



Raport privind feedback-ul pacienților, luna AUGUST 2024

În urma analizei **Chestionarelor de satisfacție**, respectiv a procentelor obținute pe luna **august 2024** am înregistrat următoarele rezultate:

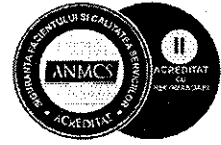
Au fost 587 pacienți externați, spitalizare continuă, la care au fost trimise 443 de SMS-uri, funcție de numărul telefoanelor mobile cunoscute din foi.

Am primit răspunsuri de la 100 pacienți .

Procent respondenți – 22,57%.

Menționăm că acest chestionar este anonim și confidențial, vizând doar realizarea unor prelucrări statistice care au ca obiect evaluarea și îmbunătățirea calității serviciilor medicale acordate în unitate.

CHESTIONAR PACIENTI	Procent (%)	Numar
(C) CHESTIONAR PACIENTI		
(I01) Cât de mulțumit sunteți de calitate serviciilor medicale primite în acest spital?	98.99	98
(I01 R01) Mulțumit	98.98	97
(I01 R02) Nici mulțumit, nici nemulțumit	1.02	1
(I01 R03) Nemulțumit	0	
(I02) Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului care v-a tratat?	100	99
(I02 R01) Multumit	98.99	98
(I02 R02) Nici mulțumit, nici nemulțumit	1.01	1
(I02 R03) Nemulțumit	0	
(I03) Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistenților medicali care v-au îngrijit?	100	99
(I03 R01) Multumit	98.99	98
(I03 R02) Nici mulțumit, nici nemulțumit	0	
(I03 R03) Nemulțumit	1.01	1
(I04) Cum apreciați curățenia generală din spital?	100	99
(I04 R01) Buna	96.97	96
(I04 R02) Nici buna,nici proasta	3.03	3
(I04 R03) Proasta	0	
(I05) Cum apreciați calitatea hranei din spital?	98.99	98
(I05 R01) Bună	96.94	95
(I05 R02) Nici bună, nici proastă	3.06	3
(I05 R03) Proastă	0	
(I06) A fost nevoie să cumpărați medicamente și/sau alte materiale sanitare pe perioada internării în spital?	100	99
(I06 R01) Da	8.08	8
(I06 R02) Nu	91.92	91



(I07) Ați oferit personalului medico-sanitar (medici, asistente, infiriere, etc.) bani sau alte atenții ca recunoștință pentru modul în care ați fost îngrijit?	100	99
(I07 R01) Da	1.01	1
(I07 R02) Nu	98.99	98
(I08) Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	100	99
(I08 R01) Da	100	99
(I08 R02) Nu	0	
(I09) Vă rugăm să scrieți un comentariu general privind calitatea serviciilor primite în spital și după caz propuneri de îmbunătățire.	66.67	66
(I09 R01)	100	66
(I10) Calitatea dumneavoastră:	98.99	98
(I10 R01) Pacient	84.69	83
(I10 R02) Aparținător	15.31	15

Față de rezultatele lunii anterioare modificările sunt ne semnificative, la cele mai multe întrebări diferențele fiind subzecimale.

În urma invitației de a comenta activitatea din institut și de a da sugestii de îmbunătățire, am primit 84 de comentarii cu mulțumiri dintre care 8 au și sugestii de îmbunătățire, sau nemulțumiri.

Față de feedback-ul pacienților de pe lunile anterioare, putem concluziona că numărul respondenților a scăzut, de la 25,30% luna anterioară, la **22,57 %** pentru luna august.

Răspunsurile pacienților sunt laudative, respectiv 98,98 la sută, numărul respondenților mulțumiți de calitatea serviciilor medicale, medici, asistente, curățenie și hrană, dar avem și cîteva indecși, niciun nemulțumit.

Întocmit BMC,
Jr. Călin Lupulescu

Prezentat și analizat la Consiliu Medical. Adresa la Consiliul Etic