

FORMULAR DE ANALIZĂ PENTRU EVALUAREA CHESTIONARELOR DE FEEDBACK - Institutul National de Recuperare, Medicina Fizica si Balneoclimatologie pentru intervalul Ianuarie/2016 - decembrie/2016

A. DATE TEHNICE PRIVIND DERULAREA ACTIVITĂȚII																													
TOTAL	%	Sex:		Vârsta:												Nivel de studii:								Mediul de rezidență:					
		Bărbați	Femei	18-34 ani		35-54 ani		55-64 ani		peste 65 ani		9-13 studii		studii elementare (obligatorie, profesională, de ucenic)		studii medii (liceu, școală postliceală)		studii superioare (universitare, postuniversitare)		cu domiciliul în mediul urban		cu domiciliul în mediul rural							
		Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%		
1. Număr pacienți internați în perioada de referință	1830	X		603	32.95	1227	67.05	89	4.86	441	24.10	520	28.42	780	42.62	34	1.86	472	25.79	920	50.27	407	22.24	991	50.87	899	49.13		
2. Număr chestionare tipărite distribuite în perioada de referință	505	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
3. Număr chestionare tipărite recuperate la finalul săptămânii a IV-a	330	X		150	45.45	180	54.55	5	1.52	102	30.91	88	26.67	135	40.91	0	0.00	118	35.76	144	43.64	68	20.61	209	63.33	121	36.67		
4. Număr chestionare completate online	1	X		1	100.00	0	0.00	1	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	1	100.00	0	0.00		
5. Total chestionare analizate (total linia 3+4)	331	X		151	45.62	180	54.38	6	1.81	102	30.82	88	26.59	135	40.79	0	0.00	118	35.65	144	43.50	69	20.85	210	63.44	121	36.56		
6. RATA DE RĂSPUNS LA CERȘIEREA PRIVIND satisfacția pacientului (număr pacienți care au răspuns la formularul tipărit plus la cel online al chestionarului / număr total de pacienți internați în săptămâna de referință a mecanismului de feedback * 100)	X			18.09	X	8.25	X	9.84	X	0.33	X	5.57	X	4.81	X	7.38	X	0.00	X	6.45	X	7.87	X	3.77	X	11.48	X	6.61	
7. Distribuția caracteristicilor demo-sociale ale pacienților care au răspuns la chestionare după:																													
- Sex:	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
- Vârsta:	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
- Nivel de studii:	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
- Mediul de rezidență:	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		

B. INTERPRETAREA CHESTIONARELOR DE EVALUARE																																										
Indicator	TOTAL răspunsuri întrebare	TOTAL răspunsuri indicatori	%indicator	Sex:	Vârsta:												Nivel de studii:								Mediul de rezidență:						Item/întrebare din chestionar	Modalitate de calcul a procentelor	Explicație									
					Bărbați	Femei	18-34 ani		35-54 ani		55-64 ani		peste 65 ani		9-13 studii		studii elementare (obligatorie, profesională, de ucenic)		studii medii (liceu, școală postliceală)		studii superioare (universitare, postuniversitare)		cu domiciliul în mediul urban		cu domiciliul în mediul rural																	
					TOTAL răspunsuri întrebare	TOTAL răspunsuri indicatori	%indicator	TOTAL răspunsuri întrebare	TOTAL răspunsuri indicatori	%indicator	TOTAL răspunsuri întrebare	TOTAL răspunsuri indicatori	%indicator	TOTAL răspunsuri întrebare	TOTAL răspunsuri indicatori	%indicator	TOTAL răspunsuri întrebare	TOTAL răspunsuri indicatori	%indicator	TOTAL răspunsuri întrebare	TOTAL răspunsuri indicatori	%indicator	TOTAL răspunsuri întrebare	TOTAL răspunsuri indicatori	%indicator	TOTAL răspunsuri întrebare	TOTAL răspunsuri indicatori	%indicator														
Q1a. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de calitatea serviciilor medico-sanitare din spital	331	330	99.70	151	150	99.34	180	180	100.00	6	6	100.00	102	102	100.00	88	88	100.00	135	134	99.26	0	0	0.00	118	118	100.00	144	143	99.31	69	69	100.00	210	210	100.00	121	120	99.17	q1a	q1a(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) și cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
Q1b. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de respectarea drepturilor pacienților acestui spital	331	330	99.70	151	150	99.34	180	180	100.00	6	6	100.00	102	102	100.00	88	88	100.00	135	134	99.26	0	0	0.00	118	118	100.00	144	143	99.31	69	69	100.00	210	210	100.00	121	120	99.17	q1b	q1b(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) și cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
Q2a. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de timpul de așteptare până la prima examinare de către medicul curant din spital	331	325	98.19	151	150	99.34	180	175	97.22	6	6	100.00	102	100	98.04	88	86	97.73	135	133	98.52	0	0	0.00	118	118	100.00	144	139	96.53	69	68	98.55	210	205	97.62	121	120	99.17	q2a	q2a(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) și cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
Q2b. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul cum au fost consultați prima dată de medicul curant din spital	330	330	100.00	150	150	100.00	180	180	100.00	6	6	100.00	101	101	100.00	88	88	100.00	135	135	100.00	0	0	0.00	118	118	100.00	143	143	100.00	69	69	100.00	210	210	100.00	120	120	100.00	q2b	q2b(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) și cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
Q2c. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de tratamentul primit în cadrul unității	329	327	99.39	150	148	98.67	179	179	100.00	6	6	100.00	101	101	100.00	87	86	98.85	135	134	99.26	0	0	0.00	117	117	100.00	143	141	98.60	69	69	100.00	209	208	99.52	120	119	99.17	q2c	q2c(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) și cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
Q3. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de tratamentul/modul de îngrijire al medicului curant pe perioada spitalizării	331	331	100.00	151	151	100.00	180	180	100.00	6	6	100.00	102	102	100.00	88	88	100.00	135	135	100.00	0	0	0.00	118	118	100.00	144	144	100.00	69	69	100.00	210	210	100.00	121	121	100.00	q3a, q3b, q3c, q3d, q3e	sum[q3a(1+2) + q3b(1+2) + q3c(1+2) + q3d(1+2) + q3e(1+2)]/5	suma procentelor celor care au fost mulțumiți și foarte mulțumiți la calculul de întrebări q3a, b, c, d, e împărțit la 5 (numărul întrebărilor/temelor care măsoară tratamentul/îngrijirea acordată de medicul curant)
Q3a. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de respectul și atenția acordate de medicul curant	331	330	99.70	151	151	100.00	180	179	99.44	6	6	100.00	102	102	100.00	88	87	98.86	135	135	100.00	0	0	0.00	118	118	100.00	144	143	99.31	69	69	100.00	210	209	99.52	121	121	100.00	q3a	q3a(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) și cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
Q3b. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care medicul curant a răspuns întrebărilor adresate de pacient	331	330	99.70	151	151	100.00	180	179	99.44	6	6	100.00	102	101	99.02	88	88	100.00	135	135	100.00	0	0	0.00	118	117	99.15	144	144	100.00	69	69	100.00	210	209	99.52	121	121	100.00	q3b	q3b(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) și cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
Q3c. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care medicul curant s-a ocupat de cazul lor	329	328	99.70	151	151	100.00	178	177	99.44	6	6	100.00	101	100	99.01	88	88	100.00	134	134	100.00	0	0	0.00	117	117	100.00	144	143	99.31	68	68	100.00	209	208	99.52	120	120	100.00	q3c	q3c(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) și cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
Q3d. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care medicul curant le-a înțeles problemele de sănătate	329	328	99.70	150	150	100.00	179	178	99.44	6	6	100.00	101	100	99.01	87	87	100.00	135	135	100.00	0	0	0.00	117	116	99.15	143	143	100.00	69	69	100.00	209	208	99.52	120	120	100.00	q3d	q3d(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) și cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
Q3e. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de interesul manifestat de medicul curant în rezolvarea problemelor de sănătate	328	328	100.00	149	149	100.00	179	179	100.00	6	6	100.00	101	101	100.00	86	86	100.00	135	135	100.00	0	0	0.00	117	117	100.00	143	143	100.00	68	68	100.00	207	207	100.00	121	121	100.00	q3e	q3e(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) și cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
Q4. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de tratamentul/modul de îngrijire al asistentei medicale pe perioada spitalizării	331	331	100.00	151	151	100.00	180	180	100.00	6	6	100.00	102	102	100.00	88	88	100.00	135	135	100.00	0	0	0.00	118	118	100.00	144	144	100.00	69	69	100.00	210	210	100.00	121	121	100.00	q4a, q4b, q4c, q4d, q4e	sum[q4a(1+2) + q4b(1+2) + q4c(1+2) + q4d(1+2) + q4e(1+2)]/5	suma procentelor celor care au fost mulțumiți și foarte mulțumiți la calculul de întrebări q4 (a, b, c, d, e) împărțit la 5 (numărul întrebărilor/temelor care măsoară tratamentul/îngrijirea acordată de asistentele medicale)
Q4a. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de respectul și atenția acordată de asistentele medicale	331	331	100.00	151	151	100.00	180	180	100.00	6	6	100.00	102	102	100.00	88	88	100.00	135	135	100.00	0	0	0.00	118	118	100.00	144	144	100.00	69	69	100.00	210	210	100.00	121	121	100.00	q4a	q4a(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) și cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
Q4b. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care asistentele au răspuns la întrebările adresate de pacienți	331	329	99.40	151	150	99.34	180	179	99.44	6	6	100.00	102	101	99.02	88	88	100.00	135	134	99.26	0	0	0.00	118	118	100.00	144	142	98.61	69	69	100.00	210	209	99.52	121	120	99.17	q4b	q4b(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) și cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
Q4c. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care asistentele medicale s-au ocupat de problemele de sănătate	331	331	100.00	151	151	100.00	180	180	100.00	6	6	100.00	102	102	100.00	88	88	100.00	135	135	100.00	0	0	0.00	118	118	100.00	144	144	100.00	69	69	100.00	210	210	100.00	121	121	100.00	q4c	q4c(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) și cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
Q4d. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care asistentele medicale le-au înțeles problemele de sănătate	329	329	100.00	150	150	100.00	179	179	100.00	6	6	100.00	101	101	100.00	88	88	100.00	134	134	100.00	0	0	0.00	117	117	100.00	144	144	100.00	68	68	100.00	209	209	100.00	120	120	100.00	q4d	q4d(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) și cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
Q4e. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de interesul manifestat de asistentele medicale în rezolvarea problemelor de sănătate	324	324	100.00	147	147	100.00	177	177	100.00	6	6	100.00	99	99	100.00	84	84	100.00	135	135	100.00	0	0	0.00	116	116	100.00	141	141	100.00	67	67	100.00	206	206	100.00	118	118	100.00	q4e	q4e(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) și cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
Q5. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de informarea primită cu privire la modul de derulare a investigațiilor, la rezultatul analizelor, la tratamentul prescris cu riscurile și consecințele respingerii acestuia, la alternativele medicale posibile	331	331	100																																							

Q6. Ponderea pacienților care au primit și o altă opinie medicală la diagnosticul medicului curant pe perioada internării în spital	328	39	11.89	149	18	12.08	179	21	11.73	5	1	20.00	102	11	10.78	87	14	16.09	134	13	9.70	0	0	0.00	117	12	10.26	143	18	12.59	68	9	13.24	209	26	12.44	119	13	10.92	q6e	q6e(1)	procentul celor care au răspuns 1 (da)
Q7. Ponderea în care spitalul a asigurat integral medicajul pacienților internați	329	214	65.05	151	94	62.25	178	120	67.42	6	3	50.00	102	66	64.71	88	58	65.91	133	87	65.41	0	0	0.00	117	79	67.52	143	86	60.14	69	49	71.01	209	139	66.51	120	75	62.50	q7		procentul celor care au răspuns 1 la întrebarea Q7 (suma procentelor celor care au răspuns q6, q, c, e, f împărțit la 6 (numărul întrebărilor din cadrul parcurului medical al Pacientului))
Q8. Ponderea pacienților (mulțumiri) care au apreciat de condițiile oferite de spital	331	331	100.00	151	151	100.00	180	180	100.00	6	6	100.00	102	102	100.00	88	88	100.00	135	135	100.00	0	0	0.00	118	118	100.00	144	144	100.00	69	69	100.00	210	210	100.00	121	121	100.00	q8a,q8b,q8c,q8d,q8e,q8f	sum[q8a(1+2) + q8b(1+2) + q8c(1+2) + q8d(1+2) + q8e(1+2) + q8f(1+2)]/6	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiri) cu cei care au răspuns 2 (mulțumiri) la întrebare
Q8a. Ponderea pacienților (mulțumiri) și foarte mulțumiri de iluminatul încăperilor/spațiilor din spital	331	278	83.99	151	125	82.78	180	153	85.00	6	6	100.00	102	85	83.33	88	72	81.82	135	115	85.19	0	0	0.00	118	104	88.14	144	118	81.94	69	56	81.16	210	180	85.71	121	98	80.99	q8a	q8a(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiri) cu cei care au răspuns 2 (mulțumiri) la întrebare
Q8b. Ponderea pacienților (mulțumiri) și foarte mulțumiri de temperatura din spital	329	325	98.78	150	148	98.67	179	177	98.88	6	6	100.00	100	97	97.00	88	87	98.86	135	135	100.00	0	0	0.00	117	117	100.00	144	142	98.61	68	66	97.06	208	206	99.04	121	119	98.35	q8b	q8b(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiri) cu cei care au răspuns 2 (mulțumiri) la întrebare
Q8c. Ponderea pacienților (mulțumiri) și foarte mulțumiri de programul de vizite din spital	330	327	99.09	151	150	99.34	179	177	98.88	6	6	100.00	101	100	99.01	88	87	98.86	135	134	99.26	0	0	0.00	117	117	100.00	144	141	97.92	69	69	100.00	210	209	99.52	120	118	98.33	q8c	q8c(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiri) cu cei care au răspuns 2 (mulțumiri) la întrebare
Q8d. Ponderea pacienților (mulțumiri) și foarte mulțumiri de curățenia generală din spital	327	326	99.69	148	147	99.32	179	179	100.00	6	6	100.00	100	100	100.00	87	86	98.85	134	134	100.00	0	0	0.00	117	117	100.00	142	142	100.00	68	67	98.53	207	207	100.00	120	119	99.17	q8d	q8d(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiri) cu cei care au răspuns 2 (mulțumiri) la întrebare
Q8e. Ponderea pacienților (mulțumiri) și foarte mulțumiri de funcționalitatea grupurilor sanitare	330	272	82.42	150	121	80.67	180	151	83.89	6	6	100.00	101	81	80.20	88	74	84.09	135	111	82.22	0	0	0.00	117	101	86.32	144	115	79.86	69	56	81.16	209	177	84.69	121	95	78.51	q8e	q8e(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiri) cu cei care au răspuns 2 (mulțumiri) la întrebare
Q8f. Ponderea pacienților (mulțumiri) și foarte mulțumiri de condițiile de cazare din salon	323	321	99.38	147	147	100.00	176	174	98.86	6	6	100.00	99	98	98.99	84	83	98.81	134	134	100.00	0	0	0.00	116	116	100.00	140	140	100.00	67	65	97.01	203	201	99.01	120	120	100.00	q8f	q8f(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiri) cu cei care au răspuns 2 (mulțumiri) la întrebare
Q9.1. Ponderea pacienților care au fost informați de suma cheltuiii pentru spitalizare, prin decontul de cheltuii	328	299	91.16	149	135	90.60	179	164	91.62	6	4	66.67	100	91	91.00	88	83	94.32	134	121	90.30	0	0	0.00	118	109	92.37	142	127	89.44	68	63	92.65	209	188	89.95	119	111	93.28	q9.1	q9.1(1)	procentul celor care au răspuns 1 la întrebarea 9.1
Q9.2. Ponderea pacienților care s-au gândit la/solicitat informații despre suma cheltuiii pentru spitalizare, prin decontul de cheltuii	326	151	46.32	150	77	51.33	176	74	42.05	6	4	66.67	102	48	47.06	86	44	51.16	132	55	41.67	0	0	0.00	116	55	47.41	141	59	41.84	69	37	53.62	206	94	45.63	120	57	47.50	q9.2	q9.2(1)	procentul celor care au răspuns 1 la întrebarea 9.2
Q10. Ponderea pacienților care au observat existența în spital a unor afuze privind drepturile și obligațiile pacienților	329	328	99.70	149	149	100.00	180	179	99.44	6	6	100.00	102	102	100.00	87	87	100.00	134	133	99.25	0	0	0.00	118	117	99.15	143	143	100.00	68	68	100.00	208	207	99.52	121	121	100.00	q10	q10(1)	procentul celor care au răspuns 1 la întrebarea q10
Q11. Ponderea celor care au oferit bani sau atenții personalului medico-sanitar sau auxiliar	331	0	0.00	151	0	0.00	180	0	0.00	6	0	0.00	102	0	0.00	88	0	0.00	135	0	0.00	0	0	0.00	118	0	0.00	144	0	0.00	69	0	0.00	210	0	0.00	121	0	0.00	q11	au răspuns cu da (1) cel puțin la una din întrebările q11a, q11b, q11c, q11d	procentul pacienților care au răspuns 1 la una din întrebările q11a, q11b, q11c, q11d
Q11a. Ponderea pacienților celor care au oferit, ca recunoștință/apreciere a felului în care au fost îngrijii, bani sau atenții medicilor	331	0	0.00	151	0	0.00	180	0	0.00	6	0	0.00	102	0	0.00	88	0	0.00	135	0	0.00	0	0	0.00	118	0	0.00	144	0	0.00	69	0	0.00	210	0	0.00	121	0	0.00	q11a	q11a(1)	procentul celor care au răspuns 1 la întrebarea q11a
Q11b. Ponderea pacienților celor care au oferit - ca recunoștință/apreciere a felului în care au fost îngrijii - bani sau atenții asistentelor	331	0	0.00	151	0	0.00	180	0	0.00	6	0	0.00	102	0	0.00	88	0	0.00	135	0	0.00	0	0	0.00	118	0	0.00	144	0	0.00	69	0	0.00	210	0	0.00	121	0	0.00	q11b	q11b(1)	procentul celor care au răspuns 1 la întrebarea q11b
Q11c. Ponderea pacienților celor care au oferit - ca recunoștință/apreciere a felului în care au fost îngrijii - personalului auxiliar (brancardieri, agenți de pază etc)	331	0	0.00	151	0	0.00	180	0	0.00	6	0	0.00	102	0	0.00	88	0	0.00	135	0	0.00	0	0	0.00	118	0	0.00	144	0	0.00	69	0	0.00	210	0	0.00	121	0	0.00	q11c	q11c(1)	procentul celor care au răspuns 1 la întrebarea q11c
Q12. Ponderea pacienților care afirmă că li s-a solicitat, direct sau indirect, bani sau atenții de către personalul medico-sanitar sau auxiliar	331	0	0.00	151	0	0.00	180	0	0.00	6	0	0.00	102	0	0.00	88	0	0.00	135	0	0.00	0	0	0.00	118	0	0.00	144	0	0.00	69	0	0.00	210	0	0.00	121	0	0.00	q12	au răspuns cu da(1) cel puțin la una din întrebările q12a, q12b, q12c, q12d	procentul pacienților care au răspuns 1 la una din întrebările q12a, q12b, q12c, q12d
Q12a. Ponderea pacienților care afirmă că li s-a solicitat, direct sau indirect, bani sau atenții de către medici	328	0	0.00	151	0	0.00	177	0	0.00	6	0	0.00	101	0	0.00	86	0	0.00	135	0	0.00	0	0	0.00	117	0	0.00	143	0	0.00	68	0	0.00	208	0	0.00	120	0	0.00	q12a	q12a(1)	procentul celor care au răspuns 1 la întrebarea q12a
Q12b. Ponderea pacienților care afirmă că li s-a solicitat, direct sau indirect, bani sau atenții de către asistente/asistenți medicali	330	0	0.00	151	0	0.00	179	0	0.00	6	0	0.00	102	0	0.00	87	0	0.00	135	0	0.00	0	0	0.00	118	0	0.00	143	0	0.00	69	0	0.00	209	0	0.00	121	0	0.00	q12b	q12b(1)	procentul celor care au răspuns 1 la întrebarea q12b
Q12c. Ponderea pacienților care afirmă că li s-a solicitat, direct sau indirect, bani sau atenții de către infirmiere	328	0	0.00	150	0	0.00	178	0	0.00	6	0	0.00	101	0	0.00	88	0	0.00	133	0	0.00	0	0	0.00	117	0	0.00	142	0	0.00	69	0	0.00	209	0	0.00	119	0	0.00	q12c	q12c(1)	procentul celor care au răspuns 1 la întrebarea q12c
Q13. Ponderea pacienților care afirmă că li s-a solicitat, direct sau indirect, bani sau atenții de către personalul auxiliar (brancardieri, agenți de pază etc)	322	0	0.00	145	0	0.00	177	0	0.00	6	0	0.00	99	0	0.00	86	0	0.00	131	0	0.00	0	0	0.00	116	0	0.00	138	0	0.00	68	0	0.00	205	0	0.00	117	0	0.00	q12d	q12d(1)	procentul celor care au răspuns 1 la întrebarea q12d
Q13. Ponderea pacienților care stau de existența Consiliului Etc	325	302	92.92	149	136	91.28	176	166	94.32	6	6	100.00	99	91	91.92	86	80	93.02	134	125	93.28	0	0	0.00	115	109	94.78	142	126	88.73	68	67	98.53	207	192	92.75	118	110	93.22	q13	q13(1)	procentul celor care au răspuns 1 la întrebarea q13