



**CONSILIUL LOCAL HAȚEG  
SPITALUL ORĂȘENESC HAȚEG**

Str. T.Vladimirescu, nr.7, Hațeg, 335500,  
Tel: 0354.408894; 0354.408895, Fax: 0354.802463  
e-mail: secretariat@spitalhateg.ro



NR. 1703/26.02.2021

**Raport de analiza chestionarelor de satisfacție a pacienților, reclamațiilor și EAAM.  
ianuarie 2021**

Un procent de 9 % din numărul pacienților internați au completat chestionare.

Indicele de satisfacție și indicele global de satisfacție al pacientului au valori peste 80%.

În ceea ce privește calitatea comunicării (5.2, 5.3, 5.6, 5.8, 6.7, 6.8, 6.9, 15), aspectul lenjeriei și al efectelor (6.12), calitatea hranei, a distribuției și modului de servire (6.14, 6.15) precum și ambientul spitalului (6.16) nu au fost menționate aspecte negative iar prin cumularea palierelor "bun" și "foarte bun" se constată că majoritatea pacienților s-au declarat mulțumiți.

În privința aspectelor hoteliere, catalogarea drept "bună" a calității condițiilor de cazare, băilor și lenjeriei în procente de 69 %, 74% și 63%, coroborată cu răspunsurile libere poate fi un indicator al nevoii de îmbunătățire.

Prin cumularea palierelor "foarte mulțumit" și "multumit" respectiv "da" și "mai degraba da" procentul pacienților care se declară per ansamblu mulțumiți este de 90% iar a celor care ar reveni sau ar recomanda serviciile spitalului este de 80%.

O situație particulară reprezintă de un caz din secția chirurgie care a considerat bună atitudinea personalului și foarte bună îngrijirea acordată de medic și asistente precum și faptul că a fost primit cu amabilitate, condus la explorări și informat pe înțelesul său (boala, tratament, risc operator, prognostic, explicații cu privire la administrarea medicației per os). În același timp, în ceea ce privește calitatea lenjeriei și efectelor precum și comunicarea cu personalul medical a bifat opțiunea "nu am beneficiat/nu am observat" per ansamblu declarându-se foarte nemulțumit iar în ce privește eventualitatea revenirii sau recomandării altora a serviciilor instituției a selectat varianta "sigur nu"

În baza diagramelor Pareto ce au la bază principiul că 80% din efecte sunt produse de doar 20% din cauze se propune intervenția asupra acestor cauze după cum urmează:

»Pentru soluționarea a aproximativ 70% din problemele sesizate privind condițiile hoteliere principalele elemente ce ar trebui abordate sunt: aglomerația, lipsa saloanelor cu baie proprie, zgomotul produs de lucrările de renovare;

»Pentru soluționarea a aproximativ 80% din problemele sesizate privind calitatea îngrijirilor, principalele elemente ce ar trebui abordate sunt în mod cert: problema numărului/organizării personalului astfel încât să fie reduse la minim situațiile în care pacienții percep insuficientă această resursă; modul de administrare a medicației de către asistente. Referitor la răspunsurile privind "condiționarea îngrijirilor" problema ar trebui analizată inclusiv din punct de vedere al modului de înțelegere a enunțului întrebării, luând în considerare vârsta și nivelul de educație, precum și celelalte răspunsuri care au indicat un grad foarte ridicat de satisfacție și lipsa altor obiectii sau mențiuni în acesta sens a celor 3 pacienți în cauză.

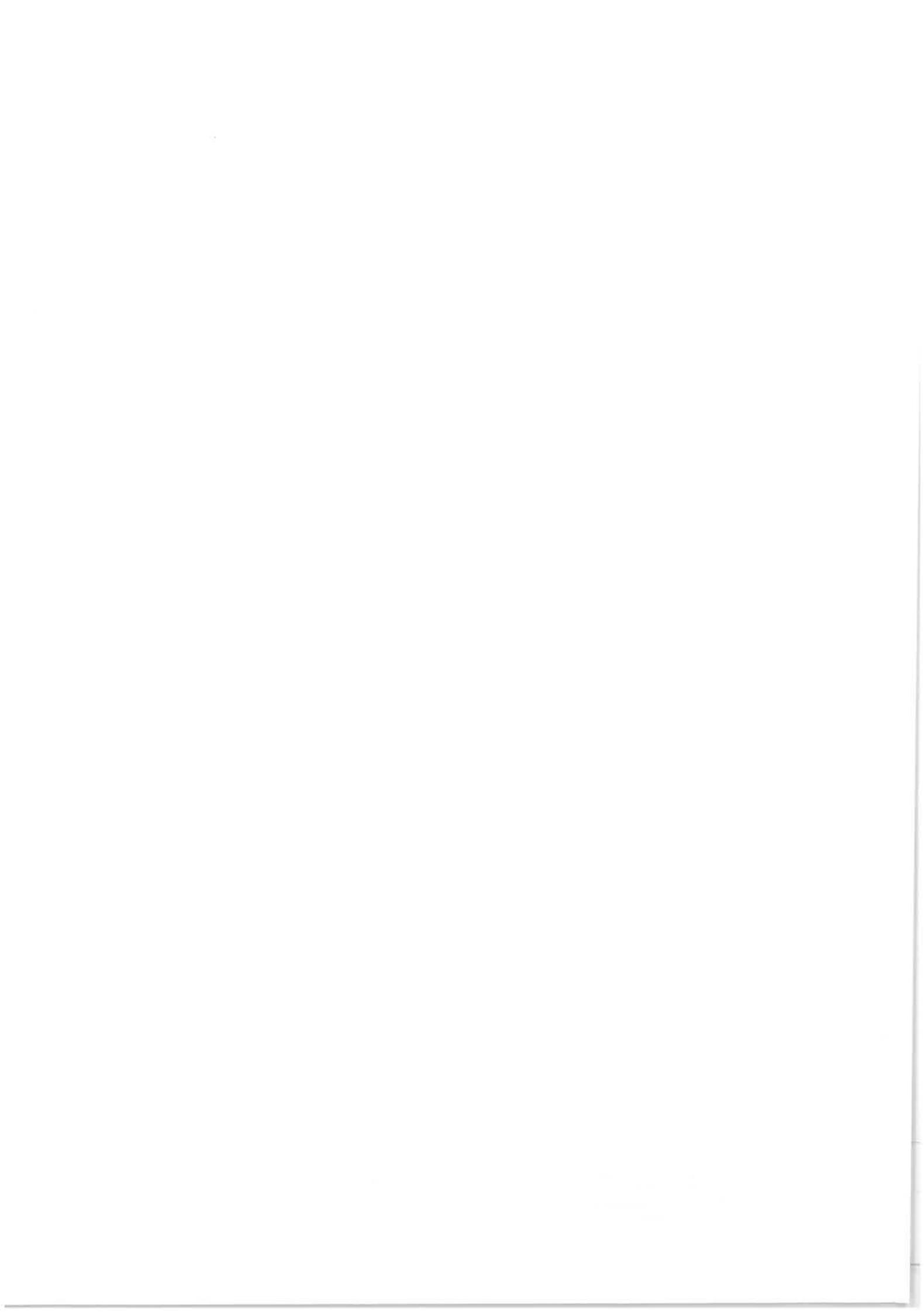
Nu s-au înregistrat reclamații scrise în cursul lunii ianuarie 2021.

Nu au fost raportate evenimente adverse asociate actului medical.

Întocmit

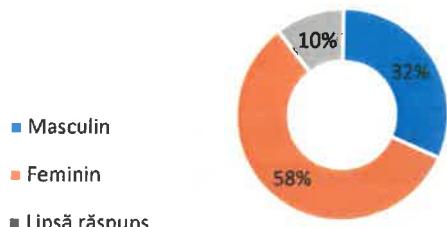
dr. Cristian-Reinhard Prelicz – Biroul Managementul Calității

Dr. PRELICZ B. CRISTIAN REINHARD  
medic specialist  
sănătate publică și management  
Cod B24580

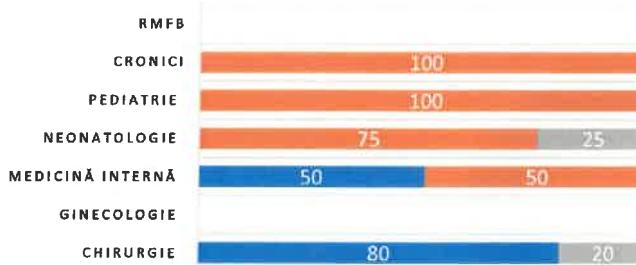
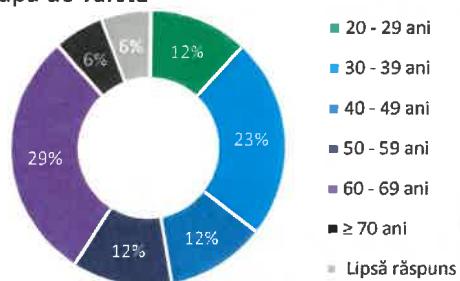


## Analiza chestionarelor de satisfacție a pacienților ianuarie 2021 reprezentări grafice

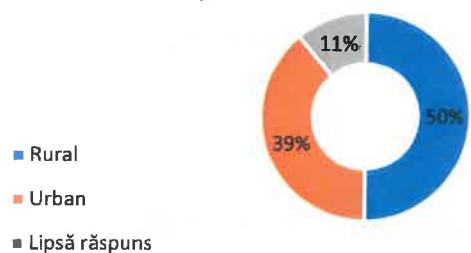
### Sex



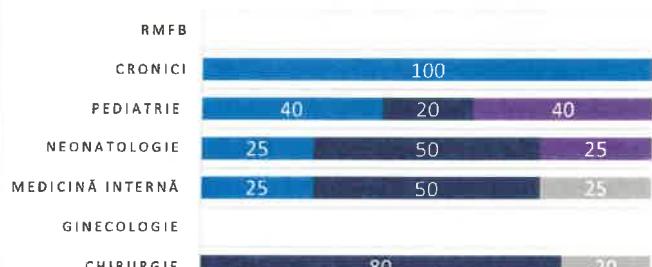
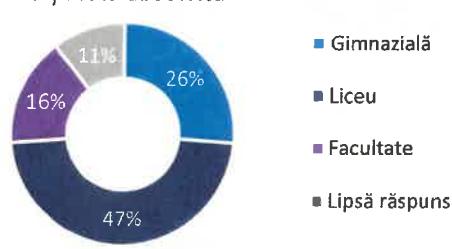
### Grupă de vârstă



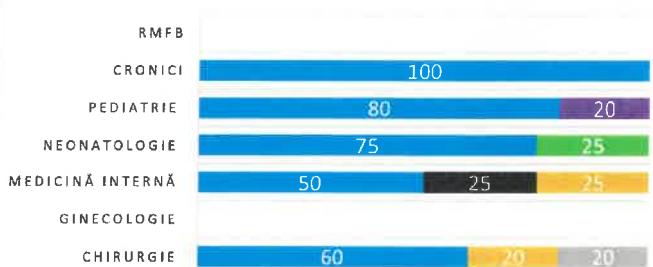
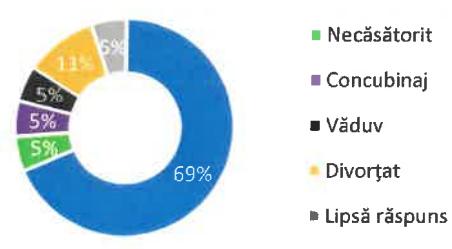
### Mediu de rezidență



### Ultima școală absolvită



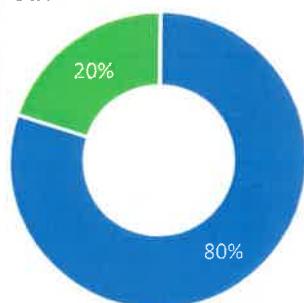
### Stare civilă



### Analiza răspunsului la întrebările propriu-zise

1. Când ați intrat prima dată în această unitate ce impresie v-ați făcut? Scrieți primele trei cuvinte care descriu cel mai bine situația din acel moment din unitatea de primire. Bifați 1, 2 sau 3 în ordinea priorității

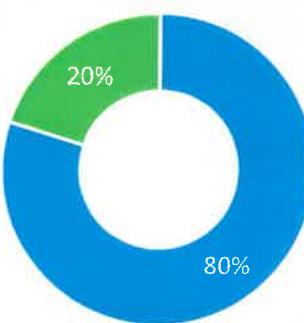
#### Cuvânt 1



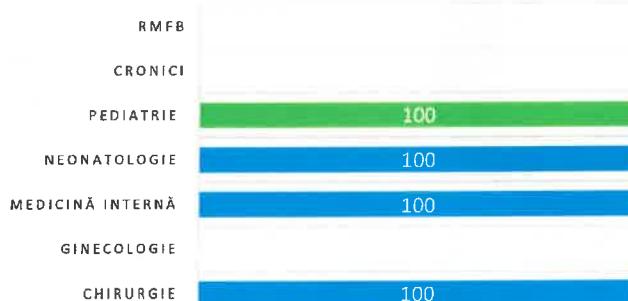
- curătenie
- lux
- aglomerație
- dezordine
- mizerie
- disciplină
- liniște
- sărăcie



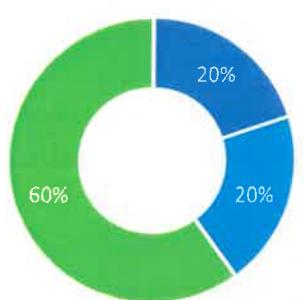
#### Cuvânt 2



- curătenie
- lux
- aglomerație
- dezordine
- mizerie
- disciplină
- liniște
- sărăcie



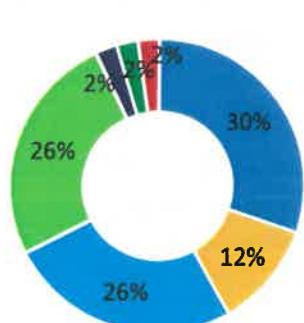
#### Cuvânt 3



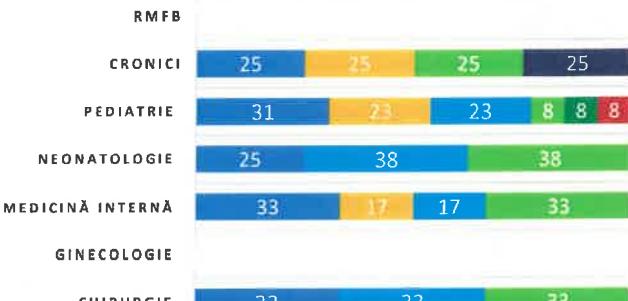
- curătenie
- lux
- aglomerație
- dezordine
- mizerie
- disciplină
- liniște
- sărăcie



#### Cuvinte doar bifate



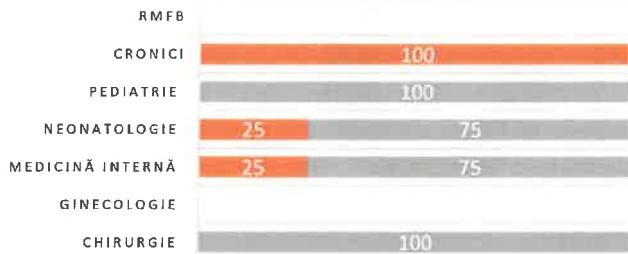
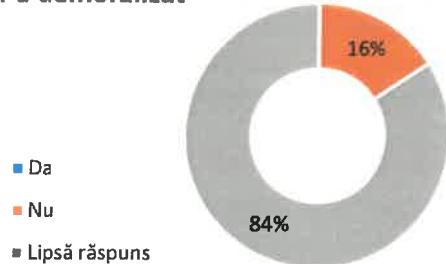
- curătenie
- lux
- aglomerație
- dezordine
- mizerie
- disciplină
- liniște
- sărăcie
- aspect frumos
- profesionalism
- gălăgie



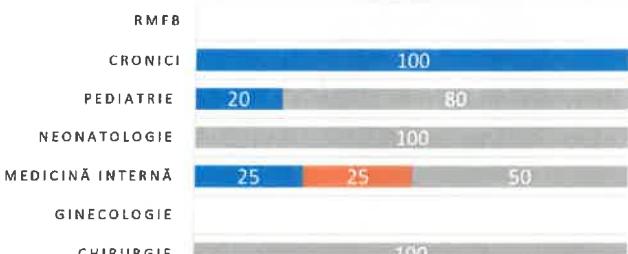
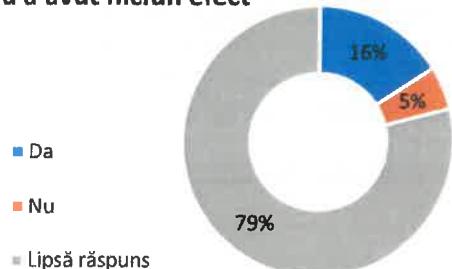
76% din respondenți nu au răspuns conform cerinței ci doar au bifat/scris cuvinte fără o ierarhizare

**2 Situația din unitatea de primire, pe care tocmai ați descris-o v-a modificat starea de spirit? (bifați una din variantele de răspuns)**

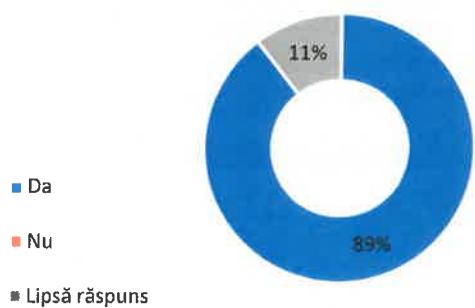
**M-a demoralizat**



**Nu a avut niciun efect**



**Mi-a ridicat moralul**



**3 Cum ați ajuns să apelați la internare pentru spitalul nostru (bifați una din variantele de răspuns)**

■ V-ați prezentat direct la camera de gardă

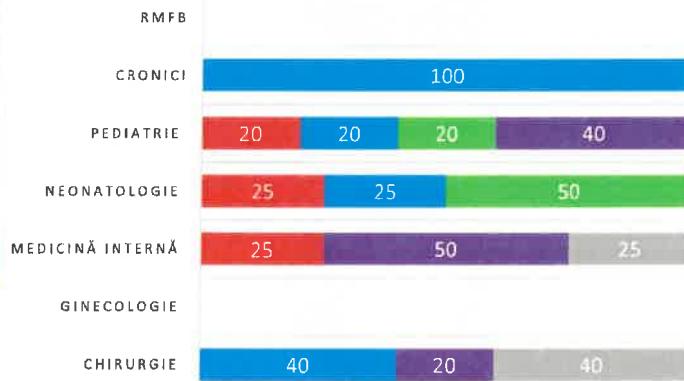
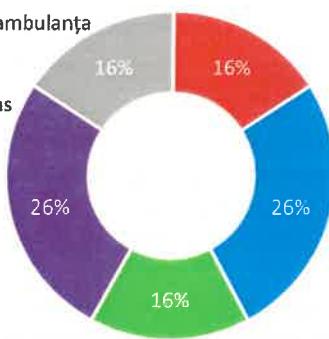
■ Trimitere medic de familie

■ Trimitere medic din ambulator

■ Ați venit cu ambulanța

■ Altă situație

■ Lipsă răspuns

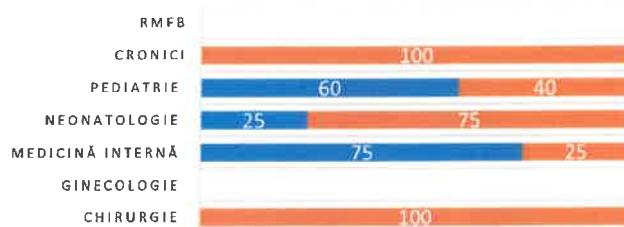
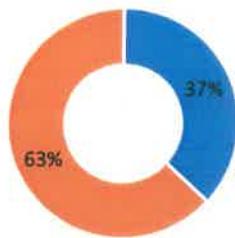


#### 4. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?

■ Prima internare

■ Reinternare

■ Lipsă răspuns

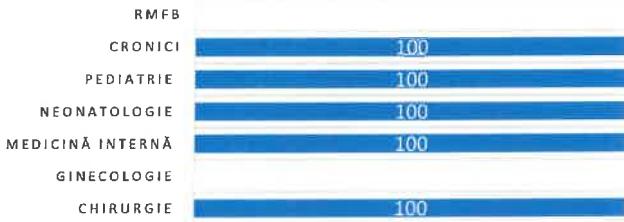
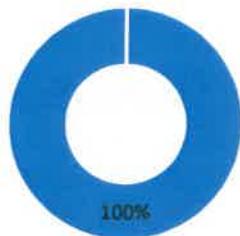


#### 5.1 Ați fost primit cu amabilitate de la început?

■ Da

■ Nu

■ Lipsă răspuns

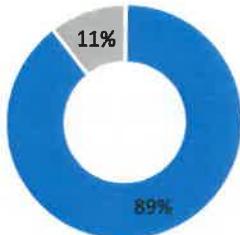


#### 5.2 Ați fost informat cu privire la drepturile dvs ca pacient?

■ Da

■ Nu

■ Lipsă răspuns

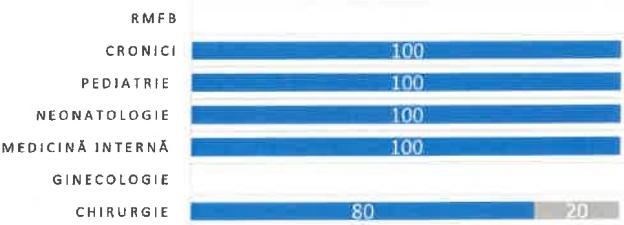
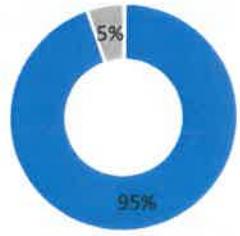


#### 5.3 Ați fost informat cu privire la responsabilitățile dumneavoastră ca pacient?

■ Da

■ Nu

■ Lipsă răspuns

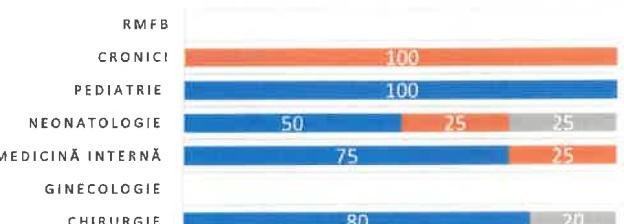
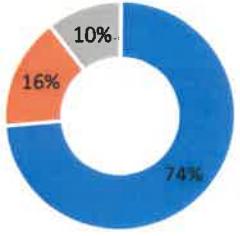


#### 5.4 Ați facut baie la internare?

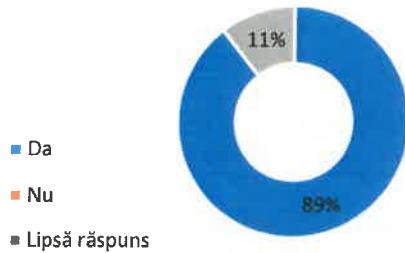
■ Da

■ Nu

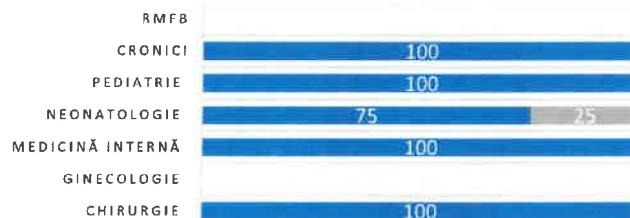
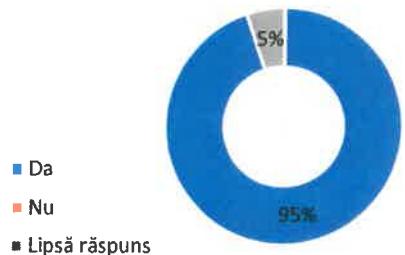
■ Lipsă răspuns



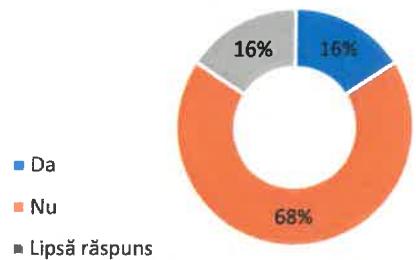
### 5.5 Ați fost condus la explorări?



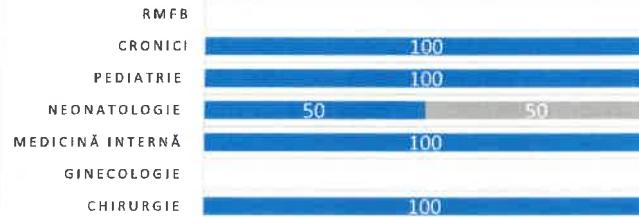
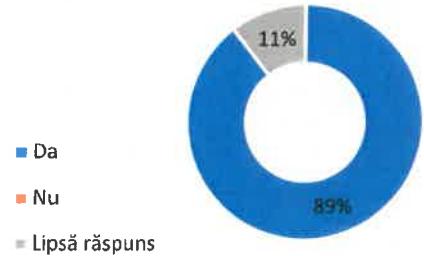
### 5.6 Ați fost informat pe intelesul dvs despre boală, tratament, risc operator, prognostic?



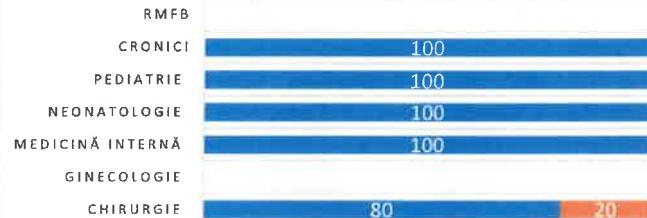
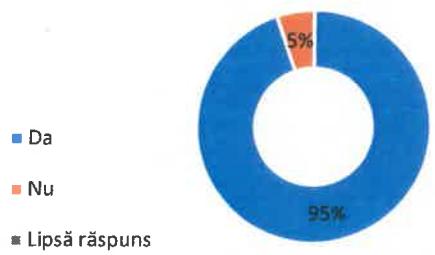
### 5.7 Ați adus medicamente de acasă?



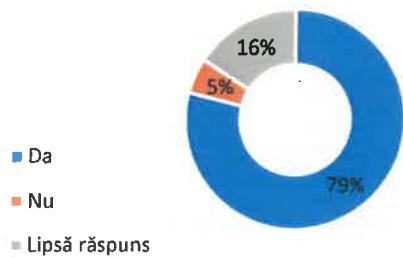
### 5.8 Vi s-a explicat cum trebuie luate medicamentele cu administrare orală? (tablete, pastile)



### 5.9 Administrarea medicamentelor pe cale orală s-a făcut în prezența asistentei?

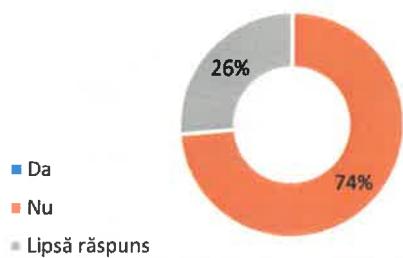


### 5.10 Fiolele s-au deschis în fața dumneavoastră?



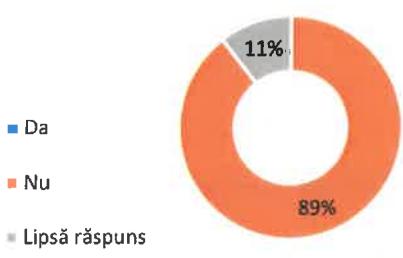
	RMFB	CRONICI	PEDIATRIE	NEONATOLOGIE	MEDICINĂ INTERNĂ	GINECOLOGIE	CHIRURGIE
RMFB		100					
CRONICI		100					
PEDIATRIE			100				
NEONATOLOGIE		50		50			
MEDICINĂ INTERNĂ		75			25		
GINECOLOGIE						100	
CHIRURGIE		80			20		

### 5.11 Ați avut complicații post-operatorii?



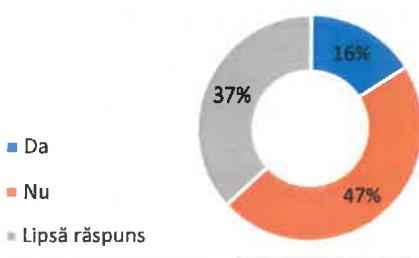
	RMFB	CRONICI	PEDIATRIE	NEONATOLOGIE	MEDICINĂ INTERNĂ	GINECOLOGIE	CHIRURGIE
RMFB		100					
CRONICI		100					
PEDIATRIE			100				
NEONATOLOGIE		75		25			
MEDICINĂ INTERNĂ					100		
GINECOLOGIE						100	
CHIRURGIE		80			20		

### 5.12 Ați simțit nevoie să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestora?



	RMFB	CRONICI	PEDIATRIE	NEONATOLOGIE	MEDICINĂ INTERNĂ	GINECOLOGIE	CHIRURGIE
RMFB		100					
CRONICI		100					
PEDIATRIE			100				
NEONATOLOGIE		75		25			
MEDICINĂ INTERNĂ					100		
GINECOLOGIE						100	
CHIRURGIE		80			20		

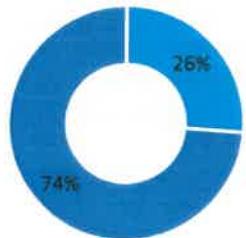
### 5.13 Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?



	RMFB	CRONICI	PEDIATRIE	NEONATOLOGIE	MEDICINĂ INTERNĂ	GINECOLOGIE	CHIRURGIE
RMFB		100					
CRONICI		100					
PEDIATRIE			100				
NEONATOLOGIE		50		50			
MEDICINĂ INTERNĂ		50		25	25		
GINECOLOGIE						100	
CHIRURGIE		80			20		

### 6.1 Atitudinea personalului la primire

- 1 Total nesatisfăcătoare
- 2 Partial nesatisfăcătoare
- 3 Nesatisfăcător
- 4 Bună
- 5 Foarte bună
- 6 Nu am beneficiat/nu am observat
- Lipsă răspuns



	RMFB	CRONICI	PEDIATRIE	NEONATOLOGIE	MEDICINĂ INTERNĂ	GINECOLOGIE	CHIRURGIE
RMFB		100					
CRONICI		100					
PEDIATRIE			100				
NEONATOLOGIE		50		50			
MEDICINĂ INTERNĂ					100		
GINECOLOGIE						100	
CHIRURGIE		20			80		

## 6.2 Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate

■ 1 Total nesatisfăcătoare

■ 2 Partial nesatisfăcătoare

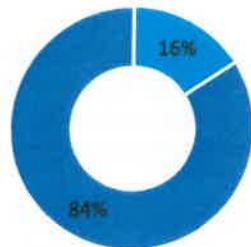
■ 3 Nesatisfăcător

■ 4 Bună

■ 5 Foarte bună

■ 6 Nu am beneficiat/nu am observat

■ Lipsă răspuns



	RMFB	CRONICI	PEDIATRIE	NEONATOLOGIE	MEDICINĂ INTERNĂ	GINECOLOGIE	CHIRURGIE
1 Total nesatisfăcătoare	100	100	100	50	50	100	80
2 Partial nesatisfăcătoare	100	100	60	50	100	100	100
3 Nesatisfăcător	100	100	60	50	100	100	100
4 Bună	100	100	60	50	100	100	100
5 Foarte bună	100	100	60	50	100	100	100
6 Nu am beneficiat/nu am observat	100	100	60	50	100	100	100
Lipsă răspuns	100	100	60	50	100	100	100

## 6.3 Îngrijirea acordată de medic

■ 1 Total nesatisfăcătoare

■ 2 Partial nesatisfăcătoare

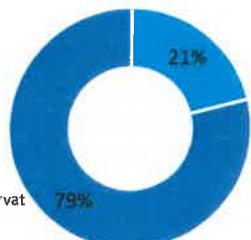
■ 3 Nesatisfăcător

■ 4 Bună

■ 5 Foarte bună

■ 6 Nu am beneficiat/nu am observat

■ Lipsă răspuns



	RMFB	CRONICI	PEDIATRIE	NEONATOLOGIE	MEDICINĂ INTERNĂ	GINECOLOGIE	CHIRURGIE
1 Total nesatisfăcătoare	100	100	60	50	100	100	100
2 Partial nesatisfăcătoare	100	100	60	50	100	100	100
3 Nesatisfăcător	100	100	60	50	100	100	100
4 Bună	100	100	60	50	100	100	100
5 Foarte bună	100	100	60	50	100	100	100
6 Nu am beneficiat/nu am observat	100	100	60	50	100	100	100
Lipsă răspuns	100	100	60	50	100	100	100

## 6.4 Îngrijirea acordată de asistente

■ 1 Total nesatisfăcătoare

■ 2 Partial nesatisfăcătoare

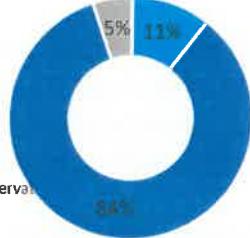
■ 3 Nesatisfăcător

■ 4 Bună

■ 5 Foarte bună

■ 6 Nu am beneficiat/nu am observat

■ Lipsă răspuns



	RMFB	CRONICI	PEDIATRIE	NEONATOLOGIE	MEDICINĂ INTERNĂ	GINECOLOGIE	CHIRURGIE
1 Total nesatisfăcătoare	100	100	80	25	100	100	100
2 Partial nesatisfăcătoare	100	100	60	50	100	100	100
3 Nesatisfăcător	100	100	60	50	100	100	100
4 Bună	100	100	60	50	100	100	100
5 Foarte bună	100	100	60	50	100	100	100
6 Nu am beneficiat/nu am observat	100	100	60	50	100	100	100
Lipsă răspuns	100	100	60	50	100	100	100

## 6.5 Îngrijirea acordată de infirmiere

■ 1 Total nesatisfăcătoare

■ 2 Partial nesatisfăcătoare

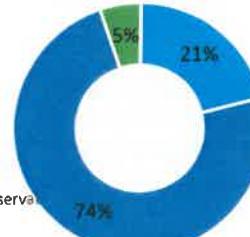
■ 3 Nesatisfăcător

■ 4 Bună

■ 5 Foarte bună

■ 6 Nu am beneficiat/nu am observat

■ Lipsă răspuns



	RMFB	CRONICI	PEDIATRIE	NEONATOLOGIE	MEDICINĂ INTERNĂ	GINECOLOGIE	CHIRURGIE
1 Total nesatisfăcătoare	100	100	60	50	100	100	100
2 Partial nesatisfăcătoare	100	100	60	50	100	100	100
3 Nesatisfăcător	100	100	60	50	100	100	100
4 Bună	100	100	60	50	100	100	100
5 Foarte bună	100	100	60	50	100	100	100
6 Nu am beneficiat/nu am observat	100	100	60	50	100	100	100
Lipsă răspuns	100	100	60	50	100	100	100

## 6.6 Îngrijirea post operatorie și ATI

■ 1 Total nesatisfăcătoare

■ 2 Partial nesatisfăcătoare

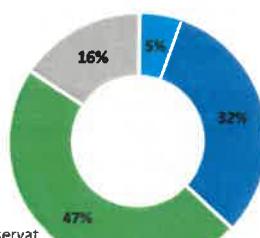
■ 3 Nesatisfăcător

■ 4 Bună

■ 5 Foarte bună

■ 6 Nu am beneficiat/nu am observat

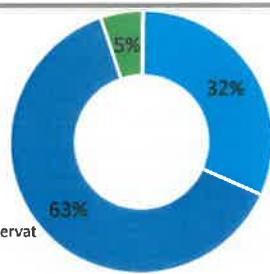
■ Lipsă răspuns



	RMFB	CRONICI	PEDIATRIE	NEONATOLOGIE	MEDICINĂ INTERNĂ	GINECOLOGIE	CHIRURGIE
1 Total nesatisfăcătoare	100	100	100	25	100	100	100
2 Partial nesatisfăcătoare	100	100	100	50	100	100	100
3 Nesatisfăcător	100	100	100	50	100	100	100
4 Bună	100	100	100	50	100	100	100
5 Foarte bună	100	100	100	50	100	100	100
6 Nu am beneficiat/nu am observat	100	100	100	50	100	100	100
Lipsă răspuns	100	100	100	50	100	100	100

## 6.7 Comunicarea cu medicul

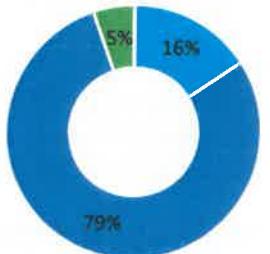
- 1 Total nesatisfătoare
- 2 Parțial nesatisfătoare
- 3 Nesatisfăcător
- 4 Bună
- 5 Foarte bună
- 6 Nu am beneficiat/nu am observat
- Lipsă răspuns



	RMFB	CRONICI	PEDIATRIE	NEONATOLOGIE	MEDICINĂ INTERNĂ	GINECOLOGIE	CHIRURGIE
RMFB							
CRONICI		100					
PEDIATRIE		80	20				
NEONATOLOGIE		50	50				
MEDICINĂ INTERNĂ		100					
GINECOLOGIE							
CHIRURGIE		80	20				

## 6.8 Comunicarea cu asistentele

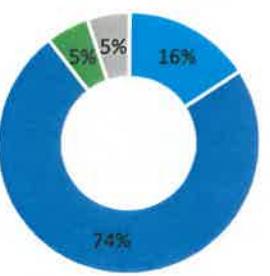
- 1 Total nesatisfătoare
- 2 Parțial nesatisfătoare
- 3 Nesatisfăcător
- 4 Bună
- 5 Foarte bună
- 6 Nu am beneficiat/nu am observat
- Lipsă răspuns



	RMFB	CRONICI	PEDIATRIE	NEONATOLOGIE	MEDICINĂ INTERNĂ	GINECOLOGIE	CHIRURGIE
RMFB							
CRONICI		100					
PEDIATRIE		20	80				
NEONATOLOGIE		50	50				
MEDICINĂ INTERNĂ		100					
GINECOLOGIE							
CHIRURGIE		80	20				

## 6.9 Comunicarea cu infirmierele

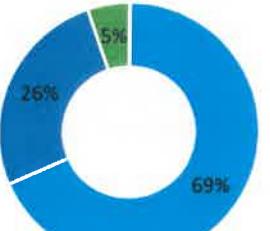
- 1 Total nesatisfătoare
- 2 Parțial nesatisfătoare
- 3 Nesatisfăcător
- 4 Bună
- 5 Foarte bună
- 6 Nu am beneficiat/nu am observat
- Lipsă răspuns



	RMFB	CRONICI	PEDIATRIE	NEONATOLOGIE	MEDICINĂ INTERNĂ	GINECOLOGIE	CHIRURGIE
RMFB							
CRONICI		100					
PEDIATRIE		20	80				
NEONATOLOGIE		50	25	25			
MEDICINĂ INTERNĂ		100					
GINECOLOGIE							
CHIRURGIE		80	20				

## 6.10 Calitatea condițiilor de cazare –salon

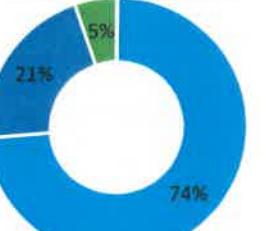
- 1 Total nesatisfătoare
- 2 Parțial nesatisfătoare
- 3 Nesatisfăcător
- 4 Bună
- 5 Foarte bună
- 6 Nu am beneficiat/nu am observat
- Lipsă răspuns



	RMFB	CRONICI	PEDIATRIE	NEONATOLOGIE	MEDICINĂ INTERNĂ	GINECOLOGIE	CHIRURGIE
RMFB							
CRONICI		100					
PEDIATRIE		100					
NEONATOLOGIE		100					
MEDICINĂ INTERNĂ		75	25				
GINECOLOGIE		80	20				
CHIRURGIE							

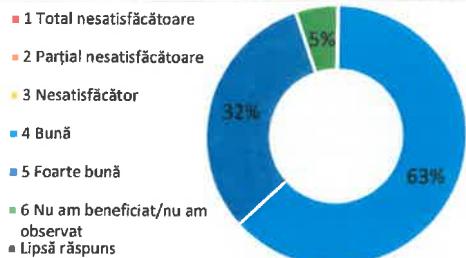
## 6.11 Calitatea grupurilor sanitare (băi+WC)

- 1 Total nesatisfătoare
- 2 Parțial nesatisfătoare
- 3 Nesatisfăcător
- 4 Bună
- 5 Foarte bună
- 6 Nu am beneficiat/nu am observat
- Lipsă răspuns



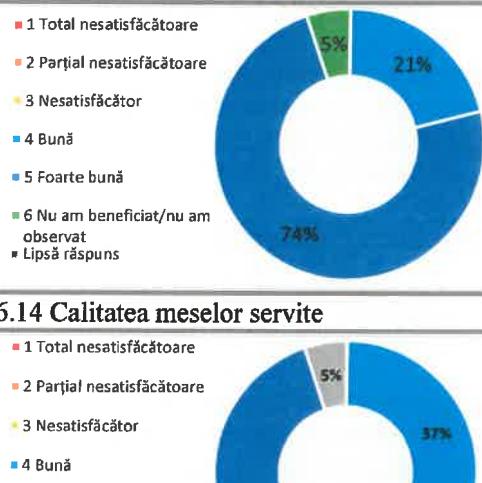
	RMFB	CRONICI	PEDIATRIE	NEONATOLOGIE	MEDICINĂ INTERNĂ	GINECOLOGIE	CHIRURGIE
RMFB							
CRONICI		100					
PEDIATRIE		100					
NEONATOLOGIE		100					
MEDICINĂ INTERNĂ		100					
GINECOLOGIE							
CHIRURGIE		80	20				

## 6.12 Aspectul lenjeriei și efectelor (îmbrăcăminte)



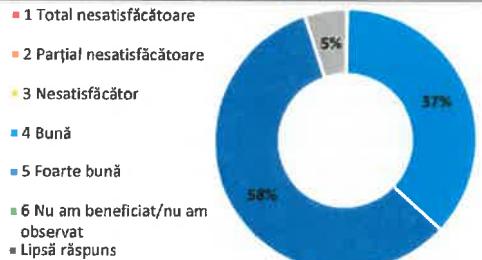
	RMFB	CRONICI	PEDIATRIE	NEONATOLOGIE	MEDICINĂ INTERNĂ	GINECOLOGIE	CHIRURGIE
RMFB		100					
CRONICI		100					
PEDIATRIE			100				
NEONATOLOGIE				75	25		
MEDICINĂ INTERNĂ					75	25	
GINECOLOGIE						80	
CHIRURGIE							20

## 6.13 Curătenia în ansamblu



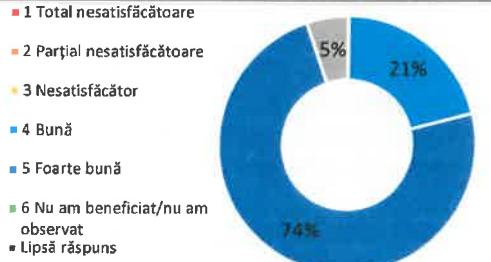
	RMFB	CRONICI	PEDIATRIE	NEONATOLOGIE	MEDICINĂ INTERNĂ	GINECOLOGIE	CHIRURGIE
RMFB		100					
CRONICI		100					
PEDIATRIE			20	80			
NEONATOLOGIE				75	25		
MEDICINĂ INTERNĂ					100		
GINECOLOGIE						100	
CHIRURGIE							80
							20

## 6.14 Calitatea meselor servite



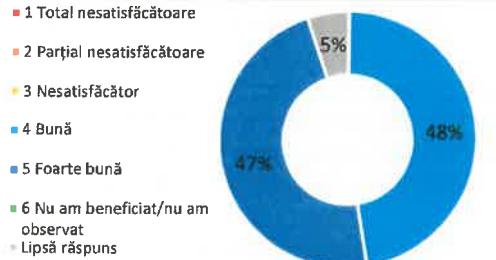
	RMFB	CRONICI	PEDIATRIE	NEONATOLOGIE	MEDICINĂ INTERNĂ	GINECOLOGIE	CHIRURGIE
RMFB		100					
CRONICI		100					
PEDIATRIE			100				
NEONATOLOGIE				50	50		
MEDICINĂ INTERNĂ					100		
GINECOLOGIE						100	
CHIRURGIE							80
							20

## 6.15 Calitatea distribuției și modului de servire a hranei



	RMFB	CRONICI	PEDIATRIE	NEONATOLOGIE	MEDICINĂ INTERNĂ	GINECOLOGIE	CHIRURGIE
RMFB		100					
CRONICI		100					
PEDIATRIE			20	80			
NEONATOLOGIE				50	50		
MEDICINĂ INTERNĂ					25	75	
GINECOLOGIE						80	
CHIRURGIE							20

## 6.16 Ambientul spitalului



	RMFB	CRONICI	PEDIATRIE	NEONATOLOGIE	MEDICINĂ INTERNĂ	GINECOLOGIE	CHIRURGIE
RMFB		100					
CRONICI		100					
PEDIATRIE			100				
NEONATOLOGIE				75	25		
MEDICINĂ INTERNĂ					25	75	
GINECOLOGIE						80	
CHIRURGIE							20

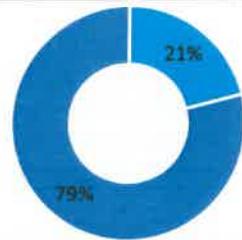
**7. În salonul dvs. curățenia se face:**

■ o dată pe zi

■ de două ori pe zi

■ de câte ori este necesar pe parcursul zilei

■ Lipsă răspuns



	RMFB	CRONICI	PEDIATRIE	NEONATOLOGIE	MEDICINĂ INTERNĂ	GINECOLOGIE	CHIRURGIE
o dată pe zi	100	100	100	75	100	25	25
de două ori pe zi	0	0	0	0	0	0	0
de câte ori este necesar pe parcursul zilei	75	100	100	100	100	25	25
Lipsă răspuns	20	80	80	0	0	0	0

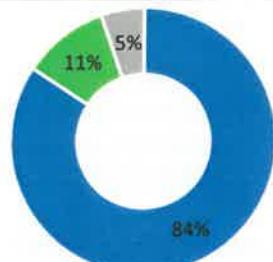
**8. În timpul transferurilor din spital (între secții, radiologie, bloc operator, etc.) ați fost însoțit de personal medical și s-a asigurat suportul medical necesar?**

■ Da

■ Nu

■ nu a fost cazul

■ Lipsă răspuns



	RMFB	CRONICI	PEDIATRIE	NEONATOLOGIE	MEDICINĂ INTERNĂ	GINECOLOGIE	CHIRURGIE
Da	100	100	100	75	100	25	25
Nu	0	0	0	0	0	0	0
nu a fost cazul	75	100	100	100	100	25	25
Lipsă răspuns	80	20	20	0	0	0	0

**9. Cât de mulțumit sunteți/ati fost? \***

■ 1 Foarte nemulțumit

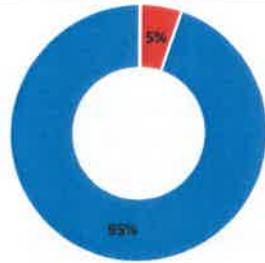
■ 2 Partjal nemulțumit

■ 3 Nemulțumit

■ 4 Partjal mulțumit

■ 5 Foarte mulțumit

■ Lipsă răspuns



	RMFB	CRONICI	PEDIATRIE	NEONATOLOGIE	MEDICINĂ INTERNĂ	GINECOLOGIE	CHIRURGIE
1 Foarte nemulțumit	100	100	100	100	100	100	100
2 Partjal nemulțumit	0	0	0	0	0	0	0
3 Nemulțumit	0	0	0	0	0	0	0
4 Partjal mulțumit	0	0	0	0	0	0	0
5 Foarte mulțumit	0	0	0	0	0	0	0
Lipsă răspuns	20	80	80	0	0	0	0

**10. Dacă ar fi să aveți nevoie de vreun serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?**

■ 1 Sigur NU

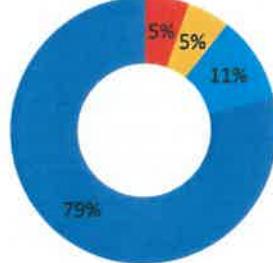
■ 2 Mai degrabă NU

■ 3 Poate da/poate nu

■ 4 Mai degrabă da

■ 5 Sigur DA

■ Lipsă răspuns



	RMFB	CRONICI	PEDIATRIE	NEONATOLOGIE	MEDICINĂ INTERNĂ	GINECOLOGIE	CHIRURGIE
1 Sigur NU	100	100	100	75	100	25	25
2 Mai degrabă NU	0	0	0	0	0	0	0
3 Poate da/poate nu	25	75	60	25	100	75	75
4 Mai degrabă da	0	0	0	0	0	0	0
5 Sigur DA	0	0	0	0	0	0	0
Lipsă răspuns	20	80	80	0	0	0	0

**11. Dacă un apropiat, un prieten sau altă persoană ar avea nevoie de un serviciu medical despre care știți că este disponibil aici îți recomanda să vină?**

■ 1 Sigur NU

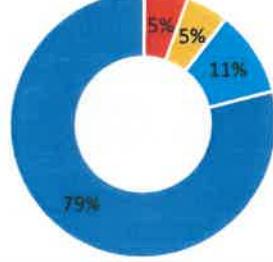
■ 2 Mai degrabă NU

■ 3 Poate da/poate nu

■ 4 Mai degrabă da

■ 5 Sigur DA

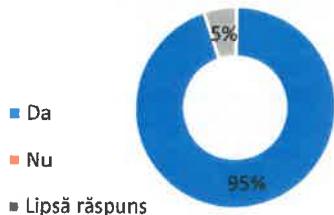
■ Lipsă răspuns



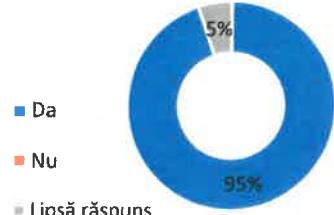
	RMFB	CRONICI	PEDIATRIE	NEONATOLOGIE	MEDICINĂ INTERNĂ	GINECOLOGIE	CHIRURGIE
1 Sigur NU	100	100	100	75	100	25	25
2 Mai degrabă NU	0	0	0	0	0	0	0
3 Poate da/poate nu	25	75	60	25	100	75	75
4 Mai degrabă da	0	0	0	0	0	0	0
5 Sigur DA	0	0	0	0	0	0	0
Lipsă răspuns	20	80	80	0	0	0	0

**Având în vedere variabilitatea ridicată dată de întrebările cu răspuns liber 12 și 13 răspunsurile propriu-zise sunt tratate la finalul documentului alături de eventualele mențiuni la întrebările 14, 15 și 16 și propunerile de îmbunătățire a serviciilor furnizate de spital**

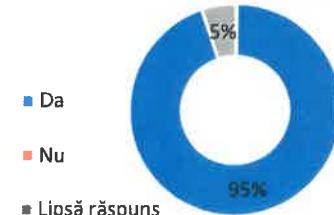
**14. Considerați că vi s-a respectat dreptul la confidențialitate pe parcursul spitalizării ?**



**15. Considerați că vi s-a respectat dreptul la informare asupra serviciilor primite în vederea implicării în luarea și respectarea deciziilor terapeutice ?**

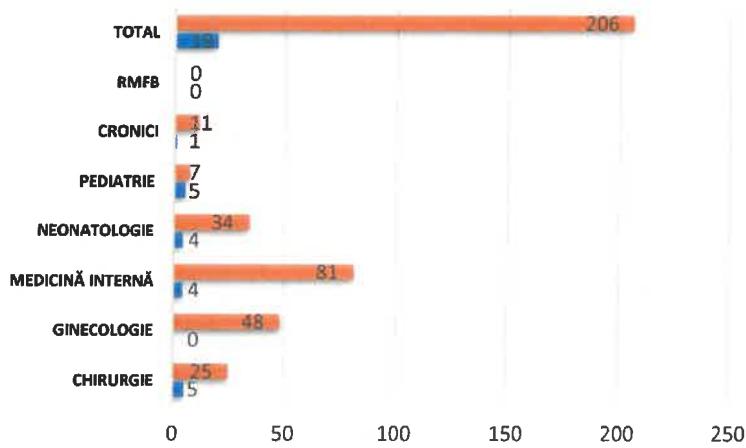


**16. Considerați că vi s-a respectat dreptul la intimitate pe parcursul spitalizării**

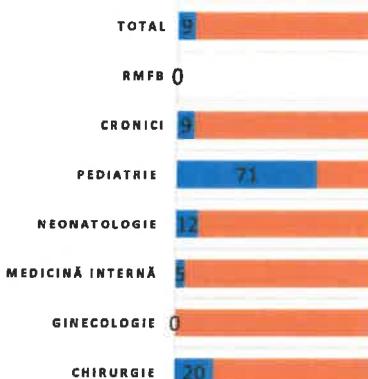


**În cursul lunii ianuarie 2021 au fost internați 186 de pacienți și au fost returnate 19 chestionare de satisfacție**

**nr pacienți internați/nr de chestionare**



**% Pacienților chestionați**



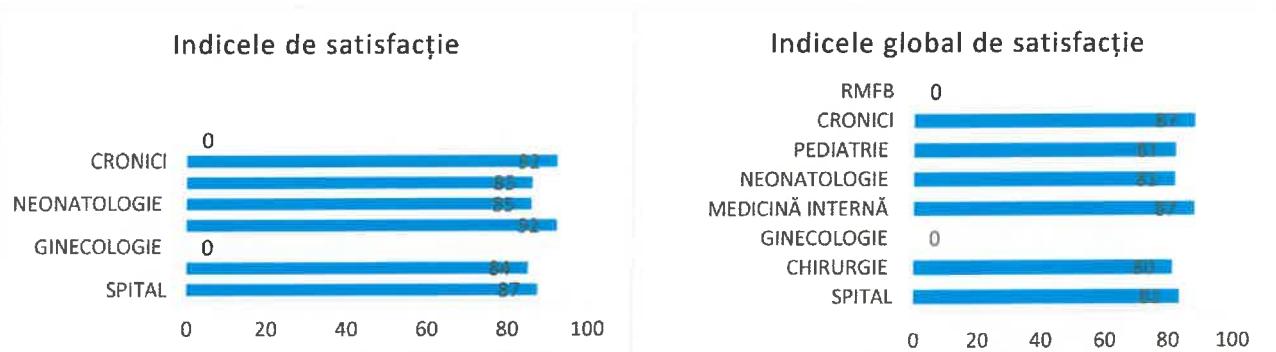
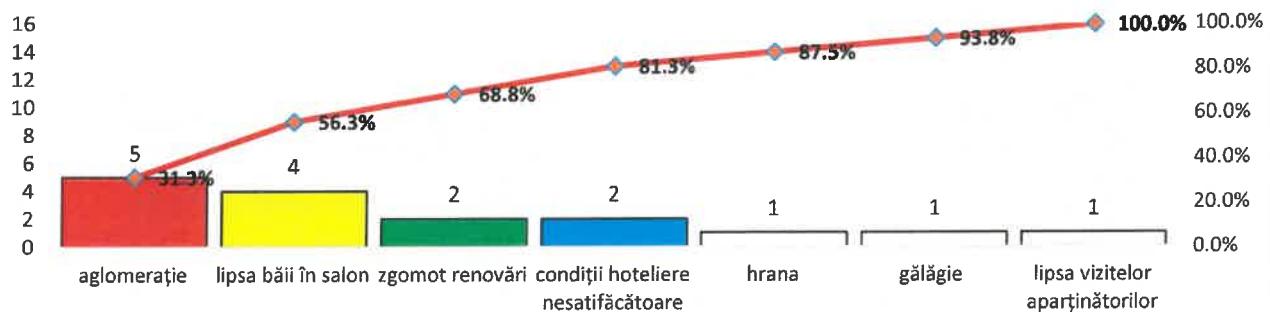
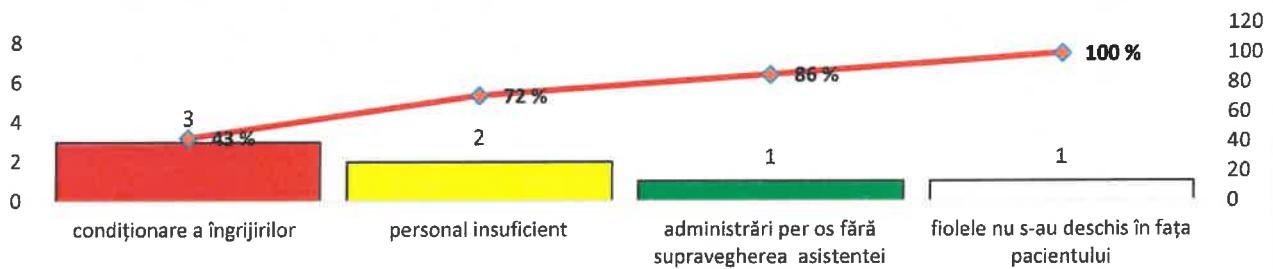


Diagrama Pareto - aspecte negative privind condițiile hoteliere



40 % din cei care au semnalat aglomeratie s-au prezentat în ambulator (trimis medic familie)

Diagrama Pareto - aspecte negative privind îngrijirile acordate



NOTA: pentru întrebările cu răspuns liber 12, 13 si 17 sugestiile și observațiile provenite de la același pacient sunt delimitate prin ", " iar de la pacienți diferiți utilizând ";"

12. După toată această perioadă petrecută aici, care este lucru pozitiv care vă vine în minte? /Ce v-a plăcut cel mai mult?

**chirurgie:** personalul medical; primirea; îngrijirea; omenia; ospitalitatea cu care am fost tratat

**cronici:** personal amabil, mâncare bună

**medicină internă:** atitudinea personalului; calitatea actului medical

**neonatologie:** comportament frumos; persoanalul și curătenia; personal amabil

**pediatrie:** profesionalism, amabilitate; disponibilitate, compasiune; atitudinea angajaților; profesionalism; amabilitate

**13. Dar negativ?/Ce nu v-a plăcut?**

**cronici:** prea puțin personal

**medicină internă:** prea mulți bolnavi prea puțin personal

**neonatologie:** mâncarea

**pediatrie:** zgromot de lucrări; că nu pot avea vizită; zgromotul lucrărilor de renovare

**17. Ce propuneri aveți în privința îmbunătățirii serviciilor furnizare de spital?**

**cronici:** baie în salon, mai mult personal

**medicină internă:** angajat personal; baie - duș; grup sanitar în fiecare salon, mai mult personal medical

**neonatologie:** mâncare mai bună

**pediatrie:** condiții hoteliere mai bune, baie în salon; băi în salon; dotări mai bune, cazare mai bună

