

RAPORT DE ANALIZĂ A GRADULUI DE SATISFACȚIE A PACIENTULUI / APARTINĂTORULUI

MARTIE 2026

| obs | SPZ adulti, copii, RMR                                                                                                                                        |  |  |  |  | SPZ adulti | SPZ copii | SPZ RMR | Total  | procent |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|------------|-----------|---------|--------|---------|
|     | Total pacienti la care ne raportam                                                                                                                            |  |  |  |  | 371        | 59        | 7       | 437    | 100.00% |
|     | Total chestionare trimise                                                                                                                                     |  |  |  |  | 364        | 59        | 6       | 429    | 98.17%  |
|     | Total chestionare cu raspuns ( din total chestionare trimise)                                                                                                 |  |  |  |  | 49         | 9         | 0       | 58     | 13.52%  |
|     | Procent chestionare cu raspuns/total chestionare trimise/luna                                                                                                 |  |  |  |  | 13.46%     | 15.25%    | 0.00%   | 13.52% |         |
|     | (C) CHESTIONAR PACIENTI                                                                                                                                       |  |  |  |  |            |           |         |        |         |
|     | (I01 ) La internare ați primit informații din partea medicului curant cu privire la drepturile și obligațiile dumneavoastră ca și pacient în spitalul nostru? |  |  |  |  | 49         | 9         | 0       | 58     | 100.00% |
|     | (I01 R01) Da                                                                                                                                                  |  |  |  |  | 45         | 8         | 0       | 53     | 91.38%  |
|     | (I01 R02) Nu                                                                                                                                                  |  |  |  |  | 4          | 1         | 0       | 5      | 8.62%   |
|     | (I02 ) Cât de mulțumiți sunteți de calitatea comunicării și a informațiilor primite de                                                                        |  |  |  |  | 49         | 8         | 0       | 57     | 98.28%  |
|     | (I02 R01) Mulțumit                                                                                                                                            |  |  |  |  | 47         | 8         | 0       | 55     | 96.49%  |
|     | (I02 R02) Nemulțumit                                                                                                                                          |  |  |  |  | 2          |           | 0       | 2      | 3.51%   |
|     | (I03 ) Cât de mulțumiți sunteți de amabilitatea și disponibilitatea personalului medical?                                                                     |  |  |  |  | 49         | 8         | 0       | 57     | 98.28%  |
|     | (I03 R01) Mulțumit                                                                                                                                            |  |  |  |  | 48         | 8         | 0       | 56     | 98.25%  |
|     | (I03 R02) Nemulțumit                                                                                                                                          |  |  |  |  | 1          |           | 0       | 1      | 1.75%   |
|     | (I04 ) Cât de mulțumiți sunteți de timpul de așteptare până la prima examinare de                                                                             |  |  |  |  | 49         | 9         | 0       | 58     | 100.00% |
|     | (I04 R01) Mulțumit                                                                                                                                            |  |  |  |  | 43         | 7         | 0       | 50     | 86.21%  |
|     | (I04 R02) Nemulțumit                                                                                                                                          |  |  |  |  | 6          | 2         | 0       | 8      | 13.79%  |
|     | (I05 ) Medicul curant v-a acordat respectul și atenția cuvenite unui pacient?                                                                                 |  |  |  |  | 49         | 9         | 0       | 58     | 100.00% |
|     | (I05 R01) Da                                                                                                                                                  |  |  |  |  | 48         | 9         | 0       | 57     | 98.28%  |
|     | (I05 R02) Nu                                                                                                                                                  |  |  |  |  | 1          |           | 0       | 1      | 1.72%   |
|     | (I06 ) Medicul curant a răspuns la întrebările puse de dumneavoastră?                                                                                         |  |  |  |  | 48         | 9         | 0       | 57     | 98.28%  |
|     | (I06 R01) Da                                                                                                                                                  |  |  |  |  | 47         | 9         | 0       | 56     | 98.25%  |
|     | (I06 R02) Nu                                                                                                                                                  |  |  |  |  | 1          |           | 0       | 1      | 1.75%   |

|  |                                                                                                                               |    |   |   |  |    |         |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|--|----|---------|
|  | (I07 ) Asistentele/asistenții medicali v-au acordat respectul și atenția cuvenite unui pacient?                               | 49 | 9 | 0 |  | 58 | 100.00% |
|  | (I07 R01) Da                                                                                                                  | 48 | 8 | 0 |  | 56 | 96.55%  |
|  | (I07 R02) Nu                                                                                                                  | 1  | 1 | 0 |  | 2  | 3.45%   |
|  | (I08 ) Asistentele/asistenții medicali au răspuns la întrebările puse de dumneavoastră?                                       | 49 | 9 | 0 |  | 58 | 100.00% |
|  | (I08 R01) Da                                                                                                                  | 48 | 8 | 0 |  | 56 | 96.55%  |
|  | (I08 R02) Nu                                                                                                                  | 1  | 1 | 0 |  | 2  | 3.45%   |
|  | (I09 ) Asistentele/asistenții medicali au respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic?                | 45 | 9 | 0 |  | 54 | 93.10%  |
|  | (I09 R01) Da                                                                                                                  | 44 | 9 | 0 |  | 53 | 98.15%  |
|  | (I09 R02) Nu                                                                                                                  | 1  |   | 0 |  | 1  | 1.85%   |
|  | (I10 ) Asistentele/asistenții medicali v-au informat despre aplicarea planului de îngrijire?                                  | 48 | 9 | 0 |  | 57 | 98.28%  |
|  | (I10 R01) Da                                                                                                                  | 46 | 8 | 0 |  | 54 | 94.74%  |
|  | (I10 R02) Nu                                                                                                                  | 2  | 1 | 0 |  | 3  | 5.26%   |
|  | (I11 ) Ați fost informat sau vi s-a explicat de către personalul medico-sanitar cum va decurge examinarea medicală?           | 49 | 9 | 0 |  | 58 | 100.00% |
|  | (I11 R01) Da                                                                                                                  | 48 | 9 | 0 |  | 57 | 98.28%  |
|  | (I11 R02) Nu                                                                                                                  | 1  |   | 0 |  | 1  | 1.72%   |
|  | (I12 ) Ați fost informat sau vi s-a explicat de către personalul medico-sanitar cum se recoltează probele de sânge?           | 46 | 9 | 0 |  | 55 | 94.83%  |
|  | (I12 R01) Da                                                                                                                  | 43 | 7 | 0 |  | 50 | 90.91%  |
|  | (I12 R02) Nu                                                                                                                  | 3  | 2 | 0 |  | 5  | 9.09%   |
|  | (I13 ) Pe perioada internării vi s-a asigurat suport medical pe parcursul transportului /deplasării în interiorul spitalului? | 45 | 9 | 0 |  | 54 | 93.10%  |
|  | (I13 R01) Da                                                                                                                  | 37 | 6 | 0 |  | 43 | 79.63%  |
|  | (I13 R02) Nu                                                                                                                  | 8  | 3 | 0 |  | 11 | 20.37%  |
|  | (I14 ) Pe perioada internării fiolele necesare tratamentului injectabil au fost deschise în fața dumneavoastră?               | 38 | 8 | 0 |  | 46 | 79.31%  |
|  | (I14 R01) Da                                                                                                                  | 36 | 6 | 0 |  | 42 | 91.30%  |
|  | (I14 R02) Nu                                                                                                                  | 2  | 2 | 0 |  | 4  | 8.70%   |
|  | (I15 ) Pe perioada internării ați fost informat pe înțelesul dumneavoastră despre boală, tratament, prognostic?               | 45 | 9 | 0 |  | 54 | 93.10%  |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                            |    |   |   |  |    |        |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|--|----|--------|
|  | (I15 R01) Da                                                                                                                                                                                                                                               | 44 | 8 | 0 |  | 52 | 96.30% |
|  | (I15 R02) Nu                                                                                                                                                                                                                                               | 1  | 1 | 0 |  | 2  | 3.70%  |
|  | (I16 ) Cum apreciați, din punct de vedere al confortului, al mediului ambient, iluminatul spațiilor/încăperilor?                                                                                                                                           | 48 | 9 | 0 |  | 57 | 98.28% |
|  | (I16 R01) Satisfăcătoare                                                                                                                                                                                                                                   | 46 | 8 | 0 |  | 54 | 94.74% |
|  | (I16 R02) Nesatisfăcătoare                                                                                                                                                                                                                                 | 2  | 1 | 0 |  | 3  | 5.26%  |
|  | (I17 ) Cum apreciați, din punct de vedere al confortului, al mediului ambient, funcționalitatea grupurilor sanitare?                                                                                                                                       | 48 | 9 | 0 |  | 57 | 98.28% |
|  | (I17 R01) Satisfăcătoare                                                                                                                                                                                                                                   | 45 | 9 | 0 |  | 54 | 94.74% |
|  | (I17 R02) Nesatisfăcătoare                                                                                                                                                                                                                                 | 3  |   | 0 |  | 3  | 5.26%  |
|  | (I18 ) Cum apreciați, din punct de vedere al confortului, al mediului ambient, curățenia în ansamblu?                                                                                                                                                      | 47 | 9 | 0 |  | 56 | 96.55% |
|  | (I18 R01) Satisfăcătoare                                                                                                                                                                                                                                   | 46 | 9 | 0 |  | 55 | 98.21% |
|  | (I18 R02) Nesatisfăcătoare                                                                                                                                                                                                                                 | 1  |   | 0 |  | 1  | 1.79%  |
|  | (I19 ) Vi s-au cerut bani într-un fel sau altul sau atenții din partea medicilor?                                                                                                                                                                          | 48 | 9 | 0 |  | 57 | 98.28% |
|  | (I19 R01) Da                                                                                                                                                                                                                                               | 1  |   | 0 |  | 1  | 1.75%  |
|  | (I19 R02) Nu                                                                                                                                                                                                                                               | 47 | 9 | 0 |  | 56 | 98.25% |
|  | (I20 ) Vi s-au cerut bani într-un fel sau altul sau atenții din partea asistentelor/asistenților medicali?                                                                                                                                                 | 48 | 9 | 0 |  | 57 | 98.28% |
|  | (I20 R01) Da                                                                                                                                                                                                                                               | 1  |   | 0 |  | 1  | 1.75%  |
|  | (I20 R02) Nu                                                                                                                                                                                                                                               | 47 | 9 | 0 |  | 56 | 98.25% |
|  | (I21 ) Vi s-au cerut bani într-un fel sau altul sau atenții din partea infirmierelor/îngrijitoarelor de curățenie?                                                                                                                                         | 48 | 9 | 0 |  | 57 | 98.28% |
|  | (I21 R01) Da                                                                                                                                                                                                                                               | 1  |   | 0 |  | 1  | 1.75%  |
|  | (I21 R02) Nu                                                                                                                                                                                                                                               | 47 | 9 | 0 |  | 56 | 98.25% |
|  | (I22 ) Vi s-au cerut bani într-un fel sau altul sau atenții din partea personalului auxiliar?                                                                                                                                                              | 48 | 9 | 0 |  | 57 | 98.28% |
|  | (I22 R01) Da                                                                                                                                                                                                                                               | 1  |   | 0 |  | 1  | 1.75%  |
|  | (I22 R02) Nu                                                                                                                                                                                                                                               | 47 | 9 | 0 |  | 56 | 98.25% |
|  | (I23 ) Cunoașteți faptul că puteți sesiza, prin Consiliul de Etică al spitalului , orice faptă care încalcă etica sau deontologia medicală (atitudine, lipsă de profesionalism, lipsa acordului GDPR, lipsa acordului informat al pacientului, alte încălc | 47 | 9 | 0 |  | 56 | 96.55% |
|  | (I23 R01) Da                                                                                                                                                                                                                                               | 42 | 8 | 0 |  | 50 | 89.29% |
|  | (I23 R02) Nu                                                                                                                                                                                                                                               | 5  | 1 | 0 |  | 6  | 10.71% |

|                                                                                                                                                                                         |    |   |   |  |    |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|--|----|---------|
| (124 ) Cât de mulțumiți sunteți/ați fost de serviciile medicale oferite de unitatea noastră?                                                                                            | 48 | 9 | 0 |  | 57 | 98.28%  |
| (124 R01) Mulțumiți                                                                                                                                                                     | 47 | 9 | 0 |  | 56 | 98.25%  |
| (124 R02) Nemulțumiți                                                                                                                                                                   | 1  |   | 0 |  | 1  | 1.75%   |
| (125 ) Aveți observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive și/sau negative ale îngrijirilor medicale din timpul spitalizării de zi? Vă rugăm să detaliați în câteva cuvinte. | 15 | 1 | 0 |  | 16 | 27.59%  |
| (125 R01)                                                                                                                                                                               | 15 | 1 | 0 |  | 16 | 100.00% |

Compartimentul Managementul Calității Serviciilor de Sănătate

As. Șomcutean Erika

**ȘOMCUTEAN ERIKA**  
Asistent medical generalist licențiat  
Cod 138952