

FORMULAR DE ANALIZĂ PENTRU EVALUAREA CHESTIONARELOR DE FEEDBACK -  
Spitalul Clinic de Psihiatrie Obregia Primaria Municipiului Bucuresti pentru luna  
Decembrie/2016

	TOTAL	%
1. Număr pacienți internați în perioada de referință	405	X
2. Număr chestionare tipărite distribuite în perioada de referință	107	X
3. Număr chestionare tipărite recuperate la finalul săptămânii a IV-a	80	X
4. Număr chestionare completate online	0	X
5. Total chestionare analizate (total linia 3+4)	80	X
6. Rata de răspuns la cercetarea privind satisfacția pacientului (număr pacienți care au răspuns la formularul tipărit plus la cel online al chestionarului / număr total de pacienți internați în săptămâna de referință a mecanismului de feedback * 100)	X	19,75

- Sex:	X	X
Bărbați:	32	40,00
Femei:	48	60,00
- Vârsta:	X	X
18-34 ani	14	17,50
35-54 ani	54	67,50
55-64 ani	9	11,25
peste 65 ani	3	3,75
- Nivel de studii:	X	X
fără studii	0	0,00
studii elementare (obligatorie, profesională, de ucenici)	25	31,25
studii medii (liceu, școală postliceală)	42	52,50
studii superioare (universitare, postuniversitare)	13	16,25
- Mediul de rezidență:	X	X
cu domiciliul în mediul urban	X	X
cu domiciliul în mediul rural	X	X

Indicator	TOTAL răspunsuri întrebare	TOTAL răspunsuri indicatori	%indicator

Q1a. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de calitatea serviciilor medico-sanitare din spital	80	79	98,75
Q1b. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de respectarea drepturilor pacienților acestui spital	80	79	98,75
Q2a. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de timpul de așteptare până la prima examinare de către medicului curant din spital	80	80	100,00
Q2b. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul cum au fost consultați prima dată de medicul curant din spital	79	79	100,00
Q2c. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de tratamentul primit în cadrul unității	79	79	100,00
Q3. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de tratamentul/modul de îngrijire al medicului curant pe perioada spitalizării	79	79	100,00
Q3a. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de respectul și atenția acordate de medicul curant	78	78	100,00
Q3b. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care medicul curant a răspuns întrebărilor adresate de pacient	78	78	100,00
Q3c. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care medicul curant s-a ocupat de cazul lor	78	78	100,00
Q3d. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care medicul curant le-a înțeles problemele de sănătate	79	79	100,00
Q3e. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de interesul manifestat de medicul curant în rezolvarea problemelor de sănătate	79	79	100,00
Q4. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de tratamentul/modul de îngrijire al asistentelor medicale pe perioada spitalizării	80	80	100,00
Q4a. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de respectul și atenția acordată de asistentele medicale	80	80	100,00
Q4b. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care asistentele au răspuns la întrebările adresate de pacienți	78	78	100,00
Q4c. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care asistentele medicale s-au ocupat de problemele de sănătate	79	79	100,00
Q4d. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care asistentele medicale le-au înțeles problemele de sănătate	79	79	100,00

Q4e. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de interesul manifestat de asistentele medicale în rezolvarea problemelor de sănătate	79	79	100,00
Q5. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de informarea primită cu privire la modul de derulare a investigațiilor, la rezultatul analizelor, la tratamentul prescris cu riscurile și consecințele respingerii acestuia, la alternativele medicale posibile	79	79	100,00
Q5a. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul de informare privind examinarea medicală	79	77	97,47
Q5b. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul de informare privind procedura de recoltare a probelor de sânge/biologice	79	78	98,73
Q5c. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care li s-a explicat despre administrarea medicamentelor	78	77	98,72
Q5d. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul de informare privind rezultatele analizelor medicale	74	72	97,30
Q5e. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care au fost informați despre riscurile unei intervenții chirurgicale sau ale tratamentului pe care îl urmează	60	57	95,00
Q5f. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de informarea cu privire la consecințele refuzului/opririi actului medical	67	62	92,54
Q5g. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de informarea privind tratamentele alternative ale afecțiunii de care suferă	71	65	91,55
Q6. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de participarea pacienților la parcursul medical urmat în spital	79	67	84,81
Q6a. Ponderea pacienților care s-au internat prin serviciul de urgență	76	35	46,05
Q6b. Ponderea pacienților care au solicitat serviciile unui medic preferat	76	43	56,58
Q6c. Ponderea pacienților care au primit serviciile medicului solicitat	73	47	64,38
Q6d. Ponderea pacienților care au solicitat și o altă opinie medicală la diagnosticul medicului curant pe perioada internării în spital	72	5	6,94
Q6e. Ponderea pacienților care au primit și o altă opinie medicală la diagnosticul medicului curant pe perioada internării în spital	71	8	11,27
Q7. Ponderea în care spitalul a asigurat integral medicația pacienților internați	78	76	97,44
Q8. Ponderea pacienților mulțumiți care au apreciat de condițiile oferite de spital	80	80	100,00

Q8a. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de iluminatul încăperilor/spațiilor din spital	80	80	100,00
Q8b. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de temperatura din spital	79	79	100,00
Q8c. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de programul de vizite din spital	74	74	100,00
Q8d. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de curățenia generală din spital	79	78	98,73
Q8e. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de funcționalitatea grupurilor sanitare	79	79	100,00
Q8f. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de condițiile de cazare din salon	76	76	100,00
Q9.1. Ponderea pacienților care au fost informați de suma cheltuită pentru spitalizare, prin decontul de cheltuieli	64	62	96,88
Q9.2. Ponderea pacienților care s-au gândit la/au solicitat informații despre suma cheltuită pentru spitalizare, prin decontul de cheltuieli	66	28	42,42
Q10. ponderea pacienților care au observat existența în spital a unor afișe privind drepturile și obligațiile pacienților	71	70	98,59
Q11. Ponderea celor care au oferit bani sau atenții personalului medico-sanitar sau auxiliar	79	1	1,27
Q11a. Ponderea pacienților celor care au oferit, ca recunoștință/apreciere a felului în care au fost îngrijiți, bani sau atenții medicilor	79	1	1,27
Q11b. Ponderea pacienților celor care au oferit - ca recunoștință/apreciere a felului în care au fost îngrijiți - bani sau atenții asistentelor	77	0	0,00
Q11c. Ponderea pacienților celor care au oferit - ca recunoștință/ apreciere a felului în care au fost îngrijiți – bani sau atenții infirmierelor	76	0	0,00
Q11d. Ponderea celor care au oferit - ca recunoștință/apreciere a felului în care au fost îngrijiți - personalului auxiliar (brancardieri, agenți de pază etc)	75	0	0,00
Q12. Ponderea pacienților care afirmă că li s-a solicitat, direct sau indirect, bani sau atenții de către personalul medico-sanitar sau auxiliar	79	0	0,00
Q12a. Ponderea pacienților care afirmă că li s-a solicitat, direct sau indirect, bani sau atenții de către medici	79	0	0,00
Q12b. Ponderea pacienților care afirmă că li s-a solicitat, direct sau indirect, bani sau atenții de către asistente/asistenți medicali	78	0	0,00
Q12c. Ponderea pacienților care afirmă că li s-a solicitat, direct sau indirect, bani sau atenții de către infirmiere	77	0	0,00

Q12d. Ponderea pacienților care afirmă ca li s-a solicitat, direct sau indirect, bani sau atenții de către personalul auxiliar (brancardieri, agenți de pază etc)	76	0	0,00
Q13. Ponderea pacienților care știau de existența Consiliului Etic	68	62	91,18

**Presedinte Consiliu de Etica**  
**Prof.Dr. Mirela Manea**

**Intocmit de**  
**Secretar Consiliu de Etica**  
**Emilia Simion**