



Raport privind feedback-ul pacienților, luna ianuarie 2023

În urma analizei Chestionarelor de satisfacție, respectiv a procentelor obținute pe luna ianuarie 2023 am înregistrat următoarele rezultat:

Au fost 308 pacienți externați, la care au fost trimise 306 de SMS-uri, funcție de numărul telefoanelor mobile cunoscute din foi.

Am primit răspunsuri de la 81 pacienți .

Procent respondenți – 26,47%.

Menționăm că acest chestionar este anonim și confidențial, vizând doar realizarea unor prelucrări statistice care au ca obiect evaluarea și îmbunătățirea calității serviciilor medicale acordate în unitate.

Nr. crt	Intrebare	Variante răspuns, procente de raspuns		
1	Cât de mulțumit sunteți de calitate serviciilor medicale primite în acest spital?	Mulțumit 98,75%	Nici mulțumit, nici nemulțumit, 1,25	Nemulțumit 0
2	Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului care v-a tratat?	Mulțumit 95,00%	Nici mulțumit, nici nemulțumit, 5	Nemulțumit, 0
3	Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistenților medicali care v-au îngrijit?	Mulțumit 98,77	Nici mulțumit, nici nemulțumit, 1,23	Nemulțumit 0
4	Cum apreciați curățenia generală din spital?	Buna 95,06	Nici bune, nici proaste, 4,94	Proastă 0
5	Cum apreciați calitatea hranei din spital?	Bună, 92,5	Nici bună, nici proastă, 7,5	Proastă, 0
6	A fost nevoie să cumpărați medicamente și/sau alte materiale sanitare pe perioada internării în spital?	Da, 6,17	Nu, 93,83	
7	Ați oferit personalului medico-sanitar (medici, asistente, infiriere, etc.) bani sau alte atenții ca recunoștință pentru modul în care ați fost îngrijit?	Da, 0	Nu, 100	
8	Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	Da, 96,25	Nu, 3,75	
9	Vă rugăm să scrieți un comentariu general privind calitatea serviciilor primite în spital și după caz propuneri de îmbunătățire	107 răspunsuri	Comentarii care au posibilitate de îmbunătățire	
10	Calitatea dumneavoastră	Pacient, 82,5	Apartinator, 17,5	



INSTITUTUL INIMII
"NICULAE STĂNCIOIU"



Față de rezultatele lunii anterioare avem 0 "Nemulțumit" (nesatisfăcător) la principalele criterii, primele 5.

Modificările sunt ne semnificative, la restul întrebărilor fiind diferențe subzecimale.

În urma invitației de a comenta activitatea din institut și de a da sugestii de îmbunătățire, am primit 56 de comentarii cu mulțumiri și 8 sugestii de îmbunătățire, sau nemulțumiri.

Față de feedback-ul pacienților de pe lunile anterioare, putem concluziona că numărul respondenților a rămas mai mic, de la 28,16 % luna anterioară, la 26,47 % pentru luna ianuarie.

Răspunsurile preponderente sunt laudative, respectiv 98,77 la sută, a crescut ușor numărul respondenților mulțumiți.

Analizat la Consiliu Medical

Întocmit BMC,
Jr. Călin Lupulescu