



Nr. 769 / 08.02.2022

Manager,
Ec. Ludovica Răsu



REZULTATUL MECANISMULUI DE FEEDBACK AL PACIENTULUI

IANUARIE, 2022

Pe parcursul lunii ianuarie, anul 2022, chestionarele de satisfacție a pacientului au fost completate în format tipărit de către un număr de 50 de bolnavi spitalizați.

Din analiza răspunsurilor la întrebări reies următoarele:

- la întrebările referitoare la atitudinea personalului la primire, 92,00% dintre respondenți s-au declarat ca fiind *foarte mulțumiți*, iar 8,00% au fost *mulțumiți* de atitudinea pe care a avut-o personalul la primirea în unitate. În ceea ce privește atitudinea personalului pe parcursul șederii în unitate, 94,00% din pacienții chestionați au declarat că a fost *foarte bună*, iar 6,00% au considerat-o ca fiind *bună*. Referitor la îngrijirea acordată de medic, 88,00% dintre cei care au răspuns la întrebări au considerat că a fost *foarte bună*, 12,00% au declarat ca a fost *bună*. Îngrijirea acordată de asistente a fost apreciată ca fiind *foarte bună* de către 98,00% dintre pacienții spitalizați, 2,00% considerând îngrijirile ca fiind *bune*. În cazul îngrijirilor acordate de către infirmiere, 92,00% dintre respondenți au considerat că acestea au fost *foarte bune*, în timp ce 8,00% le-au considerat ca fiind *bune*.
- pacienții care au răspuns la întrebările din chestionar legate de condițiile din spital, din punct de vedere al confortului, le-au apreciat ca fiind *foarte bune*, astfel: calitatea meselor servite și modul de distribuire: 88,00%; curățenia în ansamblu: 86,00%, calitatea grupurilor sanitare: 86,00%, calitatea lenjeriei și a efectelor: 86,00%, iar calitatea condițiilor de cazare-salon (dotare, facilități) 80,00%;
- diversitatea meniului a fost apreciată ca fiind *foarte bună* de 75,51% dintre respondenți, în timp ce 24,49% au considerat-o *bună*.
- toți pacienții (100%) care au răspuns la întrebări, au afirmat că au fost informați pe înțelesul lor despre boală, tratament, risc operator, prognostic și că au fost conduși la explorări, atunci când acestea au fost indicate.

- în ceea ce privește prima impresie făcută la intrarea în unitate, din totalul de respondenți, 31,29% au atribuit *primul loc* curățeniei, 29,25% disciplinei, 29,25% liniștii, 7,48% luxului, în timp ce 2,72% au atribuit primul loc aglomerației.
- dintre pacienții care au răspuns chestionarului de satisfacție a pacientului 86,00% au afirmat că ar recomanda, în mod sigur și altor persoane serviciile medicale din unitate și că ar reveni, cu siguranță, dacă ar fi nevoie de un alt serviciu medical disponibil în spital.
- 95,92% dintre respondenți au afirmat că au participat la stabilirea planului de îngrijire (privind nevoile de îngrijire a pacientului);
- ținând cont de cele menționate mai sus, 90,00% dintre pacienții spitalizați, respondenți ai chestionarului de satisfacție s-au declarat ca fiind foarte mulțumiți.

Nu au fost completate CHESTIONARE DE SATISFACȚIE A PACIENTULUI în format online, în luna ianuarie a anului 2022.

Întocmit,
Ing. Diana Anania - consilier BMCSS

