



ACREDITAT ANMCS

**SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚE SF. SPIRIDON IAȘI**

Bd. Independenței nr. 1, cod 700111, IAȘI  
 Tel:0232-240822/fax:0232-217781  
 www.spitalspiridon.ro/e-mail: office@spitalspiridon.ro



**ANALIZA NIVELULUI DE SATISFACTIE PACIENTI  
 TRIM. I 2022 (906 chestionare )**

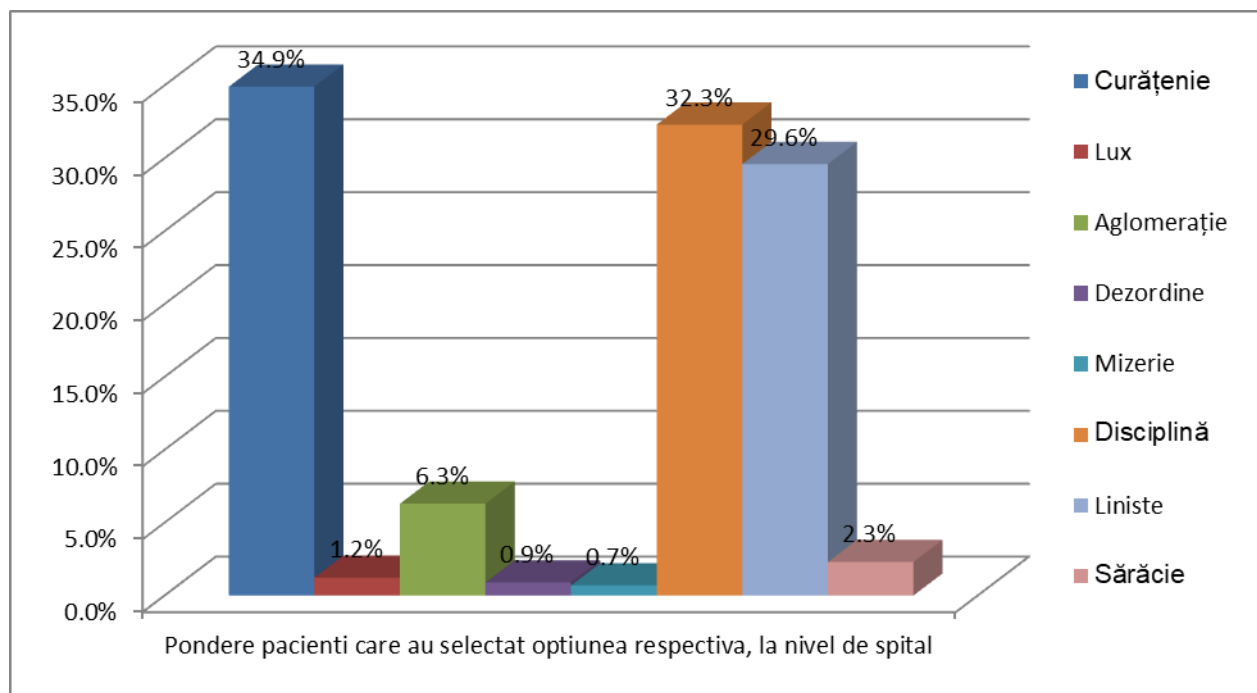
În vederea îmbunătățirii calității serviciilor medicale și siguranței pacientului în cadrul Spitalului Clinic Judetean de Urgență „Sf. Spiridon” Iasi, in contextul Pandemiei Covid 19, in trimestrul I anului 2022 au fost inregistrate un esantion de 906 chestionare de satisfactie pacienti, care s-au completat in cadrul a 21 sectii clinice, respectiv : Cardiologie, Chirurgie Generala I,II,III si IV, Chirurgie BMF, Chirurgie Vasculara, Chirurgie Plastica Microchirurgie Reconstructiva, Dermatologie, Diabet, Endocrinologie ,Gastroenterologie I si II ,Hematologie, Imunologie-Alergologie, Medicina Interna I,II si III, Oftalmologie, ORL, Ortopedie-Traumatologie .

Aceste chestionare cuprind urmatoarele intrebari:

**1.Când ați intrat prima dată în această unitate ce impresie v-ați făcut? Alegeți trei cuvinte din lista de mai jos ce descriu cel mai bine situația din acel moment din unitatea de primire.(notați cu 1, 2 sau 3 în ordinea priorității)**

**Pondere pacienti care au selectat optiunea respectiva, la nivel de spital**

| Curățenie | Lux  | Aglomerare | Dezordine | Liniște | Mizerie | Disciplină | Sărăcie |
|-----------|------|------------|-----------|---------|---------|------------|---------|
| 34.9%     | 1.2% | 6.3%       | 0.9%      | 29.6%   | 0.7 %   | 32.3%      | 2.3 %   |





ACREDITAT ANMCS

**SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚE SF. SPIRIDON IAȘI**

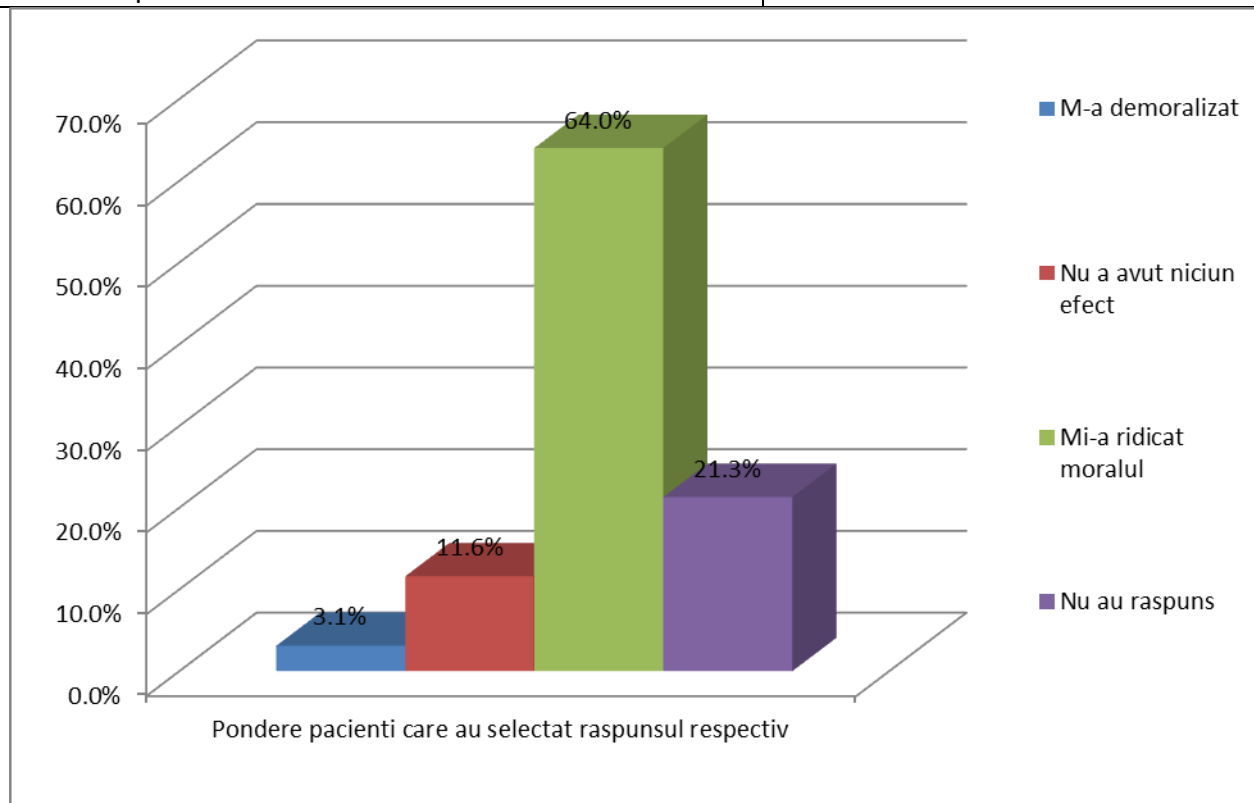
Bd. Independenței nr. 1, cod 700111, IAȘI

Tel:0232-240822/fax:0232-217781

www.spitalspiridon.ro/e-mail: office@spitalspiridon.ro

**2. Situația din unitatea de primire, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit? (s-a bifat o singură variantă)**

| Cum v-a influențat starea situația din unitatea de primire | Pondere |
|--|---------|
| M-a demoralizat  | 3.1%    |
| Nu a avut niciun efect                                     | 11.6%   |
| Mi-a ridicat moralul                                       | 64.0%   |
| Nu au răspuns  | 21.3%   |

**3. Cum ați ajuns să apelați la internare pentru spitalul nostru?**

| Pondere pacienți care au solicitat Internarea, în funcție de modalitatea de internare |         |
|---|---------|
| Modalitatea de internare  | Pondere |
| Prezentare direct la camera de gardă  | 15.7%   |
| Trimitere de la medicul de familie  | 34.9%   |
| Trimitere de la medicul de ambulator  | 7.1%    |
| Cu ambulanța  | 31.0%   |
| Alta situație   | 0.0%    |
| Nu răspund  | 11.3%   |



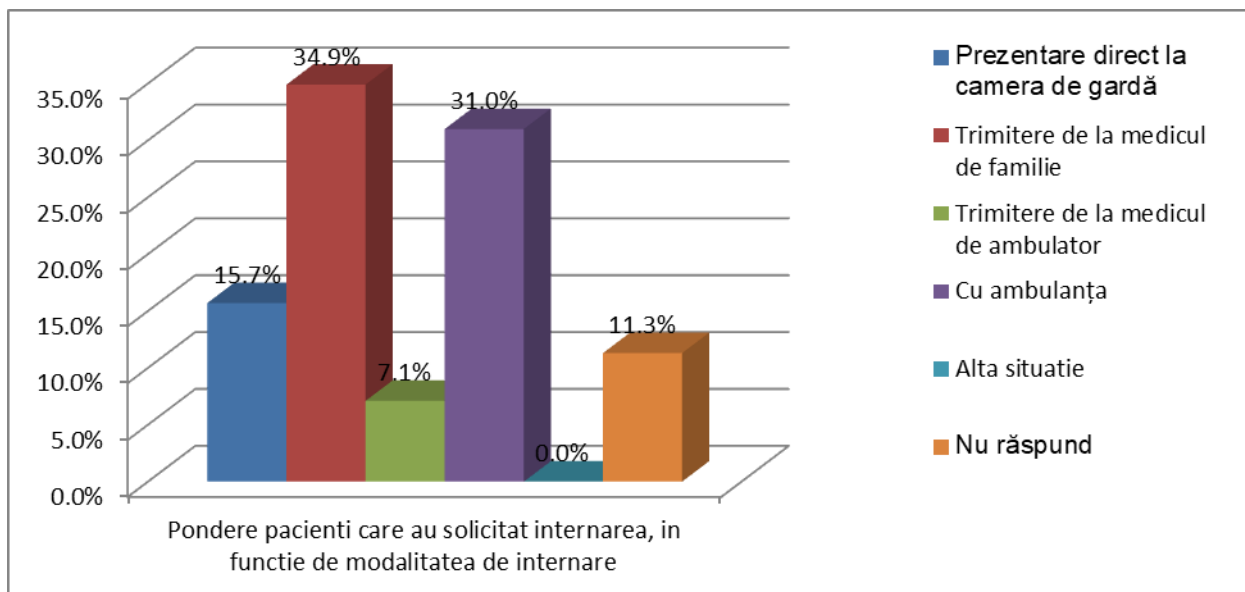
ACREDITAT ANMCS

# SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚE SF. SPIRIDON IAȘI

Bd. Independenței nr. 1, cod 700111, IAȘI

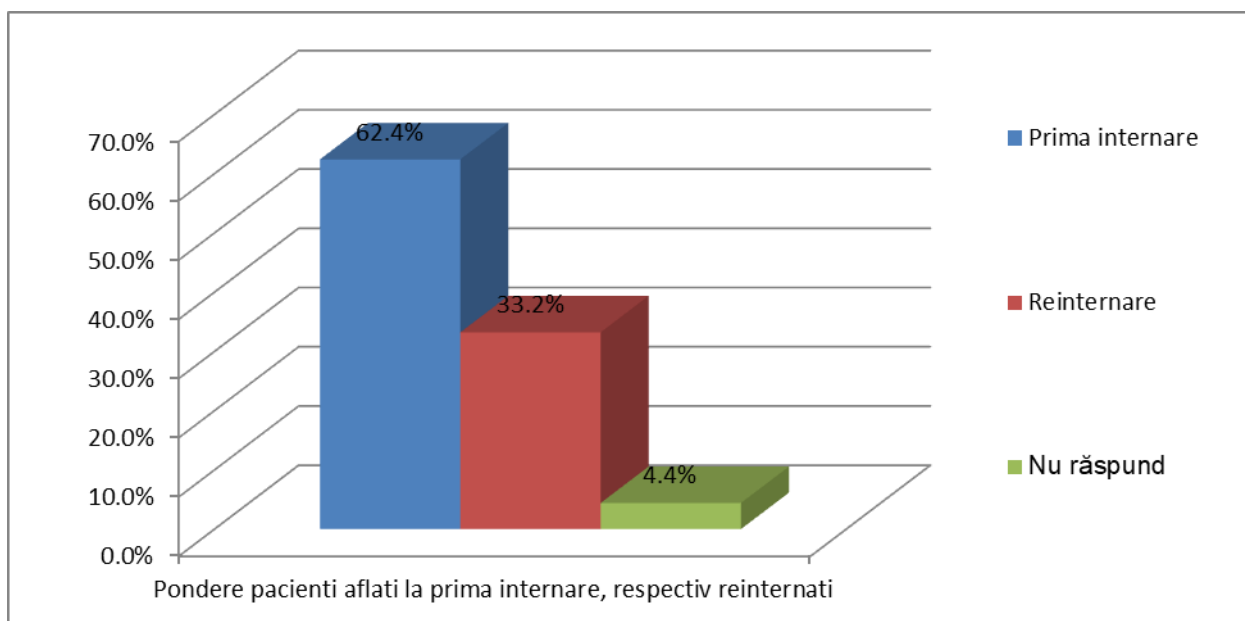
Tel:0232-240822/fax:0232-217781

www.spitalspiridon.ro/e-mail: office@spitalspiridon.ro



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

| Pondere pacienti aflatii la prima internare, respectiv reinternati |         |
|--|---------|
| Tipul internarii   | Pondere |
| Prima internare  | 62.4%   |
| Reinternare  | 33.2%   |
| Nu răspund   | 4.4%    |





ACREDITAT ANMCS

## SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚE SF. SPIRIDON IAȘI

Bd. Independenței nr. 1, cod 700111, IAȘI

Tel:0232-240822/fax:0232-217781

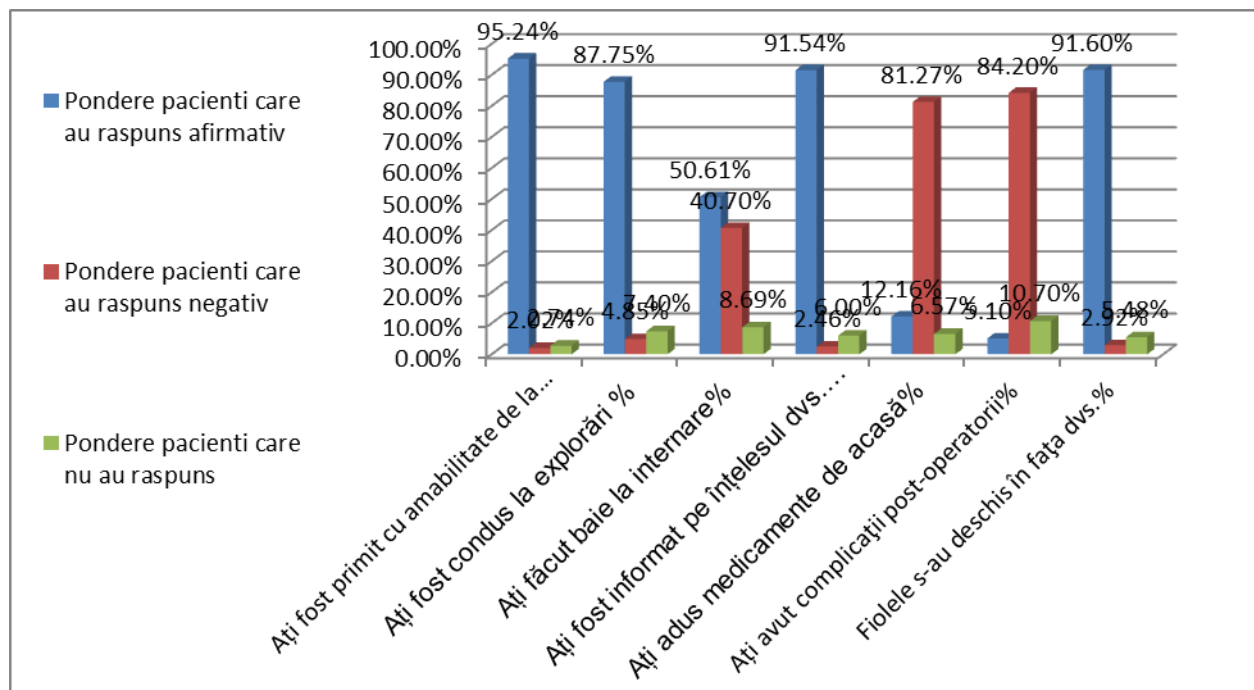
www.spitalspiridon.ro/e-mail: office@spitalspiridon.ro



### a.În cadrul acestei internări, puteți spune că:

#### Pondere pacienti care au selectat raspunsul respectiv, per total spital

| Opinii referitoare la perioada internării         | Ați fost primit cu amabilitate de la început % | Ați fost condus la explorări % | Ați făcut baie la internare % | Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic% | Ați adus medicamente de acasă% | Ați avut complicații post-operatorii% | Fiolele s-au deschis în fața dvs.% |
|---|--|--------------------------------|-------------------------------|---|--------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|
| Pondere pacienti care au raspuns <b>afirmativ</b> | 95.24%   | 87.75%                         | 50.61%                        | 91.54%  | 12.16%                         | 5.1%                                  | 91.6%                              |
| Pondere pacienti care au raspuns <b>negativ</b>   | 2.02%  | 4.85%                          | 40.7%                         | 2.46%   | 81.27%                         | 84.2%                                 | 2.92%                              |
| Pondere pacienti care <b>nu au raspuns</b>        | 2.74%  | 7.4%                           | 8.69%                         | 6.00%   | 6.57%                          | 10.7%                                 | 5.48%                              |





ACREDITAT ANMCS

## SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚE SF. SPIRIDON IAȘI

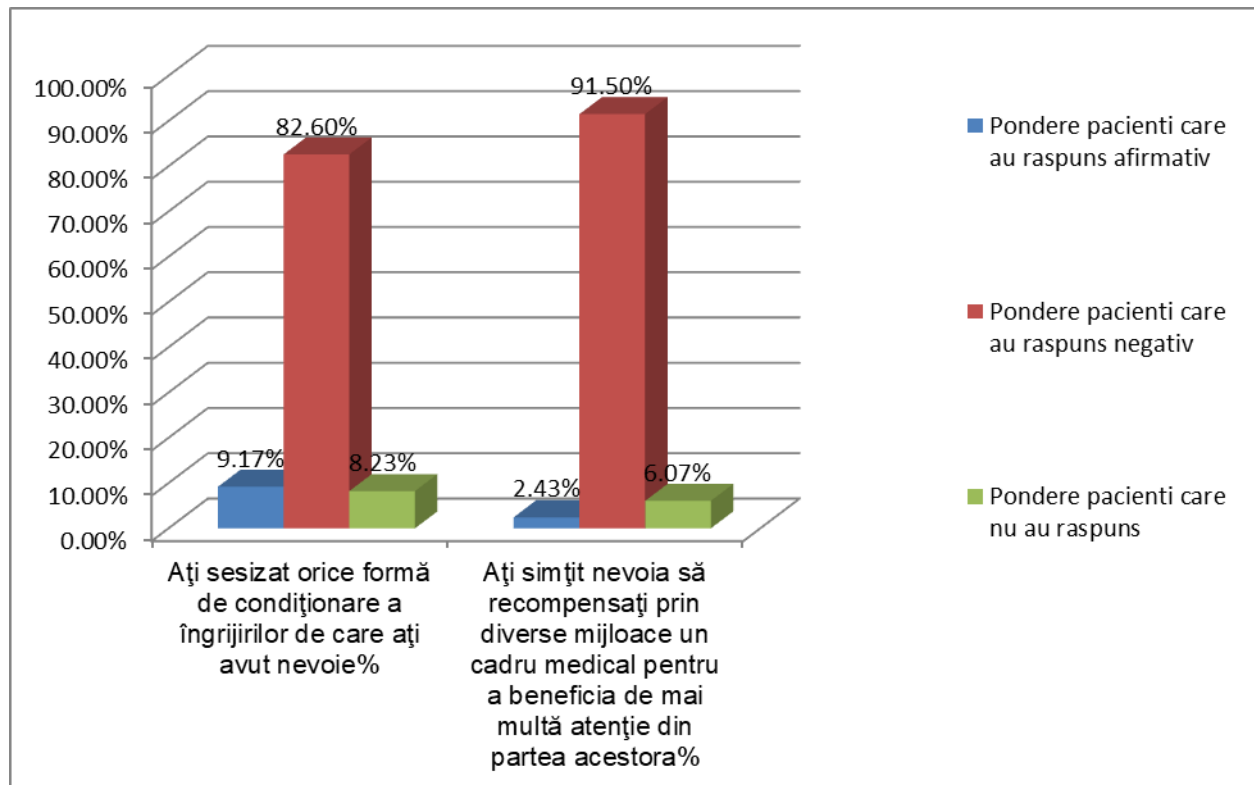
Bd. Independenței nr. 1, cod 700111, IAȘI  
Tel:0232-240822/fax:0232-217781  
www.spitalspiridon.ro/e-mail: office@spitalspiridon.ro



(a.În cadrul acestei internări, puteți spune că)

### Pondere pacienti care au selectat raspunsul respectiv, per total spital

| Opinii referitoare la perioada internării         | Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie% | Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestora% |
|---|---|---|
| Pondere pacienti care au raspuns <b>afirmativ</b> | 9.17%   | 2.43%   |
| Pondere pacienti care au raspuns <b>negativ</b>   | 82.60%  | 91.50%  |
| Pondere pacienti care <b>nu au raspuns</b>        | 8.23%   | 6.07%   |





ACREDITAT ANMCS

## SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚE SF. SPIRIDON IAȘI

Bd. Independenței nr. 1, cod 700111, IAȘI

Tel:0232-240822/fax:0232-217781

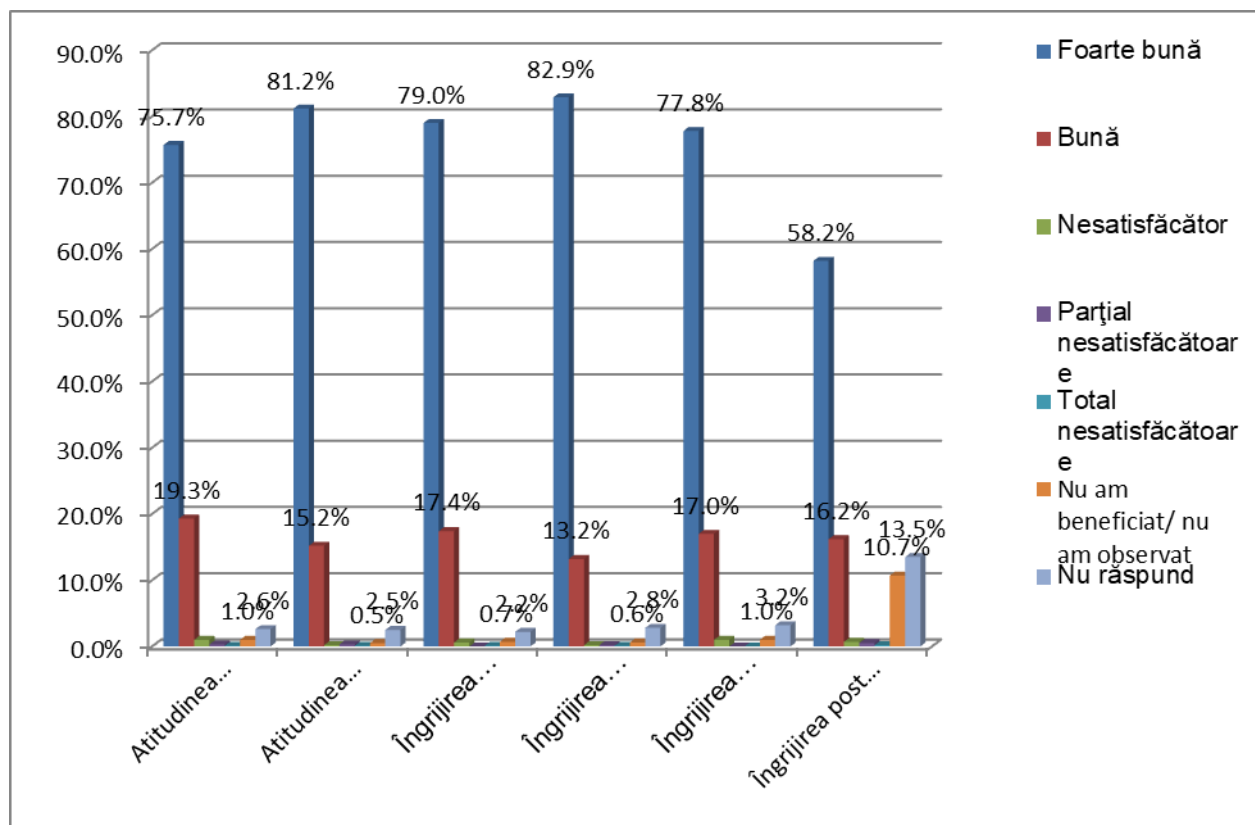
www.spitalspiridon.ro/e-mail: office@spitalspiridon.ro



### b. Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs.

Pondere pacienti care au selectat raspunsul respectiv, per total spital

| Evaluarea calitatii serviciilor primite pe durata internarii | Atitudinea personalului la primire% | Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate % | Îngrijirea acordată de medic% | Îngrijirea acordată de asistente% | Îngrijirea acordată de infirmiere% | Îngrijirea post operatorie și ATI% |
|--|-------------------------------------|--|-------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| <b>Foarte bună</b>   | 75.4%                               | 81.2%  | 79.0%                         | 82.9%                             | 77.8%                              | 58.2%                              |
| <b>Bună</b>  | 19.3%                               | 15.2%  | 17.4%                         | 13.2%                             | 17.0%                              | 16.2%                              |
| <b>Nesatisfăcător</b>  | 1.0%                                | 0.2%   | 0.6%                          | 0.2%                              | 1.0%                               | 0.7%                               |
| <b>Parțial nesatisfăcătoare</b>                              | 0.3%                                | 0.3%   | 0.0%                          | 0.2%                              | 0 %                                | 0.5%                               |
| <b>Total nesatisfăcătoare</b>                                | 0.1%                                | 0.1%   | 0.1%                          | 0.1%                              | 0%                                 | 0.2%                               |
| <b>Nu am beneficiat/ nu am observat</b>                      | 1.0%                                | 0.5%   | 0.7%                          | 0.6%                              | 1.0%                               | 10.7%                              |
| <b>Nu răspund</b>  | 2.6%                                | 2.5%   | 2.2%                          | 2.8%                              | 3.2%                               | 13.5%                              |





ACREDITAT ANMCS

**SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚE SF. SPIRIDON IAȘI**

Bd. Independenței nr. 1, cod 700111, IAȘI

Tel:0232-240822/fax:0232-217781

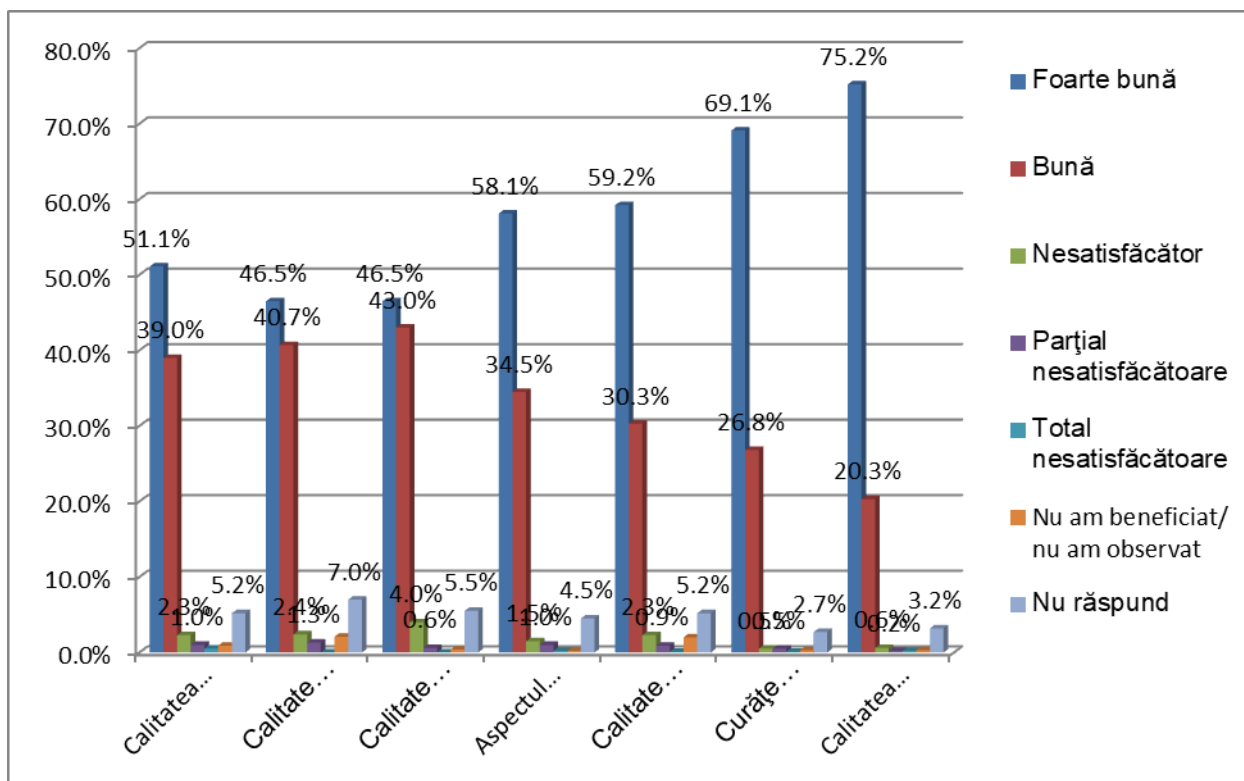
www.spitalspiridon.ro/e-mail: office@spitalspiridon.ro



**(b. Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs.)**

**Pondere pacienți care au selectat răspunsul respectiv, per total spital**

| Evaluarea calitatii serviciilor primite pe durata internării | Calitatea meselor servite% | Calitatea condițiilor de cazare - salon (dotare, facilități) % | Calitatea grupurilor sanitare (băi + WC)% | Aspectul lenjeriei% | Calitatea efectelor de spital pentru dvs % | Curățenia în ansamblu% | Calitatea comunicării cu personalul medical% |
|--|----------------------------|--|---|---------------------|--|------------------------|--|
| <b>Foarte bună</b>   | 51.1%                      | 46.5%  | 46.5%                                     | 58.1%               | 59.2%                                      | 69.1%                  | 75.2%  |
| <b>Bună</b>  | 39.0%                      | 40.7%  | 43.0%                                     | 34.5%               | 30.3%                                      | 26.8%                  | 20.3%  |
| <b>Nesatisfăcător</b>  | 2.3%                       | 2.4%   | 4.0%                                      | 1.5%                | 2.3%                                       | 0.5%                   | 0.6%   |
| <b>Parțial nesatisfăcătoare</b>                              | 1.0%                       | 1.3%   | 0.6%                                      | 1.0%                | 0.9%                                       | 0.5%                   | 0.2%   |
| <b>Total nesatisfăcătoare</b>                                | 0.5%                       | 0.0%   | 0.0%                                      | 0.2%                | 0.1%                                       | 0.1%                   | 0.2%   |
| <b>Nu am beneficiat/ nu am observat</b>                      | 0.9%                       | 2.1%   | 0.4%                                      | 0.2%                | 2.0%                                       | 0.3%                   | 0.3%   |
| <b>Nu răspund</b>  | 5.2%                       | 7.0%   | 5.5%                                      | 4.5%                | 5.2%                                       | 2.7%                   | 3.2%   |





ACREDITAT ANMCS

# SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚE SF. SPIRIDON IAȘI

Bd. Independenței nr. 1, cod 700111, IAȘI

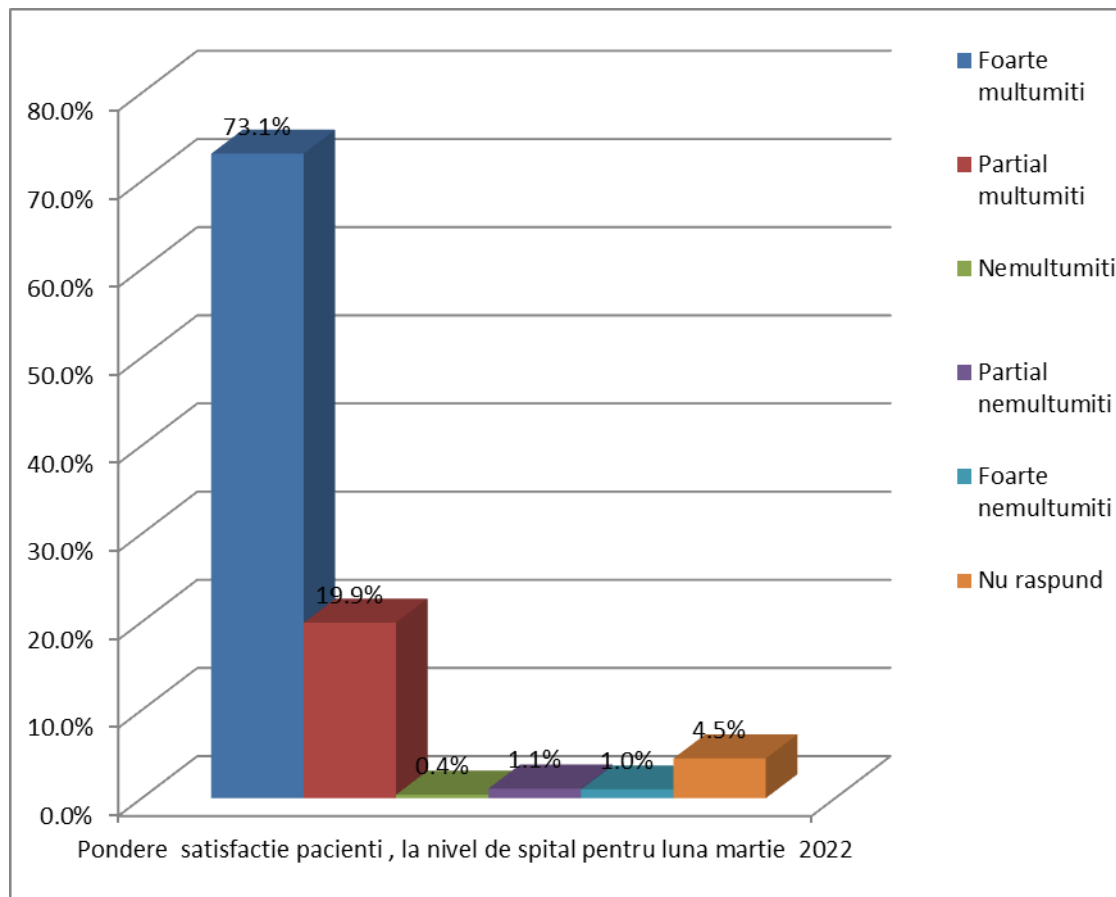
Tel:0232-240822/fax:0232-217781

www.spitalspiridon.ro/e-mail: office@spitalspiridon.ro



**c.Ținând cont de toate cele menționate mai sus vă rugăm să ne spuneți cat de multumit ati fost:**

| Foarte multumiti | Partial multumiti | Nemultumiti | Partial nemultumiti | Foarte nemultumiti | Nu raspund | Total |
|------------------|-------------------|-------------|---------------------|--------------------|------------|-------|
| 73.1 %           | 19.9 %            | 0.4 %       | 1.1 %               | 1.0 %              | 4.5 %      | 100 % |







ACREDITAT ANMCS

## SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚE SF. SPIRIDON IAȘI

Bd. Independenței nr. 1, cod 700111, IAȘI

Tel:0232-240822/fax:0232-217781

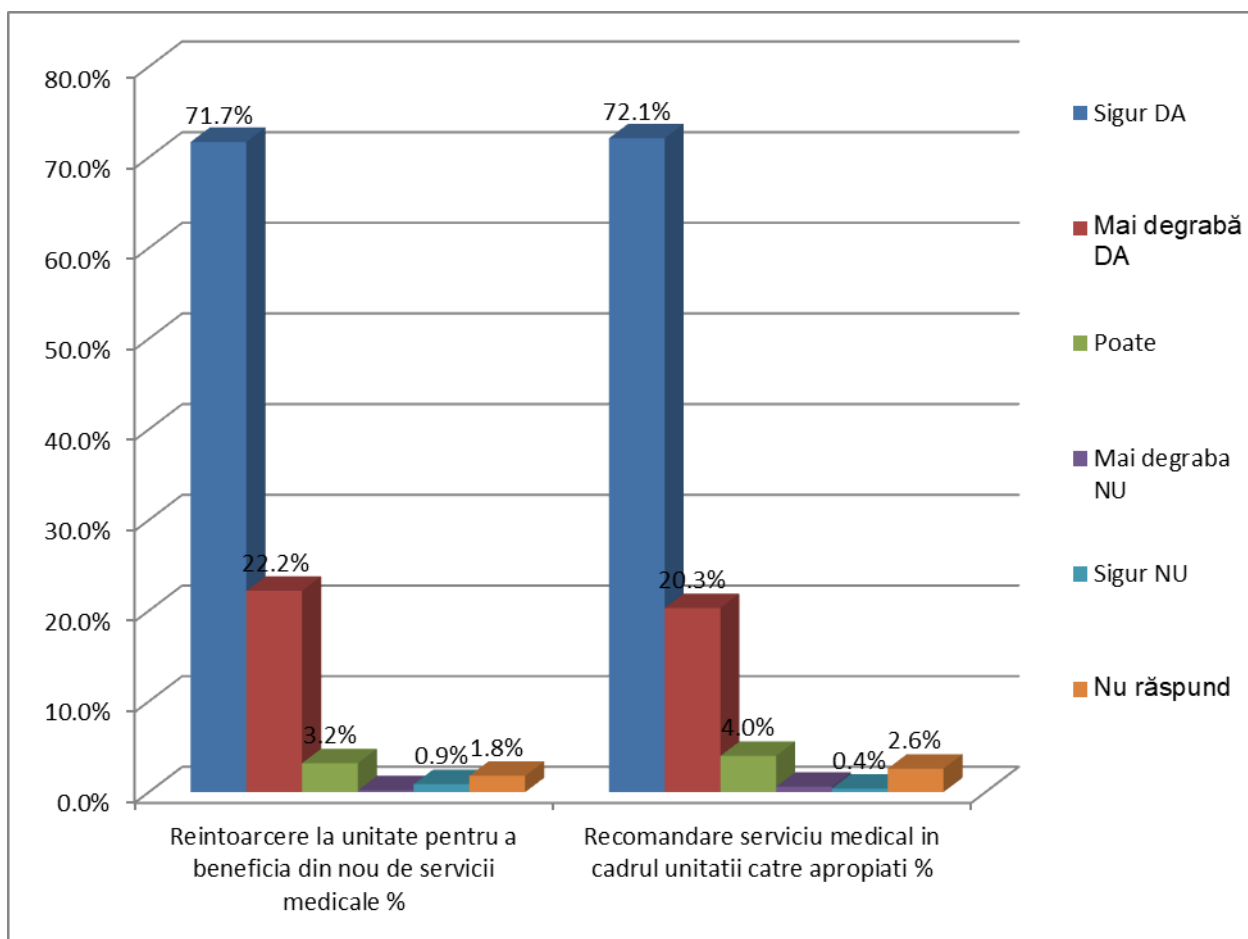
www.spitalspiridon.ro/e-mail: office@spitalspiridon.ro



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

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

| Pondere pacienti , la nivel de spital, care au raspuns la intrebarile referitoare la reintoarcerea in unitatea sanitara pentru servicii medicale sau la recomandarea acestor servicii apropiatilor |   |   |
|--|---|---|
|  | Reintoarcere la unitate pentru a beneficia din nou de servicii medicale % | Recomandare serviciu medical in cadrul unitatii catre apropiati % |
| <b>Sigur DA</b>  | 71.7%   | 72.1%   |
| <b>Mai degrabă DA</b>  | 22.2%   | 20.3%   |
| <b>Poate</b>   | 3.2%  | 4.0%  |
| <b>Mai degraba NU</b>  | 0.2%  | 0.6%  |
| <b>Sigur NU</b>  | 0.9%  | 0.4%  |
| <b>Nu răspund</b>  | 1.8%  | 2.6%  |





ACREDITAT ANMCS

## SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚE SF. SPIRIDON IAȘI

Bd. Independenței nr. 1, cod 700111, IAȘI

Tel:0232-240822/fax:0232-217781

www.spitalspiridon.ro/e-mail: office@spitalspiridon.ro



**După toată această perioadă petrecută aici, care este lucrul pozitiv care vă vine în minte?/  
Ce v-a plăcut cel mai mult? Dar negativ?/ Ce nu v-a plăcut?**

| <b>Cele mai frecvente aspecte pozitive mentionate de pacienti si numarul de pacienti care si-au exprimat opinia in acest sens</b> | <b>Cele mai frecvente aspecte negative mentionate de pacienti si numarul de pacienti care si-au exprimat opinia in acest sens</b>      |
|---|--|
| - BUNA ORGANIZARE, CURATENIA SI DISCIPLINA DIN UNITATEA SANITARA  | -...ASPECTUL NEPLACUT AL GRUPURILOR SANITARE SI NUMARUL REDUS SAU SPATIU INGUST ALOCAT ACESTORA, DUSURI INSUFICIENTE SAU NEFUNCTIONALE |
| - PROFESIONALISMUL, AMABILITATEA SI EMPATIA CADRELOR MEDICALE   | - AGLOMERATIA  |
| - CALMUL SI RABDAREA DE CARE AU DAT DOVADA TOT PERSONALUL MEDICAL IN FATA NEVOILOR PACIENTILOR                                    | - LIPSA IMBUNATATIRILOR SI A MATERIALELOR SANITARE   |
| -... ATITUDINEA POZITIVA , PROMPTITUDINEA SI BUNA COMUNICARE A CADRELOR MEDICALE CU PACIENTII                                     | -...NEMULTUMIREA PACIENTILOR INTERNATI, CONTRIBUABILI FATA DE CONDITIILE HOTELIERE OFERITE DE UNELE UNITATI SANITARE                   |

**Masuri propuse in urma analizei: (in functie de aspectele pozitive/ negative)**

- Monitorizarea strictă a respectării protocoalelor SPIAAM privind curățenia și dezinfecția spațiilor/ echipamentelor – de catre persoanele responsabile (personal SPIAAM, asistente sefe).
- Identificarea lipsurilor in general , identificarea dotarilor urgente si a materialelor necesare pentru buna functionare a activitatii medicale in clinici, inaintarea referatelor de catre asistentele sefe, privind repararea/inlocuirea/achizitionarea obiectelor (eventual pieselor) identificate, pe baza referatelor aprobate de catre conducere.



ACREDITAT ANMCS

# SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚE SF. SPIRIDON IAȘI

Bd. Independenței nr. 1, cod 700111, IAȘI

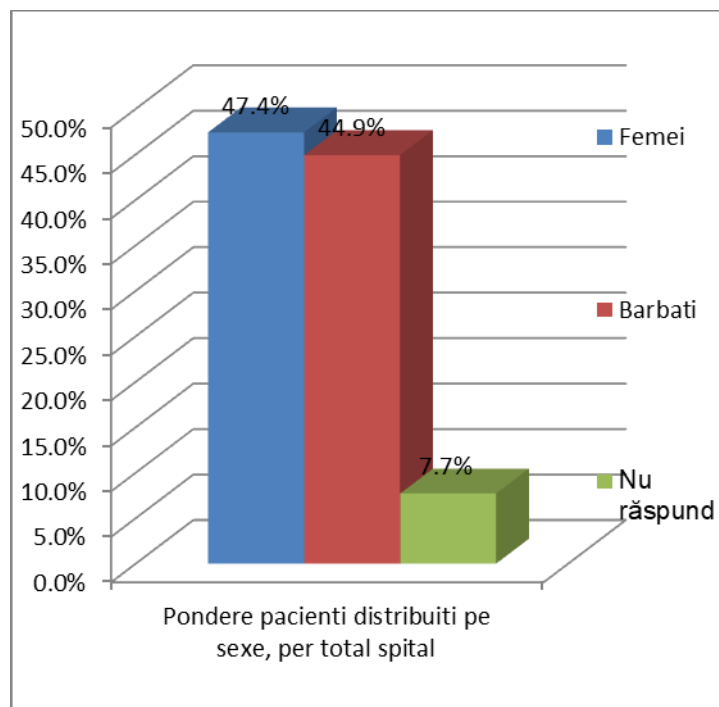
Tel:0232-240822/fax:0232-217781

www.spitalspiridon.ro/e-mail: office@spitalspiridon.ro

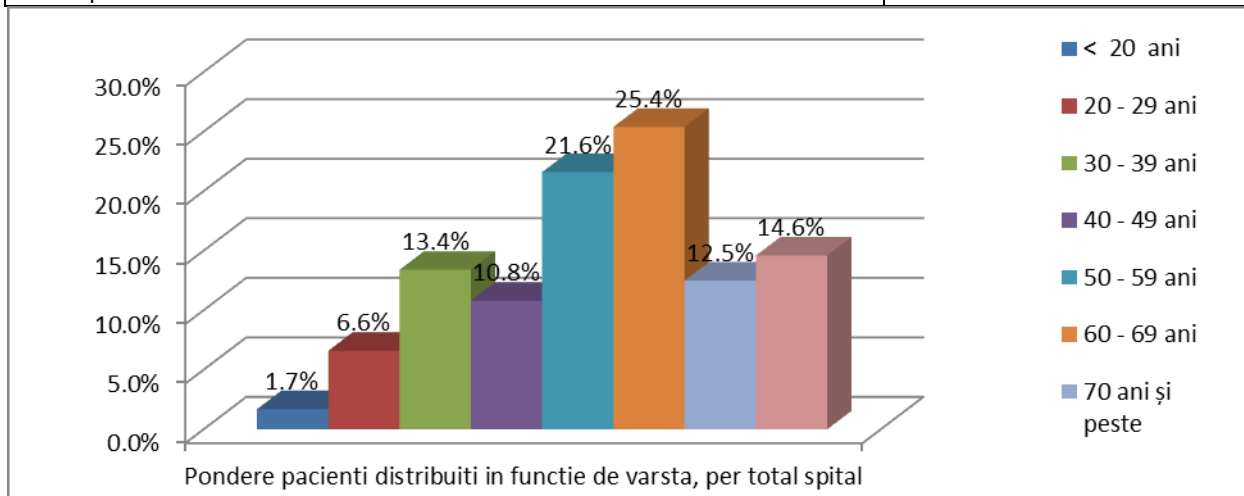


## d. Elemente de socio-demografie

| Pondere pacienti distribuiti pe sexe, per total spital |         |
|--|---------|
| Distributie pacienti in functie sex                    | Pondere |
| Femei  | 47.4%   |
| Barbati  | 44.9%   |
| Nu răspund   | 7.7%    |



| Distributie pacienti in functie varsta, per total spital | Pondere |
|--|---------|
| < 20 ani   | 1.7%    |
| 20 - 29 ani  | 6.6%    |
| 30 - 39 ani  | 13.4%   |
| 40 - 49 ani  | 10.8%   |
| 50 - 59 ani  | 21.6%   |
| 60 - 69 ani  | 25.4%   |
| 70 ani și peste  | 12.5%   |
| Nu răspund   | 14.6%   |





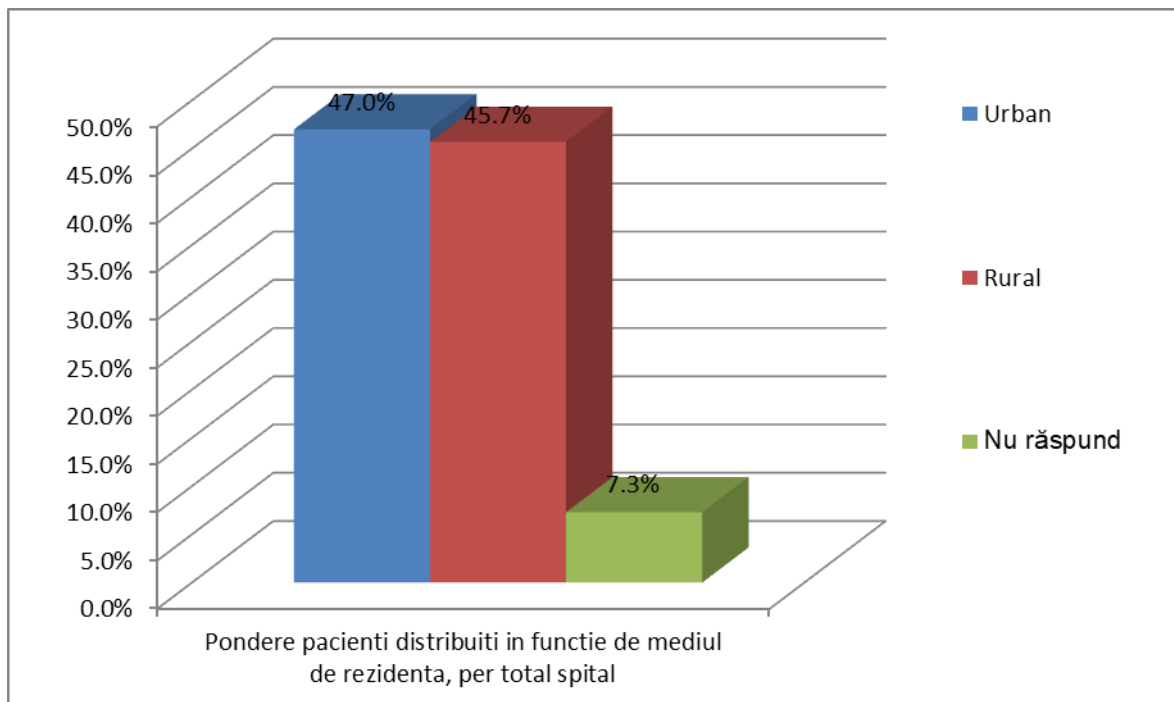
ACREDITAT ANMCS

## SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚE SF. SPIRIDON IAȘI

Bd. Independenței nr. 1, cod 700111, IAȘI  
Tel:0232-240822/fax:0232-217781  
www.spitalspiridon.ro/e-mail: office@spitalspiridon.ro



| Distributie pacienti in functie de mediul de rezidenta | Pondere       |
|--|---------------|
| Urban  | 47.0%         |
| Rural  | 45.7%         |
| Nu raspund   | 7.3%          |
| <b>total</b>   | <b>100.0%</b> |





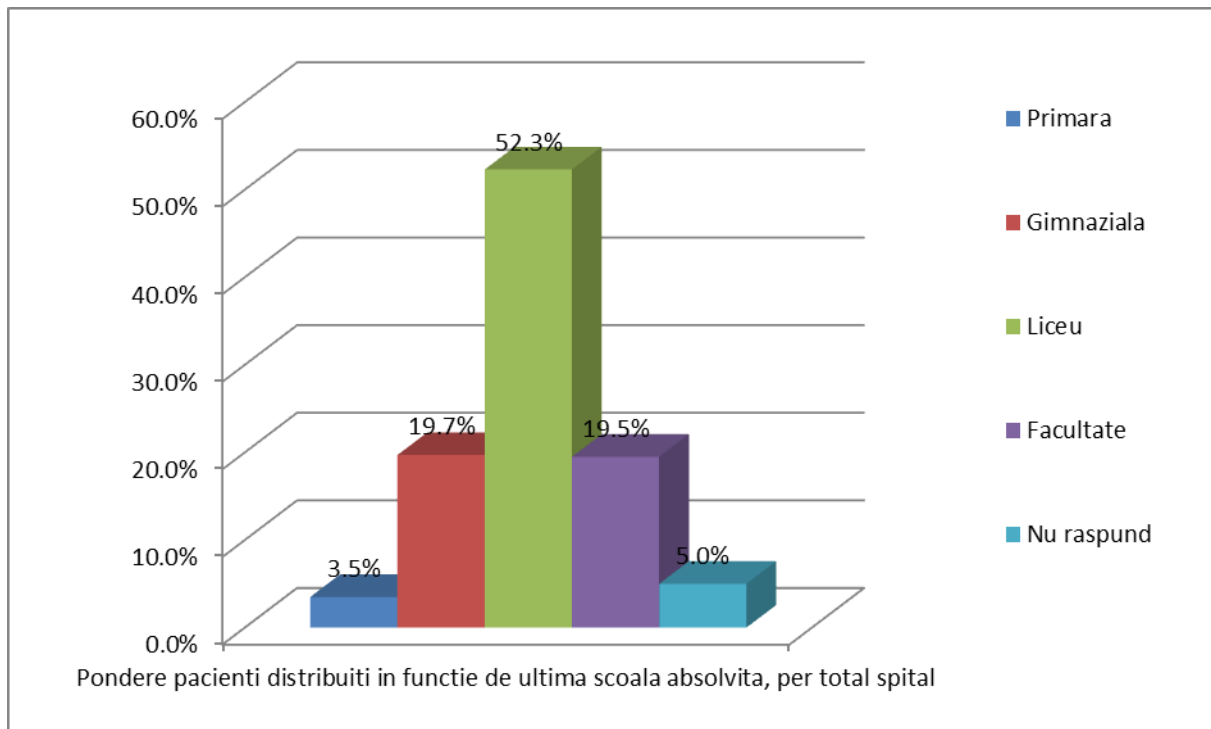
ACREDITAT ANMCS

# SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚE SF. SPIRIDON IAȘI

Bd. Independenței nr. 1, cod 700111, IAȘI  
Tel:0232-240822/fax:0232-217781  
www.spitalspiridon.ro/e-mail: office@spitalspiridon.ro



| Distributie pacienti in functie de ultima scoala absolvita, per total spital | Pondere       |
|--|---------------|
| Primara  | 3.5%          |
| Gimnaziala   | 19.7%         |
| Liceu  | 52.3%         |
| Facultate  | 19.5%         |
| Nu raspund   | 5.0%          |
| <b>total</b>   | <b>100.0%</b> |





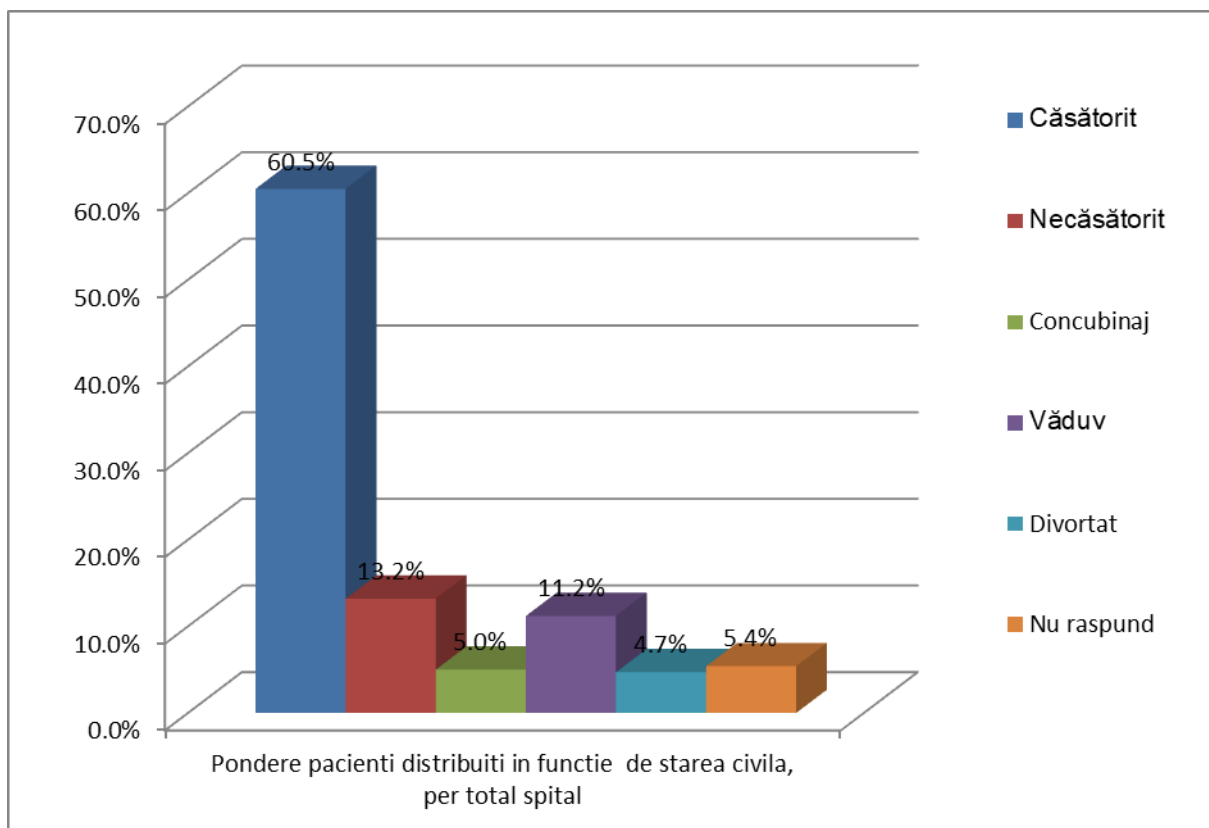
ACREDITAT ANMCS

## SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚE SF. SPIRIDON IAȘI

Bd. Independenței nr. 1, cod 700111, IAȘI  
Tel:0232-240822/fax:0232-217781  
www.spitalspiridon.ro/e-mail: office@spitalspiridon.ro



| Distributie pacienti in functie de starea civila, per total spital | Pondere       |
|--|---------------|
| Căsătorit  | 60.5%         |
| Necăsătorit  | 13.2%         |
| Concubinaj   | 5.0%          |
| Văduv  | 11.2%         |
| Divortat   | 4.7%          |
| Nu raspund   | 5.4%          |
| <b>total</b>   | <b>100.0%</b> |



Intocmit,  
ING. IFRIM GEORGETA