



PO-SMC- 08-02

REZULTATE OBTINUTE

În luna **ianuarie 2025** au răspuns la chestionare **81 de pacienți**, din care **56 internați** în secția Medicină Internă și **25 aparținători internați** în compartimentul Pediatrie.

1. Calitatea respondenților

Din totalul de 51 respondenți, 26 au fost pacienți, iar 25 aparținători (tab.1)

Nr. respondenți	pacienți	aparținători
Total (81)	56	25
Procent (100%)	69,14%	30,86%

2. Repartiția subiecților în funcție de sex

Mai mult de jumătate din pacienții care au răspuns la chestionar sunt de sex feminin (81,48%), restul de sex masculin (18,52%) (tab.2)

Nr. pacienți	Masculin	Feminin
Total (81)	15	66
Procent (100%)	18,52%	81,48%

3. Vârsta pacienților internați

Cu privire la repartiția pe grupe de vârstă a pacienților, peste jumătate sunt din grupa de vârstă 60-69 ani (24,69%) și 70-79 ani (23,46%), urmează apoi pacienții cu vârstă cuprinsă între 40-49 ani (14,81%), la egalitate sunt cei din grupa de vârstă 18-29 ani, 30-39 ani și 50-59 ani (11,11%) iar în pondea cea mai mică sunt pacienții din grupa de vârstă de 80 ani și peste (3,70%) (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 (81)	9	9	12	9	20	19	3
Procent (100%)	11,11%	11,11%	14,81%	11,11%	24,69%	23,46%	3,70%

4. Mediul de rezidență

Mai mult de jumătate din pacienții analizați provin din mediul urban 70,37 %, iar restul de 29,63 %, din mediul rural (tab.4)

Nr. pacienți	urban	rural
Total (81)	57	24
Procent (100%)	70,37%	29,63%



PO-SMC- 08-02

5. Ultima școală absolvită de pacient

Ponderea cea mai mare o au pacienții cu liceu (37,04%), un sfert din ei au școală primară (28,40%), apoi urmează cei cu școala gimnazială (22,22%), iar în ponderi mai mici, la egalitate, sunt cei cu studii superioare (6,17%) și studii postliceale (6,17%). (tab.5)

Nr. pacienți	Primară	Gimnazială	Liceu	Școală postliceală	Facultate
Total (81)	23	18	30	5	5
Procent (100%)	28,40%	22,22%	37,04%	6,17%	6,17%

6. Starea civilă a pacienților

Mai mult de jumătate dintre pacienți sunt căsătoriți 49(60,49%); restul, sunt văduvi, necăsătoriți, divorțați sau trăiesc în concubinaj (tab.6).

Nr. pacienți	Căsătorit	Necăsătorit	Concubinaj	Divorțat	Văduv
Total (81)	49	7	1	4	20
Procent (100%)	60,49%	8,64%	1,23%	4,94%	24,69%

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

Din totalul de 81 de pacienți care au răspuns la chestionar, mai mult de jumătate sunt pacienți reinternati 46 (56,79%), iar restul de 35 (43,21%) sunt pacienți aflați la prima internare (tab.7).

Nr. pacienți	Prima internare	Reinternare
Total (81)	35	46
Procent (100%)	43,21%	56,79%

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 (81)	81	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?	80 (98,77%)	1(1,23%)
Ați fost însoțit/ă la explorări paraclinice?	79 (97,53%)	2(2,47%)



PO-SMC- 08-02

Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, riscuri, prognostic?	81 (100,00%)	0 %
Medicamentele și materialele sanitare au fost asigurate integral de spital?	77 (95,06%)	4(4,94%)
Fiolele s-au deschis în fața dvs (dacă a fost cazul)?	78 (96,30%)	3(3,70%)

Așa cum se vede din tabelul de mai sus, pacienții studiați au fost primiți cu amabilitate de cadrele medicale, au fost însoțiți la explorări paraclinice de personalul de pe secție și au fost informați despre boală, tratament, riscuri și prognosticul bolii de medicul curant.

Medicamentele și materialele sanitare au fost oferite integral din spital. Medicația proprie pentru alte afecțiuni a fost adusă de pacienți de acasă. De asemenea, la pacienții tratați cu medicație injectabilă s-au deschis fiolele în prezența lor.

10. Cum ați ajuns pentru internare în spitalul nostru ?

Așa cum se vede din tabelul de mai jos, 56,79 % din pacienți au avut bilet de trimitere de la medicul de familie, 16,05% din ei au avut bilet de trimitere din ambulator, iar alții s-au prezentat în camera de gardă sau au ajuns prin altă situație (tab.10)

Nr. pacienți	Direct la camera de gardă	Bilet de trimitere medic de familie	Bilet de trimitere din ambulator	Altă situație
Total (81)	12	46	13	10
Procent (100%)	14,81%	56,79%	16,05%	12,35%

11. Ce v-a impresionat cel mai mult în spital din cele enumerate mai jos ?

Pacienții care au răspuns la chestionar au apreciat curățenia (91,36%), apoi ordinea și disciplina (86,42%) și apoi liniștea din spital (74,07%) (tab. 11).

Variante de răspuns:	Nr. răspunsuri pacienți	%
Curățenia	74 din 81 pacienți	91,36%
Ordinea și disciplina	70 din 81 pacienți	86,42 %
Liniștea	60 din 81 pacienți	74,07 %
Aglomerarea din saloane	0 pacienți	0 %
Dezordinea/mizeria	0 pacienți	0%

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

Majoritatea pacienților s-au simțit încurajați de membrii echipei medicale, atât la internare, cât și pe parcursul spitalizării, în proporție de 97,53%; o mică pondere din pacienți 2,47% au afirmat, că încurajările cadrelor medicale nu au avut nici un efect. Este posibil ca răspunsurile lor să fie influențate 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)



PO-SMC- 08-02

Variante de răspuns:	Nr. răspunsuri pacienți	%
Mi-a ridicat moralul	79	97,53%
Nu a avut nici un efect	2	2,47 %
M-a demoralizat	0	0%

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

Majoritatea pacienților (93,83%) au fost foarte mulțumiți de comunicarea cu personalul medical, sau mulțumiți (6,17%), nu a fost nici un pacient nemulțumit. (tab.13).

Nr. pacienți	foarte mulțumit	mulțumit	nemulțumit	foarte nemulțumit
Total (81)	76	5	0	0
Procent (100%)	93,83%	6,17%	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 (81)	69	9	3	0
Procent (100%)	85,19%	11,11%	3,70%	0 %

Curățenia în ansamblu

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (81)	78	2	1	0
Procent (100%)	96,30%	2,47%	1,23%	0%

Calitatea lenjeriei și a efectelor de spital

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (81)	69	12	0	0
Procent (100%)	85,19%	14,81%	0%	0%



PO-SMC- 08-02

Calitatea meselor servite și modul lor de distribuire

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (81)	73	8	0	0
Procent (100%)	90,12%	9,88%	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), 85,19% din pacienți au fost foarte mulțumiți, 11,11% din ei mulțumiți, iar trei pacienți nu au fost satisfăcuți de condițiile de cazare.

Privitor la curățenia în ansamblu din spital, pacienții au acordat calificative de “foarte bine și bine” în ponderi de 96,30% și respectiv 2,47% și un calificativ de satisfăcător 1,23%.

De asemenea, lenjeria de pat și efectele de spital au fost apreciate doar cu calificative de “foarte bine” în proporții similare, de 85,19% și respectiv 14,81%. 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” (90,12%) și „bine”(9,88%).

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, o singură excepție fiind de satisfăcător la îngrijirea acordată de infirmieră așa cum se vede din tabelele de mai jos:

Îngrijirea acordată de medicul curant

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (81)	80	1	0	0
Procent (100%)	98,77%	1,23%	0%	0%

Îngrijirea acordată de asistentul medical

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (81)	79	2	0	0
Procent (100%)	97,53%	2,47%	0 %	0%



PO-SMC- 08-02

Îngrijirea acordată de infirmieră

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (81)	80	1	0	0
Procent (100%)	98,77%	1,23%	0%	0%

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

Majoritatea pacienților s-ar reinternă cu siguranță în spitalul nostru dacă ar fi nevoie (100%):

Nr. pacienți	da	nu	nu știu
Total (81)	81	0	0
Procent (100%)	100%	0%	0%

17. 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 (98,04%); (tab.18):

Nr. pacienți	da	nu	nu știu
Total (81)	81	0	0
Procent (100%)	100%	0%	0%

18. 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, doar recomandări cum ar fi: mai multe grupuri sanitare și mai spațioase iar la dușuri grătar/suport pentru a evita alunecarea.

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



PO-SMC- 08-02

cadrelor medicale, de promptitudine, seriozitatea și amabilitatea lor. De asemenea, li s-a părut că spitalul este curat, iar mâncarea oferită este foarte bună.

Pacienții care au răspuns la chestionare nu au avut nicio nemulțumire declarată pe perioada cât au fost spitalizați. Au fost câteva recomandări cum fi mai multe grupuri sanitare și mai spațioase iar la dușuri grătar/suport pentru a evita alunecarea.

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

- **Menținerea și îmbunătățirea 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/apartinătorilor.**
Termen: permanent
Responsabili: toți șefii de structuri

RMC Structura Managementului Calității

Dr. Rădulescu Nicolae

Întocmit,
referent de specialitate SMC
Oacă Alexandrina Daniela



PO-SMC- 08-02

Nr. înregistrare: 1978 / 17.03.2025

Aprobat,

MANAGER

Ec.Mincă Maria Delia



**RAPORT PRIVIND
GRADUL DE SATISFACȚIE AL PACIENȚILOR INTERNAȚI
LUNA FEBRUARIE, 2025**

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:**

- ✓ **103 respondenți – pacienți și aparținători internați** în cadrul Secției Medicină Internă și Compartimentului Pediatrie

Total externați/LUNA FEBRUARIE, 2025: 151 pacienți

Procent respondenți: 68,21%

- **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: 01.02.2025 – 28.02.2025



REZULTATE OBTINUTE

PO-SMC- 08-02

În luna **februarie 2025** au răspuns la chestionare **103 de pacienți**, din care **76 internați** în secția Medicină Internă și **27 aparținători internați** în compartimentul Pediatrie.

1. Calitatea respondentilor

Din totalul de 103 respondenți, 76 au fost pacienți, iar 27 aparținători (tab.1)

Nr. respondenți	pacienți	aparținători
Total (103)	76	27
Procent (100%)	73,79%	26,21%

2. Repartiția subiecților în funcție de sex

Mai mult de jumătate din pacienții care au răspuns la chestionar sunt de sex feminin (70,87%), restul de sex masculin (29,13%) (tab.2)

Nr. pacienți	Masculin	Feminin
Total (103)	30	73
Procent (100%)	29,13%	70,87%

3. Vârsta pacienților internați

Cu privire la repartitia pe grupe de vârstă a pacienților, peste jumătate sunt din grupa de vârstă 70-79 ani (33,01%) și 60-69 ani (23,30%), urmează apoi pacienții cu vârstă de 80 ani și peste (11,65%), cei de 18-29 ani (10,68%) iar în ponderile cele mai mici sunt pacienții din grupa de vârstă de 40-49 ani (6,80%) și cei de 50-59 ani (5,82%) (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 (103)	11	9	7	6	24	34	12
Procent (100%)	10,68%	8,74%	6,79%	5,83%	23,30%	33,01%	11,65%

4. Mediul de rezidență

Mai mult de jumătate din pacienții analizați provin din mediul urban 56,31 %, iar restul de 43,69 %, din mediul rural (tab.4)

Nr. pacienți	urban	rural
Total (103)	58	45
Procent (100%)	56,31%	43,69%



PO-SMC- 08-02

5. Ultima școală absolvită de pacient

Ponderea cea mai mare o au, la egalitate, pacienții cu liceu (29,13%) și cei cu școală primară (29,13%), un sfert din ei au școală gimnazială (26,21%), apoi urmează cei cu studii postliceale (8,74%), iar în ponderi mai mici sunt cei cu studii superioare (6,79%). (tab.5)

Nr. pacienți	Primară	Gimnazială	Liceu	Școală postliceală	Facultate
Total (103)	30	27	30	9	7
Procent (100%)	29,13%	26,21%	29,13%	8,74%	6,79%

6. Starea civilă a pacienților

Mai mult de jumătate dintre pacienți sunt căsătoriți 64(62,14%); restul, sunt văduvi, divorțați sau sunt necăsătoriți (tab.6).

Nr. pacienți	Căsătorit	Necăsătorit	Concubinaj	Divorțat	Văduv
Total (103)	64	8	0	6	25
Procent (100%)	62,14%	7,77%	0%	5,83%	24,27%

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

Din totalul de 103 de pacienți care au răspuns la chestionar, mai mult de jumătate sunt pacienți reinternăți 69 (66,99%), iar restul de 34 (33,01%) sunt pacienți aflați la prima internare (tab.7).

Nr. pacienți	Prima internare	Reinternare
Total (103)	34	69
Procent (100%)	33,01%	66,99%

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 (103)	103	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?	101 (98,06%)	2 (1,94%)
Ați fost însoțit/ă la explorări paraclinice?	97 (94,17%)	6 (5,83%)



PO-SMC-08-02

Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, riscuri, prognostic?	103(100,00%)	0 %
Medicamentele și materialele sanitare au fost asigurate integral de spital?	101 (98,06%)	2(1,94%)
Fiolele s-au deschis în fața dvs (dacă a fost cazul)?	93 (90,29%)	10(9,71%)

Așa cum se vede din tabelul de mai sus, pacienții studiați au fost primiți cu amabilitate de cadrele medicale, au fost însoțiți la explorări paraclinice de personalul de pe secție și au fost informați despre boală, tratament, riscuri și prognosticul bolii de medicul curant.

Medicamentele și materialele sanitare au fost oferite integral din spital. Medicația proprie pentru alte afecțiuni a fost adusă de pacienți de acasă.

De asemenea, la pacienții tratați cu medicație injectabilă fiolele s-au deschis în prezența lor.

10. Cum ați ajuns pentru internare în spitalul nostru ?

Așa cum se vede din tabelul de mai jos, 55,34 % din pacienți au avut bilet de trimitere de la medicul de familie, 25,24% au avut bilet de trimitere din ambulator ;16,50% din ei s-au prezentat în camera de gardă (tab.10)

Nr. pacienți	Direct la camera de gardă	Bilet de trimitere medic de familie	Bilet de trimitere din ambulator	Altă situație
Total (103)	17	57	26	3
Procent (100%)	16,50%	55,34%	25,24%	2,91%

11. Ce v-a impresionat cel mai mult în spital din cele enumerate mai jos ?

Pacienții care au răspuns la chestionar au apreciat ordinea și disciplina (86,41%),curățenia (85,44%) și apoi liniștea din spital (71,84%) (tab. 11).

Variante de răspuns:	Nr. răspunsuri pacienți	%
Curățenia	88 din 103 pacienți	85,44 %
Ordinea și disciplina	89 din 103 pacienți	86,41 %
Liniștea	74 din 103 pacienți	71,84 %
Aglomerarea din saloane	0 pacienți	0 %
Dezordinea/mizeria	0 pacienți	0%

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

Majoritatea pacienților s-au simțit încurajați de membrii echipei medicale, atât la internare, cât și pe parcursul spitalizării, în proporție de 94,17%; o mică pondere din pacienți (4,85%) au afirmat, că încurajările cadrelor medicale nu au avut nici un efect și un singur pacient a fost demoralizat. Este posibil ca răspunsurile lor să fie influențate de starea generală a pacienților la internare, o parte din ei venind direct la camera de gardă, ca urgențe. (tab 12)



PO-SMC- 08-02

Variante de răspuns:	Nr. răspunsuri pacienți	%
Mi-a ridicat moralul	97	94,17%
Nu a avut nici un efect	5	4,85 %
M-a demoralizat	1	0,97%

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

Majoritatea pacienților (91,26%) au fost foarte mulțumiți de comunicarea cu personalul medical, sau mulțumiți (8,74%), nu a fost nici un pacient nemulțumit. (tab.13).

Nr. pacienți	foarte mulțumit	mulțumit	nemulțumit	foarte nemulțumit
Total (103)	94	9	0	0
Procent (100%)	91,26%	8,74%	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 (103)	88	11	4	0
Procent (100%)	85,44%	10,68%	3,88%	0 %

Curățenia în ansamblu

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (103)	96	6	1	0
Procent (100%)	93,20%	5,83%	0,97%	0%

Calitatea lenjeriei și a efectelor de spital

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (103)	92	11	0	0
Procent (100%)	89,32%	10,68%	0%	0%



PO-SMC- 08-02

Calitatea meselor servite și modul lor de distribuire

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (103)	95	8	0	0
Procent (100%)	92,23%	7,77%	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), 85,44% din pacienți au fost foarte mulțumiți, 10,68% din ei mulțumiți și un singur pacient a fost satisfăcut de condițiile de cazare.

Privitor la curățenia în ansamblu din spital, pacienții au acordat calificative de “foarte bine și bine” în ponderi de 93,20% și respectiv 5,83% și un calificativ de satisfăcător 0,97%.

De asemenea, lenjeria de pat și efectele de spital au fost apreciate doar cu calificative de “foarte bine” în proporții similare, de 89,32% și respectiv 10,68%. 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, toți pacienților au acordat calificative de “foarte bine” (92,23%) și „bine”(7,77%).

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, o singură excepție fiind de satisfăcător la îngrijirea acordată de infirmieră așa cum se vede din tabelele de mai jos:

Îngrijirea acordată de medicul curant

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (103)	101	1	1	0
Procent (100%)	98,06%	0,97%	0,97%	0%

Îngrijirea acordată de asistentul medical

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (103)	101	2	0	0
Procent (100%)	98,06%	1,94%	0 %	0%



PO-SMC- 08-02

Îngrijirea acordată de infirmieră

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (103)	99	3	1	0
Procent (100%)	96,12%	2,91%	0,97%	0%

16. 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 (100,00%):

Nr. pacienți	da	nu	nu știu
Total (103)	103	0	0
Procent (100%)	100,00%	0%	0%

17. 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 (100,00%); (tab.18):

Nr. pacienți	da	nu	nu știu
Total (103)	103	0	0
Procent (100%)	100,00%	0%	0%

18. 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;

Au fost câteva nemulțumiri din partea pacienților internați cum ar fi : fiecare salon să aibă grup sanitar, dușurile să fie separate femei/bărbați, în toaleta bărbaților amenajarea unui pișoar, achiziționarea unui aparat RMN. În salonul 11 s-a sugerat amplasarea televizorului pe peretele din fața paturilor. În compartimentul Pediatrie o mămică însoțitoare a reclamat lipsa șervețelilor din salon și a hârtiei igienice din grupul sanitar.



PO-SMC- 08-02

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.

Pacienții care au răspuns la chestionare au avut câteva recomandări cum ar fi : fiecare salon să aibă grup sanitar, dușurile să fie separate femei/bărbați, în toaleta bărbaților amenajarea unui pișoar, achiziționarea unui aparat RMN. În salonul 11 s-a sugerat amplasarea televizorului pe peretele din fața paturilor. În compartimentul Pediatrie o mămică însoțitoare a reclamat lipsa șervețelilor din salon și a hârtiei igienice din grupul sanitar

MĂSURI / RECOMANDĂRI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE A GRADULUI DE SATISFAȚIE AL PACIENȚILOR PE PERIOADA SPITALIZĂRII

- **Menținerea și îmbunătățirea 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/apartinătorilor.**
Termen: permanent
Responsabili: toți șefii de structuri

RMC Structura Managementului Calității

Dr.Rădulescu Nicolae

Întocmit,
referent de specialitate SMC
Oacă Alexandrina Daniela



PO-SMC- 08-02

CONCLUZII

În luna **februarie 2025** s-au evaluat opiniile a **103 de respondenți** care au fost pacienți și aparținători internați în secțiile Spitalului Orășenesc Cisnădie.

Având în vedere faptul că numărul externărilor din luna februarie a fost de **151 pacienți**, ponderea respondenților la chestionare a fost 68,21%.

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 școală primară, sunt căsătoriți și sunt preponderent pacienți reinternați.

La nici unul din cei 103 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, 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 și cu bilet de trimitere din ambulator dar și direct din camera de gardă.

La internare și pe parcursul spitalizării, pacienții au fost impresionați în special de ordinea și disciplina dar și de curățenia din spital, precum 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 un număr redus de pacienți încurajările nu au avut efect, probabil datorită stării generale proaste la internare (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 calificative de “foarte bine” și “bine” întregii echipe medicale (medici și asistenți medicali) și două calificative de satisfăcător.

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



PO-SMC- 08-02

Nr. înregistrare: 2641 / 08.04.2025

Aprobat,
MANAGER
Ec.Mincă Maria Delia



RAPORT PRIVIND
GRADUL DE SATISFACȚIE AL PACIENȚILOR INTERNAȚI
LUNA MARTIE, 2025

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:**

- ✓ **114 respondenți – pacienți și aparținători internați în cadrul Secției Medicină Internă și Compartimentului Pediatrie**

Total externati/LUNA MARTIE, 2025: 167 pacienți

Procent respondenți: 68,26%

- **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: 01.03.2025 – 31.03.2025



PO-SMC- 08-02

5. Ultima școală absolvită de pacient

Ponderea cea mai mare o au pacienții cu liceu (35,97%) apoi cei cu școală primară (28,07%), un sfert din ei au școală gimnazială (19,30%), apoi urmează cei cu studii postliceale (8,77%), iar în ponderi mai mici sunt cei cu studii superioare (7,89%) . (tab.5)

Nr. pacienți	Primară	Gimnazială	Liceu	Școală postliceală	Facultate
Total (114)	32	22	41	10	9
Procent (100%)	28,07%	19,30%	35,97%	8,77%	7,89%

6. Starea civilă a pacienților

Mai mult de jumătate dintre pacienți sunt căsătoriți 73(64,04%); restul, sunt văduvi, trăiesc în concubinaj, divorțați sau sunt necăsătoriți (tab.6).

Nr. pacienți	Căsătorit	Necăsătorit	Concubinaj	Divorțat	Văduv
Total (114)	73	5	7	5	24
Procent (100%)	64,04%	4,39%	6,14%	4,39%	21,05%

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

Din totalul de 114 de pacienți care au răspuns la chestionar, mai mult de jumătate sunt pacienți reinternăți 66 (57,89%), iar restul de 48 (42,11%) sunt pacienți aflați la prima internare (tab.7).

Nr. pacienți	Prima internare	Reinternare
Total (114)	48	66
Procent (100%)	42,11%	57,89%

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 (114)	114	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?	114 (100,00%)	0%
Ați fost însoțit/ă la explorări paraclinice?	111 (97,37%)	3(2,63%)



PO-SMC- 08-02

Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, riscuri, prognostic?	114(100,00%)	0 %
Medicamentele și materialele sanitare au fost asigurate integral de spital?	112 (98,25%)	2(1,75%)
Fiolele s-au deschis în fața dvs (dacă a fost cazul)?	111 (97,37%)	3(2,63%)

Așa cum se vede din tabelul de mai sus, pacienții studiați au fost primiți cu amabilitate de cadrele medicale, au fost însoțiți la explorări paraclinice de personalul de pe secție și au fost informați despre boală, tratament, riscuri și prognosticul bolii de medicul curant.

Medicamentele și materialele sanitare au fost oferite integral din spital. Medicația proprie pentru alte afecțiuni a fost adusă de pacienți de acasă.

De asemenea, la pacienții tratați cu medicație injectabilă fiolele s-au deschis în prezența lor.

10. Cum ați ajuns pentru internare în spitalul nostru ?

Așa cum se vede din tabelul de mai jos, 57,02 % din pacienți au avut bilet de trimitere de la medicul de familie, 20,18% au avut bilet de trimitere din ambulator ;18,42% din ei s-au prezentat în camera de gardă (tab.10)

Nr. pacienți	Direct la camera de gardă	Bilet de trimitere medic de familie	Bilet de trimitere din ambulator	Altă situație
Total (114)	21	65	23	5
Procent (100%)	18,42%	57,02%	20,18%	4,39%

11. Ce v-a impresionat cel mai mult în spital din cele enumerate mai jos ?

Pacienții care au răspuns la chestionar au apreciat curățenia (87,72%),ordinea și disciplina (86,84%) , liniștea din spital (71,93%) și un singur pacient a considerat că este aglomerație în salon (tab. 11).

Variante de răspuns:	Nr. răspunsuri pacienți	%
Curățenia	100 din 114 pacienți	87,72 %
Ordinea și disciplina	99 din 114 pacienți	86,84 %
Liniștea	82 din 114 pacienți	71,93 %
Aglomerația din saloane	1 din 114 pacienți	0,88 %
Dezordinea/mizeria	0 pacienți	0%

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

Majoritatea pacienților s-au simțit încurajați de membrii echipei medicale, atât la internare, cât și pe parcursul spitalizării, în proporție de 97,37%; o mică pondere din pacienți (2,63%) au afirmat, că încurajările cadrelor medicale nu au avut nici un efect. Este posibil ca răspunsurile lor să fie influențate



PO-SMC- 08-02

de starea generală a pacienților la internare, o parte din ei venind direct la camera de gardă, ca urgențe. (tab 12)

Variante de răspuns:	Nr. răspunsuri pacienți	%
Mi-a ridicat moralul	111	97,37%
Nu a avut nici un efect	3	2,63 %
M-a demoralizat	0	0%

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

Majoritatea pacienților (91,23%) au fost foarte mulțumiți de comunicarea cu personalul medical, sau mulțumiți (8,77%), nu a fost nici un pacient nemulțumit. (tab.13).

Nr. pacienți	foarte mulțumit	mulțumit	nemulțumit	foarte nemulțumit
Total (114)	104	10	0	0
Procent (100%)	91,23%	8,77%	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 (114)	100	14	0	0
Procent (100%)	87,72%	12,28%	0%	0 %

Curățenia în ansamblu

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (114)	105	9	0	0
Procent (100%)	92,11%	7,89%	0%	0%

Calitatea lenjeriei și a efectelor de spital

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (114)	104	10	0	0
Procent (100%)	91,23%	8,77%	0%	0%



PO-SMC- 08-02

Îngrijirea acordată de infirmieră

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (114)	107	7	0	0
Procent (100%)	93,86%	6,14%	0%	0%

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

Majoritatea pacienților s-ar reinternă cu siguranță în spitalul nostru dacă ar fi nevoie (99,12%):

Nr. pacienți	da	nu	nu știu
Total (114)	113	0	1
Procent (100%)	99,12%	0%	0,88%

17. 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 (99,12%); (tab.18):

Nr. pacienți	da	nu	nu știu
Total (114)	113	0	1
Procent (100%)	99,12%	0%	0,88%

18. 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;

Au fost câteva nemulțumiri din partea pacienților internați cum ar fi : fiecare salon să aibă grup sanitar, dușurile să fie separate femei/bărbați, atenția mai sporită asupra pacienților, creșterea numărului de medici specialiști, să se introducă servicii de recuperare în cadrul spitalului, suplimentarea personalului medical, schimbarea ușilor, precum și a coșurilor de gunoi (pentru a fi mai ușor de folosit).



CONCLUZII

În luna **martie 2025** s-au evaluat opiniile a **114 de respondenți** care au fost pacienți și aparținători internați în secțiile Spitalului Orășenesc Cisnădie.

Având în vedere faptul că numărul externărilor din luna martie a fost de **167 pacienți**, ponderea respondenților la chestionare a fost 68,26%.

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 60–69 de ani. Majoritatea au liceu și școală primară, sunt căsătoriți și sunt preponderent pacienți reinternați.

La nici unul din cei 114 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, 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 și cu bilet de trimitere din ambulator dar și direct din camera de gardă.

La internare și pe parcursul spitalizării, pacienții au fost impresionați în special de curățenia, dar și de ordinea și disciplina din spital, precum 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 un număr redus de pacienți încurajările nu au avut efect, probabil datorită stării generale proaste la internare (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 calificative de “foarte bine” și “bine” întregii echipe medicale (medici și asistenți medicali) și un calificativ de satisfăcător.

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



PO-SMC- 08-02

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.

În urma analizei chestionarelor la nivelul spitalului, am constatat că în luna **martie 2025** s-au înregistrat 8 sugestii din partea pacienților/aparținătorilor care au apelat la spitalul nostru. Cele 8 sugestii se referă la inexistența grupurilor sanitare în fiecare salon, la existența distinctă a zonei de duș femei/bărbați, atenția mai sporită asupra pacienților, creșterea numărului de medici specialiști, să se introducă servicii de recuperare în cadrul spitalului, suplimentarea personalului medical, schimbarea ușilor, precum și a coșurilor de gunoi (pentru a fi mai ușor de folosit).

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

- **Menținerea și îmbunătățirea 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,
referent de specialitate SMC
Oacă Alexandrina Daniela**



PO-SMC- 08-02

Nr. înregistrare: 3743 / 23.05.2025

Aprobat,
MANAGER
Ec. Mincă Maria Delia



**RAPORT PRIVIND
GRADUL DE SATISFACȚIE AL PACIENȚILOR INTERNAȚI
LUNA APRILIE, 2025**

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:**

- ✓ **61 respondenți – pacienți și aparținători internați** în cadrul Secției Medicină Internă și Compartimentului Pediatrie

Total externați/LUNA APRILIE, 2025: 107 pacienți

Procent respondenți: 57,01%

- **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: 01.04.2025 – 30.04.2025

REZULTATE OBȚINUTE

În luna **aprilie 2025** au răspuns la chestionare **61 de pacienți**, din care **48 internați** în secția Medicină Internă și **13 aparținători internați** în compartimentul Pediatrie.

1. Calitatea respondenților

Din totalul de 61 respondenți, 48 au fost pacienți, iar 13 aparținători (tab.1)

Nr. respondenți	pacienți	aparținători
Total (61)	48	13
Procent (100%)	78,69%	21,31%

2. Repartiția subiecților în funcție de sex

Mai mult de jumătate din pacienții care au răspuns la chestionar sunt de sex feminin (72,13%), restul de sex masculin (27,87%) (tab.2)

Nr. pacienți	Masculin	Feminin
Total (61)	17	44
Procent (100%)	27,87%	72,13%

3. Vârsta pacienților internați

Cu privire la repartiția pe grupe de vârstă a pacienților, peste jumătate sunt din grupa de vârstă 70-79 ani (32,79%) și 60-69 ani (18,03%), urmează apoi pacienții din grupa de vârstă 30-39 ani (16,39%), cei de 50-59 ani (13,11%), pacienții cu vârsta de 80 ani și peste (9,84%), iar în ponderile cele mai mici la egalitate sunt pacienții din grupa de vârstă de 18-29 ani și cei de 40-49 ani (4,92%) (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 (61)	3	10	3	8	11	20	6
Procent (100%)	4,92%	16,39%	4,92%	13,11%	18,03%	32,79%	9,84%

4. Mediul de rezidență

Mai mult de jumătate din pacienții analizați provin din mediul urban 55,74 %, iar restul de 44,26 %, din mediul rural (tab.4)

Nr. pacienți	urban	rural
Total (61)	34	27
Procent (100%)	55,74%	44,26%

5. Ultima școală absolvită de pacient

Ponderea cea mai mare o au pacienții cu școală gimnazială (39,34%) apoi cei cu liceu (37,71%), urmează cei cu școală primară (18,03%), apoi cei cu studii superioare (3,28%), iar în ponderi mai mici sunt cei cu studii postliceale (1,64%) . (tab.5)

Nr. pacienți	Primară	Gimnazială	Liceu	Școală postliceală	Facultate
Total (61)	11	24	23	1	2
Procent (100%)	18,03%	39,34%	37,71%	1,64%	3,28%

6. Starea civilă a pacienților

Mai mult de jumătate dintre pacienți sunt căsătoriți 37(60,66%); restul, sunt văduvi, necăsătoriți , trăiesc în concubinaj sau sunt divorțați.(tab.6).

Nr. pacienți	Căsătorit	Necăsătorit	Concubinaj	Divorțat	Văduv
Total (61)	37	6	1	1	16
Procent (100%)	60,66%	9,84%	1,64%	1,64%	26,23%

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

Din totalul de 61 de pacienți care au răspuns la chestionar, mai mult de jumătate sunt pacienți reinternati 40 (65,57%), iar restul de 21 (34,43)% sunt pacienți aflați la prima internare (tab.7).

Nr. pacienți	Prima internare	Reinternare
Total (61)	21	40
Procent (100%)	34,43%	65,57%

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 (61)	61	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?	61 (100,00%)	0%
Ați fost însoțit/ă la explorări paraclinice?	58 (95,08%)	3(4,92%)



PO-SMC- 08-02

Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, riscuri, prognostic?	61(100,00%)	0 %
Medicamentele și materialele sanitare au fost asigurate integral de spital?	60 (98,36%)	1(1,64%)
Fiolele s-au deschis în fața dvs (dacă a fost cazul)?	57 (93,44%)	4(6,56%)

Așa cum se vede din tabelul de mai sus, pacienții studiați au fost primiți cu amabilitate de cadrele medicale, au fost însoțiți la explorări paraclinice de personalul de pe secție și au fost informați despre boală, tratament, riscuri și prognosticul bolii de medicul curant.

Medicamentele și materialele sanitare au fost oferite integral din spital. Medicația proprie pentru alte afecțiuni a fost adusă de pacienți de acasă.

De asemenea, la pacienții tratați cu medicație injectabilă fiolele s-au deschis în prezența lor.

10. Cum ați ajuns pentru internare în spitalul nostru ?

Așa cum se vede din tabelul de mai jos, 54,10 % din pacienți au avut bilet de trimitere de la medicul de familie, 22,95% din ei s-au prezentat în camera de gardă și 19,67% au avut bilet de trimitere din ambulator (tab.10)

Nr. pacienți	Direct la camera de gardă	Bilet de trimitere medic de familie	Bilet de trimitere din ambulator	Altă situație
Total (61)	14	33	12	2
Procent (100%)	22,95%	54,10%	19,67%	3,28%

11. Ce v-a impresionat cel mai mult în spital din cele enumerate mai jos ?

Pacienții care au răspuns la chestionar au apreciat curățenia (93,44%),ordinea și disciplina (86,89%) , liniștea din spital (68,85%) (tab. 11).

Variante de răspuns:	Nr. răspunsuri pacienți	%
Curățenia	57 din 61 pacienți	93,44 %
Ordinea și disciplina	53 din 61 pacienți	86,89 %
Liniștea	42 din 61 pacienți	68,85 %
Aglomerarea din saloane	0 pacienți	0 %
Dezordinea/mizeria	0 pacienți	0%

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

Majoritatea pacienților s-au simțit încurajați de membrii echipei medicale, atât la internare, cât și pe parcursul spitalizării, în proporție de 98,36%; o mică pondere din pacienți (1,64%) au afirmat, că încurajările cadrelor medicale nu au avut nici un efect. Este posibil ca răspunsurile lor să fie influențate de starea generală a pacienților la internare, o parte din ei venind direct la camera de gardă, ca urgențe. (tab 12)



PO-SMC- 08-02

Variante de răspuns:	Nr. răspunsuri pacienți	%
Mi-a ridicat moralul	60	98,36%
Nu a avut nici un efect	1	1,64 %
M-a demoralizat	0	0%

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

Majoritatea pacienților (96,72%) au fost foarte mulțumiți de comunicarea cu personalul medical, sau mulțumiți (3,28%), nu a fost nici un pacient nemulțumit. (tab.13).

Nr. pacienți	foarte mulțumit	mulțumit	nemulțumit	foarte nemulțumit
Total (61)	59	2	0	0
Procent (100%)	96,72%	3,28%	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 (61)	55	6	0	0
Procent (100%)	90,16%	9,84%	0%	0 %

Curățenia în ansamblu

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (61)	58	2	1	0
Procent (100%)	95,08%	3,28%	1,64%	0%

Calitatea lenjeriei și a efectelor de spital

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (61)	59	2	0	0
Procent (100%)	96,72%	3,28%	0%	0%



PO-SMC- 08-02

Calitatea meselor servite și modul lor de distribuire

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (61)	55	6	0	0
Procent (100%)	90,16%	9,84%	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), 90,16% din pacienți au fost foarte mulțumiți, 9,84% din ei mulțumiți de condițiile de cazare.

Privitor la curățenia în ansamblu din spital, pacienții au acordat calificative de “foarte bine și bine” în ponderi de 95,08% și respectiv 3,28% dar a fost și un aparținător care a dat calificativ de satisfăcător pentru curățenie.

De asemenea, lenjeriea de pat și efectele de spital au fost apreciate doar cu calificative de “foarte bine” în proporții similare, de 96,72% și respectiv 3,28%. 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, toți pacienților au acordat calificative de “foarte bine” (90,16%) și „bine”(9,84%).

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 (61)	61	0	0	0
Procent (100%)	100,00%	0%	0%	0%

Îngrijirea acordată de asistentul medical

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (61)	60	1	0	0
Procent (100%)	98,36%	1,64%	0 %	0%



PO-SMC- 08-02

Îngrijirea acordată de infirmieră

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (61)	59	2	0	0
Procent (100%)	96,72%	3,28%	0%	0%

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

Majoritatea pacienților s-ar reinternă cu siguranță în spitalul nostru dacă ar fi nevoie (99,12%):

Nr. pacienți	da	nu	nu știu
Total (61)	61	0	0
Procent (100%)	100,00%	0%	0%

17. 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 (99,12%); (tab.18):

Nr. pacienți	da	nu	nu știu
Total (61)	61	0	0
Procent (100%)	100,00%	0%	0%

18. 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;*

Au fost câteva nemulțumiri din partea pacienților internați cum ar fi : fiecare salon să aibă grup sanitar și dușuri ; spațiu mai mare în grupurile sanitare și un număr mai mare de infirmiere.



PO-SMC- 08-02

CONCLUZII

În luna **aprilie 2025** s-au evaluat opiniile a **61 de respondenți** care au fost pacienți și aparținători internați în secțiile Spitalului Orășenesc Cisnădie.

Având în vedere faptul că numărul externărilor din luna aprilie a fost de **107 pacienți**, ponderea respondenților la chestionare a fost 57,01%.

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 școală gimnazială și liceu, sunt căsătoriți și sunt preponderent pacienți reinternati.

La nici unul din cei 61 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, 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 și cu bilet de trimitere din ambulator dar și direct din camera de gardă.

La internare și pe parcursul spitalizării, pacienții au fost impresionați în special de curățenia, dar și de ordinea și disciplina din spital, precum 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 un număr redus de pacienți încurajările nu au avut efect, probabil datorită stării generale proaste la internare (venind din camera de gardă).

Pacienții s-au declarat în majoritatea lor mulțumiți de curățenia din spital (o singură persoană a dat calificativ de satisfăcător), 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 calificative de “foarte bine” și “bine” întregii echipe medicale (medici și asistenți medicali).

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



PO-SMC-08-02

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.

În urma analizei chestionarelor la nivelul spitalului, am constatat că în luna **aprilie 2025** s-au înregistrat 3 sugestii din partea pacienților/aparținătorilor care au apelat la spitalul nostru. Cele 3 sugestii se referă la inexistența grupurilor sanitare în fiecare salon, spațiu mai mare în grupurile sanitare și un număr mai mare de infirmiere.

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

- **Menținerea și îmbunătățirea 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,
referent de specialitate SMC
Oacă Alexandrina Daniela

~~Ec. Minea~~ Maria Delia



PO-SMC- 08-02

REZULTATE OBȚINUTE

În luna **mai 2025** au răspuns la chestionare **74 de pacienți**, din care **50 internați** în secția Medicină Internă și **24 aparținători internați** în compartimentul Pediatrie.

1. Calitatea respondentilor

Din totalul de 74 respondenți, 50 au fost pacienți, iar 24 aparținători (tab.1)

Nr. respondenți	pacienți	aparținători
Total (74)	50	24
Procent (100%)	67,57%	32,43%

2. Repartiția subiecților în funcție de sex

Mai mult de jumătate din pacienții care au răspuns la chestionar sunt de sex feminin (78,38%), restul de sex masculin (21,62%) (tab.2)

Nr. pacienți	Masculin	Feminin
Total (74)	16	58
Procent (100%)	21,62%	78,38%

3. Vârsta pacienților internați

Cu privire la repartiția pe grupe de vârstă a pacienților, peste jumătate sunt din grupa de vârstă 70-79 ani (31,08%) și 60-69 ani (25,68%), urmează apoi pacienții din grupa de vârstă 18-29 ani (14,86), pacienții din grupa de vârstă de 30-39 ani (12,16%), apoi la egalitate sunt pacienții din gupele de vârstă 40-49 (6,76%) și 50-59 (6,76%) iar în ponderile cele mai mici sunt pacienții cu vârsta de 80 ani și peste (2,70%) (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 (74)	11	9	5	5	19	23	2
Procent (100%)	14,86%	12,16%	6,76%	6,76%	25,68%	31,08%	2,70%

4. Mediul de rezidență

Mai mult de jumătate din pacienții analizați provin din mediul urban 72,97 %, iar restul de 27,03 %, din mediul rural (tab.4)

Nr. pacienți	urban	rural
Total (74)	54	20
Procent (100%)	72,97%	27,03%



PO-SMC- 08-02

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

Variante de întrebări	DA	NU
Ați fost primit cu amabilitate de la început?	73 (98,65%)	1 (1,35%)
Ați fost însoțit/ă la explorări paraclinice?	72 (97,30%)	2(2,70%)
Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, riscuri, prognostic?	74(100,00%)	0 %
Medicamentele și materialele sanitare au fost asigurate integral de spital?	73 (98,65%)	1(1,35%)
Fiolele s-au deschis în fața dvs (dacă a fost cazul)?	72 (97,30%)	2(2,70%)

Așa cum se vede din tabelul de mai sus, pacienții studiați au fost primiți cu amabilitate de cadrele medicale, au fost însoțiți la explorări paraclinice de personalul de pe secție și au fost informați despre boală, tratament, riscuri și prognosticul bolii de medicul curant.

Medicamentele și materialele sanitare au fost oferite integral din spital. Medicația proprie pentru alte afecțiuni a fost adusă de pacienți de acasă.

De asemenea, la pacienții tratați cu medicație injectabilă fiolele s-au deschis în prezența lor.

10. Cum ați ajuns pentru internare în spitalul nostru ?

Așa cum se vede din tabelul de mai jos, 59,46 % din pacienți au avut bilet de trimitere de la medicul de familie; 22,97 % din ei s-au prezentat în camera de gardă și 13,51% au avut bilet de trimitere din ambulator (tab.10)

Nr. pacienți	Direct la camera de gardă	Bilet de trimitere medic de familie	Bilet de trimitere din ambulator	Altă situație
Total (74)	17	44	10	3
Procent (100%)	22,97%	59,46%	13,51%	4,05%

11. Ce v-a impresionat cel mai mult în spital din cele enumerate mai jos ?

Pacienții care au răspuns la chestionar au apreciat ordinea și disciplina (87,84%) , curățenia (83,78%) și liniștea din spital (66,22%) (tab. 11).

Variante de răspuns:	Nr. răspunsuri pacienți	%
Curățenia	62 din 74 pacienți	83,78 %
Ordinea și disciplina	65 din 74 pacienți	87,84 %
Liniștea	49 din 74 pacienți	66,22 %
Aglomerarea din saloane	0 pacienți	0 %
Dezordinea/mizeria	0 pacienți	0%



PO-SMC- 08-02

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

Majoritatea pacienților s-au simțit încurajați de membrii echipei medicale, atât la internare, cât și pe parcursul spitalizării, în proporție de 90,54%; o mică pondere din pacienți (9,46%) au afirmat, că încurajările cadrelor medicale nu au avut nici un efect. Este posibil ca răspunsurile lor să fie influențate de starea generală a pacienților la internare, o parte din ei venind direct la camera de gardă, ca urgențe. (tab 12)

Variante de răspuns:	Nr. răspunsuri pacienți	%
Mi-a ridicat moralul	67	90,54%
Nu a avut nici un efect	7	9,46 %
M-a demoralizat	0	0%

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

Majoritatea pacienților (93,24%) au fost foarte mulțumiți de comunicarea cu personalul medical, sau mulțumiți (6,76%), nu a fost nici un pacient nemulțumit. (tab.13).

Nr. pacienți	foarte mulțumit	mulțumit	nemulțumit	foarte nemulțumit
Total (74)	69	5	0	0
Procent (100%)	93,24%	6,76%	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 (74)	68	6	0	0
Procent (100%)	91,89%	8,11%	0%	0 %

Curățenia în ansamblu

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (74)	69	5	0	0
Procent (100%)	93,24%	6,76%	0%	0%



PO-SMC- 08-02

Calitatea lenjeriei și a efectelor de spital

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (74)	62	12	0	0
Procent (100%)	83,78%	16,22%	0%	0%

Calitatea meselor servite și modul lor de distribuire

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (74)	62	12	0	0
Procent (100%)	83,78%	16,22%	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), 91,89 % din pacienți au fost foarte mulțumiți, 8,11% din ei mulțumiți de condițiile de cazare.

Privitor la curățenia în ansamblu din spital, pacienții au acordat calificative de “foarte bine și bine” în ponderi de 93,24% și respectiv 6,76% .

De asemenea, lenjeria de pat și efectele de spital au fost apreciate doar cu calificative de “foarte bine” în proporții similare, de 83,78 % și respectiv 16,22 %. 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, toți pacienților au acordat calificative de “foarte bine” (83,78%) și „bine”(16,22%).

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 (74)	70	4	0	0
Procent (100%)	94,59%	5,41%	0%	0%



PO-SMC- 08-02

Îngrijirea acordată de asistentul medical

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (74)	68	6	0	0
Procent (100%)	91,89%	8,11%	0 %	0%

Îngrijirea acordată de infirmieră

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (74)	68	6	0	0
Procent (100%)	91,89%	8,11%	0%	0%

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

Toți pacienții s-ar reinternă cu siguranță în spitalul nostru dacă ar fi nevoie (100,00%):

Nr. pacienți	da	nu	nu știu
Total (74)	74	0	0
Procent (100%)	100,00%	0%	0%

17. 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 (97,30%); (tab.18):

Nr. pacienți	da	nu	nu știu
Total (74)	72	0	2
Procent (100%)	97,30%	0%	2,70%

18. 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;*

PO-SMC-08-02

Au fost câteva sugestii din partea pacienților internați cum ar fi : dușurile să fie separate în spații diferite(femei/bărbați), introducerea de mobilier suplimentar(mese și scaune) pentru servirea mesei ,amenajarea de spații pentru plimbare și fumat și îmbunătățirea calității hranei.

CONCLUZII

În luna **mai 2025** s-au evaluat opiniile a **74 de respondenți** care au fost pacienți și aparținători internați în secțiile Spitalului Orășenesc Cisnădie.

Având în vedere faptul că numărul externărilor din luna mai a fost de **126 pacienți**, ponderea respondenților la chestionare a fost 58,73%.

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 școală gimnazială, sunt căsătoriți și sunt preponderent pacienți reinternati.

La nici unul din cei 74 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, 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 ,direct din camera de gardă dar și cu bilet de trimitere din ambulator.

La internare și pe parcursul spitalizării, pacienții au fost impresionați în special de ordinea și disciplina, dar și de curățenia din spital ,precum 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 un număr redus de pacienți încurajările nu au avut efect, probabil datorită stării generale proaste la internare (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.



PO-SMC- 08-02

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

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

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.

În urma analizei chestionarelor la nivelul spitalului, am constatat că în luna **mai 2025** s-au înregistrat 4 sugestii din partea pacienților/apartinătorilor care au apelat la spitalul nostru. Cele 4 sugestii se referă la amenajarea dușurilor astfel încât să fie separate în spații diferite (femei/bărbați), introducerea de mobilier suplimentar (mese și scaune) pentru servirea mesei, amenajarea de spații pentru plimbare și fumat și îmbunătățirea calității hranei.

MĂSURI / RECOMANDĂRI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE A GRADULUI DE SATISFAȚIE AL PACIENȚILOR PE PERIOADA SPITALIZĂRII

- **Mentținerea și îmbunătățirea 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/apartinătorilor.**
Termen: permanent
Responsabili: toți șefii de structuri

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

RMC Structura Managementului Calității

Dr. Rădulescu Nicolae

**Întocmit,
referent de specialitate SMC
Oacă Alexandrina Daniela**

Aprobat,
MANAGER
Ec.Mincă Maria Delia

 RNATI

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.

– **Metode de culegere a datelor**

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

— Lotul de studiu:

- ✓ **91 respondenți – pacienți și aparținători internați** în cadrul Secției Medicină Internă și Compartimentului Pediatrie

Total externati/LUNA IUNIE, 2025: 148 pacienți

Procent respondenti: 61,49%

- **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: 01.06.2025 – 30.06.2025



PO-SMC- 08-02

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

Variante de întrebări	DA	NU
Ați fost primit cu amabilitate de la început?	91 (100,00%)	0 %
Ați fost însoțit/ă la explorări paraclinice?	86 (94,51%)	5(5,49%)
Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, riscuri, prognostic?	90(98,90%)	1(1,10%)
Medicamentele și materialele sanitare au fost asigurate integral de spital?	88 (96,70%)	3(3,30%)
Fiolele s-au deschis în fața dvs (dacă a fost cazul)?	84 (92,31%)	7(7,69%)

Așa cum se vede din tabelul de mai sus, pacienții studiați au fost primiți cu amabilitate de cadrele medicale, majoritatea au fost însoțiți la explorări paraclinice de personalul de pe secție și au fost informați despre boală, tratament, riscuri și prognosticul bolii de medicul curant.

Medicamentele și materialele sanitare au fost oferite aproape integral din spital. Medicația proprie pentru alte afecțiuni a fost adusă de pacienți de acasă.

De asemenea, la pacienții tratați cu medicație injectabilă fiolele s-au deschis în prezența lor.

10. Cum ați ajuns pentru internare în spitalul nostru ?

Așa cum se vede din tabelul de mai jos, 64,84 % din pacienți au avut bilet de trimitere de la medicul de familie; 23,08 % din ei s-au prezentat în camera de gardă și 8,79% au avut bilet de trimitere din ambulator (tab.10)

Nr. pacienți	Direct la camera de gardă	Bilet de trimitere medic de familie	Bilet de trimitere din ambulator	Altă situație
Total (91)	21	59	8	3
Procent (100%)	23,08%	64,84%	8,79%	3,30%

11. Ce v-a impresionat cel mai mult în spital din cele enumerate mai jos ?

Pacienții care au răspuns la chestionar au apreciat curățenia (83,52%), ordinea și disciplina (82,42%) și liniștea din spital (67,03%) (tab. 11).

Variante de răspuns:	Nr. răspunsuri pacienți	%
Curățenia	76 din 91 pacienți	83,52 %
Ordinea și disciplina	75 din 91 pacienți	82,42 %
Liniștea	61 din 91 pacienți	67,03 %
Aglomerarea din saloane	0 pacienți	0 %
Dezordinea/mizeria	0 pacienți	0%



PO-SMC- 08-02

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

Majoritatea pacienților s-au simțit încurajați de membrii echipei medicale, atât la internare, cât și pe parcursul spitalizării, în proporție de 93,41%; o mică pondere din pacienți (6,59%) au afirmat, că încurajările cadrelor medicale nu au avut nici un efect. Este posibil ca răspunsurile lor să fie influențate de starea generală a pacienților la internare, o parte din ei venind direct la camera de gardă, ca urgențe. (tab 12)

Variante de răspuns:	Nr. răspunsuri pacienți	%
Mi-a ridicat moralul	85	93,41%
Nu a avut nici un efect	6	6,59 %
M-a demoralizat	0	0%

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

Majoritatea pacienților (87,91%) au fost foarte mulțumiți de comunicarea cu personalul medical, sau mulțumiți (12,09%),nu a fost nici un pacient nemulțumit. (tab.13).

Nr. pacienți	foarte mulțumit	mulțumit	nemulțumit	foarte nemulțumit
Total (91)	80	11	0	0
Procent (100%)	87,91%	12,09%	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 (91)	77	13	1	0
Procent (100%)	84,62%	14,28%	1,10%	0 %

Curățenia în ansamblu

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (91)	83	7	1	0
Procent (100%)	91,21%	7,69%	1,10%	0%



PO-SMC- 08-02

Îngrijirea acordată de asistentul medical

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (91)	81	9	1	0
Procent (100%)	89,01%	9,89%	1,10 %	0%

Îngrijirea acordată de infirmieră

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (91)	80	11	0	0
Procent (100%)	87,91%	12,09%	0%	0%

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

Toți pacienții s-ar reinternă cu siguranță în spitalul nostru dacă ar fi nevoie (100,00%):

Nr. pacienți	da	nu	nu știu
Total (91)	91	0	0
Procent (100%)	100,00%	0%	0%

17. 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 (100,00%); (tab.18):

Nr. pacienți	da	nu	nu știu
Total (91)	91	0	0
Procent (100%)	100,00%	0%	0%

18. 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;
- curățenia, ordinea și disciplina în saloane;
- promptitudine, seriozitate, amabilitatea personalului;
- devotamentul întregului personal;



PO-SMC- 08-02

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 calificative de “foarte bine” și “bine” întregii echipe medicale (medici și asistenți medicali).

Întrebați dacă ar apela din nou la serviciile noastre, toți pacienților au răspuns “sigur da”. De asemenea, aproape 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.

În urma analizei chestionarelor la nivelul spitalului, am constatat că în luna **iunie 2025** s-au înregistrat 9 sugestii din partea pacienților/apartinătorilor care au apelat la spitalul nostru. Cele 9 sugestii se referă la : montarea aerului condiționat în saloane, schimbarea lenjeriei mai des, asistentele să fie mai empaticе, să se păstreze ora de liniște ,să se mărească toaleta bărbați etajul I, amenajarea unui pișoar în toaletă bărbați etaj I, montarea unui paravan între ușa de intrare și spațiul unde se află vasul de toaletă la bărbați etajul I, verificarea vasului de toaletă etaj I bărbați (se mișcă), suplimentarea personalului medical și nemedical (asistente, infirmiere și medic cardiolog).

MĂSURI / RECOMANDĂRI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE A GRADULUI DE SATISFAȚIE AL PACIENȚILOR PE PERIOADA SPITALIZĂRII

- **Menținerea și îmbunătățirea 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

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

- **Asigurarea integrală a medicamentelor / materialelor sanitare necesare pacienților internați.**
Termen: permanent
Responsabili: conducerea unității
- **Evitarea reclamațiilor/sesizărilor din partea pacienților/apartinătorilor.**
Termen: permanent
Responsabili: toți șefii de structuri

RMC Structura Managementului Calității

Dr. Rădulescu Nicolae

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Nr'.

Întocmit,
referent de specialitate SMC
Oacă Alexandrina Daniela

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Oacă'.



PO-SMC- 08-02

Nr. înregistrare: 5650 / 06.08.2025

Aprobat,
MANAGER
Ec.Mincă Maria Delia



RAPORT PRIVIND
GRADUL DE SATISFACȚIE AL PACIENȚILOR INTERNAȚI
LUNA IULIE, 2025

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:**

- ✓ **69 respondenți – pacienți și aparținători internați în cadrul Secției Medicină Internă și Compartimentului Pediatrie**

Total externați/LUNA IULIE, 2025: 104 pacienți

Procent respondenți: 66,35%

- **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: 01.07.2025 – 31.07.2025

REZULTATE OBTINUTE

În luna **ie** 2025 au răspuns la chestionare **69 de pacienți**, din care **54 internați** în secția Medicină Internă și **15 aparținători internați** în compartimentul Pediatrie.

1. Calitatea respondentilor

Din totalul de 69 respondenți, 54 au fost pacienți, iar 15 aparținători (tab.1)

Nr. respondenți	pacienți	apartenenți
Total (69)	54	15
Procent (100%)	78,26%	21,74%

2. Repartiția subiecților în funcție de sex

Mai mult de jumătate din pacienții care au răspuns la chestionar sunt de sex feminin (76,81%), restul de sex masculin (23,19%) (tab.2)

Nr. pacienți	Masculin	Feminin
Total (69)	16	53
Procent (100%)	23,19%	76,81%

3. Vârsta pacienților internați

Cu privire la repartitia pe grupe de varsta a pacienților, aproape jumătate sunt din grupa de varsta 70-79 ani (24,64%) și 60-69 ani (20,29%), urmează apoi pacienții cu vârsta de 80 ani și peste (17,39), pacienții din grupa de varsta de 50-59 ani (13,04%), apoi la egalitate pacienții din grupa de varsta de 30-39 ani (8,69) și pacienții din grupa de varsta 40-49 (8,69%) iar ponderile cele mai mici sunt pacienții din grupa de varsta 18-29 (7,25%) (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 (69)	5	6	6	9	14	17	12
Procent (100%)	7,25%	8,69%	8,69%	13,04%	20,29%	24,64%	17,39%

4. Mediul de rezidență

Mai mult de jumătate din pacienții analizați provin din mediul urban 71,01 %, iar restul de 28,99 %, din mediul rural (tab.4)

Nr. pacienți	urban	rural
Total (69)	49	20
Procent (100%)	71,01%	28,99%



PO-SMC- 08-02

5. Ultima școală absolvită de pacient

Ponderea cea mai mare o au pacienții cu liceu (36,23%) apoi cei cu școală gimnazială (34,78%), cei cu școală postliceală (19,78%) apoi urmează cei cu școală primară (11,59%) și cei cu studii superioare (4,35%) . (tab.5)

Nr. pacienți	Primară	Gimnazială	Liceu	Școală postliceală	Facultate
Total (69)	8	24	25	9	3
Procent (100%)	11,59%	34,78%	36,23%	13,04%	4,35%

6. Starea civilă a pacienților

Mai mult de jumătate dintre pacienți sunt căsătoriți 41(59,42%); restul, sunt văduvi, necăsătoriți , trăiesc în concubinaj sau sunt divorțați(tab.6).

Nr. pacienți	Căsătorit	Necăsătorit	Concubinaj	Divorțat	Văduv
Total (69)	41	5	5	3	15
Procent (100%)	59,42%	7,25%	7,25%	4,35%	21,74%

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

Din totalul de 69 de pacienți care au răspuns la chestionar, mai mult de jumătate sunt pacienți reinternati 49 (71,01%), iar restul de 20 (28,99)% sunt pacienți aflați la prima internare (tab.7).

Nr. pacienți	Prima internare	Reinternare
Total (69)	20	49
Procent (100%)	28,99%	71,01%

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 (69)	69	0
Procent (100%)	100%	0%

Așa cum se vede din tabelul de mai sus, pacienții studiați au fost primiți cu amabilitate de cadrele medicale, majoritatea au fost însoțiți la explorări paraclinice de personalul de pe secție și au fost informați despre boală, tratament, riscuri și prognosticul bolii de medicul curant.

De asemenea, la pacienții tratați cu medicație injectabilă fiolele s-au deschis în prezența lor.

10. Cum ati ajuns pentru internare în spitalul nostru ?

Nr. pacienți	Direct la camera de gardă	Bilet de trimitere medic de familie	Bilet de trimitere din ambulator	Altă situație
Total (69)	21	39	5	4
Procent (100%)	30,43%	56,52%	7,25%	5,80%

11. Ce v-a impresionat cel mai mult în spital din cele enumerate mai jos?

Variante de răspuns:	Nr. răspunsuri pacienți	%
Curățenia	60 din 69 pacienți	86,96 %
Ordinea și disciplina	62 din 69 pacienți	89,86 %
Liniștea	50 din 69 pacienți	72,46 %
Aglomerarea din saloane	1 din 69 pacienți	1,45 %
Dezordinea/mizeria	0 pacienți	0%



PO-SMC-08-02

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

Majoritatea pacienților s-au simțit încurajați de membrii echipei medicale, atât la internare, cât și pe parcursul spitalizării, în proporție de 98,55%; un singur pacient a afirmat, că încurajările cadrelor medicale nu au avut nici un efect. (tab 12)

Variante de răspuns:	Nr. răspunsuri pacienți	%
Mi-a ridicat moralul	68	98,55%
Nu a avut nici un efect	1	1,45 %
M-a demoralizat	0	0%

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

Majoritatea pacienților (94,20%) au fost foarte mulțumiți de comunicarea cu personalul medical, sau mulțumiți (5,80%), nu a fost nici un pacient nemulțumit. (tab.13).

Nr. pacienți	foarte mulțumit	mulțumit	nemulțumit	foarte nemulțumit
Total (69)	65	4	0	0
Procent (100%)	94,20%	5,80%	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 (69)	65	4	0	0
Procent (100%)	94,20%	5,80%	0%	0 %

Curățenia în ansamblu

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (69)	64	5	0	0
Procent (100%)	92,75%	7,25%	0%	0%

Calitatea lenjeriei și a efectelor de spital

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (69)	64	5	0	0
Procent (100%)	92,75%	7,25%	0%	0%

Calitatea meselor servite și modul lor de distribuire

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (69)	64	5	0	0
Procent (100%)	92,75%	7,25%	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), 94,20 % din pacienți au fost foarte mulțumiți și 5,80% din ei mulțumiți de condițiile de cazare.

Privitor la curățenia în ansamblu din spital, pacienții au acordat calificative de “foarte bine și bine” în ponderi de 92,75% și respectiv 7,25%.

De asemenea, lenjeria de pat și efectele de spital au fost apreciate doar cu calificative de “foarte bine” în proporții similare, de 92,75 % și respectiv 7,25 %. 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, toți pacienților au acordat calificative de “foarte bine” (92,75%) și „bine”(7,25%).

15. Acordati calificative pentru calitatea îngrijirilor medicale acordate

Pacienții au fost rugați să acorde calificative pentru calitatea îngrijirilor medicale. Astfel, pacienții studiați au acordat doar calificative de „foarte bine” pentru 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 (69)	69	0	0	0
Procent (100%)	100,00%	0%	0%	0%



PO-SMC- 08-02

Îngrijirea acordată de asistentul medical

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (69)	69	0	0	0
Procent (100%)	100,00%	0%	0 %	0%

Îngrijirea acordată de infirmieră

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (69)	69	0	0	0
Procent (100%)	100,00%	0%	0%	0%

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

Toți pacienții s-ar reinternă cu siguranță în spitalul nostru dacă ar fi nevoie (100,00%):

Nr. pacienți	da	nu	nu știu
Total (69)	69	0	0
Procent (100%)	100,00%	0%	0%

17. 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 (100,00%); (tab.18):

Nr. pacienți	da	nu	nu știu
Total (69)	69	0	0
Procent (100%)	100,00%	0%	0%

18. 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;
- ordinea și disciplina, curățenia în saloane;
- promptitudine, seriozitate, amabilitatea personalului;
- devotamentul întregului personal;



PO-SMC- 08-02

Întrebați dacă ar apela din nou la serviciile noastre, toți pacienților au răspuns “sigur da”. De asemenea, aproape 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.

În urma analizei chestionarelor la nivelul spitalului, am constatat că în luna iulie 2025 s-a înregistrat o singură sugestie din partea pacienților internați aceea de a introduce mobilier suplimentar în salon (mese și scaune).

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

- **Menținerea și îmbunătățirea 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,
referent de specialitate SMC
Oacă Alexandrina Daniela**

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



PO-SMC- 08-02

Nr. înregistrare: 6311 / 05.09.2025

**Aprobat,
MANAGER**

Ec.Mincă Maria Delia



**RAPORT PRIVIND
GRADUL DE SATISFACȚIE AL PACIENȚILOR INTERNAȚI
LUNA AUGUST, 2025**

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:**

✓ **49 respondenți – pacienți internați în cadrul Secției Medicină Internă**

Total externați/LUNA AUGUST, 2025: 92 pacienți

Procent respondenți: 53,26%

- **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: 01.08.2025 – 31.08.2025



PO-SMC- 08-02

5. Ultima școală absolvită de pacient

Ponderea cea mai mare o au pacienții cu liceu (36,73%) apoi cei cu școală primară (24,49%), cei cu școală gimnazială (20,41%) apoi urmează cei cu școală postliceală (12,24%) și cei cu studii superioare (6,12%) . (tab.5)

Nr. pacienți	Primară	Gimnazială	Liceu	Școală postliceală	Facultate
Total (49)	12	10	18	6	3
Procent (100%)	24,49%	20,41%	36,73%	12,24%	6,12%

6. Starea civilă a pacienților

Mai mult de jumătate dintre pacienți sunt căsătoriți 27(55,10%); restul, sunt văduvi ,divorțați sau trăiesc în concubinaj (tab.6).

Nr. pacienți	Căsătorit	Necăsătorit	Concubinaj	Divorțat	Văduv
Total (49)	27	0	2	3	17
Procent (100%)	55,10%	0%	4,08%	6,12%	34,69%

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

Din totalul de 49 de pacienți care au răspuns la chestionar, mai mult de jumătate sunt pacienți reinternăți 30 (61,22%), iar restul de 19 (38,78)% sunt pacienți aflați la prima internare (tab.7).

Nr. pacienți	Prima internare	Reinternare
Total (49)	19	30
Procent (100%)	38,78%	61,22%

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 (49)	49	0
Procent (100%)	100%	0%



PO-SMC- 08-02

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

Variante de întrebări	DA	NU
Ați fost primit cu amabilitate de la început?	49 (100,00%)	0 %
Ați fost însoțit/ă la explorări paraclinice?	49 (100,00%)	0%
Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, riscuri, prognostic?	49(100,00%)	0%
Medicamentele și materialele sanitare au fost asigurate integral de spital?	47 (95,92%)	2(4,08%)
Fiolele s-au deschis în fața dvs (dacă a fost cazul)?	47 (95,92%)	2(4,08%)

Așa cum se vede din tabelul de mai sus, pacienții studiați au fost primiți cu amabilitate de cadrele medicale, majoritatea au fost însoțiți la explorări paraclinice de personalul de pe secție și au fost informați despre boală, tratament, riscuri și prognosticul bolii de medicul curant.

Medicamentele și materialele sanitare au fost oferite aproape integral din spital. Medicația proprie pentru alte afecțiuni a fost adusă de pacienți de acasă.

De asemenea, la pacienții tratați cu medicație injectabilă fiolele s-au deschis în prezența lor.

10. Cum ati ajuns pentru internare în spitalul nostru ?

Așa cum se vede din tabelul de mai jos, 61,22 % din pacienți au avut bilet de trimitere de la medicul de familie; 22,45 % din ei s-au prezentat în camera de gardă și 16,33% au avut bilet de trimitere din ambulator (tab.10)

Nr. pacienți	Direct la camera de gardă	Bilet de trimitere medic de familie	Bilet de trimitere din ambulator	Altă situație
Total (49)	11	30	8	0
Procent (100%)	22,45%	61,22%	16,33%	0%

11. Ce v-a impresionat cel mai mult în spital din cele enumerate mai jos ?

Pacienții care au răspuns la chestionar au apreciat, curățenia din saloane (87,76%), ordinea și disciplina (85,71%)și liniștea din spital (69,39%). (tab. 11).

Variante de răspuns:	Nr. răspunsuri pacienți	%
Curățenia	43 din 49 pacienți	87,76 %
Ordinea și disciplina	42 din 49 pacienți	85,71 %
Liniștea	34 din 49 pacienți	69,39 %
Aglomerarea din saloane	0 pacienți	0 %
Dezordinea/mizeria	0 pacienți	0%



PO-SMC- 08-02

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

Toți pacienții s-au simțit încurajați de membrii echipei medicale, atât la internare, cât și pe parcursul spitalizării, în proporție de 100,00%. (tab 12)

Variante de răspuns:	Nr. răspunsuri pacienți	%
Mi-a ridicat moralul	49	100,00%
Nu a avut nici un efect	0	0 %
M-a demoralizat	0	0%

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

Majoritatea pacienților (97,96%) au fost foarte mulțumiți de comunicarea cu personalul medical, sau mulțumiți (2,04%), nu a fost nici un pacient nemulțumit. (tab.13).

Nr. pacienți	foarte mulțumit	mulțumit	nemulțumit	foarte nemulțumit
Total (49)	48	1	0	0
Procent (100%)	97,96%	2,04%	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 (49)	46	3	0	0
Procent (100%)	93,88%	6,12%	0%	0 %

Curățenia în ansamblu

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (49)	47	1	1	0
Procent (100%)	95,92%	2,04%	2,04%	0%



PO-SMC- 08-02

Calitatea lenjeriei și a efectelor de spital

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (49)	46	3	0	0
Procent (100%)	93,88%	6,12%	0%	0%

Calitatea meselor servite și modul lor de distribuire

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (49)	47	2	0	0
Procent (100%)	95,92%	4,08%	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), 93,88 % din pacienți au fost foarte mulțumiți și 6,12% din ei mulțumiți de condițiile de cazare.

Privitor la curățenia în ansamblu din spital, pacienții au acordat calificative de “foarte bine și bine” în ponderi de 95,92% și respectiv 2,04% dar a fost și un calificativ de satisfăcător (2,04%).

De asemenea, lenjeria de pat și efectele de spital au fost apreciate doar cu calificative de “foarte bine” în proporții similare, de 93,88 % și respectiv 6,12 %. 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, toți pacienților au acordat calificative de “foarte bine” (95,92%) și „bine”(4,08%).

15. Acordati calificative pentru calitatea îngrijirilor medicale acordate

Pacienții au fost rugați să acorde calificative pentru calitatea îngrijirilor medicale. Astfel, pacienții studiați au acordat calificative de „foarte bine” pentru 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 (49)	49	0	0	0
Procent (100%)	100,00%	0%	0%	0%



PO-SMC- 08-02

Îngrijirea acordată de asistentul medical

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (49)	49	0	0	0
Procent (100%)	100,00%	0%	0 %	0%

Îngrijirea acordată de infirmieră

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (49)	49	0	0	0
Procent (100%)	100,00%	0%	0%	0%

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

Toți pacienții s-ar reinternă cu siguranță în spitalul nostru dacă ar fi nevoie (100,00%):

Nr. pacienți	da	nu	nu știu
Total (49)	49	0	0
Procent (100%)	100,00%	0%	0%

17. 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 (100,00%); (tab.18):

Nr. pacienți	da	nu	nu știu
Total (49)	49	0	0
Procent (100%)	100,00%	0%	0%

18. 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;
- ordinea și disciplina, curățenia în saloane;
- promptitudine, seriozitate, amabilitatea personalului;
- devotamentul întregului personal;

PO-SMC- 08-02

A fost o singură sugestie din partea pacienților internați cu privire la fixarea vasului de toaletă și montarea unui paravan între ușa de la intrare și încăperea unde se află vasul de toaletă în grupul sanitar de la etajul 1 (bărbați).

CONCLUZII

În luna **august 2025** s-au evaluat opiniile a **49 de respondenți** care au fost pacienți internați în secțiile Spitalului Orășenesc Cisnădie.

Având în vedere faptul că numărul externărilor din luna august a fost de **92 pacienți**, ponderea respondenților la chestionare a fost **53,26%**.

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 școală primară, sunt căsătoriți și sunt preponderent pacienți reinternati.

La nici unul din cei 49 de 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, 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, direct din camera de gardă dar și cu bilet de trimitere din ambulator.

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

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” întregii echipe medicale (medici și asistenți medicali).



PO-SMC-08-02

Întrebați dacă ar apela din nou la serviciile noastre, toți pacienților au răspuns “sigur da”. De asemenea, aproape 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.

În urma analizei chestionarelor la nivelul spitalului, am constatat că în luna **august 2025** s-a înregistrat o singură sugestie din partea pacienților internați aceea de a fixa vasul de toaletă și montarea unui paravan între ușa de la intrare și încăperea unde se află vasul de toaletă în grupul sanitar de la etajul 1 (bărbați).

MĂSURI / RECOMANDĂRI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE A GRADULUI DE SATISFAȚIE AL PACIENȚILOR PE PERIOADA SPITALIZĂRII

- **Menținerea și îmbunătățirea 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/apartinătorilor.**
Termen: permanent
Responsabili: toți șefii de structuri

RMC Structura Managementului Calității

Dr. Rădulescu Nicolae

Întocmit,
referent de specialitate SMC
Oacă Alexandrina Daniela

c. Mincă



PO-SMC- 08-02

REZULTATE OBTINUTE

În luna **septembrie 2025** au răspuns la chestionare **75 de pacienți**, din care **51 internați** în secția Medicină Internă și **24 aparținători internați** în compartimentul Pediatrie.

1. Calitatea respondenților

Din totalul de 71 respondenți, 51 au fost pacienți, iar 24 aparținători (tab.1)

Nr. respondenți	pacienți	aparținători
Total (75)	51	24
Procent (100%)	68,00%	32,00%

2. Repartiția subiecților în funcție de sex

Mai mult de jumătate din pacienții care au răspuns la chestionar sunt de sex feminin (77,33%), restul de sex masculin (22,67%) (tab.2)

Nr. pacienți	Masculin	Feminin
Total (75)	17	58
Procent (100%)	22,67%	77,33%

3. Vârsta pacienților internați

Cu privire la repartiția pe grupe de vârstă a pacienților, aproape jumătate sunt din grupa de vârstă 70-79 ani (25,33%) și 60-69 ani (22,67%), urmează apoi pacienții din grupa de vârstă de 30-39 ani (14,67), pacienții din grupa de vârstă de 50-59 ani (13,33%), apoi pacienții din grupa de vârstă de 18-29 ani (12,00) și pacienții din grupa de vârstă 40-49 (10,67%) iar ponderile cele mai mici sunt pacienții cu vârsta de 80 ani și peste (1,33) (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 (75)	9	11	8	10	17	19	1
Procent (100%)	12,00%	14,67%	10,67%	13,33%	22,67%	25,33%	1,33%

4. Mediul de rezidență

Mai mult de jumătate din pacienții analizați provin din mediul urban 69,33 %, iar restul de 30,67 %, din mediul rural (tab.4)

Nr. pacienți	urban	rural
Total (75)	52	23
Procent (100%)	69,33%	30,67%



PO-SMC-08-02

5. Ultima școală absolvită de pacient

Ponderea cea mai mare o au pacienții cu școală gimnazială (32,00%), apoi la egalitate sunt cei cu liceu (26,67%) și cei cu școală primară (26,67%), iar în ponderile cele mai mici sunt pacienții cu studii superioare (9,33%) și cei cu școală postliceală (5,33%). (tab.5)

Nr. pacienți	Primară	Gimnazială	Liceu	Școală postliceală	Facultate
Total (75)	20	24	20	4	7
Procent (100%)	26,67%	32,00%	26,67%	5,33%	9,33%

6. Starea civilă a pacienților

Mai mult de jumătate dintre pacienți sunt căsătoriți 43(57,33%); restul, sunt văduvi, necăsătoriți, divorțați sau trăiesc în concubinaj. (tab.6).

Nr. pacienți	Căsătorit	Necăsătorit	Concubinaj	Divorțat	Văduv
Total (75)	43	7	2	7	16
Procent (100%)	57,33%	9,33%	2,67%	9,33%	21,33%

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

Din totalul de 75 de pacienți care au răspuns la chestionar, mai mult de jumătate sunt pacienți reinternati 50 (66,67%), iar restul de 25 (33,33%) sunt pacienți aflați la prima internare. (tab.7).

Nr. pacienți	Prima internare	Reinternare
Total (75)	25	50
Procent (100%)	33,33%	66,67%

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 (75)	75	0
Procent (100%)	100%	0%



PO-SMC- 08-02

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

Variante de întrebări	DA	NU
Ați fost primit cu amabilitate de la început?	74 (98,67%)	1(1,33 %)
Ați fost însoțit/ă la explorări paraclinice?	71 (94,67%)	4(5,33%)
Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, riscuri, prognostic?	73(97,33%)	2(2,67%)
Medicamentele și materialele sanitare au fost asigurate integral de spital?	75 (100,00%)	0%
Fiolele s-au deschis în fața dvs (dacă a fost cazul)?	69 (92,00%)	6(8,00%)

Așa cum se vede din tabelul de mai sus, pacienții studiați au fost primiți cu amabilitate de cadrele medicale, majoritatea au fost însoțiți la explorări paraclinice de personalul de pe secție și au fost informați despre boală, tratament, riscuri și prognosticul bolii de medicul curant.

Medicamentele și materialele sanitare au fost oferite aproape integral din spital. Medicația proprie pentru alte afecțiuni a fost adusă de pacienți de acasă.

De asemenea, la pacienții tratați cu medicație injectabilă fiolele s-au deschis în prezența lor.

10. Cum ați ajuns pentru internare în spitalul nostru ?

Așa cum se vede din tabelul de mai jos, 61,33 % din pacienți au avut bilet de trimitere de la medicul de familie iar, la egalitate, 14,67 % din ei s-au prezentat în camera de gardă și tot același procent (14,67%) l-au avut cei cu bilet de trimitere din ambulator. (tab.10)

Nr. pacienți	Direct la camera de gardă	Bilet de trimitere medic de familie	Bilet de trimitere din ambulator	Altă situație
Total (75)	11	46	11	7
Procent (100%)	14,67%	61,33%	14,67%	9,33%

11. Ce v-a impresionat cel mai mult în spital din cele enumerate mai jos ?

Pacienții care au răspuns la chestionar au apreciat curățenia (93,33%), ordinea și disciplina (81,33%) și liniștea din spital (76,00%) . (tab. 11).

Variante de răspuns:	Nr. răspunsuri pacienți	%
Curățenia	70 din 75 pacienți	93,33 %
Ordinea și disciplina	61 din 75 pacienți	81,33 %
Liniștea	57 din 75 pacienți	76,00 %
Aglomerarea din saloane	0 pacienți	0 %
Dezordinea/mizeria	0 pacienți	0%



PO-SMC-08-02

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

Toți pacienții s-au simțit încurajați de membrii echipei medicale, atât la internare, cât și pe parcursul spitalizării, în proporție de 100,00%. (tab 12)

Variante de răspuns:	Nr. răspunsuri pacienți	%
Mi-a ridicat moralul	75	100,00%
Nu a avut nici un efect	0	0 %
M-a demoralizat	0	0%

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

Majoritatea pacienților (93,33%) au fost foarte mulțumiți de comunicarea cu personalul medical, sau mulțumiți (6,67%), nu a fost nici un pacient nemulțumit. (tab.13).

Nr. pacienți	foarte mulțumit	mulțumit	nemulțumit	foarte nemulțumit
Total (75)	70	5	0	0
Procent (100%)	93,33%	6,67%	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 (75)	71	4	0	0
Procent (100%)	94,67%	5,33%	0%	0 %

Curățenia în ansamblu

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (75)	70	5	0	0
Procent (100%)	93,33%	6,67%	0%	0%



PO-SMC- 08-02

Calitatea lenjeriei și a efectelor de spital

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (75)	71	3	0	1
Procent (100%)	94,67%	4,00%	0%	1,33%

Calitatea meselor servite și modul lor de distribuire

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (75)	68	7	0	0
Procent (100%)	90,67%	9,33%	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), 94,267 % din pacienți au fost foarte mulțumiți și 5,33% din ei mulțumiți de condițiile de cazare.

Privitor la curățenia în ansamblu din spital, pacienții au acordat calificative de “foarte bine și bine” în ponderi de 93,33% și respectiv 6,67%.

De asemenea, lenjeria de pat și efectele de spital au fost apreciate cu calificative de “foarte bine și bine” în proporții de 94,67 % și respectiv 4,00 %. Un pacient a fost nemulțumit de lenjeriile de pat din spital (1,33%).

Din punctul de vedere al calității meselor servite și a modului lor de distribuire, toți pacienților au acordat calificative de “foarte bine” (90,67%) și „bine”(9,33%).

15. Acordați calificative pentru calitatea îngrijirilor medicale acordate

Pacienții au fost rugați să acorde calificative pentru calitatea îngrijirilor medicale. Astfel, pacienții studiați au acordat doar calificative de „foarte bine și bine” pentru 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 (75)	72	3	0	0
Procent (100%)	96,00%	4,00%	0%	0%



PO-SMC- 08-02

Îngrijirea acordată de asistentul medical

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (75)	70	5	0	0
Procent (100%)	93,33%	6,67%	0 %	0%

Îngrijirea acordată de infirmieră

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (75)	70	5	0	0
Procent (100%)	93,33%	6,67%	0%	0%

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

Toți pacienții s-ar reinternă cu siguranță în spitalul nostru dacă ar fi nevoie (100,00%):

Nr. pacienți	da	nu	nu știu
Total (75)	75	0	0
Procent (100%)	100,00%	0%	0%

17. 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 (100,00%); (tab.18):

Nr. pacienți	da	nu	nu știu
Total (75)	75	0	0
Procent (100%)	100,00%	0%	0%

18. 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;
- ordinea și disciplina, curățenia în saloane;
- promptitudine, seriozitate, amabilitatea personalului;
- devotamentul întregului personal;



PO-SMC- 08-02

În luna septembrie nu am avut sugestii din partea pacienților și aparținătorilor deoarece aceștia au fost mulțumiți pe tot parcursul internării.

CONCLUZII

În luna **septembrie 2025** s-au evaluat opiniile a **75 de respondenți** care au fost pacienți și aparținători internați în secțiile Spitalului Orășenesc Cisnădie.

Având în vedere faptul că numărul externărilor din luna martie a fost de **126 pacienți**, ponderea respondenților la chestionare a fost **59,52%**.

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 școală gimnazială, sunt căsătoriți și sunt preponderent pacienți reinternati.

La nici unul din cei 75 de 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, 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, direct din camera de gardă dar și cu bilet de trimitere din ambulator.

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

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. Un singur pacient a fost nemulțumit de calitatea lenjeriei.

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



PO-SMC-08-02

Întrebați dacă ar apela din nou la serviciile noastre, toți pacienților au răspuns “sigur da”. De asemenea, aproape 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.

În urma analizei chestionarelor la nivelul spitalului, am constatat că în luna **septembrie 2025** nu s-au înregistrat sugestii din partea pacienților internați.

MĂSURI / RECOMANDĂRI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE A GRADULUI DE SATISFAȚIE AL PACIENȚILOR PE PERIOADA SPITALIZĂRII

- **Mentținerea și îmbunătățirea 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/apartinătorilor.**
Termen: permanent
Responsabili: toți șefii de structuri

RMC Structura Managementului Calității

Dr. Rădulescu Nicolae

**Întocmit,
referent de specialitate SMC
Oacă Alexandrina Daniela**

Aprobat,
MANAGER
că Maria Delia



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

REZULTATE OBTINUTE

În luna octombrie 2025 au răspuns la chestionare **70 de pacienți**, din care **47 internați** în secția Medicină Internă și **23 aparținători internați** în compartimentul Pediatrie.

1. Calitatea respondentilor

Din totalul de 70 respondenți, 47 au fost pacienți, iar 23 aparținători (tab.1)

Nr. respondenți	pacienți	aparținători
Total (70)	47	23
Procent (100%)	67,14%	32,86%

2. Repartiția subiecților în funcție de sex

Mai mult de jumătate din pacienții care au răspuns la chestionar sunt de sex feminin (80,00%), restul de sex masculin (20,00%) (tab.2)

Nr. pacienți	Masculin	Feminin
Total (70)	14	56
Procent (100%)	20,00%	80,00%

3. Vârsta pacienților internați

Cu privire la repartiția pe grupe de vârstă a pacienților, aproape jumătate sunt din grupa de vârstă 70-79 ani (21,43%) și pacienții cu vârsta de 80 ani și peste (17,14%), apoi urmează pacienții din grupa de vârstă de 50-59 ani (15,71%) la egalitate cu cei din grupa de vârstă 60-69 ani (15,71%), apoi la egalitate pacienții din grupa de vârstă de 18-29 ani (11,43%) și pacienții din grupa de vârstă 30-39 (11,43%) iar cu ponderea cea mai mică sunt pacienții din grupa de vârstă 40-49 (7,14%) (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 (70)	8	8	5	11	11	15	12
Procent (100%)	11,43%	11,43%	7,14%	15,71%	15,71%	21,43%	17,14%

4. Mediul de rezidență

Mai mult de jumătate din pacienții analizați provin din mediul urban 77,14 %, iar restul de 22,86 %, din mediul rural (tab.4)

Nr. pacienți	urban	rural
Total (70)	54	16
Procent (100%)	77,14%	22,86%

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

Așa cum se vede din tabelul de mai sus, pacienții studiați au fost primiți cu amabilitate de cadrele medicale, majoritatea au fost însoțiți la explorări paraclinice de personalul de pe secție și au fost informați despre boală, tratament, riscuri și prognosticul bolii de medicul curant.

Medicamentele și materialele sanitare au fost oferite aproape integral din spital. Medicația proprie pentru alte afecțiuni a fost adusă de pacienți de acasă.

De asemenea, la pacienții tratați cu medicație injectabilă fiolele s-au deschis în prezența lor.

10. Cum ati ajuns pentru internare în spitalul nostru ?

Așa cum se vede din tabelul de mai jos, 51,43 % din pacienți au avut bilet de trimitere de la medicul de familie; 21,43 % din ei au avut bilet de trimitere din ambulator și 12,86 s-au prezentat în camera de gardă (tab.10)

11. Ce v-a impresionat cel mai mult în spital din cele enumerate mai jos?

Pacienții care au răspuns la chestionar au apreciat, curățenia din saloane (97,14%), ordinea și disciplina (90,00%) și liniștea din spital (82,86%). (tab. 11).

4



PO-SMC- 08-02

Îngrijirea acordată de asistentul medical

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (70)	70	0	0	0
Procent (100%)	100,00%	0%	0 %	0%

Îngrijirea acordată de infirmieră

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (70)	69	1	0	0
Procent (100%)	98,57%	1,43%	0%	0%

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

Toți pacienții s-ar reinternă cu siguranță în spitalul nostru dacă ar fi nevoie (100,00%):

Nr. pacienți	da	nu	nu știu
Total (70)	70	0	0
Procent (100%)	100,00%	0%	0%

17. 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 (100,00%); (tab.18):

Nr. pacienți	da	nu	nu știu
Total (70)	70	0	0
Procent (100%)	100,00%	0%	0%

18. 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;
- ordinea și disciplina, curățenia în saloane;
- promptitudine, seriozitate, amabilitatea personalului;
- devotamentul întregului personal;



PO-SMC- 08-02

A fost o singură sugestie din partea pacienților internați, această sugestie vine de la o aparținătoare din Compartimentul Pediatrie și se referă la inexistența grupurilor sanitare și dușurilor în fiecare salon.

CONCLUZII

În luna **octombrie 2025** s-au evaluat opiniile a **70 de respondenți** care au fost pacienți și aparținători internați în secțiile Spitalului Orășenesc Cisnădie.

Având în vedere faptul că numărul externărilor din luna octombrie a fost de **130 pacienți**, ponderea respondenților la chestionare a fost **53,85%**.

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 școală primară, sunt căsătoriți și sunt preponderent pacienți reinternați.

La nici unul din cei 70 de 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, 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, cu bilet de trimitere din ambulator dar și direct din camera de gardă.

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

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” întregii echipe medicale (medici și asistenți medicali).

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



PO-SMC- 08-02

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.

În urma analizei chestionarelor la nivelul spitalului, am constatat că în luna **octombrie 2025** s-a înregistrat o singură sugestie din partea pacienților internați. Această sugestie vine de la o aparținătoare din Compartimentul Pediatrie și se referă la inexistența grupurilor sanitare și dușurilor în fiecare salon.

MĂSURI / RECOMANDĂRI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE A GRADULUI DE SATISFAȚIE AL PACIENȚILOR PE PERIOADA SPITALIZĂRII

- **Menținerea și îmbunătățirea 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,
referent de specialitate SMC
Oacă Alexandrina Daniela



PO-SMC- 08-02

Nr. înregistrare: 8813 / 05.12.2025

Aprobat,
MANAGER
Ec.Mină Maria Delia



RAPORT PRIVIND
GRADUL DE SATISFACȚIE AL PACIENȚILOR INTERNAȚI
LUNA NOIEMBRIE, 2025

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:**

- ✓ **43 respondenți – pacienți și aparținători internați** în cadrul Secției Medicină Internă și Compartimentului Pediatrie

Total externati/LUNA NOIEMBRIE, 2025: 133 pacienți

Procent respondenți: 32,33%

- **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: 01.11.2025 – 30.11.2025

REZULTATE OBTINUTE

În luna **noiembrie 2025** au răspuns la chestionare **43 de pacienți**, din care **29 internați** în secția Medicină Internă și **14 aparținători internați** în compartimentul Pediatrie.

1. Calitatea respondentilor

Din totalul de 43 respondenți, 29 au fost pacienți, iar 14 aparținători (tab.1)

Nr. respondenți	pacienți	apartenenți
Total (43)	29	14
Procent (100%)	67,44%	32,56%

2. Repartitia subiectilor în funcție de sex

Mai mult de jumătate din pacienții care au răspuns la chestionar sunt de sex feminin (83,72%), restul de sex masculin (16,28%) (tab.2)

Nr. pacienți	Masculin	Feminin
Total (43)	7	36
Procent (100%)	16,28%	83,72%

3. Vârsta pacienților internați

Cu privire la repartitia pe grupe de varsta a pacientilor, cei mai multi sunt din grupa de varsta 70-79 ani (37,21%), apoi urmeaza pacientii din grupa de varsta de 60-69 ani (18,60%), cei din grupa de varsta 30-39 ani (16,28%), apoi pacientii din grupa de varsta de 50-59 ani (13,95%) si pacientii din grupa de varsta 18-29 (11,63%) iar cu ponderea cea mai mica sunt pacientii din grupa de varsta 40-49 (2,33%) (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 (43)	5	7	1	6	8	16	0
Procent (100%)	11,63 %	16,28%	2,33%	13,95%	18,60%	37,21%	0%

4. Mediul de rezidență

Mai mult de jumătate din pacienții analizați provin din mediul urban 74,42 %, iar restul de 25,58 %, din mediul rural (tab.4)

Nr. pacienți	urban	rural
Total (43)	32	11
Procent (100%)	74,42%	25,58%



PO-SMC-08-02

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

Toți pacienții s-au simțit încurajați de membrii echipei medicale, atât la internare, cât și pe parcursul spitalizării, în proporție de 100,00%. (tab 12)

Variante de răspuns:	Nr. răspunsuri pacienți	%
Mi-a ridicat moralul	43	100,00%
Nu a avut nici un efect	0	0 %
M-a demoralizat	0	0%

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

Majoritatea pacienților (93,02%) au fost foarte mulțumiți de comunicarea cu personalul medical, sau mulțumiți (6,98%), nu a fost nici un pacient nemulțumit. (tab.13).

Nr. pacienți	foarte mulțumit	mulțumit	nemulțumit	foarte nemulțumit
Total (43)	40	3	0	0
Procent (100%)	93,02%	6,98%	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 (43)	41	2	0	0
Procent (100%)	95,35%	4,65%	0%	0 %

Curățenia în ansamblu

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (43)	42	1	0	0
Procent (100%)	97,67%	2,33 %	0%	0%



PO-SMC- 08-02

Calitatea lenjeriei și a efectelor de spital

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (43)	41	2	0	0
Procent (100%)	95,35%	4,65%	0%	0%

Calitatea meselor servite și modul lor de distribuire

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (43)	42	1	0	0
Procent (100%)	97,67%	2,33%	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), 95,35 % din pacienți au fost foarte mulțumiți și 4,65% din ei mulțumiți de condițiile de cazare.

Privitor la curățenia în ansamblu din spital, pacienții au acordat doar calificative de “foarte bine și bine” în ponderi de 97,67% și respectiv 2,33%

De asemenea, lenjeria de pat și efectele de spital au fost apreciate doar cu calificative de “foarte bine” în proporții similare, de 95,35 % și respectiv 4,65 %. 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, toți pacienților au acordat calificative de “foarte bine” (97,67%) și „bine”(2,33%).

15. Acordati calificative pentru calitatea îngrijirilor medicale acordate

Pacienții au fost rugați să acorde calificative pentru calitatea îngrijirilor medicale. Astfel, pacienții studiați au acordat calificative de „foarte bine” și „bine” pentru 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 (43)	42	1	0	0
Procent (100%)	97,67%	2,33%	0%	0%



PO-SMC- 08-02

Îngrijirea acordată de asistentul medical

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (43)	43	0	0	0
Procent (100%)	100,00%	0%	0 %	0%

Îngrijirea acordată de infirmieră

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (43)	42	1	0	0
Procent (100%)	97,67%	2,33%	0%	0%

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

Toți pacienții s-ar reinternă cu siguranță în spitalul nostru dacă ar fi nevoie (100,00%):

Nr. pacienți	da	nu	nu știu
Total (43)	43	0	0
Procent (100%)	100,00%	0%	0%

17. 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 (100,00%); (tab.18):

Nr. pacienți	da	nu	nu știu
Total (43)	43	0	0
Procent (100%)	100,00%	0%	0%

18. 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;
- ordinea și disciplina, curățenia în saloane;
- promptitudine, seriozitate, amabilitatea personalului;
- devotamentul întregului personal;

S-au înregistrat două sugestii din partea unui pacient care a fost internat pe secția Medicină Internă și se referă la amenajarea mai multor toalete (wc. pentru bărbați) și verificați-reparați mai des robinetii de la dușuri.

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



PO-SMC- 08-02

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.

În urma analizei chestionarelor la nivelul spitalului, am constatat că în luna **noiembrie 2025** s-a înregistrat două sugestii din partea pacienților internați. Cele două sugestii vin de la un pacient care a fost internat pe secția Medicină Internă și se referă la amenajarea mai multor toalete (wc. pentru bărbați) și verificați-reparați mai des robinetii de la dușuri.

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

- **Menținerea și îmbunătățirea 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,
referent de specialitate SMC
Oacă Alexandrina Daniela

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: 287 / 14.01.2026

Aprobat,
MANAGER
Ec.Mincă Maria Delia



**RAPORT PRIVIND
GRADUL DE SATISFACȚIE AL PACIENȚILOR INTERNAȚI
LUNA DECEMBRIE, 2025**

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:**

- ✓ **46 respondenți** – pacienți și aparținători internați în cadrul Secției Medicină Internă și Compartimentului Pediatrie

Total externați/LUNA DECEMBRIE, 2025: 97 pacienți

Procent respondenți: 47,42%

- **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: 01.12.2025 – 31.12.2025

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

REZULTATE OBTINUTE

În luna decembrie 2025 au răspuns la chestionare 46 de pacienți, din care 31 internați în secția Medicină Internă și 15 aparținători internați în compartimentul Pediatrie.

1. Calitatea respondenților

Din totalul de 46 respondenți, 31 au fost pacienți, iar 15 aparținători (tab.1)

Nr. respondenți	pacienți	aparținători
Total (46)	31	15
Procent (100%)	67,39%	32,61%

2. Repartiția subiecților în funcție de sex

Mai mult de jumătate din pacienții care au răspuns la chestionar sunt de sex feminin (69,57%), restul de sex masculin (30,43%) (tab.2)

Nr. pacienți	Masculin	Feminin
Total (46)	14	32
Procent (100%)	30,43%	69,57%

3. Vârsta pacienților internați

Cu privire la repartiția pe grupe de vârstă a pacienților, aproape jumătate sunt din grupa de vârstă 60-69 ani (34,78%), apoi urmează pacienții din grupa de vârstă de 30-39 ani (15,22%) la egalitate cu cei din grupa de vârstă 50-59 ani (15,22%), apoi urmează pacienții din grupa de vârstă de 70-79 ani (13,04%) și pacienții din grupa de vârstă 19-29 (8,70%) iar cu ponderea cea mai mică sunt pacienții din grupa de vârstă 40-49 (6,52%) la egalitate cu pacienții cu vârsta de 80 ani și peste (6,52) (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 (46)	4	7	3	7	16	6	3
Procent (100%)	8,70%	15,22%	6,52%	15,22%	34,78%	13,04%	6,52%

4. Mediul de rezidență

Mai mult de jumătate din pacienții analizați provin din mediul urban 60,87 %, iar restul de 39,13 %, din mediul rural (tab.4)

Nr. pacienți	urban	rural
Total (46)	28	18
Procent (100%)	60,87%	39,13%

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

5. Ultima școală absolvită de pacient

Ponderea cea mai mare o au pacienții cu liceu (34,78%) apoi cei cu școală gimnazială (23,91%), cei cu școală primară (21,74%) apoi urmează cei cu studii superioare (13,04%) și cei cu școală postliceală (6,52%) . (tab.5)

Nr. pacienți	Primară	Gimnazială	Liceu	Școală postliceală	Facultate
Total (46)	10	11	16	3	6
Procent (100%)	21,74%	23,91%	34,78%	6,52%	13,04%

6. Starea civilă a pacienților

Mai mult de jumătate dintre pacienți sunt căsătoriți 29 (63,04%); restul, sunt văduvi ,divorțați sau necăsătoriți . (tab.6).

Nr. pacienți	Căsătorit	Necăsătorit	Concubinaj	Divorțat	Văduv
Total (46)	29	2	0	3	12
Procent (100%)	63,04%	4,35%	0%	6,52%	26,09%

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

Din totalul de 46 de pacienți care au răspuns la chestionar, mai mult de jumătate sunt pacienți reinternăți 35 (76,09%), iar restul de 11 (23,91)% sunt pacienți aflați la prima internare (tab.7).

Nr. pacienți	Prima internare	Reinternare
Total (46)	11	35
Procent (100%)	23,91%	76,09%

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 (46)	46	0
Procent (100%)	100%	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



PO-SMC- 08-02

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

Variante de întrebări	DA	NU
Ați fost primit cu amabilitate de la început?	46 (100.00%)	0 %
Ați fost însoțit-ă la explorări paraclinice?	43 (93.48%)	3(6.52%)
Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, riscuri, prognostic?	46 (100.00%)	0%
Medicamentele și materialele sanitare au fost asigurate integral de spital?	43 (93.48%)	3(6.52%)
Fiolele s-au deschis în fața dvs (dacă a fost cazul)?	45 (97.83%)	1(2.17%)

Așa cum se vede din tabelul de mai sus, pacienții studiați au fost primiți cu amabilitate de cadrele medicale, majoritatea au fost însoțiți la explorări paraclinice de personalul de pe secție și au fost informați despre boală, tratament, riscuri și prognosticul bolii de medicul curant.

Medicamentele și materialele sanitare au fost oferite aproape integral din spital. Medicația proprie pentru alte afecțiuni a fost adusă de pacienți de acasă.

De asemenea, la pacienții tratați cu medicație injectabilă fiolele s-au deschis în prezența lor.

10. Cum ați ajuns pentru internare în spitalul nostru ?

Așa cum se vede din tabelul de mai jos, 52,17 % din pacienți au avut bilet de trimitere de la medicul de familie; 19,57 % s-au prezentat în camera de gardă și 13,04 % din ei au avut bilet de trimitere din ambulator și (tab.10)

Nr. pacienți	Direct la camera de gardă	Bilet de trimitere medic de familie	Bilet de trimitere din ambulator	Altă situație
Total (46)	9	24	6	7
Procent (100%)	19,57%	52,17%	13,04%	15,22%

11. Ce v-a impresionat cel mai mult în spital din cele enumerate mai jos ?

Pacienții care au răspuns la chestionar au apreciat, curățenia din saloane (86,96%), ordinea și disciplina (78,26%) și liniștea din spital (73,91%). (tab. 11).

Variante de răspuns:	Nr. răspunsuri pacienți	%
Curățenia	40 din 46 pacienți	86,96 %
Ordinea și disciplina	36 din 46 pacienți	78,26 %
Liniștea	34 din 46 pacienți	73,91 %
Aglomerarea din saloane	0 pacienți	0 %
Dezordinea/mizeria	0 pacienți	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



PO-SMC- 08-02

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

Toți pacienții s-au simțit încurajați de membrii echipei medicale, atât la internare, cât și pe parcursul spitalizării, în proporție de 100,00%. (tab 12)

Variante de răspuns:	Nr. răspunsuri pacienți	%
Mi-a ridicat moralul	46	100,00%
Nu a avut nici un efect	0	0 %
M-a demoralizat	0	0%

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

Majoritatea pacienților (89,13%) au fost foarte mulțumiți de comunicarea cu personalul medical, sau mulțumiți (10,87%), nu a fost nici un pacient nemulțumit. (tab.13).

Nr. pacienți	foarte mulțumit	mulțumit	nemulțumit	foarte nemulțumit
Total (46)	41	5	0	0
Procent (100%)	89,13%	10,87%	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 (46)	43	3	0	0
Procent (100%)	93,48%	6,52%	0%	0 %

Curățenia în ansamblu

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (46)	42	4	0	0
Procent (100%)	91,30%	8,70%	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



PO-SMC- 08-02

Calitatea lenjeriei și a efectelor de spital

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (46)	38	8	0	0
Procent (100%)	82,61%	17,39%	0%	0%

Calitatea meselor servite și modul lor de distribuire

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (46)	38	8	0	0
Procent (100%)	82,61%	17,39%	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), 93,48 % din pacienți au fost foarte mulțumiți și 6,52% din ei mulțumiți de condițiile de cazare.

Privitor la curățenia în ansamblu din spital, pacienții au acordat doar calificative de “foarte bine și bine” în ponderi de 91,30% și respectiv 8,70%

De asemenea, lenjeria de pat și efectele de spital au fost apreciate doar cu calificative de “foarte bine” în proporții similare, de 82,61 % și respectiv 17,39 %. 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, toți pacienților au acordat calificative de “foarte bine” (82,61%) și „bine”(17,39%).

15. Acordati calificative pentru calitatea îngrijirilor medicale acordate

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

Îngrijirea acordată de medicul curant

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (46)	42	4	0	0
Procent (100%)	91,30%	8,70%	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



PO-SMC- 08-02

Îngrijirea acordată de asistentul medical

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (46)	42	4	0	0
Procent (100%)	91,30%	8,70%	0 %	0%

Îngrijirea acordată de infirmieră

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (46)	43	3	0	0
Procent (100%)	93,48%	6,52%	0%	0%

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

Aproape toți pacienții s-ar reinternă cu siguranță în spitalul nostru dacă ar fi nevoie (97,83%):

Nr. pacienți	da	nu	nu știu
Total (46)	45	0	1
Procent (100%)	97,83%	0%	2,17%

17. 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 (97,83%); (tab.18):

Nr. pacienți	da	nu	nu știu
Total (46)	45	0	1
Procent (100%)	97,83%	0%	2,17%

18. 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;
- ordinea și disciplina, curățenia în saloane;
- promptitudine, seriozitate, amabilitatea personalului;
- devotamentul întregului personal;

A fost o singură sugestie din partea pacienților internați, această sugestie vine de la o aparținătoare din Compartimentul Pediatrie și se referă la numărul mic de personal medical (asistente) pe tură.

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

CONCLUZII

În luna **decembrie 2025** s-au evaluat opiniile a **46 de respondenți** care au fost pacienți și aparținători internați în secțiile Spitalului Orășenesc Cisnădie.

Având în vedere faptul că numărul externărilor din luna decembrie a fost de **97 pacienți**, ponderea respondenților la chestionare a fost **47,42%**.

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 60-69 de ani. Majoritatea au liceu și școală gimnazială, sunt căsătoriți și sunt preponderent pacienți reinternati.

La nici unul din cei 46 de 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, 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, direct din camera de gardă dar și cu bilet de trimitere din ambulator.

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

Conform tuturor pacienților, echipa medicală le-a ridicat moralul la internare și pe parcursul ei, prin adoptarea unei atitudini pozitive, de încurajare și suport.

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 calificative de “foarte bine” și “bine” întregii echipe medicale (medici, asistenți medicali și infirmiere).

Întrebați dacă ar apela din nou la serviciile noastre, aproape toți pacienții au răspuns “sigur da”, o singură persoană, aparținătoare de la Compartimentul Pediatrie a răspuns cu “nu știu”. De asemenea, aproape 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

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

cadrelor medicale, de promptitudine, seriozitatea și amabilitatea lor. De asemenea, li s-a părut că spitalul este curat, iar mâncarea oferită este foarte bună.

În urma analizei chestionarelor la nivelul spitalului, am constatat că în luna **decembrie 2025** s-a înregistrat o singură sugestie din partea pacienților internați. Această sugestie vine de la o aparținătoare din Compartimentul Pediatrie și se referă la numărul mic de personal medical (asistente) pe tură.

MĂSURI / RECOMANDĂRI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE A GRADULUI DE SATISFAȚIE AL PACIENȚILOR PE PERIOADA SPITALIZĂRII

- **Menținerea și îmbunătățirea 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,
referent de specialitate SMC
Oacă Alexandrina Daniela