Primăria Capitalei
ORTOFOIȘOR
ASSMB Administrația Spitalelor și Serviciilor Medicale București
SPITALUL CLINIC DE ORTOPEDIE - TRAUMATOLOGIE ȘI TBC OSTEOARTICULAR "FOIȘOR" BUCUREȘTI
"ÎNALTĂ TEHNOLOGIE, CALITATE, MEREU APROAPE DE PACIENT!"
Adresa: Bd. Ferdinand nr. 35-37, Sector 2 | Telefon: +40 21 252 00 57 | Fax: +40 21 252 13 87
Email: contact@foisor.ro | Website: www.foisor.ro

Nr /

SPITALUL CLINIC DE ORTOPEDIE TRAUMATOLOGIE SI TBC OSTEOARTICULAR "FOIŞOR" Bulevardul Ferdinand 35-37, Sector 2 Nr. 16654 Anul 2026 Luna 10 Ziua 09

[redacted]

APROB

[redacted]

MANAGER

[redacted]

As. Univ. Dr. Dragosloveanu Șerban

[redacted]

Către,
Comitetul Director şi Consiliul Medical

Vă transmit alăturat Analiza lunară a chestionarelor de satisfacţie ale pacientului al Spitalului Clinic de Ortopedie - Traumatologie şi TBC Osteoarticular FOIŞOR , luna septembrie, an 2026.

Cu stimă,

Dr. Dragomir Daniel
Compartimentul Managementul Calităţii
Şi Serviciilor de Sănătate

[redacted]

Primăria Capitalei
ORTOFOIȘOR
ASSMB Administrația Spitalelor și Serviciilor Medicale București
SPITALUL CLINIC DE ORTOPEDIE - TRAUMATOLOGIE ȘI TBC OSTEOARTICULAR "FOIȘOR" BUCUREȘTI
"ÎNALTĂ TEHNOLOGIE, CALITATE, MEREU APROAPE DE PACIENT!"
Adresa: Bd. Ferdinand nr. 35-37, Sector 2 | Telefon: +40 21 252 00 57 | Fax: +40 21 252 13 87
Email: contact@foisor.ro | Website: www.foisor.ro

Spitalul Clinic de Ortopedie - Traumatologie şi TBC Osteoarticular FOIŞOR

Analiza lunară a chestionarelor de satisfacţie ale pacientului

LUNA SEPTEMBRIE

AN 2026

Analiza datelor din chestionarele de satisfactie ale pacientilor internati in Spitalul Clinic de Ortopedie Traumatologie si TBC Osteoarticular „Foisor" pentru luna septembrie 2026

2. Gradul de multumire al pacientului:

Aspecte	Foarte mulţumit	Mulţumit	Indiferent	Nemulţumit	Foarte nemulţumit
	Septembrie 2026	Septembrie 2026	Septembrie 2026	Septembrie 2026	Septembrie 2026
a. calitatea serviciilor medicale primite în acest spital;	283	36	-	-	1
b. modul în care v-au fost respectate drepturile de pacient;	283	36	-	-	1
c. timpul de asteptare pana la prima examinare de catre medic in cadrul sectiei unde ati fost internat;	283	35	1	-	1
d. modul in care ati fost consultat de catre medicul curant;	285	34	-	-	1
e. calitatea serviciilor medicale oferite in cadrul sectiei ATI postoperator;	282	37	-	-	1
f. ingrijirile acordate in timpul zilei, noptii, weekend si sarbatori legale;	283	36	-	-	1
g. tratamentul primit pe durata internarii.	284	35	-	-	1

3. În ce masură urmatoarele afirmaţii despre medicul care v-a tratat sunt adevarate?

Afirmatii	In foarte mare masura	In mare masura	In mica masura	In foarte mica masura
	Septembrie 2026	Septembrie 2026	Septembrie 2026	Septembrie 2026
a. mi-a acordat respectul şi atenţia cuvenite;	290	30	-	-
b. a răspuns la intrebările puse de mine;	290	30	-	-
c. s-a ocupat cu atenţie de cazul meu;	290	30	-	-
d. a inţeles problemele mele medicale;	290	30	-	-
e. a manifestat interes în rezolvarea problemei mele;	290	30	-	-
f. explicatiile medicale au fost pe intelesul meu.	289	31	-	-

4. In ce masura afirmatiile despre asistentul medical care v-a tratat sunt adevarate:

Afirmatii	In foarte mare masura	In mare masura	In mica masura	In foarte mica masura
	Septembrie 2026	Septembrie 2026	Septembrie 2026	Septembrie 2026
a. mi-a acordat respectul şi atenţia cuvenite;	289	31	-	-
b. a răspuns la intrebările puse de mine;	289	31	-	-
c. s-a ocupat cu atenţie de cazul meu;	289	31	-	-
d. a inţeles problemele mele medicale;	289	31	-	-
e. a manifestat interes în rezolvarea problemei mele;	289	31	-	-
f. explicatiile medicale au fost pe intelesul meu;	289	33	-	-
g. mi-a administrat tratamentul personal.	289	31	-	-

5. In ce masura afirmatiile despre infirmiera care v-a ingrijit sunt adevarate:

Afirmatii	In foarte mare masura	In mare masura	In mica masura	In foarte mica masura
	Septembrie 2026	Septembrie 2026	Septembrie 2026	Septembrie 2026
a. mi-a acordat atenţie şi respectul cuvenit;	287	33	-	-
b. a răspuns la intrebările puse de mine;	288	32	-	-
c. a inteles solicitarile mele si a manifestat interes pentru rezolvarea acestora;	289	31	-	-
d. a tratat cu promptitudine nevoile mele;	288	32	-	-

6. În ce masură aţi fost informat de către personalul medical despre:

Afirmatii	In foarte mare masura	In mare masura	In mica masura	In foarte mica masura
	Septembrie 2026	Septembrie 2026	Septembrie 2026	Septembrie 2026
a. cum va decurge examinarea medicală;	289	31	-	-
b. cum se recoltează probele de sange/biologice;	289	31	-	-
c. modul de administrare al medicamentelor;	289	31	-	-
d. rezultatul analizelor dumneavoastră;	289	31	-	-
e. riscurile unei intervenţii chirurgicale;	290	30	-	-

f. consecinţele unui posibil refuz al actului medical recomandat de catre medic;	289	30	-	1
g. tratamentul indicat pentru dumneavoastra.	290	30	-	-

7. La internarea in spital:

Aspecte	Da	Nu
	Septembrie 2026	Septembrie 2026
a. Aţi fost prin serviciul de urgenţă?	21	299
b. Aţi solicitat serviciile medicale ale unui medic preferat?	256	64
c. Aţi primit serviciile medicale ale unui medic preferat?	255	65
d. Aţi solicitat o a doua opinie medicală pe perioada internării?	6	314
e. Ati fost insotit pe sectie de catre a) personal sanitar 316 b) apartinatori 1 c) ati mers singur 3		
f. Ati fost insotit la explorarile din spital de catre: a) personal sanitar 317 b) apartinatori 1 c) ati mers singur 2		

8. Pe perioada internării medicamentele şi materiale sanitare au fost asigurate:

	Septembrie 2026	
Aspecte	DA	NU
a. Integral de spital;	317	3
b. În mare masură din resursele spitalului (am cumpărat medicamente, feşi);	3	317

c. În mică masură din resursele spitalului (am cumparat medicamente scumpe);	-	320
d. Integral de mine (pacient).	-	320

9. Cum apreciaţi din punct de vedere al confortului si ambientului condiţiile din spital?

Aspecte	Foarte bune	Satisfacator	Indiferent	Mai putin bune	Nesatisfacator
	Septembrie 2026	Septembrie 2026	Septembrie 2026	Septembrie 2026	Septembrie 2026
1. iluminatul încăperilor din spital;	309	11	-	-	-
2. temperatura din spital;	304	16	-	-	-
3. programul de vizita al pacientilor;	306	13	1	-	-
4. curaţenia generală din spital;	310	10	-	-	-
5. condiţiile de cazare din salon;	309	11	-	-	-
6. calitatea meselor servite;	306	13	-	1	-
7. cantitatea meselor servite;	306	12	-	2	-
8. diversitatea meniului;	305	13	1	1	-
9. calitatea si aspectul lenjeriei;	307	13	-	-	-
10. schimbarea lenjeriei de pat;	306	13	1	-	-
11. calitatea conditiilor de cazare din salon (dotari, facilitati);	308	12	-	-	-
12. curatenia grupurilor sanitare.	307	13	-	-	-

10. În momentul întocmirii documentelor de externare aţi fost informati de suma cheltuită pentru spitalizarea dumneavoastră prin oferirea unei copii a decontului de cheltuieli?

a. DA 287 b. NU 33

11. V-aţi gândit să solicitaţi informaţii despre suma cheltuită pentru spitalizarea dumneavoastră (decont) ?

a. DA 77 b. NU 243

12. Daca ar fi sa aveti nevoie de un serviciu medical disponibil in aceasta unitate, v-ati intoarce aici?

a. DA 320 b. NU -

13. Daca ar fi necesar sa va reinternati, ati opta pentru acelasi spital?

a. DA 320 b. NU -

14. Daca un apropiat, un prieten sau alta persoana ar avea nevoie de un serviciu medical despre care stiti ca este disponibil aici, i-ati recomanda sa vina?

a. DA 320 b. NU -

15. În cadrul spitalului sunt afişe care să prezinte drepturile şi/sau obligaţiile pacienţilor?

a. DA 320 b. NU -

16. Cunoaşteţi faptul că puteţi sesiza, prin consiliul de etică al spitalului, orice faptă care încalcă etica sau deontologia medicală (atitudinea lipsită de profesionalism, lipsa consimţământului informat etc.)?

a. DA 318 b. NU 2

17. Aţi oferit din proprie iniţiativă bani sau alte atenţii ca recunoştinţă pentru modul în care aţi fost îngrijit?

Personal din cadrul spitalului	Da	Nu
	Septembrie 2026	Septembrie 2026
a. medicilor;	-	320
b. asistentelor medicale;	-	320
c. infirmierelor;	-	320
d. Personalului auxiliar (brancardieri, agenti de securitate etc.).	-	320

18. Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenţii de către personal?

Personal din cadrul spitalului	Da	Nu
	Septembrie 2026	Septembrie 2026
a. de catre medici;	-	320
b. de catre asistente medicale;	-	320
c. de catre infirmiere;	-	320
d. de catre personalul auxiliar (brancardieri, agenti de securitate etc.)	-	320

19. Ce recomandati sa imbunatatim pentru cresterea satisfactiei dumneavoastra?

Date statistice:

	Septembrie 2026
1. Sexul celui care a răspuns la chestionar:	
a. bărbătesc	107
b. femeiesc	214
2.Vârsta celui care a raspuns la chestionar:	70-80 ani
3.Ultima şcoală absolvită	
a. Şcoală elementară (4 clase, 10 clase, şcoală profesională)	148
b. Şcoală medie (liceu, şcoală postliceală)	106
c. Şcoală superioară (universitate, master, doctorat)	45
Rezidenţa :	
a.În mediul urban (într-un oraş, municipiu, indiferent de judeţ)	228
b. În mediul rural (într-o comună, indiferent de judeţ)	63

Sugestii şi reclamatii din partea pacienţilor

Aspecte pozitive:

Observaţii/ Sugestii:

- Suplimentarea personalului care se ocupa de preluarea documentelor ptr internare din sala de asteptare sau implementare bonuri de ordine;
- Nu este nevoie;
- Ceaiul este rece intotdeauna;
- Mai multa kinetoterapie si in weekend;
- Recomand sa se deblocheze posturi pt. angajari;

Concluzii în urma analizării sugestiilor şi a observaţiilor din partea pacientilor

- Se observă un grad crescut de satisfacţie cu privire la calitatea serviciilor oferite de Spitalul Clinic de Ortopedie - Traumatologie şi TBC Osteoarticular FOIŞOR
- Pacienţii au fost mulţumiti de profesionalismul, amabilitatea, atenţia şi respectul cu care au fost trataţi de catre personalul medico-sanitar.

Propuneri de măsuri de îmbunătăţire:

Se menţin propunerile de măsuri de îmbunătăţire ale calităţii actului medical:

- Implicarea întregului personal medical în serviciile medicale acordate pacientului în vederea îmbunătăţiirii calităţii serviciilor medicale oferite şi a siguranţei pacientului;
- Reinstruirea personalului medical (medic curant) referitor de informarea pacientului la internare cu privire la drepturile şi obligaţiile sale pe perioada internării;
- Reinstruirea personalului medical în ceea ce priveşte amabilitatea, disponibilitatea, comunicarea cu pacientul. Adaptarea limbajului şi a stilului de comunicare pentru fiecare categorie de pacienţi.
- Reinstruirea asistenţilor medicali în ceea ce priveşte atenţia cuvenită, calitatea îngrijirii acordate pacientului, satisfacţia aplicării planului de îngrijiri, respectarea orelor de administrare a tratamentului recomandat de medic, cum se recoltează probele de

sânge, deschiderea fiolelor în faţa pacienţilor, respectarea procedurii de administrare a tratamentului injectabil cât şi bunăvoinţa de a răspunde la intrebarile puse de către aceştia;

- Reinstruirea infimierelor/îngrijitoare de curăţenie în ceea ce priveşte acordarea sprijinului medical pe parcursul transportului intern/deplasării în interiorul spitalului;
- Verificarea în permanenţă de către asistenta şefă şi a infirmierelor/îngrijitoarelor de curăţenie a confortului pacientului, a funcţionalităţii grupurilor sanitare, a curăţeniei în ansamblu (halate, pături, sistem ventilaţie).
- Sugestie catre RUNOS de suplimentare a posturilor.