SPITALUL DE BOLI CRONICE SIRET
Loc. Siret, str. 9 Mai, nr. 6, jud. Suceava
Telefon: 0230/280203 Fax: 0230/280201
COD FISCAL 4440969
Web: **www.spitalorasenescsiret.ro**
e-mail: **orasenescsiret@yahoo.com**
Operator date cu caracter personal nr. 0015993

Nr. 4710 din 04.11.2026

ANALIZA REZULTATELOR LA CHESTIONARUL DE SATISFACȚIE A PACIENTULUI ȘI/SAU APARȚINĂTORULUI (FORMULAR ANMCS) OCTOMBRIE 2026

1. Scop:

Cunoașterea gradului de satisfacție a pacienților/apartinătorilor în vederea stabilirii obiectivelor și activitățiilor de îmbunătățire a calității serviciilor.

2. Modul de desfășurare a activității:

S-a procedat la analiza gradului de satisfacție a pacienților/aparținătorilor prin aplicarea chestionarelor de satisfacție în concordanță cu procedura **PO 100 12** ADMINISTRAREA, PRELUCRAREA ŞI ANALIZA CHESTIONARELOR DE SATISFACŢIE A PACIENTULUI/APARTINĂTORULUI

Pentru realizarea studiului s-au instruit și administrat pacienților sau aparținatorilor din secțiile/compartimentele spitalului:

- ***Secția Medicină Internă***
- ***Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie***
- ***Secția Îngrijiri Paliative***

Comisia de analiză a rezultatelor la chestionarele de satisfacție a pacienților numită prin decizia nr. **181** din **03.10.2025** în urma centralizării datelor, am constatat următoarele:

A. Total pacienți externati **142** în luna **OCTOMBRIE 2026** din care:

Secția Medicină Internă: **45**

***Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie*: 61**

***Secția Îngrijiri Paliative*: 36**

B. Total pacienți care au răspuns la chestionare: **129**
X = nr. pacienți ce au răspuns la chestionare / nr. total pacienți internați *100 = **90.84%**

***Secția Medicină Internă*: 43**

***Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie*: 61**

***Secția Îngrijiri Paliative*: 25**

C. Total pacienți care au răspuns la chestionare **129** din care:

	Total	Secția Medicină Internă	Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie	Secția Îngrijiri Paliative
*DA	81.23 %	83.32 %	79.97 %	81.74 %
*NU	13.04 %	13.04 %	13.04 %	13.04 %
*PARȚIAL	5.73 %	3.64 %	6.99 %	5.22 %

Legendă: *DA – Foarte mulțumit *NU – Nemulțumit *PARȚIAL – Mulțumit

SPITALUL DE BOLI CRONICE SIRET
Loc. Siret, str. 9 Mai, nr. 6, jud. Suceava
Telefon: 0230/280203 Fax: 0230/280201
COD FISCAL 4440969
Web: **www.spitalorasenescsiret.ro**
e-mail: **orasenescsiret@yahoo.com**
Operator date cu caracter personal nr. 0015993

Pentru fiecare întrebare pacienții/aparținătorii au răspuns:

	*DA	*NU	*PARȚIAL
1. Ați fost informat/ă despre drepturile, obligațiile și regulile de igienă personală în timpul spitalizării?	100%		
2. Considerați că aceste drepturi v-au fost respectate de personalul medical în timpul spitalizării?	100%		
3. Informațiile primite despre diagnostic, tratament, prognostic și planul de îngrijire au fost pe înțelesul dumneavoastră?	77.52%		22.48%
4. Apreciați atitudinea personalului din cadrul Spitalului de Boli Cronice Siret?	100%		
5. Apreciați amabilitatea și disponibilitatea personalului medical în timpul spitalizării?	100%		
6. Apreciați calitatea îngrijirilor de sănătate și modul de folosire a echipamentului de protecție (măști, mănuși, halate etc.) de către personalul medical din spital?	100%		
7. Ați fost instruit/ă asupra modului de administrare a medicației, efectele adverse și riscurile asocierii de medicamente?	100%		
8. Medicamentele administrate v-au fost asigurate de spital?	100%		
9. Administrarea medicamentelor pe cale orală s-a făcut sub supravegherea asistentei medicale?	100%		
10. Ați fost mulțumit/ă de îngrijirile acordate în timpul spitalizării?	80.62%		19.38%
11. În deplasarea prin spital în vederea internării. investigației și/sau consult, ați fost însoțit/ă de personalul sanitar?	100%		
12. În deplasarea prin spital în vederea internării, investigației și/sau consult, ați fost însoțit/ă de aparținător?		100%	
13. Sunteți mulțumit/ă de calitatea condițiilor hoteliere ale spitalului (dotări din salon etc.)?	77.52%		22.48%
14. Sunteți mulțumit/ă de iluminatul spațiilor/încăperilor, temperatura, curățenia și funcționalitatea grupurilor sanitare din acest spital?	77.52%		22.48%
15. Curățenia salonului și a spațiilor aferente acestuia este făcută de cel puțin 2 ori pe zi și ori de câte ori a fost necesar?	100%		
16. Ați fost avertizați cu privire la riscul de cădere în timpul efectuării curățeniei în cadrul secției/compartimentului?	100%		
17. Sunteți mulțumit/ă de aspectul lenjeriei și al efectelor de spital?	77.52%		22.48%
18. Sunteți mulțumit/ă de calitatea hranei și modul cum a fost distribuită?	77.52%		22.48%
19. În timpul spitalizării ați fost informat/ă cu privire la posibilitatea asigurării asistenței spirituale?	100%		
20. Ați fost informat/ă cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor și reclamațiilor?	100%		
21. Ați sesizat în timpul internării vreo formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?		100%	
22. Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestuia?		100%	
23. Ați fost mulțumit/ă de calitatea comunicării informațiilor (medicale și nemedicale) și despre data estimată a externării?	100%		

Legendă: ***DA** – **Foarte mulțumit** ***NU** – **Nemulțumit** ***PARȚIAL** – **Mulțumit**

La întrebările privind respectarea drepturilor pacienților se constată că sunt respectate în proporție de 100% de către personalul unității.

3. Perioada evaluată: 01.10 – 31.10.2026

4. Concluzii:

În urma analizei chestionarelor se constată că un număr de 129 pacienți au răspuns la chestionarele de satisfacție a pacientului și/sau aparținătorului.

Referitor la calitatea condițiilor hoteliere se constată că un procent de 22.48% au fost mulțumiți și 77.52% au fost foarte mulțumiți.

Referitor la aspectul lenjeriei și efectelor de spital un procent de 77.52% au fost foarte mulțumiți și 22.48% au fost mulțumiți.

Referitor la calitatea hranei și a modului de distribuire se constată că un procent de 22.48% au fost mulțumiți și 77.52% au fost foarte mulțumiți.

Un aspect care necesită măsuri suplimentare este informația pe care pacientul o primește la internare sau pe parcursul internării.

5. Măsuri

- reinstruirea periodică a personalului în vederea respectării și aplicării procedurilor specifice;
- cursuri periodice de comunicare cu pacienții/aparținătorii a personalului medical;
- igienizarea spațiilor de lucru;
- instruire și activități de convingere a pacienților pentru importanța completării chestionarului de satisfacție în vederea unui grad mai mare de chestionare completate;
- monitorizarea activității privind aspectul lenjeriei și efectelor de spital, dotarea secțiilor/compartimentelor cu lenjerie nouă și/sau de unică utilizare;
- monitorizarea activității de asigurare a hranei și a distribuției;
- instruirea personalului în activitățile de distribuire a hranei.

Comisia de analiză,

Președinte: Dr. Orban Oana – Director Medical (cu atribuții) / Medic Primar Laborator Analize Medicale
Membrii: Ec. Haraseniuc Diana Ramona – Responsabil Managementul Calității (RMC)
Dr. Bărbunc Cristina Elena – medic coordonator secția Recuperare, Medicină Fizică și Balneologie
Dr. Drehluță Ecaterina – medic medicină generală Compartiment Îngrijiri Paliative
Hreniuc Alina Elena – asistent med. pr. / CPIAAM
Risciuc Daniela – asistent social / Responsabil cu reclamații și sugestii
Secretar: Aruștei Bogdan – As. med. pr.
Invitat: As. med. pr. Mihăiescu Adina – Lider Sindicat "SANITAS" al Spitalului de Boli Cronice Siret

Manager,
Ec. Haraseniuc Ilie Sorin

ROMÂNIA CONSILIUL LOCAL SIRET JUDEȚUL SUCEAVA
SPITALUL DE BOLI CRONICE SIRET