



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



Nr. 109 din 09.01.2023

ANALIZA REZULTATELOR LA CHESTIONARUL DE SATISFACȚIE A PACIENTULUI ȘI/SAU APARTINĂTORULUI (FORMULAR ANMCS) AN 2022

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. **103** din **19.04.2022** în urma centralizării datelor, am constatat următoarele:

A. Total pacienți externati **1391** în perioada **01.01.2022 – 31.12.2022** din care:

Secția Medicină Internă (COVID / NON COVID): 425

Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie: 588

Compartiment Îngrijiri Paliative: 193

Compartiment Pediatrie: 185

B. Total pacienți care au răspuns la chestionare: **1274**

$X = \text{nr. pacienți ce au răspuns la chestionare} / \text{nr. total pacienți internați} * 100 = \underline{\underline{91,59\%}}$

Secția Medicină Internă (COVID / NON COVID): 384

Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie: 587

Compartiment Îngrijiri Paliative: 121

Compartiment Pediatrie: 183

C. Total pacienți care au răspuns la chestionare **1274** din care:

	Total	Secția Medicină Internă (COVID / NON COVID)	Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie	Compartiment Îngrijiri Paliative	Compartiment Pediatrie
*DA	83,43%	83,23%	83,44%	82,92%	84,27%
*NU	13,65%	13,61%	13,71%	13,98%	13,27%
*PARȚIAL	2,92%	3,16%	2,85%	3,10%	2,46%

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.spitalorasesnescsiret.roe-mail: orasesnescsiret@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?	100%		
3. Informațiile primite despre diagnostic, tratament, prognostic și planul de îngrijire au fost pe înțelesul dumneavoastră?	82,50%	2,90%	14,60%
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.)?	83,36%	2,90%	13,74%
14. Sunteți mulțumit/ă de iluminatul spațiilor/încăperilor, temperatura, curățenia și funcționalitatea grupurilor sanitare din acest spital?	83,52%	2,90%	13,58%
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?	83,20%	2,90%	13,89%
18. Sunteți mulțumit/ă de calitatea hranei și modul cum a fost distribuită?	83,44%	2,90%	13,66%
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: 01.01.2022 – 31.12.2022**4. Concluzii:**

În urma analizei chestionarelor se constată că un număr de pacienți / aparținători (1274) au răspuns la chestionarele de satisfacție a pacientului și/sau aparținătorului (FORMULAR ANMCS).

Referitor la calitatea condițiilor hoteliere se constată că un procent de 13,74% au fost mulțumiți, 2,90% au fost nemulțumiți și 83,36% au fost foarte mulțumiți.

**SPITALUL DE BOLI CRONICE SIRET**

Loc. Siret, str. 9 Mai, nr. 6, jud. Suceava

Telefon: 0230/280203 Fax: 0230/280201

COD FISCAL 4440969Web: www.spitalorasesnescisiret.roe-mail: orasesnescisiret@yahoo.com

Operator date cu caracter personal nr. 0015993



Referitor la aspectul lenjeriei și efectelor de spital un procent de 83,20% au fost foarte mulțumiți, 2,90% au fost nemulțumiți și 13,89% au fost mulțumiți.

Referitor la calitatea hranei și a modului de distribuire se constată că un procent de 13,66% au fost mulțumiți, 2,90% au fost nemulțumiți și 83,44% au fost foarte mulțumiți.

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	09.01.2023	
2	Dr. Polocoșer Simona Mariana	Director medical / Consiliul medical	09.01.2023	
3	Ec. Haraseniuc Ilie Sorin	Manager	09.01.2023	