



Nr. 5361 / 6.10.2022

Manager,
Ec. Ludovica Rusu



REZULTATUL MECANISMULUI DE FEEDBACK AL PACIENTULUI TRIM.III, ANUL 2022

Pe parcursul trimestrului III al anului 2022, chestionarele de satisfacție a pacientului au fost completate în format tipărit de către un număr de 225 de bolnavi spitalizați.

Din analiza răspunsurilor la întrebări reies următoarele:

- la întrebările referitoare la atitudinea personalului la primire, 76,02% dintre respondenți s-au declarat ca fiind foarte mulțumiți, iar 23,98% 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, 82,95% din pacienții chestionați au declarat că a fost foarte bună, iar 17,05% au considerat-o ca fiind bună. Referitor la îngrijirea acordată de medic, 82,95% dintre cei care au răspuns la întrebări au considerat că a fost foarte bună, 16,59% au declarat ca a fost bună, iar 1 pacient s-a declarat ca fiind nesatisfăcut de îngrijirea acordată de medicul curant. Îngrijirea acordată de asistente a fost apreciată ca fiind foarte bună de către 86,70% dintre pacienții spitalizați, 13,30% considerând îngrijirile ca fiind bune. În cazul îngrijirilor acordate de către infirmiere, 80,56% dintre respondenți au considerat că acestea au fost foarte bune, iar 19,44% le-au considerat 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: 79,09%; calitatea grupurilor sanitare: 78,18%; calitatea lenjeriei și a efectelor: 74,43%; calitatea condițiilor de cazare-salon (dotare, facilități): 73,97%, iar calitatea meselor servite și modul de distribuire: 69,59%;
- diversitatea meniului a fost apreciată ca fiind *foarte bună* de 65,70% dintre respondenți, 33,33% considerând-o *bună*, în timp ce 0,97% (2 pacienți) au considerat diversitatea meniului ca fiind *nesatisfăcătoare*.
- 97,24% dintre pacienții care au răspuns la întrebări au afirmat că au fost informați pe înțelesul lor despre boală, tratament, risc operator, prognostic.

- toți pacienții (100%) respondenți au afirmat că au fost conduși la explorările indicate de medicul curant.
- în ceea ce privește prima impresie făcută la intrarea în unitate, din totalul de respondenți, 30,70% au atribuit *primul loc* curățeniei, 28,99% disciplinei, 21,55% liniștii, 13,80% luxului, 4,50% aglomerației, în timp ce 0,47% au atribuit primul loc altor aspecte.
- dintre pacienții care au răspuns chestionarului de satisfacție a pacientului 86,61% au afirmat că ar recomanda, în mod sigur și altor persoane serviciile medicale din unitate, iar 85,20% că ar reveni, cu siguranță, dacă ar fi nevoie de un alt serviciu medical disponibil în această unitate.
- 90,87% 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, 90,91% 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 perioada iulie – septembrie, 2022.

Întocmit,

secretar Consiliu Etic:

ing. Diana Anania – consilier BMCSS

