

RAPORT PRIVIND REZULTATELE ANALIZEI CHESTIONARELOR DE SATISFACTIE A PACIENȚILOR – SEMESTRUL II 2025 -



Str.Cristian Pascal, nr. 25 - 27, sector 6, București; Cod postal 060222

C.U.I.: 4364632; **Tel:** 021/315.24.51 **Fax:** 021/315.49.61

Email:office@cettsfantulstelian.ro

Website: cettsfantulstelian.ro

Operator de date cu caracter personal: 11512

**ISO 9001:2015
ISO 45001:2018
ISO/IEC 27001:2022**

1. INFORMAȚII PRIVIND NUMĂRUL DE RESPONDENȚI ÎN SEMESTRUL II 2025

În semestrul II al anului 2025, în cadrul Secției Psihiatrie au fost internați un total de 738 de pacienți, dintre care 493 au fost tratați în Compartimentul Toxicomanie, iar 245 au beneficiat de servicii medicale în Secția Psihiatrie, pacienții fiind încurajați să completeze chestionarele de satisfacție ca parte a procesului de monitorizare a calității serviciilor medicale furnizate.

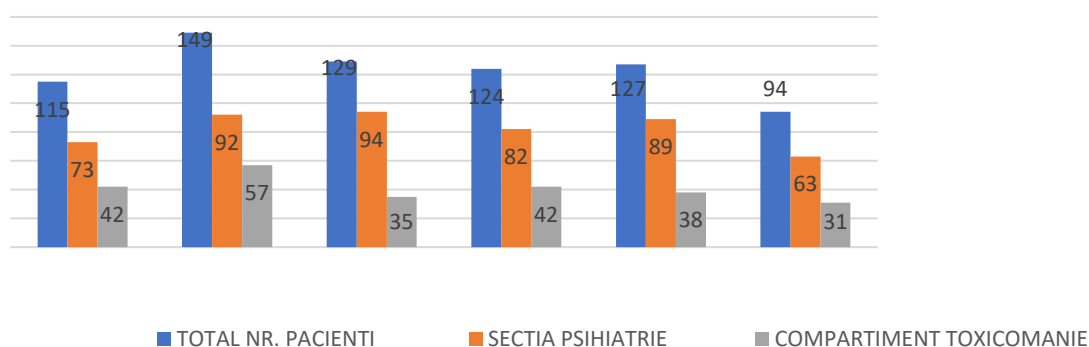
Din numărul total de pacienți internați, **119 pacienți au completat chestionarul de satisfacție**, ceea ce reprezintă aproximativ **16,1% din totalul pacienților internați**, iar analiza distribuției pe structuri arată că **aproximativ 16,4% din pacienții din Compartimentul Toxicomanie și 15,5% din pacienții din Secția Psihiatrie** au participat la completarea chestionarelor, evidențiind un grad similar de implicare între cele două structuri.

Distribuția chestionarelor completate pe luni și pe structuri de internare, exprimată și în procente față de totalul pacienților internați în fiecare compartiment, este prezentată în tabelul următor, oferind o imagine detaliată a participării pacienților și facilitând interpretarea datelor pentru fundamentarea măsurilor de îmbunătățire continuă a calității actului medical.

Tabel – Distribuția chestionarelor de satisfacție completate în semestrul II 2025 (număr și procent)

Luna	Total chestionare	% din total pacienți (738)	Compartiment Toxicomanie	% din total pacienți TT (493)	Secția Psihiatrie	% din total pacienți SP (245)
IULIE	43	5,8%	35	7,1%	8	3,3%
AUGUST	18	2,4%	7	1,4%	11	4,5%
SEPTEMBRIE	10	1,4%	8	1,6%	2	0,8%
OCTOMBRIE	17	2,3%	8	1,6%	9	3,7%
NOIEMBRIE	20	2,7%	15	3,0%	5	2,0%
DECEMBRIE	11	1,5%	8	1,6%	3	1,2%
Total	119	16,1%	81	16,4%	38	15,5%

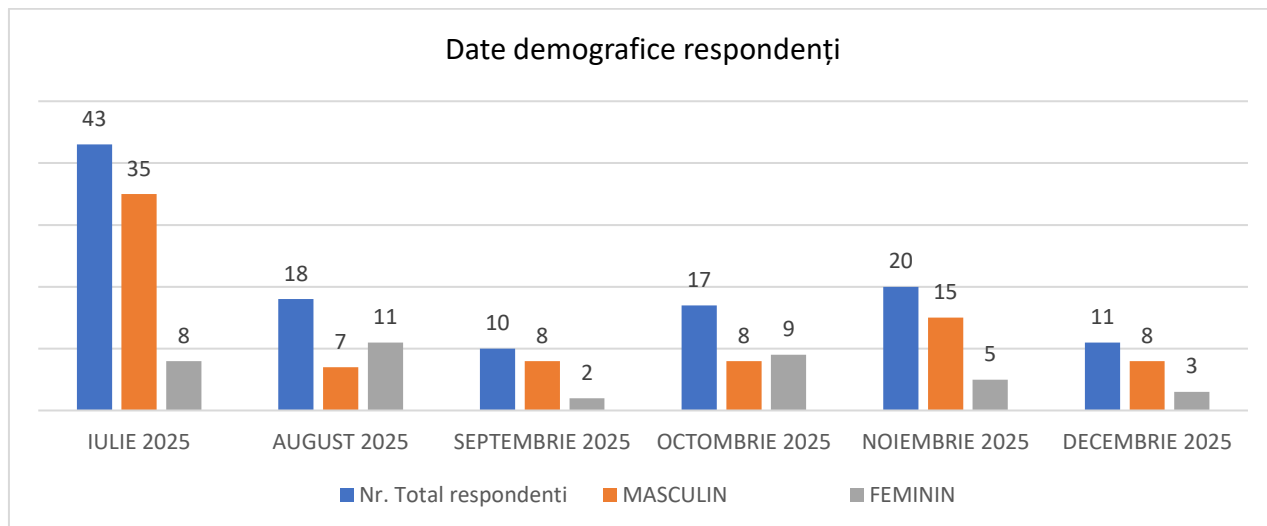
Informații privind numărul de pacienți internați în sem. II



2. DATE DEMOGRAFICE

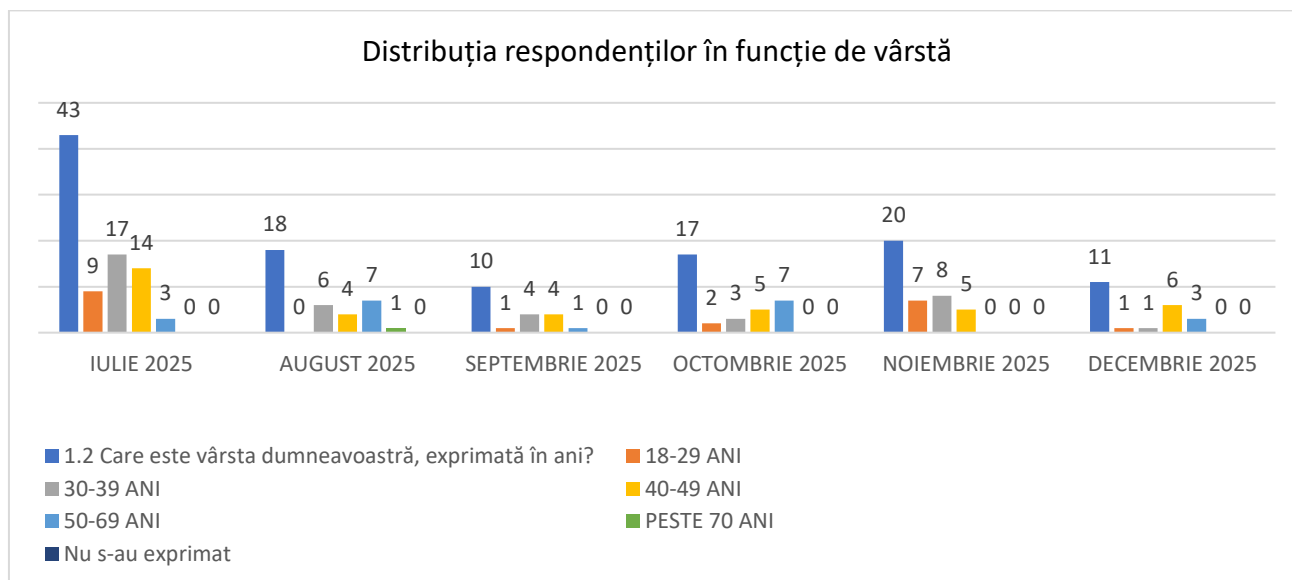
2.1 Distribuția respondenților în funcție de gen

În semestrul II al anului 2025, din totalul de **119 pacienți care au completat chestionarul de satisfacție**, **81 respondenți (68,1%)** s-au identificat cu genul masculin, iar **38 respondenți (31,9%)** cu genul feminin, evidențiindu-se o predominanță a bărbaților, care poate reflecta structura reală a pacienților sau diferențe în disponibilitatea de a răspunde. Distribuția lunară a respondenților pe gen a fost următoarea:



2.2 Distribuția respondenților în funcție de vârstă

Pe parcursul semestrului II 2025, din totalul de **119 respondenți** care au completat chestionarul de satisfacție, distribuția pe grupe de vârstă și pe luni a fost următoarea:



Observații

Se observă o predominantă clară a respondenților de sex masculin, care reprezintă peste două treimi din totalul eșantionului (68,1%). Participarea feminină este mai redusă (31,9%), cu variații lunare semnificative, cele mai multe respondențe feminine fiind înregistrate în lunile august și octombrie.

Numărul respondenților este mai ridicat în lunile iulie și noiembrie, ceea ce poate fi corelat cu un volum mai mare de pacienți sau cu o implicare crescută în completarea chestionarului în aceste perioade.

Concluzie

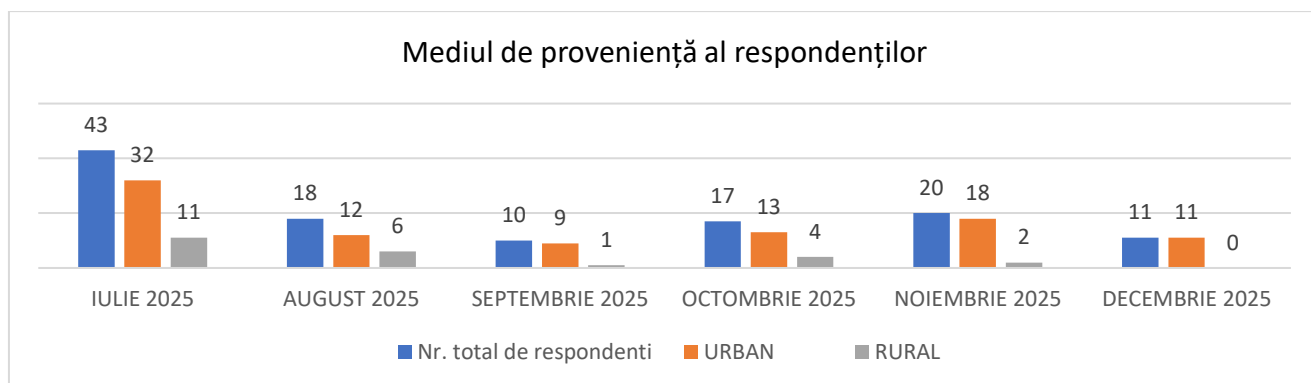
Eșantionul analizat pentru semestrul II al anului 2025 este unul relativ extins (119 respondenți), însă prezintă un dezechilibru de gen, cu o reprezentare mai accentuată a pacienților de sex masculin. Acest aspect trebuie avut în vedere în interpretarea rezultatelor chestionarului, deoarece percepțiile și așteptările față de serviciile medicale pot varia în funcție de gen.

2.3 Mediul de proveniență al respondenților

În perioada iulie–decembrie 2025, chestionarul a fost completat de un total de **119 respondenți**, distribuiți în funcție de mediul de proveniență astfel:

- **Mediul urban:** 95 respondenți (79,8%)
- **Mediul rural:** 24 respondenți (20,2%)

Distribuția lunară evidențiază faptul că, în fiecare lună analizată, majoritatea respondenților provin din mediul urban. Totuși, se remarcă și prezența respondenților din mediul rural, în special în lunile iulie, august și octombrie. În luna decembrie 2025 nu a fost înregistrat niciun respondent din mediul rural.



Observații

Datele arată o **predominanță clară a respondenților din mediul urban**, care reprezintă aproape patru cincimi din totalul eșantionului. Comparativ cu perioada anterioară, se observă o **diversificare a mediului de proveniență**, prin includerea unui procent de 20,2% respondenți din mediul rural, ceea ce contribuie la o reprezentare mai echilibrată a populației investigate. Cu toate acestea, participarea persoanelor din mediul rural rămâne semnificativ mai redusă față de cea a populației urbane.

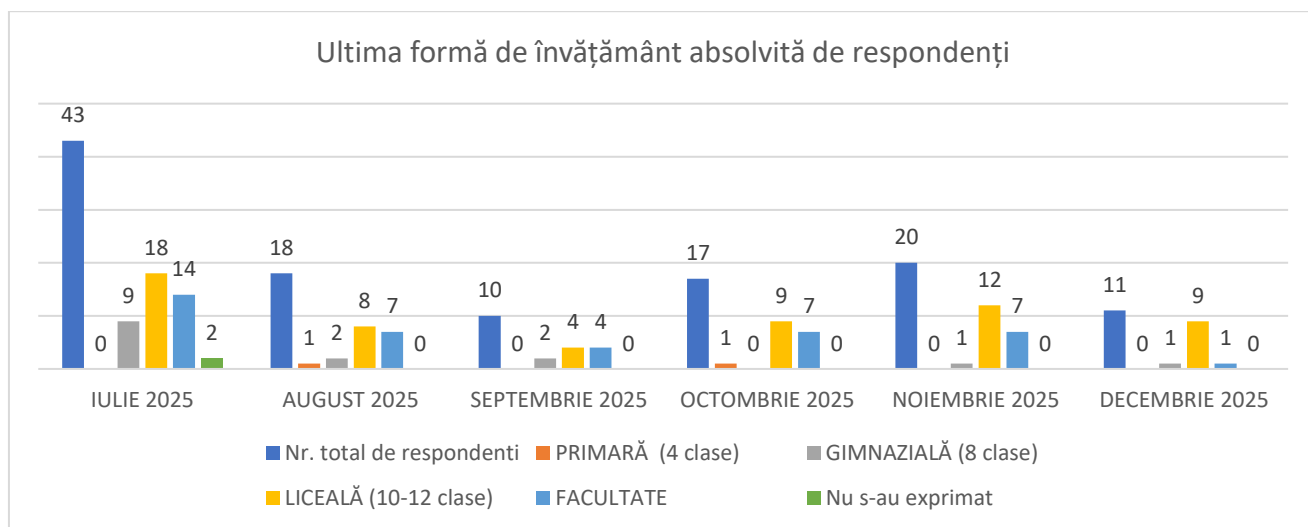
Concluzie

Rezultatele chestionarului pentru semestrul II al anului 2025 reflectă în principal percepțiile pacienților din mediul urban, însă includ și opiniile unui segment din mediul rural. Acest aspect îmbunătățește relevanța și gradul de generalizare al rezultatelor, dar diferențele de acces la servicii medicale, infrastructură și așteptări între cele două medii trebuie în continuare avute în vedere în interpretarea nivelului de satisfacție al pacienților.

2.4 Ultima formă de învățământ absolvită de respondenți

În perioada iulie–decembrie 2025, chestionarul a fost completat de un total de **119 respondenți**, iar distribuția acestora în funcție de ultima formă de învățământ absolvită este următoarea:

- **Învățământ primar (4 clase):** 2 respondenți (1,7%)
- **Învățământ gimnazial (8 clase):** 15 respondenți (12,6%)
- **Învățământ liceal (10–12 clase):** 60 respondenți (50,4%)
- **Studii superioare (facultate):** 40 respondenți (33,6%)
- **Nu s-au exprimat:** 2 respondenți (1,7%)



Observații

- Majoritatea respondenților au absolvit **învățământ liceal (50,4%)**, ceea ce indică un nivel mediu de instruire predominant în cadrul eșantionului.
- Un procent semnificativ de respondenți (33,6%) are **studii superioare**, aspect care reflectă un nivel educațional relativ ridicat al populației investigate.
- Respondenții cu studii gimnaziale reprezintă 12,6%, iar cei cu studii primare sunt foarte puțini (1,7%).
- Procentul de non-răspunsuri este redus (1,7%), ceea ce sugerează o bună complianță în completarea chestionarului.

Concluzie

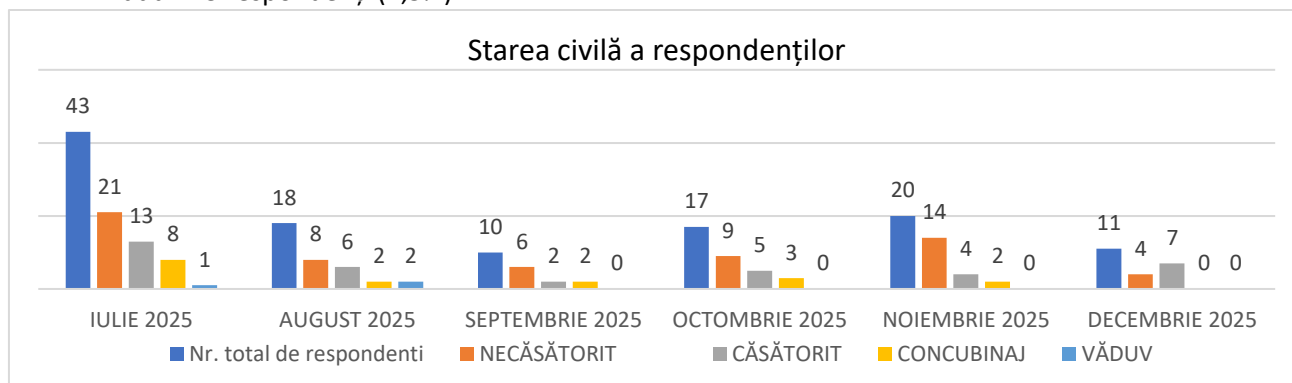
Distribuția nivelului de educație arată că eșantionul este format preponderent din persoane cu **studii medii și superioare (84%)**, ceea ce indică o capacitate bună de înțelegere și evaluare a serviciilor medicale. Nivelul educațional relativ ridicat al respondenților poate influența modul de percepție a calității serviciilor, aceștia având așteptări mai clare și o evaluare mai informată asupra actului medical.

2.5 Starea civilă a respondenților

În perioada iulie–decembrie 2025, chestionarul a fost completat de un total de **119 respondenți**, iar distribuția acestora în funcție de starea civilă este următoarea:

- **Necăsătoriți:** 62 respondenți (52,1%)
- **Căsătoriți:** 37 respondenți (31,1%)
- **În concubinaj:** 17 respondenți (14,3%)

- **Văduvi:** 3 respondenți (2,5%)



Observații

- Majoritatea respondenților sunt **necăsătoriți**, reprezentând puțin peste jumătate din totalul eșantionului (52,1%).
- Persoanele **căsătorite** constituie aproape o treime dintre respondenți (31,1%), având o reprezentare semnificativă.
- Respondenții aflați în **concubinaj** reprezintă 14,3%, indicând existența unor structuri familiale alternative în cadrul eșantionului.
- Procentul respondenților **văduvi** este foarte redus (2,5%), fiind prezent doar în lunile iulie și august 2025.
- Diversitatea statutelor civile reflectă existența unor contexte sociale variate, care pot influența nivelul de sprijin social și modul de relaționare cu serviciile medicale.

Concluzie

Distribuția stării civile pentru semestrul II al anului 2025 evidențiază o **predominanță a persoanelor necăsătorite**, urmate de cele căsătorite și de respondenții aflați în concubinaj. Această structură socială poate avea un impact asupra percepției pacienților privind sprijinul social, comunicarea cu personalul medical și experiența generală a spitalizării, aspecte relevante în interpretarea nivelului de satisfacție exprimat în cadrul chestionarului.

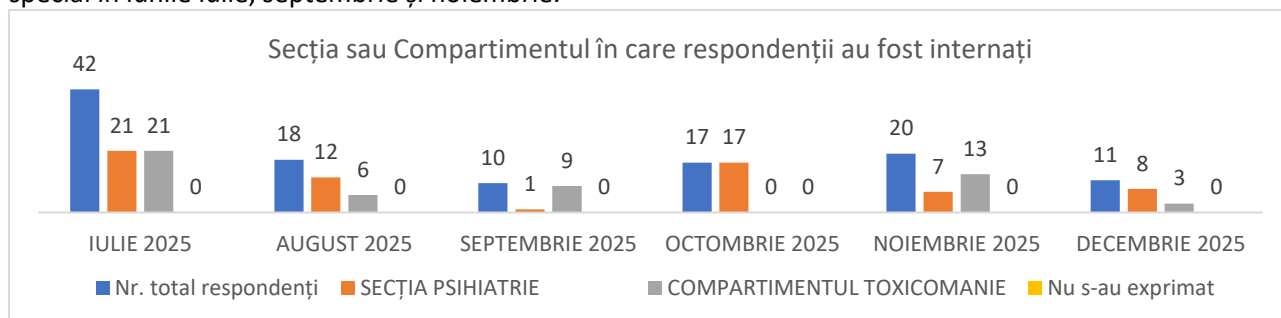
3. DETALII DESPRE INTERNARE

3.1 Secția sau Compartimentul în care respondenții au fost internați

În perioada iulie–decembrie 2025, chestionarul a fost completat de un total de **119 respondenți**, care au indicat secția sau compartimentul în care au fost internați, după cum urmează:

- **Secția Psihiatrie:** 67 respondenți (56.3%)
- **Compartimentul Toxicomanie:** 52 respondenți (43,7%)

Distribuția lunară arată variații între cele două structuri, cu o predominanță a pacienților internați în Secția Psihiatrie în majoritatea lunilor, în timp ce Compartimentul Toxicomanie are o reprezentare semnificativă, în special în lunile iulie, septembrie și noiembrie.



Observații

- Majoritatea respondenților au fost internați în Secția Psihiatrie (56,3%), însă diferența față de Compartimentul Toxicomanie (43,7%) nu este una foarte mare.
- Compartimentul Toxicomanie este bine reprezentat în eșantion (43,7%), ceea ce permite o analiză comparativă relevantă între cele două structuri.
- Procentul de non-răspunsuri este neglijabil (0,8%), fapt ce indică o bună complianță a respondenților și contribuie la fiabilitatea datelor.
- Distribuția relativ echilibrată a respondenților oferă premise favorabile pentru identificarea diferențelor de percepție și experiență între pacienții celor două compartimente.

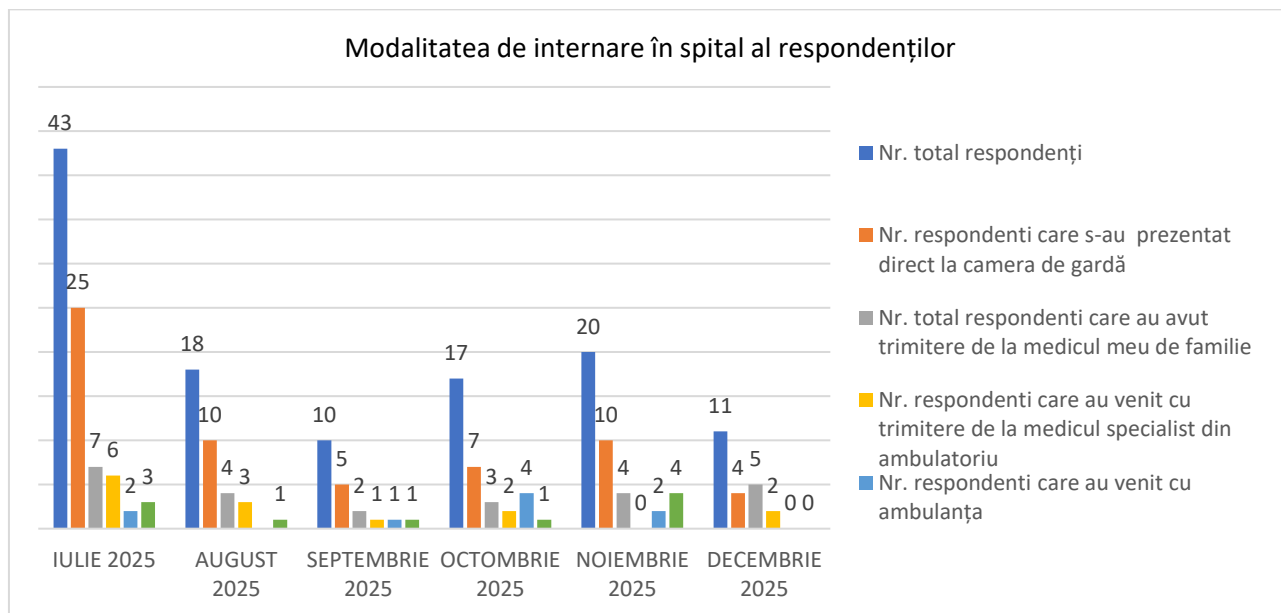
Concluzie

Eșantionul analizat pentru semestrul II al anului 2025 include pacienți internați atât în **Secția Psihiatrie**, cât și în **Compartimentul Toxicomanie**, cu o ușoară predominanță a primei. Această structură a eșantionului permite o evaluare comparativă a experienței pacienților și identificarea nevoilor specifice fiecărei secții, contribuind la o interpretare mai nuanțată a rezultatelor privind calitatea serviciilor medicale.

3.2 Modul de internare în spital

La întrebarea privind modul de internare în spital, în perioada iulie–decembrie 2025 au răspuns **119 pacienți**, distribuția răspunsurilor fiind următoarea:

- Prezentare directă la camera de gardă:** 61 pacienți (51,3%)
- Trimitere de la medicul de familie:** 25 pacienți (21,0%)
- Trimitere de la medicul specialist din ambulatoriu:** 14 pacienți (11,8%)
- Internare prin ambulanță:** 9 pacienți (7,6%)
- Altă situație sau combinație de situații:** 10 pacienți (8,4%)



Observații

- Cea mai mare parte a pacienților (51,3%) s-au prezentat direct la camera de gardă, indicând fie agravări ale stării de sănătate, fie necesitatea unei evaluări medicale imediate.
- Internările realizate pe baza trimiterii de la medicul de familie reprezintă 21,0%, sugerând existența unui număr semnificativ de internări planificate.

Centrul de Evaluare și Tratament a Toxicodependențelor pentru Tineri "Sf. Stelian"

- Un procent mai redus de pacienți (11,8%) au fost internați cu trimitere de la medicul specialist din ambulatoriu, ceea ce indică o continuitate a îngrijirii medicale pentru anumite cazuri.
- Internările prin ambulanță sunt relativ puține (7,6%), fiind asociate, cel mai probabil, cu situații acute.
- Procentul de 8,4% corespunzător variantei „altă situație” reflectă existența unor trasee de internare combinate sau atipice.

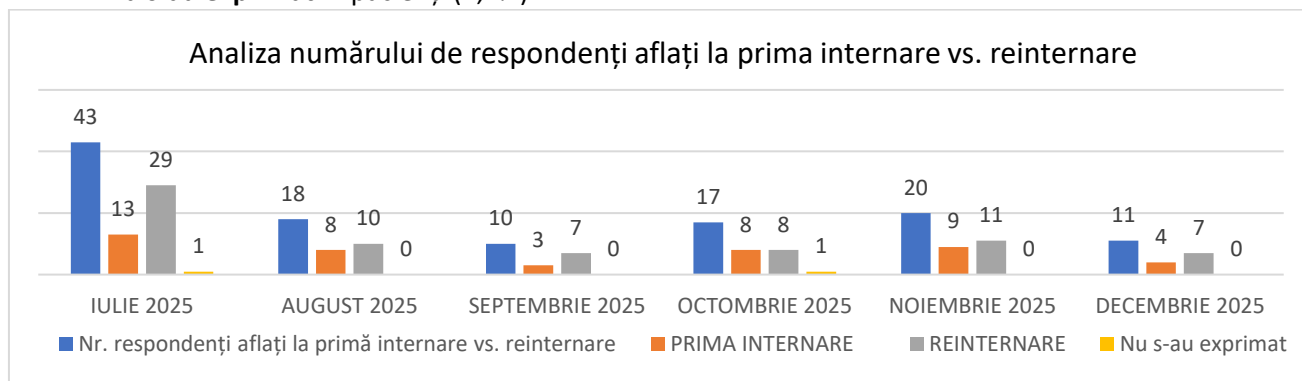
Concluzie

Distribuția modului de internare pentru semestrul II al anului 2025 evidențiază o predominanță a prezentărilor directe la camera de gardă, urmate de internările planificate prin medicul de familie. Această structură sugerează necesitatea unei bune coordonări dar și optimizarea fluxului de pacienți și asigurarea unui management eficient al internărilor, în funcție de gravitatea și specificul fiecărui caz.

3.3 Primă internare vs. reinternare

La întrebarea „Sunteți la prima internare în cadrul spitalului nostru sau la o reinternare?”, în perioada iulie–decembrie 2025 au răspuns **119 pacienți**, distribuția răspunsurilor fiind următoarea:

- **Primă internare:** 45 pacienți (37,8%)
- **Reinternare:** 72 pacienți (60,5%)
- **Nu s-au exprimat:** 2 pacienți (1,7%)



Observații

- Distribuția răspunsurilor evidențiază o predominanță clară a pacienților reinternati, care reprezintă peste 60% din totalul respondenților.
- Proporția pacienților aflați la prima internare este semnificativ mai redusă (37,8%), sugerând că o mare parte dintre beneficiarii serviciilor medicale au antecedente de spitalizare în cadrul unității.
- Procentul de non-răspunsuri este foarte scăzut (1,7%), ceea ce indică o bună calitate a colectării datelor și o bună înțelegere a întrebării de către respondenți.
- Reinternările sunt constante pe parcursul tuturor lunilor analizate, cu valori mai ridicate în lunile iulie și noiembrie 2025.

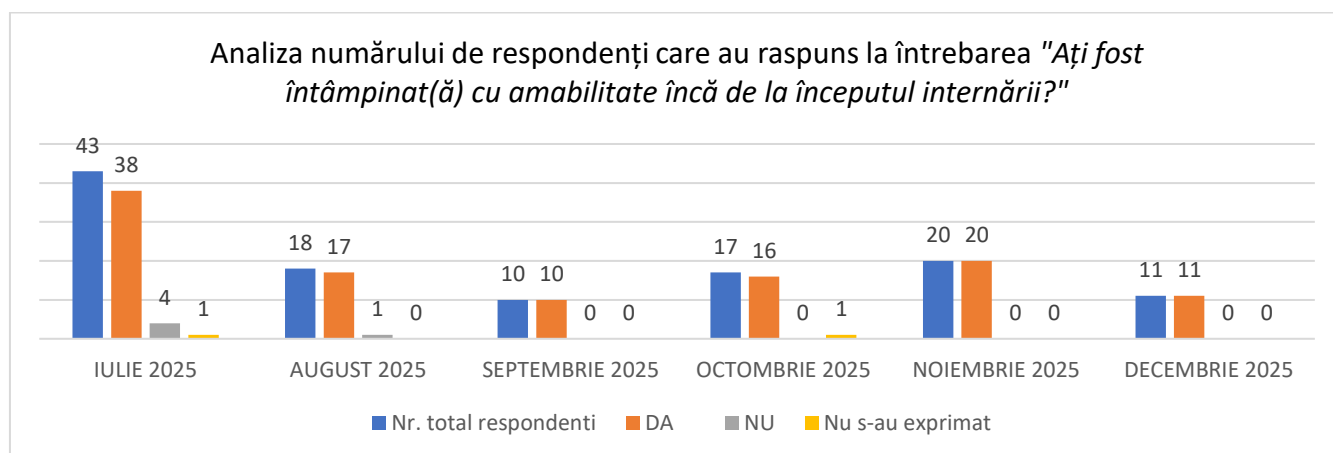
Concluzie

Proporția ridicată a reinternărilor (60,5%) sugerează că spitalul deservește, în perioada analizată, în principal pacienți cu afecțiuni acute, cronice sau, după caz, recurente, care necesită monitorizare și tratament repetat. Aceste rezultate subliniază importanța continuității îngrijirilor medicale și a unei planificări eficiente a tratamentului post-externare, contribuind astfel la creșterea calității serviciilor medicale și a satisfacției pacienților.

3.4 Percepția pacienților asupra întâmpinării la începutul internării

La întrebarea „Ați fost întâmpinat(ă) cu amabilitate încă de la începutul internării?”, pacienții au răspuns, în perioada iulie – decembrie 2025, după cum urmează, dintr-un total de 119 răspunsuri:

- DA: 112 (94,1%)
- NU: 5 (4,2%)
- Neexprimate: 2 (1,7%)



Observații:

- Majoritatea pacienților au răspuns pozitiv, indicând un nivel ridicat de satisfacție în ceea ce privește modul în care au fost primiți la internare.
- Prezența răspunsurilor „NU” și „Nu s-au exprimat” este foarte redusă, ceea ce sugerează claritatea întrebării și fiabilitatea datelor colectate.

Concluzie:

Rezultatele demonstrează că procesul de primire la internare reprezintă un punct esențial al experienței pacienților, contribuind semnificativ la crearea unui climat de încredere și confort încă din primele momente ale spitalizării.

3.5 Sprijinul oferit de personalul medical în timpul analizelor și investigațiilor

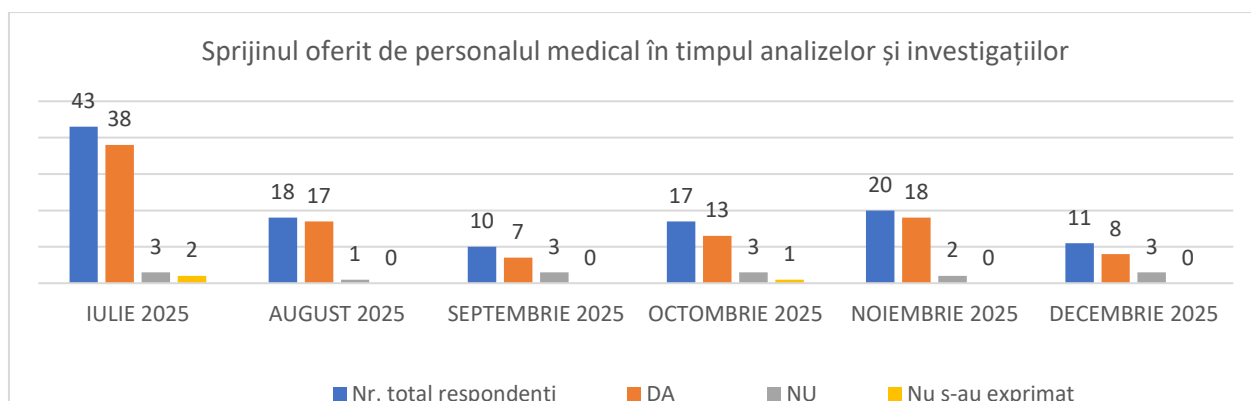
La întrebarea „Ați fost însoțit(ă) de un cadru medical (infirmier sau asistent medical) la analizele sau investigațiile paraclinice recomandate?”, în perioada iulie–decembrie 2025, au fost înregistrați 119 respondenți, cu următoarea distribuție a răspunsurilor:

Distribuție generală (iulie–decembrie 2025):

- 101 pacienți (84,9%) – DA
- 15 pacienți (12,6%) – NU
- 3 pacienți (2,5%) – Nu s-au exprimat

Distribuție lunară (sinteză):

- În toate lunile analizate, răspunsul „DA” a fost predominant, cu valori cuprinse între 70% și peste 90% din totalul respondenților lunari.
- Numărul pacienților care au declarat că nu au fost însoțiți a fost redus și relativ constant, variind între 1 și 3 pacienți/lună.
- Răspunsurile de tip „Nu s-au exprimat” au fost izolate (doar 3 cazuri în total), apărând doar în lunile iulie și octombrie 2025.



Observații:

- Procentul ridicat de pacienți care au beneficiat de însoțirea unui cadru medical (aproape 85%) indică un nivel foarte bun de implicare și suport din partea personalului medical în desfășurarea analizelor și investigațiilor paraclinice.
- Ponderea redusă a răspunsurilor negative (12,6%) poate fi explicată fie prin faptul că pacienții nu au beneficiat de investigații, fie prin situații punctuale în care pacienții s-au deplasat autonom.
- Numărul foarte mic de non-răspunsuri contribuie la creșterea gradului de încredere și relevanță a datelor colectate.

Concluzie:

Datele aferente perioadei iulie–decembrie 2025 indică un nivel ridicat de suport acordat pacienților în desfășurarea analizelor și investigațiilor paraclinice, reflectat prin ponderea majoritară a celor care au beneficiat de însoțirea unui cadru medical. Acest aspect evidențiază implicarea activă a personalului medical și contribuie la creșterea siguranței și confortului pacienților pe parcursul actului medical.

Totodată, procentul relativ redus al pacienților neînsoțiți poate fi interpretat atât în contextul autonomiei unor pacienți, cât și ca rezultat al unor situații punctuale, fără a afecta semnificativ calitatea generală a serviciilor. Numărul foarte mic de non-răspunsuri consolidează fiabilitatea datelor și relevanța concluziilor formulate, susținând o evaluare obiectivă a sprijinului oferit pacienților în cadrul unității medicale.

3.6 Facilitarea accesului la igiena personală la momentul internării

Întrebarea „La momentul internării, vi s-a oferit posibilitatea să faceți baie sau să efectuați toaleta personală?” reflectă accesul pacienților la igiena personală imediat după internare, un indicator esențial al respectului pentru demnitatea pacientului și al calității îngrijirilor acordate încă din primele momente ale spitalizării.

În perioada iulie–decembrie 2025, au fost chestionați 119 pacienți, care au oferit următoarele răspunsuri:

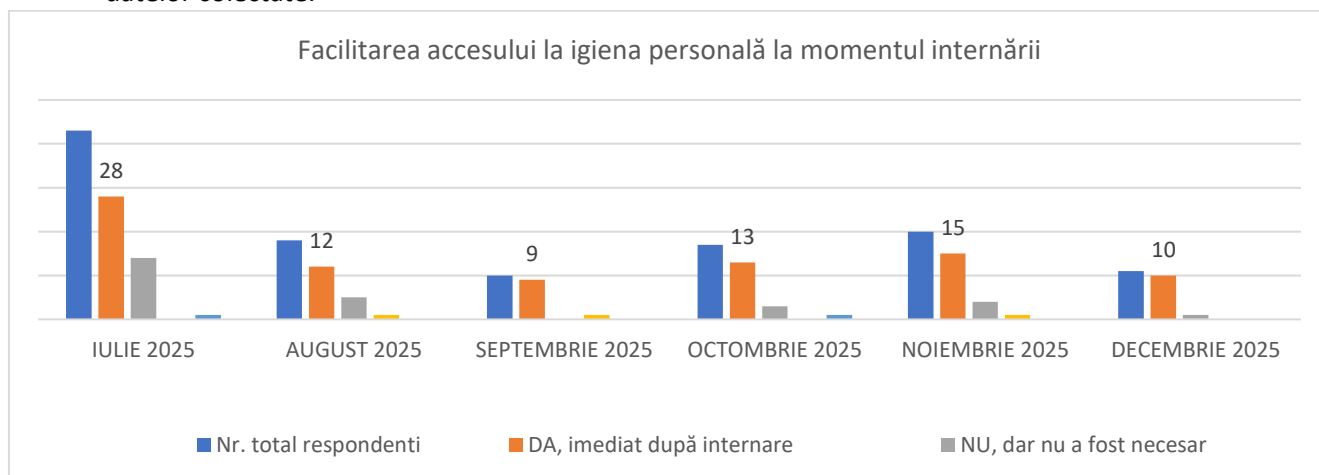
- 87 pacienți (≈73,1%) – DA, imediat după internare
- 27 pacienți (≈22,7%) – NU, dar nu a fost necesar
- 3 pacienți (≈2,5%) – NU, deși ar fi fost necesar
- 2 pacienți (≈1,7%) – Nu s-au exprimat.

Distribuție lunară:

- În toate lunile analizate, majoritatea pacienților au declarat că li s-a oferit posibilitatea de a efectua toaleta personală imediat după internare, cu procente ridicate, în special în lunile septembrie și decembrie 2025.
- Răspunsurile „NU, dar nu a fost necesar” au avut o pondere semnificativă, în special în lunile iulie și august 2025, indicând situații în care serviciul a fost disponibil, dar nu solicitat de pacienți.

Centrul de Evaluare și Tratament a Toxicodependențelor pentru Tineri "Sf. Stelian"

- Situațiile în care pacienții au declarat că toaleta nu a fost oferită, deși ar fi fost necesară, au fost rare (3 cazuri în total) și distribuite izolat în perioada analizată.
- Numărul non-răspunsurilor a fost foarte redus (2 cazuri), ceea ce susține consistența și fiabilitatea datelor colectate.



Observații:

- Aproape trei sferturi dintre pacienți (~73%) au beneficiat de acces imediat la igiena personală, ceea ce indică o bună organizare a procesului de internare și respectarea nevoilor de bază ale pacienților.
- Ponderea răspunsurilor „NU, dar nu a fost necesar” (~23%) sugerează că, în multe cazuri, pacienții nu au resimțit nevoia unei toalete imediate, fără a semnaliza deficiențe în disponibilitatea serviciului.
- Cazurile în care igiena nu a fost facilitată deși ar fi fost necesar sunt foarte limitate, însă reprezintă o zonă punctuală de atenție pentru îmbunătățirea continuă a serviciilor.
- Absența aproape totală a non-răspunsurilor confirmă relevanța și acuratețea evaluării.

Concluzie:

Accesul la igiena personală la momentul internării a fost, în majoritatea cazurilor, asigurat corespunzător pe parcursul perioadei iulie–decembrie 2025. Rezultatele indică un nivel bun al calității îngrijirilor și al respectului față de demnitatea pacientului, cu doar câteva situații izolate care necesită monitorizare și eventuale măsuri de optimizare, astfel încât toți pacienții care au nevoie de acest serviciu să beneficieze de el prompt și eficient.

3.7 Calitatea comunicării medicale cu pacientul

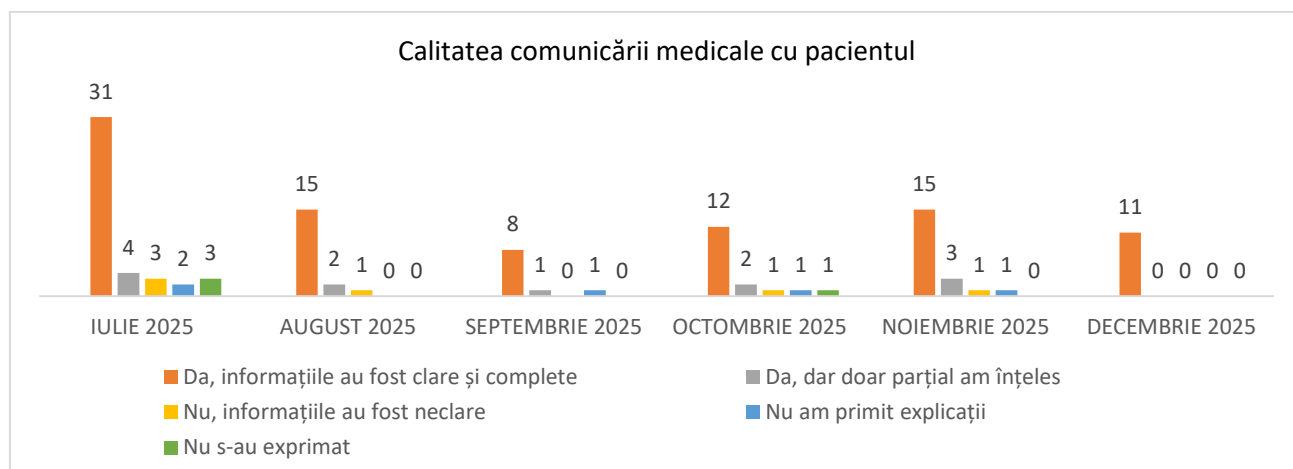
Întrebarea „Ați fost informat(ă) într-un mod clar și pe înțelesul dumneavoastră cu privire la boala de care suferiți, tratamentul prescris și investigațiile medicale recomandate?” a urmărit evaluarea clarității și completitudinii informațiilor oferite pacienților în cadrul serviciilor medicale de care a beneficiat. Comunicarea eficientă reprezintă un element esențial în creșterea încrederii pacientului și în respectarea indicațiilor terapeutice.

Distribuția răspunsurilor (iulie–decembrie 2025)

În perioada analizată, au fost înregistrați **119 respondenți**, cu următoarea distribuție a răspunsurilor:

- **92 pacienți (77,3%)** – informațiile au fost clare și complete
- **12 pacienți (10,1%)** – au înțeles doar parțial explicațiile
- **6 pacienți (5,0%)** – informațiile au fost neclare
- **5 pacienți (4,2%)** – nu au primit explicații
- **4 pacienți (3,4%)** – nu s-au exprimat

Analiza lunară arată că, în fiecare lună, majoritatea pacienților au evaluat pozitiv comunicarea medicală, cu un număr semnificativ mai mare de răspunsuri favorabile („clare și complete”) comparativ cu celelalte opțiuni.



Concluzie

Comunicarea medicală cu pacientul a fost evaluată predominant pozitiv în perioada iulie–decembrie 2025, majoritatea pacienților declarând că au primit informații clare și complete cu privire la boală, tratament și investigații. Totuși, procentul pacienților care au raportat o înțelegere parțială a explicațiilor sau dificultăți în claritatea informațiilor poate fi corelat cu specificul patologiei psihiatrice, care influențează capacitatea de concentrare, procesare și reținere a informațiilor medicale.

În acest context, rezultatele obținute reflectă un nivel bun al comunicării medicale, adaptat particularităților pacientului psihiatric. Se recomandă menținerea și consolidarea strategiilor de comunicare personalizată, utilizarea unui limbaj simplificat, repetarea informațiilor esențiale și implicarea aparținătorilor, atunci când situația clinică o permite, pentru a sprijini înțelegerea și aderența la tratament.

3.8 Asigurarea tratamentului medicamentos pe durata spitalizării

Întrebarea „Pe durata internării, ați fost nevoit(ă) să cumpărați sau să aduceți de acasă medicamentele care v-au fost prescrise de către medicul curant?” are ca scop evaluarea accesului pacienților la tratamentul medicamentos necesar pe perioada spitalizării. Acest indicator reflectă capacitatea spitalului de a asigura medicația prescrisă fără costuri suplimentare pentru pacient.

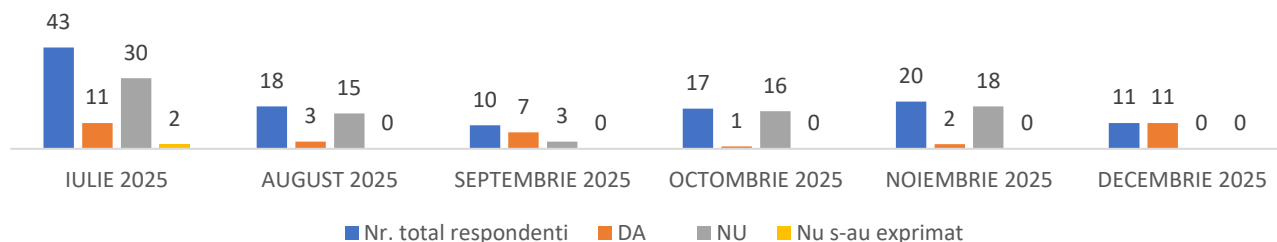
Distribuția răspunsurilor (iulie–decembrie 2025)

În perioada analizată, au fost înregistrați **119 respondenți**, cu următoarea distribuție a răspunsurilor:

- **82 pacienți (68,9%)** – NU au fost nevoiți să cumpere sau să aducă de acasă medicamentele prescrise
- **35 pacienți (29,4%)** – DA, au fost nevoiți să cumpere sau să aducă medicamente
- **2 pacienți (1,7%)** – nu s-au exprimat

Analiza lunară evidențiază faptul că, în majoritatea lunilor, răspunsurile negative („NU”) au predominat, indicând asigurarea medicației necesare pentru cei mai mulți pacienți internați.

Asigurarea tratamentului medicamentos pe durata spitalizării



Observații

Rezultatele arată că spitalul a asigurat tratamentul medicamentos fără costuri suplimentare pentru majoritatea pacienților internați. Totuși, un procent de aproximativ o treime dintre pacienți au declarat că au fost nevoiți să aducă sau să achiziționeze anumite medicamente. Acest aspect poate fi influențat de specificul patologiei psihiatrice, de necesitatea unor scheme terapeutice individualizate, de utilizarea unor medicamente care nu se regăsesc permanent în stoc sau de tratamente inițiate anterior internării.

Concluzie

În perioada iulie–decembrie 2025, spitalul a asigurat în mod adecvat tratamentul medicamentos necesar pe durata spitalizării pentru majoritatea pacienților. Situațiile în care pacienții au fost nevoiți să aducă sau să achiziționeze medicație trebuie analizate punctual, ținând cont de particularitățile clinice ale pacientului psihiatric și de necesitatea unor tratamente personalizate. Menținerea unei bune aprovizionări și monitorizarea continuă a necesarului de medicamente contribuie la creșterea calității serviciilor medicale și la reducerea poverii financiare asupra pacienților.

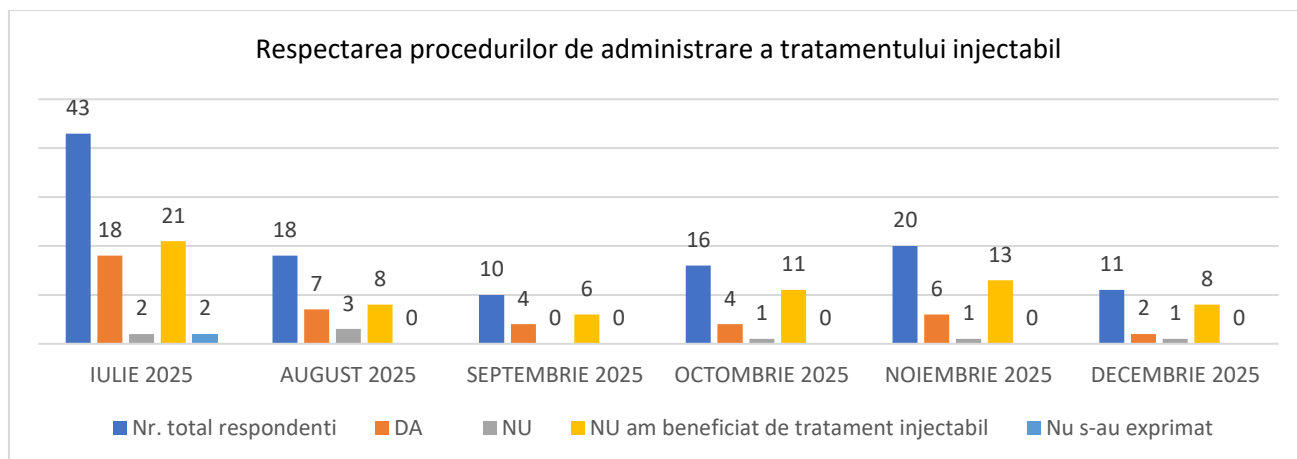
3.9 Respectarea procedurilor de administrare a tratamentului injectabil

Întrebarea „Dacă, pe durata internării, vi s-a administrat tratament injectabil, ați observat dacă asistentul medical a deschis fiolele sau flacoanele cu medicamente în prezența dumneavoastră?” urmărește evaluarea respectării bunelor practici medicale, precum și a principiilor de siguranță, transparență și profesionalism în administrarea tratamentelor injectabile. Deschiderea fiolelor sau flacoanelor în fața pacientului reprezintă un indicator important al calității actului medical și al consolidării încrederii pacientului în personalul medical.

Distribuția răspunsurilor (iulie–decembrie 2025)

În perioada analizată, au fost înregistrați **118 respondenți**, cu următoarea distribuție:

- **DA:** 41 pacienți (≈34,7%)
- **NU:** 8 pacienți (≈6,8%)
- **NU au beneficiat de tratament injectabil:** 67 pacienți (≈56,8%)
- **Nu s-au exprimat:** 2 pacienți (≈1,7%)



Observații

- Majoritatea pacienților care au primit tratament injectabil au confirmat respectarea procedurii de deschidere a fiolelor sau flacoanelor în prezența lor, ceea ce reflectă un nivel bun de conformitate cu normele de siguranță și transparență.
- Cazurile în care pacienții nu au observat această practică pot fi explicate și prin particularitățile patologiei psihiatrice, care pot influența atenția, percepția sau capacitatea de memorare a pacientului în momentul administrării tratamentului.
- Procentul ridicat al pacienților care nu au beneficiat de tratament injectabil este justificat de specificul schemelor terapeutice utilizate, care includ frecvent tratamente administrate pe cale orală.

Concluzii

Procedurile de administrare a tratamentului injectabil sunt, în general, respectate în cadrul Centrului de Evaluare și Tratament a Toxicodependențelor Pentru Tineri Sf. Stelian, iar personalul medical demonstrează profesionalism și preocupare pentru siguranța pacientului. Situațiile punctuale în care deschiderea fiolelor nu a fost observată de pacient subliniază necesitatea menținerii unei monitorizări continue a respectării bunelor practici și a unei comunicări adaptate pacientului psihiatric, în vederea consolidării încrederii și a calității actului medical.

3.10 Percepția pacienților privind solicitarea de recompense materiale în timpul spitalizării

Întrebarea „Pe durata internării, vi s-a solicitat în mod direct sau indirect o formă de recompensă materială (bani, bunuri sau alte foloase) de către un cadru medical sau personal auxiliar, în legătură cu serviciile oferite?” are ca scop identificarea eventualelor practici informale sau nereguli în comportamentul personalului medical și auxiliar, precum și evaluarea respectării principiilor etice și de integritate profesională.

Distribuția răspunsurilor (iulie–decembrie 2025)

În perioada analizată, au fost înregistrați **119 respondenți**, cu următoarea distribuție:

- DA:** 5 pacienți ($\approx 4,2\%$)
- NU:** 112 pacienți ($\approx 94,1\%$)
- Nu s-au exprimat:** 2 pacienți ($\approx 1,7\%$)

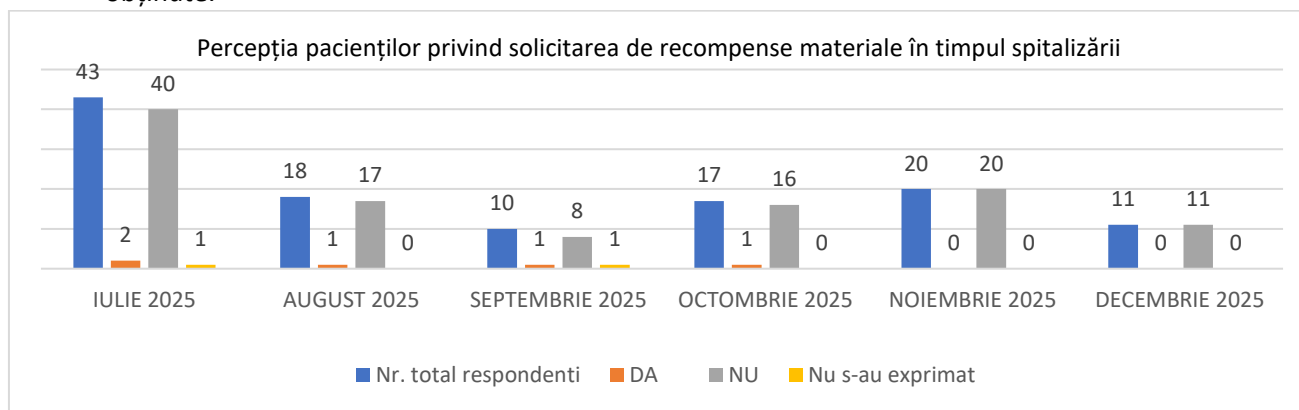
Analiza lunară indică faptul că răspunsurile afirmative au fost izolate, fiind raportate doar în primele patru luni ale perioadei analizate, fără cazuri semnalate în lunile noiembrie și decembrie.

Observații

- Majoritatea covârșitoare a pacienților au declarat că nu li s-a solicitat nicio formă de recompensă materială, ceea ce reflectă un nivel ridicat de corectitudine, etică și profesionalism din partea personalului medical și auxiliar.

Centrul de Evaluare și Tratament a Toxicodependențelor pentru Tineri " Sf. Stelian"

- Numărul redus de răspunsuri afirmative poate fi interpretat cu prudență, având în vedere specificul unității de psihiatrie, unde percepția pacientului poate fi influențată de starea psihică, contextul internării sau de interpretarea subiectivă a interacțiunilor cu personalul.
- Prezența unui număr foarte mic de non-răspunsuri conferă un grad ridicat de relevanță rezultatelor obținute.



Concluzie

Rezultatele obținute indică faptul că, în cadrul unității, nu există o practică sistematică de solicitare a recompenselor materiale, iar comportamentul personalului medical și auxiliar este, în general, conform principiilor etice și normelor profesionale. Cazurile izolate semnalate impun menținerea măsurilor de prevenție, informarea continuă a pacienților privind drepturile lor și monitorizarea constantă a respectării conduitei etice, contribuind astfel la consolidarea încrederii pacienților și la menținerea unei imagini instituționale pozitive.

3.11 Informarea pacienților privind drepturile și obligațiile la internare

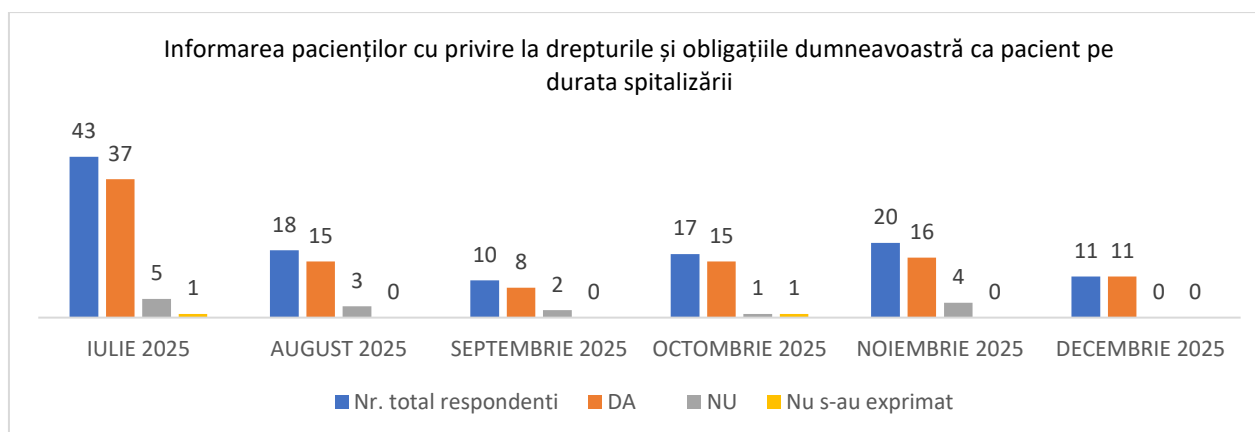
Întrebarea „La momentul internării, ați fost informat(ă) cu privire la drepturile și obligațiile dumneavoastră ca pacient pe durata spitalizării?” urmărește să verifice măsura în care unitatea medicală își îndeplinește obligația legală și etică de a furniza pacienților informații complete și corecte privind statutul lor pe perioada internării. Informarea adecvată a pacienților reprezintă o condiție esențială pentru asigurarea unei relații transparente, corecte și echilibrate între pacienți și personalul medical.

Distribuția răspunsurilor (iulie–decembrie 2025)

În perioada analizată, au fost înregistrați **119 respondenți**, cu următoarea distribuție a răspunsurilor:

- **DA:** 102 pacienți (≈85,7%)
- **NU:** 15 pacienți (≈12,6%)
- **Nu s-au exprimat:** 2 pacienți (≈1,7%)

Analiza lunară evidențiază faptul că, în fiecare lună, majoritatea pacienților au declarat că au fost informați cu privire la drepturile și obligațiile lor la momentul internării.



Observații

- Procentul ridicat al răspunsurilor afirmative indică existența unui proces funcțional de informare a pacienților la internare.
- Răspunsurile negative pot fi corelate cu specificul patologiei psihiatrice, care poate influența capacitatea pacientului de a înțelege, reține sau conștientiza informațiile primite într-un context emoțional și clinic complex, cum este momentul internării.
- Numărul redus de pacienți care nu s-au exprimat sugerează că întrebarea a fost, în general, clar formulată și ușor de înțeles.

Concluzie

Informarea pacienților privind drepturile și obligațiile pe durata spitalizării este realizată, în general, în mod corespunzător în cadrul unității, respectând principiile de transparență, legalitate și corectitudine. Diferențele punctuale semnalate subliniază importanța adaptării continue a modalităților de informare la particularitățile pacientului psihiatric, inclusiv prin reluarea explicațiilor pe parcursul internării și, atunci când este posibil, prin implicarea aparținătorilor. Această abordare contribuie la consolidarea încrederii pacienților și la menținerea unui mediu spitalicesc sigur și informat.

3.12 Accesul pacienților la sprijin religios sau spiritual în timpul spitalizării

Întrebarea „În perioada spitalizării, vi s-a oferit sau ați solicitat sprijin religios sau spiritual, dacă ați considerat că aveți nevoie?” urmărește evaluarea disponibilității serviciilor de suport religios sau spiritual și a măsurii în care acestea răspund nevoilor pacienților pe durata internării, contribuind la suportul emoțional și psihologic al acestora.

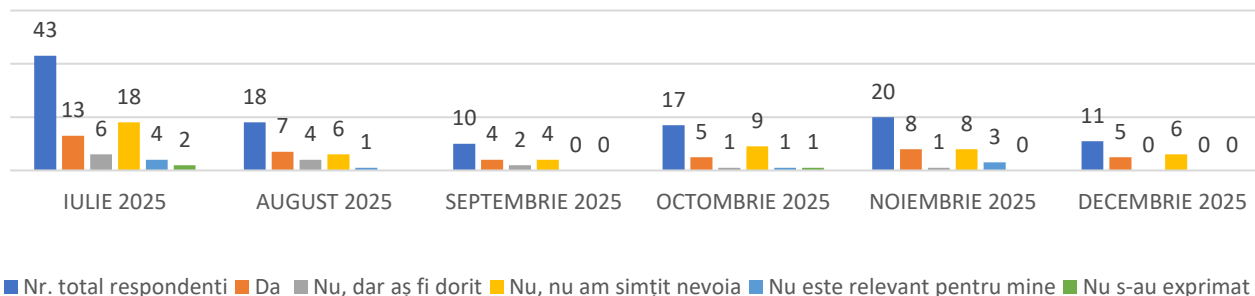
Distribuția răspunsurilor (iulie–decembrie 2025)

În perioada analizată, au fost înregistrați **119 respondenți**, cu următoarea distribuție a răspunsurilor:

- **Da:** 42 pacienți (≈35,3%)
- **Nu, dar aș fi dorit:** 14 pacienți (≈11,8%)
- **Nu, nu am simțit nevoia:** 51 pacienți (≈42,9%)
- **Nu este relevant pentru mine:** 9 pacienți (≈7,6%)
- **Nu s-au exprimat:** 3 pacienți (≈2,5%)

Analiza lunară arată variații ale nevoii de sprijin spiritual, cu un număr constant de pacienți care au beneficiat sau au solicitat acest tip de suport, precum și existența unor solicitări neacoperite în unele luni.

Accesul pacienților la sprijin religios sau spiritual în timpul spitalizării



Observații

- Peste o treime dintre pacienți au declarat că au beneficiat sau au solicitat sprijin religios ori spiritual, ceea ce confirmă relevanța acestui serviciu pentru o parte semnificativă a pacienților internați.
- Aproximativ 12% dintre respondenți au indicat că ar fi dorit sprijin spiritual, dar nu au beneficiat de acesta, semnalând necesitatea unei mai bune facilitări a accesului la astfel de servicii.
- Majoritatea pacienților nu au simțit nevoia acestui tip de suport sau l-au considerat nerelevant, reflectând diversitatea convingerilor și nevoilor spirituale în rândul pacienților.
- Numărul redus de non-răspunsuri sugerează că întrebarea a fost, în general, clar formulată și ușor de înțeles.

Concluzie

Sprijinul religios și spiritual reprezintă o resursă importantă pentru o parte dintre pacienții internați, contribuind la confortul emoțional și la procesul de recuperare. Datele indică faptul că, deși accesul la aceste servicii este asigurat pentru mulți pacienți, există situații punctuale în care sprijinul dorit nu a fost accesat. Se menționează că în cadrul Centrului de Evaluare și Tratament a Toxicodependențelor pentru Tineri Sf. Stelian este încadrat un singur preot care deservește toți pacienții spitalului, ceea ce poate limita disponibilitatea imediată a serviciilor spirituale. În acest context, se recomandă consolidarea mecanismelor de informare a pacienților privind programul și accesul la sprijinul religios.

3.13 Informarea pacienților privind evoluția stării de sănătate pe durata internării

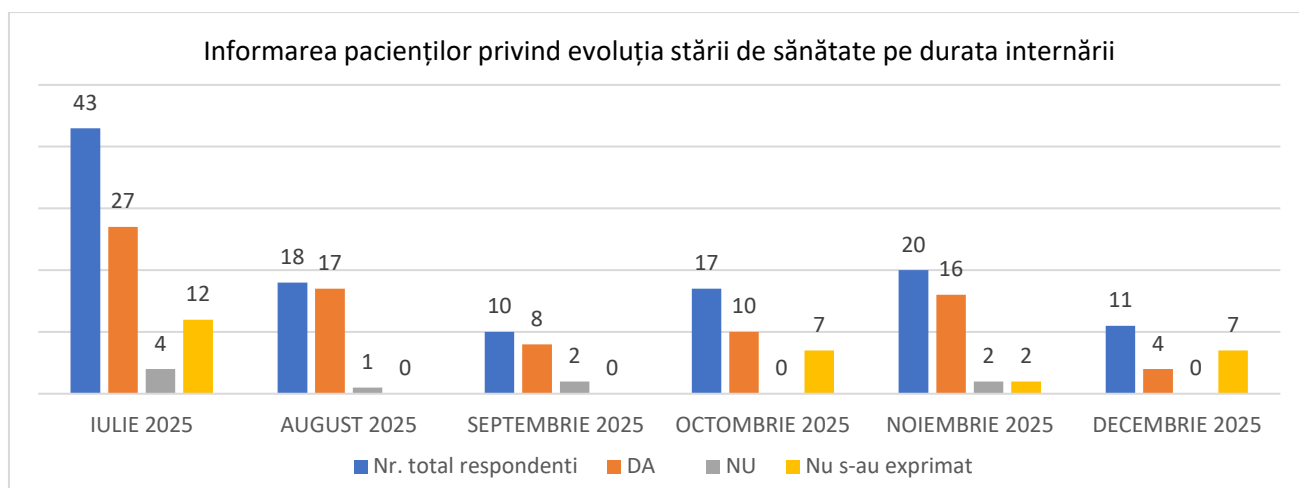
La întrebarea „Ați fost ținut(ă) la curent, într-un mod clar și pe înțelesul dumneavoastră, cu privire la modul în care evoluează boala?” urmărește evaluarea calității comunicării continue dintre personalul medical și pacient pe parcursul spitalizării. Monitorizarea evoluției stării de sănătate și transmiterea informațiilor într-un mod clar contribuie la creșterea încrederii pacientului și la respectarea indicațiilor terapeutice.

Distribuția răspunsurilor (iulie–decembrie 2025)

În perioada analizată, au fost înregistrați **119 respondenți**, cu următoarea distribuție a răspunsurilor:

- **DA:** 82 pacienți (≈68,9%)
- **NU:** 9 pacienți (≈7,6%)
- **Nu s-au exprimat:** 28 pacienți (≈23,5%)

Analiza lunară arată că, deși majoritatea pacienților au declarat că au fost informați, există variații semnificative, iar un procent important de pacienți nu și-au exprimat opinia, indicând posibile dificultăți în perceperea și reținerea informațiilor, specifice pacientului psihiatric.



Observații

- Aproximativ două treimi dintre pacienți au perceput comunicarea privind evoluția bolii ca fiind clară și completă.
- Un procent redus de pacienți a raportat că nu a primit informații suficiente, însă aproximativ 24% nu s-au exprimat, ceea ce sugerează că o parte dintre pacienți nu a perceput sau nu a reținut informațiile transmise.
- Aceasta evidențiază necesitatea unor metode adaptate de comunicare pentru pacientul psihiatric, inclusiv explicații repetate, verificarea înțelegerii și suport vizual sau scris, pentru a asigura informarea completă.

Concluzie

Comunicarea privind evoluția stării de sănătate este percepută pozitiv de majoritatea pacienților, însă există un procent semnificativ care nu a putut sau nu a dorit să se exprime, indicând un risc de neinformare sau de înțelegere incompletă.

4. CALITATEA SERVICIILOR MEDICALE ȘI DE ÎNGRIJIRE

4.1 Evaluarea calității serviciilor primite

Pacienții au evaluat calitatea serviciilor și comportamentul personalului pe o scară de la 1 la 4, unde: 1 = Nesatisfăcător, 2 = Satisfăcător, 3 = Bine, 4 = Foarte bine.

Distribuția răspunsurilor (iulie–decembrie 2025)

Aspect evaluat	Foarte bine	Bine	Satisfăcător	Nesatisfăcător	Observații / Concluzie lunară
Atitudinea și amabilitatea personalului la primire	34	5	3	1	Majoritatea pacienților au evaluat primirea personalului ca „Foarte bine” (~72%), cu un număr redus de evaluări „Bine” și „Satisfăcător”, ceea ce indică un nivel ridicat de amabilitate și atenție.
Atitudinea și amabilitatea	28	9	5	1	Majoritatea respondenților au apreciat atitudinea personalului ca „Foarte bine” (~59%), cu câteva cazuri de evaluări „Bine” și

Centrul de Evaluare și Tratament a Toxicodependențelor pentru Tineri " Sf. Stelian"

Aspect evaluat		Foarte bine	Bine	Satisfăcător	Nesatisfăcător	Observații / Concluzie lunară
personalului pe parcursul șederii						„Satisfăcător”, indicând continuitate general pozitivă a comportamentului profesional.
Îngrijirea acordată medic	de	37	4	0	2	Majoritatea pacienților (~77%) au considerat îngrijirea medicului „Foarte bine”, un număr mic au evaluat „Bine”, iar câteva cazuri au fost „Nesatisfăcătoare”, indicând satisfacție general ridicată, dar cu mici excepții.
Îngrijirea acordată asistentul medical	de	35	7	0	1	Îngrijirea oferită de asistentul medical a fost apreciată preponderent ca „Foarte bine” (~74%), cu câteva evaluări „Bine” și „Nesatisfăcător”, demonstrând profesionalism constant.
Îngrijirea acordată infirmier	de	35	5	2	1	Îngrijirea infirmierului a fost apreciată în majoritate ca „Foarte bine” (~74%), confirmând calitatea și implicarea personalului auxiliar, cu câteva excepții punctuale.

Concluzii generale

Rezultatele arată un nivel ridicat de satisfacție al pacienților față de calitatea serviciilor și comportamentul personalului medical și auxiliar. Cele mai multe evaluări sunt „Foarte bine” pentru toate categoriile analizate, subliniind profesionalismul și amabilitatea personalului la primire și pe parcursul șederii.

Unele evaluări „Bine”, „Satisfăcător” sau „Nesatisfăcător” sunt izolate, reflectând situații punctuale care pot fi analizate și corectate pentru a menține consistența calității serviciilor. În ansamblu, rezultatele indică un mediu spitalicesc orientat către pacient, cu atenție la satisfacția și confortul acestuia.

Tabel centralizat al evaluărilor serviciilor și condițiilor spitalicești

Criteriu	Foarte bine	Bine	Satisfăcător	Nesatisfăcător	Observații / Total răspunsuri
Calitatea lenjeriei de pat	29	10	2	2	Majoritatea pacienților (~67%) au apreciat „Foarte bine”, iar câteva evaluări „Bine”, „Satisfăcător” sau „Nesatisfăcător” indică mici oportunități de îmbunătățire a confortului.
Calitatea meselor servite	27	10	3	3	Evaluările „Foarte bine” predomină (~63%), însă există câteva evaluări medii și scăzute, ceea ce sugerează posibilități de ajustare a varietății sau prezentării meselor.
Amabilitatea și igiena personalului care servește masa	33	6	2	2	Majoritatea pacienților au evaluat „Foarte bine” (~77%), subliniind amabilitatea și atenția personalului, cu câteva evaluări mai reduse, izolate.

Criteriu	Foarte bine	Bine	Satisfăcător	Nesatisfăcător	Observații / Total răspunsuri
Calitatea condițiilor de cazare în general (salon, dotare, facilități)	25	8	7	3	Predomină evaluările pozitive („Foarte bine” și „Bine”), însă există câteva răspunsuri „Satisfăcător” și „Nesatisfăcător”, ceea ce indică oportunități pentru optimizarea dotărilor și confortului.
Calitatea grupurilor sanitare (băi + WC)	16	14	7	6	Evaluările sunt mai variate: doar 16 pacienți au dat „Foarte bine”, semnalând necesitatea unor îmbunătățiri privind dotarea și igiena grupurilor sanitare.
Curățenia în ansamblu	29	13	3	1	Curățenia generală este apreciată pozitiv (≈67% „Foarte bine”), cu unele evaluări „Bine” și „Satisfăcător”, indicând un nivel bun, dar cu posibilități de optimizare.
Calitatea informațiilor privind boala, primite de la personalul medical	30	8	3	2	Majoritatea pacienților au apreciat „Foarte bine” (≈70%), demonstrând claritatea și completitudinea informațiilor, cu câteva cazuri izolate de evaluări medii sau scăzute.

Concluzii generale

- Majoritatea răspunsurilor se încadrează în categoria „Foarte bine”, indicând un nivel ridicat de satisfacție a pacienților față de serviciile și condițiile spitalicești.
- Aspectele legate de lenjeria de pat, mesele servite, amabilitatea personalului care servește masa și informațiile medicale sunt percepute în general ca excelente, ceea ce reflectă un nivel ridicat de profesionalism și atenție la pacient.
- Calitatea grupurilor sanitare și unele evaluări privind curățenia și condițiile de cazare au primit răspunsuri „Bine”, „Satisfăcător” sau „Nesatisfăcător”, indicând oportunități de îmbunătățire a dotărilor și a igienei pentru a atinge excelența totală.
- În ansamblu, rezultatele sugerează că unitatea medicală oferă servicii de calitate ridicată, cu doar mici domenii care pot fi ajustate pentru a atinge satisfacția completă a pacienților în toate aspectele serviciilor și condițiilor spitalicești.

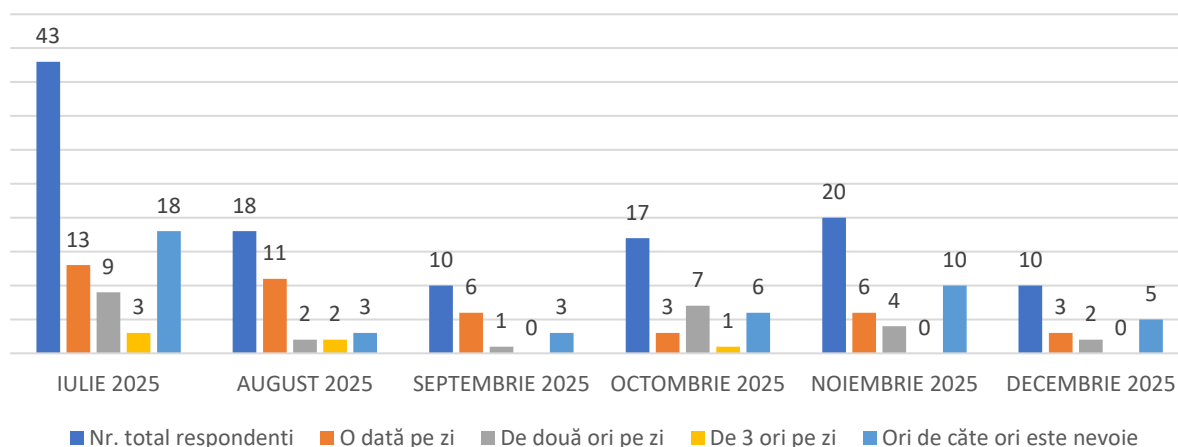
4.2 Frecvența și calitatea curățeniei în salonul de spital

Întrebarea „Frecvența curățeniei în salonul în care sunteți internat(ă)” urmărește să determine cât de des se realizează curățenia în salonul pacienților pe durata internării, aspect esențial pentru confortul și igiena acestora.

Distribuția răspunsurilor (iulie–decembrie 2025)

Frecvența curățeniei	Iulie	August	Septembrie	Octombrie	Noiembrie	Decembrie
O dată pe zi	13	11	6	3	6	3
De două ori pe zi	9	2	1	7	4	2
De 3 ori pe zi	3	2	0	1	0	0
Ori de câte ori este nevoie	18	3	3	6	10	5

Frecvența și calitatea curățeniei în salonul de spital



Observații

- Cele mai frecvente răspunsuri indică că personalul realizează curățenia flexibil, în funcție de necesități. În medie, aproximativ jumătate dintre pacienți au raportat că curățenia se face „ori de câte ori este nevoie”.
- O proporție semnificativă a pacienților a menționat efectuarea curățeniei o dată pe zi sau de două ori pe zi, ceea ce reflectă o rutină standardizată de igienizare.
- Efectuarea curățeniei de trei ori pe zi este rar menționată și apare doar în anumite luni, indicând că este aplicată doar când situația o impune.

Concluzii privind frecvența curățeniei

- Curățenia în saloane este realizată frecvent și adaptată nevoilor pacienților, asigurând un mediu igienic și confortabil.
- Abordarea flexibilă, bazată pe necesitate, permite personalului să răspundă rapid situațiilor emergente, contribuind la menținerea unui standard ridicat de igienă pe durata internării.
- În continuare, monitorizarea consecventă și păstrarea unei rutine echilibrate între curățenia standard și intervențiile ad-hoc pot optimiza și mai mult satisfacția pacienților privind igiena și confortul.

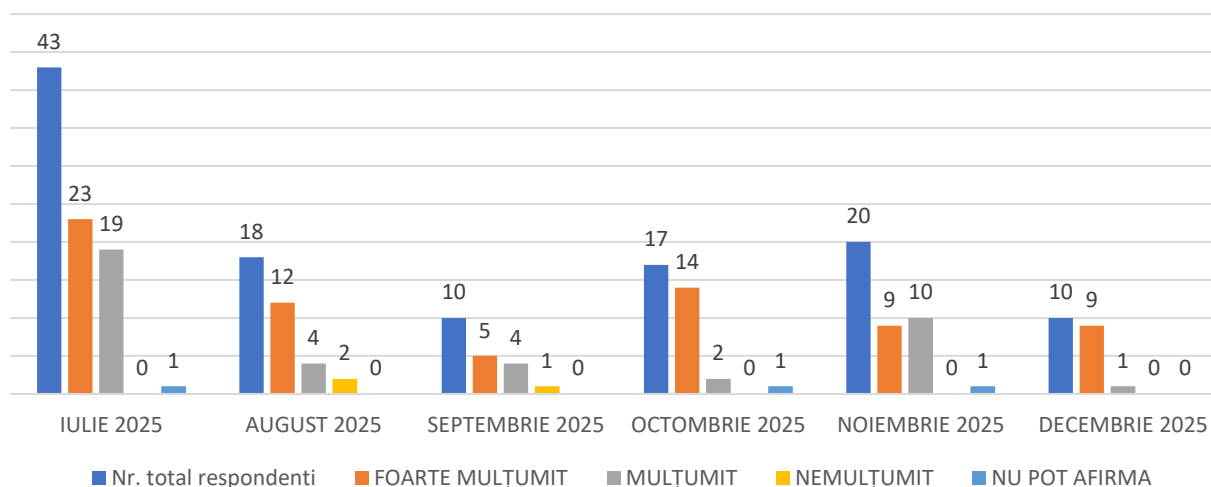
4.3 Gradul de satisfacție față de serviciile medicale oferite

Întrebarea „Cât de mulțumit(ă) sunteți de serviciile medicale oferite în cadrul Centrului de Evaluare și Tratament a Toxicodependențelor pentru Tineri Sf. Stelian?” urmărește să evalueze aprecierea generală a pacienților față de serviciile medicale, incluzând calitatea actului medical, comunicarea, condițiile oferite și încrederea în echipa medicală.

Distribuția răspunsurilor (iulie–decembrie 2025)

Nivel de satisfacție	Iulie	August	Septembrie	Octombrie	Noiembrie	Decembrie
Foarte mulțumit	23	12	5	14	9	9
Mulțumit	19	4	4	2	10	1
Nemulțumit	0	2	1	0	0	0
Nu pot afirma	1	0	0	1	1	0

Gradul de satisfacție față de serviciile medicale oferite în salonul de spital



Observații:

- Majoritatea pacienților au raportat un nivel ridicat de satisfacție, cu cel puțin jumătate sau mai mult dintre respondenți declarându-se „Foarte mulțumiți” în fiecare lună.
- Unele răspunsuri „Mulțumit” și foarte puține cazuri „Nemulțumit” sau „Nu pot afirma” indică situații izolate, fără a afecta semnificativ percepția generală pozitivă asupra serviciilor medicale.
- Rezultatele reflectă încrederea pacienților în echipa medicală și calitatea actului medical oferit.

Concluzii:

- Nivelul de satisfacție al pacienților este foarte ridicat, majoritatea respondenților declarându-se „Foarte mulțumiți”.
- Evaluările negative sunt rare și izolate, ceea ce confirmă percepția pozitivă generală asupra serviciilor medicale.
- Datele sugerează că unitatea menține un standard înalt de îngrijire medicală, cu comunicare eficientă și condiții adecvate pentru pacienți.

4.4 Evaluarea calității serviciilor medicale primite, în funcție de intervalul orar și categoria personalului medical

Această întrebare a avut ca scop măsurarea nivelului de satisfacție al pacienților privind îngrijirile primite, folosind o scală de la 1 la 10, unde 1 reprezintă nivelul minim, iar 10 nivelul maxim de satisfacție. Acest indicator oferă o perspectivă globală asupra calității serviciilor medicale percepute, integrând atât aspectele profesionale, cât și umane ale actului medical. Pacienții au fost invitați să evalueze calitatea serviciilor medicale primite, folosind o scară de la 1 la 10, unde:

- 1 = Nesatisfăcător,
- 2 = Satisfăcător,
- 3 = Bine,
- 4 = Foarte bine,
- ... și până la 10 = Excelent.

Această secțiune oferă o imagine de ansamblu asupra percepției pacienților privind calitatea îngrijirilor acordate în funcție de:



Str. Cristian Pascal, nr. 25 - 27, sector 6, București; Cod postal 060222

C.U.I.: 4364632; Tel: 021/315.24.51 Fax: 021/315.49.61

Email: office@cettsfantulstelian.ro

Website: cetttsfantulstelian.ro

Operator de date cu caracter personal: 11512

ISO 9001:2015
ISO 45001:2018
ISO/IEC 27001:2022

Centrul de Evaluare și Tratament a Toxicodependențelor pentru Tineri " Sf. Stelian"

- momentul zilei (zi, seară, noapte)
- categoria personalului (medici, asistenți medicali, infirmieri/îngrijitori).

Îngrijiri acordate de medici

Lună	Tip îngrijire	Nota 1	Nota 2	Nota 3	Nota 4	Nota 5	Nota 6	Nota 7	Nota 8	Nota 9	Nota 10	Nu a acordat nicio nota
Iulie	Ziua	0	0	1	1	0	2	8	29	1	0	1
Iulie	Seara	0	2	0	2	1	1	2	4	30	1	0
Iulie	Noaptea	0	2	0	2	1	0	2	3	27	6	0
August	Ziua	0	1	0	0	0	1	0	2	1	16	3
August	Seara	0	1	0	0	0	1	0	2	0	13	6
August	Noaptea	0	1	0	0	0	3	2	0	10	9	0
Septembrie	Ziua	0	0	0	0	0	2	0	7	9	0	0
Septembrie	Seara	0	0	0	0	0	3	0	5	8	0	0
Septembrie	Noaptea	0	0	0	0	0	2	0	5	7	0	0
Octombrie	Ziua	0	0	0	0	0	0	0	17	0	0	0
Octombrie	Seara	0	0	0	0	0	0	0	14	3	0	0
Octombrie	Noaptea	0	0	0	0	0	0	0	12	5	0	0
Noiembrie	Ziua	1	0	0	0	2	2	15	0	0	0	0
Noiembrie	Seara	0	0	0	0	1	2	15	2	0	0	0
Noiembrie	Noaptea	0	0	0	1	1	1	14	3	0	0	0
Decembrie	Ziua	0	0	0	0	0	0	2	9	0	0	0
Decembrie	Seara	0	0	0	0	0	0	1	10	0	0	0
Decembrie	Noaptea	0	0	0	0	0	0	1	10	0	0	0

Observații:

- În general, pacienții au evaluat îngrijirile oferite de medici ca fiind foarte bune sau bune, mai ales în intervalul de zi și seara, ceea ce reflectă un nivel ridicat de profesionalism și atenție.
- Majoritatea notelor acordate se situează între nota 7 și nota 10, ceea ce indică satisfacție mare și percepția unui act medical competent și sigur.
- Numărul de pacienți care nu au acordat nicio notă este redus, ceea ce sugerează că evaluarea a fost clară și ușor de completat.

Concluzie generală:

Îngrijirile acordate de medici în această perioadă sunt percepute de pacienți ca fiind de calitate ridicată, cu accent pe profesionalism, atenție și competență. Chiar și pe intervalul de noapte, unde numărul de evaluări complete a fost mai redus, notele rămân majoritar bune sau foarte bune, demonstrând consistență în actul medical.

Îngrijiri acordate de asistenței medicali



Str. Cristian Pascal, nr. 25 - 27, sector 6, București; Cod postal 060222

C.U.I.: 4364632; Tel: 021/315.24.51 Fax: 021/315.49.61

Email: office@cettsfantulstelian.ro

Website: cettsfantulstelian.ro

Operator de date cu caracter personal: 11512

ISO 9001:2015
ISO 45001:2018
ISO/IEC 27001:2022

Centrul de Evaluare și Tratament a Toxicodependențelor pentru Tineri " Sf. Stelian"

Lună	Tip îngrijire	Nota 1	Nota 2	Nota 3	Nota 4	Nota 5	Nota 6	Nota 7	Nota 8	Nota 9	Nota 10	Nu a acordat nicio nota
Iulie	Ziua	0	0	1	1	3	3	4	24	7	0	0
Iulie	Seara	0	1	1	1	1	1	3	4	26	5	0
Iulie	Noaptea	0	1	1	2	0	1	2	1	24	11	0
August	Ziua	0	1	0	0	0	1	0	3	10	9	0
August	Seara	0	1	0	0	0	2	2	1	10	9	0
August	Noaptea	0	1	0	0	0	1	2	1	7	12	0
Septembrie	Ziua	0	0	0	0	1	2	1	5	9	0	0
Septembrie	Seara	0	0	0	0	1	2	1	5	9	0	0
Septembrie	Noaptea	0	0	0	0	1	2	3	6	0	0	0
Octombrie	Ziua	0	0	0	0	1	0	2	13	1	0	0
Octombrie	Seara	0	0	0	0	0	3	0	12	2	0	0
Octombrie	Noaptea	0	0	0	0	1	0	0	10	6	0	0
Noiembrie	Ziua	0	0	1	2	2	3	9	3	0	0	0
Noiembrie	Seara	0	0	0	1	1	3	12	3	0	0	0
Noiembrie	Noaptea	0	0	0	1	0	3	10	6	0	0	0
Decembrie	Ziua	0	0	0	0	0	1	9	1	0	0	0
Decembrie	Seara	0	0	0	0	0	0	1	9	1	0	0
Decembrie	Noaptea	0	0	0	0	0	0	1	9	1	0	0

- Pacienții au evaluat îngrijirile oferite de asistenții medicali ca fiind majoritar bune și foarte bune, cu note frecvente între 7 și 10, ceea ce reflectă implicare, amabilitate și profesionalism.
- Distribuția notelor arată că pacienții percep asistenții ca fiind accesibili, atenți și responsabili în toate intervalele zilei (ziua, seara și noaptea).

Concluzie generală:

Îngrijirile oferite de asistenții medicali sunt percepute ca fiind de calitate ridicată și constante pe toate intervalele zilei, demonstrând amabilitate, implicare și profesionalism. Distribuția notelor arată că pacienții sunt mulțumiți de comunicarea și suportul oferit de personalul de asistență, cu doar mici variații între diferite luni sau intervale.

Îngrijiri acordate de Infirmier/îngrijitor

Lună	Tip îngrijire	Nota 1	Nota 2	Nota 3	Nota 4	Nota 5	Nota 6	Nota 7	Nota 8	Nota 9	Nota 10	Nu a acordat nicio nota
Iulie	Ziua	0	0	2	0	1	5	0	29	6	0	0
Iulie	Seara	0	1	0	1	0	1	4	3	25	8	0
Iulie	Noaptea	0	1	0	1	1	0	3	1	26	10	0
August	Ziua	0	1	0	0	0	1	0	1	11	8	0
August	Seara	0	1	0	0	0	1	1	1	19	0	0
August	Noaptea	0	1	0	0	1	1	2	2	7	12	0
Septembrie	Ziua	0	0	0	0	1	1	0	5	7	0	0
Septembrie	Seara	0	0	0	0	1	1	1	5	8	0	0
Septembrie	Noaptea	0	0	0	0	1	0	0	5	6	0	0
Octombrie	Ziua	0	0	0	0	0	0	2	14	1	0	0
Octombrie	Seara	0	0	0	1	0	0	0	12	4	0	0
Octombrie	Noaptea	0	0	0	1	0	0	0	11	5	0	0
Noiembrie	Ziua	0	0	1	0	2	4	10	3	0	0	0
Noiembrie	Seara	0	0	1	0	1	4	11	3	0	0	0
Noiembrie	Noaptea	0	0	1	0	1	1	11	6	0	0	0
Decembrie	Ziua	0	0	0	0	0	0	9	2	0	0	0
Decembrie	Seara	0	0	0	0	0	0	8	3	0	0	0
Decembrie	Noaptea	0	0	0	0	0	0	8	3	0	0	0

Observații: pacienții au evaluat îngrijirile oferite de îngrijitori/infirmieri ca fiind majoritar bune și foarte bune, cu note frecvente între 7 și 10, ceea ce reflectă atenție, implicare și amabilitate în activitățile de suport.

Concluzie generală:

Îngrijirile acordate de îngrijitori/infirmieri sunt percepute ca fiind de calitate bună spre foarte bună, cu accent pe amabilitate, implicare și promptitudine. Distribuția notelor arată satisfacție ridicată, dar cu ușoare variații între intervalele zilei și între luni, ceea ce poate fi corectat prin standardizarea unor proceduri minime pentru îngrijirea pacienților pe toate intervalele.

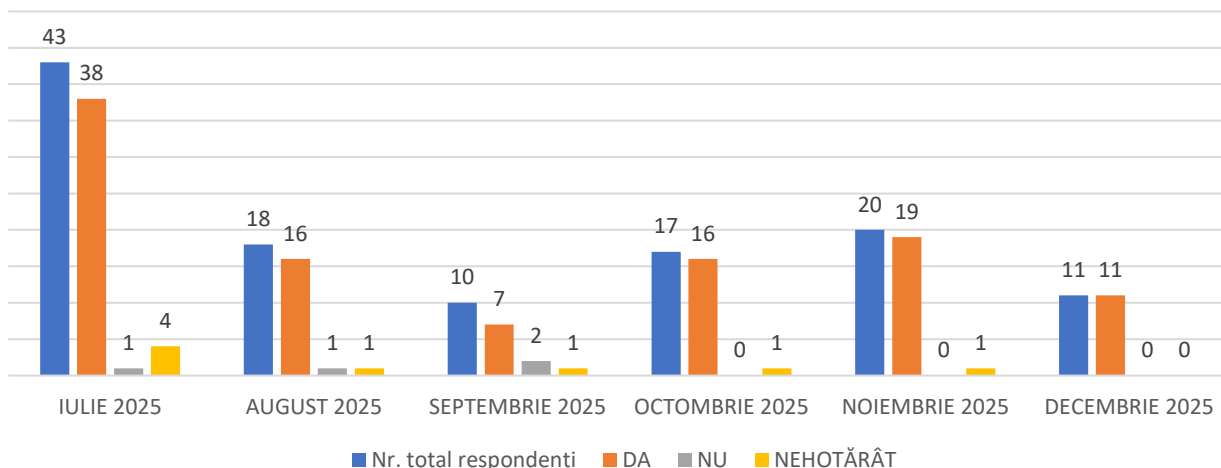
4.5 Disponibilitatea pacienților de a reveni și de a recomanda unitatea medicală

Întrebarea „Ați fi dispus(ă) să vă internați din nou în acest spital, dacă va fi nevoie, și/sau ați recomanda spitalul altor persoane?” urmărește evaluarea încrederii generale a pacienților în serviciile oferite de unitatea medicală și intenția lor de a apela din nou la aceste servicii sau de a le recomanda altora.

Distribuția răspunsurilor pe luni (iulie–decembrie 2025):

Lună	Nr. total respondenți	DA	NU	NEHOTĂRÂT
Iulie	43	38	1	4
August	18	16	1	1
Septembrie	10	7	2	1
Octombrie	17	16	0	1
Noiembrie	20	19	0	1
Decembrie	11	11	0	0

Disponibilitatea pacienților de a reveni și de a recomanda unitatea medicală



Observații:

- Majoritatea pacienților și-au exprimat disponibilitatea de a reveni sau de a recomanda unitatea medicală, cu răspunsuri „DA” predominante în toate lunile analizate.
- Numărul răspunsurilor negative („NU”) sau indecise („NEHOTĂRÂT”) este foarte redus, ceea ce indică o percepție pozitivă constantă asupra calității serviciilor.
- În lunile cu mai mulți respondenți, chiar dacă apar câteva răspunsuri „NU” sau „NEHOTĂRÂT”, acestea reprezintă excepții, iar majoritatea pacienților continuă să manifeste încredere în unitate.

Concluzii:



Str.Cristian Pascal, nr. 25 - 27, sector 6, București; Cod postal 060222

C.U.I.: 4364632; Tel: 021/315.24.51 Fax: 021/315.49.61

Email:office@cettsfantulstelian.ro

Website: cetttsfantulstelian.ro

Operator de date cu caracter personal: 11512

ISO 9001:2015
ISO 45001:2018
ISO/IEC 27001:2022

Centrul de Evaluare și Tratament a Toxicodependențelor pentru Tineri " Sf. Stelian"

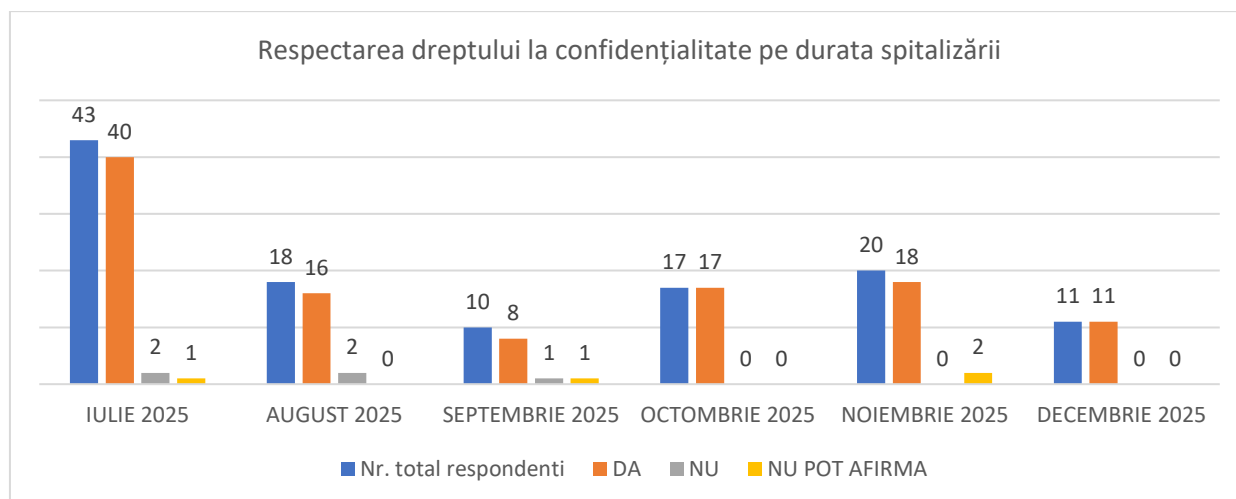
- Încrederea pacienților în serviciile medicale rămâne foarte ridicată, majoritatea declarând disponibilitatea de a se interna din nou și de a recomanda spitalul.
- Absența răspunsurilor negative în lunile de final (noiembrie–decembrie) confirmă consolidarea percepției pozitive și a satisfacției pacienților.
- Rezultatele reflectă un grad ridicat de loialitate și recomandare, evidențiind calitatea actului medical, profesionalismul personalului și experiența de spitalizare apreciată de pacienți.

4.6 Respectarea dreptului la confidențialitate pe durata spitalizării

Întrebarea „Considerați că dreptul dumneavoastră la confidențialitate a fost respectat pe parcursul spitalizării?” urmărește evaluarea percepției pacienților privind respectarea unui principiu fundamental în relația medic–pacient: protejarea datelor personale și a informațiilor medicale.

Distribuția răspunsurilor pe luni (iulie–decembrie 2025):

Lună	Nr. total respondenți	DA	NU	NU POT AFIRMA
Iulie	43	40	2	1
August	18	16	2	0
Septembrie	10	8	1	1
Octombrie	17	17	0	0
Noiembrie	20	18	0	2
Decembrie	11	11	0	0



Observații:

- Majoritatea pacienților au declarat că dreptul la confidențialitate a fost respectat, cu răspunsuri „DA” predominante în toate lunile analizate.
- Cazurile de răspuns „NU” sau „NU POT AFIRMA” sunt foarte puține și izolate, ceea ce sugerează că, în general, pacienții au perceput un nivel ridicat de protecție a datelor personale și a informațiilor medicale.
- În lunile octombrie și decembrie, toți pacienții au confirmat respectarea confidențialității, ceea ce reflectă standarde ridicate și consistente în practică.

Concluzii:



Str.Cristian Pascal, nr. 25 - 27, sector 6, București; Cod postal 060222

C.U.I.: 4364632; Tel: 021/315.24.51 Fax: 021/315.49.61

Email: office@cetttfantulstelian.ro

Website: cetttfantulstelian.ro

Operator de date cu caracter personal: 11512

ISO 9001:2015
ISO 45001:2018
ISO/IEC 27001:2022

Centrul de Evaluare și Tratament a Toxicodependențelor pentru Tineri "Sf. Stelian"

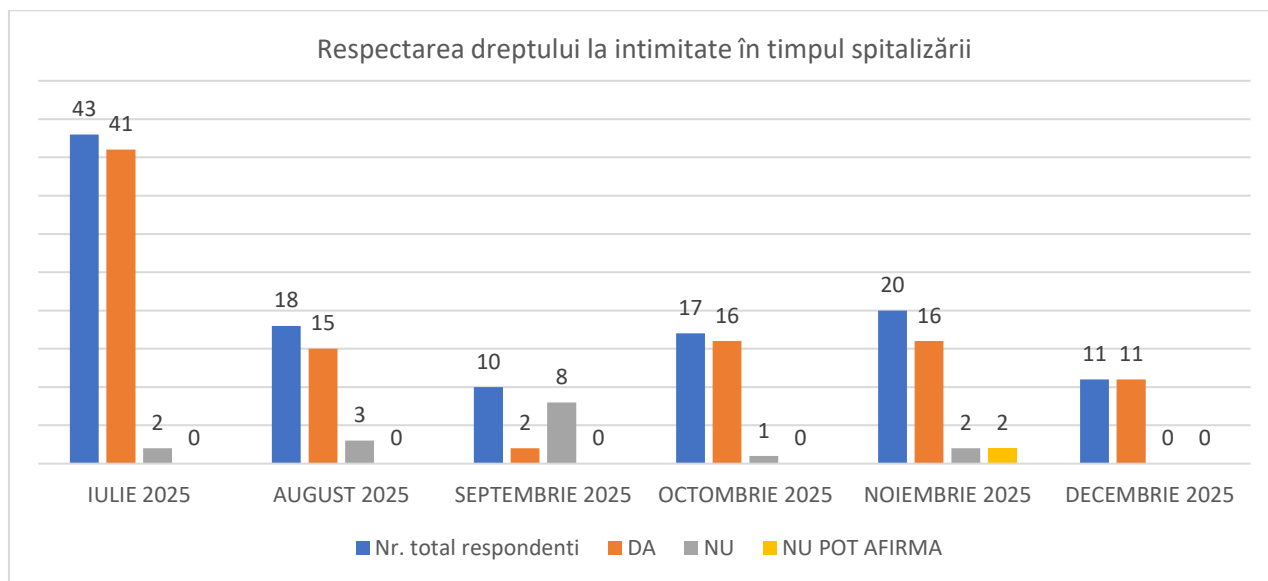
- Unitatea medicală respectă în mod majoritar și constant dreptul pacienților la confidențialitate, consolidând încrederea acestora în personalul medical.
- Chiar dacă există câteva excepții izolate („NU” sau „NU POT AFIRMA”), acestea pot fi utilizate pentru monitorizare și pentru îmbunătățirea continuă a procedurilor de protecție a informațiilor.
- Menținerea și standardizarea riguroasă a procedurilor de confidențialitate sunt esențiale pentru asigurarea calității actului medical și protejarea demnității și intimității pacienților.

4.7 Respectarea dreptului la intimitate în timpul spitalizării

Întrebarea „Considerați că dreptul dumneavoastră la intimitate a fost respectat pe parcursul spitalizării?” are rolul de a evalua modul în care unitatea medicală asigură protejarea vieții private a pacientului în contextul îngrijirilor medicale acordate.

Distribuția răspunsurilor pe luni (iulie–decembrie 2025):

Lună	Nr. total respondenți	DA	NU	NU POT AFIRMA
Iulie	43	41	2	0
August	18	15	3	0
Septembrie	10	2	8	0
Octombrie	17	16	1	0
Noiembrie	20	16	2	2
Decembrie	11	11	0	0



Observații:

- Majoritatea pacienților au declarat că dreptul la intimitate a fost respectat („DA”), reflectând un nivel ridicat de protecție a vieții private în majoritatea lunilor.
- În lunile septembrie și noiembrie se observă un număr mai mare de răspunsuri „NU” sau „NU POT AFIRMA”, ceea ce poate indica situații punctuale în care standardele de intimitate nu au fost percepute ca fiind respectate de toți pacienții.
- În restul lunilor, respectarea intimității a fost percepută pozitiv, demonstrând aplicarea în general consecventă a procedurilor de protecție a vieții private.

Concluzie:



Str. Cristian Pascal, nr. 25 - 27, sector 6, București; Cod postal 060222

C.U.I.: 4364632; Tel: 021/315.24.51 Fax: 021/315.49.61

Email: office@cettsfantulstelian.ro

Website: cettsfantulstelian.ro

Operator de date cu caracter personal: 11512

ISO 9001:2015
ISO 45001:2018
ISO/IEC 27001:2022

- Centrul de Evaluare și Tratament a Toxicodependențelor pentru Tineri Sf. Stelian respectă în mod preponderent dreptul pacienților la intimitate, contribuind la menținerea demnității și confortului acestora.
- Excepțiile izolate („NU” sau „NU POT AFIRMA”) sugerează necesitatea unei monitorizări constante și a unor ajustări minime în anumite intervale sau proceduri pentru a asigura o conformitate completă.
- Menținerea acestor standarde ridicate este esențială pentru crearea unui climat de siguranță, încredere și îngrijire centrată pe pacient, consolidând totodată imaginea pozitivă a unității medicale.

4.8 Recomandări și propuneri formulate de pacienți

Pacienții au oferit un volum important de sugestii, care vizează îmbunătățirea condițiilor hoteliere, a activităților terapeutice și a organizării serviciilor. Acestea reflectă nevoia de creștere a confortului, a demnității și a eficienței îngrijirilor.

Confort și facilități în saloane

- Instalarea televizoarelor și tabletelor, mai multe prize și mobilier nou.
- Înlocuirea saltelelor deteriorate și repararea aerului condiționat.
- Crearea unui mediu liniștit și mai intim, inclusiv camere pentru vizite și întâlniri.

Alimentație

- Diversificarea meniului și includerea legumelor și fructelor.
- Mese mai consistente, deserturi periodice și meniuri adaptate nevoilor digestive.

Igienă și curățenie

- Curățenie mai frecventă în saloane și grupuri sanitare.
- Asigurarea hârtiei igienice, săpunului și a altor consumabile.
- Separarea dușurilor pentru intimitate și întreținerea instalațiilor sanitare.

Activități terapeutice și recreative

- Extinderea timpului și varietății sesiunilor de psihoterapie și ergoterapie.
- Mai multe activități recreative, sportive și socioculturale.
- Acces mai flexibil la sala de fitness și participarea asistată la activități.

Personal și organizare

- Creșterea amabilității și instruirii personalului.
- Respectarea strictă a programului pentru mese și tratamente.
- Răspuns mai rapid al infirmierilor la solicitări și control mai frecvent al turelor de noapte.

Alte sugestii

- Crearea unui spațiu dedicat fumatului.
- Acces Wi-Fi gratuit în saloane.
- Introducerea unor servicii suplimentare: masaj, kinetoterapie, activități recreative.

Concluzie generală

Feedback-ul pacienților indică un nivel bun al relației umane cu personalul medical, dar și o nevoie clară de îmbunătățire a condițiilor hoteliere, a igienei, a activităților terapeutice și a dotărilor.