

# 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. 1789 din 12.02.2024

### RAPORT – Secția Clinică RMFB I Privind chestionarele de satisfacție a pacienților în perioada ianuarie 2024

În luna ianuarie chestionarele de satisfacție au fost completate de către 23 pacienți internați pe Secția Clinică RMFB I.

Pacienții chestionați au vârste cuprinse între 36 și 79 de ani;

Din cei 23 pacienți chestionați 6 pacienți (26%) sunt bărbați și 17 pacienți (74%) sunt femei;

Provin din mediu urban 16 pacienți (70%) și din mediul rural 7 pacienți (30%).

13 pacienți (59%) au școala medie și 10 pacienți au școala superioară (43%).

Au fost analizate răspunsurile celor 23 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%) și **"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"** – 19 pacienți (83%), **"mulțumiți"** - 4 pacienți (17%).
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 pacienți (91%), **"mulțumiți"** – 2 pacienți (9%).

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"** – 21 pacienți (91%), **"mulțumiți"** – 3 pacienți (2%);
6. Medicul care v-a tratat, v-a acordat respect și atenția cuvenită?
  - Majoritatea pacienților au declarat **"în foarte mare măsură"**- 20 pacienți (87%), **"în mare măsură"**- 3 pacienți (13%).

7. Medicul care v-a tratat a răspuns la întrebările puse de dvs?
  - Majoritatea pacienților au declarat **"în foarte mare măsură"**- 20 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"**- 21 pacienți (91%), **"în mare măsură"** – 2 pacienți (9%);
9. Medicul care v-a tratat, a înțeles problemele dvs medicale?
  - Majoritatea pacienților au declarat **"în foarte mare măsură"**- 21 pacienți (91%), **"în mare măsură"** – 2 pacienți (9%);
10. Medicul care v-a tratat, a manifestat interes în rezolvarea problemelor dvs medicale?
  - Majoritatea pacienților au declarat **"în foarte mare măsură"**- 21 pacienți (91%), **"în mare măsură"** – 2 pacienți (9%);

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"**- 19 pacienți (83%), **"în mare măsură"** – 4 pacienți (17%);
12. Asistentele medicale au răspuns la întrebările puse de dumneavoastră?
  - Majoritatea pacienților au declarat **"în foarte mare măsură"**- 20 pacienți (87%), **în mare măsură"**- 3 pacienți (13%);
13. Asistentele medicale au respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic?
  - Majoritatea pacienților au declarat **"în foarte mare măsură"**- 21 pacienți (91%), **"în mare măsură"** – 2 pacienți (9%);
14. Asistentele medicale au înțeles problemele dvs. medicale?
  - Majoritatea pacienților au declarat **"în foarte mare măsură"**- 20 pacienți (87%), **"în mare măsură"** – 3 pacienți (13%);
15. Asistentele medicale au manifestat interes în tratarea dvs?
  - Majoritatea pacienților au declarat **"în foarte mare măsură"**- 21 pacienți (91%), **"în mare măsură"** – 2 pacienți (9%);

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"**- 19 pacienți (83%), **"în mare măsură"** – 3 pacienți (13%), **"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"**- 18 pacienți (78%), **"în mare măsură"** – 4 pacienți (17%), **"nici mare, nici mică măsură"**- 1 pacient (4%).
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"**- 20 pacienți (87%), **"în mare 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"**- 16 pacienți (70%), **"în mare măsură"**- 6 pacienți (26%), **"în foarte 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"**- 16 pacienți (70%), **"în mare măsură"**- 6 pacienți (26%), **"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/opririi actului medical recomandat de medic?
- Pacienții au răspuns la această întrebare "**în foarte mare măsură**"- 13 pacienți (57%), "**în mare măsură**"- 7 pacienți (30%), "**nici mare, nici mică măsură**"- 1 pacient (4%), "**în mică măsură**" -1 pacient (4%), "**în foarte mică măsură**" – 1 pacient (4%);
22. În ce măsură ați fost informat sau vi s-a explicat de către personalul medico-sanitar despre posibilele tratamente alternative pentru afecțiunea dvs?
- Pacienții au răspuns la această întrebare "**în foarte mare măsură**"- 13 pacienți (57%), "**în mare măsură**"- 5 pacienți (22%), "**nici mare, nici mică măsură**"- 2 pacienți (9%), "**în mică măsură**"- 3 pacienți (13%);

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?
- Pacienții au dat următoarele răspunsuri "**Da**"- 5 pacienți (22%) și "**Nu**"- 18 pacienți (78%).
25. Pe perioada internării ați primit serviciile unui medic preferat?
- Pacienții au dat următoarele răspunsuri "**Da**"- 10 pacienți (43%) și "**Nu**"- 13 pacienți (57%).
26. Pe perioada internării ați solicitat și o altă opinie medicală, referitoare la diagnosticul medicului curant?
- Toți pacienții au răspuns la această întrebare "**Nu**"- 23 pacienți (100%);
27. Pe perioada internării ați primit o altă opinie medicală?
- Toți pacienții au răspuns la această întrebare "**Nu**"- 23 pacienți (100%);
28. Pe perioada internării medicamentele și materialele sanitare au fost asigurate?
- Pacienții au răspuns la această întrebare "**integral de spital**"- 20 pacienți (87%), "**în mare măsură din resursele spitalului**"- 2 pacienți (9%), "**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 iluminatul spațiilor/încăperilor din spital?
- Pacienții au dat următoarele răspunsuri "**foarte bun**"- 14 pacienți (61%), "**bun**"- 9 pacienți (39%);
30. Cum apreciați din punct de vedere al confortului temperatura din spital?
- Pacienții au dat următoarele răspunsuri "**foarte bună**"- 15 pacienți (65%), "**bună**"- 6 pacienți (26%), "**nici bună, nici proastă**"- 2 pacienți (9%);
31. Cum apreciați din punct de vedere al confortului programul de primire a vizitelor?
- Pacienții au dat următoarele răspunsuri "**foarte bun**"- 18 pacienți (78%), "**bun**"- 5 pacienți (22%);
32. Cum apreciați din punct de vedere al confortului curățenia generală din spital?
- Pacienții au dat următoarele răspunsuri "**foarte bună**"-14 pacienți (61%), "**bună**"- 7 pacienți (30%), "**nici bună, nici proastă**"- 2 pacienți (9%);
33. Cum apreciați din punct de vedere al confortului funcționalitatea grupurilor sanitare?
- Pacienții au dat următoarele răspunsuri "**foarte bune**"- 13 pacienți (57%), "**bune**"- 9 pacienți (39%), "**nici bune, nici proaste**"- 1 pacient (4%);
34. Cum apreciați din punct de vedere al confortului condițiile de cazare din salon?
- Pacienții au dat următoarele răspunsuri "**foarte bune**"- 8 pacienți (35%), "**bune**"- 15 pacienți (65%);
35. Cum apreciați cantitatea de hrană oferite de către spital?
- Pacienții au dat următoarele răspunsuri "**foarte bună**"- 8 pacienți (35%), "**bună**"- 12 pacienți (52%), "**nici bună, nici proastă**"- 3 pacienți (13%);

36. Cum apreciați calitatea alimentelor oferite de către spital?
- Pacienții au dat următoarele răspunsuri **"foarte bună"**- 8 pacienți (35%), **"bună"**- 10 pacienți (43%), **"nici bună, nici proastă"**- 4 pacienți (17%), **"prostă"** – 1 pacient (4%);
37. Cum apreciați asistența spirituală oferită de către spital?
- Pacienții au dat următoarele răspunsuri **"foarte bună"**- 14 pacienți (61%), **"bună"**- 7 pacienți (30%), **"nici bună, nici proastă"**- 2 pacienți (9%);
38. Cine v-a adus/însoțit de la serviciul internări până la salon?
- Majoritatea pacienților au declarat că au fost însoțiți în cadrul spitalului de către **"Personalul sanitar"**- 16 pacienți (70%), **"Familia/apartinători"**- 4 pacienți (17%), **"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"**- 22 pacienți (96%), **"Nu"**- 1 pacient (4%).
40. V-ați gândit să solicitați informații despre suma cheltuită pentru spitalizarea dvs (prin decont de cheltuieli)?
- Toți pacienții au răspuns **"Nu"**- 23 pacienți (100%);
41. În cadrul spitalului sunt afișe care să prezinte drepturile și /sau obligațiile pacienților/asiguraților?
- Toți pacienții 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?
- Pacienții au dat următoarele răspunsuri **"Nu"**- 21 pacienți (91%) și **"Da"** – 2 pacienți (9%);
43. Ați oferit asistentelor medicale/asistenților medicali din propria inițiativă bani sau atenții ca recunoștință pentru modul în care ați fost îngrijit?
- Pacienții au dat următoarele răspunsuri **"Nu"**- 21 pacienți (91%) și **"Da"** – 2 pacienți (9%);
44. Ați oferit infirmierelor din propria inițiativă bani sau atenții ca recunoștință pentru modul în care ați fost îngrijit?
- Pacienții au dat următoarele răspunsuri **"Nu"**- 22 pacienți (96%) și **"Da"** – 1 pacient (4%);
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"**- 19 pacienți (83%) și **"Nu"**- 4 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;
  - ✓ Medicul de familie;
  - ✓ Personalul medical;
  - ✓ Cunoștințe care au mai fost internate aici;
  - ✓ Timișoara, prof. dr. Simu Mihaela;
  - ✓ Internet;

✓ Mass media;

Aprecierea satisfacției pacienților reprezintă un indicator important asupra calității îngrijirilor pe care un sistem de sănătate îl oferă. Evaluarea satisfacției pacientului reprezintă felul în care unitatea vine în întâmpinarea valorilor și așteptărilor pacienților.

Analizând rezultatele obținute se poate observa că pacienții care au beneficiat de serviciile medicale din cadrul Spitalului Clinic de Recuperare Medicală Băile Felix secția RMFB I, gradul de satisfacție 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. Pacienții sunt 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.

În vederea creșterii calității serviciilor oferite 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. 1790 din 12.02.2024

**RAPORT –Secția Clinică RMFB II**  
**Privind chestionarele de satisfacție a pacienților**  
**în perioada ianuarie 2024**

Chestionarele au fost completate de către 13 pacienți internați pe Secția Clinică RMFB II.  
Au fost chestionați pacienți cu vârste între 27 și 68 ani.

Din cei 13 pacienți chestionați:

- 7 pacienți (54%) sunt bărbați, 6 pacienți (46%) sunt femei;
- 10 pacienți (77%) au școală medie și 3 pacienți (23%) au școală superioară;
- 10 pacienți (77%) provin din mediu urban, 3 pacienți (23%) provin din mediul rural.

Au fost analizate răspunsurile celor 13 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"** – 8 pacienți (62%), **"mulțumiți"** – 4 pacienți (31%), **"nici mulțumit, nici nemulțumit"** – 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"** – 10 pacienți (77%), **"mulțumiți"** – 3 pacienți (23%)
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"** – 8 pacienți (62%), **"mulțumit"** – 5 pacienți (38%)

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"** – 10 pacienți (77%), **"mulțumiți"** – 3 pacienți (23%).
5. Cât de mulțumit ați fost de tratamentul primit în perioada de spitalizare?
  - Majoritatea pacienților s-au declarat **"foarte mulțumiți"** – 11 pacienți (85%), **"mulțumit"** – 2 pacienți (15%)
6. Medicul care v-a tratat, v-a acordat respect și atenția cuvenită?
  - Majoritatea pacienților au declarat **"în foarte mare măsură"** – 10 pacienți (77%), **"în mare măsură"** – 3 pacienți (23%).
7. Medicul care v-a tratat a răspuns la întrebările puse de dvs?
  - Majoritatea pacienților au declarat **"în foarte mare măsură"** – 10 pacienți (77%), **"în mare măsură"** – 2 pacienți (15%), **"în foarte mică 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"**- 9 pacienți (69%), **"în mare măsură"**- 4 pacienți (31%)
9. Medicul care v-a tratat, a înțeles problemele dvs. medicale?
  - Majoritatea pacienților au declarat **"în foarte mare măsură"**- 10 pacienți (77%), **"în mare măsură"**- 3 pacienți (23%).
10. Medicul care v-a tratat, a manifestat interes în rezolvarea problemelor dvs. medicale?
  - Majoritatea pacienților au declarat **"în foarte mare măsură"**- 10 pacienți (77%), **"în mare măsură"**- 3 pacienți (23%).

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"**- 10 pacienți (77%), **"în mare măsură"**- 3 pacienți (23%).
12. Asistentele medicale au răspuns la întrebările puse de dumneavoastră?
  - Majoritatea pacienților au declarat **"în foarte mare măsură"**- 9 pacienți (69%), 4 pacienți (31%);
13. Asistentele medicale au respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic?
  - Majoritatea pacienților au declarat **"în foarte mare măsură"**- 10 pacienți (77%), **"în mare măsură"**- 2 pacienți (15%), **"nici în mare, nici în mică măsură"** – 1 pacient (8%).
14. Asistentele medicale au înțeles problemele dvs. medicale?
  - Majoritatea pacienților au declarat **"în foarte mare măsură"**- 7 pacienți (54%), **"în mare măsură"**- 5 pacienți (38%), **"nici în mare, nici în mică măsură"** – 1 pacient (8%).
- \* 15. Asistentele medicale au manifestat interes în tratarea dvs.?
  - Majoritatea pacienților au declarat **"în foarte mare măsură"**- 8 pacienți (62%), **"în mare măsură"**- 4 pacienți (31%), **"nici în mare, nici în mică măsură"** – 1 pacient (8%).

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"**- 9 pacienți (69%), **"în mare măsură"**- 2 pacienți (15%), **"nici în mare, nici în mică măsură"** – 1 pacient (8%), **"în 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 sânge-biologice?
  - Majoritatea pacienților au declarat **"în foarte mare măsură"**- 9 pacienți (69%), **"în mare măsură"**- 2 pacienți (15%), **"în mică măsură"** – 1 pacient (8%), **"în foarte mică măsură"** – 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"**- 7 pacienți (54%), **"în mare măsură"**- 4 pacienți (31%), **"în mică măsură"** – 1 pacient (8%), **"în foarte mică 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"**- 7 pacienți (54%), **"în mare măsură"**- 5 pacienți (38%), **"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 (54%), **"în mare măsură"**- 5 pacienți (38%), **"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 (46%), **"în mare măsură"**- 4 pacienți (31%), **"nici în mare, nici în mică măsură"** – 2 pacienți (15%), **"în foarte mică măsură"** - 1 pacient (8%).
22. În ce măsură ați fost informat sau vi s-a explicat de către personalul medico-sanitar despre posibilele tratamente alternative pentru afecțiunea dvs.?
- Majoritatea pacienților au declarat **"în foarte mare măsură"**- 7 pacienți (54%), **"în mare măsură"**- 3 pacienți (23%), **"nici în mare, nici în mică măsură"** – 2 pacienți (15%), **"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"**- 13 pacienți (100%)
24. Pe perioada internării ați solicitat serviciile unui medic preferat?
- Pacienții au răspuns **"Da"**- 2 pacienți (15%), **"Nu"**- 11 pacienți (85%).
25. Pe perioada internării ați primit serviciile unui medic preferat?
- Pacienții au răspuns **"Da"**- 3 pacienți (23%), **"Nu"**- 10 pacienți (77%).
26. Pe perioada internării ați solicitat și o altă opinie medicală, referitoare la diagnosticul medicului curant?
- 2 pacienți au răspuns **"Da"** (15%), 11 pacienți au răspuns **"Nu"** (85%).
27. Pe perioada internării ați primit o altă opinie medicală?
- 1 pacient a răspuns **"Da"** (8%), 12 pacienți au răspuns **"Nu"** (92%).
28. Pe perioada internării medicamentele și materialele sanitare au fost asigurate?
- Majoritatea pacienților au declarat **"integral de spital"**- 11 pacienți (85%), **"integral de către mine"** – 2 pacienți (15%).

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 (69%), **"Bune"**- 1 pacient (8%), **"nici bune, nici proaste"** – 3 pacienți (23%),
30. Cum apreciați din punct de vedere al confortului temperatura din spital?
- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**- 11 pacienți (85%), **"Bune"**- 2 pacienți (15%).
31. Cum apreciați din punct de vedere al confortului programului de primire a vizitelor?
- Unii pacienți au declarat **"foarte bune"**- 6 pacienți (46%), **"Bune"**- 7 pacienți (54%).
32. Cum apreciați din punct de vedere al confortului curățenia generală din spital?
- Unii pacienți au declarat **"foarte bune"**- 5 pacienți (38%), **"Bune"**- 6 pacienți (46%), **"nici bune, nici proaste"**- 2 pacienți (15%).
33. Cum apreciați din punct de vedere al confortului funcționalitatea grupurilor sanitare?
- O parte din pacienți au declarat **"foarte bune"**- 4 pacienți (31%), **"Bune"**- 7 pacienți (54%), **"nici bune, nici proaste"**- 2 pacienți (15%).
34. Cum apreciați din punct de vedere al confortului condițiile de cazare din salon?
- Majoritatea pacienților au declarat: **"foarte bune"**- 5 pacienți (38%), **"Bune"**- 4 pacienți (31%), **"nici bune, nici proaste"**- 4 pacienți (31%).
35. Cum apreciați cantitatea de hrană oferite de către spital?
- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**- 8 pacienți (62%), **"Bune"**- 3 pacienți (23%), **"proaste"**- 1 pacient (8%), **"foarte proaste"** – 1 pacient (8%).
36. Cum apreciați calitatea alimentelor oferite de către spital?
- Unii pacienți au declarat **"foarte bune"**- 5 pacienți (38%), **"Bune"**- 4 pacienți (31%), **"nici bune, nici proaste"**- 3 pacienți (23%), **"foarte proaste"** – 1 pacient (8%).
37. Cum apreciați asistența spirituală oferită de către spital?
- Majoritatea pacienților au declarat **"foarte bune"**- 6 pacienți (46%), **"Bune"**- 5 pacienți (38%), **"nici bune, nici proaste"**- 2 pacienți (15%).
38. Cine v-a adus/însoțit de la serviciul internări până la salon?
- Majoritatea personalului au declarat că au fost însoțiți în cadrul spitalului de către **"Personalul sanitar"**- 11 pacienți (85%), **"Am mers singur"**- 2 pacienți (15%).

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?  
 - Toți pacienții au răspuns **"Da"**- 13 pacienți (100%).
40. V-ați gândit să solicitați informații despre suma cheltuită pentru spitalizarea dvs. (prin decont de cheltuieli)?  
 - Unii pacienți au răspuns **"Da"**- 3 pacienți (23%), și **"Nu"**- 10 pacienți (77%)
41. În cadrul spitalului sunt afișe care să prezinte drepturile și/sau obligațiile pacienților/asiguraților?  
 - Toți pacienții au răspuns **"Da"**- 13 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"**- 13 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"**- 13 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"**- 13 pacienți (100%).
45. Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenții de către medicii spitalului?  
 - Toți pacienții au răspuns **"Nu"**- 13 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"**- 13 pacienți (100%).
47. Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenții de către infirmierele ale spitalului?  
 - Toți pacienții au răspuns **"Nu"**- 13 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"**- 13 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"**- 13 pacienți (83%).
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;
- Medic de familie;
- Medicul neurolog;
- Internet;
- Mass media.

Aprecierea satisfacției pacienților reprezintă un indicator important asupra calității îngrijirilor pe care un sistem de sănătate îl oferă. Evaluarea satisfacției pacientului reprezintă felul în care unitatea vine în întâmpinarea valorilor și așteptărilor pacienților.

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 mulțumiți de condițiile de cazare.

Referitor la propunerile de îmbunătățire sau schimbări din partea pacienților, marea majoritate a pacienților declară că nu ar schimba nimic.

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

### Biroul Management al Calității Serviciilor Medicale

Nr. 1791 din 12.02.2024

### RAPORT –Secția Clinică RMFB, Secția RNPM copii Băile 1 Mai Privind chestionarele de satisfacție a pacienților în perioada ianuarie 2024

În luna ianuarie chestionarele de satisfacție au fost completate de către 4 pacienți internați pe Secția Clinică RMFB copii Băile 1 Mai.

Pacienții chestionați au vârste cuprinse între 34 și 49 de ani;

Din cei 4 pacienți/apartinători chestionați 4 pacienți (100%) sunt femei;

Provin din mediu urban 4 pacienți/apartinători (100%);

1 pacient (25%) are școala elementară, 2 pacienți (50%) au școala medie și 1 pacient are școala superioară (25%).

Au fost analizate răspunsurile celor 4 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/apartinătorii au răspuns la această întrebare **”foarte mulțumiți”** – 4 pacienți (100%);
2. Cât de mulțumit sunteți în general de modul în care v-au fost respectate drepturile de pacient?
  - Toți pacienții/apartinătorii au răspuns la această întrebare **”foarte mulțumiți”** – 4 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/apartinătorii au răspuns la această întrebare **”foarte mulțumiți”** – 4 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/apartinătorii au răspuns la această întrebare **”foarte mulțumiți”** – 4 pacienți (100%);
5. Cât de mulțumit ați fost de tratamentul primit în perioada de spitalizare?
  - Toți pacienții/apartinătorii au răspuns la această întrebare **”foarte mulțumiți”** – 4 pacienți (100%);
6. Medicul care v-a tratat, v-a acordat respect și atenția cuvenită?
  - Toți pacienții/apartinătorii au răspuns la această întrebare **”foarte mulțumiți”** – 4 pacienți (100%);

7. Medicul care v-a tratat a răspuns la întrebările puse de dvs?
  - Toți pacienții/apartinătorii au răspuns la această întrebare **"foarte mulțumiți"** – 4 pacienți (100%);
8. Medicul care v-a tratat, s-a ocupat cu atenție de cazul dvs?
  - Toți pacienții/apartinătorii au răspuns la această întrebare **"foarte mulțumiți"** – 4 pacienți (100%);
9. Medicul care v-a tratat, a înțeles problemele dvs medicale?
  - Toți pacienții/apartinătorii au răspuns la această întrebare **"foarte mulțumiți"** – 4 pacienți (100%);
10. Medicul care v-a tratat, a manifestat interes în rezolvarea problemelor dvs medicale?
  - Toți pacienții/apartinătorii au răspuns la această întrebare **"foarte mulțumiți"** – 4 pacienți (100%);

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?
  - Toți pacienții/apartinătorii au răspuns la această întrebare **"foarte mulțumiți"** – 4 pacienți (100%);
12. Asistentele medicale au răspuns la întrebările puse de dumneavoastră?
  - Toți pacienții/apartinătorii au răspuns la această întrebare **"foarte mulțumiți"** – 4 pacienți (100%);
13. Asistentele medicale au respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic?
  - Toți pacienții/apartinătorii au răspuns la această întrebare **"foarte mulțumiți"** – 4 pacienți (100%);
14. Asistentele medicale au înțeles problemele dvs. Medicale?
  - Toți pacienții/apartinătorii au răspuns la această întrebare **"foarte mulțumiți"** – 4 pacienți (100%);
15. Asistentele medicale au manifestat interes în tratarea dvs?
  - Toți pacienții/apartinătorii au răspuns la această întrebare **"foarte mulțumiți"** – 4 pacienți (100%);

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/apartinătorilor au declarat **"în foarte mare măsură"**- 3 pacienți (75%), **"în mare măsură"**- 1 pacient (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/apartinătorilor au declarat **"în foarte mare măsură"**- 3 pacienți (75%), **"în mare măsură"**- 1 pacient (25%);
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/apartinătorilor au declarat **"în foarte mare măsură"**- 3 pacienți (75%), **"în mare măsură"**- 1 pacient (25%);
19. În ce măsură ați fost informat sau vi s-a explicat de către personalul medico-sanitar despre rezultatul analizelor dvs?
  - Majoritatea pacienților/apartinătorilor au declarat **"în foarte mare măsură"**- 3 pacienți (75%), **"în mare măsură"**- 1 pacient (25%);
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/apartinătorilor au declarat **"în foarte mare măsură"**- 3 pacienți (75%), **"în mare măsură"**- 1 pacient (25%);
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/apartinătorilor au declarat **"în foarte mare măsură"**- 3 pacienți (75%), **"în mare măsură"**- 1 pacient (25%);

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

- Majoritatea pacienților/apartinătorilor au declarat **"în foarte mare măsură"**- 3 pacienți (75%), **"în mare măsură"**- 1 pacient (25%);

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/apartinătorii au răspuns **"Nu"**- 4 pacienți (100%)

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

- Pacienții/apartinătorii au dat următoarele răspunsuri **"Da"**- 2 pacienți (50%) și **"Nu"**- 2 pacienți (50%).

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

- Pacienții/apartinătorii au dat următoarele răspunsuri **"Da"**- 1 pacient (25%) și **"Nu"**- 3 pacienți (75%).

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

- Pacienții/apartinătorii au dat următoarele răspunsuri **"Da"**- 2 pacienți (50%) și **"Nu"**- 2 pacienți (50%).

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

- Pacienții/apartinătorii au dat următoarele răspunsuri **"Da"**- 1 pacient (25%) și **"Nu"**- 3 pacienți (75%).

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

- Pacienții au răspuns la această întrebare **"integral de spital"**- 4 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 iluminatul spațiilor/încăperilor din spital?

- Pacienții/apartinătorii au dat următoarele răspunsuri **"foarte bun"**- 3 pacienți (75%), **"bun"**- 1 pacient (25%);

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

- Pacienții/apartinătorii au dat următoarele răspunsuri **"foarte bun"**- 3 pacienți (75%), **"bun"**- 1 pacient (25%);

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

- Pacienții/apartinătorii au dat următoarele răspunsuri **"foarte bun"**- 3 pacienți (75%), **"bun"**- 1 pacient (25%);

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

- Toți pacienții/apartinătorii au răspuns la această întrebare **"foarte bună"**- 4 pacienți (100%);

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

- Pacienții/apartinătorii au dat următoarele răspunsuri **"foarte bună"**- 2 pacienți (50%), **"bună"**- 1 pacient (25%), **"nici bună, nici proastă"**- 1 pacient (25%);

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

- Pacienții/apartinătorii au dat următoarele răspunsuri **"foarte bune"**- 1 pacient (25%), **"bune"**- 2 pacienți (50%), **"nici bune, nici proaste"**- 1 pacient (25%);

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

- Pacienții/apartinătorii au dat următoarele răspunsuri **"foarte bună"**- 1 pacient (25%), **"bună"**- 1 pacient (25%), **"nici bună, nici proastă"**- 2 pacienți (50%);

36. Cum apreciați calitatea alimentelor oferite de către spital?

- Pacienții/apartinătorii au dat următoarele răspunsuri **"foarte bună"**- 1 pacient (25%), **"bună"**- 1 pacient (25%), **"nici bună, nici proastă"**- 2 pacienți (50%);

37. Cum apreciați asistența spirituală oferită de către spital?

- Pacienții/apartinătorii au dat următoarele răspunsuri **"foarte bună"**- 2 pacienți (50%), **"bună"**- 2 pacienți (50%);

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

- Toți pacienții/apartinătorii au declarat că au fost însoțiți în cadrul spitalului de către **"Personalul sanitar"**- 4 pacienți (100%);

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?
- Toți pacienții/apartinătorii au răspuns "Da"- 2 pacienți (50%) și "Nu"- 2 pacienți (50%);
40. V-ați gândit să solicitați informații despre suma cheltuită pentru spitalizarea dvs (prin decont de cheltuieli)?
- Pacienții/apartinătorii au dat următoarele răspunsuri "Da"- 1 pacient (25%), "Nu"- 3 pacienți (75%);
41. În cadrul spitalului sunt afișe care să prezinte drepturile și /sau obligațiile pacienților/asiguraților?
- Toți pacienții/apartinătorii au răspuns "Da"- 4 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/apartinătorii au răspuns "Nu" - 4 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/apartinătorii au răspuns "Nu" - 4 pacienți (100%).
- 44. Ați oferit infirmierelor din propria inițiativă bani sau atenții ca recunoștință pentru modul în care ați fost îngrijit?
  - Toți pacienții/apartinătorii au răspuns "Nu" - 4 pacienți (100%).
- 45. Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenții de către medicii spitalului?
  - Toți pacienții/apartinătorii au răspuns "Nu" - 4 pacienți (100%).
- 46. Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenții de către asistentele medicale ale spitalului?
  - Toți pacienții/apartinătorii au răspuns "Nu" - 4 pacienți (100%).
- 47. Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenții de către infirmiere ale spitalului?
  - Toți pacienții/apartinătorii au răspuns "Nu" - 4 pacienți (100%).
- \* 48. Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenții de către personalul auxiliar (brancardierii, portari, etc)?
  - Toți pacienții/apartinătorii au răspuns "Nu" - 4 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)?
  - Pacienții/apartinătorii au dat următoarele răspunsuri "Da"- 3 pacienți (75%), "Nu"- 1 pacient (25%);
- 50. De unde ați fost informat despre serviciile oferite de spitalul nostru?
 Pacienții/apartinătorii au primit informații privind serviciile oferite de spitalul nostru de la:
  - ✓ Alți pacienți;
  - ✓ Rude, prieteni;
  - ✓ Internet;
  - ✓ De la mame care au mai fost ;
  - \* ✓ Mass media.

Aprecierea satisfacției pacienților reprezintă un indicator important asupra calității îngrijirilor pe care un sistem de sănătate îl oferă. Evaluarea satisfacției pacientului reprezintă felul în care unitatea vine în întâmpinarea valorilor și așteptărilor pacienților.

Analizând rezultatele obținute se poate observa că pacienții care au beneficiat de serviciile medicale din cadrul Spitalului Clinic de Recuperare Medicală Băile Felix secția RMFB și RNMP copii, gradul de satisfacție 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.



Referitor la propunerile de îmbunătățire sau schimbări din partea pacienților, marea majoritate a pacienților declară că nu ar schimba nimic.

În vederea creșterii calității serviciilor oferite 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



