

Nr. 178 / 14.01.2026



REZULTATUL MECANISMULUI DE FEEDBACK AL PACIENTULUI ANUL 2025

În decursul anului 2025, chestionarele de satisfacție a pacientului au fost completate de către un număr de 901 bolnavi spitalizați, în regim de spitalizare continuă, 727 pacienți spitalizați în regim de spitalizare de zi și 421 pacienți consultați în regim ambulatoriu.

Din analiza răspunsurilor la întrebări reies următoarele:

Spitalizare continuă

- la întrebările referitoare la atitudinea personalului la primire, 77,60% dintre respondenți s-au declarat ca fiind foarte mulțumiți, iar 21,94% au fost mulțumiți de atitudinea pe care a avut-o personalul la primirea în unitate, în timp ce 3 pacienți (0,35%) s-au declarat nesatisfăcuți, iar 1 pacient (0,12%) a fost parțial nesatisfăcut, de atitudinea personalului la primirea în unitatea medicală. În ceea ce privește atitudinea personalului pe parcursul șederii în unitate, 78,48% din pacienții chestionați au declarat că a fost foarte bună, iar 21,06% au considerat-o ca fiind bună, 4 pacienți fiind nesatisfăcuți. Referitor la îngrijirea acordată de medic, 80,67% dintre cei care au răspuns la întrebări au considerat că a fost foarte bună, 19,10% au declarat ca a fost bună, 1 pacient (0,12%) a fost nesatisfăcut și 1 pacient (0,12%), parțial nesatisfăcut de îngrijirea acordată de medic pe parcursul perioadei de spitalizare. Îngrijirea acordată de asistente a fost apreciată ca fiind foarte bună de către 82,48% dintre pacienții spitalizați, 18,56% considerând îngrijirile ca fiind bune, 1 pacient fiind nesatisfăcut. În cazul îngrijirilor acordate de către infirmiere, 78,77% dintre respondenți au considerat că acestea au fost foarte bune, în timp ce 20,19% le-au considerat ca fiind bune, 5 pacienți au considerat nesatisfăcătoare îngrijirile acordate de infirmiere, iar 4 pacienți au fost parțial nesatisfăcuți de îngrijirile acordate de infirmiere pe parcursul perioadei de spitalizare.
- pacienții care au răspuns la întrebările din chestionar legate de condițiile din spital, din punct de vedere al confortului, le-au apreciat ca fiind *foarte bune*, astfel: curățenia în ansamblu: 78,67%, calitatea condițiilor de cazare-salon (dotare, facilități) 76,67%, calitatea grupurilor sanitare: 75,80%, calitatea lenjeriei și a efectelor: 74,26%, iar calitatea meselor servite și modul de distribuire: 72,79%;

- diversitatea meniului a fost apreciată ca fiind *foarte bună* de 68,63% dintre respondenți, 29,53% considerând-o *bună*, în timp ce 1,50% au considerat diversitatea meniului ca fiind *nesatisfăcătoare* și 0,35% *parțial nesatisfăcătoare*.
- 95,75% dintre pacienții care au răspuns la întrebări, au afirmat că au fost informați pe înțelesul lor despre boală, tratament, risc operator, prognostic. În același timp, 75,30% dintre respondenți au afirmat că au fost conduși la explorări.
- în ceea ce privește prima impresie făcută la intrarea în unitate, din totalul de respondenți, 29,45% au apreciat prima oară curățenia, 26,41% disciplina, 21,31% liniștea, 12,96% luxul, 3,63% aglomerația, în timp ce 2,82% au atribuit altor aspecte prima impresie la intrarea în unitate.
- dintre pacienții care au răspuns chestionarului de satisfacție a pacientului 84,83% au afirmat că ar recomanda, în mod sigur și altor persoane serviciile medicale din unitate, iar 83,24% că ar reveni, cu siguranță, dacă ar fi nevoie de un alt serviciu medical disponibil în această unitate.
- dintre pacienții care au răspuns la întrebările din chestionar, 390 respondenți (47,74%) s-au aflat la prima internare, iar 427 (52,26%) au fost reinternați.
- la întrebarea "*Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestuia?*", răspunsul pacienților internați, care au completat chestionarul de satisfacție a pacientului, în procent de 94,43% a fost "NU" (814 pacienți spitalizați), iar 5,57% (48 pacienți) au răspuns afirmativ.
- la întrebarea "*Vi s-au cerut bani, bunuri și/sau alte foloase în schimbul serviciilor medicale de care ați avut nevoie?*", 91,61% dintre pacienții respondenți, au răspuns "NU", iar 72 pacienți au răspuns afirmativ, specificând că suma de bani a reprezentat contravaloarea serviciilor hoteliere sau coplata.
- 80,22% dintre respondenți au afirmat că au participat la stabilirea planului de îngrijire (privind nevoile de îngrijire a pacientului);
- ținând cont de cele menționate mai sus, 83,62% dintre pacienții spitalizați, respondenți ai chestionarului de satisfacție s-au declarat ca fiind foarte mulțumiți.

Spitalizare de zi

- Evaluând gradul de mulțumire în ansamblu al pacientului spitalizat în regim de spitalizare de zi, reiese faptul că 94,59% dintre respondenți au declarat că au fost informați pe înțelesul lor despre boală, tratament, risc operator și prognostic și 95,39% au afirmat că fiolele administrate ca și tratament au fost deschise în prezența lor;
- 99,29% dintre pacienții care au răspuns întrebărilor din chestionar au confirmat că medicul curant le-a acordat respectul și atenția cuvenită unui pacient, iar 99,44% au afirmat acest lucru despre asistentele medicale.

- Au fost *foarte mulțumiți* de calitatea comunicării cu personalul medical, 82,56% dintre respondenți, de calitatea serviciilor medicale: 83,24%, de calitatea îngrijirilor acordate de infirmiere: 80,86%, de calitatea informațiilor primite: 79,17%, iar de tratamentul primit în perioada de spitalizare: 82,65% dintre pacienții care au răspuns întrebărilor din chestionar;
- Referitor la timpul de așteptare până la prima examinare de către medic: 70,01% dintre respondenți au fost foarte mulțumiți; 26,08% au fost mulțumiți; 2,51% nemulțumiți și 1,93% foarte nemulțumiți;
- Din punct de vedere al confortului și mediului ambiant, pacienții respondenți ai chestionarului de satisfacție au apreciat ca fiind foarte bune condițiile de cazare – salon în procent de 88,10%, iluminatul spațiilor, în procent de 83,72%; funcționalitatea grupurilor sanitare: 86,15% și curățenia în ansamblu: în procent de 90,55%.
- La întrebarea “*Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestuia?*”, răspunsul pacienților internați în spitalizare de zi, care au completat chestionarul de satisfacție a pacientului, a fost “NU” în procent de 100,00% - referitor la medici și la asistenții medicali; 99,21% - referitor la infirmieri/ îngrijitori de curățenie și 100,00% referitor la personalul auxiliar;
- Ar reveni în spital, pentru alte servicii medicale toți pacienții (100%) respondenți ai chestionarului.

Ambulatoriu

- În urma analizei gradului de staisfacție a pacientului care beneficiază de servicii medicale în ambulatoriu integrat, se remarcă faptul că 99,52% din pacienții respondenți ai chestionarului de satisfacție au afirmat că informațiile referitoare la diagnostic, investigațiile paraclinice, indicațiile terapeutice și eventualele complicații, au fost transmise pe înțelesul lor;
- Au fost foarte mulțumiți de modalitatea în care se adresează personalul medical, 91,83% dintre pacienții care au completat chestionarul de satisfacție;
- Îngrijirile medicale acordate de toate categoriile de personal din spital (medici asistenți medicali, infirmiere și personalul auxiliar) au fost apreciate ca fiind foarte bune de 99,76% din respondenți;
- În ceea ce privește calitatea actului medical, 97,17% din pacienții respondenți au apreciat-o ca fiind satisfăcătoare și 2,83% parțial satisfăcătoare;
- Curățenia a fost apreciată ca fiind satisfăcătoare de 96,68% din pacienții respondenți;
- În ceea ce privește timpul de așteptare, răspunsul satisfăcător a fost confirmat de 86,33% din respondenții chestionarului, 10,38% declarându-se parțial satisfăcuți de acest aspect;

- La întrebarea “*Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestuia?*”, răspunsul pacienților care au beneficiat de servicii medicale în ambulatoriul integrat a fost “NU”, în procent de 99,04% referitor la medici și asistenți medicali și 99,28% la infirmiere/îngrijitoare de curățenie și personalul auxiliar;
- Dintre respondenții chestionarului de satisfacție, 99,51% au confirmat că vor apela în continuare la serviciile medicale oferite în ambulatoriul integrat și că ar recomanda serviciile medicale oferite și altor persoane.

Nu au fost completate CHESTIONARE DE SATISFAȚIE A PACIENTULUI în format online, în perioada ianuarie – decembrie, 2025.

Pe parcursul anului 2025 au fost înregistrate 3 sesizări formulate online pe pagina de internet a Spitalului de Boli Infecțioase și Psihiatrie Baia Mare, pe portalul <http://infrastructura-sanatate.ms.ro>, și înregistrate la secretariatul Spitalului de Boli Infecțioase și Psihiatrie Baia Mare.

Toate sesizările au primit număr de înregistrare la secretariatul spitalului și au fost analizate în ședintele Consiliului Etic. Modalitatea de soluționare a fost adusă la cunoștința petenților, prin metoda solicitată, la adresa menționată.

Nu au fost semnalate sugestii sau reclamații în urma verificării Condițiilor existente la nivelul instituției.

Întocmit,

secretar Consiliu Etic:

consilier Diana Anania

