

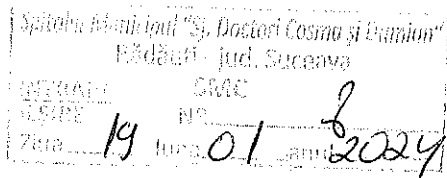


**SPITALUL MUNICIPAL**  
**„SF. DOCTORI COSMA ȘI DAMIAN” RĂDĂUȚI**  
725400 - Rădăuți, Calea Bucovinei 34A, Jud. Suceava  
CUI 4327367

Telefon: 0230-564067; Fax: 0230-562636  
E-mail [spitalradauti@yahoo.com](mailto:spitalradauti@yahoo.com), [www.spitalul-radauti.ro](http://www.spitalul-radauti.ro)

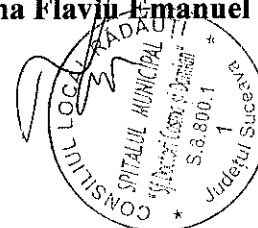


Operator de date cu caracter personal nr. 13049



**Aprobat**

**Manager interimar**  
**Dr. Sima Flaviu Emanuel**



## **Analiză privind Mecanismul de Feedback al Pacientului**

**Perioada analizată: TRIMESTRUL IV 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 : 485 de pacienți din 3851 pacienți internați în luna TRIMESTRUL IV 2023:**

-trimise prin SMS- 417

-trimise prin Mail – 68

**Perioada de aplicare: 01.10.2023- 31.12.2023**

**Interpretarea Chestionarelor de feedback al pacientului:**

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

	<b>Mail</b>	<b>SMS</b>
Foarte nemulțumit:	17,03 %	9,63 %
Nemulțumit:	4,63 %	9,4 %
Mulțumit:	14,46 %	37,46 %
Foarte mulțumit:	62,96 %	43,46 %

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

	<b>Mail</b>	<b>SMS</b>
Foarte nemulțumit:	12,9 %	11,33 %
Nemulțumit:	5,96 %	5,96 %
Mulțumit:	13,8 %	29,23 %
Foarte mulțumit:	67,33 %	49,2 %

3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?

	<b>Mail</b>	<b>SMS</b>
Foarte nemulțumit:	6,53 %	5,9 %
Nemulțumit:	3,43 %	7,23 %
Mulțumit:	33,63 %	46,5 %
Foarte mulțumit:	56,46 %	40,26 %

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

	<b>Mail</b>	<b>SMS</b>
Da:	14,3 %	16,2 %
Nu:	85,7 %	83,6 %

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

	<b>Mail</b>	<b>SMS</b>
Foarte nemulțumit:	11,26 %	13,26 %
Nemulțumit:	9,83 %	7,33 %

Mulțumit:	7,73 %	35,36 %
Foarte mulțumit:	71,2 %	44,03 %

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

	Mail	SMS
Da:	92,36 %	83,26 %
Nu:	7,66 %	16,73 %

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

	Mail	SMS
Da:	83,73 %	86,06 %
Nu:	9,73 %	13,93 %

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

	Mail	SMS
Da:	90,26 %	86,06 %
Nu:	9,73 %	13,93 %

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

	Mail	SMS
Da:	4,46 %	3,2 %
Nu:	95,56 %	96,7 %

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

	Mail	SMS
Da:	1,4 %	2,66 %
Nu:	98,6 %	97,33 %

Întocmit,  
SMC  
Ec. Robu Zamfira

