

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



PO-SMC- 08-02

Nr. înregistrare: 441 / 23.01.2025

Aprobat,  
MANAGER  
Ec.Mincă Maria Delia

**RAPORT PRIVIND  
GRADUL DE SATISFACȚIE AL PACIENȚILOR INTERNAȚI  
TRIM.IV, 2024**

**SCOP**

Evaluarea lunară a gradului de satisfacție a pacienților cu privire la condițiile hoteliere și serviciile medicale oferite, cu scopul de a îmbunătăți permanent activitatea medicală și de a crește gradul de siguranță, confort și satisfacție a pacienților internați.

**MATERIAL ȘI METODĂ**

– **Metode de culegere a datelor**

Colectarea, prelucrarea, analiza și interpretarea datelor din chestionarele pe format de hârtie, utilizând programul statistic Excel.

– **Lotul de studiu:**

- ✓ **137 respondenți - pacienți internați** în cadrul Secției Medicină Internă și Compartimentului Pediatrie

**Total externați/TRIM.IV, 2024: 397 pacienți**

**Procent respondenți: 34,51%**

- **Criteriile de selecție pentru pacienții internați:** pacienți cu stare de sănătate care să permită completarea chestionarului și/sau cei care au acceptat să completeze chestionarul.
- **Criterii de excludere pentru pacienții internați:** pacienți cu stare de sănătate precară, slab cooperanți, sau pacienți cu boala Alzheimer/demență senilă/boli psihice grave.

**Perioada analizată: 01.10.2024 – 31.12.2024**



PO-SMC- 08-02

## REZULTATE OBTINUTE

În trim.IV 2024 au răspuns la chestionare **137 de pacienți**, din care **86 internați** în secția Medicină internă și **51 aparținători internați** în compartimentul Pediatrie.

### 1. Calitatea respondenților

Din totalul de 137 respondenți, 86 au fost pacienți, iar 51 aparținători (tab.1)

| Nr. respondenți | pacienți | aparținători |
|-----------------|----------|--------------|
| Total (137)     | 86       | 51           |
| Procent (100%)  | 62,77%   | 37,23%       |

### 2. Repartiția subiecților în funcție de sex

Mai mult de jumătate din pacienții care au răspuns la chestionar sunt de sex feminin (85,40%), restul de sex masculin (14,60%) (tab.2)

| Nr. pacienți   | Masculin | feminin |
|----------------|----------|---------|
| Total (137)    | 20       | 117     |
| Procent (100%) | 14,60%   | 85,40%  |

### 3. Vârsta pacienților internați

Cu privire la repartiția pe grupe de vârstă a pacienților, aproape jumătate sunt din grupa de vârstă 70-79 de ani (23,36%)cu cei din grupa de vârstă 60-69 ani (21,90%)și în ponderile cele mai mici sunt pacienții din grupa de vârstă 40-49 ani (7,30%)și cei peste 80 de ani (6,57%) ( tab.3).

| Nr. pacienți   | 18-29 ani | 30-39 ani | 40-49 ani | 50-59 ani | 60-69 ani | 70 -79 ani | 80 si peste |
|----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| Total (137)    | 21        | 21        | 10        | 14        | 30        | 32         | 9           |
| Procent (100%) | 15,33%    | 15,33%    | 7,30%     | 10,22%    | 21,90%    | 23,36%     | 6,57%       |

### 4. Mediul de rezidență

Mai mult de jumătate din pacienții analizați provin din mediul urban 64,23 %, iar restul de 35,77 %, din mediul rural (tab.4)

| Nr. pacienți   | urban  | rural  |
|----------------|--------|--------|
| Total (137)    | 88     | 49     |
| Procent (100%) | 64,23% | 35,77% |



PO-SMC- 08-02

**5. Ultima școală absolvită de pacient**

Aproape jumătate din pacienți au liceu (35,77%), un sfert din ei au școală primară (25,55%) aproape la egalitate cu cei cu studii gimnaziale (23,36%), iar în ponderi mai mici sunt cu studii superioare și cu studii postliceale. (tab.5)

| Nr. pacienți   | Primară | Gimnazială | Liceu  | Școală postliceală | Facultate |
|----------------|---------|------------|--------|--------------------|-----------|
| Total (137)    | 35      | 32         | 49     | 7                  | 14        |
| Procent (100%) | 25,55%  | 23,36%     | 35,77% | 5,11%              | 10,22%    |

**6. Starea civilă a pacienților**

Mai mult de jumătate dintre pacienți sunt căsătoriți 78(56,93%), un sfert sunt văduvi 37(27,01%) restul sunt divorțați, necăsătoriți sau trăiesc în concubinaj. (tab.6).

| Nr. pacienți   | Căsătorit | Necăsătorit | Concubinaj | Divorțat | Văduv  |
|----------------|-----------|-------------|------------|----------|--------|
| Total (137)    | 78        | 7           | 6          | 9        | 37     |
| Procent (100%) | 56,93%    | 5,11%       | 4,38%      | 6,57%    | 27,01% |

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

Din totalul de 137 de pacienți care au răspuns la chestionar, mai mult de jumătate sunt pacienți reinternati 89 (64,96%), iar restul de 48 (35,04%) sunt pacienți aflați la prima internare (tab.7).

| Nr. pacienți   | Prima internare | Reinternare |
|----------------|-----------------|-------------|
| Total (137)    | 48              | 89          |
| Procent (100%) | 35,04%          | 64,96%      |

**8. Pe timpul internării vi s-au cerut bani sau atenții de către personalul din spital pentru servicii sau îngrijiri medicale?**

La întrebarea de mai sus pacienții au răspuns că nici un angajat al spitalului nu le-a cerut bani sau atenții pe perioada spitalizării pentru serviciile/îngrijirile medicale primite (tab.8).

| Nr. pacienți   | NU   | DA |
|----------------|------|----|
| Total (137)    | 137  | 0  |
| Procent (100%) | 100% | 0% |

**9. În cadrul acestei internări puteți spune că (tab.9):**

| Variante de întrebări                         | DA            | NU        |
|-----------------------------------------------|---------------|-----------|
| Ați fost primit cu amabilitate de la început? | 137 (100,00%) | 0%        |
| Ați fost însoțit/ă la explorări paraclinice?  | 134 (97,81%)  | 3 (2,19%) |



# 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



PO-SMC- 08-02

de starea generală a pacienților la internare, o parte din ei venind direct la camera de gardă, ca urgențe. Niciun pacient nu a fost demoralizat nici la internare, nici pe parcursul ei. (tab 12)

| Variante de răspuns:    | Nr. răspunsuri pacienți | %       |
|-------------------------|-------------------------|---------|
| Mi-a ridicat moralul    | 128                     | 93,43 % |
| Nu a avut nici un efect | 9                       | 6,57 %  |
| M-a demoralizat         | 0                       | 0%      |

### 13. Sunteți mulțumit de felul în care comunică personalul nostru medical cu dumneavoastră ?

Majoritatea pacienților (87,59%) au fost foarte mulțumiți de comunicarea cu personalul medical, sau mulțumiți (12,41%), nu a fost nici un pacient nemulțumit. (tab.13).

| Nr. pacienți   | foarte mulțumit | mulțumit | nemulțumit | foarte nemulțumit |
|----------------|-----------------|----------|------------|-------------------|
| Total (137)    | 120             | 17       | 0          | 0                 |
| Procent (100%) | 87,59%          | 12,41%   | 0%         | 0%                |

### 14. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii:

**Condițiile de cazare (condițiile din salon: căldură, iluminare, liniște etc.)**

| Nr. pacienți   | foarte bine | bine   | satisfăcător | nesatisfăcător |
|----------------|-------------|--------|--------------|----------------|
| Total (137)    | 115         | 20     | 2            | 0              |
| Procent (100%) | 83,94%      | 14,60% | 1,46%        | 0 %            |

### **Curățenia în ansamblu**

| Nr. pacienți   | foarte bine | bine  | satisfăcător | nesatisfăcător |
|----------------|-------------|-------|--------------|----------------|
| Total (137)    | 123         | 11    | 3            | 0              |
| Procent (100%) | 89,78%      | 8,03% | 2,19%        | 0%             |

### **Calitatea lenjeriei și a efectelor de spital**

| Nr. pacienți   | foarte bine | bine   | satisfăcător | nesatisfăcător |
|----------------|-------------|--------|--------------|----------------|
| Total (137)    | 116         | 21     | 0            | 0              |
| Procent (100%) | 84,67%      | 15,33% | 0%           | 0%             |



PO-SMC- 08-02

### Calitatea meselor servite și modul lor de distribuire

| Nr. pacienți   | foarte bine | bine   | satisfăcător | nesatisfăcător |
|----------------|-------------|--------|--------------|----------------|
| Total (137)    | 112         | 25     | 0            | 0              |
| Procent (100%) | 81,75%      | 18,25% | 0 %          | 0 %            |

Pacienții au fost rugați să acorde calificative pentru condițiile de cazare, gradul de curățenie din spital, grupurile sanitare, calitatea lenjeriei și a efectelor, precum și asupra calității meselor și modul lor de distribuire.

Din punctul de vedere al condițiilor hoteliere (iluminare, căldură, dotare), 83,94% din pacienți au fost foarte mulțumiți, 14,60% din ei mulțumiți, iar o mică pondere de 1,46% din pacienți au fost satisfăcuți.

Privitor la curățenia în ansamblu din spital, pacienții au acordat numai calificative de “foarte bine și bine” în ponderi de 89,78% și respectiv 8,03%, iar o mică pondere de 2,19% din pacienți au fost satisfăcuți.

De asemenea, lenjeria de pat și efectele de spital au fost apreciate doar cu calificative de “foarte bine” în proporții similare, de 84,67% și respectiv 15,33%. Niciun pacient nu a fost nesatisfăcut de lenjeriile de pat din spital.

Din punctul de vedere al calității meselor servite și a modului lor de distribuire, majoritatea pacienților au acordat calificative de “foarte bine” (81,75%) și „bine”(18,25%).

### **15. Acordati calificative pentru calitatea îngrijirilor medicale acordate**

Pacienții au fost rugați să acorde calificative pentru calitatea îngrijirilor medicale. Astfel, pacienții studiați au acordat în majoritatea cazurilor calificative de „foarte bine” și „bine” pentru toate serviciile/îngrijirile acordate de personalul medical, așa cum se vede din tabelele de mai jos:

#### **Îngrijirea acordată de medicul curant**

| Nr. pacienți   | foarte bine | bine  | satisfăcător | nesatisfăcător |
|----------------|-------------|-------|--------------|----------------|
| Total (137)    | 128         | 9     | 0            | 0              |
| Procent (100%) | 93,43%      | 6,57% | 0%           | 0%             |

#### **Îngrijirea acordată de asistentul medical**

| Nr. pacienți   | foarte bine | bine  | satisfăcător | nesatisfăcător |
|----------------|-------------|-------|--------------|----------------|
| Total (137)    | 125         | 12    | 0            | 0              |
| Procent (100%) | 91,24%      | 8,76% | 0 %          | 0%             |



PO-SMC- 08-02

**Îngrijirea acordată de infirmieră**

| Nr. pacienți   | foarte bine | bine  | satisfăcător | nesatisfăcător |
|----------------|-------------|-------|--------------|----------------|
| Total (137)    | 125         | 9     | 3            | 0              |
| Procent (100%) | 91,24%      | 6,57% | 2,19%        | 0%             |

**Dacă ar fi necesar să vă reinternati, ati mai opta pentru spitalul nostru?**

Majoritatea pacienților s-ar reinternă cu siguranță în spitalul nostru dacă ar fi nevoie (98,46%):

| Nr. pacienți   | da     | nu | nu știu |
|----------------|--------|----|---------|
| Total (137)    | 134    | 0  | 3       |
| Procent (100%) | 97,81% | 0% | 2,19%   |

**19. Dacă o altă persoană ar avea nevoie de un serviciu medical despre care știți că este disponibil aici i-ați recomanda să vină?**

Majoritatea pacienților ar recomanda cu siguranță spitalul nostru altor persoane (100%); (tab.18):

| Nr. pacienți   | da     | nu | nu știu |
|----------------|--------|----|---------|
| Total (137)    | 135    | 0  | 2       |
| Procent (100%) | 98,54% | 0% | 1,46%   |

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

La întrebarea deschisă, referitoare la ceea ce le-a plăcut sau nu le-a plăcut pe perioada internării, pacienții au fost mulțumiți în special de:

- serviciile medicale în totalitate;
- comportamentul personalului;
- liniște, curățenie în saloane;
- promptitudine, seriozitate, amabilitatea personalului;
- devotamentul întregului personal;

Nu au fost nemulțumiri din partea pacienților internați, cu excepția unor pacienți, care au recomandat schimbarea ușilor de la toalete, apa de la dușuri să fie mai caldă, renovarea grupurilor sanitare, băile să fie separate (femei și bărbați), amenajarea unui parc iar acolo unde este cazul să fie reparate paturile.



## CONCLUZII

În **trim.IV 2024** s-au evaluat opiniile a **137 de respondenți** care au fost pacienți și aparținători internați în secțiile Spitalului Orășenesc Cisnădie.

Având în vedere faptul că numărul externărilor din trim.IV 2024 a fost de **397 pacienți**, ponderea respondenților la chestionare a fost 34,51%.

Metoda utilizată a fost una calitativă, de opinie, utilizând ca instrument de lucru chestionarul anonim, cu răspunsuri preformulate și două întrebări deschise, cu scopul de a primi sugestii sau recomandări din partea pacienților, care ne ajută să îmbunătățim condițiile hoteliere și calitatea serviciilor oferite.

Datele colectate din chestionare au fost prelucrate statistic în Programul Excel, la nivelul Compartimentului de Management al Calității.

Din punctul de vedere al caracteristicilor respondenților, aceștia au fost în pondere mai mare de sex feminin, din mediul urban, mai ales din grupa de vârstă 70–79 de ani. Majoritatea au liceu și sunt preponderent pacienți reinternăți.

La nici unul din cei 137 respondenți, nu li s-au cerut bani sau atenții de către angajați ai spitalului pentru a li se oferi servicii sau îngrijiri medicale.

Toți pacienții au fost mulțumiți de modul cum au fost primiți în spital și de amabilitatea cadrelor medicale.

Medicamentele și materialele sanitare au fost administrate integral din spital (o parte din pacienți au avut și medicamente de acasă pentru alte afecțiuni cronice), iar fiolele s-au deschis în fața pacienților înainte de administrare, în cazul tratamentelor injectabile.

Pacienții au venit la spital preponderent cu bilet de trimitere de la medicul de familie sau din ambulator, dar și direct la camera de gardă.

La internare și pe parcursul spitalizării, pacienții au fost impresionați în special de ordinea și disciplina din spital, dar și de curățenia și liniștea din salon.

Conform majorității pacienților, echipa medicală le-a ridicat moralul la internare și pe parcursul ei, prin adoptarea unei atitudini pozitive, de încurajare și suport, deși, pentru o pondere mică de pacienți încurajările nu au avut efect, probabil datorită stării generale proaste la internare (o parte din ei venind din camera de gardă).

Pacienții s-au declarat în majoritatea lor mulțumiți de curățenia din spital, de condițiile hoteliere, de mesele servite (cantitativ și calitativ), dar și de lenjeriile și efectele de spital.

Rugați să aprecieze calitatea serviciilor medicale, respondenții au acordat doar calificative de “foarte bine” și “bine” întregii echipe medicale (medici, asistenți medicali, infirmiere).



PO-SMC- 08-02

Întrebați dacă ar apela din nou la serviciile noastre, majoritatea pacienților au răspuns “sigur da”. De asemenea, toți respondenții ar recomanda spitalul nostru și altor persoane.

La întrebarea referitoare la ce le-a plăcut sau nu le-a plăcut pe perioada internării, pacienții au fost mulțumiți de serviciile medicale în totalitate și au fost plăcut impresionați de comportamentul cadrelor medicale, de promptitudinea, seriozitatea și amabilitatea lor. De asemenea, li s-a părut că spitalul este curat, iar mâncarea oferită este foarte bună.

Nu au fost nemulțumiri din partea pacienților internați, cu excepția unor pacienți, care au recomandat schimbarea ușilor de la toalete, apa de la dușuri să fie mai caldă, renovarea grupurilor sanitare și băile să fie separate (femei și bărbați), amenajarea unui parc iar acolo unde este cazul să fie reparate paturile.

#### **MĂSURI / RECOMANDĂRI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE A GRADULUI DE SATISFACȚIE AL PACIENȚILOR PE PERIOADA SPITALIZĂRII**

- **Menținerea confortului hotelier la standarde înalte, pentru toți pacienții internați.**  
Termen: permanent  
Responsabili: conducerea unității
- **Respectarea tuturor procedurilor și protocoalelor interne ale spitalului.**  
Termen: permanent  
Responsabili: toți șefii de structuri
- **Îmbunătățirea permanentă a comunicării dintre cadrele medicale și pacienți, prin instruirea periodică (conform planului anual de instruire) a procedurii „PO-MED-21 (privind comunicarea în cadrul echipei medicale și interacțiunea cu pacientul).**  
Termen: permanent  
Responsabili: asistente șefe, șefi de secție, director medical
- **Asigurarea integrală a medicamentelor / materialelor sanitare necesare pacienților internați.**  
Termen: permanent  
Responsabili: conducerea unității
- **Evitarea reclamațiilor/sesizărilor din partea pacienților/aparținătorilor.**  
Termen: permanent  
Responsabili: toți șefii de structuri

RMC Structura Managementului Calității  
Dr. Rădulescu Nicolae

Întocmit,  
Oacă Alexandrina Daniela