

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>



OPERĂTOR DATE CŪ CARACTER PERSONAL ÎNREGISTRĂT ÎN
REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A PRELUCRĂRIILOR DE DATE CŪ CARACTER PERSONAL SUB NR. 35454

Compartiment de Management al Calității Serviciilor de Sănătate

Nr. 647 din 20.01.2025

RAPORT ANUAL – privind gradul de satisfacție al pacienților pentru anul 2025 Secția Clinică RMFB II

În anul 2025 chestionarele de satisfacție au fost completate de către 296 de respondenți în cadrul Secției Clinice RMFB I.

Au fost analizate răspunsurile celor 296 de respondenți la întrebările legate de calitatea serviciilor medicale:

1. Cât de mulțumit sunteți în general de calitatea serviciilor medicale primite în acest spital?
 - 97,29% - respondenți foarte mulțumiți și mulțumiți
2. Cât de mulțumit sunteți în general de modul în care v-au fost respectate drepturile de pacient?
 - 99,32% - respondenți foarte mulțumiți și mulțumiți
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?
 - 98,98% - respondenți foarte mulțumiți și mulțumiți

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)?
 - 99,32% - respondenți foarte mulțumiți și mulțumiți
5. Cât de mulțumit ați fost de tratamentul primit în perioada de spitalizare?
 - 99,32% - respondenți foarte mulțumiți și mulțumiți
6. Medicul care v-a tratat, v-a acordat respect și atenția cuvenită?
 - 99,32% - respondenți foarte mulțumiți și mulțumiți
7. Medicul care v-a tratat a răspuns la întrebările puse de dvs?
 - 98,98% - respondenți foarte mulțumiți și mulțumiți
8. Medicul care v-a tratat, s-a ocupat cu atenție de cazul dvs?
 - 99,32% - respondenți foarte mulțumiți și mulțumiți
9. Medicul care v-a tratat, a înțeles problemele dvs medicale?
 - 99,32% - respondenți foarte mulțumiți și mulțumiți
10. Medicul care v-a tratat, a manifestat interes în rezolvarea problemelor dvs medicale?
 - 99,32% - respondenți foarte mulțumiți și mulțumiți

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?
 - 99,32% - respondenți foarte mulțumiți și mulțumiți
12. Asistentele medicale au răspuns la întrebările puse de dumneavoastră?
 - 98,98% - respondenți foarte mulțumiți și mulțumiți

13. Asistentele medicale au respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic?
 - **98,31%** - respondenți foarte mulțumiți și mulțumiți
14. Asistentele medicale au înțeles problemele dvs. medicale?
 - **98,64%** - respondenți foarte mulțumiți și mulțumiți
15. Asistentele medicale au manifestat interes în tratarea dvs?
 - **98,31%** - respondenți foarte mulțumiți și mulțumiți

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?
 - **97,29%** - respondenți foarte mulțumiți și mulțumiți
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?
 - **97,29%** - respondenți foarte mulțumiți și mulțumiți
18. În ce măsură ați fost informat sau vi s-a explicat de către personalul medico-sanitar despre modul de administrare a medicamentelor?
 - **98,64%** - respondenți foarte mulțumiți și mulțumiți
19. În ce măsură ați fost informat sau vi s-a explicat de către personalul medico-sanitar despre rezultatul analizelor dvs?
 - **96,62%** - respondenți foarte mulțumiți și mulțumiți
20. În ce măsură ați fost informat sau vi s-a explicat de către personalul medico-sanitar despre riscurile tratamentului indicat de medic?
 - **95,95%** - respondenți foarte mulțumiți și mulțumiți
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?
 - **92,56%** - respondenți foarte mulțumiți și mulțumiți
22. În ce măsură ați fost informat sau vi s-a explicat de către personalul medico-sanitar despre posibile tratamente alternative pentru afecțiunea dvs?
 - **92,56%** - respondenți foarte mulțumiți și mulțumiți

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?
 - **"Nu"**- 296 pacienți (100%);
24. Pe perioada internării ați solicitat serviciile unui medic preferat?
 - **"Da"**- 25,68% și **"Nu"**- 74,32%;
25. Pe perioada internării ați primit serviciile unui medic preferat?
 - **"Da"**- 32,77% și **"Nu"**- 67,23%;
26. Pe perioada internării ați solicitat și o altă opinie medicală, referitoare la diagnosticul medicului curant?
 - **"Da"**- 5,41% și **"Nu"**- 94,59%;
27. Pe perioada internării ați primit o altă opinie medicală?
 - **"Da"**- 3,38% și **"Nu"**- 96,62%;
28. Pe perioada internării medicamentele și materialele sanitare au fost asigurate?
 - **81,76%** integral de către spital,
 - **8,78%** în mare măsură de către spital;
 - **4,73%** în mică măsură din resursele spitalului
 - **4,73%** integral de către mine

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?
 - **98,64%** - respondenți foarte mulțumiți și mulțumiți
30. Cum apreciați din punct de vedere al confortului temperatura din spital?
 - **96,96%** - respondenți foarte mulțumiți și mulțumiți

31. Cum apreciați din punct de vedere al confortului programul de primire a vizitelor?
 - **97,97%** - respondenți foarte mulțumiți și mulțumiți
32. Cum apreciați din punct de vedere al confortului curățenia generală din spital?
 - **95,95%** - respondenți foarte mulțumiți și mulțumiți
33. Cum apreciați din punct de vedere al confortului funcționalitatea grupurilor sanitare?
 - **91,89%** - respondenți foarte mulțumiți și mulțumiți
34. Cum apreciați din punct de vedere al confortului condițiile de cazare din salon?
 - **90,54%** - respondenți foarte mulțumiți și mulțumiți
35. Cum apreciați cantitatea de hrană oferită de către spital?
 - **89,52%** - respondenți foarte mulțumiți și mulțumiți
36. Cum apreciați calitatea alimentelor oferite de către spital?
 - **89,86%** - respondenți foarte mulțumiți și mulțumiți
37. Cum apreciați asistența spirituală oferită de către spital?
 - **96,62%** - respondenți foarte mulțumiți și mulțumiți
38. Cine v-a adus/însoțit de la serviciul internări până la salon?
 - **"Personalul sanitar"**- 61,49%, **"Familia, aparținători"** – 19,60%, **"Am mers singur"**- 18,92%;
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?
 - **"Da"**- 89,86%, **"Nu"**- 10,14%;
40. V-ați gândit să solicitați informații despre suma cheltuită pentru spitalizarea dvs (prin decont de cheltuieli)?
 - **"Da"**- 10,81% și **"Nu"** – 89,19%
41. În cadrul spitalului sunt afișe care să prezinte drepturile și/sau obligațiile pacienților/asiguraților?
 - **"Da"**- 96,28% și **"Nu"** – 3,72%

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?
 - **"Da"**- 2,03% și **"Nu"**- 97,97%;
43. Ați oferit asistentelor medicale/asistenților medicali din propria inițiativă bani sau atenții ca recunoștință pentru modul în care ați fost îngrijit?
 - **"Da"**- 2,03% și **"Nu"**- 97,97%;
44. Ați oferit infirmierelor din propria inițiativă bani sau atenții ca recunoștință pentru modul în care ați fost îngrijit?
 - **"Da"**- 0,34% și **"Nu"**- 99,66%;
45. Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenții de către medicii spitalului?
 - **"Nu"**- 296 pacienți 100%;
46. Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenții de către asistentele medicale ale spitalului?
 - **"Nu"**- 296 pacienți 100%;
47. Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenții de către infirmiere ale spitalului?
 - **"Nu"**- 296 pacienți 100%;
48. Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenții de către personalul auxiliar (brancardierii, portari, etc)?
 - **"Nu"**- 296 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)?
 - **"Da"**- 92,91% și **"Nu"** – 7,09%;

Întocmit,
Compartimentul de Management al
Calității Serviciilor de Sănătate
Ref. Boitor Anca