



Raport privind feedback-ul pacienților, luna DECEMBRIE 2024

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

Au fost 586 pacienți externați, spitalizare continuă, la care au fost trimise 437 SMS-uri, funcție de numărul telefoanelor mobile cunoscute din foi.

Am primit răspunsuri de la 116 pacienți .

Procent respondenți – 26,54%.

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: 116
CHESTIONAR PACIENTI		
Cât de mulțumit sunteți de calitate serviciilor medicale primite în acest spital?	100	116
Mulțumit	99.14	115
Nici mulțumit, nici nemulțumit	0.86	1
Nemulțumit	0	
Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului care v-a tratat?	100	116
Mulțumit	95.69	111
Nici mulțumit, nici nemulțumit	3.45	4
Nemulțumit	0.86	1
Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistenților medicali care v-au îngrijit?	100	116
Mulțumit	94.83	110
Nici mulțumit, nici nemulțumit	5.17	6
Nemulțumit	0	
Cum apreciați curățenia generală din spital?	100	116
Buna	98.28	114
Nici buna, nici proasta	1.72	2
Proasta	0	
Cum apreciați calitatea hranei din spital?	99.14	115
Bună	93.04	107
Nici bună, nici proastă	6.96	8
Proastă	0	
A fost nevoie să cumpărați medicamente și/sau alte materiale sanitare pe perioada internării în spital?	100	116
Da	6.9	8
Nu	93.1	108



Ați oferit personalului medico-sanitar (medici, asistente, infiriere, etc.) bani sau alte atenții ca recunoștință pentru modul în care ați fost îngrijit?	100	116
Da	0.86	1
Nu	99.14	115
Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	100	116
Da	100	116
Nu	0	
Vă rugăm să scrieți un comentariu general privind calitatea serviciilor primite în spital și după caz propuneri de îmbunătățire.	60.34	70
(C42 I09 R01)	100	70
Calitatea dumneavoastră:	99.14	115
Pacient	90.43	104
Aparținător	9.57	11

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

În urma invitației de a comenta activitatea din institut și de a da sugestii de îmbunătățire, am primit 70 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 29,35% luna anterioară, la **26,54 %** pentru luna decembrie.

Răspunsurile pacienților sunt laudative, respectiv 99,14 la sută; numărul respondenților nemulțumiți de calitatea serviciilor medicale este 0; nemulțumiți privind activitatea medicilor -1; nemulțumiți de curățenie – 0; nemulțumiți de hrană - 0 pacienți, dar avem și indecisi; nu avem pacienți nemulțumiți de activitatea asistenților medicali – 0.

Avem și 8 pacienți care declară că au adus de acasă medicamente sau materiale sanitare. După analiză s-a dovedit că aveau și alte afecțiuni cronice, fiind cuprinși în Programe de Sănătate, din care institutul nu face parte (ulcer, diabet, etc).

Întocmit BMC,
Jr. Călin Lupulescu

Prezentat și analizat la Consiliu Medical. Adresa la Consiliul Etic