



CONSILIUL JUDEȚEAN BRAȘOV
SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚĂ BRAȘOV
Mun. Brașov, Str. Calea București, nr. 25-27, Cod poștal 500326, Jud. Brașov
Tel: 0268/320022, 0372676271
Fax-uri: 0268/333015, 0372676351
Cont RO 88 TREZ 131 21F 330 800 XXXX Trezoreria Brașov
Cod fiscal 4384117
Pagina web: www.hospbv.ro Email: secretariat@spitaluljudeteanbrasov.ro



Nr. înregistrare 1/19.05.2025



Manager
Jr. Emil MAILAT



RAPORT DE ANALIZĂ STATISTICĂ A CHESTIONARULUI DE SATISFACȚIE A PACIENȚILOR PENTRU LUNA APRILIE 2025

În atenția Comitetului Director și a Consiliului Medical,

JUSTIFICAREA ANALIZEI

Conform Ordinului nr. 1501/2016 privind aprobarea implementării mecanismului de feedback al pacientului în spitalele publice, „mecanismul de feedback al pacientului reprezintă ansamblul de măsuri și de proceduri care au drept obiectiv evaluarea satisfacției pacienților cu privire la serviciile medicale primite în cadrul spitalelor publice, prin analiza răspunsurilor oferite de pacienți cu privire la calitatea serviciilor, respectarea drepturilor pacienților și conduita morală a cadrelor medico-sanitare. Mecanismul include, de asemenea, o componentă de gestionare a sesizărilor ce privesc incidente de etică și integritate ce au avut loc în spitalul public.”

SCOPUL ANALIZEI:

Evaluarea gradului de satisfacție a pacienților pentru luna **aprilie 2025**.

Setul de date în baza căruia s-a realizat analiza:

- Chestionarele privind satisfacția pacienților colectate în luna aprilie 2025, din secțiile spitalului;
- Procedura de gestionare a chestionarelor de satisfacție a pacienților;
- Registrul de reclamații, sugestii și sesizări.

CONSTATĂRI GENERALE

Datele sunt culese prin intermediul chestionarului de satisfacție al pacientului astfel:

- a. Transmiterea de către STS, prin SMS sau e-mail, a chestionarului de feedback al pacientului, conform modelului prevăzut în anexa nr. 1 a ordinului 1501/2016.

În perioada 01.04.2025-30.04.2025 au acceptat completarea chestionarului transmis de către STS un număr de 201 pacienți după cum urmează:

Întrebare	Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
Sunteți mulțumit de serviciile medicale oferite de spital?	1 0,50%	26 12,94%	0 0,00%	8 3,98%	3 1,49%	75 37,31%	11 5,47%	77 38,31%
Sunteți mulțumit de curățenia din spital?	0 0,00%	33 16,42%	0 0,00%	3 1,49%	6 2,99%	86 42,79%	9 4,48%	64 31,84%
Sunteți mulțumit de activitatea și implicarea personalului medical?	0 0,00%	30 14,93%	0 0,00%	11 5,47%	4 1,99%	61 30,35%	11 5,47%	84 41,79%

Întrebare	Da		Nu	
	SMS	Web	SMS	Web
A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?	3 1,49%	33 16,42%	12 5,97%	153 76,12%
Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?	13 6,47%	169 84,08%	2 1,00%	17 8,46%
Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	12 6,00%	163 81,50%	2 1,00%	23 11,50%
Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?	10 5,00%	156 78,00%	4 2,00%	30 15,00%
Dacă vi s-au solicitat bani sau alte tipuri de recompensă de către personalul medical, doriți să sesizați acest fapt?	1 0,51%	3 1,53%	13 6,63%	179 91,33%



CONSILIUL JUDEȚEAN BRAȘOV
SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚĂ BRAȘOV
Mun. Brașov, Str. Calea București, nr. 25-27, Cod poștal 500326, Jud. Brașov
Tel: 0268/320022, 0372676271
Fax-uri: 0268/333015, 0372676351
Cont RO 88 TREZ 131 21F 330 800 XXXX Trezoreria Brașov
Cod fiscal 4384117
Pagina web: www.hospbv.ro Email: secretariat@spitaluljudetcanbrasov.ro



b. Transmiterea prin SMS din platforma internă

Comparativ cu analiza realizată în luna martie 2025, în aprilie 2025 s-a observat o ușoară scădere a numărului de chestionare transmise. În acest context, a fost recomandată reinstruirea personalului, în vederea unei implicări mai atente în procesul de completare a chestionarelor de către pacienți, precum și pentru asigurarea unei acurateți și completitudini sporite a datelor colectate. Pe de altă parte, analiza datelor indică o îmbunătățire a nivelului de satisfacție al pacienților în ceea ce privește serviciile medicale oferite, curățenia, activitatea și implicarea personalului medical, precum și claritatea explicațiilor primite legat de diagnostic și tratament.

CONCLUZII:

Din analiza datelor rezultă următoarele concluzii:

a. Chestionar feedback pacienți, transmis de STS

- 82,59% dintre respondenți au fost mulțumiți și foarte mulțumiți de serviciile medicale oferite de spital;
- 82,09% dintre respondenți au fost mulțumiți și foarte mulțumiți de curățenia din spital;
- 79,60% dintre respondenți au fost mulțumiți și foarte mulțumiți de activitatea și implicarea personalului medical;
- 17,91% dintre respondenți au declarat că au fost nevoiți să cumpere medicamente sau alte materiale sanitare;
- 90,55% dintre respondenți au declarat că au primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament;
- 87,50% dintre respondenți ar recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital;
- 83,00% dintre respondenți au menționat că starea lor de sănătate este mai bună după externare;
- 2,04% dintre respondenți doresc să sesizeze faptul că li s-au solicitat bani sau alte tipuri de recompensă de către personalul medical.

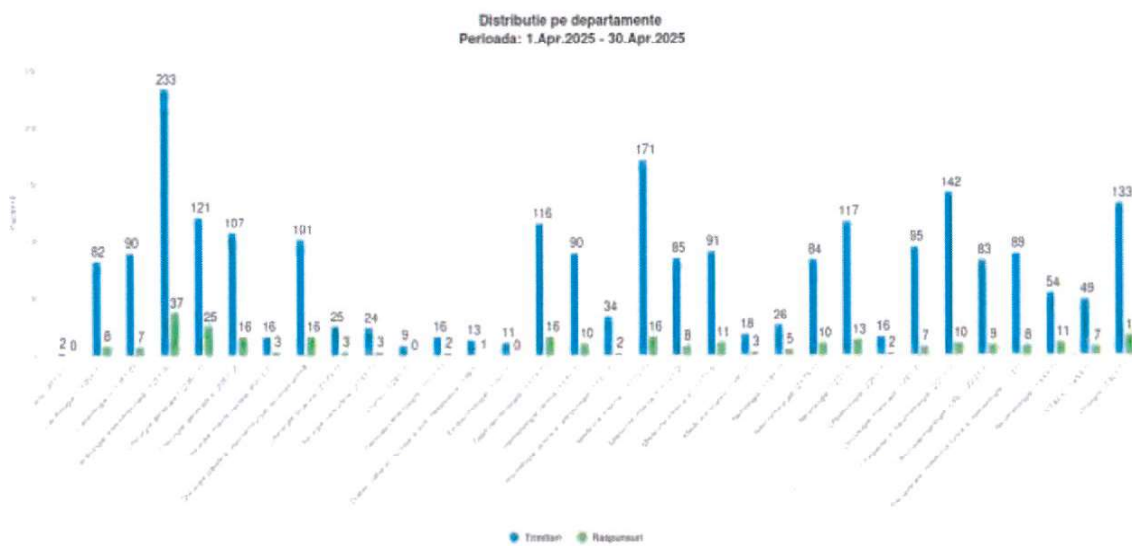
b. Chestionar de satisfacție a pacientului, transmis prin SMS din platforma internă

În perioada 01.04.2025-30.04.2025 s-au evaluat toate aspectele atinse în chestionar, în vederea identificării măsurilor acolo unde se impune, cu revizuirea planurilor după caz.

În urma analizei datelor din platforma internă, se constată următoarele aspecte:

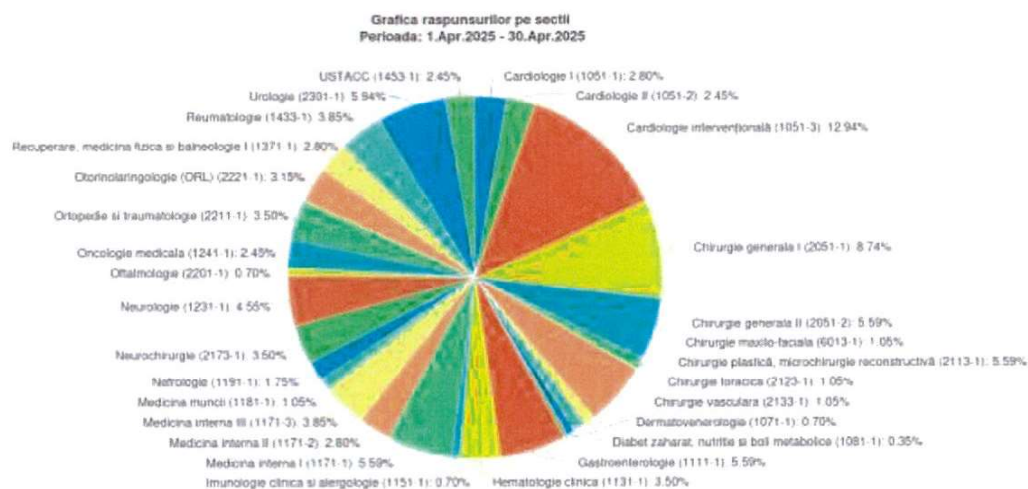
- La chestionare au răspuns 286 pacienți dintr-un total de 2,343 trimise, ceea ce reprezintă un procent de 12,21%, față de 20% stabilit ca standard;
- Procentul respondenților pe secții, conform raportărilor:

Distribuție pe secții



HospitaNET www.hospita.net Generat la data: 12.05.2025 7:45pm

Grafica răspunsurilor pe secții

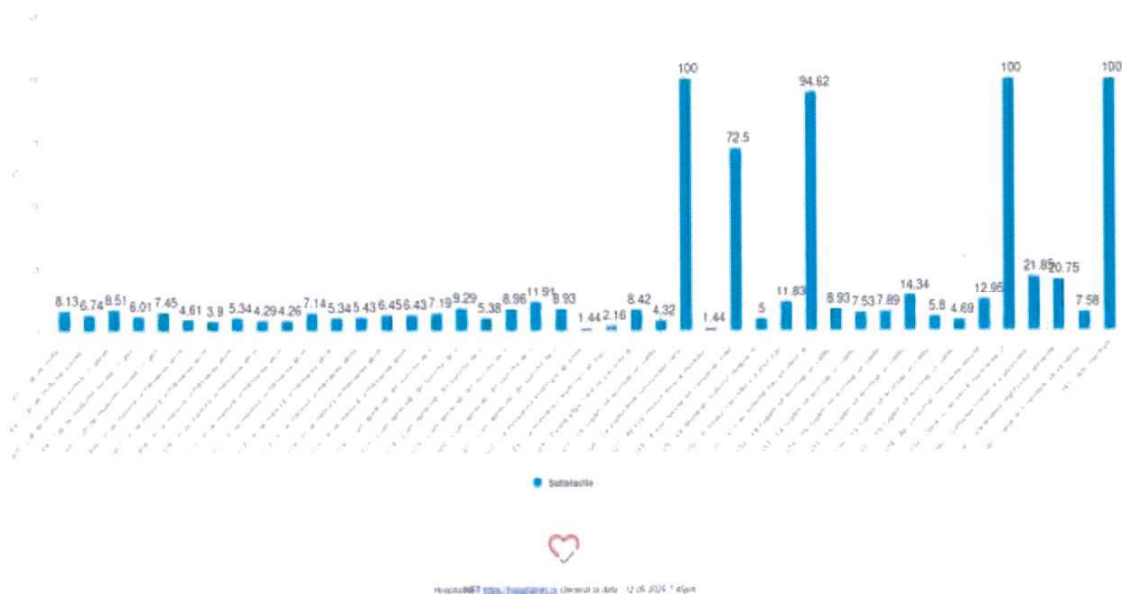


HospitaNET www.hospita.net Generat la data: 12.05.2025 7:45pm

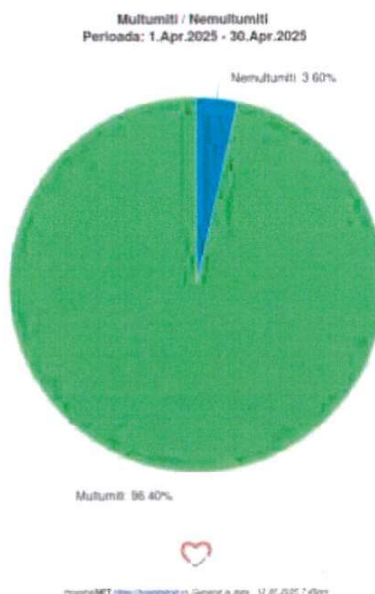
Grafica răspunsurilor pozitive (întrebările cu un grad de satisfacție peste 80%)



Grafica răspunsurilor negative (întrebările cu un grad de satisfacție sub 80%)



Statistică macro la nivel de Spital



Concluziile prezentate în acest raport vor fi înaintate Comitetului Director și Consiliului Medical, în vederea propunerii de măsuri și a integrării acestora în planurile de dezvoltare ale spitalului.

Întocmit:

Ref. Andreea IORGA,
Secretar Consiliu Etic

