

**SPITALUL DE BOLI CRONICE SIRET**Loc. Siret, str. 9 Mai, nr. 6, jud. Suceava  
Telefon: 0230/280203 Fax: 0230/280201**COD FISCAL 4440969**Web: [www.spitalorasesnescsiret.ro](http://www.spitalorasesnescsiret.ro)e-mail: [orasesnescsiret@yahoo.com](mailto:orasesnescsiret@yahoo.com)

Operator date cu caracter personal nr. 0015993

**ANALIZA REZULTATELOR LA CHESTIONARUL  
DE SATISFACȚIE A PACIENTULUI ȘI/SAU APARTINĂTORULUI  
IUNIE 2021****1. Scop:**

Cunoașterea gradului de satisfacție a pacienților/apartinătorilor în vederea stabilirii obiectivelor și activităților de îmbunătățire a calității serviciilor.

**2. Modul de desfășurare a activității:**

S-a procedat la analiza gradului de satisfacție a pacienților/apartinătorilor prin aplicarea chestionarelor de satisfacție în concordanță cu procedura **PO 100 12** ADMINISTRAREA, PRELUCRAREA ȘI ANALIZA CHESTIONARELOR DE SATISFACȚIE A PACIENTULUI/APARTINĂTORULUI

Pentru realizarea studiului s-au instruit și administrat pacienților sau aparținătorilor din secțiile/compartimentele spitalului:

- *Secția Medicină Internă (COVID / NON COVID)*
- *Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie*
- *Compartiment Îngrijiri Paliative*
- *Compartiment Pediatrie*

Comisia de analiză a rezultatelor la chestionarele de satisfacție a pacienților numită prin decizia nr. **31** din **05.02.2021** în urma centralizării datelor, am constatat următoarele:

A. Total pacienți externati **74** în perioada **IUNIE 2021** din care:

*Secția Medicină Internă (COVID / NON COVID): 24*

*Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie: 41*

*Compartiment Îngrijiri Paliative: 2*

*Compartiment Pediatrie: 0*

B. Total pacienți care au răspuns la chestionare: **66**

$X = \text{nr. pacienți ce au răspuns la chestionare} / \text{nr. total pacienți internați} * 100 = \underline{\underline{89,19\%}}$

*Secția Medicină Internă (COVID / NON COVID): 21*

*Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie: 41*

*Compartiment Îngrijiri Paliative: 4*

*Compartiment Pediatrie: 0*

C. Total pacienți care au răspuns la chestionare **66** din care:

|          | Total  | Secția Medicină Internă<br>(COVID / NON COVID) | Secția Recuperare,<br>medicină fizică și<br>balneologie | Compartiment<br>Îngrijiri Paliative | Compartiment<br>Pediatrie |
|----------|--------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|
| *DA      | 83,33% | 83,23%                                         | 83,88%                                                  | 78,26%                              | 0%                        |
| *NU      | 14,17% | 14,29%                                         | 14,10%                                                  | 14,13%                              | 0%                        |
| *PARȚIAL | 2,5%   | 2,48%                                          | 2,01%                                                   | 7,61%                               | 0%                        |

**Legendă:** \*DA – Foarte mulțumit    \*NU – Nemulțumit    \*PARȚIAL – Mulțumit

|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p align="center"><b>SPITALUL DE BOLI CRONICE SIRET</b><br/>         Loc. Siret, str. 9 Mai, nr. 6, jud. Suceava<br/>         Telefon: 0230/280203 Fax: 0230/280201<br/> <b>COD FISCAL 4440969</b><br/>         Web: <a href="http://www.spitalorasesnescisiret.ro">www.spitalorasesnescisiret.ro</a><br/>         e-mail: <a href="mailto:orasesnescisiret@yahoo.com">orasesnescisiret@yahoo.com</a><br/>         Operator date cu caracter personal nr. 0015993</p> | <div data-bbox="1028 76 1193 240">  </div> <div data-bbox="1255 87 1424 229">  </div> |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Pentru fiecare întrebare pacienții/apartinătorii au răspuns:**

|                                                                                                                                                                         | *DA    | *NU    | *PARȚIAL |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|----------|
| 1. Ați fost informat/ă despre drepturile, obligațiile și regulile de igienă personală în timpul spitalizării?                                                           | 100%   |        |          |
| 2. Considerați că aceste drepturi v-au fost respectate de personalul medical în timpul spitalizării?                                                                    | 100%   |        |          |
| 3. Informațiile primite despre diagnostic, tratament, prognostic și planul de îngrijire au fost pe înțelesul dumneavoastră?                                             | 69,70% | 16,67% | 13,64%   |
| 4. Apreciați atitudinea personalului din cadrul Spitalului de Boli Cronice Siret?                                                                                       | 100%   |        |          |
| 5. Apreciați amabilitatea și disponibilitatea personalului medical în timpul spitalizării?                                                                              | 100%   |        |          |
| 6. Apreciați calitatea îngrijirilor de sănătate și modul de folosire a echipamentului de protecție (măști, mănuși, halate etc.) de către personalul medical din spital? | 100%   |        |          |
| 7. Ați fost instruit/ă asupra modului de administrare a medicației, efectele adverse și riscurile asocierii de medicamente?                                             | 100%   |        |          |
| 8. Medicamentele administrate v-au fost asigurate de spital?                                                                                                            | 100%   |        |          |
| 9. Administrarea medicamentelor pe cale orală s-a făcut sub supravegherea asistentei medicale?                                                                          | 100%   |        |          |
| 10. Ați fost mulțumit/ă de îngrijirile acordate în timpul spitalizării?                                                                                                 | 98,48% |        | 1,52%    |
| 11. În deplasarea prin spital în vederea internării, investigației și/sau consult, ați fost însoțit/ă de personalul sanitar?                                            | 100%   |        |          |
| 12. În deplasarea prin spital în vederea internării, investigației și/sau consult, ați fost însoțit/ă de aparținător?                                                   |        | 100%   |          |
| 13. Sunteți mulțumit/ă de calitatea condițiilor hoteliere ale spitalului (dotări din salon etc.)?                                                                       | 83,33% | 1,52%  | 15,15%   |
| 14. Sunteți mulțumit/ă de iluminatul spațiilor/încăperilor, temperatura, curățenia și funcționalitatea grupurilor sanitare din acest spital?                            | 98,48% |        | 1,52%    |
| 15. Curățenia salonului și a spațiilor aferente acestuia este făcută de cel puțin 2 ori pe zi și ori de câte ori a fost necesar?                                        | 100%   |        |          |
| 16. Ați fost avertizați cu privire la riscul de cădere în timpul efectuării curățeniei în cadrul secției/compartimentului?                                              | 100%   |        |          |
| 17. Sunteți mulțumit/ă de aspectul lenjeriei și al efectelor de spital?                                                                                                 | 86,15% | 3,08   | 10,77%   |
| 18. Sunteți mulțumit/ă de calitatea hranei și modul cum a fost distribuită?                                                                                             | 83,33% | 4,55   | 12,12%   |
| 19. În timpul spitalizării ați fost informat/ă cu privire la posibilitatea asigurării asistenței spirituale?                                                            | 100%   |        |          |
| 20. Ați fost informat/ă cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor și reclamațiilor?                                                                           | 100%   |        |          |
| 21. Ați sesizat în timpul internării vreo formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?                                                                 |        | 100%   |          |
| 22. Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestuia?                               |        | 100%   |          |
| 23. Ați fost mulțumit/ă de calitatea comunicării informațiilor (medicale și nemedicale) și despre data estimată a externării?                                           | 100%   |        |          |

**Legendă:** \*DA – Foarte mulțumit \*NU – Nemulțumit \*PARȚIAL – Mulțumit

La întrebările privind respectarea drepturilor pacienților se constată că sunt respectate în proporție de 100% de către personalul unității.

**3. Perioada evaluată: 01.06 – 30.06.2021**

**4. Concluzii:**

În urma analizei chestionarelor se constată că un număr mic de pacienți / aparținători (66) au răspuns la chestionare, justificat de incidența cu infecția SARS CoV-2 și interzicerea vizitei aparținătorilor în incinta unității.

Referitor la calitatea condițiilor hoteliere se constată că sunt pacienți care sunt nemulțumiți 1,52% sau mulțumiți 15,15%, unde se impun măsuri suplimentare.

|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p align="center"><b>SPITALUL DE BOLI CRONICE SIRET</b><br/>         Loc. Siret, str. 9 Mai, nr. 6, jud. Suceava<br/>         Telefon: 0230/280203 Fax: 0230/280201<br/> <b>COD FISCAL 4440969</b><br/>         Web: <a href="http://www.spitalorasesnescsiret.ro">www.spitalorasesnescsiret.ro</a><br/>         e-mail: <a href="mailto:orasesnescsiret@yahoo.com">orasesnescsiret@yahoo.com</a><br/>         Operator date cu caracter personal nr. 0015993</p> | <div data-bbox="1028 76 1193 240">  </div> <div data-bbox="1255 87 1424 229">  </div> |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Referitor la aspectul lenjeriei și efectelor de spital un procent de 10,77% sunt parțial mulțumiți și un procent de 3,08% sunt nemulțumiți.

Referitor la calitatea hranei și a modului de distribuire se constată că sunt pacienți parțial mulțumiți 12,12% și un procent de 12,12% sunt nemulțumiți.

Un aspect care necesită măsuri suplimentare este informația pe care pacientul o primește la internare sau pe parcursul internării.

## 5. Măsuri

- ❖ reinstruirea periodică a personalului în vederea respectării și aplicării procedurilor specifice;
- ❖ cursuri periodice de comunicare cu pacienții/apartinătorii a personalului medical;
- ❖ igienizarea spațiilor de lucru;
- ❖ instruire și activități de convingere a pacienților pentru importanța completării chestionarului de satisfacție în vederea unui grad mai mare de chestionare completate;
- ❖ monitorizarea activității privind aspectul lenjeriei și efectelor de spital, dotarea secțiilor/compartimentelor cu lenjerie nouă și/sau de unică utilizare;
- ❖ monitorizarea activității de asigurare a hranei și a distribuției;
- ❖ instruirea personalului în activitățile de distribuire a hranei.

## Comisia de analiză,

Președinte: Dr. Polocoșer Simona Mariana – Director Medical

Membrii: Dr. Ciurariu Aștefănoaei Alina Otilia – Medic Primar/Comp. Îngrijiri Paliative

As. med. pr. Hreniuc Alina

Secretar: As. Aruștei Bogdan

Invitat: As. med. pr. Mihăiescu Adina – Lider Sindicat

Lista de difuzare raport de analiză:

| Nr Crt. | Nume și prenume              | Funcție/sector                          | Data transmiterii | Semnătura                                                                             |
|---------|------------------------------|-----------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1       | Ec. Bujdei Lorena            | RMC -BMC                                | 06.07.2021        |  |
| 2       | Dr. Polocoșer Simona Mariana | Director medical /<br>Consiliul medical | 06.07.2021        |  |
| 3       | Ec. Haraseniuc Ilie Sorin    | Manager                                 | 06.07.2021        |  |