

Aprobat

Manager

jr. Savescu Laurentiu Marian



Raport privind gradul de feedback al pacientului SPITAL

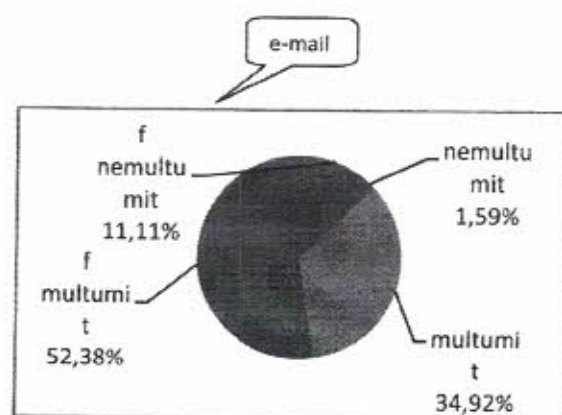
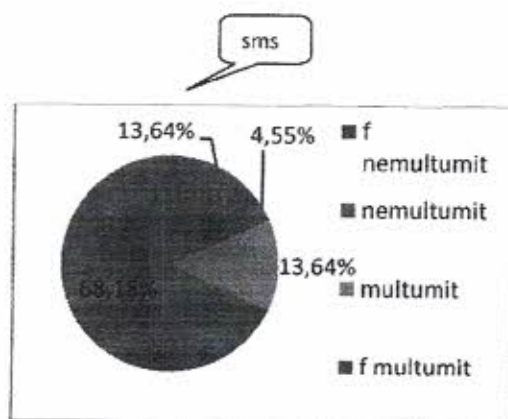
Chestionarul de Feedback al pacientului este construit din 10 itemi cu raspunsuri închise.

Perioada de aplicare : 01.01.2021 – 30.09.2021.

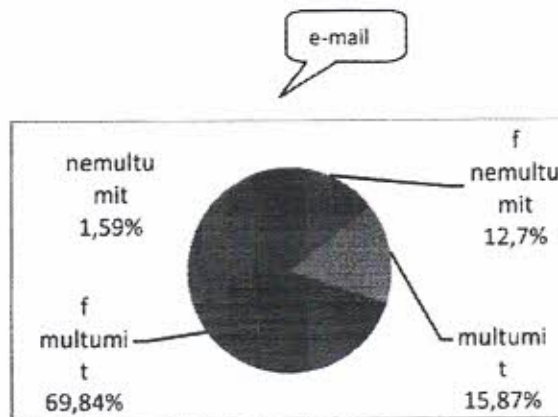
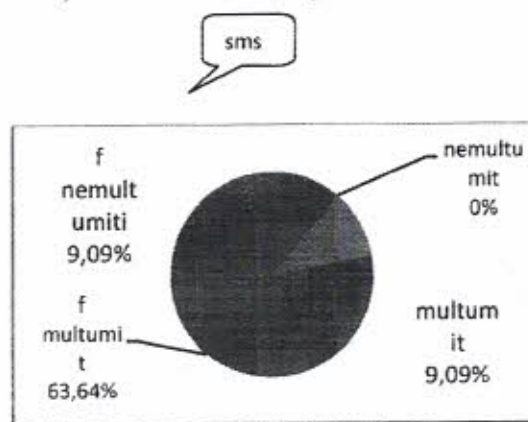
Au fost chestionați (sms/e-mail) un număr de 85 pacienți, reprezentând 6,27% din numărul total de 1355 pacienți internați în perioada de referință (trimise prin SMS – 22, trimise prin Mail – 63),

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**.

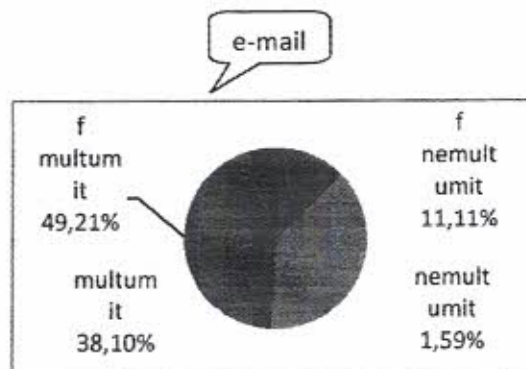
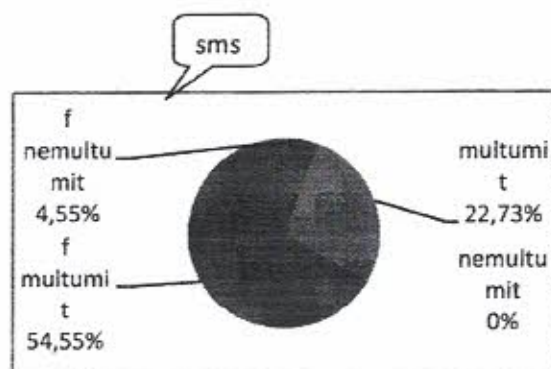
Dintre pacienții chestionați prin SMS 81,82% sunt foarte mulțumiti/mulțumiti de serviciile medicale oferite de spital, de asemenea pacienții chestionați prin e-mail 52,38% sunt foarte mulțumiți, 34,92% mulțumiți, iar **18,19%** (sms) si **12,70** (e-mail) **sunt nemulțumiti/foarte nemulțumiti** de serviciile medicale oferite de spital.



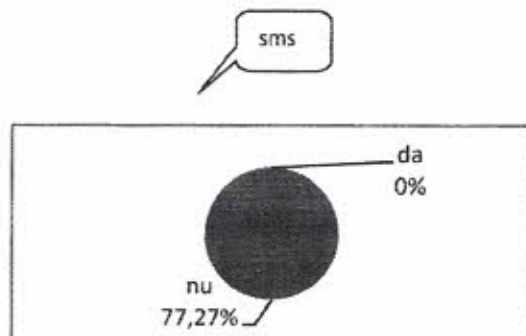
Cu privire la activitatea și implicarea medicului curant 72,73% (sms) sunt mulțumiti/foarte mulțumiti, prin e-mail sunt 69,84% foarte mulțumiti, 15,87% mulțumiți, iar 9,09% (sms), 14,29% (e-mail) **sunt nemulțumiti/foarte nemulțumiti** de activitatea și implicarea medicului



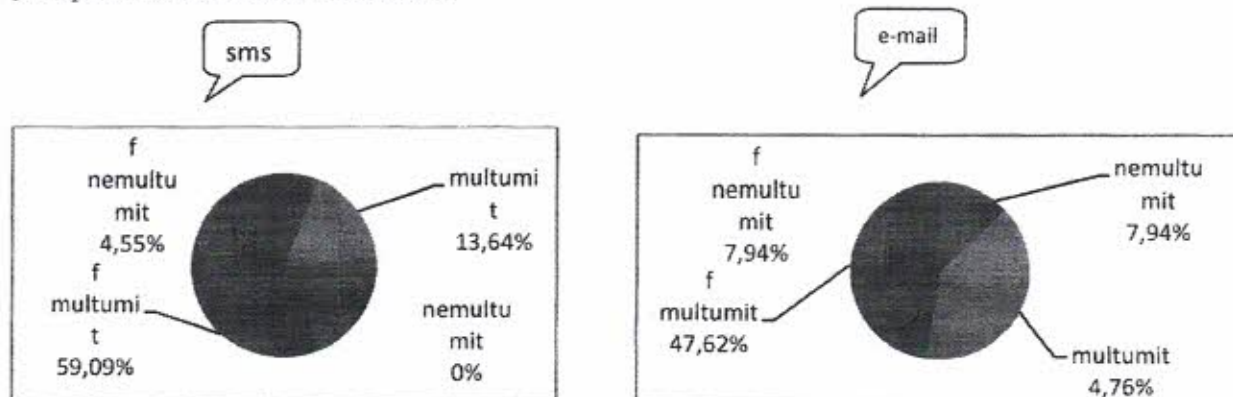
În ceea ce privește curățenia din spital, (sms) 77,28% pacienții sunt mulțumiti/foarte mulțumiți, pacienții chestionați prin e-mail 49,21% sunt foarte mulțumiți, 38,10% mulțumiti, în timp ce 11,11% **foarte nemulțumiti**, 1,59% **nemulțumit** de curățenia din spital.



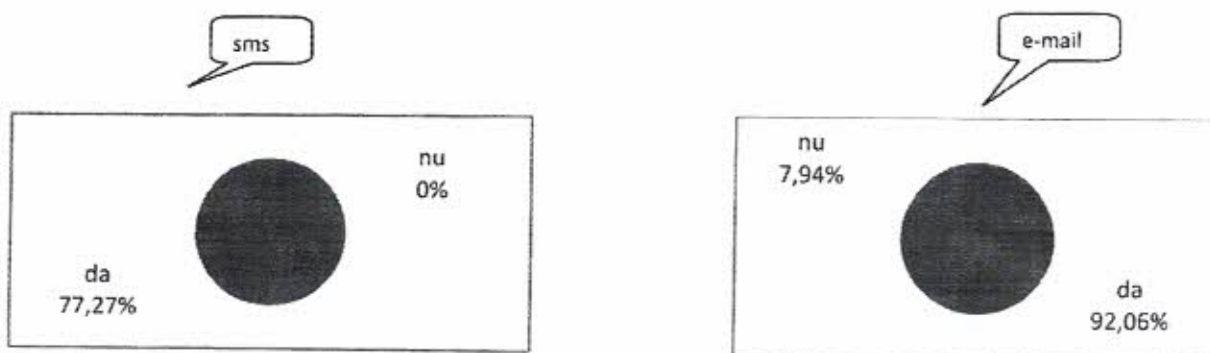
Dintre pacienții chestionați prin SMS – 77,27% nu au avut nevoie să cumpere medicamente sau alte materiale sanitare, pacienții chestionați prin e-mail 12,70% au avut nevoie să cumpere medicamente sau alte materiale sanitare, 87,30% nu au avut nevoie să-și procure medicamente/materiale sanitare.



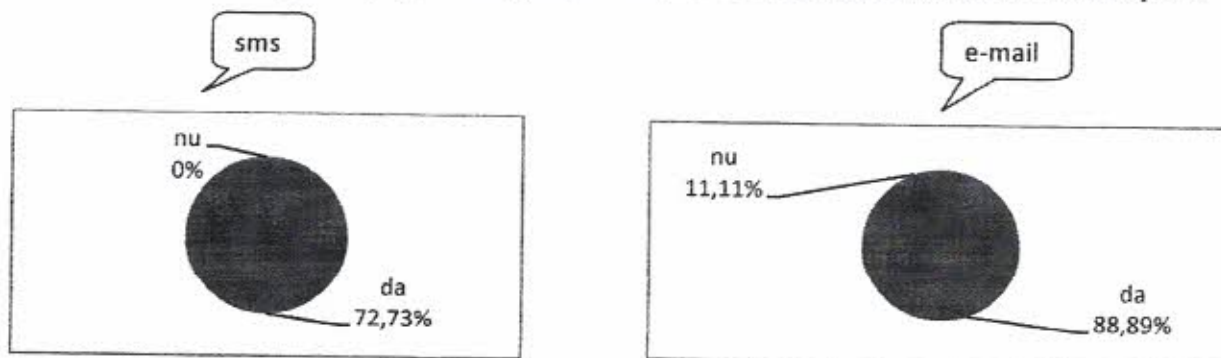
Cu privire la activitatea și implicarea asistentelor medicale 59,09% (sms), 47,62% (e-mail), sunt foarte mulțumiți, 13,64% respectiv 39,68%(sms/e-mail) sunt mulțumiți de activitatea și implicarea asistentelor medicale și *noua pacienți (sms/e-mail) sunt nemulțumiti/foarte nemulțumit* de activitatea și implicarea asistentelor medicale.



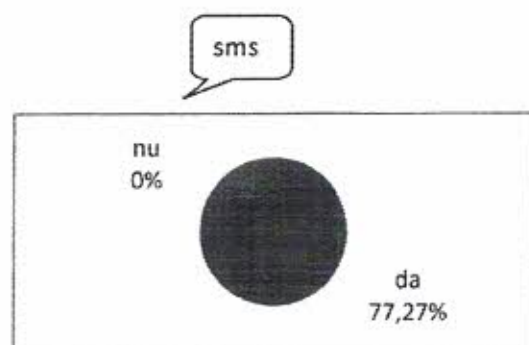
77,27% (sms), 92,06% (e-mail) susțin că au primit de la medicul curant toate informațiile despre diagnostic și tratament, în timp ce 7,94% (e-mail) nu au primit explicații.



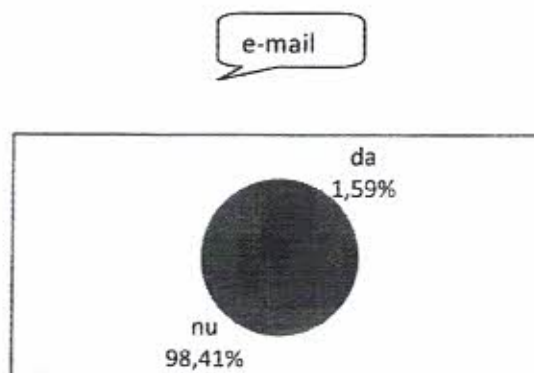
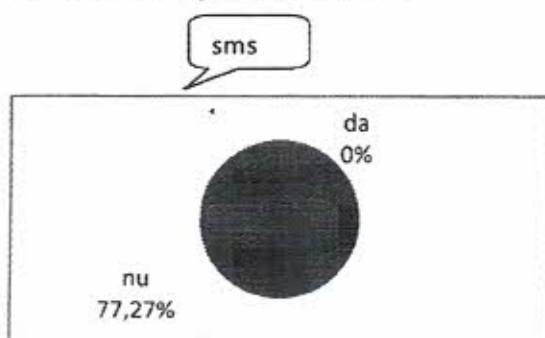
Dintre cei chestionați 72,73% (sms), 88,89% (e-mail) recomandă unei persoane apropiate (cunoștințe) să se trateze la acest spital, opt pacienți (sms/e-mail) nu vor recomanda tratamentul în acest spital.



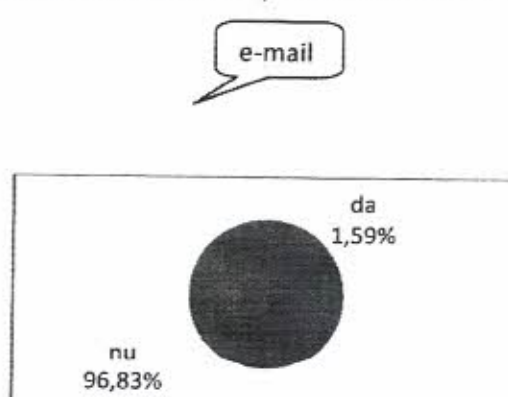
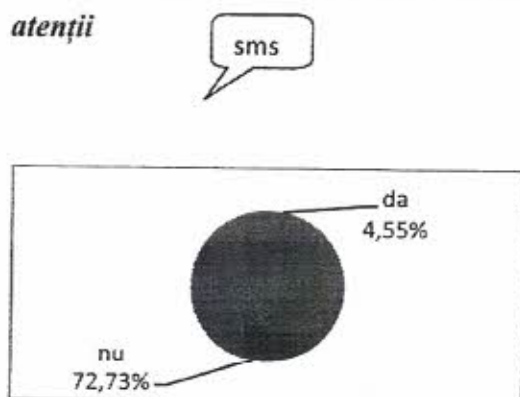
În ceea ce privește starea de sănătate a pacienților după externare 77,27% (sms), 92,06% (e-mail) este mai bună, la cinci (e-mail) pacienți starea de sanatate nu s-a ameliorat.



77,27% (sms), 98,41% (e-mail) au declarat că nu li s-au cerut bani sau atenții de către medici sau asistente, **un pacient (e-mail) afirmat ca a oferit bani/atenții medicilor/asistentelor**, cinci respondenti (sms) nu au raspuns la intrebare



Dintre pacienții chestionați 72,73% (sms), 96,83% (e-mail) nu doresc să raporteze Responsabilului Anticorupție al Ministerului Sănătății că li s-au cerut bani sau atenții, **doi respondenti (sms/e-mail) dorește sa raporteze Responsabilului Anticorupție al Ministerului Sănătății că li s-au cerut bani sau atenții**



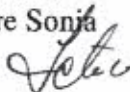
Concluzii:

În mod evident se observa că majoritatea pacienților sunt mulțumiți de calitatea actului medical, activitatea asistentelor și de curățenia din spital.

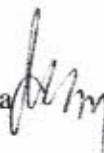
Totuși este necesar o atenție mai mare în exercitarea actului medical din partea medicilor și asistentelor, procentul de mulțumiți/foarte mulțumiți putând fi îmbunătățit, mai ales dacă se elimină total solicitarea adresată pacienților de a cumpăra medicamente și materiale sanitare.

Cu privire la sesizarea Responsabilului Anticorupție al Ministerului Sănătății **doi pacienti au declarat că doresc sa raporteze Responsabilului Anticorupție al Ministerului Sănătății că li s-au cerut bani sau atenții**, iar un procent destul de mare din randul pacienților declară că nu au oferit și nu li s-au cerut bani sau atenții.

Elaborat
Birou MCSS
ref. sp Petre Sonja



Verificat
Sef birou MCSS
ing.ec. Costea Monica



Avizat,
Director Medical
dr. Vârșă Marius

