

Raport privind feedback-ul pacienților, luna septembrie 2023

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

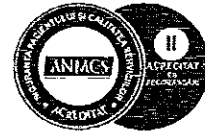
Au fost 577 pacienți externai, spitalizare continuă, la care au fost trimise 441 de SMS-uri, funcție de numărul telefoanelor mobile cunoscute din foi.

Am primit răspunsuri de la 137 pacienți .

Procent respondenți – 31,07%.

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.

Perioada: 1.09.2023 - 30.09.2023		
CHESTIONAR PACIENTI	Procent (%)	Numar
(I01) Cât de mulțumit sunteți de calitate serviciilor medicale primite în acest spital?	100	137
(I01 R01) Mulțumit	97.81	134
(I01 R02) Nici mulțumit, nici nemulțumit	2.19	3
(I01 R03) Nemulțumit	0	
(I02) Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului care v-a tratat?	100	137
(I02 R01) Multumit	99.27	136
(I02 R02) Nici mulțumit, nici nemulțumit	0.73	1
(I02 R03) Nemulțumit	0	
(I03) Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistenților medicali care v-au îngrijit	100	137
(I03 R01) Multumit	94.89	130
(I03 R02) Nici mulțumit, nici nemulțumit	3.65	5
(I03 R03) Nemulțumit	1.46	2
(I04) Cum apreciați curățenia generală din spital?	100	137
(I04 R01) Buna	96.35	132
(I04 R02) Nici buna,nici proasta	3.65	5
(I04 R03) Proasta	0	
(I05) Cum apreciați calitatea hranei din spital?	100	137
(I05 R01) Bună	84.67	116
(I05 R02) Nici bună, nici proastă	12.41	17
(I05 R03) Proastă	2.92	4
(I06) A fost nevoie să cumpărați medicamente și/sau alte materiale sanitare pe perioada internării în spital?	100	137
(I06 R01) Da	11.68	16
(I06 R02) Nu	88.32	121
(I07) Ați oferit personalului medico-sanitar (medici, asistente, infiriere, etc.) bani sau alte atenții ca recunoștință pentru modul în care ați fost îngrijit?	100	137
(I07 R01) Da	0.73	1



(I07 R02) Nu	99.27	136
(I08) Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	99.27	136
(I08 R01) Da	98.53	134
(I08 R02) Nu	1.47	2
(I09) Vă rugăm să scrieți un comentariu general privind calitatea serviciilor primite în spital și după caz propuneri de îmbunătățire.	65.69	90
(I09 R01)	100	90
(I10) Calitatea dumneavoastră:	98.54	135
(I10 R01) Pacient	91.85	124
(I10 R02) Aparținător	8.15	11

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 90 comentarii cu mulțumiri dintre care 12 au și sugestii de îmbunătățire, sau nemulțumiri.

Față de feedback-ul pacienților de pe lunile anterioare, putem concluziona că numărul respondenților a fost mai mare, de la 24,69% luna anterioară, la 31,07 % pentru luna septembrie.

Răspunsurile preponderente sunt laudative, respectiv 97,81 la sută, numărul respondenților nemulțumiți e 0.

Analizat la Consiliu Medical

Întocmit BMC,
Jr. Călin Lupulescu