



**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...../.....

Aprobat **MANAGER,**
Dr. Alexandru Calancea

**Raport de evaluare a satisfactiei pacientilor din cadrul SJUVS
Perioada decembrie 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 2611 de pacienti internati in aceasta perioada (pacienti/apartinatori/insotitori, care au primit chestionare privind satisfactia pacientilor) au raspuns in total un numar de 761 pacienti, adica 29.14%. 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 anonimatul 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.

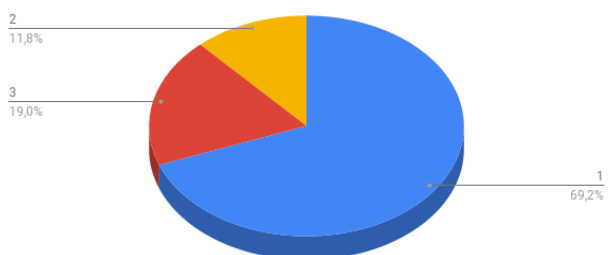
Elementele socio-demografice arata ca: 68.3% dintre respondenti sunt de sex feminin, 19.2% apartin categoriei de varsta cuprinsa intre 60-69 de ani, 55.5% provin din mediul rural, 21.4% au studii universitare, 50% au absolvit liceul, 24.1% au studii gimnaziale, iar un procent de 4.5% au absolvit clasele 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.

Situatia din Unitatea de Primire Urgente la internare.

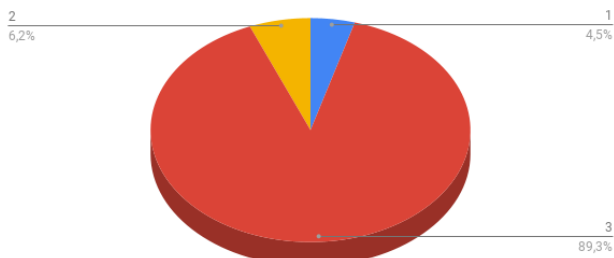
Când ați intrat prima dată în această unitate ce impresie v-ați făcut? Alegeți trei cuvinte care descriu cel mai bine situația din acel moment din unitatea de primire.

Majoritatea pacienților considera curatenia o mare prioritate. Acest procent se mentine la acelasi nivel fata de analiza anterioara. Dintre raspunsurile cel mai des alese de catre pacienti rezulta ca primă impresie, o unitate in care exista curatenie si ordine.

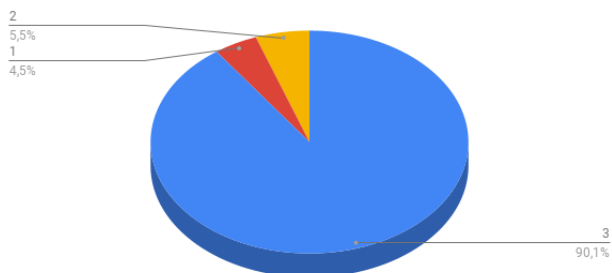
Curatenie



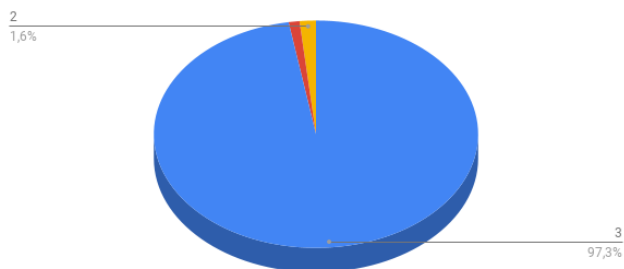
Lux



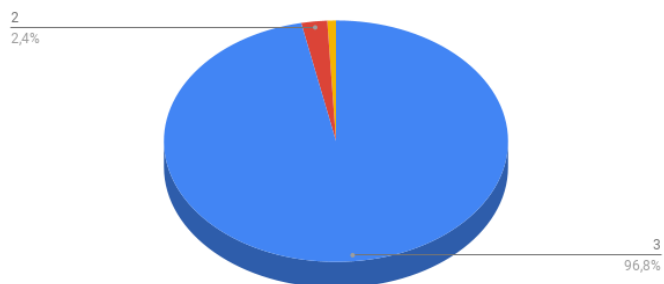
Aglomeratie



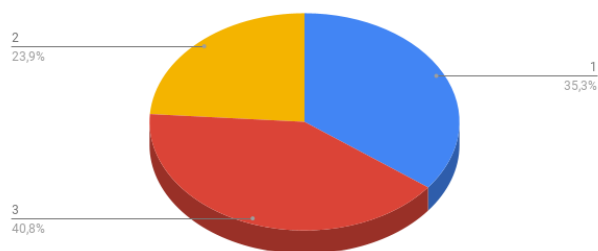
Dezordine



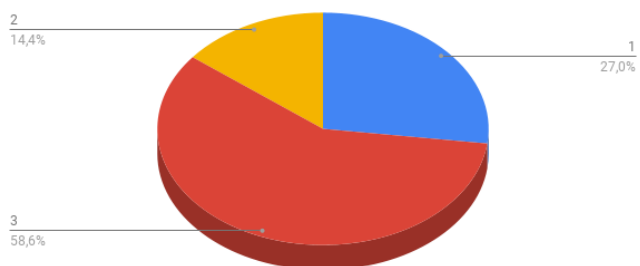
Mizerie



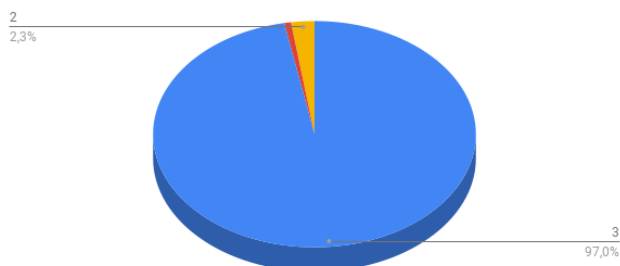
Disciplina



Liniste



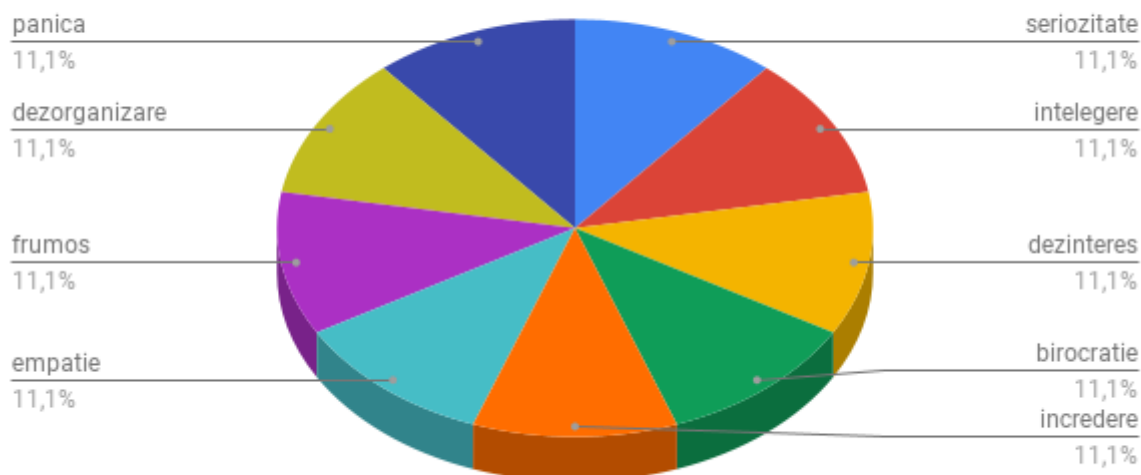
Saracie



5.5% considera ca spitalul este aglomerat, de 1% considera ca este dezordine, 0.8% ca este mizerie si 0.7% cred ca starea spitalului denota saracie.

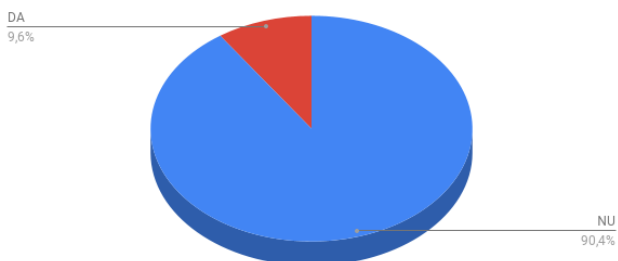
27% dintre respondenti considera ca este liniste iar 35.3% considera ca in acest spital este disciplina, procente aflate in scadere fata de analizele anterioare.

Altele

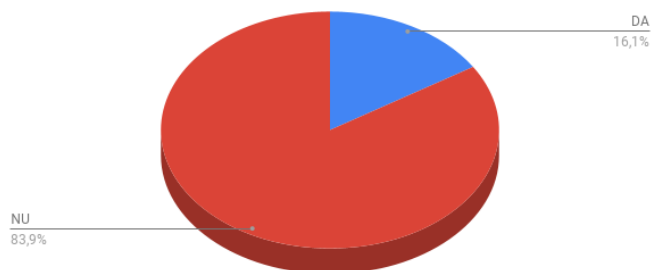


Situația din unitatea de primire, pe care tocmai ai descris-o, v-a modificat starea de spirit?

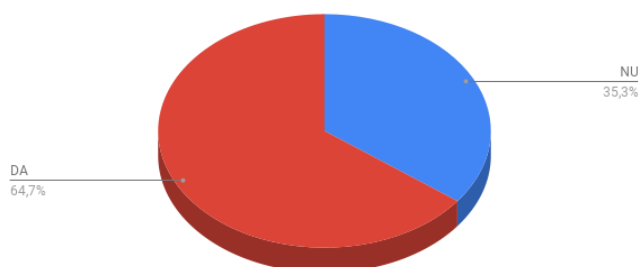
M-a demoralizat



Nu a avut niciun efect

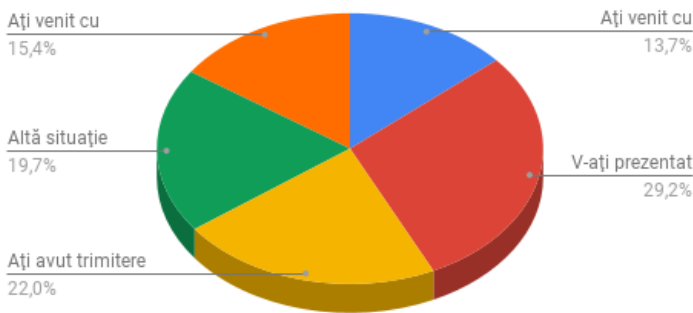


Mi-a ridicat moralul



Deși o mare parte din pacienți susțin că experiența din spital nu i-a demoralizat 90.4%, un procent de 64.7% susțin că le-a fost ridicat moralul, iar pentru 16.1% nu a avut niciun efect. În mare parte aceste procente se mențin aproximativ la același nivel față de analizele anterioare.

Tipul situatiei



Cum ați ajuns să apălați la internare pentru spitalul nostru?

Un procent de 22% declara ca au venit in spital la indicatia medicului de familie cu bilet de trimitere . 13.7% ajung sa se interneze la indicatia medicului specialist din ambulatoriu de specialitate, doar 15.4% dintre pacienti au sosit cu ambulanta, iar 29.2% dintre acestia constituie urgentele imediate, care necesita consult rapid datorita gravitatii (cazurile cod rosu si galben si o parte din codul albastru). Aceste procente se

pastreaza aproximativ la acelasi nivel fata de analizele realizate anterior.

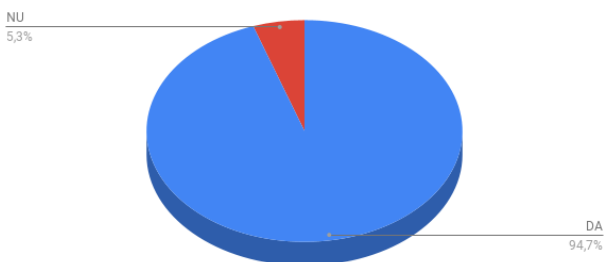
Tinand cont de faptul ca SJUSV este spital de urgenta, procentul de internari prin UPU ar trebui sa depaseasca 70%, pentru a justifica titulatura spitalului.

La intrebarea :**Sunteti la prima internare sau la o reinternare?** 77.1% dintre respondeti au raspuns ca se afla la prima internare iar un procent de 22.9% 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% afirma ca au fost insotiti pe parcursul explorarilor efectuate in cursul procesului de diagnosticare, 72.6% spun ca in mod constant pe parcursul ingrijirilor au fost informati pe intelesul lor despre boala, tratament, risc operator, prognostic, in contradictie cu 27.4% care spun ca nu au fost. Se mentine in procent foarte mare – 40% - faptul ca pacientii nu sunt insotiti la investigatii.

P1. Ați fost primit cu amabilitate de la început?

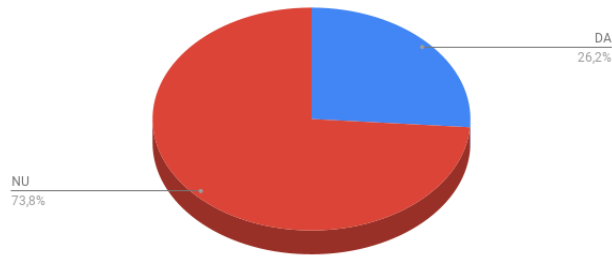


P2. Ați fost condus la explorări?

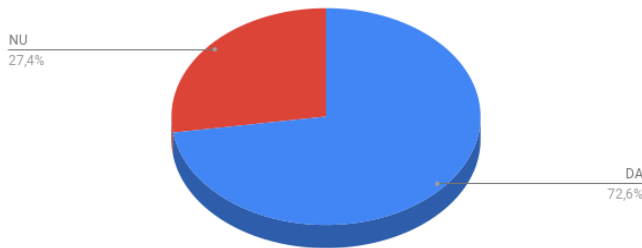


Un procent de 20.9% sustin ca au adus medicamente de acasa, inasa aici trebuie mentionat faptul ca medicamentele aduse reprezentau medicatia pentru bolile cronice, 28.9% dintre pacientii intervievati declara ca medicatia administrata nu a fost preparata in fata lor (procent aflat in crestere fata de analiza anterioara), iar aproximativ 8.6% au avut complicatii postoperatorii (de facut corelatie cu infectiile nosocomiale depistate si declarate).

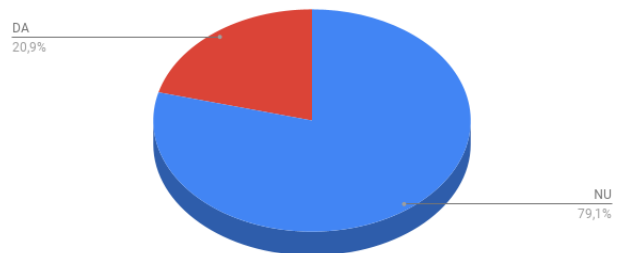
P3. Ați făcut baie la internare?



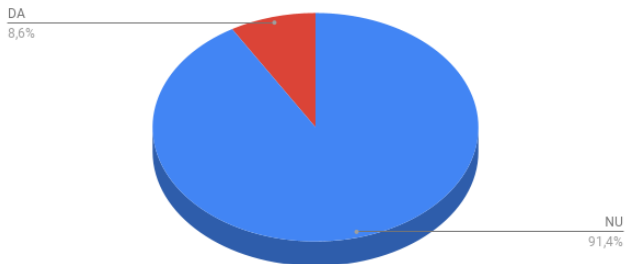
P4. Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic?



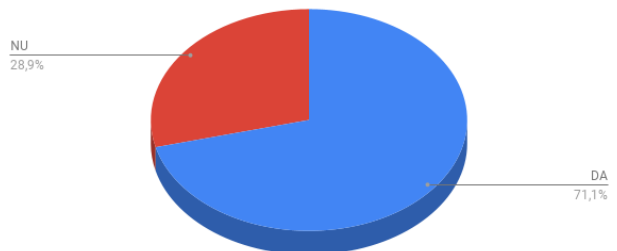
P5. Ați adus medicamente de acasă?



P6. Ați avut complicații post-operatorii?

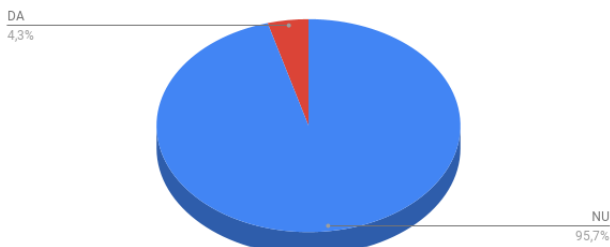


P7. Fiolele s-au deschis în fața dvs.?

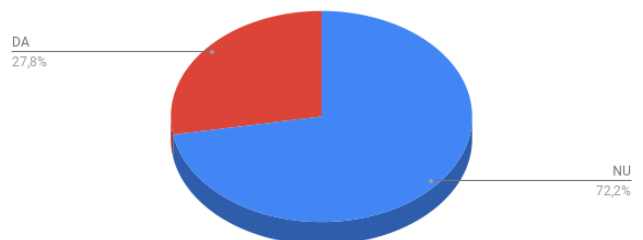


Respondenti chestionarelor din luna decembrie susțin ca au simțit nevoia să recompenseze prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestora, însă au fost refuzați.

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



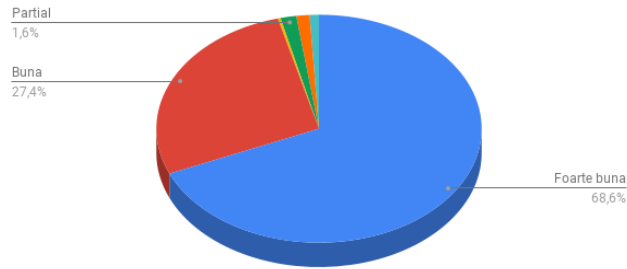
P8. Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?



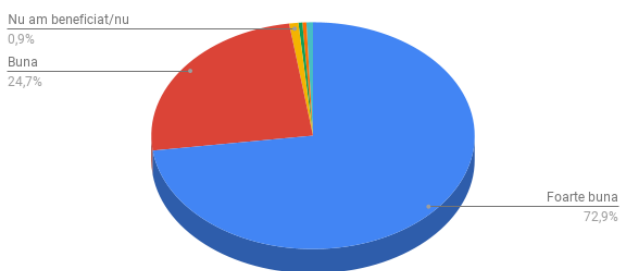
Apreciați pe o scală de 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs.

Aproximativ 96% dintre respondenți consideră buna și foarte buna atitudinea personalului atât la primire cât și pe parcursul sederii în unitate.

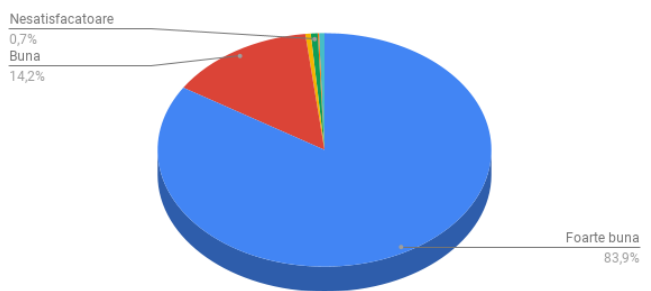
Atitudinea personalului la primire



Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate

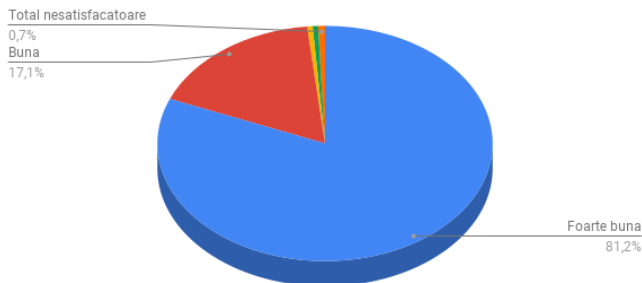


Îngrijirea acordată de medic

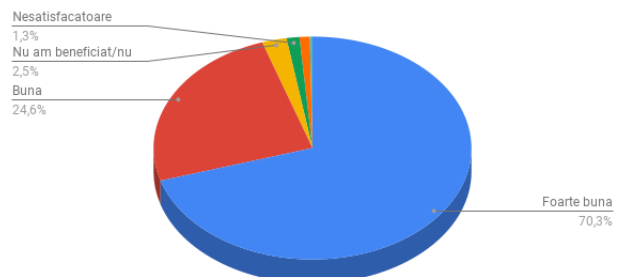


98.1% considera ingrijirea acordata de medic buna si foarte buna, 98.3% apreciaza ca fiind buna si foarte buna ingrijirea acordata de catre asistente si un procent de 94.6% sunt multumiti de activitatea infirmierelor. Toate aceste procente fiind aproximativ la fel fata de analizele realizate anterior.

Îngrijirea acordată de asistente

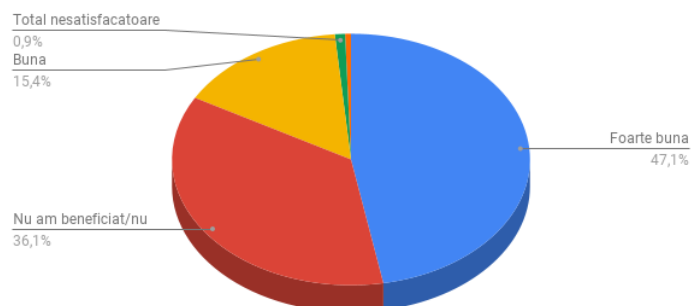


Îngrijirea acordată de infirmiere

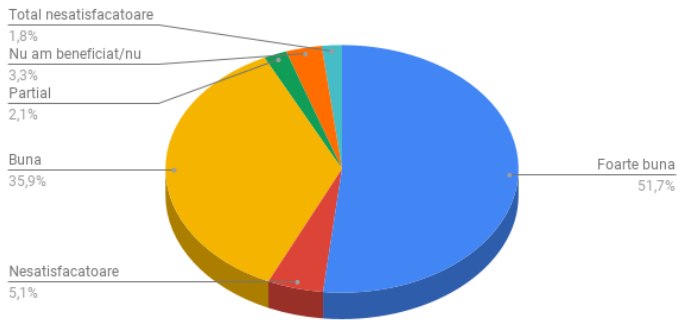


62.5% dintre respondeti considera buna si foarte buna ingrijirea post operatorie si ATI, iar un procent de 36.1% declara ca nu au beneficiat de acest serviciu, pentru ca nu au suferit interventii chirurgicale.

Îngrijirea post operatorie și ATI

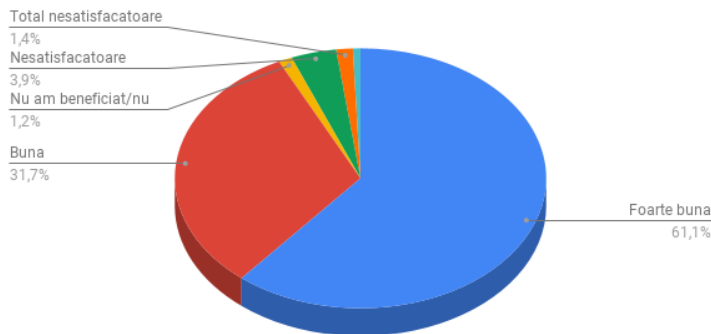


Calitatea meselor servite



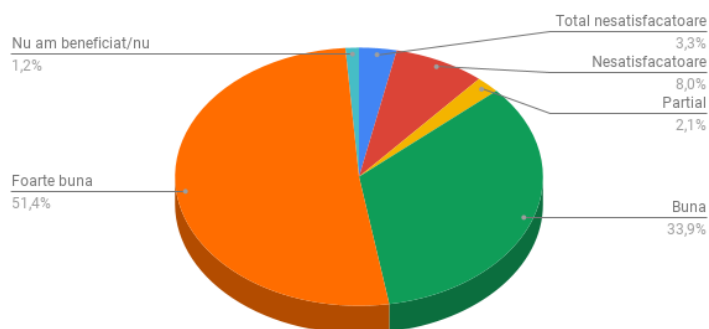
87.6% considera buna si foarte buna hrana primita, **in crestere fata de analiza anterioara cu aproximativ 6 procente**. Un procent de 3.3% sustin ca nu au beneficiat sau nu au observat ce hrana se serveste la spital, iar 1.8% considera mancarea oferita ca fiind nesatisfacatoare.

Calitatea condițiilor de cazare - salon (dotare, facilități)



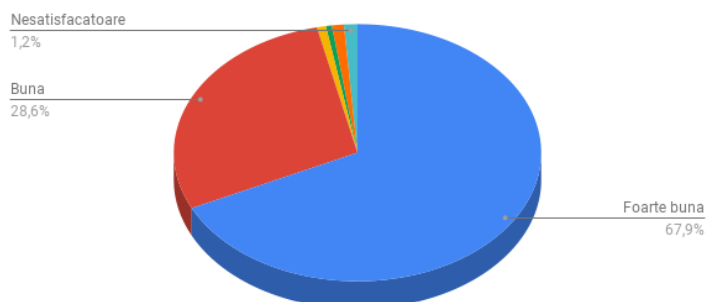
92.8% apreciaza ca fiind buna si foarte buna calitatea conditiilor de cazare (salon, dotare, facilitati), in crestere cu aproximativ 3 unitati fata de analiza precedenta.

Calitatea grupurilor sanitare (băi+WC)



85.3% sunt multumiti de calitatea grupurilor sanitare (bai+wc).

Curățenia în ansamblu



96.5% se declara multumiti de curatenia in ansamblu, procent in crestere cu aproximativ 2.8 unitati fata de analiza realizata anterior.

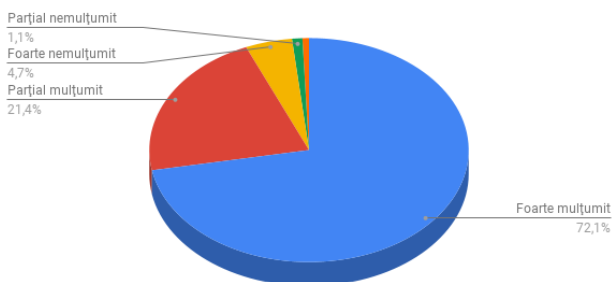
Tinand cont de toate cele mentionate mai sus va rugam sa ne spuneti:

Cat de multumit sunteti/ati fost?

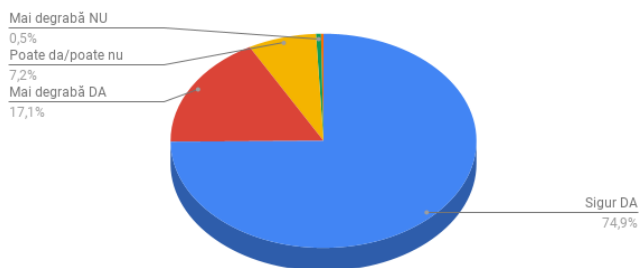
Un procent de 72.1% dintre respondenti se simt foarte multumiti de calitatea serviciilor medicale acordate pe parcursul sederii in spital, 74.9% declara ca sigur s-ar intoarce pentru ingrijiri in acest spital, iar 76.8%

sustin ca ar recomanda acest spital si altor pacienti. Aceste procente aflandu-se aproximativ la acelasi nivel cu analizele realizate anterior.

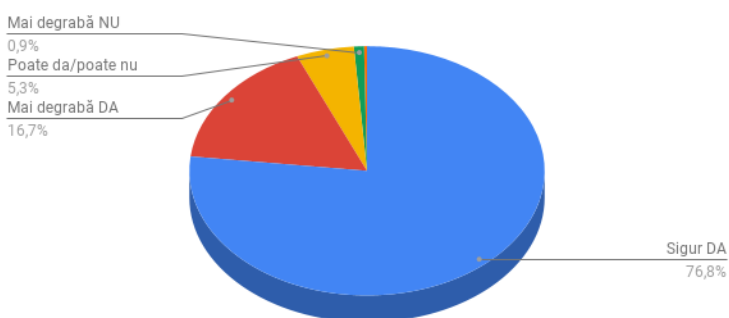
Cât de mulțumit sunteți/ați fost?



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



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

Ordinea, disciplina, am fost multumita de tot, toata lumea este foarte draguta, ingrijirea, atitudinea medicului curant si a asistentelor si a infirmierelor, disponibilitatea personalului, seriozitatea, rabdarea, linistea, totul, ingrijirea, respect pentru toate munca pe care o faceti, curatenia, foarte multumit, liniste, disciplina, ordinea, calitatea actului medical, medicatia, seriozitatea-daruirea, tot personalul s-a comportat foarte frumos, atitudinea medicului, amabilitatea, profesionalism, patul, personalul, conditiile, interesul medicilor si asistentelor fata de pacienti, amabilitatea, atitudinea prietenoasa a personalului, amabilitatea personalului, ingrijirea si sprijinul moral acordat, atitudinea medicilor si asistentelor de incurajare, grija personalului, personal pozitiv, comportamentul tuturor, plec cu bebelusul sanatos, atentia acordata, caldura, nimic, ingrijirea, siguranta ca sunt pe maini bune, modul in care medicul m-a tratat si mi-a comunicat totul, atentia personalului, asistentele, tot-curatenia, atentie, amabilitate, incurajare, curatenia, tratament, ingrijire, mancare, comportamentul personalului fata de pacienti, sunt foarte multumita de toate serviciile, linistea, atentia acordata, calitatea ingrijirilor, toate bune, grija deosebita a asistentei Lazar Livia de bolnav pe timpul noptii, amabilitatea cadrelor medicale, promptitudinea, ca situatia a fost ameliorata, mi-a placut doamna doctor, curatenia si faptul ca asistentele vorbesc frumos,(Reumatologie), apreciez foarte mult lamuririle detaliate date de doamna doctor Bran in privinta problemelor prin care trec, domnul doctor Stoican Nicolae, nota 10, un om extraordinar, increderea, modul de aducere pe lume a bebelusului, personalul, implicarea, saloanele, mancarea, grija cadrelor medicale, atitudinea unui anumit tip de personal, atitudinea moaselor, siguranta si disciplina, curat, atitudinea pozitiva a personalului, profesionalism, promptitudine, empatie, atitudinea pozitiva a domnului doctor Otel, unele asistente au fost cu adevarat dedicate (ORL), modernizarea saloanelor si atitudinea personalului buna, doamnele asistente sunt foarte dragute si amabile, interesul pentru pacient,

semnalul wi-fi foarte bun, calmul si pozitia fiecarui cadru medical, tratamentul acordat si personalul din sectie, calmul cadrelor medicale si promptitudinea, in salon este curat, atitudinea infirmierelor Geta Bai (o doamna cu suflet nobil , merita un premiu), modern, curat, atentia si cooperarea cu personalul medical, primirea personalului, serviciile acordate, atentia acordata de medicul ginecolog, profesionisti, personal implicat dar mai trebuie personal auxiliar, serviciile acordate, curatenia exemplara, medicii foarte politicosi, serviabili, asistente foarte atente, odihna, sunt foarte multumita, empatia angajatilor, un doctor excelent, are mare grija de pacienti (Gainaru Bogdan), atmosfera, ordinea, personalul, amabilitatea si comunicarea cadrelor sanitare cu pacientul, primirea si purtarea personalului medical, personalul cu sufletul bun, caldura cu care am fost primita, nasterea, ingrijirea foarte buna a bebelusului, investigatiile facute, ca a trecut cu bine operatia, colaborarea, ingrijirea, curatenia si comportamentul deosebit, pregatirea de inalta calitate, servicii de calitate (spital european), calmul tuturor, incurajarile, colindele de craciun, devotamentul personalului medical, mai sunt si asistente cumsecade, desi majoritatea cam lasa de dorit , curatenia, mancarea, respectul, disciplina, ingrijire buna, ospitalitate, siguranta si increderea oferita de medic pe sectie, grija cu care am fost tratata, in afara de bai, totul.

Dar negativ? Ce nu v-a placut?

Baile nu sunt dotate, nu sunt toalete, atitudinea unor asistente, fiecare salon ar trebui sa aiba baia personala, mancarea, calitatea grupurilor sanitare, dna dr. Naida-camera de garda, atitudine nepotrivita, atitudinea unor asistente si infirmiere, aproape tot, galagia de dimineata, galagia de pe hol seara si dimineata, boala, comunicarea medicului cu pacientul privind recuperarea la domiciliu, a fost un pic prea cald in salon, saracie-se moare de foame, am pierdut doua zile de terapie, 30 noiembrie si 1 decembrie, puteau fi recuperate intr-un fel, preferabil ar fi sa se lucreze sambata si sarbatorile religioase la care se acorda zi libera ca sa nu pierdem din tratamentul acordat., as prefera ca zilele de sarbatoare legale sa se lucreze cu noi, regimul alimentar pentru diabetici, absolut nimic nu m-a deranjat, mancarea rea, regulile legate de insotitori, se poate mai bine la utilitati, nu a fost ceva care sa nu-mi placa, oameni reci,, tristi care te privesc cu dispret, restrictii legate de insotitori, zgomot, galagie pe hol, multa lumea rea, anestezia, toaleta, deoarece nu este capac si hartie, pacientii mofturosi, faptul ca se intra greu in spital, micul dejun foarte slab, galagia, bai insuficiente, galagie la orele de somn, vorbesc arogant si in batjocura unii angajati (la facut fisa de internare), unele persoane cu aceleasi atitudini vechi, ca este mizerie in baie, suntem inchisi ca la puscarie, lipsa frigiderului, a televizorului si a unui magazin, lipsa unui televizor, nu am avut neplaceri, toaletele sunt prea mici, nu au fost evenimente negative, atitudinea unor infirmiere, unele activitati se petrec cu intarziere, comportamentul unor infirmiere, conditii improprii la internare- locul de schimb de haine, o parte din personal, timp mare de asteptare la internare, foarte aglomerata sectia, toaletele, toaletele sunt prost dotate, lipsa toaletei, anumiti pacienti nu respecta linistea, toaletele, saloanele ar putea fi mai aerisite, toaleta departe, nimic negativ, baile, mirosul de la toaleta, galagie pe hol, prea multe persoane intr-un salon- OG, masa, mizeria din grupurile sanitare, lipsa vizitelor, aglomeratia, prea putin personal, nesimtirea, atitudinea personalului si faptul ca nu prea sunt dispuse sa ajute, grupurile sanitare, fisa de externare dureaza prea mult sa fie emisa, nu este loc pentru fumatori si nu te lasa sa iesi afara, , caldura foarte mare, pacientii necivilizati, toaleta.

Lipsa toaletei reclamata de pacienti in chestionarele de satisfactie de la compartimentul dermatologie constituie o problema importanta putand influenta siguranta pacientilor si starea lor de sanatate, alternad conditiile de igiena oferite de spital in acest sector, si punand sub semnul intrebarii conditiile hoteliere oferite de unitate.

Intocmit
Manager de calitate
Ghiata Adelina Elena

Sef interimar SMC
Ec. Manuela Ungureanu