



**SPITALUL DE PNEUMFTIZIOLOGIE
SATU MARE**

Str. Ialomiței, nr. 9, Cod poștal: 440078, Cod fiscal: 3897530,
Tel.: 0261-730913, Fax: 0261-768377, office@spitalpnfsm.ro

ANMCS

unitate aflată în
PROCES DE ACREDITARE

Nr. 4012/12.06.2023

În atenția: - Consiliului Etic

[Signature]
24.08.2023

**Rezultatul mecanismului de feedback al pacienților
trimestrul I 2023**

- **Scopul raportului** – Monitorizarea satisfacției pacienților
- **Tema raportului** – Rezultatul mecanismului de feedback al pacienților trimestrul I – 2023.
- **Date colectate** – Date colectate la nivelul Spitalului de Pneumoftiziologie Satu Mare
- **Persoane implicate în colectarea datelor** – Consilier CMCS
- **Structura unde se colectează/prelucrează datele** – Managementul calității
- **Când se colectează datele** – lunar iar centralizarea la sfârșitul fiecărui trimestru.

Răspunsurile au fost extrase de pe site-ul Ministerului Sănătății, răspunsuri date de către pacienții externi prin SMS sau Web, descărcarea datelor făcându-se de către consilierul din cadrul compartimentului MCSS, link <http://data.gov.ro/organization/ms>, secțiunea – Mecanismul de feedback al pacientului.

1. Numărul total de repondenți în trimestrul I 2023 prin SMS sau Web: 100 repondenți.

Pe site-ului Ministerului Sănătății, secțiunea serviciul de integritate, unde sunt centralizate datele mecanismului de feedback ale pacientului la nivel național, sunt descărcate lunar, răspunsurile la cele zece întrebări puse pacienților externi din spital, acest mecanism fiind parcă mai agreat decât chestionarele completate în timpul internării. Pentru primul trimestru al anului 2023 au răspuns un număr de 100 de pacienți, facilitatea de feedback este pusă la dispoziția pacienților pe site-ul spitalului, la secțiunea pacienți, butonul feedback, ceea ce este îmbucurător dacă comparăm numărul repondenților din trimestrul I 2022, când au fost înregistrate 42 de răspunsuri.



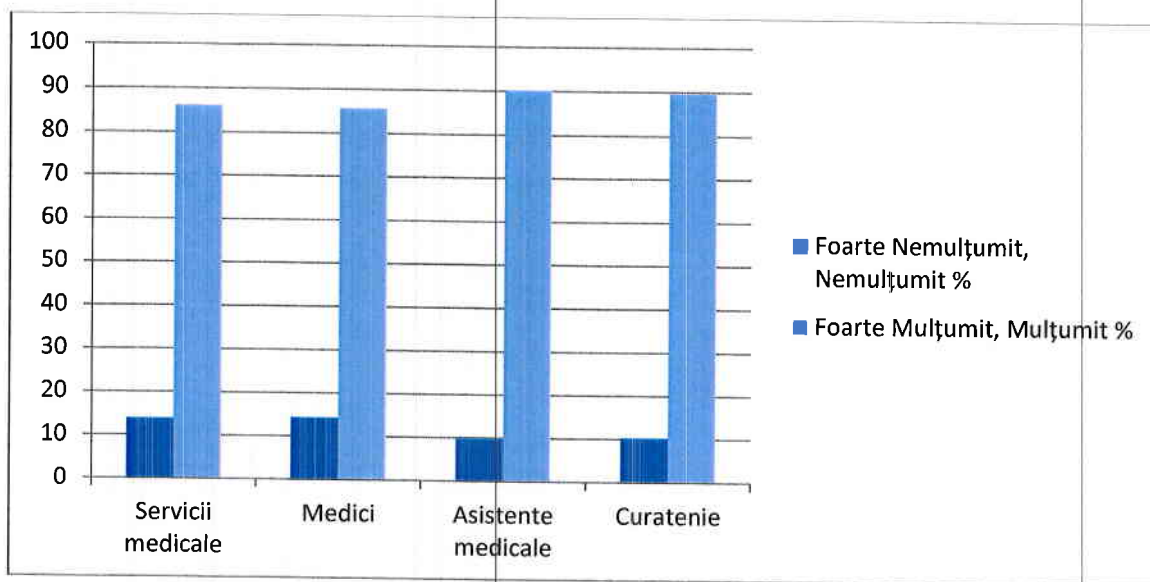
**SPITALUL DE PNEUMOFTIZIOLOGIE
SATU MARE**

Str. Ialomiței, nr. 9, Cod poștal: 440078, Cod fiscal: 3897530,
Tel.: 0261-730913, Fax: 0261-768377, office@spitalpnfsm.ro

ANMCS

unitate aflată în
PROCES DE ACREDITARE

**2. Rezultate feedback pacienți privind serviciile medicale, activitatea medicilor,
activitatea asistentelor medicale, curățenia din spital – trimestrul I 2023.**



* Diferența procentuală până la 100% reprezintă abținerile.

3. Alte aspecte analizate:

		Număr repondenți: 100	
		Foarte nemulțumit, nemulțumit %	Foarte mulțumit, mulțumit %
1.	A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?	13,04	86,97
2.	Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?	2,94	97,06
3.	Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	5,90	94,09
4.	Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?	8,92	91,08
5.	Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?	-	98,95
6.	Doriți să raportați responsabilului anticorupție al ministerului sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?	2,00	98,00

* Diferența procentuală până la 100% reprezintă abținerile.

Întocmit CMCSS:

Consilier II: Pop Loredana Crina

**CENTRALIZATOR CHESTIONARELOR DE SATISFAȚIE PACIENȚI
FEEDBACK - SITE MINISTERUL SĂNĂTĂȚII**

TRIMESTRUL I-2023

NUMĂR PACIENȚI RESPONDENȚI LA CHESTIONARUL DE FEEDBACK		100	
Enunț întrebare		Foarte Nemulțumit, Nemulțumit %	Foarte Mulțumit Mulțumit %
1	Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?	13.89	86.11
2	Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?	14.34	85.66
3	Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?	10.29	89.71
4	A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare? Da/Nu	13.04	86.97
5	Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?	9.89	90.11
6	Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament? Da/Nu	2.94	97.06
7	Ați recomanda unei persoane apropiată să se trateze la acest spital? Da/Nu	5.90	94.09
8	Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare? Da/Nu	8.92	90.03
9	Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente? Da/Nu	-	98.95
10	Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții? Da/Nu	2.00	95.05

***Diferența procentuală până la 100% reprezintă abținerile.**

Întocmit-CMCSS: Consilier II Pop Loredana Crina

