



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 – 31.12.2021.

Au fost chestionați (sms, e-mail) un număr de 166 pacienți, reprezentând 8.03% din numărul total de 2065 pacienți internați în perioada de referință (trimise prin SMS – 44, trimise prin Mail – 122),

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

84.09% (sms), 82.79% (e-mail) sunt multumiti/foarte multumiti, de serviciile medicale oferite de spital, iar **15.91% (sms), 17.21% (e-mail) sunt foarte nemultumiti/nemultumiti**

Cu privire la activitatea si implicarea medicului curant (sms) **6.82% sunt nemultumiti**, 59.09% sunt foarte multumiti, 81.96% (e-mail) sunt multumiti/foarte multumiti de activitatea și implicarea medicului, **18.03% (e-mail) sunt nemultumiti/foarte nemultumiti**

În ceea ce privește curățenia din spital, (sms) **9.09% sunt nemultumiti/foarte nemultumiti**, 65.9% sunt multumiti/foarte mulțumiți, pacienții chestionați prin e-mail **16.39% sunt nemultumiti/foarte nemultumiti**, 83.60% sunt multumiti/foarte multumiti

Dintre pacienții chestionați prin SMS – 70.45% nu au avut nevoie să cumpere medicamente sau alte materiale sanitare, un respondent a avut nevoie să cumpere medicamente, pacienții chestionați prin e-mail 86.07% nu au avut nevoie să-și procure medicamente/materiale sanitare, 13.93% au cumparat medicamente.

Cu privire la activitatea si implicarea asistentelor medicale 9.09% (sms) sunt mulțumiți, 54.55% foarte multumiti, **4 respondenti se declara foarte nemultumiti/nemultumiti**, prin e-mail 83.61% au declarat că sunt multumiti/foarte multumiti de activitatea și implicarea asistentelor medicale, iar **16.40% sunt nemultumiti/foarte nemultumiti**

90.98% (e-mail) respectiv 70.45% (sms) susțin că au primit de la medicul curant toate informațiile despre diagnostic și tratament, 12 respondenți nu au primit informații cu privire la diagnostic și tratament.

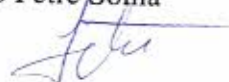
Dintre cei chestionați 65.91% (sms), 86.89% (e-mail) recomandă unei persoane apropiate (cunoștințe) să se trateze la acest spital, 16 respondenți (e-mail) nu recomandă acest spital

În ceea ce privește starea de sănătate a pacienților după externare 70.45% (sms), 92.62% (e-mail) este mai bună, 2.27% (sms) respectiv 7.39 (e-mail) nu au simțit o ameliorare.

72.73% (sms), 98.36% (e-mail) au declarat că nu li s-au cerut bani sau atenții de către medici sau asistente, **un respondent** (e-mail) **a declarat ca a oferit bani sau atenții** cadrelor medicale din spital.

Dintre pacienții chestionați 70.45% (sms), 95.90% (e-mail) nu doresc să raporteze Responsabilului Anticorupție al Ministerului Sănătății că li s-au cerut bani sau atenții, în timp ce 3 respondenți (sms/e-mail) doresc să **raporteze** Responsabilului Anticorupție al Ministerului Sănătății **ca au oferit bani sau atenții** cadrelor medicale din spital.

Elaborat MCSS
ref.sp Petre Sonia



Verificat
sef birou MCSS
ing.ec. Costea Monica



Avizat,
Director Medical
dr. Vârșă Marius





Mecanismul de feedback al pacientului (Comp. Integritate / Ministerul Sănătății)

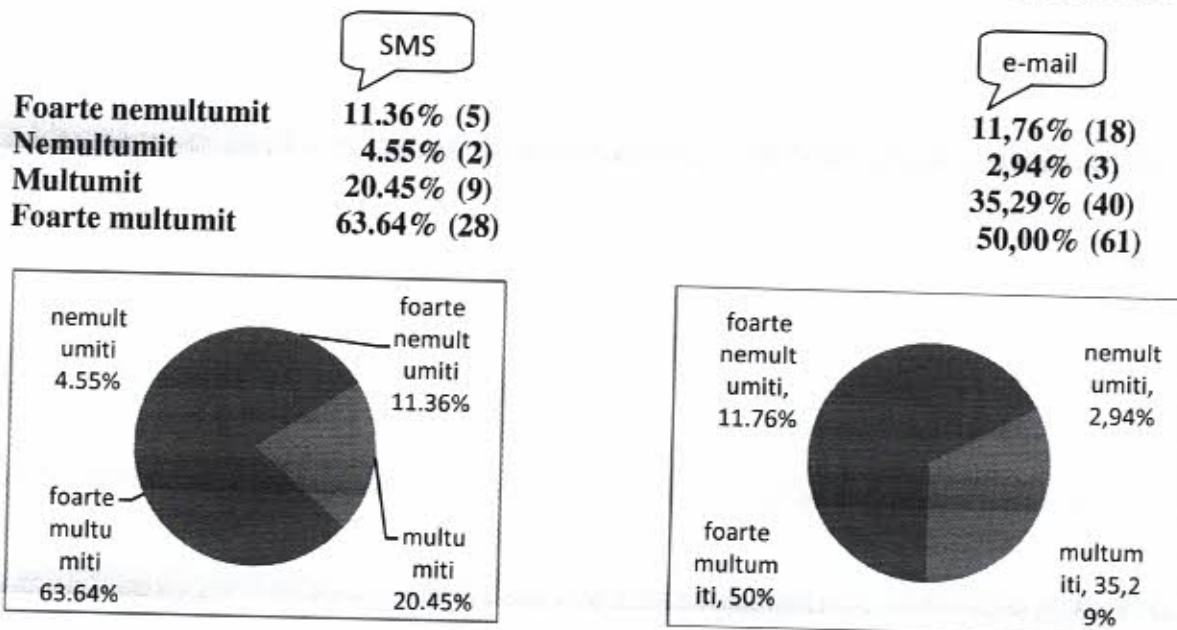
Chestionarul de Feedback al pacientului este construit din 10 itemi cu raspunsuri închise.

Perioada de aplicare : 01.01.2021 – 31.12.2021.

Au fost chestionați un număr de 166 pacienți, reprezentând 8.03% din numărul total de 2065 pacienți internați în perioada de referință (trimise prin SMS – 44, trimise prin Mail – 122),

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.**

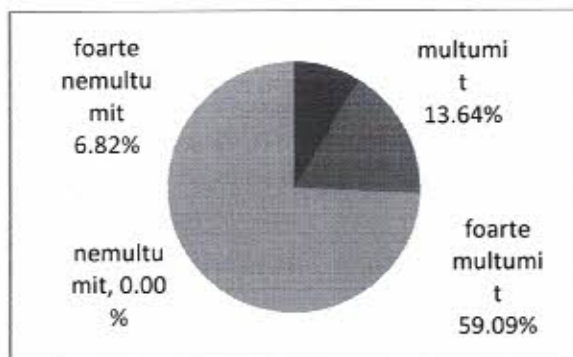
1. CÂT DE MULȚUMIT SUNTEȚI DE SERVICIILE MEDICALE OFERITE DE SPITAL?



2. CÂT DE MULȚUMIT SUNTEȚI DE ACTIVITATEA ȘI IMPLICAREA MEDICULUI?

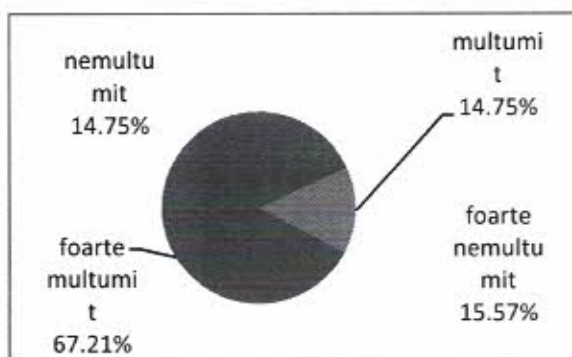
SMS

Foarte nemulțumit	6.82% (3)
Nemulțumit	0.0% (0)
Mulțumit	13.64% (6)
Foarte mulțumit	59.09% (26)



e mail

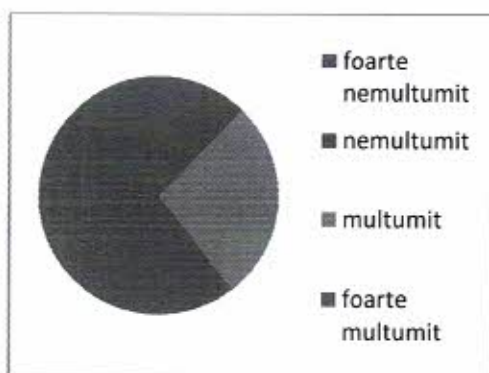
Foarte nemulțumit	15.57% (19)
Nemulțumit	2.46% (3)
Mulțumit	14.75% (18)
Foarte mulțumit	67.21% (82)



3. CÂT DE MULȚUMIT SUNTEȚI DE CURĂȚENIA DIN SPITAL?

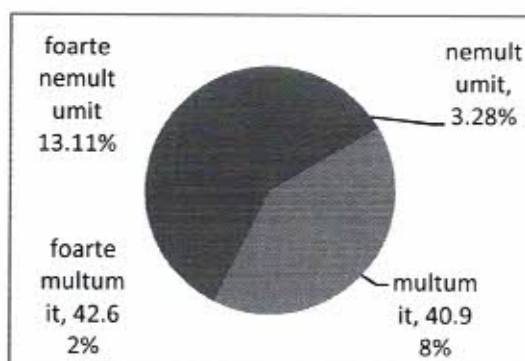
SMS

Foarte nemulțumit	4.55% (2)
Nemulțumit	4.55% (2)
Mulțumit	20.45% (9)
Foarte mulțumit	45.45% (20)



e mail

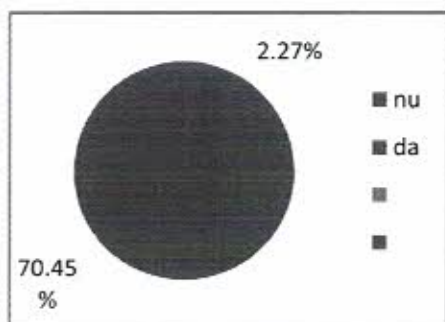
Foarte nemulțumit	11.76% (16)
Nemulțumit	11.76% (4)
Mulțumit	38.24% (50)
Foarte mulțumit	38.24% (52)



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

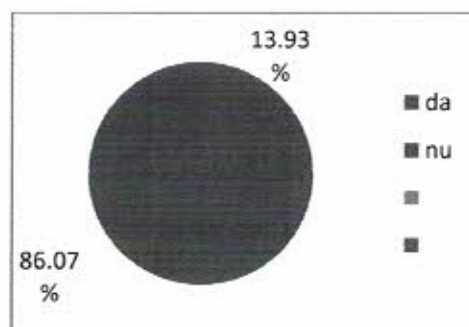
SMS

Da: 2.27% (1)
Nu: 70.45% (31)



e-mail

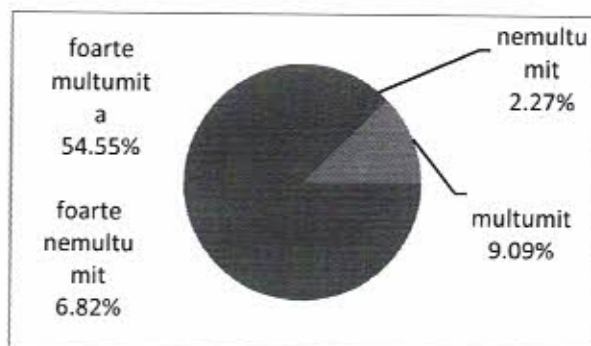
13.93% (17)
86.07% (105)



5. CÂT DE MULȚUMIT SUNTEȚI DE ACTIVITATEA ȘI IMPLICAREA ASISTENTELOR MEDICALE?

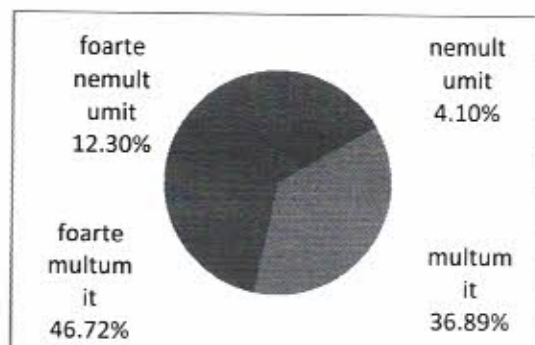
SMS

Foarte nemulțumit: 6.82% (3)
Nemulțumit: 2.27% (1)
Mulțumit: 9.09% (4)
Foarte mulțumit: 54.55% (24)

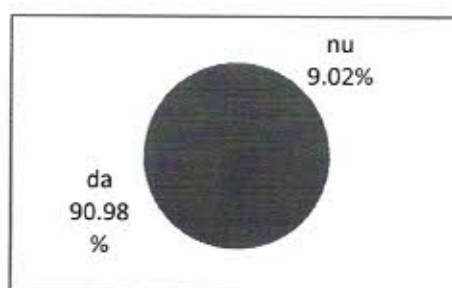
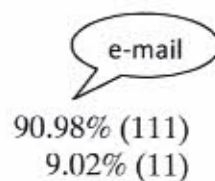
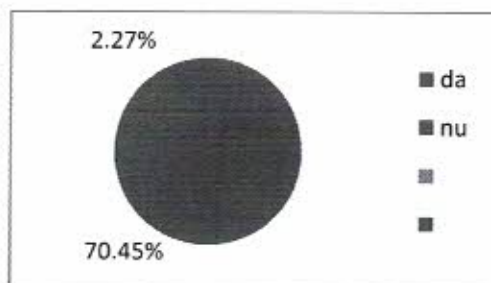
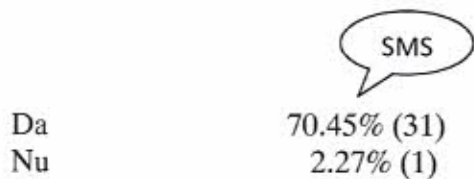


e-mail

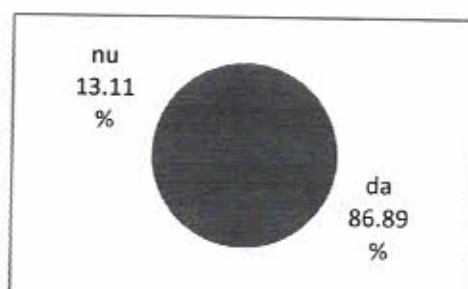
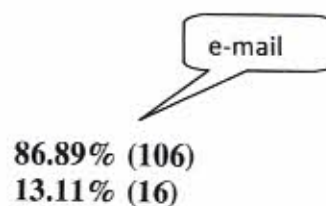
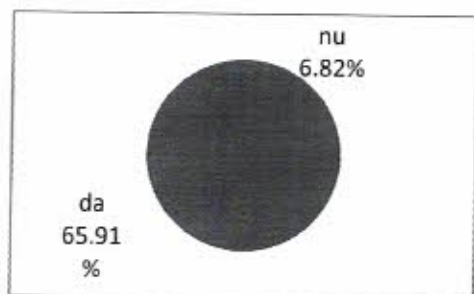
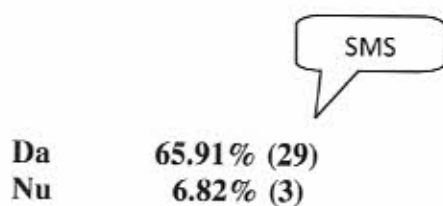
12.30% (15)
4.10% (5)
36.89% (45)
46.72% (57)



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



7. AȚI RECOMANDA UNEI PERSOANE APROPIATE SĂ SE TRATEZE LA ACEST SPITAL?



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

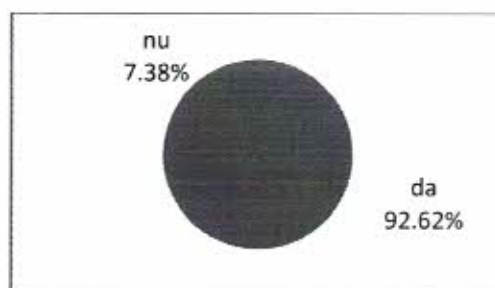
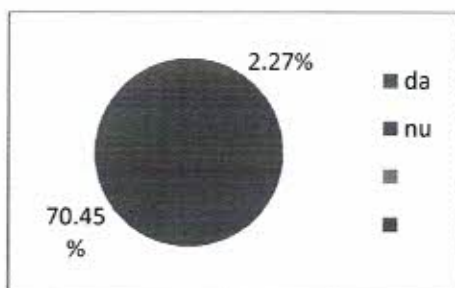
SMS

e-mail

Da
Nu

70.45% (31)
2.27% (1)

92.62% (113)
7.38% (9)



9. VI S-AU SOLICITAT BANI SAU ATENȚII DE CĂTRE MEDICI SAU ASISTENTE?

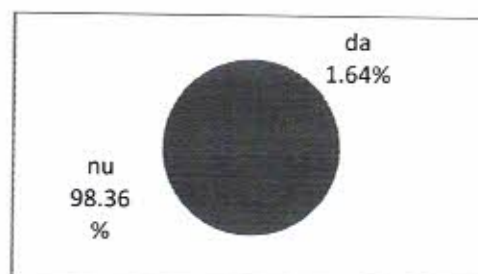
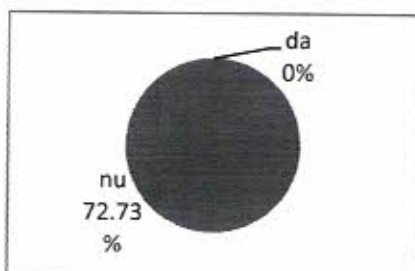
SMS

e-mail

Da
Nu

0.0% (0)
72.73% (32)

1.64% (2)
98.36% (120)

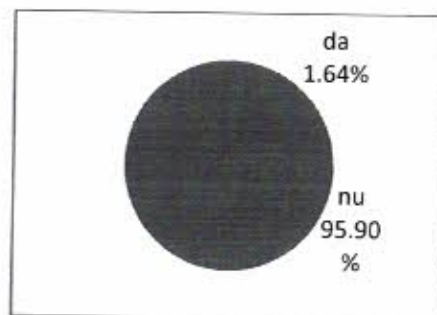
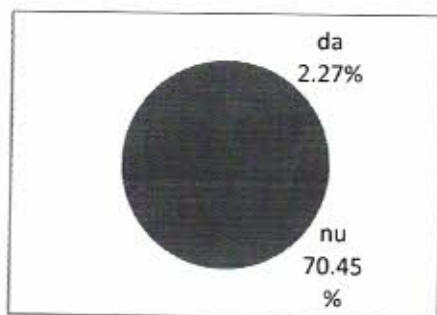


10. DORIȚI SĂ RAPORTAȚI RESPONSABILULUI ANTICORUPȚIE AL MINISTERULUI SĂNĂTĂȚII FAPTUL CĂ VI S-AU SOLICITAT BANI SAU ATENȚII?

Da
Nu

SMS
2.27% (1)
70.45% (31)

e-mail
1.64% (2)
95.90% (117)



Elaborat
MCSS
ref.sp. Petre Sonia

Verificat
Sef birou MCSS
ing.ec. Costea Monica

Avizat,
Director Medical
dr. Vârșă Marius