



Raport privind feedback-ul pacienților, luna IULIE 2024

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

Au fost 603 pacienți externați, spitalizare continuă, la care au fost trimise 423 de SMS-uri, funcție de numărul telefoanelor mobile cunoscute din foi.

Am primit răspunsuri de la 107 pacienți .

Procent respondenți – 25,30%.

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: 102
CHESTIONAR PACIENTI		
Cât de mulțumit sunteți de calitate serviciilor medicale primite în acest spital?	100	102
Mulțumit	98.04	100
Nici mulțumit, nici nemulțumit	0.98	1
Nemulțumit	0.98	1
Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului care v-a tratat?	100	102
Mulțumit	96.08	98
Nici mulțumit, nici nemulțumit	2.94	3
Nemulțumit	0.98	1
Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistenților medicali care v-au îngrijit?	99.02	101
Mulțumit	96.04	97
Nici mulțumit, nici nemulțumit	1.98	2
Nemulțumit	1.98	2
Cum apreciați curățenia generală din spital?	99.02	101
Buna	96.04	97
Nici buna, nici proasta	3.96	4
Proasta	0	
Cum apreciați calitatea hranei din spital?	100	102
Bună	92.16	94
Nici bună, nici proastă	7.84	8
Proastă	0	
A fost nevoie să cumpărați medicamente și/sau alte materiale sanitare pe perioada internării în spital?	100	102
Da	8.82	9
Nu	91.18	93



Ați oferit personalului medico-sanitar (medici, asistente, infiriere, etc.) bani sau alte atenții ca recunoștință pentru modul în care ați fost îngrijit?	100	102
Da	1.96	2
Nu	98.04	100
Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	99.02	101
Da	98.02	99
Nu	1.98	2
Vă rugăm să scrieți un comentariu general privind calitatea serviciilor primite în spital și după caz propuneri de îmbunătățire.	76.47	78
	100	78
Calitatea dumneavoastră:	100	102
Pacient	93.14	95
Apartținător	6.86	7

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.

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 perfecționare.

Față de feedback-ul pacienților de pe lunile anterioare, putem concluda că numărul respondenților a scăzut, de la 26,14% luna anterioară, la **25,30 %** pentru luna iulie.

Răspunsurile pacienților sunt laudative, respectiv 98,04 la sută, numărul respondenților mulțumiți de calitatea serviciilor medicale, medici, asistente, curățenie și hrană, dar avem și cîțiva indeciși și un nemulțumit.

Întocmit BMC,
Jr. Călin Lupulescu

Prezentat și analizat la Consiliu Medical. Adresa la Consiliul Etic