



**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. 285/12.01.2023

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

Hojan
07.02.2023

În atenția:

Managerului,
Comitetului Director,
Consiliului Medical

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

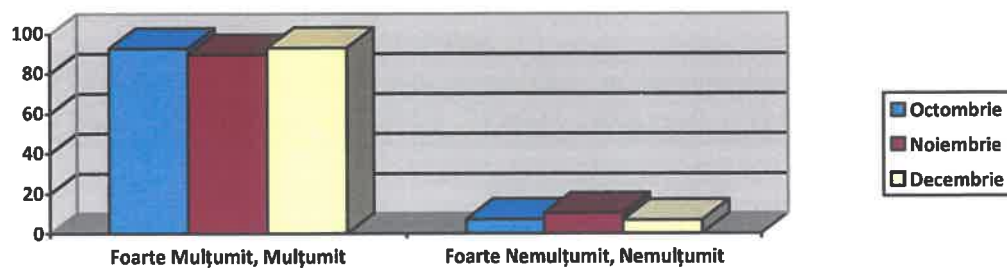
În trimestrul IV al anului 2022, nu s-au înregistrat reclamații din partea pacienților/apartinătorilor, referitor la calitatea serviciilor furnizate de către Spitalul de Pneumoftiziologie Satu Mare. Modalitatea de a depune reclamații și/sau plângeri este posibilă prin cutia cu reclamații pacienți, montată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

B) MECANISMUL DE FEEDBACK:

Pe site-ului Ministerului Sănătății, secțiunea serviciul de integritate, unde sunt centralizate datele mecanismului de feedback ale pacientului la nivel național, sunt descărcate lunar, răspunsurile la cele zece întrebări puse pacienților externai din spital, acest mecanism fiind parcă mai agreat decât chestionarele completate în timpul internării. Pentru al patrulea trimestru al anului 2022 au răspuns un număr de 72 de pacienți, facilitatea de feed-back este pusă la dispoziția pacienților pe site-ul spitalului, la secțiunea pacienți, butonul feed-back.

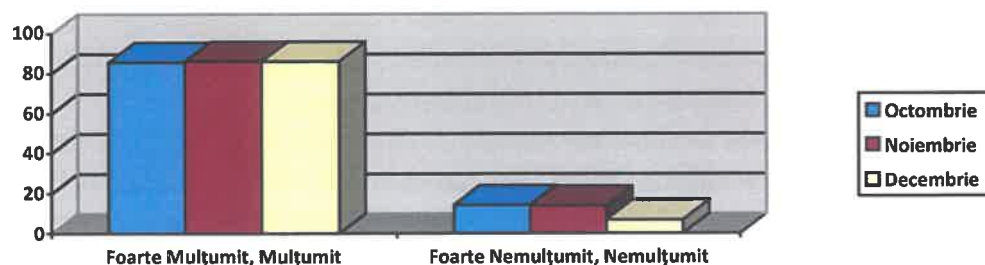
1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?

	Octombrie %	Noiembrie %	Decembrie %
Foarte mulțumit, Mulțumit	92.86	89.66	93.11
Foarte nemulțumit, Nemulțumit	7.14	10.34	6.89



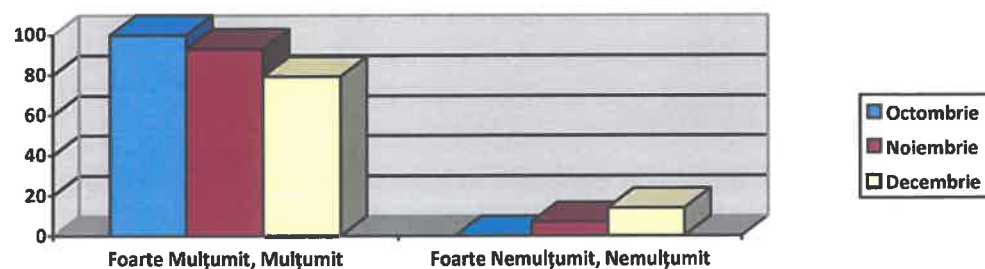
2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?

	Octombrie %	Noiembrie %	Decembrie %
Foarte mulțumit, Mulțumit	85.71	86.21	86.20
Foarte nemulțumit, Nemulțumit	14.29	13.79	6.89



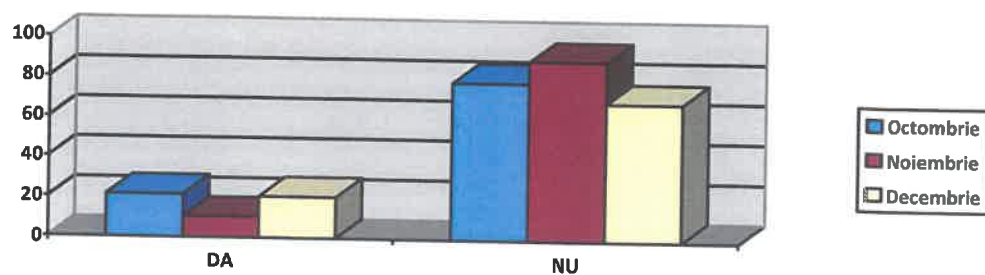
3. Cât de mulțumiți sunteți de curățenia din spital?

	Octombrie %	Noiembrie %	Decembrie %
Foarte mulțumit, Mulțumit	100	93.11	79.31
Foarte nemulțumit, Nemulțumit	0	6.89	13.78



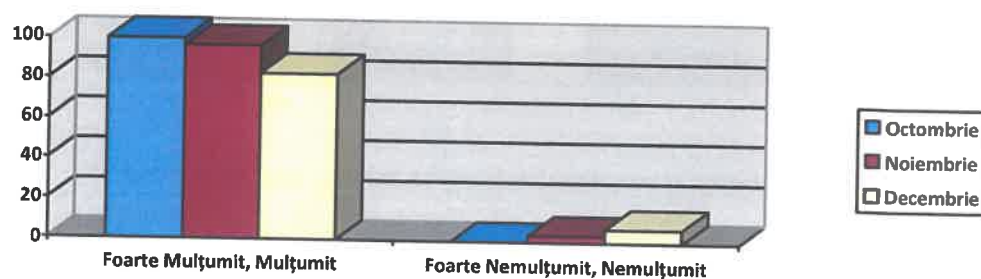
4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?

	Octombrie %	Noiembrie %	Decembrie %
NU	78.57	89.66	68.96
DA	21.43	10.34	20.67



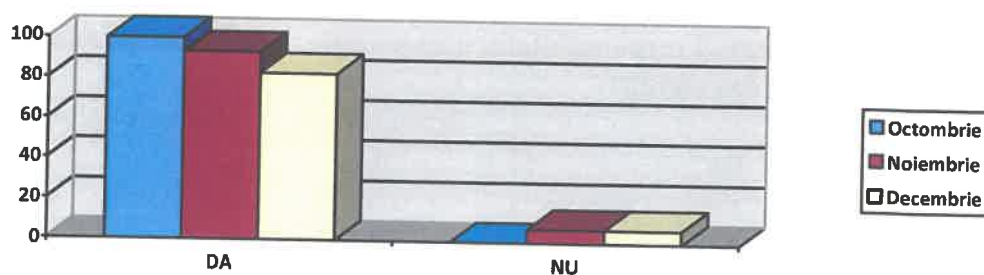
5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și de implicarea asistentelor medicale?

	Octombrie %	Noiembrie %	Decembrie %
Foarte mulțumit, Mulțumit	100	96.56	82.76
Foarte nemulțumit, Nemulțumit	0	3.44	6.89



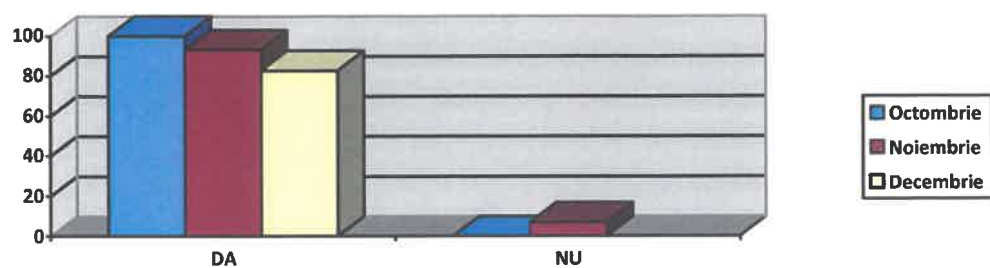
6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?

	Octombrie %	Noiembrie %	Decembrie %
DA	100	93.11	82.76
NU	0	6.89	6.89



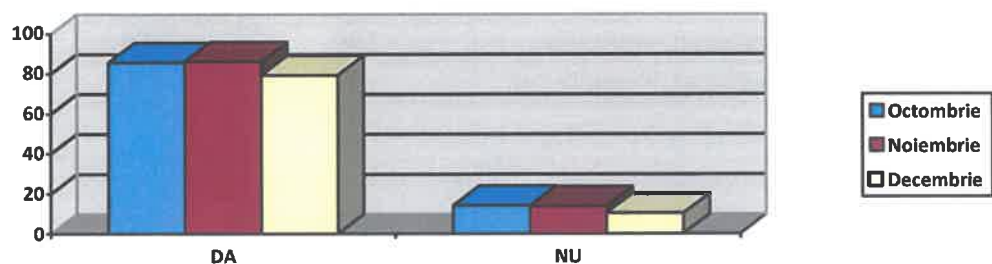
7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze în acest spital?

	Octombrie %	Noiembrie %	Decembrie %
DA	100	93.11	82.76
NU	0	6.89	-



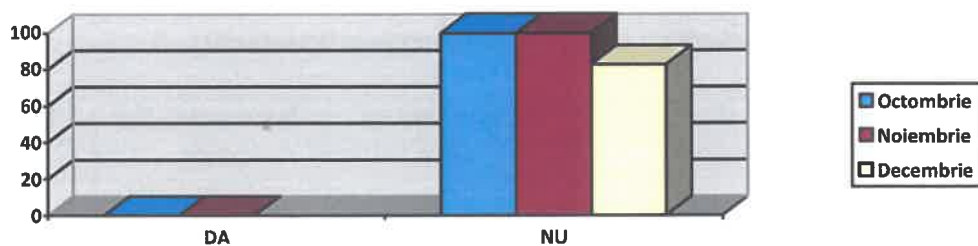
8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?

	Octombrie %	Noiembrie %	Decembrie %
DA	85.71	86.21	79.31
NU	14.29	13.79	10.33



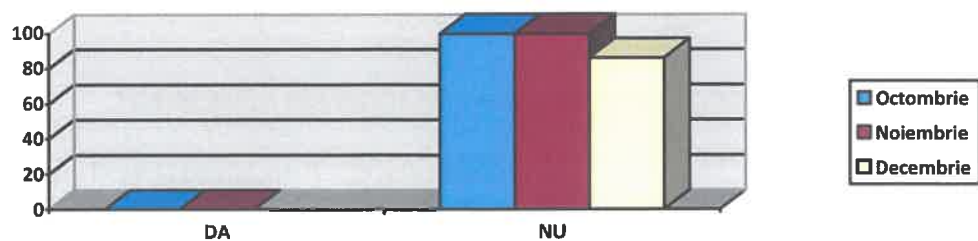
9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?

	Octombrie %	Noiembrie %	Decembrie %
DA	0	0	-
NU	100	100	82.76



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

	Octombrie %	Noiembrie %	Decembrie %
DA	0	0	-
NU	100	100	86.20



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

LUNA DIN TRIMESTRUL IV-2022		OCTOMBRIE		NOIEMBRIE		DECEMBRIE	
NUMĂR PACIENȚI RESPONDENȚI LA CHESTIONARUL DE FEEDBACK		14		29		29	
		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?	7.14	92.86	10.34	89.66	6.89	93.11
2	Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?	14.29	85.71	13.79	89.21	6.89	86.20
3	Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?	0.00	100.00	6.89	93.11	13.78	79.31
4	A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare? Da/Nu	21.43	78.57	10.34	89.66	20.67	68.96
5	Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?	0.00	100.00	3.44	96.56	6.89	82.76
6	Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament? Da/Nu	0.00	100.00	6.89	93.11	6.89	82.76
7	Ați recomanda unei persoane apropiată să se trateze la acest spital? Da/Nu	0.00	100.00	6.89	93.11	-	82.76
8	Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare? Da/Nu	14.29	85.71	13.79	86.21	10.33	79.31
9	Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente? Da/Nu	0.00	100.00	0.00	100.00	-	82.76
10	Doriți să raportați responsabilității anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții? Da/Nu	0.00	100.00	0.00	100.00	-	86.20

*Diferența procentuală până la 100% reprezintă abținerile.

C) CHESTIONARUL DE SATISFAȚIE AL PACIENTULUI

Pentru trimestrul IV al anului 2022, au fost înregistrate 57 chestionare de satisfacție ale pacienților în cadrul spitalului, 43 chestionare din cadrul Secției I și 14 chestionare din cadrul Secției II. În acest trimestru au fost înregistrate cu 31 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 CMCS, 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*.

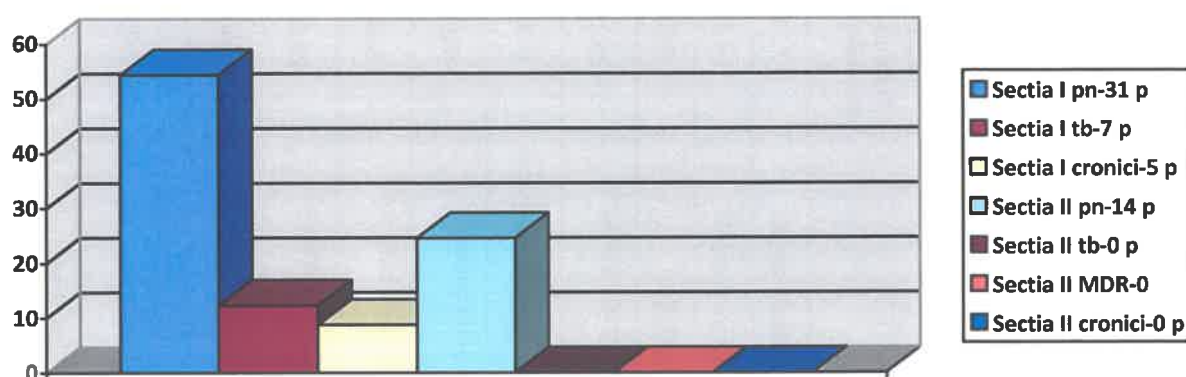
Având la dispoziție aceste date, raportul de analiză îl împărțim în două secțiuni:

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.IV (%)

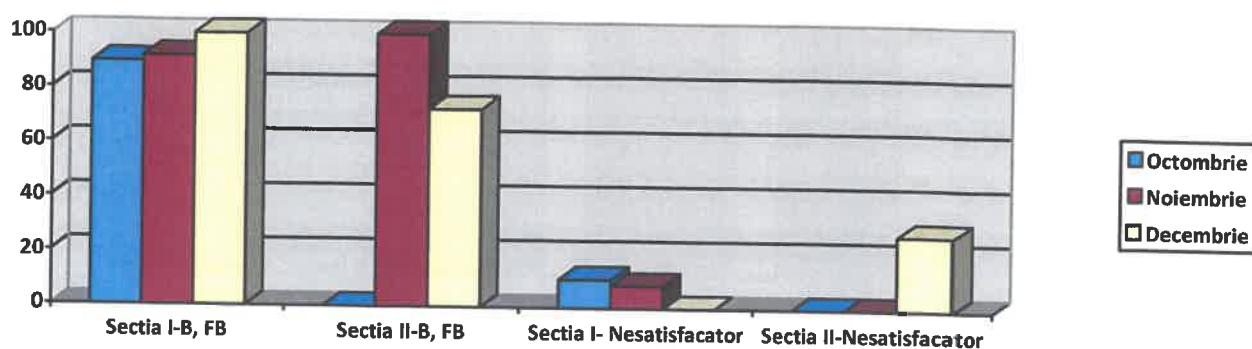
3.Secția unde au fost internați:



Majoritatea respondenților sunt de pe Secția I-Satu Mare-pn, în număr de 31 pacienți din 43 total, iar după cum se vede, pe luna octombrie nu a fost înregistrat niciun chestionar de satisfacție, iar pe luna noiembrie doar 3 chestionare de satisfacție ale pacienților la Secția II-Bixad.

4. La internare ați fost însoțit pe secție de:

%	Secția I %	Secția II %
Octombrie/Noiembrie/Decembrie	89,47/91,66/100	0/100/72,72
Bine și Foarte bine: Personal sanitar		
Octombrie/Noiembrie/Decembrie	10,53/8,33/0	0/0/27,28
Nesatisfăcător: Ați venit singur, Aparținători		

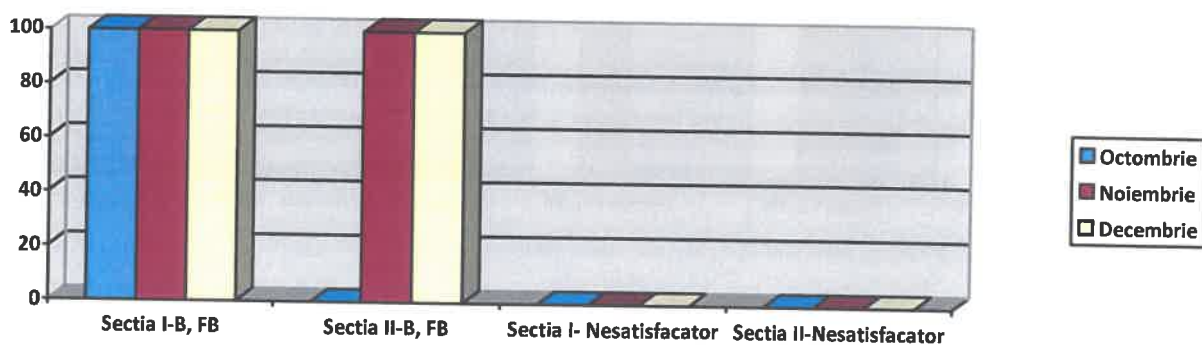


Este în continuare nevoie de instruire pe acest segment la ambele secții.

5. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii:

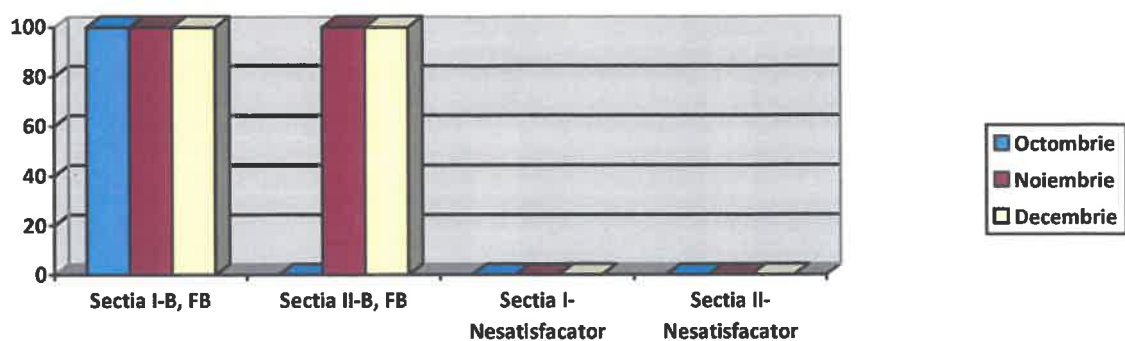
5.1.1. Cazare:

%	Secția I %	Secția II %
Octombrie/Noiembrie/Decembrie Bine și Foarte bine	100/100/100	0/100/100
Octombrie/Noiembrie/Decembrie Nesatisfăcător	0/0/0	0/0/0



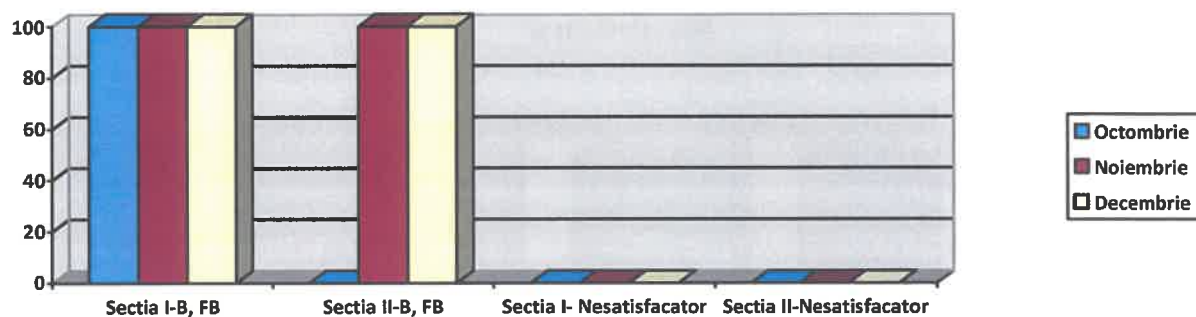
5.1.2. Calitate pat, lenjerie:

%	Secția I %	Secția II %
Octombrie/Noiembrie/Decembrie Bine și Foarte bine	100/100/100	0/100/100
Octombrie/Noiembrie/Decembrie Nesatisfăcător	0/0/0	0/0/0



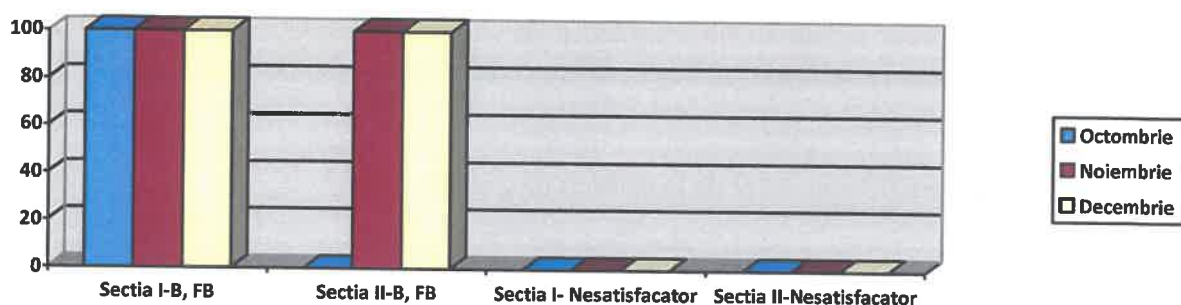
5.2 Curățenie:

%	Secția I %	Secția II %
Octombrie/Noiembrie/Decembrie Bine și Foarte bine	100/100/100	0/100/100
Octombrie/Noiembrie/Decembrie Nesatisfăcător	0/0/0	0/0/0



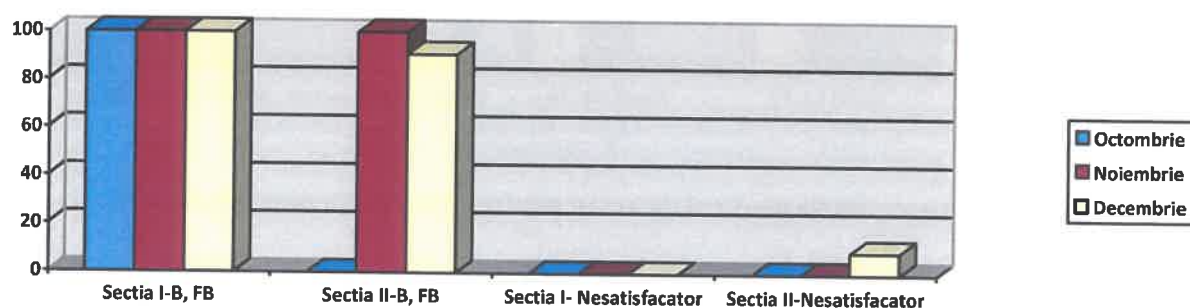
5.3.1. Calitatea alimentației:

%	Secția I %	Secția II %
Octombrie/Noiembrie/Decembrie Bine și Foarte bine	100/100/100	0/100/100
Octombrie/Noiembrie/Decembrie Nesatisfăcător	0/0/0	0/0/0



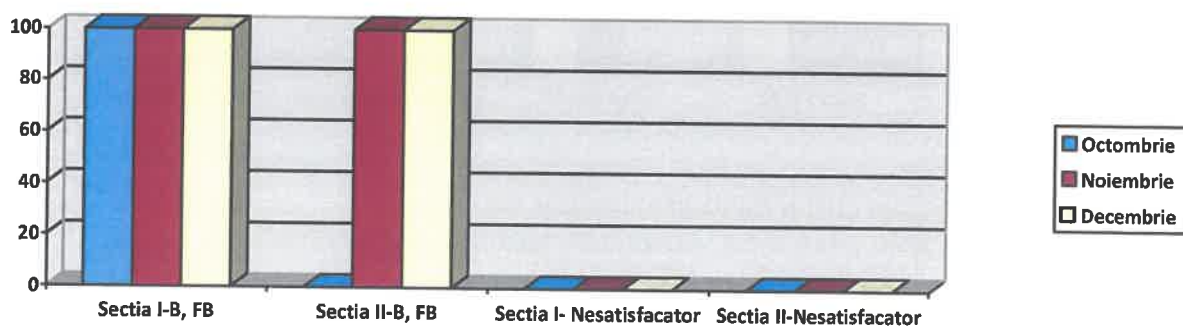
5.3.2. Varietatea meniurilor:

%	Secția I %	Secția II %
Octombrie/Noiembrie/Decembrie Bine și Foarte bine	100/100/100	0/100/90,91
Octombrie/Noiembrie/Decembrie Nesatisfăcător	0/0/0	0/0/9,09



5.3.3. Calitatea distribuției și modului de servire a alimentației:

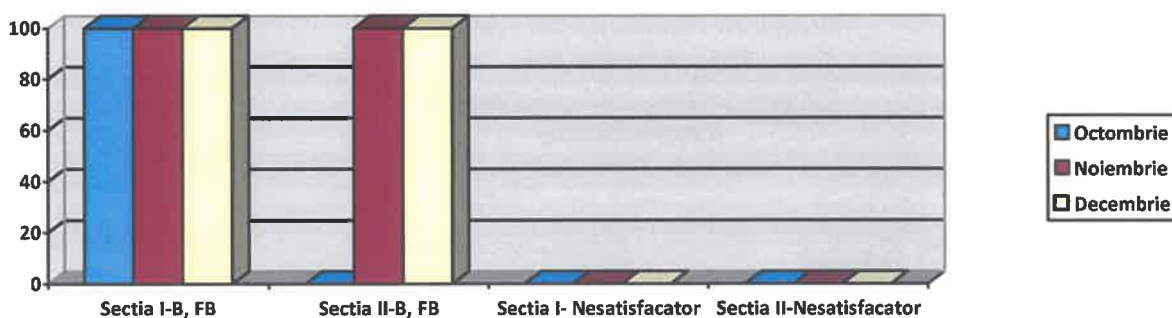
%	Secția I %	Secția II %
Octombrie/Noiembrie/Decembrie Bine și Foarte bine	100/100/100	0/100/100
Octombrie/Noiembrie/Decembrie Nesatisfăcător	0/0/0	0/0/0



Din răspunsurile date de către pacienți privind serviciile hoteliere, de cazare, curățenie și masă, răspunsurile sunt satisfăcătoare, existând doar un pacient nemulțumit, în ceea ce privește Varietatea meniurilor ceea ce ne confirmă faptul că aceste servicii mai pot fi îmbunătățite în vederea satisfacției pacienților.

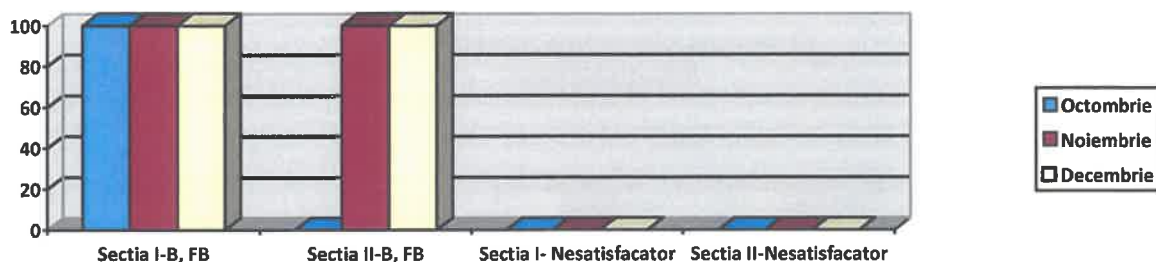
5.4. Atitudinea personalului de la camera de gardă:

%	Secția I %	Secția II %
Octombrie/Noiembrie/Decembrie Bine și Foarte bine	100/100/100	0/100/100
Octombrie/Noiembrie/Decembrie Nesatisfăcător	0/0/0	0/0/0



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

%	Secția I %	Secția II %
Octombrie/Noiembrie/Decembrie Bine și Foarte bine	100/100/100	0/100/100
Octombrie/Noiembrie/Decembrie Nesatisfăcător	0/0/0	0/0/0

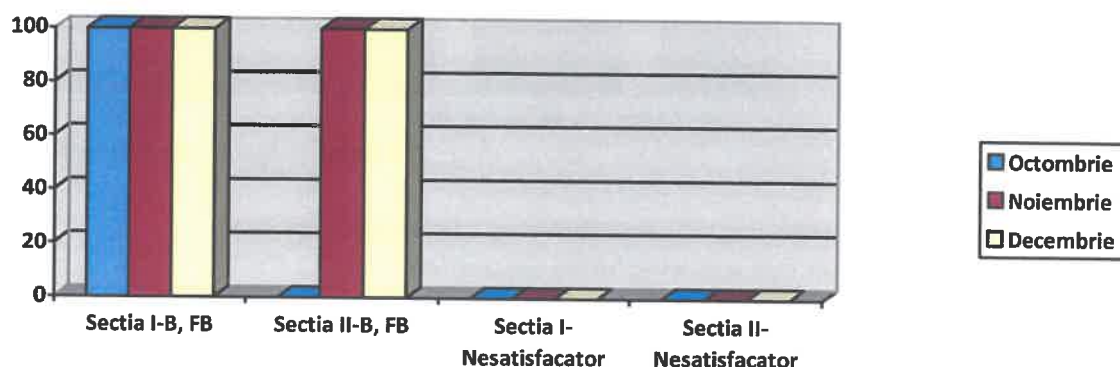


5.6. Calitatea îngrijirilor medicale acordate de:

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

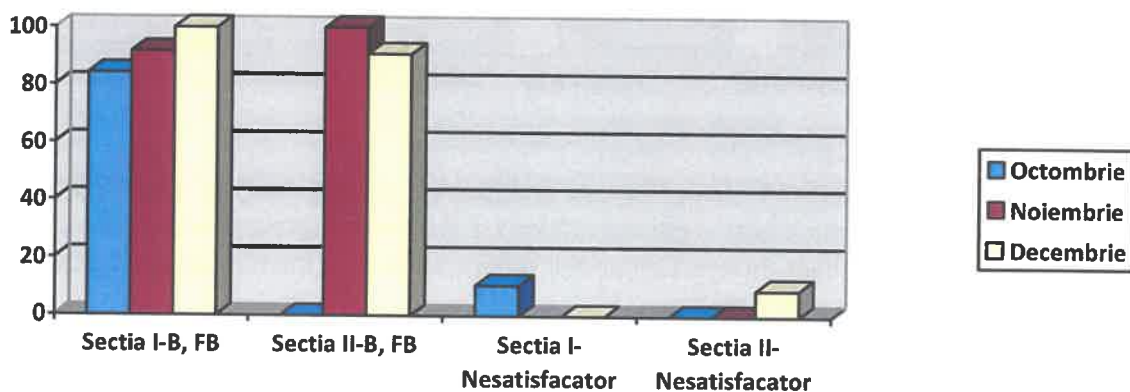
%	Secția I %	Secția II %
Octombrie/Noiembrie/Decembrie Bine și Foarte bine	100/100/100	0/100/100
Octombrie/Noiembrie/Decembrie Nesatisfăcător	0/0/0	0/0/0

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:

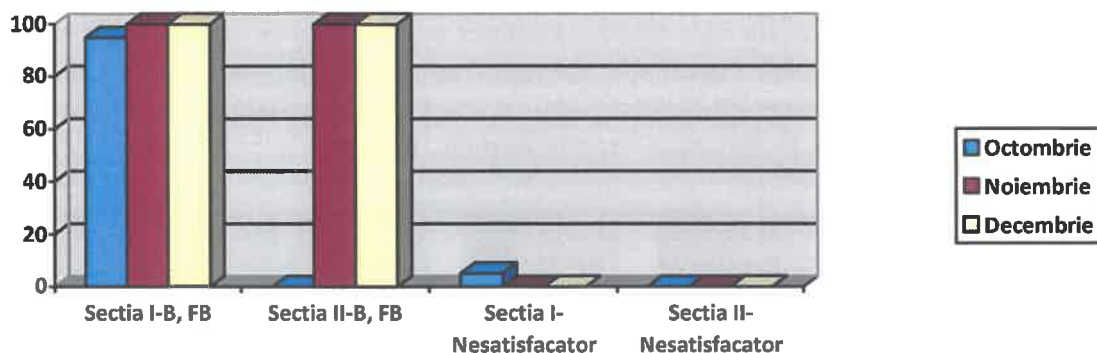
%	Secția I %	Secția II %
Octombrie/Noiembrie/Decembrie Bine și Foarte bine: Personal sanitar	84.21/91,66/100	0/100/90,91
Octombrie/Noiembrie/Decembrie Nesatisfăcător: Ați venit singur, Aparținători	10.52/-/0	0/0/9,09



La întrebarea „La explorări pe alte secții/ unități ați fost însoțiți de personal sanitar”, la ambele secții, putem observa faptul că pe acest sector în continuare nevoie de instruire a personalului.

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

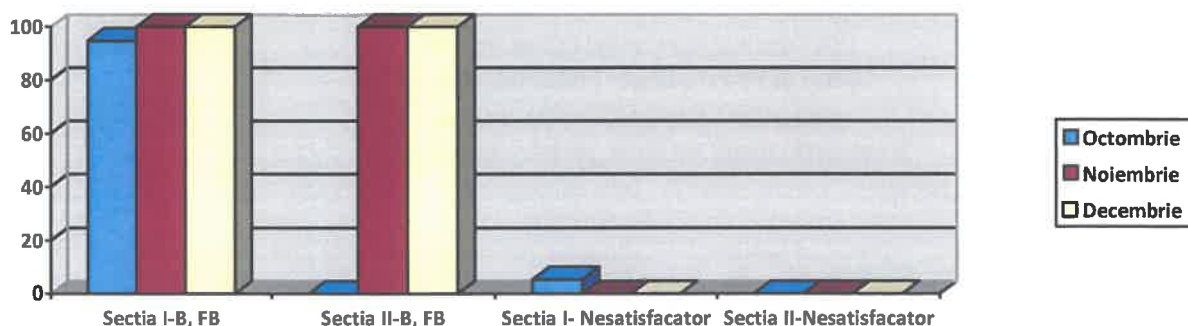
%	Secția I %	Secția II %
Octombrie/Noiembrie/Decembrie Bine și Foarte bine: Da, întotdeauna	94.74/100/100	0/100/100
Octombrie/Noiembrie/Decembrie Nesatisfăcător: Nu, niciodată	5.26/0/0	0/0/0



8. Administrarea medicamentelor pe cale orală (tablete):

8.1. S-a făcut sub supravegherea asistentei:

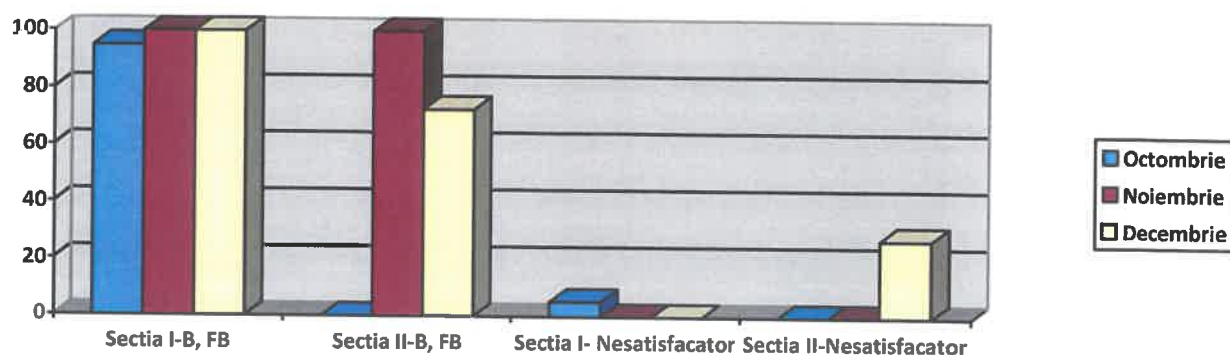
%	Secția I %	Secția II %
Octombrie/Noiembrie/Decembrie Bine și Foarte bine: Da, intotdeauna	94.74/100/100	0/100/100
Octombrie/Noiembrie/Decembrie Nesatisfăcător: Nu, niciodată	5.26/0/0	0/0/0



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, mai puțin în cazul unui singur repondent. În acest trimestru putem observa o îmbunătățire a calității actului medical la Secția II – Bixad pe acest segment.

8.2. Ați primit medicamentele pentru 1 zi de tratament:

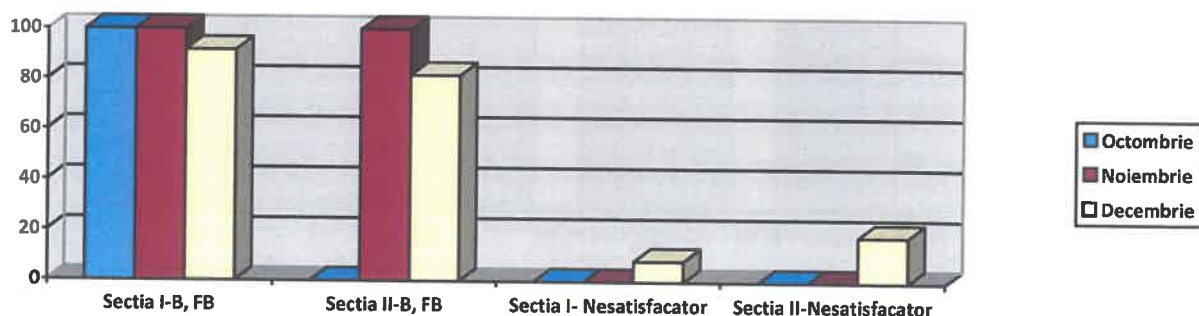
%	Secția I %	Secția II %
Octombrie/Noiembrie/Decembrie Bine și Foarte bine: Împărțită în prize	94.74/100/100	0/100/72,72
Octombrie/Noiembrie/Decembrie Nesatisfăcător: Toată odată	5.26/0/0	0/0/27,28



Problema medicației împărțită în prize, reprezintă o problemă, în continuare, drept dovadă este necesar instructajul personalului și remediat acest sector cu deficiențe atât la Secția I Satu Mare, cât și la Secția II – Bixad.

9. Medicamentele v-au fost administrate doar de la spital sau v-au fost cumpărate de familie:

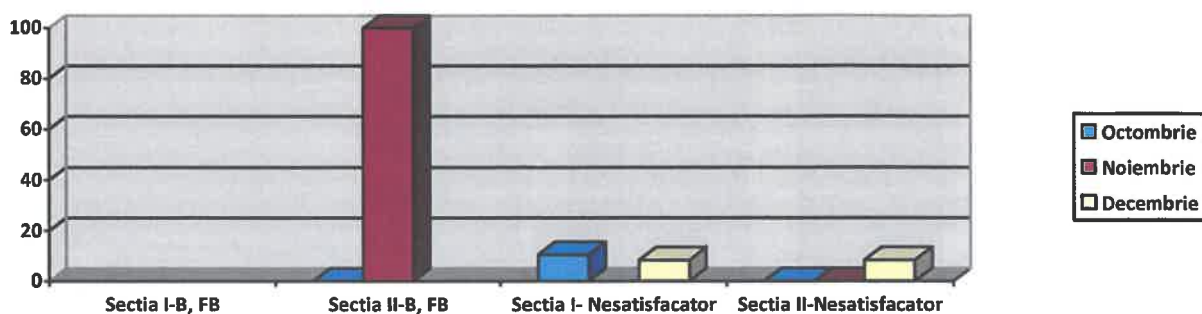
%	Secția I %	Secția II %
Octombrie/Noiembrie/Decembrie Bine și Foarte bine: Administrate doar de la spital	100/100/91,66	0/100/81,81
Octombrie/Noiembrie/Decembrie Nesatisfăcător: Au fost cumpărate de familie	0/0/8,33	0/0/18,18



La Secția I - Satu Mare, în trimestrul IV al anului 2022, pr

10. 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?

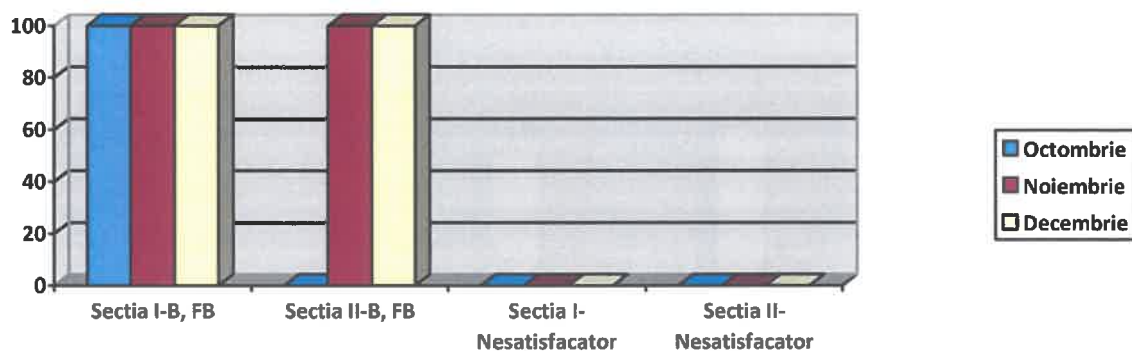
%	Secția I %	Secția II %
Octombrie/Noiembrie/Decembrie Bine și Foarte bine: Rețetă elib.med. medic specialist/familie	-/-/-	0/100/-
Octombrie/Noiembrie/Decembrie Nesatisfăcător: Rețetă simplă eliberată de medicul din spital	10,53/-/8,33	0/0/8,33



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

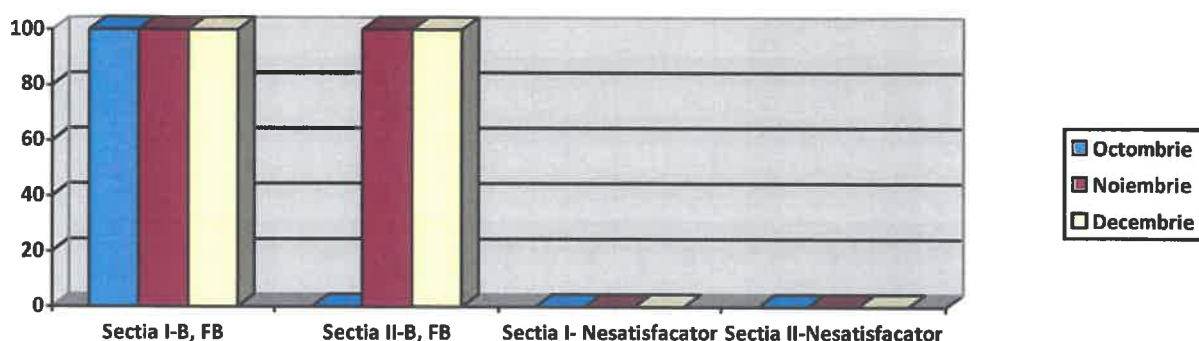
11. Ați fost mulțumiți de îngrijirile acordate, pe timpul zilei/pe timpul nopții:

%	Secția I %	Secția II %
Octombrie/Noiembrie/Decembrie Bine și Foarte bine: Da	100/100/100	0/100/100
Octombrie/Noiembrie/Decembrie Nesatisfăcător: Nu	0/0/0	0/0/0



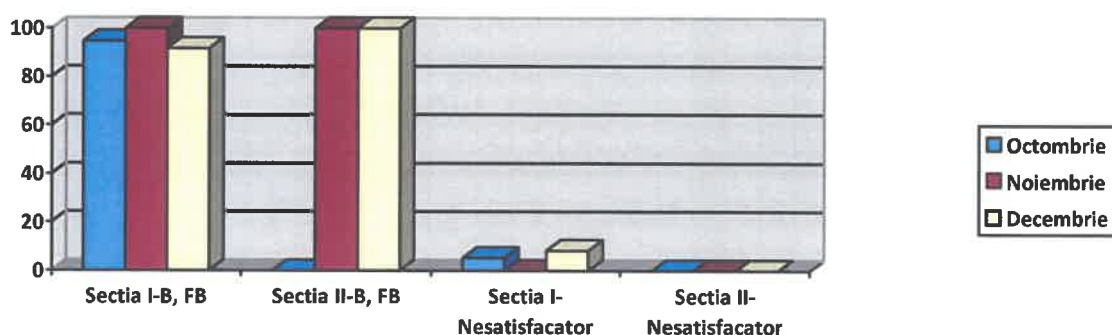
12. Impresia dvs. generală:

%	Secția I %	Secția II %
Octombrie/Noiembrie/Decembrie Bine și Foarte bine: Mulțumit și Foarte mulțumit	100/100/100	0/100/100
Octombrie/Noiembrie/Decembrie 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 %
Octombrie/Noiembrie/Decembrie Bine și Foarte bine: Probabil ca da, Da	94,74/100/91,66	0/100/100
Octombrie/Noiembrie/Decembrie Nesatisfăcător: În mod categoric nu, Nu se va mai întâmpla pentru că nu locuiesc în apropiere	5,26/0/8,34	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:

Nu sunt.

Observații Secția II:

Nu sunt.

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

Luna din Trimestrul Anului 2022		OCTOMBRIE					NOIEMBRIE					DECEMBRIE				
NUMĂR PACIENȚI RESPONDENȚI LA CHESTIONAR		19		19		0	15		12		3	23		12		11
CALIFICATIVE N: Nesatisfăcător B, FB: Bine și Foarte Bine		Total		Secția 1		Secția 2	Total		Secția 1		B, FB	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
1	La internare ați fost însoțit pe secție de personal sanitar	10.53	89.47	10.53	89.47	0	4.17	95.83	8.33	91.66	0	13.64	83.36	0	100	27.28
SERVICII DE CAZARE, CURĂȚENIE ȘI MASĂ		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
2	Cazare	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0
3	Curățenie	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0
4	Calitatea alimentației	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0	4.55	95.45	0	100	90.91
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
6	Timpul acordat de medicul de salon pentru consultație	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0	0	100	0	100	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
8	Calitatea îngrijirilor medicale acordate de asistenta de salon	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0
9	Calitatea îngrijirilor acordate de infirmiere	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0
10	La explorări pe alte secții/unități ați fost însoțit de personal sanitar	10.52	84.21	10.52	84.21	0	-	95.83	-	91.66	0	4.55	95.45	0	100	90.91
11	Ați fost instruit asupra modului de administrare a medicației pe cale orală	5.26	94.74	5.26	94.74	0	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0
12	Administrarea medicamentelor pe cale orală(tablete) s-a făcut sub supravegherea asistentei	5.26	94.74	5.26	94.74	0	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0
13	Medicația, ați primit-o împărțită în prize sau toată odată	5.26	94.74	5.26	94.74	0	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0
14	Medicamentele v-au fost administrate doar de la spital sau v-au fost cumpărate de familie	10.53	89.47	10.53	89.47	0	0	100	0	100	0	13.25	86.75	8.33	91.66	18.18
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	10.53	-	10.53	-	0	-	-	-	-	-	13.25	-	8.33	-	-
FEEDBACK / CONCLUZII		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
16	Impresia dumneavoastră generală	0	100	0	100	0	0	100	0	100	0	4.17	95.83	8.34	91.66	0
17	Pentru o eventuală reinternare, ați opta pentru spitalul nostru?	5.26	94.74	5.26	94.74	0	0	100	0	100	0	4.17	95.83	8.34	91.66	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 FEEDBACK - MINISTERUL SĂNĂTĂȚII - TRIMESTRUL IV, 2022

LUNA DIN TRIMESTRUL IV-2022		OCTOMBRIE		NOIEMBRIE		DECEMBRIE	
NUMAR PACIENTI		14		29		29	
		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?	7.14	92.86	10.34	89.66	6.89	93.11
2	Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?	14.29	85.71	13.79	86.21	6.89	86.20
3	Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?	0.00	100.00	6.89	93.11	13.78	79.31
4	A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?	21.43	78.57	10.34	89.66	20.67	68.96
5	Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?	0.00	100.00	3.44	96.56	6.89	82.76
6	Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?	0.00	100.00	6.89	93.11	6.89	82.76
7	Ați recomanda unei persoane apropiată să se trateze la acest spital?	0.00	100.00	6.89	93.11	-	82.76
8	Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?	14.29	85.71	13.79	86.21	10.33	79.31
9	Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?	0.00	100.00	0.00	100.00	-	82.76
10	Doriți să raportați responsabilității anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?	0.00	100.00	0.00	100.00	-	86.20

*Diferența procentuală până la 100% reprezintă abținerile și
- reprezintă niciun răspuns.

Avizat: Ref. sp. II Nojea Carmen RMC



Întocmit CMCSS:
Consilier II – Pop Loredana Crina



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

TRIMESTRUL IV-2022			
NUMĂR PACIENȚI RESPONDENȚI LA CHESTIONARUL DE FEEDBACK		72	
Enunț întrebare		Foarte Nemulțumit, Nemulțumit %	Foarte Mulțumit Mulțumit %
1	Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?	8.12	91.88
2	Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?	11.66	86.04
3	Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?	6.89	90.81
4	A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare? Da/Nu	17.48	79.06
5	Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?	3.44	93.10
6	Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament? Da/Nu	4.59	91.96
7	Ați recomanda unei persoane apropiată să se trateze la acest spital? Da/Nu	2.23	91.96
8	Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare? Da/Nu	12.8	83.74
9	Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente? Da/Nu	0	94.25
10	Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții? Da/Nu	0	95.40

Avizat: Ref. sp. II Nojea Carmen RMC



Întocmit CMCSS:
Consilier II – Pop Loredana Crina



CENTRALIZATOR TRIMESTRIAL AL CHESTIONARELOR DE SATISFACTIE PACIENTI 2022

Luna din Trimestru IV-2022										OCTOMBRIE				NOIEMBRIE				DECEMBRIE			
NU	19		19		0		15		12		3		23		12		11				
	Total		Secția I		Secția II		Total		Secția I		Secția II		Total		Secția I		Secția II				
CA	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	10.53	89.47	10.53	89.47	0.00	0.00	4.17	95.83	8.33	91.66	0.00	100.00	13.64	83.36	0.00	100.00	27.28	72.72			
SE	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%			
RV	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00			
2	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	0.00	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	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	0.00	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	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	4.55	95.45	0.00	100.00	9.09	90.91			
IMEDICALE	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%			
5	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	0.00	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	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	0.00	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	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	0.00	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	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	0.00	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	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	0.00	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	10.52	84.21	10.52	84.21	0.00	0.00	0.00	95.83	-	91.66	0.00	100.00	4.55	95.45	0.00	100.00	9.09	90.91			
11	5.26	94.74	5.26	94.74	0.00	0.00	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	5.26	94.74	5.26	94.74	0.00	0.00	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	5.26	94.74	5.26	94.74	0.00	0.00	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	10.53	89.47	10.53	89.47	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	13.25	86.75	8.33	91.66	18.18	81.81			
15	10.53	-	10.53	-	0.00	0.00	-	-	-	-	-	-	13.25	-	8.33	-	18.18	-			
FE	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%			
16	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	4.17	95.83	8.34	91.66	0.00	100.00			
17	5.26	94.74	5.26	94.74	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	4.17	95.83	8.34	91.66	0.00	100.00			

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

Avizat: RMC Nojea Carmen

Intocmit: Consilier II Pop Loredana Crina

CENTRALIZATOR
CHESTIONAR DE SATISFACTIE A PACIENTULUI
Spitalul de Pneumoftiziologie Satu Mare+Bixad
TOTAL CHESTIONARE 57

Trim. IV 2022

SECTIA I

TRIM. IV 2022

1. Sex : Barbat 39 - 68.42 % , Femeie 18 - 31.58 %
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	4	10	14	5	6	39
Femei	0	0	3	0	4	3	4	4	18
Total	0	0	3	4	14	17	9	10	57

3. In ce sectie ati fost internat:

%

Sectii		
Sectia I pn	31	54.39
Sectia I tb	7	12.28
Sectia I cronici	5	8.77
Sectia II pn	14	24.56
Sectia II tb	0	0.00
Sectia II MDR	0	0.00
Sectia II cronici	0	0.00
Total	57	100.00

4. La internare ati fost insotit pe sectie de:

%

a) personal sanitar	51	89.47
b) apartinatori (membri de familie, prieteni, vecini)	3	5.26
c) ati venit singur	3	5.26
Total	57	100.00

5. Va rugam sa acordati calificative pentru urmatoarele servicii:

5.1.1. Cazare:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	6	10.53
c) foarte bine	51	89.47
Total	57	100.00

5.1.2. Calitate pat, lenjerie:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	9	15.79
c) foarte bine	48	84.21
Total	57	100.00

5.2 Curatenie:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	10	17.54
c) foarte bine	47	82.46
Total	57	100.00

5.3.1 Calitatea alimentatiei:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	10	17.54
c) foarte bine	47	82.46
Total	57	100.00

5.3.2 Varietatea meniurilor:

%

a) nesatisfacator	1	1.75
b) bine	8	14.04
c) foarte bine	48	84.21
Total	57	100.00

5.3.3 Calitatea distributiei si modului de servire a alimentatiei:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	7	12.28
c) foarte bine	50	87.72
Total	57	100.00

5.4 Atitudinea personalului de la Camera de garda:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	6	10.53
c) foarte bine	51	89.47
Total	57	100.00

5.5 Timpul acordat de medicul de salon pentru consultatia dumneavoastra:

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	3	5.26
c) foarte bine	54	94.74
Total	57	100.00

5.6 Calitatea ingrijirilor medicale acordate de:

5.6.1. Medicul de salon:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	6	10.53
c) foarte bine	51	89.47
Total	57	100.00

5.6.2 Asistentele medicale:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	4	7.02
c) foarte bine	53	92.98
Total	57	100.00

5.6.3 Infirmiere:

		%
a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	7	12.28
c) foarte bine	50	87.72
Total	57	100.00

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

a) personal sanitar	51	89.47
b) apartinatori (membri de familie, prieteni, vecini)	1	1.75
c) ați venit singur	3	5.26
Total	55	96.49

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

		%
a) da, întotdeauna	56	98.25
b) da, uneori	0	0.00
c) nu, niciodată	1	1.75
Total	57	100.00

8. Administrarea medicamentelor pe cale orală (tablete):

8.1 S-a făcut sub supravegherea asistentei:

		%
a) da, întotdeauna	55	96.49
b) da, uneori	2	3.51
c) nu, niciodată	0	0.00
Total	57	100.00

8.2 Ați primit medicamentele pentru 1 zi de tratament:

		%
a) toate o dată	4	7.02
b) împartite în prize	53	92.98
Total	57	100.00

9. Medicamentele administrate în spital:

		%
a) v-au fost administrate doar de spital	52	91.23
b) v-au fost cumparate de familie	0	0.00
c) ambele variante	5	8.77
Total	57	100.00

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

a) pe rețetă simplă eliberată de medicul de spital	5	8.77
b) pe rețetă eliberată de medicul de familie / specialist la recomandarea medicului de	0	0.00
Total	5	8.77

11. Ati fost multumit de ingrijire acordate:

11.1 in timpul zilei:

%

a) da	57	100.00
b) nu	0	0.00
Total	57	100.00

11.2 in timpul noptii:

%

a) da	57	100.00
b) nu	0	0.00
Total	57	100.00

12. Impresia dvs. generala:

%

a) nemultumit	0	0.00
b) multumit	9	15.79
c) foarte multumit	48	84.21
Total	57	100.00

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

a) in mod cert, da	48	84.21
b) probabil ca da	7	12.28
c) in mod categoric, nu	2	3.51
d) nu se va mai intampla (de ex. pt. ca nu locuiesc in apropierea spitalului)	0	0.00
Total	57	100.00

Asist.med.statist.
Metzig Emerentia

Observatii: Satu Mare Un spital pe care il recomand si la alti bolnavi.
Bixad Nu sunt.

CENTRALIZATOR
CHESTIONAR DE SATISFACTIE A PACIENTULUI
Spitalul de Pneumoftiziologie Satu Mare
TOTAL CHESTIONARE 43
Trim. IV 2022

SECTIA I

1. Sex : Barbat 28 - 65.11 % , Femeie 15 - 34.89 %
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	4	9	5	5	5	28
Femei	0	0	2	0	4	3	2	4	15
Total	0	0	2	4	13	8	7	9	43

3. In ce sectie ati fost internat:

Sectii		%
Sectia I pn	31	72.09
Sectia I tb	7	16.28
Sectia I cronici	5	11.63
Sectia II pn		0.00
Sectia II tb		0.00
Sectia II MDR		0.00
Sectia II cronici		0.00
Total	43	100.00

4. La internare ati fost insotit pe sectie de:

		%
a) personal sanitar	40	93.02
b) apartinatori (membri de familie, prieteni, vecini)	3	6.98
c) ati venit singur	0	0.00
Total	43	100.00

5. Va rugam sa acordati calificative pentru urmatoarele servicii:

- 5.1.1. Cazare:

		%
a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	4	9.30
c) foarte bine	39	90.70
Total	43	100.00

- 5.1.2. Calitate pat, lenjerie:

		%
a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	6	13.95
c) foarte bine	37	86.05
Total	43	100.00

5.2 Curatenie:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	4	9.30
c) foarte bine	39	90.70
Total	43	100.00

5.3.1 Calitatea alimentatiei:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	4	9.30
c) foarte bine	39	90.70
Total	43	100.00

5.3.2 Varietatea meniurilor:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	6	13.95
c) foarte bine	37	86.05
Total	43	100.00

5.3.3 Calitatea distributiei si modului de servire a alimentatiei:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	3	6.98
c) foarte bine	40	93.02
Total	43	100.00

5.4 Atitudinea personalului de la Camera de garda:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	3	6.98
c) foarte bine	40	93.02
Total	43	100.00

5.5 Timpul acordat de medicul de salon pentru consultatia dumneavoastra:

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	2	4.65
c) foarte bine	41	95.35
Total	43	100.00

5.6 Calitatea ingrijirilor medicale acordate de:

5.6.1. Medicul de salon:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	3	6.98
c) foarte bine	40	93.02
Total	43	100.00

5.6.2 Asistentele medicale:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	3	6.98
c) foarte bine	40	93.02
Total	43	100.00

5.6.3 Infirmiere:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	3	6.98
c) foarte bine	40	93.02
Total	43	100.00

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

a) personal sanitar	38	88.37
b) aparținători (membri de familie, prieteni, vecini)	1	2.33
c) ați venit singur	2	4.65
Total	41	95.35

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

%

a) da, întotdeauna	42	97.67
b) da, uneori	0	0.00
c) nu, niciodată	1	2.33
Total	43	100.00

8. Administrarea medicamentelor pe cale orală (tablete):

8.1 S-a făcut sub supravegherea asistentei:

%

a) da, întotdeauna	42	97.67
b) da, uneori	1	2.33
c) nu, niciodată	0	0.00
Total	43	100.00

8.2 Ați primit medicamentele pentru 1 zi de tratament:

%

a) toate o dată	1	2.33
b) împartite în prize	42	97.67
Total	43	100.00

9. Medicamentele administrate în spital:

%

a) v-au fost administrate doar de spital	40	93.02
b) v-au fost cumparate de familie	0	0.00
c) ambele variante	3	6.98
Total	43	100.00

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

a) pe rețetă simplă eliberată de medicul de spital	3	6.98
b) pe rețetă eliberată de medicul de familie / specialist la recomandarea medicului de	0	0.00
Total	3	6.98

11. Ati fost multumit de ingrijire acordate:

11.1 in timpul zilei:

%

a) da	43	100.00
b) nu	0	0.00
Total	43	100.00

11.2 in timpul noptii:

%

a) da	43	100.00
b) nu	0	0.00
Total	43	100.00

12. Impresia dvs. generala:

%

a) nemultumit	0	0.00
b) multumit	4	9.30
c) foarte multumit	39	90.70
Total	43	100.00

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

a) in mod cert, da	35	81.40
b) probabil ca da	6	13.95
c) in mod categoric, nu	2	4.65
d) nu se va mai intampla (de ex. pt. ca nu locuiesc in apropierea spitalului)	0	0.00
Total	43	100.00

Observatii: Satu Mare Un spital pe care il recomand si la alti bolnavi.

Asist.med.statist.
Metzig Emerentia

CENTRALIZATOR
CHESTIONAR DE SATISFACTIE A PACIENTULUI
Spitalul de Pneumoftiziologie Bixad
TOTAL CHESTIONARE 14
Trim. IV 2022

SECTIA II

1. Sex : Barbat 11 - 78.57 % , Femeie 3 -21.43 %
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	1	9	0	1	11
Femei	0	0	1	0	0	0	2	0	3
Total	0	0	1	0	1	9	2	1	14

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	14	100.00
Sectia II tb	0	0.00
Sectia II MDR	0	0.00
Sectia II cronici	0	0.00
Total	14	100.00

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

a) personal sanitar	11	78.57
b) apartinatori (membri de familie, prieteni, vecini)	0	0.00
c) ati venit singur	3	21.43
Total	14	100.00

5. Va rugam sa acordati calificative pentru urmatoarele servicii:

- 5.1.1. Cazare: %

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	2	14.29
c) foarte bine	12	85.71
Total	14	100.00

- 5.1.2. Calitate pat, lenjerie: %

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	3	21.43
c) foarte bine	11	78.57
Total	14	100.00

5.2 Curatenie:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	6	42.86
c) foarte bine	8	57.14
Total	14	100.00

5.3.1 Calitatea alimentatiei:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	6	42.86
c) foarte bine	8	57.14
Total	14	100.00

5.3.2 Varietatea meniurilor:

%

a) nesatisfacator	1	7.14
b) bine	2	14.29
c) foarte bine	11	78.57
Total	14	100.00

5.3.3 Calitatea distributiei si modului de servire a alimentatiei:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	4	28.57
c) foarte bine	10	71.43
Total	14	100.00

5.4 Atitudinea personalului de la Camera de garda:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	3	21.43
c) foarte bine	11	78.57
Total	14	100.00

5.5 Timpul acordat de medicul de salon pentru consultatia dumneavoastra:

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	1	7.14
c) foarte bine	13	92.86
Total	14	100.00

5.6 Calitatea ingrijirilor medicale acordate de:

5.6.1. Medicul de salon:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	3	21.43
c) foarte bine	11	78.57
Total	14	100.00

5.6.2 Asistentele medicale:

%

a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	1	7.14
c) foarte bine	13	92.86
Total	14	100.00

5.6.3 Infirmiere:

		%
a) nesatisfacator	0	0.00
b) bine	4	28.57
c) foarte bine	10	71.43
Total	14	100.00

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

a) personal sanitar	13	92.86
b) apartinatori (membri de familie, prieteni, vecini)	0	0.00
c) ati venit singur	1	7.14
Total	14	100.00

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

		%
a) da, intotdeauna	14	100.00
b) da, uneori	0	0.00
c) nu, niciodata	0	0.00
Total	14	100.00

8. Administrarea medicamentelor pe cale orala (tablete):

8.1 S-a facut sub supravegherea asistentei:

		%
a) da, intotdeauna	13	92.86
b) da, uneori	1	7.14
c) nu, niciodata	0	0.00
Total	14	100.00

8.2 Ati primit medicamentele pentru 1 zi de tratament:

		%
a) toate o data	3	21.43
b) impartite in prize	11	78.57
Total	14	100.00

9. Medicamentele administrate in spital:

		%
a) v-au fost administrate doar de spital	12	85.71
b) v-au fost cumparate de familie	0	0.00
c) ambele variante	2	14.29
Total	14	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	14.29
b) pe reteta eliberata de medicul de familie / specialist la recomandarea medicului de	0	0.00
Total	2	14.29

11. Ati fost multumit de ingrijire acordate:

11.1 in timpul zilei:

%

a) da	14	100.00
b) nu	0	0.00
Total	14	100.00

11.2 in timpul noptii:

%

a) da	14	100.00
b) nu	0	0.00
Total	14	100.00

12. Impresia dvs. generala:

%

a) nemultumit	0	0.00
b) multumit	5	35.71
c) foarte multumit	9	64.29
Total	14	100.00

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

a) in mod cert, da	13	92.86
b) probabil ca da	1	7.14
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	14	100.00

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

Reg.med.pr.
Baga Stefan



