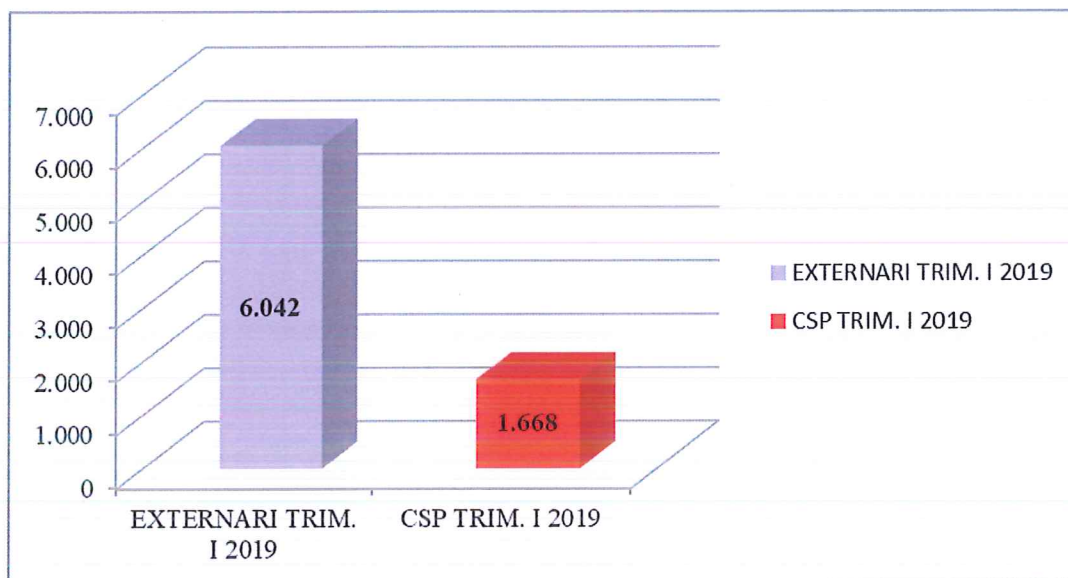


Chestionarul de satisfactie al pacientului aplicat pe sectiile cuprinde urmatoarele intrebari:

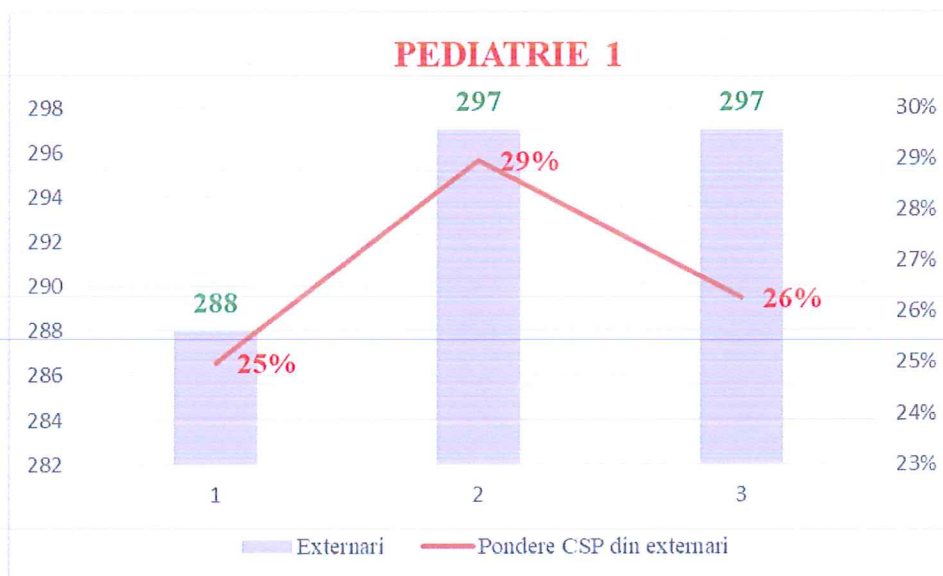
Intrebarea nr.	Enunt
1	Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor sectii/cabinete; ați gasit usor serviciile cautate ?
2	Cât de mulțumit sunteți de timpul de asteptare pana cand ați fost preluat de personalul medical ?
3	Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?
4	Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?
5	Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?
6	Acolo unde este cazul, cât de mulțumit sunteți de serviciile prestate de : □ l o t social g
7	Cât de mulțumit sunteți de informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate ?
8	Cât de mulțumit sunteți de explicațiile primite cu privire la modul de administrare a medicamentelor recomandate ?
9	Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biologice?
10	Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă ?
11	Cât de mulțumit sunteți de calitatea hranei si a serviciului de distribuire ?
12	Cât de mulțumit sunteți de condițiile de cazare (lenjerie de pat, efecte, etc) de care ați beneficiat in timpul spitalizarii ?
13	Sunteți multumit de modul in care v-au fost respectate drepturile ?
14	Cât de mulțumit sunteți de comunicarea cu angajații spitalului ?
15	Cât de mulțumit sunteți de dotări și mediul ambiental (temperatura) din saloane și spațiile comune ?
16	Cat de multumit sunteti de personalul medical care v-a insotit in timpul transportului la diferite sectii sau pentru investigatii ?

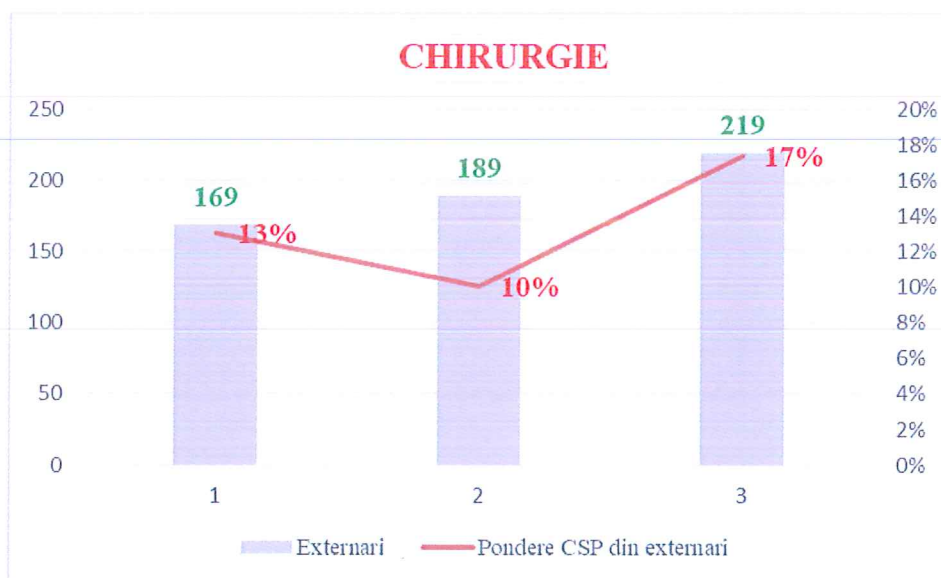
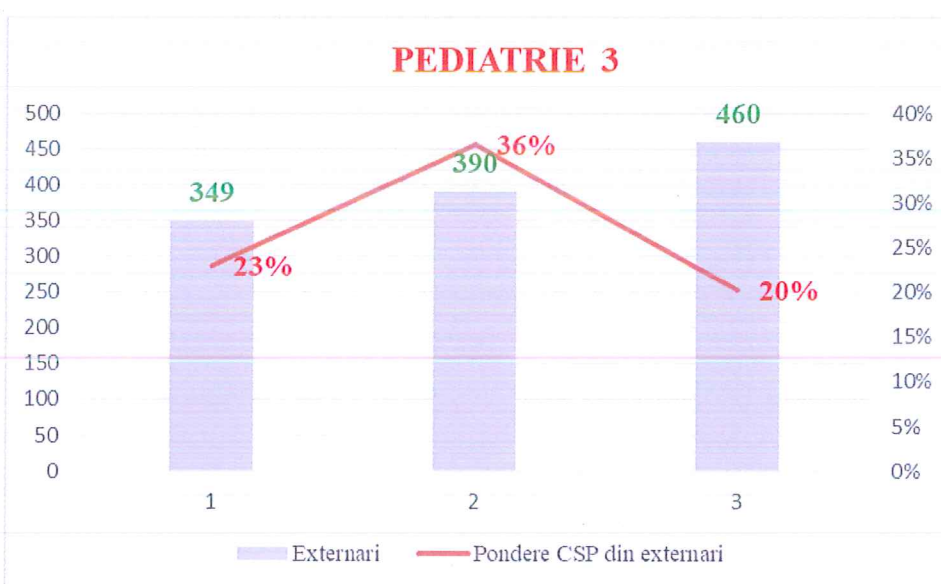
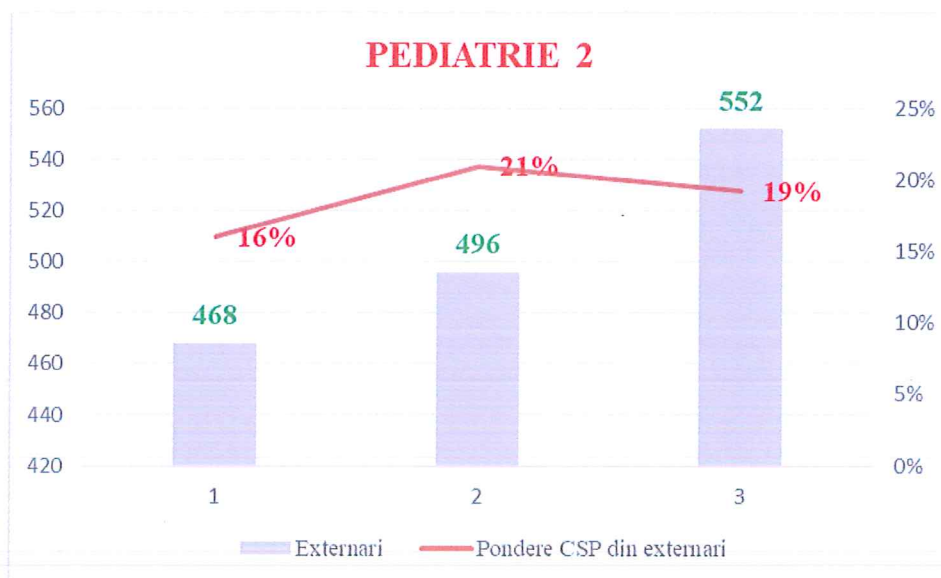
A. ANALIZA CANTITATIVA - DINAMICA COLECTARII CSP IN RELATIE CU NUMARUL DE EXTERNARI

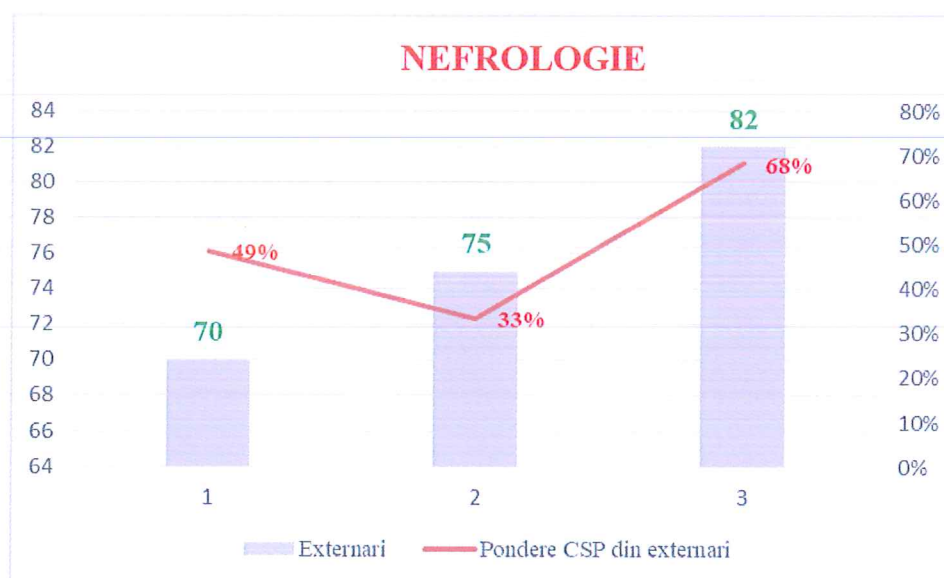
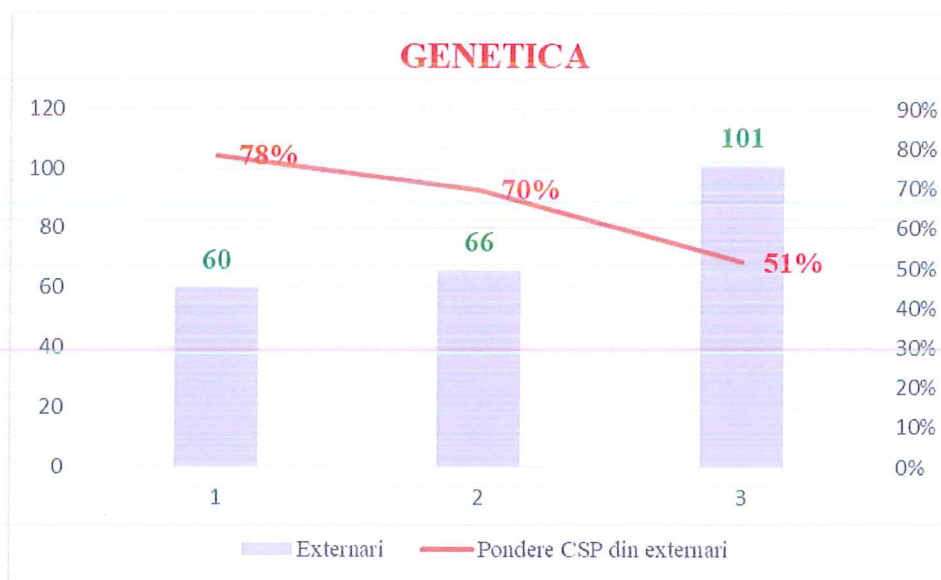
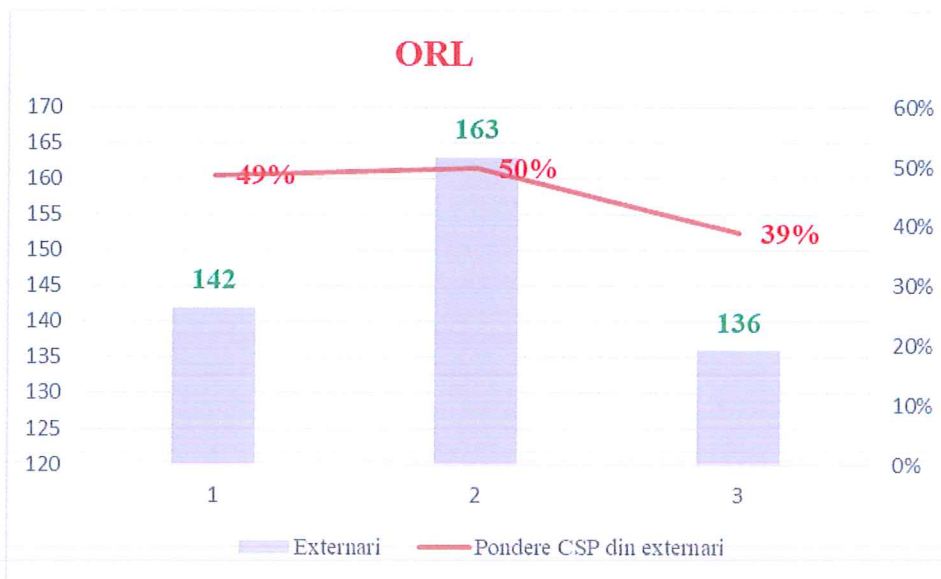
➤ **PONDEREA CSP PRELUCRATE DIN TOTAL EXTERNARI TRIM. I 2019**

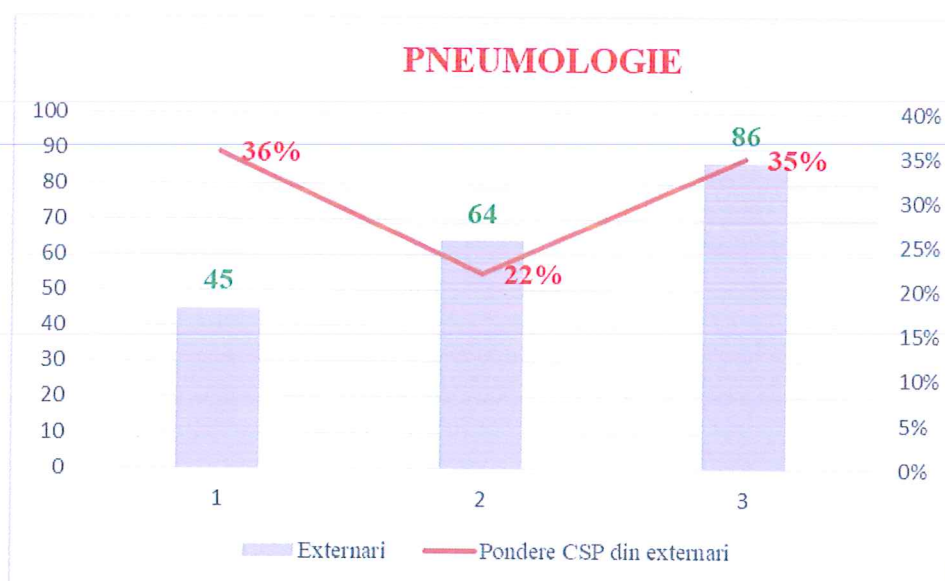
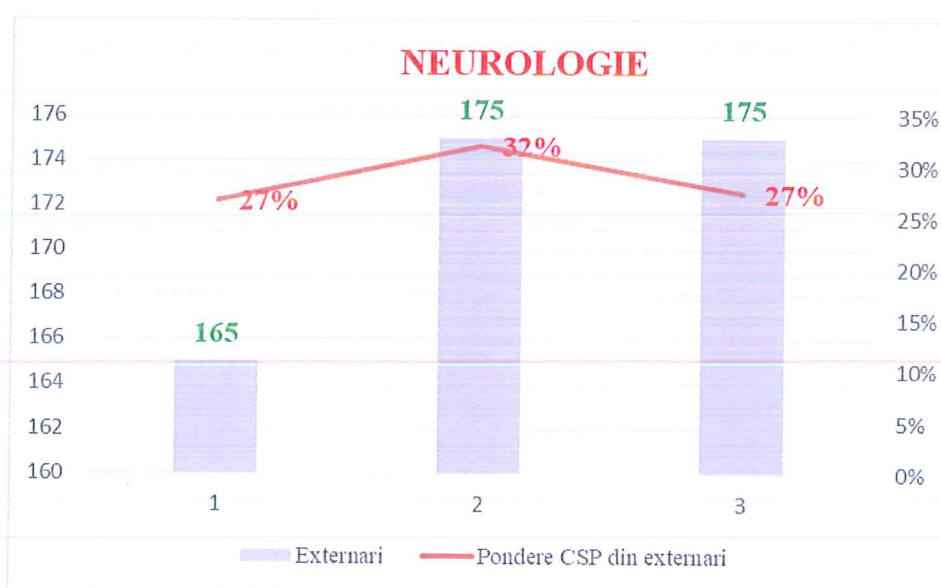
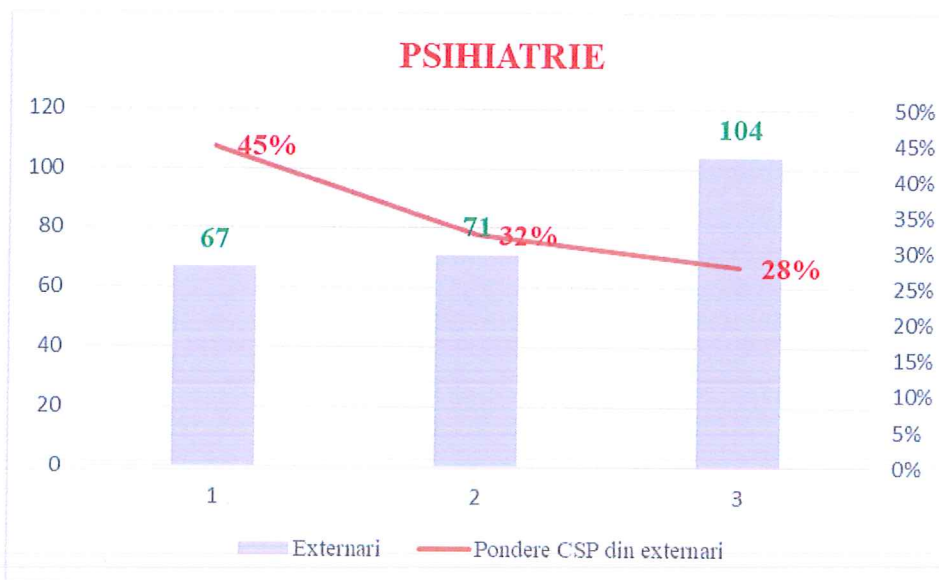


➤ **DINAMICA CSP PRELUCRATE PE SECTII PE LUNILE TRIM. I 2019**









B. ANALIZA CALITATIVA

➤ IANUARIE 2019

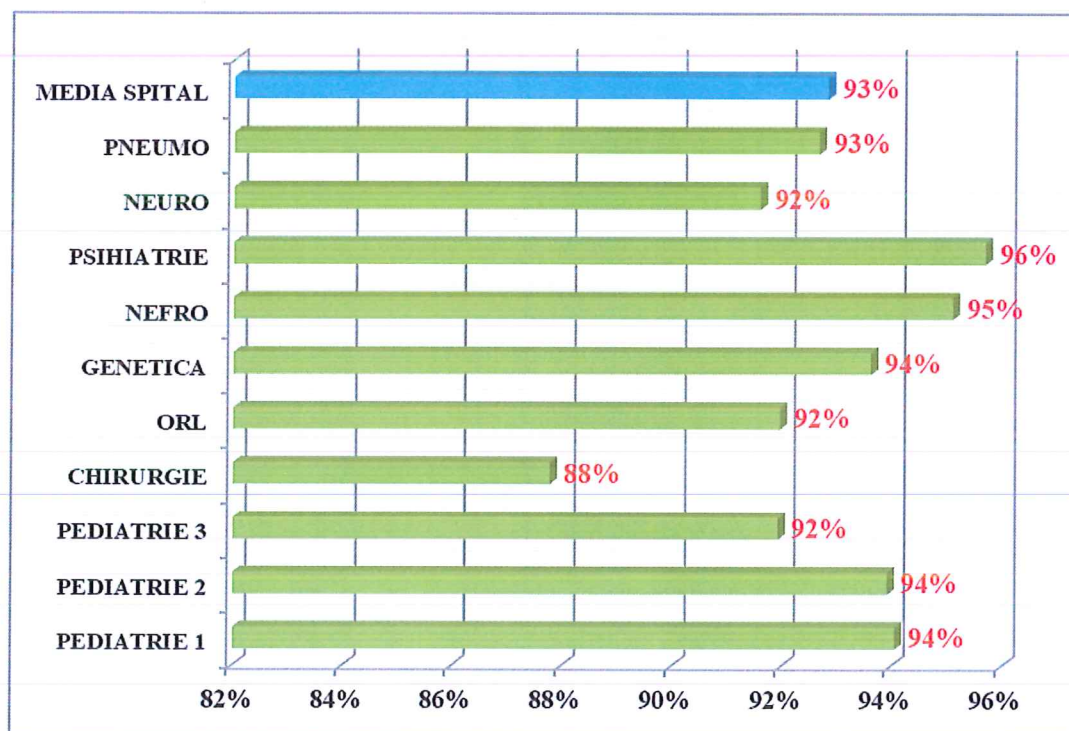
	Intrebarea 1	Intrebarea 2	Intrebarea 3	Intrebarea 4	Intrebarea 5	Intrebarea 6	Intrebarea 7	Intrebarea 8	Intrebarea 9	Intrebarea 10	Intrebarea 11	Intrebarea 12	Intrebarea 13	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Medie pe sectie
MEDIE SPITAL	93%	92%	96%	96%	95%	92%	94%	94%	94%	92%	89%	91%	94%	95%	91%	95%	93%
PEDIATRIE 1	92%	92%	97%	98%	99%		96%	96%	98%	89%	94%	92%	97%	100%	90%	97%	95%
PEDIATRIE 2	91%	91%	95%	96%	95%	90%	91%	91%	92%	89%	88%	91%	91%	93%	90%	89%	91%
PEDIATRIE 3	93%	92%	95%	94%	94%	92%	94%	94%	93%	92%	86%	91%	93%	92%	90%	93%	92%
CHIRURGIE	93%	91%	94%	95%	94%	80%	91%	94%	92%	92%	91%	95%	95%	95%	92%		92%
ORL	93%	93%	95%	95%	95%	95%	92%	92%	92%	90%	93%	89%	94%	95%	89%	94%	93%
GENETICA	90%	96%	97%	97%	95%		95%	96%	96%	91%	90%	92%	94%	96%	95%	96%	94%
NEFRO	97%	91%	96%	95%	94%	90%	93%	95%	93%	91%	91%	89%	92%	92%	89%	99%	93%
PSIHATRIE	97%	89%	99%	98%	98%	99%	95%	96%	97%	94%	89%	94%	97%	98%	96%	98%	96%
PREMATURI	CHESTIONARE PREDATE = 0																
NEURO	93%	91%	94%	95%	95%	96%	93%	93%	96%	93%	90%	90%	94%	96%	89%	93%	93%
PNEUMO	88%	94%	95%	94%	94%		96%	95%	95%	95%	81%	91%	96%	95%	95%		93%

➤ FEBRUARIE 2019

	Intrebarea 1	Intrebarea 2	Intrebarea 3	Intrebarea 4	Intrebarea 5	Intrebarea 6	Intrebarea 7	Intrebarea 8	Intrebarea 9	Intrebarea 10	Intrebarea 11	Intrebarea 12	Intrebarea 13	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Medie pe sectie
MEDIE SPITAL	91%	93%	96%	95%	93%	93%	93%	93%	93%	91%	89%	89%	93%	93%	90%	106%	93%
PEDIATRIE 1	93%	95%	96%	95%	94%		94%	96%	98%	87%	88%	87%	94%	95%	90%	98%	93%
PEDIATRIE 2	95%	95%	97%	97%	97%	96%	96%	96%	97%	95%	94%	94%	95%	95%	94%	96%	96%
PEDIATRIE 3	91%	91%	95%	94%	93%	89%	92%	93%	93%	93%	89%	91%	94%	94%	91%	91%	92%
CHIRURGIE	88%	86%	98%	91%	89%	88%	85%	87%	89%	85%	83%	82%	84%	88%	81%	88%	87%
ORL	89%	92%	93%	93%	92%	96%	92%	91%	90%	87%	88%	84%	90%	91%	87%	92%	90%
GENETICA	89%	93%	97%	97%	92%		93%	94%	95%	90%	90%	89%	96%	95%	95%	97%	93%
NEFRO	94%	98%	98%	98%	97%	90%	98%	96%	98%	95%	92%	92%	97%	95%	93%	97%	95%
PSIHATRIE	89%	97%	97%	95%	95%	99%	94%	93%	92%	94%	86%	90%	97%	97%	92%	95%	94%
PREMATURI	CHESTIONARE PREDATE = 0																
NEURO	89%	87%	92%	91%	90%	92%	89%	93%	90%	89%	89%	89%	89%	90%	86%	91%	90%
PNEUMO	91%	94%	97%	96%	94%		94%	94%	91%	93%	91%	91%	91%	93%	93%		93%

	Intrebarea 1	Intrebarea 2	Intrebarea 3	Intrebarea 4	Intrebarea 5	Intrebarea 6	Intrebarea 7	Intrebarea 8	Intrebarea 9	Intrebarea 10	Intrebarea 11	Intrebarea 12	Intrebarea 13	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Medie pe sectie
MEDIE SPITAL	93%	91%	95%	94%	93%	94%	93%	93%	94%	91%	89%	90%	93%	94%	91%	95%	93%
PEDIATRIE 1	93%	93%	96%	95%	94%		94%	94%	94%	90%	89%	92%	95%	95%	93%	95%	94%
PEDIATRIE 2	94%	95%	96%	97%	95%	93%	95%	96%	96%	95%	94%	94%	95%	95%	94%	95%	95%
PEDIATRIE 3	92%	91%	96%	94%	92%	93%	91%	92%	94%	90%	87%	87%	91%	91%	88%	92%	91%
CHIRURGIE	84%	81%	88%	83%	87%	83%	81%	83%	86%	89%	80%	82%	82%	83%	83%	88%	84%
ORL	92%	92%	96%	96%	95%	94%	92%	93%	91%	90%	92%	85%	94%	95%	90%	95%	93%
GENETICA	90%	91%	96%	95%	91%		93%	94%	95%	90%	91%	92%	95%	95%	91%	96%	93%
NEFRO	97%	97%	98%	99%	99%	98%	97%	99%	97%	96%	93%	95%	97%	98%	94%	97%	97%
PSIHIATRIE	100%	92%	100%	98%	98%	100%	98%	98%	98%	94%	92%	94%	98%	99%	99%	100%	97%
PREMATURI	CHESTIONARE PREDATE = 0																
NEURO	92%	89%	95%	93%	90%	97%	93%	94%	92%	90%	90%	90%	91%	92%	89%	92%	92%
PNEUMO	92%	94%	94%	93%	93%		92%	92%	92%	89%	87%	88%	94%	92%	92%		92%

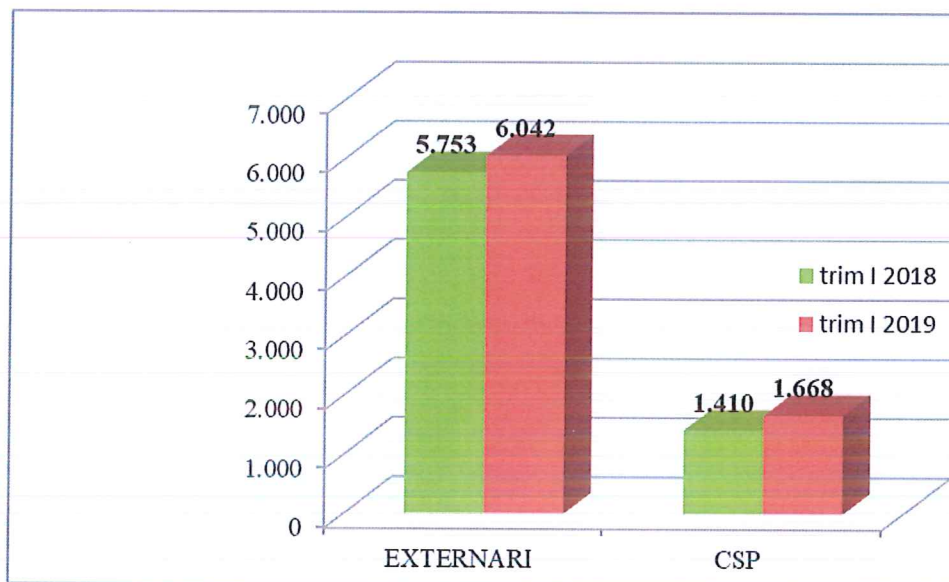
➤ GRADUL MEDIU DE SATISFACTIE AL PACIENTILOR – TRIM. I 2019



C. ANALIZA COMPARATIVA TRIM I 2018 – TRIM. I 2019

➤ CANTITATIV

	EXTERNARI	CSP PRELUCRATE	PONDERE CSP DIN EXTERNATRI
Trim. I 2018	5.753	1.410	25 %
Trim. I 2019	6.042	1.668	28 %



➤ CALITATIV

	EXTERNARI	CSP PRELUCRATE	GRAD DE SATISFACTIE AL PACIENTULUI
Trim. I 2018	5.753	1.410	90 %
Trim. I 2019	6.042	1.668	93 %

