



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

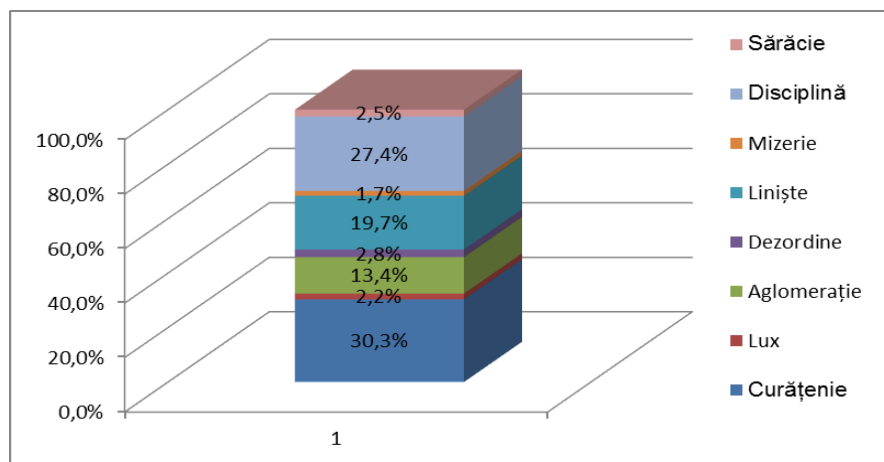


### CENTRALIZARE ANALIZA NIVEL SATISFACTIE PACIENTI 2017

**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)**

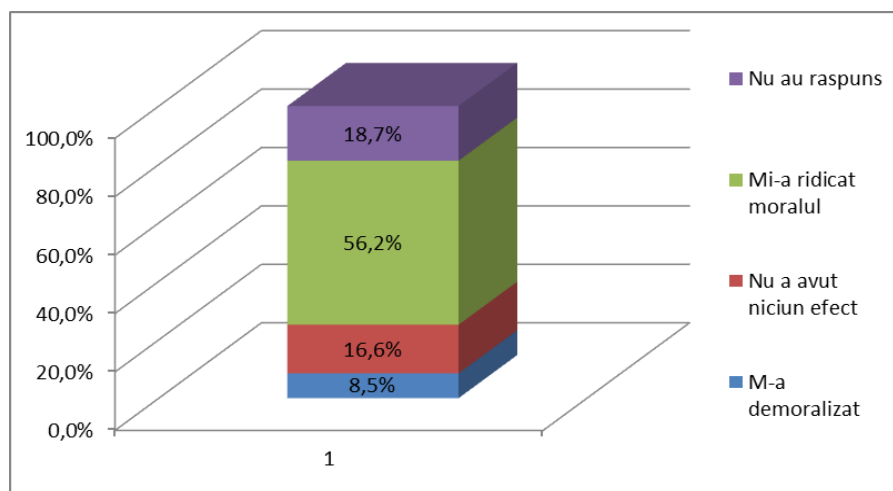
**Pondere pacienti care au selectat optiunea respectiva, la nivel de spital**

Curățenie	Lux	Aglomeratie	Dezordine	Liniște	Mizerie	Disciplină	Sărăcie
30.3%	2.2%	13.4%	2.8%	19.7%	1.7%	27.4%	2.5%



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

Cum v-a influențat starea situația din unitatea de primire	Pondere
M-a demoralizat	8.5%
Nu a avut niciun efect	16.6%
Mi-a ridicat moralul	56.2%
Nu au răspuns	18.7%





ACREDITAT ANMCS

# SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚE SF. SPIRIDON IAȘI

Bd. Independenței nr. 1, cod 700111, IAȘI

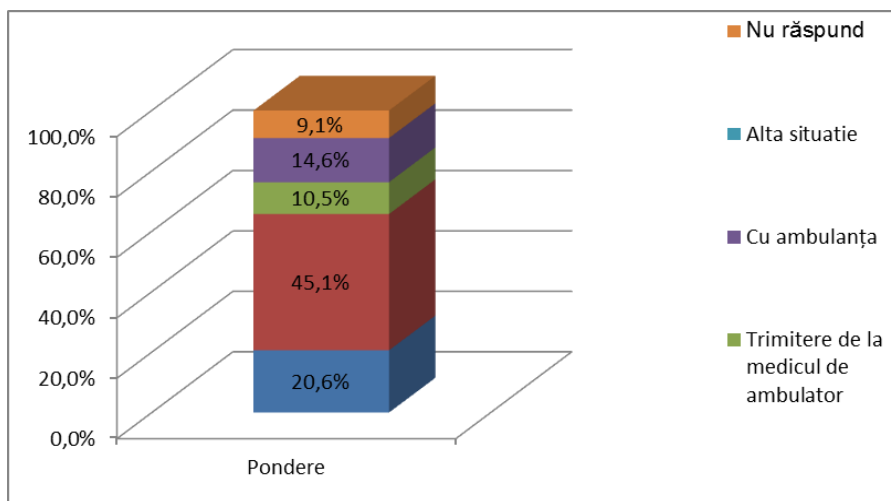
Tel:0232-240822/fax:0232-217781

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



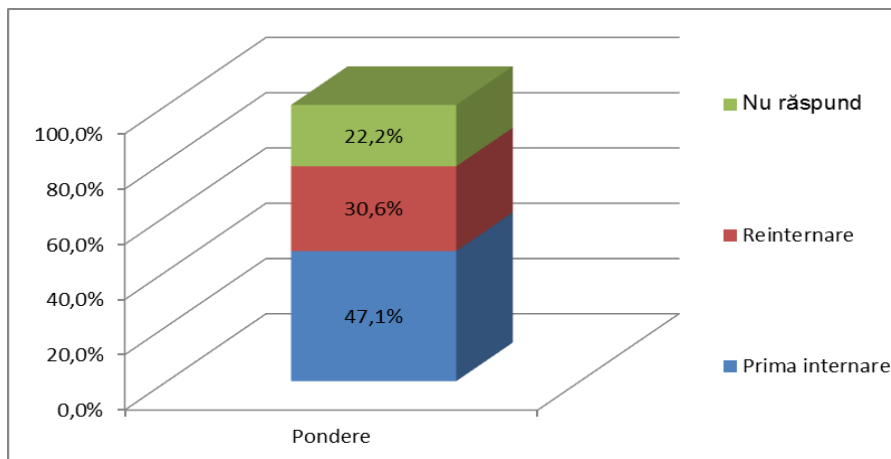
### 3. Cum ați ajuns să apelați la internare pentru spitalul nostru?

Pondere pacienti care au solicitat Internarea, in functie de modalitatea de internare	
Modalitatea de internare	Pondere
Prezentare direct la camera de gardă	20.6%
Trimitere de la medicul de familie	45.1%
Trimitere de la medicul de ambulator	10.5%
Cu ambulanța	14.6%
Alta situatie	0.0%
Nu răspund	9.1%



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

Pondere pacienti afloati la prima internare, respectiv reinternati	
Tipul internării	Pondere
Prima internare	47.1%
Reinternare	30.6%
Nu răspund	22.2%





ACREDITAT ANMCS

# SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚE SF. SPIRIDON IAȘI

Bd. Independenței nr. 1, cod 700111, IAȘI

Tel:0232-240822/fax:0232-217781

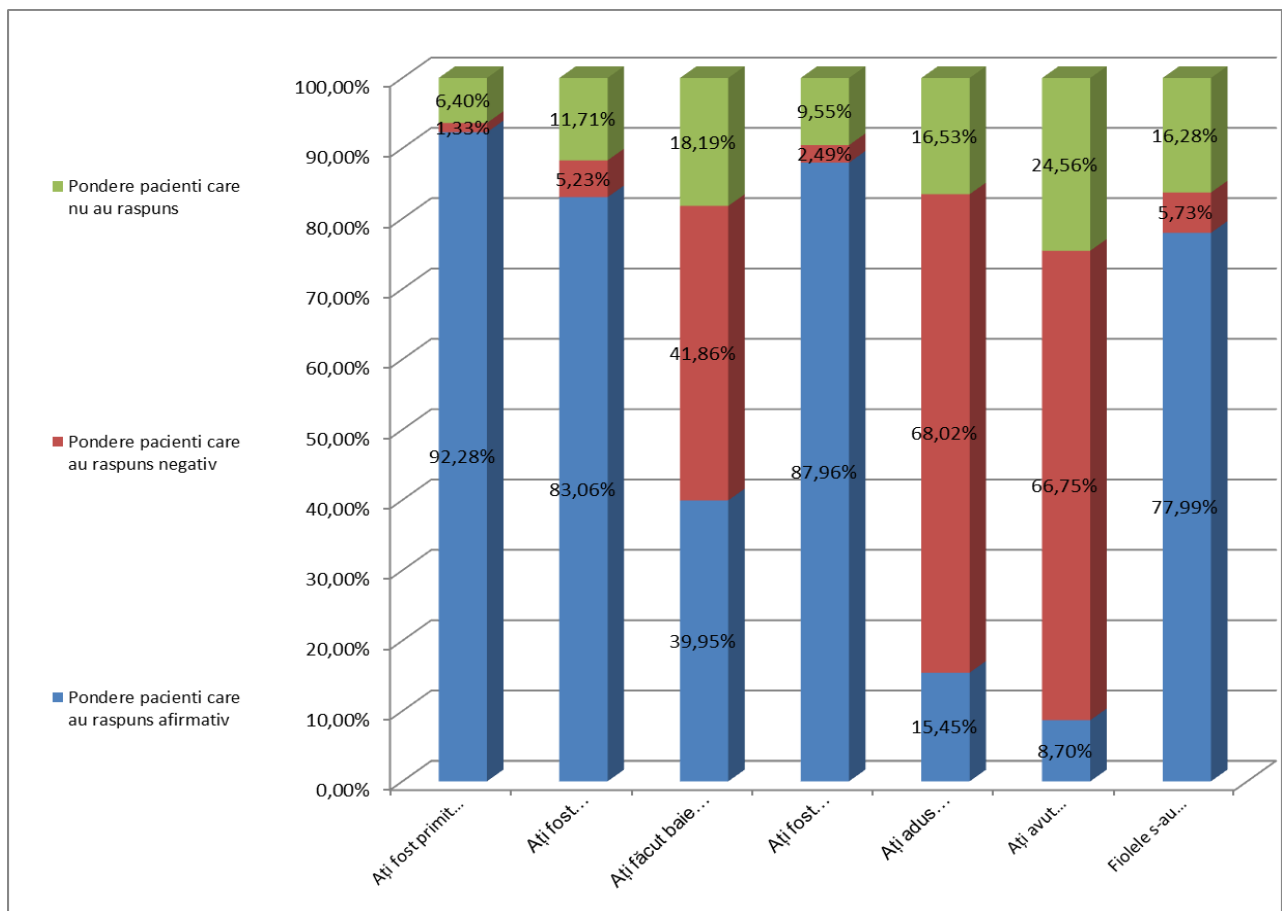
www.spitalspiridon.ro/e-mail: office@spitalspiridon.ro



## 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>	92.28%	83.06%	39.95%	87.96%	15.45%	8.70%	77.99%
Pondere pacienti care au raspuns <b>negativ</b>	1.33%	5.23%	41.86%	2.49%	68.02%	66.75%	5.73%
Pondere pacienti care <b>nu au raspuns</b>	6.40%	11.71%	18.19%	9.55%	16.53%	24.56%	16.28%





ACREDITAT ANMCS

## SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚE SF. SPIRIDON IAȘI

Bd. Independenței nr. 1, cod 700111, IAȘI

Tel:0232-240822/fax:0232-217781

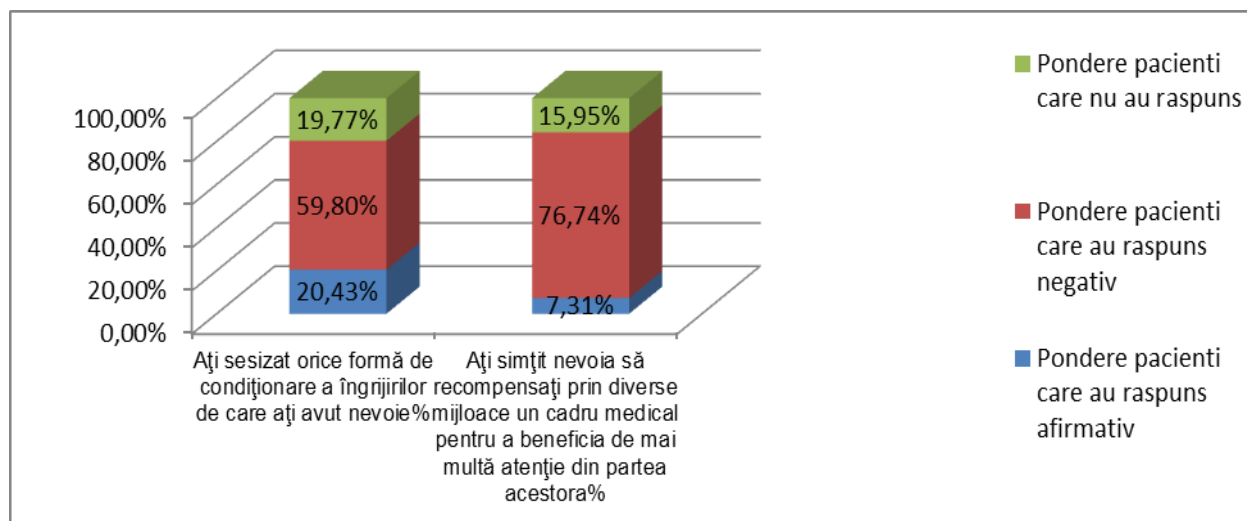
www.spitalspiridon.ro/e-mail: office@spitalspiridon.ro



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

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

Opinii referitoare la perioada internarii	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>	20.43%	7.31%
Pondere pacienti care au raspuns <b>negativ</b>	59.80%	76.74%
Pondere pacienti care <b>nu au raspuns</b>	19.77%	15.95%





ACREDITAT ANMCS

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

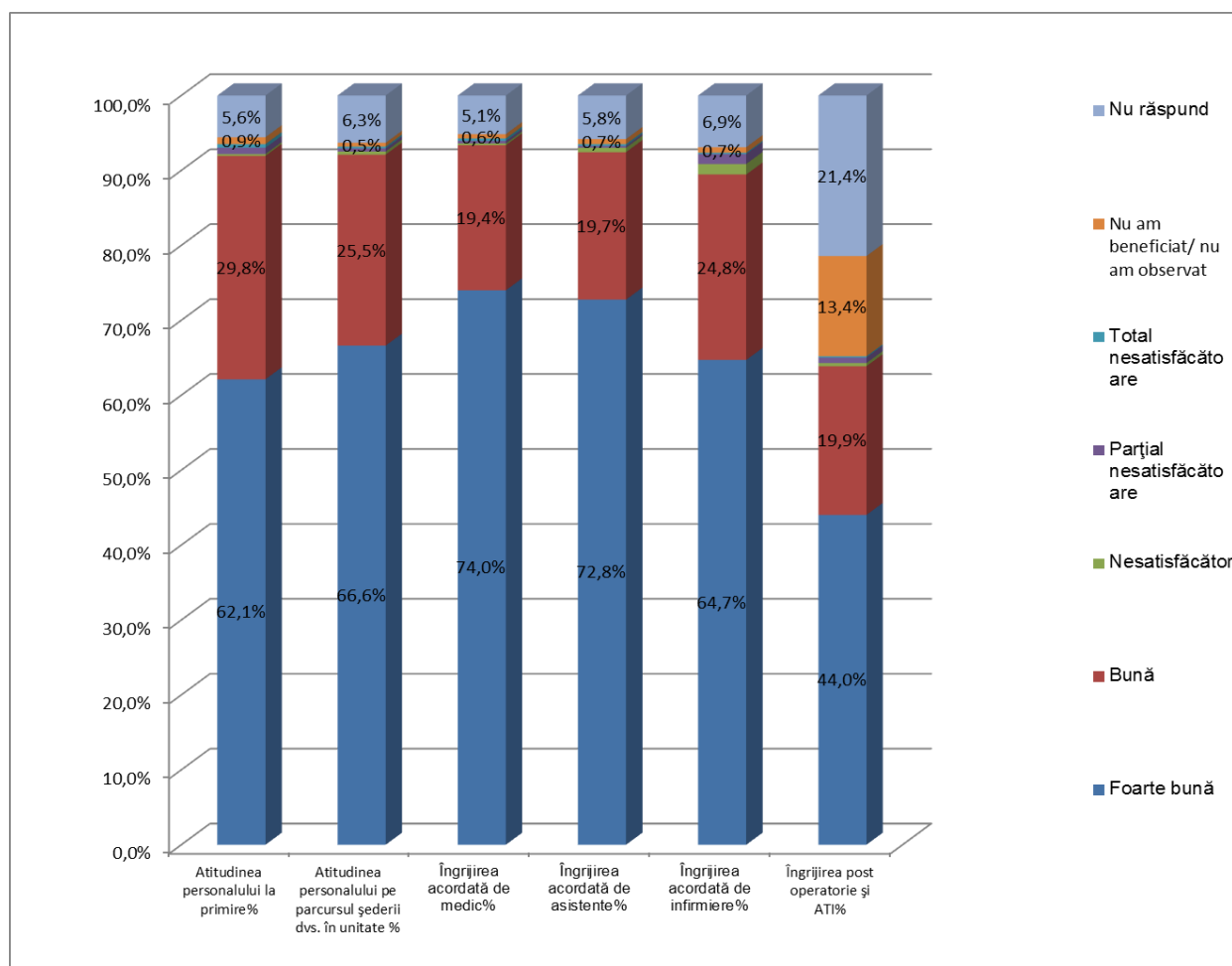
Bd. Independenței nr. 1, cod 700111, IAȘI

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>	62.1%	66.6%	74.0%	72.8%	64.7%	44.0%
<b>Bună</b>	29.8%	25.5%	19.4%	19.7%	24.8%	19.9%
<b>Nesatisfăcător</b>	0.2%	0.4%	0.2%	0.6%	1.4%	0.4%
<b>Parțial nesatisfăcătoare</b>	0.8%	0.4%	0.3%	0.2%	1.3%	0.7%
<b>Total nesatisfăcătoare</b>	0.5%	0.2%	0.3%	0.2%	0.2%	0.2%
<b>Nu am beneficiat/ nu am observat</b>	0.9%	0.5%	0.6%	0.7%	0.7%	13.4%
<b>Nu răspund</b>	5.6%	6.3%	5.1%	5.8%	6.9%	21.4%





ACREDITAT ANMCS

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

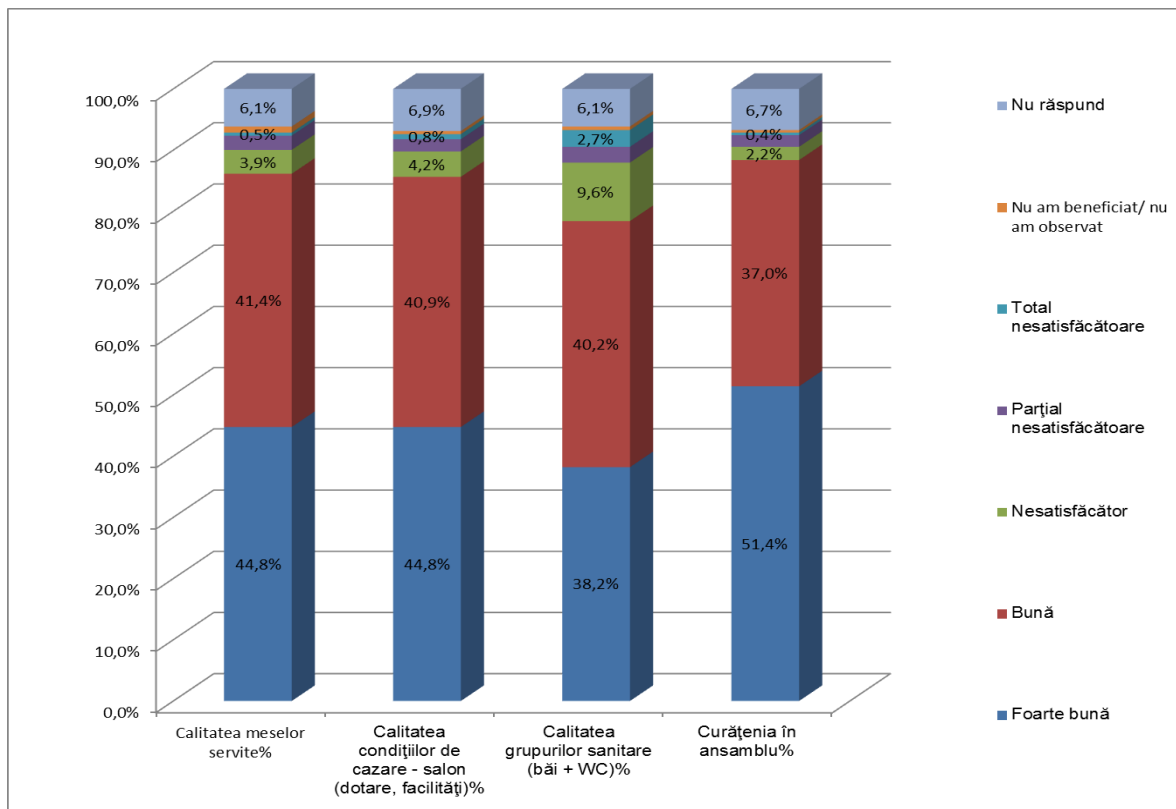
Bd. Independenței nr. 1, cod 700111, IAȘI

Tel:0232-240822/fax:0232-217781

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

**(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	Calitatea meselor servite%	Calitatea condițiilor de cazare - salon (dotare, facilități)%	Calitatea grupurilor sanitare (băi + WC)%	Curățenia în ansamblu %
<b>Foarte bună</b>	44.8%	44.8%	38.2%	51.4%
<b>Bună</b>	41.4%	40.9%	40.2%	37.0%
<b>Nesatisfăcător</b>	3.9%	4.2%	9.6%	2.2%
<b>Parțial nesatisfăcătoare</b>	2.3%	2.0%	2.6%	1.9%
<b>Total nesatisfăcătoare</b>	0.5%	0.8%	2.7%	0.4%
<b>Nu am beneficiat/ nu am observat</b>	1.0%	0.5%	0.6%	0.4%
<b>Nu răspund</b>	6.1%	6.9%	6.1%	6.7%





ACREDITAT ANMCS

## SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚE SF. SPIRIDON IAȘI

Bd. Independenței nr. 1, cod 700111, IAȘI

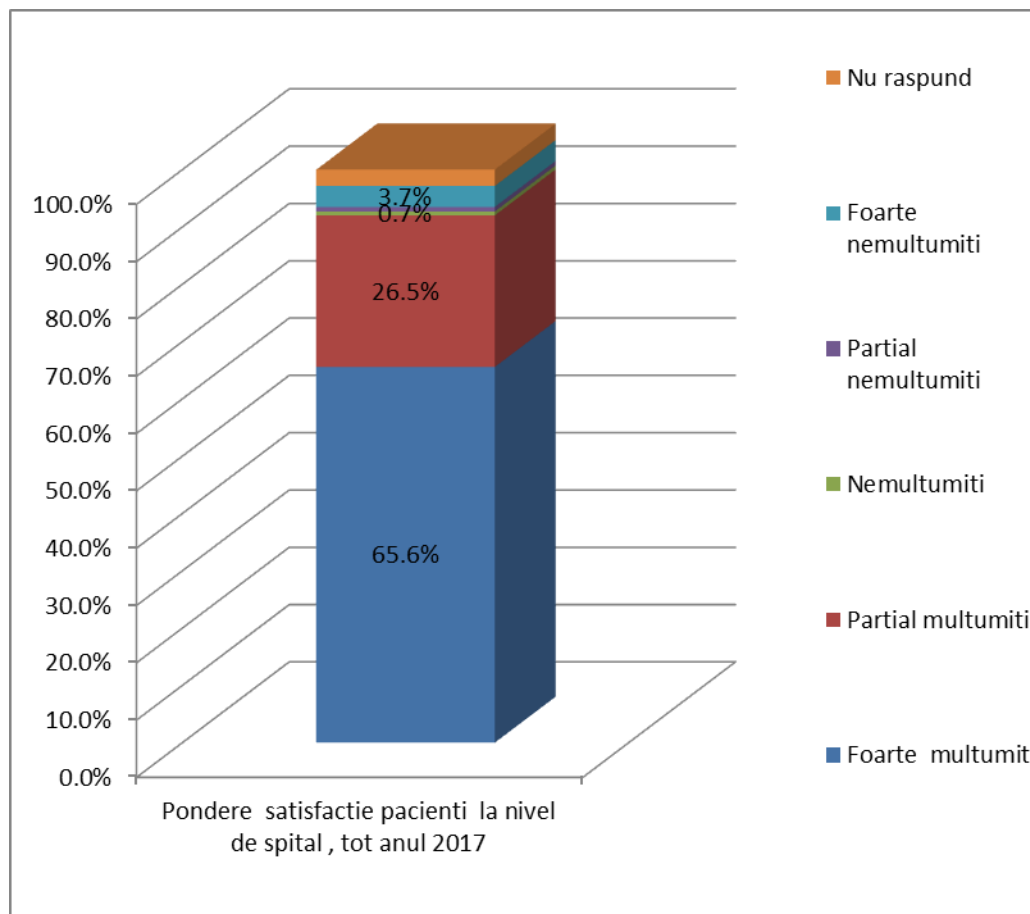
Tel:0232-240822/fax:0232-217781

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
65.6%	26.5%	0.7%	0.8%	3.7%	2.9%	100.0%



**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?**





ACREDITAT ANMCS

## SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚE SF. SPIRIDON IAȘI

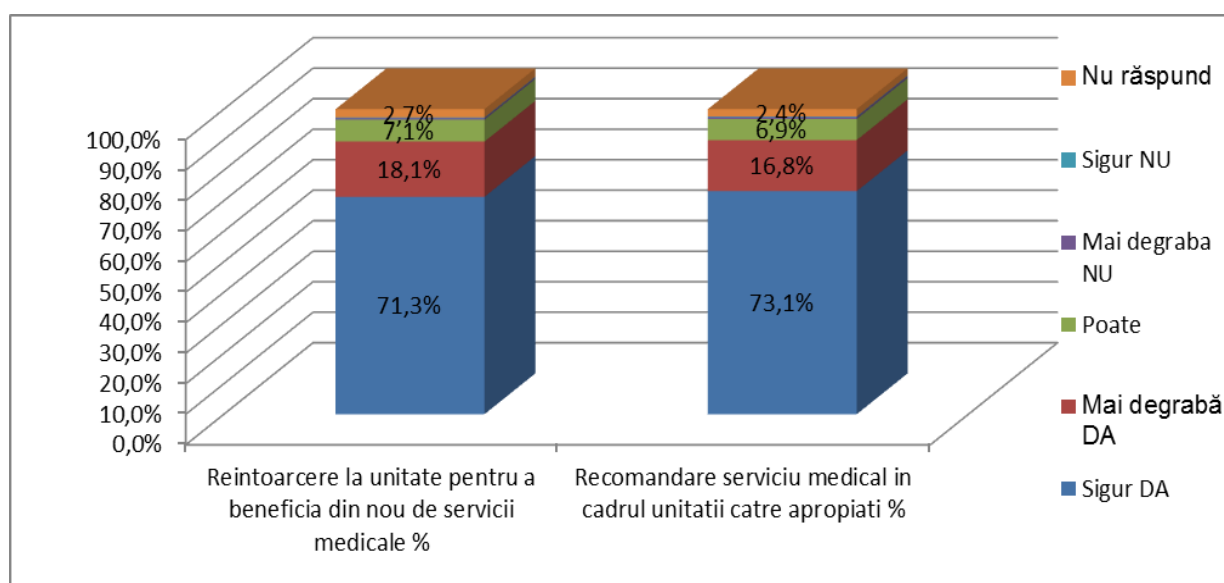
Bd. Independenței nr. 1, cod 700111, IAȘI

Tel:0232-240822/fax:0232-217781

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



<b>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</b>		
	Reintoarcere la unitate pentru a beneficia din nou de servicii medicale %	Recomandare serviciu medical in cadrul unitatii catre apropiati %
<b>Sigur DA</b>	71.3%	73.1%
<b>Mai degrabă DA</b>	18.1%	16.8%
<b>Poate</b>	7.1%	6.9%
<b>Mai degraba NU</b>	0.6%	0.7%
<b>Sigur NU</b>	0.2%	0.2%
<b>Nu răspund</b>	2.7%	2.4%



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?

Cele mai frecvente aspecte pozitive mentionate de pacienti au fost : disciplina din cadrul instituției, atitudinea personalului/ respectul din partea cadrelor medicale/ amabilitatea personalului, profesionalismul personalului medical, calitatea serviciilor medicale, curățenia, liniștea.

Cele mai frecvente aspecte negative mentionate de pacienti: calitatea bailor/ toaletelor/ grupurilor sanitare/ numarul mic de toalete/ bai/ lipsa dusurilor functionale, aglomerația din saloane, calitatea tamplăriei/ absența plaselor antiinsecte, aglomerația de la Biroul de internări, calitatea paturilor (paturi si perne incomode), lipsa TV-urilor din saloane





ACREDITAT ANMCS

# SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚE SF. SPIRIDON IAȘI

Bd. Independenței nr. 1, cod 700111, IAȘI

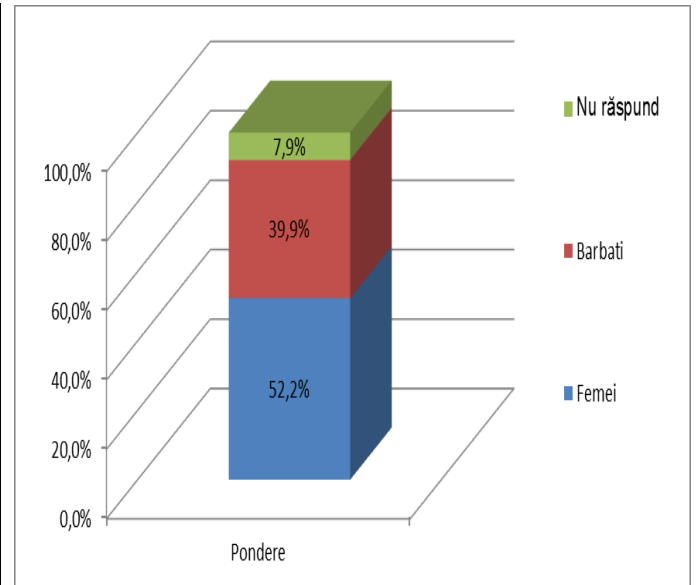
Tel:0232-240822/fax:0232-217781

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

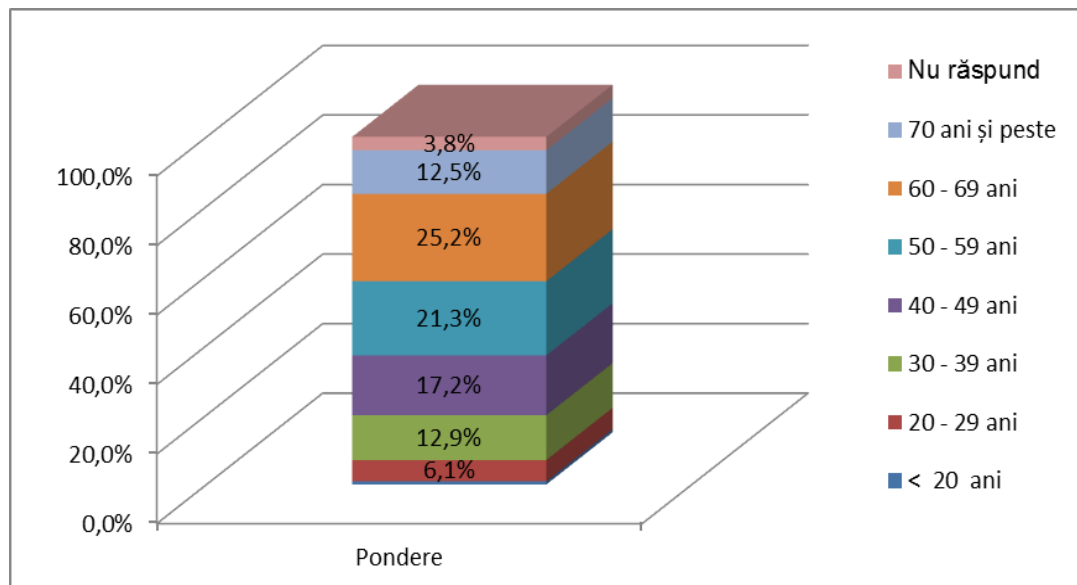


## d. Elemente de socio-demografie

Pondere pacienti distribuiti pe sexe, per total spital	
Distributie pacienti in functie sex	Pondere
Femei	52.2%
Barbati	39.9%
Nu răspund	7.9%



Distributie pacienti in functie varsta, per total spital	Pondere
< 20 ani	0.9%
20 - 29 ani	6.1%
30 - 39 ani	12.9%
40 - 49 ani	17.2%
50 - 59 ani	21.3%
60 - 69 ani	25.2%
70 ani și peste	12.5%
Nu răspund	3.8%





ACREDITAT ANMCS

# SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚE SF. SPIRIDON IAȘI

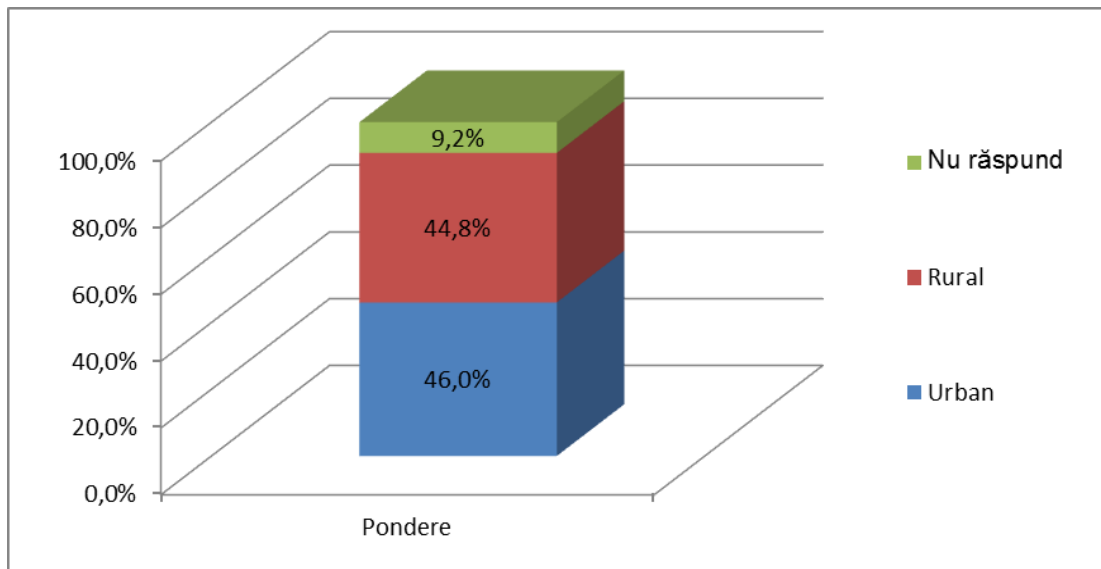
Bd. Independenței nr. 1, cod 700111, IAȘI

Tel:0232-240822/fax:0232-217781

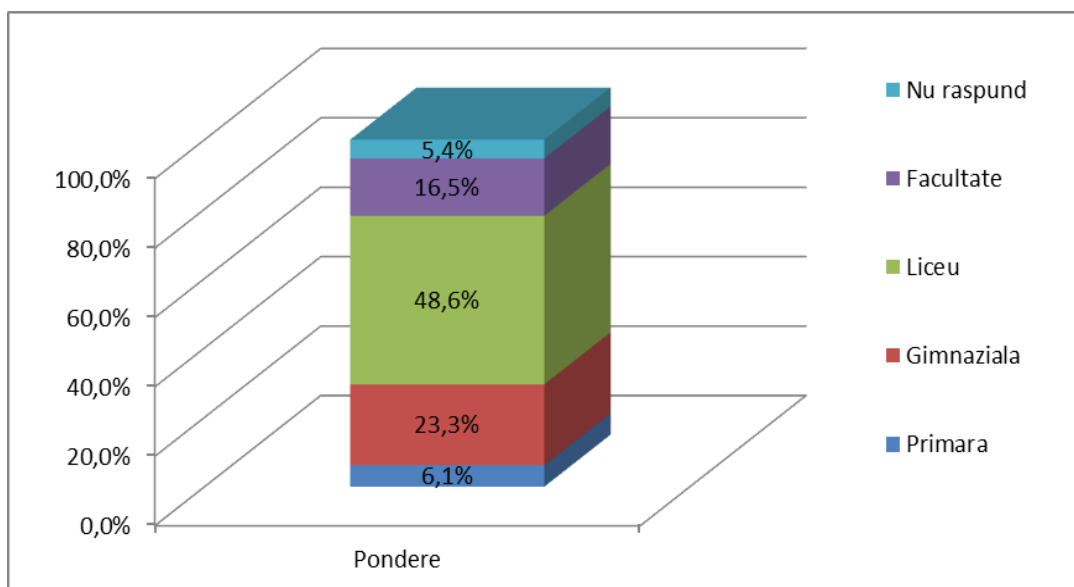
www.spitalspiridon.ro/e-mail: office@spitalspiridon.ro



Distributie pacienti in functie de mediul de rezidenta	Pondere
Urban	46.0%
Rural	44.8%
Nu răspund	9.2%
<b>total</b>	<b>100.0%</b>



Distributie pacienti in functie de ultima scoala absolvita, per total spital	Pondere
Primara	6.1%
Gimnaziala	23.3%
Liceu	48.6%
Facultate	16.5%
Nu raspund	5.4%
<b>total</b>	<b>100.0%</b>





ACREDITAT ANMCS

## SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚE SF. SPIRIDON IAȘI

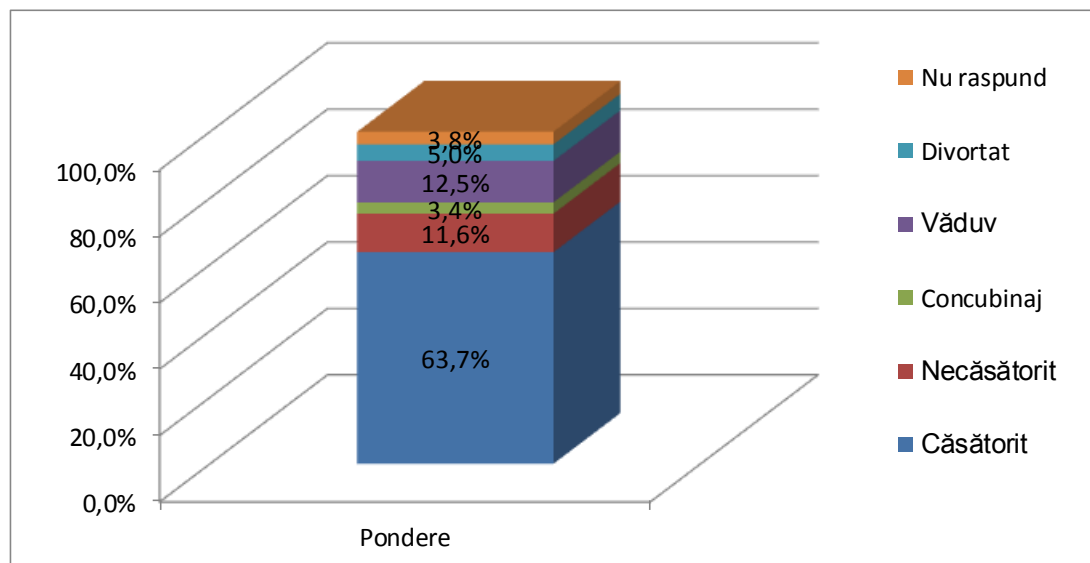
Bd. Independenței nr. 1, cod 700111, IAȘI

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	63.7%
Necăsătorit	11.6%
Concubinaj	3.4%
Văduv	12.5%
Divortat	5.0%
Nu raspund	3.8%
<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



## CHESTIONAR PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI

Cod CSP – Ed.1/Rev.0/01.08.2016

### Stimate Pacient,

Acest chestionar este menit să ne sprijine în ameliorarea performanței activității spitalului, iar răspunsurile la acest chestionar rămân anonime.

Modalitatea de răspuns este de a bifa, încercui sau completa răspunsul ce reflectă opinia dumneavoastră. Fiecare linie din tabel reprezintă o întrebare și necesită un răspuns.

**Acest chestionar este confidențial și anonim**, vizând doar prelucrări statistice ce au ca obiect înțelegerea opiniilor pacienților cu privire la calitatea serviciilor și condițiilor din spital.

Colectarea informațiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederilor art. 12 din Legea nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, cu modificările și completările ulterioare.

**Vă mulțumim anticipat pentru implicarea dvs. în acest demers important!**

**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)

CUVINTE	ORDINEA PRIORITĂȚII
Curățenie	
Lux	
Aglomerare	
Dezordine	
Mizerie	
Disciplină	
Liniște	
Sărăcie	
Altul 1 .....	
Altul 2 .....	

**2. Situația din unitatea de primire, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?**

(bifați o singură variantă)

	DA	NU
M-a demoralizat		
Nu a avut niciun efect		
Mi-a ridicat moralul		

**3. Cum ați ajuns să apelați la internare pentru spitalul nostru?** (bifați una din variantele de răspuns)

- |  |                           |
|--|---------------------------|
| a. V-ați prezentat direct la camera de gardă                 | d. Ați venit cu ambulanța |
| b. Ați avut trimitere de la medicul dumneavoastră de familie | e. Altă situație          |
| c. Ați venit cu trimitere de la medicul de ambulator         |                           |



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?** Prima internare Reinternare

(bifați varianta corectă)

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

	DA	NU
<b>P1. Ați fost primit cu amabilitate de la început?</b>	1	0
<b>P2. Ați fost condus la explorări?</b>	1	0
<b>P3. Ați făcut baie la internare?</b>	1	0
<b>P4. Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic?</b>	1	0
<b>P5. Ați adus medicamente de acasă?</b>	1	0
<b>P6. Ați avut complicații post-operatorii?</b>	1	0
<b>P7. Fiolele s-au deschis în fața dvs.?</b>	1	0
<b>P8. Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?</b>	1	0
<b>P9. Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestora</b>	1	0

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

Serviciul	1 Total nesatisfăcătoare	2 Parțial nesatisfăcătoare	3 Nesatisfăcător	4 Bună	5 Foarte bună	9 Nu am beneficiat/ nu am observat
Atitudinea personalului la primire	1	2	3	4	5	9
Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate	1	2	3	4	5	9
Îngrijirea acordată de medic	1	2	3	4	5	9
Îngrijirea acordată de asistente	1	2	3	4	5	9
Îngrijirea acordată de infirmiere	1	2	3	4	5	9
Îngrijirea post operatorie și ATI	1	2	3	4	5	9
Calitatea meselor servite	1	2	3	4	5	9
Calitatea condițiilor de cazare - salon (dotare, facilități)	1	2	3	4	5	9
Calitatea grupurilor sanitare (băi + WC)	1	2	3	4	5	9
Curățenia în ansamblu	1	2	3	4	5	9

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

	Foarte nemulțumit	Parțial nemulțumit	Nemulțumit	Parțial mulțumit	Foarte mulțumit
<b>Cât de mulțumit sunteți/ați fost?</b>	1	2	3	4	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



	Sigur NU	Mai degrabă NU	Poate da/ poate nu	Mai degrabă DA	Sigur DA
<b>Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?</b>	1	2	3	4	5
<b>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?</b>	1	2	3	4	5

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?

.....

**d. Elemente de socio-demografie**

(încercuiți situația care vi se aplică)

<b>D1. SEXUL</b>	1.) Masculin	2.) Feminin		
<b>D2. VÂRSTA</b>	1.) < 20 de ani	2.) 20 - 29 ani	3.) 30 - 39 ani	4.) 40 - 49 ani
	5.) 50 - 59 ani	6.) 60 - 69 ani	7.) 70 ani și peste	
<b>D3. MEDIUL DE REZIDENȚĂ</b>	1.) Urban	2.) Rural		
<b>D4. ULTIMA ȘCOALĂ ABSOLVITĂ</b>	1.) Primară (1- 4 clase)	2.) Gimnazială (5 - 8)	3.) Liceu	4.) Facultate
<b>D5. STAREA CIVILĂ</b>	1.) Căsătorit	2.) Necăsătorit	3.) Concubinaj	4.) Văduv
	5.) Divorțat			