



**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@spjv.ro, web: www.spitaluljudeteansuceava.ro



Member of CISQ federation



**CERTIFIED MANAGEMENT
SYSTEM ISO 37001**

Operator de date cu caracter personal - nr. notificare 21131

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

**Raport de evaluare a satisfactiei pacientilor din cadrul SJUVS
Perioada 04.10.2022-28.11.2022**

Urmare modificarii procedurii de aplicare si colectare a chestionarelor de satisfactie ale pacientilor, s-a procedat la analiza statistica a datelor extrase in perioada mai sus mentionata.

Din totalul de 6075 de pacienti internati in aceasta perioada (pacienti/apartinatori/insotitori, care au primit chestionare privind satisfactia pacientilor) au raspuns in total un numar de 1844 pacienti, adica 30.35%. Procentul de completare a chestionarelor privind satisfactia pacientilor aflandu-se in scadere fata de analiza anterioara.

S-a respectat metodologia de colectare si s-a asigurat anonimul respondentilor. Interpretarea procentuala a raspunsurilor date, observatiile si sugestiile facute de pacienti sunt anexate prezentului raport realizat in cadrul Serviciului de Management al Calitatii Serviciilor Medicale. Chestionarul de satisfactie este format din trei parti: prima parte cuprinde intrebari cu alegeri si punctaje multiple la care pacientii trebuie sa selecteze raspunsul care se potriveste optiunii lor, a doua contine intrebari deschise/solicitare de sugestii, iar a treia contine datele statistice/demografice ale esantionului reprezentativ depacienti.

Nota:

Colectarea informatiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederiloae art. 12 din Legea 677/2001 pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, cu modificarile si completarile ulterioare.

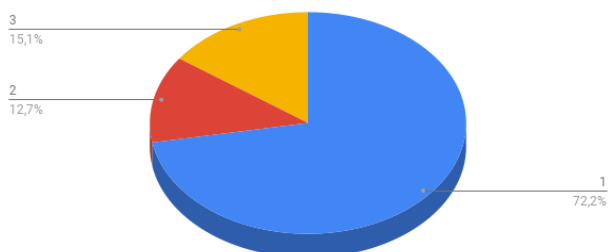
Elementele socio-demografice arata ca: 62.5% dintre respondenti sunt de sex feminin, 20.6% apartin categoriei de varsta cuprinsa intre 60-69 de ani, 56.2% provin din mediul rural, 21% au studii universitare, 53.8% au absolvit liceul, 21.3% au studii gimnaziale, iar un procent de 3.9% au absolvit clasele primare. Chestionarele au fost colectate din toate sectiile spitalului, acest formular fiind inmanat pacientului la internare conform procedurii, moment in care pacientul este informat si despre punctul de colectare al acestora in sectii.

Situația din Unitatea de Primire Urgente la internare.

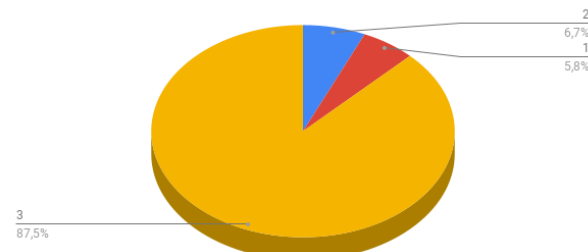
Când ați intrat prima dată în această unitate ce impresie v-ați făcut? Alegeți trei cuvinte care descriu cel mai bine situația din acel moment din unitatea de primire.

Majoritatea pacienților considera curatenia o mare prioritate. Acest procent a crescut cu 2.8 procente fata de analiza anterioara. Dintre raspunsurile cel mai des alese de catre pacienti rezulta ca primă impresie, o unitate in care exista curatenie, liniste si disciplina.

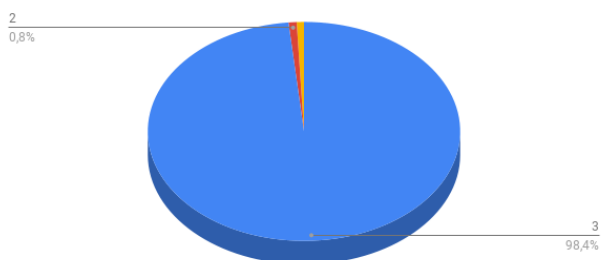
Curatenie



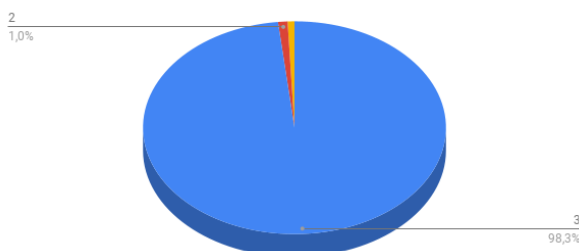
Lux



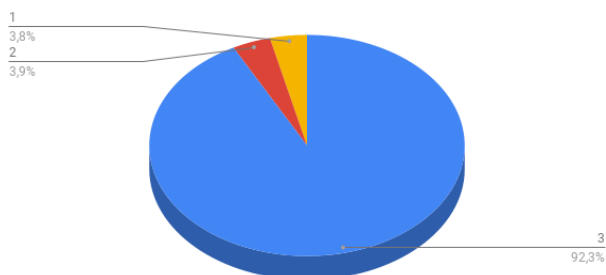
Mizerie



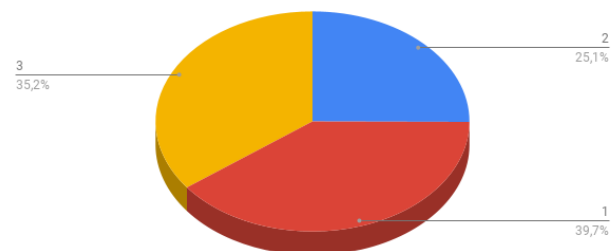
Dezordine



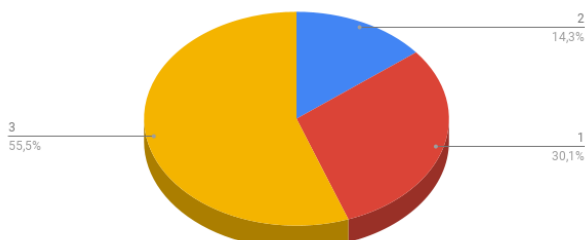
Aglomeratie



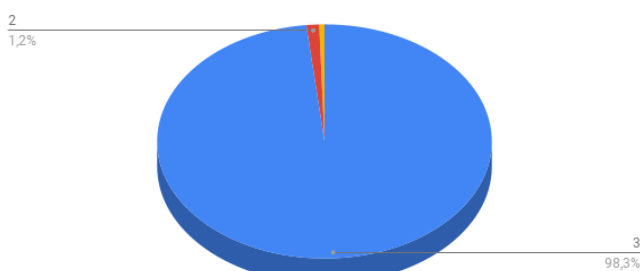
Disciplina



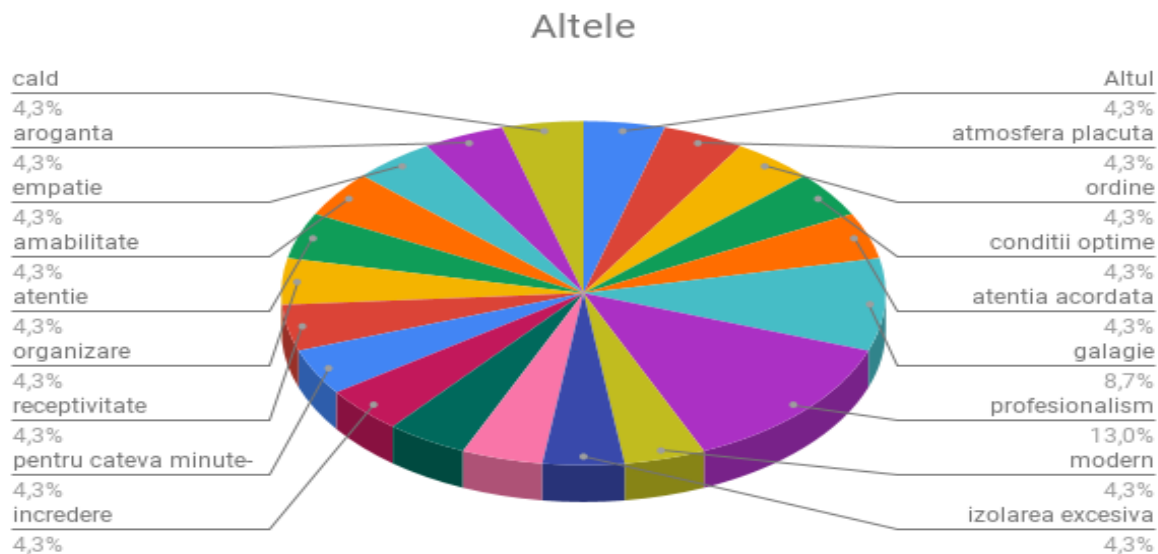
Liniste



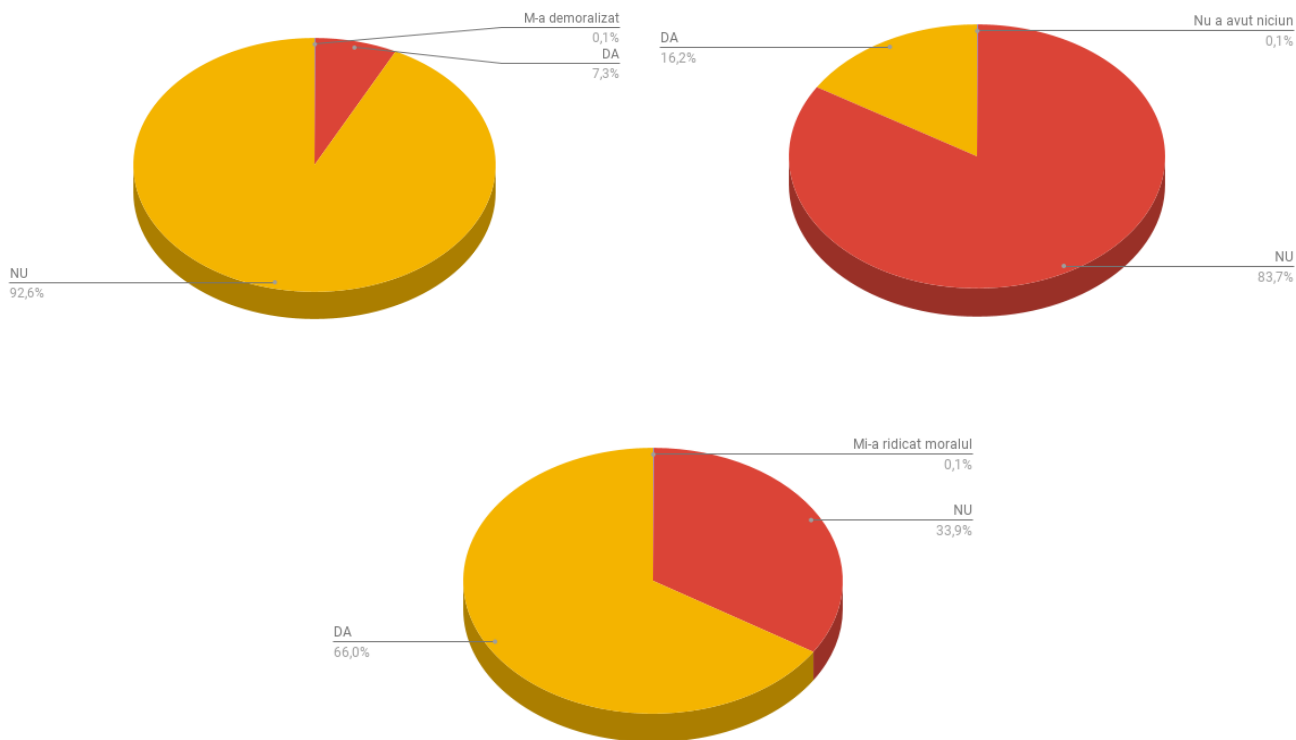
Saracie



3.8% considera ca spitalul este aglomerat, 1% considera ca este este dezordine, 0.8% ca este mizerie si 1.2% cred ca starea spitalului denota saracie.
 30.1% dintre respondenti considera ca este liniste iar 39.7% considera ca in acest spital este disciplina.

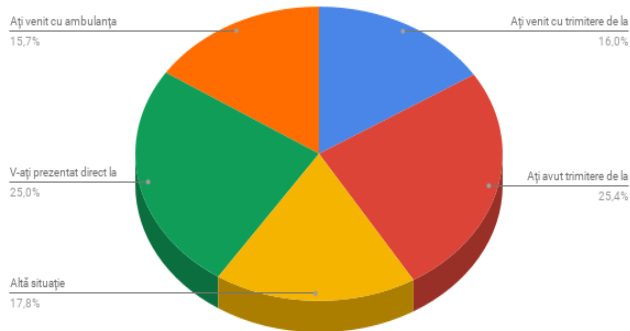


Situatia din unitatea de primire, pe care tocmai ati descris-o, v-a modificat starea de spirit?



Desi o mare parte din pacienti sustin ca experienta din spital nu i-a demoralizat 92.6%, un procent de 66% sustin ca le-a fost ridicat moralul, iar pentru 16.2% nu a avut niciun efect. In mare parte aceste procente se mentin aproximativ la acelasi nivel fata de analizele anterioare.

Cum ați ajuns să apelați la internare pentru spitalul nostru?



Un procent de 25.4% declara ca au venit in spital la indicatia medicului de familie cu bilet de trimitere . 16% ajung sa se interneze la indicatia medicului specialist din ambulatoriu de specialitate, doar 15.7% dintre pacienti au sosit cu ambulanta, iar 25% dintre acestia constituie urgentele imediate, care necesita consult rapid datorita gravitatii (cazurile cod rosu si galben si o parte din codul albastru).

Tinand cont de faptul ca SJUSV este spital de

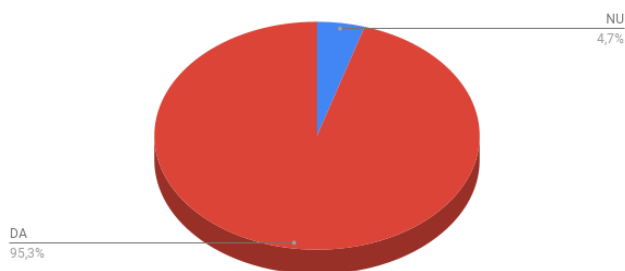
urgenta, procentul de internari prin UPU ar trebui sa depaseasca 70%, pentru a justifica titulatura spitalului.

La intrebarea :**Sunteti la prima internare sau la o reinternare?** 76.1% dintre respondeti au raspuns ca se afla la prima internare iar un procent de 23.9% reprezinta reinternarile.

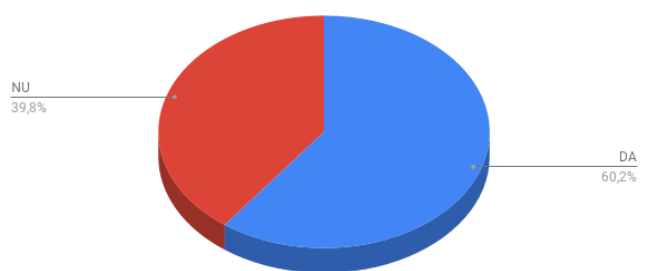
In cadrul acestei internari puteti spune ca:

Majoritatea pacientilor respondeti apreciaza in mod pozitiv amabilitatea cu care au fost primiti inca de la inceputul intrarii in spital, un procent de 60.2% afirma ca au fost insotiti pe parcursul explorarilor efectuate in cursul procesului de diagnosticare, 79.6% spun ca in mod constant pe parcursul ingrijirilor au fost informati pe intelesul lor despre boala, tratament, risc operator, prognostic, in contradictie cu 20.4% care spun ca nu au fost. Se mentine in procent foarte mare – 39.8% - faptul ca pacientii nu sunt insotiti la investigatii.

Ati fost primit cu amabilitate la inceput?

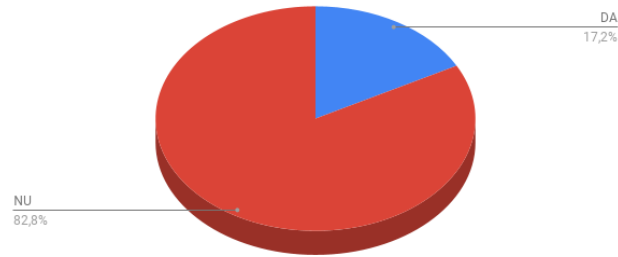


Ati fost condus la explorari?

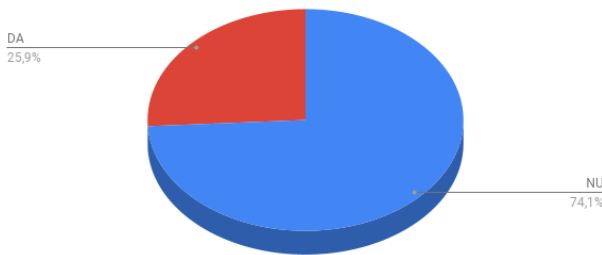


Un procent de 17.2% sustin ca au adus medicamente de acasa, inasa aici trebuie mentionat faptul ca medicamentele aduse reprezentau medicatia pentru bolile cornice, 24.9% dintre pacientii intervievati declara ca medicatia administrata nu a fost preparata in fata lor (procent aflat in scadere fata de analiza anterioara), iar aproximativ 7.6% au avut complicatii postoperatorii (de facut corelatie cu infectiile nosocomiale depistate si declarate).

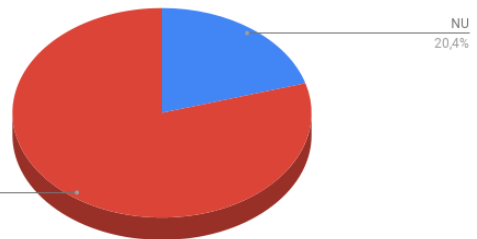
Ati adus medicamente de acasa?



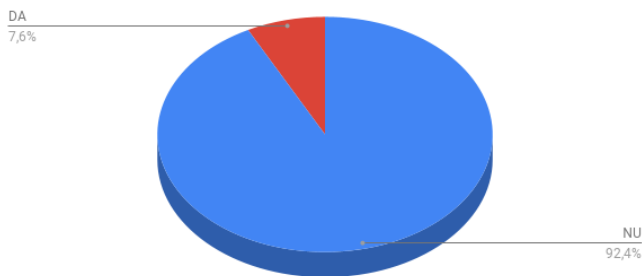
Ati facut baie la internare?



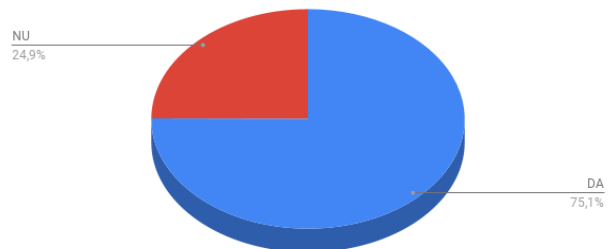
Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic?



Ati avut complicatii post-operatorii?



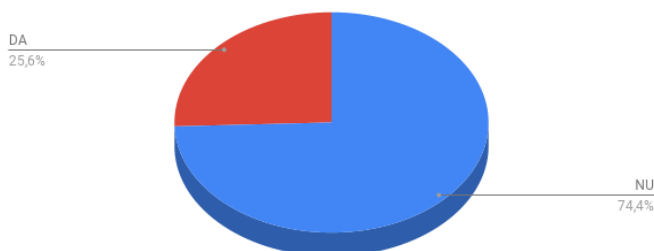
Fiolele s-au deschis in fata dvs.?



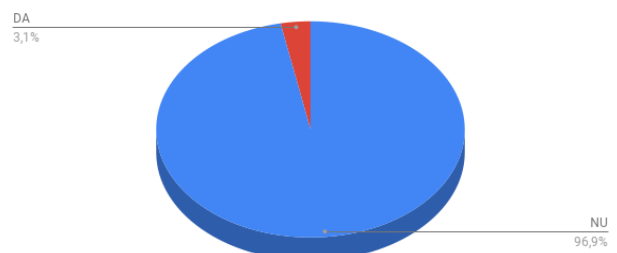
25.6% dintre pacienti au sesizat conditionarea de catre personalul medical, procent cu tendinta de crestere fata de rezultatele chestionarelor privind satisfactia pacientilor completate anterior.

Doar 3.1% dintre respondenti sustin ca au simtit nevoia sa recompenseze prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multa atentie din partea acestora, procent aflat in crestere fata de analiza realizata anterior.

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



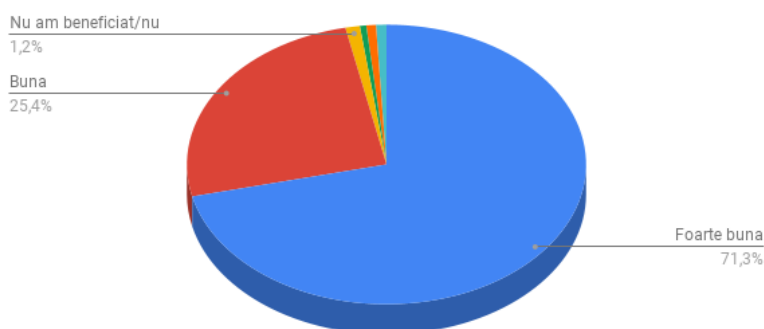
Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestora?



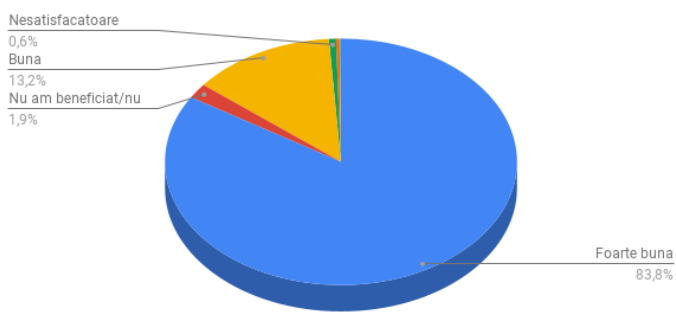
Apreciați pe o scala de 1 la 5 calitatea serviciilor mentionate mai jos primite de catre dvs.

Aproximativ 96% dintre respondenti considera buna si foarte buna atitudinea personalului atat la primire cat si pe parcursul sederii in unitate.

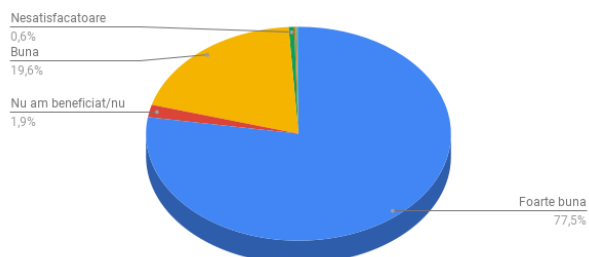
Atitudinea personalului la primire



Ingrijirea acordata de asistente

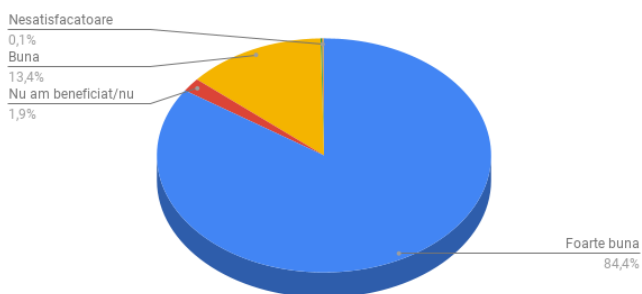


Atitudinea personalului pe parcursul sederii dvs. în unitate

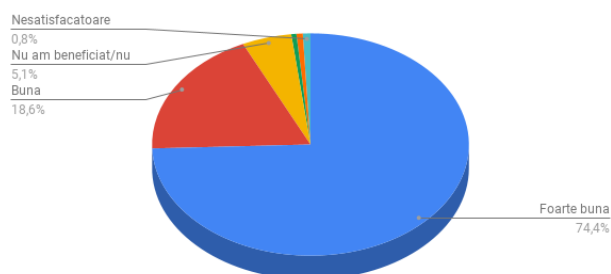


97.8% considera ingrijirea acordata de medic buna si foarte buna, 97% apreciaza ca fiind buna si foarte buna ingrijirea acordata de catre asistente si un procent de 93% sunt multumiti de activitatea infirmierelor. Toate aceste procente fiind in crestere fata de analiza anterioara.

Ingrijirea acordata de medic

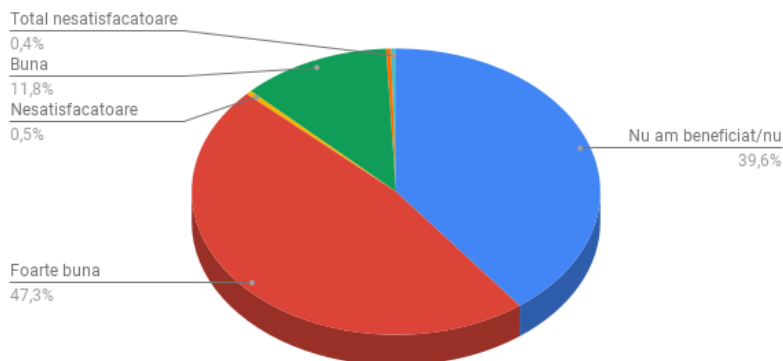


Ingrijirea acordata de infirmiere

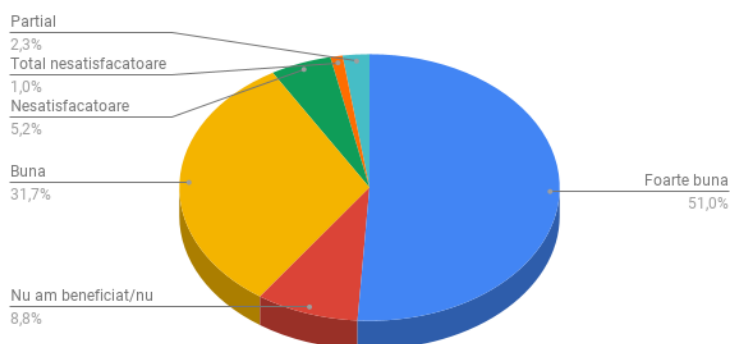


59.1% dintre respondenti considera buna si foarte buna ingrijirea post operatorie si ATI, iar un procent de 39.6% declara ca nu au beneficiat de acest serviciu, pentru ca nu au suferit interventii chirurgicale.

Ingrijirea post operatorie si ATI



Calitatea meselor servite

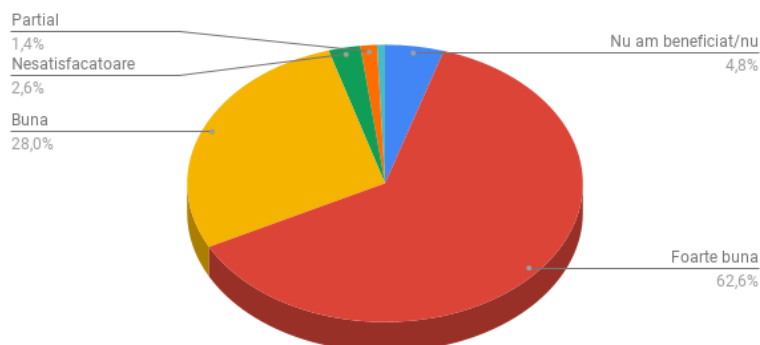


82.7% considera buna si foarte buna hrana primita, *in crestere fata de analiza anterioara cu aproximativ 6 procente*. Un procent de 8.8% sustin ca nu au beneficiat sau nu au observat ce hrana se serveste la spital, iar 5.2% considera mancarea oferita ca fiind nesatisfacatoare.

Desi procentul pacientilor nemultumiti de mancarea primita nu este foarte mare, alimentatia reprezinta un varf atunci cand acestia isi exprima nemultumirea la intrebarea „**Ce nu v-a placut?**” de la

finalul chestionarului.

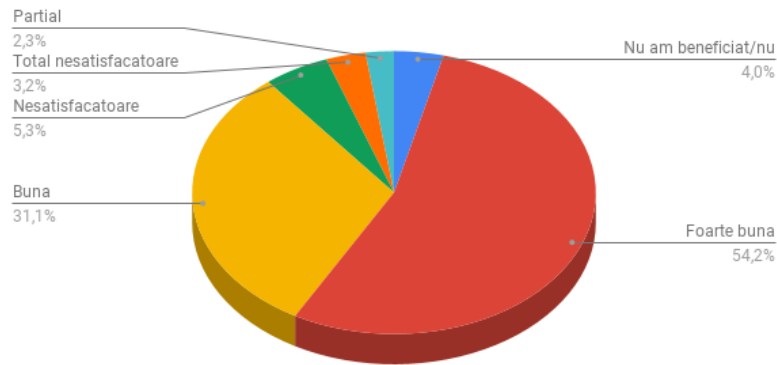
Calitatea condițiilor de cazare - salon (dotare, facilități)



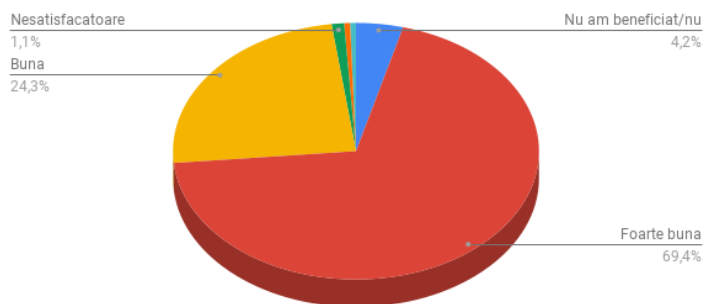
90% apreciaza ca fiind buna si foarte buna calitatea conditiilor de cazare (salon, dotare, facilitati), in crestere cu aproximativ 3 unitati fata de analiza precedenta.

85.3% sunt multumiti de calitatea grupurilor sanitare (bai+wc), in crestere cu 2.2% fata de analiza precedenta.

Calitatea grupurilor sanitare (bai+WC)



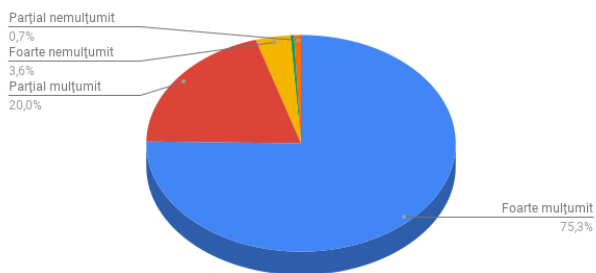
Curatenia in ansamblu



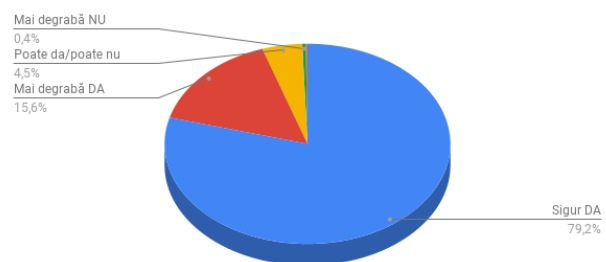
93.7% se declara multumiti de curatenia in ansamblu, procent in crestere cu aproximativ 4.9 unitati fata de analiza realizata anterior.

**Tinand cont de toate cele mentionate mai sus va rugam sa ne spuneti:
Cat de multumit sunteti/ati fost?**

Cat de multumit sunteti/ati fost?

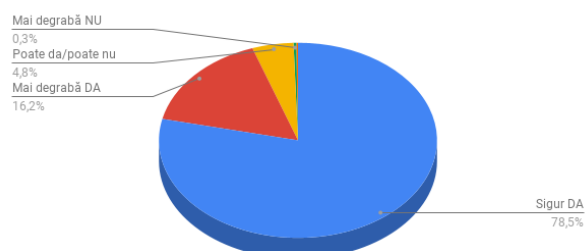


Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?



Un procent de 75.3% dintre respondenti de simt foarte multumiti de calitatea serviciilor medicale acordate pe parcurul sederii in spital, 79.2% declara ca sigur s-ar intoarce pentru ingrijiri in acest spital, iar 78.5% sustin ca ar recomanda acest spital si altor pacienti. Aceste procente aflandu-se in crestere fata de analiza anterioara.

Dacă un apropiat, un prieten sau altă persoană ar avea nevoie de un serviciu medical despre care știți că este disponibil aici î-



Pe sectia de urologie s-a ridicat un chestionar care avea urmatoarele mentiuni :

„Pacientul declara faptul ca a simtit nevoia sa recompenseze prin diverse mijloace un cadru medical pentru a-si exprima aprecierea pentru un serviciu bine facut si cu amabilitate. In legatura cu calitatea grupurilor sanitare acesta este de parere ca la un asemenea domeniu medical sunt necesare mai multe wc-uri si apa calda la dusuri.

La intrebarea daca ar fi sa aveti nevoie de un serviciu medical disponibil in aceasta unitate v-ati intoarce aici, aceasta raspunde “ uneori nu avem incotro”.

Este de parere ca avem multa birocratie care poate face diferenta intre viata si moarte. Atitudinea unor cadre medicale care prin vorbe taioase reactioneaza la stresul acumulat, la atitudinea unor pacienti sau din pacate la statutul lor social.

In rest, felicitari pentru munca grea si utila pe care o depuneti. Desigur intotdeauna este loc de mai bine si cred ca prin acest chestionar asta se doreste.”

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

curatenia si mancarea, serviciul sanitar al personalului, tot, totul foarte frumos, ordine, curatenie, disciplina, conditii foarte bune, disciplina, amabilitatea, comportamentul cadrelor medicale, amabilitatea cadrelor medicale, personal medical, ingrijirea, grija oferita, implicarea, empatia personalului, conditiile din spital, curatenia si respect, unitatea personalului, tineretea personalului, ordinea, curatenia, amabilitatea, disciplina, tratamentul si grija medicului, totul a fost in regula, tratamentul, grija personalului, curatenia, rabdarea si empatia asistentelor de pe sectie, atentia doamnelor asistente si a medicilor, amabilitatea si bunatatea moaselor, atentia medicilor si modul in care esti primit, personalul, empatia medicilor a asistentelor si a infirmierelor, disciplina, doctor, asistente, linistea din salon, atentia moaselor, comportamentul asistentelor si a medicilor, nu am intalnit pe nimeni cu un comportament superior sau urat, ceaiul de fructe, profesionalism, curatenia, organizarea, totul electric, ingrijirea acordata, salonul, eficienta, alimentatie copiilor, doctor si asistente foarte amabile, atentia acordata pacientului, conditiile si grija personalului, comportamentul domnilor chirurgi, corectitudinea, profesionalism, responsabilitate, amabilitate, bunatatea si intelegerea pacientilor din salonul in care am fost, calitatea serviciilor, profesionalismul cadrelor medicale, cadrele medicale, profesionalism, curatenia, personal amabil si atent, ingrijire de calitate, curatenia, personal ok, ingrijire fara cuvinte, exceptional, promptitudine, relatia pacient-cadru medical, incurajarea, am fost tratata bine, ca m-am facut sanatoasa, disciplina, colectiv pozitiv, spirit de echipa, comportament foarte bun al personalului medical fata de pacienti, echipa medicala fata de pacienti este super, organizare, linistea, colectiv placut si pozitiv, atitudinea umana si pozitiva a asistentilor si infirmierilor., atentia fata de bolnav, comunicarea personalului, atitudinea personalului de pe sectie, grija fata de pacient, doamnele asistente foarte bine pregatite si dragute, cel mai mult mi-a placut atitudinea si profesionalismul personalului, mediu placut, linistit, personal medical amabil, personalul si paturile, anesteziatul (atitudinea), perioada scurta de spitalizare, echipa bine organizata, conduita personalului, linistea si curatenia, ***as vrea sa cred ca asa functioneaza toate spitalele pentru toti pacientii in toata tara noastra. Foarte bine. Multumesc.***, tratarea copilului, colaborarea, atitudinea medicului (Filip) si asistentelor, infirmierelor, atentia acordata, toata lumea draguta, personal foarte cumsecade, se lucreaza in echipa, ordinea, tratamentul mediciei vorbesc frumos, Mi-a placut totul, de la doctori la asistente, infirmiere, o echipa completa si cu mult profesionalism, personalul este foarte amabil, ambianta, modul de tratare post operator, curatenia, liniste, solidaritatea umana, atentia si implicarea asistentelor si infirmierelor, felul in care am fost tratata de intreg personalul, profesionalismul si atitudinea pozitiva, seriozitate, mancarea, amabilitatea personalului de pe sectie si nu numai, salonul/amabilitatea, aspectul sectiei este foarte bun(Pediatrie), colectivul, sunt de apreciat, felicitari, (CPED), ospitalitatea si vorba buna, ingrijirea oferita de medic, conditii foarte bune, medici specialisti, conditiile de curatenie si personalul, vorbe bune, amabilitate blandete, s-au facut multe

progrese tehnice, vizuale, atitudine., generozitatea, jertifea de sine a cadrelor medicale, atitudinea personalului, grija fata de pacient, amabilitatea cadrelor medicale, comportamentul, starea de bine si ingrijirea oferita de cadrele medicale, atitudinea foarte buna, felicitari moselor Betty si Florica si asistentei Gabi, linistea, tratamentul la timp, temperatura, comportamentul personalului, sustinerea psihica, atitudine calda, atitudinea celor din sectie, programul de educatie, educatia, curatenia-disciplina, copilul a fost tratat si acum este bine, existenta tv-ului in salon, atitudinea personalului si grija deosebita fata de pacienti, grija fata de pacient, toti sunteti super eroi, respectul, atentia, mi-am facut impresie buna, empatia manifestata fata de pacienti, actul medical in sine, empatia unei asistentei de la neonatologie, o echipa extraordinara care face din pasiune profesia. Domnul dr. Criste este un medic exceptional, am avut alaturi cea mai buna echipa in sala de operatie care mi-a acordat incredere si liniste., atitudinea medicului domnul Craciun, personal medical sanitar de elita (profesionalism si empatie), corectitudinea, felul in care am fost tratat, profesionalismul medicilor, asistentelor si a personalului auxiliar, Domnul dr. Covrig si asistentele, ca am fost doar 2 in salon, implicarea cadrelor medicale, toti isi efectueaza serviciul cu drag, atitudinea prsonalului foarte buna, punctualitate, nimic, am fost atent supravegheat, grija si bunatatea intregului personal, interesul personalului, atitudinea personalului (medici, asistente, infirmiere), promptitudinea domnului doctor Craciun, comunicarea si moasa, umanitatea doctorilor si a asistentelor, modul de lucrat cu pacientii, atitudinea tuturor cadrelor medicale, extrem de multumita de doamna doctor, comportamentul medicului si a asistentelor fata de pacient, doctorii care s-au ocupat de mine, conditiile, ambientul si atitudinea pozitiva a cadrelor, grija, atentia, profesionalismul medical, dotare aparatura medicala, implicarea in tratarea cauzei bolii de catre domnisoara Neacsu stima si respect, calmitatea doamnei doctor, calmul personalului, obiecte de ortopedie la nivel inalt, personalul medical deosebit, mi-a acordat atentie, ingrijirea de care am beneficiat, experiente foarte buna a personalului, calitatea serviciilor medicale, a personalului, curatenia generala, confortul, ingrijirea si operatia, serviciile oferite, disciplina si informarea pacientului, atitudinea personalului in timpul operatiei si post operator, Momentul in care mi-am vazut puiul (doamna Lenuta si Floricica-doi ingeri), s-au comportat frumos, conditii bune si personal cooperativ, curatenia si tv din salon, mancarea diversificata la bebelusi si servirea mesei, amabilitatea personalului, curetenia, rezultatul tratamentului, personal supercalificat, isi exercita profesia cu profesionalism, domnul dr. Filip,

Dar negativ? Ce nu v-a placut?

Nu putem iesi afara nici macar 5 minute, m-au grabit cu masa, curentul din UPU, lipsa solutie dezinfectanta, nu exista tv, nu exista hartie igienica si nici servetele, nu exista sapun, faptul ca nu iti explica pe intelesul tau, baia (scurgerea de la dus) –OG, dotari toaleta-lipsa apa calda, la baie nu exista hartie, sapun...am adus de acasa si am pus in baie, atitudinea personalului uneori, galagia facuta de pacienti, micul dejun, lipsa unui magazin in interiorul spitalului, timpul de asteptare la camera de garda, Camelia Moldovan- foarte rea, urat comportament-CPED, mancarea, spatiile de toaleta si baile foarte mici si nedotate corespunzator, baile, ca nu sunt toaleta in saloane-Urologie, mai multe, lipsa unui tv, desi este tras cablu si suport pentru tv, -Gastroenterologie, atitudine infirmierelor-Ortopedie, timpii mari de asteptare, faptul ca suntem izolati, imposibilitatea de a achizitiona produse alimentare extra (cafea), la mancare se mai poate lucra, nu am avut cafea, toaletele comune, faptul ca nu putem iesi afara, lipsa toaletelor, lipsa frigider si televizor, meniul cu cartofi, zilnic, miros urat la toaleta datorita scurgerii, prezenta tantarilor in toaleta si apoi in salon, dusul de la baie, galagia, lipsa toaletelor, izolarea excesiva a bolnavilor, prea putin o singura toaleta, comportamentul receptionistelor, atitudinea unor asistente, vorbele unor cadre medicale, personalul medical, grupurile sanitare, am stat la o coada imensa afara la testarea COVID (fiind insarcinata in 39 de saptamani cu contractii deja) obs: Macar puneti niste banci!, medicii, micile divergente dintre infirmiere (inutile), nu incap pe usa de la baie, faptul ca nu sunt frigidere in saloane, galagia creata asistente si infirmiere, se vorbeste prea tare,

caldura prea mare, 27 de grade este prea mult, caloriferul nu s-a putut inchide. Poate o perdea la dus ar fi ok, indiferenta, aroganta unor angajati, mancarea, este o singura toaleta, wc-urile si baia (neconform), faptul ca nu este televizor si faptul ca exista o singura baie, calitatea umana a unor pacienti, birocratia, mutatul din salon, faptul ca nu am primit laxative, zgomotul, faptul ca nu sunt mai multe infirmiere, spatiul mic, comportamentul si insuficienta profesionala a unor infirmiere/asistente, program vizitare, nu au voie vizitatorii, mancarea insuficienta, lipsa frigiderelor din saloane, ca personalul nu este prietenos si nu explica ce iti fac, lipsa conditiilor de a face dus, nr. mic de toalete, nu se pot deschide geamurile, inteleg de ce doar ca nu se aeriseste corespunzator, conditiile de organizare pentru testarea COVID, aglomeratia, faptul ca baia este la comun, suplimentare cadrelor medicale, mai multe paturi in UPU ca dureaza mult, nu am sesizat niciun aspect negativ, caldura, mancarea, aglomeratia si caldura insuportabila din salon, mi-a fost foarte greu sa folosesc dusul, nesimtirea oamenilor, izolare/interzicerea vizitatorilor, dezordinea pe care o fac pacientii in toalete, mizeria facuta de pacienti la toalete, caldura mare din salon, dezorganizare la testarea covid, miros de canalizare la toalete, cam putin personal pentru multi bolnavi, mancarea nu este adecvata pacientilor operati, atitudinea unei asistente, baile-miror din bai prezent de la canalizare, timpul pierdut pentru internare, timpul de asteptare in UPU, mergem spre bine, tratamentul, ingrijirea, asistentele, patul, lipsa unui tv, nevoie de mai multe bai, distanta mare pana la toaleta si curatenia la baie lasa de dorit, nu exista mai multa comunicare, infirmiere insuficiente, conditii cazare, bai, respectarea programului de mancare, tv nu functioneaza in toate saloanele, nu mi-au placut baile, reactiile unei doamne asistente, atitudinea personalului din UPU, faptul ca apartinatorii nu au voie in spital. nu exista program de vizite., lipsa unui magazin, mizeria de la baie si timpul de asteptare din UPU,

Intocmit
Manager de calitate
Ghiata Adelina Elena

Sef interimar SMC
Ec. Manuela Ungureanu