

Nr.2892 din 08.08.2024

## ANALIZA REZULTATELOR LA CHESTIONARUL DE SATISFACȚIE A PACIENTULUI ȘI/SAU APARTINĂTORULUI (FORMULAR ANMCS) IULIE 2024

### 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*
- *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 **159** în perioada **IULIE 2024** din care:

*Secția Medicină Internă : **55***

*Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie: **55***

*Compartiment Îngrijiri Paliative: **21***

*Compartiment Pediatrie: **28***

B. Total pacienți care au răspuns la chestionare: **130**

X = nr. pacienți ce au răspuns la chestionare / nr. total pacienți internați \*100 = **81,76%**

*Secția Medicină Internă : **43***

*Secția Recuperare, medicină fizică și balneologie: **50***

*Compartiment Îngrijiri Paliative: **15***

*Compartiment Pediatrie: **22***

C. Total pacienți care au răspuns la chestionare **130** din care:

|          | Total  | Secția Medicină Internă | Secția Recuperare,<br>medicină fizică și<br>balneologie | Compartiment<br>Îngrijiri Paliative | Compartiment<br>Pediatrie |
|----------|--------|-------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|
| *DA      | 84,64% | 86,65%                  | 82,35%                                                  | 86,96%                              | 82,61%                    |
| *NU      | 13,04% | 13,04%                  | 13,04%                                                  | 13,04%                              | 13,04%                    |
| *PARȚIAL | 2,32%  | 0,31%                   | 4,61%                                                   | 0%                                  | 4,35%                     |

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

Operator date cu caracter personal nr. 0015993

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

|                                                                                                                                                                         | <b>*DA</b> | <b>*NU</b> | <b>*PARȚIAL</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------------|
| 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?                                             | 99,42%     |            | 0,58%           |
| 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?                                                                                                            | 99,42%     |            | 0,58%           |
| 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?                                            | 99,42%     |            | 0,58%           |
| 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.)?                                                                       | 100%       |            |                 |
| 14. Sunteți mulțumit/ă de iluminatul spațiilor/incăperilor, temperatura, curățenia și funcționalitatea grupurilor sanitare din acest spital?                            | 100%       |            |                 |
| 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?                                                                                                 | 100%       |            |                 |
| 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?                                                            | 72,23%     |            | 27,77%          |
| 20. Ați fost informat/ă cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor și reclamațiilor?                                                                           | 76,27%     |            | 23,73%          |
| 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: 01.07 – 31.07.2024****4. Concluzii:**

În urma analizei chestionarelor se constată că un număr mare (130) de pacienți/apartinători au răspuns la chestionarele de satisfacție a pacientului și/sau aparținătorului.

Referitor la calitatea condițiilor hoteliere se constată că un procent de 100% au fost foarte mulțumiți.

**SPITALUL DE BOLI CRONICE SIRET**

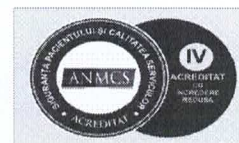
Loc. Siret, str. 9 Mai, nr. 6, jud. Suceava  
Telefon: 0230/280203 Fax: 0230/280201

**COD FISCAL 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 100% au fost foarte mulțumiți .

Referitor la calitatea hranei și a modului de distribuire se constată că un procent 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

**Membrii:** Dr. Buliga Maria – Medic Specialist Secția Recuperare, Medicina Fizică și Balneologie

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

**Secretar:** As.med. pr. 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. Haraseniuc Diana-Ramona  | RMC -BMC                             | 08.08.2024        |           |
| 2       | Dr. Polocoșer Simona Mariana | Director medical / Consiliul medical | 08.08.2024        |           |
| 3       | Ec. Haraseniuc Ilie Sorin    | Manager                              | 08.08.2024        |           |

