

## **Analiza**

- a) raport Feedback Pacienți pentru Anul 2024 la SPITALUL CL PROF DR T BURGHELE comparat cu Anul 2023 la SPITALUL CL PROF DR T BURGHELE (anexa 1).**
- b) raport chestionare de satisfacție colectate de spital în anul 2024 (anexa 2).**

**În atenția Comitetului director și a Consiliului medical:**

### **SCOPUL ANALIZEI:**

Evaluarea anuală a gradului de satisfacție a pacienților, în vederea implementării măsurilor care se impun.

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

Chestionarul de feedback al MS

Chestionarele de satisfacție colectate n spital

Procedura de gestionare a chestionarelor de satisfacție a pacienților

Site-ul MS [data.gov.ro](http://data.gov.ro)

### **CONSTATĂRI GENERALE**

Față de analiza anuală elaborată în anul 2023 în 2024, 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.

**Spitalul Clinic “Prof. Dr. Theodor Burghele” București**

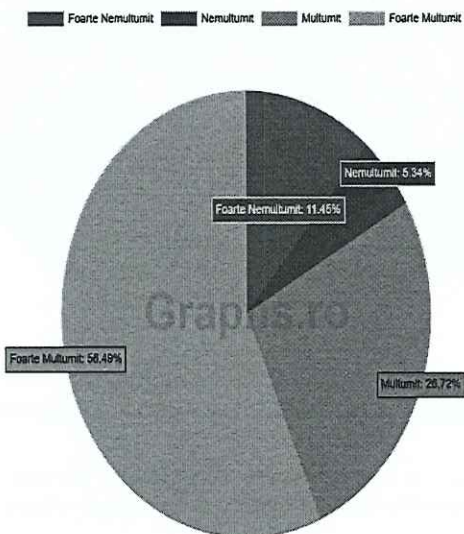
În 2024 s-au evaluat toate aspectele atinse în chestionar, în vederea identificării măsurilor acolo unde se impune, cu revizuirea planurilor după caz.

**Anexa1: Raport Feedback Pacienți pentru Anul 2024 la SPITALUL CL PROF DR T BURGHELE comparat cu Anul 2023 la SPITALUL CL PROF DR T BURGHELE.****1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?**

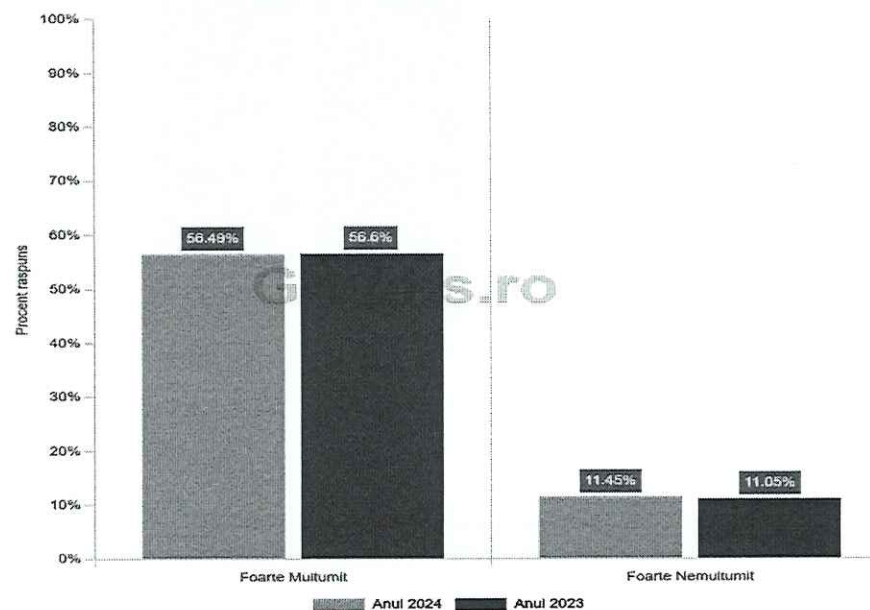
La întrebarea 1 au răspuns în total 131 persoane astfel: 23 prin SMS (17.56%), 108 prin completarea chestionarului online (82.44%). Dintre pacienți care au răspuns chestionarului în Anul 2024, 83.21% se declară mulțumiți și foarte mulțumiți de serviciile medicale din spital. Aceasta reprezintă o stagnare, 0% față de Anul 2023 a spitalului SPITALUL CL PROF DR T BURGHELE, cand procentul era de 83.21%.

## Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București

Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?  
București - SPITALUL CL PROF DR T BURGHELE - Anul 2024



Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?  
București - SPITALUL CL PROF DR T BURGHELE - Anul 2024 / Anul 2023



### Măsurile:

- Creșterea numărului de pacienți care se declară mulțumiți la 85%, conform indicatorului asumat în Planul de management.
- Informarea pacienților
- Instruirea personalului cu privire la modul de comunicare cu pacientul
- Educația medicală a pacientului

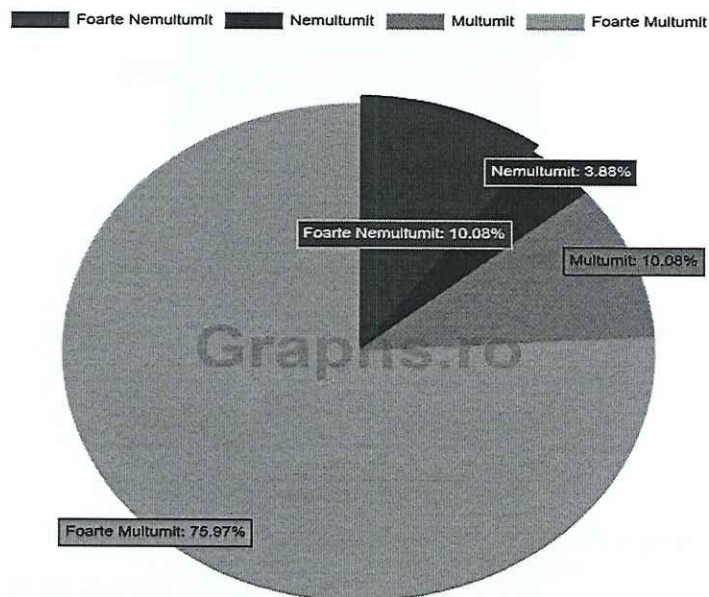
### Responsabili:

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

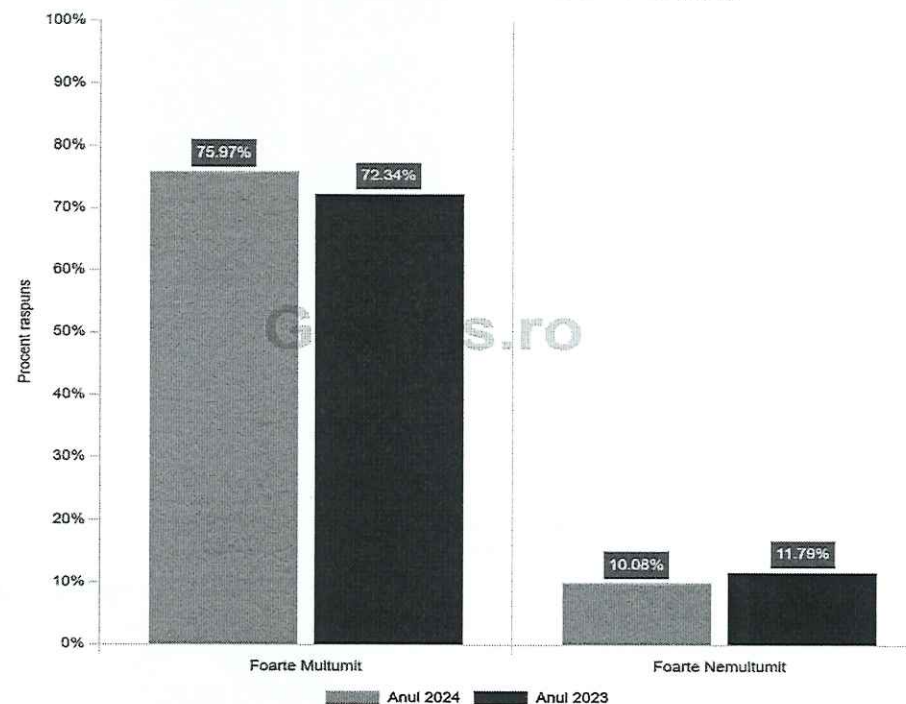
## 2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?

La întrebarea 2 au răspuns în total 129 persoane astfel: 21 prin SMS (16.28%), 108 prin completarea chestionarului online (83.72%). Dintre pacienții care au răspuns chestionarului în Anul 2024, 86.05% se declară mulțumiți și foarte mulțumiți de activitatea și implicarea medicului din spital. Aceasta reprezintă o creștere, +0.11% față de Anul 2023 a spitalului SPITALUL CL PROF DR T BURGHELE, când procentul era de 85.94%.

Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?  
București - SPITALUL CL PROF DR T BURGHELE - Anul 2024



Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?  
București - SPITALUL CL PROF DR T BURGHELE - Anul 2024 / Anul 2023



**Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București****Măsuri:**

- Creșterea numărului de pacienți care se declară mulțumiți de modul de comunicare cu medicul la 87%
- Informarea pacienților
- Instruirea medicilor cu privire la modul de comunicare cu pacientul
- Informarea medicilor cu privire la aspectul analizat

**Responsabili:**

- Directorul medical, medicii șefi de secție

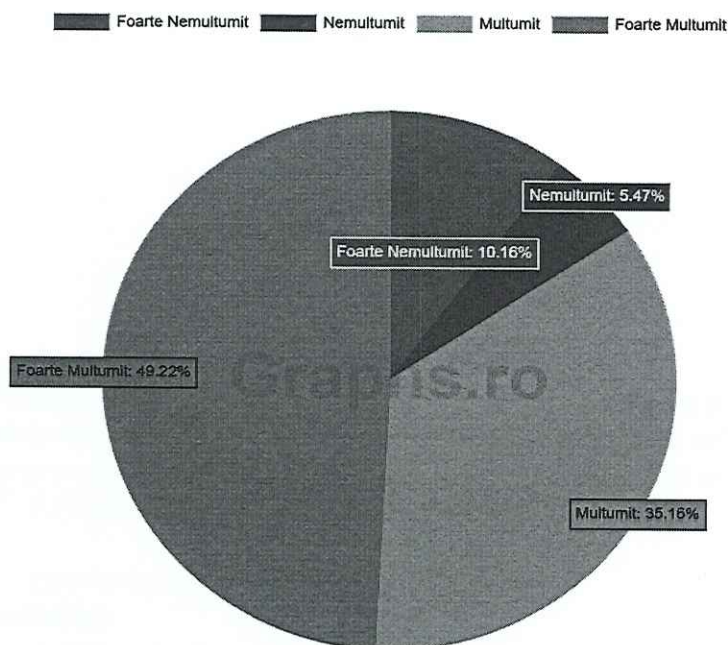
**3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?**

La întrebarea 3 au răspuns în total 128 persoane astfel: 20 prin SMS (15.63%), 108 prin completarea chestionarului online (84.38%). Dintre pacienții care au răspuns chestionarului în Anul 2024, 84.38% se declară mulțumiți și foarte mulțumiți de curățenia din spital. Aceasta reprezintă o scădere, -3% față de Anul 2023 a spitalului SPITALUL CL PROF DR T BURGHELE, când procentul era de 87.38%.

## Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București

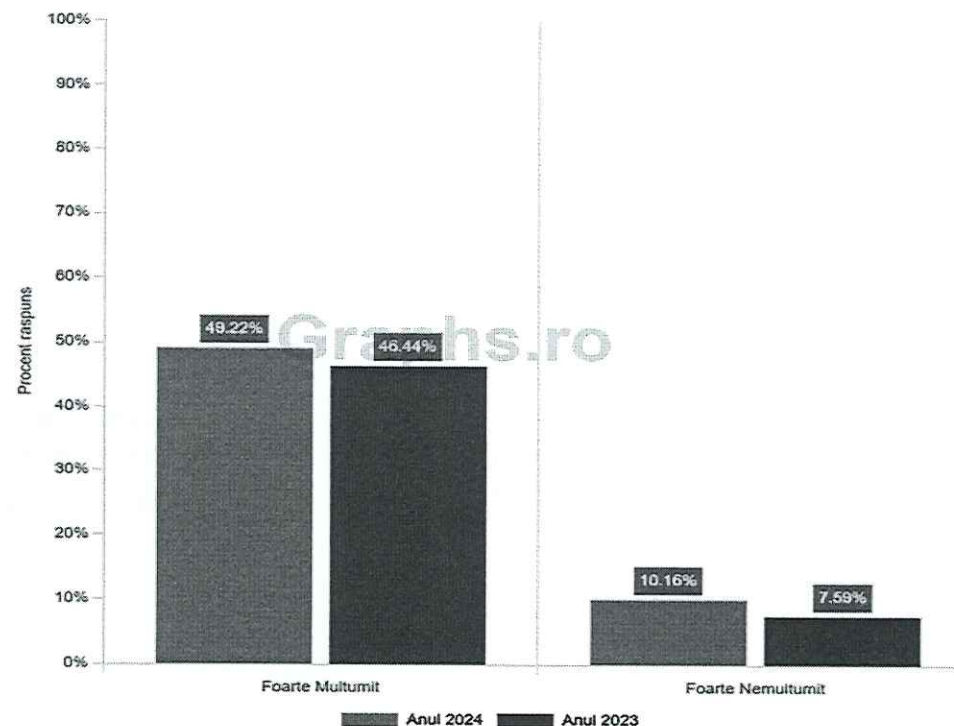
Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?

București - SPITALUL CL PROF DR T BURGHELE - Anul 2024



Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?

București - SPITALUL CL PROF DR T BURGHELE - Anul 2024 / Anul 2023



**Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București****Măsuri:**

- Verificarea prin sondaj în toate perioadele zilei a respectării normelor de curățenie
- Instruirea personalului cu privire la normele de curățenie
- Creșterea gradului de pacienți satisfăcuți de curățenia din spital

**Responsabili:**

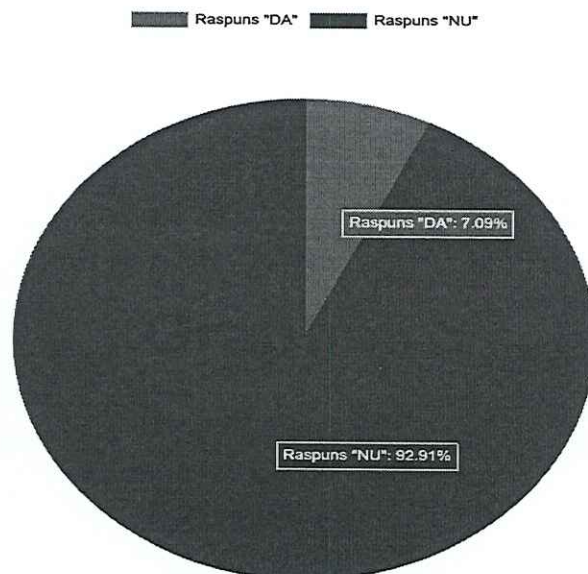
- Medicul epidemiolog, asistentul de igienă, asistenții șefi de secție.

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

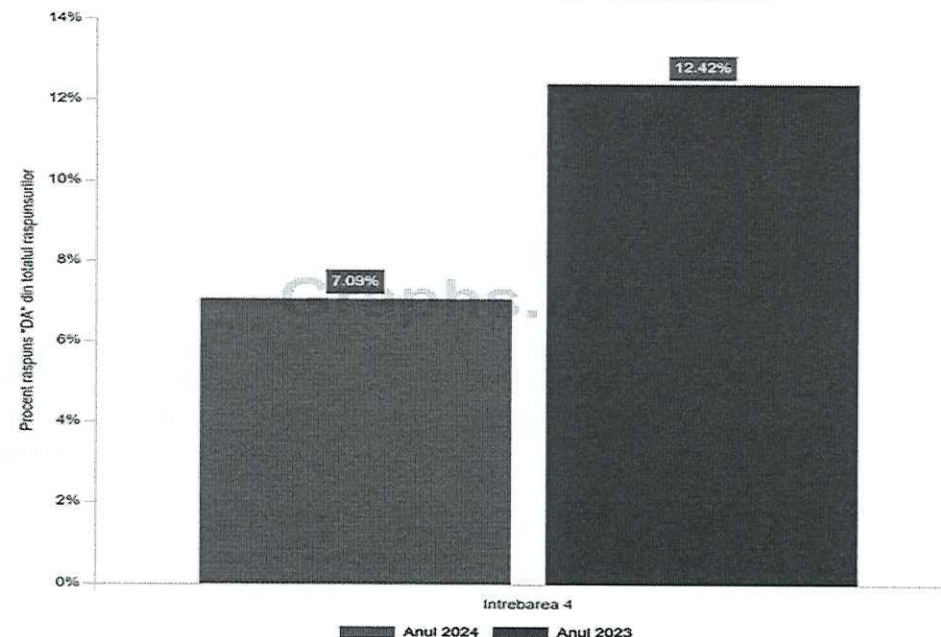
La întrebarea 4 au răspuns în total 127 persoane astfel: 19 prin SMS (14.96%), 108 prin completarea chestionarului online (85.04%). Dintre pacienții care au răspuns chestionarului în Anul 2024, 7.09% au declarat că au fost nevoiți să-și cumpere singuri medicamente sau alte materiale sanitare din spital. Aceasta reprezintă o scădere, -5.33% față de Anul 2023 a spitalului SPITALUL CL PROF DR T BURGHELE, când procentul era de 12.42%.

## Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București

A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?  
București - SPITALUL CL PROF DR T BURGHELE - Anul 2024



A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?  
București - SPITALUL CL PROF DR T BURGHELE - Anul 2024 / Anul 2023



### Măsuri:

- Reducerea procentului
- Elaborarea și implementarea procedurii de decontare a medicamentelor și materialelor achiziționate de pacient pe perioada spitalizării.
- Informarea pacientului despre modul de decontare a medicamentelor și materialelor achiziționate de pacient pe perioada spitalizării.
- Re-evaluarea stocurilor necesare, în funcție de analiza patologiilor tratate.
- Verificarea cauzelor care au generat această situație
- Informarea medicilor
- Instruirea medicilor cu privire la asigurarea asistenței medicale și la obligativitatea eliberării rețetelor compensate.

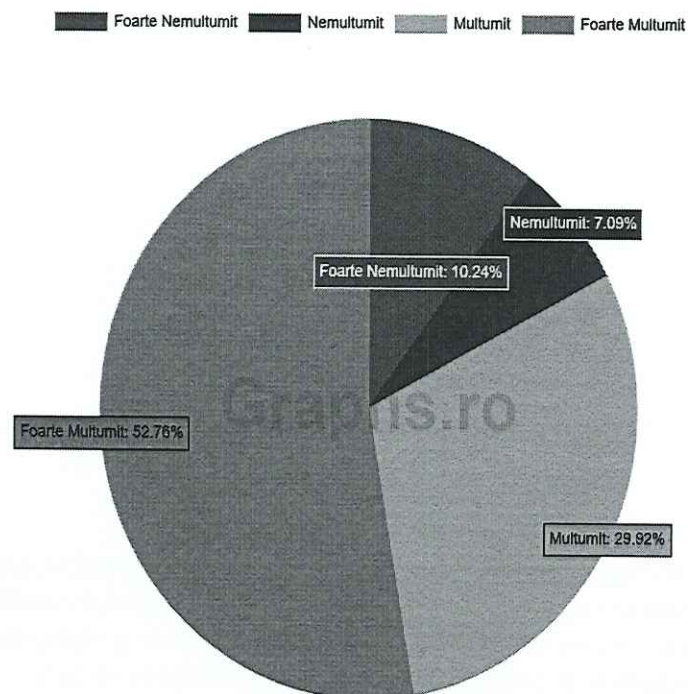
**Responsabili:** Directorul medical, Directorul financiar contabil și medicii șefi de secții.

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

La întrebarea 5 au răspuns în total 127 persoane astfel: 19 prin SMS (14.96%), 108 prin completarea chestionarului online (85.04%). Dintre pacienții care au răspuns chestionarului în Anul 2024, 82.68% se declară mulțumiți și foarte mulțumiți de activitatea și implicarea asistentelor medicale din spital. Aceasta reprezintă o scădere, -2.96% față de Anul 2023 a spitalului SPITALUL CL PROF DR T BURGHELE, cand procentul era de 85.64%.

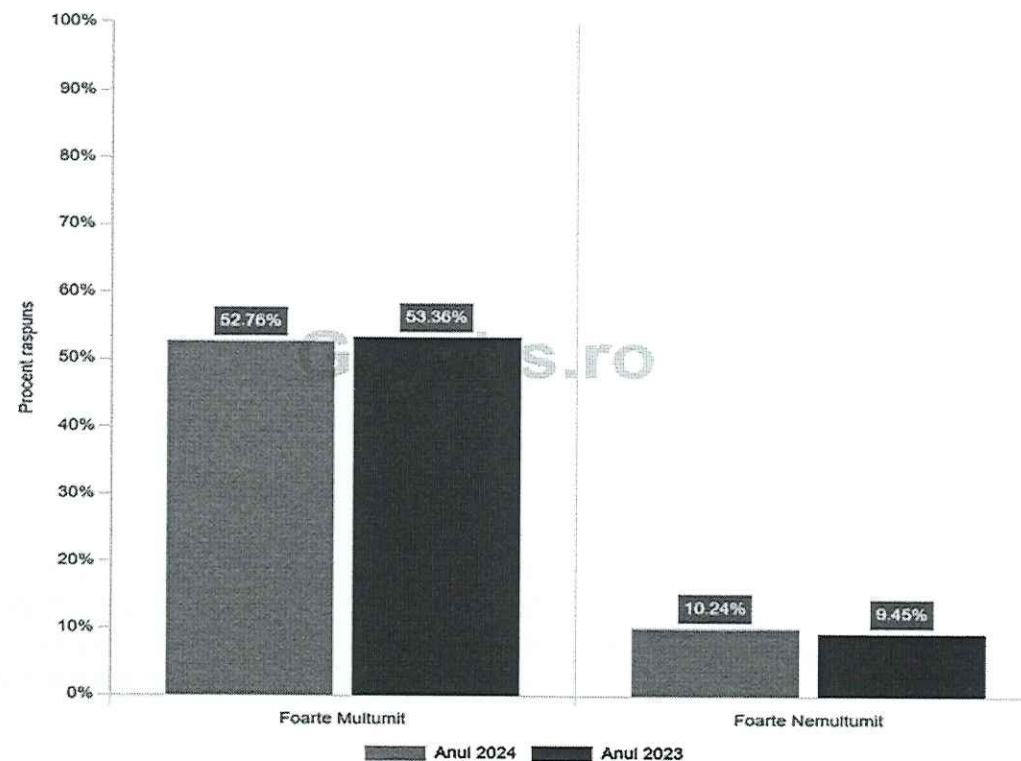
Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?

București - SPITALUL CL PROF DR T BURGHELE - Anul 2024



Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?

București - SPITALUL CL PROF DR T BURGHELE - Anul 2024 / Anul 2023



### Măsuri:

- Creșterea gradului de respondenți cu răspuns afirmativ prin re-instruirea personalului cu privire la modul de comunicare, astfel încât să fie adaptat la nivelul de pregătire al tuturor pacienților/aparținătorilor
- Efectuarea cursurilor de comunicare stabilite în planul de formare profesională

**Responsabili:** Directorul medical, medicii șefi de secție, asistenți șefi de secție

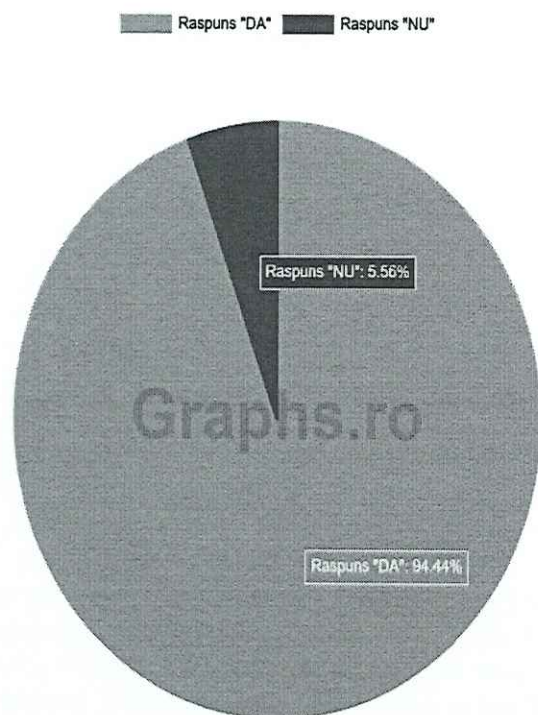
**6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?**

La întrebarea 6 au răspuns în total 126 persoane astfel: 18 prin SMS (14.29%), 108 prin completarea chestionarului online (85.71%). Dintre pacienții care au răspuns chestionarului în Anul 2024, 94.44% au declarat că au primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament din spital. Aceasta reprezintă o creștere, +0.3% față de Anul 2023 a spitalului SPITALUL CL PROF DR T BURGHELE, când procentul era de 94.14%.

**Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București**

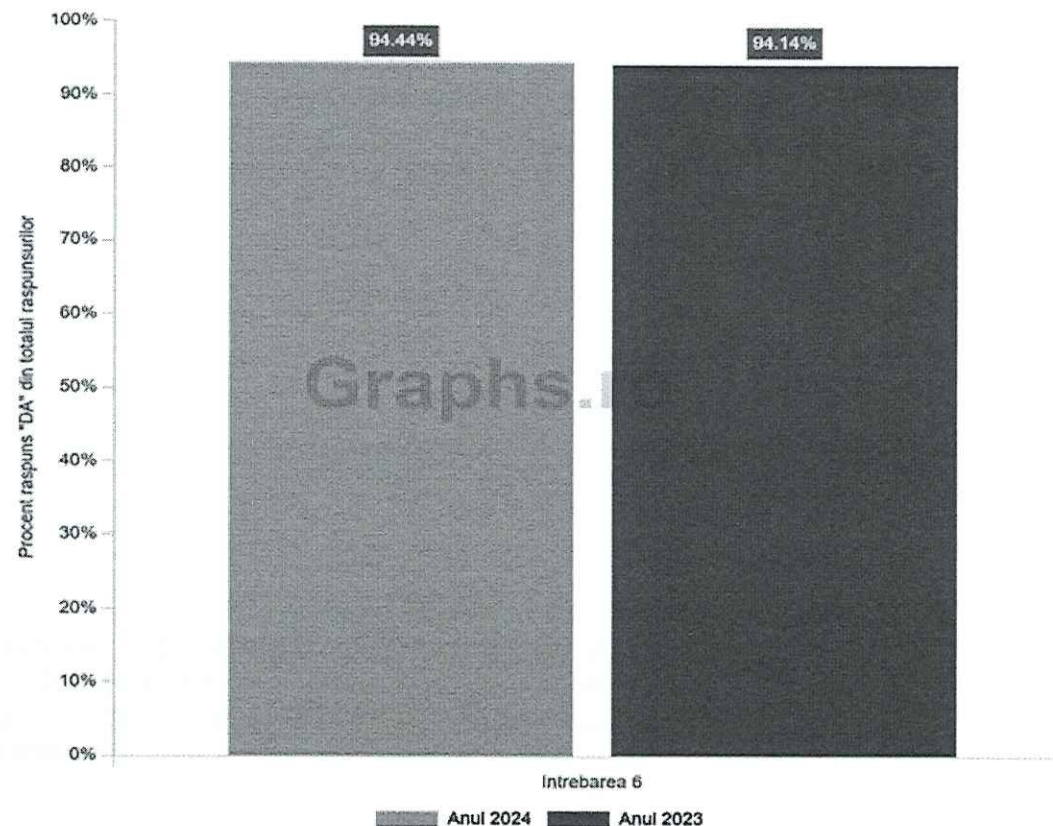
Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?

București - SPITALUL CL PROF DR T BURGHELE - Anul 2024



Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?

București - SPITALUL CL PROF DR T BURGHELE - Anul 2024 / Anul 2023



**Măsuri:**

- Menținerea gradului de respondenți cu răspuns afirmativ, prin instruirea personalului cu privire la modul de comunicare, astfel încât să fie adaptat la nivelul de pregătire al tuturor pacienților/apartenenților
- Efectuarea cursurilor de comunicare stabilite în planul de formare profesională

**Responsabili:** Directorul medical, medicii șefi de secție.

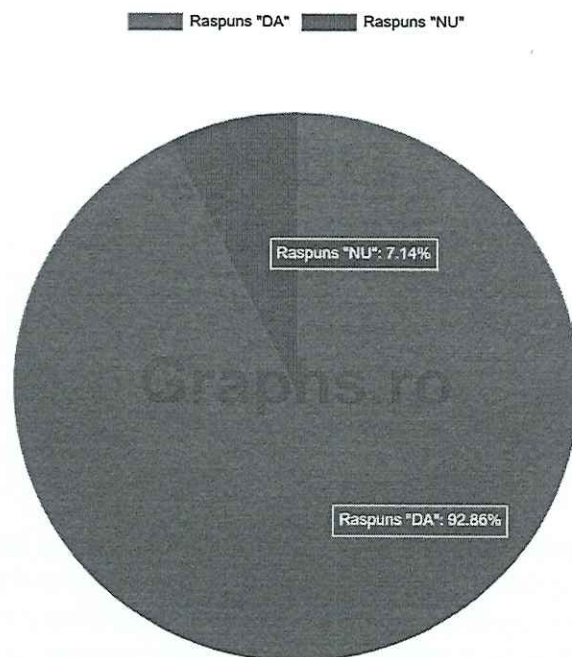
**7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?**

La întrebarea 7 au răspuns în total 126 persoane astfel: 18 prin SMS (14.29%), 108 prin completarea chestionarului online (85.71%). Dintre pacienții care au răspuns chestionarului în Anul 2024, 92.86% au declarat că ar recomanda unei persoane apropiate să se trateze la spitalul în care au fost internați din spital. Aceasta reprezintă o scădere, -1.05% față de Anul 2023 a spitalului SPITALUL CL PROF DR T BURGHELE, când procentul era de 93.91%.

## Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București

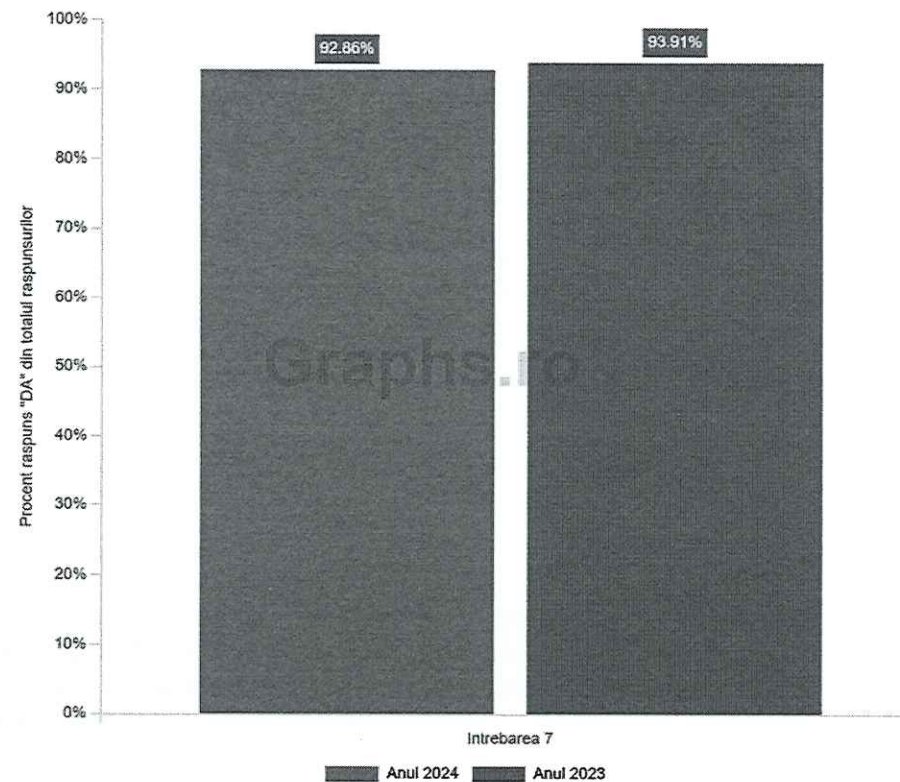
Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?

București - SPITALUL CL PROF DR T BURGHELE - Anul 2024



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

București - SPITALUL CL PROF DR T BURGHELE - Anul 2024 / Anul 2023



### Măsuri:

- Promovarea spitalului în mediile on-line și media
- Promovarea spitalului pe pagina web
- Elaborarea unei strategii de comunicare

**Responsabil:** Comitetul director

**8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?**

La întrebarea 8 au răspuns în total 126 persoane astfel: 18 prin SMS (14.29%), 108 prin completarea chestionarului online (85.71%). Dintre pacienții care au răspuns chestionarului în Anul 2024, 85.71% au declarat starea lor de sănătate este mai bună după externare din spital. Aceasta reprezintă o scădere, - 5.63% față de Anul 2023 a spitalului SPITALUL CL PROF DR T BURGHELE, când procentul era de 91.34%.

**Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București**

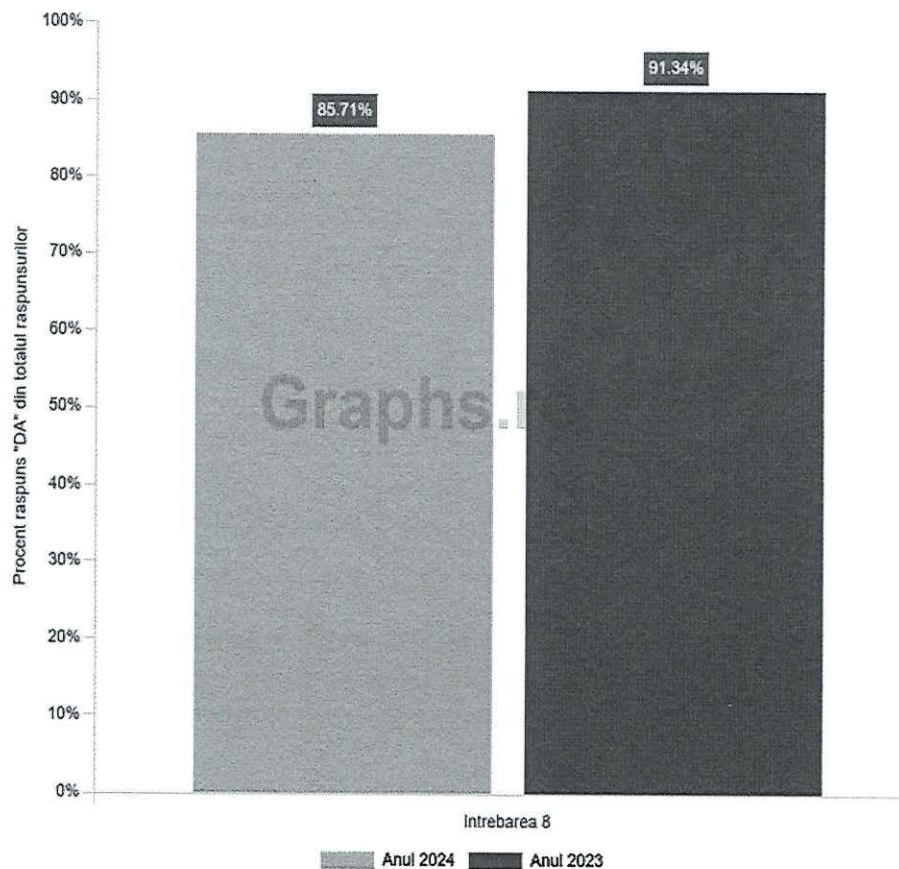
Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?

București - SPITALUL CL PROF DR T BURGHELE - Anul 2024



Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?

București - SPITALUL CL PROF DR T BURGHELE - Anul 2024 / Anul 2023



**Măsur:**

-Informarea personalului medical, cu privire la aspectul analizat.

**Responsabil:** Director medical

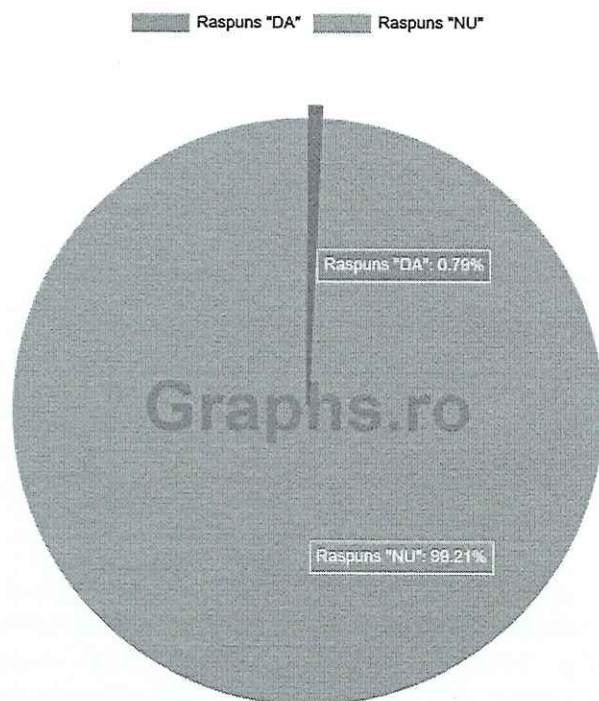
**9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?**

La întrebarea 9 au răspuns în total 126 persoane astfel: 18 prin SMS (14.29%), 108 prin completarea chestionarului online (85.71%). Dintre pacienții care au răspuns chestionarului în Anul 2024, 0.79% au administrat că li s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente din spital. Aceasta reprezintă o scădere, -0.78% față de Anul 2023 a spitalului SPITALUL CL PROF DR T BURGHELE, când procentul era de 1.57%.

## Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București

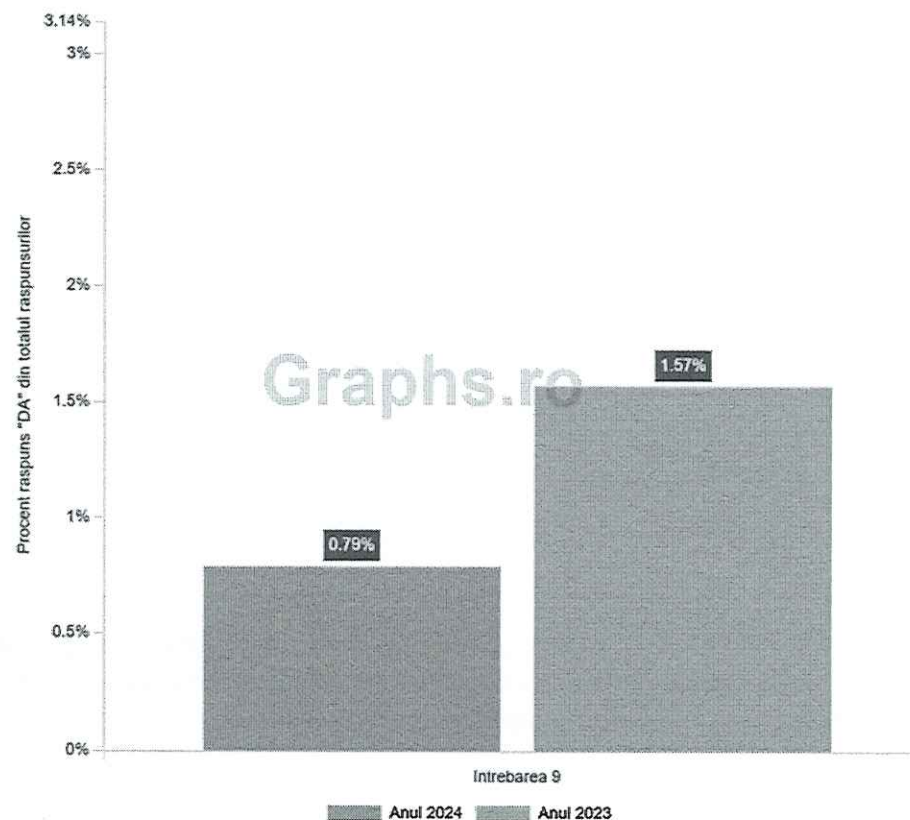
Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?

București - SPITALUL CL PROF DR T BURGHELE - Anul 2024



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

București - SPITALUL CL PROF DR T BURGHELE - Anul 2024 / Anul 2023



### Măsurile:

- Informarea personalului medical și a Consiliului etic cu privire la aspectul analizat.

**Responsabil:** Director medical, RMC

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

La întrebarea 10 au răspuns în total 124 persoane astfel: 18 prin SMS (14.52%), 106 prin completarea chestionarului online (85.48%). Dintre pacienții care au răspuns chestionarului în Anul 2024, 1.61% doresc să raporteze responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că li s-au solicitat bani sau atenții din spital. Aceasta reprezintă o scădere, -0.22% față de Anul 2023 a spitalului SPITALUL CL PROF DR T BURGHELE, când procentul era de 1.83%.

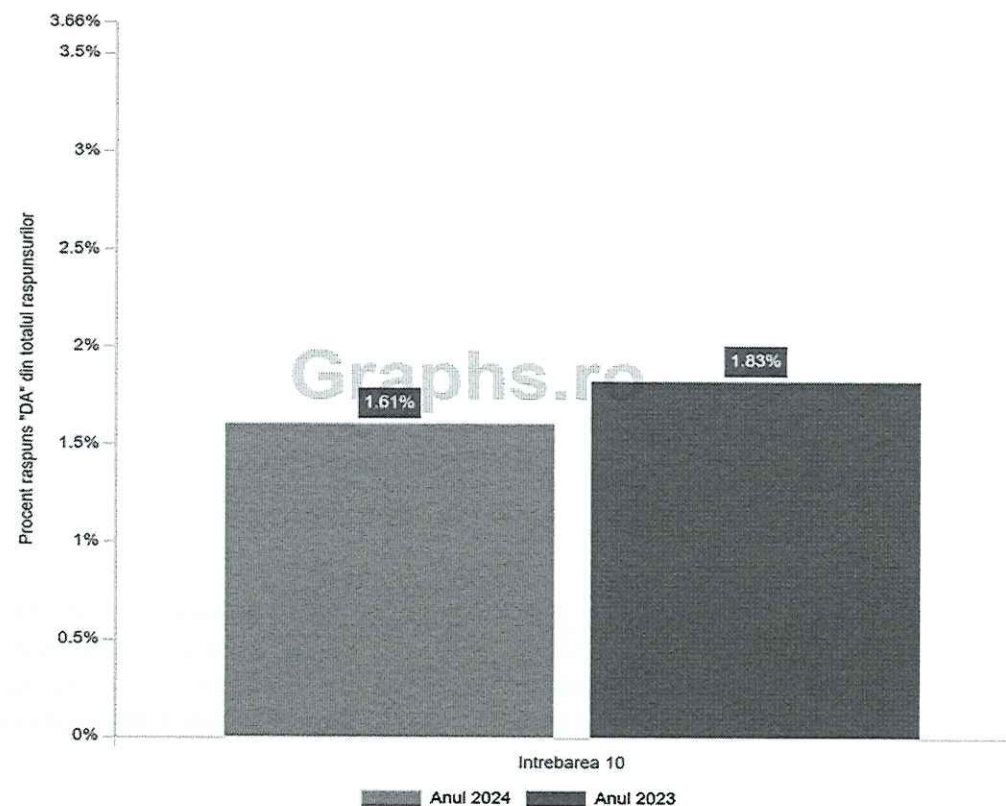
**Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?**

București - SPITALUL CL PROF DR T BURGHELE - Anul 2024



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

București - SPITALUL CL PROF DR T BURGHELE - Anul 2024 / Anul 2023



**Măsuri:**

- Transmiterea prezentei analize Consiliului etic. Reinstruirea personalului cu privire la aspectele etice, la corupție și la integritate.

**Responsabil:** Presedinte Consiliul etic, Consilierul de etică, RMC.

## Anexa 2: Raport chestionare de satisfacție colectate de spital în anul 2024.

Față de analiza făcută în anul 2023 în 2024, s-a propus revizuirea chestionarului de satisfacție a pacientului, astfel încât să abordeze, pe lângă evaluarea calității hranei, a condițiilor hoteliere, confort și ambient, a calității îngrijirilor acordate de personalul medical și nivelul de amabilitate al personalului medical (medici și asistenți medicali) și a gradului de respectare a drepturilor pacienților precum și alte aspecte.

În 2024 s-au evaluat toate aspectele atinse în chestionar, în vederea identificării măsurilor acolo unde se impune, cu revizuirea planurilor după caz.

În urma analizei s-au constatat următoarele:

| TOTAL RESPONDENȚI: |                             |
|--------------------|-----------------------------|
| TOTAL              | PROCENT DIN TOTAL INTERNĂRI |
| 1728               | 18%                         |

**Observații:** Dintr-un total de 9507 pacienți internați, numărul respondenților a fost de 1728, reprezentând un procent de 18%.

**Măsur:** Se propune aplicarea unui număr mai mare de chestionare, astfel încât datele colectate să fie cât mai relevante.

**Responsabili:** asistent coordonator.

**Termen:** lunar

**Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București**

| Secția      | PROCENT | TOTAL internări | TOTAL respondenți | PROCENT |
|-------------|---------|-----------------|-------------------|---------|
| Uro I       | 24 %    | 2244            | 334               | 24. %   |
| Uro II      | 23%     | 2130            | 366               | 23%     |
| Uro III     | 21%     | 2083            | 377               | 21. %   |
| Med.interna | 16. %   | 1510            | 323               | 16%     |
| Cardiologie | 16%     | 1540            | 328               | 16%     |
| TOTAL       | 100%    | 9507            | 1728              | 100%    |

**Observații:** în urma analizei detaliate a aplicării chestionarelor situația este reprezentată conform datelor din tabelul de mai sus.

**Măsuri:** se impune implicarea persoanelor responsabile în informarea pacienților pentru a completa chestionarul aprobat de spital pentru a dispune de o rata mai mare de raspuns.

**Responsabili:** asistent coordonator

**Termen:** lunar

**1.DISTRIBUȚIA RESPONDENȚILOR PE CATEGORII DE VÂRSTĂ:**

| vârsta     | procent | vârsta    | procent | vârsta    | procent | vârsta       | procent |
|------------|---------|-----------|---------|-----------|---------|--------------|---------|
| Sub 20 ani | 5%      | 20-40 ani | 15%     | 40-60 ani | 30%     | Peste 60 ani | 50%     |

**Observații:** în urma analizei vârstei respondenților se observă un dezechilibru între respondenții din grupa de varsta sub 20 de ani până la vârsta 60 de ani față de cei din categoria 20-40 de ani și 40- 60 ani.

**Măsuri:** nu se impun în mod deosebit. Se poate ține cont de media de vîrstă pentru o eventuală orientare a serviciilor oferite.

**Responsabili:** nu se impun.

**Termen:** nu se impune.

**Termen:** lunar.

**2. DISTRIBUȚIA PE SECȚIILE SPITALULUI ÎN CARE AU FOST INTERNĂȚI PACIENȚII:**

| Secția      | PROCENT |
|-------------|---------|
| Uro I       | 24 %    |
| Uro II      | 23 %    |
| Uro III     | 21 %    |
| Med.internă | 16. %   |
| Cardiologie | 16%     |
| TOTAL       | 100%    |

**Observații:** în urma analizei detaliate a aplicării chestionarelor situația este reprezentată conform datelor din tabelul de mai sus.

**Măsuri:** se impune implicarea persoanelor responsabile în informarea pacienților pentru a completa chestionarul aprobat de spital pentru a dispune de o rată mai mare de răspuns.

**Responsabili:** asistent coordonator

**Termen:** lunar

**3. ASPECTE PRIVIND INFORMAȚIILE PRIMITE CU PRIVIRE LA BOALA – PROCEDURI ȘI TRATAMENTE EFECTUATE ÎN SPITAL.**

| Răspuns        | NUMAR<br>1728 | PROCENT<br>100% |
|----------------|---------------|-----------------|
| Da întotdeauna | 1192          | 69%             |
| Da uneori      | 432           | 25%             |
| Niciodată      | 104           | 6%              |

**Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București**

**Observații:** în urma analizei privind aspectele referitoare la informațiile privind boala și procedurile și tratamentele efectuate în spital, pacienții respondenți se declară în unanimitate foarte mulțumiți de aspectele privind informațiile primite în legătură cu evoluția bolii.

**Măsuri:** menținerea.

**Responsabili:** medici, asistenți.

**Termen:** permanent.

**4.CALITATEA SERVICIILOR ACORDATE DE MEDICI (amabilitate, disponibilitate) SATISFAȚIA PACIENTULUI FAȚĂ DE ATITUDINEA PERSONALULUI:**

- Mi-a acordat respectul și atenția cuvenite unui pacient;
- A răspuns la întrebările puse de mine;
- S-a ocupat cu atenție de cazul meu;
- A înțeles problemele mele medicale;
- A manifestat interes în rezolvarea problemei mele medicale.

|       |        |            |                 |        | PROCENT<br>a | PROCENT<br>b | PROCENT<br>c | PROCENT<br>d | PROCENT<br>e |
|-------|--------|------------|-----------------|--------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| a     | b      | c          | d               | e      |              |              |              |              |              |
| Uro I | Uro II | Uro<br>III | Med.<br>internă | Cardio | 78%          | 78 %         | 78%          | 78%          | 78%          |

**Observații:** în urma analizei privind gradul de satisfacție a percepției pacienților respondenți cu privire la atitudinea medicului cu care au venit în contact pe perioada spitalizării, se observă un echilibru în rândul respondenților, respectiv 78% din pacienți se declară foarte mulțumiți și mulțumiți.

**Măsuri:** menținerea cel puțin a acestui grad de satisfacție.

**Responsabili:** asistent coordonator

**Termen:** permanent.

**5. ASPECTE PRIVIND ACORDAREA / ADMINISTRAREA MEDICAMENTELOR ÎN SPITAL.**

| Răspuns        | NUMAR<br>1728 | PROCENT<br>100% |
|----------------|---------------|-----------------|
| Da întotdeauna | 1002          | 58%             |
| Da uneori      | 501           | 29%             |
| Niciodată      | 225           | 13 %            |

**Observații:** în urma analizei privind aspectele referitoare la acordarea și administrarea medicamentelor în spital, pacienții respondenți se declară în unanimitate foarte mulțumiți de aspectele privind informațiile primite în legătură cu medicația recomandată și acordată.

**Măsuri:** menținerea.

**Responsabili:** medici, asistenți.

**Termen:** permanent.

**6. CALITATEA SERVICIILOR ACORDATE DE ASISTENTELE MEDICALE (AMABILITATE, DISPONIBILITATE) - SATISFACTIA PACIENȚILOR FAȚĂ DE ATITUDINEA ASISTENȚELOR MEDICALE.**

- **Mi-a acordat respectul și atenția cuvenite unui pacient;**
- **A răspuns la întrebările puse de mine;**
- **A respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic;**
- **A înțeles problemele mele medicale;**
- **A manifestat interes în tratarea mea.**

**Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București**

| a   | b   | c   | d   | e      | PROCENT a | PROCENT b | PROCENT c | PROCENT d | PROCENT e |
|-----|-----|-----|-----|--------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| URO | URO | URO | M.I | CARDIO | 75%       | 75%       | 75%       | 75%       | 75%       |
| I   | II  | III |     |        |           |           |           |           |           |

**Observații:** în urma analizei privind gradul de satisfacție a percepției pacienților respondenți cu privire la atitudinea asistenților cu care au venit în contact pe perioada spitalizării, se observă un echilibru în randul respondenților, respectiv 75% din pacienți se declară foarte mulțumiți și mulțumiți.

**Măsuri:** menținerea cel puțin a acestui grad de satisfacție.

**Responsabili:** asistent coordonator si asistenții din spital.

**Termen:** permanent.

**7.ASPECTE PRIVIND CONDIȚIILE DE CAZARE/CONFORTUL ȘI AMBIENTUL DIN SPITAL:**

- Iluminatul natural sau electric al spațiilor/încăperilor din spital;
- Temperatura/ventilația din spital;
- Programul de primire a vizitelor;
- Curățenia generală din spital;
- Funcționarea grupurilor sanitare;
- Condițiile de cazare din salon;

| Răspuns        | 1728 | PROCENT<br>100% |
|----------------|------|-----------------|
| Foarte Bune    | 708  | 41%             |
| Bune           | 640  | 37.9%           |
| Satisfăcătoare | 380  | 22%             |

**Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București**

**Observații:** în urma analizei privind gradul de satisfacție a percepției pacienților respondenți cu privire la condițiile de cazare, confortul și ambientul spitalului se observă un echilibru în rândul respondenților, respectiv 41% din pacienți se declară foarte mulțumiți de condițiile hoteliere din spital, 37% dintre acestia mulțumiți.

**Măsuri:** menținerea cel puțin al acestui grad de satisfacție.

**Responsabili:** asistent coordonator

**Termen:** permanent

**8.ASPECTE PRIVIND CURĂȚENIA ÎN SPITAL, ASPECTUL LENJERIEI ȘI A EFECTELOR PERSONALE.**

- Curățenia generală din spital;
- Funcționalitatea grupurilor sanitare;
- Condițiile de cazare din salon;
- Culorile și ornamentele folosite la decorarea spațiilor.

| Răspuns        | 1728 | PROCENT<br>100% |
|----------------|------|-----------------|
| Foarte Bună    | 674  | 39%             |
| Bună           | 604  | 35%             |
| Satisfăcătoare | 449  | 26%             |

**Observații:** în urma analizei privind gradul de satisfacție a percepției pacienților respondenți cu privire la curățenia din spital, aspectul lenjeriei și a efectelor de spital, se observă un echilibru în rândul respondenților, respectiv 39% din pacienți se declară foarte mulțumiți de curățenia din spital, iar 35% dintre acestia mulțumiți.

**Măsuri:** menținerea cel puțin al acestui grad de satisfacție.

**Responsabili:** asistent coordonator

**Termen:** permanent.

### 9. SATISFACTIA PRIVIND CONȚINUTUL, CALITATEA HRANEI ȘI DISTRIBUȚIA MESELOR.

- Alimentația;
- Modul în care se distribuie hrana;
- Amabilitatea și disponibilitatea personalului medical.

| Răspuns        | A   | B   | C   | PROCENT a | PROCENT b | PROCENT c |
|----------------|-----|-----|-----|-----------|-----------|-----------|
| Foarte Bune    | 622 | 622 | 622 | 36.0%     | 36.0%     | 36.0%     |
| Bune           | 605 | 605 | 605 | 35.0%     | 35.0%     | 35.0%     |
| Satisfăcătoare | 501 | 501 | 501 | 29.0%     | 29.0%     | 29.0%     |

**Observatii:** în urma analizei privind aspectele referitoare la gradul de satisfacție a alimentației, în proporție de 71% sunt foarte mulțumiți și mulțumiți de calitatea hranei și distribuția meselor iar 35% mulțumiți de calitatea hranei și distribuția acesteia.

**Masuri:** menținerea.

**Responsabili:** asistent dietetician, asistent coordonator.

**Termen:** permanent.

### 10. ASPECTE PRIVIND TRANSFERURILE DIN SPITAL, ÎNSOTIREA LA INVESTIGAȚII DE CĂTRE PERSONALUL MEDICAL:

- Asistent
- Infirmieră
- Aparținător
- Ați mers singur

**Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București**

| Răspuns                 | 1728 | PROCENT<br>100% |
|-------------------------|------|-----------------|
| Asistent<br>/Infirmieră | 1158 | 67%             |
| Nu a fost cazul         | 345  | 20%             |
| Nu                      | 225  | 13%             |

**Observații:** în urma analizei privind aspectele referitoare la transferurile din spital și însoțirea la investigații pacienții declară în proporție de 67% ca au fost însoțiti la investigații, către asistenți și respectiv infirmiere.

**Măsuri:** menținerea.

**Responsabili:** asistenți și infirmiere.

**Termen:** permanent.

**11.ASPECTE PRIVIND INFORMAREA DESPRE TRATAMENTUL ȘI PROCEDURILE CARE TREBUIE EFECTUATE LA EXTERNARE (diagnostic la externare, modul în care trebuie să fie respectată medicația, modul în care s-au prezentat efectele adverse și /sau riscurile pe care medicamentele sau procedurile administrate le vor avea asupra pacientului).**

| Răspuns       | 1728 | PROCENT<br>100% |
|---------------|------|-----------------|
| Da            | 1313 | 76%             |
| Parțial       | 243  | 14.0%           |
| Nu este cazul | 0    | 0%              |
| Nu            | 172  | 10%             |

**Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București**

**Observații:** în urma analizei privind aspectele referitoare la aspectele menționate mai sus pacienții declară în proporție de 76% că au fost informați cu certitudine despre aceste procese.

**Măsuri:** creșterea gradului de informare.

**Responsabili:** medicii șefi de secție, medici curanți, asistenți.

**Termen:** permanent.

**12.ASPECTE PRIVIND GRADUL DE SATISFACȚIE GENERALĂ – DREPTUL PACIENTULUI**

| Răspuns | A<br>Da | B<br>Nu | PROCENT a | PROCENT b |
|---------|---------|---------|-----------|-----------|
| 1728    | 968     | 760     | 56%       | 44%       |

**Observații:** în urma analizei gradului de satisfacție generală cu privire la calitatea serviciilor și respectarea drepturilor pacienților, s-a obținut un procent de 56%, pacienți foarte mulțumiți, respectându-se drepturile pacientului.

**Măsuri:** menținerea cel puțin al acestui grad de satisfacție.

**Responsabili:** personalul spitalului.

**Termen:** permanent.

**13.ASPECTE PRIVIND CALITATEA SERVICIILOR MEDICALE OFERITE ÎN SPITAL**

| Răspuns          | 1728 | PROCENT |
|------------------|------|---------|
| Foarte Bună      | 761  | 44%     |
| Bună             | 605  | 35%     |
| Satisfăcătoare   | 190  | 11%     |
| Nesatisfăcătoare | 172  | 10%     |

**Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București**

**Observații:** în urma analizei privind aspectele referitoare la aspectele menționate mai sus pacienții declară în proporție de 79% că sunt foarte mulțumiți și mulțumiți și ar recomanda serviciile spitalului altor persoane.

**Măsuri:** menținerea acestui grad.

**Responsabili:** medicii șefi de secție, medici curanți, asistenți.

**Termen:** permanent.

**14.ASPECTE PRIVIND CALITATEA COMUNICĂRII ÎN SPITAL:**

| Răspuns        | 1728 | PROCENT<br>100% |
|----------------|------|-----------------|
| Foarte bună    | 622  | 36%             |
| Bună           | 570  | 32.9%           |
| Satisfăcătoare | 536  | 31%             |

**Observații:** în urma analizei referitoare la aspectele menționate mai sus pacienții acordă în proporție de 68% calificative foarte bine și bine aspectelor analizate privind calitatea comunicării.

**Măsuri:** menținere.

**Responsabili:** medici, asistenți, personal administrativ.

**Termen:** permanent.

**15.ASPECTE PRIVIND APELAREA LA SPITAL PENTRU ALTE REINTERNĂRI:**

| Răspuns        | 1728 | PROCENT<br>100% |
|----------------|------|-----------------|
| Da             | 1227 | 71%             |
| Nu             | 345  | 20%             |
| Mă mai gandesc | 156  | 9%              |

### Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București

**Observații:** în urma analizei privind aspectele referitoare la aspectele menționate mai sus pacienții declară în proporție de 71% că ar apela la același spital pentru reinternare.

**Măsuri:** creșterea acestui grad.

**Responsabili:** medicii șefi de secție, medici curanți, asistenți.

**Termen:** permanent.

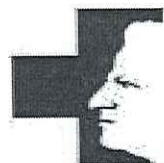
### ALTE RECOMANDĂRI FĂCUTE DE CĂTRE PACIENȚI:

| Sugestii/mențiuni în chestionarele analizate                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - îmbunătățirea comunicării din partea cadrelor medicale către pacienți și aparținători                                        |
| - o atenție deosebită a modului de efectuare a curățeniei și a condițiilor hoteliere                                           |
| - colectarea sugestiilor pacienților cu privire la conținutul hranei primite în spital și a serviciului de distribuire a mesei |

### RECOMANDĂRI GENERALE:

În -2025:

- se va relua evaluarea indicatorilor analizați în 2024;
- se vor analiza chestionarele colectate lunar și anual;
- *se vor face analize comparative pe secții și pe diferite perioade ale anului;*
- se va prezenta consiliului medical al spitalului prezentul raport;
- se vor formula propuneri ținând cont de sugestiile făcute de către pacienții respondenți;
- *se vor face note de informare pentru fiecare secție cu privire la datele obținute, în vederea îmbunătățirii situațiilor în care s-a obținut un punctaj/procent mai mic;*
- rezultatele obținute se vor prelua în planul de management și în planul de calitate, pentru îmbunătățirea calității serviciilor medicale.



**Spitalul Clinic "Prof. Dr. Theodor Burghele" București**

**Elaborat:**

**RMC/Coordonator Ciucă Gina Agnes**

**Transmiterea către părțile interesate:**

**Comitet director prin:**

**Manager:** Conf. Dr. Constantin Traian Vasile

**Consiliul medical prin:**

**Director medical:** Șef de Lucrări Dr. Aurelian Justi

**Consiliul etic prin:**

**Presedintele Consiliului etic:** Conf. Petca Răzvan

