

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; 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. 6560/07.06.2023

PROCES VERBAL

Încheiat azi, 06.06.2023 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. Căprar Anca – 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- fiziokinotterapeut;

Doamna doctor Căprar Anca, președinte 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 apărținătorilor 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 Management al Calității Serviciilor Medicale în perioada 01.04.2023-31.05.2023.

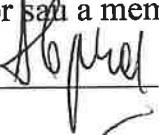
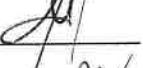
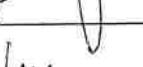
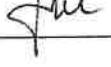
Din analiza rezultatelor obținute se poate observa că nivelul de satisfacție al pacienților internați în cadrul Spitalului Clinic de Recuperare Medicală Băile Felix este ridicat acesta fiind rezultatul unei bune organizări la nivel de conducere a secției și a unității, a prestării de servicii medicale de înalt nivel calitativ și a unei atitudini corespunzătoare exercitată de personalul medical și nemedical al spitalului. Pacienții apreciază în mod deosebit profesionalismul medicilor și al personalului sanitar superior, 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 care sunt menționate în rapoartele privind chestionarele de satisfacție a pacienților.

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. Căprar Anca 
- 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; 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

Birou Management al Calității Serviciilor Medicale

Nr. 5775/16.05.2023

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

Chestionarele au fost completate de către 23 de pacienți internați pe Secția Clinică RMFB

I.

Au fost chestionați pacienți cu vârste între 35 și 78 ani.

Din cei 23 de pacienți chestionați:

- 14 pacienți (61%) sunt bărbați, 9 pacienți (39%) sunt femei;
- 3 pacienți (13%) au școală elementară, 13 pacienți (57%) au școală medie și 7 pacienți (30%) au școală superioară;
- 18 pacienți (78%) provin din mediu urban, 5 pacienți (22%) din mediu rural;

Au fost analizate răspunsurile celor 23 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"** – 19 pacienți (83%), **"mulțumiți"** – 4 pacienți (17%);
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"** – 20 pacienți (87%), **"mulțumiți"** – 3 pacienți (13%);
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"** – 22 pacienți (96%), **"mulțumiți"** – 1 pacient (4%);

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 pacienți (91%), **"mulțumiți"** – 2 pacienți (9%);
5. Cât de mulțumit ați fost de tratamentul primit în perioada de spitalizare?
 - Majoritatea pacienților s-au declarat **"foarte mulțumiți"** – 20 pacienți (87%), **"mulțumiți"** – 3 pacienți (13%);

6. Medicul care v-a tratat, v-a acordat respect și atenția cuvenită?
 - Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**"- 21 pacienți (91%), "**în mare măsură**" – 2 pacienți (9%);
7. Medicul care v-a tratat a răspuns la întrebările puse de dvs?
 - Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**"- 21 pacienți (91%), "**în mare măsură**" – 2 pacienți (9%);
8. Medicul care v-a tratat, s-a ocupat cu atenție de cazul dvs?
 - Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**"- 21 pacienți (91%), "**în mare măsură**" – 2 pacienți (12%);
9. Medicul care v-a tratat, a înțeles problemele dvs medicale?
 - Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**"- 20 pacienți (87%), "**în mare măsură**" – 3 pacienți (13%);
10. Medicul care v-a tratat, a manifestat interes în rezolvarea problemelor dvs medicale?
 - Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**"- 22 pacienți (96%), "**în mare 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**"- 22 pacienți (96%), "**în mare măsură**" – 1 pacient (4%);
12. Asistentele medicale au răspuns la întrebările puse de dumneavoastră?
 - Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**"- 23 de pacienți (100%);
13. Asistentele medicale au respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic?
 - Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**"- 22 pacienți (96%), "**în mare măsură**" – 1 pacient (4%);
14. Asistentele medicale au înțeles problemele dvs. medicale?
 - Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**"- 21 pacienți (91%), "**în mare măsură**" – 2 pacienți (9%);
15. Asistentele medicale au manifestat interes în tratarea dvs?
 - Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**"- 20 pacienți (87%), "**în mare măsură**" – 3 pacienți (13%);

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**"- 21 pacienți (91%), "**în mare măsură**" – 2 pacienți (19%);
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**"- 20 pacienți (87%), "**în mare măsură**" – 3 pacienți (13%);
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**"- 21 pacienți (91%), "**în mare măsură**" – 2 pacienți (9%).
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**"- 19 pacienți (83%), "**în mare măsură**"- 3 pacienți (13%), "**nici mare, nici mică măsură**"-1 pacient (4%).
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**"- 19 pacienți (83%), "**în mare măsură**"- 3 pacienți (13%), "**nici mare, nici mică măsură**"- 1 pacient (4%).

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

- Majoritatea pacienților au declarat **"în foarte mare măsură"**- 19 pacienți (83%), **"în mare măsură"**- 3 pacienți (13%), **"nici mare, nici mică măsură"**-1 pacient (4%).

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"**- 18 pacienți (78%), **"în mare măsură"**-4 pacienți (17%), **"nici mare, nici mică măsură"**-1 pacient (4%).

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"**- 23 de pacienți (100%)

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

- Majoritatea pacienților au răspuns **"Da"**- 5 pacienți (22%) și **"Nu"**- 18 pacienți (78%).

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

- Majoritatea pacienților au răspuns **"Da"**-8 pacienți (35%) și **"Nu"**- 15 pacienți (65%).

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

- Majoritatea pacienților au răspuns **"Nu"**- 21 pacienți (91%) și **"Da"**- 2 pacienți (9%);

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

- Majoritatea pacienților au răspuns **"Nu"**- 19 pacienți (83%) și **"Da"**- 4 pacienți (17%);

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

- Majoritatea pacienților au declarat **"integral de spital"**- 16 pacienți (70%), **"în mare măsură din resursele spitalului"**- 4 pacienți (17%), **"în mică măsură din resursele spitalului"**-3 pacienți (17%).

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"**-16 pacienți (70%), **"Bune"**- 6 pacienți (26%); **"nici bune, nici proaste"**-1 pacient (4%);

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

- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**- 15 pacienți (66%), **"Bune"**- 7 pacienți (30%); **"nici bune, nici proaste"**-1 pacient (4%);

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

- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**- 14 pacienți (61%), **"Bune"**- 9 pacienți (39%);

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

- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**- 18 pacienți (78%), **"Bune"**- 5 pacienți (22%);

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

- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**- 16 pacienți (70%), **"Bune"**- 7 pacienți (30%).

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

- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**- 14 pacienți (61%), **"Bune"**- 5 pacienți (22%), **"nici bune, nici proaste"**- 4 pacienți (17%);

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

- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**- 13 pacienți (56%), **"Bune"**- 8 pacienți (35%), **"nici bune, nici proaste"**- 2 pacienți (9%);

36. Cum apreciați calitatea alimentelor oferite de către spital?

- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**- 12 pacienți (53%), **"Bune"**- 7 pacienți (30%), **"nici bune, nici proaste"**-3 pacienți (13%), **"foarte proaste"** – 1 pacient (4%);

37. Cum apreciați asistența spirituală oferită de către spital?

- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**- 16 pacienți (70%), **"Bune"**- 5 pacienți (21%), **"nici bune, nici proaste"**- 2 pacienți (9%).

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

- Majoritatea personalului au declarat că au fost însotitori în cadrul spitalului de către **"Personalul sanitar"**- 18 pacienți (78%), **"Familia, apartinători"**- 2 pacienți (9%), **"Am mers sigur"**- 3 pacienți (13%);

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"**-62 pacienți (93%) și **"Nu"**- 3 pacienți (7%);

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

- Majoritatea pacienților au răspuns **"Da"**- 4 pacienți (17%), au răspuns **"Nu"**- 19 pacienți (83%);

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

- Majoritatea pacienților au răspuns **"Da"**- 23 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"**- 23 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"**- 23 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"**- 23 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"**- 23 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"**- 23 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"**- 23 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"**- 23 de 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?

- Majoritatea pacienților au răspuns **"Da"**- 17 pacienți (74%), **"Nu"**- 6 pacienți (26%);

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; ortoped, neurolog;
- ✓ Internet;
- ✓ Dr. Moldovan Spitalul din Arad;
- ✓ Medic neurochirurg;
- ✓ 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 I.

- ✓ ”Sunt mulțumit de serviciile oferite”;
- ✓ ”Totul este în regulă”;
- ✓ ”Pentru mine serviciile medicale au corespuns cerințelor mele”
- ✓ ”Mulțumesc personalului medical pentru serviciile acordate”;
- ✓ ”Suplimentarea numărului de kinetoterapeuți”
- ✓ ”Calitatea meniurilor să fie îmbunătățită”;
- ✓ ”Achiziționarea de aparatura nouă”
- ✓ ”Paturile cu telecomandă din saloane sunt defecte”
- ✓ ”Asigurarea apei potabile la dozatoarele din dotarea spitalului”.
- ✓ ”Posibilitatea de a plăti cu cardul bancar”

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 profesionalismul medicilor și al personalului sanitar superior, 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, marea majoritate a pacienților declară că nu ar schimba nimic și sunt mulțumiți de calitatea serviciilor. 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



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; 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. 5776/16.05.2023

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

Chestionarele au fost completate de către 12 pacienți internați pe Secția Clinică RMFB II.

Au fost chestionați pacienți cu vârste între 39 și 73 ani.

Din cei 12 pacienți chestionați:

- 7 pacienți (58%) sunt bărbați, 5 pacienți (42%) sunt femei;
- 2 pacienți (17%) au școală elementară, 4 pacienți (33%) au școală medie și 6 pacienți (50%) au școală superioară;
- 8 pacienți (67%) provin din mediu urban, 4 pacienți (33%) din mediu rural,

Au fost analizate răspunsurile celor 12 pacienți referitoare 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"** – 11 pacienți (92%), **"mulțumiți"** – 1 pacient (8%);
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"** – 9 pacienți (75%), **"mulțumiți"** – 3 pacienți (25%);
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"** – 12 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"** – 12 pacienți (100%).
5. Cât de mulțumit ați fost de tratamentul primit în perioada de spitalizare?
 - Majoritatea pacienților s-au declarat **"foarte mulțumiți"** – 11 pacienți (92%), **"mulțumiți"** – 1 pacient (8%).
6. Medicul care v-a tratat, v-a acordat respect și atenția cuvenită?
 - Majoritatea pacienților au declarat **"în foarte mare măsură"** – 11 pacienți (92%), **"în mare măsură"** – 1 pacient (8%).
7. Medicul care v-a tratat a răspuns la întrebările puse de dvs?
 - Majoritatea pacienților au declarat **"în foarte mare măsură"** – 11 pacienți (92%), **"în mare măsură"** – 1 pacient (8%).

8. Medicul care v-a tratat, s-a ocupat cu atenție de cazul dvs?
 - Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**"- 11 pacienți (92%), "**în mare măsură**"- 1 pacient (8%).
9. Medicul care v-a tratat, a înțeles problemele dvs medicale?
 - Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**"- 10 pacienți (83%), "**în mare măsură**"- 2 pacienți (17%).
10. Medicul care v-a tratat, a manifestat interes în rezolvarea problemelor dvs medicale?
 - Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**"- 11 pacienți (92%), "**în mare măsură**"- 1 pacient (8%).

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**"- 11 pacienți (92%), "**în mare măsură**"- 1 pacient (8%).
12. Asistentele medicale au răspuns la întrebările puse de dumneavoastră?
 - Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**"- 12 pacienți (100%).
13. Asistentele medicale au respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic?
 - Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**"- 12 pacienți (100%).
14. Asistentele medicale au înțeles problemele dvs. Medicale?
 - Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**"- 12 pacienți (92%), "**în mare măsură**"- 1 pacient (8%).
15. Asistentele medicale au manifestat interes în tratarea dvs?
 - Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**"- 9 pacienți (75%), "**în mare măsură**"- 3 pacienți (25%).

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 (58%), "**în mare măsură**"- 4 pacienți (34%), "**nici mare, nici mică măsură**"- 1 pacient (8%).
17. În ce măsură ați fost informat sau vi s-a explicat de către personalul medico-sanitar despre cum se recoltează probele de cânge-biologice?
 - Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**"- 9 pacienți (75%), "**în mare măsură**"- 2 pacienți (17%), "**nici mare, nici mica masura**"- 1 pacient (8%).
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**"- 11 pacienți (92%), "**în mare măsură**"- 1 pacient (8%).
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 (75%), "**în mare măsură**"- 2 pacienți (17%), "**în mică măsură**"- 1 pacient (8%).
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**"- 7 pacienți (58%), "**în mare măsură**"-3 pacienți (25%), "**nici mare, nici mică măsură**"- 1 pacient (8%), "**în mică măsură**"- 1 pacient (8%).
21. În ce măsură ați fost informat sau vi s-a explicat de către personalul medico-sanitar despre consecințele unui posibil refuz/oprirea actului medical recomandat de medic?
 - Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**"- 6 pacienți (50%), "**în mare măsură**"- 2 pacienți (17%), "**nici mare, nici mică măsură**"- 1 pacient (8%), "**în mică măsură**"- 1 pacient (8%), "**în foarte mică măsură**"- 2 pacienți (17%).

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"**- 8 pacienți (68%), **"în mare măsură"**- 1 pacient (8%), **"nici mare, nici mică măsură"**- 1 pacient (8%), **"în mică măsură"**- 1 pacient (8%), **"în foarte mică măsură"**- 1 pacient (8%).

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"**- 23 pacienți (100%)

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

- Majoritatea pacienților au răspuns **"Da"**- 5 pacienți (42%), **"Nu"**- 7 pacienți (58%).

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

- Majoritatea pacienților au răspuns **"Da"**- 8 pacienți (68%), **"Nu"**- 4 pacienți (32%).

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

- Majoritatea pacienților au răspuns **"Nu"**- 11 pacienți (92%), **"Da"**- 1 pacient (8%).

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

- Majoritatea pacienților au răspuns **"Nu"**- 10 pacienți (83%), **"Da"**- 2 pacient (17%).

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

- Majoritatea pacienților au declarat **"integral de spital"**- 10 pacienți (84%), **"în mare măsură din resursele spitalului"**- 1 pacient (8%), **"integral de către mine"**- 1 pacient (8%).

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 (83%), **"nici bune, nici proaste"**- 2 pacienți (17%).

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

- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**- 9 pacienți (75%), **"Bune"**- 2 pacienți (17%), **"nici bune, nici proaste"**- 1 pacienți (8%);

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

- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**- 8 pacienți (67%), **"Bune"**- 4 pacienți (33%).

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

- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**- 7 pacienți (58%), **"Bune"**- 5 pacienți (42%).

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

- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**- 6 pacienți (50%), **"Bune"**- 2 pacienți (17%), **"nici bune, nici proaste"**- 1 pacienți (8%), **"Proaste"**- 3 pacienți (25%).

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

- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**- 5 pacienți (42%), **"Bune"**- 5 pacienți (42%), **"nici bune, nici proaste"**- 2 pacienți (17%).

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

- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**- 7 pacienți (58%), **"Bune"**- 3 pacienți (25%), **"nici bune, nici proaste"**- 2 pacienți (17%).

36. Cum apreciați calitatea alimentelor oferite de către spital?

- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**- 5 pacienți (42%), **"Bune"**- 3 pacienți (25%), **"nici bune, nici proaste"**- 3 pacienți (25%), **"Proaste"**- 1 pacient (8%).

37. Cum apreciați asistența spirituală oferită de către spital?

- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**- 10 pacienți (83%), **"Bune"**- 2 pacienți (17%).

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"** - 6 pacienți (50%), **"Am mers singur"** - 6 pacienți (50%).

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 (67%) și **"Nu"** - 4 pacienți (33%).

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

- Majoritatea pacienților au răspuns **"Nu"** - 10 pacienți (83%) și 2 pacienți (17%) au răspuns **"Da"**.

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

- Majoritatea pacienților au răspuns **"Da"** - 11 pacienți (92%), **"Nu"** - 1 pacient (8%).

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"** - 12 pacienți (100%).

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

- Majoritatea pacienților au răspuns **"Nu"** - 11 pacienți (92%), **"Da"** - 1 pacient (8%).

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

- Toți pacienții au răspuns **"Nu"** - 12 pacienți (100%).

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

- Toți pacienții au răspuns **"Nu"** - 12 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"** - 12 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"** - 12 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"** - 12 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 încăcări ale drepturilor pacienților, condiționarea actului medical, etc)?

- Majoritatea pacienților au răspuns **"Da"** - 10 pacienți (83%), **"Nu"** - 2 pacienți (17%);

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;
- Spitalul Județean de Urgență Oradea;
- Am mai fost aici;
- Internet;
- Mass media.

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 II să corespundă cerințelor lor.

- "Totul este foarte bine";
- "Meniuri mai diversificate";
- "Aparatura sticată (ReoGo, mâna robotică, banda de mers de la TO);
- "Saltelele paturilor sunt uzate"

- "Calitatea meniurilor este slăbuță"

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 profesionalismul medicilor și al personalului sanitar superior, tratamentul primit și informațiile primite privind evoluția bolii și indicațiile la domiciliu.. De asemenea pacienții sunt foarte mulțumiți de condițiile de cazare, curătenie 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



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; 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

Birou Management al Calității Serviciilor Medicale

Nr. 5777/16.05.2023

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

Chestionarele au fost completate de către 23 de pacienți/aparținători internați pe Secția Clinică RMFB și secția RNPM copii Băile 1 Mai.

Au fost chestionați pacienți/aparținători cu vârste între 24 și 65 ani.

Din cei 23 de pacienți/apărținători chestionați:

- 23 de pacienți (100%) sunt femei;
 - 5 pacienți (22%) au școală elementară, 10 pacienți (43%) au școală medie, 8 pacienți (35%) au școală superioară.
 - 12 pacienți (52%) provin din mediul urban, 11 pacienți (48%) provin din mediul rural.

Au fost analizate răspunsurile celor 23 de pacienți/aparținători 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"** – 9 pacienți (39%), **"multumiti"** – 10 pacienți (43%) **"nici multumit, nici nemultumit"**- 2 pacienți (%), **"nemultumit"**-1 pacient (4%), **"foarte nemultumit"**-1 pacient (4%).
 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"** – 12 pacienți (52%), **"mulțumiți"** – 8 pacienți (36%), **"nici multumit, nici nemultumit"**- 1 pacient (4%), **"nemultumit"**- 1 pacient (4%), **"foarte 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"** – 16 pacienți (70%), **"multumiti"** – 7 pacienți (30%).

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 pacienți (92%), **"mulțumiți"** – 1 pacient (%), **"nici multumit, nici nemultumit"** - 1 pacient (4%).

5. Cât de mulțumit ați fost de tratamentul primit în perioada de spitalizare?

 - Majoritatea pacienților s-au declarat **"foarte mulțumiți"** – 18 pacienți (78%), **"multumiti"** – 5 pacienți (22%);

6. Medicul care v-a tratat, v-a acordat respect și atenția cuvenită?
 - Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**"- 20 de pacienți (87%), "**în mare măsură**"- 2 pacienți (9%), "**nici mare, nici 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**"- 20 de pacienți (87%), "**în mare măsură**"- 2 pacienți (9%), "**nici mare, nici 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 (83%), "**în mare măsură**"- 3 pacienți (13%), "**nici mare, nici mică măsură**"-1 pacient (4%).
9. Medicul care v-a tratat, a înțeles problemele dvs medicale?
 - Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**"- 20 de pacienți (87%), "**în mare măsură**"- 3 pacienți (13%).
10. Medicul care v-a tratat, a manifestat interes în rezolvarea problemelor dvs medicale?
 - Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**"-21 de pacienți (49%), "**în mare măsură**"-19 pacienți (49%), "**nici mare, nici mică măsură**"-2 pacient (9%), "**în 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**"- 17 pacienți (74%), "**în mare măsură**"- 6 pacienți (26%).
12. Asistentele medicale ar răspuns la întrebările puse de dumneavoastră?
 - Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**"- 17 pacienți (74%), "**în mare măsură**"- 6 pacienți (49%).
13. Asistentele medicale au respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic?
 - Majoritatea pacienților au declarat "**în foarte mare măsură**"- 18 pacienți (78%), "**în mare măsură**"- 4 pacienți (18%), "**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 (70%), "**în mare măsură**"- 6 pacienți (26%), "**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**"- 14 pacienți (61%), "**în mare măsură**"- 6 pacienți (26%), "**nici mare, nici mică măsură**"- 1 pacient (4%), "**foarte mică măsură**"- 2 pacienți (9%).

Referitor la asistența medicală acordată de către personalul medico-sanitar din cadrul spitalului, pacienții/aparținătorii 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**"- 14 pacienți (61%), "**în mare măsură**"- 9 pacienți (39%).
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 (38%), "**în mare măsură**"- 2 pacienți (13%), "**nici mare, nici mică măsură**"- 3 pacienți (13%), "**în mică măsură**"-1 pacient (5%), "**foarte mică măsură**"- 5 pacienți (26%), iar 4 pacienți (21%) nu au răspuns la 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**"- 16 pacienți (70%), "**în mare măsură**"- 4 pacienți (17%), "**nici mare, nici mică măsură**"- 3 pacienți (13%).

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**"- 8 pacienți (35%), "**în mare măsură**"- 4 pacienți (17%), "**nici mare, nici mică măsură**"- 4 pacienți (17%), "**în mică măsură**"-3 pacient (13%), iar 4 pacienți (21%) nu au răspuns la 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**"- 10 pacienți (44%), "**în mare măsură**"- 5 pacienți (22%), "**nici mare, nici mică măsură**"- 4 pacienți (17%), "**în mică măsură**"-1 pacient (4%), "**foarte mică măsură**"- 3 pacienți (13%).

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**"- 11 pacienți (48%), "**în mare măsură**"-7 pacienți (30%), "**nici mare, nici mică măsură**"- 1 pacienți (4%), "**în mică măsură**"-2 pacienți (9%), "**foarte mică măsură**"- 2 pacienți (9%).

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**"- 10 pacienți (43%), "**în mare măsură**"- 8 pacienți (36%), "**nici mare, nici mică măsură**"- 3 pacienți (13%), "**în foarte mică măsură**"-1 pacient (4%), iar 1 pacient (4%) nu a răspuns la această întrebare.

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

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

- Toți pacienții au răspuns "**Nu**"- 23 de pacienți (100%)

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

- Majoritatea pacienților au răspuns "**Da**"-1 pacient (4%) și "**Nu**"- 22 de pacienți (74%);

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

- Majoritatea pacienților au răspuns "**Da**"- 5 pacienți (22%) și "**Nu**"- 18 pacienți (78%);

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

- Majoritatea pacienților au răspuns "**Nu**"- 21 pacienți (91%), "**Da**"- 2 pacienți (9%).

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

- Majoritatea pacienților au răspuns "**Nu**"- 21 pacienți (91%), "**Da**"- 2 pacienți (9%);

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

- Majoritatea pacienților au declarat "**integral de spital**"- 17 pacienți (74%), "**în mare măsură din resursele spitalului**"- 5 pacienți (22%), "**integral de către mine** - 1 pacient (4%).

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**"- 9 pacienți (39%), "**Bune**"- 11 pacienți (48%), "**nici bune, nici proaste**"- 3 pacienți (13%);

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

- Majoritatea pacienților au declarat "**foarte bune**"- 11 pacienți (48%), "**Bune**"- 9 pacienți (39%), "**nici bune, nici proaste**"-2 pacienți (9%), "**proaste**"- 1 pacient (4%).

31. Cum apreciați din punct de vedere al confortului programului de primire a vizitelor?
- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**- 9 pacienți (39%), **"Bune"**- 9 pacienți (39%), **"nici bune, nici proaste"**- 5 pacienți (22%)
32. Cum apreciați din punct de vedere al confortului curătenia generală din spital?
- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**- 14 pacienți (61%), **"Bune"**- 6 pacienți (56%), **"nici bune, nici proaste"**- 3 pacienți (13%).
33. Cum apreciați din punct de vedere al confortului funcționalitatea grupurilor sanitare?
- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**- 8 pacienți (35%), **"Bune"**- 11 pacienți (47%), **"nici bune, nici proaste"**- 2 pacienți (9%), **"foarte proaste"**- 2 pacienți (9%).
34. Cum apreciați din punct de vedere al confortului condițiile de cazare din salon?
- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**- 5 pacienți (22%), **"Bune"**- 12 pacienți (52%), **"nici bune, nici proaste"**- 6 pacienți (26%).
35. Cum apreciați cantitatea de hrănă oferite de către spital?
- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**- 8 pacienți (35%), **"Bune"**- 8 pacienți (35%), **"nici bune, nici proaste"**- 5 pacienți (21%), **"proaste"**- 2 pacienți (9%).
36. Cum apreciați calitatea alimentelor oferite de către spital?
- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**- 5 pacienți (22%), **"bune"**- 10 pacienți (43%), **"nici bune, nici proaste"**- 4 pacienți (17%), **"proaste"**- 2 pacienți (9%), **"foarte proaste"**- 2 pacienți (9%).
37. Cum apreciați asistența spirituală oferită de către spital?
- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**- 7 pacienți (30%), **"Bune"**- 10 pacienți (43%), **"nici bune, nici proaste"**- 4 pacienți (17%), iar 2 pacienți (10%) nu au răspuns la această întrebare.
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"**- 14 pacienți (61%), **"Familia/apărținători"**- 2 pacienți (9%), **"Am mers singur"**- 7 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"**- 5 pacienți (22%) și **"Nu"**- 17 pacienți (74%) și 1 pacient (4%) nu a răspuns la întrebare;
40. V-ați gândit să solicitați informații despre suma cheltuită pentru spitalizarea dvs (prin decont de cheltuieli)?
- Majoritatea pacienților au răspuns **"Da"**- 2 pacienți (9%), **"Nu"**- 21 pacienți (91%);
41. În cadrul spitalului sunt afișe care să prezinte drepturile și /sau obligațiile pacienților/asiguraților?
- Majoritatea pacienților au răspuns **"Da"**- 20 pacienți (87%) și **"Nu"**- 3 pacienți (13%);
- 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?
- Majoritatea pacienților au răspuns **"Nu"**- 22 pacienți (96%) și **"Da"**- 1 pacient (4%).
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"**- 23 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"**- 23 pacienți (100%)
45. Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenții de către medicii spitalului?
- Toți pacienții au răspuns **"Nu"**- 23 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"**- 23 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"- 23 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"- 23 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)?
- Majoritatea pacienților au răspuns "Da"- 18 pacienți (78%), "Nu"- 5 pacienți (22%);
50. De unde ați fost informat despre serviciile oferite de spitalul nostru?
Pacienții/aparținători au primit informații privind serviciile oferite de spitalul nostru de la:
- Alți pacienți;
- Rude, cunoștințe, prieteni
- Medic de familie, pediatru, specialist, neurolog;
- Internet;
- De la mame care au mai fost ;
- Protecția copilului;
- 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 însotitorilor pentru ca serviciile medicale oferite de către secția RMFB și RNPM copii să corespundă cerințelor lor.**
- "Suntem foarte mulțumiți de serviciile medicale";
 - "Serviciile medicale au depășit așteptările"
 - "Să ni se voie să ieşim la plimbare cu copiii"
 - "Mâncarea (cina) se servește prea repede și este rece"
 - "Diversificarea meniurilor"
 - "Condiții de cazare mai bune, spații de joacă pentru copii atât în interior cât și în exterior amenajate nevoilor acestora"
 - "Serviciile medicale sunt excepționale"
 - "Aparate mai noi"
 - "Personalul de la kinetoterapie și masaj să nu mai vorbească atât de mult la telefon în timpul tratamentului"
 - "Schimbarea dușurilor"

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 profesionalismul medicilor și al personalului sanitar superior, tratamentul primit și informațiile primite privind evoluția bolii și indicațiile la domiciliu. De asemenea majoritatea pacienților sunt mulțumiți de condițiile de cazare 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 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

