CONSILIUL JUDEȚEAN ALBA
SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ ALBA IULIA
ALBA IULIA, Bd.Revolutiei 1989, nr.23,
Jud. Alba, cod 510007, cod fiscal 4613342
Telefon 0258-820825, Fax 0258-835729
Operator de date cu caracter personal nr. 14839
www.spitalalba.ro

Nr. 6278 din 28.02.2024

Aprobat,
Manager,
Ec. Mârza Simona - Diana

ACTIVITATEA DE EVALUARE A SATISFACȚIEI PACIENȚILOR AN 2023

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 autocompletare 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 au fost colectate: Chestionar completat pe parcursul internării – 1205 chestionare; Chestionar completat prin SMS feedback – Spitalizare – 3129 chestionare; Laborator analize medicale – 688; Laborator anatomie patologică – 30; Laborator radiologie și imagistică medicală – 367;

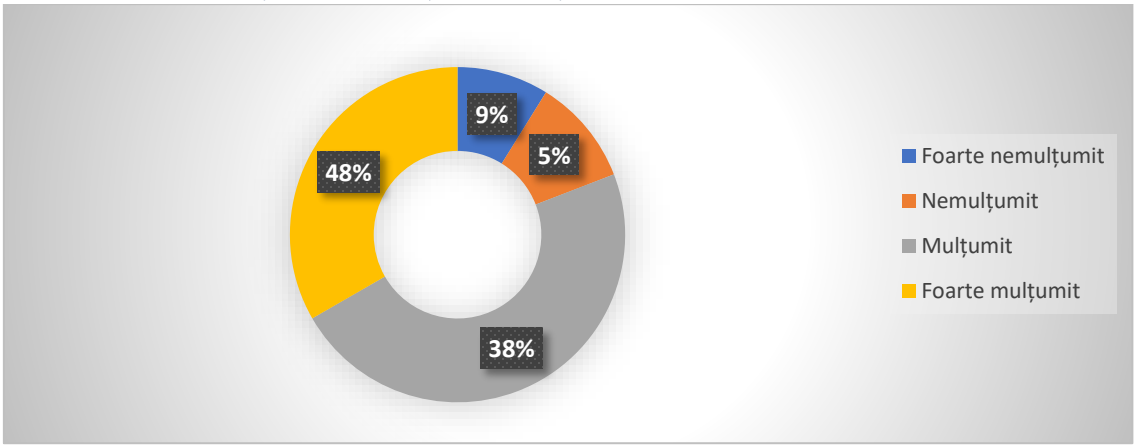
Chestionare completate de către pacienții care s-au adresat Ambulatoriilor cu cabinete de specialitate 744 Ambulatoriu cu cabinete de specialitate; 45 CSM copii; 60 CMF Ocna Mureș; 36 Dispensarul TBC;

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

Tabel 1. Satisfacția față de condițiile de cazare

Nr.crt.	*Satisfacție condiții de cazare*	*%*	*Număr*
1	*Foarte nemulțumit*	8.89	274
2	*Nemulțumit*	5.42	167
3	*Mulțumit*	37.79	1165
4	*Foarte mulțumit*	47.91	1477
Total		**100,00**	**3083**

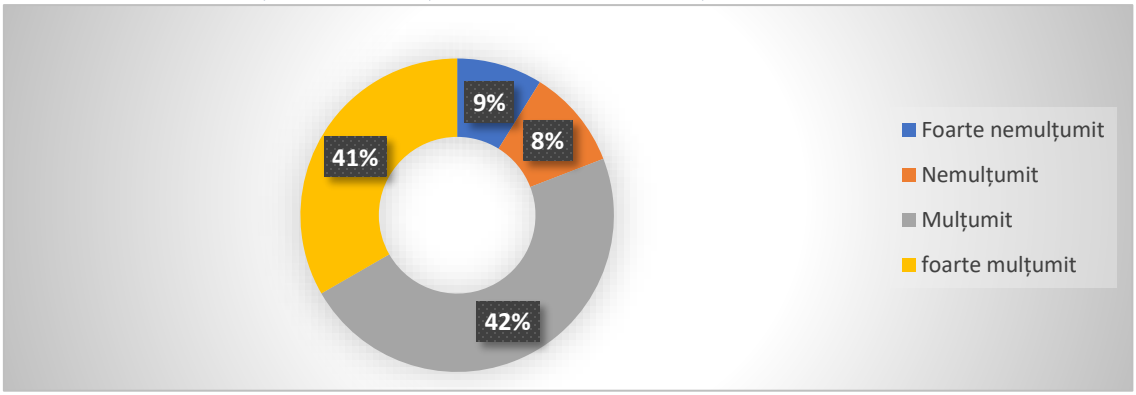
Grafic 1. Cât de mulțumit/ă sunteți de condițiile de cazare?



Tabel 2. Satisfacția față de calitatea patului și a lenjeriei

Nr.crt.	*Satisfacție calitate pat și lenjerie*	*%*	*Număr*
1	*Foarte nemulțumit*	8.82	272
2	*Nemulțumit*	8.40	259
3	*Mulțumit*	41.93	1293
4	*Foarte mulțumit*	40.86	1260
Total		**100,00**	**3084**

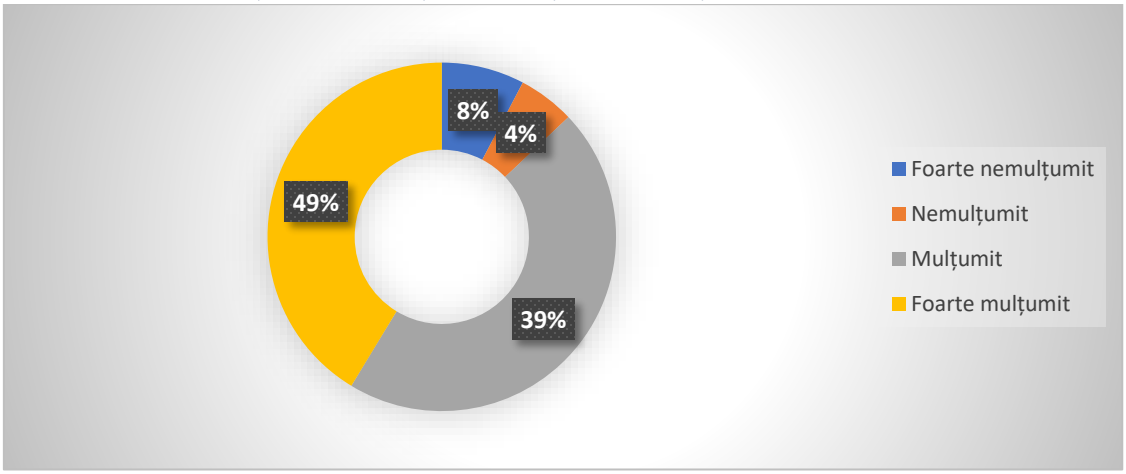
Grafic 2. Cât de mulțumit/ă sunteți de calitatea patului și a lenjeriei?



Tabel 3. Satisfacția față de condițiile de curățenie

Nr.crt.	*Satisfacție condiții de curățenie*	*%*	*Număr*
1	*Foarte nemulțumit*	7.87	243
2	*Nemulțumit*	4.15	128
3	*Mulțumit*	39.34	1214
4	*Foarte mulțumit*	48.64	1501
Total		**100,00**	**3086**

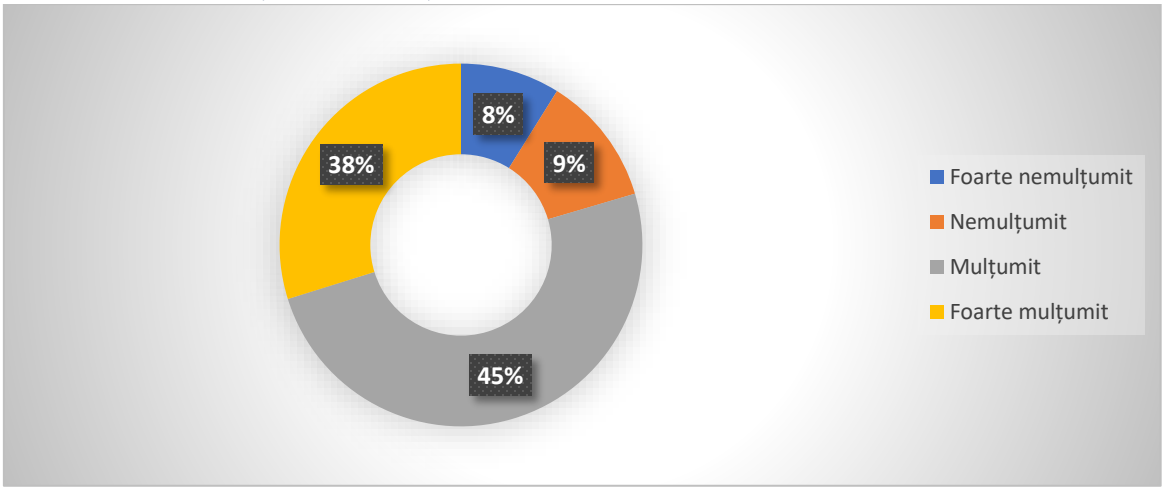
Grafic 3. Cât de mulțumit/ă sunteți de condițiile de curățenie?



Tabel 4. Satisfacția față de calitatea hranei

Nr.crt.	*Satisfacție calitate hrană*	*%*	*Număr*
1	*Foarte nemulțumit*	7.83	240
2	*Nemulțumit*	8.51	261
3	*Mulțumit*	45.26	1388
4	*Foarte mulțumit*	38.41	1178
Total		**100,00**	**3067**

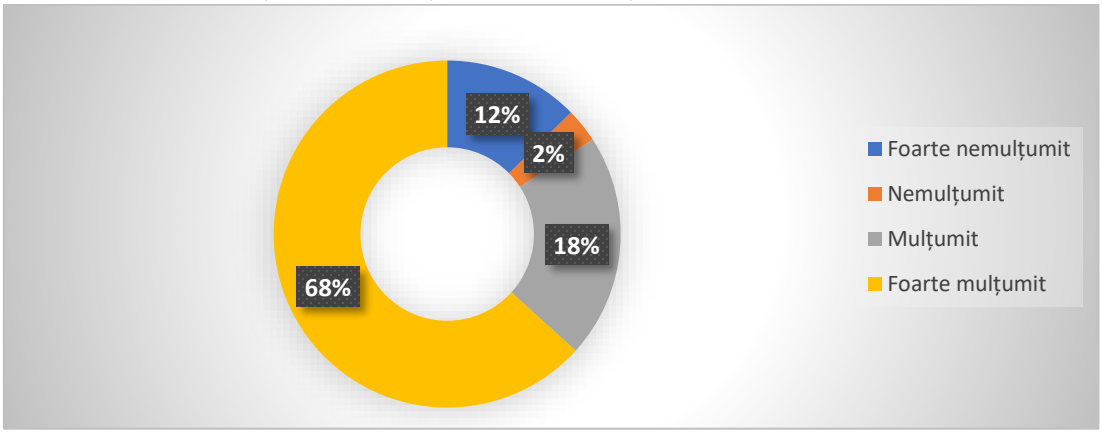
Grafic 4. Cât de mulțumit/ă sunteți de mâncarea servită în spital?



Tabel 5. Satisfacția față de implicarea și activitatea medicului

Nr.crt.	*Satisfacție activitate și implicare medic*	*%*	*Număr*
1	*Foarte nemulțumit*	12.14	376
2	*Nemulțumit*	2.39	74
3	*Mulțumit*	17.88	554
4	*Foarte mulțumit*	67.59	2094
Total		**100,00**	**3098**

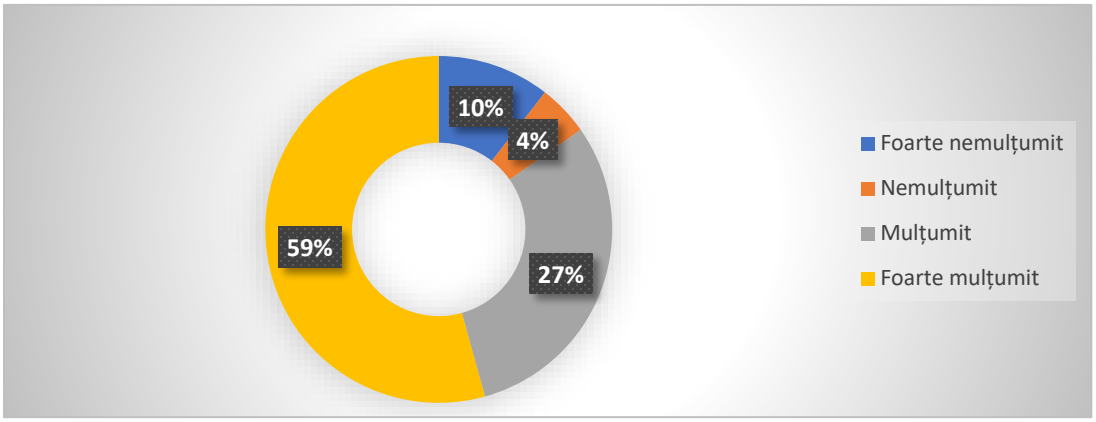
Grafic 5. Cât de mulțumit/ă sunteți de activitatea și implicarea medicului?



Tabel 6. Satisfacția față de implicarea și activitatea asistentelor medicale

Nr.crt.	*Satisfacție activitate și implicare asistente medicale*	*%*	*Număr*
1	*Foarte nemulțumit*	10.14	314
2	*Nemulțumit*	3.81	118
3	*Mulțumit*	27.35	847
4	*Foarte mulțumit*	58.70	1818
Total		**100,00**	**3097**

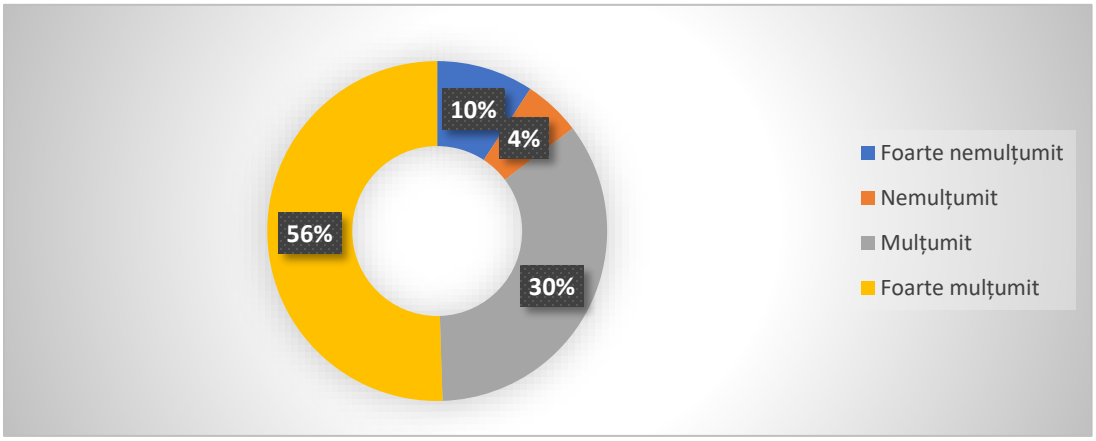
Grafic 6. Cât de mulțumit/ă sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?



Tabel 7. Satisfacția față de implicarea și activitatea infirmierelor

Nr.crt.	*Satisfacție activitate și implicare infirmiere*	*%*	*Număr*
1	*Foarte nemulțumit*	9.61	297
2	*Nemulțumit*	3.98	123
3	*Mulțumit*	30.35	938
4	*Foarte mulțumit*	56.07	1733
Total		**100,00**	**3091**

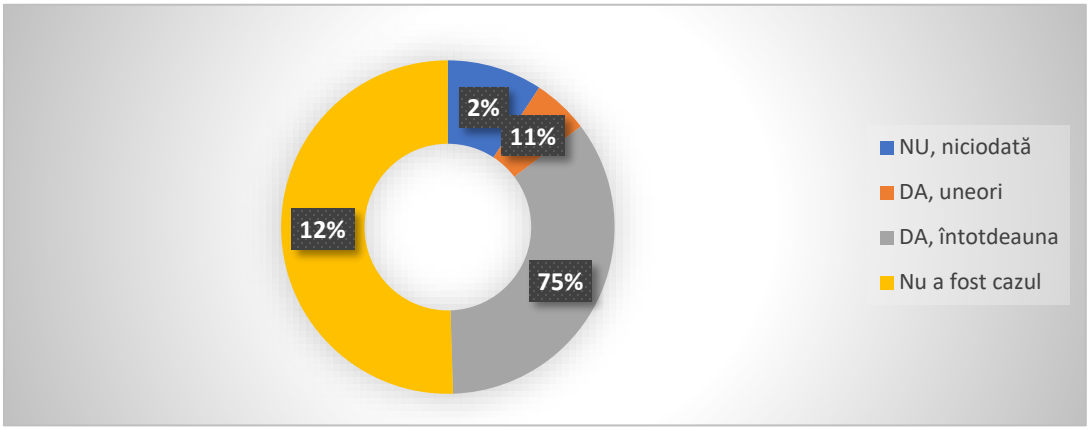
Grafic 7. Cât de mulțumit/ă sunteți de activitatea și implicarea infirmierelor?



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

Nr.crt.	**Atunci când ați cerut îngrijiri medicale sau ajutor, personalul medico-sanitar a manifestat interes pentru rezolvarea problemelor dumneavoastră?**	*%*	*Număr*
1	*NU, niciodată*	1.88	58
2	*DA, uneori*	11.07	341
3	*DA, întotdeauna*	75.24	2318
4	*Nu a fost cazul*	11.81	364
Total		**100,00**	**3081**

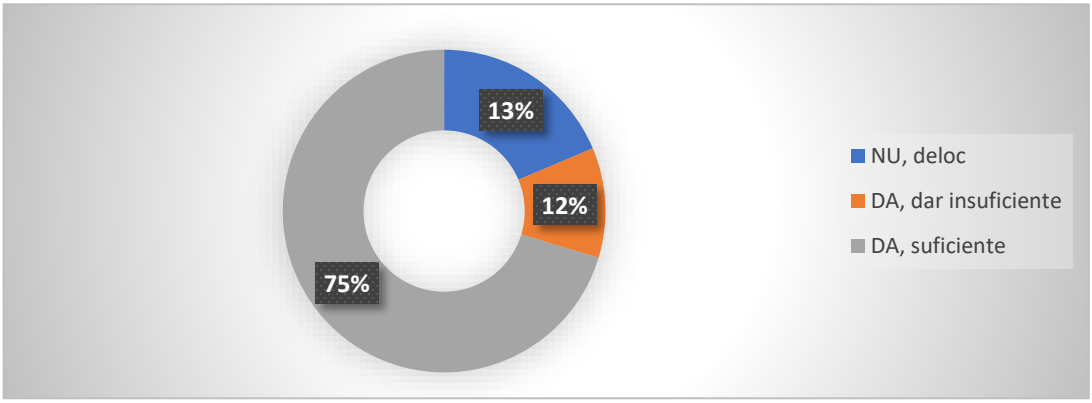
Grafic 8. Atunci când ați cerut îngrijiri medicale sau ajutor, personalul medico-sanitar a manifestat interes pentru rezolvarea problemelor dumneavoastră?



Tabel 9. Informațiile primite cu privire la drepturile pacientului

Nr.crt.	**Informații privind drepturile pacientului**	*%*	*Număr*
1	*NU, deloc*	12.66	387
2	*DA, dar insuficiente*	12.43	380
3	*DA, suficiente*	74.91	2290
Total		**100,00**	**3057**

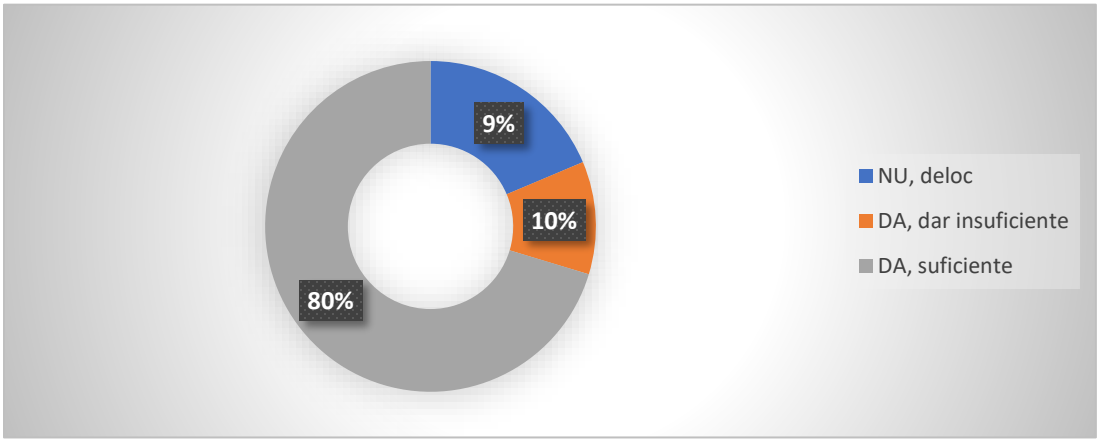
Grafic 9. Ați primit informații cu privire la drepturile pe care le aveți ca pacient al spitalului?



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

Nr.crt.	Informații privind respectarea regulilor pe parcursul internării	*%*	*Număr*
1	*NU, deloc*	9.45	288
2	*DA, dar insuficiente*	10.37	316
3	*DA, suficiente*	80.18	2444
Total		**100,00**	**3048**

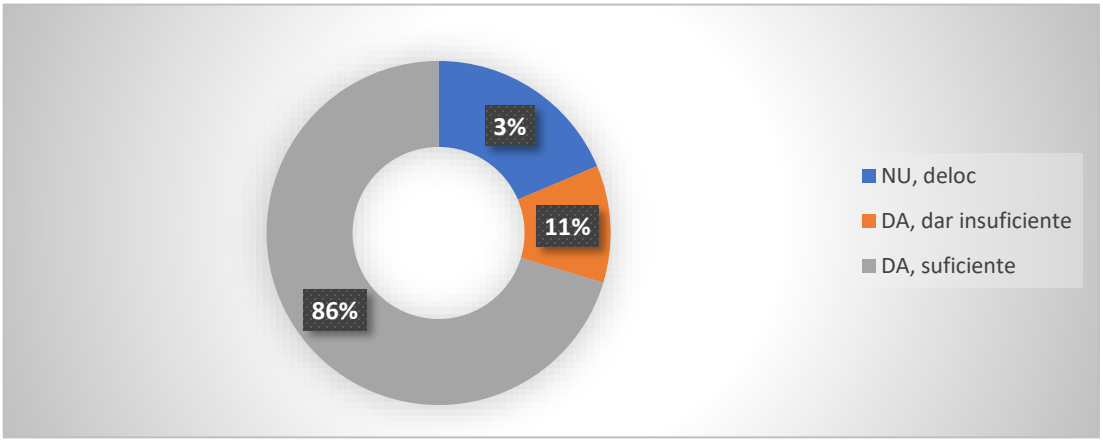
Grafic 10. Ați primit informații cu privire la drepturile pe care trebuie să le respectați pe parcursul internării?



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

Nr.crt.	Informații privind diagnosticul și tratamentul administrat	*%*	*Număr*
1	*NU, deloc*	2.50	77
2	*DA, dar insuficiente*	11.17	344
3	*DA, suficiente*	86.33	2658
Total		**100,00**	**3079**

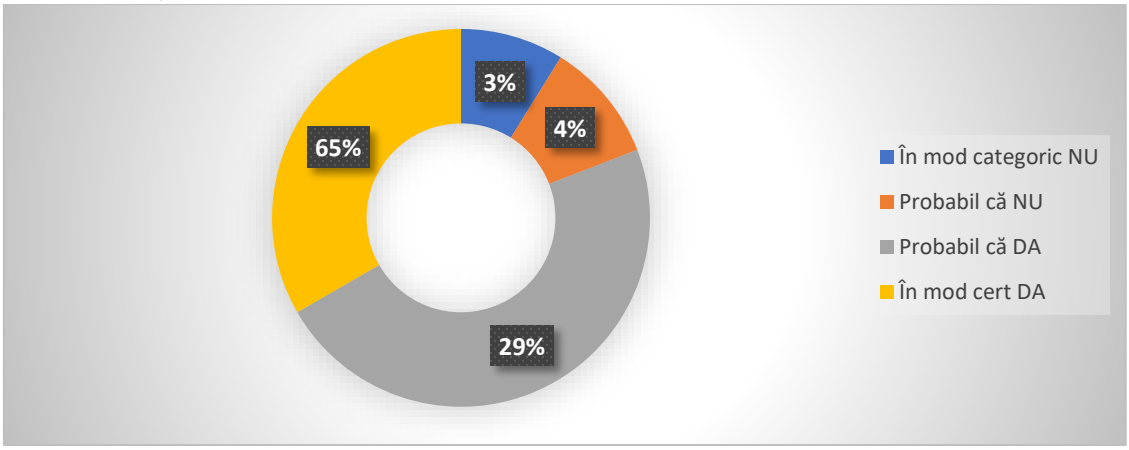
Grafic 11. Ați primit informații cu privire la ddiagnostic (boala de care suferiți) și tratamentul administrat (medicamente, intervenții, proceduri medicale)?



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

Nr.crt.	*Ați recomanda unei persoane apropiate să apeleze la serviciile spitalului*	*%*	*Număr*
1	*În mod categoric NU*	2.60	80
2	*Probabil că NU*	3.83	118
3	*Probabil că DA*	28.69	883
4	*În mod cert DA*	64.88	1997
Total		**100,00**	**3078**

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

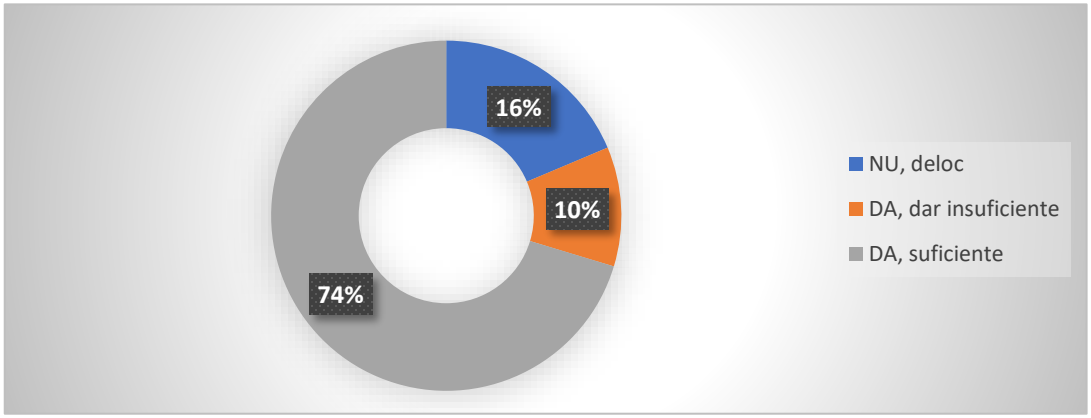


SINTEZA PRINCIPALELOR REZULTATE LA CHESTIONARUL APLICAT PRIN SMS FEEDBACK - LABORATOARATORUL DE ANALIZE MEDICALE

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

Nr.crt.	**Informațiile cu privire la modalitatea în care va decurge investigația**	*%*	*Număr*
1	*NU, deloc*	16.17	108
2	*DA, dar insuficiente*	10.33	69
3	*DA, suficiente*	73.50	491
Total		**100,00**	**668**

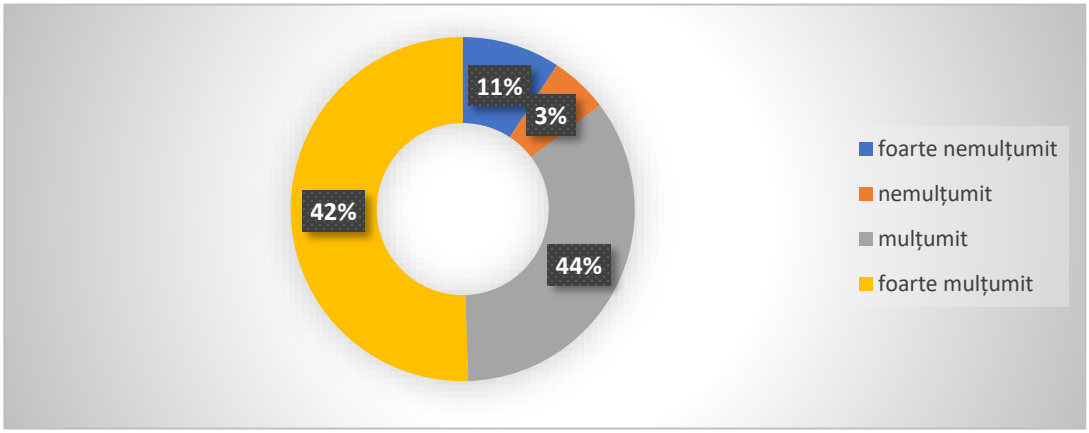
Grafic 1. Ați primit informații cu privire la modalitatea în care va decurge investigația?



Tabel 2. Satisfacția față de oferta investigațiilor puse la dispoziție

Nr.crt.	Satisfacție față de oferta investigațiilor puse la dispoziție	*%*	*Număr*
1	*Foarte nemulțumit*	10.55	71
2	*Nemulțumit*	3.27	22
3	*Mulțumit*	44.13	297
4	*Foarte mulțumit*	42.05	283
Total		**100,00**	**673**

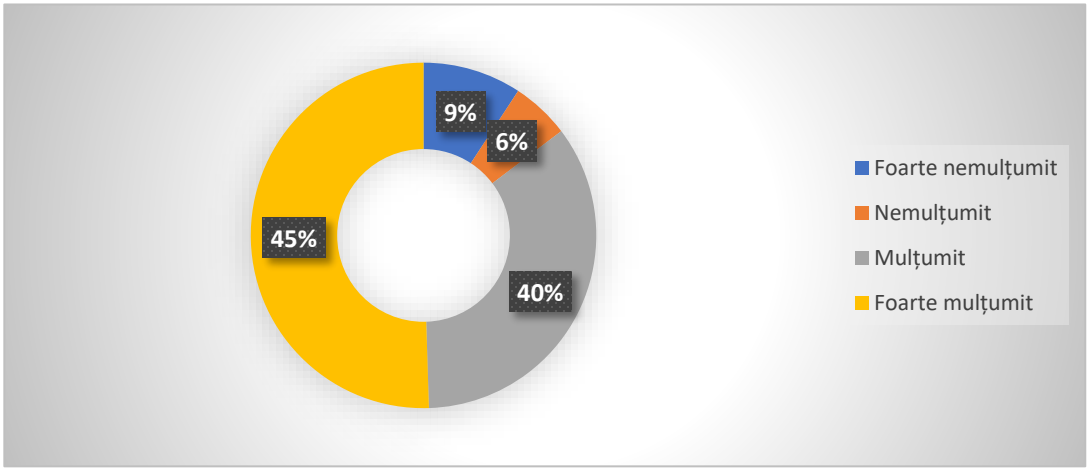
Grafic 2. Cât de mulțumit/ă sunteți de oferta investigațiilor puse la dispoziția dumneavoastră?



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

Nr.crt.	Satisfacție față de modul în care ați fost primit/ă la recepție	*%*	*Număr*
1	*Foarte nemulțumit*	9.23	62
2	*Nemulțumit*	5.80	39
3	*Mulțumit*	40.33	271
4	*Foarte mulțumit*	44.64	300
	Total	**100,00**	**672**

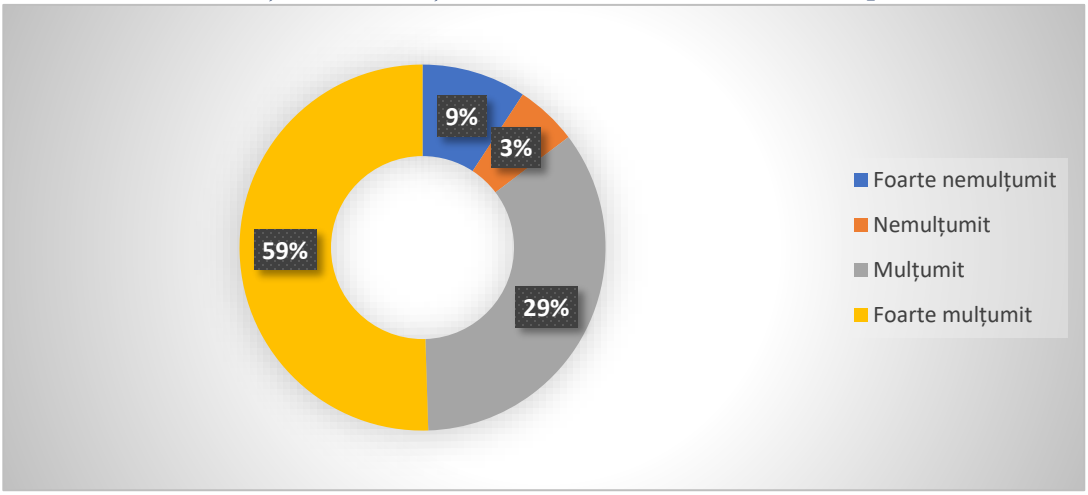
Grafic 3. Cât de mulțumit/ă sunteți de modul în care ați fost primit/ă la recepție?



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

Nr.crt.	Satisfacție față de modul în care s-au recoltat probele	*%*	*Număr*
1	*Foarte nemulțumit*	8.74	59
2	*Nemulțumit*	3.11	21
3	*Mulțumit*	28.74	194
4	*Foarte mulțumit*	59.41	401
Total		**100,00**	**675**

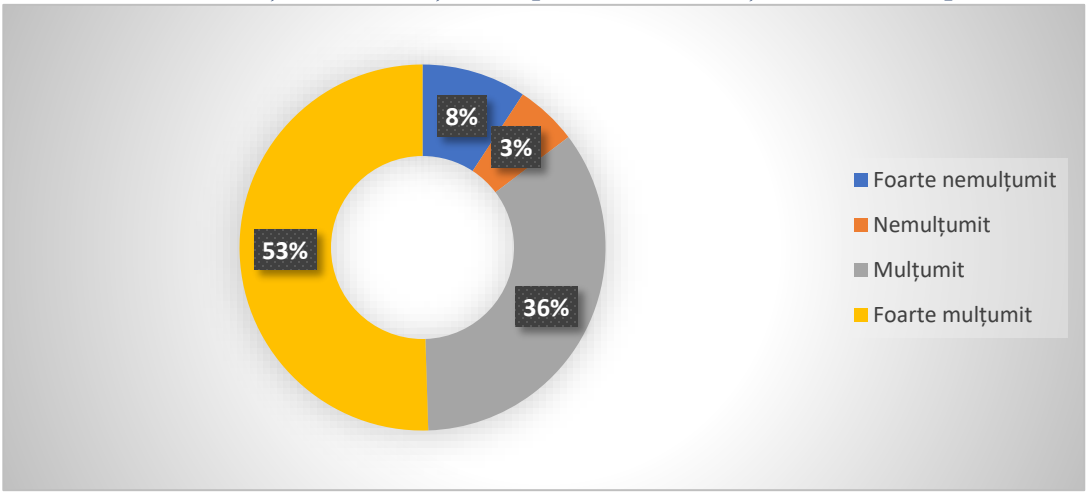
Grafic 4. Cât de mulțumit/ă sunteți de modul în care vi s-au recoltat probele?



Tabel 5. Satisfacția față de respectarea intimității la recoltarea probelor

Nr.crt.	Respectarea intimității la recoltarea probelor	*%*	*Număr*
1	*Foarte nemulțumit*	7.58	51
2	*Nemulțumit*	3.12	21
3	*Mulțumit*	35.81	241
4	*Foarte mulțumit*	53.49	360
Total		**100,00**	**673**

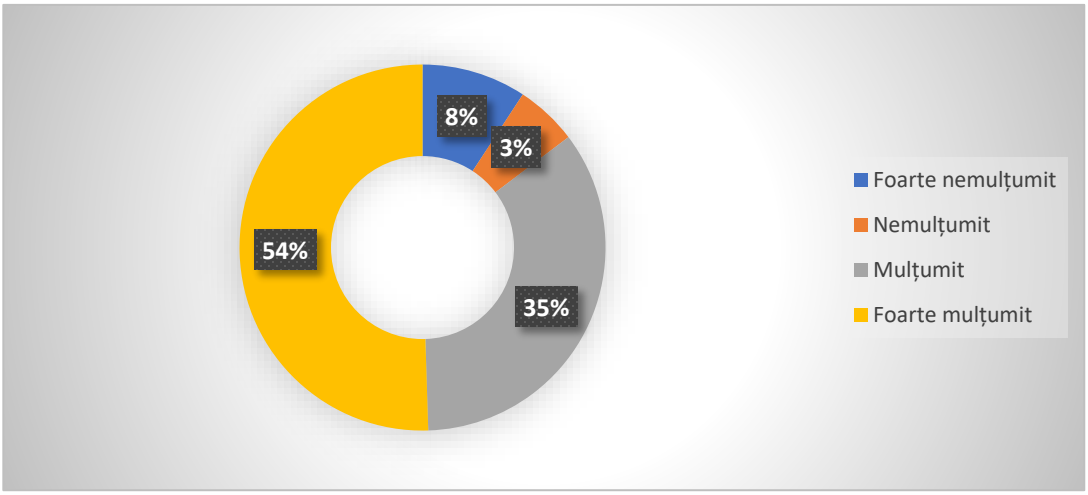
Grafic 5. Cât de mulțumit/ă sunteți de respectarea intimității la recoltarea probelor?



Tabel 6. Satisfacția față de respectarea termenelor privind comunicarea rezultatelor

Nr.crt.	**Respectarea termenelor privind comunicarea rezultatelor**	*%*	*Număr*
1	*Foarte nemulțumit*	8.44	57
2	*Nemulțumit*	2.81	19
3	*Mulțumit*	34.67	234
4	*Foarte mulțumit*	54.07	365
Total		**100,00**	**675**

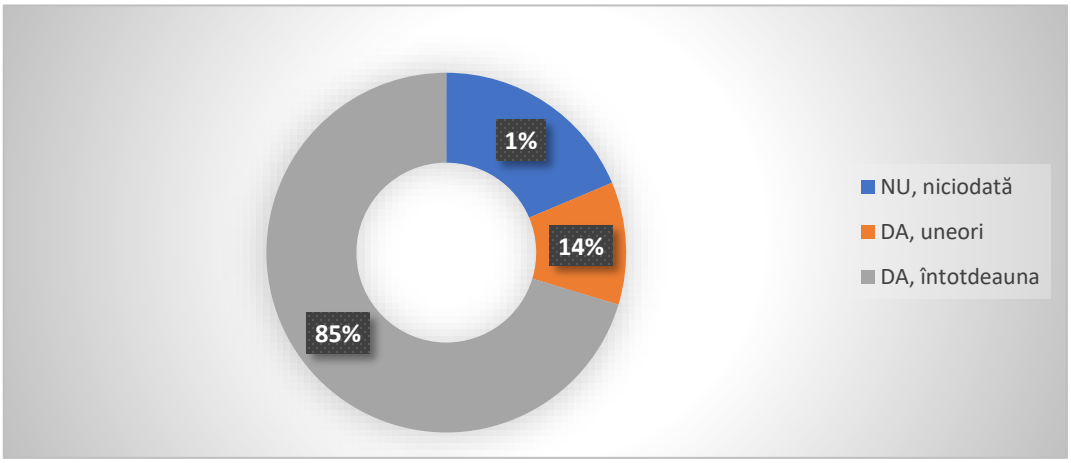
Grafic 6. Cât de mulțumit/ă sunteți de respectarea intimității la recoltarea probelor?



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

Nr. crt.	**Amabilitatea personalului (medici, asistente med. personal auxiliar -sanitar).**	*%*	*Număr*
1	*NU, niciodată*	0.74	5
2	*DA, uneori*	14.41	97
3	*DA, întotdeauna*	84.84	571
Total		**100,00**	**673**

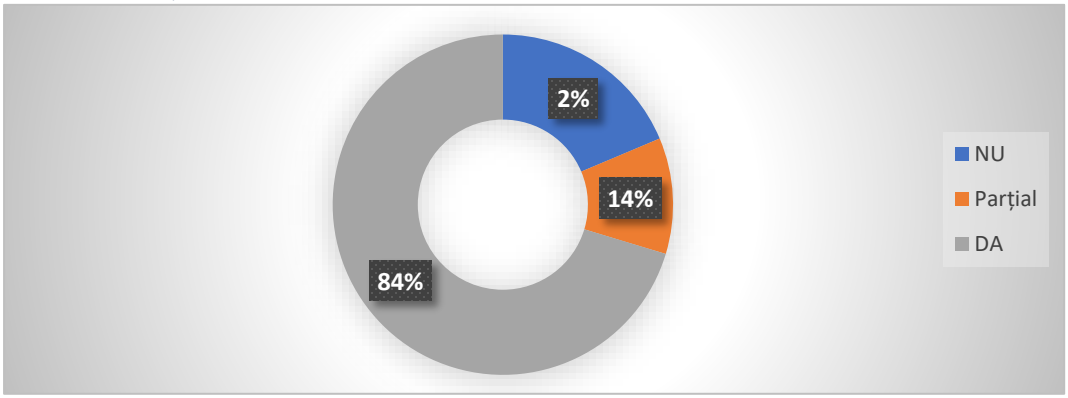
Grafic 7. Personalul din cadrul laboratorului de analize medicale (medici, asistente medicale, personal auxiliar-sanitar) a fost amabil cu dumneavoastră (v-a vorbit cu respect, politicos, cu înțelegere)?



Tabel 8. Aveți încredere în rezultatele primite?

Nr. crt.	**Aveți încredere în rezultatele primite?**	*%*	*Număr*
1	*NU*	2.08	14
2	*Parțial*	13.69	92
3	*DA*	84.23	566
Total		**100,00**	**672**

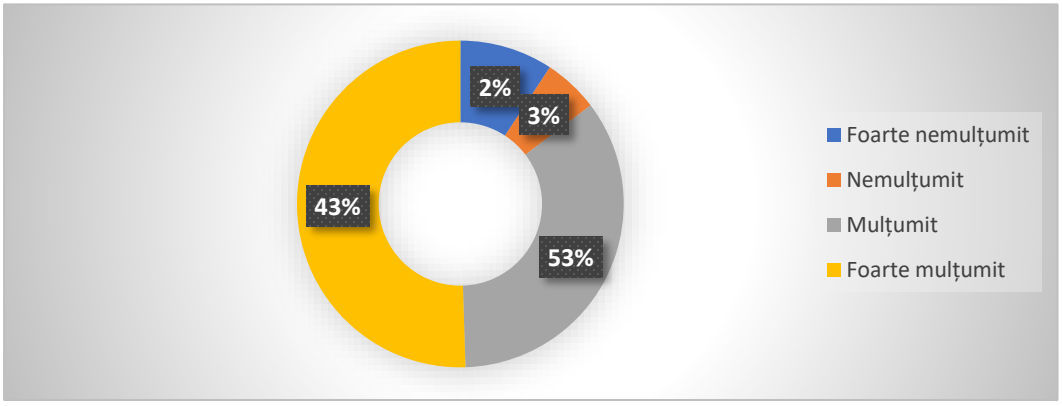
Grafic 8. Aveți încredere în rezultatele primite?



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

Nr.crt.	**Satisfacția față de oferta investigațiilor puse la dispoziție**	*%*	*Număr*
1	*Foarte nemulțumit*	1.63	11
2	*Nemulțumit*	2.97	20
3	*Mulțumit*	52.82	356
4	*Foarte mulțumit*	42.58	287
Total		**100,00**	**674**

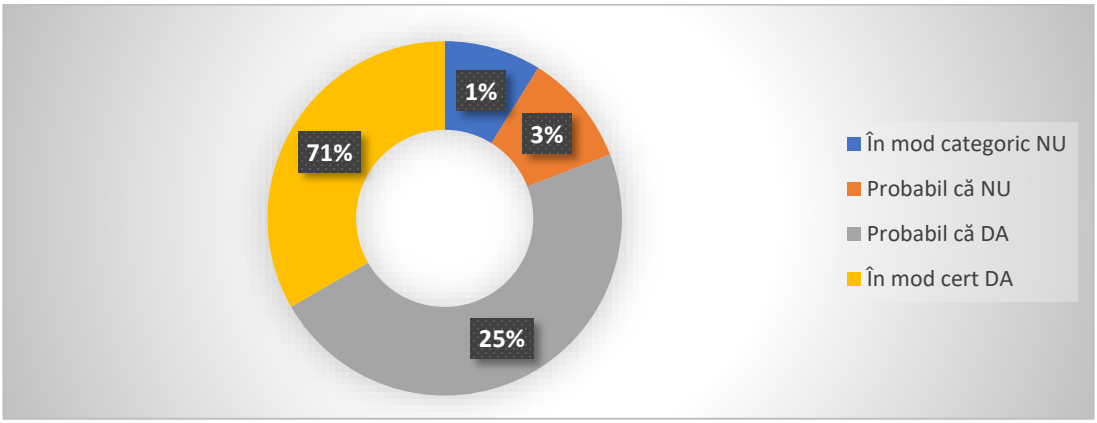
Grafic 9. Cât de mulțumit/ă sunteți de oferite în cadrul laboratorului de analize medicale?



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

Nr.crt.	*Ați recomanda unei persoane apropiate să apeleze la serviciile oferite în cadrul laboratorului*	*%*	*Număr*
1	*În mod categoric NU*	1.04	7
2	*Probabil că NU*	2.97	20
3	*Probabil că DA*	25.22	170
4	*În mod cert DA*	70.77	477
Total		**100,00**	**674**

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

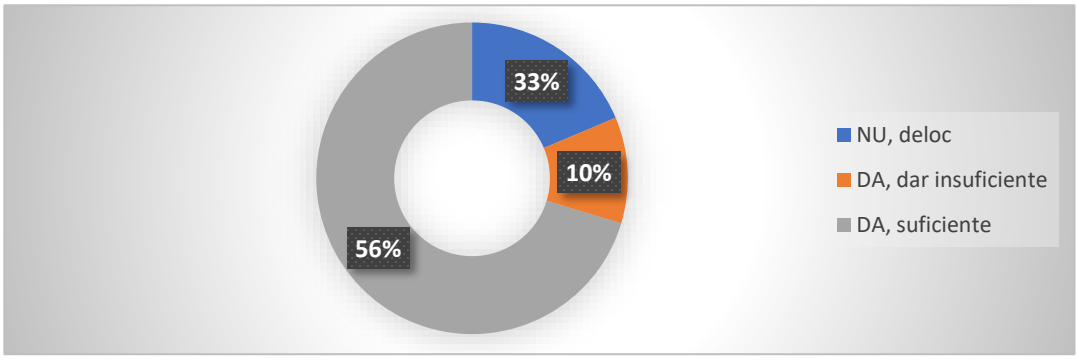


SINTEZA PRINCIPALELOR REZULTATE LA CHESTIONARUL APLICAT PRIN SMS FEEDBACK
LABORATOR ANATOMIE PATOLOGICĂ

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

Nr.crt.	**Informațiile cu privire la modalitatea în care va decurge investigația**	*%*	*Număr*
1	*NU, deloc*	33.33	10
2	*DA, dar insuficiente*	10.00	3
3	*DA, suficiente*	56.67	17
Total		**100,00**	**30**

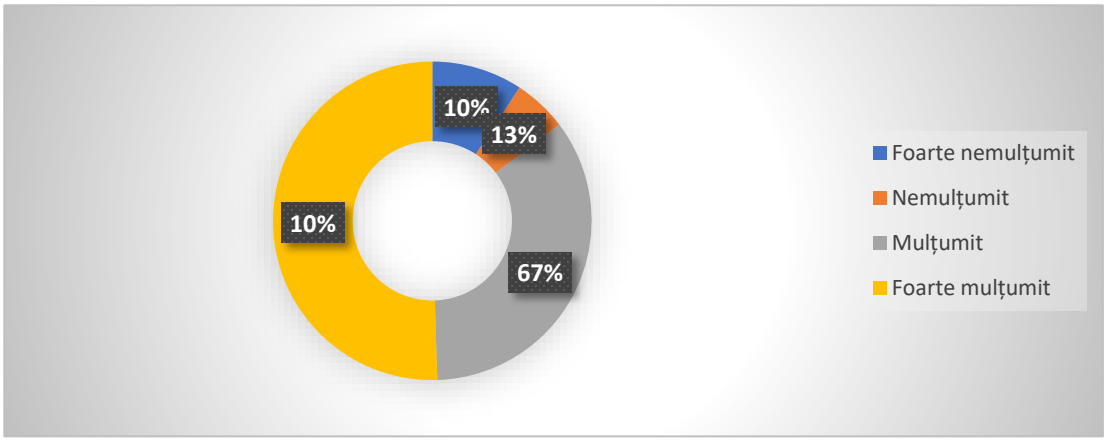
Grafic 1. Ați primit informații cu privire la modalitatea în care va decurge investigația?



Tabel 2. Satisfacția față de oferta investigațiilor puse la dispoziție

Nr.crt.	Satisfacția față de oferta investigațiilor puse la dispoziție	*%*	*Număr*
1	*Foarte nemulțumit*	10.00	3
2	*Nemulțumit*	13.33	4
3	*Mulțumit*	66.67	20
4	*Foarte mulțumit*	10.00	3
Total		**100,00**	**30**

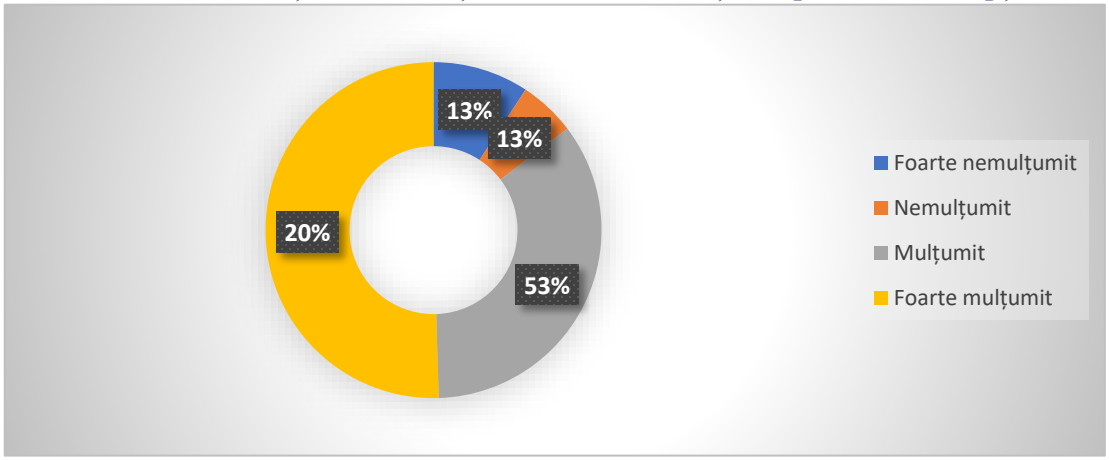
Grafic 2. Cât de mulțumit/ă sunteți de oferta investigațiilor puse la dispoziția dumneavoastră?



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

Nr. crt.	Satisfacția față de modul în care ați fost primit/ă la recepție	*%*	*Număr*
1	*Foarte nemulțumit*	13.33	4
2	*Nemulțumit*	13.33	4
3	*Mulțumit*	53.33	16
4	*Foarte mulțumit*	20.00	6
Total		**100,00**	**30**

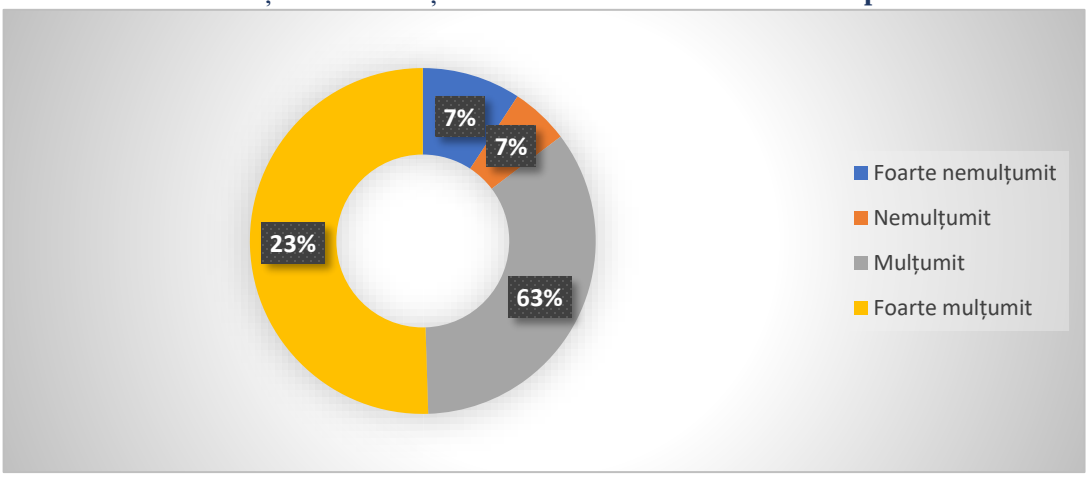
Grafic 3. Cât de mulțumit/ă sunteți de modul în care ați fost primit/ă la recepție?



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

Nr.crt.	**Modul în care vi s-au recoltat probele**	*%*	*Număr*
1	*Foarte nemulţumit*	6.67	2
2	*Nemulţumit*	6.67	2
3	*Mulţumit*	63.33	19
4	*Foarte mulţumit*	23.33	7
Total		**100,00**	**30**

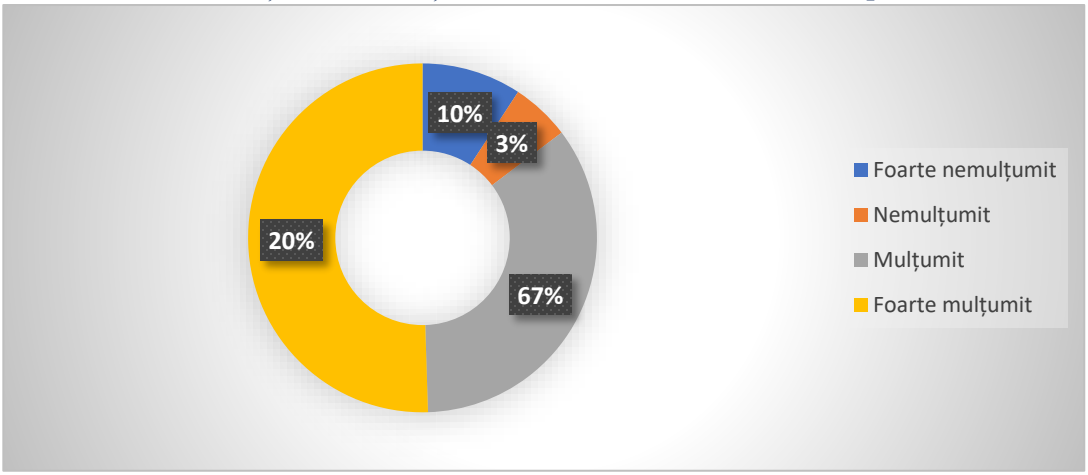
Grafic 4. Cât de mulţumit/ă sunteţi de modul în care vi s-au recoltat probele?



Tabel 5. Respectarea intimităţii la recoltarea probelor

Nr.crt.	**Respectarea intimităţii la recoltarea probelor**	*%*	*Număr*
1	*Foarte nemulţumit*	10.00	3
2	*Nemulţumit*	3.33	1
3	*Mulţumit*	66.67	20
4	*Foarte mulţumit*	20.00	6
Total		**100,00**	**30**

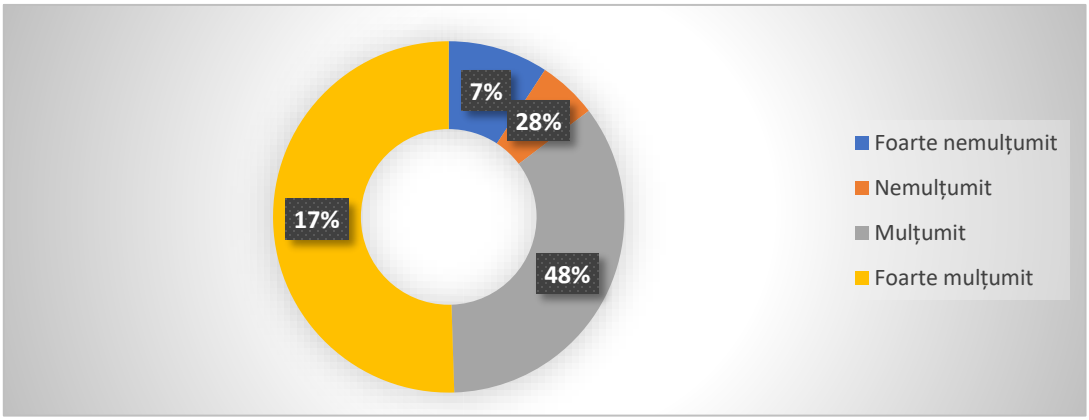
Grafic 5. Cât de mulţumit/ă sunteţi de modul în care vi s-au recoltat probele?



Tabel 6. Respectarea termenelor privind comunicarea rezultatelor

Nr. crt.	**Respectarea termenelor privind comunicarea rezultatelor**	*%*	*Număr*
1	*Foarte nemulțumit*	6.90	2
2	*Nemulțumit*	27.59	8
3	*Mulțumit*	48.28	14
4	*Foarte mulțumit*	17.24	5
Total		**100,00**	**30**

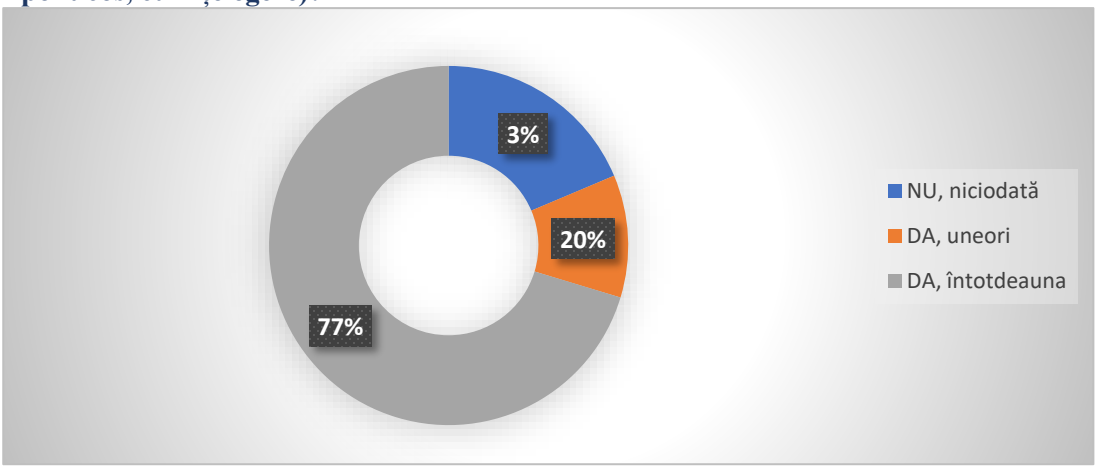
Grafic 6. Cât de mulțumit/ă sunteți de respectarea termenelor privind comunicarea rezultatelor?



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

Nr. crt.	**Amabilitatea personalului (medici, asistente med. personal auxiliar-sanitar).**	*%*	*Număr*
1	*NU, niciodată*	3.33	1
2	*DA, uneori*	20.00	6
3	*DA, întotdeauna*	76.67	23
Total		**100,00**	**30**

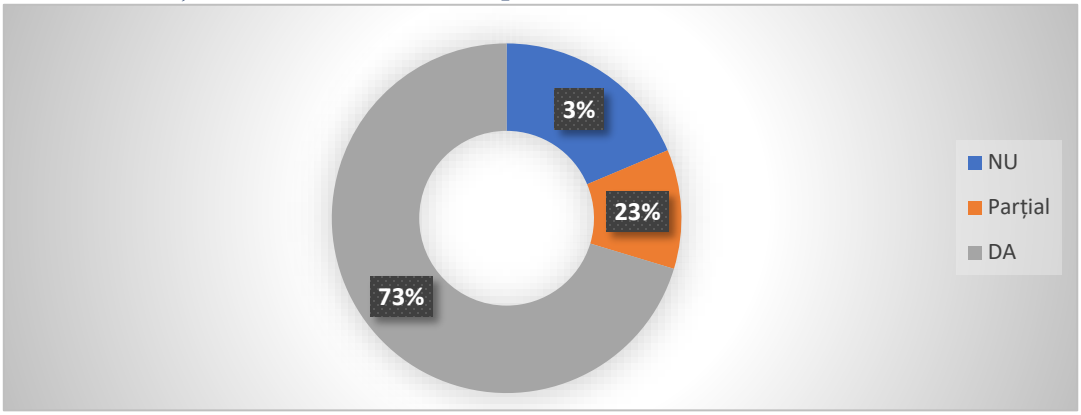
Grafic 7. Personalul din cadrul laboratorului de anatomie patologică (medici, asistente medicale, personal auxiliar-sanitar) a fost amabil cu dumneavoastră (v-a vorbit cu respect, politicos, cu înțelegere)?



Tabel 8. Încrederea în rezultatele primite

Nr. crt.	Încrederea în rezultatele primite	*%*	*Număr*
1	*NU*	3.33	1
2	*Parțial*	23.33	7
3	*DA*	73.33	22
Total		**100,00**	**30**

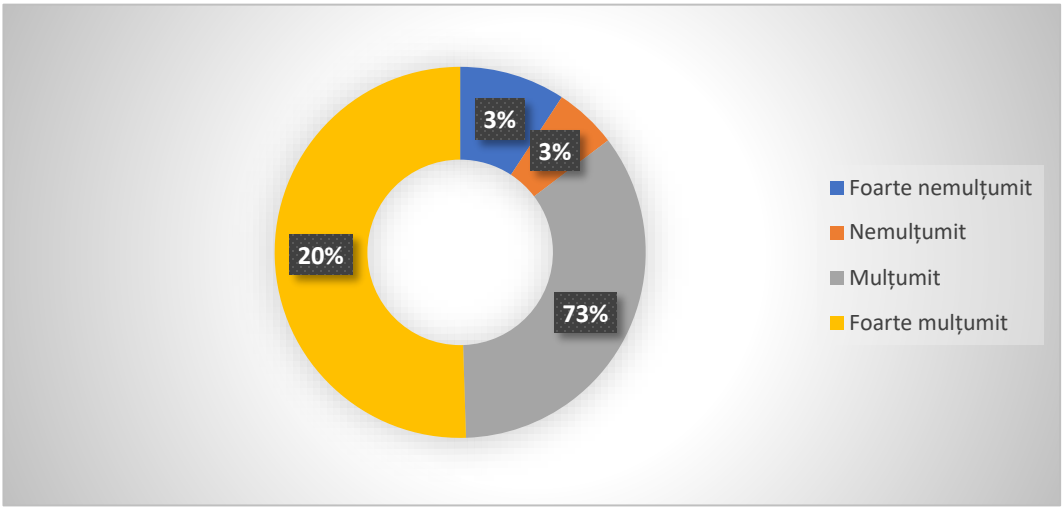
Grafic 8. Aveți încredere în rezultatele primite?



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

Nr. crt.	Satisfacție față de serviciile oferite în cadrul laboratorului de anatomie patologică	*%*	*Număr*
1	*Foarte nemulțumit*	3.33	1
2	*Nemulțumit*	3.33	1
3	*Mulțumit*	73.33	22
4	*Foarte mulțumit*	20.00	6
Total		**100,00**	**30**

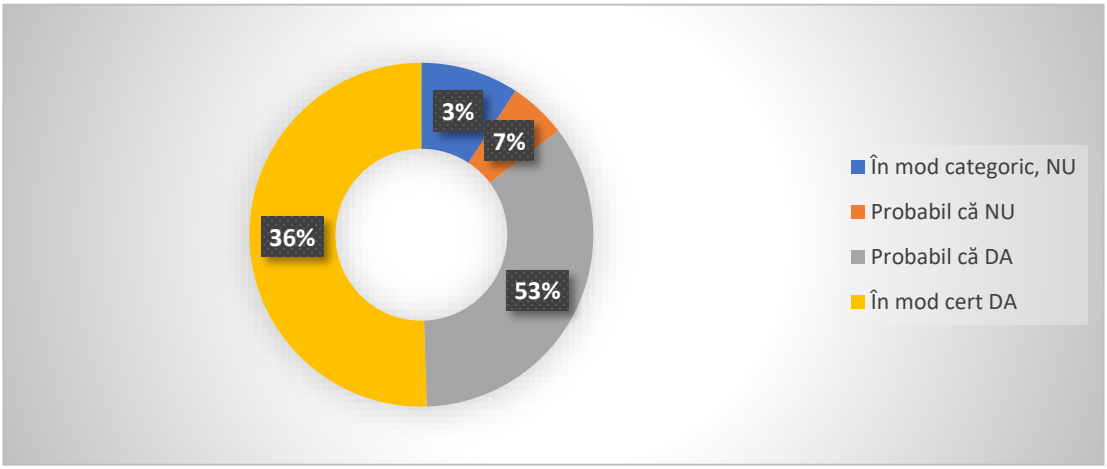
Grafic 9. Cât de mulțumit sunteți în general de serviciile oferite în cadrul laboratorului de anatomie patologică?



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

Nr. crt.	**Aţi recomanda unei persoane apropiate să apeleze la serviciile Laboratorului din cadrul spitalului nostru?**	*%*	*Număr*
1	*În mod categoric, NU*	3.33	1
2	*Probabil că NU*	6.67	2
3	*Probabil că DA*	53.33	16
4	*În mod cert DA*	36.33	11
Total		**100,00**	**30**

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

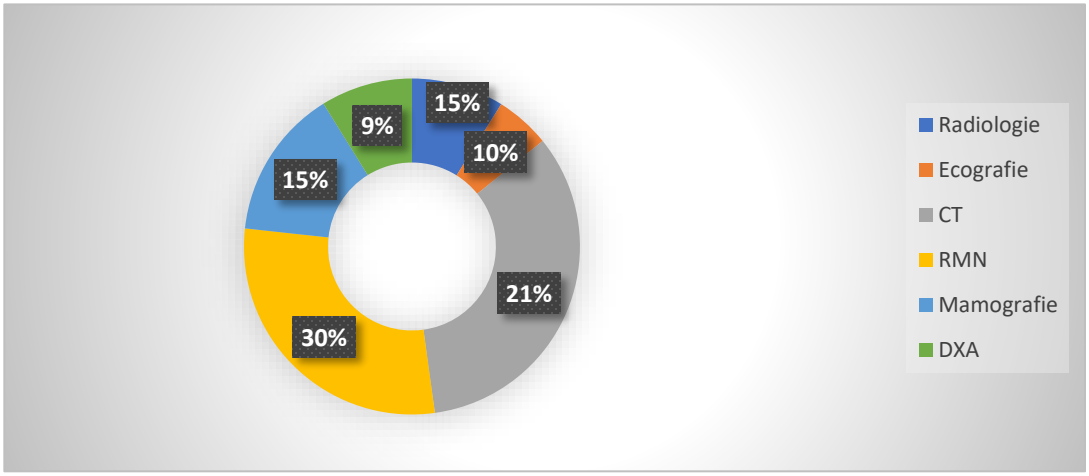


SINTEZA PRINCIPALELOR REZULTATE LA CHESTIONARUL APLICAT PRIN SMS FEEDBACK
LABORATOR RADIOLOGIE ŞI IMAGISTICĂ MEDICALĂ

Tabel 1. Investigaţia de care aţi beneficiat în cadrul Laboratorului de radiologie şi imagistică medicală.

Nr.crt.	**Investigaţia de care aţi beneficiat în cadrul Laboratorului de radiologie şi imagistică medicală**	*%*	*Număr*
1	*Radiografie*	15.24	55
2	Ecografie	9.70	35
3	CT	21.05	76
4	RMN	29.92	108
5	Mamografie	14.96	54
6	Osteodensitometrie (DXA)	9.14	33
Total		**100,00**	**361**

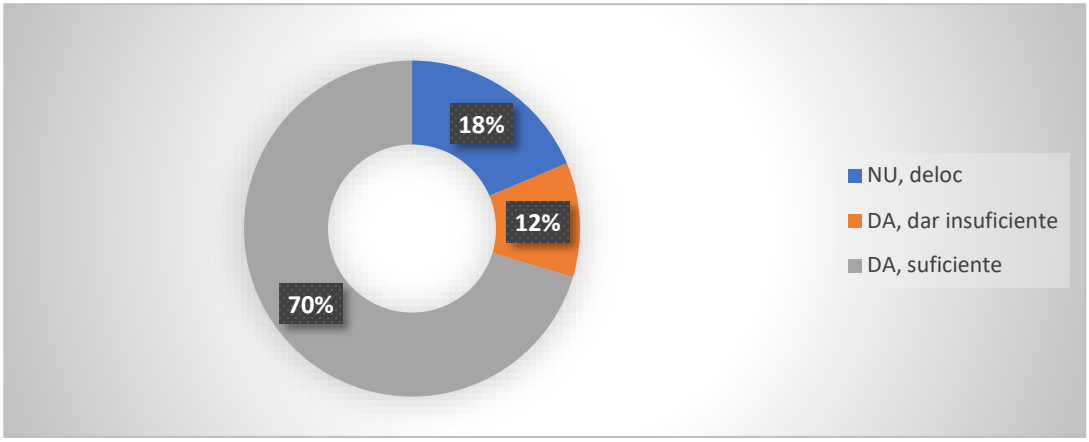
Grafic 1. Care a fost investigația de care ați beneficiat în cadrul Laboratorului de Radiologie și Imagistică Medicală?



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

Nr.crt.	Informațiile cu privire la modalitatea în care va decurge investigația	*%*	*Număr*
1	*NU, deloc*	18.16	65
2	*DA, dar insuficiente*	12.29	44
3	*DA, suficiente*	69.55	249
Total		**100,00**	**358**

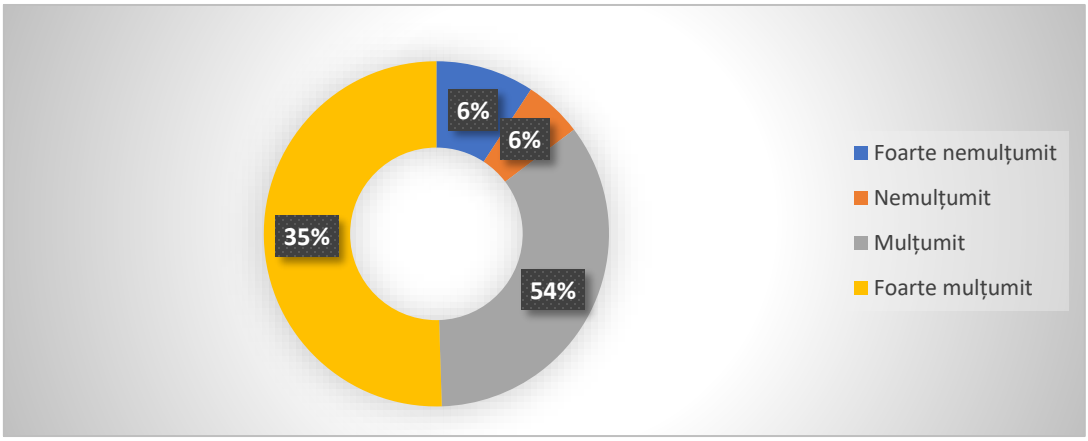
Grafic 2. Ați primit informații cu privire la modalitatea în care va decurge investigația?



Tabel 3. Satisfacția față de oferta investigațiilor puse la dispoziție

Nr.crt.	Satisfacția față de oferta investigațiilor puse la dispoziție	*%*	*Număr*
1	*Foarte nemulțumit*	6.35	23
2	*Nemulțumit*	5.52	20
3	*Mulțumit*	53.59	194
4	*Foarte mulțumit*	34.53	125
Total		**100,00**	**362**

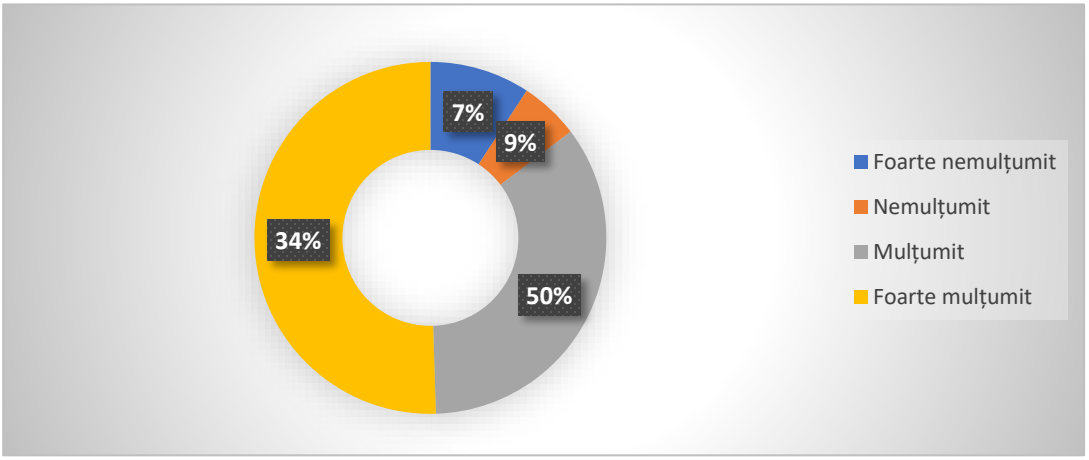
Grafic 3. Cât de mulțumit/ă sunteți de oferta investigațiilor puse la dispoziția dumneavoastră?



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

Nr. crt.	Satisfacția față de modul în care ați fost primit/ă la recepție	*%*	*Număr*
1	*Foarte nemulțumit*	6.91	25
2	*Nemulțumit*	8.84	32
3	*Mulțumit*	50.28	182
4	*Foarte mulțumit*	33.98	123
Total		**100,00**	**362**

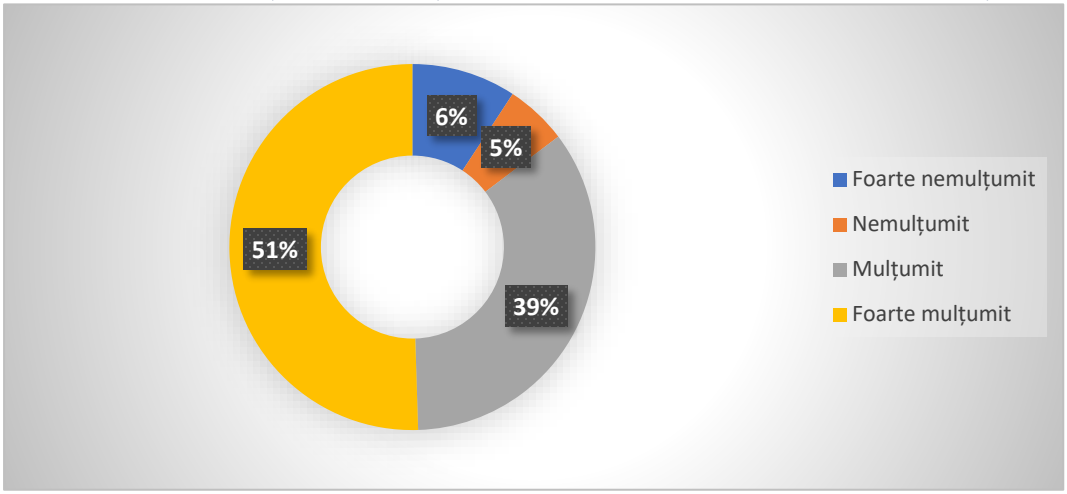
Grafic 4. Cât de mulțumit/ă sunteți de modul în care ați fost primit/ă la recepție?



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

Nr.crt.	Modul în care vi s-au efectuat investigațiile	*%*	*Număr*
1	*Foarte nemulțumit*	5.82	21
2	*Nemulțumit*	4.71	17
3	*Mulțumit*	38.50	139
4	*Foarte mulțumit*	50.97	184
Total		**100,00**	**361**

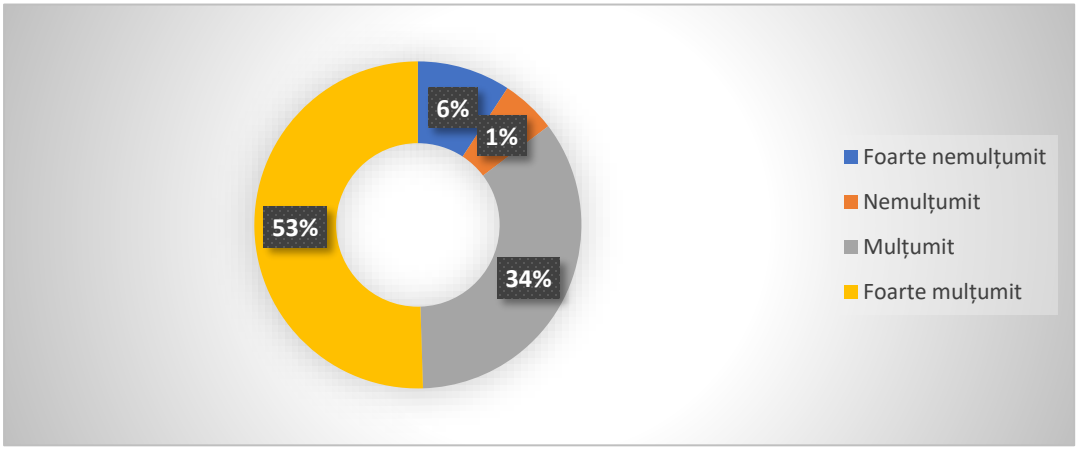
Grafic 5. Cât de mulțumit/ă sunteți de modul în care vi s-au efectuat investigațiile?



Tabel 6. Respectarea intimității în timpul efectuării investigației

Nr.crt.	**Respectarea intimităţii în timpul efectuării investigaţiei**	*%*	*Număr*
1	*Foarte nemulţumit*	6.37	23
2	*Nemulţumit*	1.39	5
3	*Mulţumit*	38.78	140
4	*Foarte mulţumit*	53.46	193
Total		**100,00**	**361**

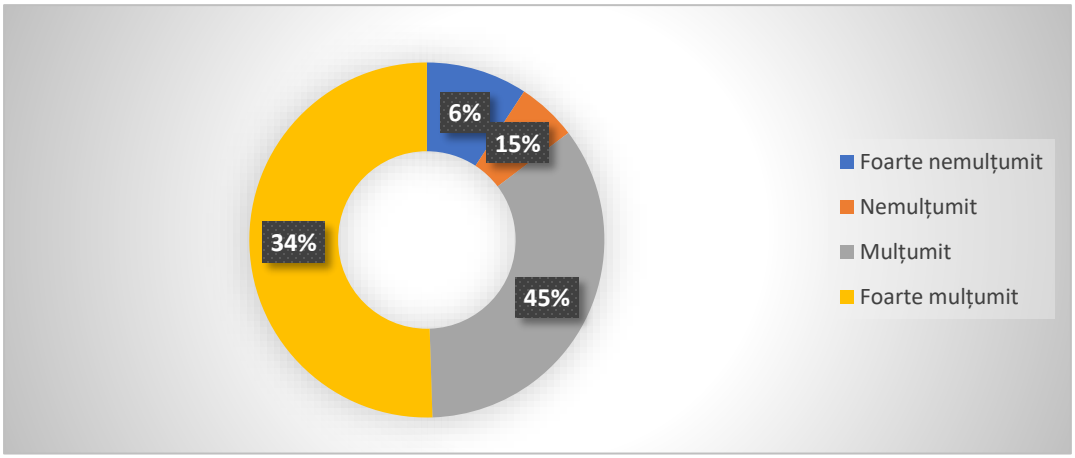
Grafic 6. Cât de mulțumit sunteți de respectarea intimității în timpul efectuării investigației?



Tabel 7. Respectarea termenelor privind comunicarea rezultatelor

Nr. crt.	**Respectarea termenelor privind comunicarea rezultatelor**	*%*	*Număr*
1	*Foarte nemulţumit*	6.37	23
2	*Nemulţumit*	14.68	53
3	*Mulţumit*	45.15	163
4	*Foarte mulţumit*	33.80	122
Total		**100,00**	**361**

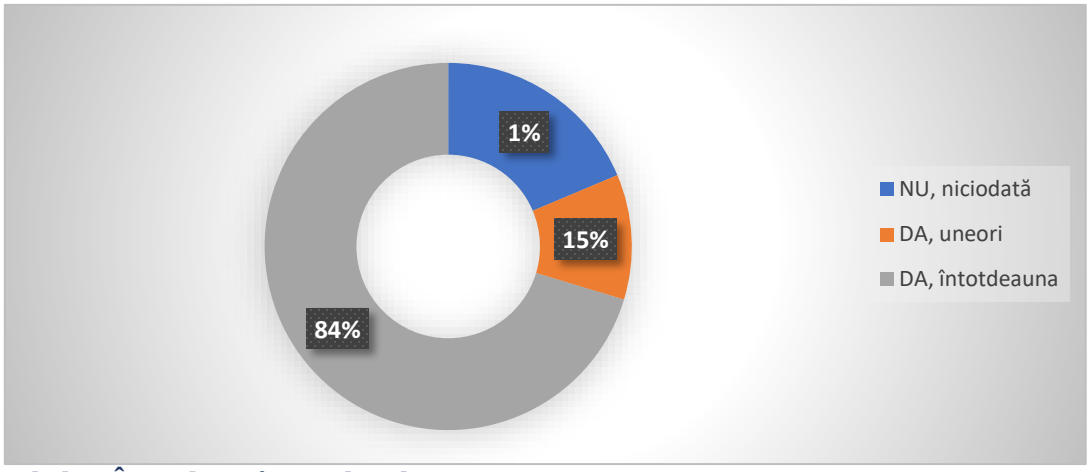
Grafic 7. Cât de mulțumit/ă sunteți de respectarea termenelor privind comunicarea rezultatelor?



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

Nr. crt.	Amabilitatea personalului (medici, asistente med. personal auxiliar-sanitar).	*%*	*Număr*
1	*NU, niciodată*	1.10	4
2	*DA, uneori*	14.60	53
3	*DA, întotdeauna*	84.30	306
Total		**100,00**	**363**

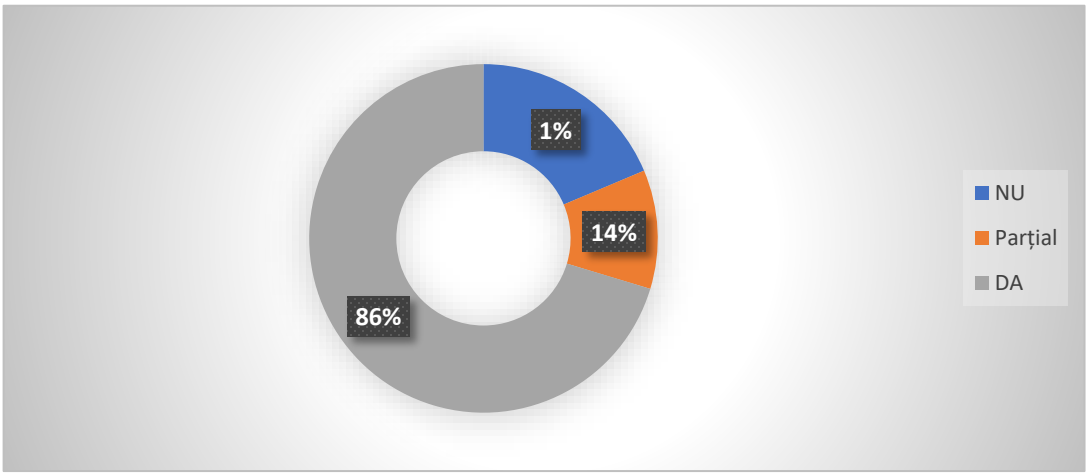
Grafic 8. Personalul din cadrul laboratorului de radiologie (medici, asistente medicale, personal auxiliar-sanitar) a fost amabil cu dumneavoastră (v-a vorbit cu respect, politicos, cu înțelegere)?



Tabel 9. Încrederea în rezultatele primite

Nr. crt.	Încrederea în rezultatele primite	*%*	*Număr*
1	*NU*	0.55	2
2	*Parțial*	13.85	50
3	*DA*	85.60	309
Total		**100,00**	**361**

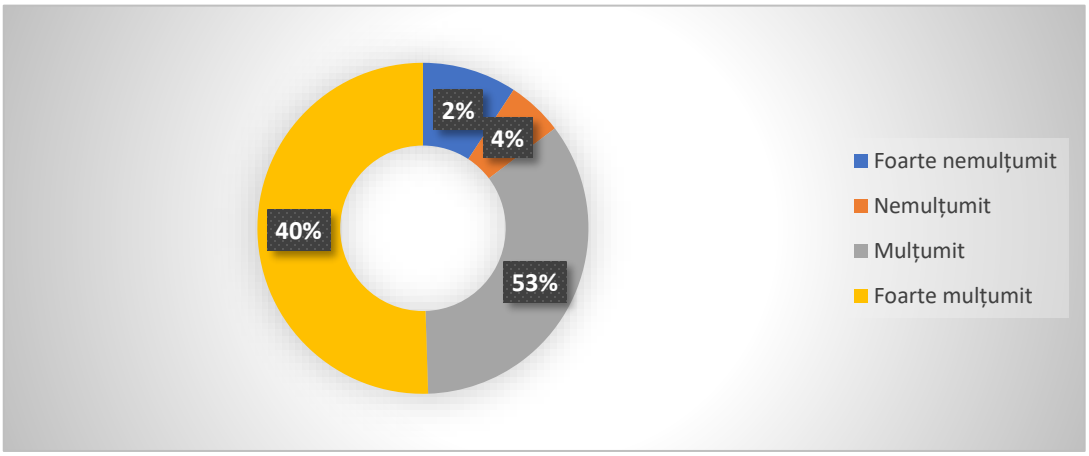
Grafic 9. Aveți încredere în rezultatele primite?



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

Nr. crt.	Satisfacție față de serviciile oferite în cadrul laboratorului	*%*	*Număr*
1	*Foarte nemulțumit*	2.47	9
2	*Nemulțumit*	3.85	14
3	*Mulțumit*	53.30	194
4	*Foarte mulțumit*	40.38	147
Total		**100,00**	**364**

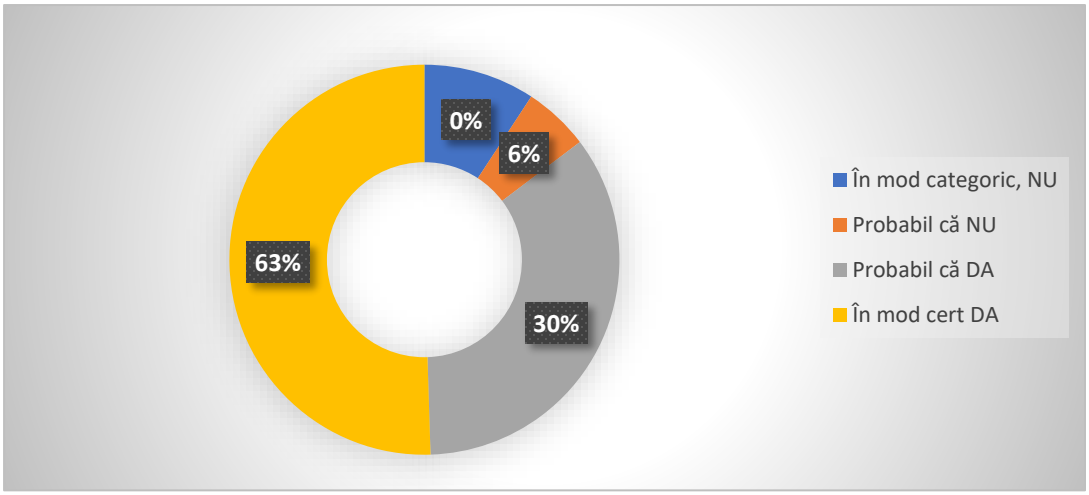
Grafic 10. Cât de mulțumit sunteți în general de serviciile oferite în cadrul laboratorului de radiologie?



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

Nr. crt.	Aţi recomanda unei persoane apropiate să apeleze la serviciile Laboratorului de radiologie din cadrul spitalului nostru?	*%*	*Număr*
1	*În mod categoric, NU*	0.27	1
2	*Probabil că NU*	6.04	22
3	*Probabil că DA*	30.49	111
4	*În mod cert DA*	63.19	230
Total		**100,00**	**364**

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 Maria Amalia

Avizat Coordonator,
Comp. de management al calității serviciilor de sănătate
Referent de specialitate, Ec. Tomuța Mariana Adriana