



Raport privind feedback-ul pacienților, luna mai 2023

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

Au fost 510 pacienți externai, la care au fost trimise 508 de SMS-uri, funcție de numărul telefoanelor mobile cunoscute din foi.

Am primit răspunsuri de la 148 pacienți .

Procent respondenți – 29,13%.

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 98,63%	Nici mulțumit, nici nemulțumit, 1,37	Nemulțumit 0
2	Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului care v-a tratat?	Mulțumit 97,95%	Nici mulțumit, nici nemulțumit, 2,05%	Nemulțumit, 0
3	Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistenților medicali care v-au îngrijit?	Mulțumit 99,31	Nici mulțumit, nici nemulțumit, 0	Nemulțumit 0,69
4	Cum apreciați curățenia generală din spital?	Buna 92,47	Nici bune, nici proaste, 6,85	Proastă 0,68
5	Cum apreciați calitatea hranei din spital?	Bună, 95,17	Nici bună, nici proastă, 3,45	Proastă, 1,38
6	A fost nevoie să cumpărați medicamente și/sau alte materiale sanitare pe perioada internării în spital?	Da, 7,59	Nu, 92,41	
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, 98,62	Nu, 1,38	
9	Vă rugăm să scrieți un comentariu general privind calitatea serviciilor primite în spital și după caz propuneri de îmbunătățire	73 răspunsuri	Comentarii care au posibilitate de îmbunătățire,	8
10	Calitatea dumneavoastră	Pacient, 85,37	Apartinator, 14,63	



INSTITUTUL INIMII
"NICULAE STĂNCIOIU"



Față de rezultatele lunii anterioare modificările sunt ne semnificative, la cele mai multe întrebări diferențele fiind subzecimal.

În urma invitației de a comenta activitatea din institut și de a da sugestii de îmbunătățire, am primit 130 comentarii cu mulțumiri și 18 sugestii de îmbunătățire, sau nemulțumiri.

Față de feedback-ul pacienților de pe lunile anterioare, putem concluziona că numărul respondenților a fost puțin mai mare, de la 27,53 % luna anterioară, la 29,13 % pentru luna mai.

Răspunsurile preponderente sunt laudative, respectiv **97,28 la sută**, a scăzut ușor numărul respondenților nemulțumiți.

Analizat la Consiliu Medical

Întocmit BMC,
Jr. Călin Lupulescu