

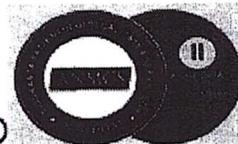
**MINISTERUL SĂNĂTĂȚII**  
**SPITALUL CLINIC DE RECUPERARE MEDICALĂ – BĂILE FELIX**

Calea Beiușului, nr. 30, Loc.: Băile Felix, Com. Simmartin, CP417500, Jud. Bihor  
Tel.: 0040 259 318108/318109, RDS: 0040 359 800635/800636

Fax: 0040 259 318135 / 0040 359 800638

E-mail: [spital\\_felix@yahoo.com](mailto:spital_felix@yahoo.com); [spitalfelix@rdsor.ro](mailto:spitalfelix@rdsor.ro)

Web: <http://www.spitalfelix.ro>



**OPERATOR DATE CU CARACTER PERSONAL ÎNREGISTRAT ÎN  
REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A PRELUCRĂRIILOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL SUB NR. 35454**

Nr.inreg. 3910/30.03.2013

**PROCES VERBAL**

Încheiat azi, 28.03.2023 cu ocazia ședinței Consiliului Etic al Spitalului Clinic de Recuperare Medicală Băile Felix.

La ședință participă următorii membri, membrii supleanți și secretarul supleant al Consiliului Etic:

- Dr. Cheregi Ioana – medic primar RMFB reprezentant ales al corpului medical al spitalului;
- Dr. Mihalcea Salvina – medic primar RMFB, reprezentantul ales al corpului medical al spitalului;
- Dr. Avram Carmen- medic primar RMFB, reprezentantul ales al corpului medical al spitalului;
- S.L.dr. Bârsan Simona – medic primar RMFB, reprezentantul ales al corpului medical al spitalului, cu integrare clinică;
- As. Muscă Simona – asistent medical principal generalist, reprezentantul ales al asistenților medicali din spital;

Membri supleanți:

- Fzk. Vlad Cosmin- fiziokinetoterapeut;

Doamna doctor Cheregi Ioana, președintele supleant al Consiliului Etic al Spitalului Clinic de Recuperare Medicală Băile Felix, declară ședința deschisă, fiind asigurat cvorumul prin prezența celor 6 membri ai Consiliului Etic.

Secretarul supleant al Consiliului Etic, ref. Boitor Anca, informează membrii Consiliului Etic prezenți la ședință că nu au fost înregistrate de la ultima ședință în unitate sesizări sau reclamații nici din partea pacienților sau apartinătorilor și nici din partea salariaților unității.

În cadrul ședinței a fost prezentată analiza chestionarelor privind gradul de satisfacție a pacienților și eventualele recomandări în cadrul Spitalului Clinic de Recuperare Medicală Băile Felix înaintată de către Biroul de Managementul Calității Serviciilor Medicale în perioada 01.02.2023-28.02.2023.

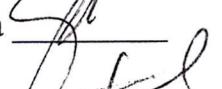
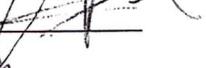
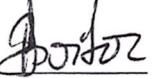
Din analiza rezultatelor obținute se poate observa că nivelul de satisfacție al pacienților internați în cadrul Spitalului Clinic de Recuperare Medicală Băile Felix este ridicat acesta fiind rezultatul unei bune organizări la nivel de conducere a secției și a unității, a prestării de servicii medicale de înalt nivel calitativ și a unei atitudini corespunzătoare exercitată de personalul medical și nemedical al spitalului. Pacienții apreciază în mod deosebit profesionalismul medicilor, tratamentul primit și informațiile primite privind evoluția bolii și indicațiile la domiciliu. De asemenea pacienții sunt foarte mulțumiți de condițiile de cazare precum și de hrana primită.

Referitor la propunerile de îmbunătățire sau schimbări din partea pacienților, majoritatea pacienților declară că nu ar schimba nimic și sunt mulțumiți de calitatea serviciilor. Totuși există și propuneri din partea pacienților legate de renovarea grupurilor sanitare, schimbarea saltelelor și lenjeria paturilor.

Conducerea unității a luat toate măsurile necesare pentru îmbunătățirea serviciilor medicale și hoteliere, a mediului de lucru, meniuri diversificate în raport cu resursele existente, fondurile alocate, personalul medical încadrat și baza tehnico-materială din dotare.

Drept pentru care s-a încheiat prezentul proces verbal.

Semnătura membrilor sau a membrilor supleanți prezenți la ședință:

- Dr. Cheregi Ioana 
- Dr. Mihalcea Salvina 
- Dr. Avram Carmen 
- S.L.dr. Bârsan Simona 
- Fzk. Vlad Cosmin 
- As. Muscă Simona 
- Secretar supleant: ref. Boitor Anca 

**MINISTERUL SĂNĂTĂȚII**  
**SPITALUL CLINIC DE RECUPERARE MEDICALĂ – BĂILE FELIX**

Calea Beiușului, nr. 30, Loc.: Băile Felix, Com. Sînmartin, CP417500, Jud. Bihor

Tel.: 0040 259 318108/318109, RDS: 0040 359 800635/800636

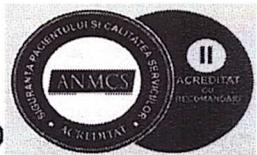
Fax: 0040 259 318135 / 0040 359 800638

E-mail: [spital\\_felix@yahoo.com](mailto:spital_felix@yahoo.com); [spitalfelix@rdsor.ro](mailto:spitalfelix@rdsor.ro)

Web: <http://www.spitalfelix.ro>



Nr. certificat: UIG-1014-EN-994



OPERATOR DATE CU CARACTER PERSONAL ÎNREGISTRAT ÎN  
REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A PRELUCRĂRILOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL SUB NR. 35454

**Birou Management al Calității Serviciilor Medicale**

Nr.3218/13.03.2023

**RAPORT –Secția Clinică RMFB I**  
**Privind chestionarele de satisfacție a pacienților**  
**în perioada februarie 2023**

Chestionarele au fost completate de către 16 pacienți internați pe Secția Clinică RMFB I. Au fost chestionați pacienți cu vârste între 29 și 76 ani.

Din cei 16 pacienți chestionați:

- 7 pacienți (44%) sunt bărbați, 9 pacienți (56%) sunt femei;
- 2 pacienți (12%) au școală elementară, 10 pacienți (63%) au școală medie și 4 pacienți (25%) au școală superioară,
- 12 pacienți (75%) provin din mediu urban, 4 pacienți (25%) din mediu rural;

Au fost analizate răspunsurile celor 16 pacienți la următoarele întrebări legate de calitatea serviciilor medicale:

1. Cât de mulțumit sunteți în general de calitatea serviciilor medicale primite în acest spital?
  - Majoritatea pacienților s-au declarat **"foarte mulțumiți"** – 12 pacienți (75%), **"mulțumiți"** – 4 pacienți (25%),
2. Cât de mulțumit sunteți în general de modul în care v-au fost respectate drepturile de pacient?
  - Majoritatea pacienților s-au declarat **"foarte mulțumiți"** – 11 pacienți (69%), **"mulțumiți"** – 5 pacienți (31%),
3. Cât de mulțumit ați fost de timpul de așteptare până la prima examinare de către medic, în cadrul secției în care ați fost internat?
  - Toți pacienții s-au declarat **"foarte mulțumiți"** – 16 pacienți (100%);

Referitor la asistența medicală acordată de către medicii din cadrul spitalului, pacienții au răspuns la următoarele întrebări:

4. Cât de mulțumit ați fost de modul în care ați fost consultat de medicul curant (care v-a îngrijit în secție)?
  - Majoritatea pacienților s-au declarat **"foarte mulțumiți"** – 15 pacienți (94%), **"mulțumiți"** – 1 pacient (6%);
5. Cât de mulțumit ați fost de tratamentul primit în perioada de spitalizare?
  - Toți pacienții s-au declarat **"foarte mulțumiți"** – 16 pacienți (100%);
6. Medicul care v-a tratat, v-a acordat respect și atenția cuvenită?
  - Majoritatea pacienților au declarat **"în foarte mare măsură"** – 15 pacienți (94%), **"în mare măsură"** – 1 pacient (6%);
7. Medicul care v-a tratat a răspuns la întrebările puse de dvs?
  - Majoritatea pacienților au declarat **"în foarte mare măsură"** – 15 pacienți (94%), **"în mare măsură"** – 1 pacient (6%);

8. Medicul care v-a tratat, s-a ocupat cu atenție de cazul dvs?
  - Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**"-15 pacienți (94%), "**în mare măsură**"-1 pacient (6%);
9. Medicul care v-a tratat, a înțeles problemele dvs medicale?
  - Toți pacienții au declarat "**în foarte mare măsură**"- 16 pacienți (100%);
10. Medicul care v-a tratat, a manifestat interes în rezolvarea problemelor dvs medicale?
  - Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**"-15 pacienți (94%), "**în mare măsură**"-1 pacient (6%);

Referitor la asistența medicală acordată de către asistentele/asistenții medicali din cadrul spitalului, pacienții au răspuns la următoarele întrebări:

11. Asistentele medicale v-au acordat respect și atenția cuvenită?
  - Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**"-12 pacienți (80%), "**în mare măsură**"-4 pacienți (20%);
12. Asistentele medicale au răspuns la întrebările puse de dumneavoastră?
  - Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**"-13 pacienți (81%), "**în mare măsură**"-3 pacienți (19%);
13. Asistentele medicale au respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic?
  - Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**"-15 pacienți (94%), "**în mare măsură**"-1 pacienți (6%);
14. Asistentele medicale au înțeles problemele dvs. Medicale?
  - Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**"-12 pacienți (75%), "**în mare măsură**"-4 pacienți (25%);
15. Asistentele medicale au manifestat interes în tratarea dvs?
  - Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**"-13 pacienți (81%), "**în mare măsură**"-3 pacienți (19%);

Referitor la asistența medicală acordată de către personalul medico-sanitar din cadrul spitalului, pacienții au răspuns la următoarele întrebări:

16. În ce măsură ați fost informat sau vi s-a explicat de către personalul medico-sanitar despre cum va decurge examinarea medicală?
  - Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**"-12 pacienți (75%), "**în mare măsură**"-4 pacienți (25%);
17. În ce măsură ați fost informat sau vi s-a explicat de către personalul medico-sanitar despre cum se recoltează probele de sânge-biologice?
  - Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**"-10 pacienți (64%), "**în mare măsură**"-6 pacienți (36%);
18. În ce măsură ați fost informat sau vi s-a explicat de către personalul medico-sanitar despre modul de administrare a medicamentelor?
  - Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**"-13 pacienți (81%), "**în mare măsură**"-3 pacienți (19%);
19. În ce măsură ați fost informat sau vi s-a explicat de către personalul medico-sanitar despre rezultatul analizelor dvs?
  - Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**"-13 pacienți (81%), "**în mare măsură**"-3 pacienți (19%);
20. În ce măsură ați fost informat sau vi s-a explicat de către personalul medico-sanitar despre riscurile tratamentului indicat de medic?
  - Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**"- 11 pacienți (69%), "**în mare măsură**"-3 pacienți (19%), "**nici în mare, nici în mică măsură**"-1 pacient (6%), "**în mică măsură**"- 1 pacient (6%);
21. În ce măsură ați fost informat sau vi s-a explicat de către personalul medico-sanitar despre consecințele unui posibil refuz/opririi actului medical recomandat de medic?
  - Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**"-10 pacienți (64%), "**în mare măsură**"-6 pacienți (33%);

22. În ce măsură ați fost informat sau vi s-a explicat de către personalul medico-sanitar despre posibile tratamente alternative pentru afecțiunea dvs?

- Majoritatea pacienților au declarat **"în foarte mare măsură"**-11 pacienți (69%), **"în mare măsură"**-4 pacienți (25%), **"nici în mare, nici în mică măsură"**-1 pacient (6%);

Referitor la întrebările cu privire la perioada internării, pacienții au răspuns la următoarele întrebări:

23. Pe perioada internării ați fost internat prin serviciul de urgență?

- Toți pacienții au răspuns **"Nu"**-16 pacienți (100%)

24. Pe perioada internării ați solicitat serviciile unui medic preferat?

- Majoritatea pacienților au răspuns **"Da"**-11 pacienți (69%) și **"Nu"**- 5 pacienți (31%);

25. Pe perioada internării ați primit serviciile unui medic preferat?

- Majoritatea pacienților au răspuns **"Da"**-12 pacienți (75%) și **"Nu"**- 4 pacienți (25%);

26. Pe perioada internării ați solicitat și o altă opinie medicală, referitoare la diagnosticul medicului curant?

- Majoritatea pacienților au răspuns **"Nu"**-14 pacienți (88%) și **"Da"**- 2 pacienți (12%);

27. Pe perioada internării ați primit o altă opinie medicală?

- Toți pacienții au răspuns **"Nu"**-16 pacienți (100%);

28. Pe perioada internării medicamentele și materialele sanitare au fost asigurate?

- Majoritatea pacienților au declarat **"integral de spital"**-13 pacienți (82%), **"în mare măsură din resursele spitalului"**-1 pacient (6%), **"în mică măsură din resursele spitalului"**- 2 pacienți (12%)

Referitor la întrebările din punct de vedere al confortului din cadrul spitalului, au răspuns la următoarele întrebări:

29. Cum apreciați din punct de vedere al confortului iluminatului spațiilor/încăperilor din spital?

- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**-15 pacienți (94%), **"Bune"**- 1 pacient (6%);

30. Cum apreciați din punct de vedere al confortului temperatură din spital?

- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**-13 pacienți (81%), **"Bune"**- 3 pacienți (19%);

31. Cum apreciați din punct de vedere al confortului programului de primire a vizitelor?

- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**-12 pacienți (75%), **"Bune"**- 4 pacienți (25%);

32. Cum apreciați din punct de vedere al confortului curătenia generală din spital?

- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**-13 pacienți (81%), **"Bune"**- 3 pacienți (19%);

33. Cum apreciați din punct de vedere al confortului funcționalitatea grupurilor sanitare?

- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**-7 pacienți (45%), **"Bune"**- 3 pacienți (19%), **"nici bune, nici proaste"**-2 pacienți (12%), **"Proaste"**- 1 pacient (6%), **"Foarte proaste"**-3 pacienți (18%);

34. Cum apreciați din punct de vedere al confortului condițiile de cazare din salon?

- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**-10 pacienți (63%), **"Bune"**- 5 pacienți (31%), **"nici bune, nici proaste"**-1 pacienți (6%);

35. Cum apreciați cantitatea de hrană oferite de către spital?

- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**-12 pacienți (75%), **"Bune"**- 3 pacienți (19%), **"nici bune, nici proaste"**-1 pacient (6%);

36. Cum apreciați calitatea alimentelor oferite de către spital?

- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**-10 pacienți (64%), **"Bune"**- 6 pacienți (36%);

37. Cum apreciați asistența spirituală oferită de către spital?

- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**-11 pacienți (69%), **"Bune"**- 5 pacienți (31%);

38. Cine v-a adus/însoțit de la serviciul internări până la salon?

- Majoritatea personalului au declarat că au fost însoțiti în cadrul spitalului de către **"Personalul sanitar"**-10 pacienți (63%), **"Familia, apartinători"** 2 pacienți (12%) **"Am mers singur"**- 4 pacienți (25%);

39. În momentul întocmirii documentelor de externare, ați fost informați cu privire la suma cheltuită pentru spitalizarea dvs prin oferirea unei copii a decontului de cheltuieli?

- Majoritatea pacienților au răspuns **"Da"**-13 pacienți (81%) și **"Nu"**- 3 pacienți (19%);

40. V-ați gândit să solicitați informații despre suma cheltuită pentru spitalizarea dvs (prin decont de cheltuieli)?

- Majoritatea pacienților au răspuns **"Nu"**-11 pacienți (69%), **"Da"**- 5 pacienți (31%);

41. În cadrul spitalului sunt afișe care să prezinte drepturile și/sau obligațiile pacienților/asiguraților?

- Toți pacienții au răspuns **"Da"**-16 pacienți (100%);

Referitor la întrebările legate de anticorupție, pacienții au răspuns la următoarele:

42. Ați oferit medicilor din propria inițiativă bani sau atenții ca recunoștință pentru modul în care ați fost îngrijit?

- Toți pacienții au răspuns **"Nu"**-16 pacienți (100%);

43. Ați oferit asistentelor medicale/asistenților medicali din propria inițiativă bani sau atenții ca recunoștință pentru modul în care ați fost îngrijit?

- Toți pacienții au răspuns **"Nu"**-16 pacienți (100%);

44. Ați oferit infirmierelor din propria inițiativă bani sau atenții ca recunoștință pentru modul în care ați fost îngrijit?

- Toți pacienții au răspuns **"Nu"**-16 pacienți (100%);

45. Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenții de către medicii spitalului?

- Toți pacienții au răspuns **"Nu"**-16 pacienți (100%);

46. Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenții de către asistentele medicale ale spitalului?

- Toți pacienții au răspuns **"Nu"**-16 pacienți (100%);

47. Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenții de către infirmiere ale spitalului?

- Toți pacienții au răspuns **"Nu"**-16 pacienți (100%);

48. Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenții de către personalul auxiliar (brancardierii, portari, etc)?

- Toți pacienții au răspuns **"Nu"**-16 pacienți (100%);

49. Cunoașteți faptul că puteți sesiza prin Consiliul de Etică al spitalului, orice faptă care încalcă etica sau deontologia medicală (atitudine lipsită de profesionalism, lipsa consimțământului informat al pacientului, alte încălcări ale drepturilor pacienților, condiționarea actului medical, etc?)

- Toți pacienții au răspuns **"Da"**-16 pacienți (100%);

50. De unde ați fost informat despre serviciile oferite de spitalul nostru?

Pacienții au primit informații privind serviciile oferite de spitalul nostru de la:

- Alți pacienți;
- Rude, cunoștințe, prieteni
- Medic de familie;
- Medic neurolog
- Internet;
- De la pacienți care au mai fost ;
- Mass media.

51. Ce ați îmbunătăți sau schimba pentru ca serviciile medicale oferite să corespundă cerințelor dvs?

**Impresii privind îmbunătățiri sau schimbări din partea pacienților și a însoțitorilor pentru ca serviciile medicale oferite de către secția RMFB și RNPM copii să corespundă cerințelor lor.**

- ✓ " Am fost mulțumită nu aş schimba nimic";
- ✓ " Serviciile medicale de foarte bună calitate";
- ✓ "Repararea aparatelor stricate"
- ✓ "Schimbarea saltelelor și lenjeriei de pat"
- ✓ "Sunt foarte mulțumit de medic, asistente, infirmiere. Multumim kinetoterapeutului pentru răbdare și profesionalism (Elvira Varga)"

Din analiza rezultatelor obținute se poate observa că nivelul de satisfacție al pacienților internați pe secția RMFB I din cadrul Spitalului Clinic de Recuperare Medicală Băile Felix este ridicat acesta fiind rezultatul unei bune organizări la nivel de conducere a secției și a unității, a prestării de servicii medicale de înalt nivel calitativ și a unei atitudini corespunzătoare exercitată de personalul medical și nemedical al spitalului. Pacienții apreciază în mod deosebit asistența acordată de către medici, tratamentul primit și informațiile primite privind evoluția, tratamentul bolii și indicații la domiciliu. De asemenea pacienții sunt foarte mulțumiți de condițiile de cazare precum și de hrana primită.

Referitor la propunerile de îmbunătățire sau schimbări din partea pacienților, marea majoritate a pacienților declară că nu ar schimba nimic și sunt mulțumiți de calitatea serviciilor. Totuși se observă unele nemulțumiri legate de aparatelor care nu funcționează și saltelele, lenjeria de pe paturi.

Conducerea unității a luat toate măsurile pentru îmbunătățirea serviciilor medicale și hoteliere, a mediului de lucru, meniuri diversificate în funcție de afecțiunile cronice a pacienților în raport cu resursele existente, fondurile alocate, personalul medical încadrat și baza tehnico-materială din dotare.

Întocmit,  
Birou de Management al  
Calității Serviciilor Medicale  
Ref .Boitor Anca



**MINISTERUL SĂNĂTĂȚII**  
**SPITALUL CLINIC DE RECUPERARE MEDICALĂ – BĂILE FELIX**

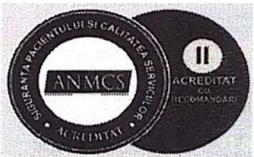
Calea Beiușului, nr. 30, Loc.: Băile Felix, Com. Sînmartin, CP417500, Jud. Bihor

Tel.: 0040 259 318108/318109, RDS: 0040 359 800635/800636

Fax: 0040 259 318135 / 0040 359 800638

E-mail: [spital\\_felix@yahoo.com](mailto:spital_felix@yahoo.com); [spitalfelix@rdsor.ro](mailto:spitalfelix@rdsor.ro)

Web: <http://www.spitalfelix.ro>



**OPERATOR DATE CU CARACTER PERSONAL ÎNREGISTRAT ÎN  
REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A PRELUCRĂRILOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL SUB NR. 35454**

**Birou Management al Calității Serviciilor Medicale**

Nr.3219/13.03.2023

**RAPORT –Secția Clinică RMFB II**  
**Privind chestionarele de satisfacție a pacienților**  
**în perioada februarie 2023**

Chestionarele au fost completate de către 10 pacienți internați pe Secția Clinică RMFB II. Au fost chestionați pacienți cu vârste între 43 și 77 ani.

Din cei 10 pacienți chestionați:

- 6 pacienți (60%) sunt bărbați, 4 pacienți (40%) sunt femei;
- 4 pacienți (40%) au școală elementară, 3 pacienți (30%) au școală medie, 3 pacienți (30%) au școală superioară;
- 5 pacienți (50%) provin din mediu urban, 5 pacienți (50%) din mediu rural;

Au fost analizate răspunsurile celor 10 pacienți la următoarele întrebări legate de calitatea serviciilor medicale:

1. Cât de mulțumit sunteți în general de calitatea serviciilor medicale primite în acest spital?
  - Toți pacienții s-au declarat **"foarte mulțumiți"** – 10 pacienți (100%);
2. Cât de mulțumit sunteți în general de modul în care v-au fost respectate drepturile de pacient?
  - Toți pacienții s-au declarat **"foarte mulțumiți"** – 10 pacienți (100%);
3. Cât de mulțumit ați fost de timpul de așteptare până la prima examinare de către medic, în cadrul secției în care ați fost internat?
  - Toți pacienții s-au declarat **"foarte mulțumiți"** – 10 pacienți (100%),

Referitor la asistența medicală acordată de către medicii din cadrul spitalului, pacienții au răspuns la următoarele întrebări:

4. Cât de mulțumit ați fost de modul în care ați fost consultat de medicul curant (care v-a îngrijit în secție)?
  - Toți pacienții s-au declarat **"foarte mulțumiți"** – 10 pacienți (100%);
5. Cât de mulțumit ați fost de tratamentul primit în perioada de spitalizare?
  - Toți pacienții s-au declarat **"foarte mulțumiți"** – 10 pacienți (100%);
6. Medicul care v-a tratat, v-a acordat respect și atenția cuvenită?
  - Toți pacienții au declarat **"în foarte mare măsură"** – 10 pacienți (100%);
7. Medicul care v-a tratat a răspuns la întrebările puse de dvs?
  - Toți pacienții au declarat **"în foarte mare măsură"** – 10 pacienți (100%);
8. Medicul care v-a tratat, s-a ocupat cu atenție de cazul dvs?
  - Toți pacienții au declarat **"în foarte mare măsură"** – 10 pacienți (100%);
9. Medicul care v-a tratat, a înțeles problemele dvs medicale?
  - Toți pacienții au declarat **"în foarte mare măsură"** – 10 pacienți (100%);

10. Medicul care v-a tratat, a manifestat interes în rezolvarea problemelor dvs medicale?

- Toți pacienții au declarat "**în foarte mare măsură**" - 10 pacienți (100%);

Referitor la asistența medicală acordată de către asistentele/asistenți medicali din cadrul spitalului, pacienții au răspuns la următoarele întrebări:

11. Asistentele medicale v-au acordat respect și atenția cuvenită?

- Toți pacienții au declarat "**în foarte mare măsură**" - 10 pacienți (100%);

12. Asistentele medicale au răspuns la întrebările puse de dumneavoastră?

- Toți pacienții au declarat "**în foarte mare măsură**" - 10 pacienți (100%);

13. Asistentele medicale au respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic?

- Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**" - 9 pacienți (90%), "**în mare măsură**" - 1 pacient (10%);

14. Asistentele medicale au înțeles problemele dvs. Medicale?

- Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**" - 9 pacienți (90%), "**în mare măsură**" - 1 pacient (10%);

15. Asistentele medicale au manifestat interes în tratarea dvs?

- Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**" - 9 pacienți (90%), iar 1 pacient nu a răspuns la această întrebare (10%);

Referitor la asistența medicală acordată de către personalul medico-sanitar din cadrul spitalului, pacienții au răspuns la următoarele întrebări:

16. În ce măsură ați fost informat sau vi s-a explicat de către personalul medico-sanitar despre cum va decurge examinarea medicală?

- Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**" - 7 pacienți (70%), "**în mare măsură**" - 3 pacienți (30%);

17. În ce măsură ați fost informat sau vi s-a explicat de către personalul medico-sanitar despre cum se recoltează probele de sânge-biologice?

- Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**" - 8 pacienți (80%), "**în mare măsură**" - 2 pacienți (20%);

18. În ce măsură ați fost informat sau vi s-a explicat de către personalul medico-sanitar despre modul de administrare a medicamentelor?

- Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**" - 8 pacienți (80%), "**în mare măsură**" - 2 pacienți (20%);

19. În ce măsură ați fost informat sau vi s-a explicat de către personalul medico-sanitar despre rezultatul analizelor dvs?

- Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**" - 9 pacienți (90%), "**în mare măsură**" - 1 pacient (10%);

20. În ce măsură ați fost informat sau vi s-a explicat de către personalul medico-sanitar despre riscurile tratamentului indicat de medic?

- Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**" - 10 pacienți (100%);

21. În ce măsură ați fost informat sau vi s-a explicat de către personalul medico-sanitar despre consecințele unui posibil refuz/opririi actului medical recomandat de medic?

- Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**" - 9 pacienți (90%), "**în mare măsură**" - 1 pacient (10%);

22. În ce măsură ați fost informat sau vi s-a explicat de către personalul medico-sanitar despre posibile tratamente alternative pentru afecțiunea dvs?

- Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**" - 9 pacienți (90%), "**în mare măsură**" - 1 pacient (10%);

Referitor la întrebările cu privire la perioada internării, pacienții au răspuns la următoarele întrebări:

23. Pe perioada internării ați fost internat prin serviciul de urgență?

- Toți pacienții au răspuns "**Nu**" - 10 pacienți (100%);

24. Pe perioada internării ați solicitat serviciile unui medic preferat?

- Majoritatea pacienților au răspuns "**Da**" - 4 pacienți (40%) și "**Nu**" - 6 pacienți (60%);

25. Pe perioada internării ați primit serviciile unui medic preferat?

- Majoritatea pacienților au răspuns "**Da**" - 6 pacienți (60%) și "**Nu**" - 4 pacienți (40%);

26. Pe perioada internării ați solicitat și o altă opinie medicală, referitoare la diagnosticul medicului curant?

- Toți pacienții au răspuns "Nu"-10 pacienți (100%);

27. Pe perioada internării ați primit o altă opinie medicală?

- Toți pacienții au răspuns "Nu"-10 pacienți (100%);

28. Pe perioada internării medicamentele și materialele sanitare au fost asigurate?

- Majoritatea pacienților au declarat "**integral de spital**"- 10 pacienți (100%);

Referitor la întrebările din punct de vedere al confortului din cadrul spitalului, au răspuns la următoarele întrebări:

29. Cum apreciați din punct de vedere al confortului iluminatului spațiilor/încăperilor din spital?

- Majoritatea pacienților au declarat "**foarte bune**"-10 pacienți (100%);

30. Cum apreciați din punct de vedere al confortului temperatură din spital?

- Majoritatea pacienților au declarat "**foarte bune**"- 9 pacienți (90%), "**Bune**"- 1 pacient (10%);

31. Cum apreciați din punct de vedere al confortului programului de primire a vizitelor?

- Majoritatea pacienților au declarat "**foarte bune**"-9 pacienți (90%), "**Bune**"- 1 pacient (10%);

32. Cum apreciați din punct de vedere al confortului curătenia generală din spital?

- Toți pacienții au declarat "**foarte bune**"-10 pacienți (100%);

33. Cum apreciați din punct de vedere al confortului funcționalitatea grupurilor sanitare?

- Majoritatea pacienților au declarat "**foarte bune**"-8 pacienți (80%), "**Bune**"- 2 pacienți (20%);

34. Cum apreciați din punct de vedere al confortului condițiile de cazare din salon?

- Majoritatea pacienților au declarat "**foarte bune**"- 8 pacienți (80%), "**Bune**"- 2 pacienți (20%);

35. Cum apreciați cantitatea de hrana oferite de către spital?

- Majoritatea pacienților au declarat "**foarte bune**"- 9 pacienți (90%), "**Bune**"- 1 pacienți (10%);

36. Cum apreciați calitatea alimentelor oferite de către spital?

- Majoritatea pacienților au declarat "**foarte bune**"- 7 pacienți (70%), "**Bune**"-3 pacienți (30%);

37. Cum apreciați asistența spirituală oferită de către spital?

- Majoritatea pacienților au declarat "**foarte bune**"- 8 pacienți (80%), "**Bune**"- 2 pacienți (20%);

38. Cine v-a adus/însoțit de la serviciul internări până la salon?

- Majoritatea personalului au declarat că au fost însoțiti în cadrul spitalului de către "**Personalul sanitar**"- 7 pacienți (97%), "**Am mers singur**"- 3 pacienți (30%);

39. În momentul întocmirii documentelor de externare, ați fost informați cu privire la suma cheltuită pentru spitalizarea dvs prin oferirea unei copii a decontului de cheltuieli?

- Majoritatea pacienților au răspuns "**Da**"- 9 pacienți (90%) și "**Nu**"- 1 pacient (10%);

40. V-ați gândit să solicitați informații despre suma cheltuită pentru spitalizarea dvs (prin decont de cheltuieli)?

- Toți pacienții au răspuns "**Nu**"-10 pacienți (100%);

41. În cadrul spitalului sunt afișe care să prezinte drepturile și /sau obligațiile pacienților/asigurațiilor?

- Toți pacienții au răspuns "**Da**"-10 pacienți (100%);

Referitor la întrebările legate de anticorupție, pacienții au răspuns la următoarele:

42. Ați oferit medicilor din propria inițiativă bani sau atenții ca recunoștință pentru modul în care ați fost îngrijit?

- Toți pacienții au răspuns "**Nu**"-10 pacienți (100%);

43. Ați oferit asistentelor medicale/asistenților medicali din propria inițiativă bani sau atenții ca recunoștință pentru modul în care ați fost îngrijit?

- Toți pacienții au răspuns "**Nu**"- 10 pacienți (100%);

44. Ați oferit infirmierelor din propria inițiativă bani sau atenții ca recunoștință pentru modul în care ați fost îngrijit?
- Toți pacienții au răspuns "Nu"- 10 pacienți (100%);
45. Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenții de către medicii spitalului?
- Toți pacienții au răspuns "Nu"-10 pacienți (100%);
46. Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenții de către asistentele medicale ale spitalului?
- Toți pacienții au răspuns "Nu"- 10 pacienți (100%)
47. Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenții de către infirmiere ale spitalului?
- Toți pacienții au răspuns "Nu"- 10 pacienți (100%);
48. Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenții de către personalul auxiliar (brancardierii, portari, etc)?
- Toți pacienții au răspuns "Nu"- 10 pacienți (100%);
49. Cunoașteți faptul că puteți sesiza prin Consiliul de Etică al spitalului, orice faptă care încalcă etica sau deontologia medicală ( atitudine lipsită de profesionalism, lipsa consimțământului informat al pacientului, alte încălcări ale drepturilor pacienților, condiționarea actului medical, etc?)
- Toți pacienții au răspuns "Da"-10 pacienți (100%);
50. De unde ați fost informat despre serviciile oferite de spitalul nostru?

Pacienții au primit informații privind serviciile oferite de spitalul nostru de la:

- ✓ Alți pacienți;
- ✓ Rude, cunoștințe;
- ✓ Personalul medical;
- ✓ Medic de familie;
- ✓ Internet;
- ✓ Mass media.

51. Ce ați îmbunătăți sau schimba pentru ca serviciile medicale oferite să corespundă cerințelor dvs?

**Impresii privind îmbunătățiri sau schimbări din partea pacienților și a însoțitorilor pentru ca serviciile medicale oferite de către secția RMFB și RNPM copii să corespundă cerințelor lor.**

- ✓ " Totul este foarte bine";
- ✓ "Renovarea băilor, în rest m-am simțit extraordinar";
- ✓ "Modernizarea saloanelor"

Din analiza rezultatelor obținute se poate observa că nivelul de satisfacție al pacienților internați pe secția RMFB II din cadrul Spitalului Clinic de Recuperare Medicală Băile Felix este ridicat acesta fiind rezultatul unei bune organizări la nivel de conducere a secției și a unității, a prestării de servicii medicale de înalt nivel calitativ și a unei atitudini corespunzătoare exercitată de personalul medical și nemedical al spitalului. Pacienții apreciază în mod deosebit asistența acordată de către medici, tratamentul primit și informațiile primite privind evoluția, tratamentul bolii și indicații la domiciliu. De asemenea pacienții sunt foarte mulțumiți de condițiile de cazare precum și de hrana primită.

Referitor la propunerile de îmbunătățire sau schimbări din partea pacienților, marea majoritate a pacienților declară că nu ar schimba nimic. Totuși se observă unele nemulțumiri legate de renovarea băilor și modernizarea saloanelor.

Conducerea unității a luat toate măsurile pentru îmbunătățirea serviciilor medicale și hoteliere, a mediului de lucru, meniuri diversificate în funcție de afecțiunile cronice a pacienților în raport cu resursele existente, fondurile alocate, personalul medical încadrat și baza tehnico-materială din dotare.

Întocmit,  
Birou de Management al  
Calității Serviciilor Medicale  
Ref .Boitor Anca

**MINISTERUL SĂNĂTĂȚII**  
**SPITALUL CLINIC DE RECUPERARE MEDICALĂ – BĂILE FELIX**

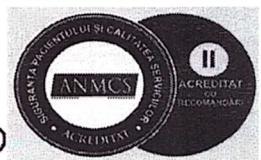
Calea Beiușului, nr. 30, Loc.: Băile Felix, Com. Sînmartin, CP417500, Jud. Bihor

Tel.: 0040 259 318108/318109, RDS: 0040 359 800635/800636

Fax: 0040 259 318135 / 0040 359 800638

E-mail: [spital\\_felix@yahoo.com](mailto:spital_felix@yahoo.com); [spitalfelix@rdsor.ro](mailto:spitalfelix@rdsor.ro)

Web: <http://www.spitalfelix.ro>



**OPERATOR DATE CU CARACTER PERSONAL ÎNREGISTRAT ÎN  
REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A PRELUCRĂRILOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL SUB NR. 35454**

**Birou Management al Calității Serviciilor Medicale**

Nr.3220/13.03.2023

**RAPORT –Secția Clinică RMFB, Secția RNPM copii Băile 1 Mai  
Privind chestionarele de satisfacție a pacienților  
în perioada februarie 2023**

Chestionarele au fost completate de către 25 de pacienți internați pe Secția Clinică RMFB și secția RNPM copii Băile 1 Mai.

Au fost chestionați pacienți cu vârste între 23 și 51 ani.

Din cei 25 de pacienți chestionați:

- 24 de pacienți (96%) sunt femei și 1 pacient (4%) este bărbat,
- 6 pacienți (24%) au școală elementară, 17 pacienți (68%) au școală medie și 2 pacienți (8%) au școală superioară,
- 16 pacienți (64%) provin din mediul urban, 9 pacienți (36%) provin din mediul rural;

Au fost analizate răspunsurile celor 25 de pacienți la următoarele întrebări legate de calitatea serviciilor medicale:

1. Cât de mulțumit sunteți în general de calitatea serviciilor medicale primite în acest spital?
  - Majoritatea pacienților s-au declarat **"foarte mulțumiți"** – 17 pacienți (68%), **"mulțumiți"** – 5 pacienți (20%), **"nici mulțumit, nici nemulțumit"** – 3 pacienți (12%);
2. Cât de mulțumit sunteți în general de modul în care v-au fost respectate drepturile de pacient?
  - Majoritatea pacienților s-au declarat **"foarte mulțumiți"** – 15 pacienți (60%), **"mulțumiți"** – 9 pacienți (36%), **"nici multumit, nici nemultumit"** – 1 pacient (4%).
3. Cât de mulțumit ați fost de timpul de așteptare până la prima examinare de către medic, în cadrul secției în care ați fost internat?
  - Majoritatea pacienților s-au declarat **"foarte mulțumiți"** – 21 de pacienți (87%), **"mulțumiți"** – 4 pacienți (16%);

Referitor la asistența medicală acordată de către medicii din cadrul spitalului, pacienții au răspuns la următoarele întrebări:

4. Cât de mulțumit ați fost de modul în care ați fost consultat de medicul curant (care v-a îngrijit în secție)?
  - Majoritatea pacienților s-au declarat **"foarte mulțumiți"** – 21 de pacienți (84%), **"mulțumiți"** – 3 pacienți (12%) și **"nici mulțumit, nici nemulțumit"** – 1 pacient (4%);
5. Cât de mulțumit ați fost de tratamentul primit în perioada de spitalizare?
  - Majoritatea pacienților s-au declarat **"foarte mulțumiți"** – 19 pacienți (76%), **"mulțumiți"** – 4 pacienți (16%), **"nici mulțumit, nici nemulțumit"** – 1 pacient (4%), **"nemulțumit"** – 1 pacient (4%);

6. Medicul care v-a tratat, v-a acordat respect și atenția cuvenită?

- Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**" - 20 de pacienți (80%), "**în mare măsură**" - 3 pacienți (12%), "**nici mare, nici mică măsură**" - 1 pacient (4%), "**în mică măsură**" - 1 pacient (4%);

7. Medicul care v-a tratat a răspuns la întrebările puse de dvs?

- Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**" - 17 pacienți (68%), "**în mare măsură**" - 5 pacienți (20%), "**nici mare, nici mică măsură**" - 2 pacienți (8%), "**în mică măsură**" - 1 pacient (4%);

8. Medicul care v-a tratat, s-a ocupat cu atenție de cazul dvs?

- Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**" - 19 pacienți (76%), "**în mare măsură**" - 3 pacienți (12%), "**nici mare, nici mică măsură**" - 3 pacienți (12%);

9. Medicul care v-a tratat, a înțeles problemele dvs medicale?

- Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**" - 18 pacienți (72%), "**în mare măsură**" - 5 pacienți (20%), "**nici mare, nici mică măsură**" - 2 pacienți (8%);

10. Medicul care v-a tratat, a manifestat interes în rezolvarea problemelor dvs medicale?

- Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**" - 18 pacienți (72%), "**în mare măsură**" - 6 pacienți (24%), "**nici mare, nici mică măsură**" - 1 pacient (4%);

Referitor la asistența medicală acordată de către asistentele/asistenți medicali din cadrul spitalului, pacienții au răspuns la următoarele întrebări:

11. Asistentele medicale v-au acordat respect și atenția cuvenită?

- Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**" - 16 pacienți (64%), "**în mare măsură**" - 8 pacienți (32%), "**nici mare, nici mică măsură**" - 1 pacient (4%);

12. Asistentele medicale au răspuns la întrebările puse de dumneavoastră?

- Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**" - 18 pacienți (72%), "**în mare măsură**" - 6 pacienți (24%), "**nici mare, nici mică măsură**" - 1 pacient (4%);

13. Asistentele medicale au respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic?

- Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**" - 19 pacienți (76%), "**în mare măsură**" - 5 pacienți (20%), "**nici mare, nici mică măsură**" - 1 pacient (4%);

14. Asistentele medicale au înțeles problemele dvs. medicale?

- Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**" - 16 pacienți (64%), "**în mare măsură**" - 8 pacienți (32%), "**nici mare, nici mică măsură**" - 1 pacient (4%);

15. Asistentele medicale au manifestat interes în tratarea dvs?

- Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**" - 18 pacienți (72%), "**în mare măsură**" - 6 pacienți (24%), "**nici mare, nici mică măsură**" - 1 pacient (4%);

Referitor la asistența medicală acordată de către personalul medico-sanitar din cadrul spitalului, pacienții au răspuns la următoarele întrebări:

16. În ce măsură ați fost informat sau vi s-a explicat de către personalul medico-sanitar despre cum va decurge examinarea medicală?

- Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**" - 17 pacienți (68%), "**în mare măsură**" - 7 pacienți (28%), "**nici mare, nici mică măsură**" - 1 pacient (4%);

17. În ce măsură ați fost informat sau vi s-a explicat de către personalul medico-sanitar despre cum se recoltează probele de sânge-biologice?

- Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**" - 15 pacienți (60%), "**în mare măsură**" - 4 pacienți (16%), "**nici în mare, nici în mică măsură**" - 1 pacient (4%), "**în mică măsură**" - 2 pacienți (8%), "**în foarte mică măsură**" - 1 pacient (4%), iar 2 pacienți (8%) nu au răspuns la această întrebare;

18. În ce măsură ați fost informat sau vi s-a explicat de către personalul medico-sanitar despre modul de administrare a medicamentelor?

- Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**" - 18 pacienți (72%), "**în mare măsură**" - 7 pacienți (28%);

19. În ce măsură ați fost informat sau vi s-a explicat de către personalul medico-sanitar despre rezultatul analizelor dvs?

- Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**" - 17 pacienți (68%), "**în mare măsură**" - 4 pacienți (16%), "**nici în mare, nici în mică măsură**" - 1 pacient

(4%), ”în mică măsură” – 1 pacient (4%), ”în foarte mică măsură” – 1 pacient (4%), iar 1 pacient (4%) nu au răspuns la această întrebare;

20. În ce măsură ați fost informat sau vi s-a explicat de către personalul medico-sanitar despre riscurile tratamentului indicat de medic?

- Majoritatea pacienților au declarat ”în foarte mare măsură”- 16 pacienți (64%), ”în mare măsură”-5 pacienți (20%), ”nici în mare, nici în mică măsură”- 1 pacient (4%), ”în foarte mică măsură” – 1 pacient (4%), iar 2 pacienți (8%) nu au răspuns la această întrebare;

21. În ce măsură ați fost informat sau vi s-a explicat de către personalul medico-sanitar despre consecințele unui posibil refuz/opririi actului medical recomandat de medic?

- Majoritatea pacienților au declarat ”în foarte mare măsură”- 13 pacienți (52%), ”în mare măsură”-8 pacienți (32%), ”nici în mare, nici în mică măsură”-1 pacient (4%), ”în mică măsură” – 1 pacient (4%), iar 2 pacienți (8%) nu au răspuns la această întrebare;

22. În ce măsură ați fost informat sau vi s-a explicat de către personalul medico-sanitar despre posibile tratamente alternative pentru afecțiunea dvs?

- Majoritatea pacienților au declarat ”în foarte mare măsură”-16 pacienți (64%), ”în mare măsură”-4 pacienți (16%), ”nici în mare, nici în mică măsură”-3 pacienți (12%), ”în mică măsură” – 1 pacient (4%), iar 1 pacient (4%) nu au răspuns la această întrebare;

Referitor la întrebările cu privire la perioada internării, pacienții au răspuns la următoarele întrebări:

23. Pe perioada internării ați fost internat prin serviciul de urgență?

- Toți pacienții au răspuns ”Nu”-25 de pacienți (100%)

24. Pe perioada internării ați solicitat serviciile unui medic preferat?

- Majoritatea pacienților au răspuns ”Nu”-20 pacienți (80%) și ”Da”- 5 pacienți (20%);

25. Pe perioadă internării ați primit serviciile unui medic preferat?

- Majoritatea pacienților au răspuns ”Nu”-22 pacienți (88%) și ”Da”- 3 pacienți (12%);

26. Pe perioada internării ați solicitat și o altă opinie medicală, referitoare la diagnosticul medicului curant?

- Majoritatea pacienților au răspuns ”Nu”-24 pacienți (96%) și ”Da”- 1 pacienți (4%);

27. Pe perioada internării ați primit o altă opinie medicală?

- Majoritatea pacienților au răspuns ”Nu”-24 pacienți (96%) ”Da”- 1 pacienți (4%);

28. Pe perioada internării medicamentele și materialele sanitare au fost asigurate?

- Majoritatea pacienților au declarat ”integral de spital”-21 de pacienți (84%), ”în mare măsură din resursele spitalului”-1 pacient (4%), ”în mică măsură din resursele spitalului”- 3 pacienți (12%);

Referitor la întrebările din punct de vedere al confortului din cadrul spitalului, au răspuns la următoarele întrebări:

29. Cum apreciați din punct de vedere al confortului iluminatului spațiilor/încăperilor din spital?

- Majoritatea pacienților au declarat ”foarte bune”-12 pacienți (55%), ”Bune”- 7 pacienți (32%), ”nici bune, nici proaste”-2 pacienți (9%) și 1 pacient (4%) nu a răspuns;

30. Cum apreciați din punct de vedere al confortului temperatură din spital?

- Majoritatea pacienților au declarat ”foarte bune”-14 pacienți (56%), ”Bune”- 9 pacienți (36%), ”nici bune, nici proaste”-2 pacienți (8%);

31. Cum apreciați din punct de vedere al confortului programului de primire a vizitelor?

- Majoritatea pacienților au declarat ”foarte bune”-11 pacienți (44%), ”Bune”- 10 pacienți (40%), ”nici bune, nici proaste”-2 pacienți (8%), ”Proaste”- 2 pacienți (8%);

32. Cum apreciați din punct de vedere al confortului curătenia generală din spital?

- Majoritatea pacienților au declarat ”Foarte bune”-9 pacienți (36%), ”Bune”- 13 pacienți (52%), ”nici bune, nici proaste”-2 pacienți (8%), ”Proaste”-1 pacient (4%);

33. Cum apreciați din punct de vedere al confortului funcționalitatea grupurilor sanitare?

- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**-7 pacienți (28%), **"Bune"**- 14 pacienți (56%), **"nici bune, nici proaste"**- 2 pacienți (8%), **"Proaste"**-1 pacient (4%) **"Foarte proaste"**-1 pacient (4%);

34. Cum apreciați din punct de vedere al confortului condițiile de cazare din salon?

- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**-6 pacienți (27%), **"Bune"**- 11 pacienți (50%), **"nici bune, nici proaste"**-3 pacienți (14%), **"Proaste"**-2 pacient (9%);

35. Cum apreciați cantitatea de hrănă oferite de către spital?

- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**-6 pacienți (24%), **"Bune"**- 10 pacienți (40%), **"nici bune, nici proaste"**-7 pacienți (28%), **"Proaste"**-2 pacienti (8%);

36. Cum apreciați calitatea alimentelor oferite de către spital?

- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**-5 pacienți (20%), **"Bune"**- 10 pacienți (40%), **"nici bune, nici proaste"**- 6 pacienți (24%), **"Proaste"**-4 pacient (16%);

37. Cum apreciați asistența spirituală oferită de către spital?

- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**-11 pacienți (44%), **"Bune"**- 12 pacienți (48%), **"nici bune, nici proaste"**-2 pacienți (8%);

38. Cine v-a adus/însoțit de la serviciul internări până la spital?

- Majoritatea pacienților au declarat că au fost însoțiti în cadrul spitalului de către **"Personalul sanitar"**- 9 pacienți (36%), **"Familia, aparținători"** - 3 pacienți (12%), **"Am mers singur"**- 13 pacienți (68%);

39. În momentul întocmirii documentelor de externare, ați fost informați cu privire la suma cheltuită pentru spitalizarea dvs prin oferirea unei copii a decontului de cheltuieli?

- Majoritatea pacienților au răspuns **"Da"**- 8 pacienți (32%) și **"Nu"**- 17 pacienți (68%);

40. V-ați gândit să solicitați informații despre suma cheltuită pentru spitalizarea dvs (prin decont de cheltuieli)?

- Majoritatea pacienților au răspuns **"Nu"**-23 pacienți (92%) și **"Da"**- 2 pacienti (8%);

41. În cadrul spitalului sunt afișe care să prezinte drepturile și /sau obligațiile pacienților/asiguraților?

- Majoritatea pacienților au răspuns **"Da"**-24 de pacienți (96%) și **"Nu"**-1 pacient (4%);

Referitor la întrebările legate de anticorupție, pacienții au răspuns la următoarele:

42. Ați oferit medicilor din propria inițiativă bani sau atenții ca recunoștință pentru modul în care ați fost îngrijit?

- Toți pacienții au răspuns **"Nu"**-25 de pacienți (100%);

43. Ați oferit asistentelor medicale/asistenților medicali din propria inițiativă bani sau atenții ca recunoștință pentru modul în care ați fost îngrijit?

- Toți pacienții au răspuns **"Nu"**-25 de pacienți (100%);

44. Ați oferit infirmierelor din propria inițiativă bani sau atenții ca recunoștință pentru modul în care ați fost îngrijit?

- Toți pacienții au răspuns **"Nu"**-25 de pacienți (100%);

45. Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenții de către medicii spitalului?

- Toți pacienții au răspuns **"Nu"**-25 de pacienți (100%);

46. Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenții de către asistentele medicale ale spitalului?

- Toți pacienții au răspuns **"Nu"**-25 de pacienți (100%);

47. Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenții de către infirmiere ale spitalului?

- Toți pacienții au răspuns **"Nu"**-25 de pacienți (100%);

48. Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenții de către personalul auxiliar (brancardierii, portari, etc.)?

- Toți pacienții au răspuns **"Nu"**-25 pacienți (100%);

49. Cunoașteți faptul că puteți sesiza prin Consiliul de Etică al spitalului, orice faptă care încalcă etica sau deontologia medicală ( atitudine lipsită de profesionalism, lipsa consimțământului informat al pacientului, alte încărcări ale drepturilor pacienților, condiționarea actului medical, etc?)

- Majoritatea pacienților au răspuns "Da"-23 pacienți (92%), "Nu"-2 pacienți (8%);

50. De unde ați fost informat despre serviciile oferite de spitalul nostru?

Pacienții au primit informații privind serviciile oferite de spitalul nostru de la:

- Alți pacienți;
- Rude, cunoștințe, prieteni
- Medic de familie, neurolog, ortoped
- Internet;
- De la mame care au mai fost;
- Mass media,
- Internet

51. Ce ați îmbunătățiri sau schimba pentru ca serviciile medicale oferite să corespundă cerințelor dvs?

**Impresii privind îmbunătățiri sau schimbări din partea pacienților și a însoțitorilor pentru ca serviciile medicale oferite de către secția RMFB și RNPM copii să corespundă cerințelor lor.**

- "Totul este foarte bine";
- "Renovarea băilor";
- "Cantitatea și calitatea hranei să fie imbunătățite";
- "Îmbunătățirea condițiilor de cazare"

Din analiza rezultatelor obținute se poate observa că nivelul de satisfacție al pacienților internați pe secția RMFB, RNPM copii din cadrul Spitalului Clinic de Recuperare Medicală Băile Felix este ridicat acesta fiind rezultatul unei bune organizări la nivel de conducere a secției și a unității, a prestării de servicii medicale de înalt nivel calitativ și a unei atitudini corespunzătoare exercitată de personalul medical și nemedical al spitalului. Pacienții apreciază în mod deosebit asistența acordată de către medici, tratamentul primit și informațiile primite privind evoluția, tratamentul bolii și indicații la domiciliu. De asemenea pacienții sunt foarte mulțumiți de condițiile de cazare precum și de hrana primită.

Referitor la propunerile de îmbunătățire sau schimbări din partea pacienților, marea majoritate a pacienților declară că nu ar schimba nimic. Totuși se observă unele nemulțumiri menționate mai sus.

Conducerea unității a luat toate măsurile pentru îmbunătățirea serviciilor medicale și hoteliere, a mediului de lucru, meniuri diversificate în funcție de afecțiunile cronice a pacienților în raport cu resursele existente, fondurile alocate, personalul medical încadrat și baza tehnico-materială din dotare.

Întocmit,  
Birou de Management al  
Calității Serviciilor Medicale  
Ref .Boitor Anca