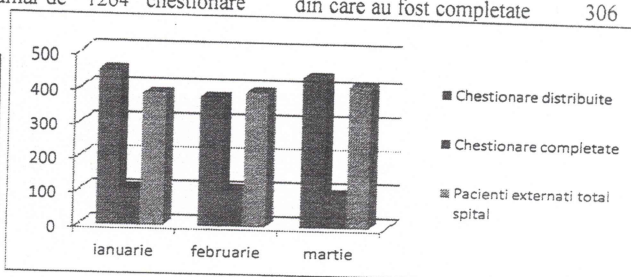


**Raport privind prelucrarea chestionarelor de satisfacție a pacienților
pentru perioada IANUARIE - MARTIE 2025 (TRIMESTRUL - I -)**

Prezentul raport prezintă opinia pacienților internați și externati referitoare la serviciile oferite, medicale și de cazare, comportamentul personalului medical, lucrurile pozitive sau negative sesizate pe parcursul internării, precum și propunerile făcute pentru îmbunătățirea serviciilor.

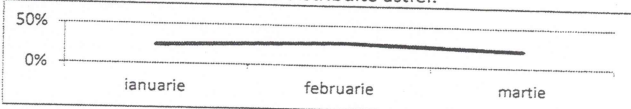
În intervalul **IANUARIE - MARTIE 2025** au fost distribuite un număr de 1264 chestionare din care au fost completate 306 chestionare, conform tabelului de mai jos:

COMPONENTA	ianuarie	februarie	martie
Chestionare distribuite	450	376	438
Chestionare completate	106	107	93
Pacienți internați total spital	452	377	439
Pacienți externati total spital	385	392	414
Chest. completate/distribuite	24%	28%	21%
Chest. completate/pacienți internați	23%	28%	21%
Chest. completate/pacienți externati	28%	27%	22%



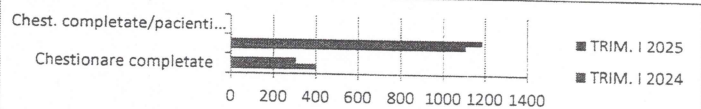
Se observă o scădere a raportului de chestionare completate la chestionare distribuite astfel:

COMPONENTA	ianuarie	februarie	martie
Chest. completate/distribuite	24%	28%	21%



Comparativ cu trimestrul I al anului 2024 situația se prezintă astfel:

COMPONENTA	TRIM. I 2024	TRIM. I 2025
Chestionare completate	395	306
Pacienți externati total spital	1108	1187
Chest. completate/pacienți externati	36%	26%



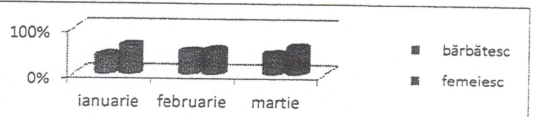
Repartiția pe secții a chestionarelor distribuite și completate este următoarea:

Componenta/secția	N I	N II	P I	P II	P III	Baza	Comp. Rec.	Zărești	TOTAL
Chestionare distribuite	300	112	222	141	209	223	43	14	1264
Chestionare completate	50	23	54	70	60	23	10	16	306
Pacienți internați	300	112	222	141	209	223	43	14	1264
Pacienți externati	288	111	212	136	193	190	40	17	1187
Chestionare completate / distribuite	17%	21%	24%	50%	29%	10%	23%	114%	24%
Chest. completate /pacienți internați	17%	21%	24%	50%	29%	10%	23%	114%	24%
Chest. completate /pacienți externati	17%	21%	25%	51%	31%	12%	25%	94%	26%

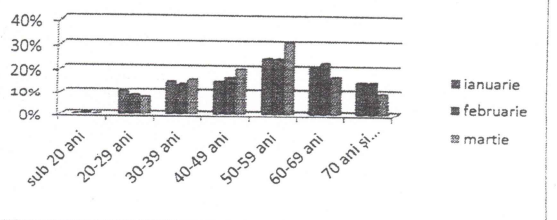
1. Datele socio-demografice rezultate din prelucrarea chestionarelor completate sunt următoarele:

Analiza datelor demografice arată că dintre pacienții chestionați predomină sexul feminin, media de vârstă care apelează la serviciile spitalului este de 50-59 ani, iar mediul de rezidență este urban

COMPONENTA în funcție de SEX	ianuarie	februarie	martie	media TRIM. I 2025
bărbătesc	39%	49%	43%	43%
femeiesc	61%	51%	57%	57%



VÂRSTA	ianuarie	februarie	martie	media TRIM. I 2025
sub 20 ani	0%	1%	0%	0%
20-29 ani	11%	9%	7%	9%
30-39 ani	15%	13%	16%	15%
40-49 ani	15%	16%	20%	17%
50-59 ani	24%	24%	31%	26%
60-69 ani	21%	22%	17%	20%
70 ani și peste	15%	14%	10%	13%



Rezidenta	ianuarie	februarie	martie	media TRIM. I 2025
În mediul urban	74%	81%	68%	75%
În mediul rural	26%	19%	32%	25%

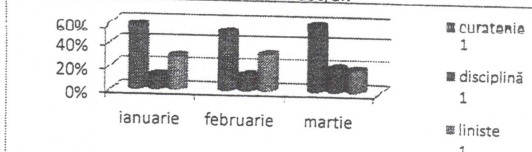


2. Aspecte privind internarea:

Primele opțiuni alese de pacienți pentru a descrie **situatia favorabilă** din momentul internării, au fost:

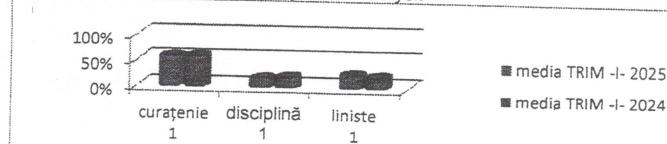
Evoluția aprecierilor pozitive (cu indicativ 1), comparativ cu lunile analizate trimestrial se prezintă astfel:

INDICATORI		ianuarie	februarie	martie	media TRIM. I 2025
curățenie	1	59%	55%	60%	57%
disciplină	1	13%	14%	21%	18%
liniste	1	29%	31%	20%	25%

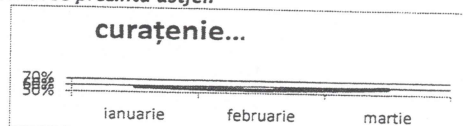


Evoluția aprecierilor pozitive (cu indicativ 1), comparativ cu anul anterior se prezintă astfel:

INDICATORI		media TRIM. I- 2025	media TRIM. I- 2024
curățenie	1	57%	58%
disciplină	1	18%	20%
liniste	1	25%	22%

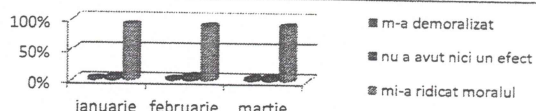


Evoluția aprecierilor pozitive (cu indicativ 1), comparativ cu lunile analizate trimestrial se prezintă astfel:



În ceea ce privește impactul asupra pacienților chestionați la indicatorilor analizați mai sus, aspectul pozitiv "**mi-a ridicat moralul**" este preponderent conform graficului.

INDICATORI	ianuarie	februarie	martie	media TRIM. I 2025
m-a demoralizat	3%	3%	4%	3%
nu a avut nici un efect	5%	7%	6%	6%
mi-a ridicat moralul	92%	90%	90%	91%



Indicatorii analizați mai sus, aspectul pozitiv "**mi-a ridicat moralul**" s-a îmbunătățit față de trimestrul I al anului trecut.

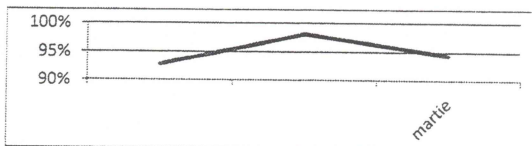
INDICATORI	media TRIM. I- 2025	media TRIM. I- 2024
m-a demoralizat	3%	1%
nu a avut nici un efect	6%	8%
mi-a ridicat moralul	91%	90%

La internare pacienții au fost însoțiți pe secții de/sau:

INDICATORI	ianuarie	februarie	martie	media TRIM. I- 2025
însoțit pe secție				
personal sanitar	96%	97%	96%	96%
apartinători	1%	1%	2%	1%
ati mers singur	3%	2%	2%	2%

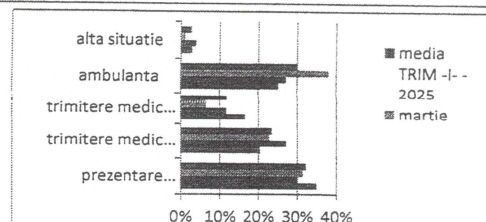
Pacienții au fost informați cu privire la **drepturile** lor conform tabelului:

INDICATORI	ianuarie	februarie	martie	media TRIM. I- 2025
Ați fost informat despre drepturile ca pacient - DA	93%	98%	94%	95%



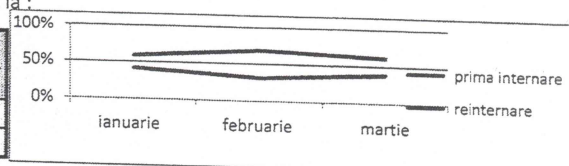
Pacienții chestionați au ajuns să apeleze la internare în unitatea noastră astfel:

INDICATORI	ianuarie	februarie	martie	media TRIM. I- 2025
prezentare direct CG	35%	30%	32%	32%
trimitere medic familie	20%	27%	23%	23%
trimitere medic ambulator	17%	12%	7%	12%
ambulanta	25%	27%	38%	30%
alta situatie	3%	4%	1%	3%



Media pacienți care au completat chestionarul, arată că majoritatea sunt la :

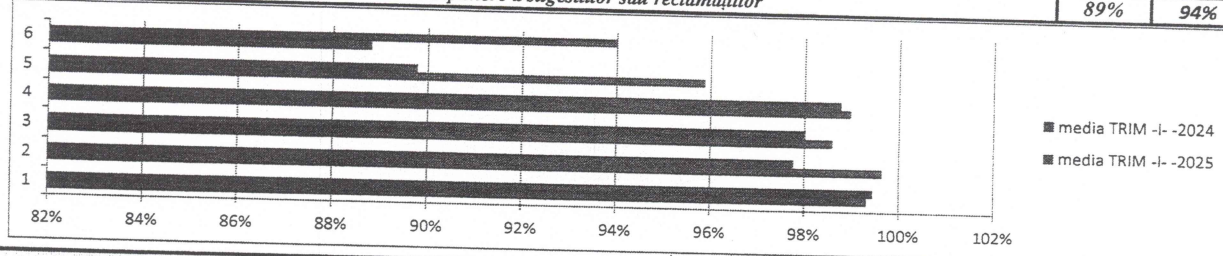
INDICATORI	ianuarie	februarie	martie	media TRIM -I- -2025
prima internare	41%	31%	38%	37%
reinternare	59%	69%	62%	63%



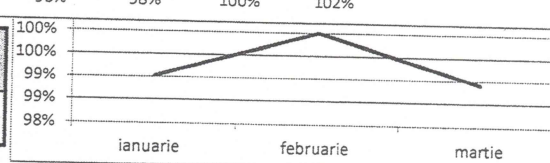
3. Aspecte privind satisfacția pacienților chestionați pe parcursul internării:

Raportat la aceeași perioadă a anului anterior, indicatorii prezintă o îmbunătățire, pacienții chestionați conform tabelor de mai jos,

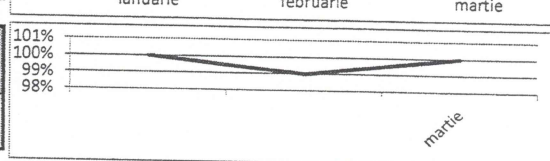
INDICATORI	media TRIM -I- -2025	media TRIM -I- -2024
1. - au fost primiți cu amabilitate	99%	99%
2. - au fost informați de medicul curant pe înțelesul lor despre - BOALA	100%	98%
3. - au fost informați de medicul curant pe înțelesul lor despre - TRATAMENT	99%	98%
4. - în timpul consulturilor au fost respectați în ceea ce privește demnitatea și intimitatea	99%	99%
5. - <u>nu</u> au fost nevoiți să cumpere medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunii pentru care au fost internați	96%	90%
6. - au fost informați cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor	89%	94%



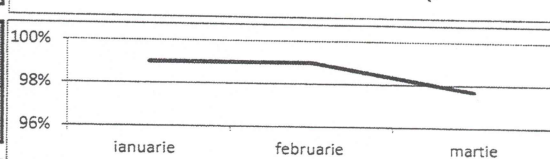
INDICATOR	ianuarie	februarie	martie	media TRIM -I- -2025
Ați fost primit cu amabilitate de la început - DA	99%	100%	99%	99%



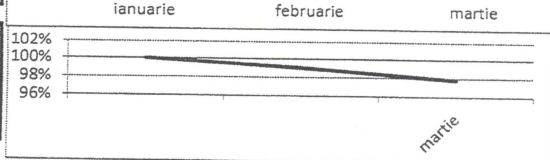
INDICATOR	ianuarie	februarie	martie	media TRIM -I- -2025
Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre - BOALA - DA	100%	99%	100%	100%



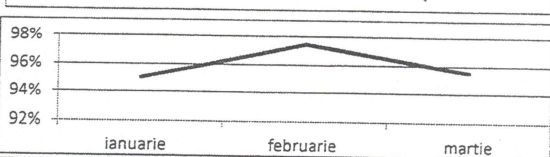
INDICATOR	ianuarie	februarie	martie	media TRIM -I- -2025
Ați fost informat de medicul curant pe înțelesul dvs. despre - TRATAMENT - DA	99%	99%	98%	99%



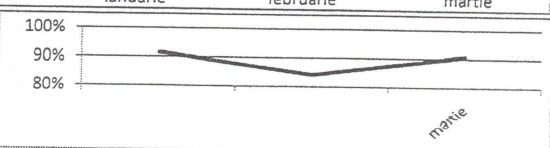
INDICATOR	ianuarie	februarie	martie	media TRIM -I- -2025
În timpul consulturilor v-a fost respectată demnitatea și intimitatea- DA	100%	99%	98%	99%



INDICATOR	ianuarie	februarie	martie	media TRIM -I- -2025
Ați fost nevoit să cumpărați medicamente, materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunii pentru care ați fost internat - NU	95%	97%	96%	96%



INDICATOR	ianuarie	februarie	martie	media TRIM -I- -2025
Ați fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor - DA	92%	84%	91%	89%

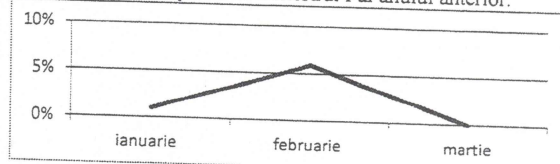


În ce privește condiționarea acordării îngrijirilor medicale pacienților chestionați au semnalat că :

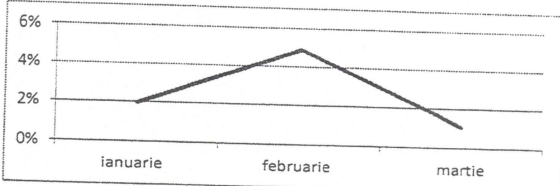
INDICATOR	media TRIM - I - 2025	media TRIM - I - 2024
~ pe parcursul spitalizării <u>li s-au solicitat bani sau atenții</u> de către personalul medical <u>pentru a primi îngrijirile de care au avut nevoie</u> unui procent mediu trimestrial de ✓	2%	9%
~ au considerat că <u>este nevoie să recompenseze prin diverse mijloace (atenții sau bani)</u> un cadru medical <u>pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestuia</u> unui procent mediu trimestrial de ✓	3%	3%

Conform tabelului de mai sus se constată o ameliorare semnificativă a acestui indicator raportat la trimestrul I al anului anterior.

INDICATOR - DA	ianuarie	februarie	martie	media TRIM - I - 2025
14. Pe parcursul spitalizării s-au solicitat bani sau atenții de către personalul medical pentru a primi îngrijiri	1%	6%	0%	2%



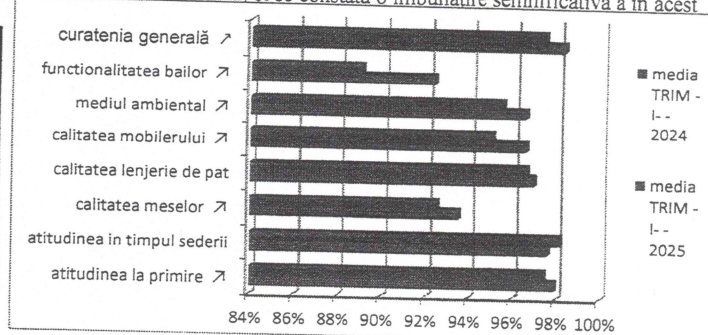
INDICATOR - DA	ianuarie	februarie	martie	media TRIM - I - 2025
15. Au considerat că este nevoie să recompenseze prin diverse mijloace (atenții sau bani) un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție	2%	5%	1%	3%



4. Aspecte privind calitatea serviciilor nemedicale:

Din analiza chestionarelor prelucrate, pacienții au apreciat pozitiv (bună și foarte bună) și se constată o îmbunătățire semnificativă a în acest an raportat la anul anterior:

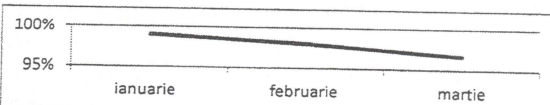
INDICATOR - apreciere BUNA / FOARTE BUNA	media TRIM - I - 2025	media TRIM - I - 2024
atitudinea la primire ↗	98%	97%
atitudinea în timpul sederii	98%	98%
calitatea meselor ↗	94%	93%
calitatea lenjeriei de pat	97%	97%
calitatea mobilierului ↗	97%	95%
mediul ambiental ↗	97%	96%
funcționalitatea băilor ↗	92%	89%
curățenia generală ↗	98%	97%



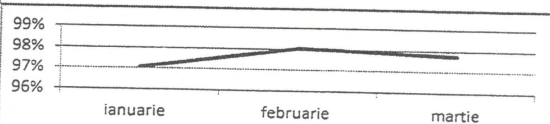
Din analiza tabelului de mai sus denotă că, atitudinea personalului la primire și în timpul sederii în spital și curățenia generală, urmate la mică distanță de calitatea lenjeriei de pat, a mobilierului, și mediul ambiental, la polul opus, cu cele mai puține procente având cea mai nefavorabilă apreciere este funcționalitatea băilor și grupurilor sanitare urmată de calitatea meselor servite.

Evoluția indicatorilor analizați lunar comparativ în lunile ce alcătuiesc trimestrul este următoarea:

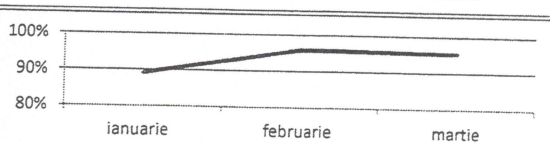
APRECIERI BUNA / FOARTE BUNA	ianuarie	februarie	martie	media TRIM - I - 2025
a) atitudinea personalului la primire	99%	98%	97%	98%



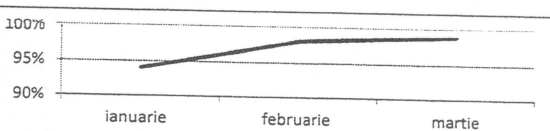
APRECIERI BUNA / FOARTE BUNA	ianuarie	februarie	martie	media TRIM - I - 2025
b) atitudinea personalului pe parcursul sederii dvs. în unitate	97%	98%	98%	98%



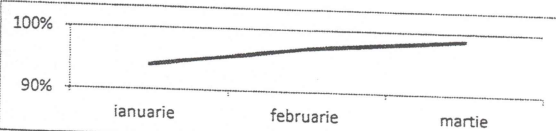
APRECIERI BUNA / FOARTE BUNA	ianuarie	februarie	martie	media TRIM - I - 2025
g) calitatea meselor servite și distribuția acestora	89%	96%	95%	94%



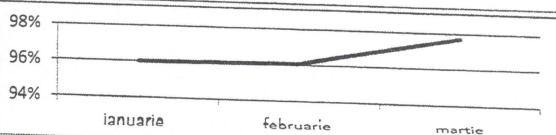
APRECIERI BUNA / FOARTE BUNA	ianuarie	februarie	martie	media TRIM - I - 2025
h) calitatea condițiilor de cazare -pat și lenjerie	94%	98%	99%	97%



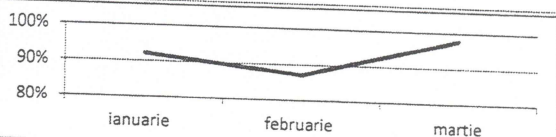
APRECIERI BUNA / FOARTE BUNA	ianuarie	februarie	martie	media TRIM -I- -2025
i) calitatea condițiilor de cazare - mobilier de salon	94%	97%	99%	97%



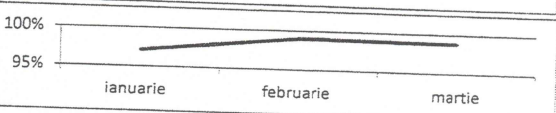
APRECIERI BUNA / FOARTE BUNA	ianuarie	februarie	martie	media TRIM -I- -2025
j) calitatea condițiilor de cazare-mediul ambiental	96%	96%	98%	97%



APRECIERI BUNA / FOARTE BUNA	ianuarie	februarie	martie	media TRIM -I- -2025
k) funcționalitatea grupurilor sanitare (băi, wc)	92%	87%	98%	92%



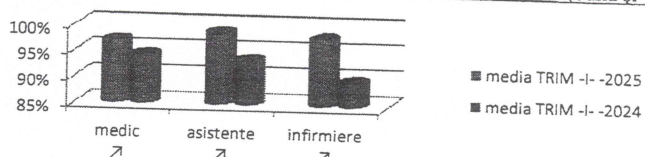
APRECIERI BUNA / FOARTE BUNA	ianuarie	februarie	martie	media TRIM -I- -2025
l) curățenia generală din spital	97%	99%	99%	98%



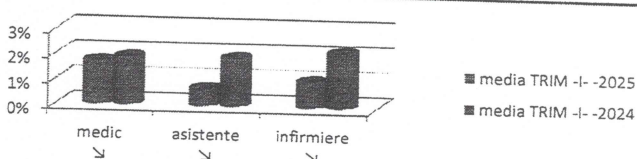
5. Aspecte privind calitatea serviciilor medicale:

În ceea ce privește calitatea serviciilor medicale oferite respectiv îngrijirea personalului medical din spital, cu aprecierile pozitive (bună și foarte bună) prezintă o îmbunătățire raportată la trimestrul I

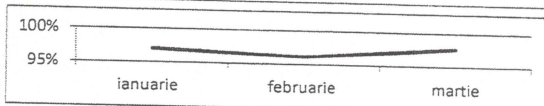
APRECIERI BUNA / FOARTE BUNA	media TRIM -I- -2025	media TRIM -I- -2024
medic ↗	97%	94%
asistente ↗	99%	94%
infirmiere ↗	98%	90%



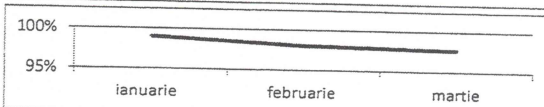
APRECIERI NEFAVORABILE - NESATISFĂCĂTOARE	media TRIM -I- -2025	media TRIM -I- -2024
medic ↘	2%	2%
asistente ↘	1%	2%
infirmiere ↘	1%	2%



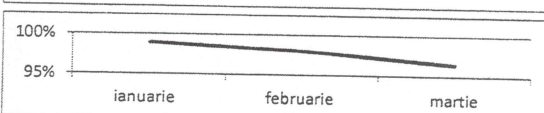
APRECIERI BUNA / FOARTE BUNA	ianuarie	februarie	martie	media TRIM -I- -2025
c) îngrijirea acordată de medic	97%	96%	98%	97%



APRECIERI BUNA / FOARTE BUNA	ianuarie	februarie	martie	media TRIM -I- -2025
d) îngrijirea acordată de asistenți	99%	98%	98%	99%

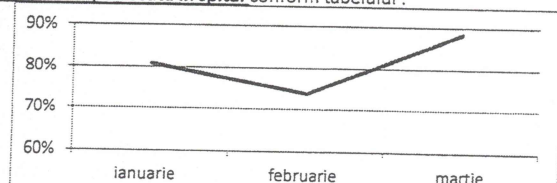


APRECIERI BUNA / FOARTE BUNA	ianuarie	februarie	martie	media TRIM -I- -2025
e) îngrijirea acordată de infirmiere	99%	98%	97%	98%

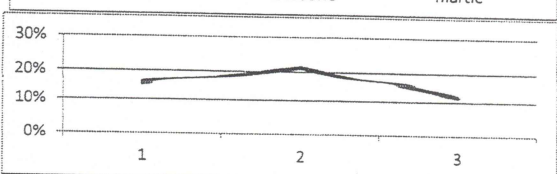


Ținând cont de cele menționate mai sus, pacienții chestionați au fost mulțumiți de perioada petrecută în spital conform tabelului :

APRECIERI BUNA / FOARTE BUNA	ianuarie	februarie	martie	media TRIM -I- -2025
S.12. Ținând cont de cele menționate mai sus, vă rugăm să spuneți cât de mulțumit ați fost de perioada petrecută în spital - <u>foarte mulțumit</u>	81%	74%	89%	81%

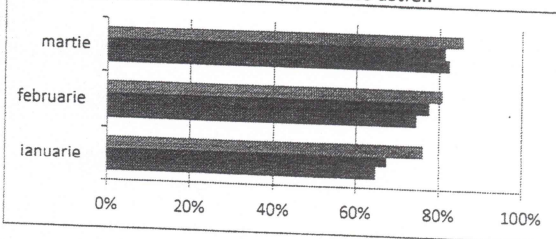


APRECIERI FOARTE BUNA	ianuarie	februarie	martie	media TRIM -I- -2025
S.12. Ținând cont de cele menționate mai sus, vă rugăm să spuneți cât de mulțumit ați fost de perioada petrecută în spital - <u>parțial mulțumit</u>	15%	21%	11%	16%



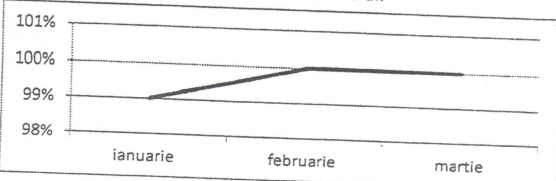
Referitor la calitatea informațiilor primite, pacienții au apreciat ca fiind **"foarte bună"**, conforma datelor prelucrate astfel:

APRECIERI FOARTE BUNA	ianuarie	februarie	martie	media TRIM -I- -2025
- regulile interne de comportament în spital	65%	75%	82%	74%
- tratamentul primit și starea dvs.de sănătate	67%	78%	81%	76%
- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical	76%	81%	86%	81%



Având în vedere aprecierile pozitive primite, pacienții, în caz de nevoie, vor apela la serviciile spitalului nostru conform tabelului:

INDICATOR	ianuarie	februarie	martie	media TRIM -I- -2025
S.15. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate, v-ați întoarce aici - mai degrabă da/sigur da	99%	100%	100%	100%



6. Aspecte privind lucrurile pozitive/negative constatate și propuneri ale pacienților:

Faptul că cea mai mare parte a itemilor a fost apreciată "cu bine" și "foarte bine" de către pacienți, demonstrează că activitatea depusă de personalul medical și serviciile oferite au venit în întâmpinarea cerințelor pacienților. Pacienți care au răspuns la întrebări, au apreciat ca **aspecte pozitive** următoarele:

ASPECTE POZITIVE	media TRIM -I- -2025	media TRIM -I- 2024
amabilitatea, atenția, profesionalismul personalului medical ↗	71%	64%
ordinea, curatenia, liniștea, disciplina	21%	29%
mâncarea	3%	4%
condițiile oferite(salonul) ↗	4%	3%

Pacienți care au răspuns la întrebări, au apreciat ca **aspecte negative** următoarele:

ASPECTE NEGATIVE	media TRIM -I- -2025	media TRIM -I- 2024
grupurile sanitare (wc-uri separate, bai, dusuri) insuficiente ↗	17%	14%
condițiile de la duș și grupurile sanitare ↘	3%	11%
condițiile din salon ↗	1%	0%
gălăgia, aglomeratia ↘	1%	11%
personalul medical și auxiliar ↘	3%	4%
mâncarea nesatisfăcătoare ↗	29%	17%
nu există loc pt fumat ↗	13%	9%
nu există TV ↘	0%	3%
lipsa curte ↘	29%	32%
lipsa spațiului de recreere ↗	3%	1%

Pentru îmbunătățirea serviciilor medicale și de cazare, au făcut facute **propuneri**, principalele referindu-se la:

PROPUNERI	media TRIM -I- -2025	media TRIM -I- 2024
amenajarea și organizarea unei săli pentru recreere	2%	10%
amenajarea unei curți interioare ↗	31%	24%
îmbunătățirea și diversificarea meniului hranei ↗	29%	13%
mai multe grupuri sanitare	9%	19%
loc pt fumat ↗	24%	10%
televizor în cameră	2%	9%

Ținând cont de cele prezentate mai sus, în măsura posibilităților, vor trebui remediate aspectele negative și pe viitor să ținem cont de îmbunătățirile sugerate de pacienții chestionați.

Șef Serviciu M.C.S.S., Informatica, P.S.I., S.S.M., P.C.S.U.,

Ing. Gabriela - Maria Machidon

Întocmit,

Ec. Cristina - Lucreția Șerban