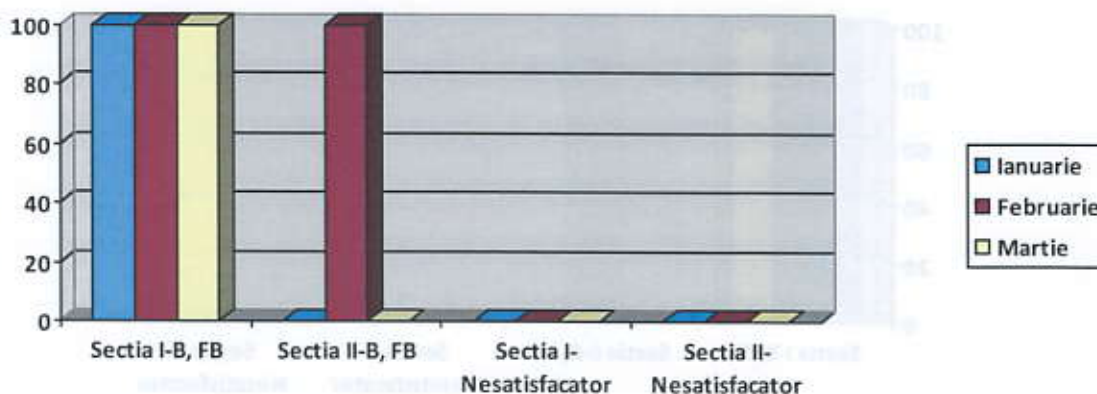
5.4. Atitudinea personalului de la camera de gardă:

%	Secția I %	Secția II %
Ianuarie/Februarie/Martie Bine și Foarte bine	100/100/100	0/100/0
Ianuarie/Februarie/Martie Nesatisfacator	0/0/0	0/0/0



5.5. Timpul acordat de medicul de salon pentru consultatia dumneavoastra:

%	Secția I %	Secția II %
Ianuarie/Februarie/Martie Bine și Foarte bine	100/100/100	0/100/0
Ianuarie/Februarie/Martie Nesatisfacator	0/0/0	0/0/0

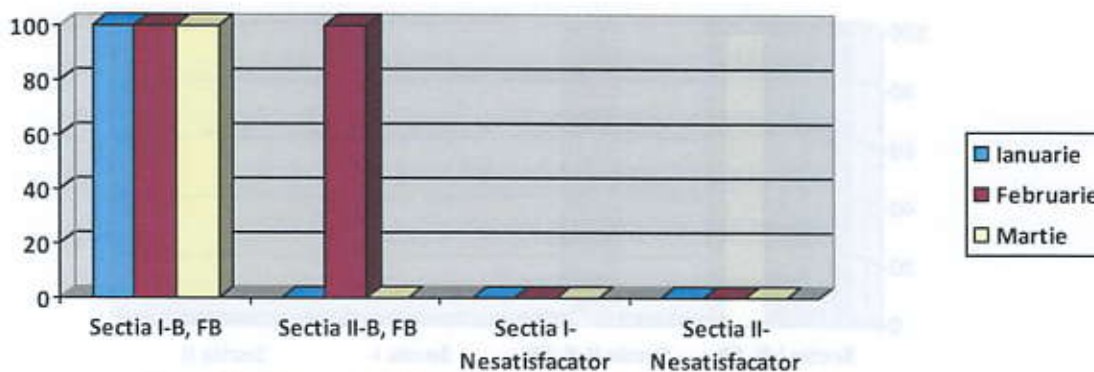


5.6. Calitatea ingrijirilor medicale acordate de:

5.6.1. Medicul de salon, 5.6.2. Asistentele medicale, 5.6.3 Infirmiere:

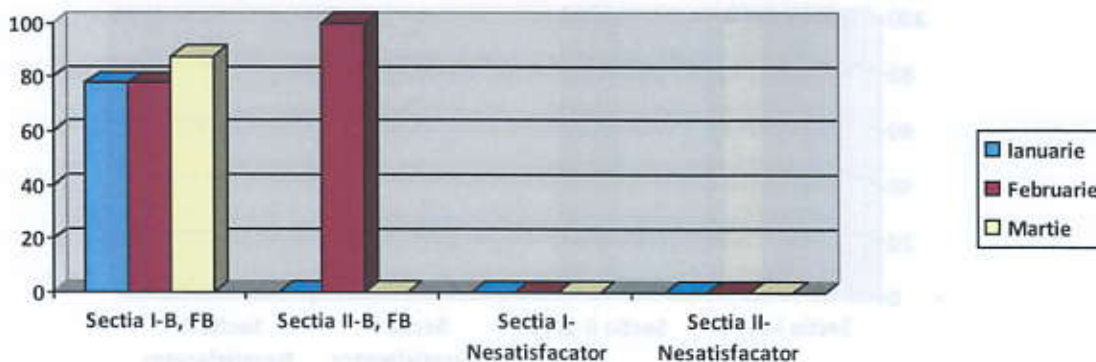
%	Secția I %	Secția II %
Ianuarie/Februarie/Martie Bine și Foarte bine	100/100/100	0/100/0
Ianuarie/Februarie/Martie Nesatisfacator	0/0/0	0/0/0

Pacienții sunt mulțumiți și de atitudinea personalului de la camera de garda și de timpul acordat pentru consultatie și apreciaza calitatea ingrijirilor medicale acordate de către personalul medical și auxiliar.



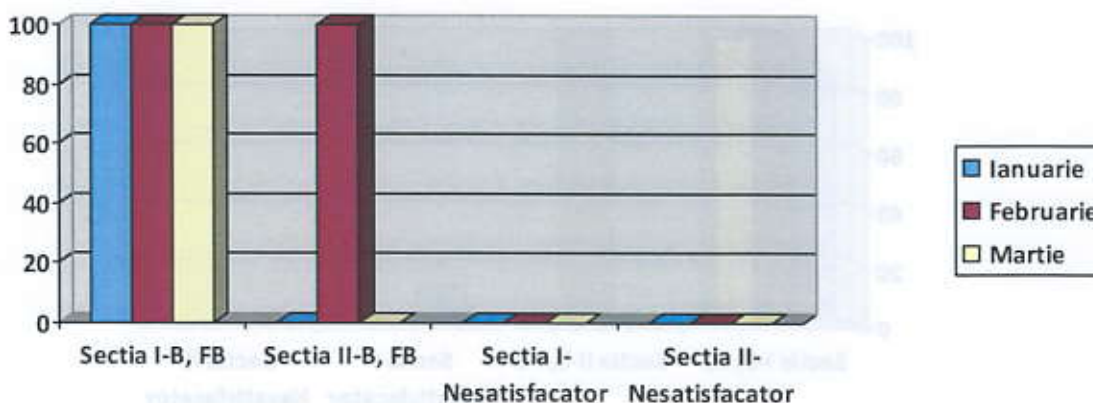
6. La explorările de pe alte secții/alta unitate sanitară ați fost însoțit de:

%	Secția I %	Secția II %
Ianuarie/Februarie/Martie Bine și Foarte bine: Personal sanitar	77,77/77,77/87,5	0/100/0
Ianuarie/Februarie/Martie Nesatisfacator: Ați venit singur, Aparținători	0/0/0	0/0/0



7. Ați fost instruit asupra modului în care ar fi trebuit să primiți medicamentele pe cale orală (tablete, pastile)?

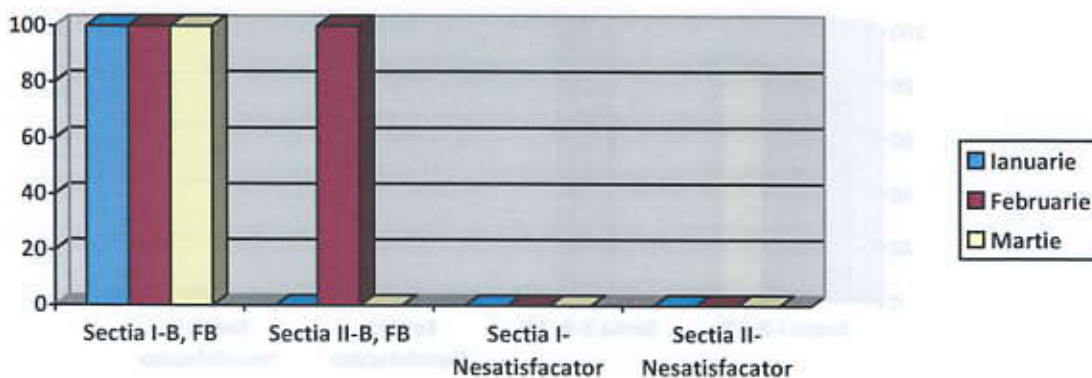
%	Secția I %	Secția II %
Ianuarie/Februarie/Martie Bine și Foarte bine: Da, întotdeauna	100/100/100	0/100/0
Ianuarie/Februarie/Martie Nesatisfacator: Nu, niciodată	0/0/0	0/0/0



8. Administrarea medicamentelor pe cale orala (tablete):

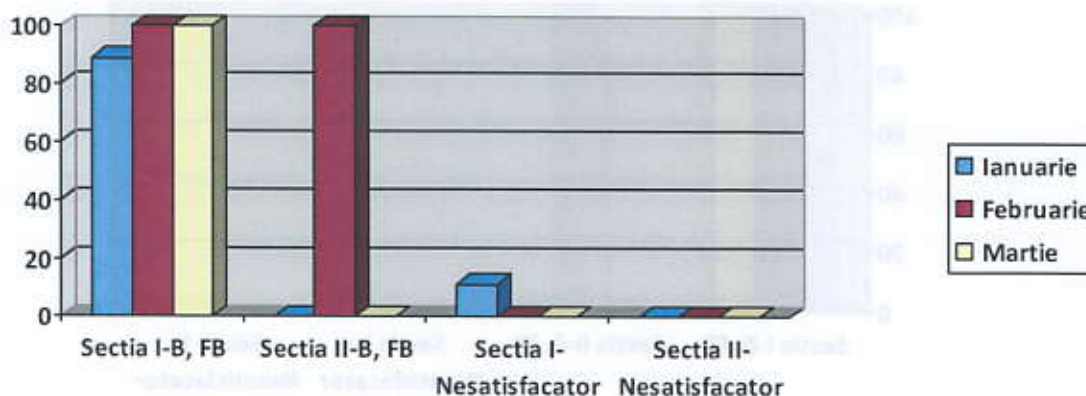
8.1. S-a facut sub supravegherea asistentei:

%	Secția I %	Secția II %
Ianuarie/Februarie/Martie Bine și Foarte bine: Da, intotdeauna	100/100/100	0/100/0
Ianuarie/Februarie/Martie Nesatisfacator: Nu, niciodata	0/0/0	0/0/0



8.2. Ati primit medicamentele pentru 1 zi de tratament:

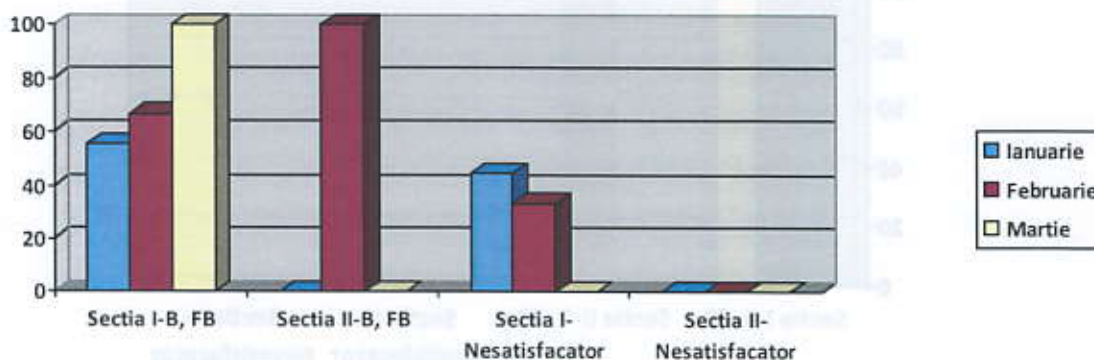
%	Secția I %	Secția II %
Ianuarie/Februarie/Martie Bine și Foarte bine: Impartita in prize	88,88/100/100	0/100/0
Ianuarie/Februarie/Martie Nesatisfacator: Toata odata	11,12/0/0	0/0/0



Medicatia impartita in prize, este încă o problemă care necesită toată atenția.

9. Medicamentele administrate in spital:

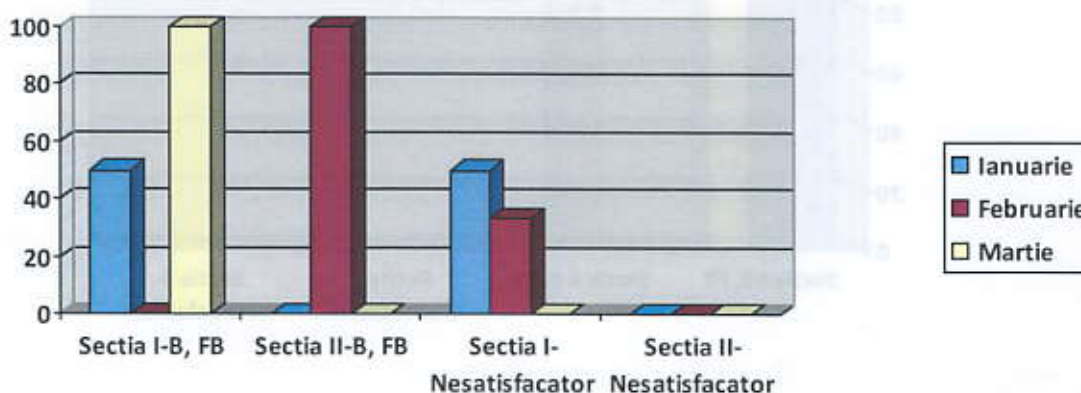
%	Secția I %	Secția II %
Ianuarie/Februarie/Martie Bine și Foarte bine: Administrate doar de la spital	55,55/66,66/100	0/100/0
Ianuarie/Februarie/Martie Nesatisfacator: Au fost cumparate de familie	44,45/33,34/0	0/0/0



Doi pacienți au răspuns că le-au fost cumpărate medicamentele de familie, iar cinci au răspuns ambele variante.

10. In cazul in care medicamentele v-au fost cumparate de familie, care a fost procedura?

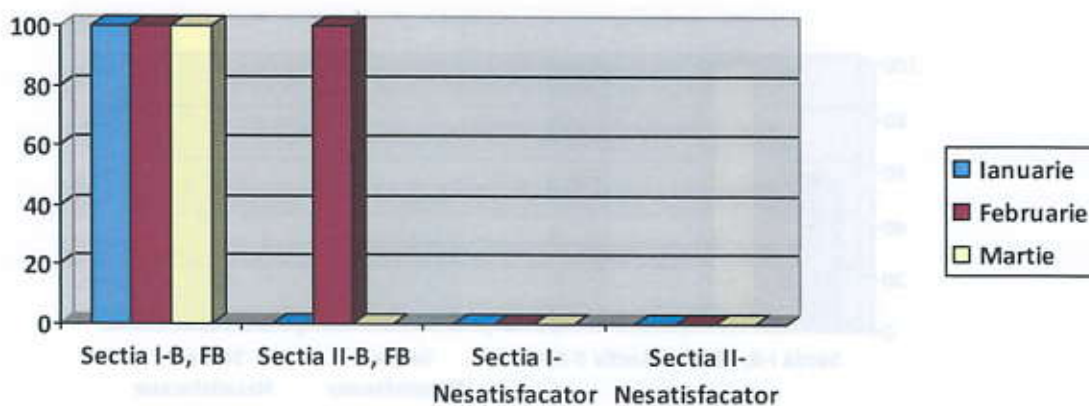
%	Secția I %	Secția II %
Ianuarie/Februarie/Martie Bine și Foarte bine: Reteta elib.med. specialist/familie	50/0/100	0/100/0
Ianuarie/Februarie/Martie Nesatisfacator: Reteta simpla eliberata de medicul din spital	50/33,33/0	0/0/0



In continuare avem problema administrarii medicamentelor din alta sursa decat de la spital, in Sectia I, medicamente prescrise pe retete simple eliberate de catre medicul de spital.

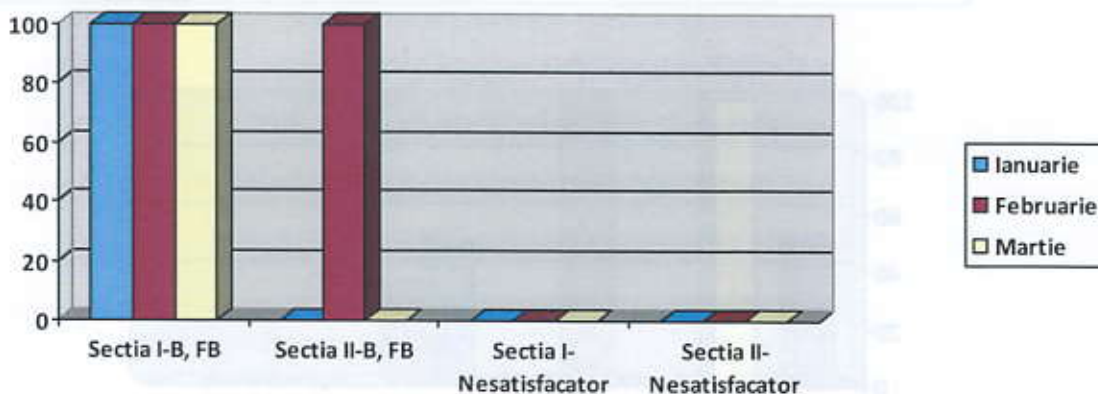
11. Ați fost mulțumiți de îngrijirile acordate, pe timpul zilei/pe timpul nopții:

%	Secția I %	Secția II %
Ianuarie/Februarie/Martie Bine și Foarte bine: Da	100/100/100	0/100/0
Ianuarie/Februarie/Martie Nesatisfacator: Nu	0/0/0	0/0/0



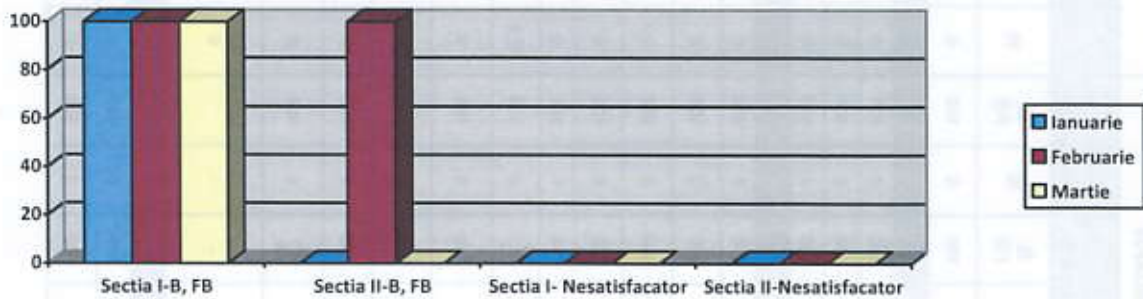
12. Impresia dvs. generala:

%	Secția I %	Secția II %
Ianuarie/Februarie/Martie Bine și Foarte bine: Mulțumit și Foarte mulțumit	100/100/100	0/100/0
Ianuarie/Februarie/Martie Nesatisfacator: Nemulțumit	0/0/0	0/0/0



13. Daca ar fi necesar sa va reinternați, ati opta pentru acelasi spital?

%	Secția I %	Secția II %
Ianuarie/Februarie/Martie Bine și Foarte bine: Probabil ca da, Da	100/100/100	0/100/0
Ianuarie/Februarie/Martie Nesatisfacator: In mod categoric nu, Nu se va mai intampla pentru ca nu locuiesc in apropiere	0/0/0	0/0/0



În josul formularului chestionarului de satisfacție al pacientului se afla secțiunea observații, iar aceste observații facute de către pacienții care au completat chestionarul și care au fost raportate la momentul apariției lor, sunt:

Observații Secția I: Am fost foarte mulțumită

Observații Secția II: Nu sunt

Observații	Secția I	Secția II
Am fost foarte mulțumită	100	0
Nu sunt	0	0

Observații	Secția I	Secția II
Am fost foarte mulțumită	100	0
Nu sunt	0	0

D. SITUAȚIA CENTRALIZATOARE A CHESTIONARELOR DE EVALUARE A SATISFACȚIEI PACIENȚILOR - TRIMESTRUL I-2022

Luna din Trimestrul Anului 2022		IANUARIE						FEBRUARIE						MARTIE					
		9		9		0		12		9		3		8		8		0	
		Total	N	B, FB	N	B, FB	N	B, FB	Total	N	B, FB	N	B, FB	Total	N	B, FB	Total	N	B, FB
NUMĂR PACIENȚI RESPONDEȘI LA CHESTIONAR																			
CALIFICATIVE N: Nesatisfăcător B, FB: Bine și Foarte Bine																			
1	La internare ați fost însoțit pe secție de personal sanitar	11, 12	88, 88	11, 12	88, 88	0	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0	100	0	0
SERVICII DE CAZARE, CURĂȚENIE ȘI MASĂ																			
2	Cazare	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0	100	0	0
3	Curățenie	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0	100	0	0
4	Calitatea alimentației	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0	100	0	0
SERVICII MEDICALE																			
5	Atitudinea personalului de la Camera de Gardă	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0	100	0	0
6	Timpul acordat de medicul de salon pentru consultație	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0	100	0	0
7	Calitatea îngrijirilor medicale acordate de medicul de salon	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0	100	0	0
8	Calitatea îngrijirilor medicale acordate de asistența de salon	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0	100	0	0
9	Calitatea îngrijirilor acordate de infirmiere	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0	100	0	0
10	La explorări pe alte secții/unități ați fost însoțit de personal sanitar	-	77, 77	-	77, 77	0	0	100	0	100	0	0	100	0	100	12,5	87,5	0	0
11	Ați fost instruit asupra modului de administrare a medicației pe cale orală	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0	100	0	0
12	Administrarea medicamentelor pe cale orală (tablete) s-a făcut sub supravegherea asistentei	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0	100	0	0
13	Medicația, ați primit-o împărțită în prize sau toată odată	11, 12	88, 88	11, 12	88, 88	0	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0	100	0	0
14	Medicamentele v-au fost administrate doar de la spital sau v-au fost cumpărate de familie	44, 45	55, 55	44, 45	55, 55	0	0	100	16, 67	83,33	33, 34	66, 66	0	0	100	0	100	0	0
15	Medicamentele cumpărate de familie au fost pe rețetă simplă eliberată de medicul din spital sau pe rețetă eliberată de medicul de familie la recomandarea medicului din spital	50	50	50	50	0	0	100	16, 67	-	33, 33	-	0	0	100	0	100	0	0
FEEDBACK / CONCLUZI																			
16	Impresia dumneavoastră generală	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0	100	0	0
17	Pentru o eventuală reinternare, ați opta pentru spitalul nostru?	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0	100	0	0

Legendă:	
Nesatisfăcător	N
Bine și Foarte Bine	B, FB
Nu au răspuns la întrebare	-

CONCLUZIE:

Având în vedere rezultatele centralizatoare ale chestionarelor, recomandăm remedierea deficiențelor reieșite, menținerea și creșterea gradului de satisfacție al pacienților, rezultat în urma percepției de către pacient a calității serviciilor de sănătate oferite de unitatea noastră.

ÎNTOCMIT: Compartimentul MCSS
RMC-Ref.Spec.II Nojea Carmen



CENTRALIZATOR
CHESTIONAR DE SATISFACTIE A PACIENTULUI
Spitalul de Pneumoftiziologie Satu Mare
TOTAL CHESTIONARE 26
Trim. I 2022
SECTIA I

1. Sex : Barbat 13 - 50 % , Femeie 13 - 50 %
2. Varsta defalcat:

	Grupe de varsta								Total
	5_14	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75+	
Barbati	0	0	1	2	0	3	4	3	13
Femei	0	0	0	0	2	3	5	3	13
Total	0	0	1	2	2	6	9	6	26

3. In ce sectie ati fost internat:

%

Sectii		
Sectia I pn	23	88.46
Sectia I tb	2	7.69
Sectia I cronici	1	3.85
Sectia II pn	0	0.00
Sectia II tb	0	0.00
Sectia II MDR	0	0.00
Sectia II cronici	0	0.00
Total	26	100.00

4. La internare ati fost insotit pe sectie de:

%

a) personal sanitar	25	96.15
b) apartinatori (membri de familie, prieteni, vecini)	0	0.00
c) ati venit singur	1	3.85
Total	26	100.00

5. Va rugam sa acordati calificative pentru urmatoarele servicii:

- 5.1.1. Cazare:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	5	19.23
c) foarte bine	21	80.77
Total	26	100.00

- 5.1.2. Calitate pat, lenjerie:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	4	15.38
c) foarte bine	22	84.62
Total	26	100.00

5.2 Curatenie:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	3	11.54
c) foarte bine	23	88.46
Total	26	100.00

5.3.1 Calitatea alimentatiei:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	5	19.23
c) foarte bine	21	80.77
Total	26	100.00

5.3.2 Varietatea meniurilor:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	6	23.08
c) foarte bine	20	76.92
Total	26	100.00

5.3.3 Calitatea distributiei si modului de servire a alimentatiei:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	5	19.23
c) foarte bine	21	80.77
Total	26	100.00

5.4 Atitudinea personalului de la Camera de garda:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	4	15.38
c) foarte bine	22	84.62
Total	26	100.00

5.5 Timpul acordat de medicul de salon pentru consultatia dumneavoastra:

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	3	11.54
c) foarte bine	23	88.46
Total	26	100.00

5.6 Calitatea ingrijirilor medicale acordate de:

5.6.1. Medicul de salon:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	3	11.54
c) foarte bine	23	88.46
Total	26	100.00

5.6.2 Asistentele medicale:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	2	7.69
c) foarte bine	22	84.62
Total	24	92.31

5.6.3 Infirmiere:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	2	7.69
c) foarte bine	24	92.31
Total	26	100.00

6. La explorarile de pe alte sectii/alta unitate sanitara ati fost insotit de:

a) personal sanitar	21	80.77
b) apartinatori (membri de familie, prieteni, vecini)	0	0.00
c) ati venit singur	0	0.00
Total	21	80.77

7. Ati fost instruit asupra modului in care ar fi trebuit sa primiti medicamentele pe cale orala (tablete, pastile)?

%

a) da, intotdeauna	26	100.00
b) da, uneori	0	0.00
c) nu, niciodata	0	0.00
Total	26	100.00

8. Administrarea medicamentelor pe cale orala (tablete):

8.1 S-a facut sub supravegherea asistentei:

%

a) da, intotdeauna	26	100.00
b) da, uneori	0	0.00
c) nu, niciodata	0	0.00
Total	26	100.00

8.2 Ati primit medicamentele pentru 1 zi de tratament:

%

a) toate o data	1	3.85
b) impartite in prize	25	96.15
Total	26	100.00

9. Medicamentele administrate in spital:

%

a) v-au fost administrate doar de spital	19	73.08
b) v-au fost cumparate de familie	2	7.69
c) ambele variante	5	19.23
Total	26	100.00

10. In cazul in care medicamentele v-au fost cumparate de familie, care a fost procedura?

a) pe reteta simpla eliberata de medicul de spital	2	7.69
b) pe reteta eliberata de medicul de familie / specialist la recomandarea medicului de	5	19.23
Total	7	26.92

11. Ati fost multumit de ingrijire acordate:

11.1 in timpul zilei:

%

a) da	26	100.00
b) nu	0	0.00
Total	26	100.00

11.2 in timpul noptii:

%

a) da	26	100.00
b) nu	0	0.00
Total	26	100.00

12. Impresia dvs. generala:

%

a) nemultumit	0	0.00
b) multumit	7	26.92
c) foarte multumit	19	73.08
Total	26	100.00

13. Daca ar fi necesar sa va reinternati, ati opta pentru acelasi spital?

a) in mod cert, da	21	80.77
b) probabil ca da	5	19.23
c) in mod categoric, nu	0	0.00
d) nu se va mai intampla (de ex. pt. ca nu locuiesc in apropierea spitalului)	0	0.00
Total	26	100.00

Observatii: Am fost foarte multumita

Asist.med.statist:
Metzig Emerentia



CENTRALIZATOR
CHESTIONAR DE SATISFACTIE A PACIENTULUI
Spitalul de Pneumoftiziologie Bixad
TOTAL CHESTIONARE 3
Trim. I 2022
SECTIA II

1. Sex : Barbat 0 - 0 % , Femeie 3 - 100 %
2. Varsta defalcat:

Grupe de varsta									Total
	5_14	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75+	
Barbati	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Femei	0	0	0	0	0	0	2	1	3
Total	0	0	0	0	0	0	2	1	3

3. In ce sectie ati fost internat:

%

Sectii		
Sectia I pn	0	0.00
Sectia I tb	0	0.00
Sectia I cronici	0	0.00
Sectia II pn	3	100.00
Sectia II tb	0	0.00
Sectia II MDR	0	0.00
Sectia II cronici	0	0.00
Total	3	100.00

4. La internare ati fost insotit pe sectie de:

%

a) personal sanitar	3	100.00
b) apartinatori (membri de familie, prieteni, vecini)	0	0.00
c) ati venit singur	0	0.00
Total	3	100.00

5. Va rugam sa acordati calificative pentru urmatoarele servicii:

5.1.1. Cazare:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	0	0.00
c) foarte bine	3	100.00
Total	3	100.00

5.1.2. Calitate pat, lenjerie:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	0	0.00
c) foarte bine	3	100.00
Total	3	100.00

5.2 Curatenie:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	0	0.00
c) foarte bine	3	100.00
Total	3	100.00

5.3.1 Calitatea alimentatiei:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	0	0.00
c) foarte bine	3	100.00
Total	3	100.00

5.3.2 Varietatea meniurilor:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	0	0.00
c) foarte bine	3	100.00
Total	3	100.00

5.3.3 Calitatea distributiei si modului de servire a alimentatiei:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	0	0.00
c) foarte bine	3	100.00
Total	3	100.00

5.4 Atitudinea personalului de la Camera de garda:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	0	0.00
c) foarte bine	3	100.00
Total	3	100.00

5.5 Timpul acordat de medicul de salon pentru consultatia dumneavoastra:

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	0	0.00
c) foarte bine	3	100.00
Total	3	100.00

5.6 Calitatea ingrijirilor medicale acordate de:

5.6.1. Medicul de salon:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	0	0.00
c) foarte bine	3	100.00
Total	3	100.00

5.6.2 Asistentele medicale:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	0	0.00
c) foarte bine	3	100.00
Total	3	100.00

5.6.3 Infirmiere:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	0	0.00
c) foarte bine	3	100.00
Total	3	100.00

6. La explorările de pe alte sectii/alta unitate sanitara ati fost insotit de:

a) personal sanitar	3	100.00
b) apartinatori (membri de familie, prieteni, vecini)	0	0.00
c) ati venit singur	0	0.00
Total	3	100.00

7. Ati fost instruit asupra modului in care ar fi trebuit sa primiti medicamentele pe cale orala (tablete, pastile)?

%

a) da, intotdeauna	3	100.00
b) da, uneori	0	0.00
c) nu, niciodata	0	0.00
Total	3	100.00

8. Administrarea medicamentelor pe cale orala (tablete):

8.1 S-a facut sub supravegherea asistentei:

%

a) da, intotdeauna	3	100.00
b) da, uneori	0	0.00
c) nu, niciodata	0	0.00
Total	3	100.00

8.2 Ati primit medicamentele pentru 1 zi de tratament:

%

a) toate o data	0	0.00
b) impartite in prize	3	100.00
Total	3	100.00

9. Medicamentele administrate in spital:

%

a) v-au fost administrate doar de spital	3	100.00
b) v-au fost cumparate de familie	0	0.00
c) ambele variante	0	0.00
Total	3	100.00

10. In cazul in care medicamentele v-au fost cumparate de familie, care a fost procedura?

a) pe reteta simpla eliberata de medicul de spital	0	0.00
b) pe reteta eliberata de medicul de familie / specialist la recomandarea medicului de	0	0.00
Total	0	0.00

11. Ati fost multumit de ingrijire acordate:

11.1 in timpul zilei:

%

a) da	3	100.00
b) nu	0	0.00
Total	3	100.00

11.2 in timpul noptii:

%

a) da	3	100.00
b) nu	0	0.00
Total	3	100.00

12. Impresia dvs. generala:

%

a) nemultumit	0	0.00
b) multumit	0	0.00
c) foarte multumit	3	100.00
Total	3	100.00

13. Daca ar fi necesar sa va reinternati, ati opta pentru acelasi spital?

a) in mod cert, da	2	66.67
b) probabil ca da	1	33.33
c) in mod categoric, nu	0	0.00
d) nu se va mai intampla (de ex. pt. ca nu locuiesc in apropierea spitalului)	0	0.00
Total	3	100.00

Observatii:

- Nu am sugestii

Reg.med.pr.

Baga Stefan



CENTRALIZATOR
 CHESTIONAR DE SATISFACTIE A PACIENTULUI
 Spitalul de Pneumoftiziologie Satu Mare +Bixad
 TOTAL CHESTIONARE 29
 Trim. I 2022

1. Sex : Barbat 13 - 44.83 % , Femeie 16 - 55.17 %
 2. Varsta defalcat:

	Grupe de varsta								Total
	5_14	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75+	
Barbati	0	0	1	2	0	3	4	3	13
Femei	0	0	0	0	2	3	7	4	16
Total	0	0	1	2	2	6	11	7	29

3. In ce sectie ati fost internat:

Sectii		%
Sectia I pn	23	79.31
Sectia I tb	2	6.90
Sectia I cronici	1	3.45
Sectia II pn	3	10.34
Sectia II tb	0	0.00
Sectia II MDR	0	0.00
Sectia II cronici	0	0.00
Total	29	100.00

4. La internare ati fost insotit pe sectie de:

		%
a) personal sanitar	28	96.55
b) apartinatori (membri de familie, prieteni, vecini)	0	0.00
c) ati venit singur	1	3.45
Total	29	100.00

5. Va rugam sa acordati calificative pentru urmatoarele servicii:

- 5.1.1. Cazare:

		%
a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	5	17.24
c) foarte bine	24	82.76
Total	29	100.00

- 5.1.2. Calitate pat, lenjerie:

		%
a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	4	13.79
c) foarte bine	25	86.21
Total	29	100.00

5.2 Curatenie:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	3	10.34
c) foarte bine	26	89.66
Total	29	100.00

5.3.1 Calitatea alimentatiei:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	5	17.24
c) foarte bine	24	82.76
Total	29	100.00

5.3.2 Varietatea meniurilor:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	6	20.69
c) foarte bine	23	79.31
Total	29	100.00

5.3.3 Calitatea distributiei si modului de servire a alimentatiei:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	5	17.24
c) foarte bine	24	82.76
Total	29	100.00

5.4 Atitudinea personalului de la Camera de garda:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	4	13.79
c) foarte bine	25	86.21
Total	29	100.00

5.5 Timpul acordat de medicul de salon pentru consultatia dumneavoastra:

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	3	10.34
c) foarte bine	26	89.66
Total	29	100.00

5.6 Calitatea ingrijirilor medicale acordate de:

5.6.1. Medicul de salon:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	3	10.34
c) foarte bine	26	89.66
Total	29	100.00

5.6.2 Asistentele medicale:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	2	6.90
c) foarte bine	25	86.21
Total	27	93.10

5.6.3 Infirmiere:

		%
a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	2	6.90
c) foarte bine	27	93.10
Total	29	100.00

6. La explorările de pe alte sectii/alta unitate sanitara ati fost insotit de:

a) personal sanitar	24	82.76
b) apartinatori (membri de familie, prieteni, vecini)	0	0.00
c) ati venit singur	0	0.00
Total	24	82.76

7. Ati fost instruit asupra modului in care ar fi trebuit sa primiti medicamentele pe cale orala (tablete, pastile)?

		%
a) da, intotdeauna	29	100.00
b) da, uneori	0	0.00
c) nu, niciodata	0	0.00
Total	29	100.00

8. Administrarea medicamentelor pe cale orala (tablete):

8.1 S-a facut sub supravegherea asistentei:

		%
a) da, intotdeauna	29	100.00
b) da, uneori	0	0.00
c) nu, niciodata	0	0.00
Total	29	100.00

8.2 Ati primit medicamentele pentru 1 zi de tratament:

		%
a) toate o data	1	3.45
b) impartite in prize	28	96.55
Total	29	100.00

9. Medicamentele administrate in spital:

		%
a) v-au fost administrate doar de spital	22	75.86
b) v-au fost cumparate de familie	2	6.90
c) ambele variante	5	17.24
Total	29	100.00

10. In cazul in care medicamentele v-au fost cumparate de familie, care a fost procedura?

a) pe reteta simpla eliberata de medicul de spital	2	6.90
b) pe reteta eliberata de medicul de familie / specialist la recomandarea medicului de	5	17.24
Total	7	24.14

11. Ati fost multumit de ingrijire acordate:

11.1 in timpul zilei:

%

a) da	29	100.00
b) nu	0	0.00
Total	29	100.00

11.2 in timpul noptii:

%

a) da	29	100.00
b) nu	0	0.00
Total	29	100.00

12. Impresia dvs. generala:

%

a) nemultumit	0	0.00
b) multumit	7	24.14
c) foarte multumit	22	75.86
Total	29	100.00

13. Daca ar fi necesar sa va reinternati, ati opta pentru acelasi spital?

a) in mod cert, da	23	79.31
b) probabil ca da	6	20.69
c) in mod categoric, nu	0	0.00
d) nu se va mai intampla (de ex. pt. ca nu locuiesc in apropierea spitalului)	0	0.00
Total	29	100.00

Observatii: Satu Mare -Am fost foarte multumita
Bixad- Nu sunt.

Asist.med.statist:
Metzig Emerentia

