



Raport privind prelucrarea chestionarelor de satisfacție ale pacienților pentru perioada TRIMESTRUL - III - (IULIE-SEPTEMBRIE) 2025

Prezentul raport prezintă opinia pacienților internați și externați referitoare la serviciile oferite, medicale și de cazare, comportamentul personalului medical, aspectele pozitive sau negative sesizate pe parcursul internării, precum și propunerile făcute pentru îmbunătățirea serviciilor.

În trimestrul al -III - lea al anului 2025 au fost distribuite 1237 chestionare din care au fost completate 285 astfel:

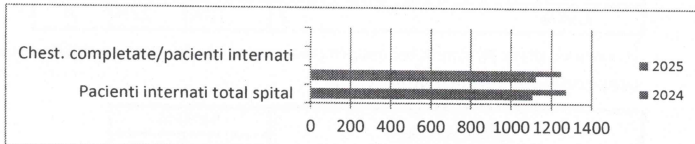
COMPONENTA	TRIM - III -	
	2024	2025
Chestionare distribuite	395	1237
Chestionare completate	301	285
Pacienti internati total spital	1107	1272
Pacienti externati total spital	1122	1248
Chest. completate/distribuite	76%	23%
Chest. completate/pacienti internati	27%	22%
Chest. completate/pacienti externati	27%	23%

Se observă o scadere a raportului de chestionare completate la chestionare distribuite, raportate la aceeași perioadă a anului anterior astfel:

COMPONENTA	TRIM II	
	2024	2025
Chest. completate/distribuite	76%	23%

Se observă o scădere a raportului de chestionare completate deși numărul pacienților internați și externați este mai mare, raportate la aceeași perioadă a anului anterior astfel:

COMPONENTA	TRIM II	
	2024	2025
Pacienti internati total spital	1107	1272
Pacienti externati total spital	1122	1248
Chest. completate/pacienti internati	27%	22%
Chest. completate/pacienti externati	27%	23%



Repartiția pe secții a chestionarelor distribuite și completate în Trim. III 2025 este următoarea:

Componenta/secția	N I	N II	P I	P II	P III	Baza	Comp. Rec.	Zărnești	VULCAN	TOTAL
	TRIM III									
Chestionare distribuite	370	0	210	146	197	216	50	48	0	1237
Chestionare completate	55	0	60	65	68	9	18	10	0	285
Pacienți internați	370	0	210	146	197	216	50	48	35	1272
Pacienți externați	367	0	212	146	194	214	50	29	36	1248
Chestionare completate / distribuite	15%	0%	29%	45%	35%	4%	36%	21%	0%	23%
Chest. completate /pacienți internați	15%	0%	29%	45%	35%	4%	36%	21%	0%	22%
Chest. completate /pacienți externați	15%	0%	28%	45%	35%	4%	36%	34%	0%	23%

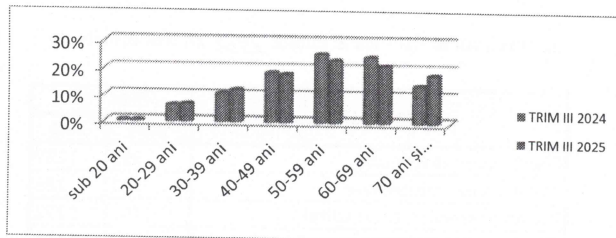
Din datele de mai sus se evidențiază secția de Psihiatrie III, Psihiatrie II și Psihiatrie I au un procent mai mare de chestionare completate iar la polul opus este Baza de recuperare, secția de Neurologie și Zărnești.

I. Datele socio-demografice rezultate din prelucrarea chestionarelor completate sunt următoarele:

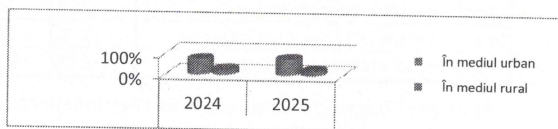
Analiza datelor demografice arată că dintre pacienții chestionați predomină sexul feminin, media de vârstă care apelează la serviciile spitalului este de 50-59 ani, iar mediul de rezidență este urban. Analizând rapoartele se constată o creștere a numărului de pacienți cu vârste tinere sub 39 de ani

COMPONENTA în funcție de SEX	TRIM III		
	2024	2025	
bărbătesc	48%	49%	↗
femeiesc	52%	51%	↘

VÂRSTA	TRIM III		
	2024	2025	
sub 20 ani	0%	0%	≈
20-29 ani	6%	7%	↗
30-39 ani	11%	12%	↗
40-49 ani	19%	18%	↘
50-59 ani	26%	23%	↘
60-69 ani	24%	21%	↘
70 ani și peste	14%	18%	↗



Rezidenta	TRIM III		
	2024	2025	
În mediul urban	73%	77%	↗
În mediul rural	27%	23%	↘



2. Aspecte privind internarea:

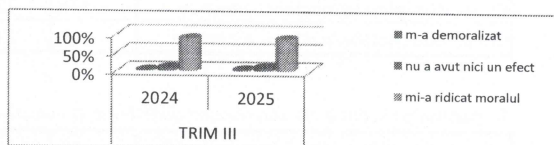
Primele opțiuni alese de pacienți pentru a descrie situatia favorabilă din momentul internării, au fost:

Evoluția aprecierilor pozitive (cu indicativ 1), comparativ cu anul anterior se prezintă astfel:

INDICATORI		TRIM III		
		2024	2025	
curățenie	1	56%	62%	↗
disciplină	1	26%	17%	↘
liniște	1	18%	22%	↗

În ceea ce privește impactul asupra pacienților chestionați la indicatorilor analizați mai sus, aspectul pozitiv "mi-a ridicat moralul" este preponderent conform graficului.

INDICATORI	TRIM III		
	2024	2025	
m-a demoralizat	2%	3%	↗
nu a avut nici un efect	9%	10%	↗
<u>mi-a ridicat moralul</u>	89%	87%	↘



Indicatorii analizați mai sus, aspectul pozitiv "mi-a ridicat moralul" prezintă o ușoară scădere față de anul anterior.

La internare pacienții au fost însoțiți pe secții de/sau:

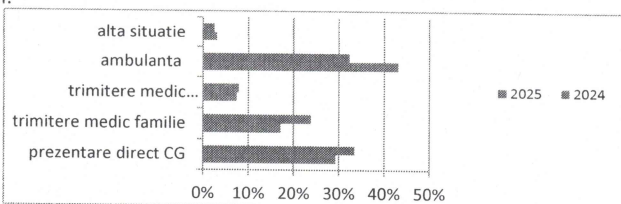
INDICATORI	TRIM III		
	2024	2025	
însoțit pe secție			
personal sanitar	96%	95%	
aparținători	3%	3%	
ati mers singur	1%	1%	

Pacienții au fost informați cu privire la drepturile lor conform tabelului:

INDICATORI	TRIM III		
	2024	2025	
Ați fost informat despre drepturile ca pacient - DA	96%	95%	↘

Pacienții chestionați, au ajuns la internare în unitatea noastră astfel:

INDICATORI	TRIM III		
	2024	2025	
prezentare direct CG	29%	33%	
trimitere medic familie	17%	24%	
trimitere medic ambulator	7%	8%	
ambulanta	43%	32%	
alta situatie	3%	2%	



Media pacienți care au completat chestionarul, arată că majoritatea sunt la REINTERNARE :

INDICATORI	TRIM III		
	2024	2025	
prima internare	42%	30%	↘
reinternare	58%	70%	↗

3. Aspecte privind satisfacția pacienților chestionați pe parcursul internării:

Conform chestionarelor prelucrate gradul de satisfacție al pacienților se prezintă astfel:

INDICATOR	TRIM III		
	2024	2025	
S.9. Ați fost mulțumit de îngrijirile primite - DA	100%	100%	=

Raportat la aceeași perioadă a anului anterior, indicatorii prezintă o îmbunătățire, pacienții chestionați conform tabelelor de mai jos,

INDICATORI	TRIM III		
	2024	2025	
1. - au fost primiți cu amabilitate	99%	99%	=
2. - au fost informați de medicul curant pe înțelesul lor despre - BOALA	97%	96%	↘
3. - au fost informați de medicul curant pe înțelesul lor despre - TRATAMENT	96%	97%	↗
4. - în timpul consulturilor au fost respectați în ceea ce privește demnitatea și intimitatea	98%	99%	↗
5. - nu au fost nevoiți să cumpere medicamente sau materiale sanitare necesare tratamentului afecțiunii pentru care au fost internați	95%	96%	↗
6. - au fost informați cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor sau reclamațiilor	93%	92%	↘

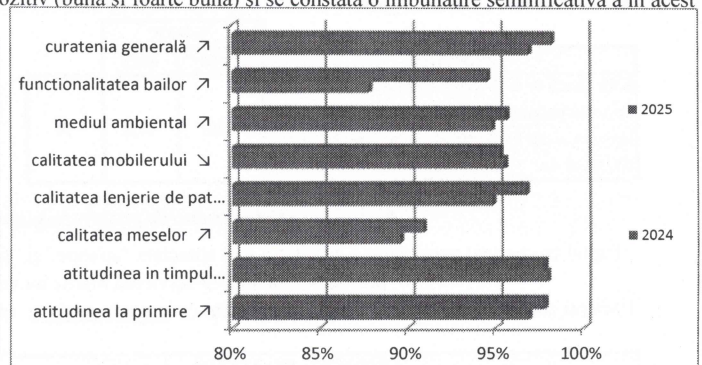
În ce privește conditionarea acordării îngrijirilor medicale pacienții chestionați au semnalat că :

INDICATOR	TRIM III		
	2024	2025	
~ pe parcursul spitalizării <u>li s-au solicitat bani sau atenții</u> de către personalul medical <u>pentru a primi îngrijirile de care au avut nevoie</u> unui procent mediu trimestrial de	0%	1%	↗
~ au considerat că <u>este nevoie să recompenseze prin diverse mijloace (atenții sau bani)</u> un cadru medical <u>pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestuia</u> unui procent mediu trimestrial	2%	0%	↘

4. Aspecte privind calitatea serviciilor nemedicale:

Din analiza chestionarelor prelucrate, pacienții au apreciat pozitiv (bună și foarte bună) și se constată o îmbunătățire semnificativă a în acest an raportat la anul anterior:

INDICATOR - apreciere BUNA / FOARTE BUNA	TRIM III	
	2024	2025
atitudinea la primire ↗	97%	98%
atitudinea în timpul sederii =	98%	98%
calitatea meselor ↗	90%	91%
calitatea lenjeriei de pat ↗	95%	97%
calitatea mobilierului ↘	96%	95%
mediul ambiental ↗	95%	96%
funcționalitatea băilor ↗	88%	95%
curătenia generală ↗	97%	98%



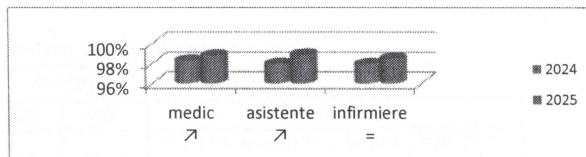
Din analiza tabelului de mai sus denotă că, atitudinea personalului la primire și în timpul sederii în spital și curătenia generală, urmate la mică distanță de calitatea lenjeriei de pat, a mobilierului, și mediul ambiental, la polul opus, cu cele mai puține procente având cea mai nefavorabilă apreciere este funcționalitatea băilor și grupurilor sanitare urmată de calitatea meselor servite.

Evoluția indicatorilor analizați comparativ cu anul anterior denotă o îmbunătățire considerabilă conform tabelului:

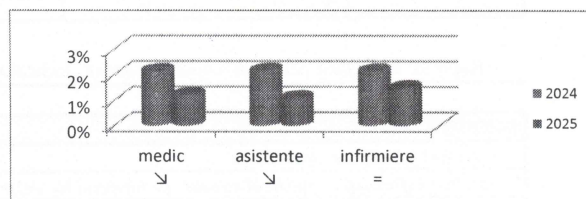
5. Aspecte privind calitatea serviciilor medicale:

În ceea ce privește calitatea serviciilor medicale oferite respectiv îngrijirea personalului medical din spital, cu aprecierile pozitive (bună și foarte bună) prezintă o îmbunătățire raportată la trimestrul III al anului anterior, astfel:

APRECIERI BUNA / FOARTE BUNA	TRIM II		
	2024	2025	
medic ↗	98%	99%	↗
asistente ↗	98%	99%	↗
infirmiere =	98%	98%	=



APRECIERI NEFAVORABILE - NESATISFĂCĂTOARE	TRIM II		
	2024	2025	
medic ↘	2%	1%	↘
asistente ↘	2%	1%	↘
infirmiere =	2%	2%	=



Ținând cont de cele menționate mai sus, pacienții chestionați au fost mulțumiți de perioada petrecută în spital conform tabelului :

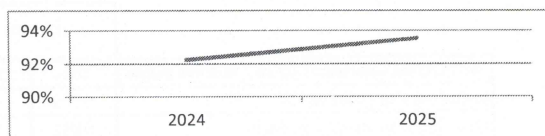
APRECIERI BUNA / FOARTE BUNA	TRIM II		
	2024	2025	
S.12. Ținând cont de cele menționate mai sus, vă rugăm să spuneți cât de mulțumit ați fost de perioada petrecută în spital	98%	98%	=

Referitor la calitatea informațiilor primite, pacienții au apreciat ca fiind **"foarte bună"**, conforma datelor prelucrate astfel:

APRECIERI BUNA / FOARTE BUNA	TRIM II		
	2024	2025	
- regulile interne de comportament în spital	99%	100%	↗
- tratamentul primit și starea dvs.de sănătate	99%	100%	↗
- recomandările făcute de personalul medical și auxiliar medical	99%	100%	↗

Având în vedere aprecierile pozitive primite, pacienții, în caz de nevoie, vor apela la serviciile spitalului nostru conform tabelului:

INDICATOR	TRIM II		
	2024	2025	
S.15. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate, v-ați întoarce aici - mai degrabă da/sigur da	92%	94%	↗



6. Aspecte privind lucrurile pozitive/negative constatate și propuneri ale pacienților:

Faptul că cea mai mare parte a itemilor a fost apreciată "cu bine" și "foarte bine" de către pacienți, demonstrează că activitatea depusă de personalul medical și serviciile oferite au venit în întâmpinarea cerințelor pacienților.

Pacienți care au răspuns la întrebări, au apreciat ca aspecte pozitive următoarele:

ASPECTE POZITIVE	TRIM II		
	2024	2025	
amabilitatea, atenția, profesionalismul personalului medical	63%	75%	↗
ordinea, curatenia, liniștea, disciplina	24%	18%	↘
mâncarea	9%	3%	↘
condițiile oferite(salonul)	4%	1%	↘

Pacienți care au răspuns la întrebări, au apreciat ca aspecte negative următoarele:

ASPECTE NEGATIVE	TRIM II		
	2024	2025	
grupurile sanitare (wc-uri separate, bai, dusuri) insuficient	12%	19%	↗
condițiile de la duș și grupurile sanitare	11%	3%	↘
conditiile din salon	3%	0%	↘
gălăgia, aglomeratia	10%	0%	↘
personalul medical și auxiliar	4%	1%	↘
mâncarea nesatisfăcătoare	19%	21%	↗
nu există loc pt fumat	16%	9%	↘
nu există TV	1%	1%	=
lipsa curte	19%	45%	↗
lipsa spațiului de recreere	4%	0%	↘

Pentru îmbunătățirea serviciilor medicale și de cazare, au făcut facute propuneri, principalele referindu-se la:

PROPUNERI	TRIM II	
	2024	2025
amenajarea si organizarea unei săli pentru recreere	7%	0%
amenajarea unei curți interioare	19%	49%
îmbunătățirea și diversificarea meniului hranei	16%	20%
mai multe grupuri sanitare	20%	13%
mai multă amabilitate din partea pers. auxiliar	2%	3%
grupuri sanitare cu duș	2%	2%
loc pt fumat	19%	7%
televizor în cameră	12%	6%

Ținând cont de cele prezentate mai sus, în măsura posibilităților, vor trebui remediate aspectele negative și pe viitor să ținem cont de îmbunătățirile sugerate de pacienții chestionați.

Șef Serviciu M.C.S.S., Informatică, P.S.I., S.S.M., P.C.S.U.,

Ing. Gabriela - Maria Machidon

Întocmit,

Ec. Cristina - Lucreția Șerban