

Analiza datelor din chestionarul de satisfacție a pacienților internați în Spitalul Clinic de Pneumoftiziologie Brașov în semestrul II, 2017,

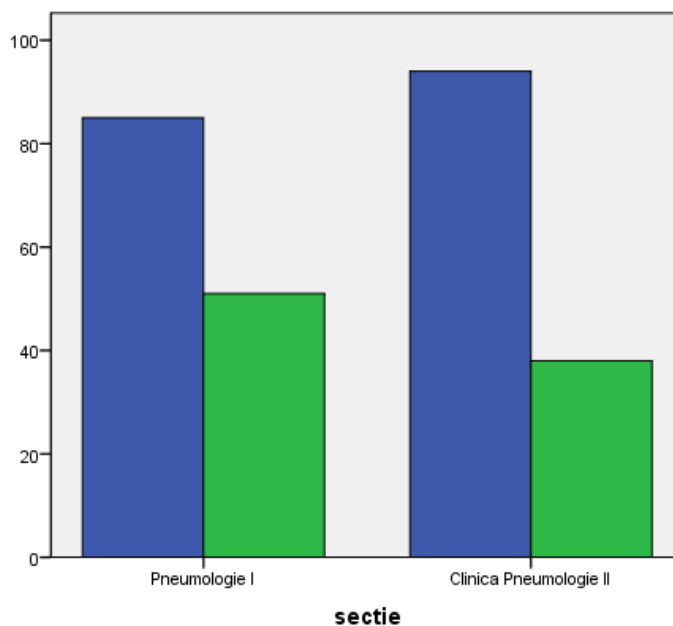
Pentru a îmbunătăți în permanență calitatea serviciilor acordate pacienților internați în regim de spitalizare continuă în cadrul Spitalului Clinic de Pneumoftiziologie Brașov, acestora le-a fost înmănat la externare un chestionar de satisfacție pentru a fi completat. Pacienții au fost informați în preambulul chestionarului că este anonim și asigurați că răspunsurile sunt confidențiale și vor fi folosite doar pentru a îmbunătăți calitatea actului medical și relația cadru medical – pacient. După completare, pacienții au fost rugați să-l depună în cutia de sugestii și reclamații aflată în imediata apropiere.

În semestrul I al anului în curs, în Spitalul Clinic de Pneumoftiziologie Brașov secțiile 1 și 2 adulți au fost internați 974 de pacienți dintre care 293 au completat chestionarul, reprezentând 30.08% din total pacienți internați.

Analiza datelor s-a făcut pentru fiecare secție, obținându-se următoarele rezultate:

Distribuția pacienților internați pe secții în funcție de sex

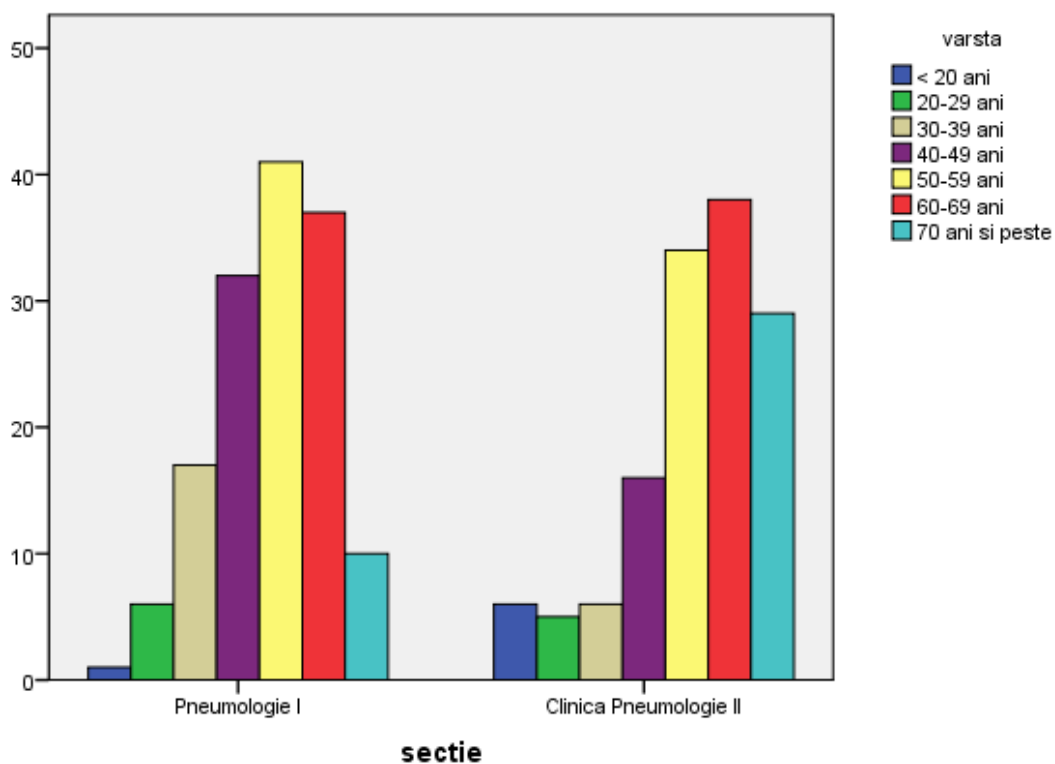
| | | sex | | Total |
|--------|------------------------|--------------|-------------|---------------|
| | | masculin | feminin | |
| sectie | Pneumologie I | 85 62.5% | 51 37.5% | 136 100.0% |
| | Clinica Pneumologie II | 94 71.2% | 38 28.8% | 132 100.0% |
| Total | | 179 66.8% | 89 33.2% | 268 100.0% |



- Se observă că aproape 2/3 din respondenți sunt bărbați

Distribuția pacienților internați pe secții în funcție de vârstă

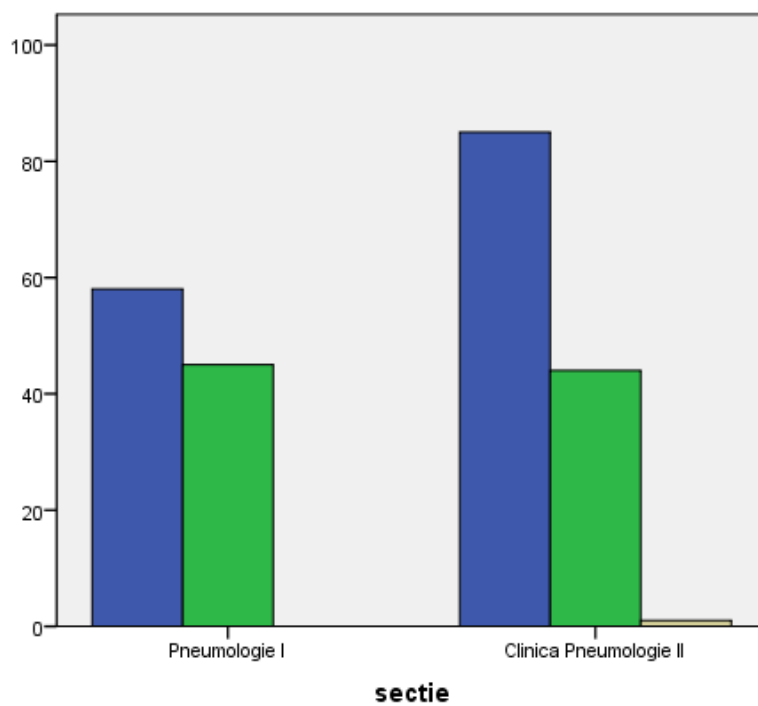
| | varsta | | | | | | | Total |
|------------------------|-----------|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|---------------|
| | <20 | 20-29 ani | 30-39 ani | 40-49 ani | 50-59 ani | 60-69 ani | 70 ani si peste | |
| sectie Pneumologie I | 1 0.7% | 6 4.2% | 17 11.8% | 32 22.2% | 41 28.5% | 37 25.7% | 10 6.9% | 144 100.0% |
| Clinica Pneumologie II | 6 4.5% | 5 3.7% | 6 4.5% | 16 11.9% | 34 25.4% | 38 28.4% | 29 21.6% | 134 100.0% |
| Total | 7 2.5% | 11 4% | 23 8.3% | 48 17.3% | 75 27% | 75 27% | 39 14% | 278 100.0% |



- se observă că cei mai mulți pacienți internați se încadrează în categoriile de vârstă 50-59 și 60-69 de ani

Distribuția pacienților internați pe secții în funcție de mediul de rezidență

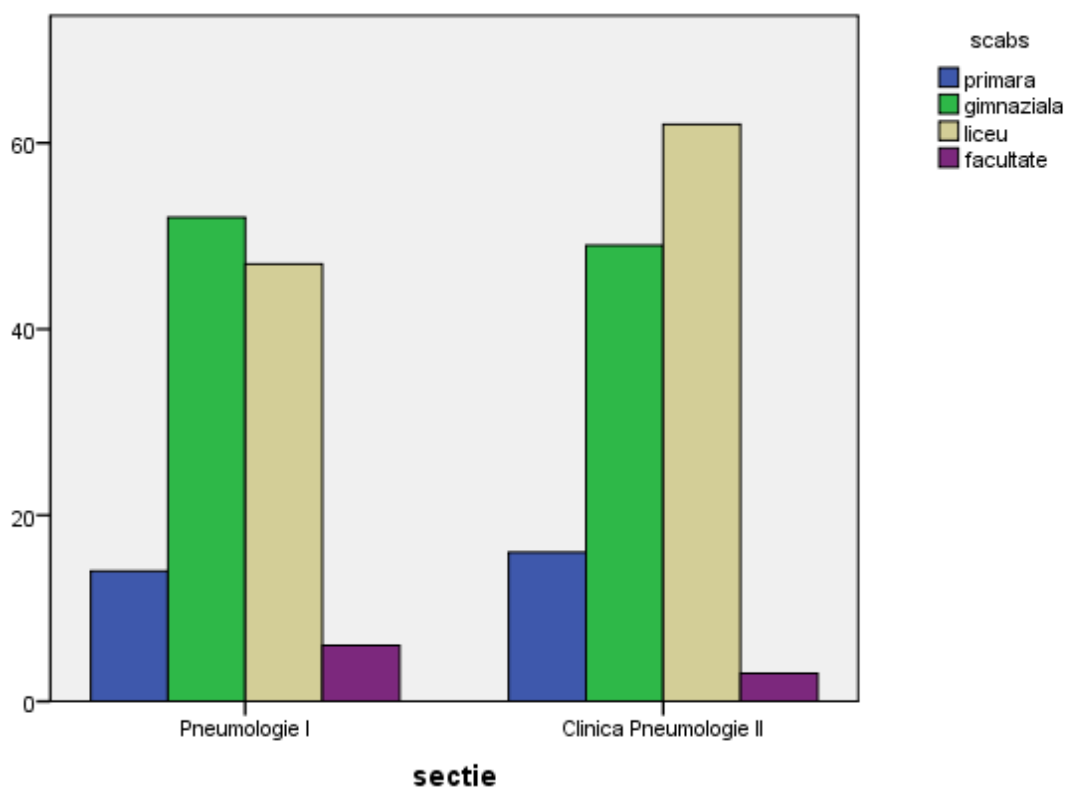
| | | mediu | | Total |
|--------|------------------------|-------|-------|--------|
| | | urban | rural | |
| secție | Pneumologie I | 58 | 45 | 103 |
| | | 56,3% | 43,7% | 100.0% |
| | Clinica Pneumologie II | 85 | 45 | 130 |
| | | 65,4% | 34,6% | 100.0% |
| Total | | 143 | 90 | 233 |
| | | 61.4% | 38,6% | 100.0% |



- respondenții locuiesc preponderant (61.4%) în mediul urban.

Distribuția pacienților internați pe secții în funcție de ultima școală absolvită

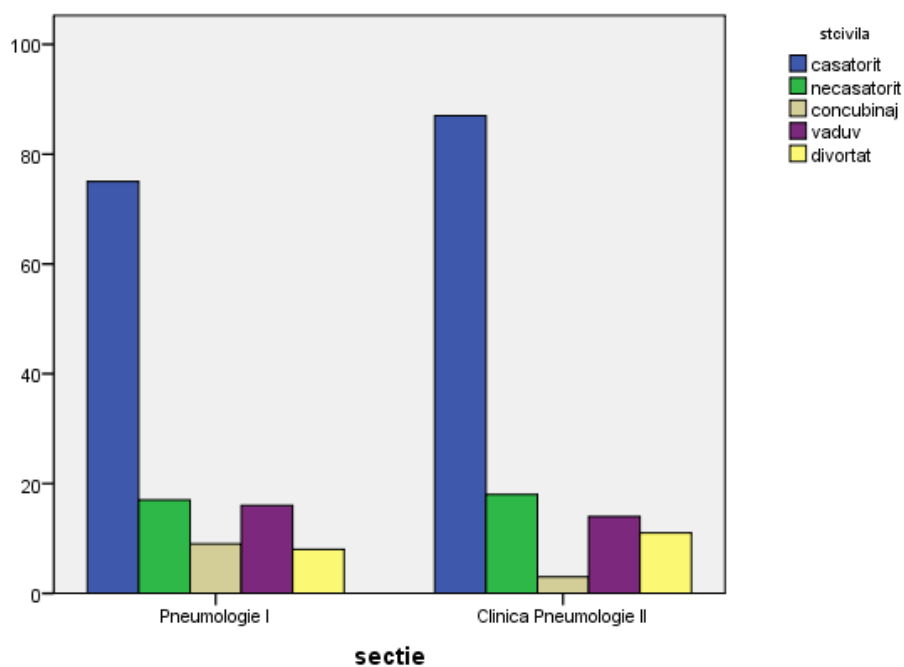
| | | scabs | | | | Total |
|--------|------------------------|-------------|--------------|--------------|-----------|---------------|
| | | primara | gimnaziala | liceu | facultate | |
| sectie | Pneumologie I | 14 11,8% | 52 43,7% | 47 39,5% | 6 5% | 119 100.0% |
| | Clinica Pneumologie II | 16 12,3% | 49 37,7% | 62 47,7% | 3 2,3% | 130 100.0% |
| Total | | 30 12% | 101 40,6% | 109 43,8% | 9 3,6% | 249 100.0% |



- Doar 3,6% dintre respondenți sunt absolvenți de studii superioare, cei mai mulți fiind absolvenți de liceu, 43.8%

Distribuția pacienților internați pe secții în funcție de starea civilă

| | | stcivila | | | | | Total |
|--------|------------------------|-----------|-------------|------------|-------|----------|--------|
| | | casatorit | necasatorit | concubinaj | vaduv | divortat | |
| sectie | Pneumologie I | 75 | 17 | 9 | 16 | 8 | 125 |
| | | 60% | 13,6% | 7,2% | 12,8% | 6,4% | 100,0% |
| | Clinica Pneumologie II | 87 | 18 | 3 | 14 | 11 | 133 |
| | | 65,4% | 13,5% | 2,3% | 10,5% | 8,3% | 100,0% |
| Total | | 162 | 35 | 12 | 30 | 19 | 258 |
| | | 62,8% | 13,6% | 4,7% | 11,6% | 7,4% | 100,0% |



- 62,8 % din respondenți sunt căsătoriți

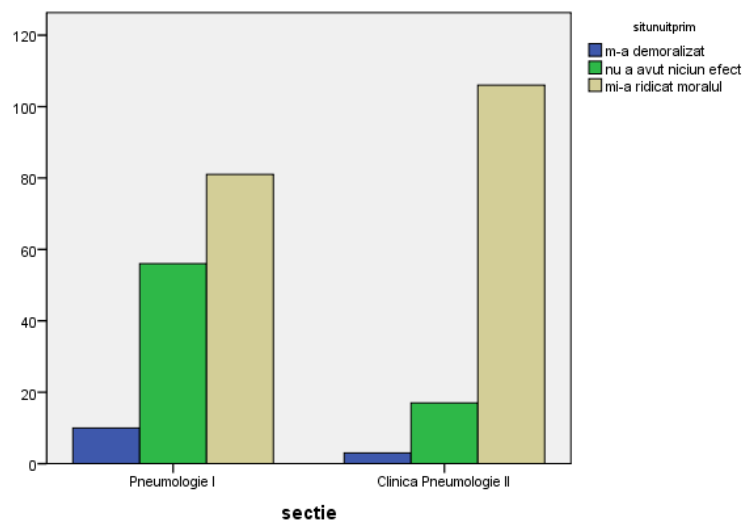
Prima impresie la internare

| | | Prima impresie | |
|-----------------------------|-------------|----------------|---------|
| | | Nr. | Procent |
| prima impresie ^a | curtenie | 282 | 33.0% |
| | lux | 5 | .5% |
| | aglomeratie | 2 | .2% |
| | mizerie | 1 | .1% |
| | disciplina | 265 | 31.4% |
| | liniste | 275 | 32.7% |
| | saracie | 2 | .2% |
| Total | | 832 | 100.0% |

Curățenia, liniștea și disciplina sunt primele impresii preponderente ale pacienților la internare.

Situația din unitatea de primire

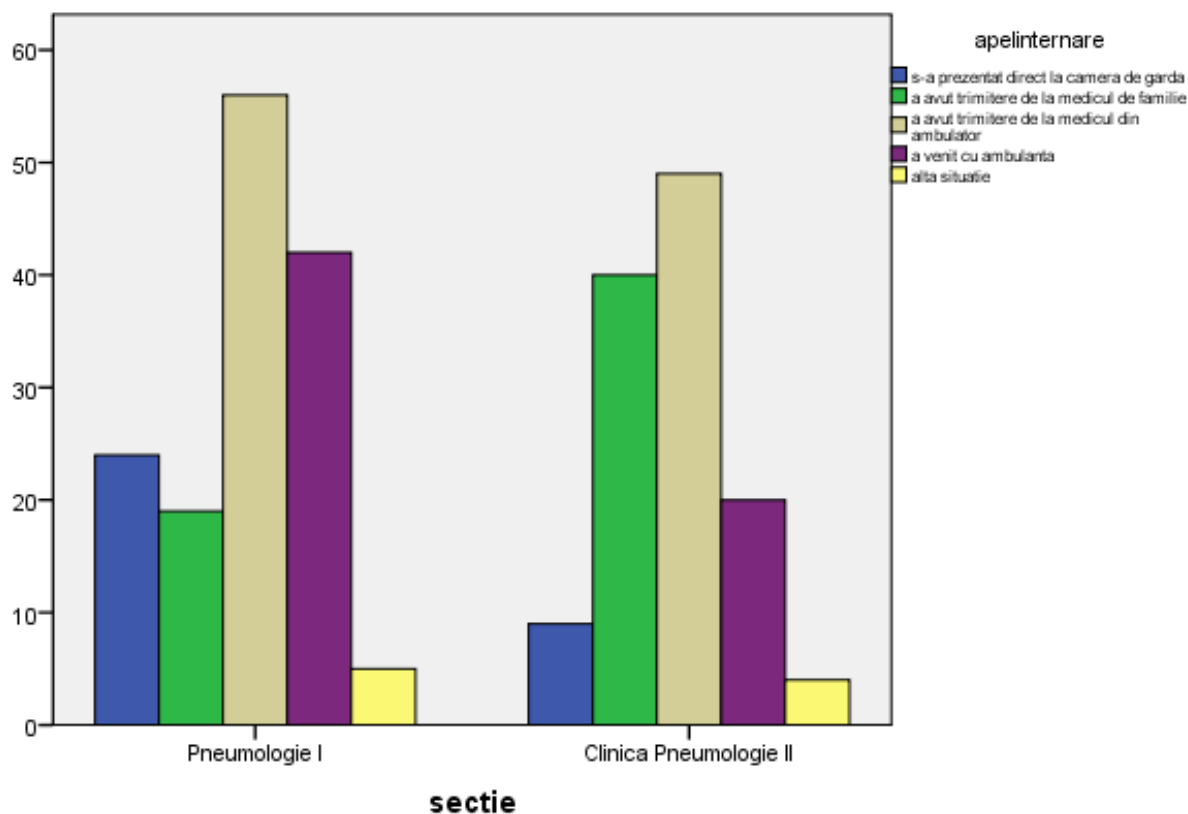
| | | situnuitprim | | | Total |
|--------|------------------------|-----------------|------------------------|----------------------|---------------|
| | | m-a demoralizat | nu a avut niciun efect | mi-a ridicat moralul | |
| sectie | Pneumologie I | 10 6.8% | 56 38.1% | 81 55.1% | 147 100.0% |
| | Clinica Pneumologie II | 3 2.4% | 17 13.5% | 106 84.1% | 126 100.0% |
| Total | | 13 4.8% | 73 26.7% | 187 68.5% | 273 100.0% |



- Situația din unitatea de primire a ridicat moralul pentru 68,5% din respondenți

Cum a apelat la internare

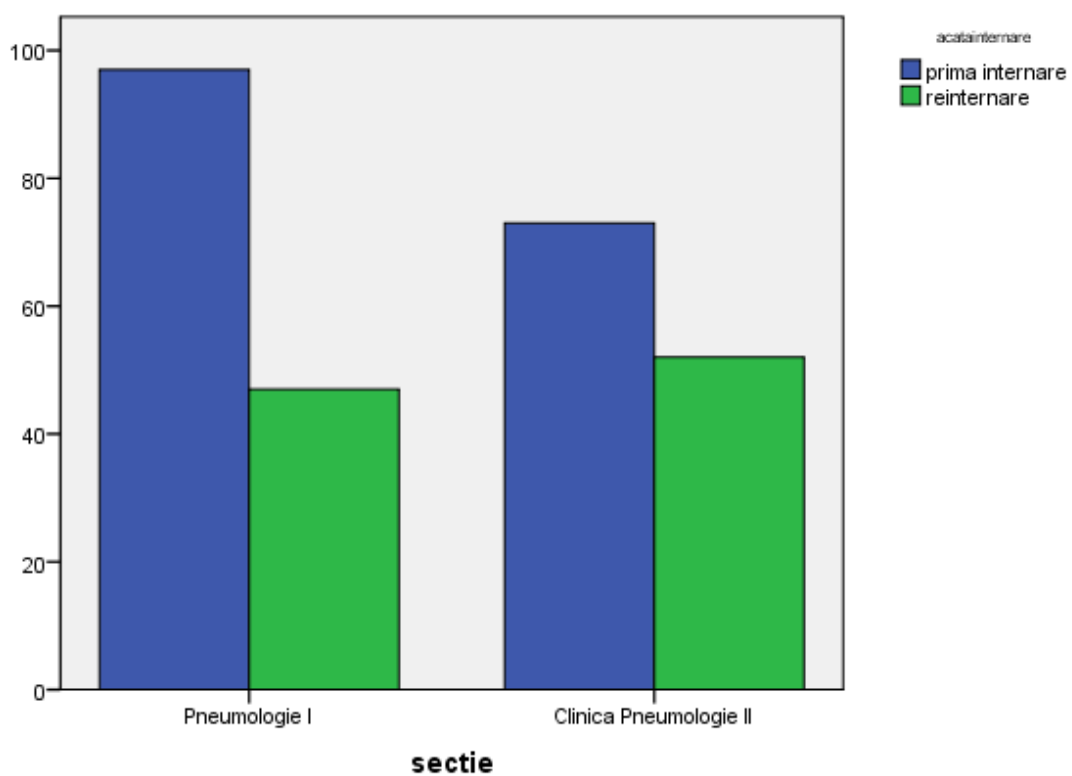
| | apelinternare | | | | | Total |
|------------------------|---|---|--|----------------------|---------------|---------------|
| | s-a prezentat direct la camera de garda | a avut trimitere de la medicul de familie | a avut trimitere de la medicul din ambulator | a venit cu ambulanta | alta situatie | |
| sectie Pneumologie I | 24 16.4% | 19 13.0% | 56 38.4% | 42 28.8% | 5 3.4% | 146 100.0% |
| Clinica Pneumologie II | 9 7.4% | 40 32.8% | 49 40.2% | 20 16.4% | 4 3.3% | 122 100.0% |
| Total | 33 12.3% | 59 22.0% | 105 39.2% | 62 23.1% | 9 3.4% | 268 100.0% |



- 39,2% din respondenți au venit la internare cu trimitere de la medicul din ambulatoriu

Prima internare/reinternarea

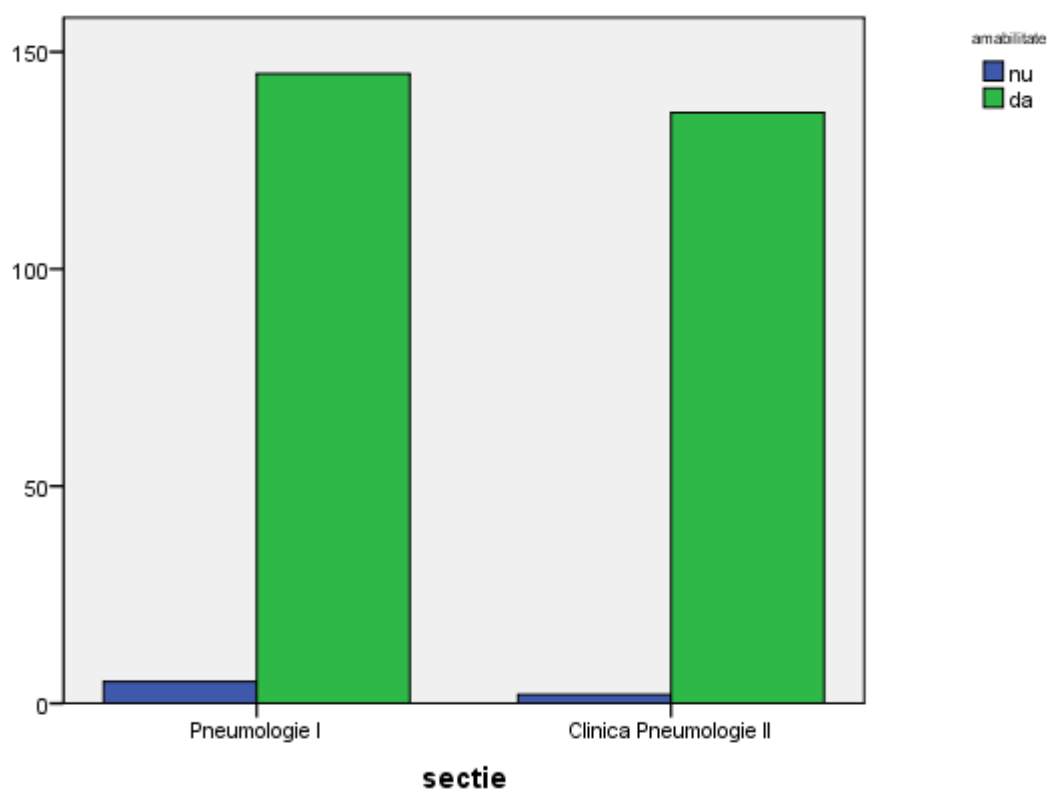
| | | acatainternare | | Total |
|--------|------------------------|-----------------|-------------|---------------|
| | | prima internare | reinternare | |
| sectie | Pneumologie I | 97 67.4% | 47 32.6% | 144 100.0% |
| | Clinica Pneumologie II | 73 58.4% | 52 41.6% | 125 100.0% |
| Total | | 170 63.2% | 99 36.8% | 269 100.0% |



- Majoritatea respondenților au fost la prima internare (63,2%)

A fost primit cu amabilitate

| | | amabilitate | | Total |
|--------|------------------------|-------------|--------------|---------------|
| | | nu | da | |
| sectie | Pneumologie I | 5 3.3% | 145 96.7% | 150 100.0% |
| | Clinica Pneumologie II | 2 1.4% | 136 98.6% | 138 100.0% |
| Total | | 7 2.4% | 281 97.6% | 288 100.0% |

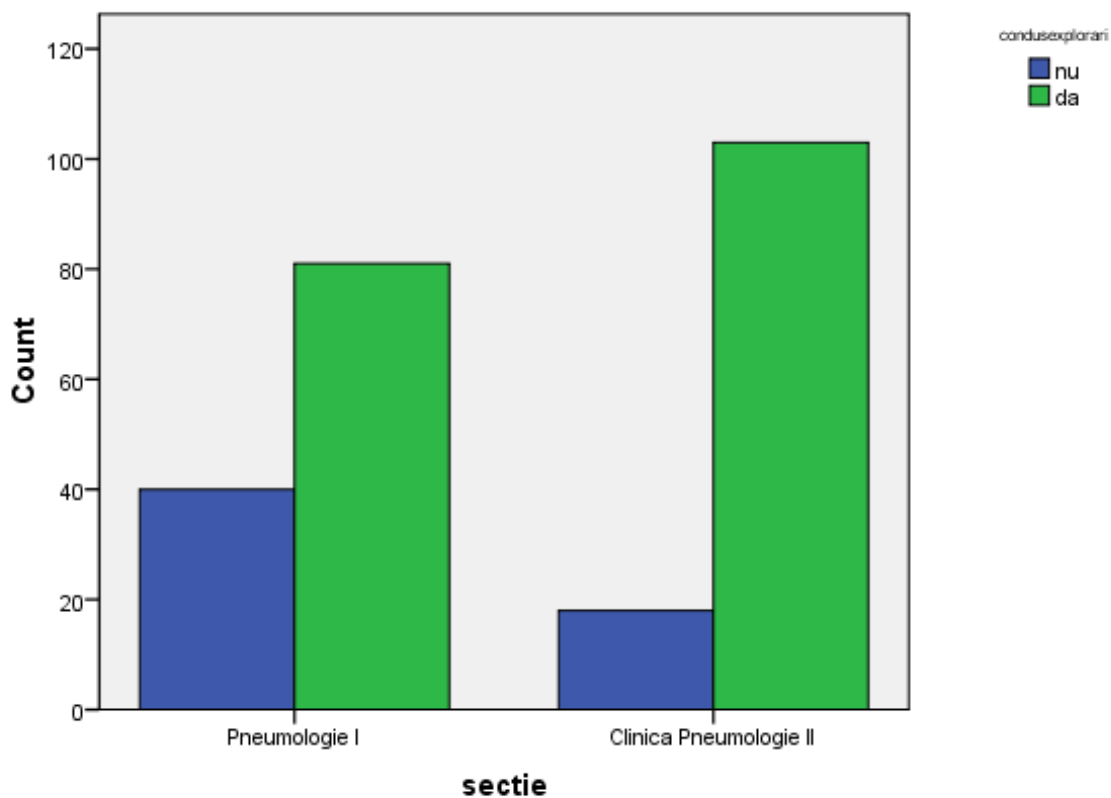


- 97,6% dintre respondenți consider că au fost primiți cu amabilitate la internare

A fost condus la explorări

| | | condusexplorari | | Total |
|--------|------------------------|-----------------|-------|--------|
| | | nu | da | |
| sectie | Pneumologie I | 40 | 81 | 121 |
| | | 33.1% | 66.9% | 100.0% |
| | Clinica Pneumologie II | 18 | 103 | 121 |
| | | 14.9% | 85.1% | 100.0% |
| Total | | 58 | 184 | 242 |
| | | 24.0% | 76.0% | 100.0% |

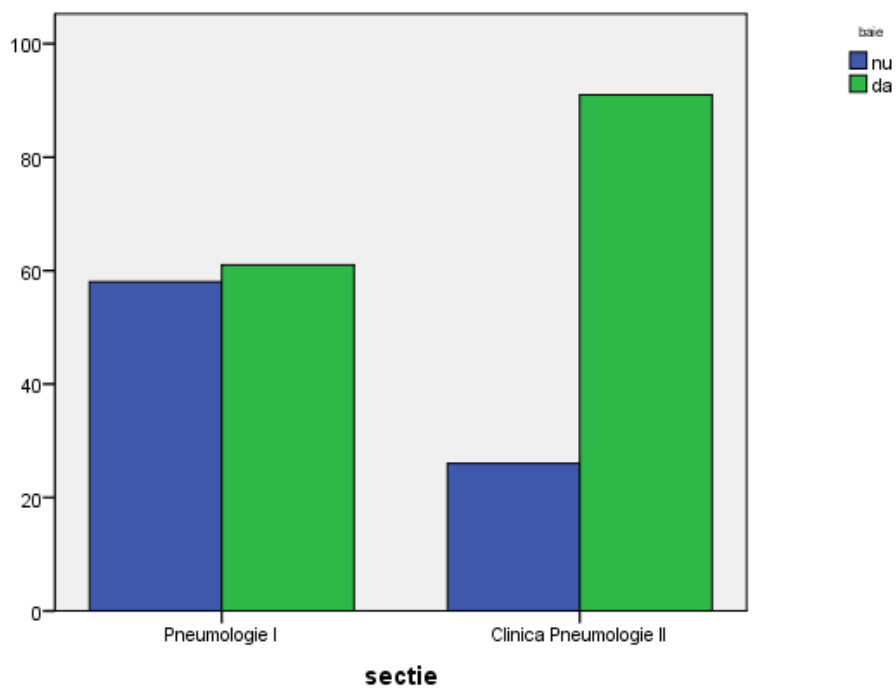
Bar Chart



- 76 % din respondenți afirmă că au fost conduși la explorările funcționale.

A făcut baie la internare

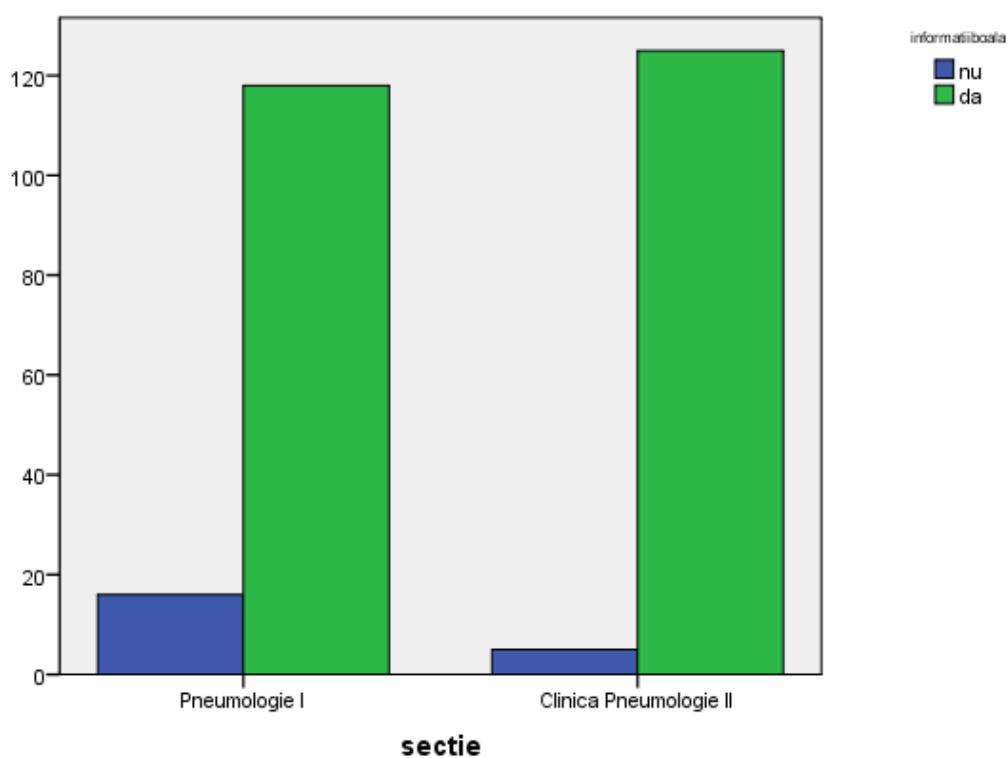
| | | baie | | Total |
|--------|------------------------|-------------|--------------|---------------|
| | | nu | da | |
| sectie | Pneumologie I | 58 48.7% | 61 51.3% | 119 100.0% |
| | Clinica Pneumologie II | 26 22.2% | 91 77.8% | 117 100.0% |
| Total | | 84 35.6% | 152 64.4% | 236 100.0% |



- 64,4 % din respondenți afirmă că au făcut baie la internare

A fost informat pe înțeles despre boală, tratament, risc operator, prognostic

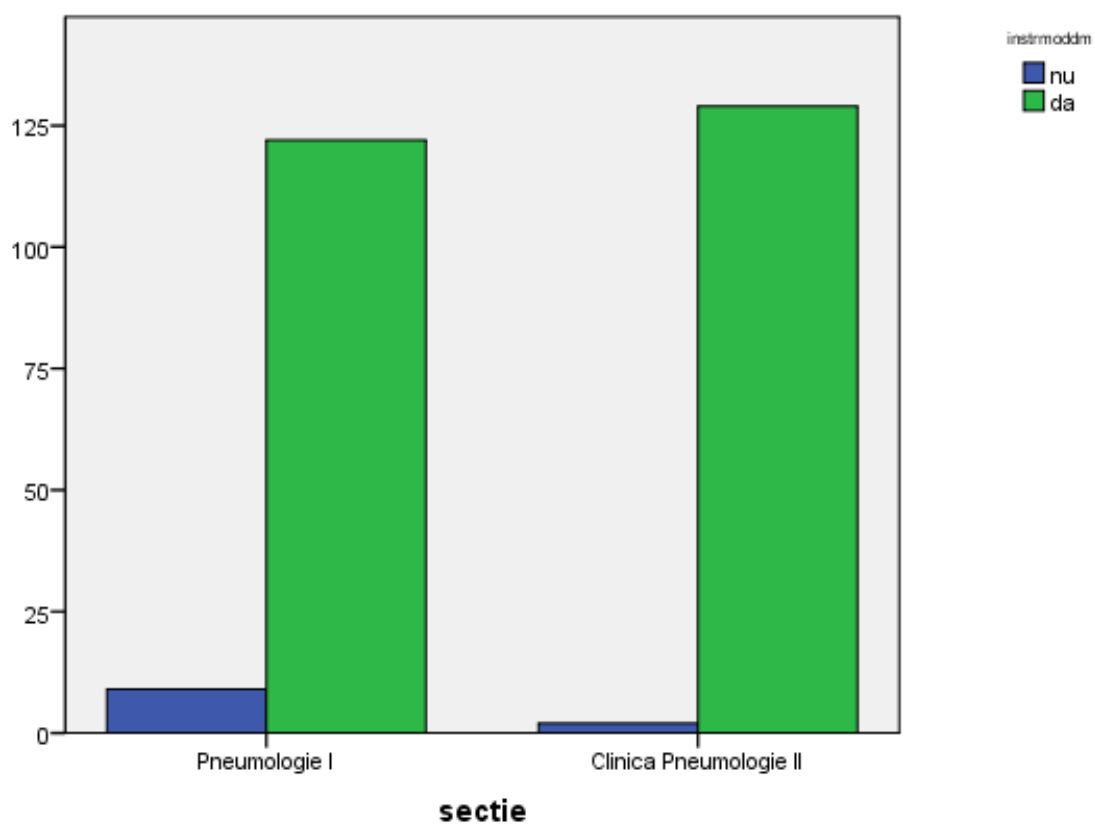
| | | informatiiboala | | Total |
|--------|------------------------|-----------------|--------------|---------------|
| | | nu | da | |
| sectie | Pneumologie I | 16 11.9% | 118 88.1% | 134 100.0% |
| | Clinica Pneumologie II | 5 3.8% | 125 96.2% | 130 100.0% |
| Total | | 21 8.0% | 243 92.0% | 264 100.0% |



92% din respondenți afirmă că au primit informații pe înțelesul lor cu privire la boală și tratament

A fost instruit asupra modului de administrare a medicației

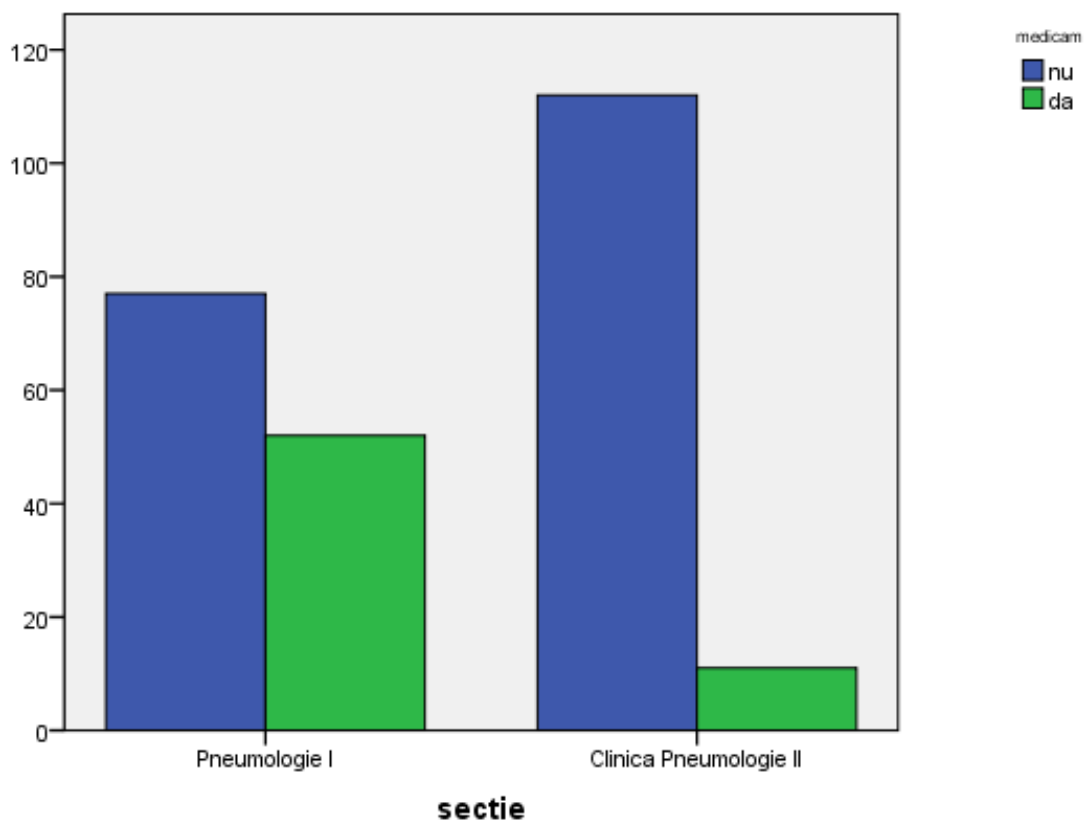
| | | instrmoddm | | Total |
|--------|------------------------|------------|--------------|---------------|
| | | nu | da | |
| sectie | Pneumologie I | 9 6.9% | 122 93.1% | 131 100.0% |
| | Clinica Pneumologie II | 2 1.5% | 129 98.5% | 131 100.0% |
| Total | | 11 4.2% | 251 95.8% | 262 100.0% |



95,8% din respondenți afirmă că au fost instruiți asupra modului de administrare a medicamentelor

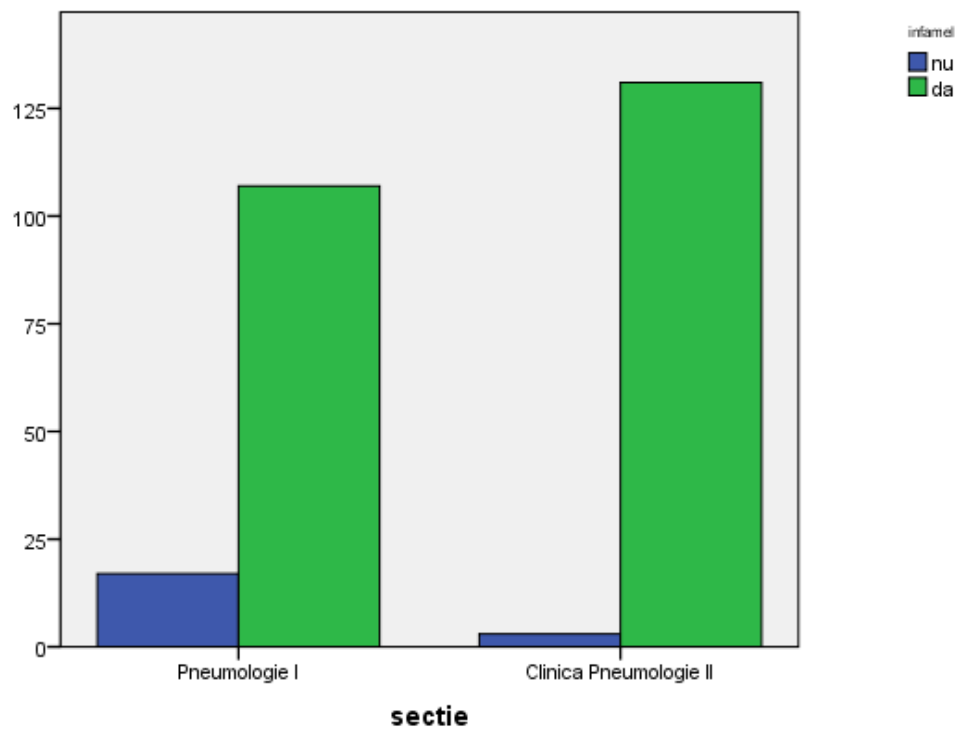
A adus medicamente de acasă

| | | medicam | | Total |
|--------|------------------------|---------|-------|--------|
| | | nu | da | |
| sectie | Pneumologie I | 77 | 52 | 129 |
| | | 59.7% | 40.3% | 100.0% |
| | Clinica Pneumologie II | 112 | 11 | 123 |
| | | 91.1% | 8.9% | 100.0% |
| Total | | 189 | 63 | 252 |
| | | 75.0% | 25.0% | 100.0% |



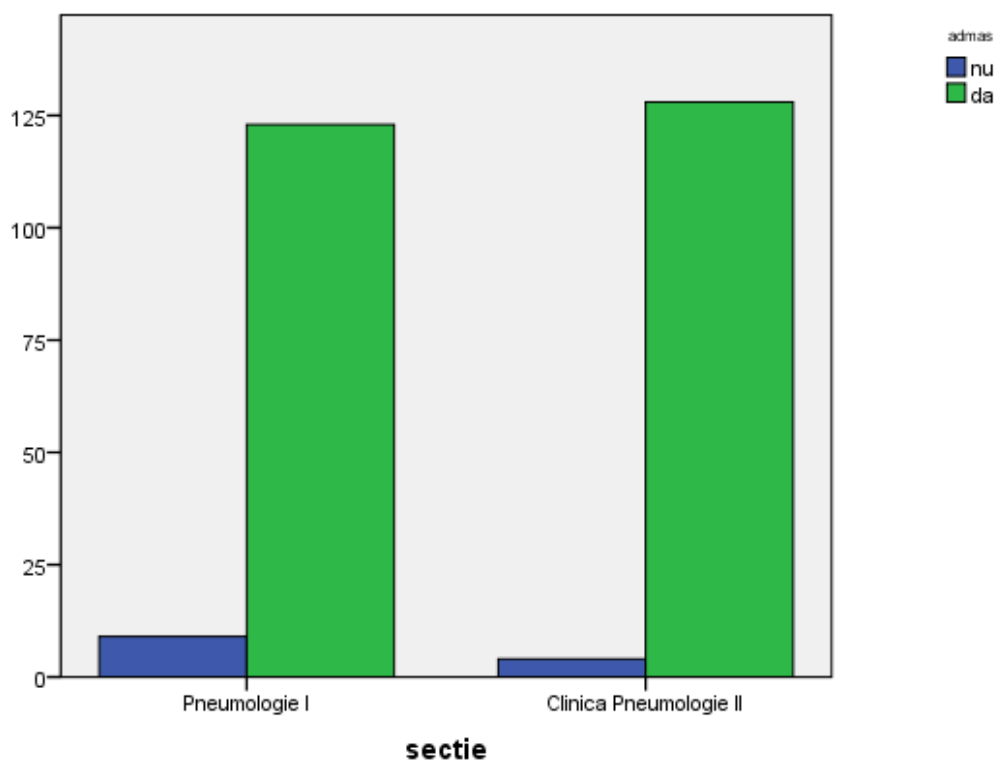
Informațiile primite de la medici au ajutat la ameliorarea stării de sănătate

| | | infamel | | Total |
|--------|------------------------|-------------|--------------|---------------|
| | | nu | da | |
| sectie | Pneumologie I | 17 13.7% | 107 86.3% | 124 100.0% |
| | Clinica Pneumologie II | 3 2.2% | 131 97.8% | 134 100.0% |
| Total | | 20 7.8% | 238 92.2% | 258 100.0% |



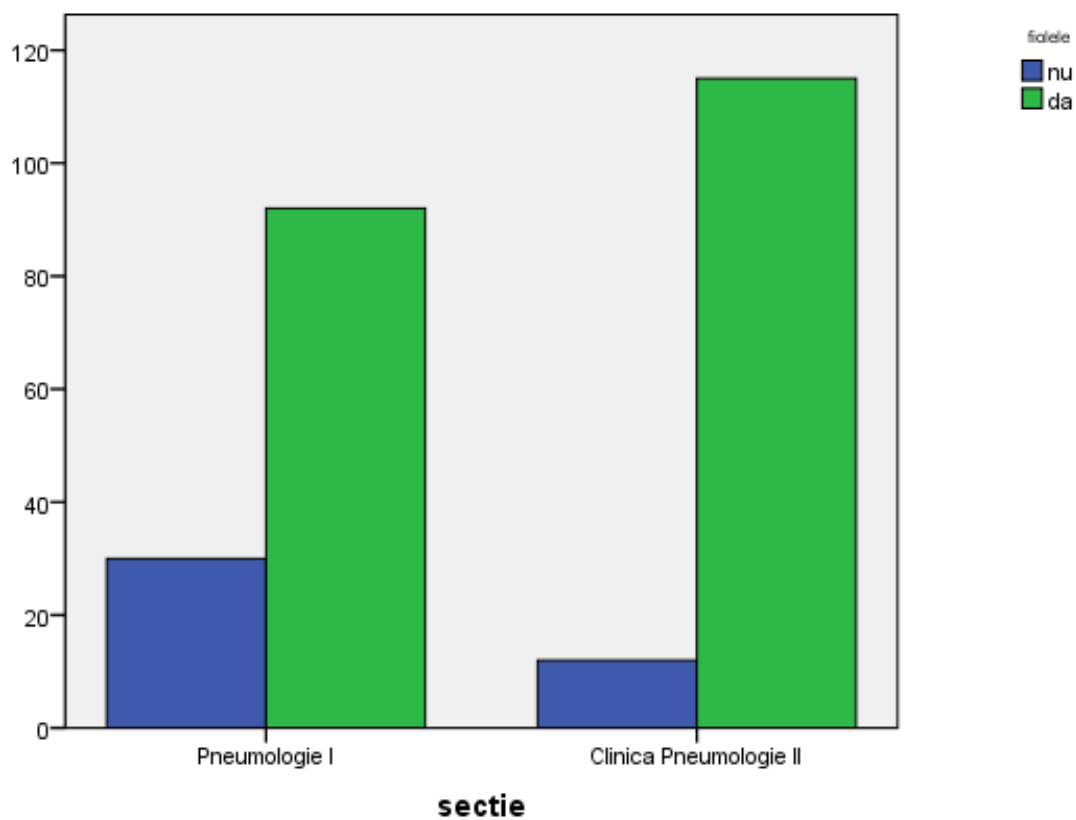
Administrarea medicamentelor pe cale orală s-a făcut sub supravegherea asistentei medicale

| | | admas | | Total |
|--------|------------------------|------------|--------------|---------------|
| | | nu | da | |
| sectie | Pneumologie I | 9 6.8% | 123 93.2% | 132 100.0% |
| | Clinica Pneumologie II | 4 3.0% | 128 97.0% | 132 100.0% |
| Total | | 13 4.9% | 251 95.1% | 264 100.0% |



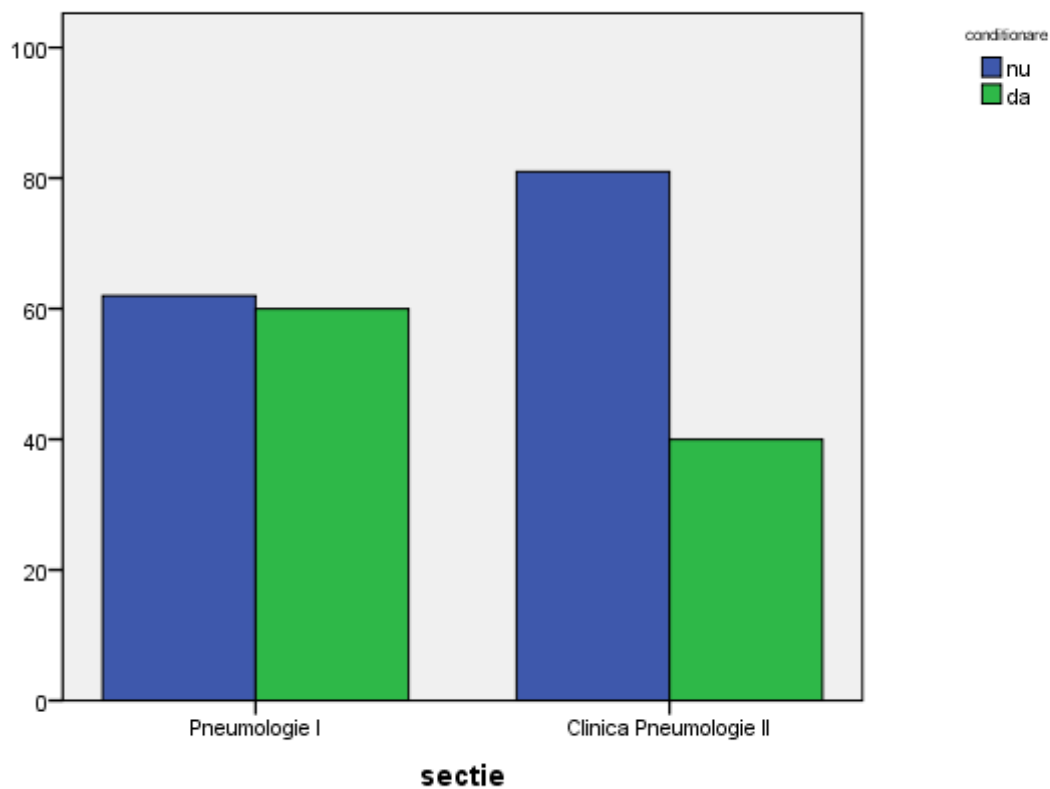
Fiolele s-au deschis în fața pacientului

| | | fiolele | | Total |
|--------|------------------------|-------------|--------------|---------------|
| | | nu | da | |
| sectie | Pneumologie I | 30 24.6% | 92 75.4% | 122 100.0% |
| | Clinica Pneumologie II | 12 9.4% | 115 90.6% | 127 100.0% |
| Total | | 42 16.9% | 207 83.1% | 249 100.0% |



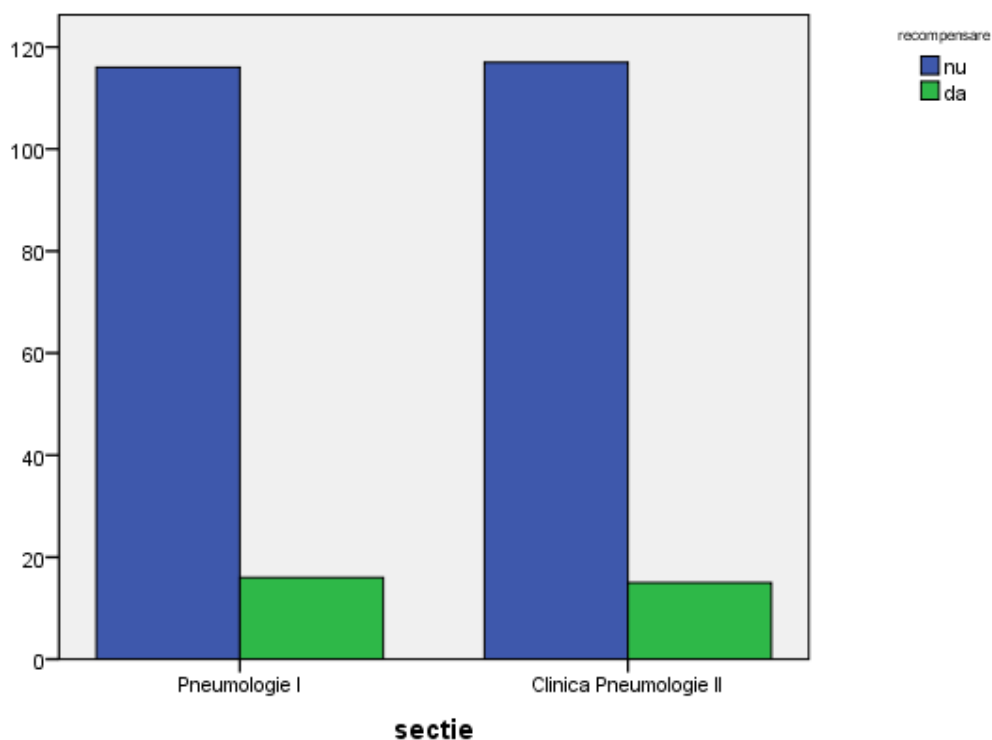
A sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care a avut nevoie

| | | condiționare | | Total |
|--------|------------------------|--------------|-------|--------|
| | | nu | da | |
| sectie | Pneumologie I | 62 | 60 | 122 |
| | | 50.8% | 49.2% | 100.0% |
| | Clinica Pneumologie II | 81 | 40 | 121 |
| | | 66.9% | 33.1% | 100.0% |
| Total | | 143 | 100 | 243 |
| | | 58.8% | 41.2% | 100.0% |



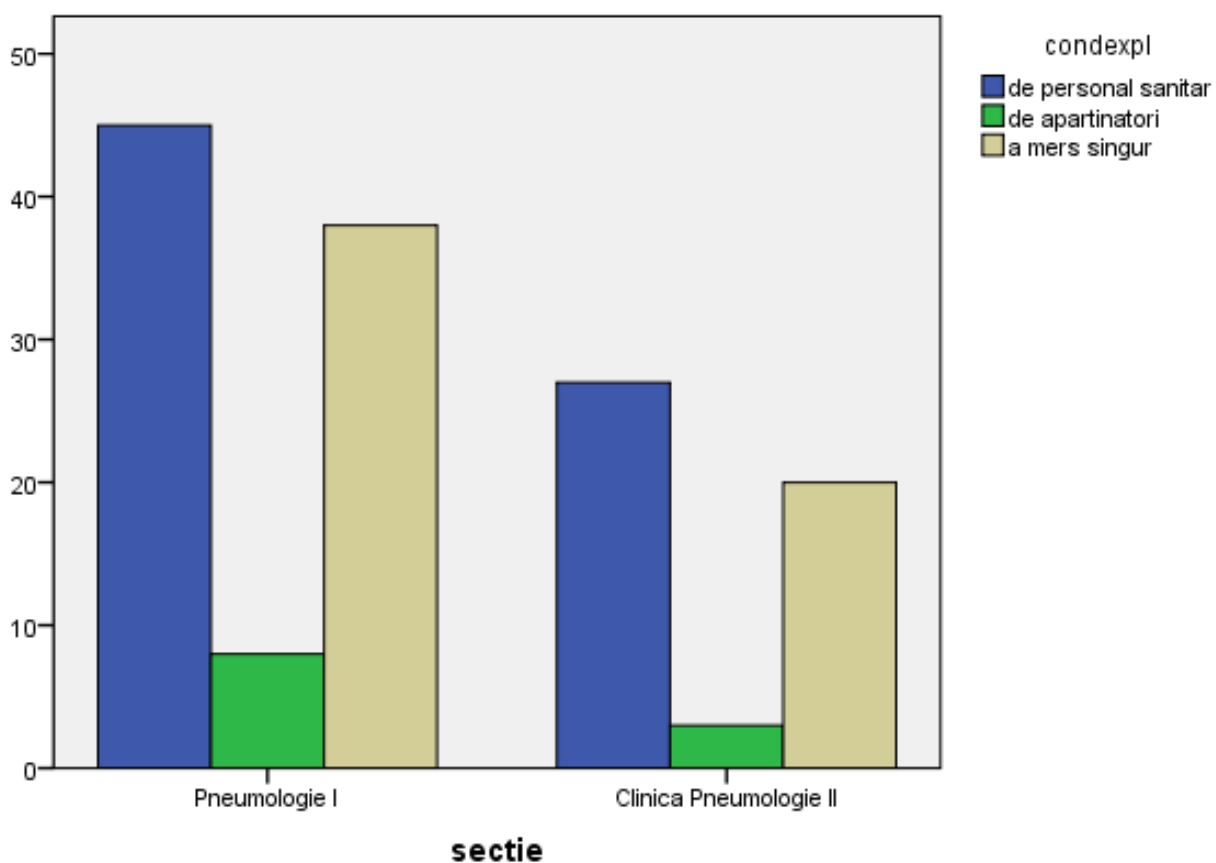
A simțit nevoia de a recompensa prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestuia

| | | recompensare | | Total |
|--------|------------------------|--------------|-------------|---------------|
| | | nu | da | |
| sectie | Pneumologie I | 116 87.9% | 16 12.1% | 132 100.0% |
| | Clinica Pneumologie II | 117 88.6% | 15 11.4% | 132 100.0% |
| Total | | 233 88.3% | 31 11.7% | 264 100.0% |



La explorările funcționale a fost condus de :

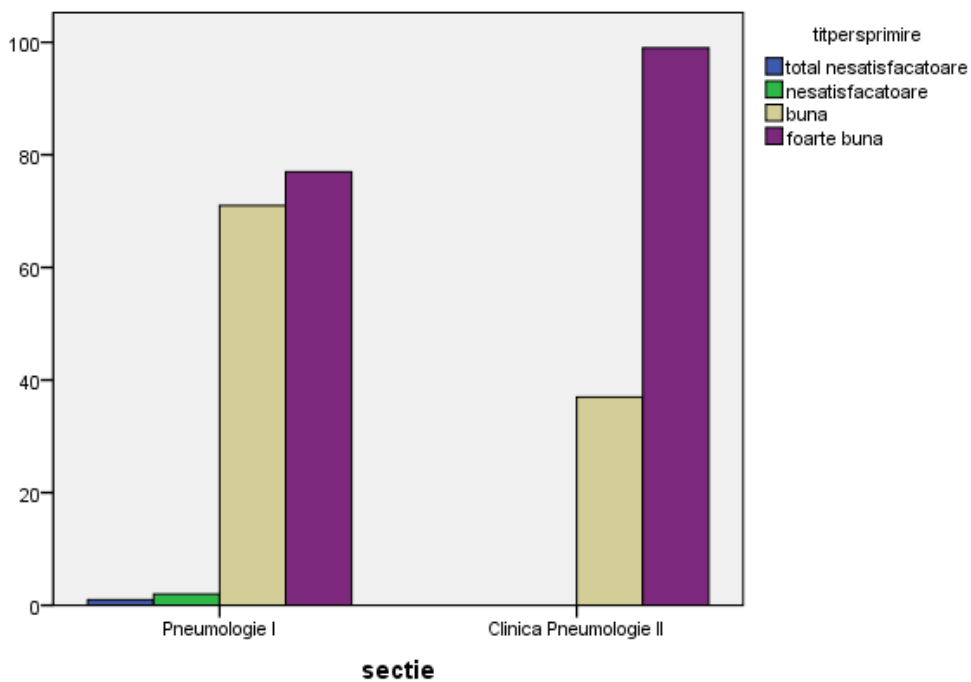
| | condexpl | | | Total |
|------------------------|---------------------|-----------------|---------------|--------|
| | de personal sanitar | de aparținători | a mers singur | |
| sectie Pneumologie I | 45 | 8 | 38 | 91 |
| | 49.5% | 8.8% | 41.8% | 100.0% |
| Clinica Pneumologie II | 27 | 3 | 20 | 50 |
| | 54.0% | 6.0% | 40.0% | 100.0% |
| Total | 72 | 11 | 58 | 141 |
| | 51.1% | 7.8% | 41.1% | 100.0% |



- 51,1% din respondenți afirmă că au fost însoțiți de personalul medical la explorările funcționale.

Atitudinea personalului la primire

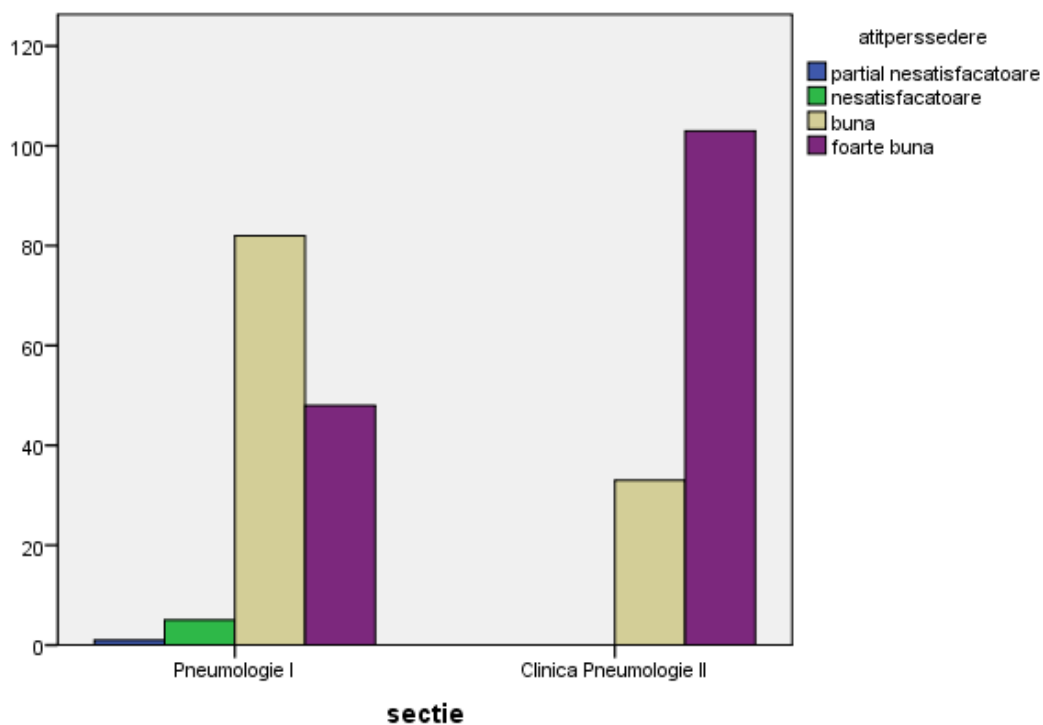
| | | titpersprimire | | | | Total |
|--------|------------------------|------------------------|------------------|--------------|--------------|---------------|
| | | total nesatisfacatoare | nesatisfacatoare | buna | foarte buna | |
| sectie | Pneumologie I | 1 .7% | 2 1.3% | 71 47.0% | 77 51.0% | 151 100.0% |
| | Clinica Pneumologie II | 0 .0% | 0 .0% | 37 27.2% | 99 72.8% | 136 100.0% |
| Total | | 1 .3% | 2 .7% | 108 37.6% | 176 61.3% | 287 100.0% |



- 98,9% din respondenți au fost mulțumiți de atitudinea personalului la primire.

Atitudinea personalului pe parcursul șederii în unitate

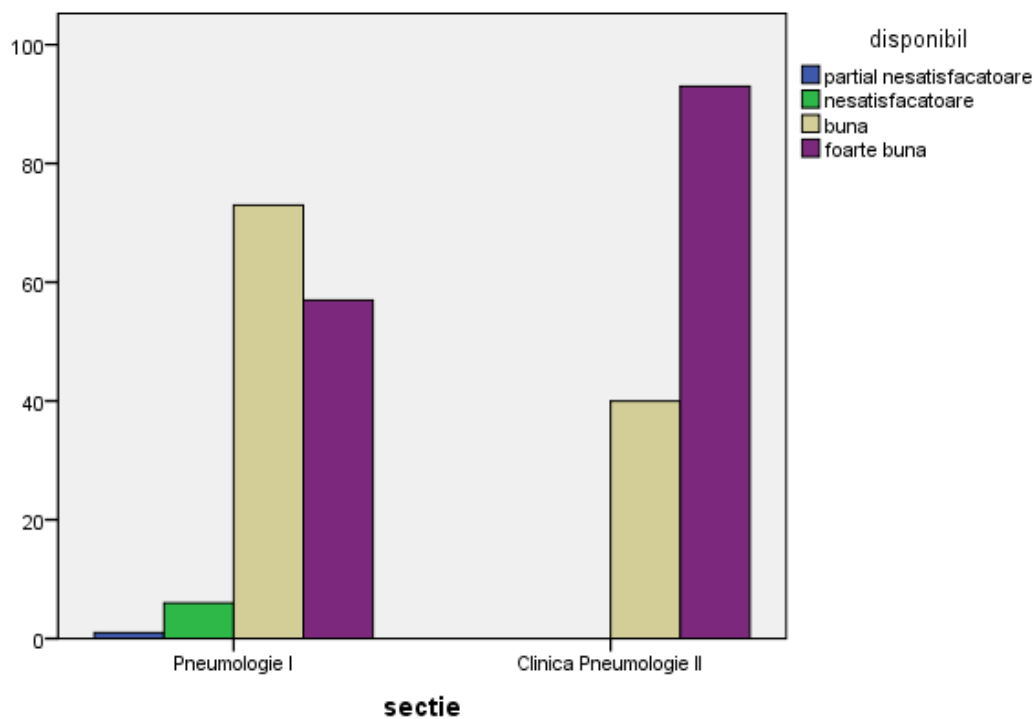
| | | atitperssedere | | | | Total |
|--------|------------------------|--------------------------|------------------|--------------|--------------|---------------|
| | | partial nesatisfacatoare | nesatisfacatoare | buna | foarte buna | |
| sectie | Pneumologie I | 1 .7% | 5 3.7% | 82 60.3% | 48 35.3% | 136 100.0% |
| | Clinica Pneumologie II | 0 .0% | 0 .0% | 33 24.3% | 103 75.7% | 136 100.0% |
| Total | | 1 .4% | 5 1.8% | 115 42.3% | 151 55.5% | 272 100.0% |



97,8% din respondenți au fost mulțumiți de atitudinea personalului pe parcursul șederii în unitate.

Disponibilitatea personalului

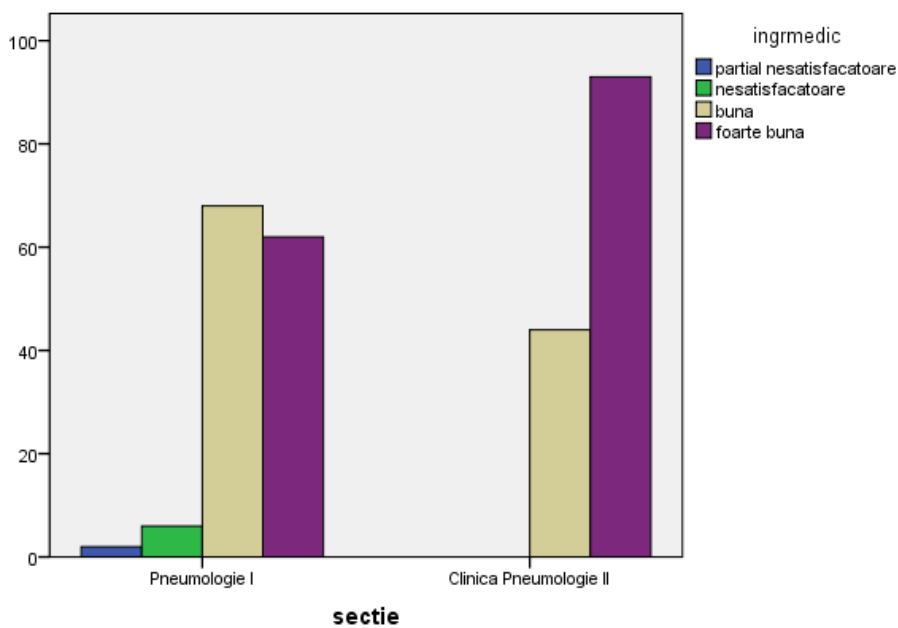
| | | disponibil | | | | Total |
|--------|------------------------|--------------------------|------------------|--------------|--------------|---------------|
| | | partial nesatisfacatoare | nesatisfacatoare | buna | foarte buna | |
| sectie | Pneumologie I | 1 .7% | 6 4.4% | 73 53.3% | 57 41.6% | 137 100.0% |
| | Clinica Pneumologie II | 0 .0% | 0 .0% | 40 30.1% | 93 69.9% | 133 100.0% |
| Total | | 1 .4% | 6 2.2% | 113 41.9% | 150 55.6% | 270 100.0% |



- 97,5% din respondenti au fost mulțumiți de disponibilitatea personalului

Îngrijirea acordată de medic

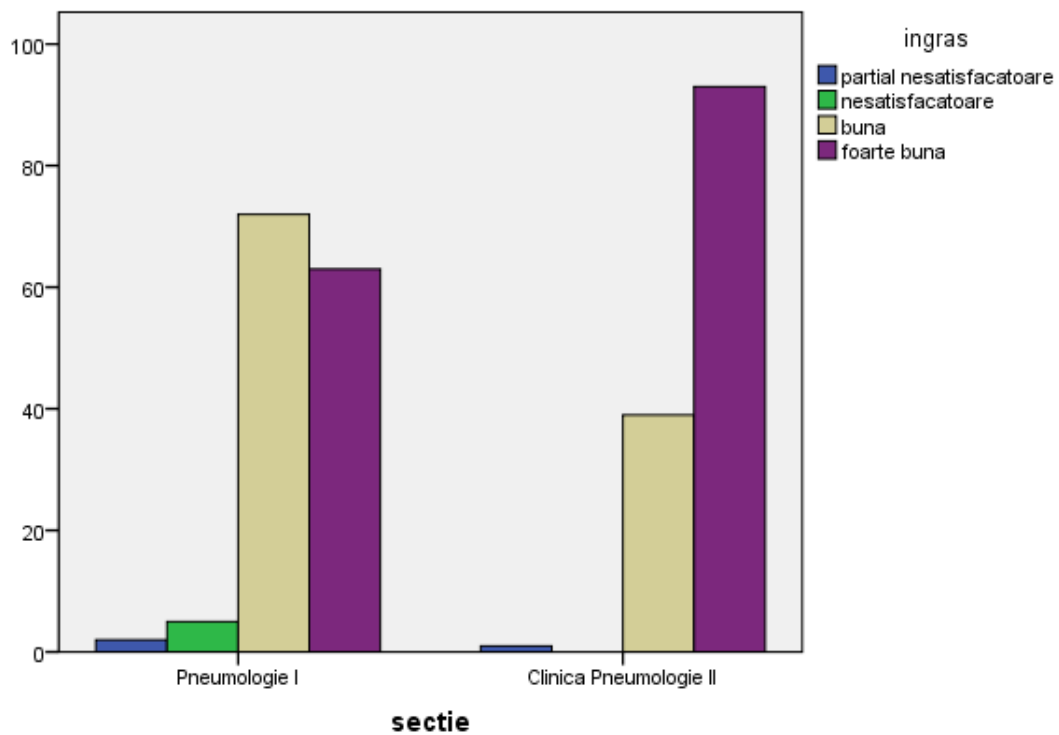
| | | ingrmedic | | | | Total |
|--------|------------------------|--------------------------|------------------|--------------|--------------|---------------|
| | | partial nesatisfacatoare | nesatisfacatoare | buna | foarte buna | |
| sectie | Pneumologie I | 2 1.4% | 6 4.3% | 68 49.3% | 62 44.9% | 138 100.0% |
| | Clinica Pneumologie II | 0 .0% | 0 .0% | 44 32.1% | 93 67.9% | 137 100.0% |
| Total | | 2 .7% | 6 2.2% | 112 40.7% | 155 56.4% | 275 100.0% |



- 97,1% din respondenți au fost mulțumiți de îngrijirea acordată de medic

Îngrijirea acordată de asistentele medicale

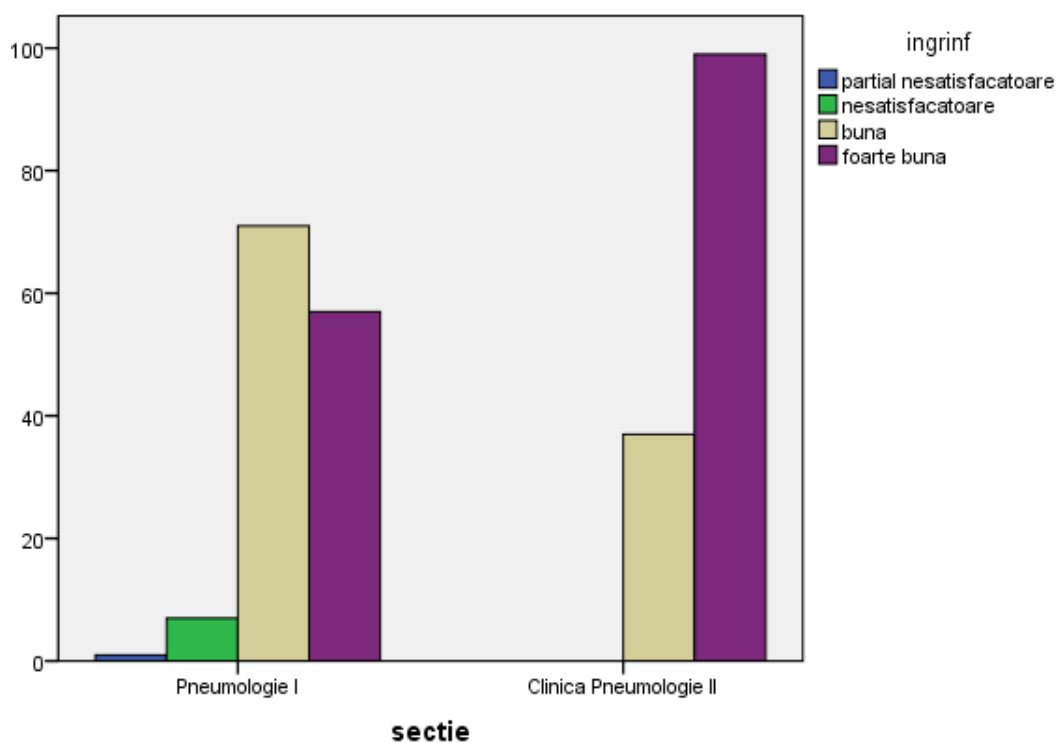
| | | ingras | | | | Total |
|--------|------------------------|--------------------------|------------------|--------------|--------------|---------------|
| | | partial nesatisfacatoare | nesatisfacatoare | buna | foarte buna | |
| sectie | Pneumologie I | 2 1.4% | 5 3.5% | 72 50.7% | 63 44.4% | 142 100.0% |
| | Clinica Pneumologie II | 1 .8% | 0 .0% | 39 29.3% | 93 69.9% | 133 100.0% |
| Total | | 3 1.1% | 5 1.8% | 111 40.4% | 156 56.7% | 275 100.0% |



- 97.1% din respondenți au fost mulțumiți de îngrijirea acordată de asistentele medicale

Îngrijirea acordată de infirmiere

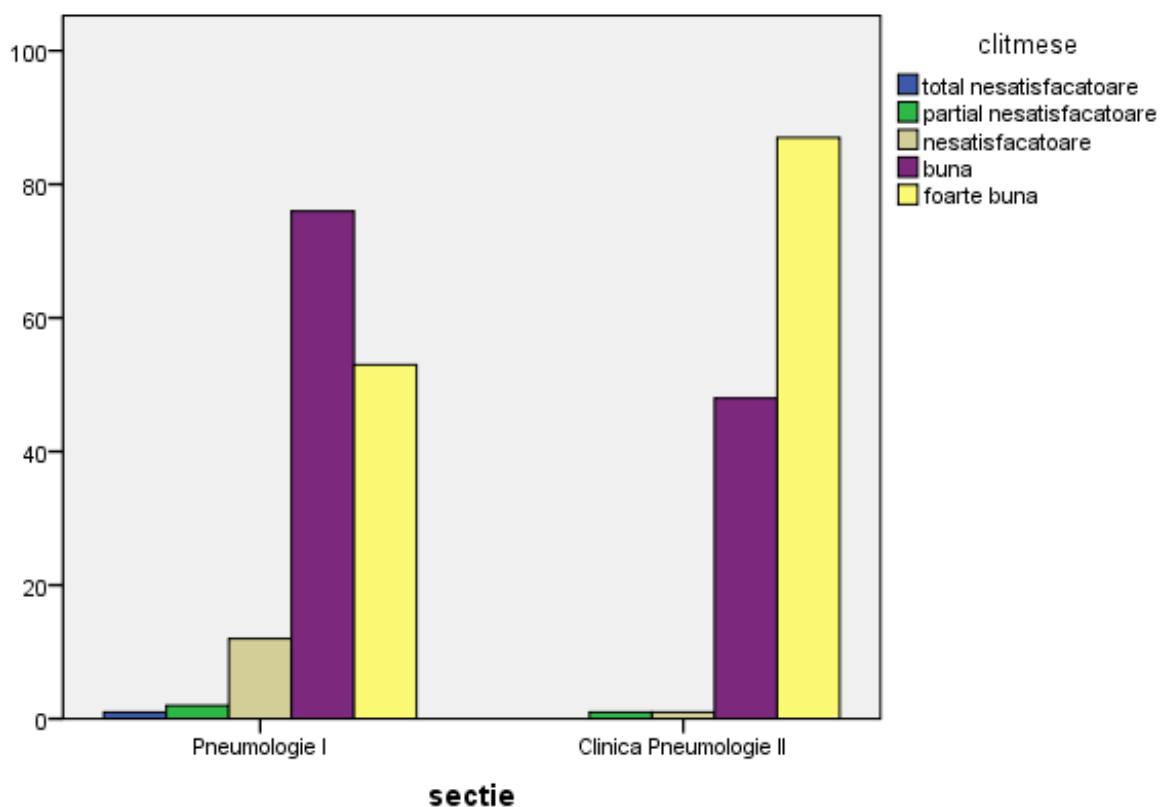
| | | ingrinf | | | | Total |
|--------|------------------------|--------------------------|------------------|--------------|--------------|---------------|
| | | partial nesatisfacatoare | nesatisfacatoare | buna | foarte buna | |
| sectie | Pneumologie I | 1 .7% | 7 5.1% | 71 52.2% | 57 41.9% | 136 100.0% |
| | Clinica Pneumologie II | 0 .0% | 0 .0% | 37 27.2% | 99 72.8% | 136 100.0% |
| Total | | 1 .4% | 7 2.6% | 108 39.7% | 156 57.4% | 272 100.0% |



- Doar 3% din respondenți sunt nesatisfăcuți de îngrijirea acordată de infirmiere

Calitatea meselor servite și a serviciului de distribuție a acestora

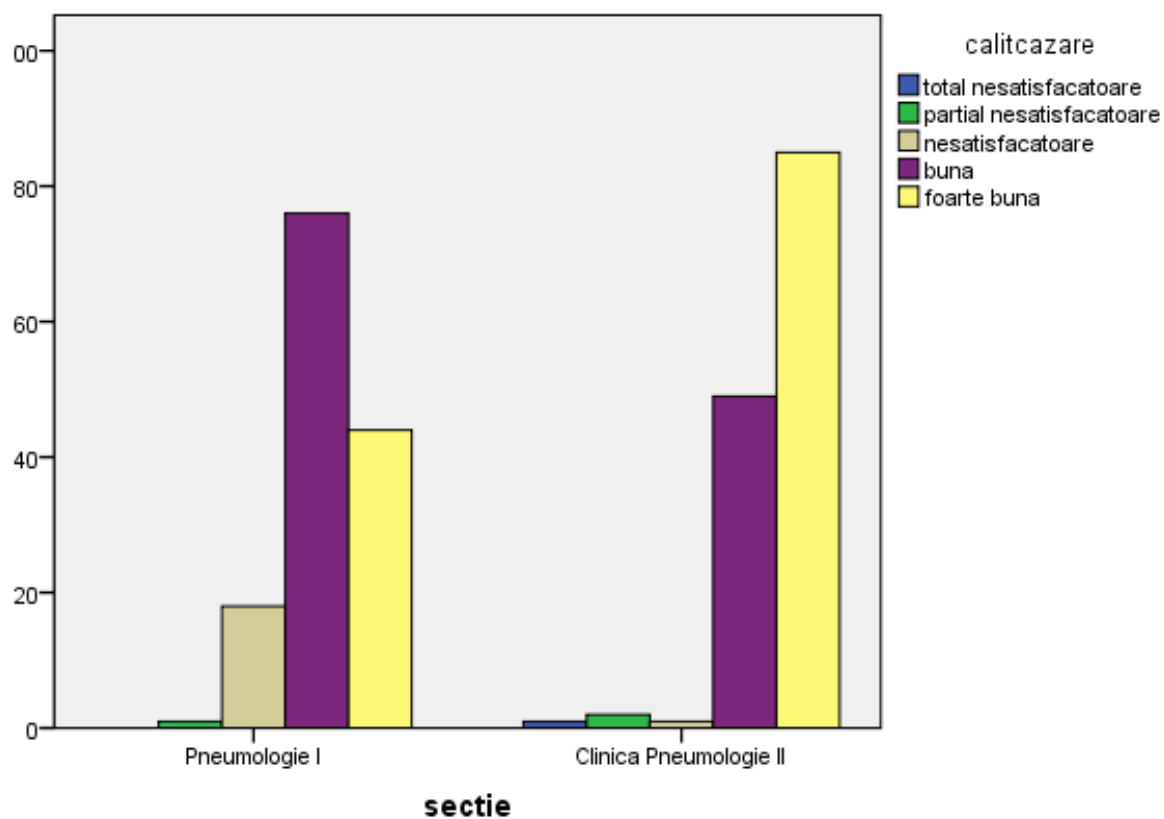
| | clitme | | | | | Total |
|------------------------|------------------------|--------------------------|------------------|--------------|--------------|---------------|
| | total nesatisfacatoare | partial nesatisfacatoare | nesatisfacatoare | buna | foarte buna | |
| sectie Pneumologie I | 1 .7% | 2 1.4% | 12 8.3% | 76 52.8% | 53 36.8% | 144 100.0% |
| Clinica Pneumologie II | 0 .0% | 1 .7% | 1 .7% | 48 35.0% | 87 63.5% | 137 100.0% |
| Total | 1 .4% | 3 1.1% | 13 4.6% | 124 44.1% | 140 49.8% | 281 100.0% |



- 93.9 din respondenți sunt satisfăcuți de calitatea meselor servite.

Calitatea condițiilor de cazare – salon (dotare, facilități)

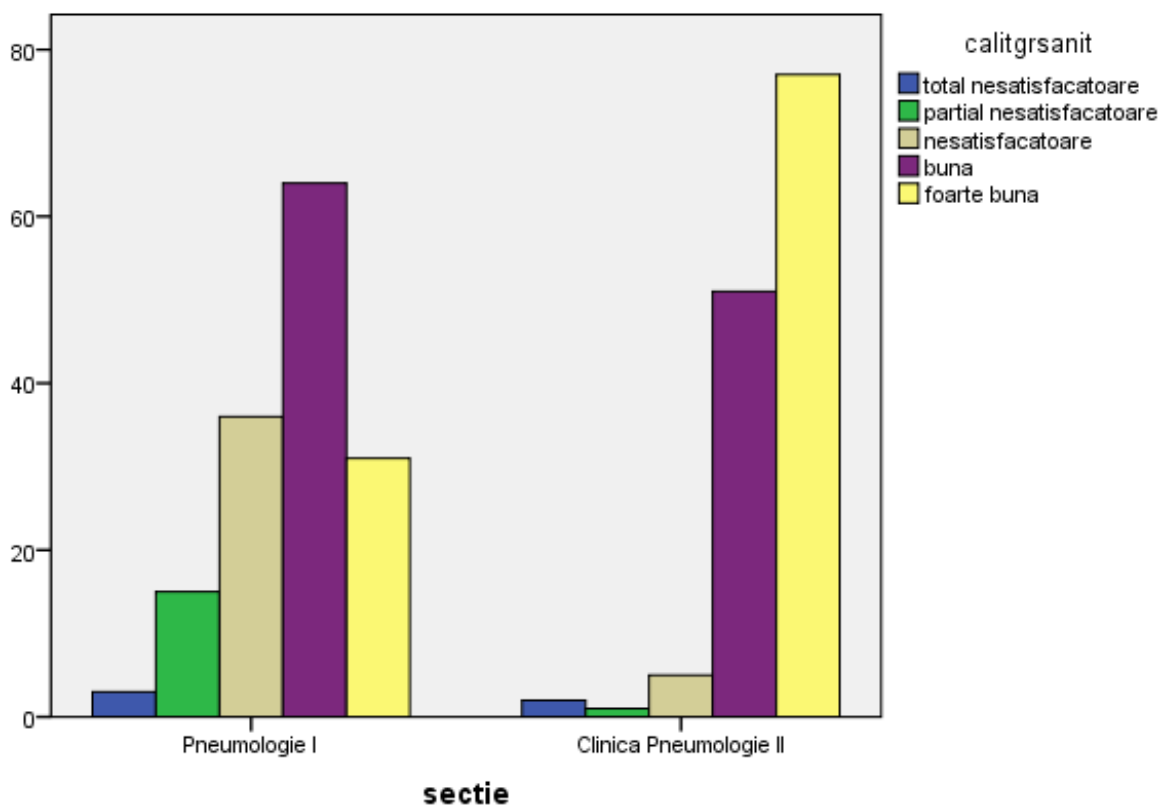
| | calitcazare | | | | | Total |
|------------------------|------------------|------------------|------------------|--------------|--------------|---------------|
| | total | partial | nesatisfacatoare | buna | foarte buna | |
| | nesatisfacatoare | nesatisfacatoare | nesatisfacatoare | buna | foarte buna | |
| sectie Pneumologie I | 0 .0% | 1 .7% | 18 12.9% | 76 54.7% | 44 31.7% | 139 100.0% |
| Clinica Pneumologie II | 1 .7% | 2 1.4% | 1 .7% | 49 35.5% | 85 61.6% | 138 100.0% |
| Total | 1 .4% | 3 1.1% | 19 6.9% | 125 45.1% | 129 46.6% | 277 100.0% |



- 91.7% din respondenți sunt satisfăcuți de calitatea condițiilor de cazare

Calitatea grupurilor sanitare

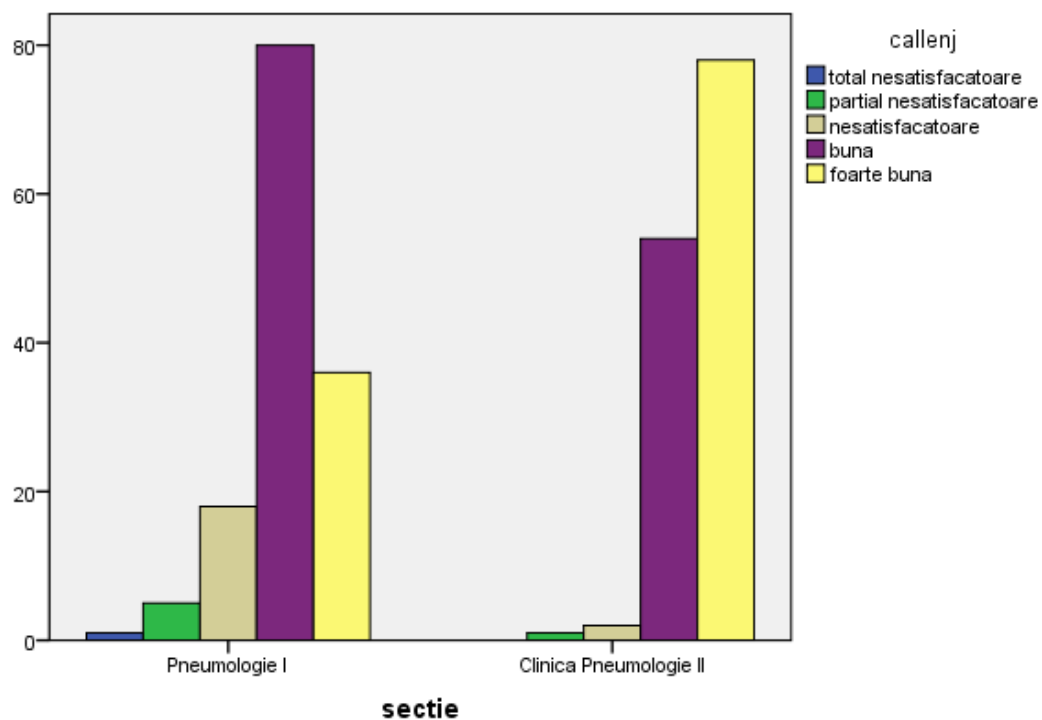
| | calitgrsanit | | | | | Total |
|------------------------|------------------------|--------------------------|------------------|--------------|--------------|---------------|
| | total nesatisfacatoare | partial nesatisfacatoare | nesatisfacatoare | buna | foarte buna | |
| sectie Pneumologie I | 3 2.0% | 15 10.1% | 36 24.2% | 64 43.0% | 31 20.8% | 149 100.0% |
| Clinica Pneumologie II | 2 1.5% | 1 .7% | 5 3.7% | 51 37.5% | 77 56.6% | 136 100.0% |
| Total | 5 1.8% | 16 5.6% | 41 14.4% | 115 40.4% | 108 37.9% | 285 100.0% |



- Un procent de 21.8% din respondenți se declară nemulțumiți de calitatea grupurilor sanitare.

Calitatea lenjeriei

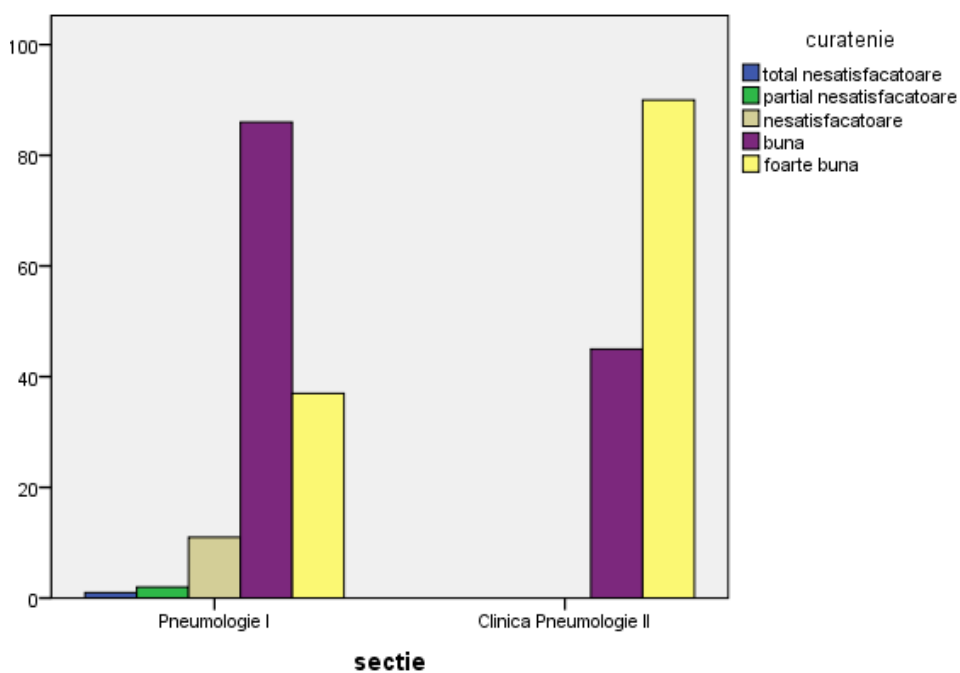
| | callenj | | | | | Total |
|------------------------|------------------------|--------------------------|------------------|--------------|--------------|---------------|
| | total nesatisfacatoare | partial nesatisfacatoare | nesatisfacatoare | buna | foarte buna | |
| sectie Pneumologie I | 1 .7% | 5 3.6% | 18 12.9% | 80 57.1% | 36 25.7% | 140 100.0% |
| Clinica Pneumologie II | 0 .0% | 1 .7% | 2 1.5% | 54 40.0% | 78 57.8% | 135 100.0% |
| Total | 1 .4% | 6 2.2% | 20 7.3% | 134 48.7% | 114 41.5% | 275 100.0% |



- Un procent de 90.2% din respondenți se declară mulțumiți de calitatea lenjeriei.

Curățenia în ansamblu

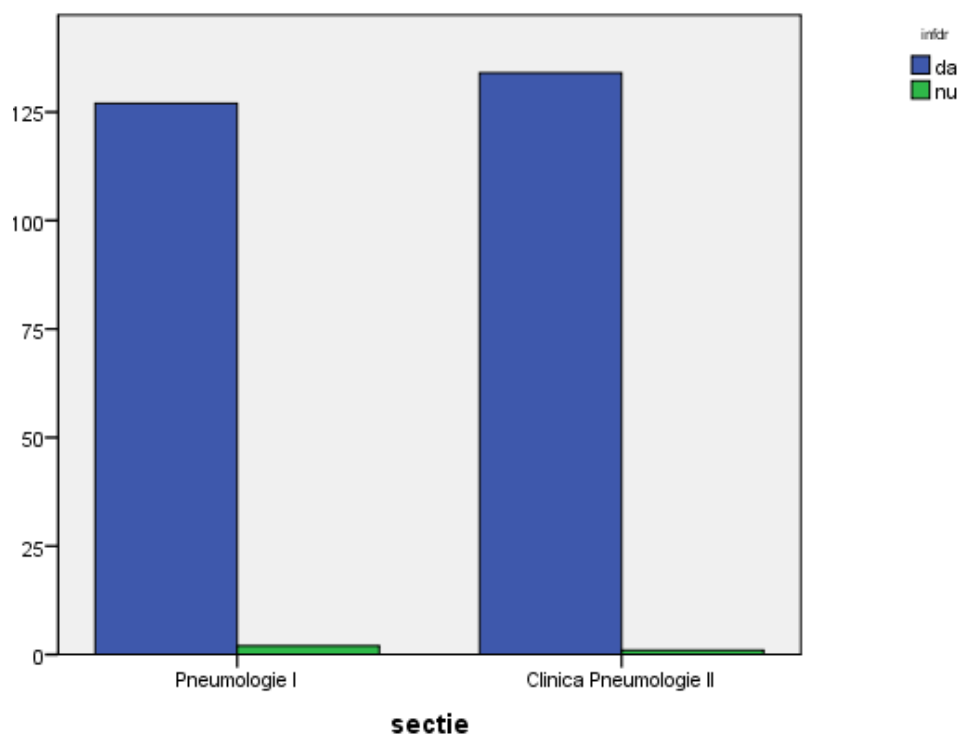
| | curatenie | | | | | Total |
|------------------------|------------------------|--------------------------|------------------|--------------|--------------|---------------|
| | total nesatisfacatoare | partial nesatisfacatoare | nesatisfacatoare | buna | foarte buna | |
| sectie Pneumologie I | 1 .7% | 2 1.5% | 11 8.0% | 86 62.8% | 37 27.0% | 137 100.0% |
| Clinica Pneumologie II | 0 .0% | 0 .0% | 0 .0% | 45 33.3% | 90 66.7% | 135 100.0% |
| Total | 1 .4% | 2 .7% | 11 4.0% | 131 48.2% | 127 46.7% | 272 100.0% |



- 94.9% din respondenți sunt mulțumiți de curățenia din spital.

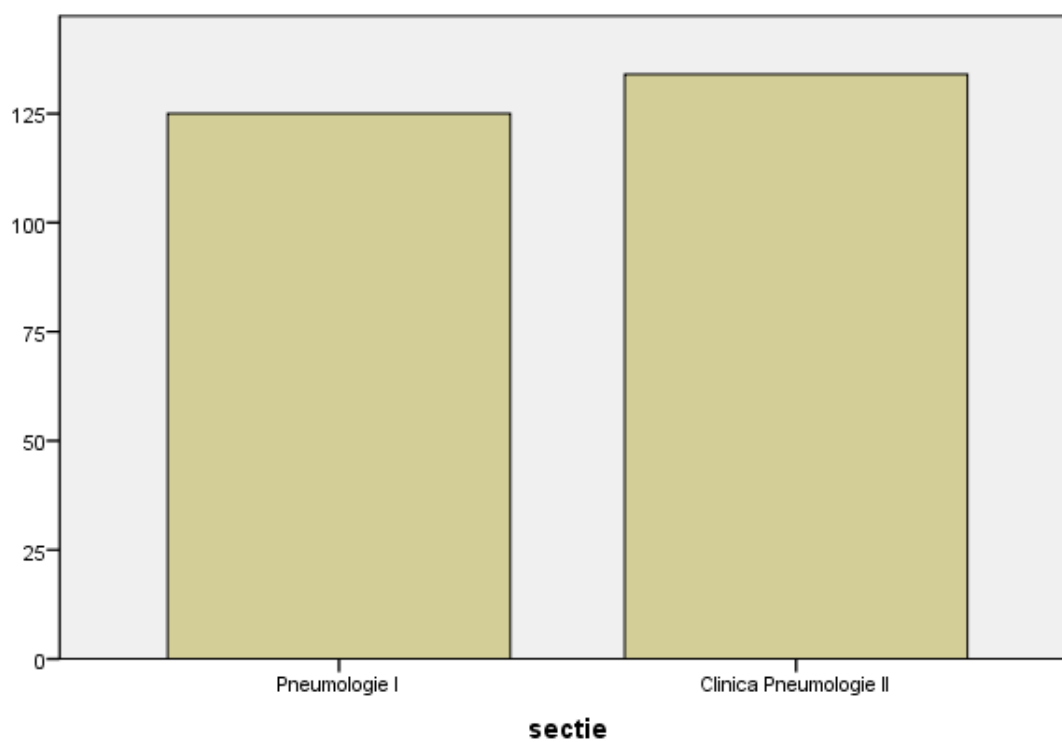
A fost informat asupra drepturilor și obligațiilor ca pacient

| | | infdr | | Total |
|--------|------------------------|-------|------|--------|
| | | da | nu | |
| sectie | Pneumologie I | 127 | 2 | 129 |
| | | 98.4% | 1.6% | 100.0% |
| | Clinica Pneumologie II | 134 | 1 | 135 |
| | | 99.3% | .7% | 100.0% |
| Total | | 261 | 3 | 264 |
| | | 98.9% | 1.1% | 100.0% |



Au fost respectate drepturile de către personalul medical

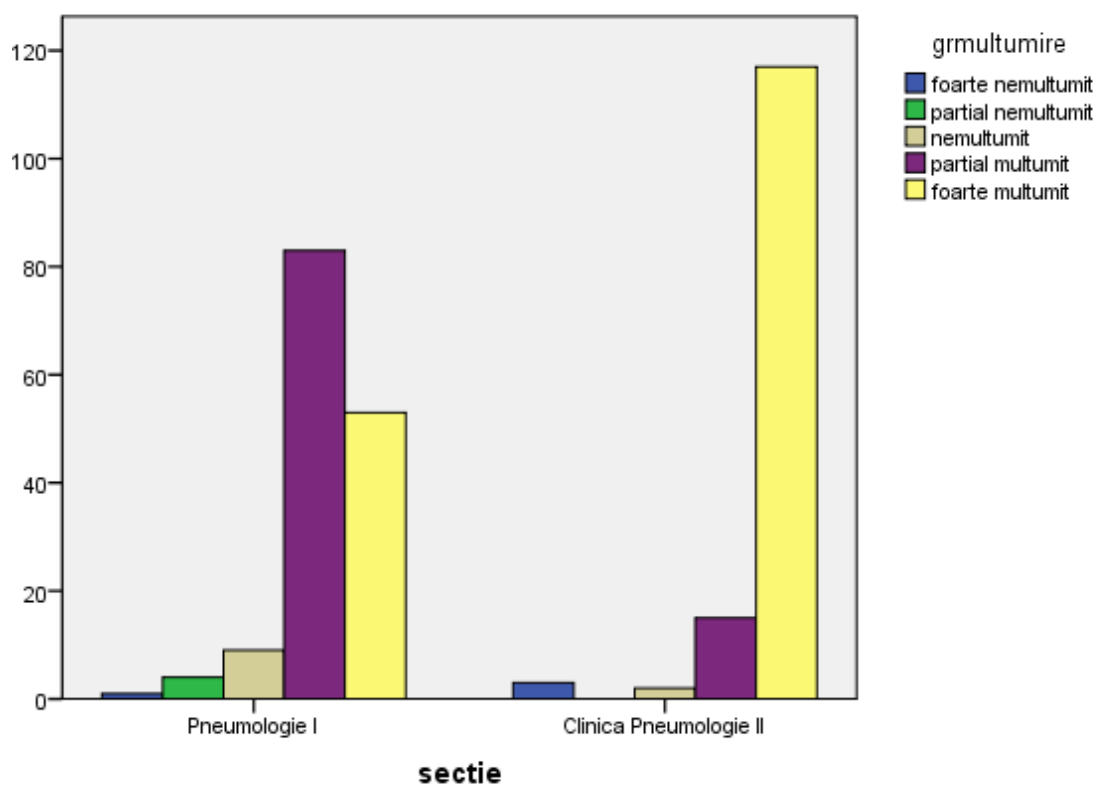
| | | respdr | Total |
|--------|------------------------|--------|--------|
| | | da | |
| sectie | Pneumologie I | 125 | 125 |
| | | 100.0% | 100.0% |
| | Clinica Pneumologie II | 134 | 134 |
| | | 100.0% | 100.0% |
| Total | | 259 | 259 |
| | | 100.0% | 100.0% |



Toti respondenții consideră că le-au fost respectate drepturile de către personalul medical.

În general, cât de mulțumit a fost:

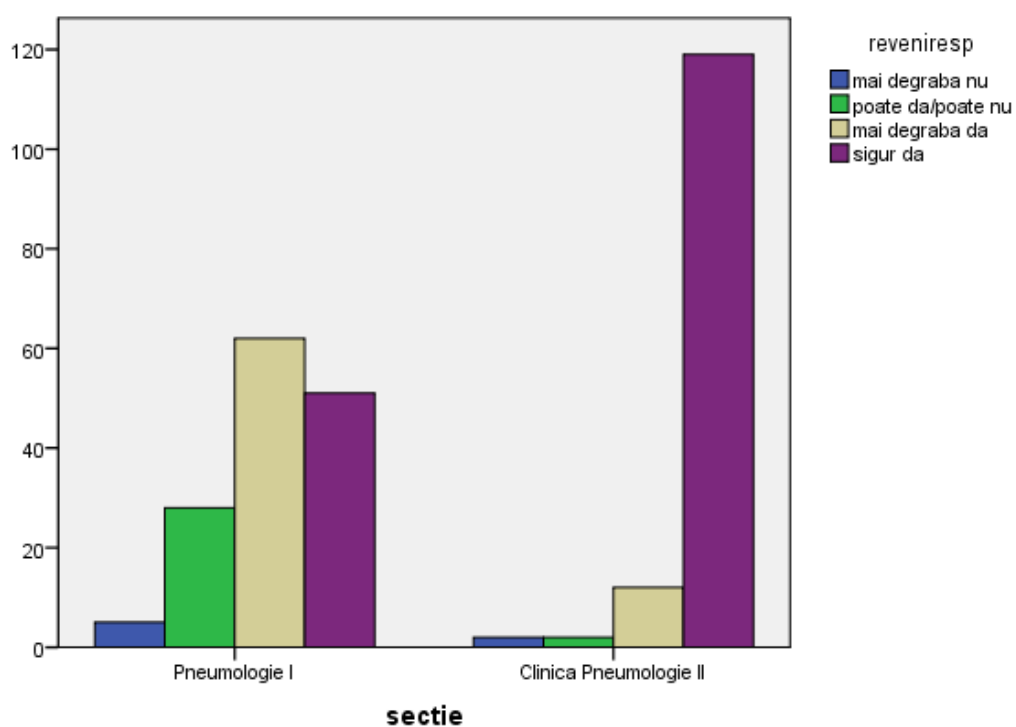
| | grmultumire | | | | | Total |
|------------------------|-------------------|--------------------|------------|------------------|-----------------|---------------|
| | foarte nemulțumit | partial nemulțumit | nemulțumit | partial mulțumit | foarte mulțumit | |
| sectie Pneumologie I | 1 .7% | 4 2.7% | 9 6.0% | 83 55.3% | 53 35.3% | 150 100.0% |
| Clinica Pneumologie II | 3 2.2% | 0 .0% | 2 1.5% | 15 10.9% | 117 85.4% | 137 100.0% |
| Total | 4 1.4% | 4 1.4% | 11 3.8% | 98 34.1% | 170 59.2% | 287 100.0% |



- 93.3% din respondenți se declară mulțumiți de serviciile oferite de spital.

Dacă s-ar întoarce dacă ar avea nevoie de un serviciu medical disponibil în spital

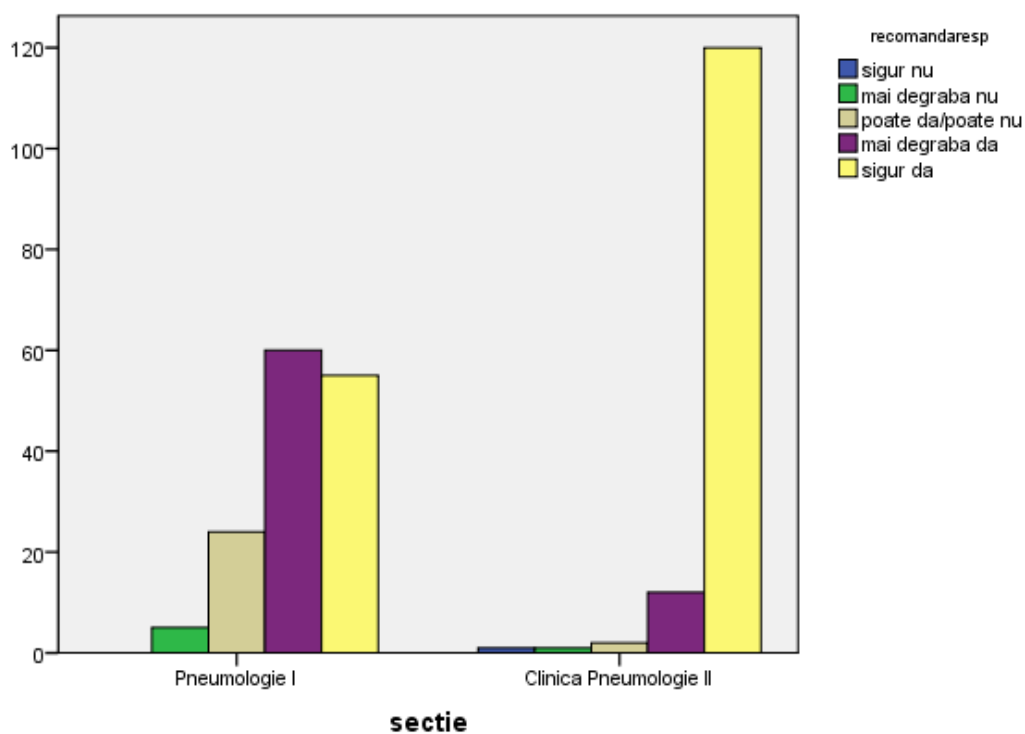
| | | reveniresp | | | | Total |
|--------|------------------------|----------------|-------------------|----------------|--------------|---------------|
| | | mai degraba nu | poate da/poate nu | mai degraba da | sigur da | |
| sectie | Pneumologie I | 5 3.4% | 28 19.2% | 62 42.5% | 51 34.9% | 146 100.0% |
| | Clinica Pneumologie II | 2 1.5% | 2 1.5% | 12 8.9% | 119 88.1% | 135 100.0% |
| Total | | 7 2.5% | 30 10.7% | 74 26.3% | 170 60.5% | 281 100.0% |



- 86.8% din respondenți ar reveni în acest spital la nevoie.

Ar recomanda serviciile spitalului unui prieten sau altei persoane

| | | recomandaresp | | | | | Total |
|--------|------------------------|---------------|----------------|-------------------|----------------|--------------|---------------|
| | | sigur nu | mai degraba nu | poate da/poate nu | mai degraba da | sigur da | |
| sectie | Pneumologie I | 0 .0% | 5 3.5% | 24 16.7% | 60 41.7% | 55 38.2% | 144 100.0% |
| | Clinica Pneumologie II | 1 .7% | 1 .7% | 2 1.5% | 12 8.8% | 120 88.2% | 136 100.0% |
| Total | | 1 .4% | 6 2.1% | 26 9.3% | 72 25.7% | 175 62.5% | 280 100.0% |



- Doar 11.8% din respondenți nu ar recomanda serviciile acestui spital unui prieten.

Concluzii:

- 93,3% dintre pacienții chestionați s-au arătat mulțumiți și foarte mulțumiți de serviciile furnizate de spital (procent în creștere față de anul 2016 când a fost de 91,2%)
- Toți respondenții consideră că drepturile lor au fost respectate de către personalul medical.
- 97,8% din pacienți s-au declarat foarte mulțumiți și mulțumiți de comportamentul și atitudinea personalului medical pe parcursul internării (respectiv 97,1% față de medici, 97,1% față de asistenții medicali și 97% față de de infirmiere)
- Majoritatea respondenților sunt mulțumiți de cazare (91,7%) și alimentație (93,9%), în ceea ce privește curățenia procentul respondenților mulțumiți este de 94,9%.
- În ceea ce privește calitatea lenjeriei sunt mulțumiți 90,2% din respondenți.
- Se constată un mediu propice furnizării de servicii medicale de calitate, cele mai multe răspunsuri la întrebarea “care este prima impresie la internare“ sunt: curățenia, disciplina și liniștea din spital. Cu toate acestea, faptul că o parte din clădirile în care își desfășoară activitatea spitalul nu aparțin Consiliului Județean Brașov, îngreunează efectuarea de reparații curente și de capital care să îmbunătățească circuitele funcționale existente.
- Un procent de 21,8% din pacienți se declară nemulțumiți de calitatea grupurilor sanitare, motiv pentru care se vor lua măsuri de modernizare a acestora.
- În semestrul II 2017 se constată îmbunătățirea calității serviciilor medicale și hoteliere, majoritatea pacienților afirmând că sunt mulțumiți de curățenia, comportamentul personalului și calitatea meselor servite.

Ca urmare, s-a constatat că angajările de personal care au avut loc pe tot parcursul anului 2016 și semestrul I 2017, respectiv 31 de persoane, au condus la îmbunătățirea semnificativă a calității serviciilor furnizate, fapt reflectat de rezultatele obținute din analiza chestionarelor.

În acest context, trebuie continuate și dezvoltate procedurile operaționale aplicate astfel încât nivelul actual de satisfacție a pacienților să fie menținut.