



Raport privind feedback-ul pacienților, luna OCTOMBRIE 2024

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

Au fost 683 pacienți externăți, spitalizare continuă, la care au fost trimise 503 SMS-uri, funcție de numărul telefoanelor mobile cunoscute din foi.

Am primit răspunsuri de la 151 pacienți .

Procent respondenți – 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: 151
(C42 I00) CHESTIONAR PACIENTI		
(C42 I01) Cât de mulțumit sunteți de calitate serviciilor medicale primite în acest spital?	99.34	150
(C42 I01 R01) Mulțumit	96	144
(C42 I01 R02) Nici mulțumit, nici nemulțumit	2.67	4
(C42 I01 R03) Nemulțumit	1.33	2
(C42 I02) Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului care v-a tratat?	100	151
(C42 I02 R01) Multumit	96.03	145
(C42 I02 R02) Nici mulțumit, nici nemulțumit	1.32	2
(C42 I02 R03) Nemulțumit	2.65	4
(C42 I03) Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistenților medicali care v-au îngrijit?	99.34	150
(C42 I03 R01) Multumit	97.33	146
(C42 I03 R02) Nici mulțumit, nici nemulțumit	2.67	4
(C42 I03 R03) Nemulțumit	0	
(C42 I04) Cum apreciați curățenia generală din spital?	98.68	149
(C42 I04 R01) Buna	94.63	141
(C42 I04 R02) Nici buna, nici proasta	3.36	5
(C42 I04 R03) Proasta	2.01	3
(C42 I05) Cum apreciați calitatea hranei din spital?	99.34	150
(C42 I05 R01) Bună	90	135
(C42 I05 R02) Nici bună, nici proastă	8.67	13
(C42 I05 R03) Proastă	1.33	2
(C42 I06) A fost nevoie să cumpărați medicamente și/sau alte materiale sanitare pe perioada internării în spital?	100	151
(C42 I06 R01) Da	3.97	6
(C42 I06 R02) Nu	96.03	145



(C42 I07) Ați oferit personalului medico-sanitar (medici, asistente, infiriere, etc.) bani sau alte atenții ca recunoștință pentru modul în care ați fost îngrijit?	98.68	149
(C42 I07 R01) Da	1.34	2
(C42 I07 R02) Nu	98.66	147
(C42 I08) Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	98.68	149
(C42 I08 R01) Da	97.32	145
(C42 I08 R02) Nu	2.68	4
(C42 I09) Vă rugăm să scrieți un comentariu general privind calitatea serviciilor primite în spital și după caz propuneri de îmbunătățire.	60.26	91
(C42 I09 R01)	100	91
(C42 I10) Calitatea dumneavoastră:	98.68	149
(C42 I10 R01) Pacient	89.26	133
(C42 I10 R02) Aparținător	10.74	16

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 90 de comentarii cu mulțumiri dintre care 10 au și sugestii de îmbunătățire, sau nemulțumiri.

Față de feedback-ul pacienților de pe lunile anterioare, putem concludiona că numărul respondenților a crescut, de la 27,78% luna anterioară, la **30,02 %** pentru luna octombrie.

Răspunsurile pacienților sunt laudative, respectiv 96 la sută, numărul respondenților nemulțumiți de calitatea serviciilor medicale, medici, curățenie și hrană e 1-3 la sută, dar avem și indeciși. Pentru prima dată, nu avem pacienți nemulțumiți de activitatea asistenților medicali – **0**.

Întocmit BMC,
Jr. Călin Lupulescu

Prezentat și analizat la Consiliu Medical. Adresa la Consiliul Etic