

Mecanismul de feedback al pacientului LUNA IANUARIE 2023

Chestionarul de Feedback al pacientului este construit din 13 itemi cu răspunsuri închise.
Perioada de aplicare: 01. 01. 2023. – 31.01.2023. Nr. de respondenți: 15 din 74 reprezentand
20,27 % din totalul pacienților internați în luna ianuarie 2023.

Q1. Cât de mulțumit sunteți, în general, de . . . ?

Aspecte	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nici mulțumit, nici nemulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit
a. . . calitatea serviciilor medicale primite în acest spital?	73,33%	26,67%			
b. . . modul în care v-au fost respectate drepturile de pacient?	73,33%	26,67%			

Q2. Cât de mulțumit ați fost de . . . ?

Aspecte	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nici mulțumit, nici nemulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit
a. . . timpul de așteptare până la prima examinare de către medic în cadrul secției în care ați fost internat?	73,33%	26,67%			
b. . . modul în care ați fost consultat de medicul curant (care v-a îngrijit în secție)?	73,33%	26,67%			
c. . . tratamentul primit în perioada de spitalizare?	73,33%	26,67%			

Q3. În ce măsură următoarele afirmații despre medicul care v-a tratat sunt adevărate?

Afirmații	În foarte mare măsură	În mare măsură	Nici mare, nici mică măsură	În mică măsură	În foarte mică măsură
a. Mi-a acordat respectul și atenția cuvenite unui pacient.	73,33%	26,67%			
b. A răspuns la întrebările puse de mine.	73,33%	26,67%			
c. S-a ocupat cu atenție de cazul meu.	73,33%	26,67%			

d. A înțeles problemele mele medicale.	73,33%	26,67%			
e. A manifestat interes în rezolvarea problemei mele medicale.	73,33%	26,67%			

Q4. În ce măsură următoarele afirmații despre asistentele medicale/asistenții medicali sunt adevărate?

Afirmații	În foarte mare măsură	În mare măsură	Nici mare, nici mică măsură	În mică măsură	În foarte mică măsură
a. Mi-a acordat respectul și atenția cuvenite unui pacient.	80%	20%			
b. A răspuns la întrebările puse de mine.	73,33%	26,67%			
c. A respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic.	73,33%	26,67%			
d. A înțeles problemele mele medicale.	73,33%	26,67%			
e. A manifestat interes în tratarea mea.	73,33%	20%		6,67%	

Q5. În ce măsură ați fost informat sau vi s-au explicat de către personalul medicosanitar despre . . . ?

Aspecte	În foarte mare măsură	În mare măsură	Nici mare, nici mică măsură	În mică măsură	În foarte mică măsură
a. . . .cum va decurge examinarea medicală	80%	20%			
b. . . .cum se recoltează probele de sânge/biologice	80%	20%			
c. . . .modul de administrare a medicamentelor	80%	20%			
d. . . .rezultatul analizelor dumneavoastră	73,33%	26,67%			
e. . . .riscurile unei operații/intervenții chirurgicale/ale tratamentului indicat de medic	73,33%	26,67%			
f. . . .consecințele unui posibil refuz/opririi actului medical recomandat de medic	80%	13,33%		6,67%	
g. . . .posibile tratamente alternative pentru afecțiunea dumneavoastră	80%	13,33%		6,67%	

Q6. Pe perioada internării

Aspecte	DA	NU
a. ați fost internat prin serviciul de urgență	13,33%	86,67%
b. ați solicitat serviciile unui medic preferat	80%	20%
c. ați primit serviciile unui medic preferat	100%	
d. ați solicitat și o altă opinie medicală, referitoare la diagnosticul medicului curant, pe perioada internării	46,67%	53,33%
e. ați primit o altă opinie medicală pe perioada internării	60%	40%

Q7. Pe perioada internării medicamentele și materialele sanitare au fost asigurate

a. Integral de spital	73,33%
b. În mare măsură din resursele spitalului (am cumpărat medicamente simple, calmante, feșe etc.)	20
c. În mică măsură din resursele spitalului (am cumpărat medicamente scumpe)	6,67%
d. Integral de mine (pacient)	

Q8. Cum apreciați, din punctul de vedere al confortului, următoarele condiții din spital?

Aspecte	Foarte bune	Bune	Nici bune, nici proaste	Proaste	Foarte proaste
a. Iluminatul spațiilor/încăperilor din spital	86,67%	13,33%			
b. Temperatura din spital	86,67%	13,33%			
c. Programul de primire a vizitelor	80%	6,67%	13,33%		
d. Curățenia generală din spital	86,67%	13,33%			
e. Funcționalitatea grupurilor sanitare	86,67%	13,33%			
f. Condițiile de cazare din salon	86,67%	13,33%			

Q9.1. În momentul întocmirii documentelor de externare ați fost informați de suma cheltuită pentru spitalizarea dumneavoastră prin oferirea unei copii a decontului de cheltuieli?

1. da 100%
2. nu

Q9.2. V-ați gândit să solicitați informații despre suma cheltuită pentru spitalizarea dumneavoastră (decontul de cheltuieli)?

- 1. da 53,33%
- 2. nu 46,67%

Q10. În cadrul spitalului sunt afișe care să prezinte drepturile și/sau obligațiile pacienților/asiguraților?

- 1. da 100%
- 2. nu

Q11. Cărui personal ați oferit din propria inițiativă bani sau alte atenții ca recunoștință pentru modul în care ați fost îngrijit? Un singur răspuns pe linie!

	Da	Nu
a. Medicilor	6,67%	93,33%
b. Asistentelor medicale/Asistenților medicali	6,67%	9,33%
c. Infirmierelor	6,67%	93,33%
d. Personalului auxiliar (brancardieri, agenți de pază etc.)		100%

Q12. Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenții de către personalul spitalului?

Personal medico-sanitar	Da	Nu
a. De către medici		100%
b. De către asistente/asistenți	6,67%	93,33%
c. De către infirmiere	6,67%	93,33%
d. De către personalul auxiliar (brancardieri, agenți de pază etc.)		100%

Q13. Cunoașteți faptul că puteți sesiza, prin consiliul de etică al spitalului, orice faptă care încalcă etica sau deontologia medicală (atitudine lipsită de profesionalism, lipsa consimțământului informat al pacientului, alte încălcări ale drepturilor pacientului, condiționarea actului medical ș.a.)?

- 1. Da 100%
- 2. Nu

Luna internării : IANUARIE 2023

