



## Raport privind feedback-ul pacienților, luna octombrie 2023

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

Au fost 618 pacienți externai, spitalizare continuă, la care au fost trimise 441 de SMS-uri, funcție de numărul telefoanelor mobile cunoscute din foi.

Am primit răspunsuri de la 108 pacienți .

Procent respondenți – 24,49%.

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.

CHESTIONAR PACIENTI	Procent (%)	Numar
Cât de mulțumit sunteți de calitate serviciilor medicale primite în acest spital?	99.07	107
Mulțumit	97.20	104
Nici mulțumit, nici nemulțumit	0.93	1
Nemulțumit	1.87	2
Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului care v-a tratat?	100	104
Mulțumit	99.27	136
Nici mulțumit, nici nemulțumit	0.73	1
Nemulțumit	0	
Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistenților medicali care v-au îngrijit?	100	137
Mulțumit	94.89	130
Nici mulțumit, nici nemulțumit	3.65	5
Nemulțumit	1.46	2
Cum apreciați curățenia generală din spital?	100	137
Buna	96.35	132
Nici buna, nici proasta	3.65	5
Proasta	0	
Cum apreciați calitatea hranei din spital?	100	137
Bună	84.67	116
Nici bună, nici proastă	12.41	17
Proastă	2.92	4



A fost nevoie să cumpărați medicamente și/sau alte materiale sanitare pe perioada internării în spital?	100	137
Da	11.68	16
Nu	88.32	121
Ați oferit personalului medico-sanitar (medici, asistente, infiriere, etc.) bani sau alte atenții ca recunoștință pentru modul în care ați fost îngrijit?	100	137
Da	0.73	1
Nu	99.27	136
Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	99.27	136
Da	98.53	134
Nu	1.47	2
Vă rugăm să scrieți un comentariu general privind calitatea serviciilor primite în spital și după caz propuneri de îmbunătățire.	65.69	90
(C42 I09 R01)	100	90
Calitatea dumneavoastră:	98.54	135
Pacient	91.85	124
Aparținător	8.15	11

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

Trebuie să menționăm că au apărut, pentru prima dată, rezultate negative la întrebarea 1, avem două nemulțumite.

În urma invitației de a comenta activitatea din institut și de a da sugestii de îmbunătățire, am primit 108 comentarii cu mulțumiri dintre care 10 au și sugestii de îmbunătățire, sau nemulțumiri.

Față de feedback-ul pacienților de pe lunile anterioare, putem concluziona că numărul respondenților a fost mai mic, de la 31,07% luna anterioară, la 24,49 % pentru luna octombrie.

Răspunsurile preponderente sunt laudative, respectiv 97,20 la sută, numărul respondenților nemulțumiți e 2.

Întocmit BMC  
Jr. Călin Lupulescu

Analizat la Consiliu Medical