

**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.spitalorasenesesiret.ro](http://www.spitalorasenesesiret.ro)e-mail: [orasenesesiret@yahoo.com](mailto:orasenesesiret@yahoo.com)

Operator date cu caracter personal nr. 0015993

**ANALIZA REZULTATELOR LA CHESTIONARUL  
DE SATISFACȚIE A PACIENTULUI ȘI/SAU APARTINĂTORULUI  
SEPTEMBRIE 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*
- *Comparatiment Îngrijiri Paliative*
- *Comparatiment 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 **116** în perioada **SEPTEMBRIE 2021** din care:

*Secția Medicină Internă (COVID / NON COVID): 47*

*Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie: 52*

*Comparatiment Îngrijiri Paliative: 17*

*Comparatiment Pediatrie: 0*

B. Total pacienți care au răspuns la chestionare: **94**

X = nr. pacienți ce au răspuns la chestionare / nr. total pacienți internați \* 100 = **81,03%**

*Secția Medicină Internă (COVID / NON COVID): 32*

*Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie: 52*

*Comparatiment Îngrijiri Paliative: 10*

*Comparatiment Pediatrie: 0*

C. Total pacienți care au răspuns la chestionare **94** 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      | 80,94% | 82,88%                                         | 79,85%                                                  | 80,43%                              | 0%                        |
| *NU      | 14,62% | 13,72%                                         | 15,13%                                                  | 14,78%                              | 0%                        |
| *PARȚIAL | 4,44%  | 3,40%                                          | 5,02%                                                   | 4,78%                               | 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.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 82 1198 248">   </div> <div data-bbox="1259 96 1422 227">  <p>unitate afiliată în<br/>PROCES DE ACREDITARE<br/>CICLUL al II-lea</p> </div> |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Pentru fiecare întrebare pacienții/aparținătorii 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?                                             | 72,34% | 7,45% | 20,21%   |
| 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?                                                                                                 | 100%   |       |          |
| 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.)?                                                                       | 72,34% | 7,45% | 20,21%   |
| 14. Sunteți mulțumit/ă de iluminatul spațiilor/încăperilor, temperatura, curățenia și funcționalitatea grupurilor sanitare din acest spital?                            | 72,34% | 6,38% | 21,28%   |
| 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?                                                                                                 | 72,34% | 7,45% | 20,21%   |
| 18. Sunteți mulțumit/ă de calitatea hranei și modul cum a fost distribuită?                                                                                             | 72,34% | 7,45% | 20,21%   |
| 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: 01.09 – 30.09.2021**

**4. Concluzii:**

În urma analizei chestionarelor se constată că un număr mic de pacienți / aparținători (94) 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 7,45% sau mulțumiți 20,21%, unde se impun măsuri suplimentare.



**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



Referitor la aspectul lenjeriei și efectelor de spital un procent de 21,28% sunt parțial mulțumiți și un procent de 6,38% sunt nemulțumiți.

Referitor la calitatea hranei și a modului de distribuire se constată că sunt pacienți parțial mulțumiți 20,21% și un procent de 7,45% 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                             | 06.10.2021        |           |
| 2       | Dr. Polocoșer Simona Mariana | Director medical / Consiliul medical | 06.10.2021        |           |
| 3       | Ec. Haraseniuc Ilie Sorin    | Manager                              | 06.10.2021        |           |