



SPITALUL DE PNEUMOPTIZIOLOGIE
SATU MARE

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

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

06-10-2022
H
H



Nr. Reg. 5862/08.08.2022

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

În atenția: Managerului,
Comitetului Director,
Consiliului Medical

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

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

La nivelul CMCS, situația se prezintă astfel:

A) ANALIZA ȘI SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR

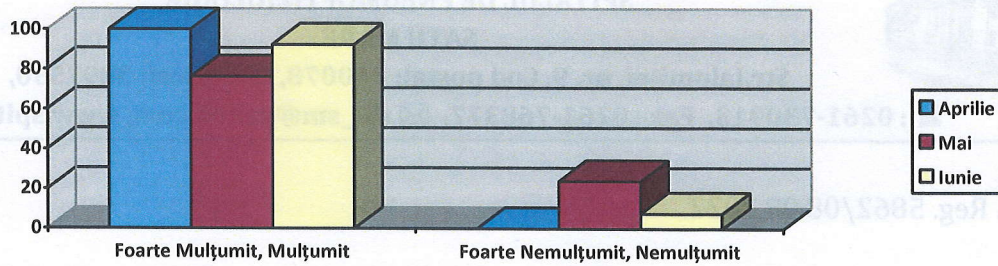
În trimestrul II al anului 2022, nu s-au înregistrat reclamații din partea pacienților/apartinătorilor, referitor la calitatea serviciilor furnizate de către Spitalul de Pneumoftiziologie Satu Mare. Modalitatea de a depune reclamații și/sau plângeri este posibilă prin cutia cu reclamații pacienți, montată 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 externati din spital, acest mecanism fiind parcă mai agreat decât chestionarele completate în timpul internării. Pentru al doilea trimestru al anului 2022 au răspuns un număr de 66 de pacienți, facilitatea de feed-back este pusă la dispoziția pacienților pe site-ul spitalului, la secțiunea pacienți, butonul feed-back.

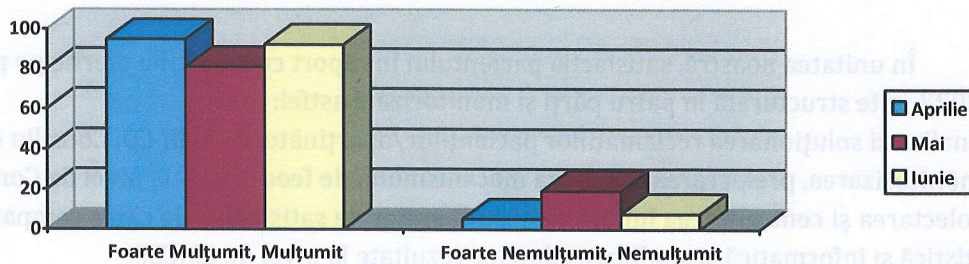
1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?

	Aprilie %	Mai %	Iunie %
Foarte mulțumit, Mulțumit	100.00	76.20	92.31
Foarte nemulțumit, Nemulțumit	0.00	23.80	7.69



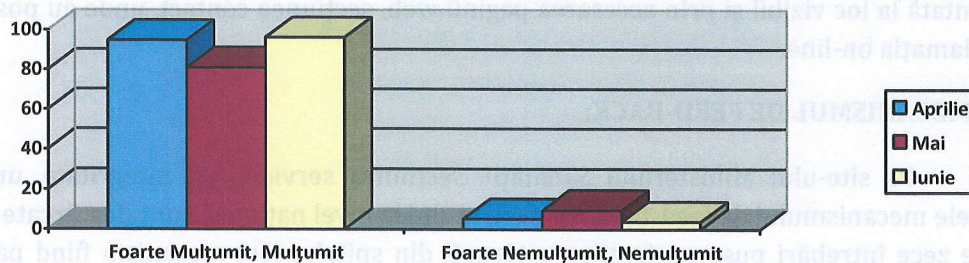
2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?

	Aprilie %	Mai %	Iunie %
Foarte mulțumit, Mulțumit	94.74	80.95	92.31
Foarte nemulțumit, Nemulțumit	5.26	19.05	7.69



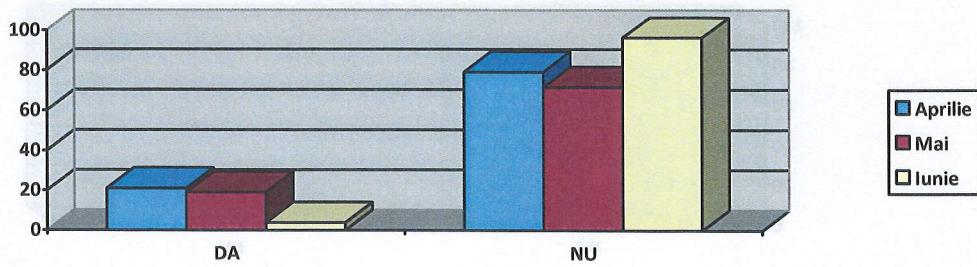
3. Cât de mulțumiți sunteți de curățenia din spital?

	Aprilie %	Mai %	Iunie %
Foarte mulțumit, Mulțumit	94.74	80.95	96.15
Foarte nemulțumit, Nemulțumit	5.26	9.52	3.85



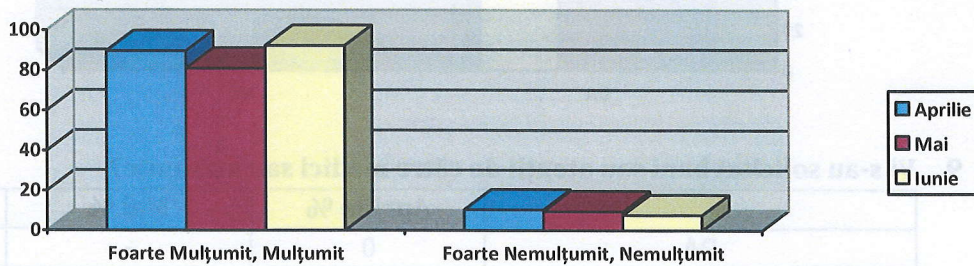
4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?

	Aprilie %	Mai %	Iunie %
NU	78.95	71.42	96.15
DA	21.05	19.05	3.85



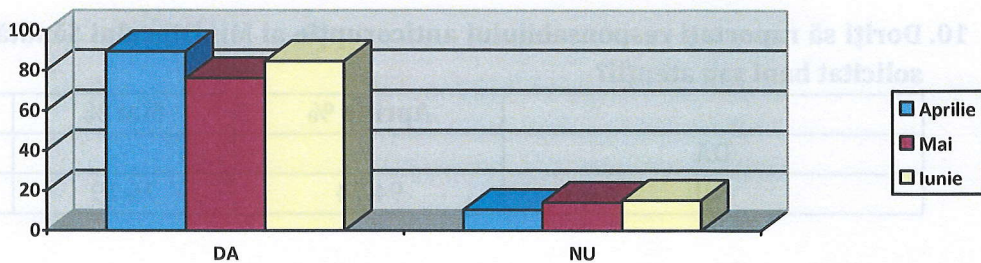
5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și de implicarea asistentelor medicale?

	Aprilie %	Mai %	Iunie %
Foarte mulțumit, Mulțumit	89.47	80.95	92.31
Foarte nemulțumit, Nemulțumit	10.53	9.52	7.69



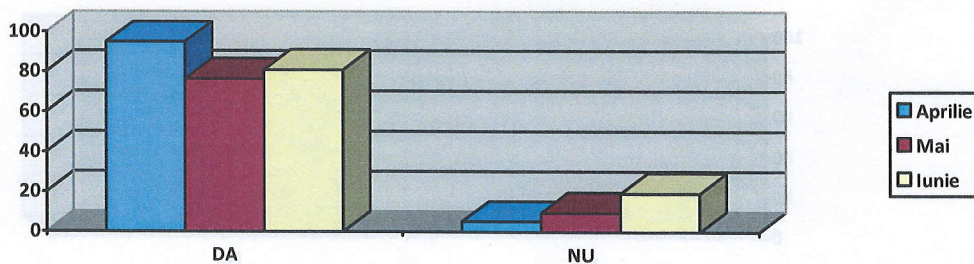
6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?

	Aprilie %	Mai %	Iunie %
DA	89.47	76.19	84.62
NU	10.53	14.28	15.38



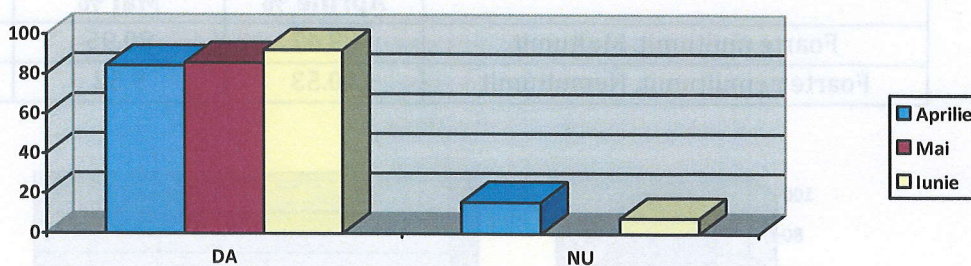
7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze în acest spital?

	Aprilie %	Mai %	Iunie %
DA	94.74	76.19	80.77
NU	5.26	9.52	19.23



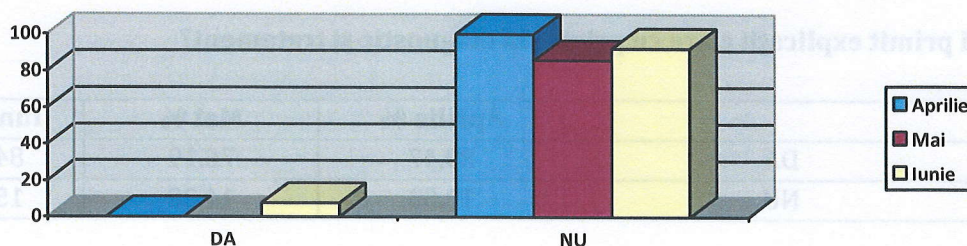
8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?

	Aprilie %	Mai %	Iunie %
DA	84.21	85.71	92.31
NU	15.79	-	7.69



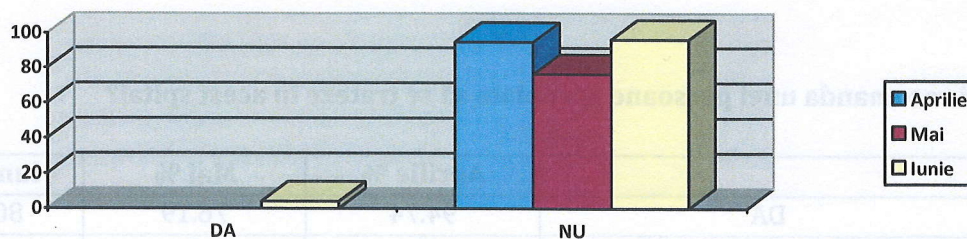
9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?

	Aprilie %	Mai %	Iunie %
DA	0	-	7.69
NU	100	85.71	92.31



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

	Aprilie %	Mai %	Iunie %
DA	-	-	3.85
NU	94.74	76.19	96.15



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

LUNA DIN TRIMESTRUL II-2022	APRILIE		MAI		IUNIE		
	19		21		26		
	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?	0.00	100.00	23.80	76.20	7.69	92.31
2	Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?	5.26	94.74	19.05	80.95	7.69	92.31
3	Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?	5.26	94.74	9.52	80.95	3.85	96.15
4	A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare? Da/Nu	21.05	78.95	19.05	71.42	3.85	96.15
5	Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?	10.53	89.47	9.52	80.95	7.69	92.31
6	Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament? Da/Nu	10.53	89.47	14.28	76.19	15.38	84.62
7	Ați recomanda unei persoane apropiată să se trateze la acest spital? Da/Nu	5.26	94.74	9.52	76.19	19.23	80.77
8	Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare? Da/Nu	15.79	84.21	-	85.71	7.69	92.31
9	Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente? Da/Nu	0.00	100.00	-	85.71	7.69	92.31
10	Doriți să raportați responsabilității anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții? Da/Nu	-	94.74	-	76.19	3.85	96.15

*Diferența procentuală până la 100% reprezintă abaterile.

C) CHESTIONARUL DE SATISFACTIE AL PACIENTULUI

Pentru trimestrul II al anului 2022, au fost înregistrate 22 chestionare de satisfacție ale pacienților în cadrul spitalului, 20 chestionare din cadrul Secției I și 2 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 Consiliului 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*.

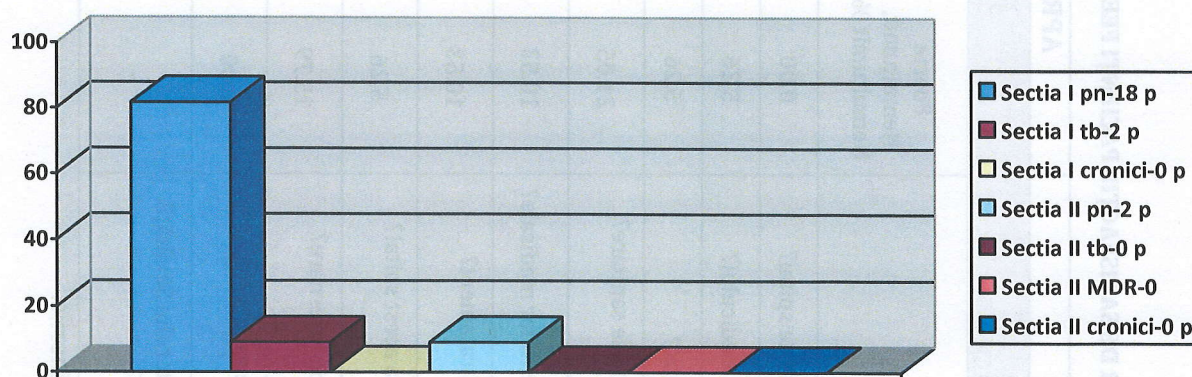
Având la dispoziție aceste date, raportul de analiză îl împărțim în două secțiuni:

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 (%)

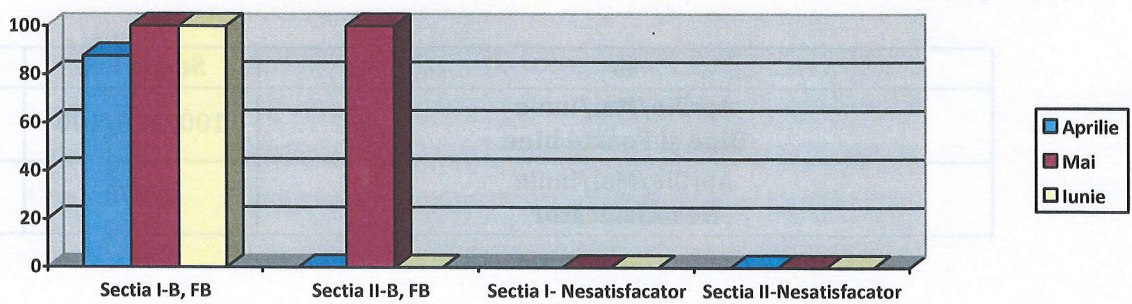
3.Secția unde au fost internați:



Majoritatea respondenților sunt de pe Secția I-Satu Mare-pn, în număr de 18 pacienți din 22 total, iar după cum se vede, pe lunile aprilie și iunie 2022 nu sunt înregistrate chestionare de satisfacție ale pacienților la Secția II-Bixad.

4. La internare ați fost însoțit pe secție de:

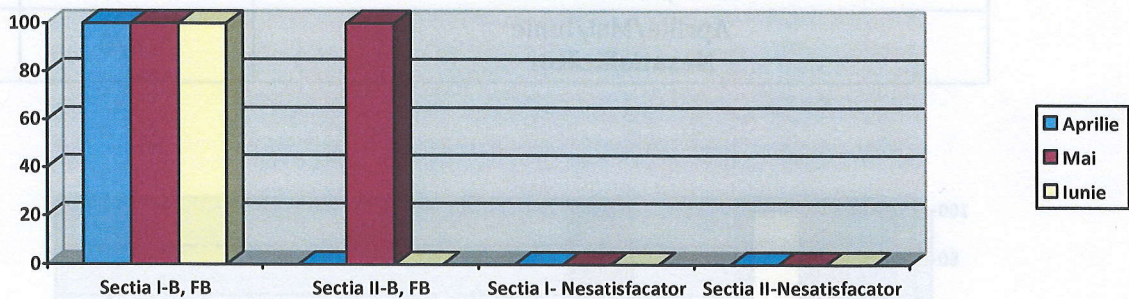
%	Secția I %	Secția II %
Aprilie/Mai/Iunie Bine și Foarte bine: Personal sanitar	87,50/100/100	0/100/0
Aprilie/Mai/Iunie Nesatisfăcător: Ați venit singur, Aparținători	-/0/0	0/0/0



5. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii:

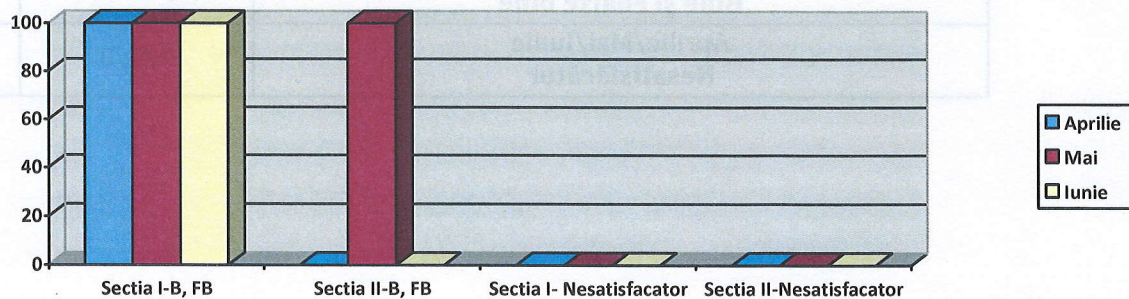
5.1.1. Cazare:

%	Secția I %	Secția II %
Aprilie/Mai/Iunie Bine și Foarte bine	100/100/100	0/100/0
Aprilie/Mai/Iunie Nesatisfăcător	0/0/0	0/0/0



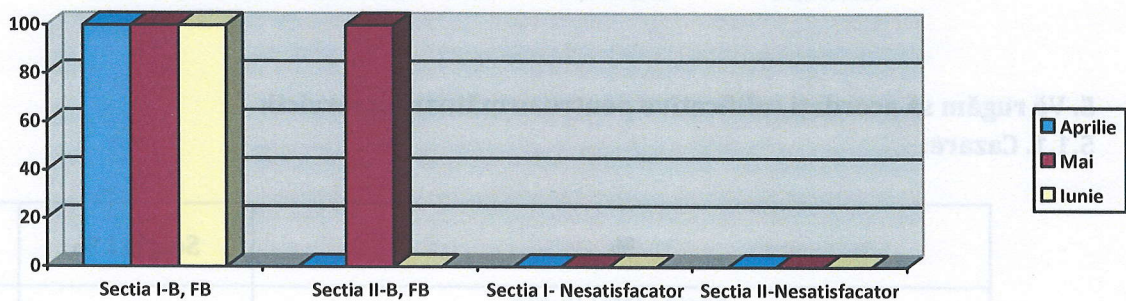
5.1.2. Calitate pat, lenjerie:

%	Secția I %	Secția II %
Aprilie/Mai/Iunie Bine și Foarte bine	100/100/100	0/100/0
Aprilie/Mai/Iunie Nesatisfăcător	0/0/0	0/0/0



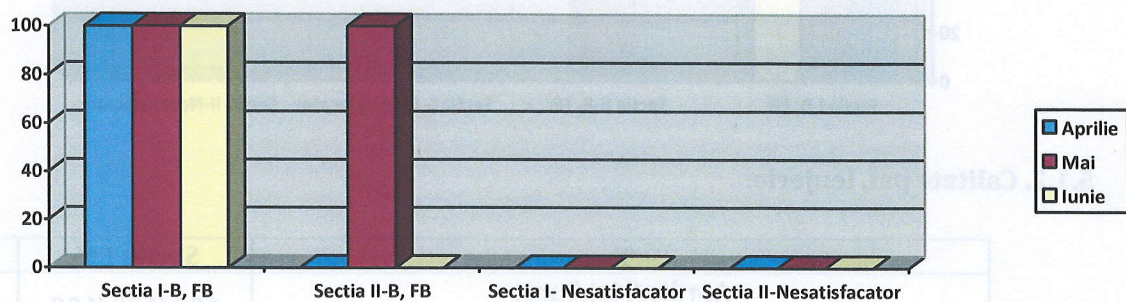
5.2 Curățenie:

%	Secția I %	Secția II %
Aprilie/Mai/Iunie Bine și Foarte bine	100/100/100	0/100/0
Aprilie/Mai/Iunie Nesatisfăcător	0/0/0	0/0/0



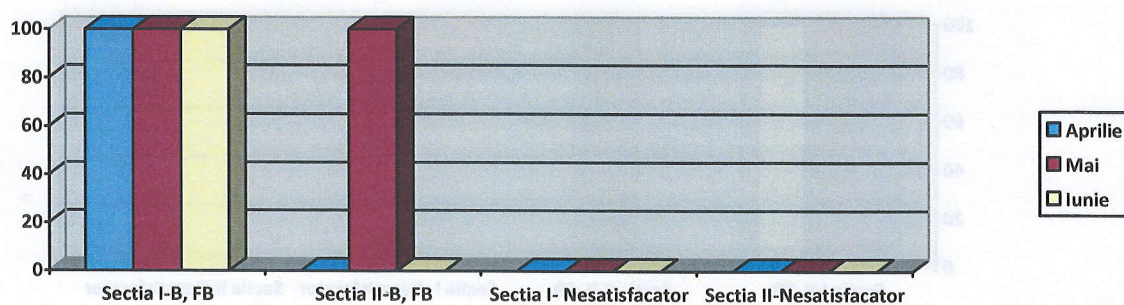
5.3.1. Calitatea alimentației:

%	Secția I %	Secția II %
Aprilie/Mai/Iunie Bine și Foarte bine	100/100/100	0/100/0
Aprilie/Mai/Iunie Nesatisfăcător	0/0/0	0/0/0



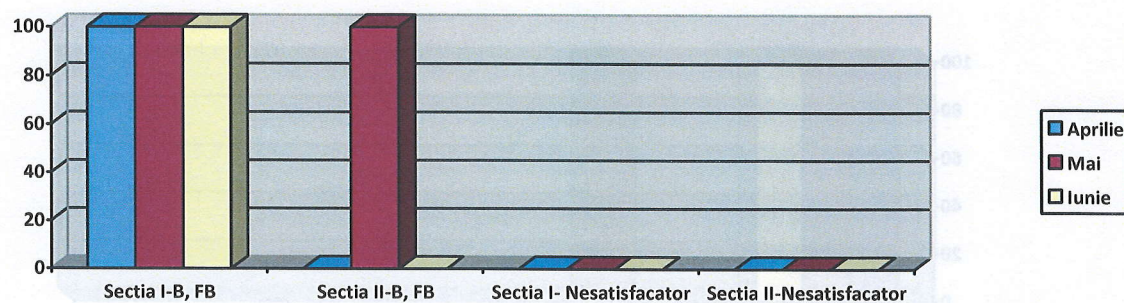
5.3.2. Varietatea meniurilor:

%	Secția I %	Secția II %
Aprilie/Mai/Iunie Bine și Foarte bine	100/100/100	0/100/0
Aprilie/Mai/Iunie Nesatisfăcător	0/0/0	0/0/0



5.3.3. Calitatea distribuției și modului de servire a alimentației:

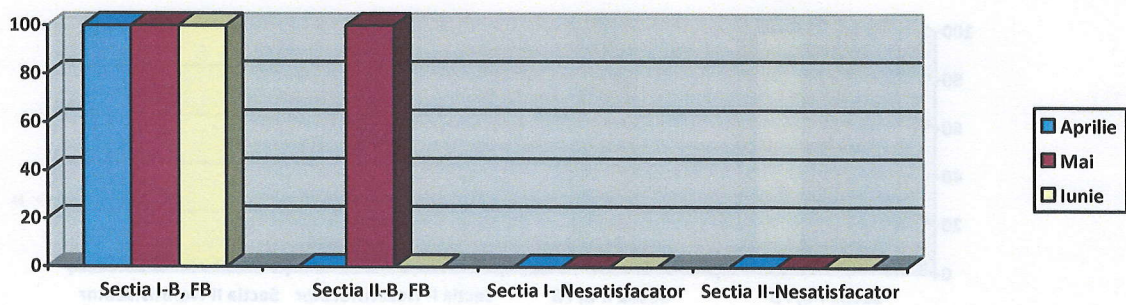
%	Secția I %	Secția II %
Aprilie/Mai/Iunie Bine și Foarte bine	100/100/100	0/100/0
Aprilie/Mai/Iunie Nesatisfăcător	0/0/0	0/0/0



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

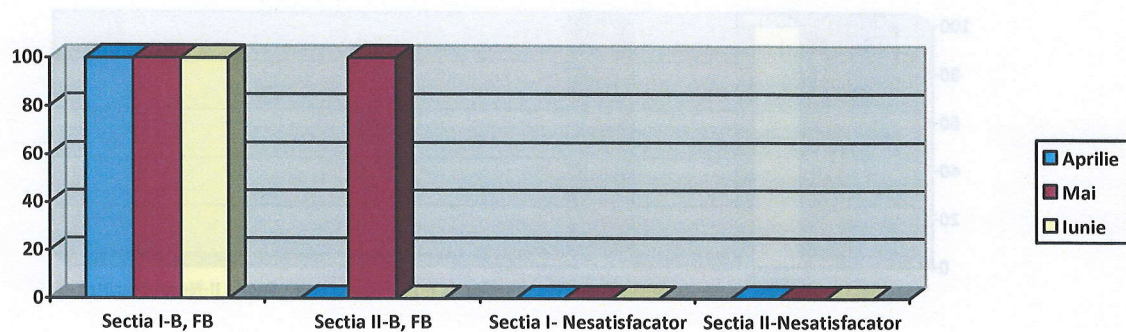
5.4. Atitudinea personalului de la camera de gardă:

%	Secția I %	Secția II %
Aprilie/Mai/Iunie Bine și Foarte bine	100/100/100	0/100/0
Aprilie/Mai/Iunie Nesatisfăcător	0/0/0	0/0/0



5.5. Timpul acordat de medicul de salon pentru consultația dumneavoastră:

%	Secția I %	Secția II %
Aprilie/Mai/Iunie Bine și Foarte bine	100/100/100	0/100/0
Aprilie/Mai/Iunie Nesatisfăcător	0/0/0	0/0/0

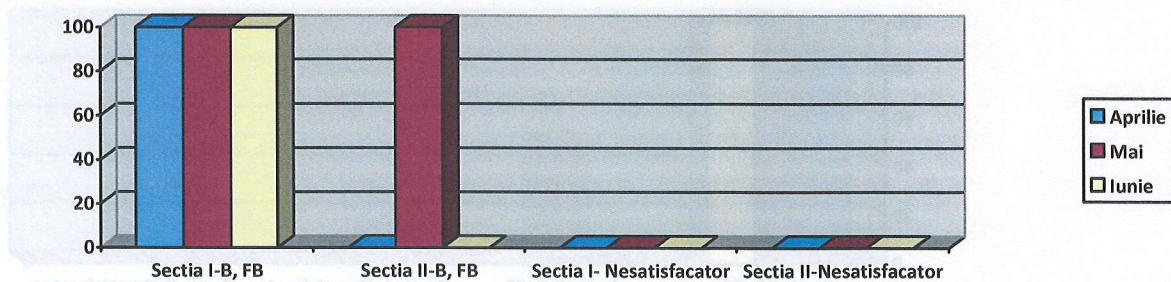


5.6. Calitatea îngrijirilor medicale acordate de:

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

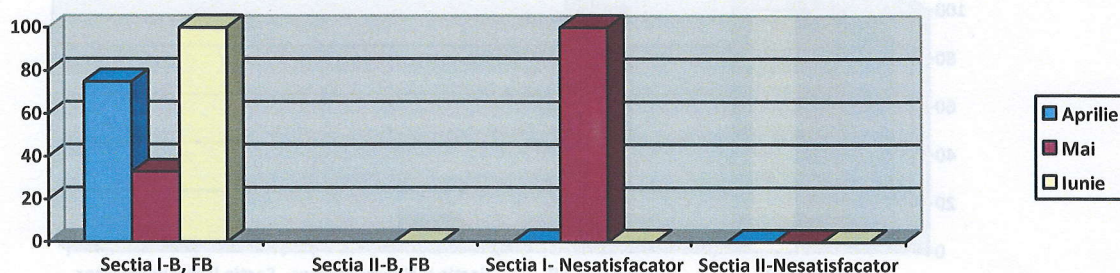
%	Secția I %	Secția II %
Aprilie/Mai/Iunie Bine și Foarte bine	100/100/100	0/100/0
Aprilie/Mai/Iunie Nesatisfăcător	0/0/0	0/0/0

Serviciile medicale cuprinzând: atitudinea personalului la Camera de Gardă, timpul acordat de medicul de salon pentru consultație, calitatea îngrijirilor medicale acordate de medicii și de către infirmiere, regăsim doar calificativele bine și foarte bine, însumând un procent de 100% pe acest segment atât la Secția I – Satu Mare cât și la Secția II - Bixad.



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

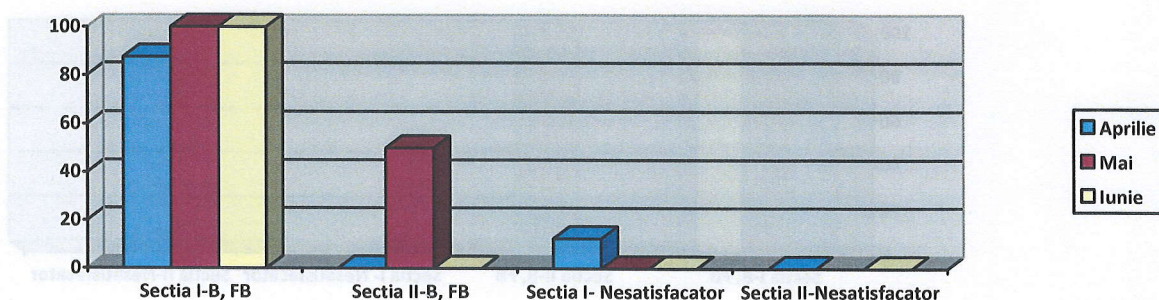
%	Secția I %	Secția II %
Aprilie/Mai/Iunie Bine și Foarte bine: Personal sanitar	75/33/100	0/100/0
Aprilie/Mai/Iunie Nesatisfăcător: Ați venit singur, Aparținători	-/-/0	0/0/0



La întrebarea „La explorări pe alte secții/ unități ați fost însoțiți de personal sanitar”, la Secția I-Satu Mare, putem observa faptul că pe acest sector este o reală nevoie de instruire a personalului secției. În ceea ce privește Secția II – Bixad, pacienții repondenții au fost însoțiți doar de către personalul sanitar.

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

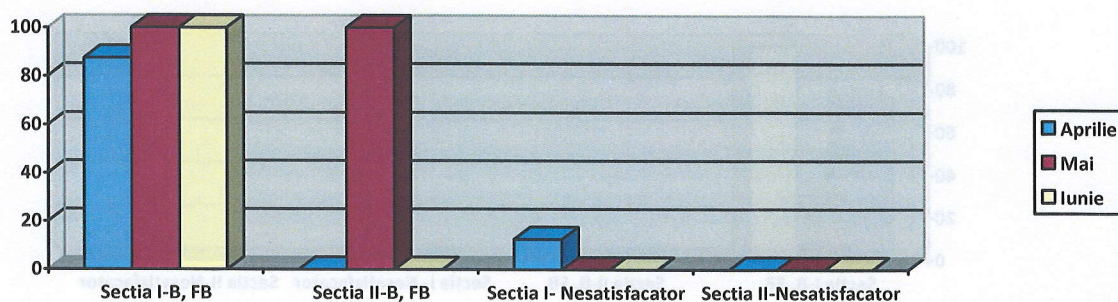
%	Secția I %	Secția II %
Aprilie/Mai/Iunie Bine și Foarte bine: Da, întotdeauna	87,50/100/100	0/50/0
Aprilie/Mai/Iunie Nesatisfăcător: Nu, niciodată	12,50/0/0	0/-/0



8. Administrarea medicamentelor pe cale orală (tablete):

8.1. S-a făcut sub supravegherea asistentei:

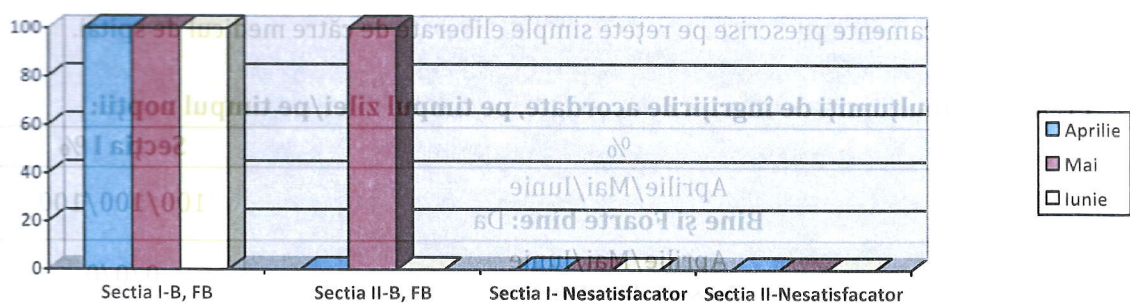
%	Secția I %	Secția II %
Aprilie/Mai/Iunie Bine și Foarte bine: Da, întotdeauna	87,50/100/100	0/100/0
Aprilie/Mai/Iunie Nesatisfăcător: Nu, niciodată	12,50/0/0	0/0/0



Pacienții Secției I – Satu Mare, au fost instruiți asupra modului de administrare a medicației pe cale orală, iar administrarea medicamentelor s-a făcut sub supravegherea asistentei în mare măsură, observându-se o îmbunătățire pe acest segment. Un pacient al Secției II – Bixad susține că a fost instruit asupra modului în care ar fi trebuit să primească medicamentele, însă cea de-a doua persoană se abține de la răspuns dar ambii administrează medicamentele întotdeauna sub supravegherea asistentei.

8.2. Ați primit medicamentele pentru 1 zi de tratament:

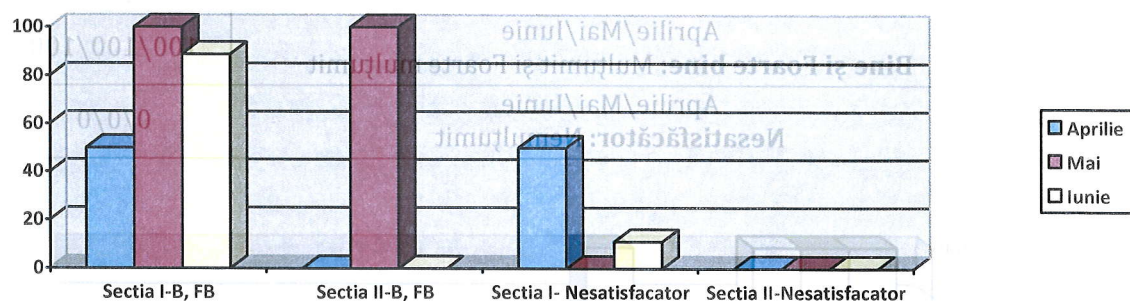
%	Secția I %	Secția II %
Aprilie/Mai/Iunie Bine și Foarte bine: Împărțită în prize	100/100/100	0/100/0
Aprilie/Mai/Iunie Nesatisfăcător: Toată odată	0/0/0	0/0/0



Față de trimestrul I al anului 2022, problema medicației împărțită în prize, nu mai reprezintă o problemă, drept dovadă instructajul personalului a remediat acest sector cu deficiențe.

9. Medicamentele administrate în spital:

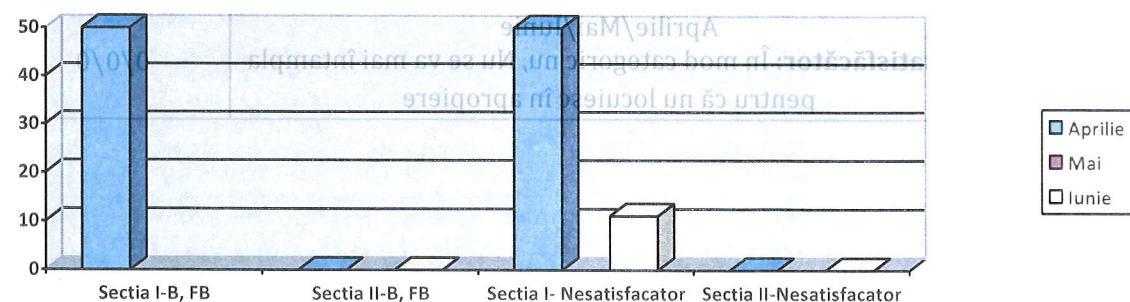
%	Secția I %	Secția II %
Aprilie/Mai/Iunie Bine și Foarte bine: Administrate doar de la spital	50/100/88,89	0/100/0
Aprilie/Mai/Iunie Nesatisfăcător: Au fost cumpărate de familie	50/0/11,11	0/0/0



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

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

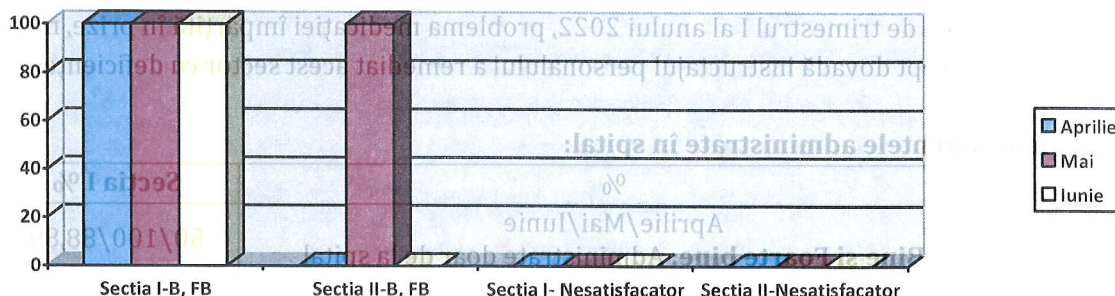
%	Secția I %	Secția II %
Aprilie/Mai/Iunie Bine și Foarte bine: Rețetă elib.med. specialist/familie	50/-/-	0/-/0
Aprilie/Mai/Iunie Nesatisfăcător: Rețetă simplă eliberată de medicul din spital	50/-/11,11	0/-/0



În continuare avem problema administrării medicamentelor din altă sursă decât de la spital, la Secția I, medicamente prescrise pe rețete simple eliberate de către medicul de spital.

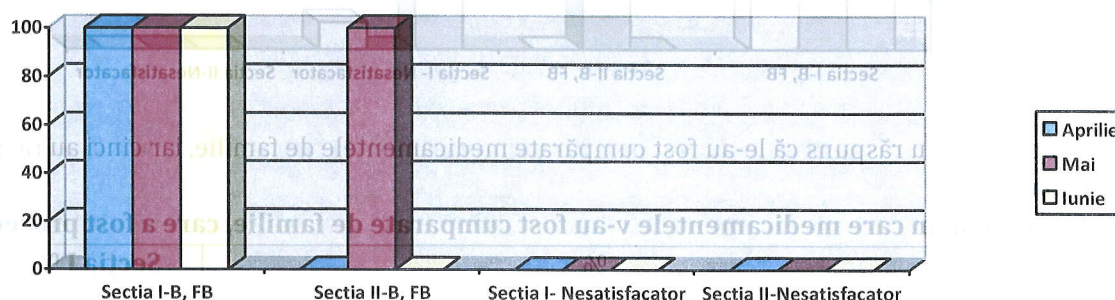
11. Ați fost mulțumiți de îngrijirile acordate, pe timpul zilei/pe timpul nopții:

%	Secția I %	Secția II %
Aprilie/Mai/Iunie Bine și Foarte bine: Da	100/100/100	0/100/0
Aprilie/Mai/Iunie Nesatisfăcător: Nu	0/0/0	0/0/0



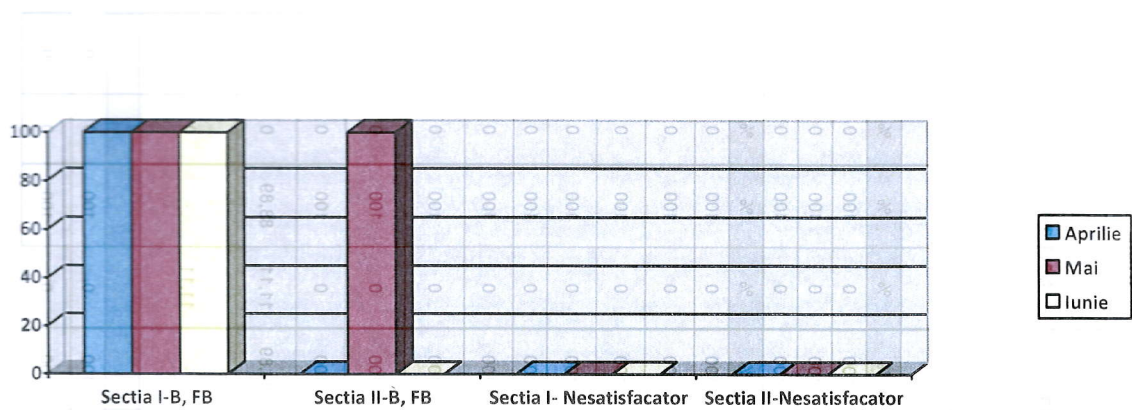
12. Impresia dvs. generală:

%	Secția I %	Secția II %
Aprilie/Mai/Iunie Bine și Foarte bine: Mulțumit și Foarte mulțumit	100/100/100	0/100/0
Aprilie/Mai/Iunie Nesatisfăcător: Nemulțumit	0/0/0	0/0/0



13. Dacă ar fi necesar să vă reinternati, ați opta pentru același spital?

%	Secția I %	Secția II %
Aprilie/Mai/Iunie Bine și Foarte bine: Probabil ca da, Da	100/100/100	0/100/0
Aprilie/Mai/Iunie Nesatisfăcător: În mod categoric nu, Nu se va mai întâmpla pentru că nu locuiesc în apropiere	0/0/0	0/0/0



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

Observații Secția I:

Am primit îngrijire foarte bună și corectă de la asistente. Mulțumiri pentru toate și tot personalului medical. Multă sănătate la tot personalul medical. O echipă minunată! Personalul auxiliar nu se ocupă de igiena bolnavului, mai bine intruit (o necesitate).

Observații Secția II:

Nu sunt.

D. SITUAȚIA CENTRALIZATOARE A CHESTIONARELOR DE EVALUARE A SATISFACTIEI PACIENȚILOR - TRIMESTRUL II-2022

Luna din Trimestrul Anului 2022		APRILIE						MAI						IUNIE					
		Total		Secția 1		Secția 2		Total		Secția 1		Secția 2		Total		Secția 1		Secția 2	
		N	B, FB	N	B, FB	N	B, FB	N	B, FB	N	B, FB	N	B, FB	N	B, FB	N	B, FB	N	B, FB
1	<p>CALIFICATIVE N: Nesatisfăcător B, FB: Bine și Foarte Bine La internare ați fost însoțit pe secție de personal sanitar</p>																		
	<p>SERVICIU DE CAZARE, CURĂȚENIE ȘI MASĂ</p>																		
2	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0
3	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0
4	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0
	<p>SERVICIU MEDICALE</p>																		
5	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0
6	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0
7	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0
8	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0
9	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0
10	-	75	-	75	0	0	0	66,66	-	33,33	0	100	0	100	0	100	0	100	0
11	12,50	87,50	12,50	87,50	0	0	0	75	0	100	-	50	0	100	0	100	0	100	0
12	12,50	87,50	12,50	87,50	0	0	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0
13	0	100	0	100	0	0	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0
14	50	50	50	50	0	0	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0
15	50	50	50	50	0	0	0	-	-	-	-	11,11	-	11,11	-	88,89	0	0	0
	<p>FEEDBACK / CONCLUZII</p>																		
16	0	100	0	100	0	0	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0
17	0	100	0	100	0	0	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	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.

Avizat: RMC Nojea Carmen



ÎNTOCMIT: Compartimentul MCSS
Consilier II Pop Loredana Crina



CENTRALIZATOR AL CHESTIONARELOR DE SATISFACTIE PACIENTI - TRIMESTRUL II 2022

	APRILIE				MAI				IUNIE										
	8		8		0		5		3		2		9		9		0		
	Total		Secția I		Secția 2		Total		Secția I		Secția II		Total		Secția I		Secția 2		
	N	B, FB	N	B, FB	N	B, FB	N	B, FB	N	B, FB	N	B, FB	N	B, FB	N	B, FB	N	B, FB	
Luna din Trimestru Anului: 2022																			
NUMAR PACIENTI RESPONDENTI LA CHESTIONAR																			
CALIFICATIVE N: Nesatisfăcător B, FB: Bine și Foarte Bine																			
1 La internare ați fost însoțit pe secție de personal sanitar	-	87.50	%	%	0.00	100.00	%	%	0.00	100.00	%	%	0.00	100.00	%	%	0.00	100.00	
SERVICII DE CAZARE, CURĂȚENIE ȘI MASĂ																			
2 Cazare	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	
3 Curățenie	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	
4 Calitatea alimentației	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	
SERVICII MEDICALE																			
5 Atitudinea personalului de la Camera de Gardă	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	
6 Timpul acordat de medicul de salon pentru consultație	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	
7 Calitatea îngrijirilor medicale acordate de medicul de salon	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	
8 Calitatea îngrijirilor medicale acordate de asistenta de salon	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	
9 Calitatea îngrijirilor acordate de infirmiere	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	
10 La explorări pe alte secții/unități ați fost însoțit de personal sanitar	-	75.00	%	%	0.00	100.00	%	%	0.00	100.00	%	%	0.00	100.00	%	%	0.00	100.00	
11 Ați fost instruit asupra modului de administrare a medicației pe cale orală	12.50	87.50	12.50	87.50	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	
12 Administrarea medicamentelor pe cale orală (tablete), s-a făcut sub supravegherea asistentei	12.50	87.50	12.50	87.50	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	
13 Medicatia, ați primit-o împărțită în prize sau toată odată	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	
14 Medicamentele v-au fost administrate doar de la spital sau v-au fost cumpărate de familie	50.00	50.00	50.00	50.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	
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	50.00	50.00	50.00	50.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	
FEEDBACK / CONCLUZII																			
16 Impresia dumneavoastră generală	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	
17 Pentru o eventuală reinternare, ați opta pentru spitalul nostru?	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	

Observații Secția I: Am primit îngrijire foarte bună și corectă de la asistente. Mulțumiri pentru toate și tot personalului medical. Multă sănătate la tot personalul medical. O echipă minunată! Personalul auxiliar nu se ocupă de igiena bolnavului, mai bine intruit (o necesitate).

Observații Secția II: Nu sunt.

Legendă:	N
Nesatisfăcător	B, FB
Bine și Foarte Bine	-
Diferența până la 100% nu au răspuns la întrebare	N

Avizat: Ref. sp. Il Măjea Carmen RMC

Întocmit: Consilier Il Pop Loredana Cîrna CMCSS


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

	LUNA DIN TRIMESTRUL II-2022 NUMĂR PACIENȚI	APRILIE 19		MAI 21		IUNIE 26	
		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?	0.00	100.00	23.80	76.20
2	Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?	5.26	94.74	19.05	80.95	7.69	92.31
3	Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?	5.26	94.74	9.52	80.95	3.85	96.15
4	A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare? Da/Nu	21.05	78.95	19.05	71.42	3.85	96.15
5	Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?	10.53	89.47	9.52	80.95	7.69	92.31
6	Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament? Da/Nu	10.53	89.47	14.28	76.19	15.38	84.62
7	Ați recomanda unei persoane apropiată să se trateze la acest spital? Da/Nu	5.26	94.74	9.52	76.19	19.23	80.77
8	Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare? Da/Nu	15.79	84.21	-	85.71	7.69	92.31
9	Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente? Da/Nu	0.00	100.00	-	85.71	7.69	92.31
10	Doriți să raportați responsabilității anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții? Da/Nu	-	94.74	-	76.19	3.85	96.15

Avizat: Ref. sp. II Nojea Carmen RMC



Întocmit: Consilier II Pop Loredana Crina



**II. CENTRALIZATOR CHESTIONARELOR DE SATISFAȚIE PACIENȚI
FEEDBACK - SITE MINISTERUL SĂNĂTĂȚII**

TRIMESTRUL II-2022

NUMĂR PACIENȚI RESPONDENȚI LA CHESTIONARUL DE FEEDBACK		66	
Enunț întrebare		Foarte Nemulțumit, Nemulțumit %	Foarte Mulțumit Mulțumit %
1	Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?	10.50	89.50
2	Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?	8.91	89.33
3	Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?	9.39	90.61
4	A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare? Da/Nu	13.19	82.17
5	Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?	7.59	87.58
6	Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament? Da/Nu	11.74	83.42
7	Ați recomanda unei persoane apropiată să se trateze la acest spital? Da/Nu	11.43	83.90
8	Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare? Da/Nu	6.27	87.41
9	Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente? Da/Nu	2.56	92.67
10	Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții? Da/Nu	1.28	89.02

*Diferența procentuală până la 100% reprezintă abținerile.

Avizat RMC: Ref.Spec.II Nojea Carmen

Întocmit: Pop Loredana Crina




CENTRALIZATOR
CHESTIONAR DE SATISFACTIE A PACIENTULUI
Spitalul de Pneumoftiziologie Satu Mare +Bixad
TOTAL CHESTIONARE 22
Trim. II 2022

SECTIA I

1. Sex : Barbat 11 - 50 % , Femeie 11 - 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	1	2	1	3	3	11
Femei	0	0	1	3	3	3	1	0	11
Total	0	0	2	4	5	4	4	3	22

3. In ce sectie ati fost internat:

Sectii		%
Sectia I pn	18	81.82
Sectia I tb	2	9.09
Sectia I cronici	0	0.00
Sectia II pn	2	9.09
Sectia II tb	0	0.00
Sectia II MDR	0	0.00
Sectia II cronici	0	0.00
Total	22	100.00

4. La internare ati fost insotit pe sectie de:

		%
a) personal sanitar	21	95.45
b) apartinatori (membri de familie, prieteni, vecini)	0	0.00
c) ati venit singur	0	0.00
Total	21	95.45

5. Va rugam sa acordati calificative pentru urmatoarele servicii:

5.1.1. Cazare:

		%
a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	6	27.27
c) foarte bine	16	72.73
Total	22	100.00

5.1.2. Calitate pat, lenjerie:

		%
a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	8	36.36
c) foarte bine	14	63.64
Total	22	100.00

5.2 Curatenie:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	6	27.27
c) foarte bine	16	72.73
Total	22	100.00

5.3.1 Calitatea alimentatiei:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	7	31.82
c) foarte bine	15	68.18
Total	22	100.00

5.3.2 Varietatea meniurilor:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	6	27.27
c) foarte bine	16	72.73
Total	22	100.00

5.3.3 Calitatea distributiei si modului de servire a alimentatiei:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	5	22.73
c) foarte bine	17	77.27
Total	22	100.00

5.4 Atitudinea personalului de la Camera de garda:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	5	22.73
c) foarte bine	17	77.27
Total	22	100.00

5.5 Timpul acordat de medicul de salon pentru consultatia dumneavoastra:

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	4	18.18
c) foarte bine	18	81.82
Total	22	100.00

5.6 Calitatea ingrijirilor medicale acordate de:

5.6.1. Medicul de salon:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	5	22.73
c) foarte bine	17	77.27
Total	22	100.00

5.6.2 Asistentele medicale:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	5	22.73
c) foarte bine	17	77.27
Total	22	100.00

5.6.3 Infirmiere:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	5	22.73
c) foarte bine	17	77.27
Total	22	100.00

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

a) personal sanitar	18	81.82
b) apartinatori (membri de familie, prieteni, vecini)	0	0.00
c) ati venit singur	0	0.00
Total	18	81.82

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

%

a) da, intotdeauna	20	90.91
b) da, uneori	2	9.09
c) nu, niciodata	0	0.00
Total	22	100.00

8. Administrarea medicamentelor pe cale orala (tablete):

8.1 S-a facut sub supravegherea asistentei:

%

a) da, intotdeauna	19	86.36
b) da, uneori	3	13.64
c) nu, niciodata	0	0.00
Total	22	100.00

8.2 Ati primit medicamentele pentru 1 zi de tratament:

%

a) toate o data	0	0.00
b) impartite in prize	22	100.00
Total	22	100.00

9. Medicamentele administrate in spital:

%

a) v-au fost administrate doar de spital	16	72.73
b) v-au fost cumparate de familie	1	4.55
c) ambele variante	5	22.73
Total	22	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	3	13.64
b) pe reteta eliberata de medicul de familie / specialist la recomandarea medicului de	3	13.64
Total	6	27.27

11. Ati fost multumit de ingrijire acordate:

11.1 in timpul zilei:

%

a) da	22	100.00
b) nu	0	0.00
Total	22	100.00

11.2 in timpul noptii:

%

a) da	22	100.00
b) nu	0	0.00
Total	22	100.00

12. Impresia dvs. generala:

%

a) nemultumit	0	0.00
b) multumit	11	50.00
c) foarte multumit	11	50.00
Total	22	100.00

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

a) in mod cert, da	14	63.64
b) probabil ca da	8	36.36
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	22	100.00

Observatii: Satu Mare -

Am primit ingrijire foarte buna si corecta de la asistente.

Mulumiri pentru toate si pentru tot personalului medical.

Multa sanatate la tot personalul medical.

O echipa minunata!

Personalul auxiliar nu se ocupa de igiena bolnavului, mai bine instruit (o necesitate)

Bixad - 0

Asist.med.statist.
Metzig Emerentia



a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	5	25.00
c) foarte bine	15	75.00
Total	20	100.00

CENTRALIZATOR

CHESTIONAR DE SATISFACTIE A PACIENTULUI

Spitalul de Pneumoftiziologie Satu Mare

TOTAL CHESTIONARE 20

Trim. II 2022

SECTIA I

1. Sex : Barbat 11 - 55 % , Femeie 9 - 45 %

2. Varsta defalcata:

	Grupe de varsta								Total
	5_14	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75+	
Barbati	0	0	1	1	2	1	3	3	11
Femei	0	0	1	1	3	3	1	0	9
Total	0	0	2	2	5	4	4	3	20

3. In ce sectie ati fost internat:

%

Sectii		%
Sectia I pn	18	90.00
Sectia I tb	2	10.00
Sectia I cronici	0	0.00
Sectia II pn		0.00
Sectia II tb		0.00
Sectia II MDR		0.00
Sectia II cronici		0.00
Total	20	100.00

4. La internare ati fost insotit pe sectie de:

%

a) personal sanitar	19	95.00
b) apartinatori (membri de familie, prieteni, vecini)	0	0.00
c) ati venit singur	0	0.00
Total	19	95.00

5. Va rugam sa acordati calificative pentru urmatoarele servicii:

5.1.1. Cazare:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	5	25.00
c) foarte bine	15	75.00
Total	20	100.00

5.1.2. Calitate pat, lenjerie:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	6	30.00
c) foarte bine	14	70.00
Total	20	100.00

5.2 Curatenie:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	5	25.00
c) foarte bine	15	75.00
Total	20	100.00

5.3.1 Calitatea alimentatiei:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	5	25.00
c) foarte bine	15	75.00
Total	20	100.00

5.3.2 Varietatea meniurilor:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	5	25.00
c) foarte bine	15	75.00
Total	20	100.00

5.3.3 Calitatea distributiei si modului de servire a alimentatiei:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	4	20.00
c) foarte bine	16	80.00
Total	20	100.00

5.4 Atitudinea personalului de la Camera de garda:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	4	20.00
c) foarte bine	16	80.00
Total	20	100.00

5.5 Timpul acordat de medicul de salon pentru consultatia dumneavoastra:

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	4	20.00
c) foarte bine	16	80.00
Total	20	100.00

5.6 Calitatea ingrijirilor medicale acordate de:

5.6.1. Medicul de salon:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	4	20.00
c) foarte bine	16	80.00
Total	20	100.00

5.6.2 Asistentele medicale:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	4	20.00
c) foarte bine	16	80.00
Total	20	100.00

5.6.3 Infirmiere:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	4	20.00
c) foarte bine	16	80.00
Total	20	100.00

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

a) personal sanitar	16	80.00
b) apartinatori (membri de familie, prieteni, vecini)	0	0.00
c) ati venit singur	0	0.00
Total	16	80.00

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

%

a) da, intotdeauna	19	95.00
b) da, uneori	1	5.00
c) nu, niciodata	0	0.00
Total	20	100.00

8. Administrarea medicamentelor pe cale orala (tablete):

8.1 S-a facut sub supravegherea asistentei:

%

a) da, intotdeauna	18	90.00
b) da, uneori	2	10.00
c) nu, niciodata	0	0.00
Total	20	100.00

8.2 Ati primit medicamentele pentru 1 zi de tratament:

%

a) toate o data	0	0.00
b) impartite in prize	20	100.00
Total	20	100.00

9. Medicamentele administrate in spital:

%

a) v-au fost administrate doar de spital	14	70.00
b) v-au fost cumparate de familie	1	5.00
c) ambele variante	5	25.00
Total	20	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	3	15.00
b) pe reteta eliberata de medicul de familie / specialist la recomandarea medicului de	3	15.00
Total	6	30.00

11. Ati fost multumit de ingrijire acordate:

11.1 in timpul zilei:

		%
a) da	20	100.00
b) nu	0	0.00
Total	20	100.00

11.2 in timpul noptii:

		%
a) da	20	100.00
b) nu	0	0.00
Total	20	100.00

12. Impresia dvs. generala:

		%
a) nemultumit	0	0.00
b) multumit	9	45.00
c) foarte multumit	11	55.00
Total	20	100.00

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

a) in mod cert, da	14	70.00
b) probabil ca da	6	30.00
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	20	100.00

Observatii: Satu Mare

Am primit ingrijire foarte buna si corecta de la asistente.

Mulumiri pentru toate si pentru tot personalului medical.

Multa sanatate la tot personalul medical.

O echipa minunata!

Personalul auxiliar nu se ocupa de igiena bolnavului, mai bine instruit (o necesitate)

Asist.med.statist.

Metzig Emerentia



CENTRALIZATOR
CHESTIONAR DE SATISFACTIE A PACIENTULUI

Spitalul de Pneumoftiziologie Bixad

TOTAL CHESTIONARE 2

Trim. II 2022

SECTIA II

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

2. Varsta defalcata:

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	2	0	0	0	0	2
Total	0	0	0	2	0	0	0	0	2

3. In ce sectie ati fost internat:

%

Sectii		
Sectia I pn		0.00
Sectia I tb		0.00
Sectia I cronici		0.00
Sectia II pn	2	100.00
Sectia II tb	0	0.00
Sectia II MDR	0	0.00
Sectia II cronici	0	0.00
Total	2	100.00

4. La internare ati fost insotit pe sectie de:

%

a) personal sanitar	2	100.00
b) apartinatori (membri de familie, prieteni, vecini)	0	0.00
c) ati venit singur	0	0.00
Total	2	100.00

5. Va rugam sa acordati calificative pentru urmatoarele servicii:

5.1.1. Cazare:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	1	50.00
c) foarte bine	1	50.00
Total	2	100.00

5.1.2. Calitate pat, lenjerie:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	2	100.00
c) foarte bine	0	0.00
Total	2	100.00

5.2 Curatenie:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	1	50.00
c) foarte bine	1	50.00
Total	2	100.00

5.3.1 Calitatea alimentatiei:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	2	100.00
c) foarte bine	0	0.00
Total	2	100.00

5.3.2 Varietatea meniurilor:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	1	50.00
c) foarte bine	1	50.00
Total	2	100.00

5.3.3 Calitatea distributiei si modului de servire a alimentatiei:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	1	50.00
c) foarte bine	1	50.00
Total	2	100.00

5.4 Atitudinea personalului de la Camera de garda:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	1	50.00
c) foarte bine	1	50.00
Total	2	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	2	100.00
Total	2	100.00

5.6 Calitatea ingrijirilor medicale acordate de:

5.6.1. Medicul de salon:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	1	50.00
c) foarte bine	1	50.00
Total	2	100.00

5.6.2 Asistentele medicale:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	1	50.00
c) foarte bine	1	50.00
Total	2	100.00

5.6.3 Infirmiere:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	1	50.00
c) foarte bine	1	50.00
Total	2	100.00

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

a) personal sanitar	2	100.00
b) apartinatori (membri de familie, prieteni, vecini)	0	0.00
c) ati venit singur	0	0.00
Total	2	100.00

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

%

a) da, intotdeauna	1	50.00
b) da, uneori	1	50.00
c) nu, niciodata	0	0.00
Total	2	100.00

8. Administrarea medicamentelor pe cale orala (tablete):

8.1 S-a facut sub supravegherea asistentei:

%

a) da, intotdeauna	1	50.00
b) da, uneori	1	50.00
c) nu, niciodata	0	0.00
Total	2	100.00

8.2 Ati primit medicamentele pentru 1 zi de tratament:

%

a) toate o data	0	0.00
b) impartite in prize	2	100.00
Total	2	100.00

9. Medicamentele administrate in spital:

%

a) v-au fost administrate doar de spital	2	100.00
b) v-au fost cumparate de familie	0	0.00
c) ambele variante	0	0.00
Total	2	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	2	100.00
b) nu	0	0.00
Total	2	100.00

11.2 in timpul noptii:

%

a) da	2	100.00
b) nu	0	0.00
Total	2	100.00

12. Impresia dvs. generala:

%

a) nemultumit	0	0.00
b) multumit	2	100.00
c) foarte multumit	0	0.00
Total	2	100.00

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

a) in mod cert, da	0	0.00
b) probabil ca da	2	100.00
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	2	100.00

Observatii si sugestii referitoare la aspectele pozitive si/sau negative ale ingrijirilor medicale din timpul spitalizarii:

Reg.med.pr.
Baga Stefan

