



Nr. 7002 din 11.01.2024

AVIZAT
Președintele Nucleului de Calitate
Director Medical
Dr. Alina NICOLAU

APROB
DIRECTOR OPERAȚIONAL
Alina DUMITRESCU

Analiza **datelor privind percepția pacienților în legătură cu serviciile medicale primite în** **2023**

Prezenta analiză este realizată în scopul identificării eventualelor probleme din perspectiva percepției pacienților la adresa serviciilor de spitalizare de zi și a consultațiilor din ambulatoriu pentru care au optat pe parcursul anului 2023, la Spitalul Sanamed București dar și la secția exterioară din Pitești și are în vedere conformitatea cu cerințele cadrului actual legislativ privind următoarele aspecte:

- a. Respectarea drepturilor ca pacient, de către personalul medical sau sanitar;
- b. Comunicarea interpersonală și informarea despre actul medical;
- c. Condițiile hoteliere: ambient, lumină, căldură, hrană. Lenjerie, etc.
- d. Implicarea benevolă a pacientului privind promovarea spitalului pentru serviciile acordate.

Evaluarea realizată se bazează pe cunoașterea documentată a realității prezentate, ce constă într-un complex de date după cum urmează:

- Valorile medii lunare și anuale rezultate pentru indicatorii din chestionarul de evaluare a satisfacției pacientului, în cele două forme de spitalizare și reprezentarea grafică a valorilor medii anuale a acestora (Anexa nr. 1);
- Aprecierile pacienților la prima vedere (prin alegerea a 3 din 6 – foarte mulți au ales chiar 4) atribute pentru spital ca prime impresii (Curățenie / Ordine / Disciplină / Lux / Mizerie / Dezordine / Aglomerație / Sărăcie) (Anexa nr. 2);
- Concluziile lunare ale sintezelor realizate cu privire la modul de accesare a serviciilor: revenire sau la prima prezență în spital, utilizarea trimiterii de la un medic sau informarea pe canale paralele – media, cunoștințe, etc. (Dosarul cu analize periodice - 2023)
- Aprecierile pacienților cu potențial de dezvoltare a unei potențiale probleme (referințele negative sau sugestiile făcute pentru îmbunătățirea activităților, acolo unde au fost, în analizele lunare realizate). (Dosarul cu analize periodice - 2023)
- Chestionarul de evaluare a satisfacției pacientului, adoptat de spital pentru cele două forme de spitalizare (BE / SATISFACȚIE PACIENȚI / CHESTIONARE / 2023).

Concluziile acestei evaluări (Raportul la analiză) vor fi înaintate managerului și conducerii acestuia pentru identificarea măsurilor necesare ce se impun până la data de 15 ale lunii ianuarie.

Pentru anul 2023, analiza percepției pacienților se va realiza lunar după modelul aprobat iar sub forma prezentului document la începutul anului viitor sau ori de câte ori se dispune.

A. Concluzii generale

Referitor la modul cum pacienții spitalului au răspuns întrebărilor din chestionar, putem evidenția următoarele aspecte:

- În anul 2023, an în care s-au mai resimțit efectele măsurilor luate la nivel național pe timpul crizei pandemice generată de virusul SarsCov2, prin mecanismul implementat am colectat, per total, un număr de aprox. 1.400 chestionare ceea ce presupune că doar 1 din 10 pacienți au avut amabilitatea de a răspunde acestui chestionar, iar rata de participare a fost, pentru Sanamed București de 5% pentru fiecare dintre cele două forme de spitalizare.
Pentru condițiile atipice de asigurare a serviciilor în anul trecut, participarea la acest demers este o consecință pozitivă a practicii de a sistematiza percepția pacienților la sfârșitul fiecărei luni.
Considerăm că este necesar să se ia măsuri organizatorice pentru completarea chestionarului de cât mai mulți pacienți, în ambele forme de spitalizare dar mai ales în spitalizarea ambulatorie.
- Nivelul exigenței analizei este maxim, fiind contorizate ca fiind „negative” și aprecierile de „bine” (2) pe lângă cele de „nici mulțumit / nici nemulțumit” (3), „nemulțumit” (4) sau „foarte nemulțumit” (5 - nu a fost nici o referire de acest fel în toată perioada analizată);
- Marea majoritate a valorilor medii obținute sunt maxime sau foarte aproape de valoarea maximă, din cei 35 de indicatori evaluați (întrebările chestionarului) marea majoritate (24) a valorilor se situează deasupra valorii de 9.00, aprox. o treime (13) se situează în intervalul 8.00 – 9.00 și doar un indicator se situează la ceva distanță de maxim (13 procente – adică cu mai mult de 10 unități față de celelalte aprecieri).

Concluzii pentru spitalizarea de zi:

- Referitor la **aspectele generale** pentru care pacienții și-au exprimat părerile, toate aprecierile referitoare la calitatea serviciilor sau despre cum au fost consultați de către medic sunt la nivel maxim (10), respectarea drepturilor urmează la 9.9, explicarea rezultatelor și tratamentul (ca atitudine) prezintă valori de 9.80. Timpul de așteptare la prima întâlnire cu medicul este la 9.60 și comunicarea cu personalul din Recepție este la 9.30. În mod similar prețul plătit are valorile cele mai reduse (8.50).
- Aprecierile referitoare la **relaționarea cu medicul curant** se situează la maxim (10) și **asistenta medicală** se situează deasupra valorii 9.50.
- Aprecierile referitoare la **informarea pacientului** pe anumite domenii de interes pentru pacient și pentru actul medical se situează deasupra valorii de 9.10, cea mai puțin apreciată este în legătură cu riscurile identificării greșite.
- **Confortul oferit de spital** prezintă valori situate peste 9.70, cea mai puțin apreciată fiind în legătură cu temperatura resimțită (este foarte cald).

Concluzii pentru consultațiile în ambulator:

- Referitor la **aspectele generale** pentru care pacienții și-au exprimat părerile, toate aprecierile referitoare la calitatea serviciilor sau despre cum au fost consultați de către medic sunt la nivel maxim (10), respectarea drepturilor urmează la 9.9, explicarea rezultatelor și tratamentul (ca atitudine) prezintă valori de 9.80. Timpul de așteptare la prima întâlnire cu medicul este la 9.60 și comunicarea cu personalul din Recepție este la 9.30.
- Aprecierile referitoare la **relaționarea cu medicul curant** se situează la maxim (10) și **asistenta medicală** se situează deasupra valorii 9.50.
- Aprecierile referitoare la **informarea pacientului** pe anumite domenii de interes pentru pacient și pentru actul medical se situează deasupra valorii de 9.10, cea mai puțin apreciată este în legătură cu riscurile identificării greșite.
- **Confortul oferit de spital** prezintă valori situate peste 9.70.

B. Aprecierile generale la prima impresie:

Impresiile pacienților pot fi evidențiate prin sintetizarea aprecierilor prin alegerea a 3 cuvinte din mai multe. Sintetic, pentru pacienții spitalului, acest aspect se prezintă astfel:

Curățenie	82	0	Mizerie
Ordine	75	0	Dezordine
Disciplină	70	1	Aglomerare
Lux	43	0	Sărăcie

C. Concluzii și recomandări

- Aprecierile directe ale pacienților sunt, în proporție covârșitoare, pozitive, la valoare maximă sau foarte aproape de aceasta:
- Cele mai depunctate aspecte, pe domenii ale aprecierilor, în ordine descrescătoare a valorilor medii obținute, se prezintă astfel:
 - Aspecte generale:
 - timpul de așteptare la prima întâlnire cu medicul curant - nivel 9.20;
 - experiența la Recepția spitalului - nivel 9.30;
 - Relaționarea cu personalul medical:
 - explicarea diagnosticului (de către medic) și oferirea de informații de interes (asistentă) – nivel 9.50
 - Comunicarea cu personalul medical:
 - posibilele riscuri ale absenței igienei – nivel 9.60.
 - Condițiile oferite de spital:
 - Iluminatul și temperatura în saloane și spațiile de așteptare – nivel 9.70.
 - Curățenia și ordinea sunt cele mai frecvente aprecieri iar luxul este evident pentru 4 din 10 pacienți.
- Valorile medii anuale obținute pentru spitalizarea ambulatorie sunt cu 2-6 procente mai mici decât valorile pentru spitalizarea de zi ca urmare a numărului mic de chestionare completate (doar 7% rata de participare la completare) (Anexa nr. 4);
- Relaționarea cu personalul din Recepția spitalului (telefonică sau „face to face”) a fost corespunzătoare.

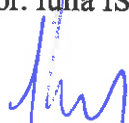
Nivelul percepției pacienților Sanamed Hospital poate fi mai bine fundamentat prin creșterea numărului de chestionare colectate și interpretate, în special pentru spitalizarea ambulatorie, poate fi menținut prin continuarea aplicării strategiei actuale de creștere a calității actului medical și a siguranței acestuia și poate fi îmbunătățit prin diseminarea electronică a chestionarului (pe mail, când se poate).

Pe baza valorilor medii obținute a fost determinată

Valoarea medie a percepției generale a pacienților (spitalizare de zi / consultații ambulator) – Sanamed București

**96,3 /
95,1**

**p.Responsabilul
cu Managementul Calității
As. med. pr. Iulia ISTRATE**



**Valorile medii lunare / anuală rezultate pentru satisfacția și reprezentarea grafică a acestora
- Ambulatoriu -**

A.1. Sanamed București

Indicatorul / Valoarea aprecierilor sistematizate	L01	L02	L03	L04	L05	L06	L07	L08	L09	L10	L11	L12	Valoare a medie a anului 2023
Q1: Cât de mulțumit (ă) sunteți de:													
a. calitatea serviciilor medico – sanitare din spital ?	99,9	100	93	95	93	89	87	100	98	93	93	100	95,2
b. respectarea drepturilor pacienților?	100	100	94	91	91	89	87	100	99	93	93	100	94,8
Q2: Cât de mulțumit (ă) sunteți de:													
a. timpul de așteptare până la prima examinare de către medic ?	99,7	99,7	71	75	69	56	67	99	99,2	83	83	100	83,5
b. modul în care ați fost consultat de medicul curant?	100	100	95	100	96	89	93	100	100	88	88	100	95,8
c. prescripția primită în urma consultației ?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
d. modul de comunicare cu personalul spitalului ?	99,9	99,9	92	93	89	89	93	100	99	83	83	100	93,5
Q3. În ce măsură afirmațiile despre medicul care v-a tratat sunt adevărate ?													
a. mi-a acordat respectul și atenția cuvenite.	100,0	100,0	98,0	98,0	98,0	100,0	100,0	100,0	100,0	89,0	89,0	100,0	97,7
b. a răspuns la întrebările puse de mine.	100,0	100,0	97,0	96,0	98,0	100,0	93,0	100,0	100,0	85,0	85,0	100,0	96,2
c. s-a ocupat cu atenție de cazul meu.	100,0	100,0	96,0	98,0	98,0	100,0	93,0	100,0	100,0	89,0	89,0	100,0	96,9
d. a înțeles problemele mele medicale.	100,0	100,0	96,0	100,0	98,0	100,0	93,0	100,0	100,0	92,0	92,0	100,0	97,6
e. a manifestat interes în rezolvarea problemei medicale.	100,0	100,0	97,0	100,0	98,0	100,0	93,0	100,0	100,0	89,0	89,0	100,0	97,2
Q4. Cum apreciați, dpdv al confortului, următoarele condiții din spital ?													
a. cum va decurge examinarea medicală.	99,9	99,9	95	91	89	78	100	100	100	92	92	100	94,7
b. cum se recoltează probele de sânge / biologice.	99,9	100,0	97	95	87	72	100	100	100	90	90	100	94,2

c. modul de administrare a medicamentelor.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
d. rezultatul analizelor dumneavoastră.	99,9	100,0	97	89	89	72	93	100	100	93	93	100	93,8
e. consecințele unui posibil refuz / opririi actului medical recomandat de medic.	99,9	100,0	96	95	91	78	93	100	100	93	93	100	94,9
f. posibile tratamente alternative pentru afecțiunea dumneavoastră.	99,9	100,0	97	95	87	72	87	99	100	95	95	100	93,9
g. posibilele riscuri generate de lipsa igienei.	100,0	100,0	97	95	89	67	93	99	100	92	92	100	93,7
h. starea medicală actuală, tratament și prognostic	99,9	99,9	95	91	89	78	100	100	100	92	92	100	94,7

Q5. Cum apreciați, dpdv al confortului, următoarele condiții din spital ?

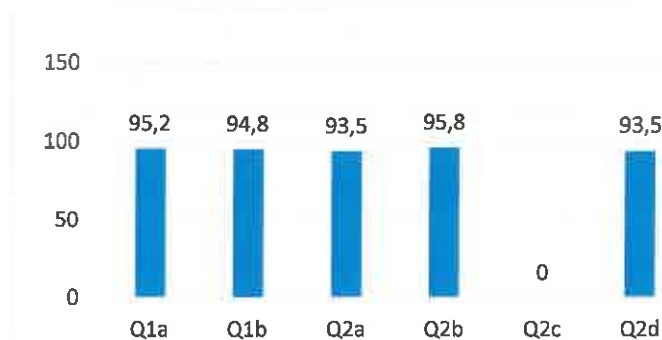
a. iluminatul electric și natural al spațiilor și încăperilor din spital.	100,0	100,0	98,0	91,0	87,0	94,0	100,0	100,0	100,0	93,0	93,0	100,0	96,3
b. temperatura și ambientul (decorarea, aerisirea, ventilarea) din spital.	100,0	100,0	98,0	91,0	87,0	94,0	100,0	100,0	100,0	93,0	93,0	100,0	96,3
c. aspectul interior și exterior al spitalului, curățenia generală.	100,0	100,0	98,0	93,0	91,0	94,0	100,0	100,0	100,0	92,0	92,0	100,0	96,7
d. curățenia și funcționalitatea grupurilor sanitare.	100,0	100,0	98,0	91,0	89,0	94,0	100,0	99,0	100,0	94,0	94,0	100,0	96,6
e. faptul că ați fost întâmpinat la Recepție, vi s-au dat explicații și ați fost informat.	100,0	100,0	98,0	91,0	89,0	94,0	100,0	99,0	100,0	94,0	94,0	100,0	96,6
f. faptul că ați fost însoțit prin spital.	100,0	100,0	98,0	91,0	87,0	94,0	100,0	100,0	100,0	93,0	93,0	100,0	96,3

Q6. Sunteți satisfăcut/ă de situația medicală a dumneavoastră la externare în raport cu afecțiunile avute, astfel că veți mai reveni la noi sau ne veți recomanda prietenilor sau cunoșcutilor ?

	100,0	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100,00
													95,1

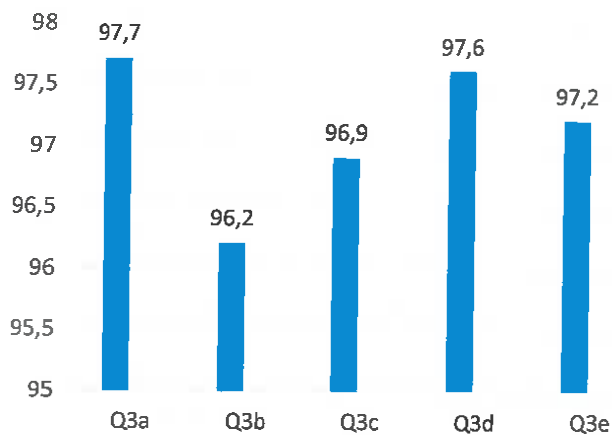
A.2. Prezentarea grafică a percepției cumulate pe toate aspectele evaluate la nivelul anului 2023, este prezentată mai jos.

Cele mai relevante aspecte



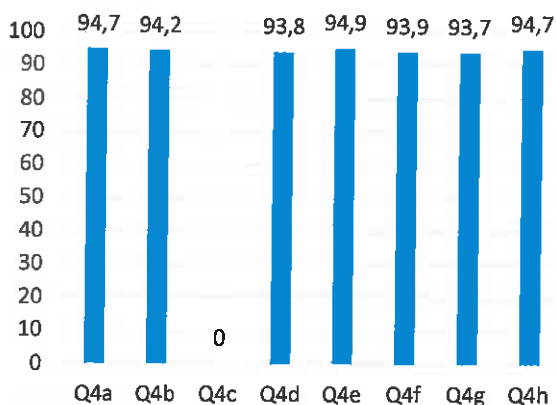
- **Q1a** foarte mulțumiți de **calitatea serviciilor**
- **Q1b** foarte mulțumiți de **respectarea drepturilor**
- **Q2a** foarte mulțumiți de **timpul de așteptare până la prima examinare**
- **Q2b** foarte mulțumiți de **cum au fost consultați prima dată**
- **Q2c** foarte mulțumit de **tratamentul primit**
- **Q2d** foarte mulțumit de **modul de comunicare cu personalul spitalului**

Tratamentul /modul de îngrijire al medicului curant



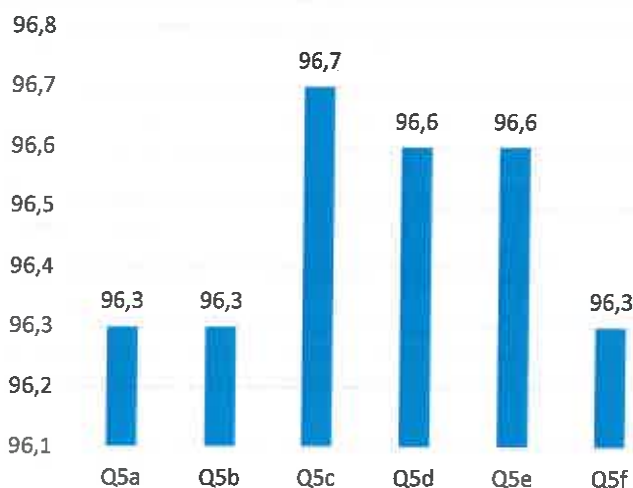
- **Q3a** foarte mulțumiți de **respectul și atenția acordate de medicul curant**
- **Q3b** foarte mulțumiți de modul în care **medicul curant a răspuns întrebărilor**
- **Q3c** Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de **modul în care medicul curant s-a ocupat de cazul lor**
- **Q3d** Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care **medicul curant le-a înțeles problemele de sănătate**
- **Q3e** foarte mulțumiți de **interesul manifestat de medicul curant**

Informarea pacientului / aparținătorului



- **Q5a** foarte mulțumiți de modul de **informare privind examinarea medicală**
- **Q5b** foarte mulțumiți de modul de **informare privind procedura de recoltare a probelor de sânge / biologice**
- **Q5c** foarte mulțumiți de modul în care li s-a **explicat administrarea medicamentelor**
- **Q5d** foarte mulțumiți de modul de informare privind **rezultatele analizelor medicale**
- **Q5e** foarte mulțumiți de **informarea cu privire la consecințele refuzului / opririi actului medical**
- **Q5f** foarte mulțumiți de **informarea privind tratamentele alternative ale afecțiunii de care suferă**
- **Q5g** foarte mulțumiți de informarea privind **posibilele riscuri generate de lipsa igienei**
- **Q5h** foarte mulțumiți de **informarea privind riscurile generate de identificarea greșită**

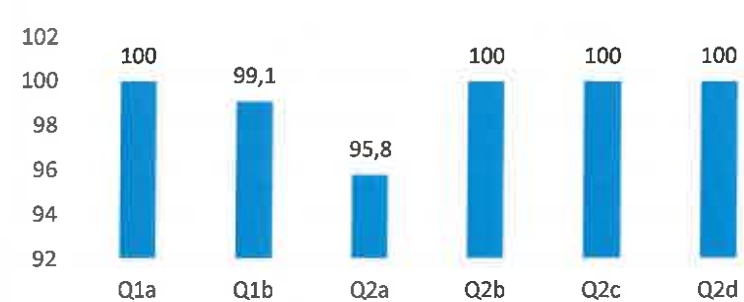
Condițiile oferite de spital



- **Q5a** foarte mulțumiți de **iluminatul încăperilor / spațiilor din spital**
- **Q5b** foarte mulțumiți de **temperatura și ambientul din spital**
- **Q5c** foarte mulțumiți de **curățenia generală din spital, aspectul interior și exterior**
- **Q5d** foarte mulțumiți de **curățenia și funcționalitatea grupurilor sanitare**
- **Q5e** foarte mulțumiți de **modul cum ați fost întâmpinat (ă) la Recepție, vi s-au dat explicații și ați fost îndrumat (ă)**
- **Q5f** foarte mulțumiți de **faptul că ați fost însoțit și sprijinit pe timpul deplasărilor prin spital**

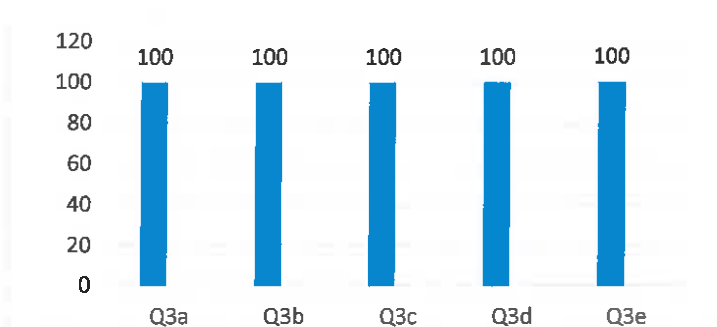
B.2. Prezentarea grafică a percepției cumulate pe toate aspectele evaluate la nivelul anului 2023, este prezentată mai jos.

Cele mai relevante aspecte



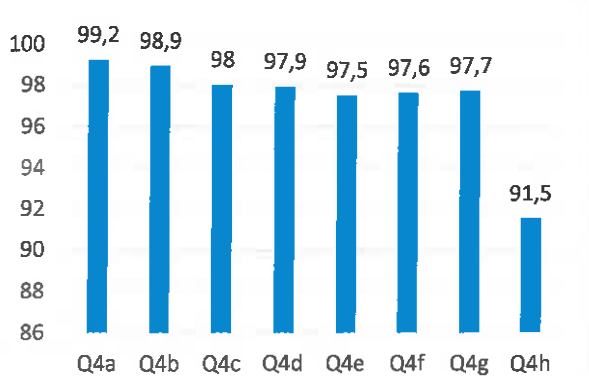
- **Q1a** foarte mulțumiți de **calitatea serviciilor**
- **Q1b** foarte mulțumiți de **respectarea drepturilor**
- **Q2a** foarte mulțumiți de **timpul de așteptare până la prima examinare**
- **Q2b** foarte mulțumiți de **cum au fost consultați prima dată**
- **Q2c** foarte mulțumit de **tratamentul primit**
- **Q2d** foarte mulțumit de **modul de comunicare cu personalul spitalului**

Tratamentul /modul de îngrijire al medicului curant



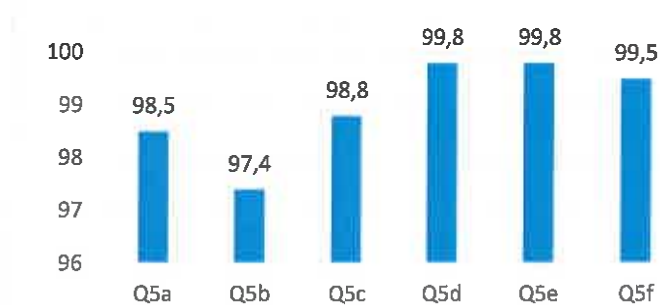
- **Q3a** foarte mulțumiți de **respectul și atenția acordate de medicul curant**
- **Q3b** foarte mulțumiți de **modul în care medicul curant a răspuns întrebărilor**
- **Q3c** Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de **modul în care medicul curant s-a ocupat de cazul lor**
- **Q3d** Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de **modul în care medicul curant le-a înțeles problemele de sănătate**
- **Q3e** foarte mulțumiți de **interesul manifestat de medicul curant**

Informarea pacientului / aparținătorului



- **Q5a** foarte mulțumiți de **modul de informare privind examinarea medicală**
- **Q5b** foarte mulțumiți de **modul de informare privind procedura de recoltare a probelor de sânge / biologice**
- **Q5c** foarte mulțumiți de **modul în care li s-a explicat administrarea medicamentelor**
- **Q5d** foarte mulțumiți de **modul de informare privind rezultatele analizelor medicale**
- **Q5e** foarte mulțumiți de **informarea cu privire la consecințele refuzului / opririi actului medical**
- **Q5f** foarte mulțumiți de **informarea privind tratamentele alternative ale afecțiunii de care suferă**
- **Q5g** foarte mulțumiți de **informarea privind posibilele riscuri generate de lipsa igienei**
- **Q5h** foarte mulțumiți de **informarea privind riscurile generate de identificarea greșită**

Condițiile oferite de spital



- **Q5a** foarte mulțumiți de **iluminatul încăperilor / spațiilor din spital**
- **Q5b** foarte mulțumiți de **temperatura și ambientul din spital**
- **Q5c** foarte mulțumiți de **curățenia generală din spital, aspectul interior și exterior**
- **Q5d** foarte mulțumiți de **curățenia și funcționalitatea grupurilor sanitare**
- **Q5e** foarte mulțumiți de **modul cum ați fost întâmpinat (ă) la Recepție, vi s-au dat explicații și ați fost îndrumat (ă)**
- **Q5f** foarte mulțumiți de **faptul că ați fost însoțit și sprijinit pe timpul deplasărilor prin spital**

**Valorile medii lunare / anuală rezultate pentru satisfacția și reprezentarea grafică a acestora
- spitalizarea de zi -**

A.1. Sanamed Hospital București

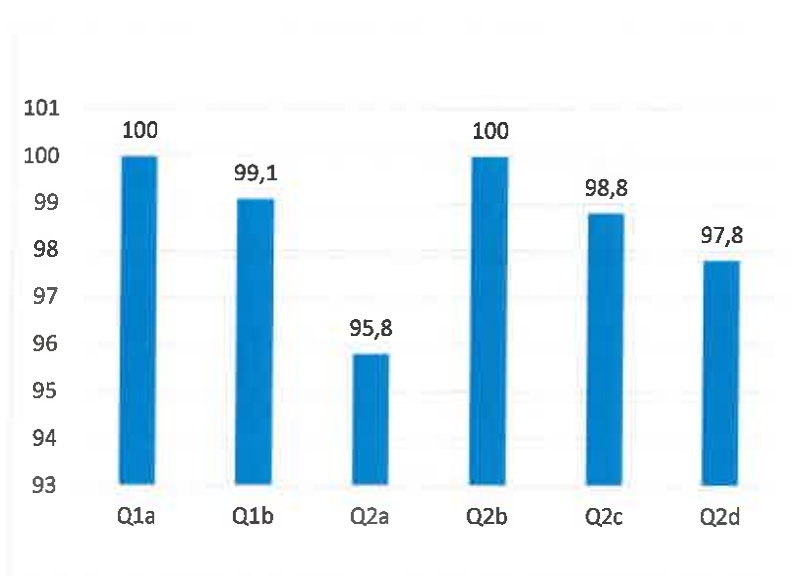
Indicatorul / Valoarea aprecierilor sistemizate	L01	L02	L03	L04	L05	L06	L07	L08	L09	L10	L11	L12	Valoarea medie a anului 2023
Q1: Cât de mulțumit (ă) sunteți de:													
a. Calitatea serviciilor medico – sanitare din spital ?	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
b. Respectarea drepturilor pacienților ?	100,0	100,0	95,0	100,0	100,0	100,0	94,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	99,1
Q2: Cât de mulțumit (ă) sunteți de:													
a. Timpul de așteptare până la prima examinare de către medic ?	99,9	99,9	86,0	100,0	98,0	95,0	94,0	99,0	100,0	88,0	90,0	100,0	95,8
b. Modul în care ați fost consultat de medicul curant?	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
c. Tratamentul primit în urma consultației ?	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
d. Modul de comunicare cu personalul spitalului ?	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Q3. În ce măsură afirmațiile despre medicul care v-a tratat sunt adevărate ?													
a. Mi-a acordat respectul și atenția cuvenite.	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
b. A răspuns la întrebările puse de mine.	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
c. S-a ocupat cu atenție de cazul meu.	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
d. A înțeles problemele mele medicale.	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
e. A manifestat interes în rezol-	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

varea problemei.														
Q4. În ce măsură ați fost informat sau vi s-au expli-cat de către personalul medico – sanitar despre ... ?														
a. Cum va decurge examinarea medicală.	100,0	99,9	95,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	95,0	100,0	99,2	
b. Cum se recoltează probele de sânge/ biologice.	99,9	99,9	95,0	100,0	98,0	100,0	94,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	98,9	
c. Modul de administrare a medicamentelor.	100,0	100,0	81,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	95,0	100,0	98,0	
d. Rezultatul analizelor dumneavoastră.	100,0	99,9	86,0	100,0	100,0	100,0	94,0	100,0	100,0	100,0	95,0	100,0	97,9	
e. Consecințele unui posibil refuz / opririi actului medical recomandat de medic.	100,0	99,9	86,0	100,0	100,0	100,0	94,0	100,0	100,0	100,0	90,0	100,0	97,5	
f. Posibile tratamente alternative pentru afecțiunea dumneavoastră.	100,0	99,9	90,0	100,0	98,0	100,0	94,0	99,0	100,0	100,0	90,0	100,0	97,6	
g. Posibilele riscuri generate de lipsa igienei.	100,0	99,9	86,0	100,0	98,0	100,0	94,0	99,0	100,0	100,0	95,0	100,0	97,7	
h. Starea medicală actuală, tratament, prognostic.	100,0	99,9	100,0	100,0	98,0	100,0	0,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	91,5	
Q5. Cum apreciați, dpdv al confortului, următoarele condiții din spital ?														
a. Iluminatul electric și natural al spațiilor și încăperilor din spital.	100	99,9	95	100	98	100	94	100	100	100	95	100	98,5	
b. Temperatura și ambientul (decorarea, aerisirea, ventilarea) din spital.	99,9	99,9	90	100	98	98	94	99	100	100	90	100	97,4	
c. Aspectul interior și exterior al spitalului, curățenia generală.	100	99,9	100	100	100	98	100	100	100	100	100	100	99,8	
d. Curățenia și funcționalitatea grupurilor sanitare.	100	100	100	100	100	98	100	99	100	100	100	100	99,8	
e. Cum ați fost	100	100	100	100	100	98	100	99	100	100	100	100	99,8	

întâmpinat la Recepție, dacă ați primit informații pentru îndrumare.														
f. Faptul că ați fost însoțit sau sprijinit pe timpul deplasării prin spital.	100	99,9	100	100	100	100	94	100	100	100	100	100	99,5	
Q6. Sunteți satisfăcut/ă de situația medicală a dumneavoastră la externare în raport cu afecțiunile avute, astfel că veți mai reveni la noi sau ne veți recomanda prietenilor sau cunoscuților ?														
	100,0	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100,00	

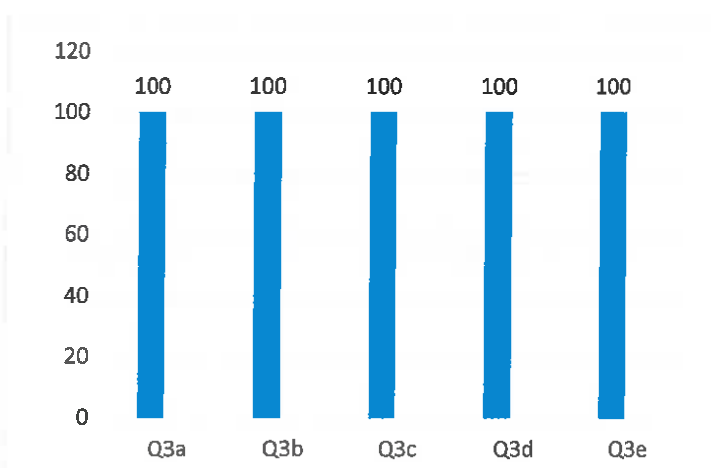
A.2. Prezentarea grafică a percepției cumulate pe toate aspectele evaluate la nivelul anului 2023, este prezentată mai jos.

Cele mai relevante aspecte



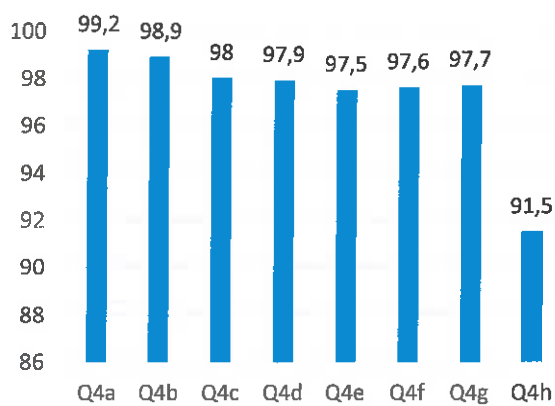
- **Q1a** foarte mulțumiți de **calitatea serviciilor**
- **Q1b** foarte mulțumiți de **respectarea drepturilor**
- **Q2a** foarte mulțumiți de **timpul de așteptare până la prima examinare**
- **Q2b** foarte mulțumiți de **cum au fost consultați prima dată**
- **Q2c** foarte mulțumit de **tratamentul primit**
- **Q2d** foarte mulțumit de **modul de comunicare cu personalul spitalului**

Tratamentul /modul de îngrijire al medicului curant



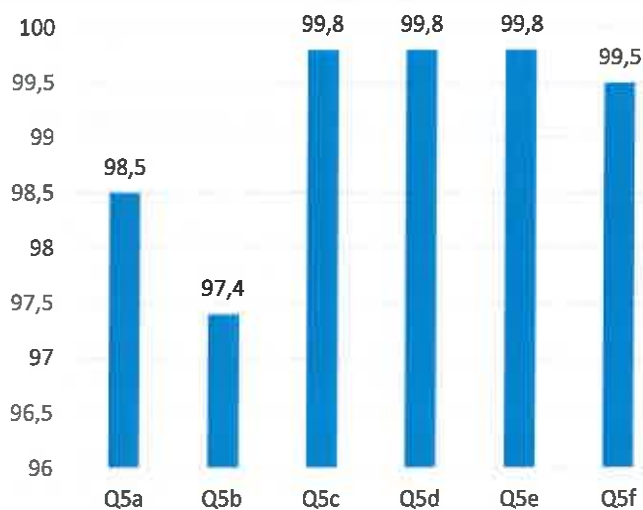
- **Q3a** foarte mulțumiți de **respectul și atenția acordate de medicul curant**
- **Q3b** foarte mulțumiți de **modul în care medicul curant a răspuns întrebărilor**
- **Q3c** Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de **modul în care medicul curant s-a ocupat de cazul lor**
- **Q3d** Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de **modul în care medicul curant le-a înțeles problemele de sănătate**
- **Q3e** foarte mulțumiți de **interesul manifestat de medicul curant**

Informarea pacientului / aparținătorului



- **Q5a** foarte mulțumiți de modul de **informare privind examinarea medicală**
- **Q5b** foarte mulțumiți de modul de **informare privind procedura de recoltare a probelor de sânge / biologice**
- **Q5c** foarte mulțumiți de modul în care li s-a **explicat administrarea medicamentelor**
- **Q5d** foarte mulțumiți de modul de informare **privind rezultatele analizelor medicale**
- **Q5e** foarte mulțumiți de **informarea cu privire la consecințele refuzului / opririi actului medical**
- **Q5f** foarte mulțumiți de **informarea privind tratamentele alternative ale afecțiunii de care suferă**
- **Q5g** foarte mulțumiți de informarea privind **posibilele riscuri generate de lipsa igienei**
- **Q5h** foarte mulțumiți de **informarea privind riscurile generate de identificarea greșită**

Condițiile oferite de spital



Q5a foarte mulțumiți de **iluminatul încăperilor / spațiilor din spital**

Q5b foarte mulțumiți de **temperatura și ambientul din spital**

Q5c foarte mulțumiți de **curățenia generală din spital, aspectul interior și exterior**

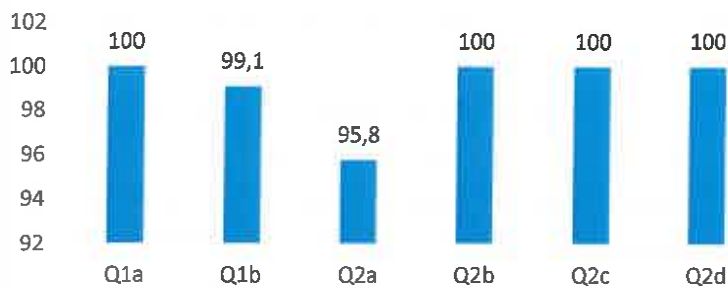
Q5d foarte mulțumiți de **curățenia și funcționalitatea grupurilor sanitare**

Q5e foarte mulțumiți de **modul cum ați fost întâmpinat (ă) la Recepție, vi s-au dat explicații și ați fost îndrumat (ă)**

Q5f foarte mulțumiți de **faptul că ați fost însoțit și sprijinit pe timpul deplasărilor prin spital**

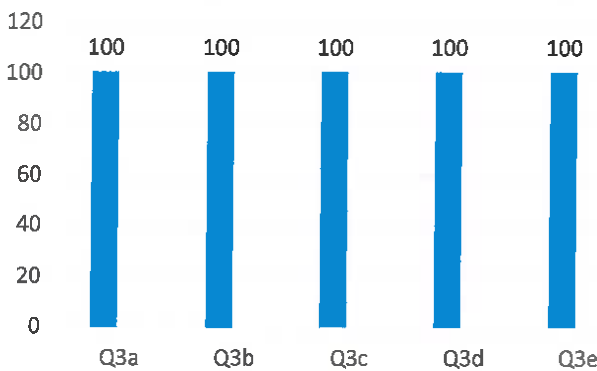
B.2. Prezentarea grafică a percepției cumulate pe toate aspectele evaluate la nivelul anului 2023, este prezentată mai jos.

Cele mai relevante aspecte



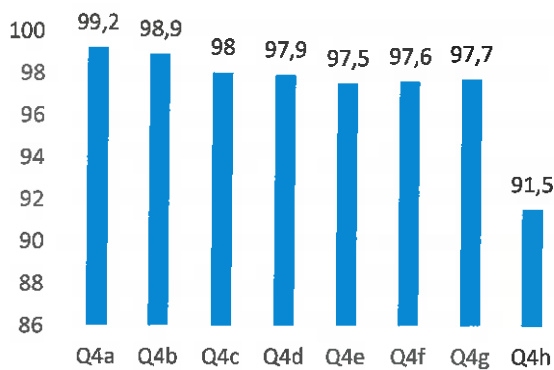
- **Q1a** foarte mulțumiți de calitatea serviciilor
- **Q1b** foarte mulțumiți de respectarea drepturilor
- **Q2a** foarte mulțumiți de timpul de așteptare până la prima examinare
- **Q2b** foarte mulțumiți de cum au fost consultați prima dată
- **Q2c** foarte mulțumit de tratamentul primit
- **Q2d** foarte mulțumit de modul de comunicare cu personalul spitalului

Tratamentul /modul de îngrijire al medicului curant



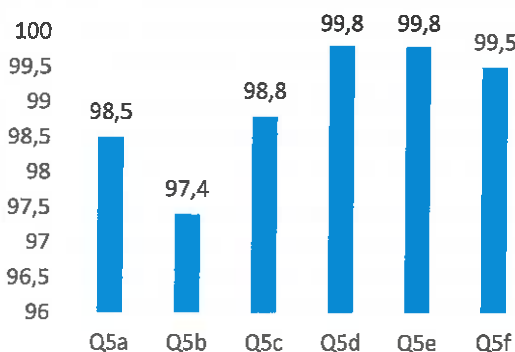
- **Q3a** foarte mulțumiți de respectul și atenția acordate de medicul curant
- **Q3b** foarte mulțumiți de modul în care medicul curant a răspuns întrebărilor
- **Q3c** Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care medicul curant s-a ocupat de cazul lor
- **Q3d** Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care medicul curant le-a înțeles problemele de sănătate
- **Q3e** foarte mulțumiți de interesul manifestat de medicul curant

Informarea pacientului / aparținătorului



- **Q4a** foarte mulțumiți de modul de informare privind examinarea medicală
- **Q4b** foarte mulțumiți de modul de informare privind procedura de recoltare a probelor de sânge / biologice
- **Q4c** foarte mulțumiți de modul în care li s-a explicat administrarea medicamentelor
- **Q4d** foarte mulțumiți de modul de informare privind rezultatele analizelor medicale
- **Q4e** foarte mulțumiți de informarea cu privire la consecințele refuzului / opririi actului medical
- **Q4f** foarte mulțumiți de informarea privind tratamentele alternative ale afecțiunii de care suferă
- **Q4g** foarte mulțumiți de informarea privind posibilele riscuri generate de lipsa igienei
- **Q4h** foarte mulțumiți de informarea privind riscurile generate de identificarea greșită

Condițiile oferite de spital



- **Q5a** foarte mulțumiți de iluminatul încăperilor / spațiilor din spital
- **Q5b** foarte mulțumiți de temperatura și ambientul din spital
- **Q5c** foarte mulțumiți de curățenia generală din spital, aspectul interior și exterior
- **Q5d** foarte mulțumiți de curățenia și funcționalitatea grupurilor sanitare
- **Q5e** foarte mulțumiți de modul cum ați fost întâmpinat (ă) la Recepție, vi s-au dat explicații și ați fost îndrumat (ă)
- **Q5f** foarte mulțumiți de faptul că ați fost însoțit și sprijinit pe timpul deplasărilor prin spital

Aprecierile generale ale pacienților la prima impresie

Sanamed București

Impresiile pacienților pot fi evidențiate prin sintetizarea aprecierilor prin alegerea a 3 cuvinte, de multe ori chiar și 4 din mai multe. Sintetic, pentru pacienții spitalului, acest aspect se prezintă astfel:

Situația desfășurată pe luni:

	Curățenie	Ordine	Disciplină	Lux	Mizerie	Dezordine	Aglomerare	Sărăcie
Luna 1	81	51	47	26	0	0	0	0
Luna 2	80	70	68	31	0	0	2	0
Luna 3	90	79	73	32	0	0	1	0
Luna 4	69	75	73	29	0	0	1	0
Luna 5	93	89	28	32	0	0	0	0
Luna 6	61	51	61	24	0	0	0	0
Luna 7	94	86	91	50	0	0	1	0
Luna 8	75	69	65	43	0	0	3	0
Luna 9	84	82	77	58	0	0	1	0
Luna 10	89	88	88	77	2	2	3	0
Luna 11	73	66	72	48	1	1	1	0
Luna 12	93	92	93	65	0	0	0	0
Total	982	898	836	515	3	3	13	0
Valoarea medie	82	75	70	43	0	0	1	0

iar rezultatele medii ale anului 2023 sunt:

Curățenie	82	0	Mizerie
Ordine	75	0	Dezordine
Disciplină	70	1	Aglomerare
Lux	43	0	Sărăcie

