

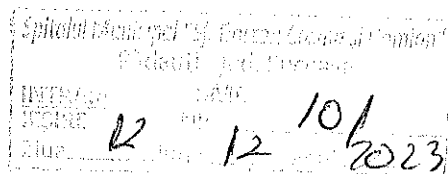


SPITALUL MUNICIPAL
„SF. DOCTORI COSMA ȘI DAMIAN” RĂDĂUȚI
725400 - Rădăuți, Calea Bucovinei 34A, Jud. Suceava
CUI 4327367

Telefon: 0230-564067; Fax: 0230-562636
E-mail spitalradauti@yahoo.com, www.spitalul-radauti.ro



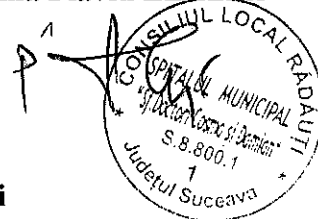
Operator de date cu caracter personal nr. 13049



Aprobat

Manager interimar

Dr. Sima Flaviu Emanuel



Analiză privind Mecanismul de Feedback al Pacientului

Perioada analizată: NOIEMBRIE 2023

Scopul analizei*

Evaluarea nivelului de mulțumire cu privire la serviciile medicale acordate.

Setul de date colectate în vederea realizării analizei *

Setul de date folosit îl constituie **rezultatul studiului de evaluare a feedback-ului pacientului din Spitalul Municipal Rădăuți**, pe baza datelor furnizate de către **Compartimentul de Integritate din Ministerul Sănătății**.

Indicatori stabiliți/ urmăriți*

- calitatea serviciilor medicale oferite de spital;
- ambientul spitalului;
- amabilitatea și disponibilitatea personalului medical ;
- asigurarea suportului medical cu privire la administrarea medicamentelor;
- asigurarea confortului hotelier;
- respectarea drepturilor pacienților;
- aspecte privind proveniența medicamentelor administrate pacientului internat;

Rezultatele analizei *

Rezultatul **mecanismului de feedback al pacientului** va fi prezentat: Consiliului Etic, Comitet Director și personalului medical și auxiliar din fiecare secție/ compartiment/structură (ftp/). Pe perioada **spitalizării** sau la **externare**, **pacienții** trebuie **informați de existența acestui chestionar**, care poate fi **primit pe telefon sau email de la Ministerul Sănătății**.

Mai jos sunt detaliate rezultatele acestui **studiu de evaluare a feedback-ului pacientului din Spitalul Municipal Rădăuți**, pe baza datelor furnizate de către **Compartimentul de Integritate din Ministerul Sănătății**.

Nr. de respondenți : 144 de pacienți din 1277 pacienți internați în luna NOIEMBRIE 2023:

-trimise prin SMS- 124

-trimise prin Mail – 20

Perioada de aplicare: 01.11.2023- 30.11.2023

Interpretarea Chestionarelor de feedback al pacientului:

1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?

	Mail	SMS
Foarte nemulțumit:	22,2 % (5)	10,5 % (13)
Nemulțumit:	5,0 % (1)	10,5 % (13)
Mulțumit:	20,0 % (4)	38,7 % (48)
Foarte mulțumit:	50,0 % (10)	40,3 % (50)

2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?

	Mail	SMS
Foarte nemulțumit:	15,8 % (3)	12,1 % (15)
Nemulțumit:	10,5 % (2)	4,0 % (5)
Mulțumit:	10,5 % (2)	31,5 % (39)
Foarte mulțumit:	63,2 % (12)	52,4 % (65)

3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?

	Mail	SMS
Foarte nemulțumit:	5,3 % (1)	4,8 % (6)
Nemulțumit:	0,0 % (0)	7,3 % (9)
Mulțumit:	47,4 % (9)	47,3 % (59)
Foarte mulțumit:	47,4 % (9)	40,3 % (50)

4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte material sanitare?

	Mail	SMS
Da:	17,6 % (3)	18,5 % (23)
Nu:	82,4 % (14)	81,5 % (101)

5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?

	Mail	SMS
Foarte nemulțumit:	12,5 % (2)	14,5 % (18)
Nemulțumit:	18,8 % (3)	6,5 % (8)

Mulțumit:	12,5 % (2)	37,1 % (46)
Foarte mulțumit:	56,3% (9)	41,9 % (52)

6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?

	Mail	SMS
Da:	81,3 % (13)	85,5 % (106)
Nu:	18,8 % (3)	14,5% (18)

7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?

	Mail	SMS
Da:	62,5 % (10)	79,8 % (99)
Nu:	37,5 % (6)	20,2 % (25)

8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare:

	Mail	SMS
Da:	75,0 % (12)	86,3 % (107)
Nu:	25,0 % (4)	13,7 % (17)

9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?

	Mail	SMS
Da:	6,3 % (1)	1,6 % (2)
Nu:	93,8 % (15)	98,4 % (122)

10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?

	Mail	SMS
Da:	0,0% (0)	2,4 % (3)
Nu:	100,0% (16)	97,6 % (120)

Întocmit,
SMC
Ec. Robu Zamfira

