



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

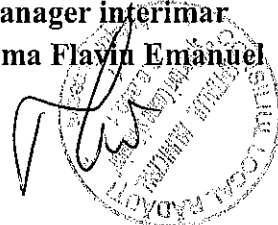


Operator de date cu caracter personal nr. 13049

Spitalul Municipal „Sf. Doctori Cosma și Damian”	
Rădăuți - Jud. Suceava	
INTRARE	SMC
IEȘIRE	NR. 93
Zila 18	10
Iul. 2023	

Aprobat

Manager interimar
Dr. Sima Flavin Emanuel



Analiză privind Mecanismul de Feedback al Pacientului

Perioada analizată: SEPTEMBRIE 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 : 151 de pacienți din 1322 pacienți internați în luna SEPTEMBRIE 2023:

-trimise prin SMS- 136

-trimise prin Mail – 15

Perioada de aplicare: 01.09.2023- 30.09.2023

Interpretarea Chestionarelor de feedback al pacientului:

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

	Mail	SMS
Foarte nemulțumit:	13,3 % (2)	14,7 % (20)
Nemulțumit:	13,3 % (2)	9,6 % (13)
Mulțumit:	13,3 % (2)	41,9 % (57)
Foarte mulțumit:	60,0 % (9)	33,8 % (46)

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

	Mail	SMS
Foarte nemulțumit:	6,7 % (1)	17,6 % (24)
Nemulțumit:	0,0 % (0)	8,1 % (11)
Mulțumit:	13,3 % (2)	29,4 % (40)
Foarte mulțumit:	80,0 % (12)	44,9 % (61)

3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?

	Mail	SMS
Foarte nemulțumit:	13,3 % (2)	9,6 % (13)
Nemulțumit:	6,7 % (1)	6,6 % (9)
Mulțumit:	6,7 % (1)	52,9 % (72)
Foarte mulțumit:	73,3 % (11)	30,9 % (42)

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

	Mail	SMS
Da:	13,3 % (2)	19,9 % (27)
Nu:	86,7 % (13)	80,1 % (109)

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

	Mail	SMS
Foarte nemulțumit:	7,1 % (1)	16,9 % (23)
Nemulțumit:	7,1 % (1)	10,3 % (14)

Mulțumit:	7,1 % (1)	39,7 % (54)
Foarte mulțumit:	78,6 % (11)	31,1 % (45)

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

	Mail	SMS
Da:	92,9 % (13)	77,2 % (105)
Nu:	7,1 % (6)	22,8 % (31)

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

	Mail	SMS
Da:	85,7 % (12)	76,5 % (104)
Nu:	14,3 % (2)	23,5 % (32)

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

	Mail	SMS
Da:	92,9 % (13)	80,1 % (109)
Nu:	7,1 % (1)	19,9 % (27)

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

	Mail	SMS
Da:	7,1 % (1)	2,2 % (3)
Nu:	92,9 % (13)	97,8 % (133)

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

	Mail	SMS
Da:	0,0% (0)	2,3 % (3)
Nu:	100,0% (14)	97,7 % (130)

Întocmit,
SMC
Ec. Robu Zamfira



