



**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@spjsv.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 15-22 august 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 546 de pacienti internati in aceasta perioada (pacienti/apartinatori/insotitori, care au primit chestionare privind satisfactia pacientilor) au raspuns in total un numar de 133 pacienti, adica 24.35%. ***Se ridica intrebarea: li s-a prezentat tuturor pacientilor internati chestionarul privind satisfactia pacientilor, au fost informati despre modul de completare si locul de colectare?***

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.

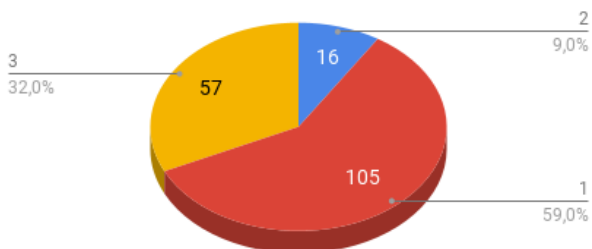
Elementele socio-demografice arata ca: 56.1% dintre respondenti sunt de sex feminin, 25.8% apartin categoriei de varsta cuprinsa intre 50-59 de ani, 64.6% provin din mediul rural, 24.2% au studii universitare, 52.3% au absolvit liceul, 21.2% au studii gimnazile, iar un procent de 2.3% au absolvit clasele 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 despe punctul de colectare al acestora in sectii.

Situația din Unitatea de Primire Urgente

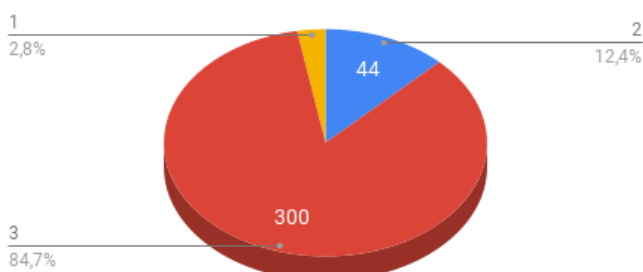
1. Când ați intrat prima dată în această unitate ce impresie v-ați făcut? Alegeți trei cuvinte care descriu cel mai bine situația din acel moment din unitatea de primire.

Majoritatea pacienților considera curatenia o mare prioritate. Acest procent a crescut cu 2 unități în anul 2022 față de analiza anterioară. Faptul că doar 59% dintre pacienți considera curatenia din unitate ca fiind exemplară înseamnă că sunt sectoare unde se impune reluarea procedurilor de curățenie cu personalul implicat în această activitate.

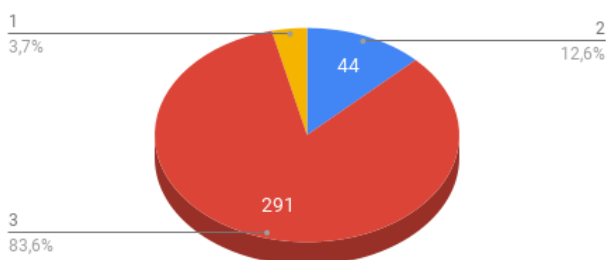
Curatenie



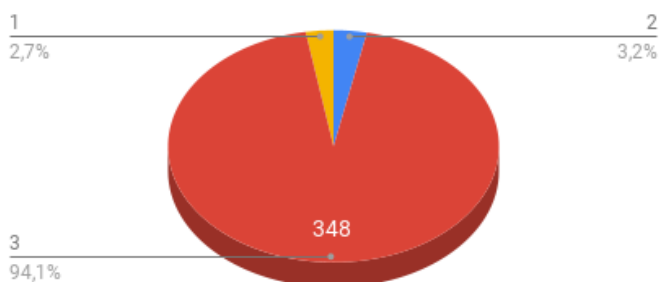
Lux



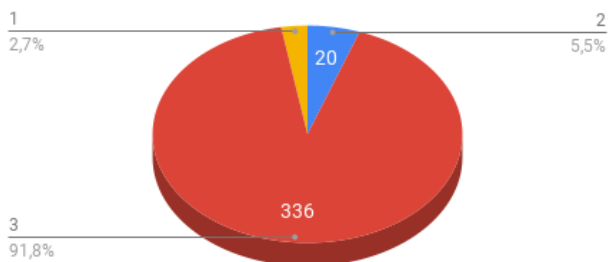
Aglomerare



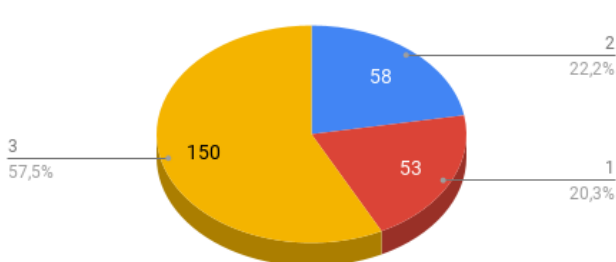
Mizerie



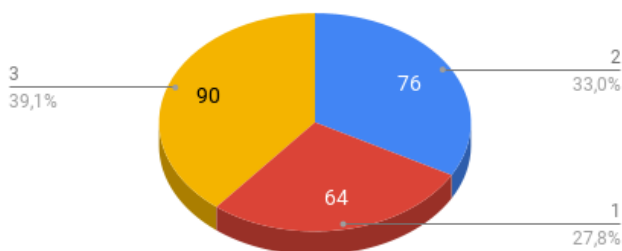
Dezordine



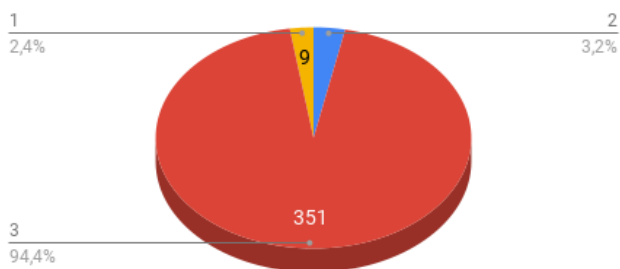
Linie



Disciplină



Sărăcie



83.6% considera ca spitalul este aglomerat, 91.3% ca este dezordine, 94.1% ca este mizerie si 94.4% cred ca starea spitalului denota saracie.

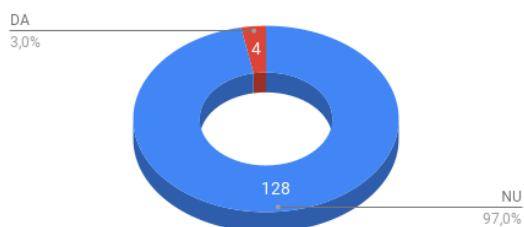
In schimb, 57.5% considera ca este liniste iar 39.1% considera ca in acest spital este disciplina.

Altele

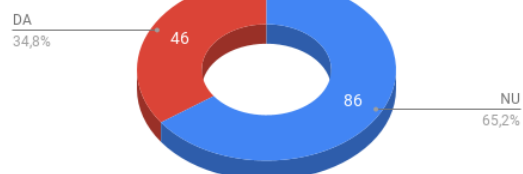


Situația din unitatea de primire, pe care tocmai ai descris-o, v-a modificat starea de spirit?

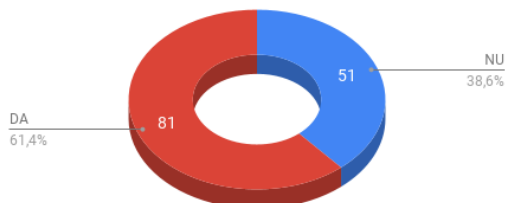
M-a demoralizat



Nu a avut nici un efect



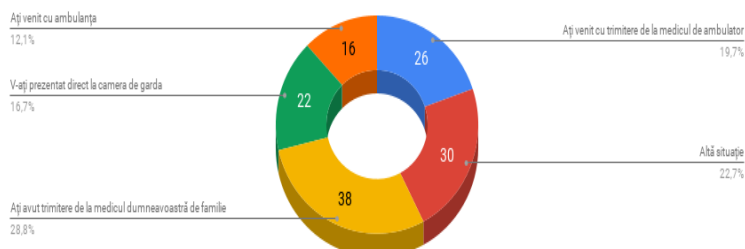
Mi-a ridicat moralul



Deși o mare parte din pacienți susțin că experiența din spital nu i-a demoralizat- 97%, un procent de 61.4% susțin că le-a fost ridicat moralul, iar pentru 34.8% nu a avut niciun efect.

Cum ai ajuns să apelezi la internare pentru spitalul nostru?

Tipul situației



Un procent de 28.8% declară că au venit în spital la indicația medicului de familie cu bilet de trimitere. 19.7% ajung să se interneze la indicația medicului specialist din ambulatoriu de specialitate, doar 12% dintre pacienți au sosit cu ambulanța, iar 16.7% dintre aceștia constituie urgențele imediate, care necesită consult rapid datorită gravității (cazurile cod roșu și galben și o parte din codul albastru).

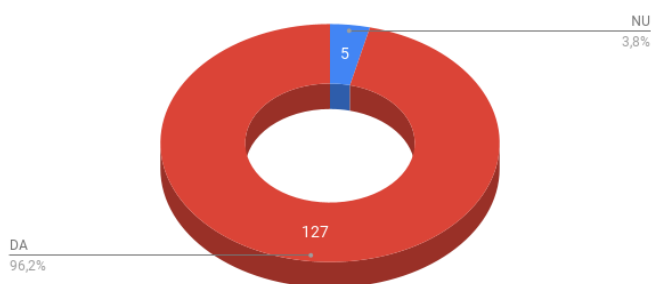
Ținând cont de faptul că SJUSV este spital de urgență, procentul de internări prin UPU ar trebui să depășească 70%, pentru a justifica titulatura spitalului.

La intrebarea :**Sunteti la prima internare sau la o reinternare?** 83.3% dintre respondeti au raspuns ca se afla la prima internare iar un procent de 16.7% reprezinta reinternarile.

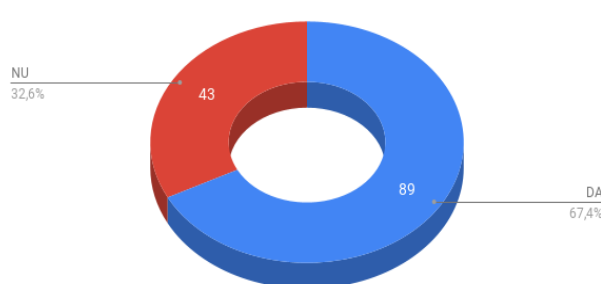
In cadrul acestei internari puteti spune ca:

Majoritatea pacientilor respondeti apreciaza in mod pozitiv amabilitatea cu care au fost primiti inca de la inceputul intrarii in spital, un procent de 67.4% afirma ca au fost insotiti pe parcursul explorarilor efectuate in cursul procesului de diagnosticare, 77.3% spun ca in mod constant pe parcursul ingrijirilor au fost informati pe intelesul lor despre boala, tratament, risc operator, prognostic, in contradictie cu 22.7% care spun ca nu au fost. Se mentine in procent foarte mare – 32.6% - faptul ca pacientii nu sunt insotiti la investigatii, desi in acest moment, se utilizeaza doar 1/2 din numarul de paturi, fiind constant internati in jur de 600 pacienti. Se mentine deasemea crescut procentul pacientilor care afirma comunicare deficitara cu corpul medical privitor la situatia proprie.

P1. Ați fost primit cu amabilitate de la început?

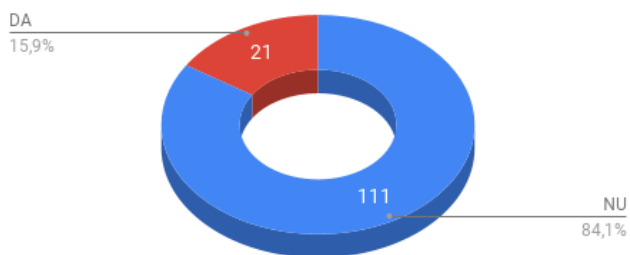


P2. Ați fost condus la explorări?

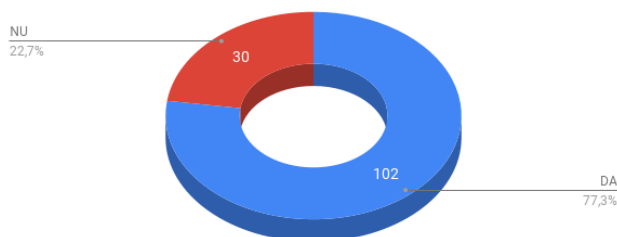


Un procent de 25.8% sustin ca au adus medicamente de acasa, inasa aici trebuie mentionat faptul ca medicamentele aduse reprezentau medicatia pentru bolile cornice, 27.3% dintre pacientii intervievati declara ca medicatia administrata nu a fost preparata in fata lor, iar aproximativ 6% au avut complicatii postoperatorii (de facut corelatie cu infectiile nosocomiale depistate si declarate).

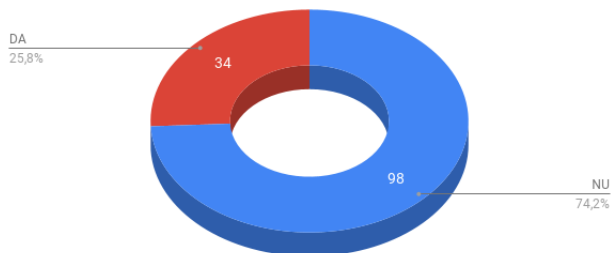
P3. Ați făcut baie la internare?



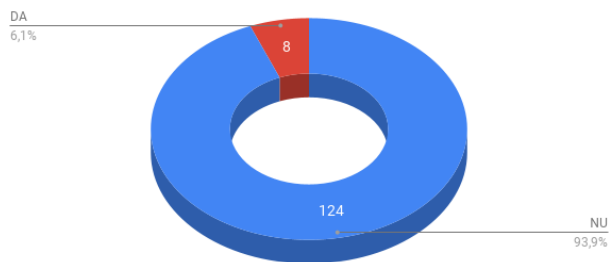
P4. Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic?



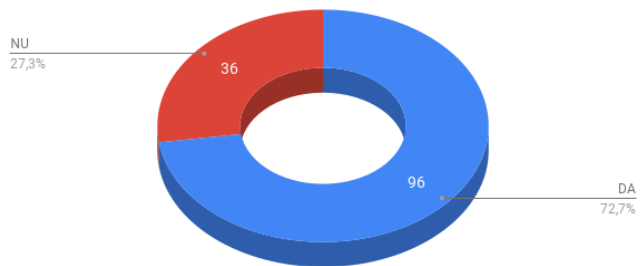
P5. Ați adus medicamente de acasă?



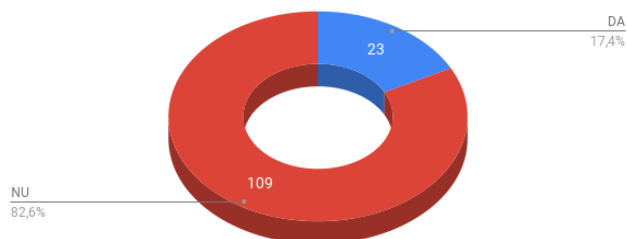
P6. Ați avut complicații post-operatorii?



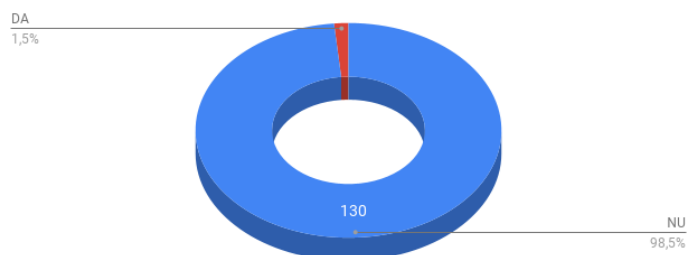
P7. Fiolele s-au deschis în fața dvs.?



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

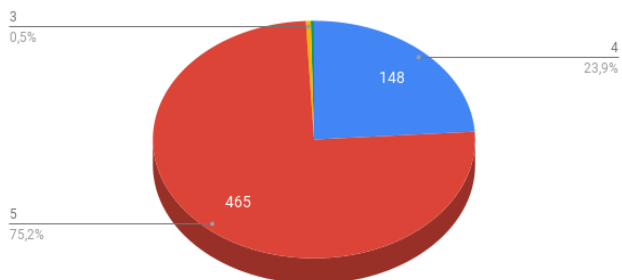


17.4% dintre pacienți au sesizat condiționarea de către personalul medical, procent cu tendința de scădere față de rezultatele chestionarelor privind satisfacția pacienților completate anterior.

Ca urmare a implementării principiilor de etică și integritate în cursul acestui an, doar 1.5% dintre respondenți susțin că au simțit nevoia să recompenseze prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestora față de analiza realizată anterior unde acest procent era de 88.4%.

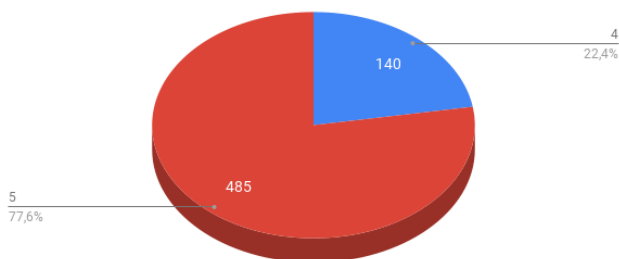
Apreciați pe o scală de 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs.

Atitudinea personalului la primire

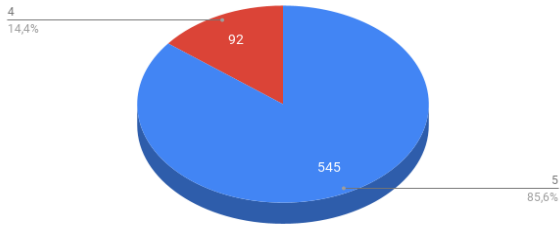


Aproximativ 98% dintre respondenți consideră bună și foarte bună atitudinea personalului atât la primire cât și pe parcursul șederii în unitate.

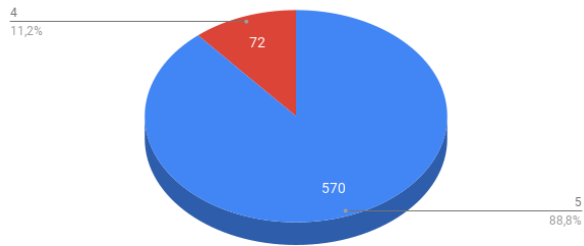
Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate



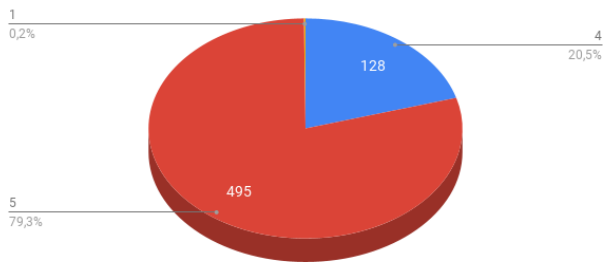
Îngrijirea acordată de medic



Îngrijirea acordată de asistente



Îngrijirea acordată de infirmiere

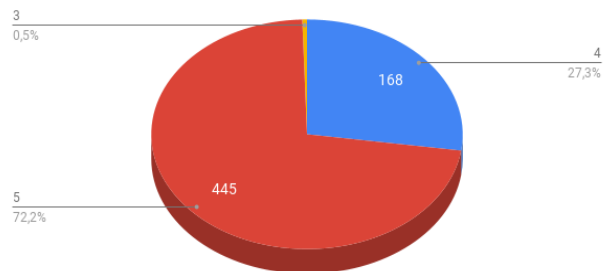


100% considera ingrijirea acordata de medic buna si foarte buna, 90% apreciaza ca fiind buna si foarte buna ingrijirea acordata de catre asistente si un procent de 99.8% sunt multumiti de activitatea infirmierelor. Toate aceste procente mentinandu-se aproximativ la acelasi nivel fata de rezultatele ultimei analize.

99.5% dintre respondeti considera buna si foarte buna ingrijirea post operatorie si ATI.

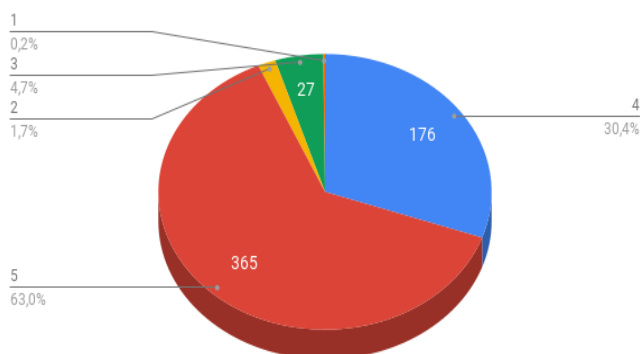
93.4% considera buna si foarte buna hrana primita, in crestere cu 2.6% fata de analiza precedenta.

Îngrijirea post operatorie și ATI

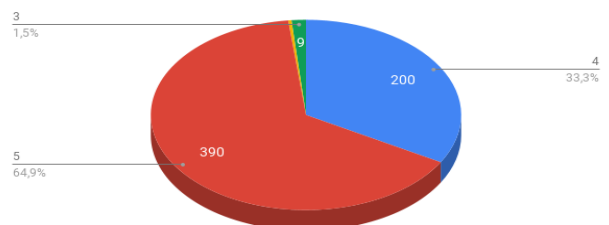


98.2% apreciaza ca fiind buna si foarte buna calitatea conditiilor de cazare (salon, dotare, facilitati), in crestere cu 2.7% fata de analiza precedenta.

Calitatea meselor servite

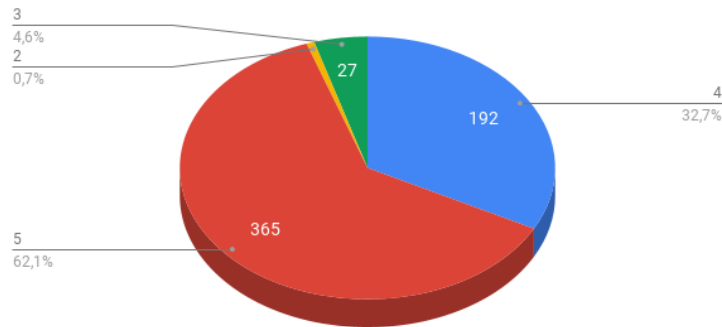


Calitatea condițiilor de cazare - salon (dotare, facilități)



94.8% sunt multumiti de calitatea grupurilor sanitare (bai+wc), in crestere cu 1.4% fata de analiza precedenta.

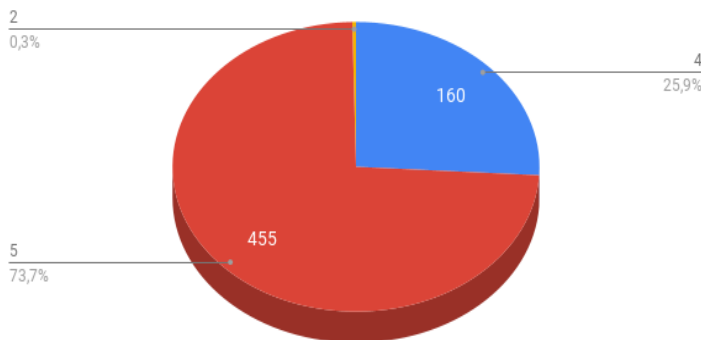
Calitatea grupurilor sanitare (băi+WC)



99.6% se declara multumiti de curatenia in ansamblu. Contradictia dintre acest procent si procentele analizate la inceputul analizei, denota faptul ca ori nu li s-a explicat pacientilor modul de completare al chestionarelor, ori, si mai grav, denota faptul ca au fost completate de altcineva decat de pacienti.

Exista sectoare unde 5-6-7 chestionare au fost completate cu acelasi scris si cuprind aceeasi greseala: daca un pacient este nemultumit de starea de curatenie, acesta este constant in nemultumirea lui. Nu poate exista un procent de 41% nemultumit de starea de curatenie la prima intrebare, iar la aceasta intrebare sa fie un procent de 99,6% multumit de starea de curatenie in ansamblu. Care este procentul corect? Cine completeaza chestionarele?

Curățenia în ansamblu



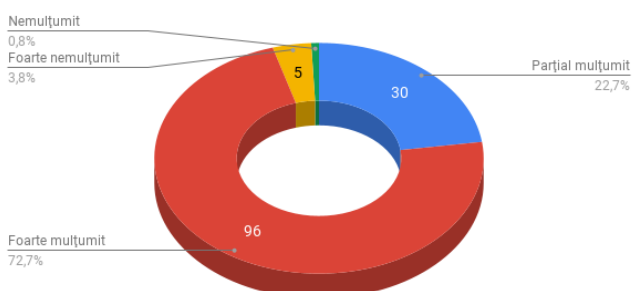
Din dorinta de a fi „totul bine” sectiile prezinta date alterate?

Probabil ca acest lucru este influentat de teama de a nu fi considerati incompetenti in desfasurarea activitatii zilnice, desi rolul acestor analize nu este de a pedepsi, ci de a imbunatati calitatea serviciilor si ingrijirilor acordate pacientilor, de a invata din greseli si de a indrepta erorile, acolo unde ele apar. Poate o mai buna comunicare intre diferitele niveluri de management ale unitatii si sectoarelor din care aceasta este compusa ar putea avea rezultate favorabile in acest sens, prin modul de explicare al rolului real al acestor analize.

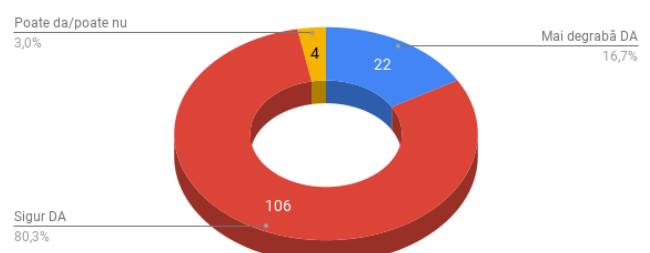
Tinand cont de toate cele mentionate mai sus va rugam sa ne spuneti:

Cat de multumit sunteti/ati fost?

Cât de mulțumit sunteți/ați fost?

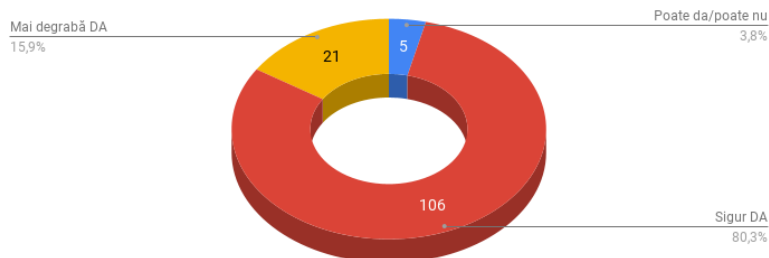


Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?



Un procent de 72.7% dintre respondenti de simt foarte multumiti de calitatea serviciilor medicale acordate pe parcursul sederii in spital, 80.2% declara ca sigur s-ar intoarce pentru ingrijiri in acest spital, iar 80.3% sustin ca ar recomanda acest spital si altor pacienti.

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

Ingrijirea acordata de medic, atitudinea personalului la primire, calitatea medicului de nota 10, comportamentul asistentelor, amabilitatea, totul, ingrijirea acordata, personalul si calitatea medicatiei, disciplina, profesionalismul doamnei Dr. Calancea, promptitudinea, curatenie si dotare, schimbare totala in bine, empatia, ingrijirea si mancarea, mancarea si linistea, curatenia, disciplina, venirea copilului pe lume, profesionalismul, medicul curant, Respectul si profesionalismul personalului, o asistenta care s-a purtat dragut cu mine, totul a fost perfect, totul, implicarea doamnei doctor, ingrijirea medicala.

Dar negativ? Ce nu v-a placut?

Aglomeratia, faptul ca este o singura toaleta, ca nu au voie pacientii afara, neaerisirea spatiilor si miscarea in aer liber a pacientilor, neaerisirea si miscarea, lipsa miscarii, nemultumita ca i s-a adus bebelusul prea repede, baia urat mirositoare, durerea de spate dupa anestezie, nu am primit prea multe calmante, lipsa de comunicare a medicului din UPU.

Intocmit
Manager de calitate
Ghiata Adelina Elena

Sef interimar SMC
Ec. Manuela Ungureanu