



SPITALUL ORASENESC MOLDOVA NOUA

Str. Sfanta Varvara Nr.1, Moldova Noua, Cod postal 325500, Jud.Caras Severin,
Tel. 0255/540829, 0255/540847 fax: 0255/540783
www.spitalmoldovanoua.ro Email: office@spitalmoldovanoua.ro
Nr. Notificare A.N.S.P.D.C.P.:11112

Nr. 72/09.01.2026



RAPORT DE EVALUARE A SATISFACTIEI PACIENTILOR

Ancheta de evaluare a satisfactiei pacientilor s-a desfasurat in perioada 01.01.2023-31.12.2023 si a constat in distribuirea Chestionarelor de evaluare angajatilor din cadrul *Spitalului Orasenesc Moldova Noua*

Scop: imbunatatirea relatiei dintre personalul medical si pacienti din cadrul *Spitalului Orasenesc Moldova Noua*

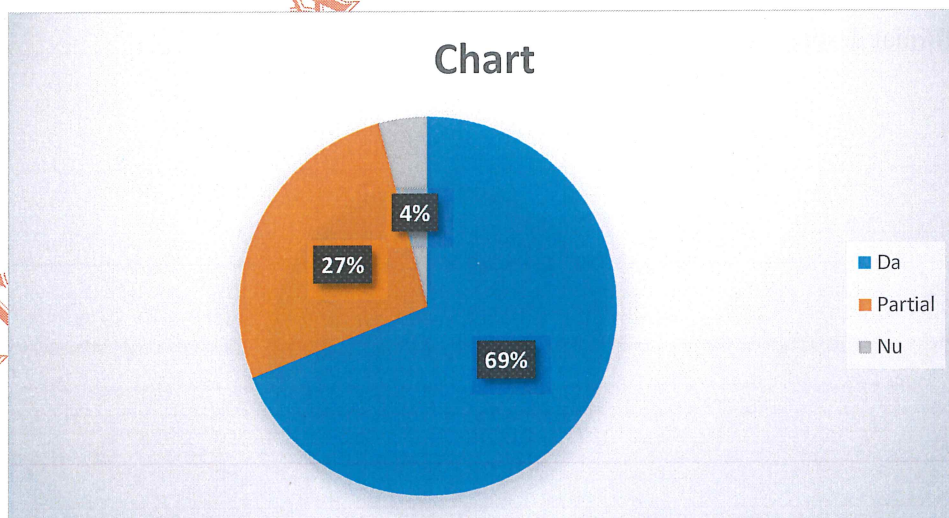
Material si metoda: Aproximativ toti pacientii au fost inclusi in evaluare, prin completarea chestionarului pus la dispozitia pacientilor

Pacientilor li s-a explicat scopul actiunii si li s-a oferit informatii referitoare la modul de completare si de predare a chestionarelor. Chestionarele au fost distribuite individual, iar dupa completare au fost introduse in cutiile destinate colectarii lor, aflate in fiecare sectie din cadrul *Spitalului Orasenesc Moldova Noua*

Rezultate: Au fost distribuite 9564 chestionare. Din cutiile destinate colectarii acestora au fost colectate 6120 chestionare, rata de raspuns fiind de 63,99%.

Au fost analizate raspunsurile la urmatoarele intrebari:

1. Sunteti multumit/a de atitudinea personalului din Camera de Garda?



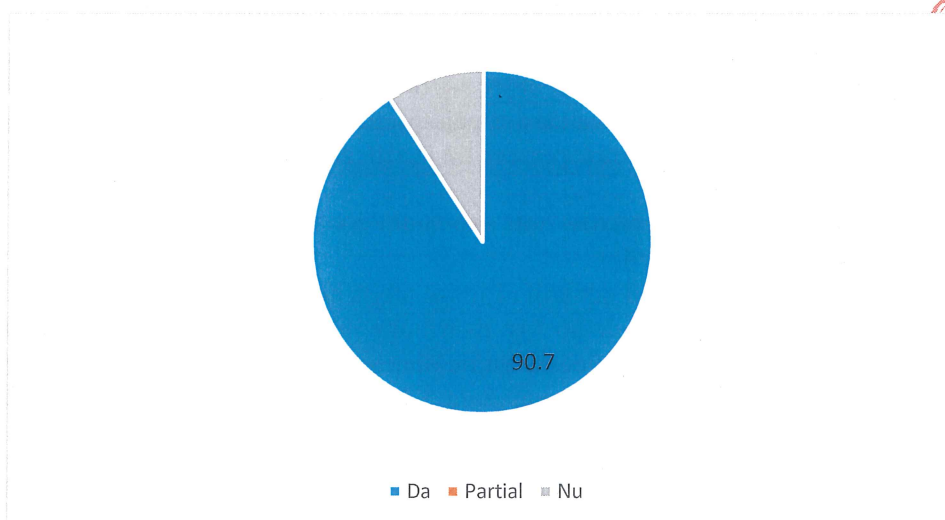


SPITALUL ORASENESC MOLDOVA NOUA

Str. Sfanta Varvara Nr.1, Moldova Noua, Cod postal 325500, Jud.Caras Severin,
Tel. 0255/540829, 0255/540847 fax: 0255/540783
www.spitalmoldovanoua.ro Email: office@spitalmoldovanoua.ro
Nr. Notificare A.N.S.P.D.C.P.:11112

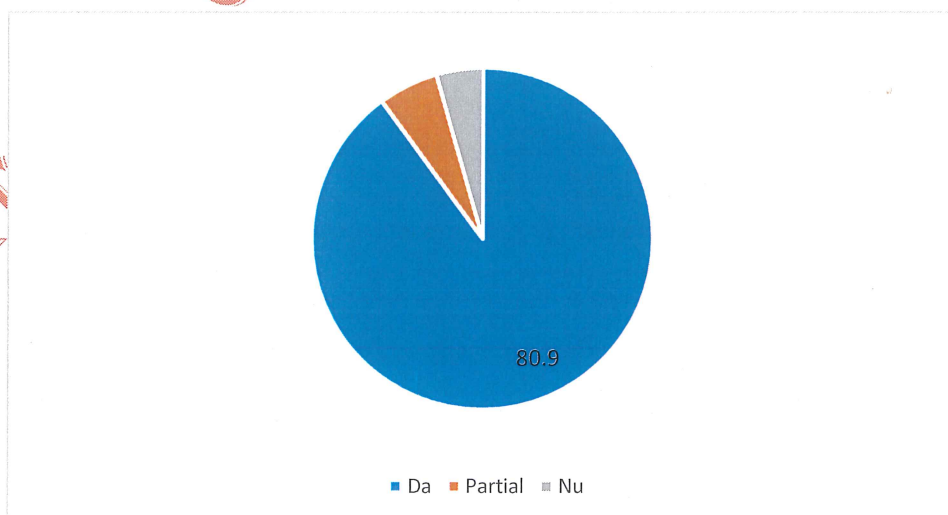
69 % din pacienti sunt multumiti de de atitudinea personalului din Camera de Garda ; 27% dintre respondenti declara ca sunt partial multumiti

2. Dupa internare, in sectie ati fost insotit/a de personal medical?



90,7 % din angajati au declarat ca au fost insotiti de personal medical dupa internare, in sectie;

3. Ati fost informat despre drepturile si obligatiile dvs ca pacient?





SPITALUL ORASENESC MOLDOVA NOUA

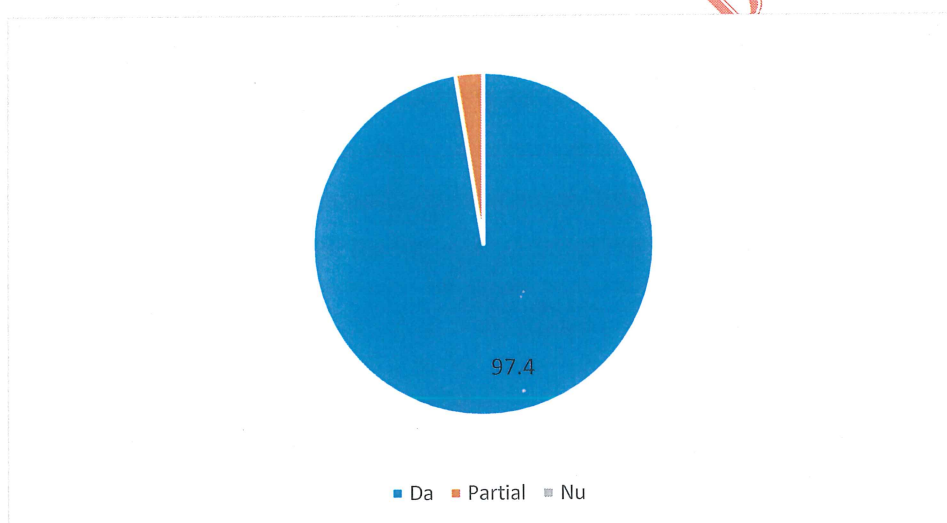
Str. Sfanta Varvara Nr.1, Moldova Noua, Cod postal 325500, Jud.Caras Severin,
Tel. 0255/540829, 0255/540847 fax: 0255/540783
www.spitalmoldovanoua.ro Email: office@spitalmoldovanoua.ro
Nr. Notificare A.N.S.P.D.C.P.:11112

Spitalul respecta deminitatea si intimitatea pacientilor sai, acestora solicitandu-se constant consimtamantul cu privire la consulturile si manevrele in scop didactic efectuate pentru si de personalul medical aflat in pregatire. (03.01.01.01.05)

Pacientilor/apartinatorilor le sunt comunicate reguli de comportament si de igiena personala conform regulamentelor de salon, protocoalelor de ingrijire si afiselor de educatie sanitara. (01.06.02.03.05; 01.06.02.03.06)

La internare, pacientilor le este pus la dispozitie chestionarul de satisfactie, iar modalitatile de completare si depunere sunt comunicate de catre spital, prin preambulul din chestionar, iar verbal de catre oricare asistenta medicala de tura. (01.07.04.01.02; 01.07.04.01.05)

4. Considerati ca aceste drepturi v-au fost respectate de personalul medical pe timpul spitalizarii?



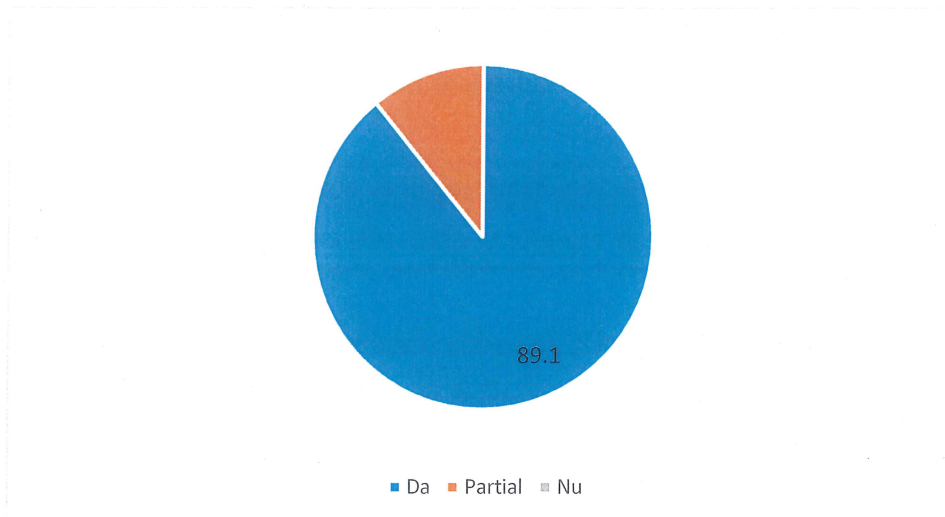
97,4 % din pacienti declara ca drepturile lor au fost respectate de personalul medical pe timpul spitalizarii

5. Considerati ca personalul medical a fost amabil si disponibil fata de dvs.pe timpul spitalizarii?



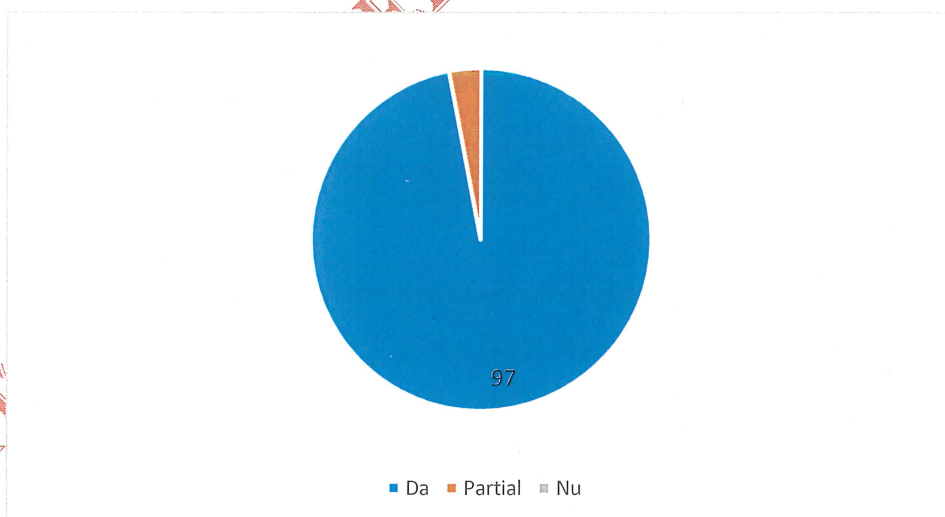
SPITALUL ORASENESC MOLDOVA NOUA

Str. Sfanta Varvara Nr.1, Moldova Noua, Cod postal 325500, Jud.Caras Severin,
Tel. 0255/540829, 0255/540847 fax: 0255/540783
www.spitalmoldovanoua.ro Email: office@spitalmoldovanoua.ro
Nr. Notificare A.N.S.P.D.C.P.:11112



În cadrul spitalului sunt implementate Planul de Îngrijire, protocoale medicale și de nursing prin care personalul spitalului este instruit să utilizeze un vocabular adaptat pacienților/apartinătorilor și să verifice modul de înțelegere al mesajului transmis acestora. (01.06.03.01.01; 01.06.03.01.02) (02.03.04.04.02)

6. Informațiile primite despre diagnosticul, investigațiile, tratamentul, și regimul prescris de medic au fost de calitate și pe înțelesul dvs.? Cum apreciați calitatea comunicării realizate?



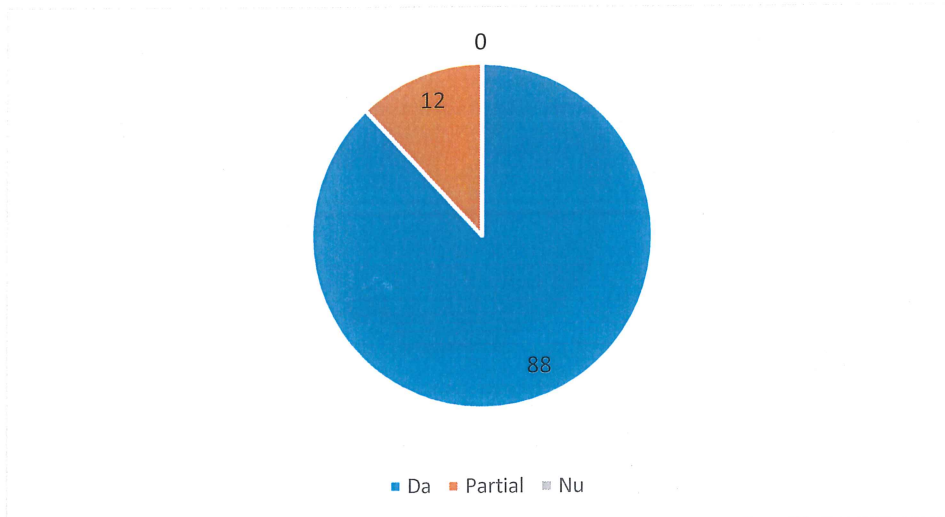
În urma colectării informațiilor din chestionarul de satisfacție pentru pacienți este identificat numărul de pacienți care pot declara identitatea și statusul profesional al personalului medical implicat în tratamentul administrat, care cunosc diagnosticul stabilit de către medicul curant, cât și natura și scopul tratamentului administrat. (03.01.01.02.04; 03.01.01.02.05; 03.01.01.02.06)



SPITALUL ORASENESC MOLDOVA NOUA

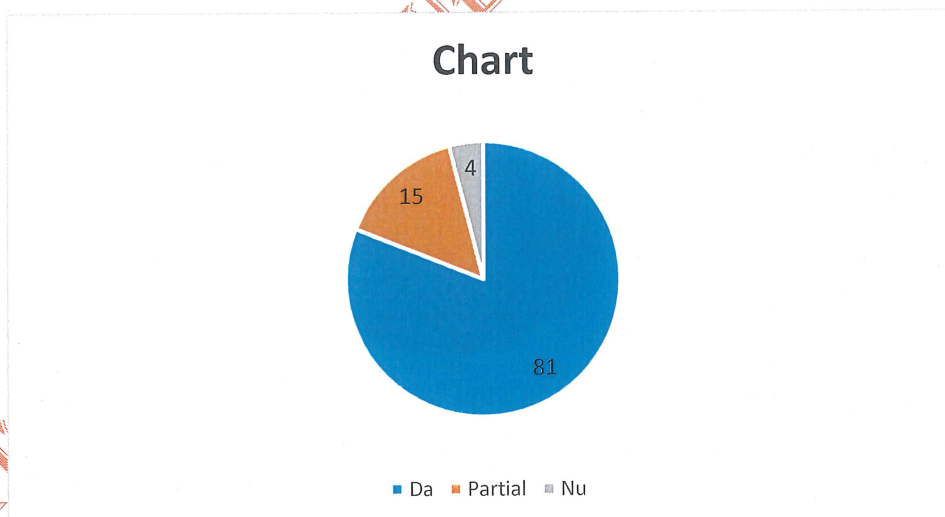
Str. Sfanta Varvara Nr.1, Moldova Noua, Cod postal 325500, Jud.Caras Severin,
Tel. 0255/540829, 0255/540847 fax: 0255/540783
www.spitalmoldovanoua.ro Email: office@spitalmoldovanoua.ro
Nr. Notificare A.N.S.P.D.C.P.:11112

7. Sunteti multumit/a de curatenia si ambientul oferit in cadrul salonului si a spatiilor aferente?



In cadrul spitalului exista modalitati de observare directa prin care pacientii pot identifica daca curatenia se face de cel putin 2 ori pe zi sau de cate ori este necesar. (01.09.01.04.08; 01.09.01.04.09)

8. Sunteti multumit/a de starea efectelor de spital si a lenjeriei de pat si de ritmul ei de schimbare?



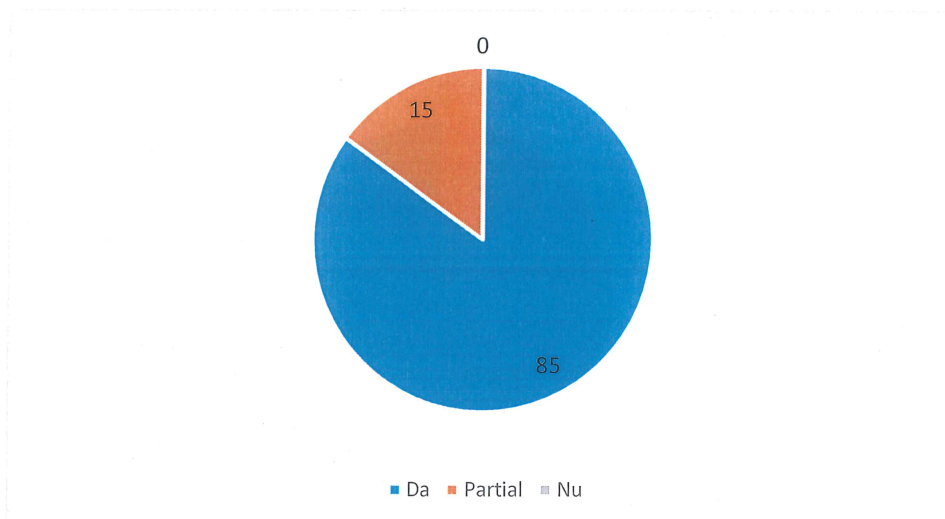
81 % din pacienti sunt multumiti de starea efectelor de spital, a lenjeriei de pat si de ritmul ei de schimbare; 15 % dintre respondenti declara ca sunt partial multumiti

9. Sunteti multumit/a de calitatea hranei de care ati beneficiat si de modul cum a fost distribuita?



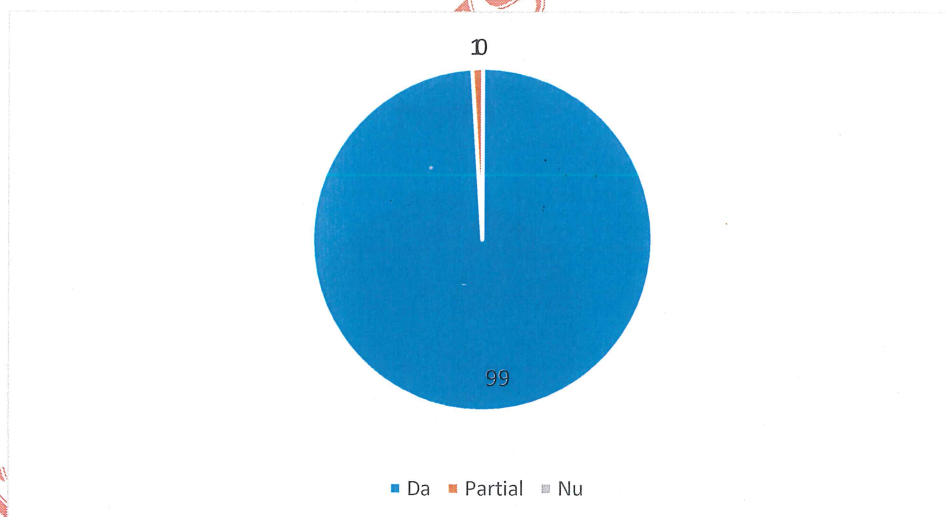
SPITALUL ORASENESC MOLDOVA NOUA

Str. Sfanta Varvara Nr.1, Moldova Noua, Cod postal 325500, Jud.Caras Severin,
Tel. 0255/540829, 0255/540847 fax: 0255/540783
www.spitalmoldovanoua.ro Email: office@spitalmoldovanoua.ro
Nr. Notificare A.N.S.P.D.C.P.:11112



85 % din pacienti sunt multumiti de calitatea hranei de care au beneficiat si de modul cum aceasta a fost distribuita; 15 % dintre respondenti declara ca sunt partial multumiti

10. Sunteti multumit/a de ingrijirile acordate de medicul curant?



99 % din pacienti sunt multumiti de ingrijirile acordate de catre medicul curant; 1 % dintre respondenti declara ca sunt partial multumiti

11. Sunteti multumit/a de ingrijirile acordate de asistenta medicala?



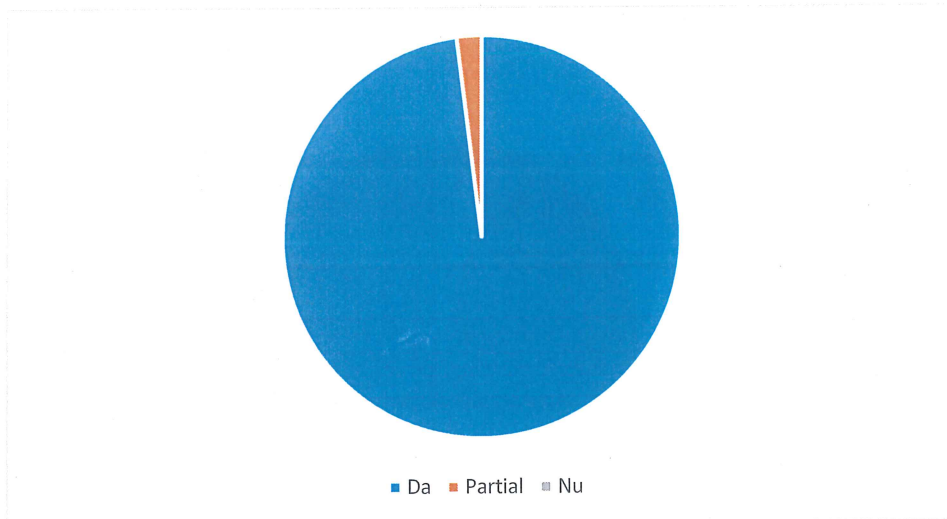
SPITALUL ORASENESC MOLDOVA NOUA

Str. Sfanta Varvara Nr.1, Moldova Noua, Cod postal 325500, Jud.Caras Severin,

Tel. 0255/540829, 0255/540847 fax: 0255/540783

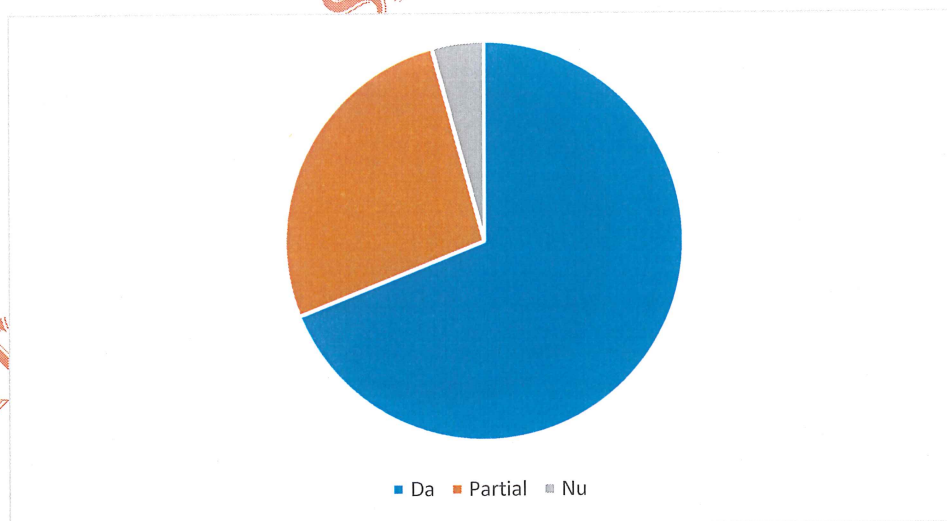
www.spitalmoldovanoua.ro Email: office@spitalmoldovanoua.ro

Nr. Notificare A.N.S.P.D.C.P.:11112



98% din pacienti sunt multumiti de ingrijirile acordate de catre asistenta medicala; 2 % dintre respondenti declara ca sunt partial multumiti

12. Sunteti multumit/a de ingrijirile acordate de infirmiere?



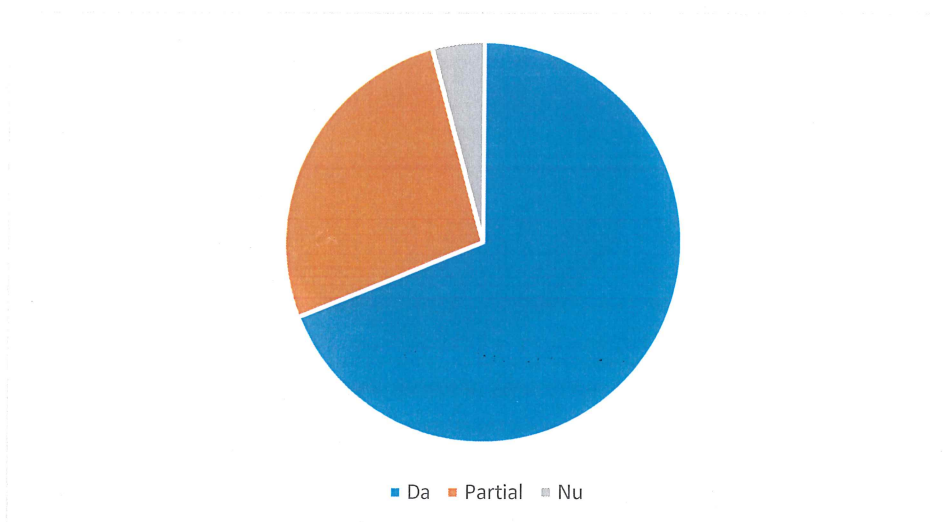
....% din pacienti sunt multumiti de ingrijirile acordate de catre infirmiere;% dintre respondenti declara ca sunt partial multumiti



SPITALUL ORASENESC MOLDOVA NOUA

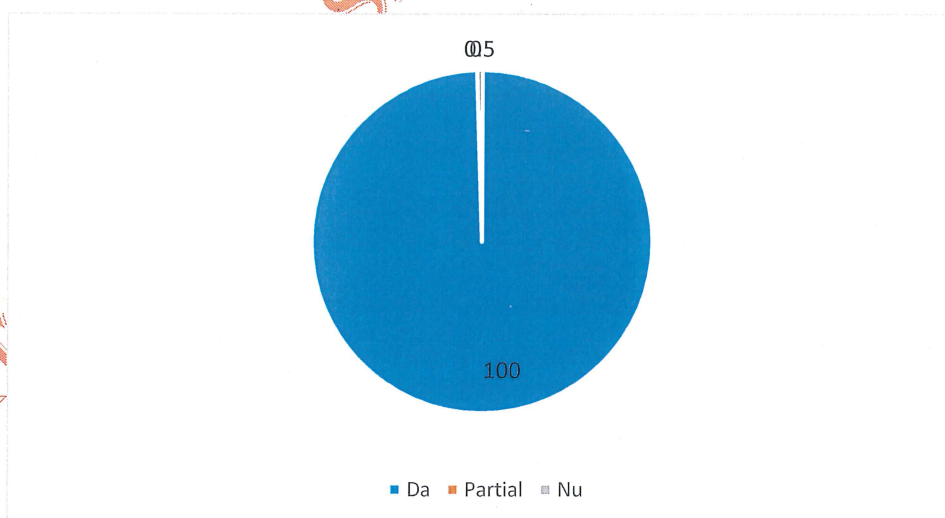
Str. Sfanta Varvara Nr.1, Moldova Noua, Cod postal 325500, Jud.Caras Severin,
Tel. 0255/540829, 0255/540847 fax: 0255/540783
www.spitalmoldovanoua.ro Email: office@spitalmoldovanoua.ro
Nr. Notificare A.N.S.P.D.C.P.:11112

13. La efectuarea investigatiilor medicale, consultatiilor ati fost insotit/a de personal medical?



Prin completarea chestionarului de satisfactie pentru pacienti se identifica faptul ca in marea lor majoritate acestia au fost insotiti de personalul medical de la serviciul internari pana in salon, prin spital.
(02.12.03.01.11; 02.12.03.01.12; 02.12.03.01.13)

14. Medicamentele administrate v-au fost asigurate de spital?



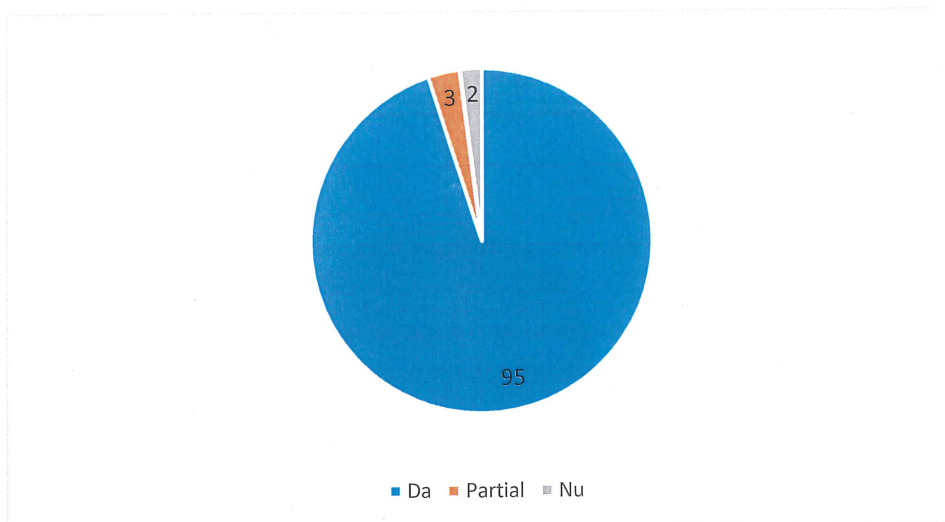
100 % din pacienti sustin ca medicamentele administrate pe parcursul spitalizarii au fost asigurate de spital;



SPITALUL ORASENESC MOLDOVA NOUA

Str. Sfanta Varvara Nr.1, Moldova Noua, Cod postal 325500, Jud.Caras Severin,
Tel. 0255/540829, 0255/540847 fax: 0255/540783
www.spitalmoldovanoua.ro Email: office@spitalmoldovanoua.ro
Nr. Notificare A.N.S.P.D.C.P.:11112

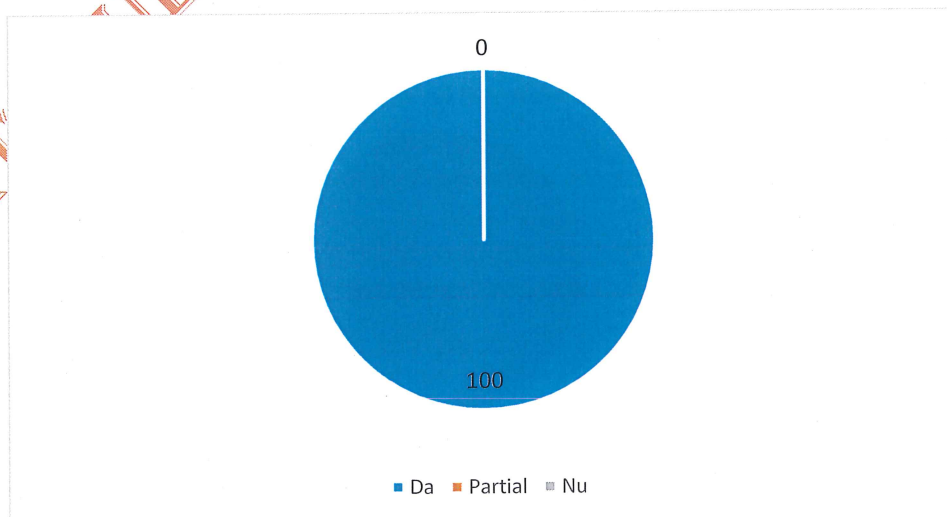
15. Ati fost instruit/a asupra modului de administrare a medicamentelor? Precizati AICI ce efecte adverse / riscuri asociate medicamentelor / procedurilor terapeutice cunoasteti?



Spitalul ofera informatii pacientilor/apartinatorilor in legatura cu prevenirea riscurilor si erorilor legate de medicatie si este direct interesat de situatia in care un pacient a fost nevoit sau a dorit sa cumpere medicamente sau materiale sanitare suplimentare

Prin semnarea acordului informat al pacientului si obtinerea consintamantului sau acesta recunoaste informatiile primite de la medicul curant privind efectele adverse sau riscurile pentru procedurile terapeutice administrate. (02.12.02.01.04; 02.09.01.01.11; 03.01.01.02.03).

16. Administrarea medicamentelor pe cale orala s-a facut sub supravegherea asistentei?



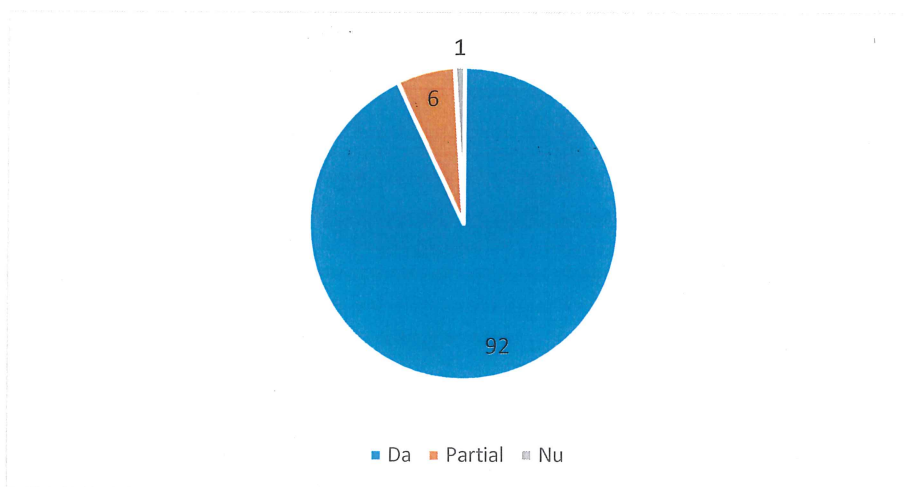


SPITALUL ORASENESC MOLDOVA NOUA

Str. Sfanta Varvara Nr.1, Moldova Noua, Cod postal 325500, Jud.Caras Severin,
Tel. 0255/540829, 0255/540847 fax: 0255/540783
www.spitalmoldovanoua.ro Email: office@spitalmoldovanoua.ro
Nr. Notificare A.N.S.P.D.C.P.:11112

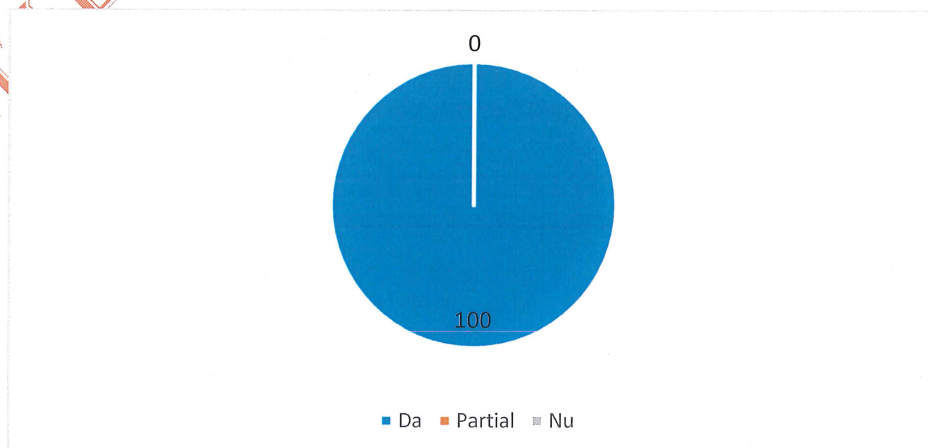
100% din pacienti declara ca administrarea medicamentelor pe cale orala s-a facut sub supravegherea asistentei;

17. Ati fost multumit/a de ingrijirile acordate: in timpul zilei, in timpul noptii, sambata, duminica si sarbatori legale?



92% din pacienti sunt multumiti de ingrijirile acordate in timpul zilei, in timpul noptii, sambata, duminica si de sarbatorile legale; 5 % dintre respondenti declara ca sunt partial multumiti

18. Considetati ca timpul acordat de medicul curant pt consultarea dvs a fost suficient?



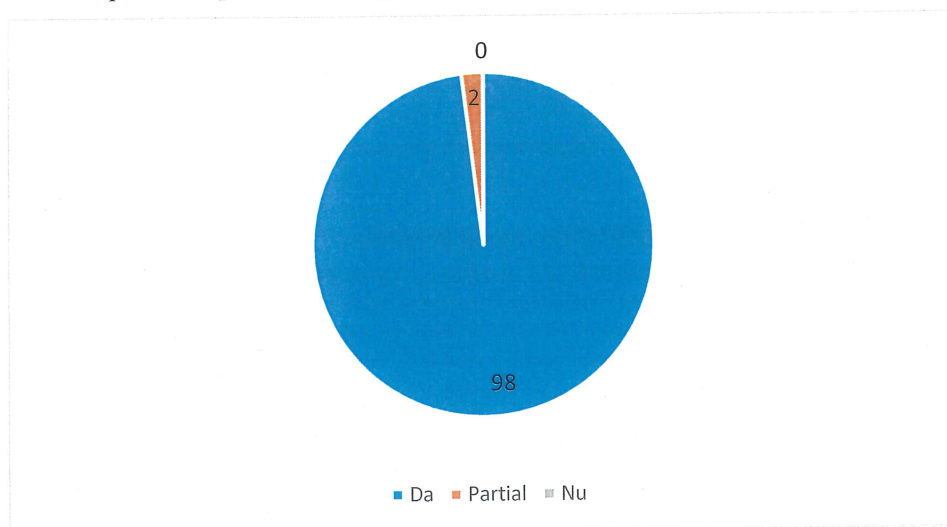


SPITALUL ORASENESC MOLDOVA NOUA

Str. Sfanta Varvara Nr.1, Moldova Noua, Cod postal 325500, Jud.Caras Severin,
Tel. 0255/540829, 0255/540847 fax: 0255/540783
www.spitalmoldovanoua.ro Email: office@spitalmoldovanoua.ro
Nr. Notificare A.N.S.P.D.C.P.:11112

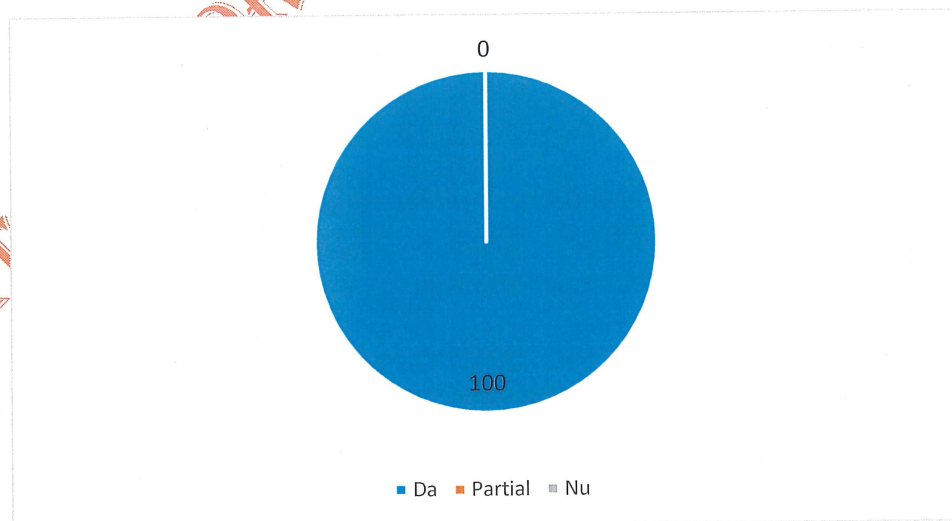
100% din pacienti considera ca timpul acordat de medicul curant pentru consultarea efectuata a fost suficient

19. Sunteti satisfacut de perioada petrecuta in *Spital*?



Planul de îngrijire din cadrul spitalului este adaptat în funcție de evoluția pacientului, astfel încât nivelul de satisfacție al acestuia să fie la standarde înalte. (02.03.04.03.04)

20. Dacă ar fi necesar să vă reinternati, ați opta pentru același spital?



100 % din pacienti sustin ca in cazul unei reinternari vor opta pentru același spital;



SPITALUL ORASENESC MOLDOVA NOUA

Str. Sfanta Varvara Nr.1, Moldova Noua, Cod postal 325500, Jud.Caras Severin,
Tel. 0255/540829, 0255/540847 fax: 0255/540783
www.spitalmoldovanoua.ro Email: office@spitalmoldovanoua.ro
Nr. Notificare A.N.S.P.D.C.P.:11112

21. Aspectelor pozitive si/sau negative din opiniile pacientilor:

Aspectele pozitive/negative in opiniile pacientilor privesc conditiile hoteliere ale spitalului, ex: mancare, curatenie etc.

22. Propuneri, Sugestii in privinta conditiilor hoteliere in spital:

Una dintre propunerile pacientilor preferate ar fii existenta unui aparat automat pentru gustari dulci/sarate.

23. Propuneri, Sugestii in privinta serviciilor medicale in spital:

Necesitatea unui cabinet pentru diabet.

Intocmit,

Ec. Ruhmann Zina

SPITALUL ORASENESC MOLDOVA NOUA