

Raport privind gradul de feedback al pacientului SPITAL

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

Perioada de aplicare : 01.01.2023 – 30.09.2023.

Au fost chestionați (sms, e-mail) un număr de 73 pacienți, reprezentând 4.73% din numărul total de 1543 pacienți internați în perioada de referință (trimise prin SMS – 27, trimise prin Mail – 46),

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 **29.63% sunt nemulțumiți/foarte nemulțumiti** de serviciile medicale oferite de spital, 62.96% sunt foarte multumiti; de asemenea pacienții chestionați prin e-mail **15.21% sunt nemulțumiți/foarte nemulțumiți**, 17.39% mulțumiți, 67.39% foarte multumiti

Cu privire la activitatea și implicarea medicului curant 55.56% (sms) sunt foarte multumiti, în timp ce **25.93% sunt foarte nemultumiti** ; 89.13% (e-mail) sunt foarte mulțumiti / mulțumiți, **8.70% foarte nemultumiti**

În ceea ce privește curățenia din spital, (sms) 40.74% pacienții sunt foarte mulțumiți, **22.22% sunt nemulțumiți/foarte nemulțumiți**, pacienții chestionați prin e-mail 58.70% sunt foarte mulțumiți, 28.26% multumiti și **13.04% foarte nemultumiti/nemultumiti.**

Dintre pacienții chestionați prin SMS – 66.67% nu au avut nevoie să cumpere medicamente sau alte materiale sanitare, **14.81% afirma ca au avut nevoie sa cumpere medicamente sau alte materiale sanitare**, șapte pacienti nu au raspuns la intrebare; pacienții chestionați prin e-mail 97.83% nu au avut nevoie să cumpere medicamente sau alte materiale sanitare, în timp ce un pacient (2,17%) a cumparat medicamente

Cu privire la activitatea și implicarea asistentelor medicale 51.85% (sms), 60.87% (e-mail), sunt foarte mulțumiți, 11.11% (sms), 38.826.099% (e-mail) sunt mulțumiți de activitatea și implicarea asistentelor medicale, iar **18.52%(sms) – 13.04% (e-mail) sunt foarte nemultumiti/nemultumiti** , cinci pacienti (sms) nu au raspuns la intrebare

81.48% (sms), 91.50% (e-mail) susțin că au primit de la medicul curant toate informațiile despre diagnostic și tratament, în timp ce 8.70% (e-mail) nu au primit informații, iar cinci pacienți (sms) nu au răspuns la întrebare

Dintre cei chestionați 81.48% (sms), 95.65% (e-mail) recomandă unei persoane apropiate (cunoștințe) să se trateze la acest spital, 2 respondenți (e-mail) nu recomandă acest spital, 5 pacienți (sms- 18.51%) nu au răspuns la întrebare

În ceea ce privește starea de sănătate a pacienților după externare 77.78% (sms) este îmbunătățită, 6 pacienți nu au răspuns la întrebare, 91.30% (e-mail) este mai bună, 8.70% nu a fost îmbunătățită starea de sănătate

70.37% (sms), 100% (e-mail) au declarat că nu li s-au cerut bani sau atenții de către medici sau asistente, **un respondent (sms) afirmă ca i s-au cerut bani sau atenții de către medici sau asistente**, 7 pacienți (sms) nu au răspuns la întrebare

Dintre pacienții chestionați 70.37% (sms), 97.83% (e-mail) nu doresc să raporteze Responsabilului Anticorupție al Ministerului Sănătății că li s-au cerut bani sau atenții, **doi pacienți (1 sms / 1 e-mail) vor să raporteze responsabilului anticorupție faptul ca le-au fost solicitati bani / atenții din partea personalului medical**, 7 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
- analiză trimestrială în Consiliul Medical a cazurilor externate realizate după starea pacienților la externare

Avizat,
Presedinte Consiliu Etic
Dr. Ciubar Ionut



Verificat
Director Medical



Elaborat
Secretar Consiliul Etic
As. pr. Avram Irina



Lider sindicat,
As.pr. Sararu Florenta

