



SPITALUL ORĂȘENESC NOVACI
Oraș Novaci, Str. Gruului, nr. 1, Jud.Gorj
Cod Poștal : 215300
Tel.: 0253/466482,466484 Fax: 0253/466416
e-mail : spitalulnovaci@yahoo.com



Nr. 425/26/ian//2024

**RAPORT DE ANALIZĂ STATISTICĂ A CHESTIONARELOR
DE FEEDBACK/SATISFAȚIE A PACIENȚILOR
PENTRU ANUL 2023**

In atenta Comitetului director si a Consiliului medical

SCOPUL ANALIZEI:

Evaluarea lunara a gradului de satisfactie a pacientilor, in vederea implementarii masurilor care se impun.

Setul de date in baza caruia s-a realizat analiza:

Chestionarele de satisfactie colectate

Procedura de gestionare a chestionarelor de satisfactie a pacientilor

Site-ul

CONSTATĂRI GENERALE

Față de analiza anuala elaborata în anul 2022 în 2023, s-a propus revizuirea chestionarului de satisfacție a pacientului, astfel încât să abordeze, 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.

În 2023 s-au evaluat toate aspectele atinse în chestionar, în vederea identificării măsurilor acolo unde se impune, cu revizuirea planurilor după caz.

Raport in urma analizei chestionarelor de satisfactie ale pacientilor:

1. Cat de multumit sunteti de serviciile medicale oferite de spital?

La intrebarea 1 au raspuns in total 278 persoane astfel: 92 prin SMS (33.09%), 186 prin completarea chestionarului online (66.91%). Dintre pacientii care au raspuns chestionarului in Anul 2023, 82.37% se declara multumiti si foarte multumiti de serviciile medicale din spital. Aceasta reprezinta o crestere, +2.96% fata de Decembrie 2023 a spitalului SPITALUL ORASENESC NOVACI, cand procentul era de 79.41%.

Tabel - Cat de multumit sunteti de serviciile medicale oferite de spital?

| LUNA | GORJ - SPITALUL ORASENESC NOVACI | | | | |
|-----------------|----------------------------------|------------|----------|-------------------|------------|
| | FOARTE MULTUMIT | NEMULTUMIT | MULTUMIT | FOARTE NEMULTUMIT | RASPUNSURI |
| Ianuarie 2024 | 65.22% | 0.00% | 21.74% | 13.04% | 23 |
| Decembrie 2023 | 55.88% | 8.82% | 23.53% | 11.76% | 34 |
| Noiembrie 2023 | 84.21% | 0.00% | 10.53% | 5.26% | 19 |
| Octombrie 2023 | 76.92% | 3.85% | 3.85% | 15.38% | 26 |
| Septembrie 2023 | 50.00% | 0.00% | 18.18% | 31.82% | 22 |
| August 2023 | 59.46% | 0.00% | 32.43% | 8.11% | 37 |
| Iulie 2023 | 50.00% | 0.00% | 38.89% | 11.11% | 18 |
| Iunie 2023 | 79.17% | 4.17% | 12.50% | 4.17% | 24 |
| Mai 2023 | 35.29% | 0.00% | 47.06% | 17.65% | 17 |
| Aprilie 2023 | 63.16% | 5.26% | 10.53% | 21.05% | 19 |
| Martie 2023 | 55.17% | 6.90% | 17.24% | 20.69% | 29 |
| Februarie 2023 | 61.90% | 4.76% | 19.05% | 14.29% | 21 |

sursa: Date publice colectate prin intermediul [Mecanismului de feedback al pacientului](#) de catre Ministerul Sanatatii, afisate pe [data.gov.ro](#)

Concluzie:

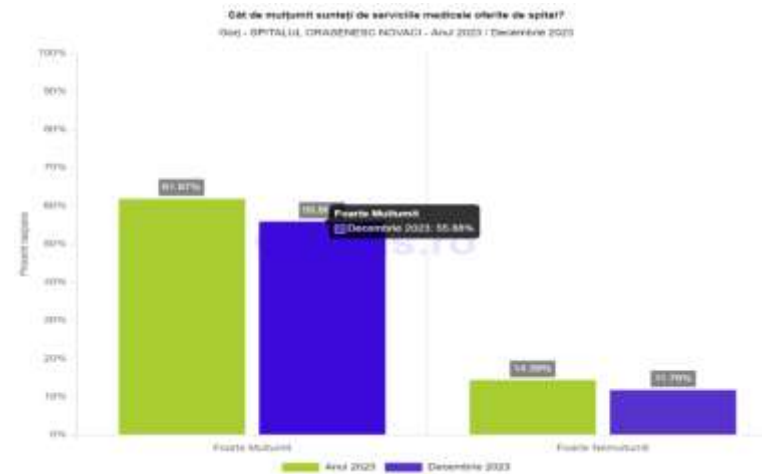
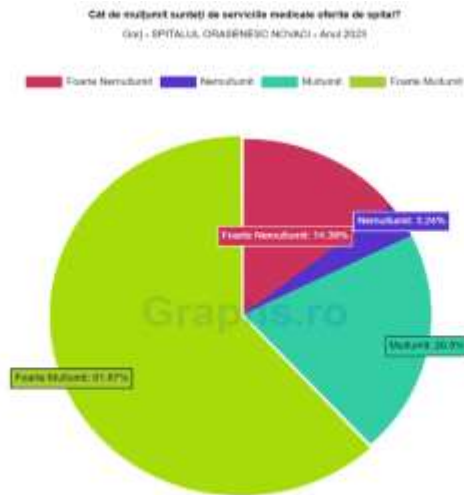
82,37% din respondenti sunt multumiti de serviciile medicale oferite de spital, fata de standardul propus de 85%

Masuri:

- Cresterea numarului de pacienti multumiti
- Informarea pacientilor
- Instruirea personalului cu privire la modul de comunicare cu pacientul
- Educatia medicala a pacientului

Responsabili:

- Directorul medical, medicii sefi de sectie, asistentii sefi de sectie



2. Cat de multumit sunteti de activitatea si implicarea medicului?

La intrebarea 2 au raspuns in total 271 persoane astfel: 85 prin SMS (31.37%), 186 prin completarea chestionarului online (68.63%). Dintre pacientii care au raspuns chestionarului in Anul 2023, 82.66% se declara multumiti si foarte multumiti de activitatea si implicarea medicului din spital. Aceasta reprezinta o scadere, **-2.19%** fata de Decembrie 2023 a spitalului SPITALUL ORASENESC NOVACI, cand procentul era de 84.85%.

Tabel - Cat de multumit sunteti de activitatea si implicarea medicului?

| LUNA | GORJ - SPITALUL ORASENESC NOVACI | | | | RASPUNSURI |
|-----------------|----------------------------------|------------|----------|-------------------|------------|
| | FOARTE MULTUMIT | NEMULTUMIT | MULTUMIT | FOARTE NEMULTUMIT | |
| Ianuarie 2024 | 68.18% | 0.00% | 18.18% | 13.64% | 22 |
| Decembrie 2023 | 69.70% | 6.06% | 15.15% | 9.09% | 33 |
| Noiembrie 2023 | 83.33% | 0.00% | 11.11% | 5.56% | 18 |
| Octombrie 2023 | 80.00% | 4.00% | 4.00% | 12.00% | 25 |
| Septembrie 2023 | 65.00% | 5.00% | 15.00% | 15.00% | 20 |
| August 2023 | 70.27% | 0.00% | 21.62% | 8.11% | 37 |
| Iulie 2023 | 76.47% | 0.00% | 5.88% | 17.65% | 17 |
| Iunie 2023 | 86.96% | 0.00% | 8.70% | 4.35% | 23 |
| Mai 2023 | 52.94% | 5.88% | 23.53% | 17.65% | 17 |
| Aprilie 2023 | 57.89% | 5.26% | 10.53% | 26.32% | 19 |
| Martie 2023 | 58.62% | 6.90% | 10.34% | 24.14% | 29 |
| Februarie 2023 | 71.43% | 4.76% | 4.76% | 19.05% | 21 |

sursa: Date publice colectate prin intermediul [Mecanismului de feedback al pacientului](#) de catre Ministerul Sanatatii, afisate pe [data.gov.ro](#)

Concluzie: 82,66% din respondenti sunt multumiti de actiuvitatea si implicarea medicului:

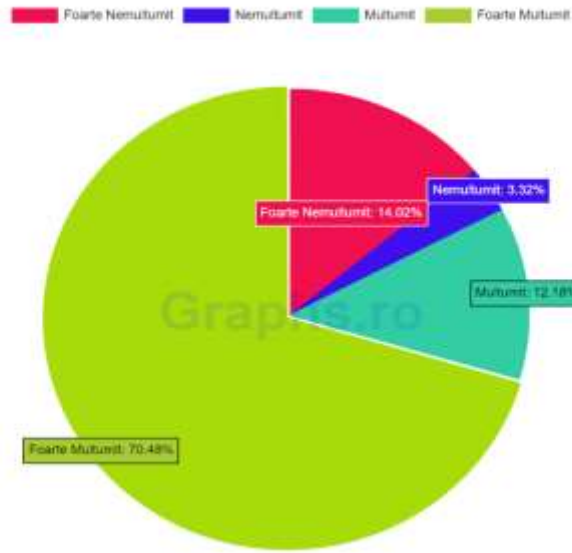
Masuri:

- Cresterea numarului de pacienti multumiti
- Informarea pacientilor
- Instruirea medicilor cu privire la modul de comunicare cu pacientul
- Informarea medicilor cu privire la spectul analizat

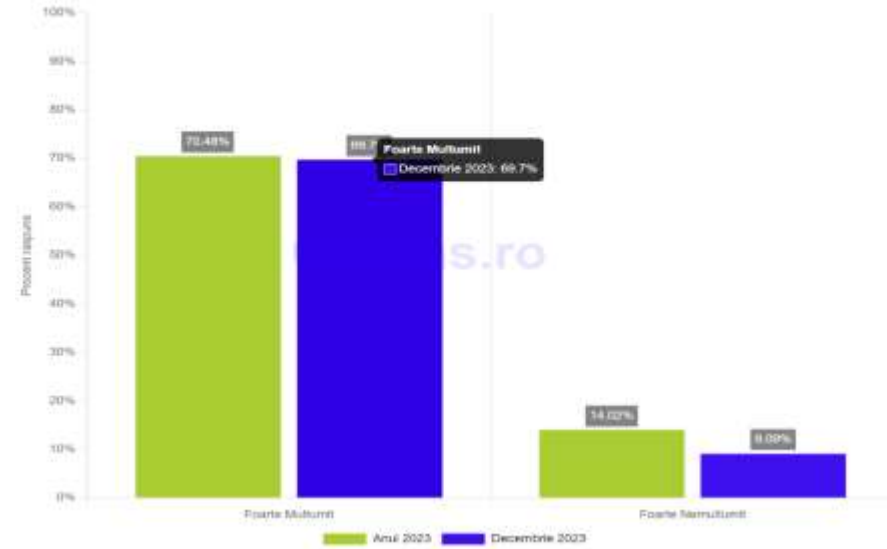
Responsabili:

- Directorul medical, medicii sefi de sectie

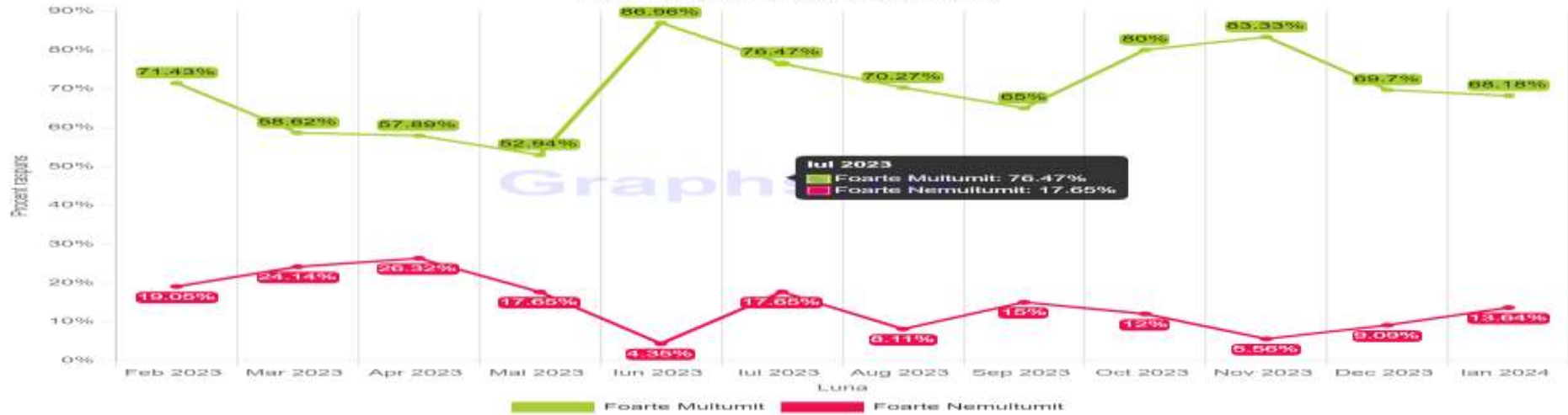
Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?
Gorj - SPITALUL ORASENESC NOVACI - Anul 2023



Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?
Gorj - SPITALUL ORASENESC NOVACI - Anul 2023 / Decembrie 2023



Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?
Gorj - SPITALUL ORASENESC NOVACI



3. Cat de multumit sunteti de curatenia din spital?

La intrebarea 3 au raspuns in total 268 persoane astfel: 82 prin SMS (30.6%), 186 prin completarea chestionarului online (69.4%). Dintre pacientii care au raspuns chestionarului in Anul 2023, 82.83% se declara multumiti si foarte multumiti de curatenia din spital. Aceasta reprezinta o crestere, +4.05% fata de Decembrie 2023 a spitalului SPITALUL ORASENESC NOVACI, cand procentul era de 78.78%.

Tabel - Cat de multumit sunteti de curatenia din spital?

| LUNA | GORJ - SPITALUL ORASENESC NOVACI | | | | |
|-----------------|----------------------------------|------------|----------|-------------------|------------|
| | FOARTE MULTUMIT | NEMULTUMIT | MULTUMIT | FOARTE NEMULTUMIT | RASPUNSURI |
| Ianuarie 2024 | 72.73% | 4.55% | 18.18% | 4.55% | 22 |
| Decembrie 2023 | 48.48% | 9.09% | 30.30% | 12.12% | 33 |
| Noiembrie 2023 | 50.00% | 5.56% | 38.89% | 5.56% | 18 |
| Octombrie 2023 | 76.00% | 4.00% | 8.00% | 12.00% | 25 |
| Septembrie 2023 | 50.00% | 0.00% | 30.00% | 20.00% | 20 |
| August 2023 | 48.65% | 8.11% | 40.54% | 2.70% | 37 |
| Iulie 2023 | 29.41% | 5.88% | 52.94% | 11.76% | 17 |
| Iunie 2023 | 77.27% | 0.00% | 18.18% | 4.55% | 22 |
| Mai 2023 | 25.00% | 0.00% | 62.50% | 12.50% | 16 |
| Aprilie 2023 | 42.11% | 5.26% | 42.11% | 10.53% | 19 |
| Martie 2023 | 46.43% | 3.57% | 28.57% | 21.43% | 28 |
| Februarie 2023 | 57.14% | 9.52% | 9.52% | 23.81% | 21 |

sursa: Date publice colectate prin intermediul [Mecanismului de feedback al pacientului](#) de catre Ministerul Sanatatii, afisate pe data.gov.ro

Concluzie:

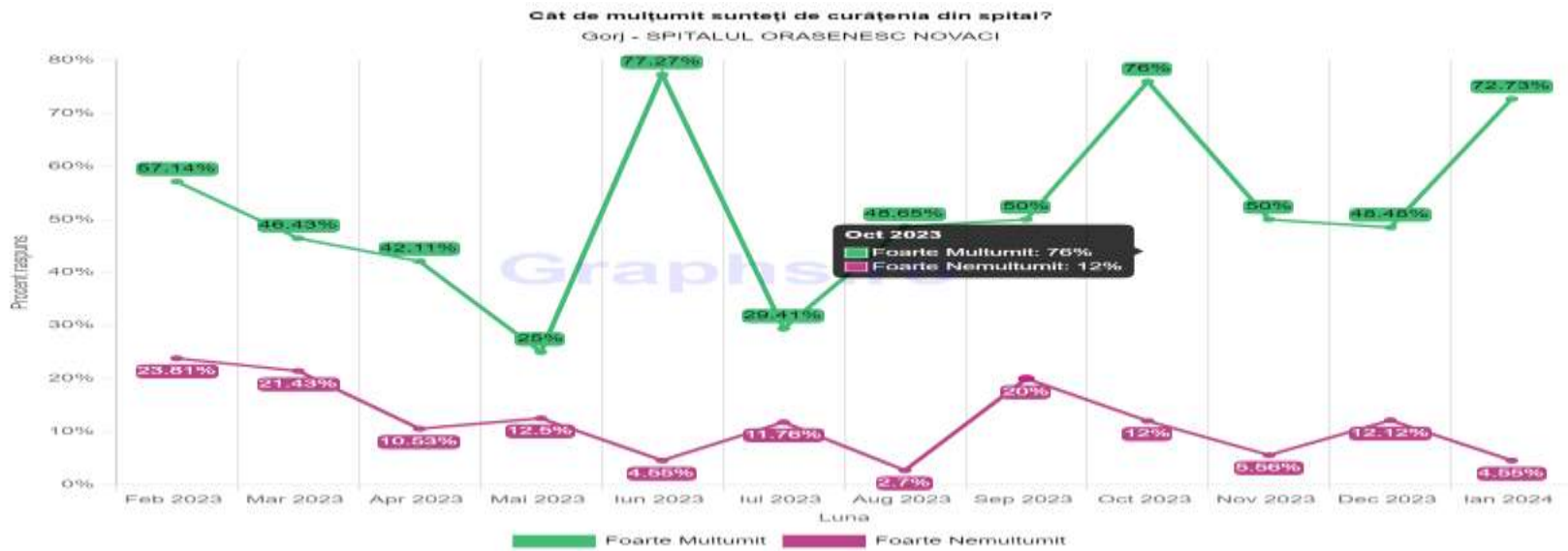
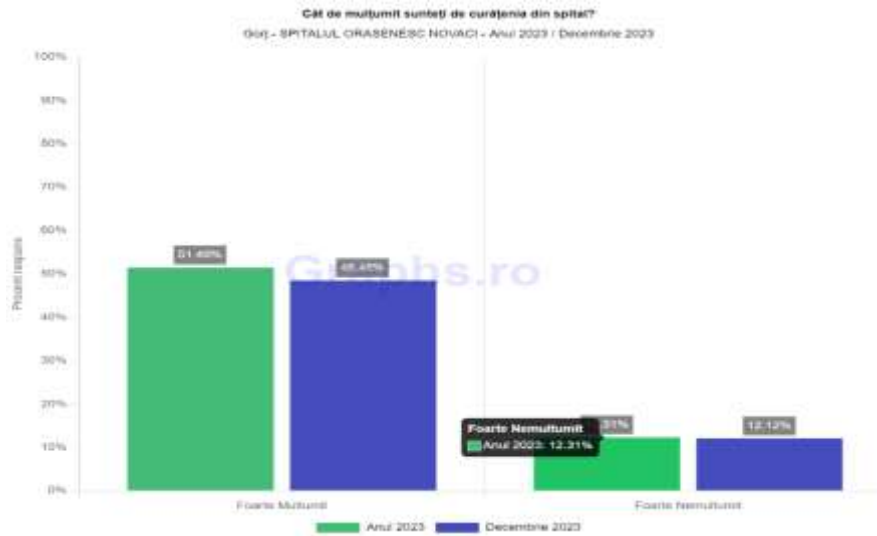
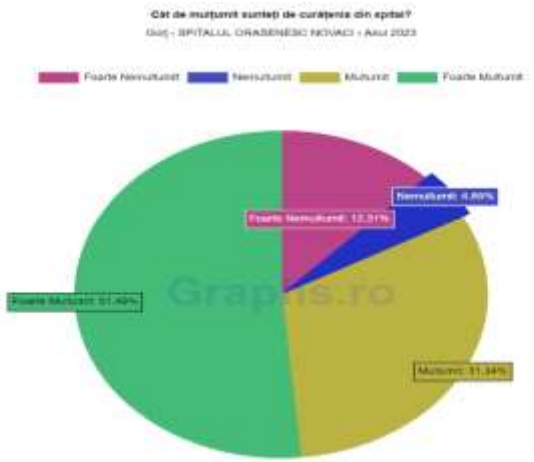
82,83% din respondenti au raspuns afirmativ

Masuri:

- Verificarea prin sondaj in toate perioadele zilei a respectarii normelor de curatenie
- Instruirea personalului cu privire la normele de curatenie
- Cresterea gradului de pacienti satisfacuti de curatenia din spital

Responsabili:

- Medicul epidemiolog, asistentul de igiena, asistentii sefi de sectie



4. A fost nevoie sa cumparati medicamente sau alte materiale sanitare?

La intrebarea 4 au raspuns in total 267 persoane astfel: 81 prin SMS (30.34%), 186 prin completarea chestionarului online (69.66%). Dintre pacientii care au raspuns chestionarului in Anul 2023, 14.61% au declarat ca au fost nevoiti sa-si cumpere singuri medicamente sau alte materiale sanitare din spital. Aceasta reprezinta o scadere, -3.57% fata de Decembrie 2023 a spitalului SPITALUL ORASENESC NOVACI, cand procentul era de 18.18%.

Tabel - A fost nevoie sa cumparati medicamente sau alte materiale sanitare?

| LUNA | GORJ - SPITALUL ORASENESC NOVACI | | | |
|-----------------|----------------------------------|--------------|------------------|--------------|
| | RASPUNS "DA" | RASPUNS "NU" | TOTAL RASPUNSURI | PROCENT "DA" |
| Ianuarie 2024 | 3 | 19 | 22 | 13.64% |
| Decembrie 2023 | 6 | 27 | 33 | 18.18% |
| Noiembrie 2023 | 2 | 16 | 18 | 11.11% |
| Octombrie 2023 | 3 | 22 | 25 | 12.00% |
| Septembrie 2023 | 3 | 17 | 20 | 15.00% |
| August 2023 | 3 | 34 | 37 | 8.11% |
| Iulie 2023 | 2 | 15 | 17 | 11.76% |
| Iunie 2023 | 3 | 19 | 22 | 13.64% |
| Mai 2023 | 4 | 12 | 16 | 25.00% |
| Aprilie 2023 | 2 | 16 | 18 | 11.11% |
| Martie 2023 | 8 | 20 | 28 | 28.57% |
| Februarie 2023 | 3 | 18 | 21 | 14.29% |

sursa: Date publice colectate prin intermediul [Mecanismului de feedback al pacientului](#) de catre Ministerul Sanatatii, afisate pe [data.gov.ro](#)

Concluzie:

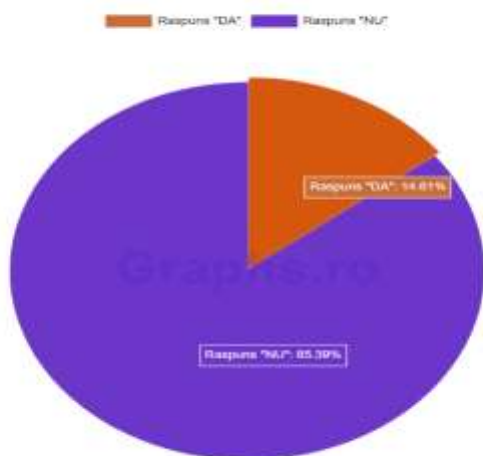
14,61% din pacienti au raspuns afirmativ.

Masuri:

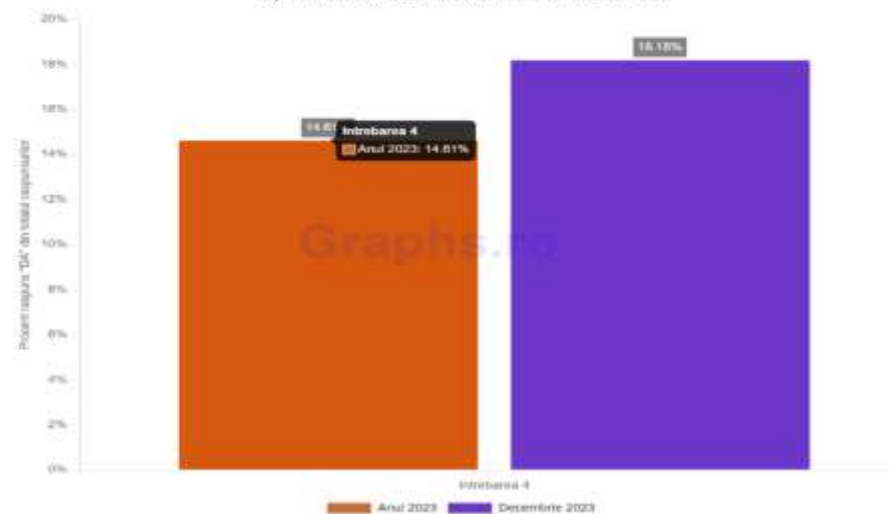
- Reducerea procentului de respondenti afirmativ
- Verificarea cauzelor care au generata aceasta situatie
- Informarea medicilor
- Instruirea medicilor cu privire la asigurarea asistentei medicale si la obligativitatea eliberarii retetelor compensate.

Responsabili: Directorul medical si medicii sefi de sectii

A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?
 Gorj - SPITALUL ORASENESC NOVACI - Anul 2023



A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?
 Gorj - SPITALUL ORASENESC NOVACI - Anul 2023 / Decembrie 2023



A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?
 Gorj - SPITALUL ORASENESC NOVACI



5. Cat de multumit sunteti de activitatea si implicarea asistentelor medicale?

La intrebarea 5 au raspuns in total 267 persoane astfel: 81 prin SMS (30.34%), 186 prin completarea chestionarului online (69.66%). Dintre pacientii care au raspuns chestionarului in Anul 2023, 83.15% se declara multumiti si foarte multumiti de activitatea si implicarea asistentelor medicale din spital. Aceasta reprezinta o crestere, +4.36% fata de Decembrie 2023 a spitalului SPITALUL ORASENESC NOVACI, cand procentul era de 78.79%.

Tabel - Cat de multumit sunteti de activitatea si implicarea asistentelor medicale?

| LUNA | GORJ - SPITALUL ORASENESC NOVACI | | | | RASPUNSURI |
|-----------------|----------------------------------|------------|----------|-------------------|------------|
| | FOARTE MULTUMIT | NEMULTUMIT | MULTUMIT | FOARTE NEMULTUMIT | |
| Ianuarie 2024 | 81.82% | 0.00% | 4.55% | 13.64% | 22 |
| Decembrie 2023 | 54.55% | 6.06% | 24.24% | 15.15% | 33 |
| Noiembrie 2023 | 72.22% | 5.56% | 16.67% | 5.56% | 18 |
| Octombrie 2023 | 72.00% | 0.00% | 12.00% | 16.00% | 25 |
| Septembrie 2023 | 50.00% | 0.00% | 30.00% | 20.00% | 20 |
| August 2023 | 59.46% | 2.70% | 35.14% | 2.70% | 37 |
| Iulie 2023 | 52.94% | 0.00% | 29.41% | 17.65% | 17 |
| Iunie 2023 | 90.91% | 0.00% | 4.55% | 4.55% | 22 |
| Mai 2023 | 50.00% | 0.00% | 31.25% | 18.75% | 16 |
| Aprilie 2023 | 44.44% | 5.56% | 38.89% | 11.11% | 18 |
| Martie 2023 | 60.71% | 3.57% | 10.71% | 25.00% | 28 |
| Februarie 2023 | 57.14% | 4.76% | 9.52% | 28.57% | 21 |

sursa: Date publice colectate prin intermediul [Mecanismului de feedback al pacientului](#) de catre Ministerul Sanatatii, afisate pe [data.gov.ro](#)

Concluzie:

83,15% din pacienti au raspuns afirmativ

Masuri:

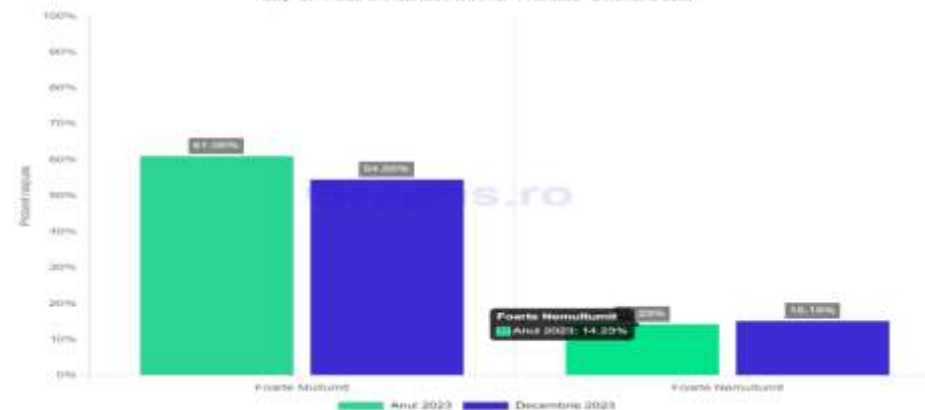
- Cresterea gradului de respondenti cu raspuns afirmativ prin instruirea personalului cu privire la modul de comunicare, astfel incat sa fie adaptat la nivelul de pregatire al tuturor pacientilo/apartinatoprilor
- Efectuarea cursurilor de comunicare stabilite in planul de formare profesionala

Responsabili: Directorul medical, medicii sefi de sectie

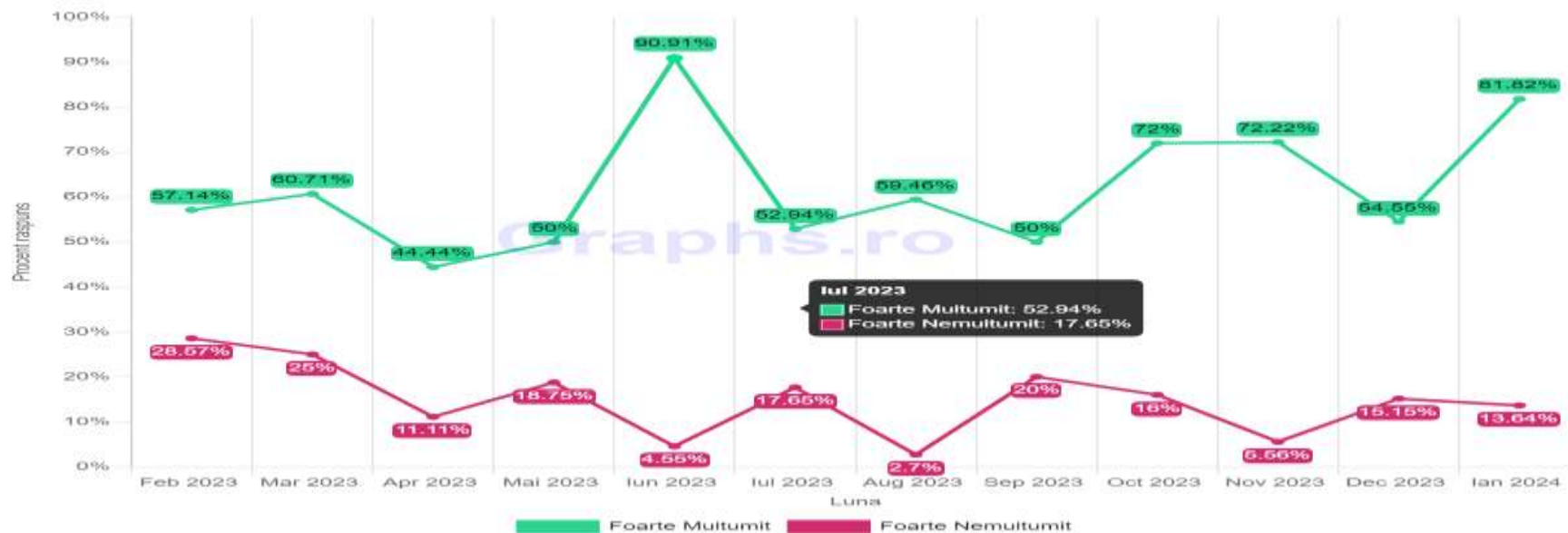
Cat de multumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?
Gorj - SPITALUL ORASENESC NOVACI - Anul 2023



Cat de multumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?
Gorj - SPITALUL ORASENESC NOVACI - Anul 2023 / Decembrie 2023



Cat de multumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?
Gorj - SPITALUL ORASENESC NOVACI



6. Ati primit explicatii clare cu privire la diagnostic si tratament?

La intrebarea 6 au raspuns in total 266 persoane astfel: 80 prin SMS (30.08%), 186 prin completarea chestionarului online (69.92%). Dintre pacientii care au raspuns chestionarului in Anul 2023, 94.74% au declarat ca au primit explicatii clare cu privire la diagnostic si tratament din spital. Aceasta reprezinta o crestere, +0.8% fata de Decembrie 2023 a spitalului SPITALUL ORASENESC NOVACI, cand procentul era de 93.94%.

Tabel - Ati primit explicatii clare cu privire la diagnostic si tratament?

| LUNA | GORJ - SPITALUL ORASENESC NOVACI | | | |
|-----------------|----------------------------------|--------------|------------------|--------------|
| | RASPUNS "DA" | RASPUNS "NU" | TOTAL RASPUNSURI | PROCENT "DA" |
| Ianuarie 2024 | 22 | 0 | 22 | 100.00% |
| Decembrie 2023 | 31 | 2 | 33 | 93.94% |
| Noiembrie 2023 | 18 | 0 | 18 | 100.00% |
| Octombrie 2023 | 25 | 0 | 25 | 100.00% |
| Septembrie 2023 | 17 | 3 | 20 | 85.00% |
| August 2023 | 36 | 1 | 37 | 97.30% |
| Iulie 2023 | 17 | 0 | 17 | 100.00% |
| Iunie 2023 | 21 | 1 | 22 | 95.45% |
| Mai 2023 | 14 | 1 | 15 | 93.33% |
| Aprilie 2023 | 16 | 2 | 18 | 88.89% |
| Martie 2023 | 25 | 3 | 28 | 89.29% |
| Februarie 2023 | 20 | 1 | 21 | 95.24% |

sursa: Date publice colectate prin intermediul [Mecanismului de feedback al pacientului](#) de catre Ministerul Sanatatii, afisate pe data.gov.ro

Concluzie:

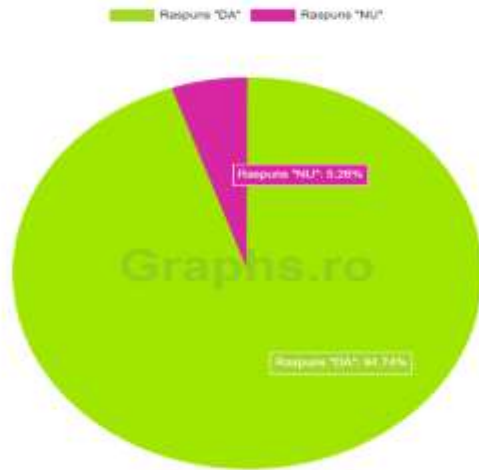
94,74% din pacienti au raspuns afirmativ

Masuri:

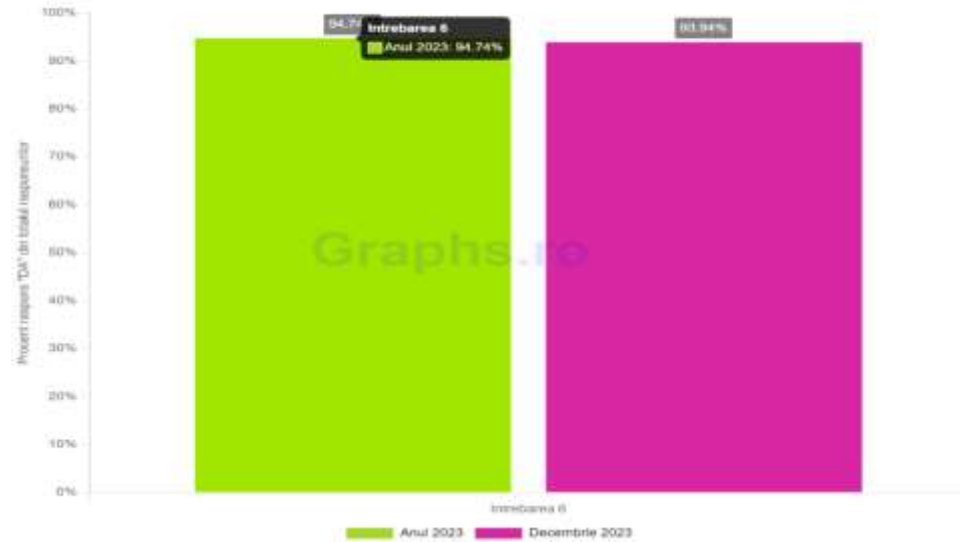
- Mentinerea gradului de respondenti cu raspuns afirmativ, prin instruirea personalului cu privire la modul de comunicare, astfel incat sa fie adaptat la nivelul de pregatire al tuturor pacientilo/apartinatoprilor
- Efectuarea cursurilor de comunicare stabilite in planul de formare profesionala

Responsabili: Directorul medical, medicii sefi de sectie

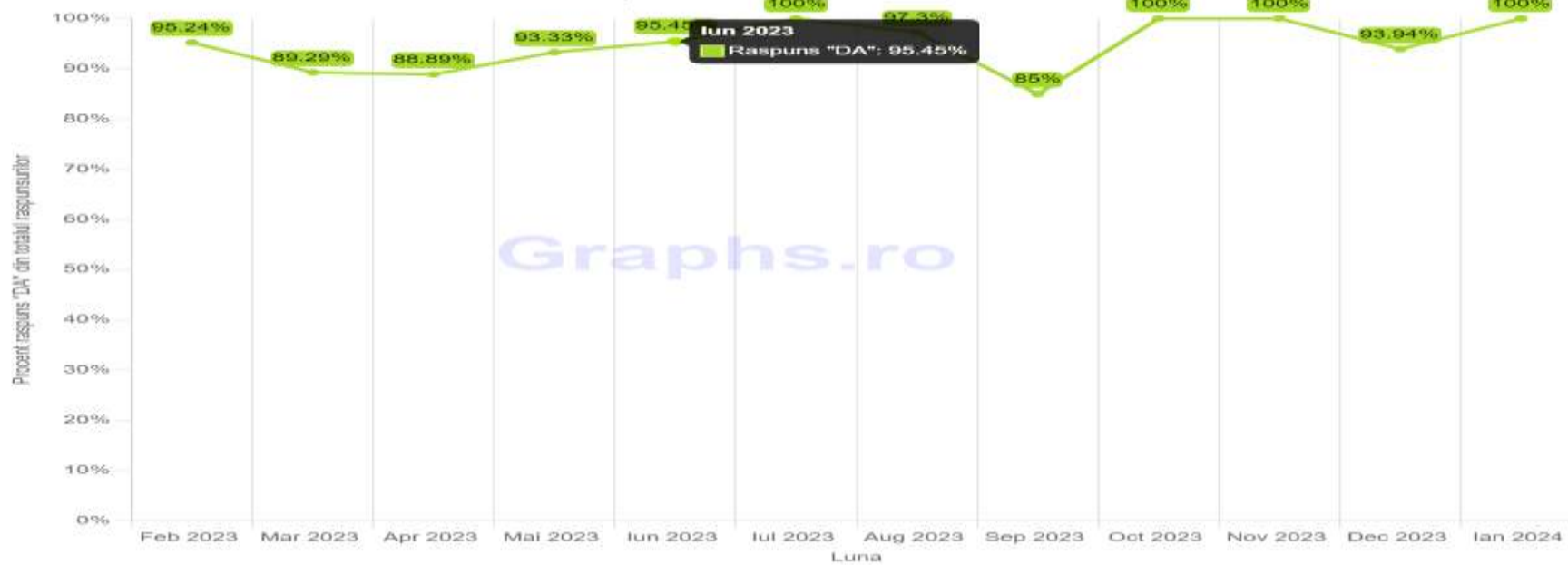
Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?
Gorj - SPITALUL ORĂȘENESC NOVACI - Anul 2023



Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?
Gorj - SPITALUL ORĂȘENESC NOVACI - Anul 2023 / Decembrie 2023



Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?
Gorj - SPITALUL ORĂȘENESC NOVACI



7. Ati recomanda unei persoane apropiate sa se trateze la acest spital?

La intrebarea 7 au raspuns in total 265 persoane astfel: 79 prin SMS (29.81%), 186 prin completarea chestionarului online (70.19%). Dintre pacientii care au raspuns chestionarului in Anul 2023, 91.7% au declarat ca ar recomanda unei persoane apropiate sa se trateze la spitalul in care au fost internati din spital. Aceasta reprezinta o crestere, +4.2% fata de Decembrie 2023 a spitalului SPITALUL ORASENESC NOVACI, cand procentul era de 87.5%.

Tabel - Ati recomanda unei persoane apropiate sa se trateze la acest spital?

| LUNA | GORJ - SPITALUL ORASENESC NOVACI | | | |
|-----------------|----------------------------------|--------------|------------------|--------------|
| | RASPUNS "DA" | RASPUNS "NU" | TOTAL RASPUNSURI | PROCENT "DA" |
| Ianuarie 2024 | 21 | 0 | 21 | 100.00% |
| Decembrie 2023 | 28 | 4 | 32 | 87.50% |
| Noiembrie 2023 | 17 | 1 | 18 | 94.44% |
| Octombrie 2023 | 25 | 0 | 25 | 100.00% |
| Septembrie 2023 | 17 | 3 | 20 | 85.00% |
| August 2023 | 35 | 2 | 37 | 94.59% |
| Iulie 2023 | 16 | 1 | 17 | 94.12% |
| Iunie 2023 | 21 | 1 | 22 | 95.45% |
| Mai 2023 | 14 | 1 | 15 | 93.33% |
| Aprilie 2023 | 16 | 2 | 18 | 88.89% |
| Martie 2023 | 23 | 5 | 28 | 82.14% |
| Februarie 2023 | 19 | 2 | 21 | 90.48% |

sursa: Date publice colectate prin intermediul [Mecanismului de feedback al pacientului](#) de catre Ministerul Sanatatii, afisate pe data.gov.ro

Concluzie:

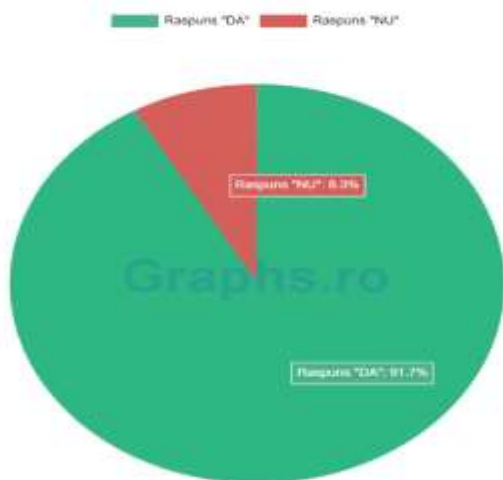
91,7% dintre pacientii au raspuns afirmativ

Masuri: promovarea spitalului in mediile on-line

Responsabil: Comitetul director

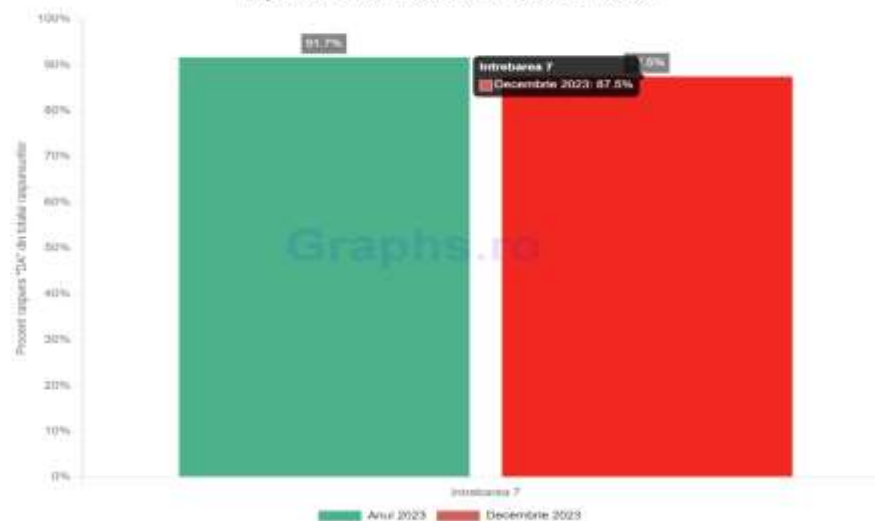
Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?

Gorj - SPITALUL ORASENESC NOVACI - Anul 2023



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

Gorj - SPITALUL ORASENESC NOVACI - Anul 2023 / Decembrie 2023



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

Gorj - SPITALUL ORASENESC NOVACI



8. Starea dumneavoastra de sanatate este mai buna dupa externare?

La intrebarea 8 au raspuns in total 263 persoane astfel: 77 prin SMS (29.28%), 186 prin completarea chestionarului online (70.72%). Dintre pacientii care au raspuns chestionarului in Anul 2023, 90.87% au declarat starea lor de sanatate este mai buna dupa externare din spital. Aceasta reprezinta o crestere, +6.49% fata de Decembrie 2023 a spitalului SPITALUL ORASENESC NOVACI, cand procentul era de 84.38%.

Tabel - Starea dumneavoastra de sanatate este mai buna dupa externare?

| LUNA | GORJ - SPITALUL ORASENESC NOVACI | | | |
|-----------------|----------------------------------|--------------|------------------|--------------|
| | RASPUNS "DA" | RASPUNS "NU" | TOTAL RASPUNSURI | PROCENT "DA" |
| Ianuarie 2024 | 20 | 0 | 20 | 100.00% |
| Decembrie 2023 | 27 | 5 | 32 | 84.38% |
| Noiembrie 2023 | 16 | 1 | 17 | 94.12% |
| Octombrie 2023 | 24 | 1 | 25 | 96.00% |
| Septembrie 2023 | 17 | 3 | 20 | 85.00% |
| August 2023 | 34 | 3 | 37 | 91.89% |
| Iulie 2023 | 17 | 0 | 17 | 100.00% |
| Iunie 2023 | 20 | 2 | 22 | 90.91% |
| Mai 2023 | 14 | 1 | 15 | 93.33% |
| Aprilie 2023 | 16 | 2 | 18 | 88.89% |
| Martie 2023 | 24 | 3 | 27 | 88.89% |
| Februarie 2023 | 18 | 3 | 21 | 85.71% |

sursa: Date publice colectate prin intermediul [Mecanismului de feedback al pacientului](#) de catre Ministerul Sanatatii, afisate pe [data.gov.ro](#)

Concluzie:

90,87% din pacienti au raspuns afirmativ

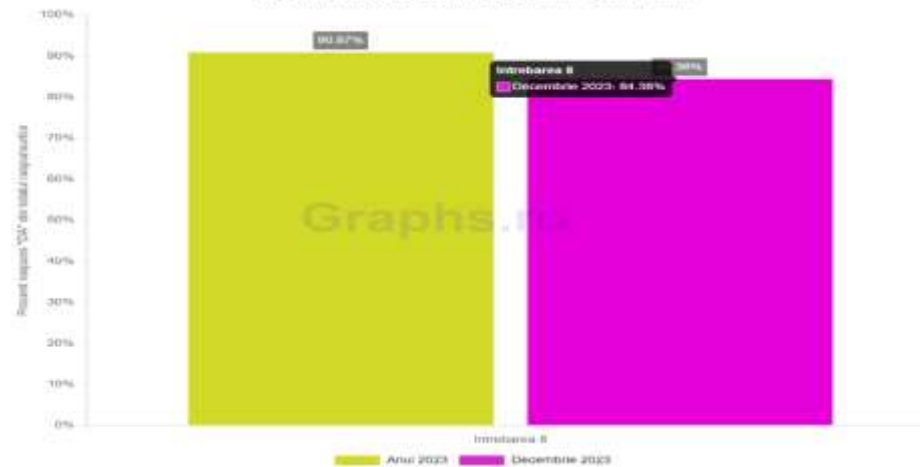
Masuri: Informare personal medical

Responsabil: Director medical

Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?
Gorj - SPITALUL ORĂȘENESC NOVĂCI - Anul 2023

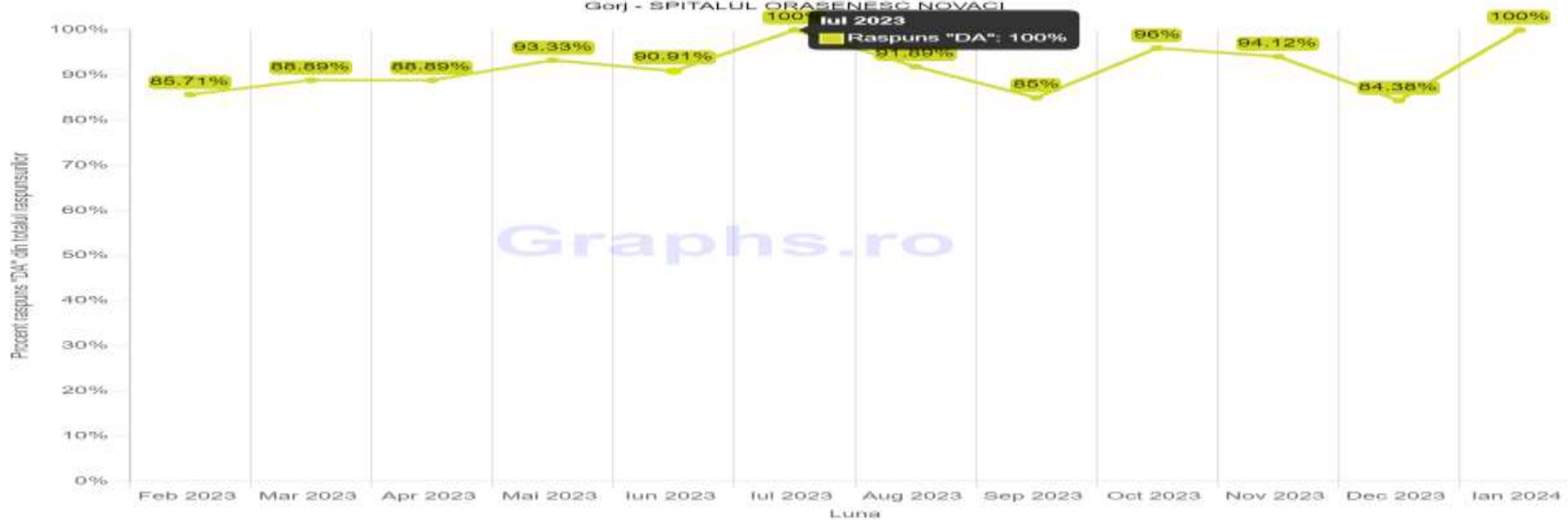


Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?
Gorj - SPITALUL ORĂȘENESC NOVĂCI - Anul 2023 / Decembrie 2023



Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?

Gorj - SPITALUL ORĂȘENESC NOVĂCI



9. Vi s-au solicitat bani sau atentii de catre medici sau asistente?

La intrebarea 9 au raspuns in total 261 persoane astfel: 75 prin SMS (28.74%), 186 prin completarea chestionarului online (71.26%). Dintre pacientii care au raspuns chestionarului in Anul 2023, 0.77% au adms ca li s-au solicitat bani sau atentii de catre medici sau asistente din spital. Aceasta reprezinta o crestere, **+0.77%** fata de Decembrie 2023 a spitalului SPITALUL ORASENESC NOVACI, cand procentul era de 0%.

Tabel - Vi s-au solicitat bani sau atentii de catre medici sau asistente?

| LUNA | GORJ - SPITALUL ORASENESC NOVACI | | | |
|-----------------|----------------------------------|--------------|------------------|--------------|
| | RASPUNS "DA" | RASPUNS "NU" | TOTAL RASPUNSURI | PROCENT "DA" |
| Ianuarie 2024 | 0 | 20 | 20 | 0.00% |
| Decembrie 2023 | 0 | 32 | 32 | 0.00% |
| Noiembrie 2023 | 1 | 16 | 17 | 5.88% |
| Octombrie 2023 | 0 | 25 | 25 | 0.00% |
| Septembrie 2023 | 0 | 20 | 20 | 0.00% |
| August 2023 | 1 | 36 | 37 | 2.70% |
| Iulie 2023 | 0 | 17 | 17 | 0.00% |
| Iunie 2023 | 0 | 22 | 22 | 0.00% |
| Mai 2023 | 0 | 14 | 14 | 0.00% |
| Aprilie 2023 | 0 | 18 | 18 | 0.00% |
| Martie 2023 | 0 | 26 | 26 | 0.00% |
| Februarie 2023 | 0 | 21 | 21 | 0.00% |

sursa: Date publice colectate prin intermediul [Mecanismului de feedback al pacientului](#) de catre Ministerul Sanatatii, afisate pe data.gov.ro si procesate de [Graphs.ro](https://graphs.ro)

Concluzie:

0,77% din respondenti au raspuns afirmativ

Masuri: informarea personalului si a Consiliului etic cu privire la aspectul analizat

Responsabil: Director medical, RMC

Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?
Gorj - SPITALUL ORASENESC NOVACI - Anul 2023



Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?
Gorj - SPITALUL ORASENESC NOVACI - Anul 2023 | Decembrie 2023



Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?
Gorj - SPITALUL ORASENESC NOVACI



10. Doriti sa raportati responsabilului anticoruptie al Ministerului Sanatatii faptul ca vi s-au solicitat bani sau atentii?

La intrebarea 10 au raspuns in total 258 persoane astfel: 73 prin SMS (28.29%), 185 prin completarea chestionarului online (71.71%). Dintre pacientii care au raspuns chestionarului in Anul 2023, 0.39% doresc sa raporteze responsabilului anticoruptie al Ministerului Sanatatii faptul ca li s-au solicitat bani sau atentii din spital. Aceasta reprezinta o crestere, **+0.39%** fata de Decembrie 2023 a spitalului SPITALUL ORASENESC NOVACI, cand procentul era de 0%.

Tabel - Doriti sa raportati responsabilului anticoruptie al Ministerului Sanatatii faptul ca vi s-au solicitat bani sau atentii?

| LUNA | GORJ - SPITALUL ORASENESC NOVACI | | | |
|-----------------|----------------------------------|--------------|------------------|--------------|
| | RASPUNS "DA" | RASPUNS "NU" | TOTAL RASPUNSURI | PROCENT "DA" |
| Ianuarie 2024 | 0 | 19 | 19 | 0.00% |
| Decembrie 2023 | 0 | 32 | 32 | 0.00% |
| Noiembrie 2023 | 0 | 17 | 17 | 0.00% |
| Octombrie 2023 | 0 | 24 | 24 | 0.00% |
| Septembrie 2023 | 0 | 20 | 20 | 0.00% |
| August 2023 | 0 | 37 | 37 | 0.00% |
| Iulie 2023 | 0 | 17 | 17 | 0.00% |
| Iunie 2023 | 0 | 21 | 21 | 0.00% |
| Mai 2023 | 0 | 14 | 14 | 0.00% |
| Aprilie 2023 | 1 | 17 | 18 | 5.56% |
| Martie 2023 | 0 | 26 | 26 | 0.00% |
| Februarie 2023 | 0 | 21 | 21 | 0.00% |

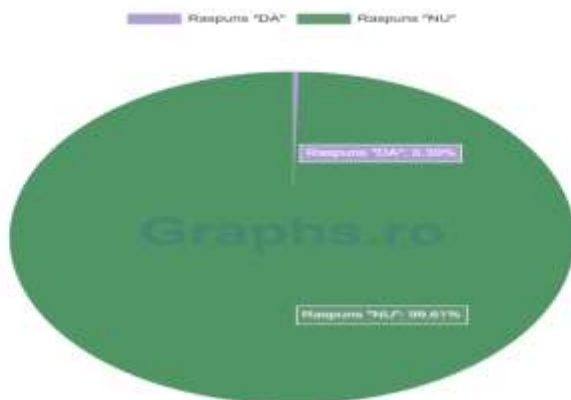
sursa: Date publice colectate prin intermediul [Mecanismului de feedback al pacientului](#) de catre Ministerul Sanatatii, afisate pe [data.gov.ro](#)

Concluzie:

0,39% din pacienti au raspuns afirmativ

Masuri: Nu se pot stabili

Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?
Gorj - SPITALUL ORASENESCO NOVACI - Anul 2023



Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?
Gorj - SPITALUL ORASENESCO NOVACI - Anul 2023 / Decembrie 2023



Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?
Gorj - SPITALUL ORASENESCO NOVACI



11. Considerati ca v-au fost respectate drepturile de pacient?



Concluzie:

100% din pacienti au raspuns afirmativ.

Masuri:

Reinstruire personal cu privire la drepturile pacientilor

Prezentarea drepturilor pacirntilor la internare

Introducerea formularului semnat de catre pacient cu privire la luarea la cunostinta a drepturilor si obligatiilor in FO.

Responsabili:

Directorul medical, medicii sefi de sectie, asistentii sefi de sectie

12. Cunoasteti un efect advers sau risc pentru medicamentele sau procedurile terapeutice administrate.



Concluzie:

100% din pacienti au raspuns afirmativ

Masuri:

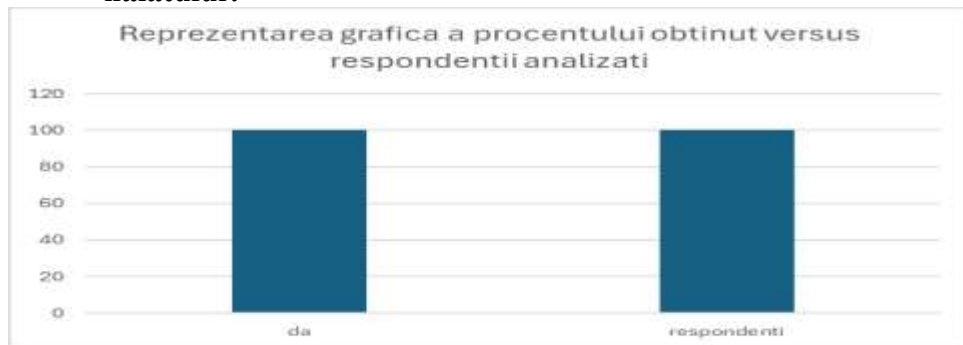
Instruirea personalului cu privire la informarea pacientului la internare si pe parcursul internarii

Reeditarea PO Privind informarea pacientului, cu completarea activitatilor neprocedurate

Responsabili:

Directorul medical, medicii sefi de sectie, asistentii sefi de sectie

13. Pe parcursul internării ați reușit să identificați personalul medical implicat în tratamentul administrat, după ecuson și culoarea halatului?



Concluzie:

100% din pacienți au răspuns afirmativ

Măsuri:

Instruirea personalului cu privire la utilizarea EPP și a ecusonului

Revizuirea codului de culori pe categorii de personal

Afișarea pictogramei în toate spațiile spitalului unde există pacienți/apartinători

Responsabili:

- Directorul medical, medicii șefi de secție, asistenții șefi de secție

14. Ați identificat în spital afișe cu codul de culori al echipamentului purtat de personalul medical?



Concluzie:

100% din pacienți au răspuns afirmativ

Măsuri:

Instruirea personalului cu privire la utilizarea EPP si a ecusonului
Revizuirea codului de culori pe categorii de personal
Afisarea pictogramei in toate spatiile spitalului unde exista pacienti/apartinatori

Responsabili:

- Directorul medical, medicii sefi de sectie, asistentii sefi de sectie, RMC

15. Pe parcursul internarii personalul medical care v-a ingrijit s-a prezentat cu nume prenume si grad profesional camd ati fost abordat?



Concluzie:

100% din pacienti au raspuns afirmativ

Masuri:

Instruirea personalului cu privire la comunicarea cu pacientul si la modul de adresare

Responsabili:

- Directorul medical, medicii sefi de sectie, asistentii sefi de sectie, RMC

16. V-a fost explicat diagnosticul stabilit pe intelesul dumneavoastra?



Concluzie:

100% din pacienti au raspuns afirmativ

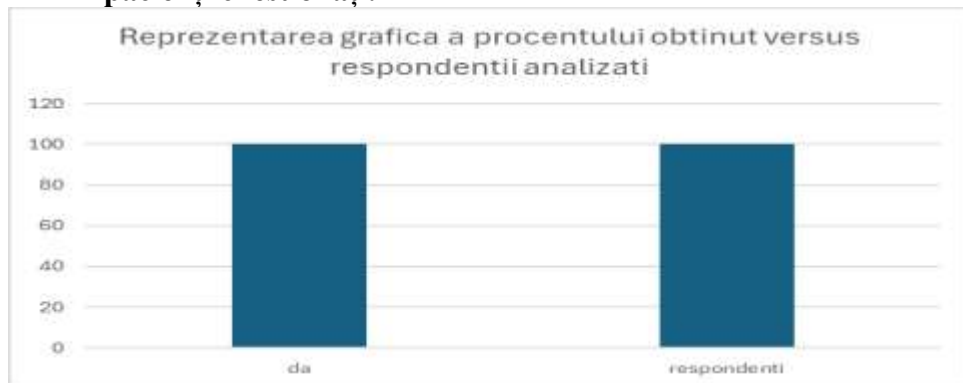
Masuri:

Instruirea personalului cu privire la informarea pacientului la internare si pe parcursul internarii

Reeditarea PO Privind informarea pacientului, cu completarea activitatilor neprocedurate

Responsabili:

Directorul medical, medicii sefi de sectie

17. Număr pacienți care declară că au fost informați cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor și reclamațiilor per număr pacienți chestionați.**Concluzie:**

100% din pacienti au raspuns afirmativ

Masuri:

Instruirea personalului cu privire la informarea pacientului la internare si pe parcursul internarii

Reeditarea PO Privind informarea pacientului, cu completarea activitatilor neprocedurate

Verificarea existentei cutiilor de reclamatii in zonele stabilite

Reeditarea PO Prevind gestionarea reclamatiiilor

Analiza reclamatiiilor lunar si prezentarea situatiilor in Consiliul Etic, Consiliul medical si in Comitetul director.

Responsabili:

Directorul medical, medicii sefi de sectie

RECOMANDARI GENERALE:

In anul 2024:

- Gradul general de satisfactie al respondentilor este 82,37%, fata de 77,99% in 2022 si 77,88% in 2021.
- Efectuarea demersurilor pentru cresterea gradului de satisfactie a respondentilor;
- Se va relua evaluarea indicatorilor analizati in 2023;
- Se vor analiza chestionarele colectate lunar si anual din spital;
- Se vor face analize comparative pe sectii si pe diferite perioade ale anului;
- Se va prezenta consiliului medical si comitetului director al spitalului prezentul raport;
- Se vor stabili obiective tinand cont de masurile sugerate de catre pacientii respondenti;
- Se vor face note de informare pentru fiecare sectie cu privire la datele obtinute, in vederea imbunatatirii situatiilor in care s-a obtinut un punctaj/procent mai mic;
- Reeditarea PO Privind evaluarea satisfactiei pacientilor/apartinatorilor cu completarea unor intrebari in chestionarul de satisfactie aaplicat.
- Prezentul raport se transmite Consiliului etic pentru informare si elaborare de propuneri, dupa caz;
- Rezultatele obtinute se vor prelua in planurile de dezvoltare ale spitalului, pentru imbunatatirea calitatii serviciilor medicale.

Elaborat:

Silviu PARAUT

Transmiterea catre partile interesate:

Manager: Emil Grigore

Director medical: Stefanita Popa

Director financiar contabil: Ionela Opritoiu

Presedintele Consiliului etic: Dr. Bianca Lavinia Tanase