



Raport privind feedback-ul pacienților, luna martie 2024

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

Au fost 586 pacienți externăți, spitalizare continuă, la care au fost trimise 436 de SMS-uri, funcție de numărul telefoanelor mobile cunoscute din foi.

Am primit răspunsuri de la 142 pacienți .

Procent respondenți – 32,37%.

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: 142 |
|---|-------------|------------|
| Cât de mulțumit sunteți de calitate serviciilor medicale primite în acest spital? | 99.30 | 141 |
| Mulțumit | 98.58 | 139 |
| Nici mulțumit, nici nemulțumit | 0.71 | 1 |
| Nemulțumit | 0.71 | 1 |
| Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului care v-a tratat? | 99.30 | 141 |
| Mulțumit | 97.87 | 138 |
| Nici mulțumit, nici nemulțumit | 1.42 | 2 |
| Nemulțumit | 0.71 | 1 |
| Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistenților medicali care v-au îngrijit? | 99.30 | 141 |
| Mulțumit | 94.33 | 133 |
| Nici mulțumit, nici nemulțumit | 4.96 | 7 |
| Nemulțumit | 0.71 | 1 |
| Cum apreciați curățenia generală din spital? | 99.30 | 141 |
| Bună | 95.04 | 134 |
| Nici bună, nici proastă | 3.55 | 5 |
| Proastă | 1.42 | 2 |
| Cum apreciați calitatea hranei din spital? | 98.59 | 140 |
| Bună | 90.71 | 127 |
| Nici bună, nici proastă | 8.57 | 12 |
| Proastă | 0.71 | 1 |
| A fost nevoie să cumpărați medicamente și/sau alte materiale sanitare pe perioada internării în spital? | 99.30 | 141 |
| Da | 5.67 | 8 |
| Nu | 94.33 | 133 |
| Ați oferit personalului medico-sanitar (medici, asistente, infiriere, etc.) bani sau alte atenții ca recunoștință pentru modul în care ați fost îngrijit? | 100.00 | 142 |



| | | |
|--|--------|-----|
| Da | 0.70 | 1 |
| Nu | 99.30 | 141 |
| Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital? | 99.30 | 141 |
| Da | 96.45 | 136 |
| Nu | 3.55 | 5 |
| Vă rugăm să scrieți un comentariu general privind calitatea serviciilor primite în spital și după caz propuneri de îmbunătățire. | 66.20 | 94 |
| (C42 I09 R01) | 100.00 | 94 |
| Calitatea dumneavoastră: | 97.89 | 139 |
| Pacient | 88.49 | 123 |
| Aparținător | 11.51 | 16 |

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 61 de comentarii cu mulțumiri dintre care 4 au și sugestii de îmbunătățire, sau nemulțumiri.

Față de feedback-ul pacienților de pe lunile anterioare, putem concluziona că numărul respondenților a crescut, de la 31,35% luna anterioară, la **32,37 %** pentru luna martie.

Răspunsurile preponderente sunt laudative, respectiv 98,58 la sută, numărul respondenților nemulțumiți de calitatea serviciilor medicale, medici, asistente și hrană e 0,71% dar avem și câțiva indeciși.

Întocmit BMC
Jr. Călin Lupulescu

Prezentat și analizat la Consiliu Medical