



Raport privind feedback-ul pacienților, luna ianuarie 2024

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

Au fost 526 pacienți externați, spitalizare continuă, la care au fost trimise 362 de SMS-uri, funcție de numărul telefoanelor mobile cunoscute din foi.

Am primit răspunsuri de la 94 pacienți .

Procent respondenți – 25,97%.

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 (1-31.01.2024)	Procent (%)	Numar: 94
(C42 I00) CHESTIONAR PACIENTI		
(C42 I01) Cât de mulțumit sunteți de calitate serviciilor medicale primite în acest spital?	97.87	92
(C42 I01 R01) Mulțumit	95.65	88
(C42 I01 R02) Nici mulțumit, nici nemulțumit	4.35	4
(C42 I01 R03) Nemulțumit	0	
(C42 I02) Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului care v-a tratat?	97.87	92
(C42 I02 R01) Multumit	96.74	89
(C42 I02 R02) Nici mulțumit, nici nemulțumit	2.17	2
(C42 I02 R03) Nemulțumit	1.09	1
(C42 I03) Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistenților medicali care v-au îngrijit?	97.87	92
(C42 I03 R01) Multumit	94.57	87
(C42 I03 R02) Nici mulțumit, nici nemulțumit	3.26	3
(C42 I03 R03) Nemulțumit	2.17	2
(C42 I04) Cum apreciați curățenia generală din spital?	98.94	93
(C42 I04 R01) Buna	90.32	84
(C42 I04 R02) Nici buna, nici proasta	8.6	8
(C42 I04 R03) Proasta	1.08	1
(C42 I05) Cum apreciați calitatea hranei din spital?	97.87	92
(C42 I05 R01) Bună	85.87	79
(C42 I05 R02) Nici bună, nici proastă	11.96	11
(C42 I05 R03) Proastă	2.17	2
(C42 I06) A fost nevoie să cumpărați medicamente și/sau alte materiale sanitare pe perioada internării în spital?	98.94	93
(C42 I06 R01) Da	3.23	3
(C42 I06 R02) Nu	96.77	90



(C42 I07) Ați oferit personalului medico-sanitar (medici, asistente, infiriere, etc.) bani sau alte atenții ca recunoștință pentru modul în care ați fost îngrijit?	97.87	92
(C42 I07 R01) Da	1.09	1
(C42 I07 R02) Nu	98.91	91
(C42 I08) Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	98.94	93
(C42 I08 R01) Da	95.7	89
(C42 I08 R02) Nu	4.3	4
(C42 I09) Vă rugăm să scrieți un comentariu general privind calitatea serviciilor primite în spital și după caz propuneri de îmbunătățire.	65.96	62
(C42 I09 R01)	100	62
(C42 I10) Calitatea dumneavoastră:	96.81	91
(C42 I10 R01) Pacient	90.11	82
(C42 I10 R02) Aparținător	9.89	9

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

Trebuie să menționăm că avem un nemulțumit, pentru primele doua întrebări, iar la întrebarea nr. 1, sunt și indecși.

În urma invitației de a comenta activitatea din institut și de a da sugestii de îmbunătățire, am primit 61 de comentarii cu mulțumiri dintre care 4 au și sugestii de îmbunătățire, sau nemulțumiri.

Am atașat, în raport, numai răspunsurile pacienților sau aparținătorilor care cuprind nemulțumiri pentru că acestea relevă direcții de îmbunătățire a activității și dau posibilitatea găsirii unor soluții de perfectionare.

Față de feedback-ul pacienților de pe lunile anterioare, putem concluziona că numărul respondenților a fost în ușoară mai scăzut, de la 26,27% luna anterioară, la 25,97 % pentru luna ianuarie.

Răspunsurile preponderente sunt laudative, respectiv 95,65 la sută, numărul respondenților nemulțumiți e 0, dar avem 4 indecși.

Întocmit BMC,
Jr. Călin Lupulescu

Prezentat la Consiliu Medical