



Raport privind gradul de feedback al pacientului SPITAL

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

Perioada de aplicare : 01.01.2020 – 31.12.2020.

Au fost chestionați (sms, e-mail) un număr de 43 pacienți, reprezentând 2,77% din numărul total de 1567 pacienți internați în perioada de referință (trimise prin SMS – 9, trimise prin Mail – 34),

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**.

66,67%, respectiv 22,22% (sms), 50% (e-mail), 35,29 (e-mail) sunt multumiti/foarte multumiti, de serviciile medicale oferite de spital, iar **11,76% (e-mail) 11,11% (sms) sunt foarte nemultumiti**

Cu privire la activitatea si implicarea medicului curant (sms) 100% (sms) sunt mulțumiti/foarte multumiti de activitatea și implicarea medicului, 85,29% (e-mail) sunt mulțumiti/foarte multumiti, **in timp ce 14,70% (e-mail) sunt nemultumiti/foarte nemultumiti**

În ceea ce privește curățenia din spital, (sms) **22,22% sunt nemultumiti**, 77,78% sunt multumiti/foarte mulțumiți, pacienții chestionați prin e-mail **23,52% sunt nemultumiti/foarte nemultumiti**, 76,47% sunt multumiti/foarte multumiti

Dintre pacienții chestionați prin SMS – 88,89% nu au avut nevoie să cumpere medicamente sau alte materiale sanitare, un respondent a avut nevoie să cumpere medicamente, pacienții chestionați prin e-mail 94,12% nu au avut nevoie să-și procure medicamente/materiale sanitare, 5,88% au cumparat medicamente.

Cu privire la activitatea si implicarea asistentelor medicale 11,11% (sms) sunt mulțumiți, 77,78% foarte multumiti, **un respondent se declara foarte nemultumiti**, prin e-mail 88,24% au declarat că sunt mulțumiți/foarte multumiti de activitatea și implicarea asistentelor medicale, iar **11,76% sunt foarte nemultumiti**

88,89% (e-mail) respectiv 94,12% (sms) susțin că au primit de la medicul curant toate informațiile despre diagnostic și tratament,

Dintre cei chestionați 88,89% (sms), 94,12% (e-mail) recomandă unei persoane apropiate (cunoștințe) să se trateze la acest spital, doi respondenți nu recomandă acest spital

În ceea ce privește starea de sănătate a pacienților după externare 88,89% (sms), 91,18% (e-mail) este mai bună,

77,78% (sms), 100% (e-mail) au declarat că nu li s-au cerut bani sau atenții de către medici sau asistente,

Dintre pacienții chestionați 77,78% (sms), 94,12% (e-mail) nu doresc să raporteze Responsabilului Anticorupție al Ministerului Sănătății că li s-au cerut bani sau atenții.

Elaborat SMC
cons. jr Petre Sonia
ec. Preda Nicoleta



Verificat
sef birou SMC
ing.ec. Costea Monica



Avizat,
Director Medical interimar
dr. Vârșă Marius



2020

Total trim IV / 28/337 =8.30%

Total an / 43/1541 =2.79%

| | | sms 8 | % sms | @ 20 | % @ | sms 9 | % sms | @ 34 | % @ |
|----|-----|-------|--------|------|---------|-------|--------|------|---------|
| 1 | f n | 1 | 12.50% | 0 | 0.00% | 1 | 11.11% | 4 | 11.76% |
| | n | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 1 | 2.94% |
| | m | 2 | 25.00% | 7 | 35.00% | 2 | 22.22% | 12 | 35.29% |
| | f m | 5 | 62.50% | 13 | 65.00% | 6 | 66.67% | 17 | 50.00% |
| 2 | f n | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 4 | 11.76% |
| | n | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 1 | 2.94% |
| | m | 1 | 12.50% | 4 | 20.00% | 1 | 11.11% | 8 | 23.53% |
| | f m | 7 | 87.50% | 16 | 80.00% | 8 | 88.89% | 21 | 61.76% |
| 3 | f n | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 4 | 11.76% |
| | n | 2 | 25.00% | 2 | 10.00% | 2 | 22.22% | 4 | 11.76% |
| | m | 1 | 12.50% | 7 | 35.00% | 1 | 11.11% | 13 | 38.24% |
| | f m | 5 | 62.50% | 11 | 55.00% | 6 | 66.67% | 13 | 38.24% |
| 4 | da | 1 | 12.50% | 0 | 0.00% | 1 | 11.11% | 2 | 5.88% |
| | nu | 7 | 87.50% | 20 | 100.00% | 8 | 88.89% | 32 | 94.12% |
| 5 | f n | 1 | 12.50% | 0 | 0.00% | 1 | 11.11% | 4 | 11.76% |
| | n | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| | m | 1 | 12.50% | 10 | 50.00% | 1 | 11.11% | 15 | 44.12% |
| | f m | 6 | 75.00% | 10 | 50.00% | 7 | 77.78% | 15 | 44.12% |
| 6 | da | 7 | 87.50% | 20 | 100.00% | 8 | 88.89% | 32 | 94.12% |
| | nu | 1 | 12.50% | 0 | 0.00% | 1 | 11.11% | 2 | 5.88% |
| 7 | da | 7 | 87.50% | 20 | 100.00% | 8 | 88.89% | 32 | 94.12% |
| | nu | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 2 | 5.88% |
| 8 | da | 7 | 87.50% | 20 | 100.00% | 8 | 88.89% | 31 | 91.18% |
| | nu | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 3 | 8.82% |
| 9 | da | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| | nu | 6 | 75.00% | 20 | 100.00% | 7 | 77.78% | 34 | 100.00% |
| 10 | da | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| | nu | 6 | 75.00% | 18 | 90.00% | 7 | 77.78% | 32 | 94.12% |

32 94.12%
 4 11.76%
 0 0.00%
 15 44.12%
 15 44.12%
 32 94.12%
 2 5.88%
 32 94.12%
 2 5.88%
 31 91.18%
 3 8.82%
 0 0.00%
 34 100.00%
 0 0.00%
 32 94.12%

Mecanismul de feedback al pacientului (Comp. Integritate / Ministerul Sănătății)

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

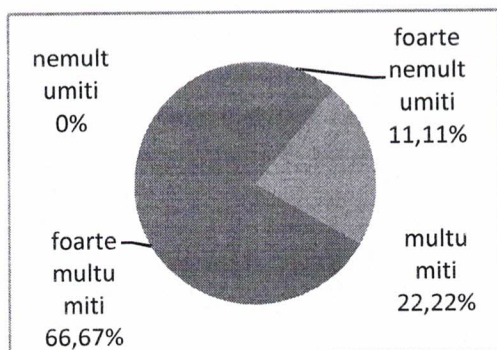
Perioada de aplicare : 01.01.2020 – 31.12.2020.

Au fost chestionați un număr de 43 pacienți, reprezentând 2,77% din numărul total de 1567 pacienți internați în perioada de referință (trimise prin SMS – 9, trimise prin Mail – 34),

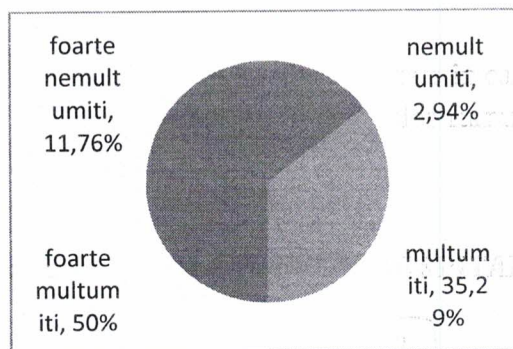
Rezultatele acestui studiu de evaluare a feedback-ului pacientului au fost analizate în cadrul biroului „Managementul Calității Serviciilor Medicale” din cadrul spitalului, pe baza datelor furnizate de către **Compartimentul de Integritate din Ministerul Sănătății.**

1. CÂT DE MULȚUMIT SUNTEȚI DE SERVICIILE MEDICALE OFERITE DE SPITAL?

| | SMS |
|--------------------------|-------------------|
| Foarte nemulțumit | 11,11% (1) |
| Nemulțumit | 0,0% (0) |
| Mulțumit | 22,22% (2) |
| Foarte mulțumit | 66,67% (6) |



| | e-mail |
|--------------------------|--------------------|
| Foarte nemulțumit | 11,76% (4) |
| Nemulțumit | 2,94% (1) |
| Mulțumit | 35,29% (12) |
| Foarte mulțumit | 50,00% (17) |



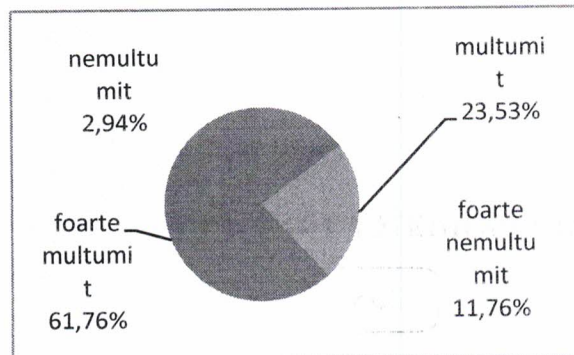
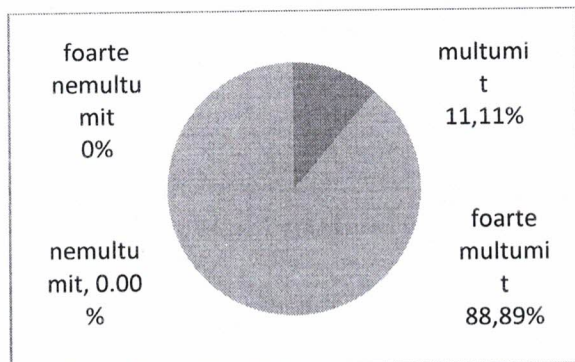
2. CÂT DE MULȚUMIT SUNTEȚI DE ACTIVITATEA ȘI IMPLICAREA MEDICULUI?

SMS

e mail

Foarte nemulțumit 0.0% (0)
Nemulțumit 0.0% (0)
Mulțumit 11,11% (1)
Foarte mulțumit 88,89% (8)

11,76% (4)
2,94% (1)
23,53% (8)
61,76% (21)



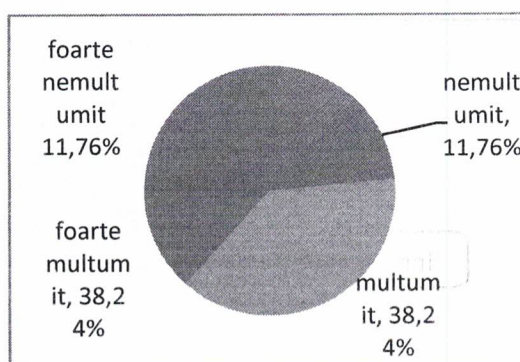
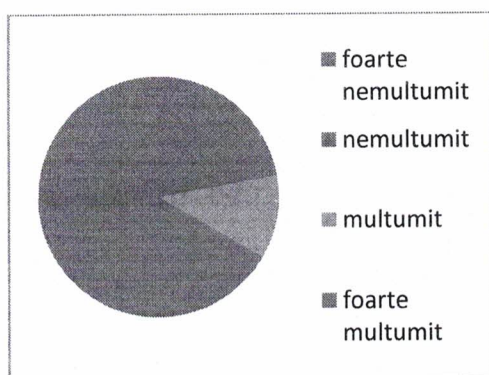
3. CÂT DE MULȚUMIT SUNTEȚI DE CURĂȚENIA DIN SPITAL?

SMS

e mail

Foarte nemulțumit 0.0% (0)
Nemulțumit 22,22% (2)
Mulțumit 11,11% (1)
Foarte mulțumit 66,67% (6)

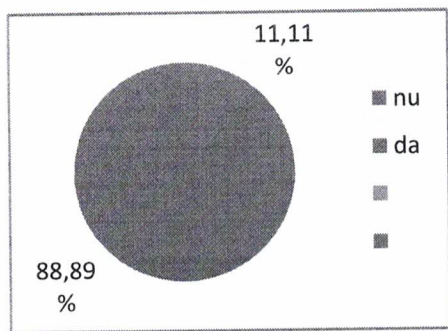
11,76% (4)
11,76% (4)
38,24% (13)
38,24% (13)



4. A FOST NEVOIE SĂ CUMPĂRAȚI MEDICAMENTE SAU ALTE MATERIALE SANITARE?

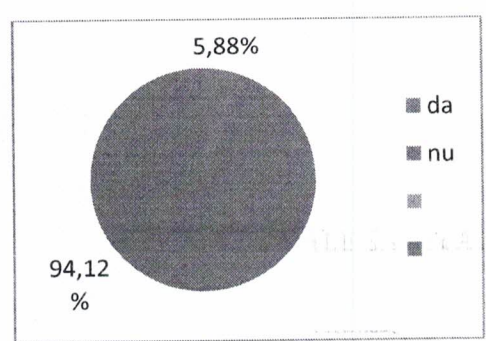
SMS

Da: 11,11% (1)
Nu: 88,89% (8)



e-mail

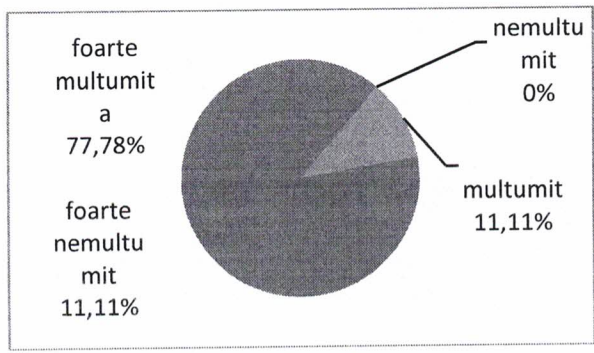
Da: 5,88% (2)
Nu: 94,12% (32)



5. CÂT DE MULȚUMIT SUNTEȚI DE ACTIVITATEA ȘI IMPLICAREA ASISTENTELOR MEDICALE?

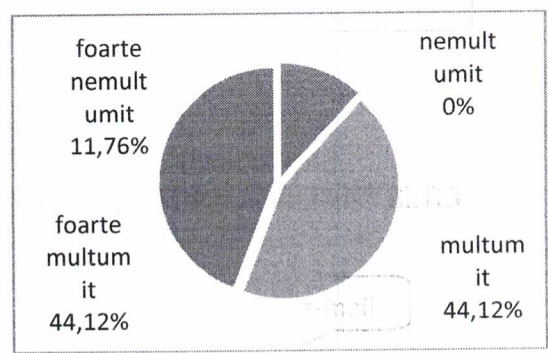
SMS

Foarte nemulțumit 11,11% (1)
Nemulțumit 0,0% (0)
Mulțumit 11,11% (1)
Foarte mulțumit 77,78% (7)



e-mail

Foarte nemulțumit 11,76% (4)
Nemulțumit 0,0% (0)
Mulțumit 44,12% (15)
Foarte mulțumit 44,12% (15)



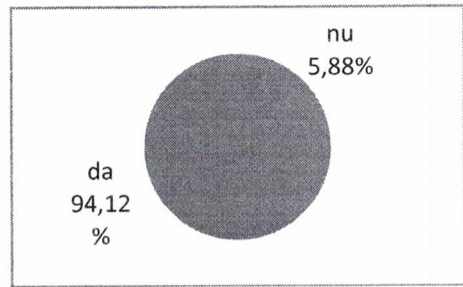
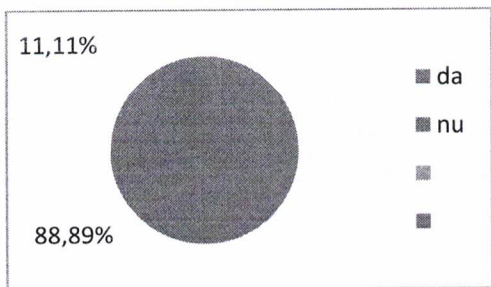
6. AȚI PRIMIT EXPLICAȚII CLARE CU PRIVIRE LA DIAGNOSTIC ȘI TRATAMENT?

SMS

Da 88,89% (8)
Nu 11,11% (1)

e-mail

Da 94,12% (32)
Nu 5,88% (2)



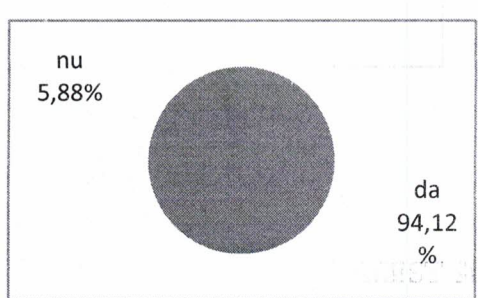
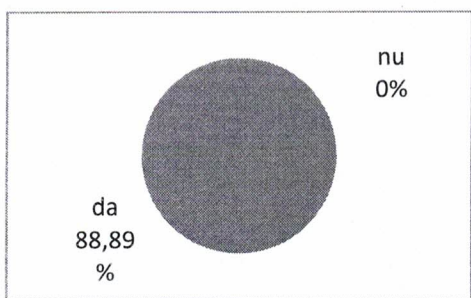
7. AȚI RECOMANDA UNEI PERSOANE APROPIATE SĂ SE TRATEZE LA ACEST SPITAL?

SMS

Da 88,89% (8)
Nu 0,0% (0)

e-mail

Da 94,12% (32)
Nu 5,88% (2)



8. STAREA DUMNEAVOASTRĂ DE SĂNĂTATE ESTE MAI BUNĂ DUPĂ EXTERNARE?

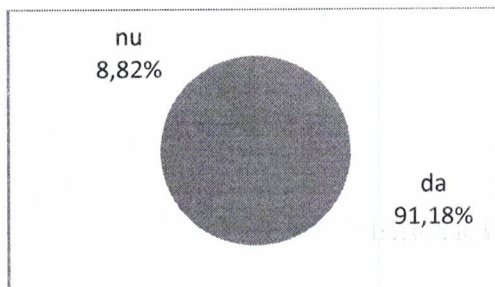
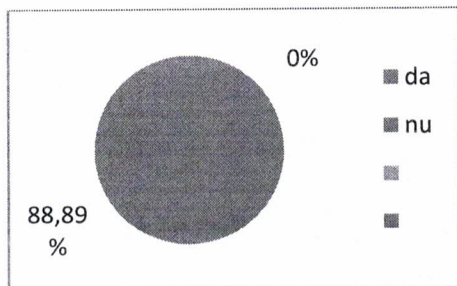
SMS

e-mail

Da
Nu

88,89% (8)
0.0% (0)

91,18% (20)
8,82% (3)



9. VI S-AU SOLICITAT BANI SAU ATENȚII DE CĂTRE MEDICI SAU ASISTENTE?

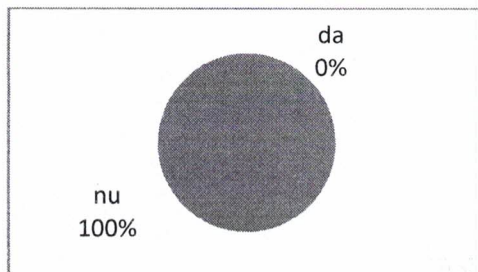
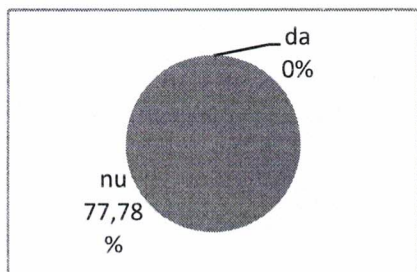
SMS

e-mail

Da
Nu

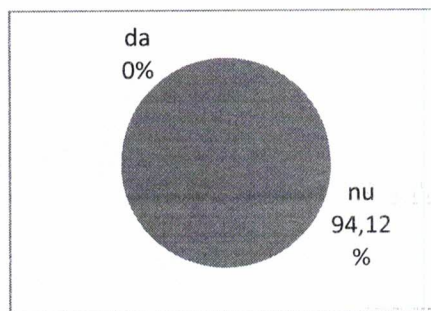
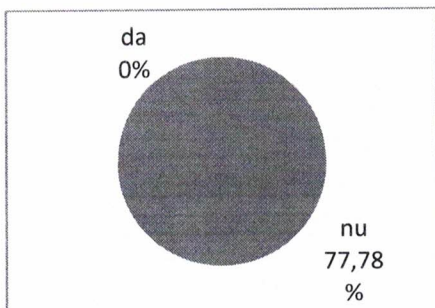
0.0% (0)
77,78% (7)

0,0% (0)
100,0% (34)



10. DORIȚI SĂ RAPORTAȚI RESPONSABILULUI ANTICORUPȚIE AL MINISTERULUI SĂNĂTĂȚII FAPTUL CĂ VI S-AU SOLICITAT BANI SAU ATENȚII?

| | | |
|----|------------|-------------|
| | SMS | e-mail |
| Da | 0,0% (0) | 0,0% (0) |
| Nu | 77,78% (7) | 94,12% (32) |



Elaborat
SMC
Cons. jr Petre Sonia
Ec. Preda Nicoleta

Verificat
Sef birou SMC
Ing.ec. Costea Monica

Avizat,
Director Medical interimar
Dr. Vârșă Marius