

**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

e-mail: orasesnescsiret@yahoo.com

Operator date cu caracter personal nr. 0015993

**ANALIZA REZULTATELOR LA CHESTIONARUL****DE SATISFACȚIE A PACIENTULUI ȘI SAU APARTINĂTORULUI****AN 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 **958** în perioada **01.01.2021 – 31.12.2021** din care:

Secția Medicină Internă (COVID / NON COVID): **373**

Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie: **460**

Compartiment Îngrijiri Paliative: **125**

Compartiment Pediatrie: **0**

B. Total pacienți care au răspuns la chestionare: **825**

X = nr. pacienți ce au răspuns la chestionare / nr. total pacienți internați * 100 = **86,12%**

Secția Medicină Internă (COVID / NON COVID): **287**

Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie: **460**

Compartiment Îngrijiri Paliative: **78**

Compartiment Pediatrie: **0**

C. Total pacienți care au răspuns la chestionare **825** din care:

	Total	Secția Medicină Internă (COVID / NON COVID)	Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie	Compartiment Îngrijiri Paliative	Compartiment Pediatrie
*DA	80,73%	81,32%	81,02%	76,12%	0%
*NU	14,55%	14,50%	14,58%	14,22%	0%
*PARȚIAL	4,72%	4,18%	4,40%	9,66%	0%

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



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.spitalorasesnescisiret.ro
e-mail: orasesnescisiret@yahoo.com
Operator date cu caracter personal nr. 0015993



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?	99,66%	2,21%	0,34%
3. Informațiile primite despre diagnostic, tratament, prognostic și planul de îngrijire au fost pe înțelesul dumneavoastră?	68,89%	9,54%	21,57%
4. Apreciați atitudinea personalului din cadrul Spitalului de Boli Cronice Siret?	99,88%		0,12%
5. Apreciați amabilitatea și disponibilitatea personalului medical în timpul spitalizării?	99,88%		0,12%
6. Apreciați calitatea îngrijirilor de sănătate și modul de folosire a echipamentului de protecție (măști, mănuși, halate etc.) de către personalul medical din spital?	99,72%		0,28%
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?	99,38%		0,62%
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.)?	76,34%	4,66%	19%
14. Sunteți mulțumit/ă de iluminatul spațiilor/încăperilor, temperatura, curățenia și funcționalitatea grupurilor sanitare din acest spital?	77,72%	4,78%	17,50%
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?	75,11%	5,85%	19,04%
18. Sunteți mulțumit/ă de calitatea hranei și modul cum a fost distribuită?	77,83%	4,93%	17,12%
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 99,66% de către personalul unității.

3. Perioada evaluată: 01.01 – 31.12.2021

4. Concluzii:

În urma analizei chestionarelor se constată că un număr mic de pacienți / aparținători (825) 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 4,66% sau parțial mulțumiți 19%, 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 4440969Web: www.spitalorasesnescsiret.roe-mail: orasesnescsiret@yahoo.com

Operator date cu caracter personal nr. 0015993



Referitor la aspectul lenjeriei și efectelor de spital un procent de 19,04% sunt parțial mulțumiți și un procent de 5,85% sunt nemulțumiți.

Referitor la calitatea hranei și a modului de distribuire se constată că sunt pacienți parțial mulțumiți 17,12% și un procent de 4,93% 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/aparținătorii 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	06.01.2022	
2	Dr. Polocoșer Simona Mariana	Director medical / Consiliul medical	06.01.2022	
3	Ec. Haraseniuc Ilie Sorin	Manager	06.01.2022	