



## Raport privind gradul de feedback al pacientului SPITAL

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

Perioada de aplicare : 01.04.2024 – 30.06.2024

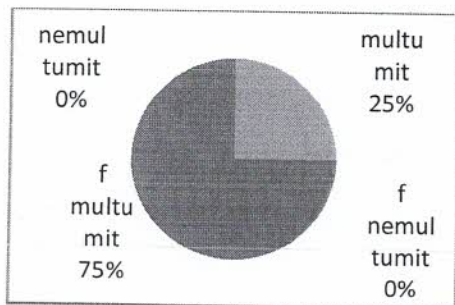
Au fost chestionați un număr de 24 pacienți, reprezentând 4.66% din numărul total de 514 pacienți internați în perioada de referință (trimise prin SMS – 4, trimise prin Mail – 20),

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**.

### 1. SUNTEȚI MULȚUMIT DE SERVICIILE MEDICALE OFERITE DE SPITAL?

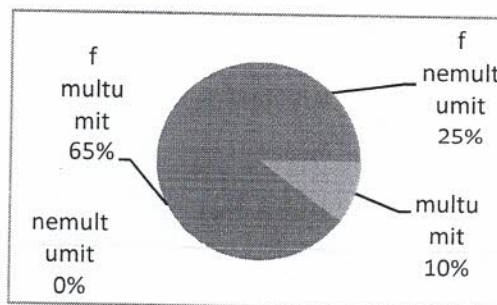
sms

Foarte nemulțumit	0.0% (0)
Nemulțumit	0.0% (0)
Mulțumit	25.0% (1)
Foarte mulțumit	75.0% (3)



e-mail

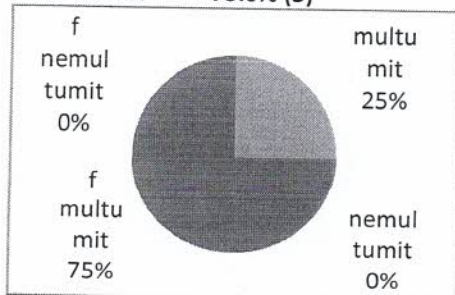
Foarte nemulțumit	25.0% (5)
Nemulțumit	0.0% (0)
Mulțumit	10.0% (2)
Foarte mulțumit	65.0% (13)



### 2. SUNTEȚI MULȚUMIT DE CURĂȚENIA DIN SPITAL?

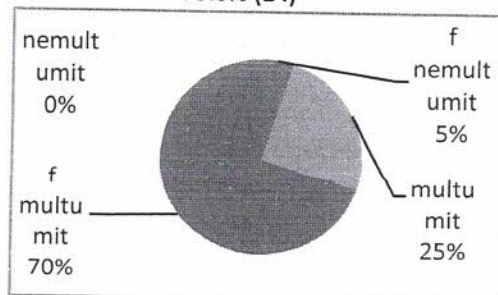
sms

Foarte nemulțumit	0.0% (0)
Nemulțumit	0.0% (0)
Mulțumit	25.0% (1)
Foarte mulțumit	75.0% (3)

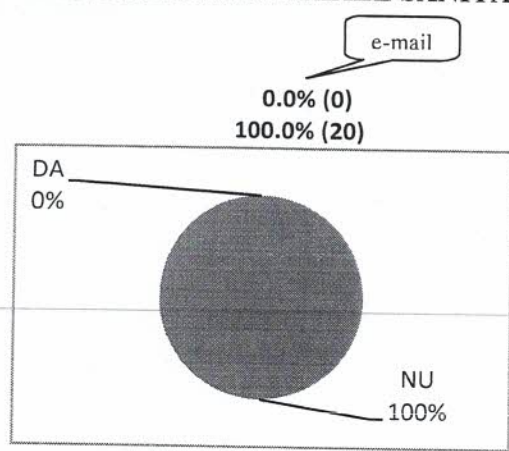
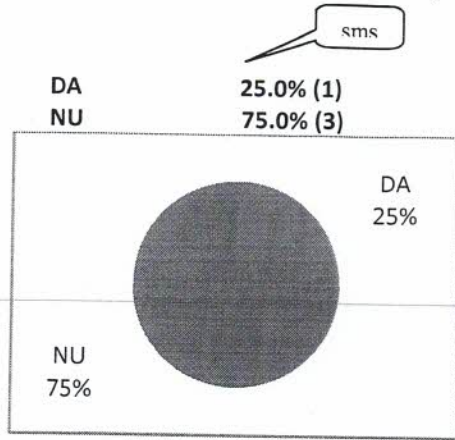


e-mail

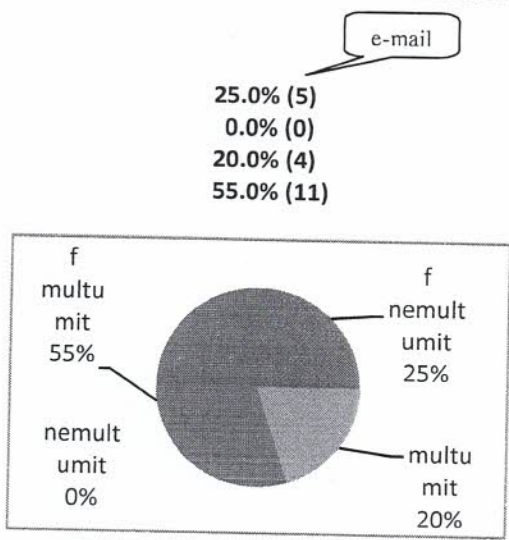
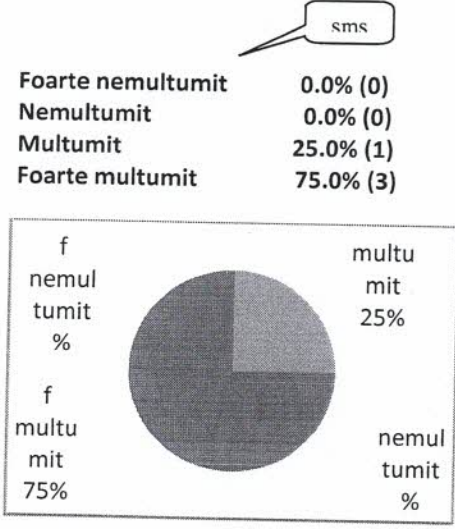
Foarte nemulțumit	5.0% (1)
Nemulțumit	0.0% (0)
Mulțumit	25.0% (5)
Foarte mulțumit	70.0% (14)



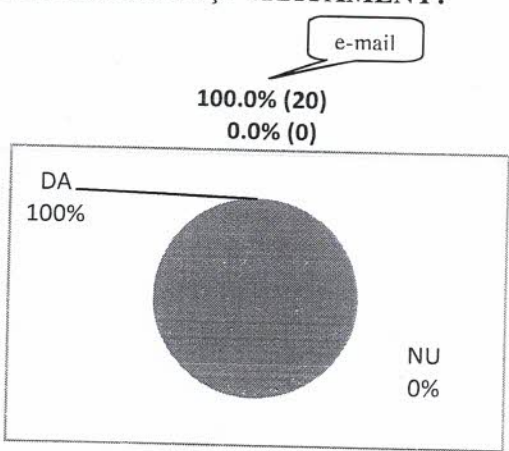
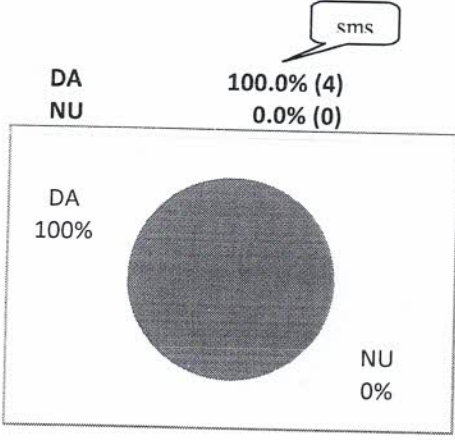
3. A FOST NEVOIE SĂ CUMPĂRAȚI MEDICAMENTE SAU ALTE MATERIALE SANITARE?



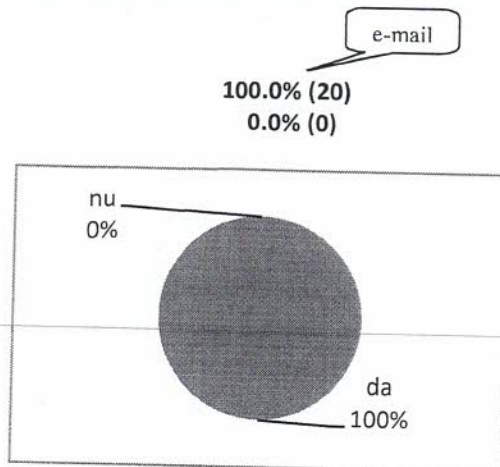
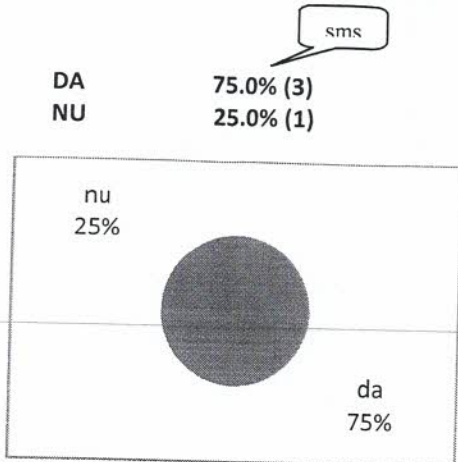
4. SUNTEȚI MULȚUMIT DE ACTIVITATEA ȘI IMPLICAREA PERSONALULUI MEDICAL?



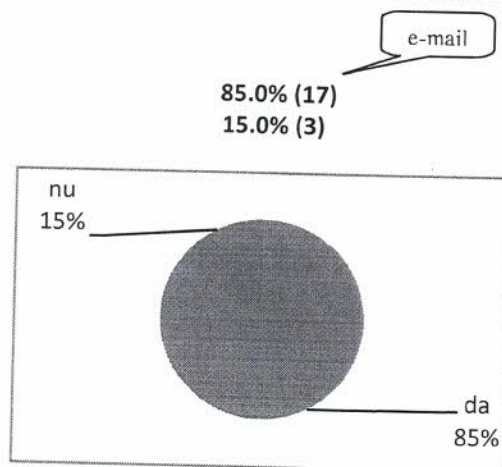
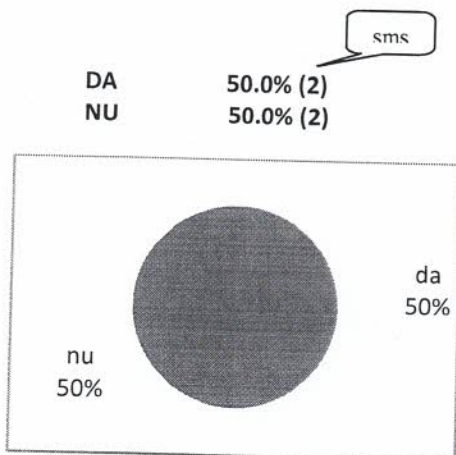
5. AȚI PRIMIT EXPLICAȚII CLARE CU PRIVIRE LA DIAGNOSTIC ȘI TRATAMENT?



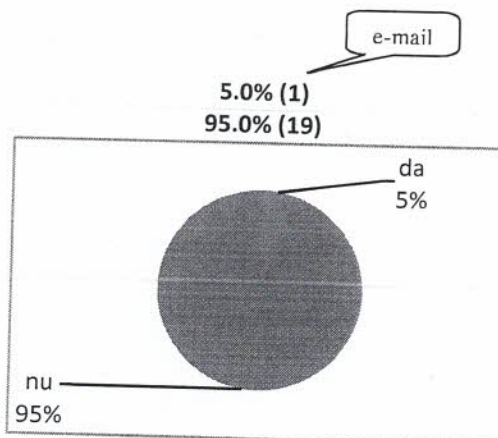
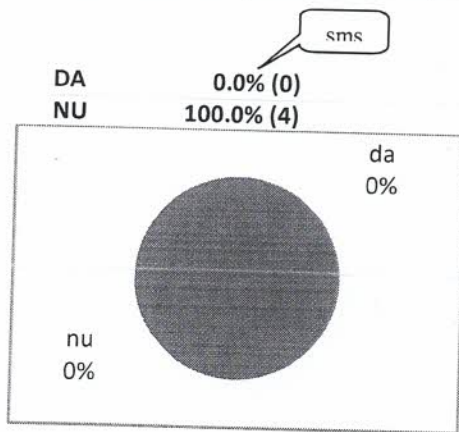
6. ATI RECOMANDA UNEI PERSOANE APROPIATE SĂ SE TRATEZE LA ACEST SPITAL?



7. STAREA DUMNEAVOASTRĂ DE SĂNĂTATE ESTE MAI BUNĂ DUPĂ EXTERNARE?



8. DACĂ VI S-AU CERUT BANI SAU ALTE TIPURI DE RECOMPENSAȚII DE CĂTRE PERSONALUL MEDICAL. DORUȚI SĂ SESIZAȚI ACEST FAPT?



Verificat  
Director Medical  
dr. Vârșă Marius

Avizat  
Presedinte Consiliul Etic  
dr. Burcea Romica

Elaborat  
Secretar Consiliul Etic  
As. pr. Avram Irina

Lider sindicat,  
as.pr. Sararu Florenta





## Raport privind gradul de feedback al pacientului SPITAL

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

Perioada de aplicare : 01.02.2024 – 30.06.2024.

Au fost chestionați (sms, e-mail) un număr de 46 pacienți, reprezentând 4.76% din numărul total de 965 pacienți internați în perioada de referință (trimise prin SMS – 8, trimise prin Mail – 38 ),

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 **12.5% nemulțumiți** de serviciile medicale oferite de spital, 62.5% sunt foarte multumiti; de asemenea pacienții chestionați prin e-mail 26.31% **sunt foarte nemulțumiți/nemultumiti**, 18.42% mulțumiți, 55.26% foarte multumiti

Cu privire la activitatea și implicarea personalului medical 37.50% (sms) sunt foarte multumiti, 76.32% (e-mail) sunt foarte mulțumiti / mulțumiți, **23.68% nemulțumiți/foarte nemultumiti**

În ceea ce privește curățenia din spital, (sms) 75% pacienții sunt foarte mulțumiți/multumiti, pacienții chestionați prin e-mail 52.63% sunt foarte mulțumiți, 36.84% multumiti și **23.02% (sms/e-mail) foarte nemultumiti/nemultumiti.**

Dintre pacienții chestionați prin SMS – 62.5% nu au avut nevoie să cumpere medicamente sau alte materiale sanitare, 25% *afirma ca au avut nevoie sa cumpere medicamente sau alte materiale sanitare*; pacienții chestionați prin e-mail 92.11% nu au avut nevoie să cumpere medicamente sau alte materiale sanitare.

75% (sms), 97.37% (e-mail) susțin că au primit de la medicul curant toate informațiile despre diagnostic și tratament, în timp ce 15.13% (sms/e mail) nu au primit informații.

Dintre cei chestionați 62.5% (sms), 89.47% (e-mail) recomandă unei persoane apropiate (cunoștințe) să se trateze la acest spital, 6 repondenti (sms/e-mail) nu recomanda acest spital.

89.47% (e-mail)

87.5% (sms), 94.74% (e-mail) au declarat că nu li s-au cerut bani sau atenții de către medici sau asistente, și nu doresc să raporteze Responsabilului Anticorupție al Ministerului Sănătății că li s-au cerut bani sau atenții,

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

Verificat  
Director Medical  
dr. Vârșă Marius

Avizat  
Presedinte Consiliul Etic  
dr. Burcea Romica

Elaborat  
Secretar Consiliul Etic  
As. pr. Avram Irina

Lider sindicat,  
as.pr. Sararu Florenta