

Compartiment Managementul Calitatii

SPITALUL CLINIC DE URGENTĂ "SF. IOAN" BUCUREȘTI MANAGEMENTUL CALITĂȚII	
INTRARE	Nr. 16
IESIRE	
Ziua 27	Luna 06 Anul 2026

SPITALUL CLINIC DE URGENTĂ "SF. IOAN" BUCUREȘTI	
INTRARE	Nr. 6648
IESIRE	
Ziua 27	Luna 06 Anul 2026



RAPORT ANUAL PRIVIND PRELUCRAREA CHESTIONARELOR DE SATISFAȚIE A PACIENȚILOR PERIOADA EVALUATĂ: TRIM.I. 2026

Prezentul raport este concentrat asupra unui scop principal, și anume, evaluarea așteptărilor pacienților Spitalului Clinic de Urgență Sf. Ioan, privind calitatea serviciilor medicale, gradul de satisfacție cu privire la furnizarea serviciilor medicale și accesul la serviciile medicale.

Calitatea serviciilor de sănătate după OMS reprezintă gradul de excelență obținut în activitatea medicală, în concordanță cu nivelul curent al cunoștințelor și tehnologiei

Pacienții apreciază calitatea comunicării cu cadrele medicale mai mult decât competența profesională a acestora. Totodată, satisfacția pacientului este în strânsă dependență cu claritatea informațiilor primite.

Concluzii

În ceea ce privesc rezultatele obținute și analizate la nivelul Spitalului Clinic de Urgență Sf. Ioan București, se observa o preponderanță a răspunsurilor favorabile. Există în continuare o rețineră în ceea ce privește completarea chestionarelor de satisfacție.

Personalul medical este conștient de importanța care trebuie acordată informării pacienților privind drepturile și obligațiile acestora, dar există numeroase dileme referitoare la modul în care acest lucru e perceput de clienți în funcție de nivelul educațional și cultural.

1. Persoanele care au însoțit pacientul către secție:

În proporție de 72% repondenții au afirmat că au fost însoțiți de personal sanitar, 10% au fost însoțiți de aparținători și 18 % declară că au mers singuri.

2. Calificativele acordate în legătură cu serviciile oferite de spital sunt:

Condițiile hoteliere au fost apreciate ca **bune** de 80 % dintre repondenți, în timp ce 15,5% le-au apreciat ca **foarte bune**. 4,5 % dintre pacienții care au completat chestionarul, au considerat condițiile hoteliere ca fiind satisfăcătoare.

Serviciile de curățenie au fost catalogate ca fiind **bune** în proporție de 70%, în timp ce 30, % le-au considerat **foarte bune**, niciunul dintre pacienți nu le-a considerat ca fiind nesatisfăcătoare.

Ambientul spitalului a fost apreciat cu calificativul **foarte bine** în proporție de 60%, iar calificativul **bine** a fost acordat în proporție de 34%. Un singur pacient a considerat nesatisfăcător ambientul Spitalului Clinic de Urgență Sf. Ioan.

Calitatea hranei oferită în sistem catering și a serviciului de distribuire au fost apreciate de pacienții noștri ca **foarte bune** în proporție de 72%, 26% le-au considerat **bune**, iar 2% le-au considerat **nesatisfăcătoare**.

Calitatea actului medical și a îngrijirilor, precum și timpul acordat au fost apreciate ca **foarte bune** în proporție de 89 % dintre pacienții spitalului, în timp ce 5% le-au considerat **bune**. 6% dintre pacienți au acordat calificativul **nesatisfăcător**.

Aspectul lenjeriei și al efectelor de spital au fost considerate **bune** de către 38% dintre pacienții noștri, în timp ce 60% le-au considerat ca fiind **foarte bune**. 2% pacienți au acordat calificativul satisfăcător.

Un aspect care ne preocupă foarte mult este acela privind impresia generală a pacienților noștri. De aceea, monitorizarea calificativelor acordate în legătură cu acest punct din chestionarul de satisfacție ofera o imagine generală privind adresabilitatea pe viitor. Astfel 10% dintre pacienți se declară **mulțumiți**, iar 78% se declară **foarte mulțumiți**.

Astfel, 88% dintre pacienți consideră că dacă ar fi necesar să se reinterneze, în mod cert ar opta pentru Spitalul Clinic de Urgență Sf. Ioan, în timp ce 10% consideră probabilă

reinternarea în spitalul nostru, iar 2% declară în mod categoric nu în ceea ce privește reinternarea în unitatea noastră.

Recomandari

Pentru un rezultat cat mai obiectiv al evaluarii gradului de satisfacție al pacienților, referitor la calitatea îngrijirilor medicale acordate în cadrul unității noastre, se recomanda utilizarea acestui instrument la nivelul tuturor sectiilor medicale intr-un numar crescut , prin punerea la dispozitia pacientilor a formularului de chestionar in vederea completarii. Toate formularele completate vor fi predate de catre asistentul sef al fiecarei sectii, trimestrial, compartimentului de managementul calitatii spre analiza si afisare rezultate, pe site-ul spitalului. (Formularul Chestionar de satisfactie al pacientului se afla afisat pe pagina de intranet a spitalului).

Prezentul raport se afiseaza de catre biroul IT pe site-ul spitalului.

Intocmit

Dr. Violeta MANASI

