



SPITALUL DE PNEUMOFTIZIOLOGIE
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. 7499/18.10.2022

**RAPORT DE MONITORIZARE A SATISFACȚIEI PACIENȚILOR
AFERENT TRIMESTRULUI III-2022**

Handwritten signature and date:
18 X 20 22

În atenția: Managerului,
Comitetului Director,
Consiliului Medical

În unitatea noastră, satisfacția pacientului în raport cu serviciile oferite pe parcursul trimestrului III-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

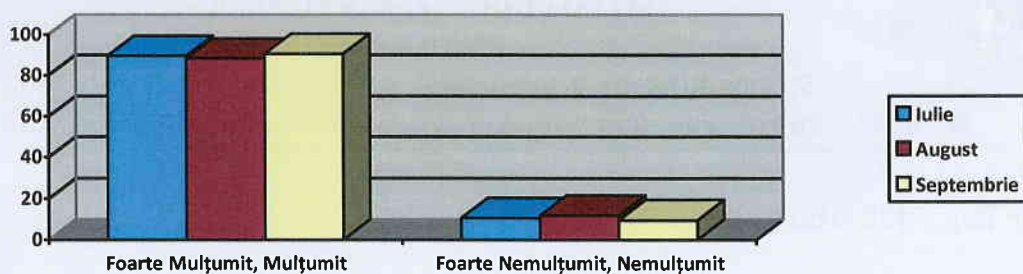
În trimestrul III al anului 2022, nu s-au înregistrat reclamații din partea pacienților/apartinătorilor, referitor la calitatea serviciilor furnizate de către Spitalul de Pneumoftiziologie Satu Mare. Modalitatea de a depune reclamații și/sau plângeri este posibilă prin cutia cu reclamații pacienți, montată 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 externai din spital, acest mecanism fiind parca mai agreat decât chestionarele completate în timpul internării. Pentru al treilea trimestru al anului 2022 au răspuns un numar de 57 de pacienti, facilitatea de feed-back este pusă la dispoziția pacienților pe site-ul spitalului, la secțiunea pacienți, butonul feed-back.

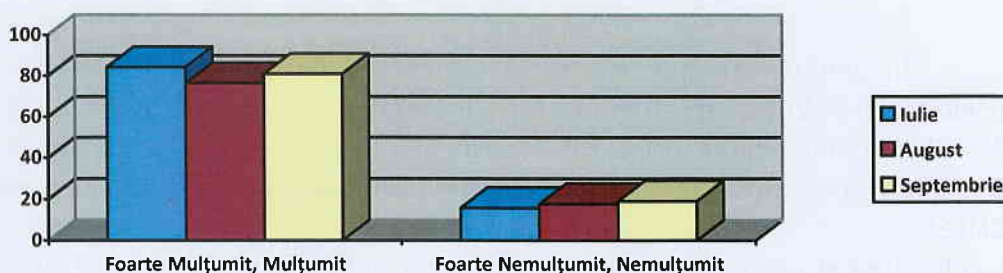
1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?

	Iulie %	August %	Septembrie %
Foarte mulțumit, Mulțumit	89,47	88,24	90,48
Foarte nemulțumit, Nemulțumit	10,53	11,76	9,52



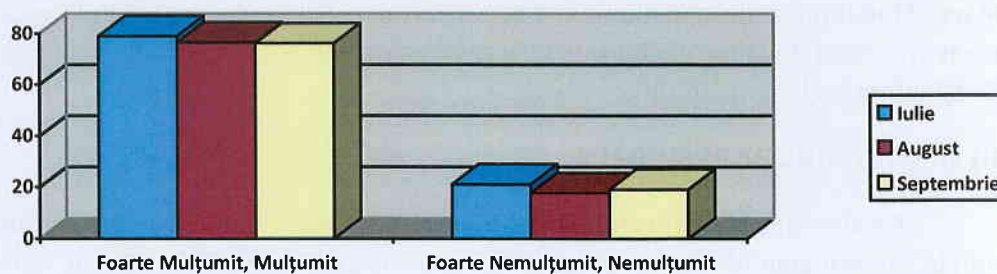
2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?

	Iulie %	August %	Septembrie %
Foarte mulțumit, Mulțumit	84,21	76,46	80,96
Foarte nemulțumit, Nemulțumit	15,79	17,64	19,04



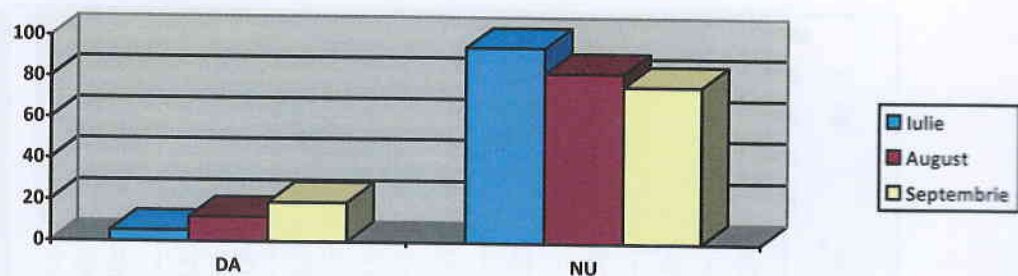
3. Cât de mulțumiți sunteți de curățenia din spital?

	Iulie %	August %	Septembrie %
Foarte mulțumit, Mulțumit	78,95	76,46	76,19
Foarte nemulțumit, Nemulțumit	21,05	17,64	19,04



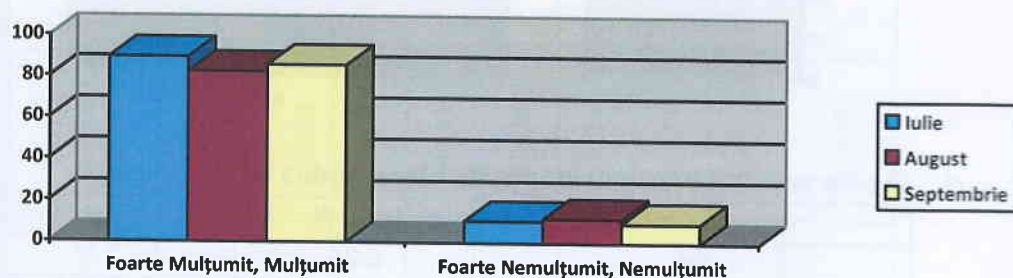
4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?

	Iulie %	August %	Septembrie %
NU	94,74	82,34	76,19
DA	5,26	11,76	19,04



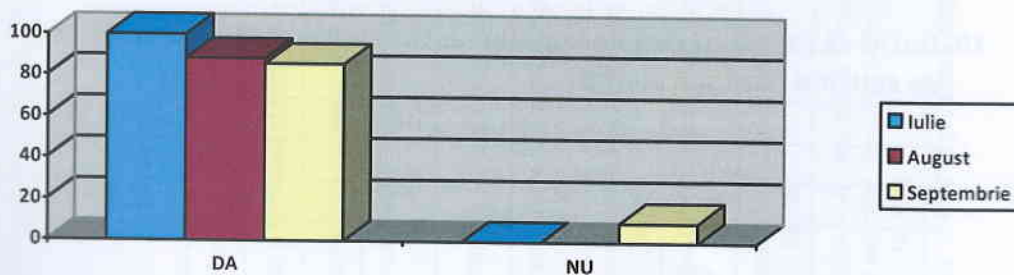
5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și de implicarea asistentelor medicale?

	Iulie %	August %	Septembrie %
Foarte mulțumit, Mulțumit	89,47	82,34	85,71
Foarte nemulțumit, Nemulțumit	10,53	11,76	9,52



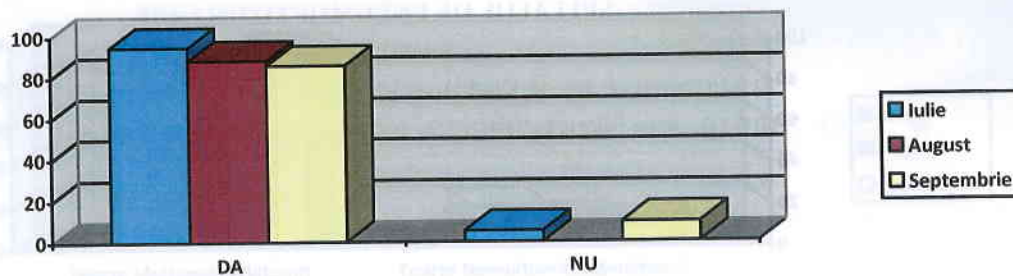
6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?

	Iulie %	August %	Septembrie %
DA	100	88,23	85,71
NU	0	-	9,52



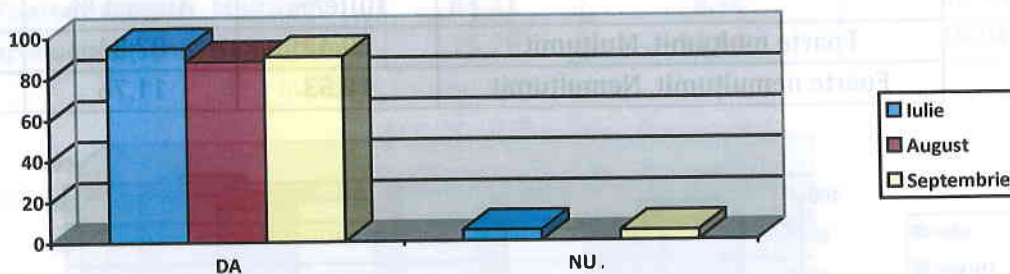
7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze în acest spital?

	Iulie %	August %	Septembrie %
DA	94,74	88,23	85,71
NU	5,26	-	9,52



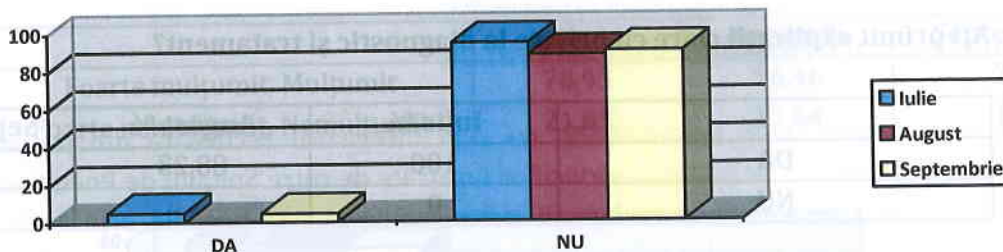
8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?

	Iulie %	August %	Septembrie %
DA	94,74	88,23	90,47
NU	5,26	-	4,76



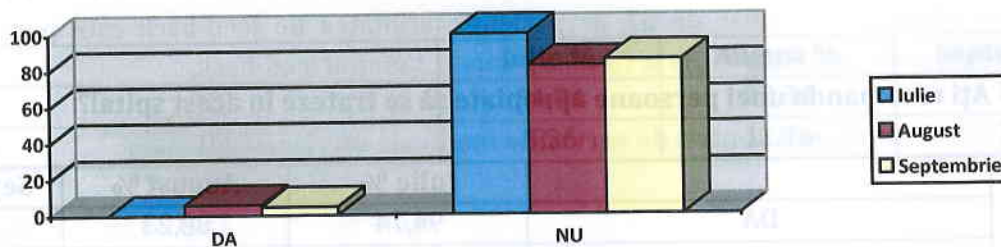
9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?

	Iulie %	August %	Septembrie %
DA	5,26	-	4,76
NU	94,74	88,23	90,47



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

	Iulie %	August %	Septembrie %
DA	0	5,88	4,76
NU	100	82,35	85,71



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

LUNA DIN TRIMESTRUL III-2022		IULIE		AUGUST		SEPTEMBRIE	
NUMĂR PACIENȚI RESPONDENȚI LA CHESTIONARUL DE FEEDBACK		Foarte Mulțumit, 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?	10,53	89,47	11,76	88,24	9,52	90,48
2	Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?	15,79	84,21	17,64	76,46	19,04	80,96
3	Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?	21,05	78,95	17,64	76,46	19,04	76,19
4	A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare? Da/Nu	5,26	94,74	11,76	82,34	19,04	76,19
5	Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?	10,53	89,47	11,76	82,34	9,52	85,71
6	Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament? Da/Nu	0,00	100,00	-	88,23	9,52	85,71
7	Ați recomanda unei persoane apropiată să se trateze la acest spital? Da/Nu	5,26	94,74	-	88,23	9,52	85,71
8	Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare? Da/Nu	5,26	94,74	-	88,23	4,76	90,47
9	Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente? Da/Nu	5,26	94,74	-	88,23	4,76	90,47
10	Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții? Da/Nu	0,00	100,00	5,88	82,35	4,76	85,71

*Diferența procentuală până la 100% reprezintă abținerile.

C) CHESTIONARUL DE SATISFAȚIE AL PACIENTULUI

Pentru trimestrul III al anului 2022, au fost înregistrate 26 chestionare de satisfacție ale pacienților în cadrul spitalului, 25 chestionare din cadrul Secției I și un chestionar din cadrul Secției II. În acest trimestru au fost înregistrate cu 6 chestionare mai multe decât în trimestrul anterior.

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 remediere a 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*.

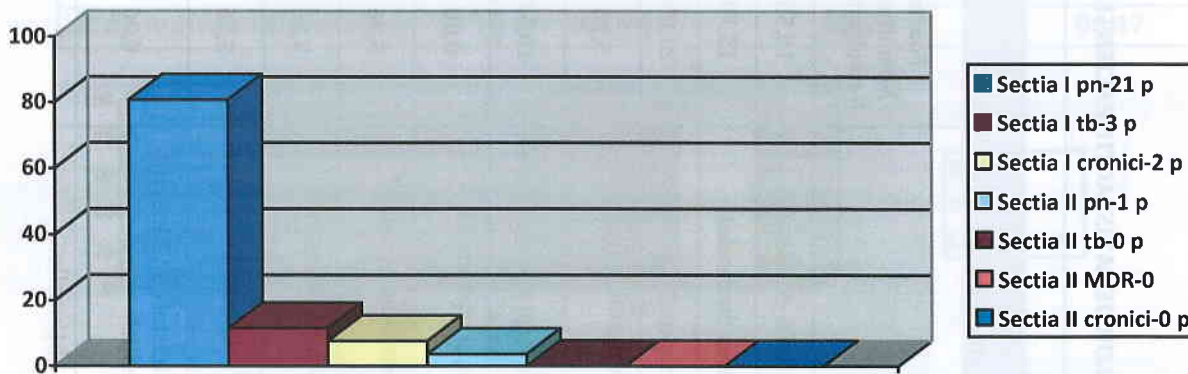
Având la dispoziție aceste date, raportul de analiză îl împărțim în două secțiuni:

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.III (%)

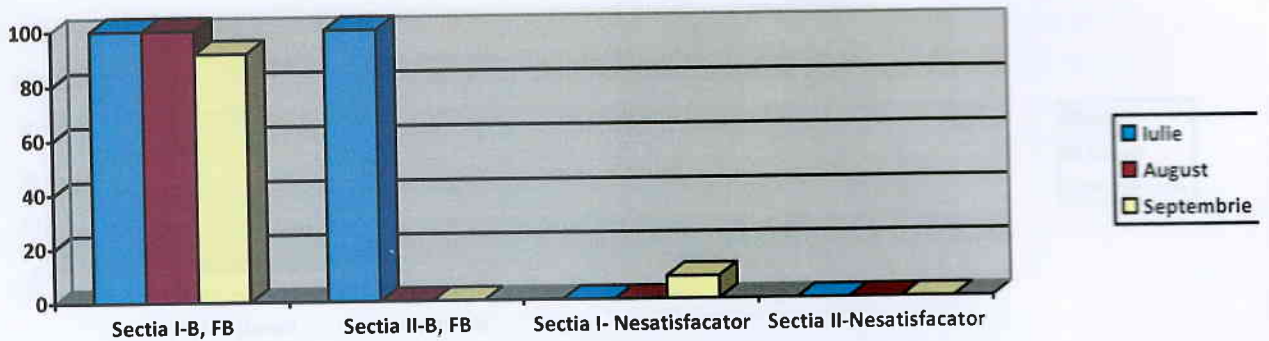
3. Secția unde au fost internați:



Majoritatea respondenților sunt de pe Secția I-Satu Mare-pn, în număr de 21 pacienți din 27 total, iar după cum se vede, pe lunile august și septembrie 2022 nu sunt înregistrate chestionare de satisfacție ale pacienților la Secția II-Bixad.

4. La internare ați fost însoțit pe secție de:

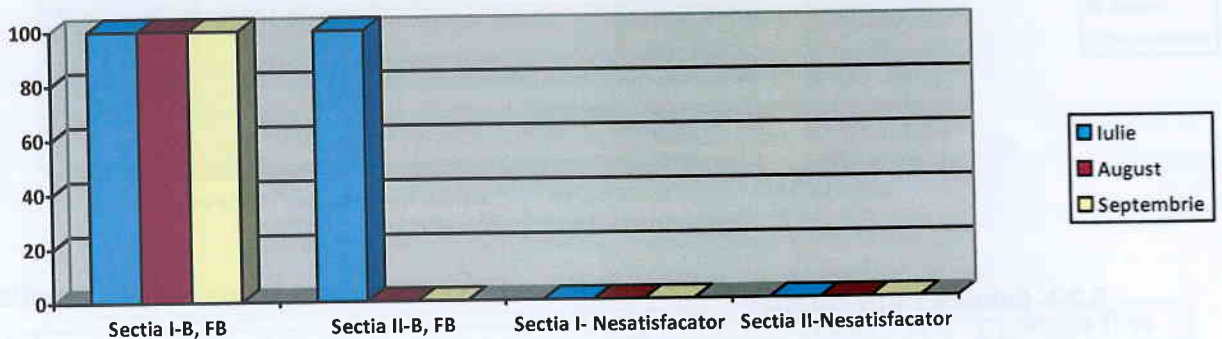
%	Secția I %	Secția II %
Iulie/August/Septembrie Bine și Foarte bine: Personal sanitar	100/100/91,67	100/0/0
Iulie/August/Septembrie Nesatisfăcător: Ați venit singur, Aparținători	0/0/8,33	0/0/0



5. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii:

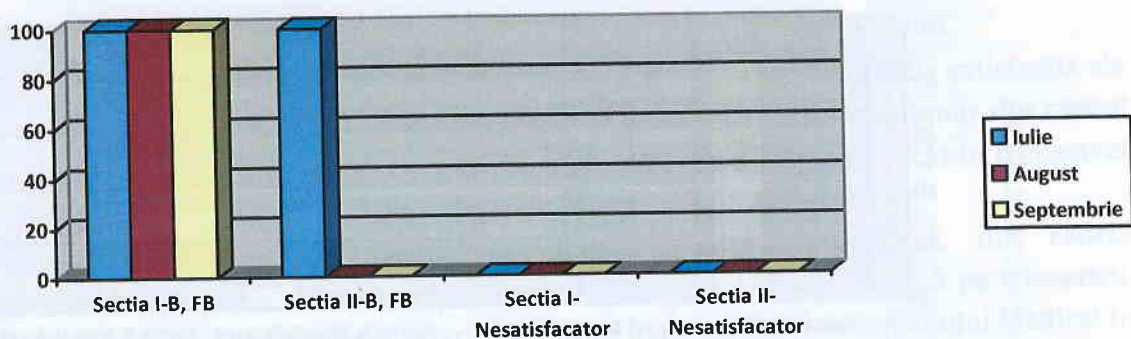
5.1.1. Cazare:

%	Secția I %	Secția II %
Iulie/August/Septembrie Bine și Foarte bine	100/100/100	100/0/0
Iulie/August/Septembrie Nesatisfăcător	0/0/0	0/0/0



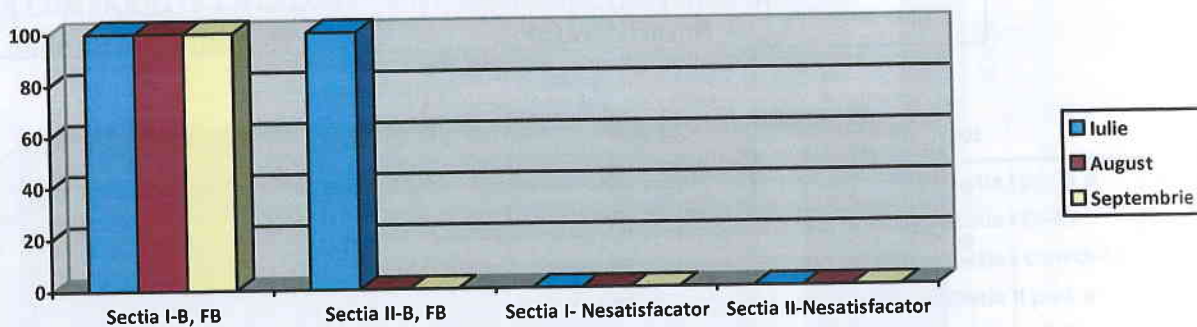
5.1.2. Calitate pat, lenjerie:

%	Secția I %	Secția II %
Iulie/August/Septembrie Bine și Foarte bine	100/100/100	100/0/0
Iulie/August/Septembrie Nesatisfăcător	0/0/0	0/0/0



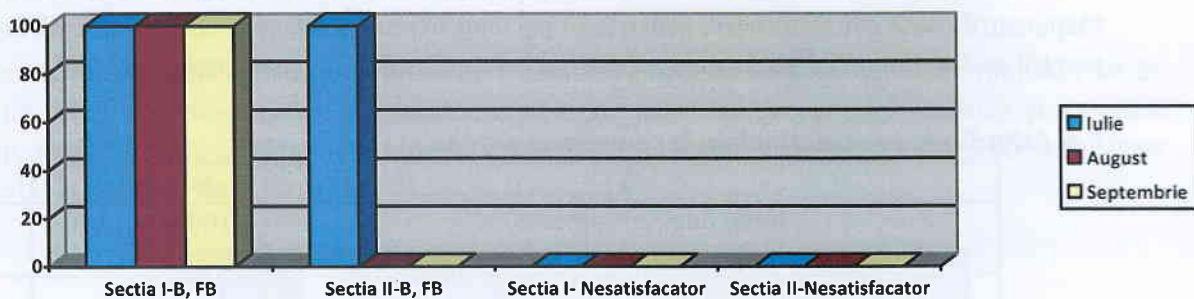
5.2 Curațenie:

%	Secția I %	Secția II %
Iulie/August/Septembrie Bine și Foarte bine	100/100/100	100/0/0
Iulie/August/Septembrie Nesatisfăcător	0/0/0	0/0/0



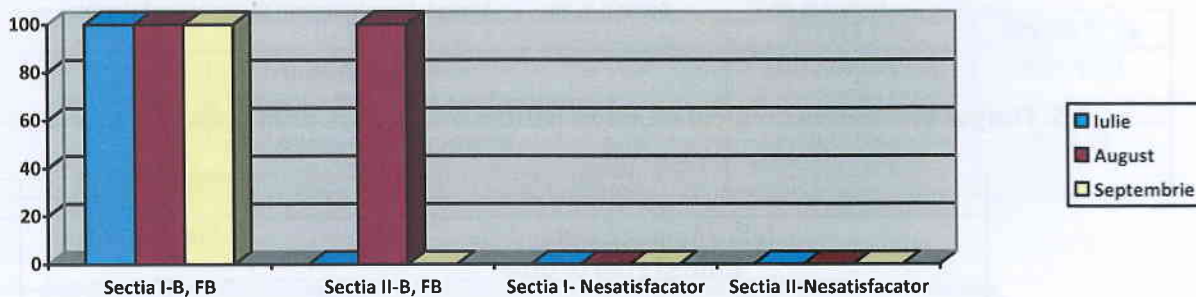
5.3.1. Calitatea alimentației:

%	Secția I %	Secția II %
Iulie/August/Septembrie Bine și Foarte bine	100/100/100	100/0/0
Iulie/August/Septembrie Nesatisfăcător	0/0/0	0/0/0



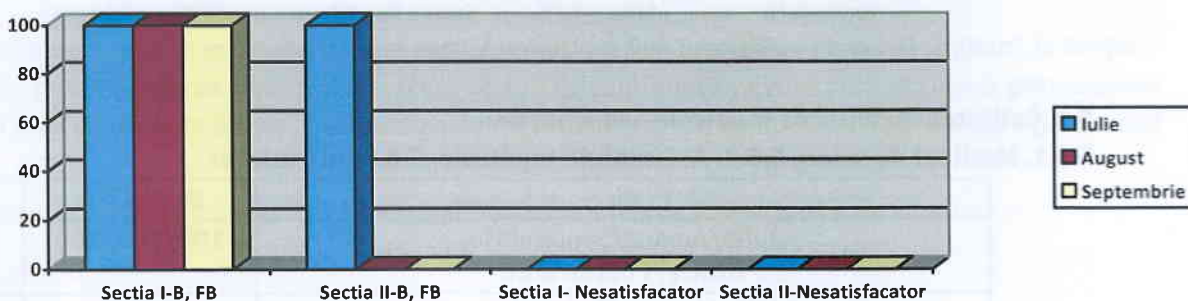
5.3.2. Varietatea meniurilor:

%	Secția I %	Secția II %
Iulie/August/Septembrie Bine și Foarte bine	100/100/100	100/0/0
Iulie/August/Septembrie Nesatisfăcător	0/0/0	0/0/0



5.3.3. Calitatea distribuției și modului de servire a alimentației:

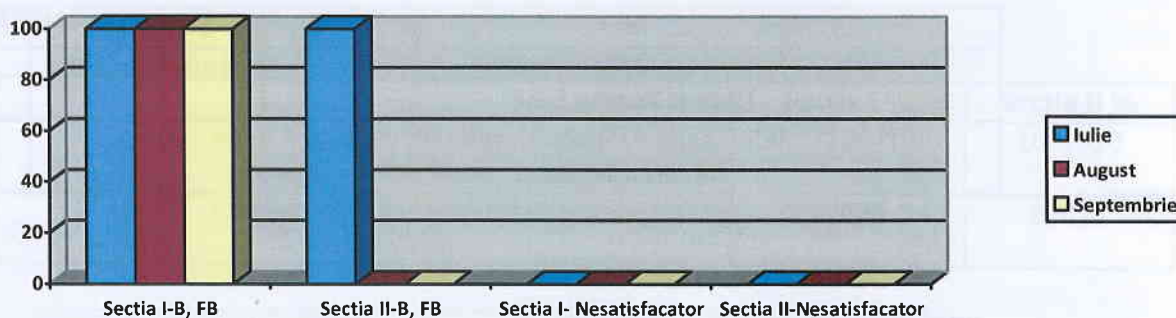
%	Secția I %	Secția II %
Iulie/August/Septembrie Bine și Foarte bine	100/100/100	100/0/0
Iulie/August/Septembrie Nesatisfăcător	0/0/0	0/0/0



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.

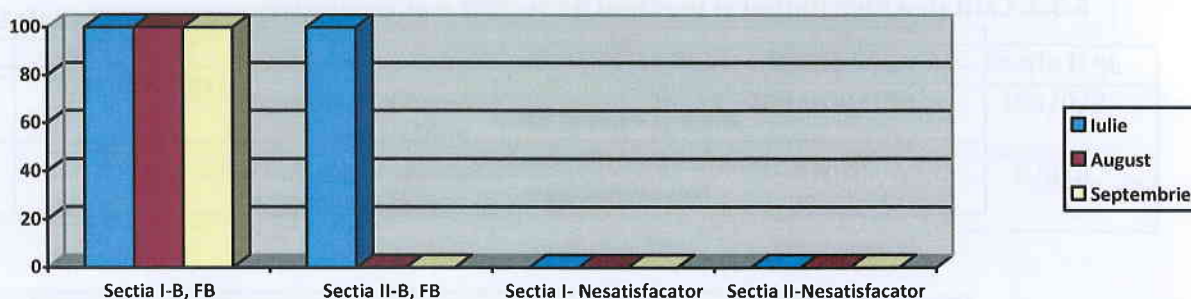
5.4. Atitudinea personalului de la camera de gardă:

%	Secția I %	Secția II %
Iulie/August/Septembrie Bine și Foarte bine	100/100/100	100/0/0
Iulie/August/Septembrie Nesatisfăcător	0/0/0	0/0/0



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

%	Secția I %	Secția II %
Iulie/August/Septembrie Bine și Foarte bine	100/100/100	100/0/0
Iulie/August/Septembrie Nesatisfăcător	0/0/0	0/0/0

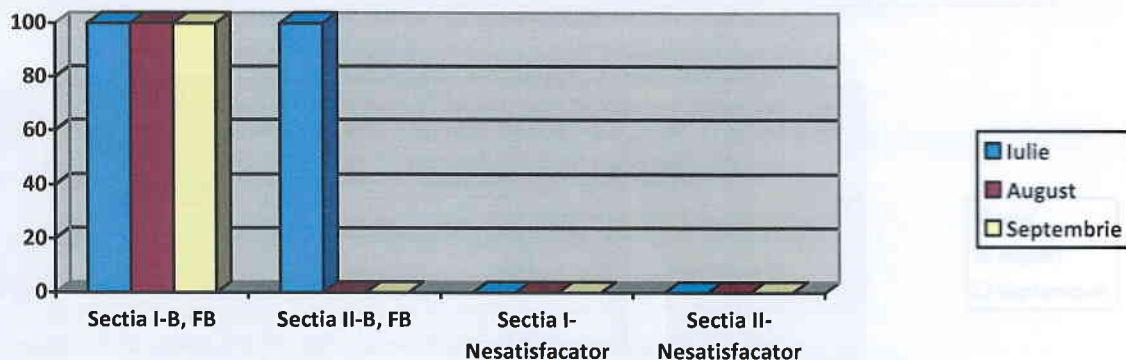


5.6. Calitatea îngrijirilor medicale acordate de:

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

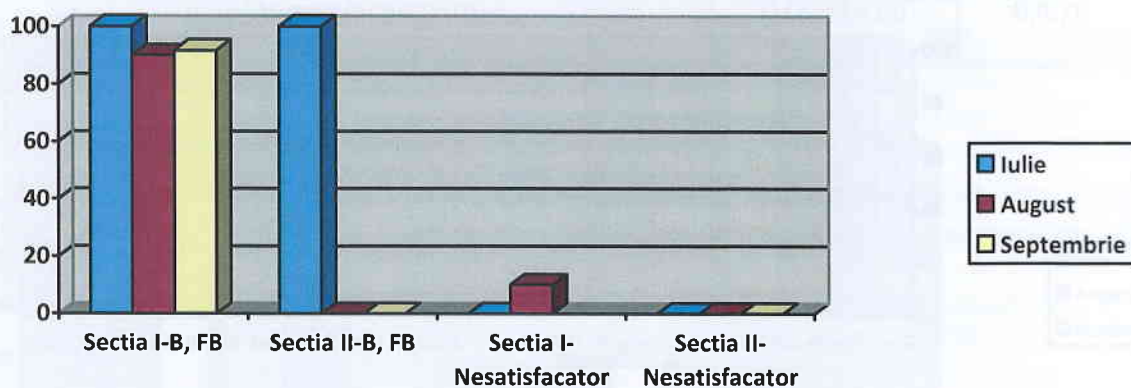
%	Secția I %	Secția II %
Iulie/August/Septembrie Bine și Foarte bine	100/100/100	100/0/0
Iulie/August/Septembrie Nesatisfăcător	0/0/0	0/0/0

Serviciile medicale cuprinzând: atitudinea personalului la Camera de Gardă, timpul acordat de medical 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:

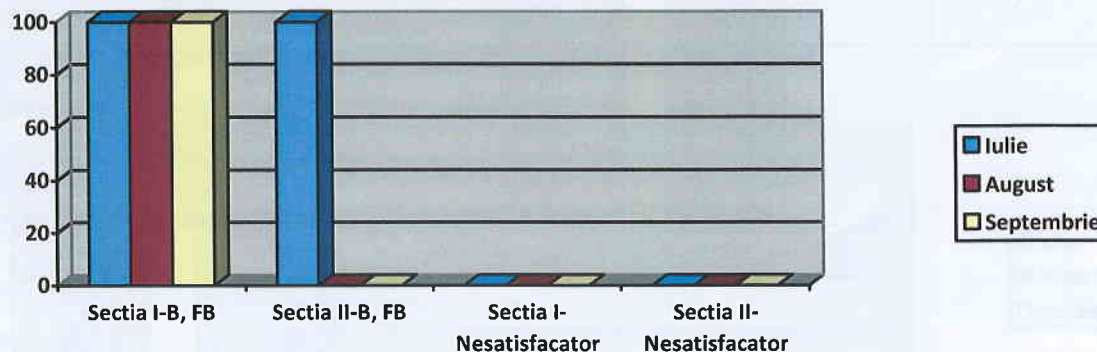
%	Secția I %	Secția II %
Iulie/August/Septembrie Bine și Foarte bine: Personal sanitar	100/90/91,66	100/0/0
Iulie/August/Septembrie Nesatisfăcător: Ați venit singur, Aparținători	0/10/-	0/0/0



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

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

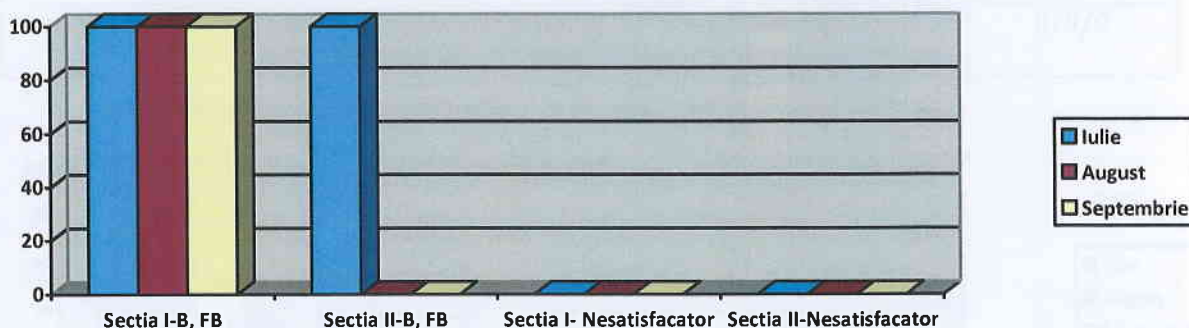
%	Secția I %	Secția II %
Iulie/August/Septembrie Bine și Foarte bine: Da, întotdeauna	100/100/100	100/0/0
Iulie/August/Septembrie Nesatisfăcător: Nu, niciodată	0/0/0	0/0/0



8. Administrarea medicamentelor pe cale orală (tablete):

8.1. S-a făcut sub supravegherea asistentei:

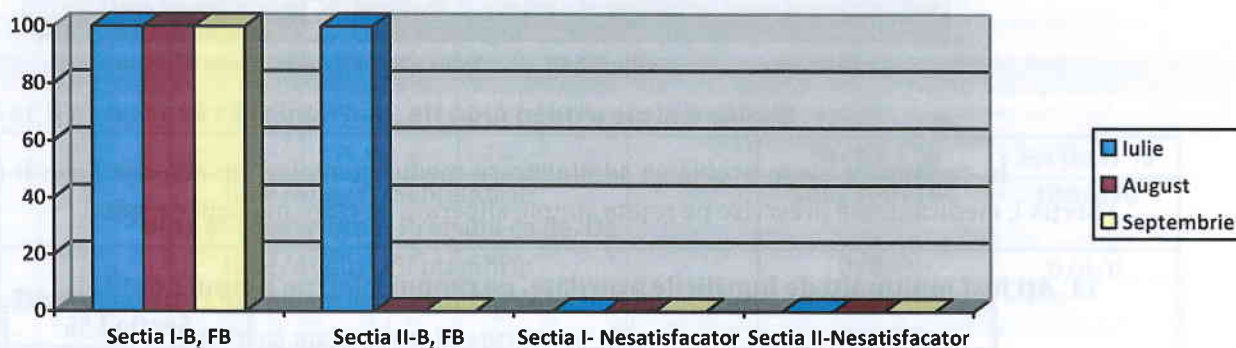
%	Secția I %	Secția II %
Iulie/August/Septembrie Bine și Foarte bine: Da, întotdeauna	100/100/100	100/0/0
Iulie/August/Septembrie Nesatisfăcător: Nu, niciodată	0/0/0	0/0/0



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, observându-se o îmbunătățire pe acest segment. Pacientul repondent al Secției II – Bixad susține că a fost instruit asupra modului în care ar fi trebuit să primească medicamentele, iar administrarea medicamentelor a fost sub supravegherea asistentei.

8.2. Ați primit medicamentele pentru 1 zi de tratament:

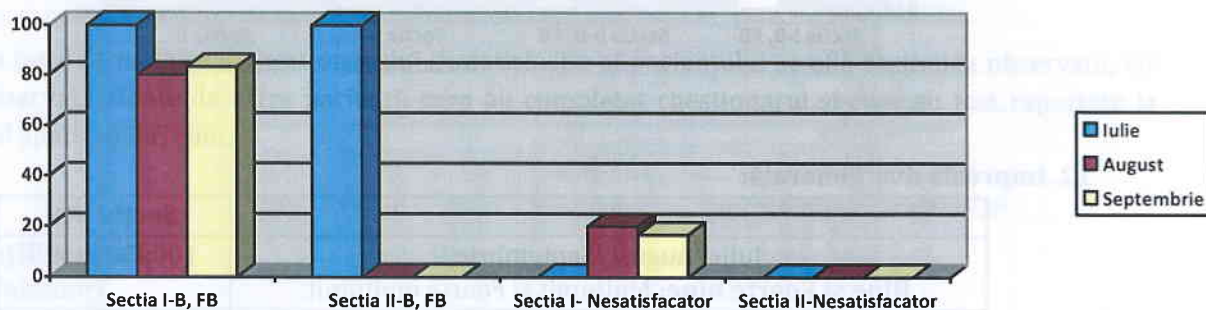
%	Secția I %	Secția II %
Iulie/August/Septembrie Bine și Foarte bine: Împărțită în prize	100/100/100	100/0/0
Iulie/August/Septembrie Nesatisfăcător: Toată odată	0/0/0	0/0/0



Față de trimestrul II 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 %
Iulie/August/Septembrie Bine și Foarte bine: Administrate doar de la spital	100/80/83,33	100/0/0
Iulie/August/Septembrie Nesatisfăcător: Au fost cumpărate de familie	0/20/16,66	0/0/0

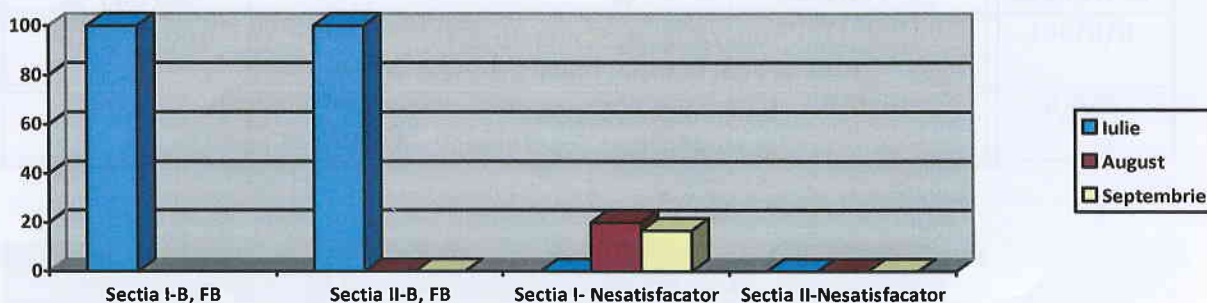


23 de pacienți care susțin că administrarea medicamentelor a fost doar din cadrul spitalului, iar 4 pacienți susțin că medicamentele au fost administrate împreună cu cele cumpărate de către familie.

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

%	Secția I %	Secția II %
Iulie/August/Septembrie Bine și Foarte bine: Rețetă elib. medic specialist/familie	100/-/-	100/0/0
Iulie/August/Septembrie	0/20/16,66	0/0/0

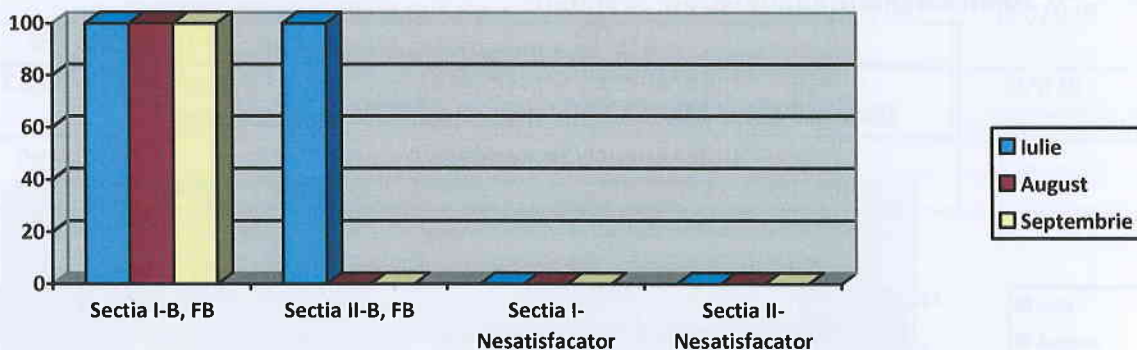
Nesatisfăcător: Rețetă simplă eliberată de medicul din spital



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.

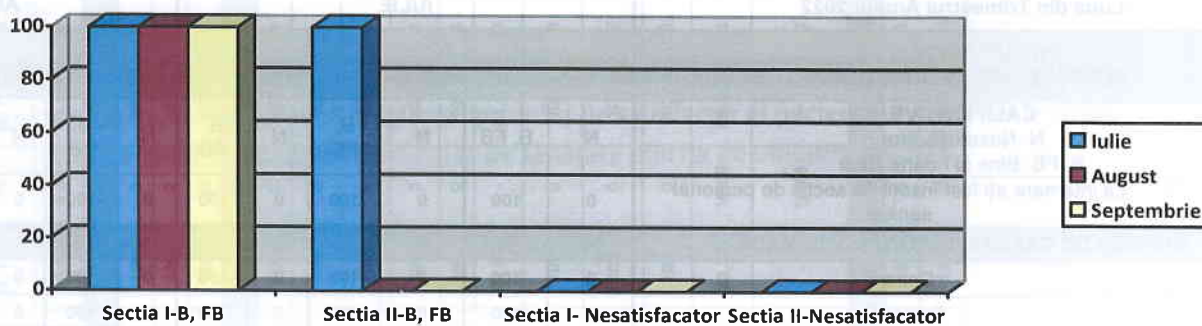
11. Ați fost mulțumiți de îngrijirile acordate, pe timpul zilei/pe timpul nopții:

%	Secția I %	Secția II %
Iulie/August/Septembrie Bine și Foarte bine: Da	100/100/100	100/0/0
Iulie/August/Septembrie Nesatisfăcător: Nu	0/0/0	0/0/0



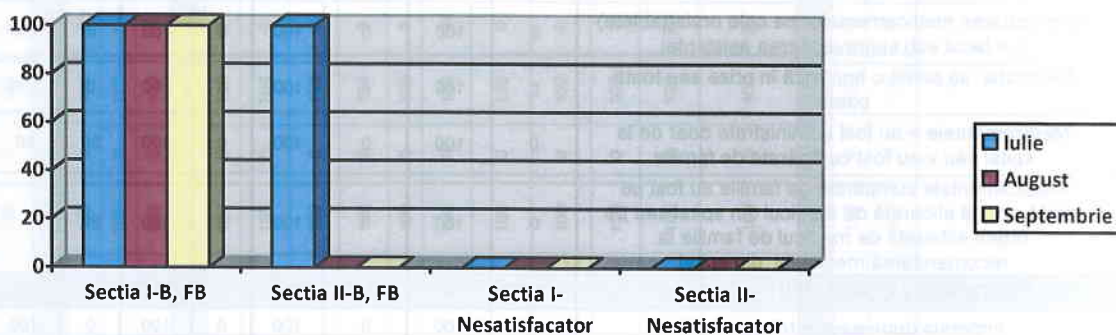
12. Impresia dvs. generală:

%	Secția I %	Secția II %
Iulie/August/Septembrie Bine și Foarte bine: Mulțumit și Foarte mulțumit	100/100/100	100/0/0
Iulie/August/Septembrie 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 %
Iulie/August/Septembrie Bine și Foarte bine: Probabil ca da, Da	100/100/100	100/0/0
Iulie/August/Septembrie 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:

Mulțumiri.

Observații Secția II:

Nu sunt.

D. SITUAȚIA CENTRALIZATOARE A CHESTION. .ELOR DE EVALUARE A SATISFACTIEI PACIE. ,ILOR -TRIMESTRUL III-2022

Luna din Trimestrul Anului 2022	IULIE										AUGUST										SEPTEMBRIE									
	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	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	8,33	91,67	%	8,33	91,67	%	0	0	0			
SERVICIUL DE CAZARE, CURĂȚENIE ȘI MASĂ																														
2	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	0	0			
3	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	0	0			
4	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	0	0			
SERVICIUL MEDICALE																														
5	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	0	0			
6	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	0	0			
7	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	0	0			
8	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	0	0			
9	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	0	0			
10	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	10	90	%	10	90	%	0	0	0			
11	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	0	0			
12	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	0	0			
13	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	0	0			
14	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	20	80	%	20	80	%	16,66	83,33	0			
15	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	20	-	%	20	-	%	16,66	-	0			
FEEDBACK / CONCLUZII																														
16	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	0	0			
17	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	100	%	0	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.

Avizat: RMC Nojea Carmen



ÎNTOCMIT: Compartimentul MCSS
Consilier II Pop Loredana Crina



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

	LUNA DIN TRIMESTRUL III-2022 NUMĂR PACIENȚI	IULIE 19		AUGUST 17		SEPTEMBRIE 21	
		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?	10.53	89.47	11.76	88.24
2	Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?	15.79	84.21	17.64	76.46	19.04	80.96
3	Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?	21.05	78.95	17.64	76.46	19.04	76.19
4	A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare? Da/Nu	5.26	94.74	11.76	82.34	19.04	76.19
5	Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?	10.53	89.47	11.76	82.34	9.52	85.71
6	Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament? Da/Nu	0.00	100.00	-	88.23	9.52	85.71
7	Ați recomanda unei persoane apropiată să se trateze la acest spital? Da/Nu	5.26	94.74	-	88.23	9.52	85.71
8	Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare? Da/Nu	5.26	94.74	-	88.23	4.76	90.47
9	Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente? Da/Nu	5.26	94.74	-	88.23	4.76	90.47
10	Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții? Da/Nu	0.00	100.00	5.88	82.35	4.76	85.71

*Diferența procentuală până la 100% reprezintă abținerile.

Avizat: Ref. sp. II Nojea Carmen RMC

Intocmit CMCSS:
Consilier II – Pop Loredana Crina

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

TRIMESTRUL III-2022			
NUMĂR PACIENȚI RESPONDENȚI LA CHESTIONARUL DE FEEDBACK		57	
Enunț întrebare		Foarte Nemulțumit, Nemulțumit %	Foarte Mulțumit Mulțumit %
1	Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?	10.6	89.39
2	Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?	17.49	80.54
3	Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?	19.24	77.20
4	A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare? Da/Nu	12.02	84.42
5	Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?	10.6	85.84
6	Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament? Da/Nu	9.52	91.31
7	Ați recomanda unei persoane apropiată să se trateze la acest spital? Da/Nu	7.36	89.56
8	Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare? Da/Nu	5.01	91.14
9	Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente? Da/Nu	5.01	91.14
10	Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții? Da/Nu	5.32	89.35

Avizat: Ref. sp. II Nojea Carmen RMC



Întocmit CMCSS:
Consilier II – Pop Loredana Crina



I. CENTRALIZATOR TRIMESTRIAL AL CHESTIONARELOR DE SATISFACTIE PACIENTI 2022

CATEGORIA	IULIE				AUGUST				SEPTEMBRIE							
	5		4		1		10		0		12		0			
	Total	N	B, FB	%	Total	N	B, FB	%	Total	N	B, FB	%	Total	N	B, FB	%
NUMAR PACIENTI RESPONDENTI LA CHESTIONAR																
CALIFICATIVE N: Nesatisfăcător B, FB: Bine și Foarte Bine																
La internare ați fost însoțit pe secție de personal sanitar	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
SERVICIILE DE CAZARE, CURĂȚENIE ȘI MASĂ																
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
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
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
SERVICIILE MEDICALE																
Aritudinea 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
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
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
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
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
La explorări pe alte secții/unități ați fost însoțit de personal sanitar	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
Ați fost instruit asupra modului de administrare a medicației pe cale orală	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
Administrarea medicamentelor pe cale orală (tablete), s-a făcut sub supravegherea asistentei	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
Medicația 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
Medicamentele v-au fost administrate doar de la spital sau v-au fost cumpărate de familie	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
Medicamentele cumpărate de familie au fost pe rețetă simplă eliberată de medicul spital sau pe rețetă eliberată de medicul de familie la recomandarea medicului din spital	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
FEEDBACK / CONCLUZII																
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
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

Observații:

Categoriile Secția I: Mulțumiri.

Categoriile Secția II:

Diferența procentuală până la 100% reprezintă abaterile.

Legendă:

N Nesatisfăcător

B, FB Bine și Foarte Bine

Diferența până la 100% nu au răspuns la întrebare

Avizat: Ref. sp. II: Nojea Carmen RMC

Intocmit CMCSS
Consilier II - Pop Loredana Cima

SPITALUL DE PNEUMFTIZIOLOGIE
SATU MARE, STR. IALOMITEI, NR.9
Nr.7086/03.10.2022

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

SECTIA I

1. Sex : Barbat 15 - 57.69 % , Femeie 11 - 42.31 %
2. Varsta defalcata:

	Grupe de varsta								Total
	5_14	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75+	
Barbati	0	2	1	0	2	4	4	2	15
Femei	0	0	0	2	3	0	3	3	11
Total	0	2	1	2	5	4	7	5	26

3. In ce sectie ati fost internat: %

Sectii		%
Sectia I pn	21	80.77
Sectia I tb	3	11.54
Sectia I cronici	2	7.69
Sectia II pn		0.00
Sectia II tb		0.00
Sectia II MDR		0.00
Sectia II cronici		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	2	7.69
c) foarte bine	24	92.31
Total	26	100.00

- 5.1.2. Calitate pat, lenjerie: %

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	1	3.85
c) foarte bine	25	96.15

Total	26	100.00
-------	----	--------

5.2 Curatenie:

		%
a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	1	3.85
c) foarte bine	25	96.15
Total	26	100.00

5.3.1 Calitatea alimentatiei:

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

5.3.2 Varietatea meniurilor:

		%
a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	1	3.85
c) foarte bine	25	96.15
Total	26	100.00

5.3.3 Calitatea distributiei si modului de servire a alimentatiei:

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

5.4 Atitudinea personalului de la Camera de garda:

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

5.5 Timpul acordat de medicul de salon pentru consultatia dumneavoastra:

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

5.6 Calitatea ingrijirilor medicale acordate de:

5.6.1. Medicul de salon:

		%
a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	1	3.85
c) foarte bine	25	96.15
Total	26	100.00

5.6.2 Asistentele medicale:

		%
a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	1	3.85
c) foarte bine	25	96.15

5.6.3 Infirmiere:

Total	26	100.00
		%
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	24	92.31
b) apartinatori (membri de familie, prieteni, vecini)	0	0.00
c) ati venit singur	0	0.00
Total	24	92.31

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

		%
a) da, intotdeauna	25	96.15
b) da, uneori	1	3.85
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	0	0.00
b) impartite in prize	26	100.00
Total	26	100.00

9. Medicamentele administrate in spital:

		%
a) v-au fost administrate doar de spital	22	84.62
b) v-au fost cumparate de familie	0	0.00
c) ambele variante	4	15.38
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	1	3.85
b) pe reteta eliberata de medicul de familie / specialist la recomandarea medicului de	3	11.54
Total	4	15.38

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	6	23.08
c) foarte multumit	20	76.92
Total	26	100.00

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

a) in mod cert, da	26	100.00
b) probabil ca da	0	0.00
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	26	100.00

Asist.med.statist.
Metzig Emerentia

Observatii: Satu Mare Multumiri.

SPITALUL DE PNEUMOFTIZIOLOGIE
SATU MARE, STR. IALOMITEI, NR.9
Nr.7086/03.10.2022

CENTRALIZATOR
CHESTIONAR DE SATISFACTIE A PACIENTULUI
Spitalul de Pneumoftiziologie Bixad
TOTAL CHESTIONARE 1
Trim. III 2022

SECTIA II

1. Sex : Barbat 0 - 0 % , Femeie 1 -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	0	0	1	0	0	1
Total	0	0	0	0	0	1	0	0	1

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	1	100.00
Sectia II tb	0	0.00
Sectia II MDR	0	0.00
Sectia II cronici	0	0.00
Total	1	100.00

4. La internare ati fost insotit pe sectie de: %

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

- 5.1.2. Calitate pat, lenjerie:

		%
a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	0	0.00
c) foarte bine	1	100.00

5.2 Curatenie:

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

5.3.1 Calitatea alimentatiei:

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

5.3.2 Varietatea meniurilor:

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

5.4 Atitudinea personalului de la Camera de garda:

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

5.6.2 Asistentele medicale:

		%
a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	0	0.00
c) foarte bine	1	100.00

5.6.3 Infirmiere:

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

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

a) personal sanitar	1	100.00
b) apartinatori (membri de familie, prieteni, vecini)	0	0.00
c) ati venit singur	0	0.00
Total	1	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	100.00
b) da, uneori	0	0.00
c) nu, niciodata	0	0.00
Total	1	100.00

8. Administrarea medicamentelor pe cale orala (tablete):

8.1 S-a facut sub supravegherea asistentei:

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

8.2 Ati primit medicamentele pentru 1 zi de tratament:

		%
a) toate o data	0	0.00
b) impartite in prize	1	100.00
Total	1	100.00

9. Medicamentele administrate in spital:

		%
a) v-au fost administrate doar de spital	1	100.00
b) v-au fost cumparate de familie	0	0.00
c) ambele variante	0	0.00
Total	1	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	1	100.00
b) nu	0	0.00
Total	1	100.00

11.2 in timpul noptii:

		%
a) da	1	100.00
b) nu	0	0.00
Total	1	100.00

12. Impresia dvs. generala:

		%
a) nemultumit	0	0.00
b) multumit	0	0.00
c) foarte multumit	1	100.00
Total	1	100.00

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

a) in mod cert, da	1	100.00
b) probabil ca da	0	0.00
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	1	100.00

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

Reg.med.pr.

Baga Stefan

SPITALUL DE PNEUMFTIZIOLOGIE

SATU MARE, STR. IALOMITEI, NR.9

Nr.7086/03.10.2022

CENTRALIZATOR

CHESTIONAR DE SATISFACTIE A PACIENTULUI

Spitalul de Pneumoftiziologie Satu Mare+Bixad

TOTAL CHESTIONARE 27

Trim. III 2022

SECTIA I

1. Sex : Barbat 15 - 55.56 % , Femeie 12 - 44.44 %

2. Varsta defalcata:

Grupe de varsta									Total
	5_14	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75+	
Barbati	0	2	1	0	2	4	4	2	15
Femei	0	0	0	2	3	1	3	3	12
Total	0	2	1	2	5	5	7	5	27

3. In ce sectie ati fost internat:

%

Sectii		%
Sectia I pn	21	77.78
Sectia I tb	3	11.11
Sectia I cronici	2	7.41
Sectia II pn	1	3.70
Sectia II tb	0	0.00
Sectia II MDR	0	0.00
Sectia II cronici	0	0.00
Total	27	100.00

4. La internare ati fost insotit pe sectie de:

%

a) personal sanitar	26	96.30
b) apartinatori (membri de familie, prieteni, vecini)	0	0.00
c) ati venit singur	1	3.70
Total	27	100.00

5. Va rugam sa acordati calificative pentru urmatoarele servicii:

5.1.1. Cazare:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	2	7.41
c) foarte bine	25	92.59
Total	27	100.00

5.1.2. Calitate pat, lenjerie:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	1	3.70
c) foarte bine	26	96.30

5.2 Curatenie:

Total	27	100.00
%		
a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	1	3.70
c) foarte bine	26	96.30
Total	27	100.00

5.3.1 Calitatea alimentatiei:

%		
a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	2	7.41
c) foarte bine	25	92.59
Total	27	100.00

5.3.2 Varietatea meniurilor:

%		
a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	1	3.70
c) foarte bine	26	96.30
Total	27	100.00

5.3.3 Calitatea distributiei si modului de servire a alimentatiei:

%		
a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	2	7.41
c) foarte bine	25	92.59
Total	27	100.00

5.4 Atitudinea personalului de la Camera de garda:

%		
a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	2	7.41
c) foarte bine	25	92.59
Total	27	100.00

5.5 Timpul acordat de medicul de salon pentru consultatia dumneavoastra:

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	2	7.41
c) foarte bine	25	92.59
Total	27	100.00

5.6 Calitatea ingrijirilor medicale acordate de:

5.6.1. Medicul de salon:

%		
a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	1	3.70
c) foarte bine	26	96.30
Total	27	100.00

5.6.2 Asistentele medicale:

%		
a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	1	3.70
c) foarte bine	26	96.30

5.6.3 Infirmiere:

Total	27	100.00
		%
a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	2	7.41
c) foarte bine	25	92.59
Total	27	100.00

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

a) personal sanitar	25	92.59
b) apartinatori (membri de familie, prieteni, vecini)	0	0.00
c) ati venit singur	0	0.00
Total	25	92.59

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

		%
a) da, intotdeauna	26	96.30
b) da, uneori	1	3.70
c) nu, niciodata	0	0.00
Total	27	100.00

8. Administrarea medicamentelor pe cale orala (tablete):

8.1 S-a facut sub supravegherea asistentei:

		%
a) da, intotdeauna	26	96.30
b) da, uneori	1	3.70
c) nu, niciodata	0	0.00
Total	27	100.00

8.2 Ati primit medicamentele pentru 1 zi de tratament:

		%
a) toate o data	0	0.00
b) impartite in prize	27	100.00
Total	27	100.00

9. Medicamentele administrate in spital:

		%
a) v-au fost administrate doar de spital	23	85.19
b) v-au fost cumparate de familie	0	0.00
c) ambele variante	4	14.81
Total	27	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	1	3.70
b) pe reteta eliberata de medicul de familie / specialist la recomandarea medicului de	3	11.11
Total	4	14.81

11. Ati fost multumit de ingrijire acordate:

11.1 in timpul zilei:

%

a) da	27	100.00
b) nu	0	0.00
Total	27	100.00

11.2 in timpul noptii:

%

a) da	27	100.00
b) nu	0	0.00
Total	27	100.00

12. Impresia dvs. generala:

%

a) nemultumit	0	0.00
b) multumit	6	22.22
c) foarte multumit	21	77.78
Total	27	100.00

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

a) in mod cert, da	27	100.00
b) probabil ca da	0	0.00
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	27	100.00

Observatii: Satu Mare Multumiri.
Bixad Nu sunt.

Asist.med.statist.
Metzig Emerentia