

## Raport privind feedback-ul pacienților, luna noiembrie 2023

În urma analizei Chestionarelor de satisfacție, respectiv a procentelor obținute pe luna noiembrie 2023 am înregistrat următoarele rezultate:

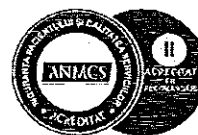
Au fost 595 pacienți externai, spitalizare continuă, la care au fost trimise 412 de SMS-uri, funcție de numărul telefoanelor mobile cunoscute din foi.

Am primit răspunsuri de la 117 pacienți .

Procent respondenți – 28,4%.

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
Cât de mulțumit sunteți de calitate serviciilor medicale primite în acest spital?	99.15	116
Mulțumit	100	116
Nici mulțumit, nici nemulțumit	0	
Nemulțumit	0	
Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului care v-a tratat?	100	117
Mulțumit	98.29	115
Nici mulțumit, nici nemulțumit	1.71	2
Nemulțumit	0	
Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistenților medicali care v-au îngrijit?	100	117
Mulțumit	98.29	115
Nici mulțumit, nici nemulțumit	1,71	2
Nemulțumit	0	
Cum apreciați curățenia generală din spital?	100	117
Buna	96.58	113
Nici buna, nici proasta	3.42	4
Proasta	0	
Cum apreciați calitatea hranei din spital?	100	117
Bună	88.03	103
Nici bună, nici proastă	11.11	13
Proastă	0,85	1



A fost nevoie să cumpărați medicamente și/sau alte materiale sanitare pe perioada internării în spital?	100	117
Da	12.82	15
Nu	87.18	102
Ați oferit personalului medico-sanitar (medici, asistente, infiriere, etc.) bani sau alte atenții ca recunoștință pentru modul în care ați fost îngrijit?	99,15	116
Da	1.72	2
Nu	98.28	114
Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	100	117
Da	98.29	115
Nu	1.71	2
Vă rugăm să scrieți un comentariu general privind calitatea serviciilor primite în spital și după caz propuneri de îmbunătățire.	70.09	82
(C42 I09 R01)	100	82
Calitatea dumneavoastră:	99.15	116
Pacient	89.66	104
Aparținător	10.34	12

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

Trebuie să menționăm că nu avem niciun nemulțumit, pentru primele patru întrebări, nici indecis la întrebarea 1.

În urma invitației de a comenta activitatea din institut și de a da sugestii de îmbunătățire, am primit 82 comentarii cu mulțumiri dintre care 6 au și sugestii de îmbunătățire, sau nemulțumiri.

Față de feedback-ul pacienților de pe lunile anterioare, putem concludiona că numărul respondenților a fost la fel, de la 24,49% luna anterioară, la 24,40 % pentru luna noiembrie.

Răspunsurile preponderente sunt laudative, respectiv 98,29 la sută, numărul respondenților nemulțumiți e 0.

Întocmit BMC,  
Jr. Călin Lupulescu

Analizat la Consiliu Medical