

FORMULAR DE ANALIZĂ PENTRU EVALUAREA CHESTIONARELOR DE FEEDBACK - Spita

A. DATE TEHNICE PRIVIND DERULAREA ACTIVITĂȚII

	TOTAL	%	Sex:
			Bărbați
			Total
1. Număr pacienți internați în perioada de referință	146	X	0
2. Număr chestionare tipărite distribuite în perioada de referință	85	X	X
3. Număr chestionare tipărite recuperate la finalul săptămânii a IV-a	7	X	0
4. Număr chestionare completate online	0	X	0
5. Total chestionare analizate (total linia 3+4)	7	X	0
6. Rata de răspuns la cercetarea 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	4,79	X
7. Distribuția caracteristicilor demo-sociale ale pacienților care au răspuns la chestionare după:			
- Sex:	X	X	X
Bărbați:		0	0,00
Femei:		7	100,00
- Vârstă:	X	X	X
18-34 ani		2	28,57
35-54 ani		4	57,14
55-64 ani		1	14,29
peste 65 ani		0	0,00
- Nivel de studii:	X	X	X
fără studii		0	0,00
studii elementare (obligatorie, profesională, de ucenici)		1	14,29
studii medii (liceu, școală postliceală)		2	28,57
studii superioare (universitare, postuniversitare)		4	57,14
- Mediul de rezidență:	X	X	X
cu domiciliul în mediul urban	X	X	X
cu domiciliul în mediul rural	X	X	X

B. INTERPRETAREA CHESTIONARELOR DE EVALUARE

Indicator	TOTAL răspunsuri întrebare	TOTAL răspunsuri indicatori	%indicator	Sex:
				Bărbați

				TOTAL răspunsuri întrebare	TOTAL răspunsuri indicatori
Q1a. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de calitatea serviciilor medico-sanitare din spital	7	6	85,71	0	0
Q1b. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de respectarea drepturilor pacienților acestui spital	7	7	100,00	0	0
Q2a. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de timpul de așteptare până la prima examinare de către medicului curant din spital	7	6	85,71	0	0
Q2b. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul cum au fost consultați prima dată de medicul curant din spital	7	7	100,00	0	0
Q2c. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de tratamentul primit în cadrul unității	7	7	100,00	0	0
Q3. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de tratamentul/modul de îngrijire al medicului curant pe perioada spitalizării	7	7	100,00	0	0
Q3a. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de respectul și atenția acordate de medicul curant	7	6	85,71	0	0
Q3b. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care medicul curant a răspuns întrebărilor adresate de pacient	7	7	100,00	0	0
Q3c. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care medicul curant s-a ocupat de cazul lor	7	7	100,00	0	0
Q3d. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care medicul curant le-a înțeles problemele de sănătate	7	7	100,00	0	0
Q3e. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de interesul manifestat de medicul curant în rezolvarea problemelor de sănătate	7	7	100,00	0	0
Q4. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de tratamentul/modul de îngrijire al asistentelor medicale pe perioada spitalizării	7	7	100,00	0	0
Q4a. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de respectul și atenția acordată de asistentele medicale	7	7	100,00	0	0

Q4b. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care asistentele au răspuns la întrebările adresate de pacienți	7	7	100,00	0	0
Q4c. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care asistentele medicale s-au ocupat de problemele de sănătate	7	7	100,00	0	0
Q4d. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care asistentele medicale le-au înțeles problemele de sănătate	7	7	100,00	0	0
Q4e. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de interesul manifestat de asistentele medicale în rezolvarea problemelor de sănătate	7	7	100,00	0	0
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	7	7	100,00	0	0
Q5a. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul de informare privind examinarea medicală	7	7	100,00	0	0
Q5b. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul de informare privind procedura de recoltare a probelor de sânge/biologice	7	7	100,00	0	0
Q5c. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care li s-a explicat despre administrarea medicamentelor	7	7	100,00	0	0
Q5d. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul de informare privind rezultatele analizelor medicale	7	6	85,71	0	0
Q5e. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care au fost informați despre riscurile unei intervenții chirurgicale sau ale tratamentului pe care îl urmează	7	7	100,00	0	0
Q5f. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de informarea cu privire la consecințele refuzului/opririi actului medical	7	7	100,00	0	0
Q5g. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de informarea privind tratamentele alternative ale afecțiunii de care suferă	7	6	85,71	0	0
Q6. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de participarea pacienților la parcursul medical urmat în spital	7	6	85,71	0	0
Q6a. Ponderea pacienților care s-au internat prin serviciul de urgență	7	6	85,71	0	0

Q6b. Ponderea pacienților care au solicitat serviciile unui medic preferat	7	2	28,57	0	0
Q6c. Ponderea pacienților care au primit serviciile medicului solicitat	7	4	57,14	0	0
Q6d. Ponderea pacienților care au solicitat și o altă opinie medicală la diagnosticul medicului curant pe perioada internării în spital	7	2	28,57	0	0
Q6e. Ponderea pacienților care au primit și o altă opinie medicală la diagnosticul medicului curant pe perioada internării în spital	7	1	14,29	0	0
Q7. Ponderea în care spitalul a asigurat integral medicația pacienților internați	7	7	100,00	0	0
Q8. Ponderea pacienților mulțumiți care au apreciat de condițiile oferite de spital	7	7	100,00	0	0
Q8a. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de iluminatul încăperilor/spațiilor din spital	7	6	85,71	0	0
Q8b. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de temperatura din spital	7	5	71,43	0	0
Q8c. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de programul de vizite din spital	7	6	85,71	0	0
Q8d. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de curățenia generală din spital	7	7	100,00	0	0
Q8e. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de funcționalitatea grupurilor sanitare	7	6	85,71	0	0
Q8f. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de condițiile de cazare din salon	7	7	100,00	0	0
Q9.1. Ponderea pacienților care au fost informați de suma cheltuită pentru spitalizare, prin decontul de cheltuieli	7	2	28,57	0	0
Q9.2. Ponderea pacienților care s-au gândit la/au solicitat informații despre suma cheltuită pentru spitalizare, prin decontul de cheltuieli	7	0	0,00	0	0
Q10. ponderea pacienților care au observat existența în spital a unor afișe privind drepturile și obligațiile pacienților	6	6	100,00	0	0
Q11. Ponderea celor care au oferit bani sau atenții personalului medico-sanitar sau auxiliar	7	0	0,00	0	0
Q11a. Ponderea pacienților celor care au oferit, ca recunoștință/apreciere a felului în care au fost îngrijiți, bani sau atenții medicilor	7	0	0,00	0	0

Q11b. Ponderea pacienților celor care au oferit - ca recunoștință/apreciere a felului în care au fost îngrijiți - bani sau atenții asistentelor	7	0	0,00	0	0
Q11c. Ponderea pacienților celor care au oferit - ca recunoștință/ apreciere a felului în care au fost îngrijiți – bani sau atenții infirmierelor	7	0	0,00	0	0
Q11d. Ponderea celor care au oferit - ca recunoștință/apreciere a felului în care au fost îngrijiți - personalului auxiliar (brancardieri, agenți de pază etc)	7	0	0,00	0	0
Q12. Ponderea pacienților care afirmă că li s-a solicitat, direct sau indirect, bani sau atenții de către personalul medico-sanitar sau auxiliar	7	0	0,00	0	0
Q12a. Ponderea pacienților care afirmă că li s-a solicitat, direct sau indirect, bani sau atenții de către medici	7	0	0,00	0	0
Q12b. Ponderea pacienților care afirmă că li s-a solicitat, direct sau indirect, bani sau atenții de către asistente/asistenți medicali	7	0	0,00	0	0
Q12c. Ponderea pacienților care afirmă că li s-a solicitat, direct sau indirect, bani sau atenții de către infirmiere	7	0	0,00	0	0
Q12d. Ponderea pacienților care afirmă că li s-a solicitat, direct sau indirect, bani sau atenții de către personalul auxiliar (brancardieri, agenți de pază etc)	7	0	0,00	0	0
Q13. Ponderea pacienților care știau de existența Consiliului Etic	7	7	100,00	0	0

0,00	7	7	100,00	2	2	100,00	4
0,00	7	7	100,00	2	2	100,00	4
0,00	7	7	100,00	2	2	100,00	4
0,00	7	7	100,00	2	2	100,00	4
0,00	7	7	100,00	2	2	100,00	4
0,00	7	7	100,00	2	2	100,00	4
0,00	7	7	100,00	2	2	100,00	4
0,00	7	7	100,00	2	2	100,00	4
0,00	7	7	100,00	2	2	100,00	4
0,00	7	6	85,71	2	2	100,00	4
0,00	7	7	100,00	2	2	100,00	4
0,00	7	7	100,00	2	2	100,00	4
0,00	7	6	85,71	2	1	50,00	4
0,00	7	6	85,71	2	1	50,00	4
0,00	7	6	85,71	2	1	50,00	4

0,00	7	2	28,57	2	1	50,00	4
0,00	7	4	57,14	2	1	50,00	4
0,00	7	2	28,57	2	1	50,00	4
0,00	7	1	14,29	2	1	50,00	4
0,00	7	7	100,00	2	2	100,00	4
0,00	7	7	100,00	2	2	100,00	4
0,00	7	6	85,71	2	1	50,00	4
0,00	7	5	71,43	2	1	50,00	4
0,00	7	6	85,71	2	1	50,00	4
0,00	7	7	100,00	2	2	100,00	4
0,00	7	6	85,71	2	1	50,00	4
0,00	7	7	100,00	2	2	100,00	4
0,00	7	2	28,57	2	0	0,00	4
0,00	7	0	0,00	2	0	0,00	4
0,00	6	6	100,00	2	2	100,00	3
0,00	7	0	0,00	2	0	0,00	4
0,00	7	0	0,00	2	0	0,00	4

0,00	7	0	0,00	2	0	0,00	4
0,00	7	0	0,00	2	0	0,00	4
0,00	7	0	0,00	2	0	0,00	4
0,00	7	0	0,00	2	0	0,00	4
0,00	7	0	0,00	2	0	0,00	4
0,00	7	0	0,00	2	0	0,00	4
0,00	7	0	0,00	2	0	0,00	4
0,00	7	0	0,00	2	0	0,00	4
0,00	7	0	0,00	2	0	0,00	4
0,00	7	7	100,00	2	2	100,00	4

/2016

		55-64 ani		peste 65 ani		
	%	Total	%	Total	%	
34	23,29		1	0,68	0	0,00
	X	X	X	X	X	
4	57,14		1	14,29	0	0,00
0	0,00		0	0,00	0	0,00
4	57,14		1	14,29	0	0,00
	2,74	X		0,68	X	0,00

	X	X	X	X	X	
0	0,00		0	0,00	0	0,00
4	57,14		1	14,29	0	0,00
	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	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	X	
	X	X	X	X	X	
	X	X	X	X	X	
	X	X	X	X	X	

		55-64 ani		peste 65 ani	
--	--	-----------	--	--------------	--

1	25,00	1	0	0,00	0	0	0,00
3	75,00	1	0	0,00	0	0	0,00
1	25,00	1	0	0,00	0	0	0,00
0	0,00	1	0	0,00	0	0	0,00
4	100,00	1	1	100,00	0	0	0,00
4	100,00	1	1	100,00	0	0	0,00
4	100,00	1	1	100,00	0	0	0,00
3	75,00	1	1	100,00	0	0	0,00
4	100,00	1	1	100,00	0	0	0,00
4	100,00	1	1	100,00	0	0	0,00
4	100,00	1	1	100,00	0	0	0,00
4	100,00	1	1	100,00	0	0	0,00
1	25,00	1	1	100,00	0	0	0,00
0	0,00	1	0	0,00	0	0	0,00
3	100,00	1	1	100,00	0	0	0,00
0	0,00	1	0	0,00	0	0	0,00
0	0,00	1	0	0,00	0	0	0,00

0	0,00	1	0	0,00	0	0	0,00
0	0,00	1	0	0,00	0	0	0,00
0	0,00	1	0	0,00	0	0	0,00
0	0,00	1	0	0,00	0	0	0,00
0	0,00	1	0	0,00	0	0	0,00
0	0,00	1	0	0,00	0	0	0,00
0	0,00	1	0	0,00	0	0	0,00
0	0,00	1	0	0,00	0	0	0,00
0	0,00	1	0	0,00	0	0	0,00
4	100,00	1	1	100,00	0	0	0,00

Nivel de studii:				
fără studii		studii elementare (obligatorie, profesională, de ucenici)		studii medii(lic
Total	%	Total	%	Total
	28	19,18	9	6,16
X	X	X	X	X
	0	0,00	1	14,29
	0	0,00	0	0,00
	0	0,00	1	14,29
X		0,00	X	0,68

X	X	X	X	X
	0	0,00	0	0,00
	0	0,00	1	14,29
X	X	X	X	X
	0	0,00	1	14,29
	0	0,00	0	0,00
	0	0,00	0	0,00
	0	0,00	0	0,00
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	X	X	X
X	X	X	X	X
X	X	X	X	X

Nivel de studii:				
fără studii		studii elementare (obligatorie, profesională, de ucenici)		studii medii(lic

0	0	0,00	1	1	100,00	2
0	0	0,00	1	1	100,00	2
0	0	0,00	1	1	100,00	2
0	0	0,00	1	1	100,00	2
0	0	0,00	1	1	100,00	2
0	0	0,00	1	1	100,00	2
0	0	0,00	1	1	100,00	2
0	0	0,00	1	1	100,00	2
0	0	0,00	1	1	100,00	2
0	0	0,00	1	0	0,00	2
0	0	0,00	1	1	100,00	2
0	0	0,00	1	1	100,00	2
0	0	0,00	1	1	100,00	2
0	0	0,00	1	0	0,00	2
0	0	0,00	1	0	0,00	2
0	0	0,00	1	1	100,00	2
0	0	0,00	1	0	0,00	2
0	0	0,00	1	0	0,00	2

eu, școală postliceală)		studii superioare (universitare, postuniversitare)		Mediul de rezidență: cu domiciliul în mediul urb:	
	%	Total	%	Total	
30	20,55		18	12,33	50
	X	X	X	X	
2	28,57		4	57,14	5
0	0,00		0	0,00	0
2	28,57		4	57,14	5
	1,37	X		2,74	X

	X	X	X	X	
0	0,00		0	0,00	0
2	28,57		4	57,14	5
	X	X	X	X	
0	0,00		1	14,29	2
1	14,29		3	42,86	2
1	14,29		0	0,00	1
0	0,00		0	0,00	0
	X	X	X	X	
	X	X	X		0
	X	X	X		1
	X	X	X		2
	X	X	X		2
	X	X	X	X	
	X	X	X	X	
	X	X	X	X	

eu, școală postliceală)		studii superioare (universitare, postuniversitare)		Mediul de rezidență: cu domiciliul în mediul urb:	

2	100,00	4	4	100,00	5	5
2	100,00	4	4	100,00	5	5
2	100,00	4	4	100,00	5	5
2	100,00	4	4	100,00	5	5
2	100,00	4	4	100,00	5	5
2	100,00	4	4	100,00	5	5
2	100,00	4	4	100,00	5	5
2	100,00	4	4	100,00	5	5
2	100,00	4	4	100,00	5	5
1	50,00	4	4	100,00	5	4
2	100,00	4	4	100,00	5	5
2	100,00	4	4	100,00	5	5
2	100,00	4	3	75,00	5	4
2	100,00	4	3	75,00	5	4
2	100,00	4	3	75,00	5	4

0	0,00	4	1	25,00	5	2
0	0,00	4	3	75,00	5	2
1	50,00	4	0	0,00	5	2
0	0,00	4	0	0,00	5	1
2	100,00	4	4	100,00	5	5
2	100,00	4	4	100,00	5	5
2	100,00	4	3	75,00	5	4
1	50,00	4	3	75,00	5	3
2	100,00	4	4	100,00	5	4
2	100,00	4	4	100,00	5	5
2	100,00	4	3	75,00	5	4
2	100,00	4	4	100,00	5	5
1	50,00	4	1	25,00	5	2
0	0,00	4	0	0,00	5	0
2	100,00	3	3	100,00	4	4
0	0,00	4	0	0,00	5	0
0	0,00	4	0	0,00	5	0

0	0,00	4	0	0,00	5	0
0	0,00	4	0	0,00	5	0
0	0,00	4	0	0,00	5	0
0	0,00	4	0	0,00	5	0
0	0,00	4	0	0,00	5	0
0	0,00	4	0	0,00	5	0
0	0,00	4	0	0,00	5	0
0	0,00	4	0	0,00	5	0
0	0,00	4	0	0,00	5	0
2	100,00	4	4	100,00	5	5

an		cu domiciliul în mediul rural	
%	Total	%	
34,25	35	23,97	
X	X	X	se completează de secretarul CE cu d
71,43	2	28,57	total chestionare găsite/depuse până consiliului de etică!
0,00	0	0,00	total chestionare completate pe site/ utilizatorul extern
71,43	2	28,57	
3,42	X	1,37	

X	X	X	
0,00	0	0,00	
71,43	2	28,57	
X	X	X	
28,57	0	0,00	
28,57	2	28,57	
14,29	0	0,00	
0,00	0	0,00	
X	X	X	
0,00	0	0,00	
14,29	0	0,00	
28,57	0	0,00	
28,57	2	28,57	
X	X	X	
X	X	X	
X	X	X	

an		cu domiciliul în mediul rural	

%indicator	TOTAL răspunsuri întrebare	TOTAL răspunsuri indicatori	%indicator	Item/Întrebare din chestionar
80,00	2	2	100,00	q1a
100,00	2	2	100,00	q1b
80,00	2	2	100,00	q2a
100,00	2	2	100,00	q2b
100,00	2	2	100,00	q2c
100,00	2	2	100,00	q3a, q3b, q3c, q3d, q3e
80,00	2	2	100,00	q3a
100,00	2	2	100,00	q3b
100,00	2	2	100,00	q3c
100,00	2	2	100,00	q3d
100,00	2	2	100,00	q3e
100,00	2	2	100,00	q4a, q4b, q4c, q4d, q4e
100,00	2	2	100,00	q4a

100,00	2	2	100,00	q4b
100,00	2	2	100,00	q4c
100,00	2	2	100,00	q4d
100,00	2	2	100,00	q4e
100,00	2	2	100,00	q5a, q5b, q5c, q5d, q5e, q5f, q5g
100,00	2	2	100,00	q5a
100,00	2	2	100,00	q5b
100,00	2	2	100,00	q5c
80,00	2	2	100,00	q5d
100,00	2	2	100,00	q5e
100,00	2	2	100,00	q5f
80,00	2	2	100,00	q5g
80,00	2	2	100,00	q6b, q6c, q6d, q6e
80,00	2	2	100,00	q6a

40,00	2	0	0,00	q6b
40,00	2	2	100,00	q6c
40,00	2	0	0,00	q6d
20,00	2	0	0,00	q6e
100,00	2	2	100,00	q7
100,00	2	2	100,00	q8a,q8b,q8c,q8d,q8e,q8f
80,00	2	2	100,00	q8a
60,00	2	2	100,00	q8b
80,00	2	2	100,00	q8c
100,00	2	2	100,00	q8d
80,00	2	2	100,00	q8e
100,00	2	2	100,00	q8f
40,00	2	0	0,00	q9.1
0,00	2	0	0,00	q9.2
100,00	2	2	100,00	q10
0,00	2	0	0,00	q11
0,00	2	0	0,00	q11a

0,00	2	0	0,00	q11b
0,00	2	0	0,00	q11c
0,00	2	0	0,00	q11d
0,00	2	0	0,00	q12
0,00	2	0	0,00	q12a
0,00	2	0	0,00	q12b
0,00	2	0	0,00	q12c
0,00	2	0	0,00	q12d
100,00	2	2	100,00	q13

ate de la biroul statistică al unității sanitare

i la sfârșitul lunii în urna de la externare și introduse de utilizatorul intern al platformei (secretarul

completate online pe platforma informatică, accesând butonul "feedback pacient", de către

Modalitate de calcul a procentelor	Explicație
q1a(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
q1b(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
q2a(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
q2b(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
q2c(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
$\text{sum}[q3a(1+2) + q3b(1+2) + q3c(1+2) + q3d(1+2) + q3e(1+2)]/5$	suma procentelor celor care au fost multumiți și foarte mulțumiți la calupul de întrebări q3(a, b, c, d, e) împărțit la 5 (numărul întrebărilor/itemilor care măsoară tratamentul/ îngrijirea acordată de medic pacientului)
q3a(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
q3b(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
q3c(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
q3d(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
q3e(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
$\text{sum}[q4a(1+2) + q4b(1+2) + q4c(1+2) + q4d(1+2) + q4e(1+2)]/5$	suma procentelor celor care au fost multumiți și foarte mulțumiți la calupul de întrebări q4 (a, b, c, d, e) împărțit la 5 (numărul întrebărilor/itemilor care măsoară tratamentul/ îngrijirea acordată de asistentele medicale pacientului)
q4a(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare

q4b(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
q4c(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
q4d(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
q4e(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
$\text{sum}[q5a(1+2) + q5b(1+2) + q5c(1+2) + q5d(1+2) + q5e(1+2) + q5f(1+2) + q5g(1+2)]/7$	suma procentelor celor care au fost multumiți și foarte mulțumiți la calupul de întrebări q5 (a, b, c, d,e,f, g) împărțit la 7 (numărul întrebărilor/itemilor care măsoară parcursul medical al Pacientului
q5a(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
q5b(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
q5c(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
q5d(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
q5e(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
q5f(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
q5g(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
$\text{sum}[q6b(1) + q6c(1) + q6d(1) + q6e(1)]/4$	Suma procentelor celor care au răspuns 1 (da) pe cei 4 itemi/ la numărul de itemi
q6a(2)	procentul celor care au răspuns 2(nu)

q6b(1)	procentul celor care au răspuns 1 (da)
q6c(1)	procentul celor care au răspuns 1 (da)
q6d(1)	procentul celor care au răspuns 1 (da)
q6e(1)	procentul celor care au răspuns 1 (da)
	procentul celor care au răspuns 1 la întrebarea q7
$\text{sum}[q8a(1+2) + q8b(1+2) + q8c(1+2) + q8d(1+2) + q8e(1+2) + q8f(1+2)]/6$	suma procentelor celor care au fost mulțumiți și foarte mulțumiți la calupul de întrebări q8 (a, b, c, d, e, f) împărțit la 6 (numărul întrebărilor/itemilor care măsoară parcursul medical al Pacientului
q8a(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
q8b(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
q8c(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
q8d(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
q8e(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
q8f(1+2)	suma procentelor celor care au răspuns 1 (foarte mulțumiți) cu cei care au răspuns 2 (mulțumiți) la întrebare
q9.1(1)	procentul celor care au răspuns 1 la întrebarea 9.1
q9.2(1)	procentul celor care au răspuns 1 la întrebarea 9.2
q10(1)	procentul celor care au răspuns 1 la întrebarea q10
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(1)	procentul celor care au răspuns 1 la întrebarea q11a

q11b(1)	procentul celor care au răspuns 1 la întrebarea q11b
q11c(1)	procentul celor care au răspuns 1 la întrebarea q11c
q11d(1)	procentul celor care au răspuns 1 la întrebarea q11d
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(1)	procentul celor care au răspuns 1 la întrebarea q12a
q12b(1)	procentul celor care au răspuns 1 la întrebarea q12b
q12c(1)	procentul celor care au răspuns 1 la întrebarea q12c
q12d(1)	procentul celor care au răspuns 1 la întrebarea q12d
q13(1)	procentul celor care au răspuns 1 la întrebarea q13