



**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**

Operator de date cu caracter personal - nr. notificare 21131

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

Aprobat **MANAGER**,
Dr. Alexandru Calancea

**Raport de evaluare a satisfacției pacienților din cadrul SJUVS
Perioada aprilie 2023**

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 3106 de pacienți internati în această perioadă (pacienți/apartinători/însoțitori, care au primit chestionare privind satisfacția pacienților) au răspuns în total un număr de 679 pacienți, adică 21.86%. Procentul de completare a chestionarelor privind satisfacția pacienților aflându-se în creștere față de analiza anterioară. Deși au fost înmănușate spre completare un număr de 3106 s-au colectat doar 679 din care un număr de 243 chestionare nu au putut fi introduse în baza de date spre analiză datorită faptului că erau parțiale (<30%) sau total necompletate.

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:

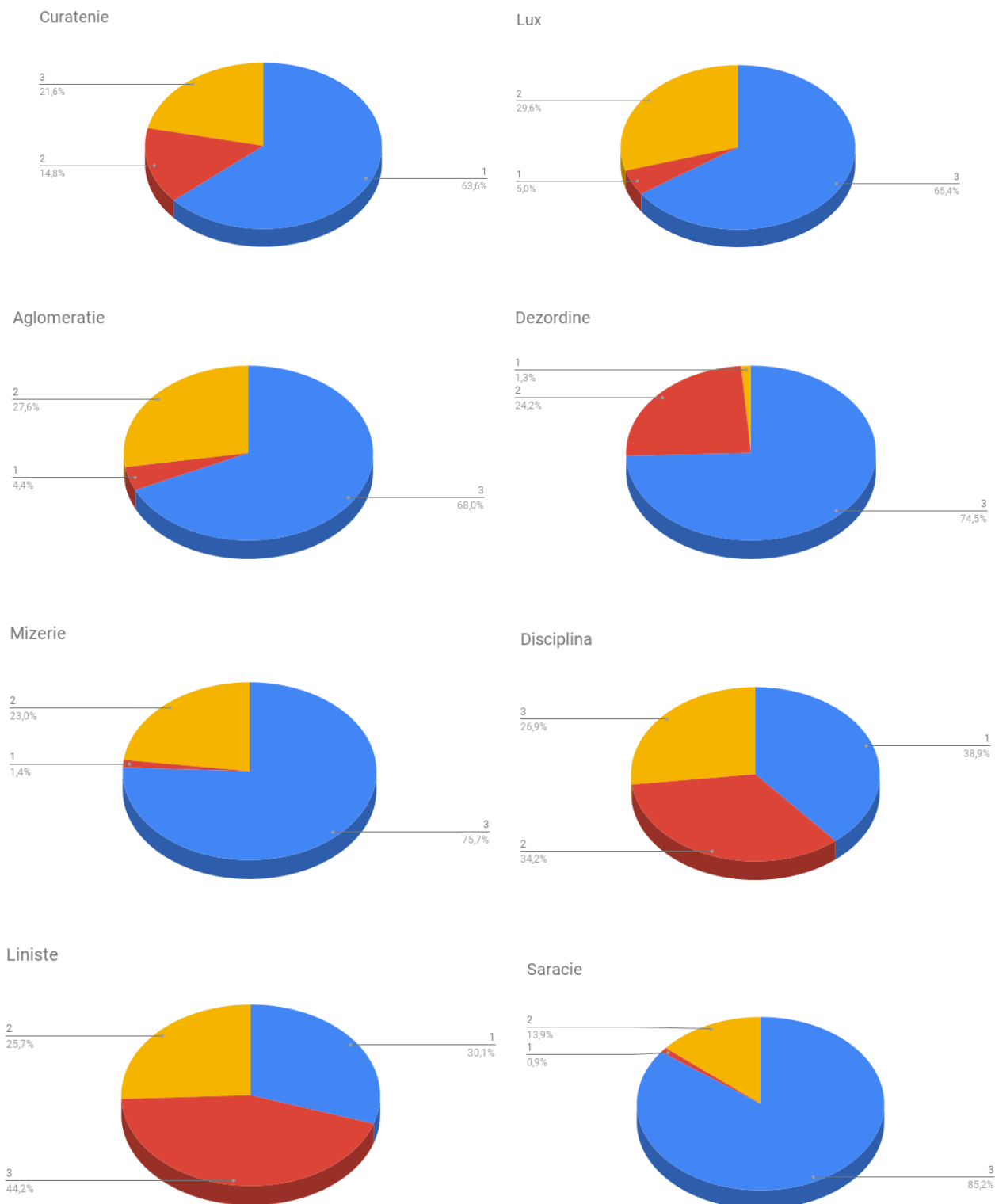
Colectarea informațiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederilor art. 12 din Legea 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, cu modificările și completările ulterioare.

Elementele socio-demografice arată că: 57.8% dintre respondenți sunt de sex feminin, 22% aparțin categoriei de vârstă cuprinsă între 50-59 de ani, 54.7% provin din mediul rural, 25.8% au studii universitare, 54.7% au absolvit liceul, 16.4% au studii gimnaziale, iar un procent de 3.1% au absolvit clasele primare. Chestionarele au fost colectate din toate secțiile spitalului, acest formular fiind înmănat pacientului la internare conform procedurii, moment în care pacientul este informat și despre punctul de colectare al acestora în secții.

Situatia 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.

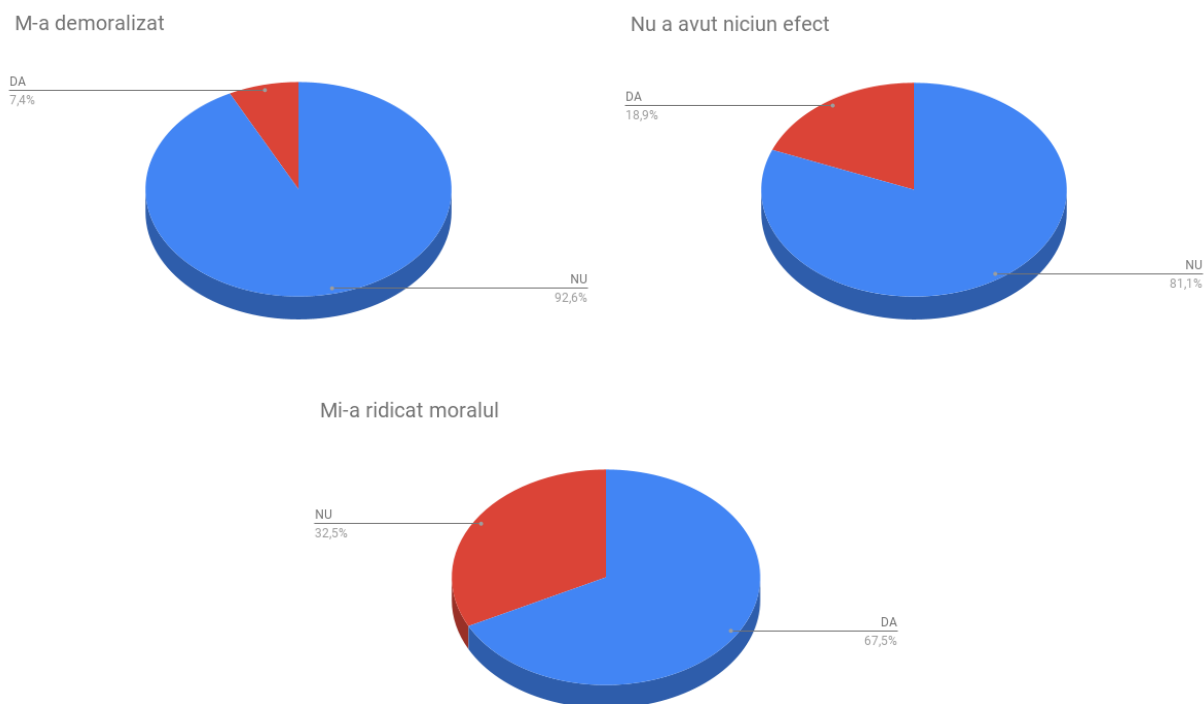
Majoritatea pacienților considera curatenia o mare prioritate. Acest procent fiind în scădere față de analiza anterioară. Dintre răspunsurile cel mai des alese de către pacienți rezulta ca primă impresie, o unitate în care există curățenie și ordine și disciplină.



4.4% considera ca spitalul este aglomerat, de 1.3% considera ca este dezordine si 0.9% cred ca starea spitalului denota saracie.

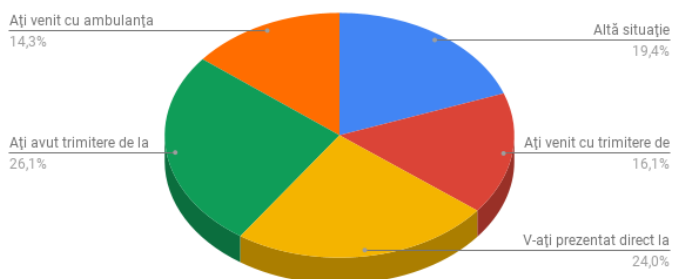
30.1% dintre respondenti considera ca este liniste iar 38.9% considera ca in acest spital este disciplina.

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



Deși o mare parte din pacienți susțin că experiența din spital nu i-a demoralizat 92.6%, un procent de 67.5% susțin că le-a fost ridicat moralul-procent aflat în creștere față de analiza anterioară-, iar pentru 18.9% nu a avut niciun efect.

Tipul situației



Cum ați ajuns să apelați la internare pentru spitalul nostru?

Un procent de 26.1% declara că au venit în spital la indicația medicului de familie cu bilet de trimitere. 16.1% ajung să se interneze la indicația medicului specialist din ambulatoriu de specialitate, doar 14.3% dintre pacienți au sosit cu ambulanța, iar 24% dintre aceștia constituie urgențele imediate, care necesită consult rapid datorită gravității (cazurile cod roșu și galben și o parte din codul albastru).

Aceste procente se păstrează aproximativ la același nivel față de analizele realizate anterior.

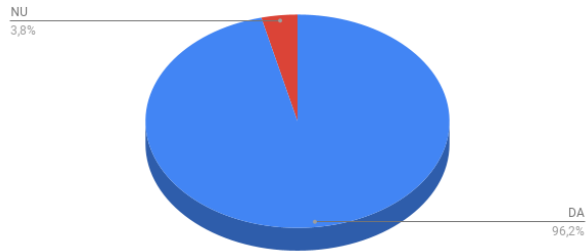
Ținând cont de faptul că SJUSV este spital de urgență, procentul de internări prin UPU ar trebui să depășească 70%, pentru a justifica titulatura spitalului. ***Aceste procente se mențin aproximativ la același nivel față de analizele anterioare.***

La întrebarea: **Sunteți la prima internare sau la o reinternare?** 75.4% dintre respondenți au răspuns că se afla la prima internare iar un procent de 24.6% reprezintă reinternările.

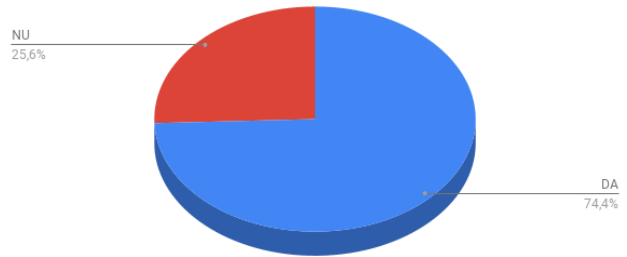
În cadrul acestei internări puteți spune că:

Majoritatea pacienților respondenți apreciază în mod pozitiv amabilitatea cu care au fost primiți încă de la începutul intrării în spital, un procent de 74.4% afirmă că au fost însoțiți pe parcursul explorărilor efectuate în cursul procesului de diagnosticare, 77.7% spun că în mod constant pe parcursul îngrijirilor au fost informați pe înțelesul lor despre boala, tratament, risc operator, prognostic, în contradicție cu 22.3% care spun că nu au fost. 25.6% dintre respondenți declara că nu au fost însoțiți la investigații, procent aflat în scădere cu 3.9% față de analiza anterioară.

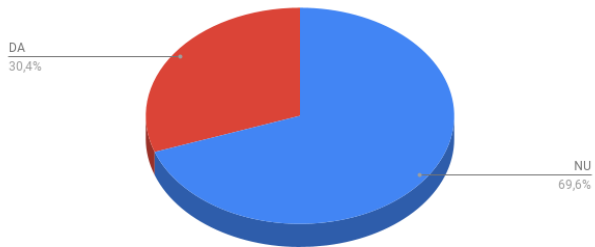
P1. Ați fost primit cu amabilitate de la început?



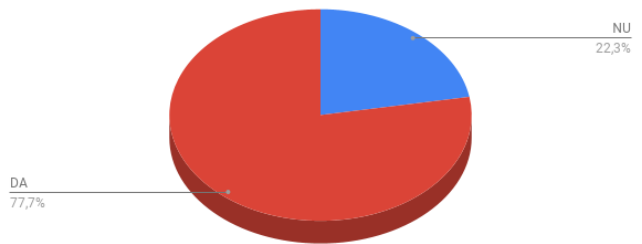
P2. Ați fost condus la explorări?



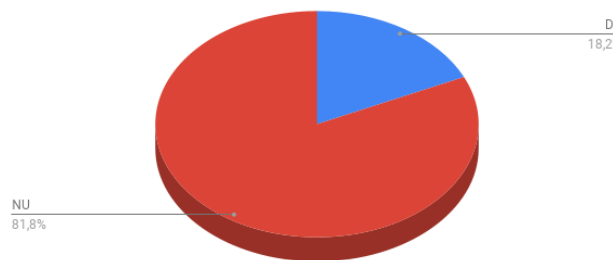
P3. Ați făcut baie la internare?



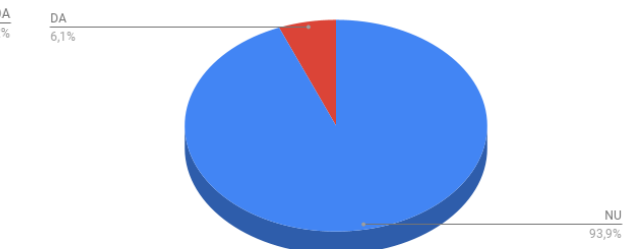
P4. Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic?



P5. Ați adus medicamente de acasă?

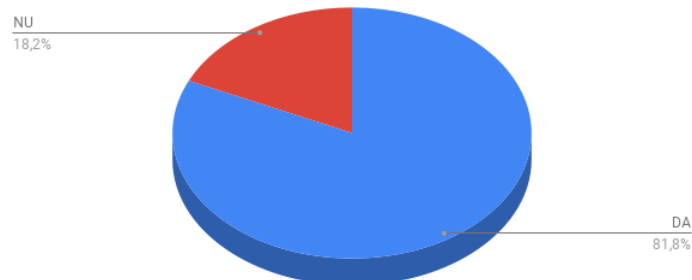


P6. Ați avut complicații post-operatorii?



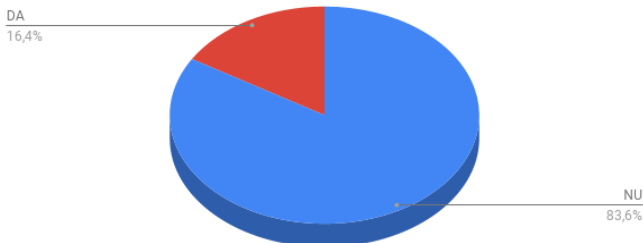
Un procent de 18.2% susțin ca au adus medicamente de acasă, însă aici trebuie menționat faptul că medicamentele aduse reprezentau medicația pentru bolile cronice, 18.2% dintre pacienții intervievați declară că medicația administrată nu a fost preparată în fața lor, iar aproximativ 6.1% au avut complicații postoperatorii (de făcut corelație cu infecțiile nosocomiale depistate și declarate).

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

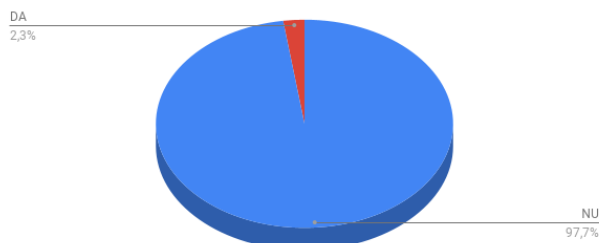


16.4% dintre pacienti au sesizat conditionarea de catre personalul medical. Doar 2.3% dintre respondenti sustin ca au simtit nevoia sa recompenseze prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multa atentie din partea acestora.

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



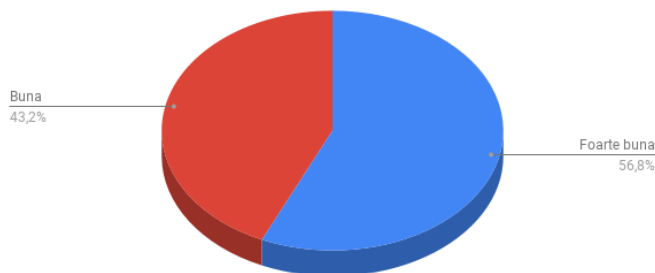
P9. Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestora



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

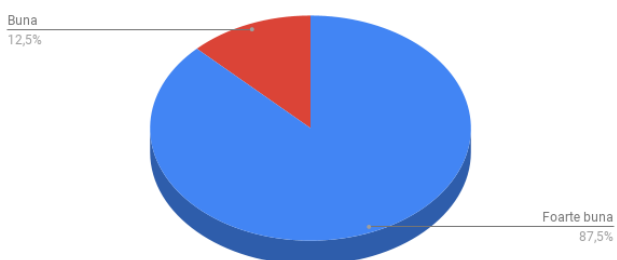
Aproximativ 99% dintre respondeti considera buna si foarte buna atitudinea personalului atat la primire cat si pe parcursul sederii in unitate.

Atitudinea personalului la primire

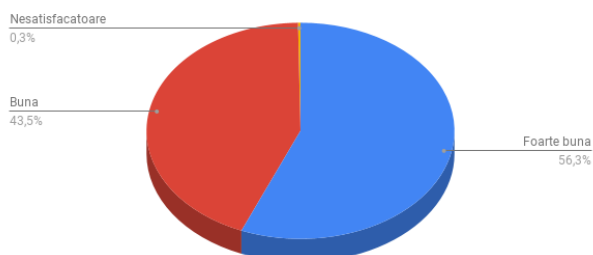


99.4% considera ingrijirea acordata de medic buna si foarte buna, 99.3% apreciaza ca fiind buna si foarte buna ingrijirea acordata de catre asistente si un procent de 96.5% sunt multumiti de activitatea infirmierelor. Toate aceste procente fiind aproximativ la fel fata de analizele realizate anterior.

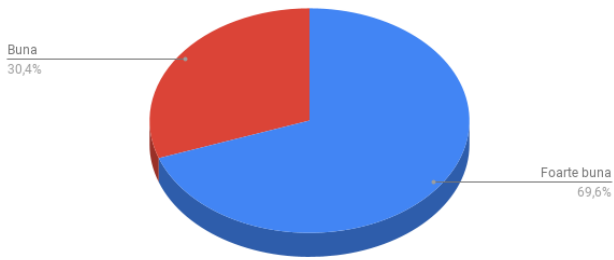
Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate



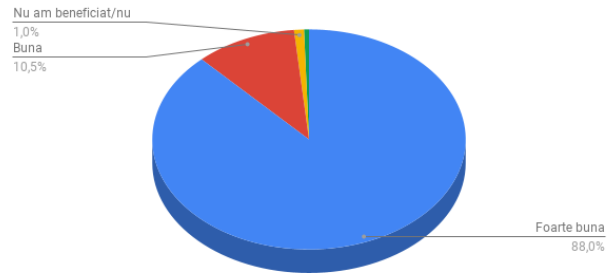
Îngrijirea acordată de medic



Îngrijirea acordată de asistente

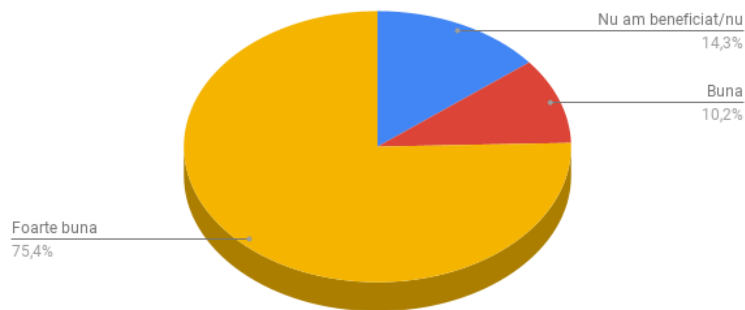


Îngrijirea acordată de infirmiere



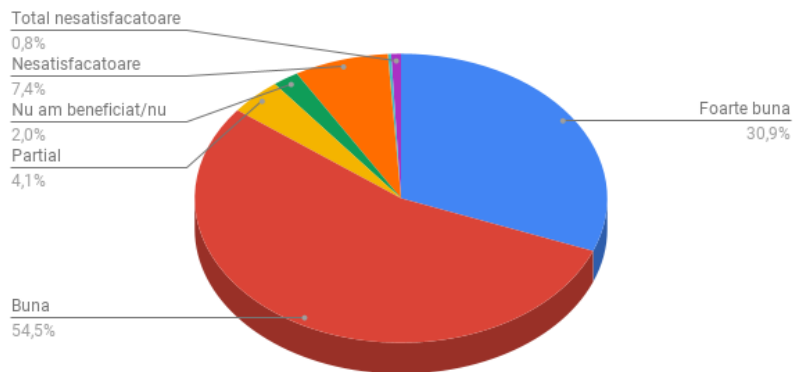
85.6% dintre respondeti considera buna si foarte buna ingrijirea post operatorie si ATI, iar un procent de 14.3% declara ca nu au beneficiat de acest serviciu, pentru ca nu au suferit interventii chirurgicale.

Îngrijirea post operatorie și ATI

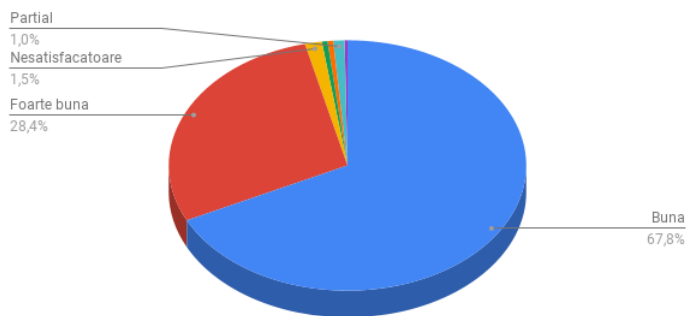


85.3% considera buna si foarte buna hrana primita. Un procent de 2% sustin ca nu au beneficiat sau nu au observat ce hrana se serveste la spital, iar 7.4% considera mancarea oferita ca fiind nesatisfacatoare.

Calitatea meselor servite



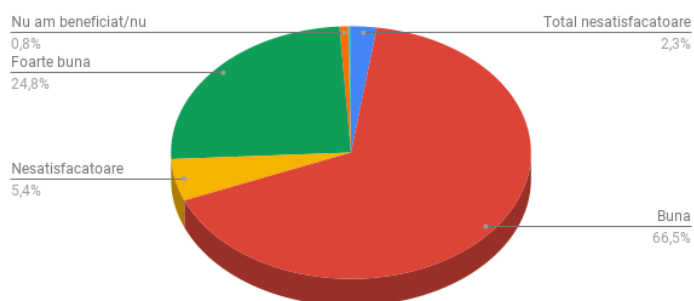
Calitatea condițiilor de cazare - salon (dotare, facilități)



96.2% apreciaza ca fiind buna si foarte buna calitatea conditiilor de cazare (salon, dotare, facilitati).

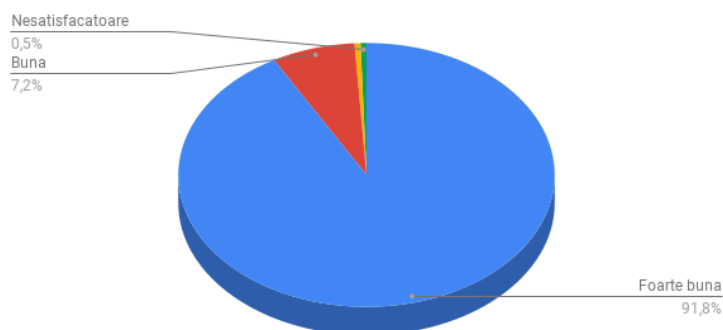
91.3% sunt multumiti de calitatea grupurilor sanitare (bai+wc).

Calitatea grupurilor sanitare (băi+WC)



99% se declara multumiti de curatenia in ansamblu, procent in crestere fata de analiza realizata anterior.

Curățenia în ansamblu

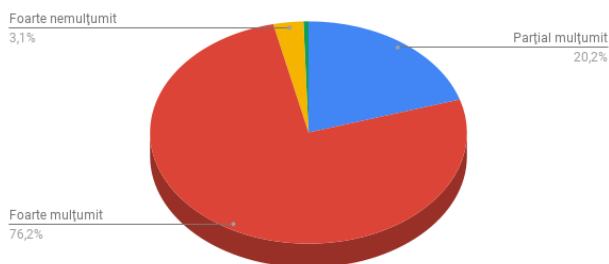


Tinand cont de toate cele mentionate mai sus va rugam sa ne spuneti:

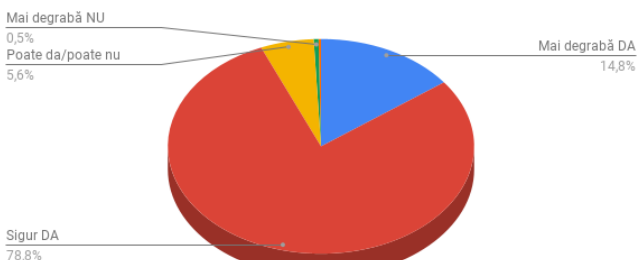
Cat de multumit sunteti/ati fost?

Un procent de 76.2% dintre respondenti se simt foarte multumiti de calitatea serviciilor medicale acordate pe parcursul sederii in spital, 88.8% declara ca sigur s-ar intoarce pentru ingrijiri in acest spital, iar 79.5% sustin ca ar recomanda acest spital si altor pacienti. Aceste procente aflandu-se in crestere fata de analizele realizate anterior.

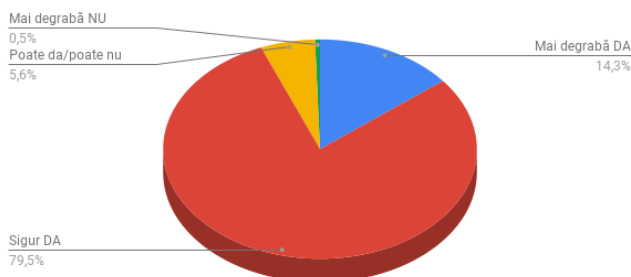
Cât de mulțumit sunteți/ați fost?



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



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?

Angajatele, asistentele, tot, grija pentru pacient, personalul medical, atenta acordata de personal, disciplina, vorbe bune, amabilitatea si comunicarea, amabilitatea, ospitalitatea si conditiile bune, calitatea serviciilor, comportament frumos, s-au facut multe progrese tehnice, vizuale, atitudine, atenta din partea asistentelor, doctori foarte buni, comportamentul medicului si a personalului din ATI, ordinea, curatenia, performanta, doamna doctor Vicoveanu, personalul medical, conditiile de spitalizare, felul de exprimare, totul a fost perfect, modernizarea la standarde ridicate, dotarea, personalul bine pregatit si conditiile civilizate, empatia, interventia prompta si incurajarea medicului, tot personalul incepand cu medicii si pana la doamnele de la curatenie au fost foarte draguti si de mare ajutor., mi-am tratat boala, ingrijire.

Dar negativ? Ce nu v-a placut?

Lipsa de hartie igienica, prosoape de hartie de la bai, sunt si pacienti necivilizati, ca nu este baie in salon, faptul ca nu este hartie si sapun la baie, lipsa de sare in mancare, de altfel, buna, lipsa TV, calitatea grupului sanitar, nu am primit prea multe calmante, mirosul prea tare a clor in baie, lipsa informatiilor (ce am voie/ce nu am voie sa fac), atitudinea brancardierului, Nu este vestiar pentru pacienti la internare. Ne-am schimbat in cele doua bai, unde nu este un umeras, am pus ghiozdanul pe jos si hainele in chiuveta. Circuitul nu este corect, am trecut cu papucii de spital prin zona in care treceam cu papucii de afara. Poate se face ceva cu circuitul la internare. -Urologie, flux mare de pacienti, birocratia, wc-urile si baia (neconform), faptul ca nu este televizor si faptul ca exista o singura baie, faptul ca este doar o baie.

Intocmit
Manager de calitate
Ghiata Adelina Elena

Sef interimar SMC
Ec. Manuela Ungureanu