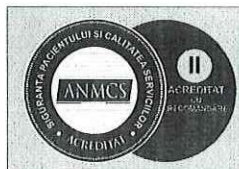




**Primăria
Capitalei**



ASSM
Administrația Spitalelor și Serviciilor Medicale București

Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București



RAPORT DE ANALIZĂ

A CHESTIONARELOR DE SATISFACȚIE A PACIENȚILOR

Pentru anul 2025

În atenția Comitetului director și al Consiliului medical:

Subiect: Analiza anuală a chestionarelor de satisfacție ale pacienților:

Setul de date analizate:

Chestionarele colectate din spital (electronic și letric)

Chestionarele completate prin mecanismul de feedback al MS

Modul de lucru:

- S-au centralizat datele din chestionarele colectate de la spital și prin intermediul platformei *Mecanismului de feedback al pacientului afisate pe data.gov.ro*
- Întrebările au fost analizate separat, comparativ și la general, pe secții și pe spital.
- Întrebările care vizau aceleași aspecte au fost analizate împreună, deoarece răspunsurile au fost similare și eventualele recomandări țin de aceeași arie de competență.

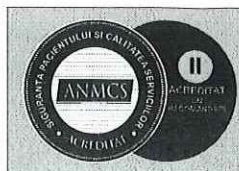
CONSTATĂRI GENERALE

Din totalul chestionarelor colectate din cele 2 surse, doar **27%**, cu 6,5% mai mult decât în anul anterior. Toate chestionarele colectate au fost prelucrate/analizate la nivelul CMCSS, rezultând datele din prezentul raport și anexa.

Sectia/Compartimentul	Gradul general de satisfacție obținut după centralizarea răspunsurilor pe secție/2025
Urologie I	90,57
Urologie II	90,85
Urologie III	90
Medicina internă	90
Cardiologie	90,28
Total general rezultat răspunsuri la chestionarele din spital	90,26



**Primăria
Capitalei**



ASSM

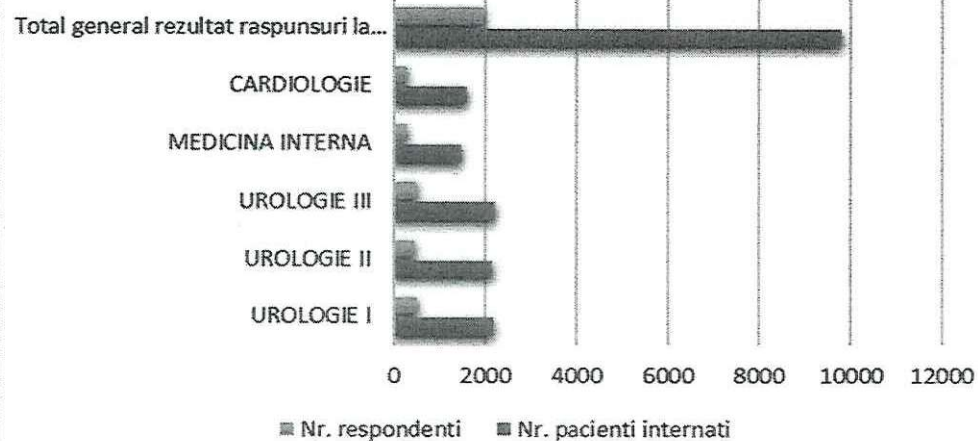
Administrația Spitalelor și Serviciilor Medicale București

Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București

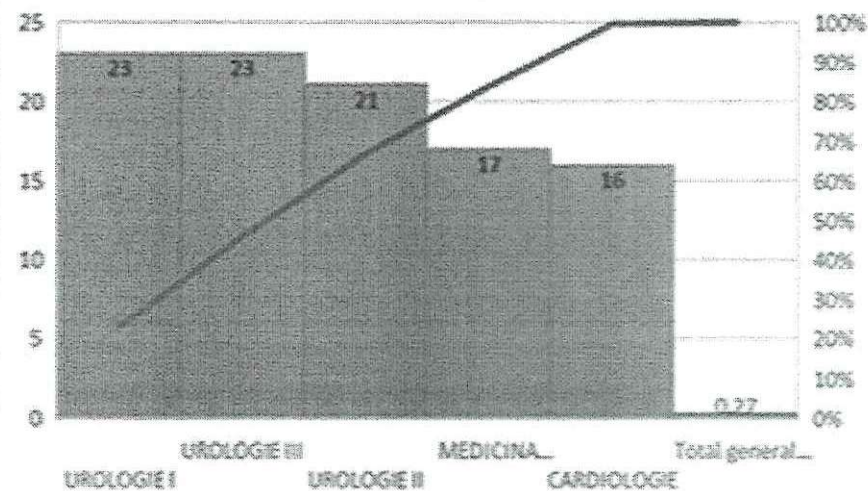
Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București

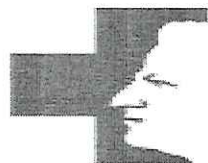
Reprezentând graphic datele analizate se constată următoarele aspecte:

Numar respondenti pe sectie - 2025 -



Procent respondenti pe sectii - 2025 -

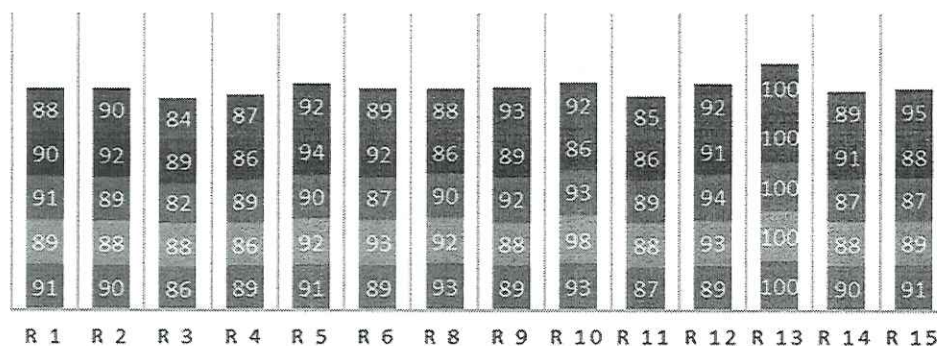




Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București

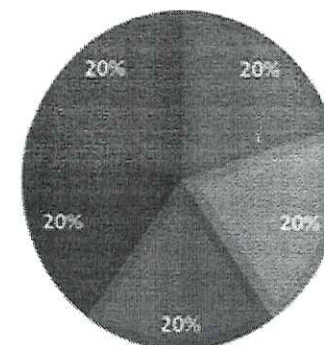
**GRADUL DE SATISFACTIE PE FIECARE
INTREBARE PE SECTII**

■ UROLOGIE I ■ UROLOGIE II ■ UROLOGIE III ■ MEDICINA INTERNA ■ CARDIOLOGIE



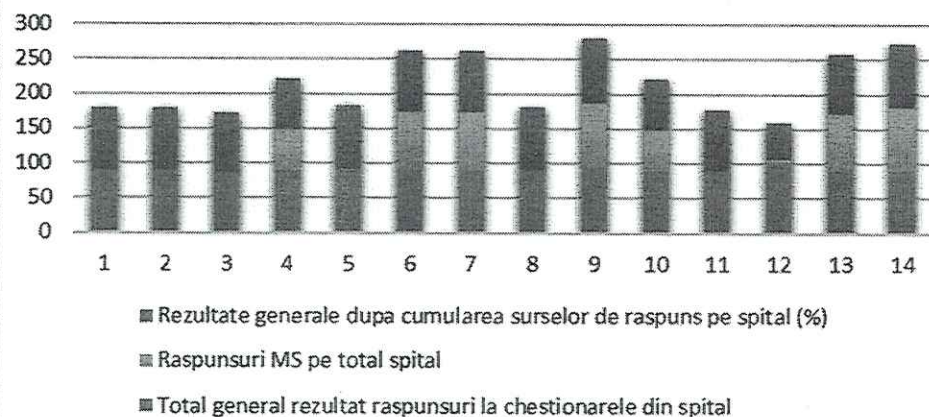
**GRAD GENERAL DE SATISFACTIE PE FIECARE
SECTIE**

■ UROLOGIE I ■ UROLOGIE II ■ UROLOGIE III ■ MEDICINA INTERNA ■ CARDIOLOGIE

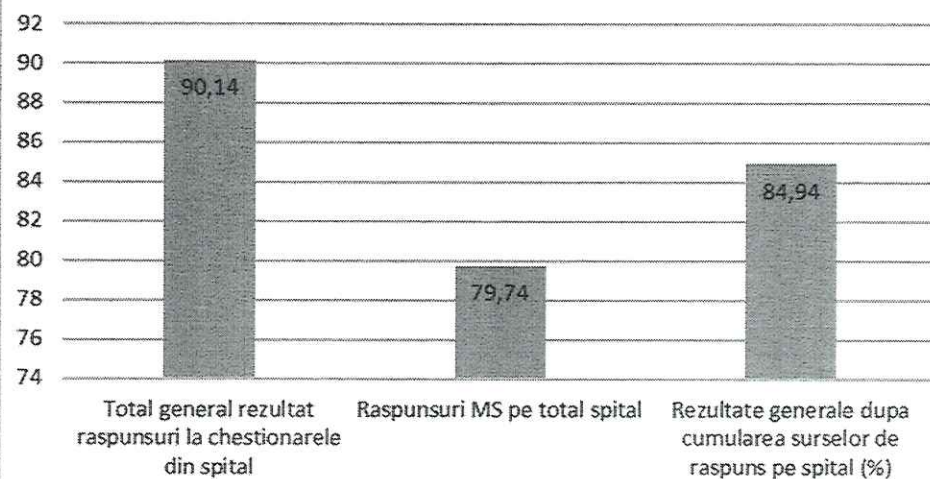


Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București

**GRAD DE SATISFACTIE SPITAL VERSUS MS
PE FIECARE INTREBARE - 2025 -**

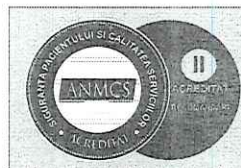


GENERAL





Primăria
Capitalei

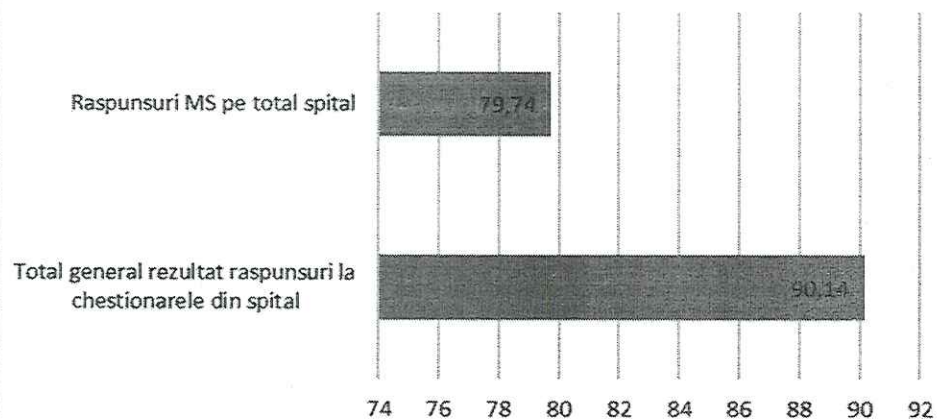


ASSM

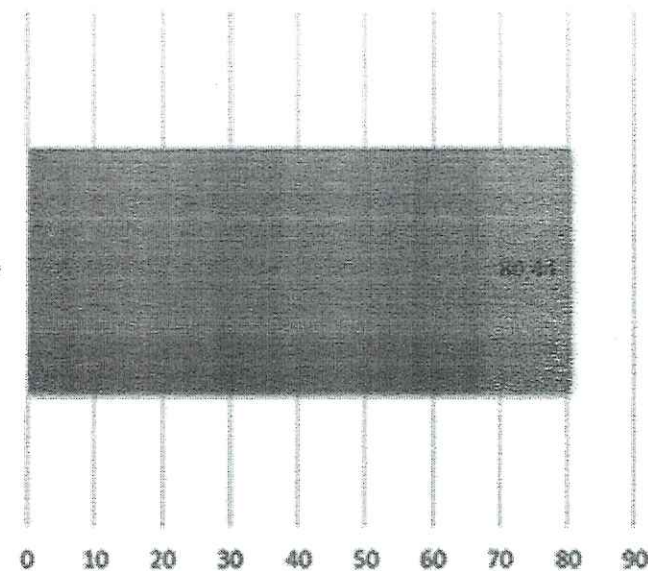
Administrația Spitalelor și Serviciilor Medicale București

Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București

Comparatie grad de satisfactie generala spital
versus MS - 2025 -



Grad general de satisfactie



Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București

Toate secțiile au aproximativ același grad general de satisfacție. Nu există secții cu grad de satisfacție sub **90%**.

Secțiile cu cel mai mic grad de colectare al chestionarelor, respective sub 20% sunt secția medicină internă și cardiologie.

Întrebările pentru care s-au analizat răspunsurile sunt:

Întrebare/Aspectele analizate	Procent		Măsura recomandare
	<i>pentru chestionare colectate în spital</i>	<i>pentru chestionare colectate din spital și de pe data.gov.ro</i>	
R 1. În perioada în care ați stat în spital, v-au fost aduse la cunoștință drepturile dumneavoastră	89,8	89,8	monitorizare
R 2. Ați fost informat cu privire la regulile spitalului și responsabilitățile dumneavoastră ca pacient	89,8	89,8	monitorizare
R 3. La internare, ați fost însoțit pe secție	85,8	85,8	monitorizare
R 4. Aspecte legate de cazare, aspect lenjerie, curățenie	87,4	73,91	Stabilire obiective pentru creșterea gradului de confort
R 5. Aspecte legate de hrană, meniuri, servire	91,8	91,8	monitorizare
R 6. Apreciați: atitudinea personalului, implicarea /atenția acordată de medicul curant pentru consultație, calitatea îngrijirilor medicale acordate de medicul curant	90	87,23	Instruire personal – comunicare – conform PFP
R 7. Apreciați calitatea îngrijirilor medicale acordate de asistentele medicale, amabilitatea personalului medical, disponibilitatea personalului medical, comunicarea cu personalul medical,	89,8	87,13	Instruire personal – comunicare – conform PFP
R 8. Ați fost informat asupra modului de administrare a medicamentelor. Administrarea medicamentelor pe cale orală s-a făcut sub supravegherea asistentei,	90,2	90,2	monitorizare
R 9. Medicația prescrisă de medicul curant și care vi s-a administrat pe timpul internării	92,4	93,29	monitorizare
R 10. Aspect și dotare salon, Aspect și dotare spații comune, Aspectul curții interioare	87	73,73	Continuarea lucrărilor de reabilitare
R 11. Considerați că v-au fost respectate	89	89	Instruire personal

Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București

drepturile dumneavoastră ca pacient			– comunicare – conform PFP
R 12. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către personalul spitalului	100	53,08	Informare comisia etica și personal
R 13. Vă rugăm să acordați calificativ pentru serviciile oferite de spital	89	85,93	Informare și monitorizare
R 14. Dacă ar fi necesar să vă reinternați, ați opta pentru același spital, Dacă o altă persoană ar avea nevoie de un serviciu medical despre care știți că este disponibil, i-ați recomanda să vină în acest spital	90	90,71	monitorizare
Grad general de satisfacție	90,14	84,94	X

Comparând răspunsurile la chestionare colectate în spital comparative cu cele obținute din datele centralizate din chestionare colectate de pe platforma MS - mecanismul de feedback al pacientului și făcând media se observă o diferență de rezultat **90,14%** versus **83,28%**. Având în vedere că numărul respondenților la chestionare colectate de platforma data.gov.ro, este mai mic în comparație cu numărul chestionarelor colectate în spital, rezultatul este relevant doar într-o anumită măsură.

Ex: În toate chestionare colectate la spital la R12 în chestionarele din spital nu au fost identificate răspunsuri afirmative, în timp ce în chestionarele colectate pe platforma MS 3,81% din pacienți au răspuns afirmativ, la fel ca și în anul 2024.

Acest aspect va fi luat în considerare și va fi discutat în Consiliul etic pentru propuneri, măsuri și informarea personalului din spital.

Concluzii: În 2025 deși s-au colectat mai multe chestionare față de ultimul an, pentru aceeași perioadă, apar nemulțumiri ale pacienților cu privire la modul de comunicare a informațiilor medicale, dar cu precădere la curățenie. Acest aspect este justificat având în vedere lucrările de reabilitare care s-au desfășurat în spital, în anul 2025.

Propuneri:

Creșterea gradului de aplicare/colectare al chestionarelor de satisfacție (la 30% din pacienții internați).

Instruire personalului cu privire la comunicarea cu pacienții.

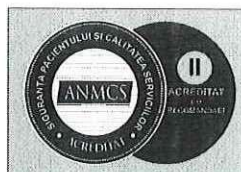
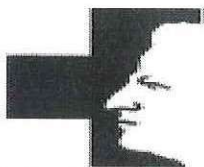
Menținerea analizei lunare a principalelor date din chestionar, conform procedurii.

Informarea medicilor șefi de secție cu privire la rezultatele obținute.

Preluarea propunerilor în Planul de dezvoltare al spitalului pentru stabilirea obiectivelor în sensul creșterii gradului de satisfacție și a siguranței pacientului.



**Primăria
Capitalei**



ASSM

Administrația Spitalelor și Serviciilor Medicale București

Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București

Anexăm:

1. Analiza detaliată a datelor – **Anexa 1:** Centralizator date colectate din spital/Raport chestionare spital
2. Analiza detaliată a datelor – **Anexa 2:** Centralizator date colectate prin intermediul Mecanismului de feedback al pacientului de către Ministerul Sănătății, afișate pe data.gov.ro

Întocmit
Consilier Juridic
Boloagă Claudiu

Transmiterea către părțile interesate:

Comitet director, prin:

Manager (informare, aprobare):

Conf.Univ.Dr.Contantin Traian Vasile

Consiliul medical, prin:

Directorul medical:

Conf.Univ.Dr.Aurelian Justin

Consiliul Etic:

Presedinte:

Conf.Univ.Dr.Petca Răzvan



**Primăria
Capitalei**



ASSM
Administrația Spitalelor și Serviciilor Medicale București

Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București

ANEXA 1:



**RAPORT DE ANALIZĂ STATISTICĂ A CHESTIONARELOR
DE SATISFAȚIE/FEEDBACK A PACIENȚILOR
PENTRU ANUL 2025**

APROBAT MANAGER,

Conf.Univ.Dr. Constantin Traian Vasile

AVIZAT PREȘEDINTE,

CONSILIUL MEDICAL

Conf.Univ.Dr. Aurelian Justin

Elaborat:

Consilier Juridic

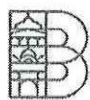
Managementul Calității

Boloagă Claudiu

Verificat:

Coordonator CMCSS

Ciucă Gina Agnes



**Primăria
Capitalei**



ASSM
Administrația Spitalelor și Serviciilor Medicale București

Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București

CONSTATĂRI GENERALE

În 2025 s-au evaluat toate aspectele atinse în chestionar, în vederea identificării măsurilor acolo unde se impune, cu revizuirea planurilor după caz.

În urma analizei s-au constatat următoarele:

TOTAL RESPONDENȚI:	
TOTAL	PROCENT DIN TOTAL INTERNĂRI
2620	27%

Observații: Dintr-un total de 9773 pacienți internați, numărul respondenților a fost de 2620, reprezentând un procent de 27%.

Măsuri: Se propune aplicarea unui număr mai mare de chestionare, astfel încât datele colectate să fie cât mai relevante.

Responsabili: asistent coordonator.

Termen: lunar

Secția	PROCENT	TOTAL internări	TOTAL respondenți	PROCENT
Uro I	23 %	2226	557	23.%
Uro II	21%	2192	557	21%
Uro III	23%	2226	556	23.%
Med.internă	17.%	1611	455	17%
Cardiologie	16%	1518	495	16%
TOTAL	100%	9773	2620	100%

Observații: în urma analizei detaliate a aplicării chestionarelor situația este reprezentată conform datelor din tabelul de mai sus.

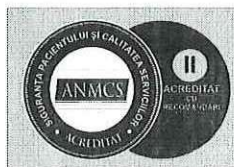
Măsuri: se impune implicarea persoanelor responsabile în informarea pacienților pentru a completa chestionarul aprobat de spital pentru a dispune de o rată mai mare de răspuns.

Responsabili: asistent coordonator

Termen: lunar



**Primăria
Capitalei**



ASSM
Administrația Spitalelor și Serviciilor Medicale București

Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București

1.DISTRIBUȚIA RESPONDENȚILOR PE CATEGORII DE VÂRSTĂ:

vârsta	procent	vârsta	procent	vârsta	procent	vârsta	procent
Sub 20 ani	0%	20-40 ani	15%	40-60 ani	31%	Peste 60 ani	54%

Observații: în urma analizei vârstei respondenților se observă un dezechilibru între respondenții din grupa de vârstă sub 20 de ani până la vârsta 60 de ani față de cei din categoria 20-40 de ani și 40- 60 ani.

Măsuri: nu se impun în mod deosebit. Se poate ține cont de media de vârstă pentru o eventuală orientare a serviciilor oferite.

Responsabili: nu se impun.

Termen: nu se impune.

Termen: lunar.

2.DISTRIBUȚIA PE SECȚIILE SPITALULUI ÎN CARE AU FOST INTERNATI PACIENȚII:

Secția	PROCENT
Uro I	23 %
Uro II	21 %
Uro III	23 %
Med.interna	17.%
Cardiologie	16%
TOTAL	100%

Observații: în urma analizei detaliate a aplicării chestionarelor situația este reprezentată conform datelor din tabelul de mai sus.

Măsuri: se impune implicarea persoanelor responsabile în informarea pacienților pentru a completa chestionarul aprobat de spital pentru a dispune de o rată mai mare de răspuns.

Responsabili: asistent coordonator

Termen: lunar

Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București
3. ASPECTE PRIVIND INFORMAȚIILE PRIMITE CU PRIVIRE LA BOALA – PROCEDURI ȘI TRATAMENTE EFECTUATE ÎN SPITAL.

Răspuns	NUMĂR 2620	PROCENT 100%
DA întotdeauna	2432	93%
Da uneori	188	7%
Niciodată	0	0%

Observații: în urma analizei privind aspectele referitoare la informațiile privind boala și procedurile și tratamentele efectuate în spital, pacienții respondenți se declară în unanimitate foarte mulțumiți de aspectele privind informațiile primite în legătură cu evoluția bolii.

Măsuri: menținerea.

Responsabili: medici, asistenți.

Termen: permanent.

4. CALITATEA SERVICIILOR ACORDATE DE MEDICI (amabilitate, disponibilitate) SATISFAȚIA PACIENTULUI FAȚĂ DE ATITUDINEA PERSONALULUI.

- Mi-a acordat respectul și atenția cuvenite unui pacient;
- A răspuns la întrebările puse de mine;
- S-a ocupat cu atenție de cazul meu;
- A înțeles problemele mele medicale;
- A manifestat interes în rezolvarea problemei mele medicale.

					PROCENT a	PROCENT b	PROCENT c	PROCENT d	PROCENT e
a	b	c	d	e					
Uro I	Uro II	Uro III	Med. Internă	Cardio	94%	94 %	94%	94%	94%

Observații: în urma analizei privind gradul de satisfacție a percepției pacienților respondenți cu privire la atitudinea medicului cu care au venit în contact pe perioada spitalizării, se observă un echilibru în rândul respondenților, respectiv 94% din pacienți se declară foarte mulțumiți și mulțumiți.

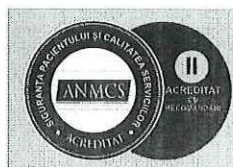
Măsuri: menținerea cel puțin a acestui grad de satisfacție.

Responsabili: asistent coordonator

Termen: permanent.



**Primăria
Capitalei**



ASSM
Administrația Spitalelor și Serviciilor Medicale București

Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București

5. ASPECTE PRIVIND ACORDAREA / ADMINISTRAREA MEDICAMENTELOR ÎN SPITAL

Răspuns	NUMĂR 2620	PROCENT 100%
Da întotdeauna	2183	83%
Da uneori	437	17%
Niciodată	0	0 %

Observații: în urma analizei privind aspectele referitoare la acordarea și administrarea medicamentelor în spital, pacienții respondenți se declară în unanimitate foarte mulțumiți de aspectele privind informațiile primite în legătură cu medicația recomandată și acordată.

Măsuri: menținerea.

Responsabili: medici, asistenți.

Termen: permanent.

6. CALITATEA SERVICIILOR ACORDATE DE ASISTENTELE MEDICALE (AMABILITATE, DISPONIBILITATE) - SATISFACȚIA PACIENȚILOR FAȚĂ DE ATITUDINEA ASISTENȚELOR MEDICALE

- Mi-a acordat respectul și atenția cuvenite unui pacient;
- A răspuns la întrebările puse de mine;
- A respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic;
- A înțeles problemele mele medicale;
- A manifestat interes în tratarea mea.

a	b	c	d	e	PROCENT a	PROCENT b	PROCENT c	PROCENT d	PROCENT e
URO I	URO II	URO III	M.I	CARDIO	95%	95%	95%	95%	95%

Observații: în urma analizei privind gradul de satisfacție a percepției pacienților respondenți cu privire la atitudinea asistenților cu care au venit în contact pe perioada spitalizării, se observă un echilibru în rândul respondenților, respectiv 95% din pacienți se declară foarte mulțumiți și mulțumiți.

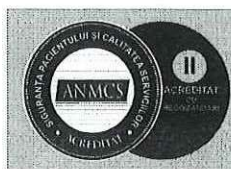
Măsuri: menținerea cel puțin a acestui grad de satisfacție.

Responsabili: asistent coordonator și asistenții din spital.

Termen: permanent.



**Primăria
Capitalei**



ASSM
Administrația Spitalelor și Serviciilor Medicale București

Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București

7. ASPECTE PRIVIND CONDIȚIILE DE CAZARE/CONFORTUL ȘI AMBIENTUL DIN SPITAL:

- Iluminatul natural sau electric al spațiilor/încăperilor din spital;
- Temperatura/ventilația din spital;
- Programul de primire a vizitelor;
- Curățenia generală din spital;
- Funcționarea grupurilor sanitare;
- Condițiile de cazare din salon;

Răspuns	2620	PROCENT 100%
Foarte Bune	1932	74%
Bune	560	21%
Satisfăcătoare	183	5%

Observații: în urma analizei privind gradul de satisfacție a percepției pacienților respondenți cu privire la condițiile de cazare, confortul și ambientul spitalului se observă un echilibru în rândul respondenților, respectiv 74% din pacienți se declară foarte mulțumiți de condițiile hoteliere din spital, 21% dintre acestia mulțumiți, iar nemulțumiții respondenți sunt 5 %.

Măsuri: menținerea cel puțin al acestui grad de satisfacție.

Responsabili: asistent coordonator

Termen: permanent

8. ASPECTE PRIVIND CURĂȚENIA ÎN SPITAL, ASPECTUL LENJERIEI ȘI A EFECTELOR PERSONALE:

- Curățenia generală din spital;
- Funcționalitatea grupurilor sanitare;
- Condițiile de cazare din salon;
- Culorile și ornamentele folosite la decorarea spațiilor.

Răspuns	2620	PROCENT 100%
Foarte Bună	1815	71%
Bună	539	21%
Satisfăcătoare	202	8%



**Primăria
Capitalei**



ASSM
Administrația Spitalelor și Serviciilor Medicale București

Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București

Observații: în urma analizei privind gradul de satisfacție a percepției pacienților respondenți cu privire la curățenia din spital, aspectul lenjeriei și a efectelor de spital, se observă un echilibru în rândul respondenților, respectiv 71% din pacienți se declară foarte mulțumiți de curățenia din spital, iar 21% dintre aceștia mulțumiți, iar respondenți nemulțumiți sunt 8 %.

Măsuri: menținerea cel puțin al acestui grad de satisfacție.

Responsabili: asistent coordonator

Termen: permanent.

9. SATISFACTIA PRIVIND CONȚINUTUL, CALITATEA HRANEI ȘI DISTRIBUȚIA MESELOR.

- **Alimentația;**
- **Modul în care se distribuie hrana;**
- **Amabilitatea și disponibilitatea personalului medical.**

Răspuns	A	B	C	PROCENT a	PROCENT b	PROCENT c
Foarte Bune	1808	1808	1808	69.%	69.%	69%
Bune	603	603	603	23%	23%	23%
Satisfăcătoare	209	209	209	8%	8%	8%

Observatii: în urma analizei privind aspectele referitoare la gradul de satisfacție a alimentației, în proporție de 92% sunt foarte mulțumiți și mulțumiți de calitatea hranei și distribuția meselor, 8% nemulțumiți de calitatea hranei și distribuția acesteia.

Măsuri: menținerea.

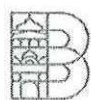
Responsabili: asistent dietetician, asistent coordonator.

Termen: permanent.

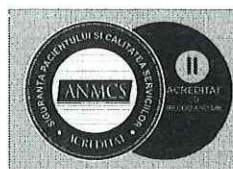
10. ASPECTE PRIVIND TRANSFERURILE DIN SPITAL, ÎNSOTIREA LA INVESTIGAȚII DE CĂTRE PERSONALUL MEDICAL:

- **Asistent**
- **Infirmieră**
- **Aparținător**
- **Ați mers singur**

Răspuns	2620	PROCENT
Asistent /Infirmieră	2211	85%
Nu a fost cazul	409	15%
Nu	0	0%



**Primăria
Capitalei**



ASSM
Administrația Spitalelor și Serviciilor Medicale București

Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București

Observații: în urma analizei privind aspectele referitoare la transferurile din spital și însoțirea la investigații pacienții declară în proporție de 85% ca au fost însoțiți la investigații, către asistenți și respectiv infirmiere.

Măsuri: menținerea.

Responsabili: asistenți și infirmiere.

Termen: permanent.

11. ASPECTE PRIVIND INFORMAREA DESPRE TRATAMENTUL ȘI PROCEDURILE CARE TREBUIE EFECTUATE LA EXTERNARE (diagnostic la externare, modul în care trebuie să fie respectată medicația, modul în care s-au prezentat efectele adverse și /sau riscurile pe care medicamentele sau procedurile administrate le vor avea asupra pacientului).

Răspuns	2620	PROCENT 100%
Da	2360	90%
Parțial	214	8.2%
Nu este cazul	0	0%
Nu	46	2%

Observații: în urma analizei privind aspectele referitoare la aspectele menționate mai sus pacienții declară în proporție de 90% că au fost informați cu certitudine despre aceste procese.

Măsuri: creșterea gradului de informare.

Responsabili: medicii șefi de secție, medici curanți, asistenți.

Termen: permanent.

12. ASPECTE PRIVIND GRADUL DE SATISFACȚIE GENERALĂ – DREPTUL PACIENTULUI

Răspuns	A da	B nu	PROCENT a	PROCENT b
2620	2329	291	89%	11%

Observații: în urma analizei gradului de satisfacție generală cu privire la calitatea serviciilor și respectarea drepturilor pacienților, s-a obținut un procent de 89%, pacienți foarte mulțumiți, respectându-se drepturile pacientului, iar restul de 11% nemulțumiți.

Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghela" București

Măsuri: menținerea cel puțin al acestui grad de satisfacție.

Responsabili: personalul spitalului.

Termen: permanent.

13. ASPECTE PRIVIND CALITATEA SERVICIILOR MEDICALE OFERITE ÎN SPITAL:

Răspuns	2620	PROCENT 100%
Foarte Bună	2063	79%
Bună	484	18%
Satisfăcătoare	73	3%
Nesatisfăcătoare	0	0%

Observații: în urma analizei privind aspectele referitoare la aspectele menționate mai sus pacienții declară în proporție de 97 % că sunt foarte mulțumiți și mulțumiți și ar recomanda serviciile spitalului altor persoane iar 3% din respondenți se declară nemulțumiți.

Măsuri: menținerea acestui grad.

Responsabili: medicii șefi de secție, medici curanți, asistenți.

Termen: permanent.

14. ASPECTE PRIVIND CALITATEA COMUNICĂRII ÎN SPITAL:

Răspuns	2620	PROCENT 100%
Foarte bună	1967	75%
Bună	477	18.2%
Satisfăcătoare	176	7%

Observatii: în urma analizei referitoare la aspectele menționate mai sus pacienții acordă în proporție de 93% calificative foarte bine și bine aspectelor analizate privind calitatea comunicării.

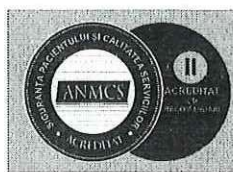
Măsuri: menținere.

Responsabili: medici, asistenți, personal administrativ.

Termen: permanent.



**Primăria
Capitalei**



ASSM
Administrația Spitalelor și Serviciilor Medicale București

Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București

15. ASPECTE PRIVIND APELAREA LA SPITAL PENTRU ALTE REINTERNĂRI:

Răspuns	2620	PROCENT 100%
Da	2354	90%
Nu	90	4%
Mă mai gândesc	176	6%

Observații: în urma analizei privind aspectele referitoare la aspectele menționate mai sus pacienții declară în proporție de 90% că ar apela la același spital pentru reinternare.

Măsuri: creșterea acestui grad.

Responsabili: medicii șefi de secție, medici curanți, asistenți.

Termen: permanent.

ALTE RECOMANDĂRI FĂCUTE DE CĂTRE PACIENȚI:

Sugestii/mențiuni în chestionarele analizate
- îmbunătățirea comunicării din partea cadrelor medicale către pacienți și aparținători
- o atenție deosebită a modului de efectuare a curățeniei și a condițiilor hoteliere
- colectarea sugestiilor pacienților cu privire la conținutul hranei primite în spital și a serviciului de distribuire a mesei

RECOMANDĂRI GENERALE:

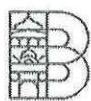
În -2026:

- se va relua evaluarea indicatorilor analizați în 2025;
- se vor analiza chestionarele colectate lunar și anual;
- se vor face analize comparative pe secții și pe diferite perioade ale anului;
- se va prezenta consiliului medical al spitalului prezentul raport;
- se vor formula propuneri ținând cont de sugestiile făcute de către pacienții respondenți;
- se vor face note de informare pentru fiecare secție cu privire la datele obținute, în vederea îmbunătățirii situațiilor în care s-a obținut un punctaj/procent mai mic;
- rezultatele obținute se vor prelua în planul de management și în planul de calitate, pentru îmbunătățirea calității serviciilor medicale.

Elaborat:

RMC:

jr. Boloagă Claudiu



**Primăria
Capitalei**



ASSMB
Administrația Spitalelor și Serviciilor Medicale București

Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București

Anexa: Modelul chestionarului de satisfacție aplicat și analizat, pentru pacienți în anul 2025:

CHESTIONAR DE EVALUARE A

SATISFACȚIEI PACIENȚILOR INTERNAȚI

Stimată doamnă/Stimate domn,

În vederea aprecierii serviciilor medicale pe care le-ați primit în Spitalul Clinic „Prof. Dr. Th. Burghele” și creșterii calității acestora, vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde întrebărilor din chestionarul de mai jos și de a depune acest chestionar la Biroul de relații cu publicul care se găsește la intrarea spitalului.

Răspundeți la întrebări bifând varianta care descrie cel mai bine situația dvs.

În cazul pacienților minori sau fără consimțământ, chestionarul va fi completat de tutorele sau aparținătorul acestora.

Nu trebuie să vă semnați, acest chestionar este anonim.

Răspunsurile dvs. sunt importante pentru noi!

1. Vârsta (ani):

☐ sub 20 ani ☐ 20-40 ani ☐ 40-60 ani ☐ peste 60 ani

2. În ce secție a spitalului ați fost internată ?

☐ urologie 1 ☐ urologie 2 ☐ urologie 3 ☐ medicina interna

☐ cardiologie ☐ anestezie și terapie intensivă ☐ spitalizare de zi

3. Ați primit informațiile necesare referitoare la boala dumneavoastră, procedurile și tratamentele efectuate în spital ?

☐ da ☐ nu ☐ parțial

4. Calitatea serviciilor acordate de medici (inclusiv amabilitate, disponibilitate) a fost :

☐ nesatisfăcătoare ☐ satisfăcătoare ☐ bună ☐ foarte bună

Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București

5. Ați primit în spital toate medicamentele de care ați avut nevoie ?

☐ da ☐ nu ☐ parțial ☐ nu a fost necesar

6. Calitatea serviciilor acordate de asistentele medicale (inclusiv amabilitate, disponibilitate) a fost :

☐ nesatisfăcătoare ☐ satisfăcătoare ☐ bună ☐ foarte bună

7. Condițiile de cazare, confortul și ambientul spitalului au fost :

☐ nesatisfăcătoare ☐ satisfăcătoare ☐ bune ☐ foarte bune

8. Curățenia în spital, inclusiv aspectul lenjeriei de pat și a efectelor personale a fost :

☐ nesatisfăcătoare ☐ satisfăcătoare ☐ bună ☐ foarte bună

9. Conținutul, calitatea hranei și serviciul de distribuire a meselor au fost :

☐ nesatisfăcătoare ☐ satisfăcătoare ☐ bune ☐ foarte bune

10. În timpul transferurilor din spital (între secții, radiologie, la blocul operator/ etc) ați fost însoțit de personal medical și s-a asigurat suportul medical necesar?

☐ da ☐ nu ☐ nu a fost cazul

11. La externare ați fost informat despre tratamentul și/sau procedurile pe care trebuie să le efectuați în continuare ?

☐ da ☐ nu ☐ parțial ☐ nu este cazul

12. Pe perioada internării considerați că s-au respectat drepturile dvs. în calitate de pacient?

☐ da ☐ nu ☐ parțial

13. Cum apreciați în ansamblu calitatea serviciilor oferite în cadrul spitalului:

☐ nesatisfăcătoare ☐ satisfăcătoare ☐ bună ☐ foarte bună

14. Cum apreciați calitatea comunicării în spital?

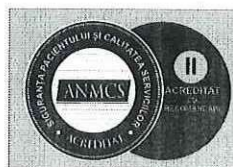
☐ nesatisfăcătoare ☐ satisfăcătoare ☐ bună ☐ foarte bună.

15. În eventualitatea unei noi internări veți mai apela la serviciile Spitalului Clinic „ Prof. Dr. Th. Burghele” ?

☐ da ☐ nu ☐ mă mai gandesc



**Primăria
Capitalei**



ASSM
Administrația Spitalelor și Serviciilor Medicale București

Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București

ALTE OBSERVAȚII/ SUGESTII PE CARE DORIȚI SĂ LE FACEȚI PENTRU ÎMBUNĂȚĂȚIREA CALITĂȚII SERVICIILOR

.....

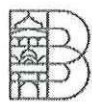
.....

.....

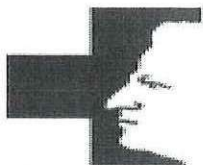
.....

Vă mulțumim!

Notă: Colectarea informațiilor pe baza prezentelor chestionare se face cu respectare prevederilor art.12 din Legea 677-2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, cu modificările și completările ulterioare.



**Primăria
Capitalei**



ASSM
Administrația Spitalelor și Serviciilor Medicale București

Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București

ANEXA 2:

ANALIZA DATELOR COLECTATE PRIN INTERMEDIUL MECANISMULUI DE FEEDBACK AL PACIENTULUI DE CĂTRE MINISTERUL SĂNĂTĂȚII, AFIȘATE PE DATA.GOV.RO S-AU ANALIZAT ULTIMELE 12 LUNI 2025 ȘI AM COMPARAT CU ULTIMELE 12 LUNI 2024.

Sursa: Date publice colectate prin intermediul Mecanismului de feedback al pacientului de către Ministerul Sănătății, afișate pe data.gov.ro

BUCUREȘTI - „SPITALUL CLINIC PROF DR THEODOR BURGHELE,,

1. Sunteți mulțumit de serviciile medicale oferite de spital?

La întrebarea 1 au răspuns în total 2626 persoane astfel: 421 prin SMS (16.03%), 2205 prin completarea chestionarului online (83.97%). Dintre pacienții care au răspuns chestionarului în Anul 2025, 82.86% se declară mulțumiți și foarte mulțumiți de serviciile medicale din spital. Aceasta reprezintă o creștere, +1.21% față de Anul 2024, când procentul era de 81.65%.

BUCUREȘTI - SPITALUL CLINIC PROF DR TH. BURGHELE					
LUNA	FOARTE MULȚUMIT	NEMUȚUMIT	MULȚUMIT	FOARTE NEMUȚUMIT	RĂSPUNSURI
Noiembrie 2025	53.79%	2.53%	28.88%	14.80%	277
Octombrie 2025	63.00%	3.66%	22.34%	10.99%	273
Septembrie 2025	60.92%	2.10%	23.11%	13.87%	238
August 2025	58.21%	1.00%	26.37%	14.43%	201
Iulie 2025	54.19%	4.52%	27.10%	14.19%	310
Iunie 2025	55.73%	2.37%	25.30%	16.60%	253
Mai 2025	59.76%	1.99%	21.91%	16.33%	251
Aprilie 2025	52.83%	3.30%	30.19%	13.68%	212
Martie 2025	61.26%	3.16%	20.55%	15.02%	253
Februarie 2025	56.83%	4.37%	27.87%	10.93%	183
Ianuarie 2025	61.71%	2.86%	20.57%	14.86%	175
Decembrie 2024	58.30%	3.59%	24.22%	13.90%	223

2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului din spital?

La întrebarea 2 au răspuns în total 2596 persoane astfel: 391 prin SMS (15.06%), 2205 prin completarea chestionarului online (84.94%). Dintre pacienții care au răspuns chestionarului în Anul 2025, 84.47% se declară mulțumiți și foarte mulțumiți de activitatea și implicarea medicului din spital. Aceasta reprezintă o creștere cu + 0.74% față de Anul 2024, când procentul era de 83.73%.



**Primăria
Capitalei**



ASSM
Administrația Spitalelor și Serviciilor Medicale București

Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București

BUCUREȘTI - SPITALUL CLINIC PROF DR TH. BURGHELE					
LUNA	FOARTE MULȚUMIT	NEMULȚUMIT	MULȚUMIT	FOARTE NEMULȚUMIT	RĂSPUNSURI
Noiembrie 2025	53.79%	2.53%	28.88%	14.80%	277
Octombrie 2025	63.00%	3.66%	22.34%	10.99%	273
Septembrie 2025	60.92%	2.10%	23.11%	13.87%	238
August 2025	58.21%	1.00%	26.37%	14.43%	201
Iulie 2025	54.19%	4.52%	27.10%	14.19%	310
Iunie 2025	55.73%	2.37%	25.30%	16.60%	253
Mai 2025	59.76%	1.99%	21.91%	16.33%	251
Aprilie 2025	52.83%	3.30%	30.19%	13.68%	212
Martie 2025	61.26%	3.16%	20.55%	15.02%	253
Februarie 2025	56.83%	4.37%	27.87%	10.93%	183
Ianuarie 2025	61.71%	2.86%	20.57%	14.86%	175
Decembrie 2024	58.30%	3.59%	24.22%	13.90%	223

3. Sunteți mulțumit de curățenia din spital?

La întrebarea 3 au răspuns în total 2596 persoane astfel: 391 prin SMS (15.06%), 2205 prin completarea chestionarului online (84.94%). Dintre pacienții care au răspuns chestionarului în Anul 2025, 60,43% se declară mulțumiti și foarte mulțumiti de curățenia din spital. Aceasta reprezintă o creștere cu **+ 5,85%** față de Anul 2024, când procentul era de 54,58%.

BUCUREȘTI - SPITALUL CLINIC PROF DR TH. BURGHELE					
LUNA	FOARTE MULȚUMIT	NEMULȚUMIT	MULȚUMIT	FOARTE NEMULȚUMIT	RĂSPUNSURI
Noiembrie 2025	44.32%	4.03%	38.83%	12.82%	273
Octombrie 2025	54.44%	3.70%	31.48%	10.37%	270



**Primăria
Capitalei**



ASSM
Administrația Spitalelor și Serviciilor Medicale București

Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București

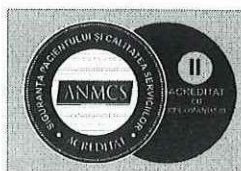
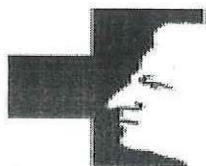
BUCUREȘTI - SPITALUL CLINIC PROF DR TH. BURGHELE					
LUNA	FOARTE MULȚUMIT	NEMULȚUMIT	MULȚUMIT	FOARTE NEMULȚUMIT	RĂSPUNSURI
Septembrie 2025	49.58%	3.39%	35.59%	11.44%	236
August 2025	44.78%	2.99%	39.30%	12.94%	201
Iulie 2025	44.77%	5.88%	35.95%	13.40%	306
Iunie 2025	45.38%	3.21%	39.36%	12.05%	249
Mai 2025	52.21%	3.21%	31.73%	12.85%	249
Aprilie 2025	48.56%	2.88%	37.98%	10.58%	208
Martie 2025	52.96%	2.37%	32.81%	11.86%	253
Februarie 2025	45.81%	4.47%	40.78%	8.94%	179
Ianuarie 2025	51.74%	3.49%	32.56%	12.21%	172
Decembrie 2024	47.03%	4.11%	36.53%	12.33%	219

4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?

La întrebarea 4 au răspuns în total 2583 persoane astfel: 378 prin SMS (14.63%), 2205 prin completarea chestionarului online (85.37%).

Dintre pacienții care au răspuns chestionarului în Anul 2025, 8,09% au declarat că au cumpărat medicamente și alte materiale. Aceasta reprezintă o scădere cu – **1,35%** față de Anul 2024 a spitalului, când procentul era de 9,44%

BUCUREȘTI - SPITALUL CLINIC PROF DR TH. BURGHELE				
LUNA	RĂSPUNS "DA"	RĂSPUNS "NU"	TOTAL RĂSPUNSURI	PROCENT "DA"
Noiembrie 2025	20	252	272	7.35%
Octombrie 2025	19	250	269	7.06%
Septembrie 2025	12	222	234	5.13%
August 2025	13	186	199	6.53%



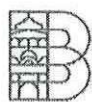
Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București

BUCUREȘTI - SPITALUL CLINIC PROF DR TH. BURGHELE				
LUNA	RĂSPUNS "DA"	RĂSPUNS "NU"	TOTAL RĂSPUNSURI	PROCENT "DA"
Iulie 2025	33	272	305	10.82%
Iunie 2025	20	228	248	8.06%
Mai 2025	25	224	249	10.04%
Aprilie 2025	16	191	207	7.73%
Martie 2025	18	233	251	7.17%
Februarie 2025	16	162	178	8.99%
Ianuarie 2025	17	154	171	9.94%
Decembrie 2024	16	199	215	7.44%

5. Sunteți mulțumit de activitatea și implicarea personalului medical?

La întrebarea 5 au răspuns în total 2576 persoane astfel: 371 prin SMS (14.4%), 2205 prin completarea chestionarului online (85.6%). Dintre pacienții care au răspuns chestionarului în Anul 2025, 74,73% se declară mulțumiți și foarte mulțumiți de activitatea și implicarea medicului din spital. Aceasta reprezintă o creștere cu + **2,92%** față de Anul 2024, când procentul era de 71,81%.

BUCUREȘTI - SPITALUL CLINIC PROF DR TH. BURGHELE					
LUNA	FOARTE MULȚUMIT	NEMULȚUMIT	MULȚUMIT	FOARTE NEMULȚUMIT	RĂSPUNSURI
Noiembrie 2025	62.13%	2.21%	20.96%	14.71%	272
Octombrie 2025	66.42%	3.73%	19.03%	10.82%	268
Septembrie 2025	65.24%	2.15%	21.46%	11.16%	233
August 2025	62.81%	2.01%	23.12%	12.06%	199
Iulie 2025	60.33%	5.25%	23.61%	10.82%	305
Iunie 2025	63.82%	3.25%	21.54%	11.38%	246
Mai 2025	61.85%	3.21%	21.69%	13.25%	249



**Primăria
Capitalei**



ASSM
Administrația Spitalelor și Serviciilor Medicale București

Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București

BUCUREȘTI - SPITALUL CLINIC PROF DR TH. BURGHELE					
LUNA	FOARTE MULȚUMIT	NEMULȚUMIT	MULȚUMIT	FOARTE NEMULȚUMIT	RĂSPUNSURI
Aprilie 2025	59.90%	2.90%	26.57%	10.63%	207
Martie 2025	64.94%	3.59%	17.93%	13.55%	251
Februarie 2025	61.93%	4.55%	23.86%	9.66%	176
Ianuarie 2025	61.18%	4.12%	22.94%	11.76%	170
Decembrie 2024	64.19%	2.33%	21.86%	11.63%	215

6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?

La întrebarea 6 au răspuns în total 2569 persoane astfel: 364 prin SMS (14.17%), 2205 prin completarea chestionarului online (85.83%). Dintre pacienții care au răspuns chestionarului în Anul 2025, 94.9% au declarat că au primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament din spital. Aceasta reprezintă o creștere cu **+0.74%**, față de Anul 2024, când procentul era de 94.16%.

BUCUREȘTI - SPITALUL CLINIC PROF DR TH. BURGHELE				
LUNA	RĂSPUNS "DA"	RĂSPUNS "NU"	TOTAL RĂSPUNSURI	PROCENT "DA"
Noiembrie 2025	259	13	272	95.22%
Octombrie 2025	254	13	267	95.13%
Septembrie 2025	221	12	233	94.85%
August 2025	194	5	199	97.49%
Iulie 2025	287	18	305	94.10%
Iunie 2025	233	12	245	95.10%
Mai 2025	236	13	249	94.78%
Aprilie 2025	199	8	207	96.14%
Martie 2025	237	14	251	94.42%
Februarie 2025	169	7	176	96.02%
Ianuarie 2025	160	9	169	94.67%
Decembrie 2024	205	10	215	95.35%

Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București
7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?

La întrebarea 7 au răspuns în total 2554 persoane astfel: 349 prin SMS (13.66%), 2205 prin completarea chestionarului online (86.34%). Dintre pacienții care au răspuns chestionarului în Anul 2025, 91.43% au declarat că ar recomanda unei persoane apropiate să se trateze la spitalul în care au fost internați în spital. Aceasta reprezintă o creștere **cu +1.02%** față de Anul 2024, când procentul era de 90.41%.

BUCUREȘTI - SPITALUL CLINIC PROF DR TH. BURGHELE				
LUNA	RĂSPUNS "DA"	RĂSPUNS "NU"	TOTAL RĂSPUNSURI	PROCENT "DA"
Noiembrie 2025	255	15	270	94.44%
Octombrie 2025	256	11	267	95.88%
Septembrie 2025	223	10	233	95.71%
August 2025	193	6	199	96.98%
Iulie 2025	283	22	305	92.79%
Iunie 2025	231	13	244	94.67%
Mai 2025	235	14	249	94.38%
Aprilie 2025	196	10	206	95.15%
Martie 2025	238	13	251	94.82%
Februarie 2025	165	11	176	93.75%
Ianuarie 2025	163	6	169	96.45%
Decembrie 2024	204	11	215	94.88%

8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?

La întrebarea 8 au răspuns în total 2554 persoane astfel: 349 prin SMS (13.66%), 2205 prin completarea chestionarului online (86.34%). Dintre pacienții care au răspuns chestionarului în Anul 2025, 94,18% au declarat că starea lor de sănătate este mai bună după externare din spital. Aceasta reprezintă o creștere **cu + 0,36%**, față de Anul 2024, când procentul era de 94,54%.

Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București

BUCUREȘTI - SPITALUL CLINIC PROF DR TH BURGHELE				
LUNA	RĂSPUNS "DA"	RĂSPUNS "NU"	TOTAL RĂSPUNSURI	PROCENT "DA"
Noiembrie 2025	249	21	270	92.22%
Octombrie 2025	240	24	264	90.91%
Septembrie 2025	214	18	232	92.24%
August 2025	180	16	196	91.84%
Iulie 2025	267	34	301	88.70%
Iunie 2025	223	20	243	91.77%
Mai 2025	232	17	249	93.17%
Aprilie 2025	189	17	206	91.75%
Martie 2025	231	19	250	92.40%
Februarie 2025	161	13	174	92.53%
Ianuarie 2025	149	20	169	88.17%
Decembrie 2024	195	19	214	91.12%

9. Dacă vi s-au solicitat bani sau alte tipuri de recompensă de către personalul medical, doriți să sesizați acest fapt?

La întrebarea 9 au răspuns în total 2517 persoane astfel: 342 prin SMS (13.59%), 2175 prin completarea chestionarului online (86.41%). Dintre pacienții care au răspuns chestionarului în Anul 2025, 3.81% au declarat că li s-au solicitat bani sau alte tipuri de recompensă de către personalul medical. Aceasta reprezintă o scădere **cu - 0.2%** față de Anul 2024, când procentul era de 4.01%.



Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București

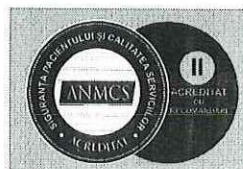
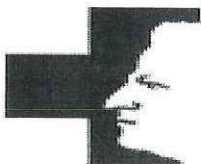
BUCUREȘTI - SPITALUL CLINIC PROF DR TH BURGHELE				
LUNA	RĂSPUNS "DA"	RĂSPUNS "NU"	TOTAL RĂSPUNSURI	PROCENT "DA"
Noiembrie 2025	9	258	267	3.37%
Octombrie 2025	8	249	257	3.11%
Septembrie 2025	12	219	231	5.19%
August 2025	5	189	194	2.58%
Iulie 2025	9	285	294	3.06%
Iunie 2025	11	229	240	4.58%
Mai 2025	11	234	245	4.49%
Aprilie 2025	9	195	204	4.41%
Martie 2025	9	237	246	3.66%
Februarie 2025	7	165	172	4.07%
Ianuarie 2025	6	161	167	3.59%
Decembrie 2024	5	209	214	2.34%

Fișa centralizatoare de colectare a datelor:

Întrebare	% 2025	% 2024	Diferența	Tendința
1. Sunteți mulțumit de serviciile medicale oferite de spital?	82.86	81.65	+ 1.21%	
2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului din spital?	84.47	83.73.	+ 0.74%	
3. Sunteți mulțumit de curățenia din spital?	60,43	54,58.	+ 5,85%	
4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?	8,09	9,44	- 1,35%	
5. Sunteți mulțumit de activitatea și implicarea personalului medical?	74,73	71,81.	+ 2,92%	
6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?	94.18	94.54	+ 0,74%	
7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	91.43	90.41.	+ 1.02%	
8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?	91,43	90,41	+ 0,36%	
9. Dacă vi s-au solicitat bani sau alte tipuri de recompensă de către personalul medical, doriți să sesizați acest fapt?	3.81	4.01	- 0,2%	
GRAD GENERAL DE SATISFACȚIE	83,28	81,19	+ 2,09%	88,8%



**Primăria
Capitalei**



ASSM
Administrația Spitalelor și Serviciilor Medicale București

Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București

Concluzii: În 2025 gradul de satisfacție este mai mare decât în 2024.

