



Spitalul Județean de Urgență Alba Iulia

COMPARTIMENTUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SERVICIILOR DE SĂNĂTATE

NR. 4767 din 03.02.2026

APROBAT
MANAGER,
Ec. Simona Diana-Mârza

RAPORT

**DE EVALUARE A SATISFACȚIEI PACIENȚILOR
PENTRU ANUL 2025**



AVIZAT
DIRECTOR MEDICAL,
Dr. Silviu Dan Crainic

AVIZAT
DIRECTOR ÎNGRIJIRI,
As. med. Lic. Adriana Lupean

ACTIVITATEA DE EVALUARE A SATISFACȚIEI PACIENȚILOR PENTRU ANUL 2025

Evaluarea satisfacției pacienților este un proces care se desfășoară constant la nivelul secțiilor și compartimentelor cu paturi din cadrul SJU Alba Iulia, fiecare pacient având posibilitatea de a completa chestionarul de evaluare a satisfacției, prin care să transmită opinia sa cu privire la condițiile din spital (cazare, calitatea patului și a lenjeriei, mâncarea primită), activitatea și implicarea personalului medico-sanitar și auxiliar/categorii, comunicarea cu acesta, precum și cu privire la alte aspecte referitoare la medicul de îngrijiri și calitatea serviciilor primite. La finalul chestionarului, pacientul are posibilitatea de a scrie observațiile sale cu privire la aspectele pozitive sau negative ale internării. Evaluarea satisfacției pacientului este un proces esențial în implementarea unui sistem de management ce urmărește îmbunătățirea permanentă a calității serviciilor furnizate, având în centru pacientul și nevoile acestuia. Începând cu semestrul I al anului 2022, pe lângă metoda clasică de evaluare a satisfacției pacienților, reprezentată de aplicarea chestionarului pe parcursul spitalizării, la nivelul secțiilor și compartimentelor cu paturi chestionarul de feedback este transmis într-o formă concisă și prin SMS, după externarea pacientului. Această nouă metodă de evaluare a satisfacției pacientului este implementată în secțiile cu paturi, și s-a dovedit a fi foarte utilă, având o rată de răspuns ridicată (15, 66% din totalul pacienților externați pe perioada de derulare a campaniilor de SMS) și totodată reducând din efectul dezirabilității sociale, ce poate distorsiona datele în cazul chestionarelor aplicate pe parcursul internării.

Începând cu luna Iulie a anului 2023 chestionarul SMS feedback a fost transmis și pentru Laboratorul de analize medicale – rată de răspuns 9,94%, Laboratorul de anatomie patologică și radiologie - rată de răspuns 10,49% și Laboratorul de imagistică medicală cu o rată de răspuns de 12,75% s-a dovedit a fi foarte utile.

Cu toate acestea, având în vedere profilul socio-demografic al pacienților internați, nu am renunțat la distribuirea chestionarelor spre auto completare pe parcursul internării deoarece știm că este o categorie largă de pacienți care nu pot completa chestionarul transmis prin SMS și dorim să oferim tuturor pacienților posibilitatea de a furniza un feedback. Astfel, colectând opiniile și percepțiile pacienților prin cele două metode, ne propunem să identificăm eventuale deficiențe ce pot fi remediate în cel mai scurt timp, să analizăm gradul de satisfacție față de condițiile din spital, în general, precum și față de dimensiuni specifice și să înțelegem care sunt acele aspecte care mulțumesc sau dimpotrivă, nemulțumesc pacienții. Finalitatea raportului de evaluare a satisfacției pacienților este de a implementa măsuri ce vizează îmbunătățirea calității serviciilor de sănătate.

Obiective specifice:

- ✚ Analiza gradului de satisfacție a pacienților care au beneficiat de servicii în cadrul Spitalului Județean de Urgență Alba Iulia/dimensiuni;
- ✚ Analiza aspectelor pozitive menționate de pacienții SJU Alba Iulia;
- ✚ Analiza aspectelor negative menționate de pacienții SJU Alba Iulia și identificarea posibilelor deficiențe/nevoi pe fiecare secție;
- ✚ Implementarea unor măsuri de remediere urgente pe secție, dacă este cazul. În acest sens, datele se analizează la nivelul fiecărei secții și sunt luate măsurile necesare;
- ✚ Elaborarea și implementarea unui plan de măsuri ce vizează îmbunătățirea continuă a serviciilor furnizate.
- ✚ Îmbunătățirea permanentă a metodelor de analiză a feedback-ului pacienților.

În perioada de referință (anul 2025) au fost colectate: Chestionar completat pe parcursul internării – 315 chestionare; Chestionar completat prin SMS feedback – Spitalizare – 2822 chestionare; Laborator analize medicale – 2026; Laborator anatomie patologică – 105; Laborator radiologie și imagistică medicală – 730;

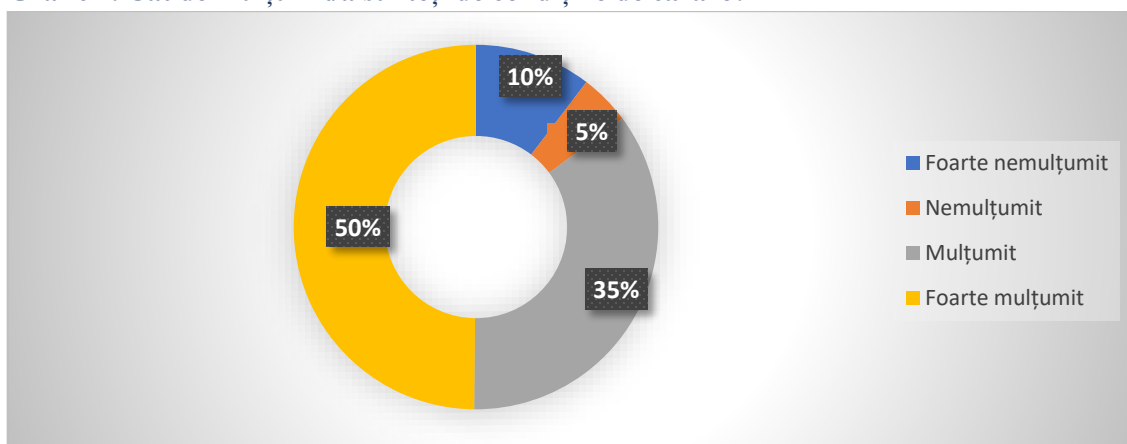
Chestionare completate de către pacienții care s-au adresat Ambulatoriilor cu cabinete de specialitate 54 Ambulatoriu cu cabinete de specialitate; 27 CSM copii; 16 CMF Ocna Mureș; 11 Dispensarul TBC;

SINTEZA PRINCIPALELOR REZULTATE LA CHESTIONARUL APLICAT PRIN SMS FEEDBACK - SPITALIZARE -

Tabel 1. Satisfacția față de condițiile de cazare

<i>Nr.crt.</i>	<i>Satisfacție condiții de cazare</i>	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>Foarte nemulțumit</i>	289	10.36
2	<i>Nemulțumit</i>	289	4.48
3	<i>Mulțumit</i>	125	35.32
4	<i>Foarte mulțumit</i>	985	49.84
Total		2789	100.00

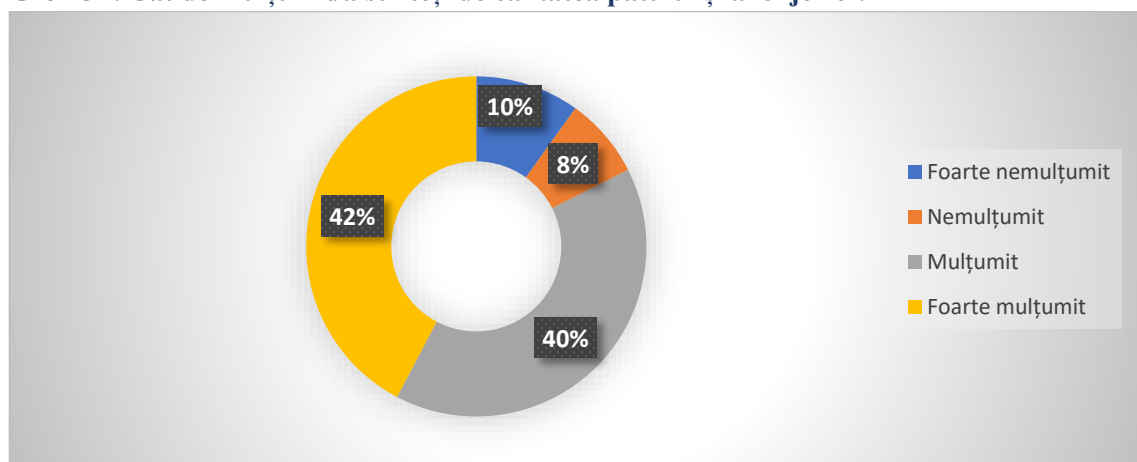
Grafic 1. Cât de mulțumit/ă sunteți de condițiile de cazare?



Tabel 2. Satisfacția față de calitatea patului și a lenjeriei

<i>Nr.crt.</i>	<i>Satisfacție calitate pat și lenjerie</i>	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>Foarte nemulțumit</i>	277	9.91
2	<i>Nemulțumit</i>	214	7.66
3	<i>Mulțumit</i>	1122	40.14
4	<i>Foarte mulțumit</i>	1182	42.29
Total		2795	100.00

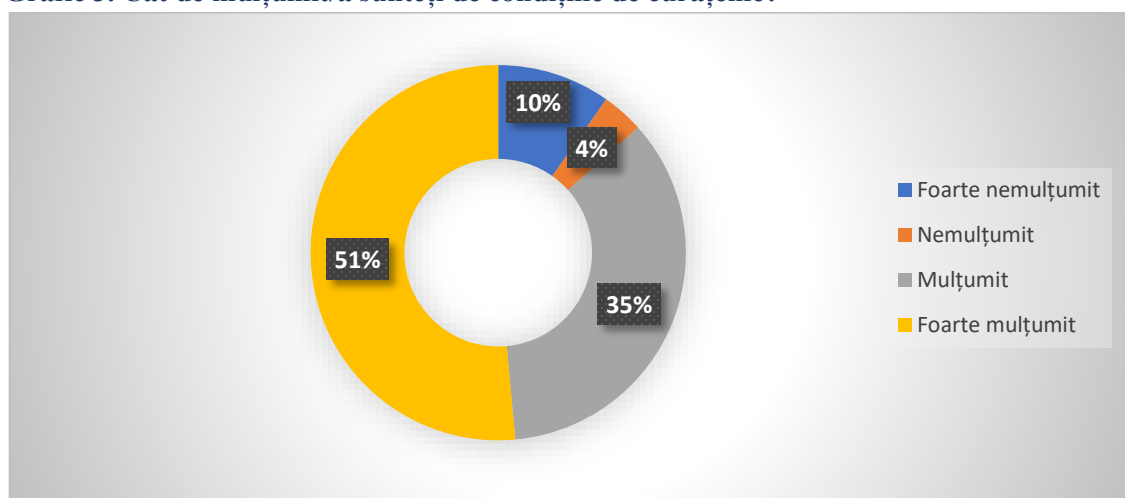
Grafic 2. Cât de mulțumit/ă sunteți de calitatea patului și a lenjeriei?



Tabel 3. Satisfacția față de condițiile de curățenie

<i>Nr.crt.</i>	<i>Satisfacție condiții de curățenie</i>	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>Foarte nemulțumit</i>	273	9.77
2	<i>Nemulțumit</i>	101	3.61
3	<i>Mulțumit</i>	983	35.17
4	<i>Foarte mulțumit</i>	1438	51.45
Total		2795	100.00

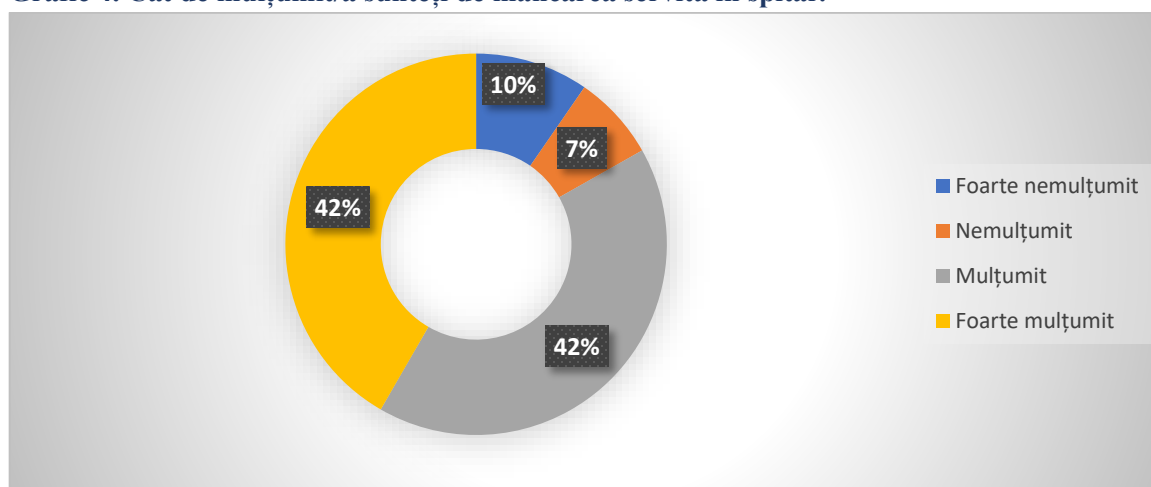
Grafic 3. Cât de mulțumit/ă sunteți de condițiile de curățenie?



Tabel 4. Satisfacția față de calitatea hranei

<i>Nr.crt.</i>	<i>Satisfacție calitate hrană</i>	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>Foarte nemulțumit</i>	267	9.61
2	<i>Nemulțumit</i>	200	7.20
3	<i>Mulțumit</i>	1153	41.52
4	<i>Foarte mulțumit</i>	1157	41.66
Total		2777	100.00

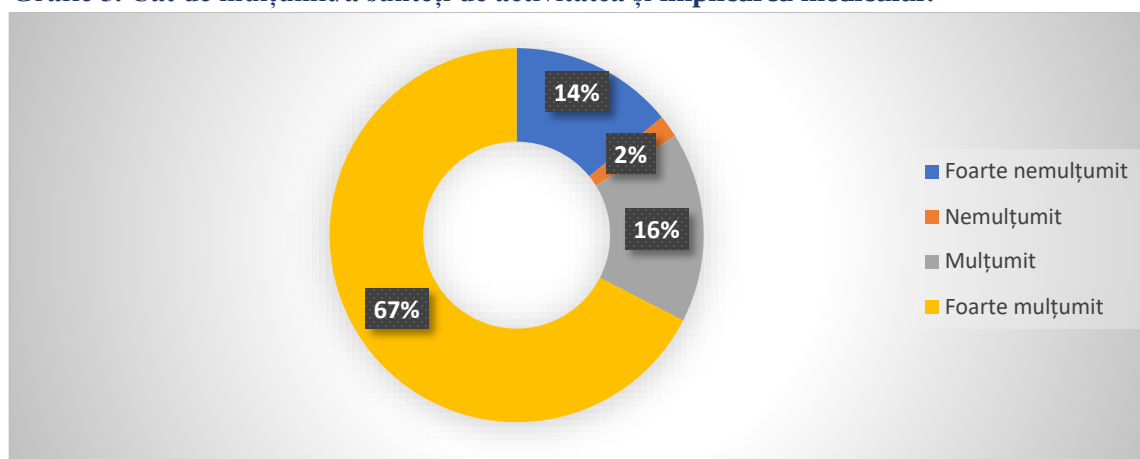
Grafic 4. Cât de mulțumit/ă sunteți de mâncarea servită în spital?



Tabel 5. Satisfacția față de implicarea și activitatea medicului

<i>Nr.crt.</i>	<i>Satisfacție activitate și implicare medic</i>	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>Foarte nemulțumit</i>	401	14.31
2	<i>Nemulțumit</i>	54	1.93
3	<i>Mulțumit</i>	460	16.42
4	<i>Foarte mulțumit</i>	1887	67.34
Total		2802	100.00

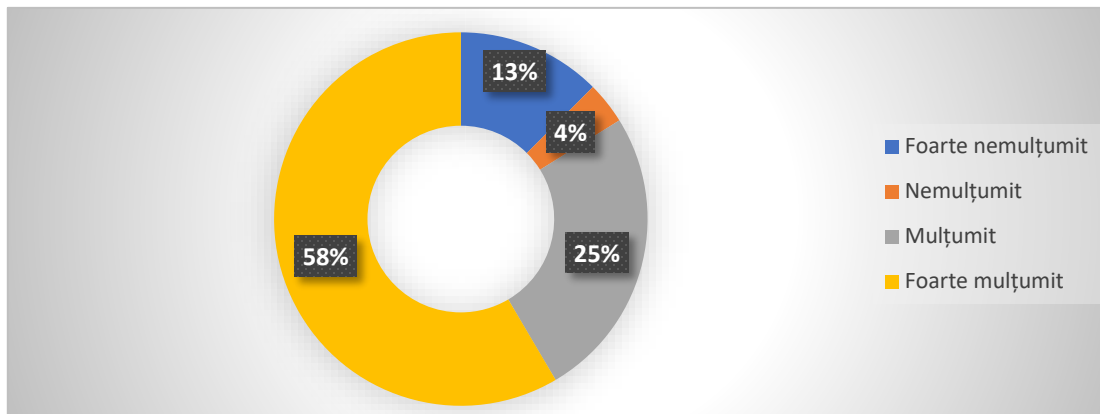
Grafic 5. Cât de mulțumit/ă sunteți de activitatea și implicarea medicului?



Tabel 6. Satisfacția față de implicarea și activitatea asistentelor medicale

<i>Nr. crt.</i>	<i>Satisfacție activitate și implicare asistente medicale</i>	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>Foarte nemulțumit</i>	350	12.50
2	<i>Nemulțumit</i>	102	3.64
3	<i>Mulțumit</i>	711	25.38
4	<i>Foarte mulțumit</i>	1638	58.48
Total		2801	100.00

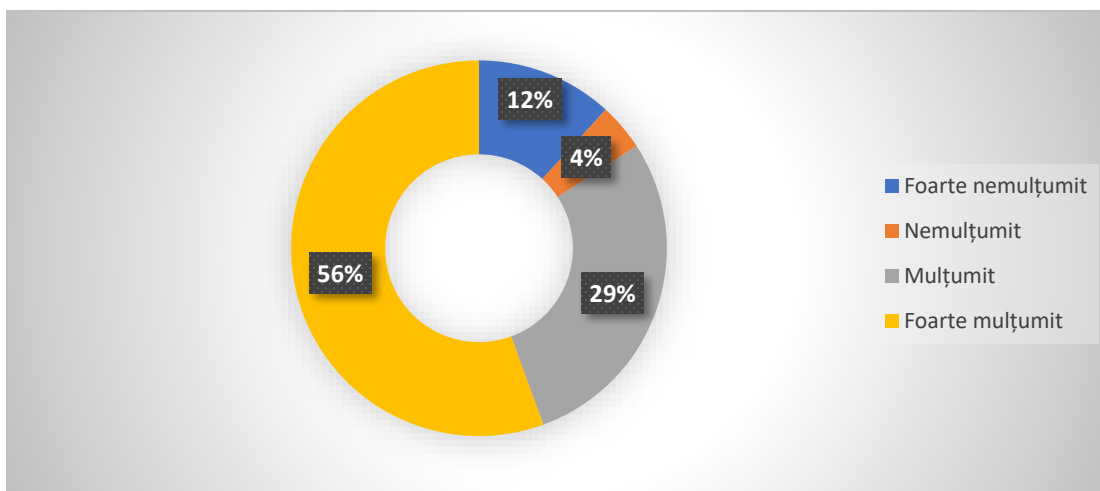
Grafic 6. Cât de mulțumit/ă sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?



Tabel 7. Satisfacția față de implicarea și activitatea infirmierelor

<i>Nr.crt.</i>	<i>Satisfacție activitate și implicare infirmiere</i>	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>Foarte nemulțumit</i>	329	11.79
2	<i>Nemulțumit</i>	113	4.05
3	<i>Mulțumit</i>	798	28.59
4	<i>Foarte mulțumit</i>	1551	55.57
Total		2791	100.00

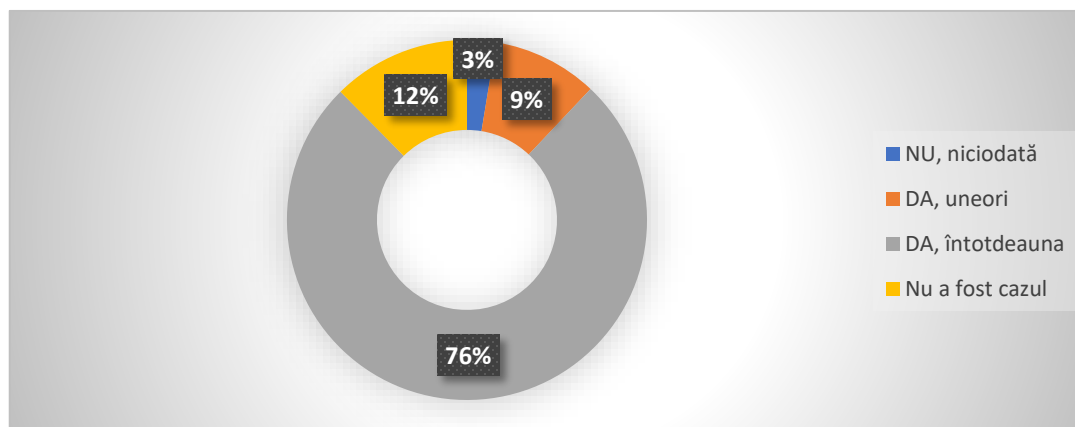
Grafic 7. Cât de mulțumit/ă sunteți de activitatea și implicarea infirmierelor?



Tabel 8. Atunci când ați cerut îngrijiri medicale sau ajutor, personalul medico-sanitar a manifestat interes pentru rezolvarea problemelor dumneavoastră?

<i>Nr.crt.</i>	Atunci când ați cerut îngrijiri medicale sau ajutor, personalul medico-sanitar a manifestat interes pentru rezolvarea problemelor dumneavoastră?	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>NU, niciodată</i>	72	2.58
2	<i>DA, uneori</i>	264	9.46
3	<i>DA, întotdeauna</i>	2110	75.57
4	<i>Nu a fost cazul</i>	346	12.39
Total		2792	100.00

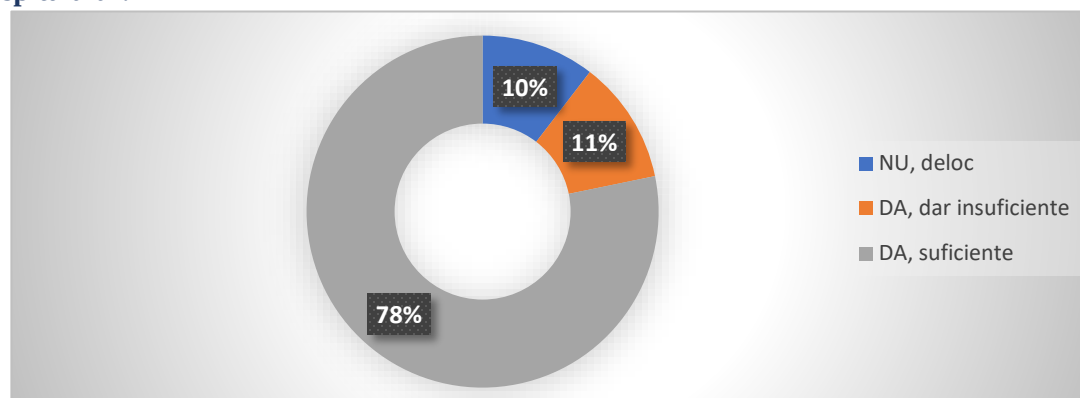
Grafic 8. Atunci când ați cerut îngrijiri medicale sau ajutor, personalul medico-sanitar a manifestat interes pentru rezolvarea problemelor dumneavoastră?



Tabel 9. Informațiile primite cu privire la drepturile pacientului

<i>Nr.crt.</i>	Informații privind drepturile pacientului	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>NU, deloc</i>	287	10.43
2	<i>DA, dar insuficiente</i>	312	11.34
3	<i>DA, suficiente</i>	2153	78.23
Total		2752	100.00

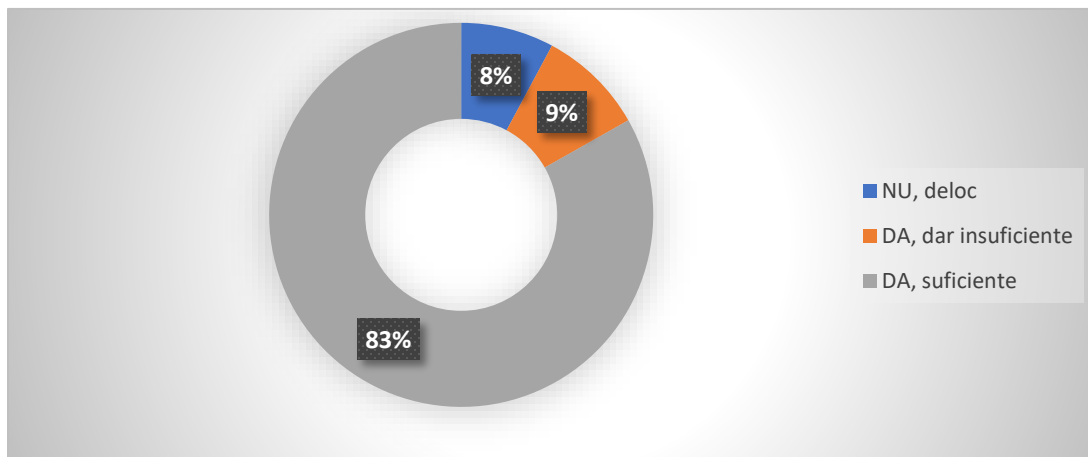
Grafic 9. Ați primit informații cu privire la drepturile pe care le aveți ca pacient al spitalului?



Tabel 10. Informațiile primite cu privire la regulile care trebuie respectate pe parcursul internării

<i>Nr.crt.</i>	Informații privind respectarea regulilor pe parcursul internării	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>NU, deloc</i>	216	7.84
2	<i>DA, dar insuficiente</i>	247	8.97
3	<i>DA, suficiente</i>	2292	83.19
Total		2755	100.00

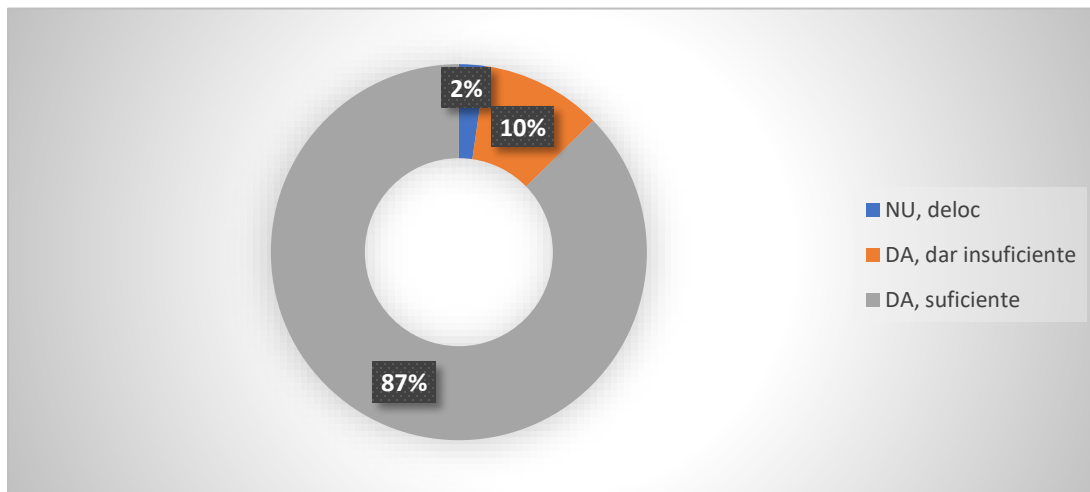
Grafic 10. Ați primit informații cu privire la drepturile pe care trebuie să le respectați pe parcursul internării?



Tabel 11. Informațiile primite cu privire la diagnostic și tratamentul administrat

<i>Nr.crt</i>	Informații privind diagnosticul și tratamentul administrat	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>NU, deloc</i>	60	2.16
2	<i>DA, dar insuficiente</i>	289	10.41
3	<i>DA, suficiente</i>	2426	87.42
Total		2775	100.00

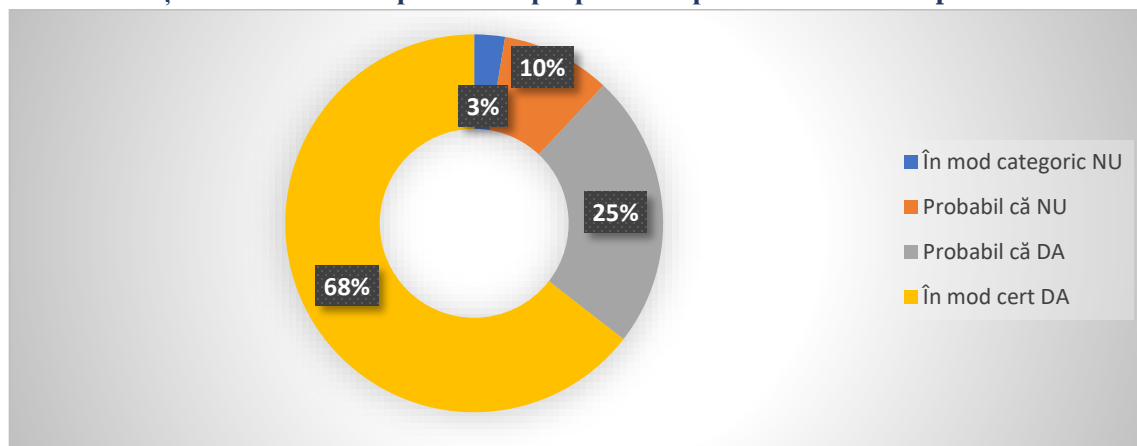
Grafic 11. Ați primit informații cu privire la diagnostic (boala de care suferiți) și tratamentul administrat (medicamente, intervenții, proceduri medicale)?



Tabel 12. Ați recomanda unei persoane apropiate să apeleze la serviciile spitalului?

<i>Nr.crt.</i>	<i>Ați recomanda unei persoane apropiate să apeleze la serviciile spitalului</i>	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>În mod categoric NU</i>	77	2.78
2	<i>Probabil că NU</i>	109	9.93
3	<i>Probabil că DA</i>	691	24.92
4	<i>În mod cert DA</i>	1896	68.37
Total		2773	100.00

Grafic 12. Ați recomanda unei persoane apropiate să apeleze la serviciile spitalului?

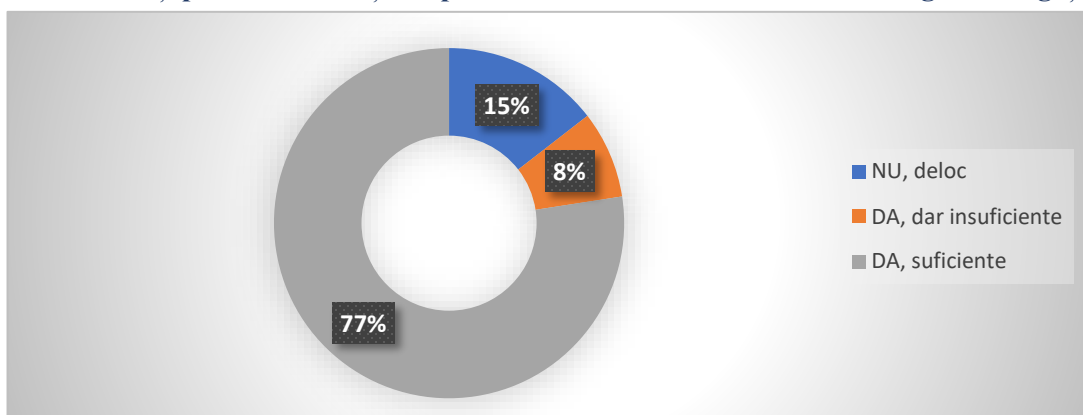


SINTEZA PRINCIPALELOR REZULTATE LA CHESTIONARUL APLICAT PRIN SMS FEEDBACK - LABORATOARATORUL DE ANALIZE MEDICALE

Tabel 1. Informațiile cu privire la modalitatea în care va decurge investigația

<i>Nr.crt.</i>	<i>Informațiile cu privire la modalitatea în care va decurge investigația</i>	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>NU, deloc</i>	288	14.50
2	<i>DA, dar insuficiente</i>	160	8.06
3	<i>DA, suficiente</i>	1538	77.44
Total		1986	100.00

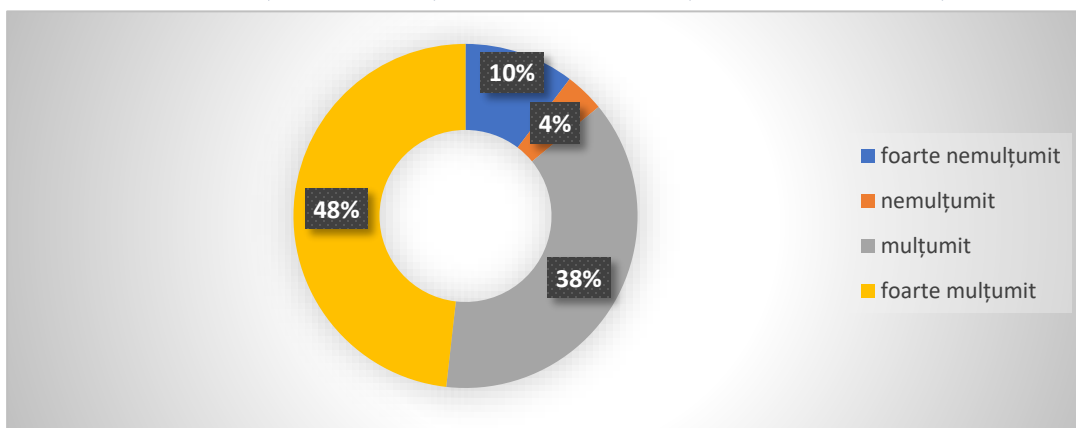
Grafic 1. Ați primit informații cu privire la modalitatea în care va decurge investigația?



Tabel 2. Satisfacția față de oferta investigațiilor puse la dispoziția dumneavoastră?

<i>Nr.crt.</i>	Satisfacție față de oferta investigațiilor puse la dispoziție	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>Foarte nemulțumit</i>	208	10.35
2	<i>Nemulțumit</i>	75	3.73
3	<i>Mulțumit</i>	758	37.71
4	<i>Foarte mulțumit</i>	969	48.21
Total		2010	100.00

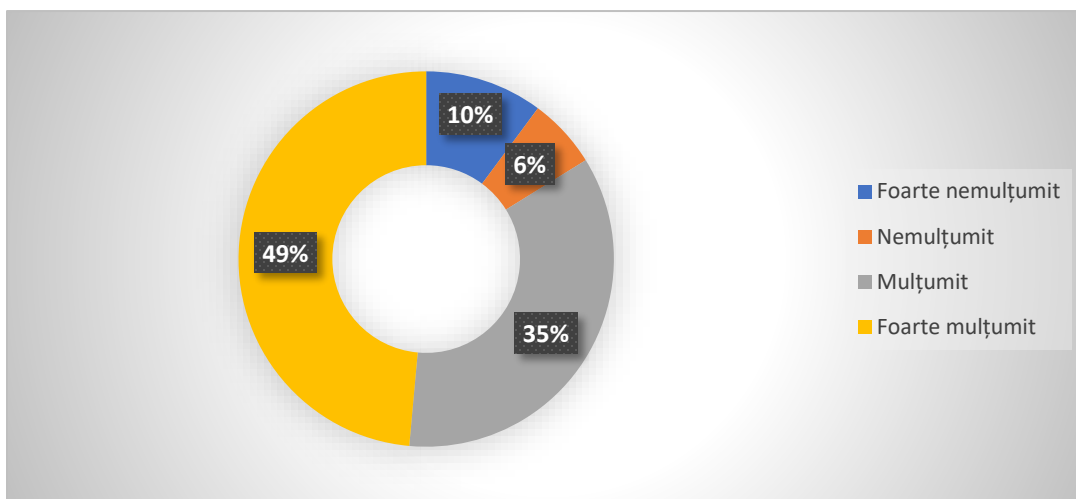
Grafic 2. Cât de mulțumit/ă sunteți de oferta investigațiilor puse la dispoziția dumneavoastră?



Tabel 3. Satisfacția față de modul în care ați fost primit/ă la recepție

<i>Nr.crt.</i>	Satisfacție față de modul în care ați fost primit/ă la recepție	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>Foarte nemulțumit</i>	204	10.15
2	<i>Nemulțumit</i>	121	6.02
3	<i>Mulțumit</i>	709	35.27
4	<i>Foarte mulțumit</i>	976	48.56
Total		2010	100.00

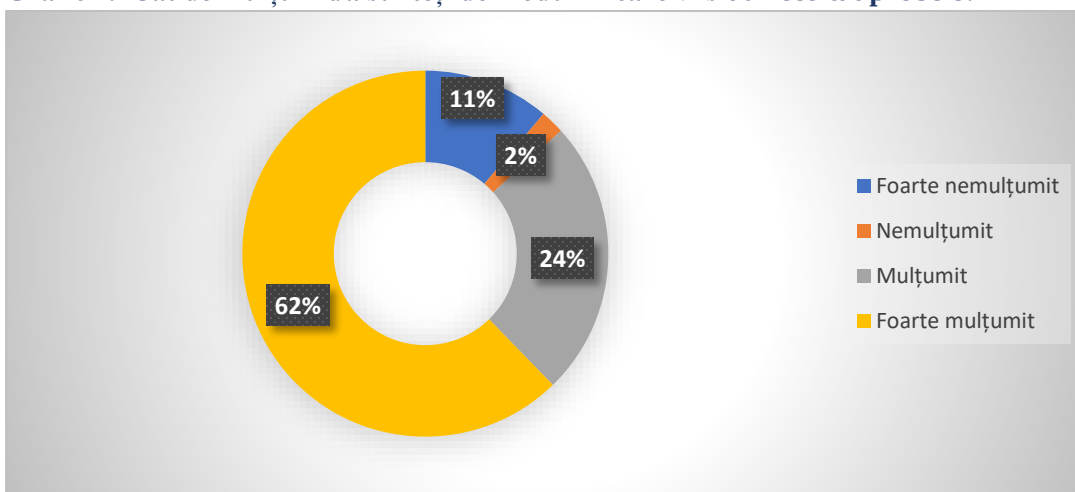
Grafic 3. Cât de mulțumit/ă sunteți de modul în care ați fost primit/ă la recepție?



Tabel 4. Satisfacția față de modul în care s-au recoltat probele

<i>Nr.crt.</i>	Satisfacție față de modul în care s-au recoltat probele	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>Foarte nemulțumit</i>	227	11.31
2	<i>Nemulțumit</i>	38	1.89
3	<i>Mulțumit</i>	491	24.46
4	<i>Foarte mulțumit</i>	1251	62.33
Total		2007	100.00

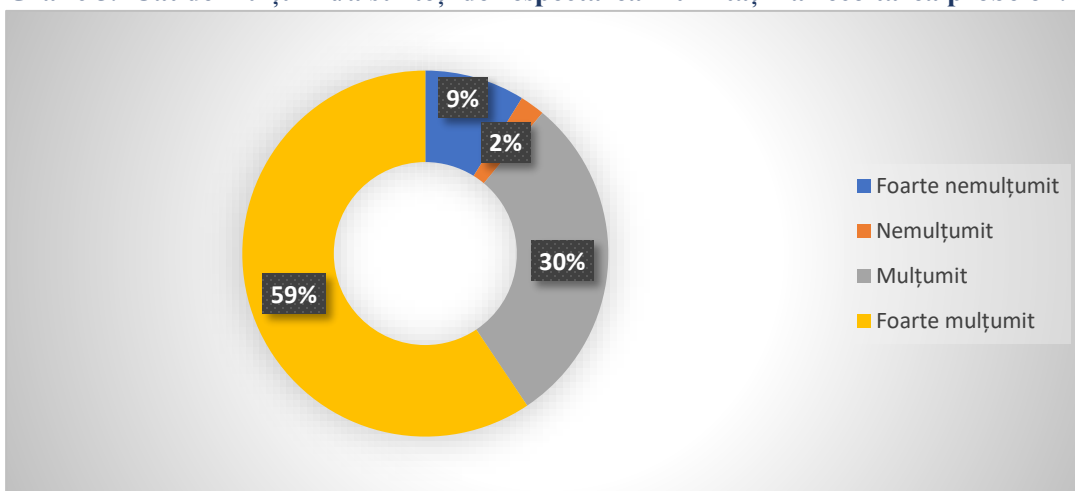
Grafic 4. Cât de mulțumit/ă sunteți de modul în care vi s-au recoltat probele?



Tabel 5. Satisfacția față de respectarea intimității la recoltarea probelor

<i>Nr.crt.</i>	Respectarea intimității la recoltarea probelor	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>Foarte nemulțumit</i>	177	8.85
2	<i>Nemulțumit</i>	44	2.20
3	<i>Mulțumit</i>	591	29.55
4	<i>Foarte mulțumit</i>	1188	59.40
Total		2000	100.00

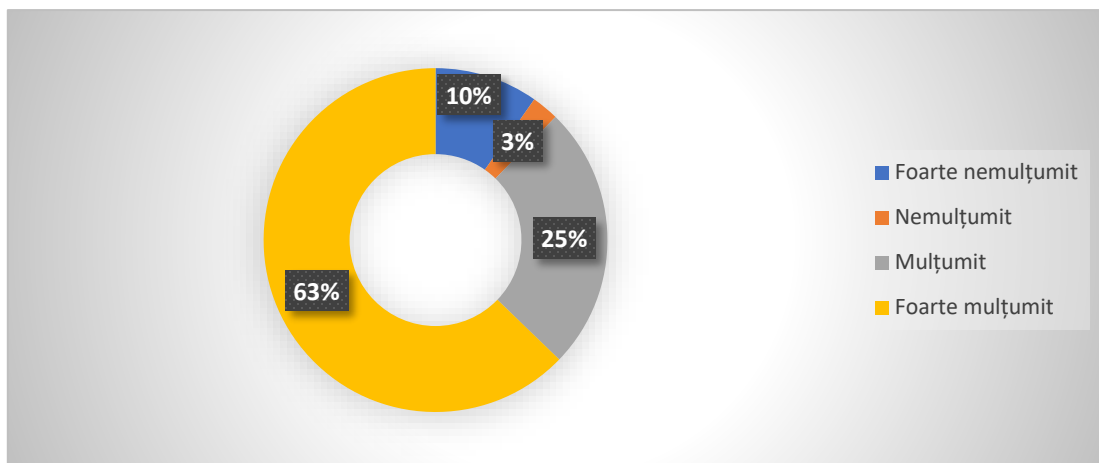
Grafic 5. Cât de mulțumit/ă sunteți de respectarea intimității la recoltarea probelor?



Tabel 6. Satisfacția față de respectarea termenelor privind comunicarea rezultatelor

<i>Nr.crt.</i>	Respectarea termenelor privind comunicarea rezultatelor	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>Foarte nemulțumit</i>	195	9.74
2	<i>Nemulțumit</i>	51	2.55
3	<i>Mulțumit</i>	499	24.93
4	<i>Foarte mulțumit</i>	1257	62.79
Total		2002	100.00

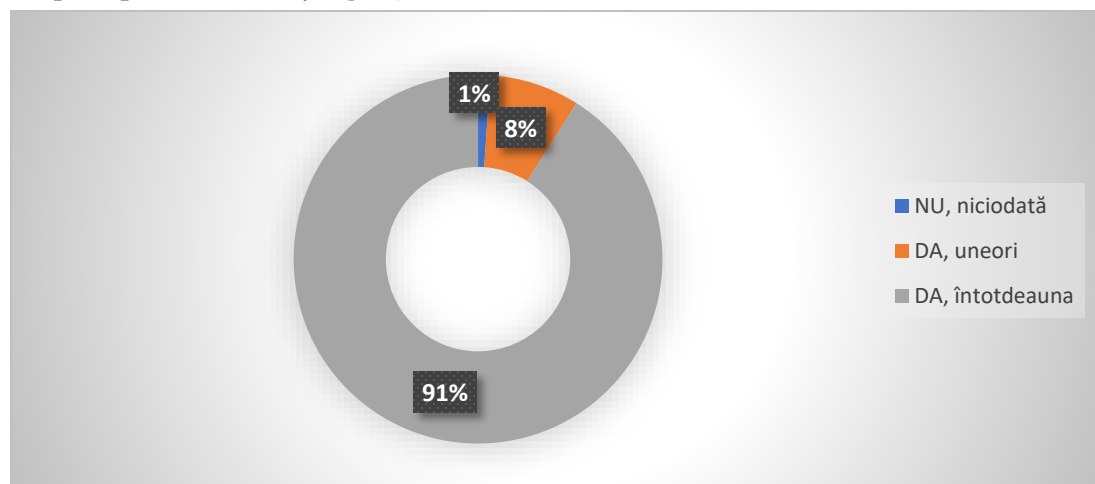
Grafic 6. Cât de mulțumit/ă sunteți de respectarea termenelor privind comunicarea rezultatelor?



Tabel 7. Amabilitatea personalului (medici, asistente med. personal auxiliar- sanitar).

<i>Nr. crt.</i>	Amabilitatea personalului (medici, asistente med. personal auxiliar -sanitar).	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>NU, niciodată</i>	24	1.20
2	<i>DA, uneori</i>	158	7.89
3	<i>DA, întotdeauna</i>	1821	90.91
Total		2003	100.00

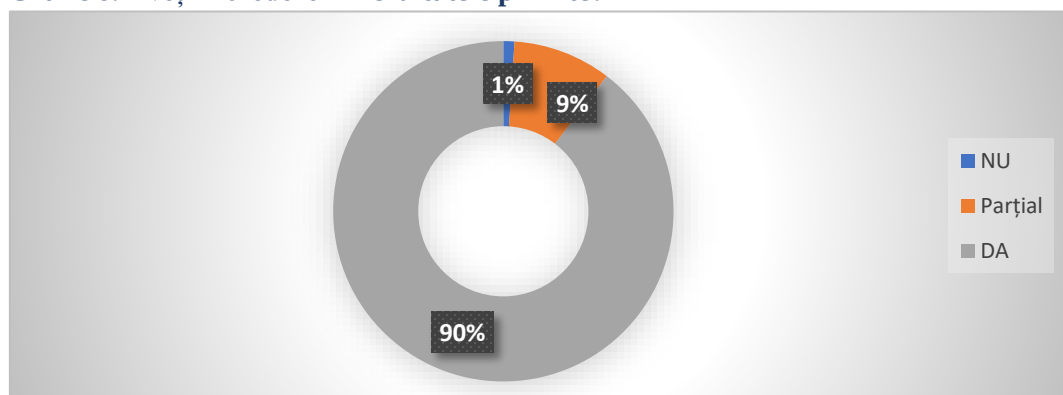
Grafic 7. Personalul din cadrul laboratorului de analize medicale (medici, asistente medicale, personal auxiliar-sanitar) a fost amabil cu dumneavoastră (v-a vorbit cu respect, politicos, cu înțelegere)?



Tabel 8. Aveți încredere în rezultatele primite?

<i>Nr. crt.</i>	Aveți încredere în rezultatele primite?	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>NU</i>	21	1.05
2	<i>Parțial</i>	187	9.35
3	<i>DA</i>	1791	89.59
Total		1999	100.00

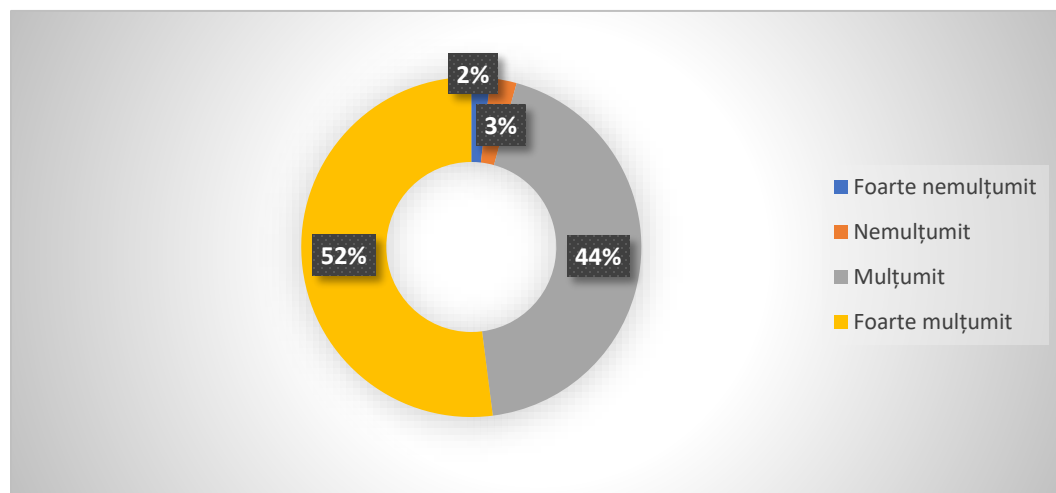
Grafic 8. Aveți încredere în rezultatele primite?



Tabel 9. Satisfacția față de serviciile oferite în cadrul laboratorului de analize medicale

<i>Nr.crt.</i>	Satisfacția față de oferta investigațiilor puse la dispoziție	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>Foarte nemulțumit</i>	36	1.80
2	<i>Nemulțumit</i>	50	2.50
3	<i>Mulțumit</i>	874	43.68
4	<i>Foarte mulțumit</i>	1041	52.02
Total		2001	100.00

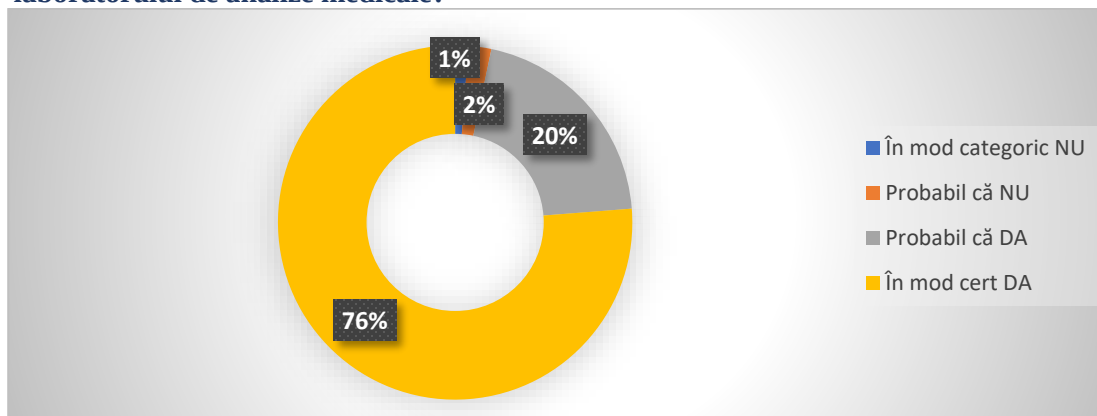
Grafic 9. Cât de mulțumit/ă sunteți de oferite în cadrul laboratorului de analize medicale?



Tabel 10. Ați recomanda unei persoane apropiate să apeleze la serviciile oferite în cadrul laboratorului de analize medicale?

<i>Nr.crt.</i>	<i>Ați recomanda unei persoane apropiate să apeleze la serviciile oferite în cadrul laboratorului</i>	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>În mod categoric NU</i>	24	1.20
2	<i>Probabil că NU</i>	42	2.09
3	<i>Probabil că DA</i>	411	20.47
4	<i>În mod cert DA</i>	1531	76.25
Total		2008	100.00

Grafic 10. Ați recomanda unei persoane apropiate să apeleze la serviciile oferite în cadrul laboratorului de analize medicale?

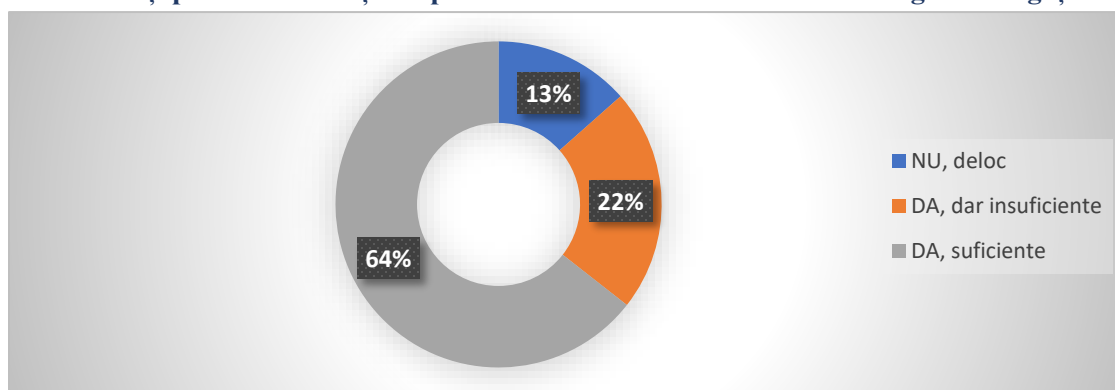


SINTEZA PRINCIPALELOR REZULTATE LA CHESTIONARUL APLICAT PRIN SMS FEEDBACK LABORATOR ANATOMIE PATOLOGICĂ

Tabel 1. Informațiile cu privire la modalitatea în care va decurge investigația

<i>Nr.crt.</i>	<i>Informațiile cu privire la modalitatea în care va decurge investigația</i>	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>NU, deloc</i>	14	13.46
2	<i>DA, dar insuficiente</i>	23	22.12
3	<i>DA, suficiente</i>	67	64.42
Total		104	100.00

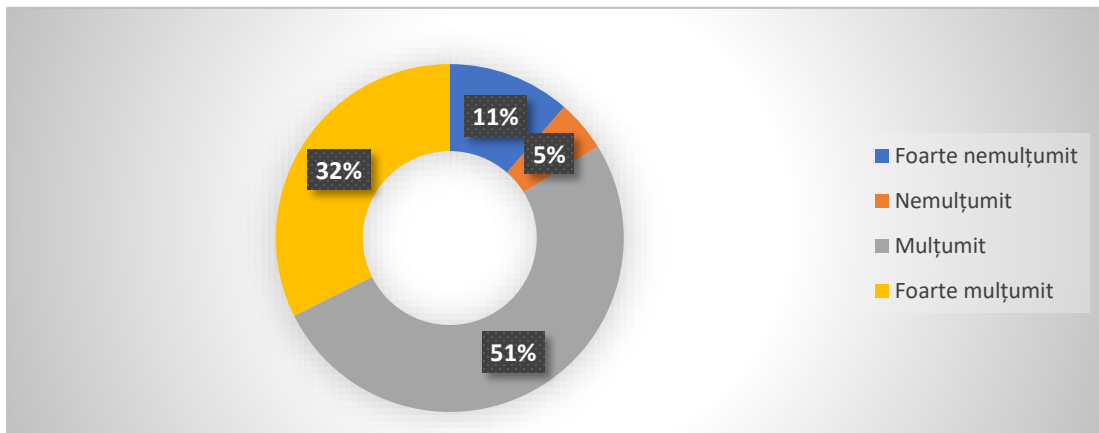
Grafic 1. Ați primit informații cu privire la modalitatea în care va decurge investigația?



Tabel 2. Satisfacția față de oferta investigațiilor puse la dispoziție

<i>Nr.crt.</i>	Satisfacția față de oferta investigațiilor puse la dispoziție	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>Foarte nemulțumit</i>	12	11.43
2	<i>Nemulțumit</i>	5	4.76
3	<i>Mulțumit</i>	54	51.43
4	<i>Foarte mulțumit</i>	34	32.38
Total		105	100.00

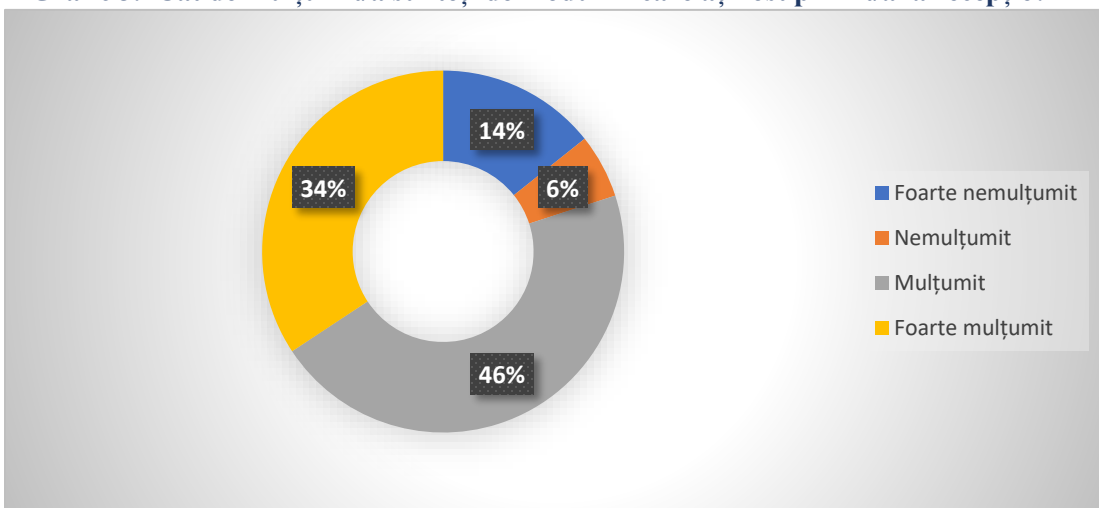
Grafic 2. Cât de mulțumit/ă sunteți de oferta investigațiilor puse la dispoziția dumneavoastră?



Tabel 3. Satisfacția față de modul în care ați fost primit/ă la recepție

<i>Nr. crt.</i>	Satisfacția față de modul în care ați fost primit/ă la recepție	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>Foarte nemulțumit</i>	15	14.29
2	<i>Nemulțumit</i>	6	5.71
3	<i>Mulțumit</i>	48	45.71
4	<i>Foarte mulțumit</i>	36	34.29
Total		105	100.00

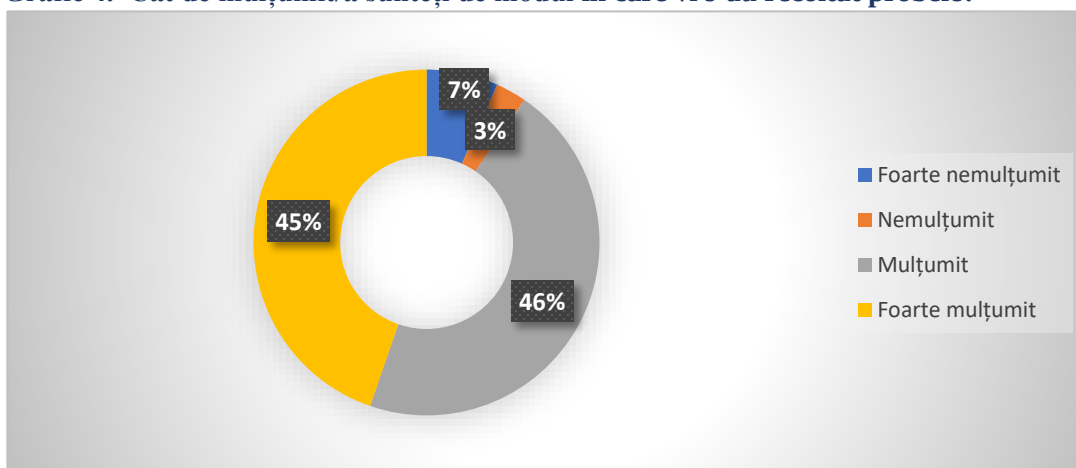
Grafic 3. Cât de mulțumit/ă sunteți de modul în care ați fost primit/ă la recepție?



Tabel 4. Modul în care vi s-au recoltat probele

<i>Nr.crt.</i>	Modul în care vi s-au recoltat probele	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>Foarte nemulțumit</i>	7	6.67
2	<i>Nemulțumit</i>	3	2.86
3	<i>Mulțumit</i>	48	45.71
4	<i>Foarte mulțumit</i>	47	44.76
Total		105	100.00

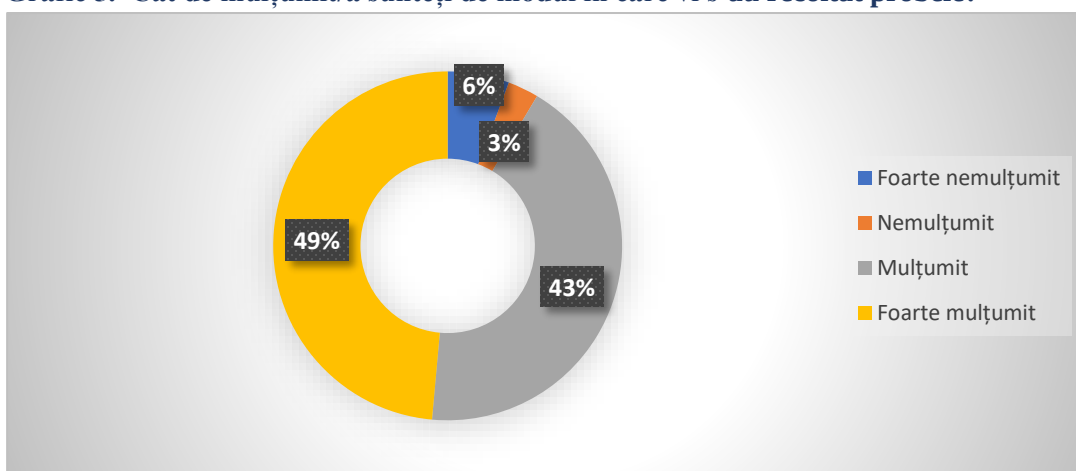
Grafic 4. Cât de mulțumit/ă sunteți de modul în care vi s-au recoltat probele?



Tabel 5. Respectarea intimității la recoltarea probelor

<i>Nr.crt.</i>	Respectarea intimității la recoltarea probelor	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>Foarte nemulțumit</i>	6	5.71
2	<i>Nemulțumit</i>	3	2.86
3	<i>Mulțumit</i>	45	42.86
4	<i>Foarte mulțumit</i>	51	48.57
Total		105	100.00

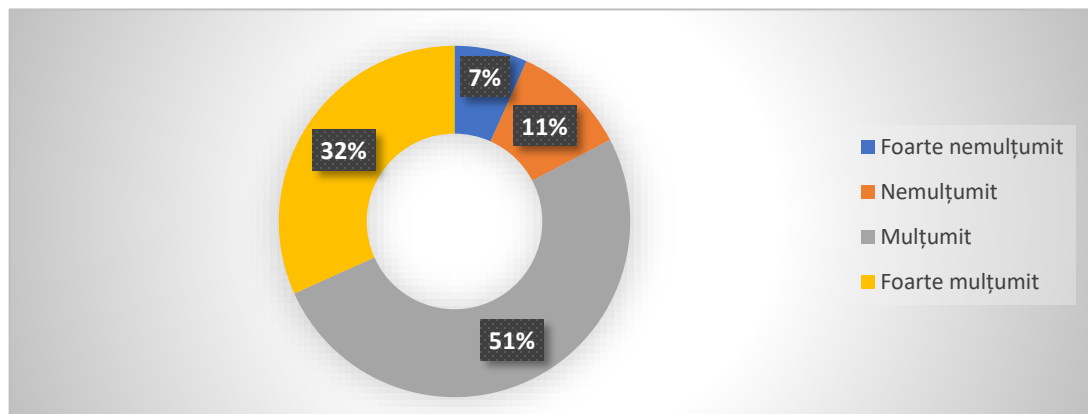
Grafic 5. Cât de mulțumit/ă sunteți de modul în care vi s-au recoltat probele?



Tabel 6. Respectarea termenelor privind comunicarea rezultatelor

<i>Nr. crt.</i>	Respectarea termenelor privind comunicarea rezultatelor	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>Foarte nemulțumit</i>	7	6.73
2	<i>Nemulțumit</i>	11	10.58
3	<i>Mulțumit</i>	53	50.96
4	<i>Foarte mulțumit</i>	33	31.73
Total		104	100.00

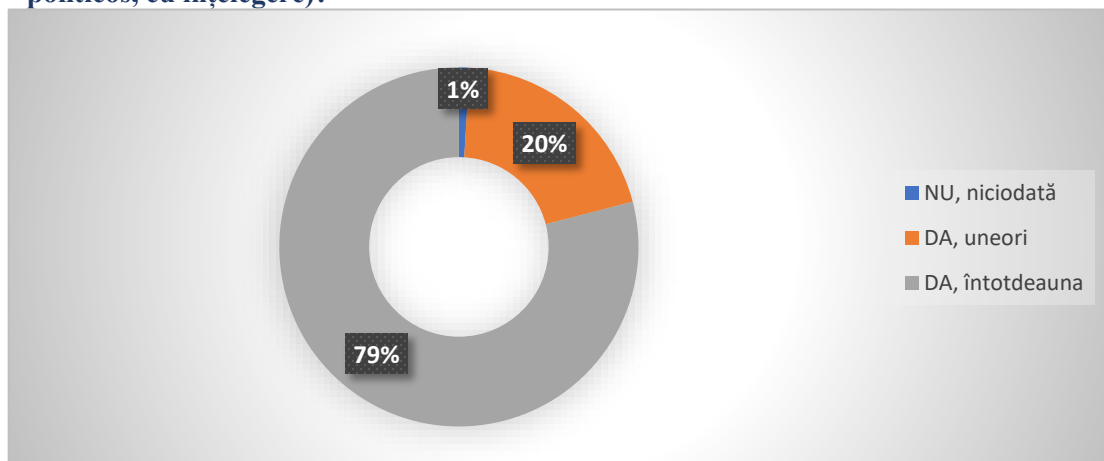
Grafic 6. Cât de mulțumit/ă sunteți de respectarea termenelor privind comunicarea rezultatelor?



Tabel 7. Amabilitatea personalului (medici, asistente med. personal auxiliar-sanitar).

<i>Nr. crt.</i>	Amabilitatea personalului (medici, asistente med. personal auxiliar-sanitar).	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>NU, niciodată</i>	1	0.95
2	<i>DA, uneori</i>	21	20.00
3	<i>DA, întotdeauna</i>	83	79.05
Total		105	100.00

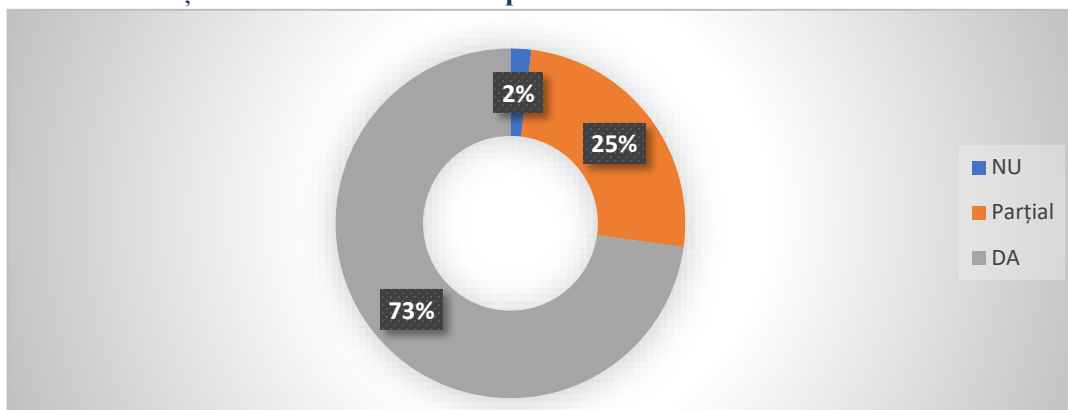
Grafic 7. Personalul din cadrul laboratorului de anatomie patologică (medici, asistente medicale, personal auxiliar-sanitar) a fost amabil cu dumneavoastră (v-a vorbit cu respect, politicos, cu înțelegere)?



Tabel 8. Încrederea în rezultatele primite

<i>Nr. crt.</i>	Încrederea în rezultatele primite	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>NU</i>	2	1.94
2	<i>Parțial</i>	26	25.24
3	<i>DA</i>	75	72.82
Total		103	100.00

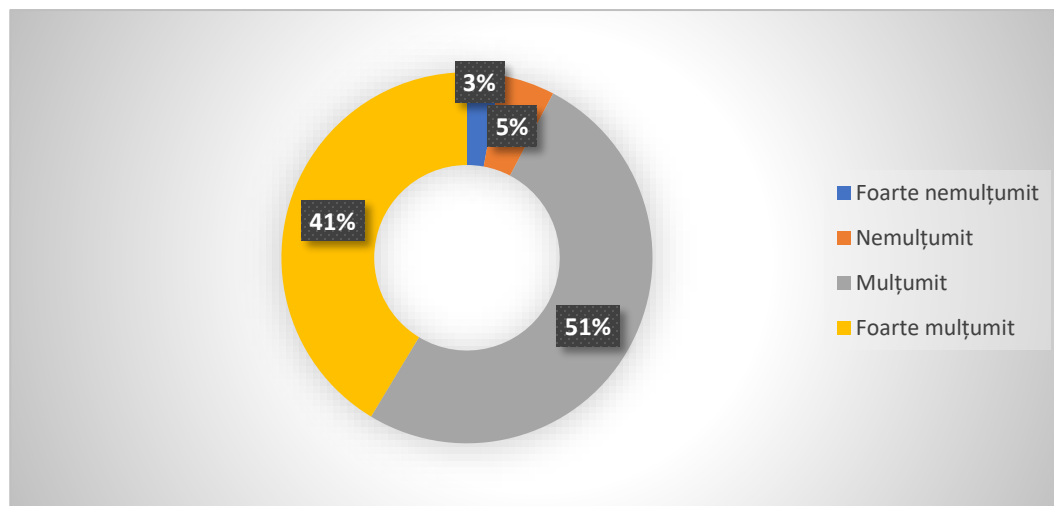
Grafic 8. Aveți încredere în rezultatele primite?



Tabel 9. Satisfacție față de serviciile oferite în cadrul laboratorului de anatomie patologică?

<i>Nr. crt.</i>	Satisfacție față de serviciile oferite în cadrul laboratorului de anatomie patologică	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>Foarte nemulțumit</i>	3	2.88
2	<i>Nemulțumit</i>	5	4.81
3	<i>Mulțumit</i>	53	50.96
4	<i>Foarte mulțumit</i>	43	41.35
Total		104	100.00

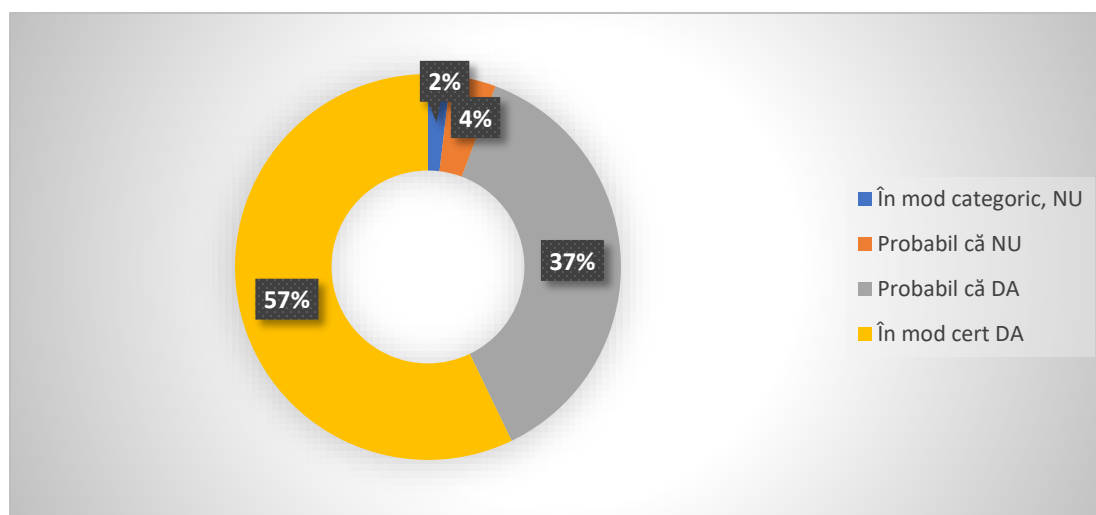
Grafic 9. Cât de mulțumit sunteți în general de serviciile oferite în cadrul laboratorului de anatomie patologică?



Tabel 10. Ați recomanda unei persoane apropiate să apeleze la serviciile Laboratorului de anatomie patologică din cadrul spitalului nostru?

<i>Nr. crt.</i>	Ați recomanda unei persoane apropiate să apeleze la serviciile Laboratorului din cadrul spitalului nostru?	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>În mod categoric, NU</i>	2	1.90
2	<i>Probabil că NU</i>	4	3.81
3	<i>Probabil că DA</i>	39	37.14
4	<i>În mod cert DA</i>	60	57.14
Total		105	100.00

Grafic 10. Ați recomanda unei persoane apropiate să apeleze la serviciile Laboratorului de anatomie patologică din cadrul spitalului nostru?

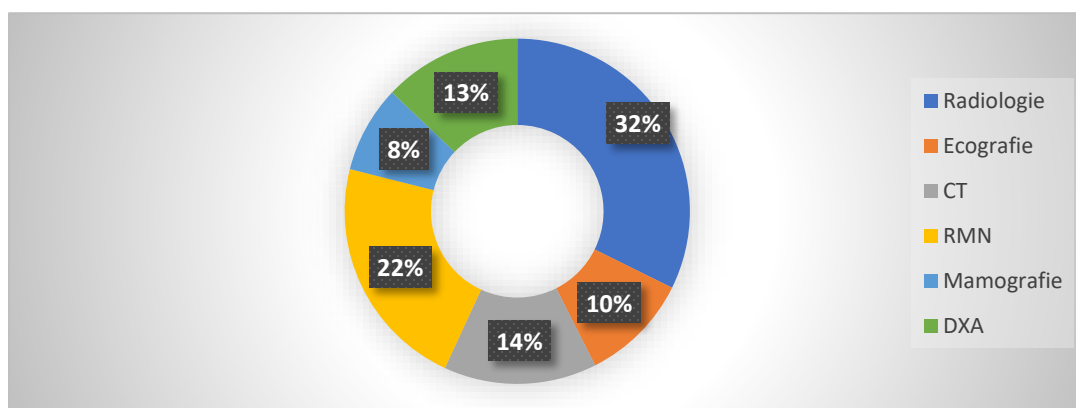


SINTEZA PRINCIPALELOR REZULTATE LA CHESTIONARUL APLICAT PRIN SMS FEEDBACK LABORATOR RADIOLOGIE ȘI IMAGISTICĂ MEDICALĂ

Tabel 1. Investigația de care ați beneficiat în cadrul Laboratorului de radiologie și imagistică medicală.

<i>Nr.crt.</i>	Investigația de care ați beneficiat în cadrul Laboratorului de radiologie și imagistică medicală	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	Radiografie	230	32.30
2	Ecografie	73	10.25
3	CT	102	14.33
4	RMN	157	22.05
5	Mamografie	58	8.15
6	Osteodensitometrie (DXA)	92	12.92
Total		712	100.00

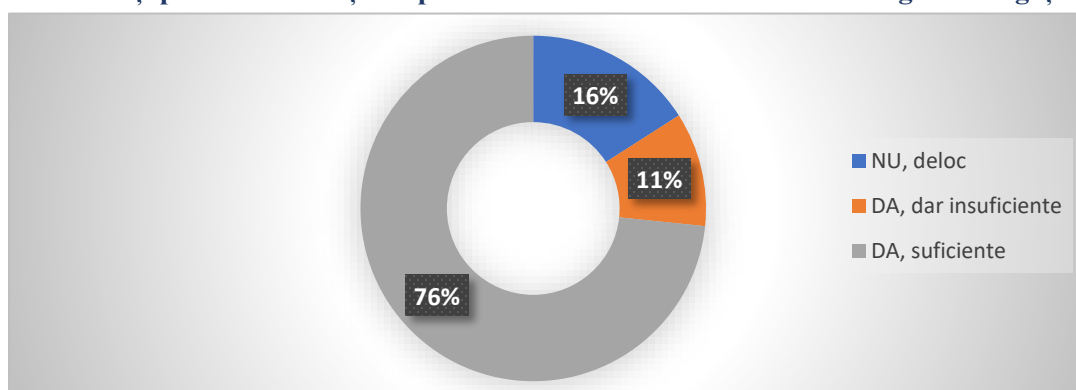
Grafic 1. Care a fost investigația de care ați beneficiat în cadrul Laboratorului de Radiologie și Imagistică Medicală?



Tabel 2. Informațiile cu privire la modalitatea în care va decurge investigația

<i>Nr.crt.</i>	Informațiile cu privire la modalitatea în care va decurge investigația	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	NU, deloc	118	16.43
2	DA, dar insuficiente	79	11.00
3	DA, suficiente	521	75.56
Total		718	100.00

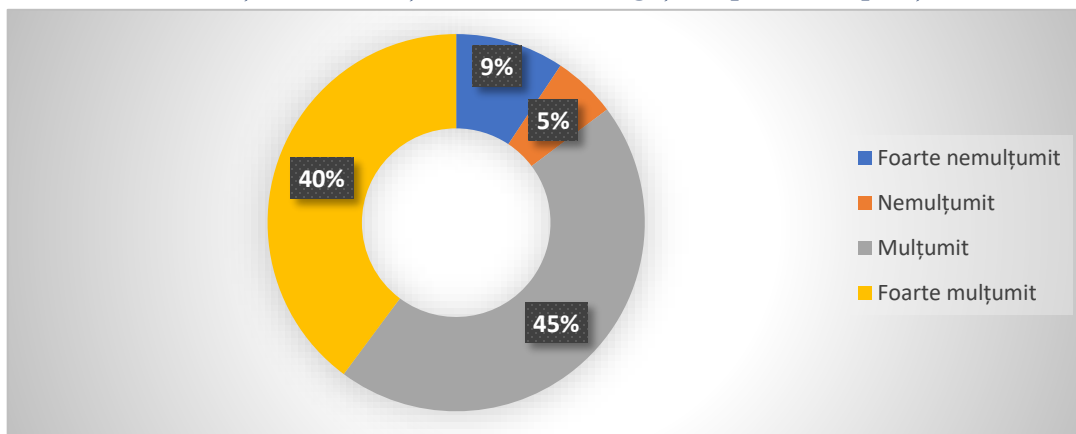
Grafic 2. Ați primit informații cu privire la modalitatea în care va decurge investigația?



Tabel 3. Satisfacția față de oferta investigațiilor puse la dispoziție

<i>Nr.crt.</i>	Satisfacția față de oferta investigațiilor puse la dispoziție	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>Foarte nemulțumit</i>	67	9.33
2	<i>Nemulțumit</i>	39	5.43
3	<i>Mulțumit</i>	326	45.40
4	<i>Foarte mulțumit</i>	286	39.83
Total		718	100.00

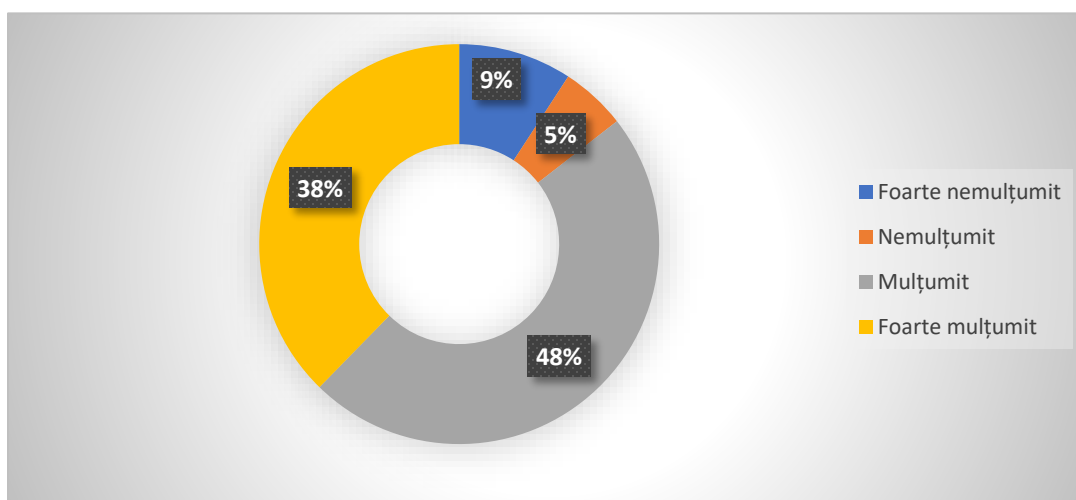
Grafic 3. Cât de mulțumit/ă sunteți de oferta investigațiilor puse la dispoziția dumneavoastră?



Tabel 4. Satisfacția față de modul în care ați fost primit/ă la recepție

<i>Nr. crt.</i>	Satisfacția față de modul în care ați fost primit/ă la recepție	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>Foarte nemulțumit</i>	66	9.18
2	<i>Nemulțumit</i>	38	5.29
3	<i>Mulțumit</i>	344	47.84
4	<i>Foarte mulțumit</i>	271	37.69
Total		719	100.00

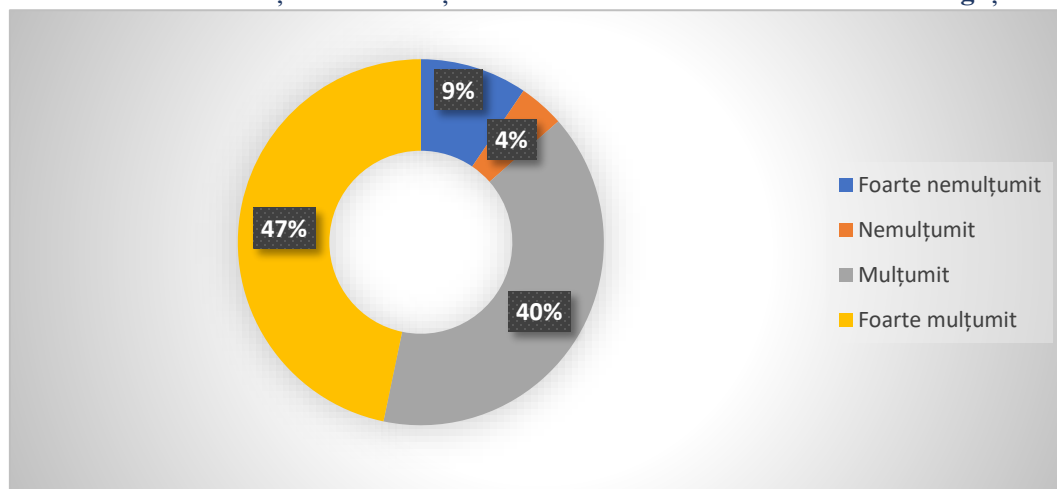
Grafic 4. Cât de mulțumit/ă sunteți de modul în care ați fost primit/ă la recepție?



Tabel 5. Modul în care vi s-au efectuat investigațiile

<i>Nr.crt.</i>	Modul în care vi s-au efectuat investigațiile	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>Foarte nemulțumit</i>	68	9.48
2	<i>Nemulțumit</i>	29	4.04
3	<i>Mulțumit</i>	285	39.75
4	<i>Foarte mulțumit</i>	335	46.72
Total		717	100.00

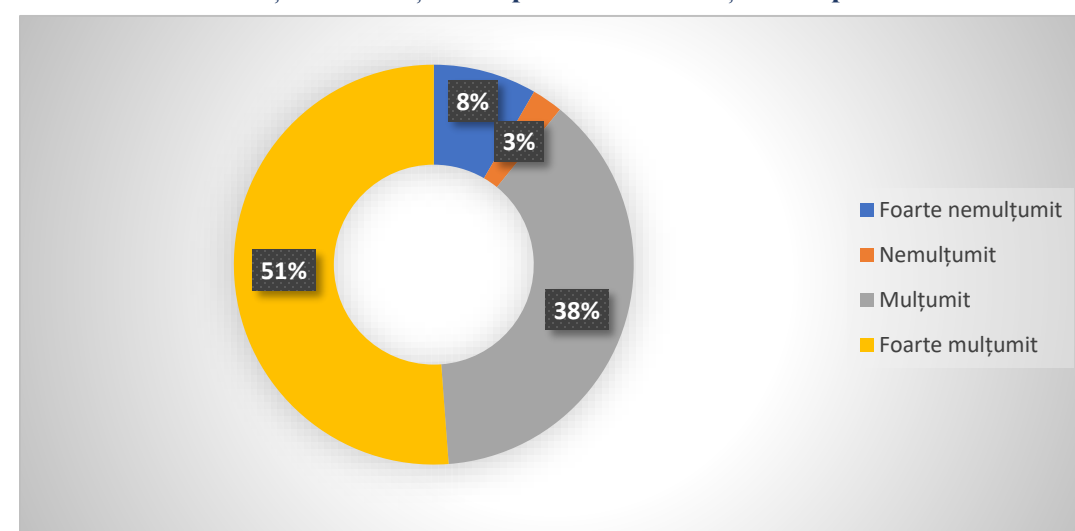
Grafic 5. Cât de mulțumit/ă sunteți de modul în care vi s-au efectuat investigațiile?



Tabel 6. Respectarea intimității în timpul efectuării investigației

<i>Nr.crt.</i>	Respectarea intimității în timpul efectuării investigației	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>Foarte nemulțumit</i>	60	8.37
2	<i>Nemulțumit</i>	18	2.51
3	<i>Mulțumit</i>	272	37.94
4	<i>Foarte mulțumit</i>	367	51.19
Total		717	100.00

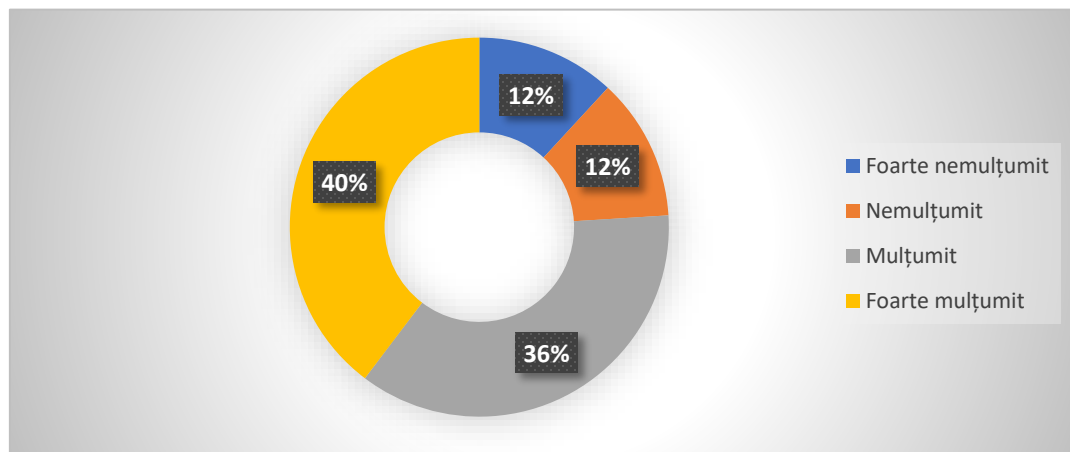
Grafic 6. Cât de mulțumit sunteți de respectarea intimității în timpul efectuării investigației?



Tabel 7. Respectarea termenelor privind comunicarea rezultatelor

<i>Nr. crt.</i>	Respectarea termenelor privind comunicarea rezultatelor	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>Foarte nemulțumit</i>	84	11.86
2	<i>Nemulțumit</i>	86	12.15
3	<i>Mulțumit</i>	257	36.30
4	<i>Foarte mulțumit</i>	281	39.69
Total		708	100.00

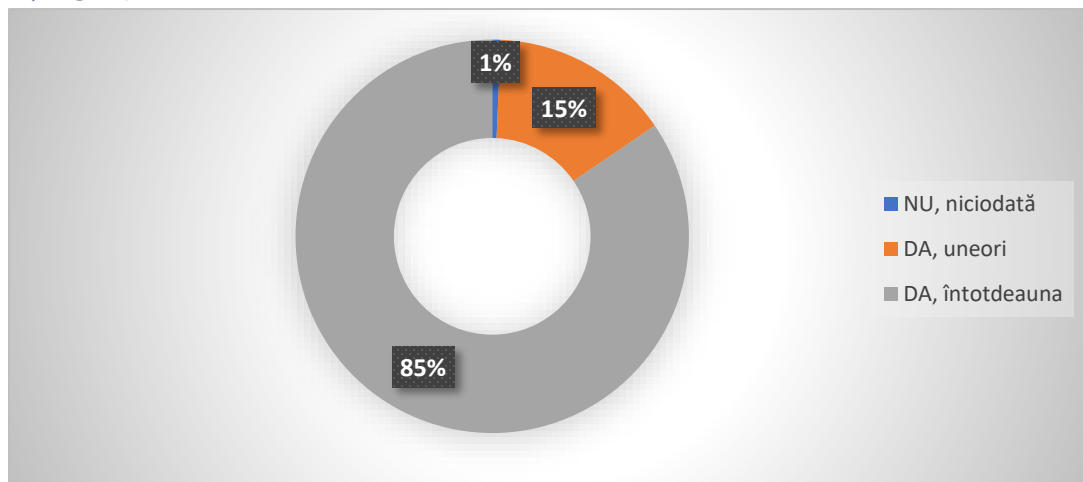
Grafic 7. Cât de mulțumit/ă sunteți de respectarea termenelor privind comunicarea rezultatelor?



Tabel 8. Amabilitatea personalului (medici, asistente med. personal auxiliar-sanitar).

<i>Nr. crt.</i>	Amabilitatea personalului (medici, asistente med. personal auxiliar-sanitar).	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>NU, niciodată</i>	5	0.70
2	<i>DA, uneori</i>	106	14.78
3	<i>DA, întotdeauna</i>	606	84.52
Total		717	100.00

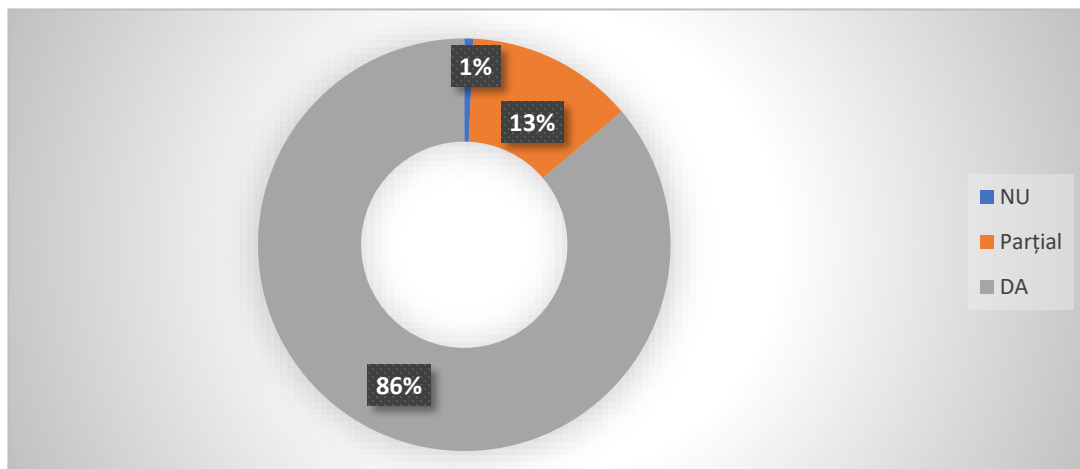
Grafic 8. Personalul din cadrul laboratorului de radiologie (medici, asistente medicale, personal auxiliar-sanitar) a fost amabil cu dumneavoastră (v-a vorbit cu respect, politicos, cu înțelegere)?



Tabel 9. Încrederea în rezultatele primite

<i>Nr. crt.</i>	Încrederea în rezultatele primite	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>NU</i>	5	0.71
2	<i>Parțial</i>	93	13.12
3	<i>DA</i>	611	86.18
Total		709	100.00

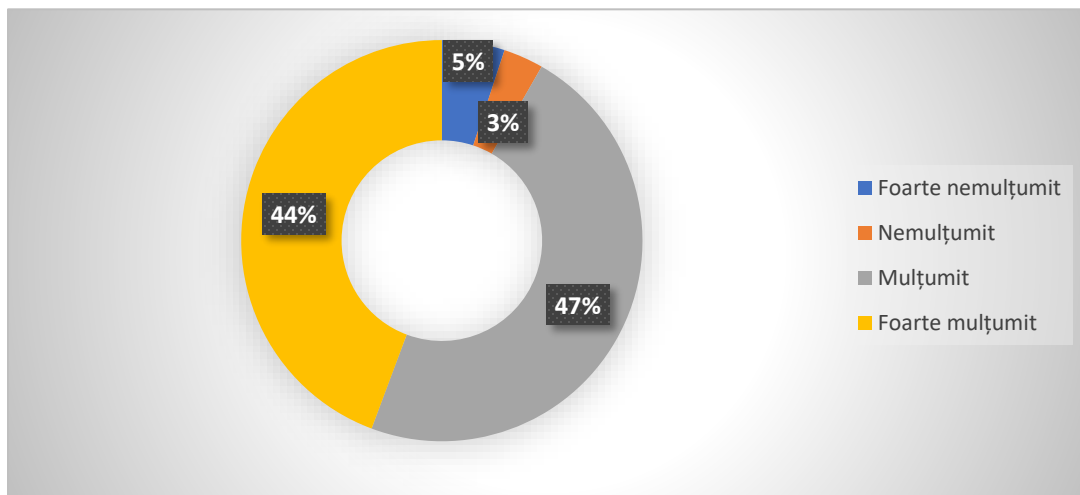
Grafic 9. Aveți încredere în rezultatele primite?



Tabel 10. Satisfacție față de serviciile oferite în cadrul laboratorului de radiologie?

<i>Nr. crt.</i>	Satisfacție față de serviciile oferite în cadrul laboratorului	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>Foarte nemulțumit</i>	36	5.06
2	<i>Nemulțumit</i>	23	3.23
3	<i>Mulțumit</i>	337	47.40
4	<i>Foarte mulțumit</i>	315	44.30
Total		711	100.00

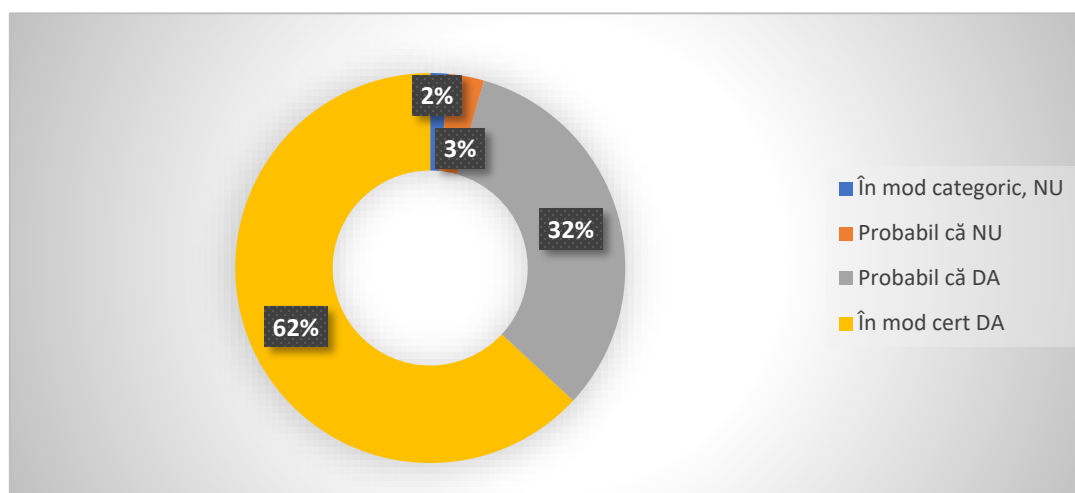
Grafic 10. Cât de mulțumit sunteți în general de serviciile oferite în cadrul Laboratorului de radiologie?



Tabel 11. Ați recomanda unei persoane apropiate să apeleze la serviciile Laboratorului de radiologie din cadrul spitalului nostru?

<i>Nr. crt.</i>	Ați recomanda unei persoane apropiate să apeleze la serviciile Laboratorului de radiologie din cadrul spitalului nostru?	<i>Număr</i>	<i>%</i>
1	<i>În mod categoric, NU</i>	11	1.53
2	<i>Probabil că NU</i>	21	2.92
3	<i>Probabil că DA</i>	233	32.45
4	<i>În mod cert DA</i>	453	63.09
Total		718	100.00

Grafic 11. Ați recomanda unei persoane apropiate să apeleze la serviciile Laboratorului de radiologie din cadrul spitalului nostru?



Întocmit,

Referent de sp. Comp. de Management al calității serviciilor de sănătate,
As. Soc. Macarie Amalia

Avizat: Coordonator,
Comp. de Management al calității serviciilor de sănătate
Referent de specialitate, Ec. Tomuța Adriana