



SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ „SFÂNTUL IOAN CEL NOU” - SUCEAVA

B-dul 1 Decembrie 1918, nr.21, Jud. Suceava,
Cod poștal 720237, C.F. 4243983,
Tel/fax: 0230-222098,0230-520412
e-mail: statistica@spjvs.ro, w%eb: www.spitaluljudeteansuceava.ro



Member of CISQ federation
RINA SIMTEX
CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 37001

Operator de date cu caracter personal - nr. notificare 21131

Nr...../.....

**Raport de evaluare a satisfacției pacienților din cadrul SJUVS
Perioada 06.09.2022-14.09.2022**

Urmare modificării procedurii de aplicare și colectare a chestionarelor de satisfacție ale pacienților, s-a procedat la analiza statistică a datelor extrase în perioada mai sus menționată.

Din totalul de 684 de pacienți internați în această perioadă (pacienți/apartinători/însoțitori, care au primit chestionare privind satisfacția pacienților) au răspuns în total un număr de 376 pacienți, adică 54.96%.

S-a respectat metodologia de colectare și s-a asigurat anonimatul respondenților. Interpretarea procentuală a răspunsurilor date, observațiile și sugestiile făcute de pacienți sunt anexate prezentului raport realizat în cadrul Serviciului de Management al Calității Serviciilor Medicale. Chestionarul de satisfacție este format din trei părți: prima parte cuprinde întrebări cu alegeri și punctaje multiple la care pacienții trebuie să selecteze răspunsul care se potrivește opțiunii lor, a doua conține întrebări deschise/solicitare de sugestii, iar a treia conține datele statistice/demografice ale eșantionului reprezentativ de pacienți.

Nota:

Colectarea informațiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederilor art. 12 din Legea 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, cu modificările și completările ulterioare.

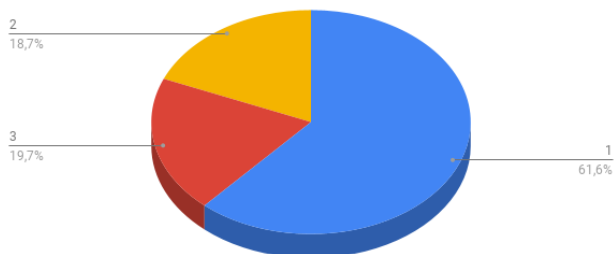
Elementele socio-demografice arată că 50.8% dintre respondenți sunt de sex feminin. 22.5% aparțin categoriei de vârstă cuprinsă între 60-69 de ani, 59% provind din mediul rural, 19.2% au studii universitare, 57% au absolvit liceul, 21.2% au studii gimnaziale, iar un procent de 2.3% au absolvit clasele primare.

Situatia din Unitatea primiri Urgente la internare.

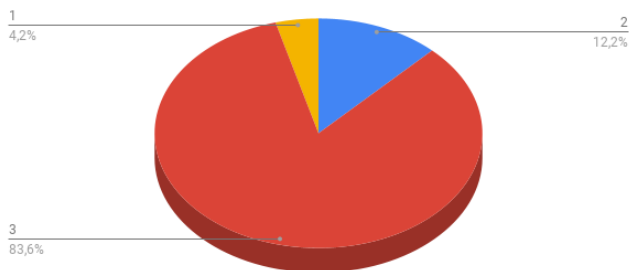
Cand ati intrat prima data in aceasta unitate ce impresie v-ati facut? Alegeti trei cuvinte care descriu cel mai bine situatia din acel moment din unitatea de primire.

Majoritatea pacientilor considera curatenia o mare prioritate. Acest procent a crescut cu 2.6 unitati fata de analiza anterioara.

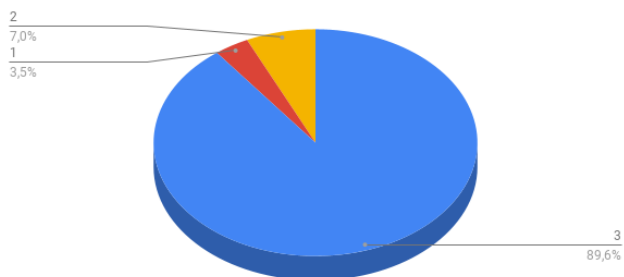
Curatenie



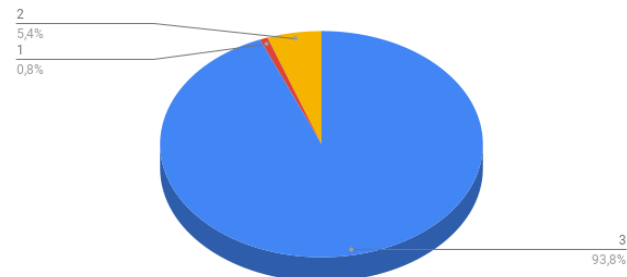
Lux



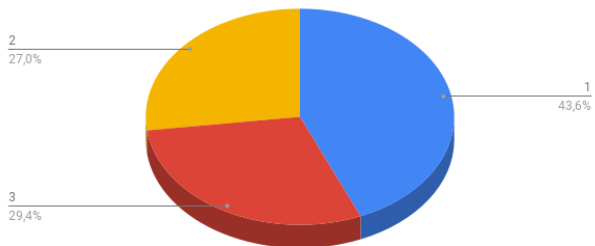
Aglomeratie



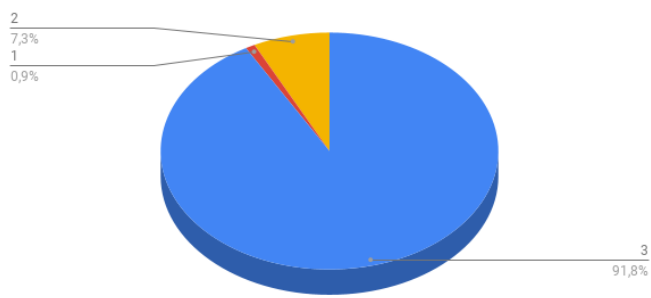
Dezordine



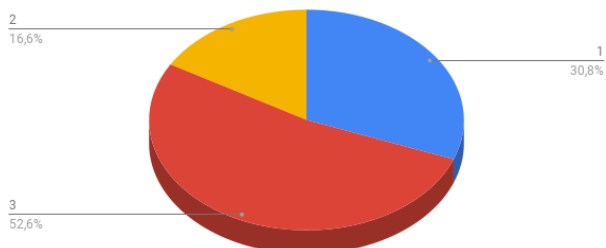
Disciplina



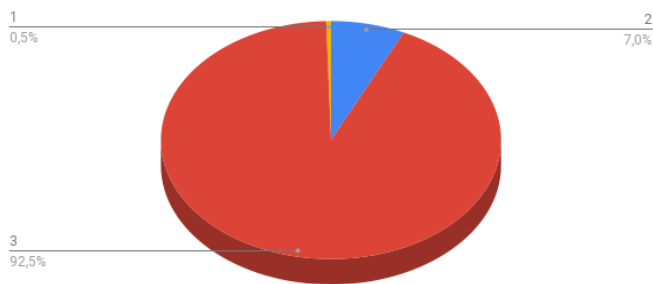
Mizerie



Liniste



Saracie



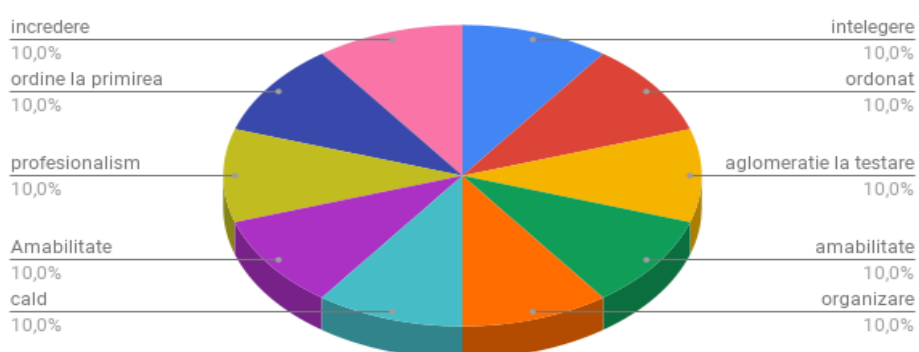
89.6% considera ca spitalul este aglomerat, de asemenea acest procent a crescut cu 6 procente, 93.8% ca este dezordine, 91.8% ca este mizerie (procent in scadere) si 92.5% cred ca starea spitalului denota saracie.

In schimb, 52.6% considera ca este liniste iar 43.6% considera ca in acest spital este liniste, acest procent fiind crescut cu 4.5 unitati.

Intrucat **nu** li se explica pacientilor la internare modul de completare a chestionarelor, in urma, discutiilor cu acestia au reiesit confuzii in ceea ce priveste prioritatea valorilor raspunsurilor la aceasta intrebare, pacientii notand invers, considerand ca valoarea cea mai mare a raspunsului arata multumirea si valoarea cea mai mica nemultumirea.

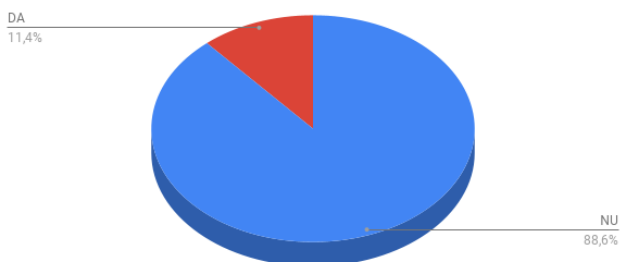
Problema cea mai mare vine din faptul ca si asistenti intrebati fac aceeasi greseala, desi chestionarul explica (ca si procedura proprie spitalului), care este scala valorilor.

Altul

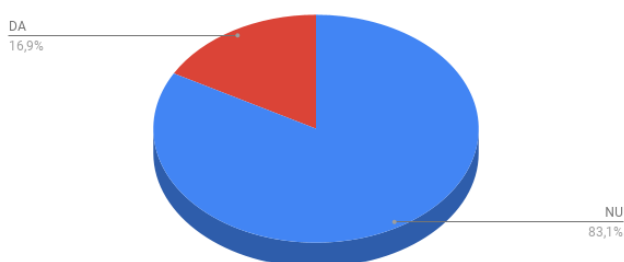


Situatia din unitatea primire, pe care ati descriso-o, v-a modificat starea de spirit?

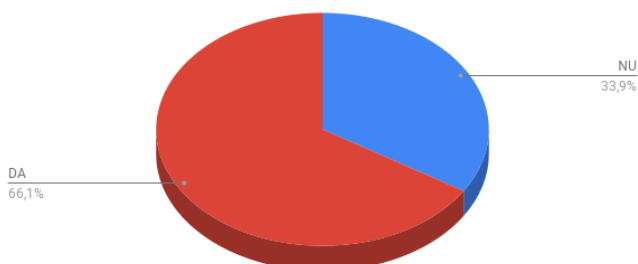
M-a demoralizat



Nu a avut niciun efect



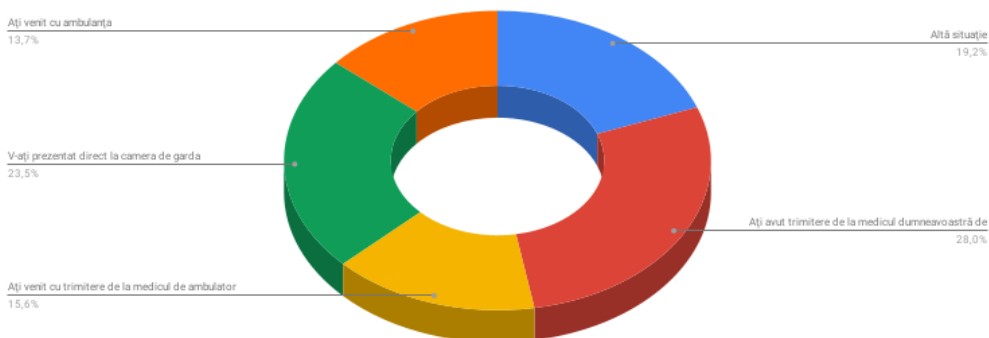
Mi-a ridicat moralul



Desi o mare parte din pacienti sustin ca experienta din spital nu i-a demoralizat-88.6%, acest procent se afla in scadere fata de analiza anterioara cu 8.4 unitati. Pentru 83.1% dintre pacienti nu a avut niciun efect, iar un procent de 66.1% sustin ca le-a fost ridicat moralul, procent in crestere cu 4.1 unitati.

Cum ati ajuns sa apelati la internare pentru spitalul nostru?

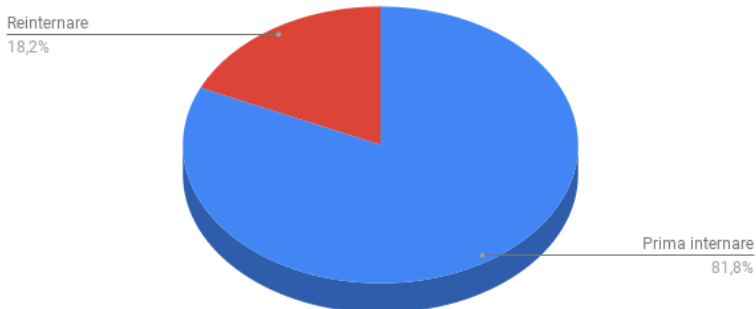
Tipul situatiei



Un procent de 28% declara ca au venit in spital la indicatia medicului de familie cu bilet de trimitere, 15.6% ajung sa se interneze la indicatia medicului specialist din ambulatoriu, doar 13% dintre pacienti au sosit cu ambulanța, iar 23% dintre acestia constituie urgentele imediate, care necesita consult rapid datorita gravitatii (cazurile cod rosu si galben si o parte din cosul albastru.- acest procent a crescut cu 6.3 unitati fata de analiza anterioara unde era 16.7%.

Tinand cont de faptul ca SJUVS este spital de urgenta, acest procent de internari prin UPU ar trebui sa depaseasca 70%, pentru a justifica titulatura spitalului.

Situatie

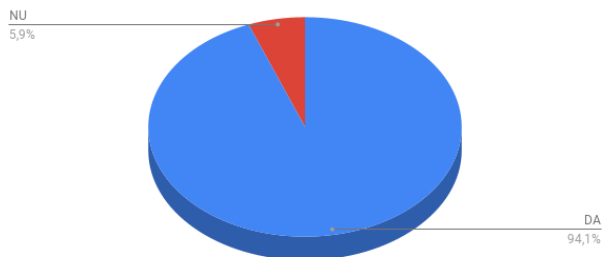


La intrebarea: **Sunteti la prima internare sau la o reinternare?** 81.8% dintre respondeti sustin ca se afla la prima internare, iar un procent de 18.2% reprezinta reinternarile.

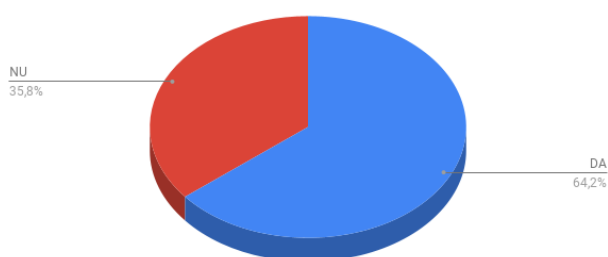
In cadrul acestei internari puteti spune ca:

Majoritatea pacientilor respondeti apreaciaza in mod pozitiv amabilitatea cu care au fost primiti inca de la inceputul intrarii in spital, un procent de 64.2% (procent in scadere cu 3.2 unitati fata de analiza anterioara) afirma ca au fost insotiti pe parcursul explorarilor efectuate in cursul procesului de diagnosticare, 61.9% (procent in scadere cu 15.4 unitati fata de analiza anterioara) spun ca in mod constant pe parcursul ingrijirilor au fost informati pe intelesul lor despre boala, tratament, risc operator si prognostic. Un procent de 35.8% afirma ca nu au fost condusi al explorari, procent aflat in crestere cu 3.2 unitati fata de analiza anterioara.

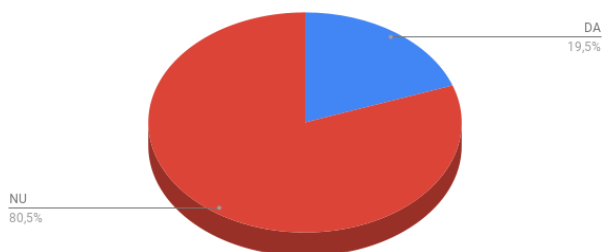
P1. Ați fost primit cu amabilitate de la început?



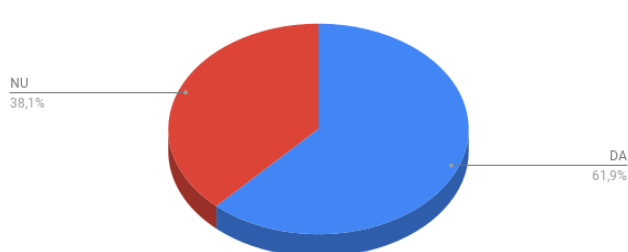
P2. Ați fost condus la explorări?



P3. Ați făcut baie la internare?

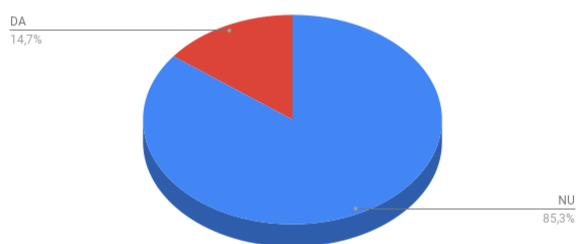


P4. Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic?

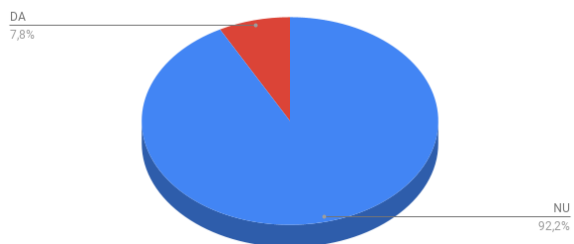


Un procent de 14.7% (procent aflat în scădere) susțin că au adus medicamente de acasă, 30% (procent în creștere) dintre pacienții intervievați declară că medicația administrată nu a fost preparată în fața lor, iar 7.8% (procent aflat în creștere) dintre aceștia au avut complicații postoperatorii (de făcute corelație cu infecțiile nosocomiale depistate și declarate).

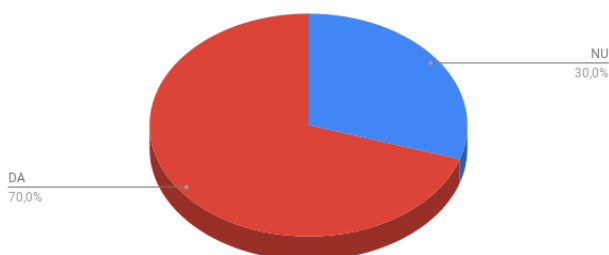
P5. Ați adus medicamente de acasă?



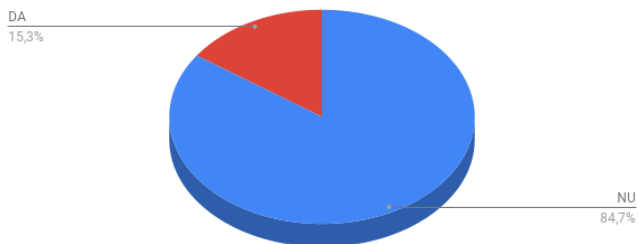
P6. Ați avut complicații post-operatorii?



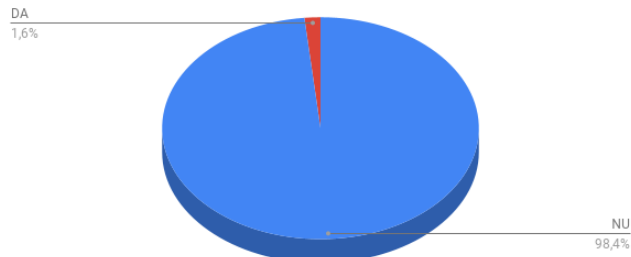
P7. Fiolele s-au deschis în fața dvs.?



P8. Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?



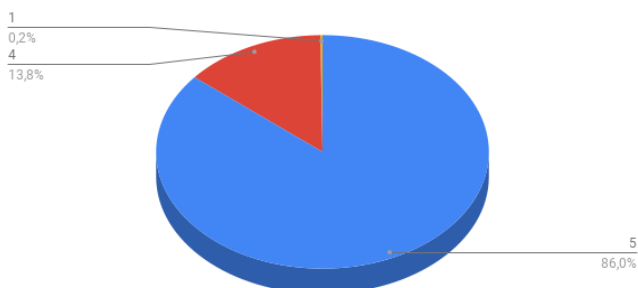
P9. Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestora



15.7% au sesizat conditionarea de catre personalul medical, procent cu tendinta de scadere fata de analiza anterioara si doar un procent de 1.6% dintre respondeti sustin ca au simtit nevoia sa recompenseze prin diverse mijloace un cadrul medical pentru a beneficia de mai multa atentie din partea acestora

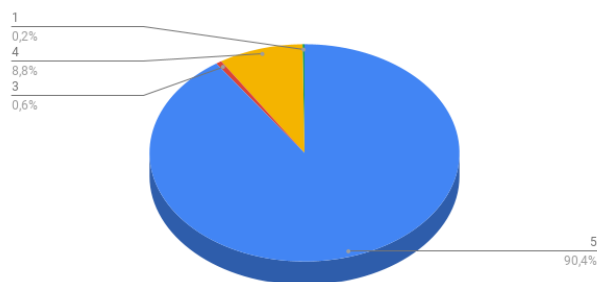
Apreciați pe o scala de la 1 la 5 calitatea serviciilor mentionate mai jos primite de catre dumnevoastra.

Atitudinea personalului la primire

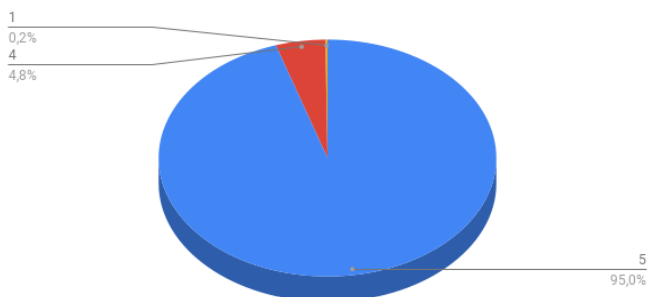


Aproximativ 99% dintre respondeti considera buna si foarte buna atitudinea personalului atat la primire cat si pe parcusul sederii in unitate.

Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate

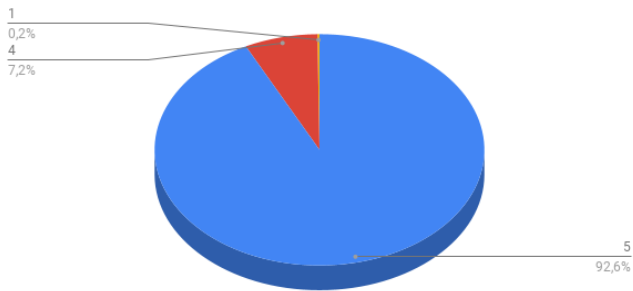


Îngrijirea acordată de medic

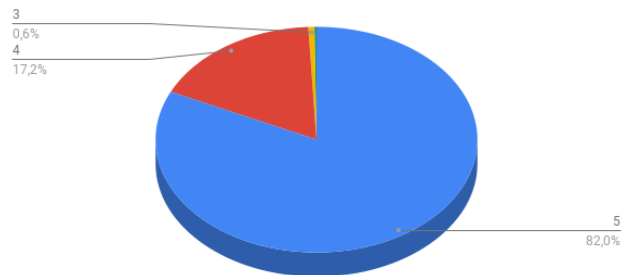


Un procent de peste 99% considera ingrijirea acordata de medic buna si foarte buna, 99.8% apreciaza ca fiind buna si foarte buna ingrijirea acordata de catre asistente si 99.2% sunt multumiti de activitatea infirmierelor. Aceste procente mentinadu-se aproximativ la acelasi nivel fata de rezultatele analizei anterioare.

Îngrijirea acordată de asistente

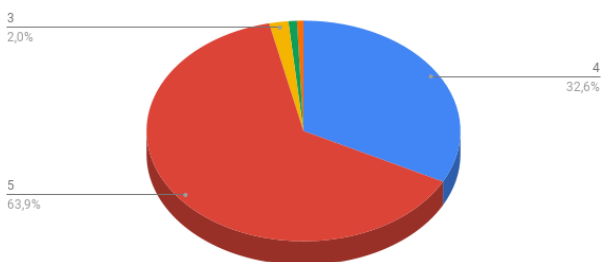


Îngrijirea acordată de infirmiere

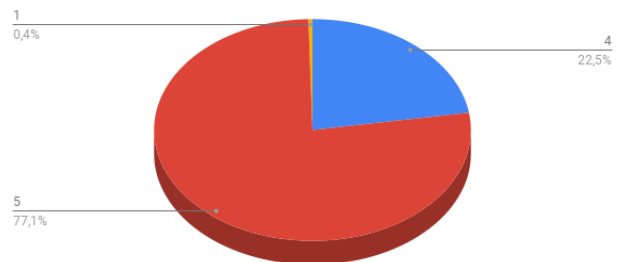


99.6% dintre respondenti considera buna si foarte buna ingrijirea post operatorie si ATI.

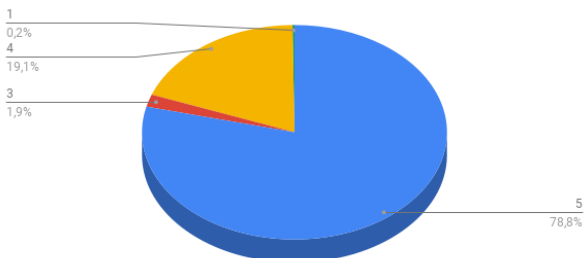
Calitatea meselor servite



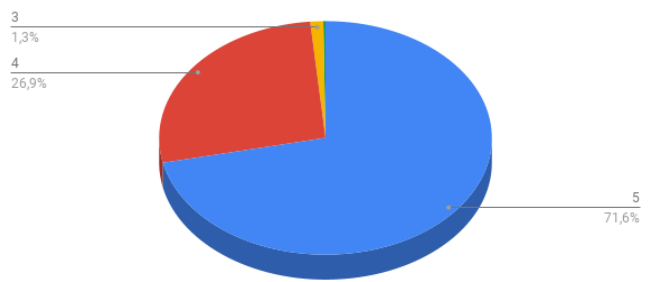
Îngrijirea post operatorie și ATI



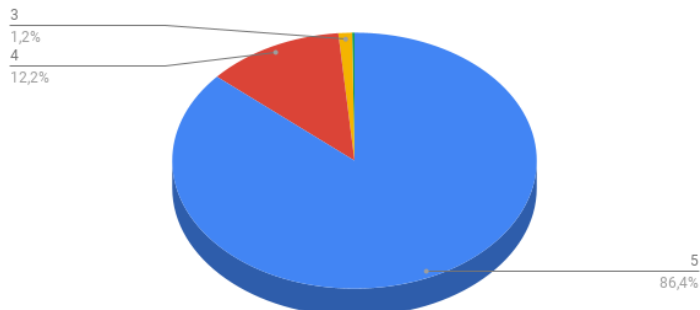
Calitatea condițiilor de cazare - salon (dotare, facilități)



Calitatea grupurilor sanitare (băi+WC)



Curățenia în ansamblu



96.5% considera buna si foarte buna hrana primita, crestere cu 3.1% fata de analiza precedenta.

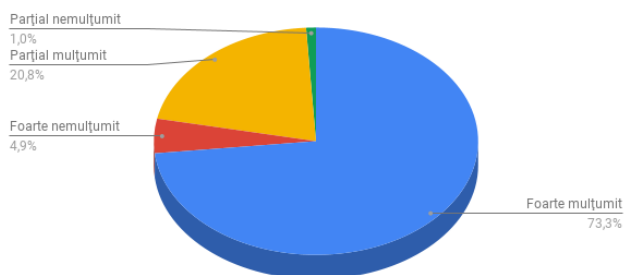
97.9% apreciaza ca fiind buna si foarte buna calitatea conditiilor de cazare (salon dotare, facilitati.)

98.5% se declara multumiti de calitatea grupurilor sanitare (bai+wc), in crestere cu 3.7% fata de analiza precedent.

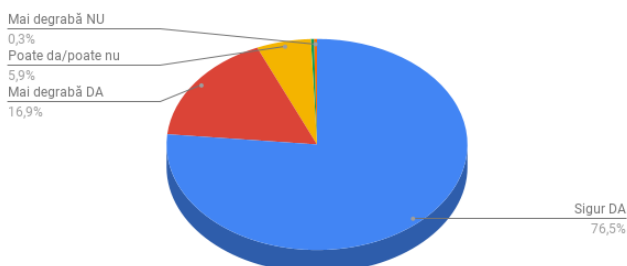
98.6% dintre pacientii intervievati se declara multumiti de curatenia in ansamblu.

Tinand cont de toate cele mentionate mai sun va rugam sa ne spuneti:

Cât de mulțumit sunteți/ați fost?

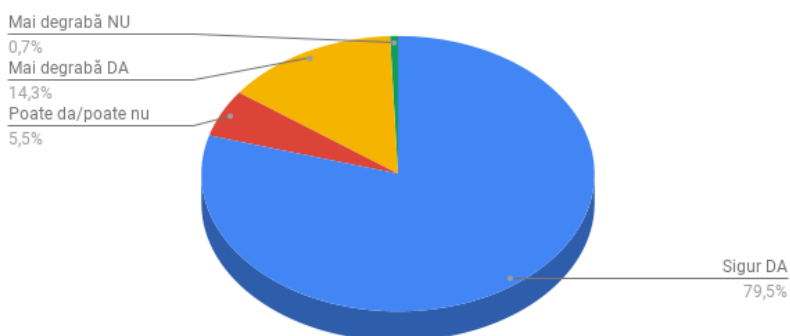


Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?



Un procent de 73.3% (procent in crestere) se declara foarte multumiti de calitatea serviciilor medicale acordate pe parcursul sederii iin spital, 76.5% (procent in scadere) declara ca sigur s-ar intoarce pentru ingrijiri in acest spital, iar 79.5% (procent in scadere), sustin ca ar recomanda acest spital si altor pacienti. Toate aceste procente au suferit mici modificari fata de analiza precedenta.

Dacă un apropiat, un prieten sau altă persoană ar avea nevoie de un serviciu medical despre care știți că este disponibil aici i-ați recomanda să vină?



Dupa toata aceasta perioada petrecuta aici, care este lucrul pozitiv care va vine in minte? Ce v-a placut cel mai mult?

Profesionalism, caldura, linistea, disciplina si curatenia, profesionalitate, caldura, sfaturile medicului, profesionalismul cadrelor medicale, personal amabil, atmosfera, patul moale si curatenia, calitatea serviciilor, ingrijiri si atentie, totul, grija pe care au avut-o fata de noi, ingrijirea acordata, preocuparea fata de pacient, disciplina personalului si ingrijirea primita din partea acestuia, amabilitatea, optimismul transmis de catre cadrele medicale, servicii foarte bune, grija fata de pacient, amabilitatea cadrelor medicale, atitudinea personalului, medical, medicul, amabilitatea, curatenia, m-am simtit ca la o pensiune, atitudinea pozitiva a moasei cu care am nascut (D-na Lenuta), totul a fost bine. mi-a placut tot, implicarea medicilor si personalului, ajutorul primit de la moasa, doctorita si restul personalului, personalul a fost foarte amabil, atitudinea pozitiva a intregului personal si incurajarile primite, omenia, primirea in spital, linistea, interesul cadrelor medicale, personalul, inclusiv medicii si-au facut treaba exemplar, operativitatea, grija, atentie, respectul, incurajarea glumeata si zambitoare a personalului, cadrele medicale, profesionalism si zambet sub masca, felicitari intregii echipe din sectia Chirurgie, sunteti minunati, va multumesc din suflet pentru ajutor si atentie acordata. curatenia, comportamentul personalului, disciplina personalului, temperatura din salon, personal amabil, ne-a facut sa trecem mai usor peste momentele critice, conditiile din salon, curatenia, munca in echipa si atitudinea personalului (respectuos), amabilitatea cadrelor medicale, mancarea si asistentele, colaborarea cu cadrele medicale,

comunicarea, intelegerea, linistea de pe sectie, curatenia, tv in salon si lenjeria curate, am avut acces la informatii, supraveghere medicala foarte buna,

Dar negativ? Ce nu v-a placut?

Lipsa grup sanitar in salon, faptul ca nu am avut frigider, lipsa frigiderului si a televizorului, mancarea, faptul ca nu am fost permise vizitele, masa, zgomotul de pe holuri, ce se petrece in sectie dupa plecarea sefilor, atentia pacientilor la igiena (grupurile sanitare), ca insotitor, nu am avut pat, lipsa vizitatori, lipsa spatiu suficient, lipsa unui magazin in spital, programul de primit bagajul, ca nu am avut rezerva, faptul ca nu am avut de unde sa cumparam o cafea.

Intocmit
Manager de calitate
Ghiata Adelina Elena

Sef interimar SMC
Ec. Manuela Ungureanu