



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@spitaluljudetecanbrasov.ro



Nr. înregistrare 1/03.02.2025



Manager
Jr. Emil MAILAT



RAPORT DE ANALIZĂ STATISTICĂ A CHESTIONARULUI DE SATISFACȚIE A PACIENȚILOR PENTRU LUNA IANUARIE 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 **ianuarie 2025**.

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

- Chestionarele privind satisfacția pacienților colectate în luna ianuarie 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 01.01.2025-31.01.2025 au acceptat completarea chestionarului transmis de către STS un număr de 224 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?	11 4,91%	38 16,96%	3 1,34%	18 8,04%	10 4,46%	86 38,39%	6 2,68%	52 23,21%
Sunteți mulțumit de curățenia din spital?	4 1,80%	23 10,36%	2 0,90%	19 8,56%	14 6,31%	97 43,69%	8 3,60%	55 24,77%
Sunteți mulțumit de activitatea și implicarea personalului medical?	4 1,81%	37 16,74%	4 1,81%	19 8,60%	8 3,62%	72 32,58%	11 4,98%	66 29,86%

Întrebare	Da		Nu	
	SMS	Web	SMS	Web
A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?	7 3,17%	50 22,62%	20 9,05%	144 65,16%
Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?	19 8,68%	155 70,78%	6 2,74%	39 17,81%
Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	16 7,34%	150 68,81%	8 3,67%	44 20,18%
Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?	15 6,91%	140 64,52%	8 3,69%	54 24,88%
Dacă vi s-au solicitat bani sau alte tipuri de recompensă de către personalul medical, doriți să sesizați acest fapt?	2 0,94%	6 2,82%	21 9,86%	184 86,38%



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@spitaluljudetecanbrasov.ro



b. Transmitterea prin SMS din platforma internă

Față de analiza realizată în luna decembrie 2024, în ianuarie 2025 s-a constatat că numărul de chestionare trimise a fost mai mic. În acest context, s-a propus revizuirea chestionarului de satisfacție a pacientului, astfel încât acesta să includă, pe lângă evaluarea calității hranei, a condițiilor hoteliere, a calității îngrijirilor primite, a nivelului de amabilitate al personalului medical și a gradului de respectare a drepturilor pacienților, și alte aspecte relevante.

CONCLUZII:

Din analiza datelor rezultă următoarele concluzii:

a. Chestionar feedback pacienți, transmis de STS

- 68,75% dintre respondenți au fost mulțumiți și foarte mulțumiți de serviciile medicale oferite de spital;
- 78,38% dintre respondenți au fost mulțumiți și foarte mulțumiți de curățenia din spital;
- 71,04% dintre respondenți au fost mulțumiți și foarte mulțumiți de activitatea și implicarea personalului medical;
- 25,79% dintre respondenți au declarat că au fost nevoiți să cumpere medicamente sau alte materiale sanitare;
- 79,45% dintre respondenți au declarat că au primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament;
- 76,15% dintre respondenți ar recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital;
- 71,43% dintre respondenți au menționat că starea lor de sănătate este mai bună după externare;
- 3,76% dintre respondenți doresc să sesizeze faptul că li s-au solicitat bani sau alte tipuri de recompensă de către personalul medical.

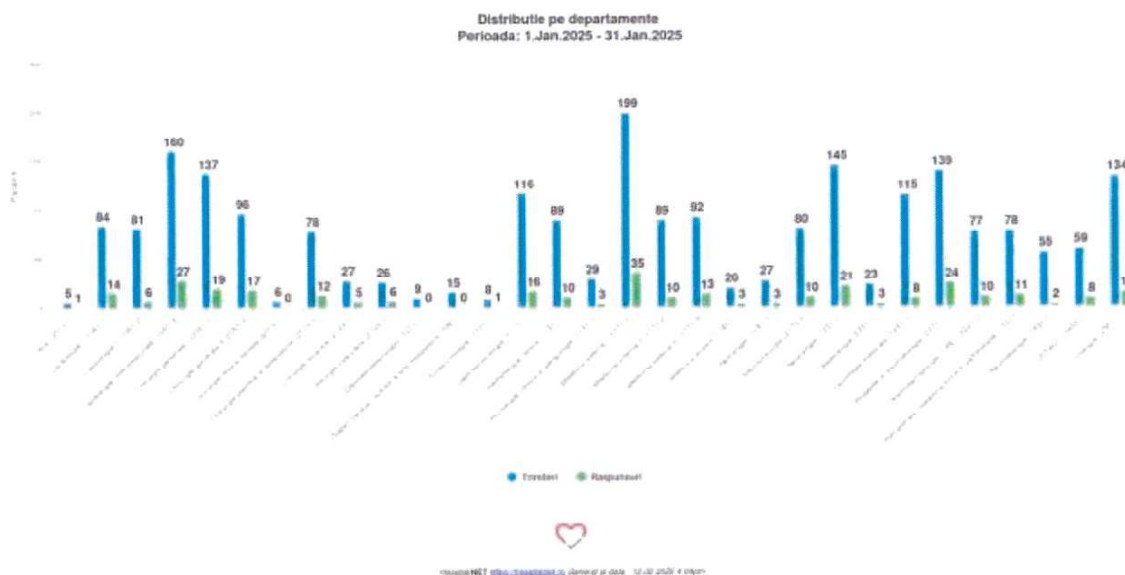
b. Chestionar de satisfacție a pacientului, transmis prin SMS din platforma internă

În perioada 01.01.2025-31.01.2025 s-au evaluat toate aspectele atinse în chestionar, în vederea identificării măsurilor acolo unde se impune, cu revizuirea planurilor după caz.

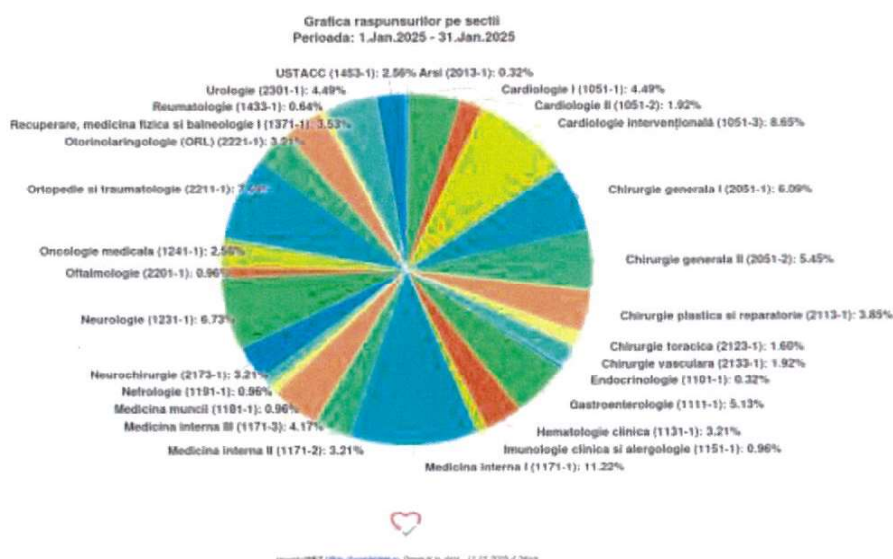
În urma analizei datelor din platforma internă, se constată următoarele aspecte:

- La chestionare au răspuns 312 pacienți dintr-un total de 2.298 trimise, ceea ce reprezintă un procent de 13,58%, față de 20% stabilit ca standard;
- Procentul respondenților pe secții, conform raportărilor:

Distribuție pe secții



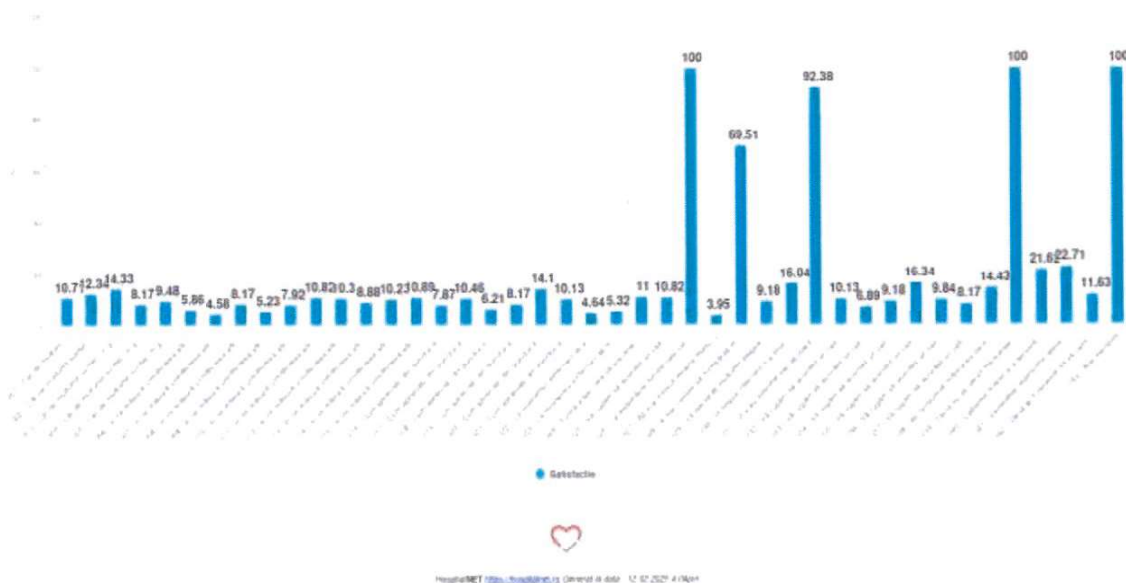
Grafica răspunsurilor pe secții



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

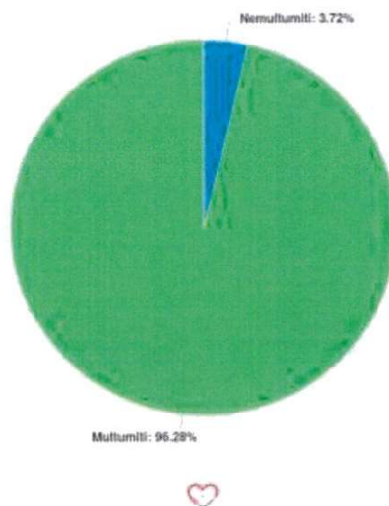


Grafica răspunsurilor negative (întrebările cu un grad de satisfacție sub 80%)



Statistică macro la nivel de Spital

Multumiti / Nemultumiti
Perioada: 1.Jan.2025 - 31.Jan.2025



IQNET www.iqnet.ro Generat la data: 12.02.2025 #0484

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

