

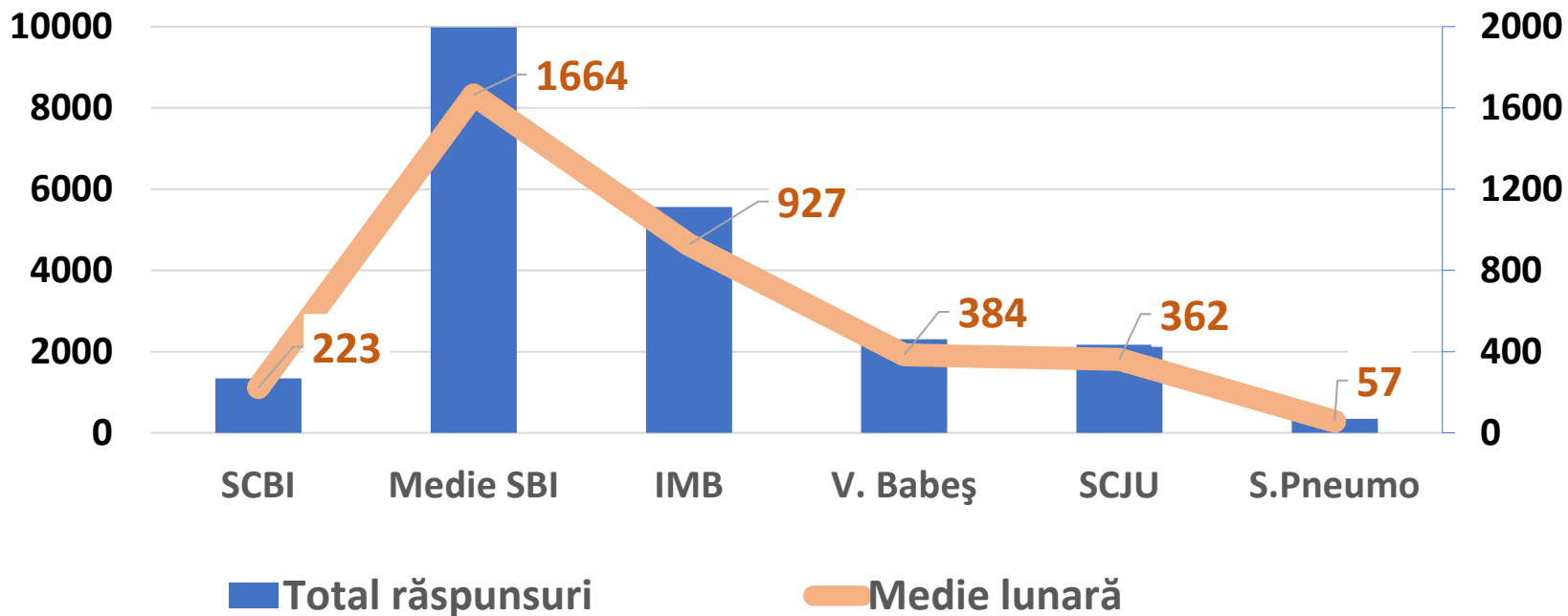


ANALIZA FEED-BACK
PACIENȚI
MINISTERUL SĂNĂTĂȚII
ianuarie - iunie 2025

Mod de analiză

- Compartimentul de integritate al MS evaluează rata de satisfacție a pacienților internați, prin aplicarea unui chestionar de satisfacție conținând un **număr de 8 întrebări** privind experiența acestora, în spitalele de stat și private din România.
- Pentru o analiză relevantă și acurată a datelor, am exclus *Institutul Matei Balș* din media spitalelor de boli infecțioase, acesta fiind singurul institut de boli infecțioase din țară.
- Media spitalelor de boli infecțioase cuprinde *datele colectate de la celelalte 7 spitale de BI din țară:*
 - 1. Spitalul Clinic de Boli Infecțioase și Tropicale dr. Victor Babeș București
 - 2. Spitalul Clinic de Boli Infecțioase Cluj
 - 3. Spitalul Clinic de Boli Infecțioase și Pneumoftiziologie V. Babeș Craiova
 - 4. Spitalul Clinic de Boli Infecțioase Sf. Cuvioasă Parascheva Galați
 - 5. Spitalul Clinic de Boli Infecțioase Sf. Parascheva Iași
 - 6. Spitalul Clinic de Boli Infecțioase și Psihiatrie Baia mare
 - 7. Spitalul Clinic de Boli Infecțioase și Pneumoftiziologie dr. V. Babeș Timișoara
- Astfel, datele sunt analizate prin raportarea rezultatelor din SCBI comparativ, atât cu media celorlalte 7 spitale de boli infecțioase din țară, cât și cu Institutul Matei Balș și Spitalul de Boli infecțioase și Tropicale V. Babeș din București.
- În plus, pentru o comparație relevantă pentru zona Constanța, am adăugat:
 - 1. *Spitalul Clinic Județean de Urgență Sf. Apostol Andrei din Constanța,*
 - 2. *Spitalul Clinic de Pneumoftiziologie Palazu Mare).*

Număr de repondenți

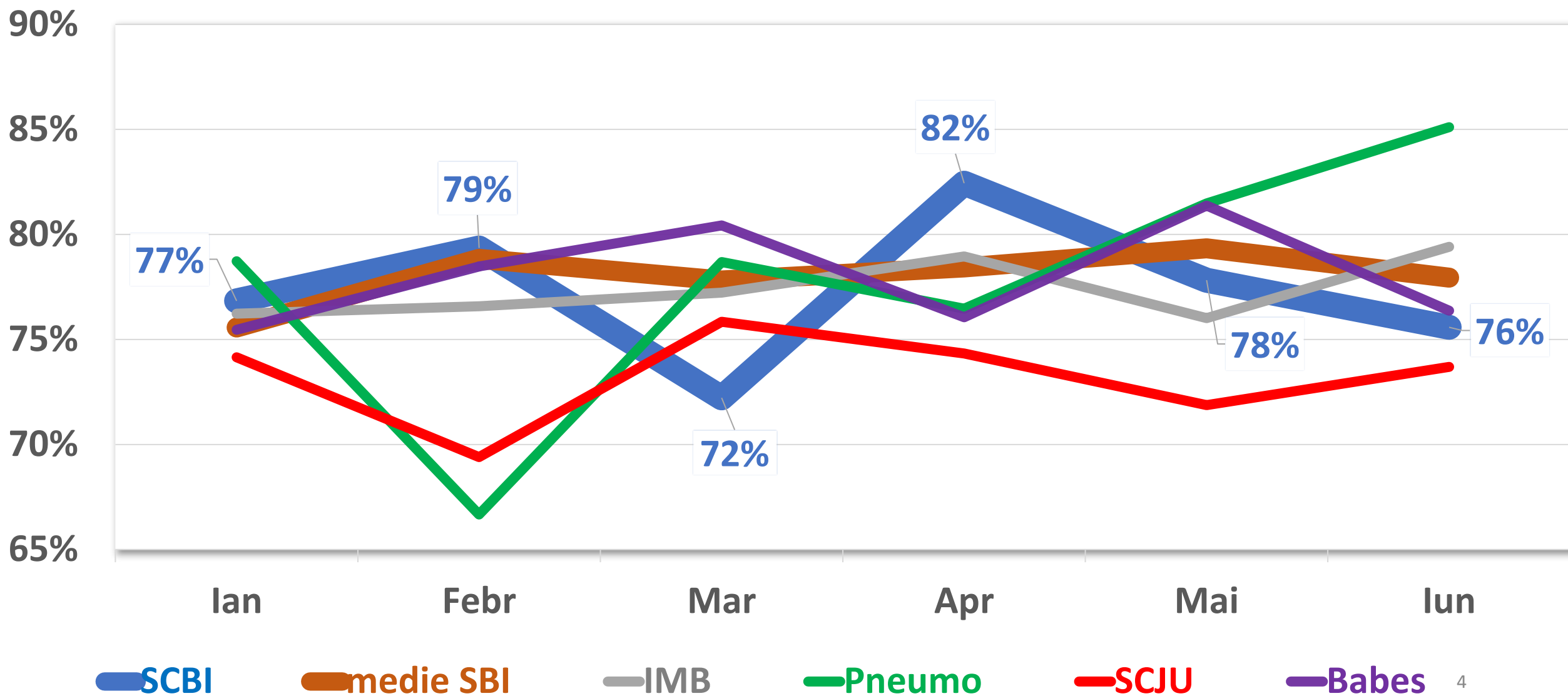


Dimensiunile mari ale eșantionului oferă o bază solidă pentru metricile de satisfacție, sporind fiabilitatea datelor

MS a colectat răspunsuri în primul semestru 2025, astfel:

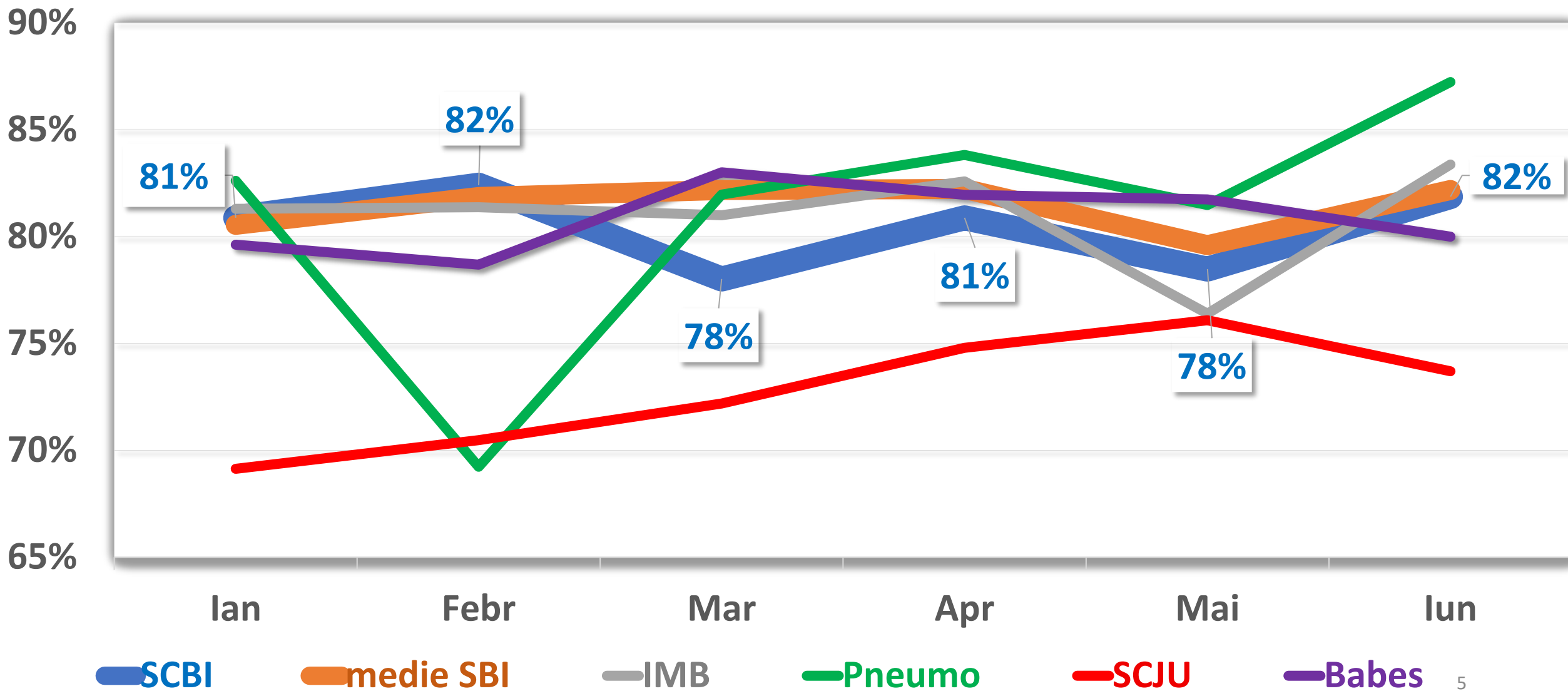
- ✓ **SCBI: 1.340** (223 medie pe lună)
- ✓ **medie SBI - 9.984** (1.664 medie pe lună)
- ✓ **IMB - 5.561** (927 medie pe lună)
- ✓ **Sp. V. Babeș - 2.305** (384 medie pe lună)
- ✓ **SCJU - 2.172** (362 medie pe lună)
- ✓ **Sp. de Pneumologie – 343** (57 medie pe lună)

1. Sunteți mulțumit de serviciile medicale oferite de spital? DA



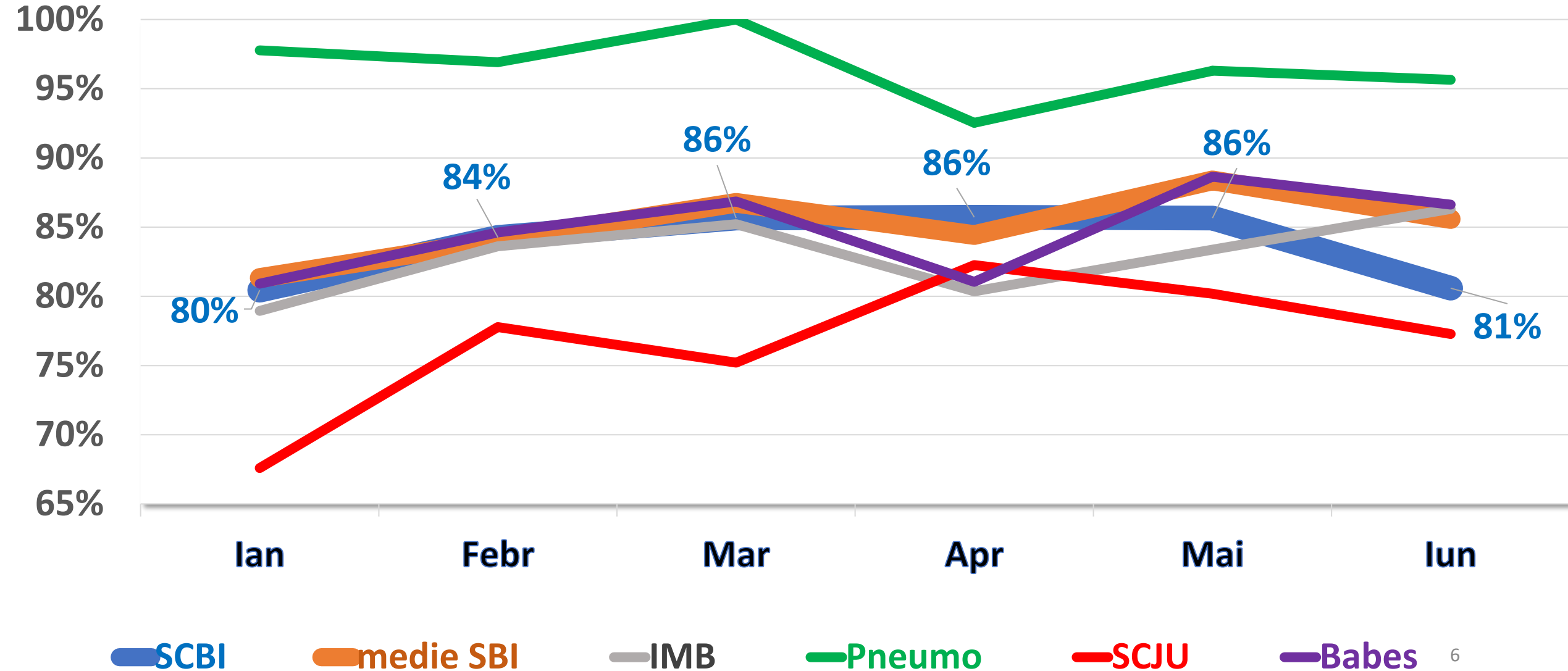
2. Sunteți mulțumit de curățenia din spital?

DA

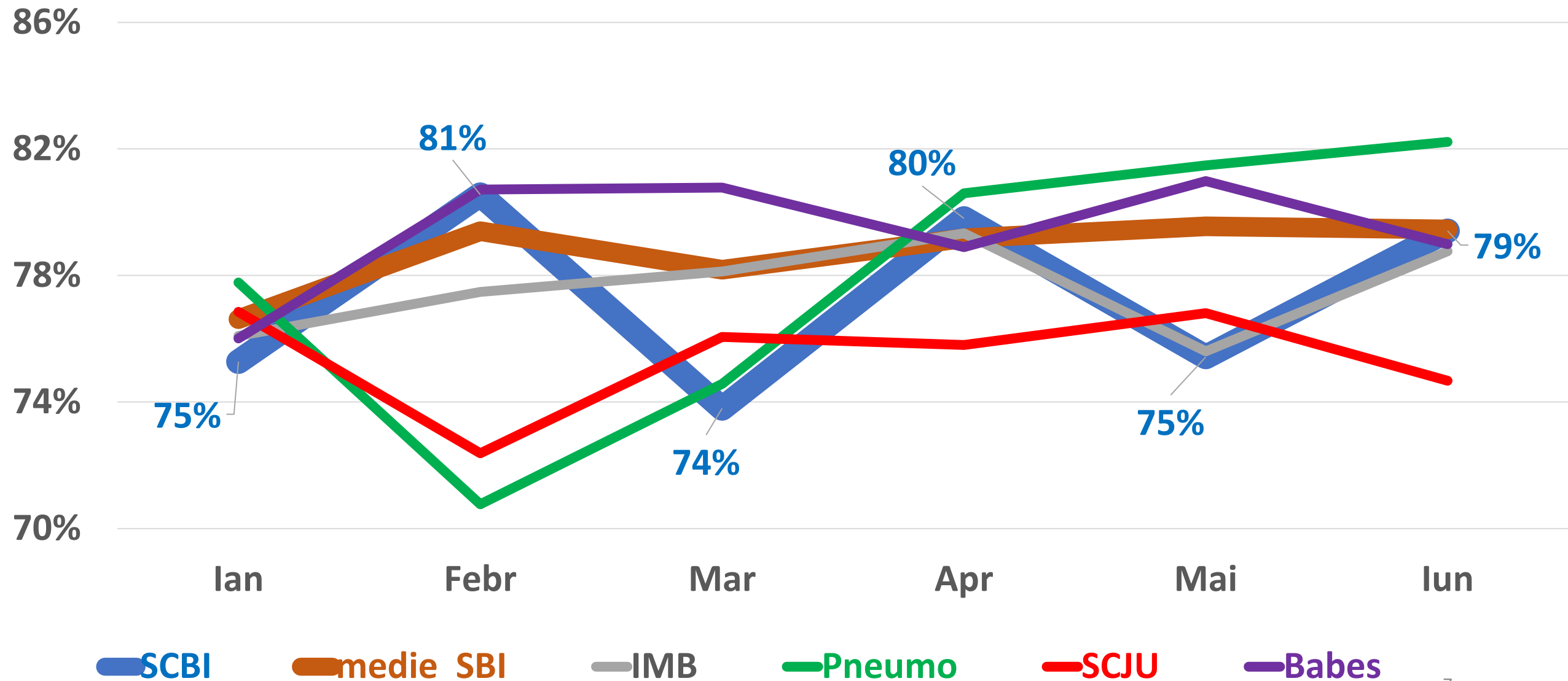


3. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?

NU

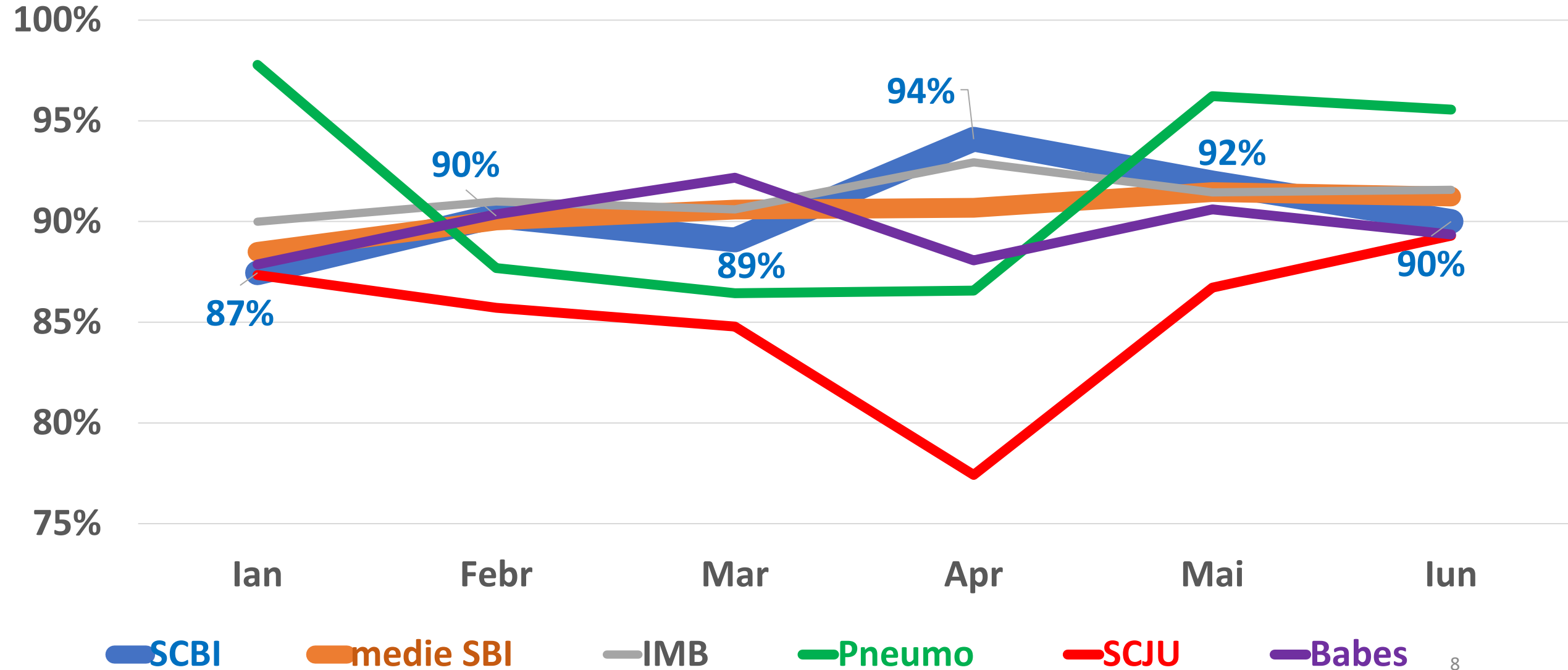


4. Sunteți mulțumit de activitatea și implicarea personalului medical? **DA**



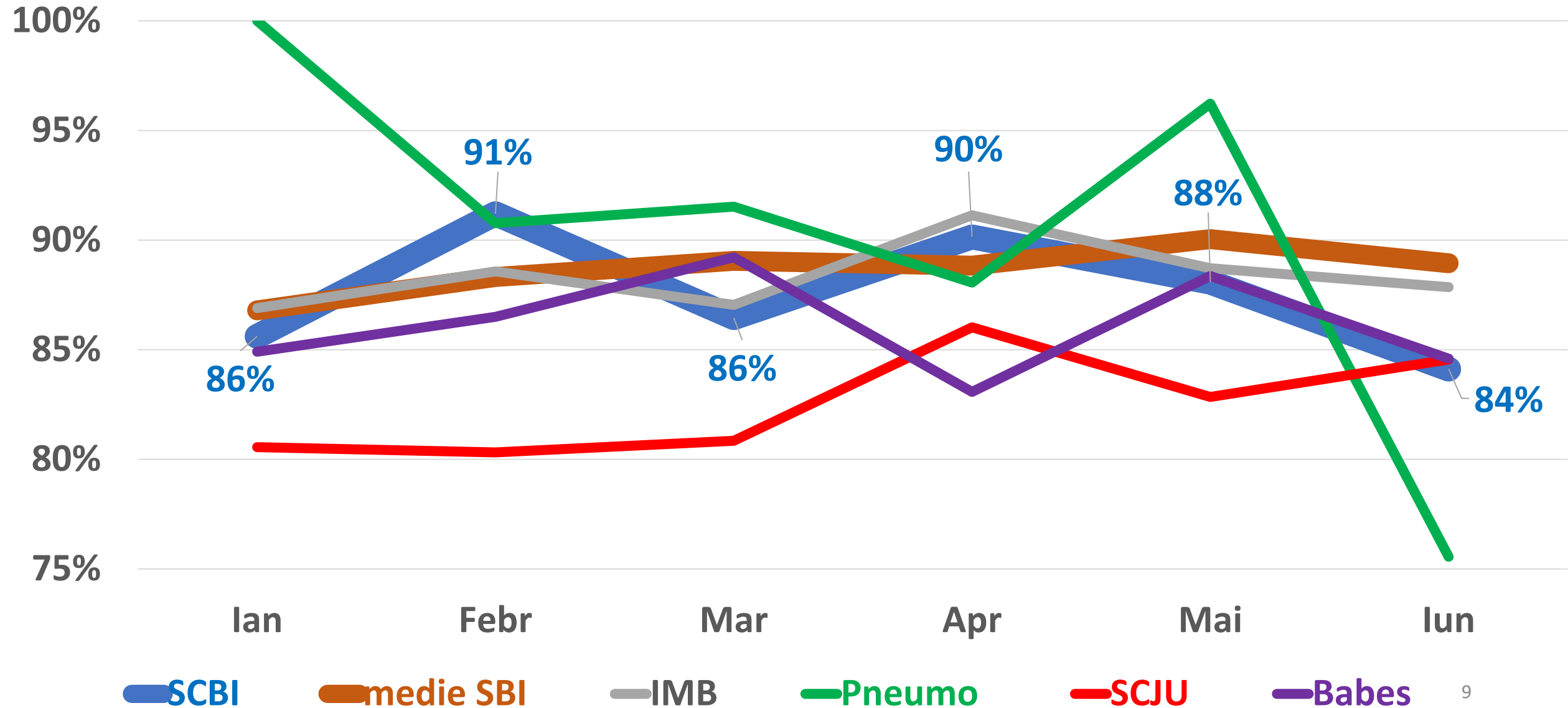
5. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament ?

DA



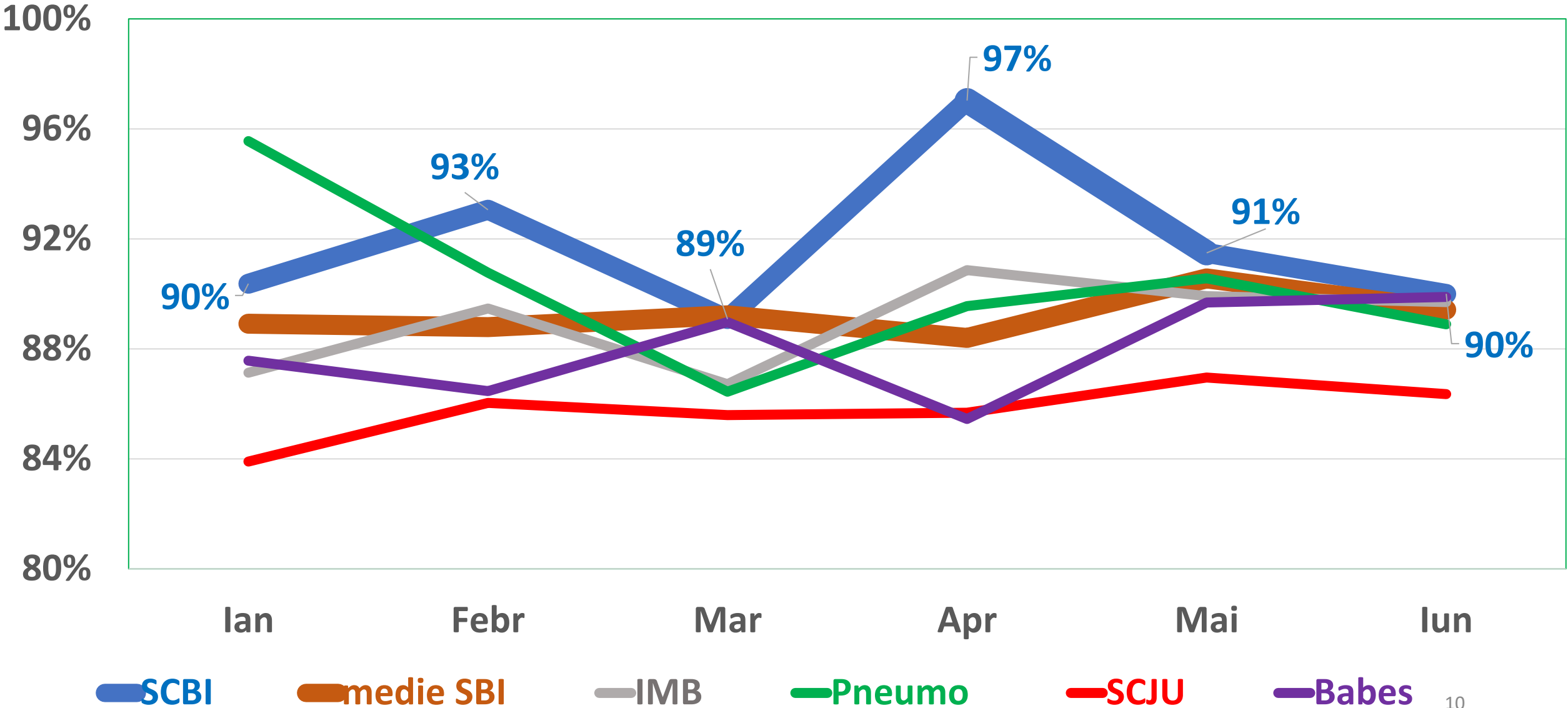
6. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?

DA

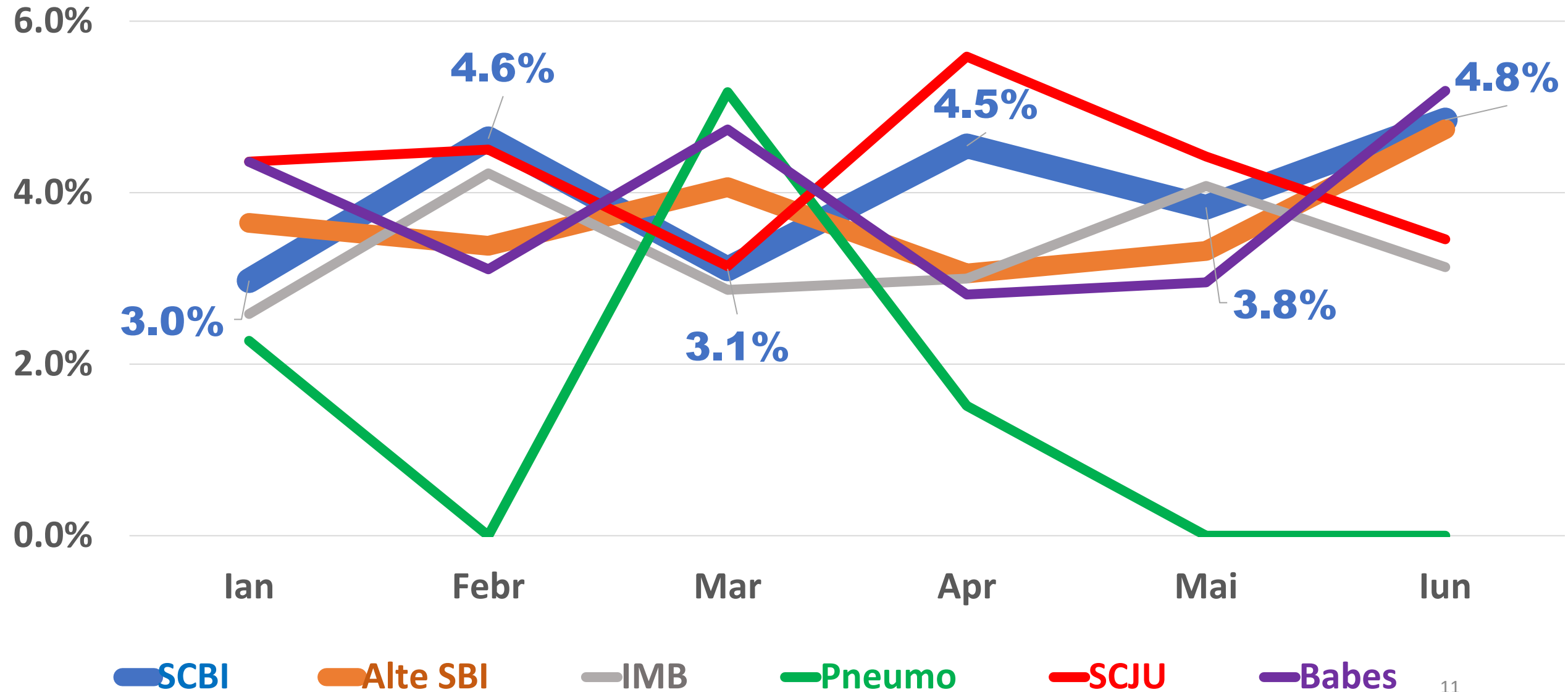


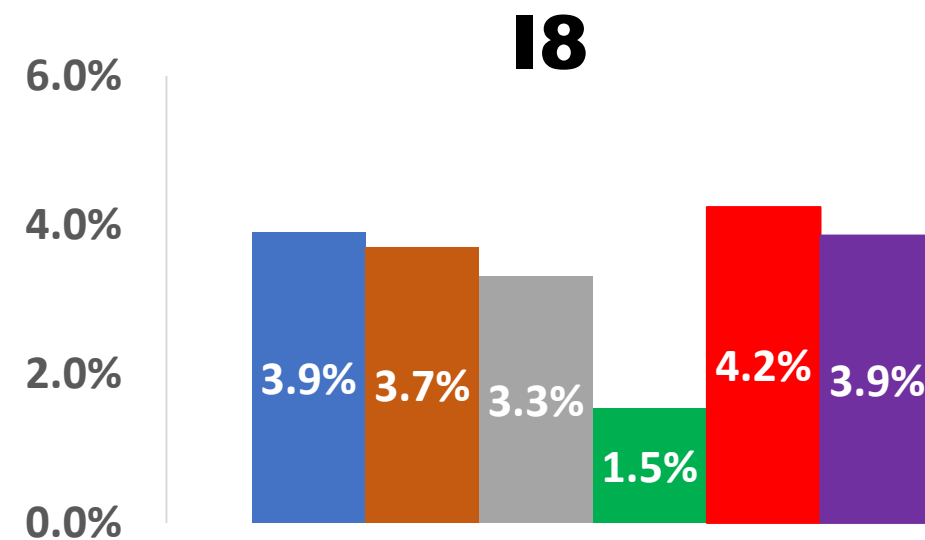
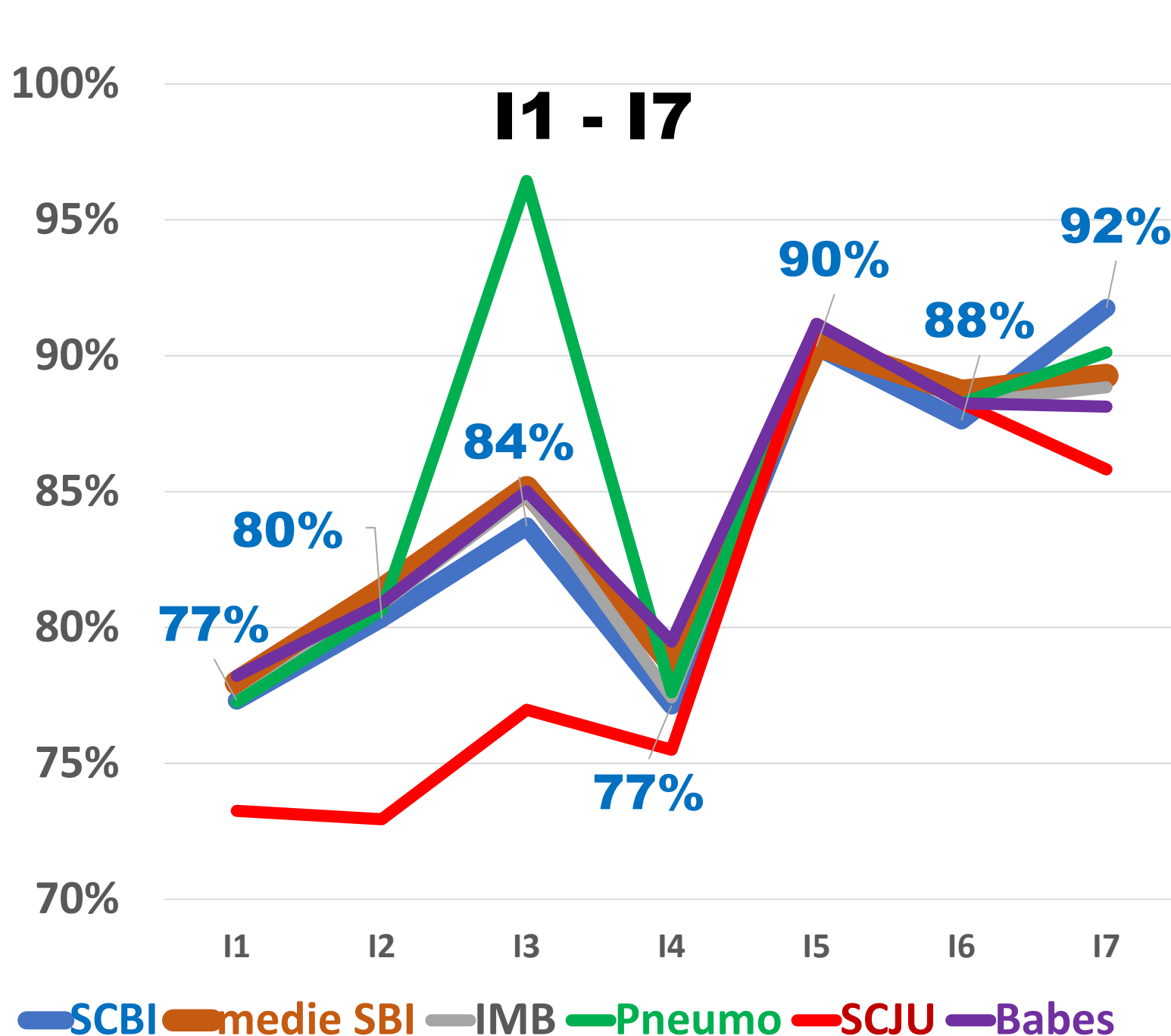
7. Starea dvs de sănătate este mai bună după externare?

DA



8. Dacă vi s-au solicitat bani sau alte tipuri de compensații, doriți să sesizați acest fapt? **DA**





ANALIZA FEEDBACK PACIENȚI_IANUARIE – IUNIE 2025

1: „Sunteți mulțumit de serviciile medicale oferite de spital?” DA

- SCBI (YTD: 77%) este sub media SBI (78%) și Babeș (78%), dar egal cu IMB (77%).
- SCBI atinge un vârf în aprilie (82%), depășind media SBI (78%) și IMB (79%), dar scade în martie (72%) și iunie (76%) sub toate celelalte.
- Babeș crește în martie (80%) și mai (81%), iar IMB este stabil, cu un vârf în iunie (79%).

2: „Sunteți mulțumit de curățenia din spital?” DA

- SCBI (YTD: 80%) este ușor sub media SBI, IMB și Babeș (81%).
- SCBI atinge un vârf în februarie (82%), dar scade în martie (78%) sub media SBI (82%) și IMB (81%).
- Babeș are un vârf în martie (83%), iar IMB în iunie (83%).

3: „A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?” NU

- SCBI (YTD: 84%) este un procent sub media SBI și Babeș (85%), dar deasupra IMB (83%) cu un procent
- SCBI menține un platou la 86% în martie-aprilie, dar scade în iunie (81%) sub toate celelalte spitale
- Babeș și media SBI excelează în mai (89%), iar IMB scade ușor în iunie (86%)

4: „Sunteți mulțumit de activitatea și implicarea personalului medical?” DA

- SCBI (YTD: 77%) este sub media SBI (79%) și Babeș (79%), dar egal cu IMB (77%).
- SCBI atinge un vârf în februarie (81%), dar scade în martie (74%) sub Babeș, IMB și media SCBI.
- Babeș crește în mai (81%), iar IMB are trend stabil, cu un vârf în aprilie (79%).

5: „Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?” DA

- SCBI (YTD: 90%) este egal cu media SBI și Babeș, însă sub IMB (91%)
- SCBI atinge un vârf în aprilie (94%), depășind media SBI (91%), Babeș (88%) și IMB (93%).
- IMB este constant ridicat, iar Babeș are un vârf în martie (92%).

6: „Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?” DA

- SCBI (YTD: 88%) este la egalitate cu IMB, sub media SBI (89%), dar peste Babeș (86%).
- SCBI atinge un vârf în februarie (91%), depășind Babeș, IMB și media SCBI, dar scade în iunie (84%).
- IMB atinge un scor maxim în aprilie (91%), iar Babeș un maxim de 89% în martie.

7: „Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?” DA

- SCBI (YTD: 92%) demonstrează o performanță excepțională, depășind constant media SBI (89%), IMB (89%) și Babeș (88%) în toate cele șase luni, reflectând o calitate remarcabilă a îngrijirilor medicale.
- SCBI atinge un vârf remarcabil în aprilie (97%), cel mai mare scor lunar și rămâne ridicat chiar și în iunie (90%), la egalitate cu Babeș și depășind media SBI și IMB.
- Media SBI și Babeș sunt stabile, dar nu ating nivelul SCBI, cu Babeș la 90% în iunie și IMB variind, cu un maxim de 90% în aprilie. Se remarcă performanța constantă a SCBI la această întrebare.

SCBI se distinge printr-o performanță remarcabilă, menținându-se lunar peste sau egal cu media SBI, IMB și Babeș, cu un vârf spectaculos de 97% în aprilie. Această consistență reflectă angajamentul SCBI pentru îmbunătățirea stării de sănătate a pacienților.

8: „Dacă vi s-au solicitat bani sau alte tipuri de recompensă de către personalul medical, doriți să sesizați acest fapt?” DA

- SCBI (YTD: 3.9%) este egal cu Babeș (3.9%), peste media SBI (3.7%) și IMB (3.3%).
- SCBI și Babeș au un vârf în iunie (4.8%, respectiv 5.2%), indicând mai multe raportări.
- IMB are cel mai scăzută medie (3.3%), cu un minim în ianuarie (2.6%).

Concluzii generale ianuarie – iunie 2025

Puncte forte SCBI:

- excelează la întrebarea 7 (92% YTD), cu un vârf în aprilie (97%)
- are scoruri competitive la întrebările 5 (90%) și 6 (88%)
- la întrebarea 8, scorul scăzut (3.9%) indică puține raportări de solicitări neetice

Puncte slabe SCBI:

- sub media SBI la întrebările 1-4, cu scăderi notabile în martie (72% la întrebarea 1) și iunie (76% la întrebarea 1)

Recomandări:

- îmbunătățirea performanței la întrebările 1-4, în special curățenia și implicarea personalului
- menținerea performanței la întrebările 5-7