



Raport privind gradul de feedback al pacientului SPITAL

Chestionarul de Feedback al pacientului este construit din 8 itemi cu raspunsuri închise.

Perioada de aplicare : 01.01.2025 – 30.06.2025.

Au fost chestionați (sms, e-mail) un număr de 34 pacienți, reprezentând 2.91% din numărul total de 1166 pacienți internați în perioada de referință (trimise prin SMS – 7, 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 **14.29% sunt nemulțumiti** de serviciile medicale oferite de spital, 85.71% sunt foarte mulțumiti; de asemenea pacienții chestionați prin e-mail **14.81% sunt foarte nemulțumiți**, **3.70% nemulțumiti**, 18.52% mulțumiți, 62.96% foarte mulțumiti

Cu privire la activitatea și implicarea personalului medical 57.14% (sms) sunt foarte mulțumiti, 85.18% (e-mail) sunt foarte mulțumiti / mulțumiți, **14.81% foarte nemulțumiti/nemulțumiti**

În ceea ce privește curățenia din spital, (sms) 57.14% pacienții sunt foarte mulțumiți, pacienții chestionați prin e-mail 59.26% sunt foarte mulțumiți, 40.22% mulțumiti (sms/e-mail) și **14.81% foarte nemulțumiti/nemulțumiti (e-mail).**

Dintre pacienții chestionați prin SMS – 71.43% nu au avut nevoie să cumpere medicamente sau alte materiale sanitare, doi pacienți nu au răspuns la întrebare; pacienții chestionați prin e-mail 92.59% nu au avut nevoie să cumpere medicamente sau alte materiale sanitare, în timp ce 2 pacienți (7.41%) au cumpărat medicamente

57.14% (sms), 100% (e-mail) susțin că au primit de la medicul curant toate informațiile despre diagnostic și tratament, trei pacienți (sms) nu au răspuns la întrebare

Dintre cei chestionați 57.14% (sms), 92.59% (e-mail) recomandă unei persoane apropiate (cunoștințe) să se trateze la acest spital, 2 repondenti (e-mail) nu recomandă acest spital, trei pacienți (sms) nu au răspuns la întrebare

În ceea ce privește starea de sănătate a pacienților după externare 57.14% (sms), 3 pacienți nu au răspuns la întrebare, 96.30% (e-mail) este mai bună

42.86% (sms), 96.30% (e-mail) au declarat că nu li s-au cerut bani sau atenții de către personalul medical, **2 pacienți (sms/e-mail) au declarat că li s-au cerut bani sau atenții de către personalul medical și doresc să sesizeze acest fapt**

Nu au fost înregistrate sesizări sau reclamații în perioada ianuarie-iunie anul curent

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 deșeurilor)
- 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

Avizat,
Presedinte Consiliu Etic
dr. Burcea Romică

Verificat
Director Medical

Elaborat
Secretar Consiliu Etic
as. pr. Avram Irina

Lider sindicat,
as. pr. Sararu Florenta