



Raport privind gradul de feedback al pacientului SPITAL

Chestionarul de Feedback al pacientului este construit din 8 itemi cu raspunsuri închise.

Perioada de aplicare : 01.01.2025 – 31.03.2025.

Au fost chestionați (sms, e-mail) un număr de 23 pacienți, reprezentând 3.73% din numărul total de 615 pacienți internați în perioada de referință (trimise prin SMS – 6, trimise prin Mail – 17),

Rezultatele acestui studiu de evaluare a feedback-ului pacientului au fost analizate în cadrul biroului „Managementul Calității Serviciilor Medicale” din cadrul spitalului, pe baza datelor furnizate de către **Compartimentul de Integritate din Ministerul Sănătății.**

Dintre pacienții chestionați prin SMS **16.67% sunt nemulțumiti** de serviciile medicale oferite de spital, 83.33% sunt foarte mulțumiti; de asemenea pacienții chestionați prin e-mail **17.65% sunt foarte nemulțumiți, 5.88% nemulțumiti**, 1765% mulțumiți, 58.82% foarte mulțumiti

Cu privire la activitatea si implicarea personalului medical 50% (sms) sunt foarte mulțumiti, 82.36% (e-mail) sunt foarte mulțumiti / mulțumiți, **17.64% foarte nemulțumiti/nemulțumiti**

În ceea ce privește curățenia din spital, (sms) 83.33% pacienții sunt foarte mulțumiți, pacienții chestionați prin e-mail 58.82% sunt foarte mulțumiți, 17.65% mulțumiti si **17.64% foarte nemulțumiti/nemulțumiti.**

Dintre pacienții chestionați prin SMS – 66.67% nu au avut nevoie să cumpere medicamente sau alte materiale sanitare, doi pacienti nu au raspuns la intrebare; pacienții chestionați prin e-mail 88.24% nu au avut nevoie să cumpere medicamente sau alte materiale sanitare, in timp ce 2 pacienti (11.76%) au cumparat medicamente

50% (sms), 100% (e-mail) susțin că au primit de la medicul curant toate informațiile despre diagnostic și tratament, trei pacienti (sms) nu au raspuns la intrebare

Dintre cei chestionați 50% (sms), 88.24% (e-mail) recomandă unei personae apropiate (cunoștințe) să se trateze la acest spital, 2 repondenti (e-mail) nu recomanda acest spital, trei pacienti (sms-50%) nu au raspuns la intrebare

In ceea ce privește starea de sănătate a pacienților după externare 50% (sms), 3 pacienti nu au raspuns la intrebare, 94.12% (e-mail) este mai bună

33.33% (sms), 94.12% (e-mail) au declarat că nu li s-au cerut bani sau atenții de către personalul medical, **2 pacienti (sms/e-mail) au declarat că li s-au cerut bani sau atenții de către personalul medical si doresc sa sesizeze acest fapt**

Nu au fost inregistrate sesizari sau reclamatii in perioada ianuarie-martie anul curent

Prin urmare, analizand informatiile rezultate din prelucrarea chestionarelor de feedback a pacientilor membrii Consiliului de etica propun urmatoarele recomandari:

- diversificarea serviciilor medicale oferite de spital (functionarea ambulatoriului integrat)
- implicarea activa si continua a personalului medical in actul medical si oferirea de explicatii clare cu privire la diagnosticare si tratament, imbunatatirea comunicarii cu pacientii/apartinatorii
- respectarea cu rigurozitate a programelor de curatenie si dezinfectie
- respectarea circuitelor functionale din spital (circuitul bolnavului; circuitul personalului; circuitul vizitatorilor si insotitorilor; circuitul instrumentarului; circuitul pentru distribuirea sangelui si produselor din sange; circuitul alimentelor; circuitul lenjeriei; circuitul deseurilor)
- asigurarea de resurse financiare pentru aprovizionare ritmica cu bunuri si servicii, medicamente, materiale de curatenie, dezinfectanti
- analiza trimestriala in Consiliul Medical a cazurilor externate realizate dupa starea pacientilor la externare

Avizat,
Presedinte Consiliu Etic
dr. Burcea Romică

Verificat
Director Medical

Elaborat
Secretar Consiliul Etic
as. pr. Avram Irina

Lider sindicat,
as.pr. Sataru Florenta