

Mecanismul de feedback al pacientului -SEMESTRUL I an 2024 - SPITALUL GENERAL C.F. GALAȚI

Chestionarul de Feedback al pacientului este reglementat prin Ordinul M.S. nr. 3722/02.11.2023 pentru modificarea O.M.S. nr. 1501/2016 privind aprobarea implementării mecanismului de feedback al pacientului în spitalele publice și conține 8 întrebări.

Pe semestrul I 2024 s-au înregistrat la nivelul spitalului 333 de chestionare, din care 41 transmise prin SMS și 292 pe web, conform datelor furnizate de către:

<https://data.gov.ro/dataset/mecanismul-de-feed-back-al-pacientului-2024>. Din totalul de 333 de chestionare înregistrate, 11 chestionare nu au fost finalizate.

Din analiza datelor furnizate, s-au înregistrat următoarele rezultate:

1. Sunteți mulțumit de serviciile medicale oferite de spital?	Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit		
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	
ianuarie	0	2	1	0	0	0	9	3	17
februarie	0	12	0	0	0	2	24	7	43
martie	1	10	0	2	1	10	4	23	
aprilie	0	7	0	1	0	12	7	31	
mai	0	2	0	2	2	9	4	30	
iunie	2	10	0	2	0	8	7	26	
Total 2024	3	43	1	7	5	72	32	170	
rata de raspuns	13,81		2,40		23,12		60,66		

Total din care:
raspunsuri SMS Web

32 4 28
88 9 79
51 6 45
58 7 51
49 6 43
55 9 46
333 **41** **292**

2. Sunteți mulțumit de curățenia din spital?	Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit		
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	
ianuarie	0	1	0	1	0	9	4	17	
februarie	0	11	0	1	1	28	6	39	
martie	0	9	0	0	2	16	3	20	
aprilie	0	7	0	0	1	14	5	30	
mai	0	2	0	3	1	14	5	24	
iunie	0	7	1	0	2	17	4	22	
Total 2024	0	37	1	5	7	98	27	152	
rata de raspuns	11,31		1,83		32,11		54,74		

32 4 28
86 7 79
50 5 45
57 6 51
49 6 43
53 7 46
327 **35** **292**

3. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?	Da		Nu		
	SMS	Web	SMS	Web	
ianuarie	0	4	4	24	
februarie	2	9	5	70	
martie	0	2	4	43	
aprilie	0	1	6	50	
mai	0	2	6	41	
iunie	0	4	7	42	
Total 2024	2	22	32	270	
rata de raspuns	7,36		92,64		

32 4 28
86 7 79
49 4 45
57 6 51
49 6 43
53 7 46
326 **34** **292**

4. Sunteți mulțumit de activitatea și implicarea personalului medical?	Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit		
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	
ianuarie	0	2	0	0	0	7	4	19	
februarie	0	10	0	2	1	18	6	49	
martie	0	6	0	1	1	15	3	23	
aprilie	0	7	0	1	0	9	5	34	
mai	0	2	0	2	2	14	4	25	
iunie	0	9	0	2	1	7	6	28	
Total 2024	0	36	0	8	5	70	28	178	
rata de raspuns	11,08		2,46		23,08		63,38		

32 4 28
86 7 79
49 4 45
56 5 51
49 6 43
53 7 46
325 **33** **292**

5. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?	Da		Nu				
	SMS	Web	SMS	Web			
ianuarie		4	26	0	2		
februarie		6	78	1	1		
martie		4	42	0	3		
aprilie		5	48	0	3		
mai		6	40	0	3		
iunie		7	44	0	2		
Total 2024		32	278	1	14	325	33
rata de raspuns		95,38		4,62			

32	4	28
86	7	79
49	4	45
56	5	51
49	6	43
53	7	46
325	33	292

6. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	Da		Nu				
	SMS	Web	SMS	Web			
ianuarie		4	27	0	1		
februarie		7	77	0	2		
martie		4	43	0	2		
aprilie		5	51	0	0		
mai		6	39	0	4		
iunie		7	43	0	3		
Total 2024		33	280	0	12	325	33
rata de raspuns		96,31		3,69			

32	4	28
86	7	79
49	4	45
56	5	51
49	6	43
53	7	46
325	33	292

7. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?	Da		Nu				
	SMS	Web	SMS	Web			
ianuarie		3	26	1	2		
februarie		7	74	0	5		
martie		4	42	0	3		
aprilie		5	49	0	2		
mai		6	35	0	8		
iunie		7	37	0	9		
Total 2024		32	263	1	29	325	33
rata de raspuns		90,77		9,23			

32	4	28
86	7	79
49	4	45
56	5	51
49	6	43
53	7	46
325	33	292

8. Dacă vi s-au solicitat bani sau alte tipuri de recompensații de către personalul medical, doriți să sesizați acest fapt?	Da		Nu				
	SMS	Web	SMS	Web			
ianuarie		0	1	4	27		
februarie		0	4	7	74		
martie		0	1	4	44		
aprilie		1	1	4	50		
mai		0	3	5	40		
iunie		0	2	6	44		
Total 2024		1	12	30	279	322	31
rata de raspuns		4,04		95,96			

32	4	28
85	7	78
49	4	45
56	5	51
48	5	43
52	6	46
322	31	291

Secretar
Consiliul Etic
Andronache Liliana