

EVALUAREA SATISFACȚIEI PACIENȚILOR INTERNAȚI ÎN SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ ZALĂU - 2025

Internare continuă

1. INTRODUCERE

Spitalul Județean de Urgență Zalău monitorizează permanent percepția pacienților/apartenențelor referitoare la calitatea actului medical și a condițiilor hoteliere oferite de spital. În acest sens pacienții/apartenențorii își exprimă părerea prin completarea **Chestionarului de satisfacție** la finalizarea serviciilor de care au beneficiat pe parcursul unei internări în SJUZ.

Conducerea este interesată de urmărirea nemulțumirilor exprimate de pacienți pentru îmbunătățirea serviciilor oferite pacienților/apartenențelor și creșterea nivelului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor furnizate de Spitalul Județean de Urgență Zalău. Se dorește adaptarea serviciilor medicale/nemedicale la nevoile și nemulțumirile pacienților.

1.1 Scopul cercetării:

- Urmărirea de către spital, prin intermediul personalului Compartimentului de managementul calității serviciilor de sănătate (CMCSS) și a Consiliului medical, a creșterii nivelului de satisfacție a pacienților în mod deosebit satisfacția pacienților privind modul de comunicare/relaționare, asigurarea condițiilor hoteliere, curățenie, prestarea serviciilor de alimentație, ambientul spitalului și a aspectului lenjeriei și al efectelor colectate.
- Evaluarea permanentă a mediului de îngrijire și adaptarea permanentă al acestuia la necesitățile asistenței medicale asigurate de către spital.

1.2 Obiectivele cercetării:

- 1.2.1 Identificarea factorilor care influențează satisfacția pacienților;
- 1.2.2 Ierarhizarea factorilor care influențează satisfacția pacienților;

1.3 Instrument și metodă

- Satisfacția pacienților a fost evaluată utilizând un instrument creat special în acest scop, în cadrul CMCSS.
- **Chestionar autoaplicat, completat la externare;**
- Au fost validate **2326** de chestionare.

1.4 Documente de referință

- *Legea 185/2017 privind asigurarea calității în sistemul de sănătate cu modificările și completările ulterioare;*
- *Legea drepturilor pacientului nr. 46/2003, cu modificările și completările ulterioare;*
- *OMS 1857/2023 privind aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Hotărârii Guvernului nr. 521/2023 pentru aprobarea pachetelor de servicii și a Contractului-cadru care reglementează condițiile acordării asistenței medicale, a medicamentelor și a dispozitivelor*

- medicale, în cadrul sistemului de asigurări sociale de sănătate, cu modificările și completările ulterioare;
- *Ordinul ministrului sănătății nr. 446/2017 privind aprobarea Standardelor, Procedurii și metodologiei de evaluare și acreditare a spitalelor:*
 - *”Criteriul 01.06.01 - Comunicarea externă răspunde nevoilor beneficiarilor și ale spitalului”;*
 - *”Criteriul 01.07.04 - Spitalul urmărește creșterea nivelului de satisfacție a pacienților”;*
 - *”Criteriul 01.09.02 - Mediul de îngrijire este evaluat și adaptat permanent la necesitățile asistenței medicale”.*
 - *Ordinul președintelui A.N.MC.S. nr. 8/2018 privind aprobarea instrumentelor de lucru utilizate de către A.N.M.C.S. în cadrul celui de-al doilea Ciclu de acreditare a spitalelor:*
 - *”Cerința 01.06.01.02 - Pagina de internet a spitalului asigură comunicarea eficientă”*
 - *„Indicator 01.06.01.02.10 - Chestionarul de satisfacție a pacienților este accesibil pe pagina de internet a spitalului”;*
 - *”Cerința 01.07.03.02 - Planul de acțiuni pentru implementarea managementul calității serviciilor și siguranței pacienților este asumat de către conducerea unității”*
 - *„Indicator 01.07.03.02.03 - Conducerea spitalului asigură resurse pentru realizarea fiecărui obiectiv din planul de management al calității”*
 - *”Cerința 01.07.04.01 - Spitalul elaborează și actualizează periodic chestionare de satisfacție a pacienților”:*
 - *”Indicator 01.07.04.01.01 – Spitalul utilizează chestionare de satisfacție a pacienților.*
 - *”Indicator 01.07.04.01.02 – Modalitatea de aplicare a chestionarului de satisfacție a pacienților asigură anonimatul pacientului”.*
 - *”Indicator 01.07.04.01.03 – Chestionarul de satisfacție al pacientului cuprinde informații cu privire la modalitatea de completare și depunere a acestuia”.*
 - *”Indicator 01.07.04.01.04 – Chestionarul de satisfacție al pacientului cuprinde întrebări cu privire la calitatea comunicării”.*
 - *”Indicator 01.07.04.01.05 – Chestionarul de evaluare a satisfacției pacienților conține întrebări privind aspectul lenjeriei și al efectelor de spital pentru pacienți”.*
 - *”Indicator 01.07.04.01.06 – Chestionarul de evaluare a satisfacției pacienților conține întrebări privind calitatea hranei și a serviciului de distribuire”.*
 - *”Indicator 01.07.04.01.07 – Chestionarul de evaluare a satisfacției pacienților conține întrebări referitoare la ambientul spitalului”.*
 - *”Cerința 01.07.04.02 - SMC analizează sistematic informațiile rezultate din prelucrarea chestionarelor și emite recomandări”:*
 - *”Indicator 01.07.04.02.01 – La nivelul structurii de management al calității există analize lunare ale chestionarelor de satisfacție a pacienților”.*
 - *”Indicator 01.07.04.02.02 – Recomandările consecutive analizelor lunare ale chestionarelor de satisfacție a pacienților se regăsesc ca măsuri în planul de îmbunătățire a calității”.*
 - *”Cerința 01.09.02.01 - Instituția evaluează și îmbunătățește constant condițiile hoteliere”:*
 - *”Indicator 01.09.02.01.01 – La nivelul spitalului există analize periodice ale datelor referitoare la condițiile hoteliere colectate prin chestionarul de satisfacție a pacientului”*
 - *”Indicator 01.09.02.01.02 – La nivelul spitalului există analize periodice ale datelor referitoare la curățenie, colectate prin chestionarul de satisfacție a pacientului.”*
 - *Ordinul ministrului sănătății nr.863/2004 pentru aprobarea atribuțiilor și competențelor consiliului medical al spitalelor;*

- *Ordin comun nr. 1782/572/28.12.2006 al Ministerului Sănătății Publice/Casa Națională de Asigurări de Sănătate privind înregistrarea și raportarea statistică a pacienților care primesc servicii medicale în regim de spitalizare continuă și spitalizare de zi, cu modificările și completările ulterioare.*

1.5 Considerații generale:

În perioada analizată, au fost distribuite chestionare de satisfacție tuturor pacienților internați.

Au fost validate și analizate 2326 chestionare de satisfacție – internare continuă.

1.5.1. Descrierea procesului de evaluare a satisfacției pacienților

Formularele ”Chestionar privind satisfacția pacientului – internare continuă” se înserează de către personalul Biroului internări, respectiv de către registratorii secțiilor externe, în fiecare F.O.C.G. în momentul internării pacienților, pentru fiecare episod de internare continuă, ocazie cu care se întocmește și F.O.C.G. În situația în care se realizează un transfer al pacientului între secții care furnizează îngrijiri de același tip, nu se deschide o nouă F.O.C.G. În situația în care se realizează un transfer al pacientului între secții care furnizează îngrijiri de tip diferit (din secții/compartimente de îngrijiri acute în secții/compartimente de îngrijiri cronice sau de recuperare și invers), se deschide o nouă F.O.C.G., iar pacienților transferați li se distribuie un nou ”Chestionar privind satisfacția pacientului – internare continuă”.

Cu ocazia distribuirii chestionarelor, personalul medico-sanitar din secțiile medicale recomandă fiecăruia dintre pacienți să completeze respectivele formulare, de regulă, în ziua anterioară momentului în care aceștia vor fi externați și să le depună în cutia poștală a pacientului dedicată acestor chestionare, dispusă pe holul secției medicale în care aceștia au fost internați în regim de spitalizare continuă.

Toate tipurile de formulare de chestionare de evaluare a satisfacției pacientului sunt postate și pe web-situl spitalului, unde este specificată modalitatea de completare și transmitere a acestora, respectiv:

- Transmiterea acestora, în format (jpeg) sau (pdf.) pe adresa de email a C.M.C.S.S. din cadrul spitalului (calitate@spitalzalau.ro);
- Transmiterea acestora prin serviciul poștal, pe adresa spitalului (Adresa: str. Simion Bărnuțiu, nr. 67, Zalău).
- Depunerea chestionarelor completate, personal de către pacienți, într-una din cutiile pacientului din cadrul spitalului, destinate acestui scop.

Completarea chestionarelor de către fiecare dintre pacienții spitalului este benevolă.

Metodologia privind modul de aplicare a regulilor de diseminare a chestionarelor către pacienți/aparținători este evaluată și verificată permanent.

Analiza gradului de satisfacție a pacienților, prin utilizarea de chestionare de satisfacție, s-a realizat la nivelul Compartimentului de managementul calității serviciilor de sănătate lunar, respectiv anual.

2. Analiza chestionarelor

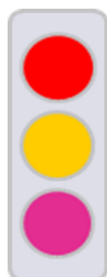
➤ Scala de referință pentru analiza Nivelului de satisfacție a pacienților internați în SJUZ – internare continuă

NIVEL SATISFACȚIE

SCĂZUT 0-50

MEDIU 51-75

SUPERIOR 76-100



Practicile standard în studiile de satisfacție consideră că un produs sau un serviciu are o performanță superioară, dacă minimum 75% din clienți sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți.

➤ Rata de excelență

Rata de excelență calculată pentru fiecare indicator component al dimensiunilor chestionarului ne permite să identificăm punctele slabe și punctele forte.

- Puncte forte: mai mult de 60% din pacienți au un nivel de satisfacție maxim (*foarte bine*, în cazul chestionarului analizat).
- Puncte slabe: mai puțin de 30% din pacienți au un nivel de satisfacție maxim (*foarte bine*, în cazul chestionarului analizat).

Toți itemii care compun dimensiunea “calitatea îngrijirilor” au fost identificați ca puncte forte. Nu a fost identificat niciun punct slab.

În anul 2025 în luna iunie, chestionarele de satisfacție ale pacienților au fost adaptate conform cerințelor OMS 1857/2023 anexa 48 și a PO 43-06 ed. 2, având o structură diferită față de cele anterioare, astfel au fost utilizate două tipuri de formulare și au fost analizate două perioade de timp.

Din statistica realizată, aspectele relevante în exprimarea calității serviciilor oferite pacienților de SJUZ în perioada 01.01.2025-30.05.2025 sunt (raportat la 766 respondenți):

Amabilitate - *foarte bine și bine* – 99.48%

Respectarea drepturilor pacienților - *foarte bine* – 96,61%

Calitatea hranei - *foarte bine și bine* – 96,43%

Curățenie - *foarte bine și bine* – 99,27%

Comunicarea cu pacientul - *foarte bine și bine* – 95,69%

Servicii oferite de spital - *foarte bune și bune* – 95.43%

REZULTATE ()

Din statistica realizată, aspectele relevante în exprimarea calității serviciilor oferite pacienților de SJUZ în perioada 01.06.2025-31.12.2025 sunt (raportat la 1560 corespondenți):

Amabilitate - *Da* – 95.00%

Respectarea drepturilor pacienților - *Da* – 88,71%

Calitatea hranei - *foarte bună și bună* – 84,04%

Curățenie - *foarte bună și bună* – 88,96%

Comunicarea cu pacientul - *foarte bună și bună* – 84,93%

Servicii oferite de spital (*cât de mulțumit sunteți/ați fost*) – *Foarte/parțial mulțumit* - 87.56%

2. CONCLUZII:

Ca urmare a analizei chestionarelor completate de pacienți constatăm:

- În general, pacienții sunt mulțumiți de serviciile de care au beneficiat pe perioada internării.
- Pacienții cu internare continuă în SJUZ sunt mulțumiți de **îngrijirile medicale** acordate de personalul medico-sanitar și auxiliar, **de calitatea comunicării cu personalul de îngrijire** și calitatea tratamentelor de care au beneficiat.
- Pacienții internați în SJUZ pe parcursul anului 2025, în general sunt mulțumiți și foarte mulțumiți **de condițiile de cazare**, de aspectul/calitatea **lenjeriei** și al efectelor, de **curățenia** din spital și de aspectul saloanelor. O parte din pacienți își exprimă nemulțumirea referitoare la spații comune, curte și în general de toalete și băi.
- **Calitatea hranei și modul de servire a mesei** este apreciată pozitiv de majoritatea pacienților.

Făcând o comparație între cele două perioade și cele două tipuri de chestionare aplicate pacienților, analizăm aceleași aspecte:

	<u>01.01.-31.05 și 01.06.-31.12.</u>	
Amabilitate	–	99,48% - 95,00%
Respectarea drepturilor pacienților	–	96,61% - 88,71%
Calitatea hranei	–	96,43% - 84,04%
Curățenie	–	99,27% - 88,96%
Comunicarea cu pacientul	–	95,69% - 84,93%
Servicii oferite de spital	–	95,43% - 87,56%

În urma acestei analize constatăm diferențe între cele două perioade și constatăm că scade procentul pacienților **Foarte mulțumiți/mulțumiți** în a doua perioadă cu referire la aceleași servicii.

EVALUAREA SATISFACȚIEI PACIENȚILOR INTERNAȚI ÎN SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ ZALĂU - 2025

Internare de zi

1. INTRODUCERE

Așteptările actuale ale pacienților care beneficiază de serviciile de sănătate din cadrul SJUZ sunt ca serviciile să ajungă la un nivel înalt de performanță și să fie adoptată o abordare umanistă a îngrijirii sănătății, în care cetățeanul să fie privit și respectat ca un beneficiar cu nevoi multiple, să-și poată exprima dorința și să fie foarte apreciată în chestionarele de satisfacție puse la dispoziția fiecărui pacient care beneficiază de serviciile oferite de spitalul nostru.

Dorința conducerii spitalului este diversificarea serviciilor de îngrijiri de sănătate oferite pacienților ca și servicii ambulatorii (pre și post spital), eficientizarea, creșterea performanței și a calității serviciilor de îngrijire a sănătății.

1.1 Scopul cercetării:

- Urmărirea de către spital, prin intermediul personalului Compartimentului de managementul calității serviciilor de sănătate (CMCSS) și a Consiliului medical, a creșterii nivelului de satisfacție a pacienților, îndeosebi în partea care privește cuantificarea satisfacției pacienților privind serviciile medicale și de îngrijire, modul de comunicare/relaționare, asigurarea condițiilor hoteliere, curățenie, ambientul spitalului și a aspectului lenjeriei și al efectelor colectate;
- Evaluarea permanentă a mediului de îngrijire și adaptarea permanentă a acestuia la necesitățile asistenței medicale asigurate de către spital.

1.2 Obiectivele cercetării:

- 1.2.1 Identificarea factorilor care influențează satisfacția pacienților;
- 1.2.2 Ierarhizarea factorilor care influențează satisfacția pacienților;

1.3 Instrument și metodă

- Satisfacția pacienților este evaluată utilizând un instrument creat în acest scop în cadrul CMCSS.
- Chestionar autoaplicat, completat pe perioada internării;
- Au fost validate 135 de chestionare.

1.4 Documente de referință

- *Legea 185/2017 privind asigurarea calității în sistemul de sănătate cu modificările și completările ulterioare;*
- *Legea drepturilor pacientului nr. 46/2003, cu modificările și completările ulterioare;*
- *OMS 1857/2023 privind aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Hotărârii Guvernului nr. 521/2023 pentru aprobarea pachetelor de servicii și a Contractului-cadru care*

reglementează condițiile acordării asistenței medicale, a medicamentelor și a dispozitivelor medicale, în cadrul sistemului de asigurări sociale de sănătate, cu modificările și completările ulterioare;

- *Ordinul ministrului sănătății nr. 446/2017 privind aprobarea Standardelor, Procedurii și metodologiei de evaluare și acreditare a spitalelor:*
 - *”Criteriul 01.06.01 - Comunicarea externă răspunde nevoilor beneficiarilor și ale spitalului”;*
 - *”Criteriul 01.07.04 - Spitalul urmărește creșterea nivelului de satisfacție a pacienților”;*
 - *”Criteriul 01.09.02 - Mediul de îngrijire este evaluat și adaptat permanent la necesitățile asistenței medicale”.*
- *Ordinul președintelui A.N.MC.S. nr. 8/2018 privind aprobarea instrumentelor de lucru utilizate de către A.N.M.C.S. în cadrul celui de-al doilea Ciclu de acreditare a spitalelor:*
 - *”Cerința 01.06.01.02 - Pagina de internet a spitalului asigură comunicarea eficientă”*
 - *„Indicator 01.06.01.02.10 - Chestionarul de satisfacție a pacienților este accesibil pe pagina de internet a spitalului”;*
 - *”Cerința 01.07.03.02 - Planul de acțiuni pentru implementarea managementul calității serviciilor și siguranței pacienților este asumat de către conducerea unității”*
 - *„Indicator 01.07.03.02.03 - Conducerea spitalului asigură resurse pentru realizarea fiecărui obiectiv din planul de management al calității”*
 - *”Cerința 01.07.04.01 - Spitalul elaborează și actualizează periodic chestionare de satisfacție a pacienților”:*
 - *”Indicator 01.07.04.01.01 – Spitalul utilizează chestionare de satisfacție a pacienților.*
 - *”Indicator 01.07.04.01.02 – Modalitatea de aplicare a chestionarului de satisfacție a pacienților asigură anonimatul pacientului”.*
 - *”Indicator 01.07.04.01.03 – Chestionarul de satisfacție al pacientului cuprinde informații cu privire la modalitatea de completare și depunere a acestuia”.*
 - *”Indicator 01.07.04.01.04 – Chestionarul de satisfacție al pacientului cuprinde întrebări cu privire la calitatea comunicării”.*
 - *”Indicator 01.07.04.01.05 – Chestionarul de evaluare a satisfacției pacienților conține întrebări privind aspectul lenjeriei și al efectelor de spital pentru pacienți”.*
 - *”Indicator 01.07.04.01.06 – Chestionarul de evaluare a satisfacției pacienților conține întrebări privind calitatea hranei și a serviciului de distribuire”.*
 - *”Indicator 01.07.04.01.07 – Chestionarul de evaluare a satisfacției pacienților conține întrebări referitoare la ambientul spitalului”.*
 - *”Cerința 01.07.04.02 - SMC analizează sistematic informațiile rezultate din prelucrarea chestionarelor și emite recomandări”:*
 - *”Indicator 01.07.04.02.01 – La nivelul structurii de management al calității există analize lunare ale chestionarelor de satisfacție a pacienților”.*
 - *”Indicator 01.07.04.02.02 – Recomandările consecutive analizelor lunare ale chestionarelor de satisfacție a pacienților se regăsesc ca măsuri în planul de îmbunătățire a calității”.*
 - *”Cerința 01.09.02.01 - Instituția evaluează și îmbunătățește constant condițiile hoteliere”:*

- *“Indicator 01.09.02.01.01 – La nivelul spitalului există analize periodice ale datelor referitoare la condițiile hoteliere colectate prin chestionarul de satisfacție a pacientului”*
- *“Indicator 01.09.02.01.02 – La nivelul spitalului există analize periodice ale datelor referitoare la curățenie, colectate prin chestionarul de satisfacție a pacientului.”*
- *Ordinul ministrului sănătății nr.863/2004 pentru aprobarea atribuțiilor și competențelor consiliului medical al spitalelor;*
- *Ordin comun nr. 1782/572/28.12.2006 al Ministerului Sănătății Publice/Casa Națională de Asigurări de Sănătate privind înregistrarea și raportarea statistică a pacienților care primesc servicii medicale în regim de spitalizare continuă și spitalizare de zi, cu modificările și completările ulterioare.*

1.5 Considerații generale:

În perioada analizată, au fost distribuite chestionare de satisfacție pacienților cu internare de zi. Au fost validate și analizate 630 de chestionare de satisfacție – internare de zi.

1.5.1. Descrierea procesului de evaluare a satisfacției pacienților

Formularele ”Chestionar privind satisfacția pacientului – internare de zi” se distribuie pacienților de către personalul medico-sanitar din cadrul structurii de spitalizare de zi, respectiv de către personalul medico-sanitar al secțiilor externe care realizează internări de zi la sediul lor, în momentul internării fiecărui pacient care beneficiază de servicii medicale în regim de spitalizare de zi, ocazie cu care se întocmește și F.S.Z. Cu ocazia distribuirii chestionarelor, personalul medico-sanitar recomandă pacienților să completeze respectivele formulare, de regulă, anterior momentului în care aceștia sunt externati și să le depună în cutia pacientului dedicată acestor chestionare, dispusă pe holul secției medicale în care acesta a fost internat.

Toate tipurile de formulare de chestionare de evaluare a satisfacției pacientului trebuie postate și pe web-situl spitalului, unde este specificată modalitatea de completare și transmitere a acestora, respectiv:

- Transmiterea acestora, în format (jpeg) sau (pdf.) pe adresa de email a C.M.C.S.S. din cadrul spitalului (calitate@spitalzalau.ro);
- Transmiterea acestora prin serviciul poștal, pe adresa spitalului (Adresa: str. Simion Bărnuțiu, nr. 67, Zalău).
- Depunerea chestionarelor completate, personal de către pacienți, într-una din cutiile din cadrul spitalului, destinate acestui scop.

Completarea chestionarelor de către fiecare dintre pacienții spitalului este benevolă.

Metodologia privind modul de aplicare a regulilor de diseminare a chestionarelor către pacienți/apartinători este evaluată și verificată permanent.

Analiza gradului de satisfacție a pacienților, prin utilizarea de chestionare de satisfacție, s-a realizat la nivelul Compartimentului de managementul calității serviciilor de sănătate lunar, respectiv anual.

Având în vedere că pe parcursul anului 2025 au fost utilizate două tipuri de chestionare cu diferențe semnificative cu privire la modul de abordare a situațiilor chestionate avem două Evidențe și Rezultate evidențiate aferente perioadelor de aplicare. 01.01.2025-30.05.2025 și

01.06.2025-31.12.2025.

2. Analiza chestionarelor

➤ Nivelul de satisfacție a pacienților internați în SJUZ – internare de zi

NIVEL SATISFACȚIE

SCĂZUT 0-50

MEDIU 51-75

SUPERIOR 76-100



Practicile standard în studiile de satisfacție consideră că un produs sau un serviciu are o performanță superioară, dacă minimum 75% din clienți sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți.

- Pacienții SJUZ sunt mulțumiți și foarte mulțumiți **de condițiile de cazare**, de aspectul/calitatea **lenjeriei** și al efectelor, de **curățenia** din spital, de aspectul saloanelor și a spațiilor comune.
- Pacienții în internare continuă sunt mulțumiți de **îngrijirile medicale** acordate de personalul medico-sanitar și auxiliar și de **modul de comunicare** cu aceștia.
- Pacienții sunt mulțumiți de serviciile de care au beneficiat pe perioada internării.

➤ Rata de excelență

Rata de excelență calculată pentru fiecare indicator component al dimensiunilor chestionarului ne permite să identificăm punctele slabe și punctele forte.

- Puncte forte: mai mult de 60% din pacienți au un nivel de satisfacție maxim (*foarte bine*, în cazul chestionarului analizat).
- Puncte slabe: mai puțin de 30% din pacienți au un nivel de satisfacție maxim (*foarte bine*, în cazul chestionarului analizat).

Toți itemii care compun dimensiunea “calitatea îngrijirilor” au fost identificați ca puncte forte.

Nu a fost identificat niciun punct slab.

2. CONCLUZII:

Ca urmare a analizei chestionarelor completate de pacienți constatăm:

- În general, pacienții sunt mulțumiți de serviciile de care au beneficiat pe perioada internării;
- Dacă ar avea nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate majoritatea pacienților ar reveni aici;
- Pacienții apreciază **îngrijirile medicale** acordate de personalul medico-sanitar și auxiliar precum și calitatea tratamentelor de care au beneficiat.

Având în vedere că în anul 2025 chestionarele de satisfacție a pacienților au fost adaptate conform cerințelor OMS 1857/2023 anexa 48 și a PO 43-06 ed. 2, au fost utilizate două tipuri de formulare.

Făcând o comparație între cele două perioade și cele două tipuri de chestionare aplicate pacienților, analizăm aceleași aspecte: 01.01.-31.05 și 01.06.-31.12.

Amabilitate	–	99,45%	-	97,54%
Calitatea informațiilor primite	–	95,61%	-	79,27%
Îngrijirea acordată de medic	–	98,90%	-	85,27%
Curățenia în ansamblu	–	98,90%	-	83,04%
Calitatea comunicării	–	97,25%	-	84,76%
Cât de mulțumit sunteți/ați fost	–	98,90%	-	89,29%

Conform analizei reiese că în a doua perioadă analizată scade procentul pacienților ***Foarte mulțumiți/mulțumiți*** cu referire la aceleași servicii.

Pacienții trebuie să fie informați, parteneri responsabili, să transmită conducerii spitalului punctual și corect constatările și părerile lor referitoare la serviciile de care au beneficiat în spitalul nostru, completând chestionarele de satisfacție din care reiese gradul lor de mulțumire.

Cunoscând permanent gradul de satisfacție al pacienților conducerea ia măsuri pentru a construi un sistem de sănătate prietenos și transparent, care oferă alegeri informate și servicii de calitate înaltă cetățenilor, posibilități de dezvoltare și motivație profesioniștilor din sănătate, asigură facilități sanitare sigure, primitoare și investiții adecvate în sănătatea populației.