

**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

**Nr. 3852 din 08.11.2023****ANALIZA REZULTATELOR LA CHESTIONARUL
DE SATISFAȚIE A PACIENTULUI ȘI/SAU APARTINĂTORULUI (FORMULAR ANMCS)
OCTOMBRIE 2023****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 SATISFAȚIE A PACIENTULUI/APARTINĂTORULUI

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

- **Secția Medicină Internă**
- **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 **164** în perioada **OCTOMBRIE 2023** din care:

Secția Medicină Internă : 65

Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie: 50

Compartiment Îngrijiri Paliative: 21

Compartiment Pediatrie: 28

B. Total pacienți care au răspuns la chestionare: **145**

$X = \text{nr. pacienți ce au răspuns la chestionare} / \text{nr. total pacienți internați} * 100 = \mathbf{88,41\%}$

Secția Medicină Internă : 55

Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie: 50

Compartiment Îngrijiri Paliative: 15

Compartiment Pediatrie: 25

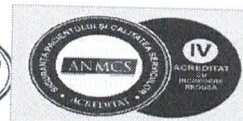
C. Total pacienți care au răspuns la chestionare **145** din care:

	Total	Secția Medicină Internă	Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie	Compartiment Îngrijiri Paliative	Compartiment Pediatrie
*DA	87,20%	85,53%	86,96%	88,99%	87,30%
*NU	11,62%	12,41%	13,04%	8,70%	12,35%
*PARȚIAL	1,18%	2,06%		2,31%	0,35%

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.ro
e-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?	98,64%		1,36%
4. Apreciați atitudinea personalului din cadrul Spitalului de Boli Cronice Siret?	99,09%		0,91%
5. Apreciați amabilitatea și disponibilitatea personalului medical în timpul spitalizării?	99,55%		0,45%
6. Apreciați calitatea îngrijirilor de sănătate și modul de folosire a echipamentului de protecție (măști, mănuși, halate etc.) de către personalul medical din spital?	99,09%		0,91%
7. Ați fost instruit/ă asupra modului de administrare a medicației, efectele adverse și riscurile asocierii de medicamente?	98,18%		1,82%
8. Medicamentele administrate v-au fost asigurate de spital?	98,64%		1,36%
9. Administrarea medicamentelor pe cale orală s-a făcut sub supravegherea asistentei medicale?	99,55%		0,45%
10. Ați fost mulțumit/ă de îngrijirile acordate în timpul spitalizării?	99,55%		0,45%
11. În deplasarea prin spital în vederea internării, investigației și/sau consult, ați fost însoțit/ă de personalul sanitar?	99,55%		0,45%
12. În deplasarea prin spital în vederea internării, investigației și/sau consult, ați fost însoțit/ă de aparținător?	29,09%	70,45%	0,46%
13. Sunteți mulțumit/ă de calitatea condițiilor hoteliere ale spitalului (dotări din salon etc.)?	99,55%		0,45%
14. Sunteți mulțumit/ă de iluminatul spațiilor/încăperilor, temperatura, curățenia și funcționalitatea grupurilor sanitare din acest spital?	99,55%		0,45%
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?	99,55%		0,45%
18. Sunteți mulțumit/ă de calitatea hranei și modul cum a fost distribuită?	100%		
19. În timpul spitalizării ați fost informat/ă cu privire la posibilitatea asigurării asistenței spirituale?	84,30%	0,46%	15,24%
20. Ați fost informat/ă cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor și reclamațiilor?	97,64%	0,45%	1,91%
21. Ați sesizat în timpul internării vreo formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?	4,00%	96,00%	
22. Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestuia?	1,00%	99,00%	
23. Ați fost mulțumit/ă de calitatea comunicării informațiilor (medicale și nemedicale) și despre data estimată a externării?	99,00%	1,00%	

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: 01.10 – 31.10.2023

4. Concluzii:

În urma analizei chestionarelor se constată că un număr mare (145) de pacienți/apartinători au răspuns la chestionarele de satisfacție a pacientului și/sau aparținătorului.

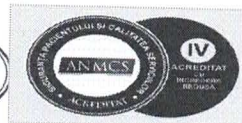
**SPITALUL DE BOLI CRONICE SIRET**

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 calitatea condițiilor hoteliere se constată că un procent de 0,45% au fost mulțumiți și 99,55% au fost foarte mulțumiți.

Referitor la aspectul lenjeriei și efectelor de spital un procent de 99,55% au fost foarte mulțumiți și 0,45% au fost mulțumiți.

Referitor la calitatea hranei și a modului de distribuire se constată că un procent de 0% au fost mulțumiți și 100% 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**Membri:** Dr. Buliga Maria – Medic Specialist Secția Recuperare, Medicina Fizică și Balneologie

As. Hreniuc Alina Elena – asist. medical pr. Compartiment CPIAAM

Secretar: As. medical pr. Aruștei Bogdan**Invitat:** As. medical. pr. Mihăiescu Adina – Lider Sindicat

Lista de difuzare raport de analiză:

Nr Crt.	Nume și prenume	Funcție/sector	Data transmiterii	Semnătura
1	Ec. Haraseniuc Diana-Ramona	RMC -BMC	08.11.2023	
2	Dr. Polocoșer Simona Mariana	Director medical / Consiliul medical	08.11.2023	
3	Ec. Haraseniuc Ilie Sorin	Manager	08.11.2023	