



PO-SMC- 08-02

Nr. înregistrare: 2655 / 08.04.2025

Aprobat,
MANAGER

Ec.Mincă Maria Delia



RAPORT PRIVIND
GRADUL DE SATISFACȚIE AL PACIENȚILOR INTERNAȚI
TRIM.I, 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:**

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

Total externați/ TRIM.I, 2025: 448 pacienți

Procent respondenți: 66,52%

- **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: 01.01.2025 – 31.03.2025

REZULTATE OBȚINUTE

În luna **trim.I 2025** au răspuns la chestionare **298 de pacienți**, din care **226 internați** în secția Medicină Internă și **72 aparținători internați** în compartimentul Pediatrie.

1. Calitatea respondenților

Din totalul de 298 respondenți, 226 au fost pacienți, iar 72 aparținători (tab.1)

Nr. respondenți	pacienți	aparținători
Total (298)	226	72
Procent (100%)	75,84%	24,16%

2. Repartitia subiecților în funcție de sex

Mai mult de jumătate din pacienții care au răspuns la chestionar sunt de sex feminin (72,15%), restul de sex masculin (27,85%) (tab.2)

Nr. pacienți	Masculin	Feminin
Total (298)	83	215
Procent (100%)	27,85%	72,15%

3. Vârsta pacienților internați

Cu privire la repartitia pe grupe de vârstă a pacienților, peste jumătate sunt din grupa de vârstă 70-79 ani (28,52%) și 60-69 ani (27,18%), urmează apoi pacienții din grupa de vârstă 18-29 ani (10,07%), cei de 50-59 ani (9,40%), pacienții cu vârsta de 80 ani și peste (8,72%), cei de 30-39 ani (8,39%) iar în ponderile cele mai mici sunt pacienții din grupa de vârstă de 40-49 ani (7,72%)(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 (298)	30	25	23	28	81	85	26
Procent (100%)	10,07%	8,39%	7,72%	9,40%	27,18%	28,52%	8,72%

4. Mediul de rezidență

Mai mult de jumătate din pacienții analizați provin din mediul urban 65,10 %, iar restul de 34,90 %, din mediul rural (tab.4)

Nr. pacienți	urban	rural
Total (298)	194	104
Procent (100%)	65,10%	34,90%



PO-SMC- 08-02

5. Ultima școală absolvită de pacient

Ponderea cea mai mare o au pacienții cu liceu (33,89%), cei cu școală primară (28,52%), apoi cei cu școală gimnazială (22,48%), apoi urmează cei cu studii postliceale (8,05%), iar în ponderi mai mici sunt cei cu studii superioare (7,05%). (tab.5)

Nr. pacienți	Primară	Gimnazială	Liceu	Școală postliceală	Facultate
Total (298)	85	67	101	24	21
Procent (100%)	28,52%	22,48%	33,89%	8,05%	7,05%

6. Starea civilă a pacienților

Mai mult de jumătate dintre pacienți sunt căsătoriți 186 (62,42%); restul, sunt văduvi, necăsătoriți, divorțați sau trăiesc în concubinaj. (tab.6).

Nr. pacienți	Căsătorit	Necăsătorit	Concubinaj	Divorțat	Văduv
Total (298)	186	20	8	15	69
Procent (100%)	62,42%	6,71%	2,68%	5,03%	23,15%

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

Din totalul de 298 de pacienți care au răspuns la chestionar, mai mult de jumătate sunt pacienți reinternati 181 (60,74%), iar restul de 117 (39,26%) sunt pacienți aflați la prima internare (tab.7).

Nr. pacienți	Prima internare	Reinternare
Total (298)	117	181
Procent (100%)	39,26%	60,74%

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 (298)	298	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?	295 (98,99%)	3 (1,01%)
Ați fost însoțit/ă la explorări paraclinice?	287 (96,31%)	11 (3,69%)



PO-SMC- 08-02

Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, riscuri, prognostic?	298(100,00%)	0 %
Medicamentele și materialele sanitare au fost asigurate integral de spital?	290 (97,32%)	8(2,68%)
Fiolele s-au deschis în fața dvs (dacă a fost cazul)?	282 (94,63%)	16(5,37%)

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, 56,38 % din pacienți au avut bilet de trimitere de la medicul de familie, 20,81% au avut bilet de trimitere din ambulator ;16,78% 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 (298)	50	168	62	18
Procent (100%)	16,78%	56,38%	20,81%	6,04%

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

Pacienții care au răspuns la chestionar au apreciat curățenia (87,92%),ordinea și disciplina (86,58%) , liniștea din spital (72,48%) și un singur pacient a considerat că este aglomerație în salon (tab. 11).

Variante de răspuns:	Nr. răspunsuri pacienți	%
Curățenia	262 din 298 pacienți	87,92 %
Ordinea și disciplina	258 din 298 pacienți	86,58 %
Liniștea	216 din 298 pacienți	72,48 %
Aglomerația din saloane	1 din 298 pacienți	0,34 %
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 96,31%; o mică pondere din pacienți (3,36%) au afirmat, că încurajările cadrelor medicale nu au avut nici un efect și un singur pacient a fost demoralizat. Este



PO-SMC- 08-02

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	287	96,31%
Nu a avut nici un efect	10	3,36 %
M-a demoralizat	1	0,34%

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

Majoritatea pacienților (91,95%) au fost foarte mulțumiți de comunicarea cu personalul medical, sau mulțumiți (8,05%), nu a fost nici un pacient nemulțumit. (tab.13).

Nr. pacienți	foarte mulțumit	mulțumit	nemulțumit	foarte nemulțumit
Total (298)	274	24	0	0
Procent (100%)	91,95%	8,05%	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 (298)	257	34	7	0
Procent (100%)	86,24%	11,41%	2,35%	0 %

Curățenia în ansamblu

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (298)	279	17	2	0
Procent (100%)	93,62%	5,70%	0,67%	0%

Calitatea lenjeriei și a efectelor de spital

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (298)	265	33	0	0
Procent (100%)	88,93%	11,07%	0%	0%



PO-SMC- 08-02

Calitatea meselor servite și modul lor de distribuire

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (298)	271	27	0	0
Procent (100%)	90,94%	9,06%	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), 86,24% din pacienți au fost foarte mulțumiți, 11,41% din ei mulțumiți de condițiile de cazare și 2,35% au fost doar satisfăcuți.

Privitor la curățenia în ansamblu din spital, pacienții au acordat calificative de „foarte bine și bine” în ponderi de 93,62% și respectiv 5,70% dar au fost și pacienți care au acordat „satisfăcător” 0,67%.

De asemenea, lenjeria de pat și efectele de spital au fost apreciate doar cu calificative de „foarte bine” în proporții similare, de 88,93% și respectiv 11,07%. 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” (90,94%) și „bine”(9,06%).

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, trei excepții fiind de satisfăcător, două la îngrijirea acordată de medicul curant și una la îngrijirea de către infirmieră așa cum se vede din tabelele de mai jos:

Îngrijirea acordată de medicul curant

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (298)	290	6	2	0
Procent (100%)	97,32%	2,01%	0,67%	0%

Îngrijirea acordată de asistentul medical

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (298)	286	12	0	0
Procent (100%)	95,97%	4,03%	0 %	0%



PO-SMC- 08-02

Îngrijirea acordată de infirmieră

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (298)	286	11	1	0
Procent (100%)	95,97%	3,69%	0,34%	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 (99,66%):

Nr. pacienți	da	nu	nu știu
Total (298)	297	0	1
Procent (100%)	99,66%	0%	0,34%

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 (99,66%); (tab.18):

Nr. pacienți	da	nu	nu știu
Total (298)	297	0	1
Procent (100%)	99,66%	0%	0,34%

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, lipsa unor suporturi pentru a evita alunecarea la dușuri, lipsa unui pișoar în toaleta bărbaților, spații mai mar în grupurile sanirare, atenția mai sporită asupra pacienților, creșterea numărului de medici specialiști, să se introducă servicii de recuperare în cadrul



PO-SMC- 08-02

spitalului, suplimentarea personalului medical, schimbarea ușilor, precum și a coșurilor de gunoi (pentru a fi mai ușor de folosit), 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 șervețelelor din salon și a hârtiei igienice din grupul sanitar.

CONCLUZII

În luna **trim.I 2025** s-au evaluat opiniile a **298 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 **448 pacienți**, ponderea respondenților la chestionare a fost **66,52%**.

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

La nici unul din cei 298 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).



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) dar și trei calificative 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”.

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 **trim.I 2025** s-au înregistrat recomandări și sugestii din partea pacienților/apartinătorilor care au apelat la spitalul nostru. Acestea se referă la inexistența grupurilor sanitare în fiecare salon, spații mai mari la grupurile sanitare, existența distinctă a zonei de duș femei/bărbați, lipsa unor suporturi pentru a evita alunecarea la dușuri, lipsa unui pișoar în toaleta bărbaților, 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), 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 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



PO-SMC- 08-02

- **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

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

Întocmit,
referent de specialitate SMC
Oacă Alexandrina Daniela

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

Aprobat,
MANAGER
Ec.Mincă Maria Delia

C.N.M.C. MARIA D

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:

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

Total externați/ TRIM.II, 2025: 381 pacienți

Procent respondenți: 59,32%

- **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 – 30.06.2025

REZULTATE OBTINUTE

În luna **trim.II 2025** au răspuns la chestionare **226 de pacienți**, din care **174 internați** în secția Medicină Internă și **52 aparținători internați** în compartimentul Pediatrie.

1. Calitatea respondenților

Din totalul de 226 respondenți, 174 au fost pacienți, iar 52 aparținători (tab.1)

Nr. respondenți	pacienți	aparținători
Total (226)	174	52
Procent (100%)	76,99%	23,01%

2. Repartitia subiectilor în funcție de sex

Mai mult de jumătate din pacienții care au răspuns la chestionar sunt de sex feminin (73,45%), restul de sex masculin (26,55%) (tab.2)

Nr. pacienți	Masculin	Feminin
Total (226)	60	166
Procent (100%)	26,55%	73,45%

3. Vârsta pacienților internați

Cu privire la repartitia pe grupe de vârstă a pacienților, peste jumătate sunt din grupa de vârstă 70-79 ani (30,97%) și 60-69 ani (21,24%), urmează apoi pacienții din grupa de vârstă 30-39 ani (11,50%), apoi la egalitate cei din grupa de vârstă de 50-59 ani (10,62%) și pacienții cu vârsta de 80 ani și peste (10,62%), cei de 18-29 ani (8,85%) iar în ponderile cele mai mici sunt pacienții din grupa de vârstă de 40-49 ani (6,19%)(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 (226)	20	26	14	24	48	70	24
Procent (100%)	8,85%	11,50%	6,19%	10,62%	21,24%	30,97%	10,62%

4. Mediul de rezidență

Mai mult de jumătate din pacienții analizați provin din mediul urban 65,49 %, iar restul de 34,51 %, din mediul rural (tab.4)

Nr. pacienți	urban	rural
Total (226)	148	78
Procent (100%)	65,49%	34,51%

5. Ultima școală absolvită de pacient

Ponderea cea mai mare o au pacienții cu liceu (35,84%), cei cu școală gimnazială (27,88%), apoi cei cu școală primară (22,48%), apoi urmează cei cu studii postliceale (5,75%), iar în ponderi mai mici sunt cei cu studii superioare (5,31%). (tab.5)

Nr. pacienți	Primară	Gimnazială	Liceu	Școală postliceală	Facultate
Total (226)	57	63	81	13	12
Procent (100%)	25,22%	27,88%	35,84%	5,75%	5,31%

6. Starea civilă a pacienților

Mai mult de jumătate dintre pacienți sunt căsătoriți 129(57,08%); restul, sunt văduvi, necăsătoriți, divorțați sau trăiesc în concubinaj. (tab.6).

Nr. pacienți	Căsătorit	Necăsătorit	Concubinaj	Divorțat	Văduv
Total (226)	129	20	4	10	63
Procent (100%)	57,08%	8,85%	1,77%	4,42%	27,88%

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

Din totalul de 226 de pacienți care au răspuns la chestionar, mai mult de jumătate sunt pacienți re internați 150 (66,37%), iar restul de 76 (33,63%) sunt pacienți aflați la prima internare (tab.7).

Nr. pacienți	Prima internare	Reinternare
Total (226)	76	150
Procent (100%)	33,63%	66,37%

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 (226)	226	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?	225 (99,56%)	1(0,44%)
Ați fost însoțit/ă la explorări paraclinice?	216 (95,58%)	10(4,42%)

PO-SMC- 08-02

Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, riscuri, prognostic?	225(99,56%)	1(0,44%)
Medicamentele și materialele sanitare au fost asigurate integral de spital?	221 (97,79%)	5(2,21%)
Fiolele s-au deschis în fața dvs (dacă a fost cazul)?	213 (94,25%)	13(5,75%)

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, 60,18 % din pacienți au avut bilet de trimitere de la medicul de familie, 23,01% din ei s-au prezentat în camera de gardă și 13,27% 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 (226)	52	136	30	8
Procent (100%)	23,01%	60,18%	13,27%	3,54%

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

Pacienții care au răspuns la chestionar au apreciat curățenia (86,28%),ordinea și disciplina (85,40%) , liniștea din spital (67,26%) (tab. 11).

Variante de răspuns:	Nr. răspunsuri pacienți	%
Curățenia	195 din 226 pacienți	86,28 %
Ordinea și disciplina	193 din 226 pacienți	85,40 %
Liniștea	152 din 226 pacienți	67,26 %
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 93,81%; o mică pondere din pacienți (6,19%) 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)

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

Variante de răspuns:	Nr. răspunsuri pacienți	%
Mi-a ridicat moralul	212	93,81%
Nu a avut nici un efect	14	6,19 %
M-a demoralizat	0	0%

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

Majoritatea pacienților (92,04%) au fost foarte mulțumiți de comunicarea cu personalul medical, sau mulțumiți (7,96%), nu a fost nici un pacient nemulțumit. (tab.13).

Nr. pacienți	foarte mulțumit	mulțumit	nemulțumit	foarte nemulțumit
Total (226)	208	18	0	0
Procent (100%)	92,04%	7,96%	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 (226)	200	25	1	0
Procent (100%)	88,50%	11,06%	0,44%	0 %

Curățenia în ansamblu

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (226)	210	14	2	0
Procent (100%)	92,92%	6,19%	0,89%	0%

Calitatea lenjeriei și a efectelor de spital

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (226)	196	30	0	0
Procent (100%)	86,73%	13,27%	0%	0%



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

Dacă ar fi necesar să vă reinternăm, ar fi necesar să:

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

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):

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;

- devotamentul întregului personal;

Au fost câteva sugestii din partea pacienților internați cum ar fi : 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, îmbunătățirea calității hranei, inexistența grupurilor sanitare în fiecare salon, spațiu mai mare în grupurile sanitare, montarea aerului condiționat în saloane, schimbarea lenjeriei mai des, asistentele să fie mai empaticе, să se păstreze ora de liniște, 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 toaleta etaj I bărbați (se mișcă) și suplimentarea personalului medical și nemedical (asistente, infirmiere și medic cardiolog).

În luna **trim.II 2025** s-au evaluat opiniile a **226 de respondenți** care au fost pacienți și aparținători internați în secțiile Spitalului Orășenesc Cîsnădie.

Având în vedere faptul că numărul externărilor din luna martie a fost de **381 pacienți**, ponderea respondenților la chestionare a fost **59,32%**.

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 reinternți.

La nici unul din cei 226 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 , 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.

- **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/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: 7385 / 15.10.2025



Aprobat,
MANAGER
Ec.Mincă Maria Delia

RAPORT PRIVIND
GRADUL DE SATISFACȚIE AL PACIENȚILOR INTERNAȚI
TRIM.III, 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:**

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

Total externați/ TRIM.III, 2025: 322 pacienți

Procent respondenți: 59,94%

- **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 – 30.09.2025

5. Ultima școală absolvită de pacient

Ponderea cea mai mare o au pacienții cu liceu (32,64%), cei cu școală gimnazială (30,05%), apoi cei cu școală primară (20,73%), apoi urmează cei cu studii postliceale (9,84%), iar în ponderi mai mici sunt cei cu studii superioare (6,74%). (tab.5)

Nr. pacienți	Primară	Gimnazială	Liceu	Școală postliceală	Facultate
Total (193)	40	58	63	19	13
Procent (100%)	20,73%	30,05%	32,64%	9,84%	6,74%

6. Starea civilă a pacienților

Mai mult de jumătate dintre pacienți sunt căsătoriți 57,51%; restul, sunt văduvi, divorțați, necăsătoriți sau trăiesc în concubinaj. (tab.6).

Nr. pacienți	Căsătorit	Necăsătorit	Concubinaj	Divorțat	Văduv
Total (193)	111	12	9	13	48
Procent (100%)	57,51%	6,22%	4,66%	6,74%	24,87%

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

Din totalul de 193 de pacienți care au răspuns la chestionar, mai mult de jumătate sunt pacienți reinternati 129 (66,84%), iar restul de 64 (33,16%) sunt pacienți aflați la prima internare (tab.7).

Nr. pacienți	Prima internare	Reinternare
Total (193)	64	129
Procent (100%)	33,16%	66,84%

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 (193)	193	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?	192 (99,48%)	1 (0,52%)
Ați fost însoțit/ă la explorări paraclinice?	185 (95,85%)	8 (4,15%)



PO-SMC- 08-02

Variante de răspuns:	Nr. răspunsuri pacienți	%
Mi-a ridicat moralul	192	99,48%
Nu a avut nici un efect	1	0,52 %
M-a demoralizat	0	0%

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

Majoritatea pacienților (94,82%) au fost foarte mulțumiți de comunicarea cu personalul medical, sau mulțumiți (5,18%), nu a fost nici un pacient nemulțumit. (tab.13).

Nr. pacienți	foarte mulțumit	mulțumit	nemulțumit	foarte nemulțumit
Total (193)	183	10	0	0
Procent (100%)	94,82%	5,18%	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 (193)	182	11	0	0
Procent (100%)	94,30%	5,70%	0%	0 %

Curățenia în ansamblu

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (193)	181	11	1	0
Procent (100%)	93,78%	5,70%	0,52%	0%

Calitatea lenjeriei și a efectelor de spital

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (193)	181	11	0	1
Procent (100%)	93,78%	5,70%	0%	0,52%

Calitatea meselor servite și modul lor de distribuire

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (193)	179	14	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), 94,30% din pacienți au fost foarte mulțumiți, 5,70% 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 93,79% și respectiv 5,70% dar a fost și un pacient care au acordat “satisfăcător” 0,52%.

De asemenea, lenjeria de pat și efectele de spital au fost apreciate cu calificative de “foarte bine și bine” în proporții similare, de 93,78% și respectiv 5,70%, iar un pacient nu a fost satisfăcut de lenjeria de pat din spital, 0,52%.

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” 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 (193)	190	3	0	0
Procent (100%)	98,45%	1,55%	0%	0%

Îngrijirea acordată de asistentul medical

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (193)	188	5	0	0
Procent (100%)	97,41%	2,59%	0 %	0%



PO-SMC- 08-02

Îngrijirea acordată de infirmieră

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (193)	188	5	0	0
Procent (100%)	97,41%	2,59%	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 (193)	193	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?

Toți pacienților ar recomanda cu siguranță spitalul nostru altor persoane (100,00%); (tab.18):

Nr. pacienți	da	nu	nu știu
Total (193)	193	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 sugestii din partea pacienților internați, cum ar fi : introducerea de mobilier suplimentar (mese și scaune) , 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 **trim.III 2025** s-au evaluat opiniile a **193 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 **322 pacienți**, ponderea respondenților la chestionare a fost **59,94%**.

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 193 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, 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 pacient 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).

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

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.

În urma analizei chestionarelor la nivelul spitalului, am constatat că în **trim.III 2025** s-au înregistrat recomandări și sugestii din partea pacienților/apartinătorilor care au apelat la spitalul nostru. Acestea se referă la introducerea de mobilier suplimentar în saloane (mese și scaune), fixarea vasului de toaletă (etaj 1 bărbați) 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 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

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: 718 / 22.01.2026

**Aprobat,
MANAGER**

Ec.Minca Maria Delia



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

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

Total externați/ TRIM.IV, 2025: 360 pacienți

Procent respondenți: 44,17%

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

Perioada analizată: 01.10.2025 – 31.12.2025





PO-SMC- 08-02

Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, riscuri, prognostic?	158(99,37%)	1(0,63%)
Medicamentele și materialele sanitare au fost asigurate integral de spital?	153 (96,23%)	6(3,77%)
Fiolele s-au deschis în fața dvs (dacă a fost cazul)?	157 (98,74%)	2(1,26%)

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, 54,09 % din pacienți au avut bilet de trimitere de la medicul de familie, 18,87% au avut bilet de trimitere din ambulator și 14,47% 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 (159)	23	86	30	20
Procent (100%)	14,47%	54,09%	18,87%	12,58%

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

Pacienții care au răspuns la chestionar au apreciat curățenia (91,20%), ordinea și disciplina (87,42%), liniștea din spital (77,99%) (tab. 11).

Variante de răspuns:	Nr. răspunsuri pacienți	%
Curățenia	145 din 159 pacienți	91,20 %
Ordinea și disciplina	139 din 159 pacienți	87,42 %
Liniștea	124 din 159 pacienți	77,99 %
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 ?

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)



PO-SMC- 08-02

Variante de răspuns:	Nr. răspunsuri pacienți	%
Mi-a ridicat moralul	159	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 (93,08%) au fost foarte mulțumiți de comunicarea cu personalul medical, sau mulțumiți (6,92%), nu a fost nici un pacient nemulțumit. (tab.13).

Nr. pacienți	foarte mulțumit	mulțumit	nemulțumit	foarte nemulțumit
Total (159)	148	11	0	0
Procent (100%)	93,08%	6,92%	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 (159)	150	9	0	0
Procent (100%)	94,34%	5,66%	0%	0 %

Curățenia în ansamblu

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (159)	153	6	0	0
Procent (100%)	96,23%	3,77%	0%	0%

Calitatea lenjeriei și a efectelor de spital

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (159)	146	13	0	0
Procent (100%)	91,82%	8,18%	0%	0%



PO-SMC- 08-02

Calitatea meselor servite și modul lor de distribuire

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (159)	147	12	0	0
Procent (100%)	92,45%	7,55%	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), 94,34% din pacienți au fost foarte mulțumiți, 5,66% 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 96,23% și respectiv 3,77%.

De asemenea, lenjeria de pat și efectele de spital au fost apreciate cu calificative de “foarte bine și bine” în proporții similare, de 91,82% și respectiv 8,18%.

Din punctul de vedere al calității meselor servite și a modului lor de distribuire, toți pacienților au acordat calificative de “foarte bine” (92,45%) și „bine”(7,55%).

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” 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 (159)	154	5	0	0
Procent (100%)	96,86%	3,14%	0%	0%

Îngrijirea acordată de asistentul medical

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (159)	155	4	0	0
Procent (100%)	97,48%	2,52%	0 %	0%



PO-SMC- 08-02

Îngrijirea acordată de infirmieră

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total (159)	154	5	0	0
Procent (100%)	96,86%	3,14%	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 (99,37%):

Nr. pacienți	da	nu	nu știu
Total (159)	158	0	1
Procent (100%)	99,37%	0%	0,63%

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 (99,37%); (tab.18):

Nr. pacienți	da	nu	nu știu
Total (159)	158	0	1
Procent (100%)	99,37%	0%	0,63%

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 sugestii din partea pacienților internați, cum ar fi: amenajarea grupurilor sanitare și dușurilor în fiecare salon în Compartimentul Pediatrie, amenajarea mai multor toalete (wc. pentru bărbați) și verifi cați-reparați mai des robinetii de la dușuri în secția Medicină Internă și suplinirea personalului medical (asistente) în Compartimentul Pediatrie.



PO-SMC- 08-02

CONCLUZII

În luna **trim.IV 2025** s-au evaluat opiniile a **159 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 **360 pacienți**, ponderea respondenților la chestionare a fost **44,17%**.

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 159 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 sau 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 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 și asistenți medicali).

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.



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 **trim.IV 2025** s-au înregistrat recomandări și sugestii din partea pacienților/apartinătorilor care au apelat la spitalul nostru. Acestea se referă la amenajarea grupurilor sanitare și dușurilor în fiecare salon în Compartimentul Pediatrie, amenajarea mai multor toalete (wc. pentru bărbați) și verificați-reparați mai des robinetii de la dușuri în secția Medicină Internă și suplinirea personalului medical(asistente) în Compartimentul Pediatrie.

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

CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE

SPITALUL ORĂȘENESC CISNĂDIE

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

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

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



Nr. 812 /23.01.2026

Aprobat,
MANAGER
Ec.Mincă Maria Delia



RAPORT ANUAL DE EVALUARE A GRADULUI DE SATISFACȚIE AL PACIENTILOR

ANUL 2025



CUPRINS

1. Scop și obiective	3
2. Sursa datelor	3
3. Material și metode de lucru	3
4. Rezultate obținute. Discutarea rezultatelor	4
5. Concluzii	14
6. Măsuri/Recomandări	15
7. Anexe:	
- Anexa 1 – Chestionar de evaluare a gradului de satisfacție al pacienților – <i>aplicat în perioada ianuarie-decembrie 2025</i>	



1. SCOP ȘI OBIECTIVE

SCOP

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

OBIECTIVE

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

2. SURSA DATELOR

Rapoartele lunare privind gradul de satisfacție al pacienților internați:

- ✓ Raport ianuarie – nr. de înregistrare: 1285/17.02.2025
- ✓ Raport februarie - nr. de înregistrare: 1978/17.03.2025
- ✓ Raport martie - nr. de înregistrare: 2641/08.04.2025
- ✓ Raport aprilie – nr. de înregistrare : 3743/23.05.2025
- ✓ Raport mai – nr. de înregistrare: 4057/06.06.2025
- ✓ Raport iunie - nr. de înregistrare: 4900/10.07.2025
- ✓ Raport iulie – nr. de înregistrare :5650/06.08.2025
- ✓ Raport august – nr. de înregistrare: 6311/05.09.2025
- ✓ Raport septembrie – nr. de înregistrare: 7257/10.10.2025
- ✓ Raport octombrie – nr. de înregistrare: 7976/07.11.2025
- ✓ Raport noiembrie – nr. de înregistrare :8813/05.12.2025
- ✓ Raport decembrie – nr. de înregistrare: 287/14.01.2026

3. MATERIAL ȘI METODĂ

Metodă de lucru: studiu calitativ, de evaluare a opiniei pacienților internați în perioada ianuarie-decembrie 2025 în spitalul orășenesc Cisnădie.

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

În anul 2025 a fost utilizat următorul chestionar:

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

Chestionarul analizează următoarele aspecte:

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

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

Lotul de studiu: un număr de 876 respondenți pe anul 2025. Întrucât în anul 2025 numărul pacienților externați a fost de 1511, procentul respondenților în 2025 a fost de 57,97%

Perioada studiată: 01.01.2025 – 31.12. 2025

4. REZULTATE OBTINUTE. DISCUTAREA REZULTATELOR

În perioada ianuarie – decembrie 2025 au fost analizate 876 de chestionare, aplicate la pacienții internați sau aparținătorii acestora..

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



1. Calitatea respondentilor

În perioada **ianuarie-decembrie, 2025** dintr-un total de 876 respondenți la chestionar, 661 au fost pacienți și 215 aparținători.

Nr. respondenți	pacienți	aparținători
Ianuarie (81 resp.)	56	25
Februarie (103 resp.)	76	27
Martie (114 resp.)	94	20
Aprilie (61 resp.)	48	13
Mai (74 resp.)	50	24
Iunie (91 resp.)	76	15
Iulie (69 resp.)	54	15
August (49 resp.)	49	0
Septembrie (75 resp.)	51	24
Octombrie (70 resp.)	47	23
Noiembrie (43 resp.)	29	14
Decembrie (46 resp.)	31	15
Total (876 respondenți)	661	215
Procent (100%)	75,46 %	24,54%

2. Repartiția subiecților în funcție de sex:

Pacienții luați în studiu în anul 2025 sunt preponderent de sex feminin (64,84%) și masculin (35,16%) (tab.2).

Tab.2 Repartiția pacienților în funcție de sex:

Nr. pacienți / sex	masculin	feminin
ianuarie	15	66
februarie	73	30
martie	76	38
aprilie	17	44
mai	16	58
iunie	27	64
iulie	16	53
august	16	33
septembrie	17	58



octombrie	14	56
noiembrie	7	36
decembrie	14	32
Total respondenți (876)	308	568
Procent (100%)	35,16%	64,84%

2. Vârsta respondenților

În ceea ce privește repartitia pe grupe de vârstă a pacienților internați, pe primul loc se află pacienții între 70-79 ani (28,08%), apoi cei de 60-69 de ani (24,09%), urmați de cei între 50-59 ani (11,19%) și pacienți din grupa 30-39 de ani (10,39%). În ponderi mai mici sunt pacienți vârstnicii peste 80 ani (9,93), tinerii de 18-29 ani (9,36%) iar pe ultimul loc se situează pacienții între 40-49 ani (6,96%). (tab.3).

Tab.3 Vârsta respondenților

Nr. pacienți	18-29 ani	30-39 ani	40-49 ani	50-59 ani	60-69 ani	70-79 ani	80 ani peste
ianuarie	9	9	12	9	20	19	3
februarie	11	9	7	6	24	34	12
martie	10	7	4	13	37	32	11
aprilie	3	10	3	8	11	20	6
mai	11	9	5	5	19	23	2
iunie	6	7	6	11	18	27	16
iulie	5	6	6	9	14	17	12
august	1	1	1	3	16	18	9
septembrie	9	11	8	10	17	19	1
octombrie	8	8	5	11	11	15	12
noiembrie	5	7	1	6	8	16	0
decembrie	4	7	3	7	16	6	3
Total pacienți (876)	82	91	61	98	211	246	87
Procent (100%)	9,36%	10,39%	6,96%	11,19%	24,09%	28,08%	9,93%



3. Mediul de rezidență:

Respondenții care au răspuns la chestionar sunt preponderent din mediul urban, 67,47%. Restul de 32,53% sunt din mediul rural (fig.4)

Tab.4 Repartiția subiecților în funcție de mediul de rezidență

Nr. pacienți	urban	rural
ianuarie	57	24
februarie	58	45
martie	79	35
aprilie	34	27
mai	54	20
iunie	60	31
iulie	49	20
august	34	15
septembrie	52	23
octombrie	54	16
noiembrie	32	11
decembrie	28	18
Total respondenți: 876	591	285
Procent (100%)	67,47%	32,53%

4. Ultima școală absolvită

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

Tab.5 Distribuția pacienților în funcție de nivelul de instruire

Nr. pacienți	Șc. primară	Șc. gimnazială	Liceu	Sc. postliceală	Facultate
ianuarie	23	18	30	5	5
februarie	30	27	30	9	7
martie	32	22	41	10	9
aprilie	11	24	23	1	2
mai	19	21	24	6	4
iunie	27	18	34	6	6
iulie	8	24	25	9	3
august	12	10	18	6	3
septembrie	20	24	20	4	7



octombrie	15	14	32	4	5
noiembrie	7	8	17	7	4
decembrie	10	11	16	3	6
Total respondenți: 876	214	221	310	70	61
Procent (100%)	24,43%	25,23%	35,39 %	7,99%	6,96%

5. Starea civilă a pacienților

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

Tab.6 Starea civilă a pacienților

Nr. pacienți	Căsătorit	Necăsătorit	Concubinaj	Divorțat	Văduv
ianuarie	49	7	1	4	20
februarie	64	8	0	6	25
martie	73	5	7	5	24
aprilie	37	6	1	1	16
mai	44	5	3	6	16
iunie	48	9	0	3	31
iulie	41	5	5	3	15
august	27	0	2	3	17
septembrie	43	7	2	7	16
octombrie	42	5	2	6	15
noiembrie	23	4	0	4	12
decembrie	29	2	0	3	12
Total respondenți: 876	520	63	23	51	219
Procent (100%)	59,36%	7,19%	2,63%	5,82%	25,00%

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

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

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

Nr. pacienți	Prima internare	Reinternare
ianuarie	35	46
februarie	34	69



martie	48	66
aprilie	21	40
mai	21	53
iunie	34	57
iulie	20	49
august	19	30
septembrie	25	50
octombrie	19	51
noiembrie	15	28
decembrie	11	35
Total respondenți: 876	302	574
Procent (100%)	34,47%	65,53%

7. In cadrul acestei internări puteți spune că:

Tab.8

Întrebări:	DA	NU
Ați fost primit cu amabilitate de la început?	870	6
Ați fost însoțit la explorări paraclinice?	839	37
Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, riscuri, prognostic?	872	4
Medicamentele și materialele sanitare au fost asigurate integral de spital?	854 (pentru afecțiunea de bază care a necesitat internare) Obs. Unii pacienți (22) au tratamen propriu, de acasă pentru alte afecțiuni	
Fiolele s-au deschis în fața dvs (dacă a fost cazul)?	832	44 (tratament oral)

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

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

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

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



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

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

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

Tab.9 Modul de acces al pacienților la spital

Situații la internare	Direct la camera de gardă	Bilet de trimitere de la medicul de familie	Cu bilet de trimitere din ambulator	Altă situație
ianuarie	12	46	13	10
februarie	17	57	26	3
martie	21	65	23	5
aprilie	14	33	12	2
mai	17	44	10	3
iunie	21	59	8	3
iulie	21	39	5	4
august	11	30	8	0
septembrie	11	46	11	7
octombrie	9	36	15	10
noiembrie	5	26	9	3
decembrie	9	24	6	7
Total respondenți: 876	168	505	146	57
Procent (100%)	19,18%	57,65%	16,67%	6,51%

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

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



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

Variante de răspuns:	Curățenia	Ordinea și disciplina	Liniștea	Aglomerarea din saloane	Dezordinea/mizeria
Ianuarie	74	70	60	0	0
Februarie	88	89	74	0	0
Martie	100	99	82	1	0
Aprilie	57	53	42	0	0
Mai	62	65	49	0	0
Iunie	76	75	61	0	0
Iulie	60	62	50	1	0
August	43	42	34	0	0
Septembrie	70	61	57	0	0
Octombrie	68	63	58	0	0
Noiembrie	37	40	32	0	0
Decembrie	40	36	34	0	0
Total respondenți: 876	775	755	633	2	0
Procent (100%)	88,47%	86,19%	72,26%	0,23%	0%

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

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

Tab.11

Variante de răspuns:	Mi-a ridicat moralul	Nu a avut nici un efect	M-a demoralizat
Ianuarie	79	2	0
Februarie	97	5	1
Martie	111	3	0
Aprilie	60	1	0
Mai	67	7	0
Iunie	85	6	0
Iulie	68	1	0



August	49	0	0
Septembrie	75	0	0
Octombrie	70	0	0
Noiembrie	43	0	0
Decembrie	46	0	0
Total respondenți: 876	850	25	1
Procent (100%)	97,03%	2,85%	0,11%

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

Majoritatea pacienților au fost foarte mulțumiți (92,81%) de felul în care comunică personalul medical, iar un procent mic din ei s-au declarat mulțumiți (7,19%). Nu au fost pacienți nemulțumiți ceea ce arată o comunicare bună pacient-cadru medical pe perioada internării. (tab.12)

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

Nr. pacienți	foarte mulțumit	mulțumit	nemulțumit	foarte nemulțumit
Ianuarie	76	5	0	0
Februarie	94	9	0	0
Martie	104	10	0	0
Aprilie	59	2	0	0
Mai	69	5	0	0
Iunie	80	11	0	0
Iulie	65	4	0	0
August	48	1	0	0
Septembrie	70	5	0	0
Octombrie	67	3	0	0
Noiembrie	40	3	0	0
Decembrie	41	5	0	0
Total respondenți: 876	813	63	0	0
Procent (100%)	92,81%	7,19%	0%	0%



12. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii:

Condițiile de cazare (condițiile din salon)

Nr. pacienți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total respondenți: 876	789	79	8	0
Procent (100%)	90,07%	9,02%	0,91 %	0%

Curățenia în ansamblu

Nr. respondenți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total pacienți: 876	823	48	5	0
Procent (100%)	93,95%	5,48%	0,57 %	0%

Calitatea lenjeriei de pat și a efectelor

Nr. respondenți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total pacienți: 876	788	87	0	1
Procent (100%)	89,95%	9,93%	0 %	0,11%

Calitatea meselor servite și modul lor de distribuire

Nr. respondenți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total respondenți: 876	795	81	0	0
Procent (100%)	90,75%	9,25%	0 %	0%

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

Din punct de vedere a condițiilor hoteliere, pacienți au fost foarte mulțumiți 90,07 %, mulțumiți 9,02 % iar în procente mici de 0,91 % au dat calificative de “satisfăcător”.

Privitor la curățenie, pacienții au acordat calificative de “foarte bine și bine”, în proporție de 93,95 % , respectiv 5,48 % dar au dat și calificative de “satisfăcător” în proporție de 0,57 %.

Calitatea lenjeriei și a efectelor de spital a fost apreciată de asemenea pozitiv, cu “foarte bine și bine”, în proporții de 89,95% și 9,93% dar a fost și un calificativ de “nesatisfăcător”.

Din punct de vedere al meselor servite pe perioada internării (calitatea și modul lor de distribuire), pacienții le-au apreciat cu calificative de “foarte bine” (90,75%) și ”bine”(9,25%) .



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

Medici curanți

Nr. respondenți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total respondenți: 876	850	23	3	0
Procent (100%)	97,03%	2,63%	0,34%	0%

Asistenți medicali

Nr. respondenți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total respondenți: 876	838	37	1	0
Procent (100%)	95,66%	4,22%	0,11 %	0%

Infirmiere

Nr. respondenți	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Total respondenți: 876	835	40	1	0
Procent (100%)	95,32%	4,57%	0,11%	0%

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

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

99,77% din pacienți ar reveni în spitalul nostru dacă ar avea din nou probleme de sănătate, iar restul sunt încă indeciși referitor la acest aspect. (tab.16)

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

Nr. respondenți	da	nu	nu știu
Total respondenți: 876	874	0	2
Procent (100%)	99,77%	0%	0,23%



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

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

Tab.17 Ați recomanda spitalul nostru unei alte persoane?

Nr. respondenți	da	nu	nu stiu
Total respondenți: 876	872	0	4
Procent (100%)	99,54%	0%	0,46%

16. Ce sugestii/recomandări ne puteți da, în vederea creșterii calității serviciilor/îngrijirilor medicale? (Aceasta a fost o întrebare deschisă, la care pacienții au răspuns ceea ce au considerat ei că doresc să ne transmită, ca spital

“Ce v-a plăcut cel mai mult?”

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

Ce nu v-a plăcut în spitalul nostru?(Sugestii din partea pacienților)

- Instalarea aerului condiționat în saloane
- Grupurile sanitare pot fi modernizate
- Amenajarea unor spații pentru plimbare și fumat
- Achiziționarea unui aparat RMN
- Suplimentarea personalului medical și nemedical
- Creșterea numărului medicilor specialiști
- Introducerea de servicii de recuperare

CONCLUZII

În perioada ianuarie-decembrie 2025 au fost evaluate opiniile a 876 pacienți, care reprezintă 57,97 % respondenți, dintr-un număr total de 1511 pacienți externați.

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

Pacienții care au completat chestionarele sunt în pondere mai mare de sex feminin, mai ales din grupa de vârstă 70 -79 de ani și provin în principal din mediul urban. Ca stare civilă,



majoritatea sunt căsătoriți, iar din punct de vedere al nivelului de instruire, au în preponderent liceu și școală gimnazială.

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

La internare, pacienții au fost primiți cu amabilitate și au primit încurajări din partea echipei medicale, care le-a ridicat moralul pe tot parcursul internării. Medicii curanți au furnizat toate informațiile necesare despre boală, legate de diagnostic, tratament, evoluția și prognosticul bolii, atât pacienților cât și aparținătorilor acestora. La întrebarea privind condiționarea actului medical, nici un pacient nu a oferit nimic cadrelor medicale, pentru a primi mai multă atenție sau îngrijiri medicale mai bune pe parcursul internării.

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

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

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

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

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

Pacienții internați în spital în anul 2025 au fost impresionați în special de amabilitatea și grija cadrelor medicale față de ei, de condițiile bune de cazare, de ordinea, liniștea și curățenia din spital, astfel încât au avut un sentiment de siguranță și încredere în personalul medical pe perioada spitalizării.

Principalele recomandări ale pacienților internați în anul 2025 au fost: amenajarea grupurilor sanitare în fiecare salon, spații mai mari la grupurile sanitare, existența distinctă a zonei de duș femei/bărbați, amenajarea unor suporturi pentru a evita alunecarea la dușuri, amenajarea unui pișoar în toaleta bărbaților, creșterea numărului de medici specialiști (suplimentarea cu încă un medic cardiolog), să se introducă servicii de recuperare în cadrul spitalului, suplimentarea personalului medical și nemedical, schimbarea ușilor, precum și a coșurilor de gunoi (pentru a fi mai ușor de folosit), achiziționarea unui aparat RMN, introducerea de mobilier suplimentar (mese și scaune) pentru servirea mesei, amenajarea unor spații pentru plimbare și fumat, îmbunătățirea calității hranei, montarea aerului condiționat în saloane, schimbarea lenjeriei mai des, asistentele să fie mai empactice, să se păstreze ora de liniște.

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



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

- 1. Continuarea efortului echipei manageriale de a asigura condiții hoteliere adecvate pacienților internați, cu îmbunătățirea continuă a standardelor de calitate ale spitalului.**
Termen: permanent
Responsabil: conducerea unității (Comitet director)
- 2. Reglarea temperaturii în saloane, astfel încât pacienții să aibă mai mult confort termic pe perioada internării**
Termen: permanent
Responsabil: asistenta șefă
- 3. Respectarea tuturor procedurilor și protocoalelor interne ale spitalului.**
Termen: permanent
Responsabili: șefii de structuri medicale și nemedicale
- 4. Continuitatea asigurării integrale a medicamentelor necesare pacienților internați.**
Termen: permanent
Responsabili: conducerea unității (Comitet director)
- 5. Menținerea unui nivel de igienă și dezinfecție riguroase la nivel de spital, conform normelor în vigoare.**
Responsabil: medic epidemiolog
Termen: permanent
- 6. Prevenirea EAAM și IAAM la nivel de spital**
Termen: permanent
Responsabili: asistenta șefă, șefi de secție, medic epidemiolog
- 7. Comunicarea adecvată între cadrele medicale și pacienți, cu respectarea eticii și deontologiei medicale și asigurarea unui climat de încredere și siguranță pentru pacienți.**
Termen: permanent
Responsabili: toate cadrele medicale
- 8. Instruirea permanentă a personalului medical, conform planului anual de instruire.**
Termen: permanent
Responsabili: asistenta șefă, șefii de secție, directorul medical
- 9. Evitarea reclamațiilor din partea pacienților / aparținătorilor**
Termen: permanent
Responsabili: asistenta șefă, șefii de secție, directorul medical

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



RMC SMC

Dr. Rădulescu Nicolae

Întocmit

Referent Specialitate

Oacă Alexandrina Daniela

Transmitere către :

Comitet Director

Consiliul Medical

Comisia de Monitorizare Control Intern Managerial

Comisia de implementare și coordonare a managementului calității

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