



Nr. 1292 / 04.03.2022



## REZULTATUL MECANISMULUI DE FEEDBACK AL PACIENTULUI FEBRUARIE, 2022

Pe parcursul lunii februarie, anul 2022, chestionarele de satisfacție a pacientului au fost completate în format tipărit de către un număr de 77 de bolnavi spitalizați.

În urma analizei răspunsurilor la întrebări reies următoarele:

- la întrebările referitoare la atitudinea personalului la primire, 86,84% dintre respondenți s-au declarat ca fiind *foarte mulțumiți*, iar 13,16% 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, 87,01% din pacienții chestionați au declarat că a fost *foarte bună*, iar 12,99% au considerat-o ca fiind *bună*. Referitor la îngrijirea acordată de medic, 90,67% dintre cei care au răspuns la întrebări au considerat că a fost *foarte bună*, 9,33% au declarat ca a fost *bună*. Îngrijirea acordată de asistente a fost apreciată ca fiind *foarte bună* de către 90,79% dintre pacienții spitalizați, 9,21% considerând îngrijirile ca fiind *bune*. În cazul îngrijirilor acordate de către infirmiere, 83,56% dintre respondenți au considerat că acestea au fost *foarte bune*, în timp ce 16,44% 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: curățenia în ansamblu: 96,10%, calitatea lenjeriei și a efectelor: 92,11%, calitatea condițiilor de cazare-salon (dotare, facilități): 89,61%; calitatea grupurilor sanitare: 89,33%, iar calitatea meselor servite și modul de distribuire: 82,05%.
- diversitatea meniului a fost apreciată ca fiind *foarte bună* de 77,33% dintre respondenți, în timp ce 21,33% au considerat-o *bună*, iar 1 pacient s-a declarat *parțial nesatisfăcut* de diversitatea meniului oferit pe parcursul perioadei de spitalizare.
- 98,63% din pacienții care au răspuns la întrebări, au afirmat că au fost informați pe înțelesul lor despre boală, tratament, risc operator, prognostic;

- toți pacienții (100%) care au răspuns la întrebări au afirmat 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, 31,22% au atribuit *primul loc* disciplinei și liniștii în egală măsură, 24,88% curățeniei și luxului 11,71%.
- dintre pacienții care au răspuns chestionarului de satisfacție a pacientului 92,00% au afirmat că ar recomanda, în mod sigur și altor persoane serviciile medicale din unitate, iar 92,21% că ar reveni, cu siguranță, dacă ar fi nevoie de un alt serviciu medical disponibil în spital.
- 92,21% 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, 97,40% 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 februarie a anului 2022.

Întocmit,  
Ing. Diana Anania - consilier BMCSS

