



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 – 30.06.2023.

Au fost chestionați (sms, e-mail) un număr de 42 pacienți, reprezentând 3.99% din numărul total de 1052 pacienți internați în perioada de referință (trimise prin SMS – 15, trimise prin Mail – 27),

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 **20% sunt nemulțumiți/foarte nemulțumiti** de serviciile medicale oferite de spital, 73.33% sunt foarte multumiti; de asemenea pacienții chestionați prin e-mail **18.52% sunt nemulțumiți/foarte nemulțumiți**, 22.22% mulțumiți, 59.26% foarte multumiti

Cu privire la activitatea si implicarea medicului curant 66.67% (sms) sunt foarte multumiti, in timp ce **13.34% sunt nemultumiti/foarte nemultumiti** ; 81.48% (e-mail) sunt foarte mulțumiti / mulțumiți, **18.51% foarte nemultumiti/nemultumiti**

În ceea ce privește curățenia din spital, (sms) 80% pacienții sunt foarte mulțumiți/mulțumiți, **13,34% sunt nemulțumiți/foarte nemulțumiți**, pacienții chestionați prin e-mail 55,56% sunt foarte mulțumiți, 29,63% multumiti si **14,81% foarte nemultumiti/nemultumiti.**

Dintre pacienții chestionați prin SMS – 66,67% nu au avut nevoie să cumpere medicamente sau alte materiale sanitare, 26,67% *afirma ca au avut nevoie sa cumpere medicamente sau alte materiale sanitare*, un pacient nu a raspuns la intrebare; pacienții chestionați prin e-mail 96,30% nu au avut nevoie să cumpere medicamente sau alte materiale sanitare, in timp ce un pacient (3,70%) au cumparat medicamente

Cu privire la activitatea si implicarea asistentelor medicale 66,67% (sms), 51,85% (e-mail), sunt foarte mulțumiți, 20% (sms), 29,63% (e-mail) sunt mulțumiți de activitatea și implicarea asistentelor medicale, iar **6,67%(sms)- 18,52% (e-mail) sunt foarte nemultumiti/nemultumiti** , un pacient (sms) nu a raspuns la intrebare

93,33% (sms), 92,59% (e-mail) susțin că au primit de la medicul curant toate informațiile despre diagnostic și tratament, în timp ce 7,41% (e-mail) nu au primit informații, iar un pacient (sms) nu a răspuns la întrebare

Dintre cei chestionați 93,33% (sms), 96,30% (e-mail) recomandă unei persoane apropiate (cunoștințe) să se trateze la acest spital, 1 respondent (e-mail) nu recomandă acest spital, un pacient (sms-6,67%) nu a răspuns la întrebare

În ceea ce privește starea de sănătate a pacienților după externare 86,67% (sms) este îmbunătățită, 2 pacienți nu au răspuns la întrebare, 92,59% (e-mail) este mai bună

73,33% (sms), 100% (e-mail) au declarat că nu li s-au cerut bani sau atenții de către medici sau asistente, **un pacient (sms) susține ca i s-au cerut bani sau atenții de către medici sau asistente**, trei pacienți (sms) nu au răspuns la întrebare

Dintre pacienții chestionați 80% (sms), 100% (e-mail) nu doresc să raporteze Responsabilului Anticorupție al Ministerului Sănătății că li s-au cerut bani sau atenții, 3 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 (funcționarea 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 deseurilor)
- asigurarea de resurse financiare pentru aprovizionare ritmică cu bunuri și servicii, medicamente, materiale de curățenie, dezinfectanți
- analiză trimestrială în Consiliul Medical a cazurilor externe realizate după starea pacienților la externare

Elaborat
Secretar Consiliul Etic
As. pr. Avram Irina

Verificat
Director Medical
dr. Vârșă Marius

Avizat,
Presedinte Consiliul Etic
Dr. Ciubar Ionut