



Raport privind gradul de feedback al pacientului SPITAL

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

Perioada de aplicare : 01.01.2022 – 30.06.2022.

Au fost chestionați (sms, e-mail) un număr de 72 pacienți, reprezentând 4.88% din numărul total de 1475 pacienți internați în perioada de referință (trimise prin SMS – 32, trimise prin Mail – 40),

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 **18,75% sunt nemulțumiți/foarte nemulțumiti** de serviciile medicale oferite de spital, 62,50% sunt foarte multumiti; de asemenea pacienții chestionați prin e-mail **30% sunt nemulțumiți/foarte nemulțumiți**, 27,5% mulțumiți, 42,5% foarte multumiti

Cu privire la activitatea si implicarea medicului curant 59,38% (sms) sunt foarte multumiti, in timp ce **9,38% sunt foarte nemultumiti** ; 77,50% (e-mail) sunt foarte mulțumiti / mulțumiți, **22,50% foarte nemultumiti**

În ceea ce privește curățenia din spital, (sms) 34,38% pacienții sunt foarte mulțumiți, **15,63% sunt nemulțumiți/foarte nemulțumiți**, pacienții chestionați prin e-mail 32,50% sunt foarte mulțumiți, 45% multumiti si **22,5% foarte nemultumiti/nemultumiti.**

Dintre pacienții chestionați prin SMS – 59,38% nu au avut nevoie să cumpere medicamente sau alte materiale sanitare, **18,75% afirma ca au avut nevoie sa cumpere medicamente sau alte materiale sanitare**, șapte pacienti nu au raspuns la intrebare; pacienții chestionați prin e-mail 82,50% nu au avut nevoie să cumpere medicamente sau alte materiale sanitare, in timp ce 7 pacienti (17,50%) au cumparat medicamente

Cu privire la activitatea si implicarea asistentelor medicale 40,63% (sms), 42,50% (e-mail), sunt foarte mulțumiți, 15,63% (sms), 35% (e-mail) sunt mulțumiți de activitatea și implicarea asistentelor medicale, iar **18,75%(sms)- 22,50% (e-mail) sunt foarte nemultumiti/nemultumiti** , opt pacienti (sms) nu au raspuns la intrebare

65,63% (sms), 95% (e-mail) susțin că au primit de la medicul curant toate informațiile despre diagnostic și tratament, în timp ce 6,25% (sms), 5% (e-mail) nu au primit informații, iar nouă pacienți (sms) nu au răspuns la întrebare

Dintre cei chestionați 62,50% (sms), 85% (e-mail) recomandă unei persoane apropiate (cunoștințe) să se trateze la acest spital, 3 respondenți (sms) și 6 repondenți (e-mail) nu recomandă acest spital, nouă pacienți (sms-28,12%) nu au răspuns la întrebare

În ceea ce privește starea de sănătate a pacienților după externare 62,50% (sms) este îmbunătățită, 9,38% nu a fost îmbunătățită starea de sănătate, 9 pacienți nu au răspuns la întrebare, 97,50% (e-mail) este mai bună

71,88% (sms), 100% (e-mail) au declarat că nu li s-au cerut bani sau atenții de către medici sau asistente, 9 pacienți (sms) nu au răspuns la întrebare

Dintre pacienții chestionați 71,88% (sms), 97,50% (e-mail) nu doresc să raporteze Responsabilului Anticorupție al Ministerului Sănătății că li s-au cerut bani sau atenții, 9 pacienți (sms) nu au răspuns la întrebare

Prin urmare, analizând informațiile rezultate din prelucrarea chestionarelor de feedback a pacienților membrii Consiliului de etică propun următoarele recomandări:

- diversificarea serviciilor medicale oferite de spital (functionarea ambulatoriului integrat)
- implicarea activă și continuă a personalului medical în actul medical și oferirea de explicații clare cu privire la diagnosticare și tratament, îmbunătățirea comunicării cu pacienții/apartinătorii
- respectarea cu rigurozitate a programelor de curățenie și dezinfectie
- respectarea circuitelor funcționale din spital (circuitul bolnavului; circuitul personalului; circuitul vizitatorilor și însoțitorilor; circuitul instrumentarului; circuitul pentru distribuirea sangelui și produselor din sânge; circuitul alimentelor; circuitul lenjeriei; circuitul deșeurilor)
- asigurarea de resurse financiare pentru aprovizionare ritmică cu bunuri și servicii, medicamente, materiale de curățenie, dezinfectanți
- analiza trimestrială în Consiliul Medical a cazurilor externe realizate după starea pacienților la externare

Elaborat
Secretar Consiliul Etic
As. Dr. Avram Lina



Verificat
Director Medical
dr. Vârșă Marius



Avizat,
Președinte Consiliul Etic
Dr. Ciubar Ionuț

