

CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE

SPITALUL ORĂȘENESC CISNĂDIE

Cisnădie, str. Băilor, nr. 27, județul Sibiu, cod poștal 555300

Tel.: +40 369 105102 | Fax: +40 372 872087

E-mail: spital@socisnadie.ro | Website: www.socisnadie.ro



Nr. 460 /27.01.2025

Aprobat,
MANAGER
Ec.Mincă Maria Delia

RAPORT ANUAL DE EVALUARE A GRADULUI DE SATISFACȚIE AL PACIENȚILOR

ANUL 2024

CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE

SPITALUL ORĂȘENESC CISNĂDIE

Cisnădie, str. Băilor, nr. 27, județul Sibiu, cod poștal 555300

Tel.: +40 369 105102 | Fax: +40 372 872087

E-mail: spital@socisnadie.ro | Website: www.socisnadie.ro



CUPRINS

1. Scop și obiective	3
2. Sursa datelor	3
3. Material și metode de lucru	3
4. Rezultate obținute. Discutarea rezultatelor	4
5. Concluzii	14
6. Măsuri/Recomandări	15
7. Anexe:	
- Anexa 1 – Chestionar de evaluare a gradului de satisfacție al pacienților – <i>aplicat în perioada ianuarie-decembrie 2024</i>	

CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE

SPITALUL ORĂȘENESC CISNĂDIE

Cisnădie, str. Băilor, nr. 27, județul Sibiu, cod poștal 555300

Tel.: +40 369 105102 | Fax: +40 372 872087

E-mail: spital@socisnadie.ro | Website: www.socisnadie.ro



1. SCOP ȘI OBIECTIVE

SCOP

Evaluarea gradului de satisfacție al pacienților internați referitor la condițiile hoteliere și calitatea serviciilor medicale oferite. Prin evaluarea lunară a rezultatelor chestionarelor se pot identifica principalele nemulțumiri ale pacienților, în urma cărora se caută soluțiile optime și se iau măsurile cele mai potrivite pentru creșterea calității serviciilor medicale, scăderea riscurilor și creșterea siguranței pacienților internați.

OBIECTIVE

- Evaluarea opiniei pacienților privind gradul de satisfacție pe perioada spitalizării
- Identificarea principalelor probleme existente.
- Găsirea soluțiilor pentru ameliorarea problemelor identificate.
- Îmbunătățirea managementului calității în secțiile/compartimentele medicale ale spitalului prin aplicarea unui plan de măsuri.

2. SURSA DATELOR

Rapoartele lunare privind gradul de satisfacție al pacienților internați:

- ✓ Raport ianuarie – nr. de înregistrare: 1395/07.03.2024
- ✓ Raport februarie - nr. de înregistrare: 1503/12.03.2024
- ✓ Raport martie - nr. de înregistrare: 2844/14.05.2024
- ✓ Raport aprilie – nr. de înregistrare : 3048/23.05.2024
- ✓ Raport mai – nr. de înregistrare: 3373/07.06.2024
- ✓ Raport iunie - nr. de înregistrare: 4120/17.07.2024
- ✓ Raport iulie – nr. de înregistrare :4676/31.08.2024
- ✓ Raport august – nr. de înregistrare: 5358/18.09.2024
- ✓ Raport septembrie – nr. de înregistrare: 6054/18.10.2024
- ✓ Raport octombrie – nr. de înregistrare: 6453/06.11.2024
- ✓ Raport noiembrie – nr. de înregistrare :7029/05.12.2024
- ✓ Raport decembrie – nr. de înregistrare: 392/22.01.2025

3. MATERIAL ȘI METODĂ

Metodă de lucru: studiu calitativ, de evaluare a opiniei pacienților internați în perioada ianuarie-decembrie 2024 în spitalul orășenesc Cisnădie.

Instrument de lucru: chestionarul anonim cu răspunsuri preformulate, cu autocompletare.

CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE

SPITALUL ORĂȘENESC CISNĂDIE

Cisnădie, str. Băilor, nr. 27, județul Sibiu, cod poștal 555300

Tel.: +40 369 105102 | Fax: +40 372 872087

E-mail: spital@socisnadie.ro | Website: www.socisnadie.ro



În anul 2024 a fost utilizat următorul chestionar:

Chestionar în conformitate cu Ordinului MS / CNAS nr. 1857/441/2023, anexa 48

Chestionarul analizează următoarele aspecte:

- *satisfacția pacienților față de mediul de îngrijire* : condiții de cazare, iluminare, căldura din salon, curățenie, pat și lenjerie de pat/efecte, alimentație.
- *satisfacția față de calitatea îngrijirilor medicale*: calitatea serviciilor și îngrijirilor oferite de echipa medicală
- *comunicarea cu personalul medical*: privind amabilitatea și disponibilitatea personalului.
- *informarea pacientului*: discuția cu medicul curant, privitor la problemele de sănătate ale pacientului, informarea acestuia privitor la manoperele și tratamentul la care va fi supus.
- *satisfacția generală față de serviciile oferite în cadrul spitalului*: gradul general de mulțumire exprimat, măsura în care declară că ar reveni în spitalul nostru sau ar recomanda spitalul altor persoane.
- *întrebări deschise*, prin care pacienții pot să furnizeze observații pozitive sau negative și să ofere sugestii de îmbunătățire.

Metoda de culegere a datelor: colectarea tuturor răspunsurilor la întrebări, codificarea și prelucrarea statistică a acestora și crearea de tabele și grafice, utilizând Programul Excel

Lotul de studiu: un număr de 618 respondenți pe anul 2024. Întrucât în anul 2024 numărul pacienților externați a fost de 1597, procentul respondenților în 2024 a fost de 38,70%

Perioada studiată: 01.01.2024 – 31.12. 2024

4. REZULTATE OBTINUTE. DISCUTAREA REZULTATELOR

În perioada ianuarie – decembrie 2024 au fost analizate 618 de chestionare, aplicate la pacienții internați sau aparținătorii acestora..

În urma centralizării și prelucrării statistice a datelor s-au obținut următoarele rezultate:

CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE

SPITALUL ORĂȘENESC CISNĂDIE

Cisnădie, str. Băilor, nr. 27, județul Sibiu, cod poștal 555300

Tel.: +40 369 105102 | Fax: +40 372 872087

E-mail: spital@socisnadie.ro | Website: www.socisnadie.ro



1. Calitatea respondentilor

În perioada ianuarie-decembrie, 2024 dintr-un total de 618 respondenți la chestionar, 397 au fost pacienți și 221 aparținători.

Nr. respondenți	pacienți	aparținători
Ianuarie (50 resp.)	15	35
Februarie (35 resp.)	11	24
Martie (53 resp.)	38	15
Aprilie (43 resp.)	25	18
Mai (45 resp.)	28	17
Iunie (60 resp.)	45	15
Iulie (82 resp.)	62	20
August (56 resp.)	42	14
Septembrie (57 resp.)	45	12
Octombrie (52 resp.)	37	15
noiembrie (34 resp.)	23	11
decembrie (51 resp.)	26	25
Total (618 respondenți)	397	221
Procent (100%)	64,24 %	35,76%

2.Repartiția subiecților în funcție de sex:

Pacienții luați în studiu în anul 2024 sunt preponderent de sex feminin (80,10%) și masculin (19,90%) (tab.2).

Tab.2 Repartiția pacienților în funcție de sex:

Nr. pacienți / sex	masculin	feminin
ianuarie	8	42
februarie	5	30
martie	16	37
aprilie	10	33
mai	8	37
iunie	13	47
iulie	15	67
august	12	44
septembrie	16	41

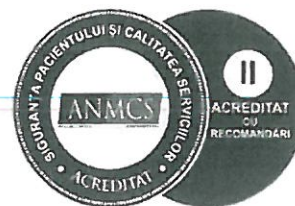
CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE

SPITALUL ORĂȘENESC CISNĂDIE

Cisnădie, str. Băilor, nr. 27, județul Sibiu, cod poștal 555300

Tel.: +40 369 105102 | Fax: +40 372 872087

E-mail: spital@socisnadie.ro | Website: www.socisnadie.ro



octombrie	5	47
noiembrie	5	29
decembrie	10	41
Total respondenți (618)	123	495
Procent (100%)	19,90%	80,10%

2. Vârsta respondenților

În ceea ce privește repartitia pe grupe de vârstă a pacienților internați, pe primul loc se află pacienții între 70-79 ani (23,62%), apoi cei de 60-69 de ani (22,01%), urmați de cei între 50-59 ani (14,08%) și pacienți din grupa 30-39 de ani (12,14%). În ponderi mai mici sunt pacienți tineri de 18-29 ani (11,81%) și pacienții între 40-49 ani (8,90%) iar pe ultimul loc se situează vârstnicii peste 80 ani (7,44%) . (tab.3).

Tab.3 Vârsta respondenților

Nr. pacienți	18-29 ani	30-39 ani	40-49 ani	50-59 ani	60-69 ani	70-79 ani	80 ani peste
ianuarie	6	10	6	7	9	11	1
februarie	4	2	5	7	11	5	1
martie	5	7	8	9	7	11	6
aprilie	4	8	4	11	6	6	4
mai	8	2	8	1	11	13	2
iunie	7	7	4	5	19	15	3
iulie	7	9	5	15	20	19	7
august	3	7	2	6	9	19	10
septembrie	6	4	3	12	14	15	3
octombrie	4	7	4	11	10	8	8
noiembrie	5	5	1	1	12	9	1
decembrie	12	9	5	2	8	15	0
Total pacienți (618)	73	75	55	87	136	146	46
Procent (100%)	11,81%	12,14%	8,90%	14,08%	22,01%	23,62%	7,44%

CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE

SPITALUL ORĂȘENESC CISNĂDIE

Cisnădie, str. Băilor, nr. 27, județul Sibiu, cod poștal 555300

Tel.: +40 369 105102 | Fax: +40 372 872087

E-mail: spital@socisnadie.ro | Website: www.socisnadie.ro



3. Mediul de rezidență:

Respondenții care au răspuns la chestionar sunt preponderent din mediul urban, 69,09%. Restul de 30,91% sunt din mediul rural (fig.4)

Tab.4 Repartiția subiecților în funcție de mediul de rezidență

Nr. pacienți	urban	rural
ianuarie	32	18
februarie	27	8
martie	40	13
aprilie	28	15
mai	29	16
iunie	45	15
iulie	54	28
august	41	15
septembrie	43	14
octombrie	29	23
noiembrie	22	12
decembrie	37	14
Total respondenți: 618	427	191
Procent (100%)	69,09%	30,91%

4. Ultima școală absolvită

Repartiția subiecților în funcție de ultima școală absolvită arată o pondere mai mare la pacienții cu liceu și studii primare, apoi cei cu școală gimnazială și pe ultimul loc se află cei cu studii superioare și cu școală postliceală. (tab.5).

Tab.5 Distribuția pacienților în funcție de nivelul de instruire

Nr. pacienți	Șc. primară	Șc. gimnazială	Liceu	Sc. postliceală	Facultate
ianuarie	-	-	-	-	-
februarie	-	-	-	-	-
martie	-	-	-	-	-
aprilie	-	-	-	-	-
mai	-	-	-	-	-
iunie	14	15	22	4	5
iulie	32	22	16	4	8
august	14	14	20	3	5
septembrie	14	15	17	8	3

CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE

SPITALUL ORĂȘENESC CISNĂDIE

Cisnădie, str. Băilor, nr. 27, județul Sibiu, cod poștal 555300

Tel.: +40 369 105102 | Fax: +40 372 872087

E-mail: spital@socisnadie.ro | Website: www.socisnadie.ro



octombrie	10	13	21	4	4
noiembrie	13	8	9	1	3
decembrie	12	11	19	2	7
Total respondenți: 392	109	98	124	26	35
Procent (100%)	27,81%	25,00%	31,62 %	6,63%	8,93%

5. Starea civilă a pacienților

Majoritatea pacienților sunt în ordine descrescătoare a frecvenței: căsătoriți, văduvi, divorțați, necăsătoriți, iar o pondere din ei trăiesc în concubinaj. (tab.6)

Tab.6 Starea civilă a pacienților

Nr. pacienți	Căsătorit	Necăsătorit	Concubinaj	Divorțat	Văduv
ianuarie	-	-	-	-	-
februarie	-	-	-	-	-
martie	-	-	-	-	-
aprilie	-	-	-	-	-
mai	-	-	-	-	-
iunie	36	3	2	8	11
iulie	44	3	2	11	22
august	32	3	1	4	16
septembrie	36	6	2	3	10
octombrie	31	2	2	2	15
noiembrie	19	3	0	2	10
decembrie	28	2	4	5	12
Total respondenți: 392	226	22	13	35	96
Procent (100%)	57,65%	5,61%	3,32%	8,93%	24,49%

6. Sunteți la prima internare în spital sau la reinternare?

Mai mult de jumătate din pacienți sunt pacienți reinternati în spitalul nostru, iar restul pacienților se află la prima internare. (tab.7).

Tab. 7 Pacienți aflați la prima internare în spital vs. pacienți reinternati

Nr. pacienți	Prima internare	Reinternare
ianuarie	-	-
februarie	-	-

CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE

SPITALUL ORĂȘENESC CISNĂDIE

Cisnădie, str. Băilor, nr. 27, județul Sibiu, cod poștal 555300

Tel.: +40 369 105102 | Fax: +40 372 872087

E-mail: spital@socisnadie.ro | Website: www.socisnadie.ro



martie	-	-
aprilie	-	-
mai	-	-
iunie	30	30
iulie	22	60
august	22	34
septembrie	22	35
octombrie	12	40
noiembrie	15	19
decembrie	21	30
Total respondenți: 392	210	408
Procent (100%)	33,98%	66,02%

7. In cadrul acestei internări puteți spune că:

Tab.8

Întrebări:	DA	NU
Ați fost primit cu amabilitate de la început?	617	1
Ați fost însoțit la explorări paraclinice?	590	28
Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, riscuri, prognostic?	616	2
Medicamentele și materialele sanitare au fost asigurate integral de spital?	603 (pentru afecțiunea de bază care a necesitat internare) Obs. Unii pacienți (15) au tratamen propriu, de acasă pentru alte afecțiuni	
Fiolele s-au deschis în fața dvs (dacă a fost cazul)?	601	17 (tratament oral)

Așa cum se vede din tabelul de mai sus, majoritatea pacienților studiați au fost primiți cu amabilitate în spital au fost conduși de personalul nostru la investigații paraclinice.

Medicul curant le-a furnizat toate informațiile legate de boală – diagnostic, tratament, evoluție, și prognostic, utilizând un limbaj adecvat vârstei și nivelului de înțelegere al fiecăruia.

Pacienții nu au cumpărat nici un medicament din bani proprii pe perioada internării, toate medicamentele fiind asigurate de spital. O parte din pacienți au tratament propriu de acasă, pentru alte afecțiuni cronice.

Tot tratamentul injectabil a fost realizat prin deschiderea fiolelor în prezența pacientului. În unele cazuri nu s-a administrat tratament injectabil, ci cu medicamente orale.

CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE

SPITALUL ORĂȘENESC CISNĂDIE

Cisnădie, str. Băilor, nr. 27, județul Sibiu, cod poștal 555300

Tel.: +40 369 105102 | Fax: +40 372 872087

E-mail: spital@socisnadie.ro | Website: www.socisnadie.ro



Cu privire la acordarea de bani sau atenții pentru îngrijiri / servicii medicale, majoritatea pacienților chestionați nu au simțit nevoia să recompenseze angajații spitalului și nu au sesizat nici o formă de condiționare a actului medical pe perioada spitalizării

8. Cum ați ajuns să apelați la internare la spitalul nostru ?

Ponderea cea mai mare de pacienți a ajuns la spital cu bilet de trimitere de la medicul de familie, apoi cei care s-au prezentat direct la camera de gardă și cei cu bilet de la medicul din ambulatoriu (tab.9)

Tab.9 Modul de acces al pacienților la spital

Situații la internare	Direct la camera de gardă	Bilet de trimitere de la medicul de familie	Cu bilet de trimitere din ambulator	Cu ambulanta din UPU	Altă situație
ianuarie	-	-	-	-	-
februarie	-	-	-	-	-
martie	-	-	-	-	-
aprilie	-	-	-	-	-
mai	-	-	-	-	-
iunie	16	30	10	1	3
iulie	18	42	18	1	3
august	10	36	8	0	2
septembrie	9	29	15	0	4
octombrie	7	26	12	0	7
noiembrie	5	15	9	0	5
decembrie	19	20	9	0	3
Total respondenți: 392	84	198	81	2	27
Procent (100%)	21,43%	50,51%	20,66%	0,51%	6,89%

9. Ce v-a impresionat cel mai mult în spital din cele enumerate mai jos :

Din tabelul de mai jos se observă că pe locul întâi ca prioritate (cu cele mai multe răspunsuri de la pacienți) se situează ordinea și disciplina ,apoi curățenia și liniștea din spital (tab.10).

CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE

SPITALUL ORĂȘENESC CISNĂDIE

Cisnădie, str. Băilor, nr. 27, județul Sibiu, cod poștal 555300

Tel.: +40 369 105102 | Fax: +40 372 872087

E-mail: spital@socisnadie.ro | Website: www.socisnadie.ro



Tab. 10 Ce v-a impresionat cel mai mult în spital?

Variante de răspuns:	Curățenia	Ordinea și disciplina	Liniștea	Aglomerarea din saloane	Dezordinea/mizeria
Ianuarie	-	-	-	-	-
Februarie	-	-	-	-	-
Martie	-	-	-	-	-
Aprilie	-	-	-	-	-
Mai	-	-	-	-	-
Iunie	49	53	45	-	-
Iulie	64	67	53	-	-
August	48	55	40	-	-
Septembrie	49	48	40	-	-
Octombrie	45	51	40	-	-
Noiembrie	28	28	23	-	-
Decembrie	41	49	32	-	-
Total respondenți: 392	324	351	273	-	-
Procent (100%)	82,65%	89,54%	69,64%	0%	0%

10. Situația din unitatea de primire, pe care tocmai ati descris-o, v-a modificat starea de spirit?

Majoritatea pacienților s-au simțit încurajați de întreg personalul nostru medical, care le-a ridicat moralul pe tot parcursul spitalizării, iar la o mică parte din ei încurajările nu au avut efectul scontat, probabil datorită stării generale alterate la internare.

Tab.11

Variante de răspuns:	Mi-a ridicat moralul	Nu a avut nici un efect	M-a demoralizat
Ianuarie	-	-	-
Februarie	-	-	-
Martie	-	-	-
Aprilie	-	-	-
Mai	-	-	-
Iunie	58	2	0

CONSILIUL LOCAL AL ORĂȘULUI CISNĂDIE

SPITALUL ORĂȘENESC CISNĂDIE

Cisnădie, str. Băilor, nr. 27, județul Sibiu, cod poștal 555300

Tel.: +40 369 105102 | Fax: +40 372 872087

E-mail: spital@socisnadie.ro | Website: www.socisnadie.ro



Iulie	77	5	0
August	51	5	0
Septembrie	54	3	0
Octombrie	48	4	0
Noiembrie	33	1	0
Decembrie	47	4	0
Total respondenți:	368	24	0
392			
Procent (100%)	93,88%	6,12%	0%

11. Sunteți mulțumit de felul în care comunică personalul nostru medical cu dvs.?

Majoritatea pacienților au fost foarte mulțumiți (86,73%) de felul în care comunică personalul medical, iar un procent mic din ei s-au declarat mulțumiți (13,27%). Nu au fost pacienți nemulțumiți ceea ce arată o comunicare bună pacient-cadru medical pe perioada internării. (tab.12)

Tab. 12 Sunteți mulțumit de felul în care comunică personalul nostru medical cu dvs.?

Nr. pacienți	foarte mulțumit	mulțumit	nemulțumit	foarte nemulțumit
Ianuarie	38	12	0	0
Februarie	31	4	0	0
Martie	44	9	0	0
Aprilie	36	7	0	0
Mai	40	5	0	0
Iunie	55	5	0	0
Iulie	71	11	0	0
August	50	6	0	0
Septembrie	51	6	0	0
Octombrie	44	8	0	0
Noiembrie	29	5	0	0
Decembrie	47	4	0	0
Total respondenți:	536	82	0	0
618				
Procent (100%)	86,73%	13,27%	0%	0%

CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE

SPITALUL ORĂȘENESC CISNĂDIE

Cisnădie, str. Băilor, nr. 27, județul Sibiu, cod poștal 555300

Tel.: +40 369 105102 | Fax: +40 372 872087

E-mail: spital@socisnadie.ro | Website: www.socisnadie.ro



12. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii:

Condițiile de cazare (condițiile din salon)

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total respondenți: 618	519	90	7	2
Procent (100%)	83,98%	14,56%	1,13 %	0,32%

Curățenia în ansamblu

Nr. respondenți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total pacienți: 618	543	63	6	6
Procent (100%)	87,86%	10,19%	0,97 %	0,97%

Calitatea lenjeriei de pat și a efectelor

Nr. respondenți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total pacienți: 618	519	92	1	6
Procent (100%)	83,98%	14,89%	0,16 %	0,97%

Calitatea meselor servite și modul lor de distribuire

Nr. respondenți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total respondenți: 618	520	95	0	3
Procent (100%)	84,14%	15,37%	0 %	0,49%

Pacienții au fost rugați să acorde calificative pentru condițiile de cazare, gradul de curățenie, calitatea lenjeriei de pat și a efectelor, calitatea meselor servite și modul lor de distribuire.

Din punct de vedere a condițiilor hoteliere, pacienți au fost foarte mulțumiți 83,98 %, mulțumiți 14,56 % iar în procente mici de 1,13 % și 0,32 % au dat calificative de “satisfăcător sau nesatisfăcător” .

Privitor la curățenie, pacienții au acordat calificative de “foarte bine și bine”, în proporție de 87,86 % , respectiv 10,19 % dar au dat și calificative de “satisfăcător sau nesatisfăcător” .

Calitatea lenjeriei și a efectelor de spital a fost apreciată de asemenea pozitiv, cu “foarte bine și bine”, în proporții de 83,98% și 14,89%.

Din punct de vedere al meselor servite pe perioada internării (calitatea și modul lor de distribuire), pacienții le-au apreciat cu calificative de “foarte bine” (84,14%) și ”bine”(15,37%) .

CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE

SPITALUL ORĂȘENESC CISNĂDIE

Cisnădie, str. Băilor, nr. 27, județul Sibiu, cod poștal 555300

Tel.: +40 369 105102 | Fax: +40 372 872087

E-mail: spital@socisnadie.ro | Website: www.socisnadie.ro



13. Acordați calificative pentru calitatea îngrijirilor medicale acordate de medicul curant, asistentele medicale și infirmiere.

Medici curanți

Nr. respondenți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total respondenți: 618	578	37	1	2
Procent (100%)	93,53%	5,99%	0,16 %	0,32%

Asistenți medicali

Nr. respondenți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total respondenți: 618	571	45	0	2
Procent (100%)	92,39%	7,28%	0 %	0,32%

Infirmiere

Nr. respondenți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total respondenți: 618	569	44	3	2
Procent (100%)	92,07%	7,12%	0,49%	0,32%

Pacienții au fost rugați să acorde calificative pentru calitatea îngrijirilor medicale. Astfel, majoritatea au acordat calificative de “foarte bine și bine” pentru îngrijirile acordate de către personalul medical, așa cum se vede din tabelele de mai sus dar au fost calificative de “satisfăcător sau nesatisfăcător”.

14. Dacă ar fi necesar să vă reinternati, ați mai opta pentru spitalul nostru?

99,03% din pacienți ar reveni în spitalul nostru dacă ar avea din nou probleme de sănătate, iar restul sunt încă indeciși referitor la acest aspect. (tab.16)

Tab. 16 Dacă ar fi necesar să vă reinternati, ați mai opta pentru spitalul nostru?

Nr. respondenți	da	nu	nu știu
Total respondenți:	612	1	5
Procent (100%)	99,03%	0,16%	0,81%

15. Dacă un apropiat, un prieten sau o altă persoană ar avea nevoie de un serviciu medical despre care știți că este disponibil aici i-ați recomanda să vină?

CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE

SPITALUL ORĂȘENESC CISNĂDIE

Cisnădie, str. Băilor, nr. 27, județul Sibiu, cod poștal 555300

Tel.: +40 369 105102 | Fax: +40 372 872087

E-mail: spital@socisnadie.ro | Website: www.socisnadie.ro



Așa cum se vede din tabelul de mai jos, majoritatea pacienților ar recomanda spitalul nostru unei cunoștințe / prieten, doar doi pacienți fiind nesiguri de acest lucru, la momentul aplicării chestionarului (tab.17).

Tab.17 Ați recomanda spitalul nostru unei alte persoane?

Nr. respondenți	da	nu	nu știu
Total respondenți: 618	616	0	2
Procent (100%)	99,68%	0%	0,32%

16. Ce sugestii/recomandări ne puteți da, în vederea creșterii calității

serviciilor/îngrijirilor medicale? (Aceasta a fost o întrebare deschisă, la care pacienții au răspuns ceea ce au considerat ei că doresc să ne transmită, ca spital

“Ce v-a plăcut cel mai mult?”

- Amabilitatea și grija personalului față de pacienți
- Curățenia, ordinea și liniștea din spital
- Personal atent și empatic
- Condiții foarte bune în spital
- Mâncarea diversificată și gustoasă
- Ne simțim în siguranță în spital

Ce nu v-a plăcut în spitalul nostru?

- Instalarea aerului condiționat în saloane
- Grupurile sanitare pot fi modernizate
- Amenajarea unui lift ar fi de mare ajutor

CONCLUZII

În perioada ianuarie-decembrie 2024 au fost evaluate opiniile a 618 pacienți, care reprezintă 38,70 % respondenți, dintr-un număr total de 1597 pacienți externați.

În urma prelucrării, analizei și sintezei datelor obținute am ajuns la următoarele concluzii:

Pacienții care au completat chestionarele sunt în pondere mai mare de sex feminin, mai ales din grupa de vârstă 70 -79 de ani și provin în principal din mediul urban. Ca stare civilă, majoritatea sunt căsătoriți, iar din punct de vedere al nivelului de instruire, au în preponderent liceu și școală primară.

Pacienții au ajuns în spitalul nostru cu bilet de trimitere de la medicul de familie, sau din camera de gardă dar și de la medicul specialist din ambulator.

La internare, pacienții au fost primiți cu amabilitate și au primit încurajări din partea echipei medicale, care le-a ridicat moralul pe tot parcursul internării. Medicii curanți au furnizat toate

CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE

SPITALUL ORĂȘENESC CISNĂDIE

Cisnădie, str. Băilor, nr. 27, județul Sibiu, cod poștal 555300

Tel.: +40 369 105102 | Fax: +40 372 872087

E-mail: spital@socisnadie.ro | Website: www.socisnadie.ro



informațiile necesare despre boală, legate de diagnostic, tratament, evoluția și prognosticul bolii, atât pacienților cât și aparținătorilor acestora. La întrebarea privind condiționarea actului medical, nici un pacient nu a oferit nimic cadrelor medicale, pentru a primi mai multă atenție sau îngrijiri medicale mai bune pe parcursul internării.

De asemenea, pacienții intervievați au fost impresionați de curățenia, ordinea și disciplina din spital.

Foarte important este faptul că spitalul a asigurat integral toate medicamentele și materialele sanitare necesare tratării și îngrijirii pacienților.

Referitor la tratamentul injectabil, toate fiolele au fost deschise în fața pacienților înainte de a fi administrate, iar la examenele paraclinice au fost însoțiți de personalul auxiliar de pe secție.

Întrebați de condițiile hoteliere, majoritatea pacienților au fost mulțumiți, au avut căldură, liniște, au beneficiat de grup sanitar propriu, de televizor și wi fi pentru cei care au avut nevoie de internet, cât despre curățenia din saloane, calitatea lenjeriei, a efectelor de spital și a mesele servite pacienții au fost de asemenea mulțumiți. Meniurile noastre sunt diversificate și respectă toate regimurile recomandate de medic.

Rugați să acorde calificative pentru calitatea serviciilor medicale, majoritatea pacienților au acordat calificative de “foarte bine” și “bine” pentru tot personalul medical, medici, asistente și infirmiere / îngrijitoare de curățenie.

Pacienții internați în spital în anul 2024 au fost impresionați în special de amabilitatea și grija cadrelor medicale față de ei, de condițiile bune de cazare, de ordinea, liniștea și curățenia din spital, astfel încât au avut un sentiment de siguranță și încredere în personalul medical pe perioada spitalizării.

Principalele recomandări ale pacienților internați în anul 2024 au fost: mai multe specialități în spital, instalarea aerului condiționat în saloane, aparat RMN, lift, schimbarea ușilor de la toalete, renovarea grupurilor sanitare, băile să fie separate (femei și bărbați) și amenajarea unui parc.

Majoritatea pacienților au declarat că s-ar reinterna în spitalul nostru dacă ar avea nevoie, iar după externare ar recomanda spitalul nostru cunoștințelor, rudelor, sau altor persoane.

MĂSURI /RECOMANDĂRI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE A CALITĂȚII SERVICIILOR MEDICALE ÎN URMA EVALUĂRII GRADULUI DE SATISFAȚIE AL PACIENȚILOR INTERNAȚI

- 1. Continuarea efortului echipei manageriale de a asigura condiții hoteliere adecvate pacienților internați, cu îmbunătățirea continuă a standardelor de calitate ale spitalului.**
Termen: permanent
Responsabil: conducerea unității (Comitet director)
- 2. Reglarea temperaturii în saloane, astfel încât pacienții să aibă mai mult confort termic pe perioada internării**
Termen: permanent
Responsabil: asistenta șefă

CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE

SPITALUL ORĂȘENESC CISNĂDIE

Cisnădie, str. Băilor, nr. 27, județul Sibiu, cod poștal 555300

Tel.: +40 369 105102 | Fax: +40 372 872087

E-mail: spital@socisnadie.ro | Website: www.socisnadie.ro



3. **Respectarea tuturor procedurilor și protocoalelor interne ale spitalului.**
Termen: permanent
Responsabili: șefii de structuri medicale și nemedicale
4. **Continuitatea asigurării integrale a medicamentelor necesare pacienților internați.**
Termen: permanent
Responsabili: conducerea unității (Comitet director)
5. **Menținerea unui nivel de igienă și dezinfecție riguroase la nivel de spital, conform normelor în vigoare.**
Responsabil: medic epidemiolog
Termen: permanent
6. **Prevenirea EAAM și IAAM la nivel de spital**
Termen: permanent
Responsabili: asistenta șefă, șefi de secție, medic epidemiolog
7. **Comunicarea adecvată între cadrele medicale și pacienți, cu respectarea eticii și deontologiei medicale și asigurarea unui climat de încredere și siguranță pentru pacienți.**
Termen: permanent
Responsabili: toate cadrele medicale
8. **Instruirea permanentă a personalului medical, conform planului anual de instruire.**
Termen: permanent
Responsabili: asistenta șefă, șefii de secție, directorul medical
9. **Evitarea reclamațiilor din partea pacienților / aparținătorilor**
Termen: permanent
Responsabili: asistenta șefă, șefii de secție, directorul medical

RMC SMC

Dr. Rădulescu Nicolae

Întocmit

Referent Specialitate

Oacă Alexandrina Daniela

Transmitere către :

Comitet Director

Consiliul Medical

Comisia de Monitorizare Control Intern Managerial

Comisia de implementare și coordonare a managementului calității



Anexa 48 - Ordinui MS / CNAS nr. 1857/441/2023

CHESTIONAR DE SATISFAȚIE PACIENȚI PO-SMC-08.01

Spitalul Orășenesc Cisnădie este interesat să primească feedback-uri de la pacienții internați cu privire la calitatea serviciilor oferite în cadrul unității, în vederea îmbunătățirii continue a calității serviciilor oferite și a comunicării cu pacienții și aparținătorii acestora. Vă rugăm să răspundeți sincer la fiecare întrebare, prin bifarea răspunsului dorit, iar după completare depuneți chestionarul în cutia special amenajată pe secție la capătul coridorului.

Acest chestionar este anonim și confidențial!

1. Calitatea dumneavoastră:

pacient aparținător

2. Sexul: masculin feminin

3. Vârsta : 18-29 ani 30-39 ani 40-49 ani 50-59 ani 60-69 ani 70-79 ani
80 ani și peste

4. Mediul de rezidență : urban rural

5. Școală absolvită: primară(1- 4 clase) gimnazială(5- 8 clase) liceu
postliceală facultate

6. Stare civilă: căsătorit necăsătorit concubinaj divorțat văduv/ă

7. Sunteți la prima internare în spital sau la reinternare?
prima internare reinternare

8. În cadrul acestei internării:

Ați fost primit/ă cu amabilitate de la început în spital? Da Nu

Ați fost însoțit/ă la explorări paraclinice? Da Nu

Ați făcut baie la internare? Da Nu

Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, riscuri, prognostic? Da Nu

Medicamentele și materialele sanitare au fost asigurate integral de spital? Da Nu

Fiarele s-au deschis în fața dvs (dacă a fost cazul)? Da Nu

Vi s-au cerut bani sau atenții de către personalul din spital pentru servicii sau îngrijiri medicale? Da Nu

9. Cum ați ajuns să fiți internat în spitalul nostru?

V-ați prezentat direct la camera de gardă

Ați avut bilet de trimitere de la medicul dvs. de familie?

Ați venit cu bilet de trimitere de la un medic din ambulator?

Ați venit cu ambulanța în urgență

Altă situație

CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE

SPITALUL ORĂȘENESC CISNĂDIE

Cisnădie, str. Băilor, nr. 27, județul Sibiu, cod poștal 555300

Tel.: +40 369 105102 | Fax: +40 372 872087

E-mail: spital@socisnadie.ro | Website: www.socisnadie.ro



10. Când ați intrat prima dată în această unitate ce impresie v-ați făcut?

Curățenia Ordinea și disciplina Liniștea Aglomerația Dezordinea/mizeria

11. Situația din unitatea de primire, pe care tocmai ati descris-o, v-a modificat starea de spirit?

Mi-a ridicat moralul Nu a avut nici un efect M-a demoralizat

12. Sunteți mulțumit de felul în care a comunicat personalul nostru medical cu dvs?

Foarte mulțumit Mulțumit Nemulțumit Foarte nemulțumit

13. Acordați calificative pentru următoarele servicii:

Condițiile de cazare (condițiile din salon: căldură, iluminare, grup sanitar propriu):

Foarte bune Bune Satisfăcătoare Nesatisfăcătoare

Curățenia în ansamblu?

Foarte bună Bună Satisfăcătoare Nesatisfăcătoare

Calitatea lenjeriei de pat și a efectelor:

Foarte bună Bună Proastă Foarte proastă

Calitatea meselor servite și modul lor de distribuire:

Foarte bună Bună Proastă Foarte proastă

14. Acordați câte un calificativ pentru calitatea îngrijirilor medicale acordate de:

Îngrijirea acordată de medicul curant:

Foarte bună Bună Satisfăcătoare Nesatisfăcătoare

Îngrijirea acordată de asistentul medical:

Foarte bună Bună Satisfăcătoare Nesatisfăcătoare

Îngrijirea acordată de infirmieră:

Foarte bună Bună Satisfăcătoare Nesatisfăcătoare

15. Dacă ar fi necesar să vă reinternati, ați mai opta pentru spitalul nostru?

DA NU NU știu

16. Dacă un apropiat, un prieten sau o altă persoană ar avea nevoie de un serviciu medical despre care știți că este disponibil aici i-ați recomanda să vină?

DA NU NU știu

17. Ce sugestii / recomandări ne puteți da, în vederea creșterii calității serviciilor și îngrijirilor medicale ?

.....

.....

.....

.....

NOTĂ: Chestionarul aplicat este în conformitate Ordinului MS / CNAS nr. 1068/627/2021, publicat în Monitorul Oficial nr. 642 bis/30.06.2021, anexa 48. Colectarea informațiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederilor REGULAMENT (UE) nr. 679 din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE

