



**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 satisfactiei pacientilor din cadrul SJUVS
Perioada februarie 2023**

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 3287 de pacienti internati in aceasta perioada (pacienti/apartinatori/insotitori, care au primit chestionare privind satisfactia pacientilor) au raspuns in total un numar de 534 pacienti, adica 16.24%. 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 de pacienti.

Nota:

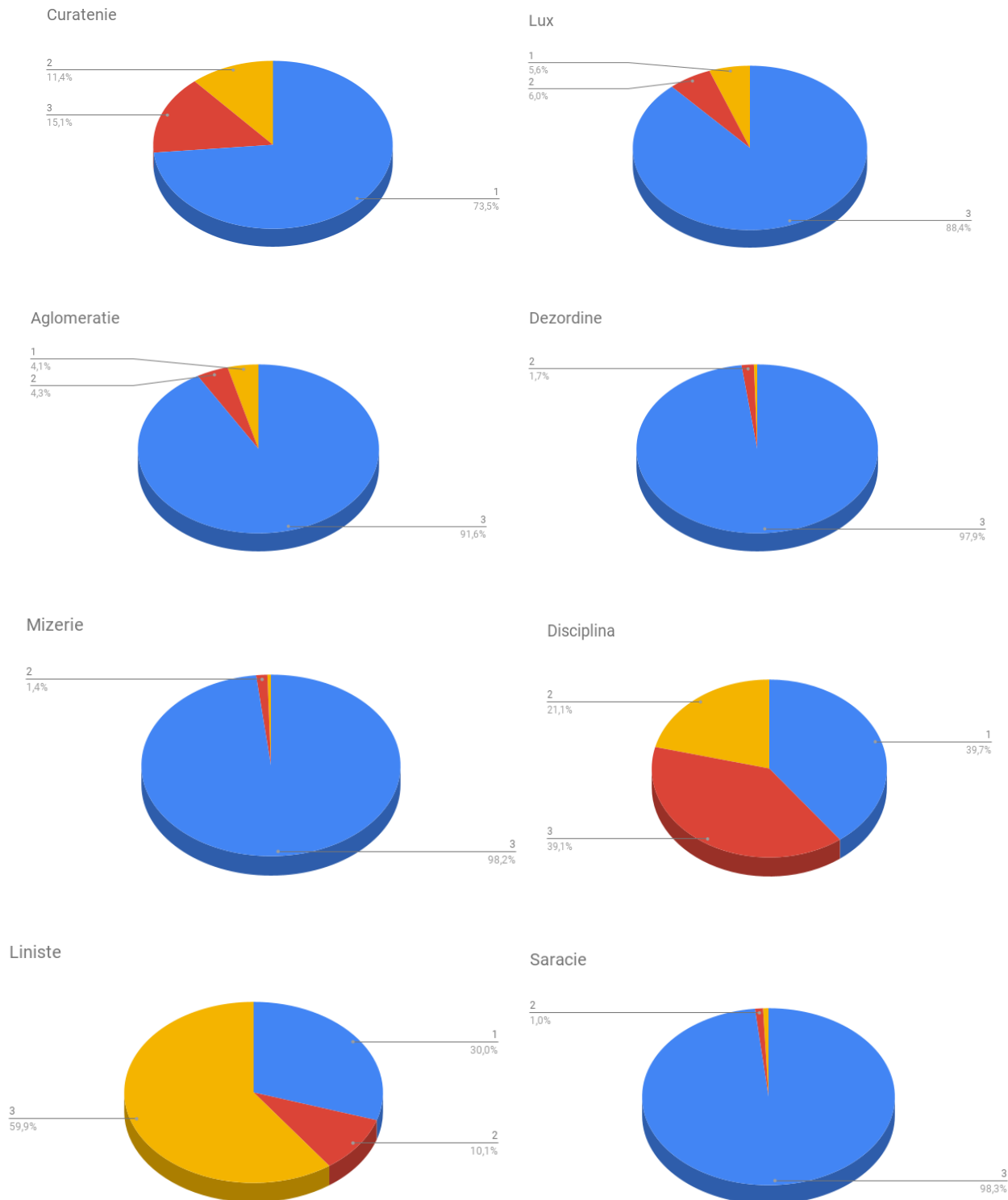
Colectarea informatiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederiloae art. 12 din Legea 677/2001 pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, cu modificarile si completarile ulterioare.

Elementele socio-demografice arata ca: 64% dintre respondenti sunt de sex feminin, 19.7% apartin categoriei de varsta cuprinsa intre 60-69 de ani, 56.4% provin din mediul rural, 19.1% au studii universitare, 54.7% au absolvit liceul, 22.5% au studii gimnaziale, iar un procent de 3.7% 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 fiind în creștere 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.

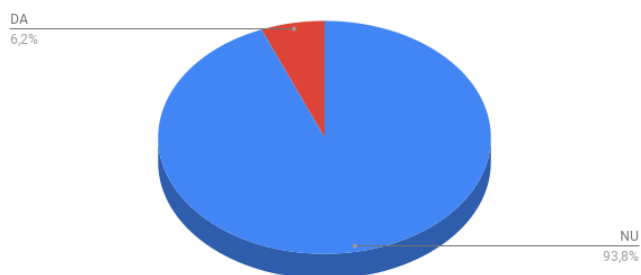


4.1% considera ca spitalul este aglomerat, de 0.4% considera ca este dezordine si 0.7% cred ca starea spitalului denota saracie.

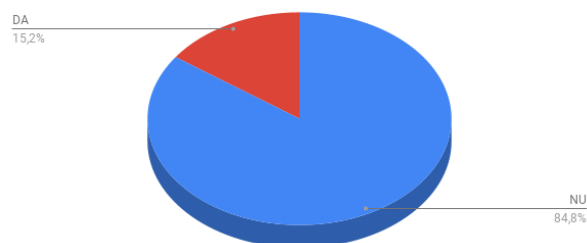
30% dintre respondenti considera ca este liniste iar 29.7% considera ca in acest spital este disciplina.

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

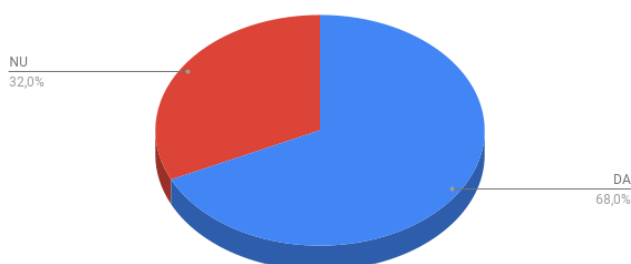
M-a demoralizat



Nu a avut niciun efect

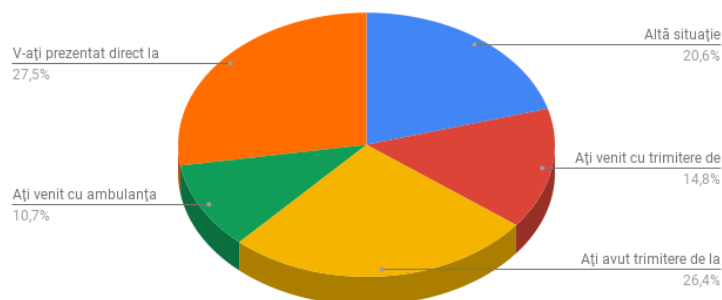


Mi-a ridicat moralul



Deși o mare parte din pacienți susțin că experiența din spital nu i-a demoralizat 93.8%, un procent de 68% susțin că le-a fost ridicat moralul-procent aflat în creștere față de analiza anterioară-, iar pentru 15.2% nu a avut niciun efect.

Tipul situației



Cum ați ajuns să apelați la internare pentru spitalul nostru?

Un procent de 26.4% declară că au venit în spital la indicația medicului de familie cu bilet de trimitere. 14.8% ajung să se interneze la indicația medicului specialist din ambulatoriu de specialitate, doar 10% dintre pacienți au sosit cu ambulanța, iar 27.5% 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.***

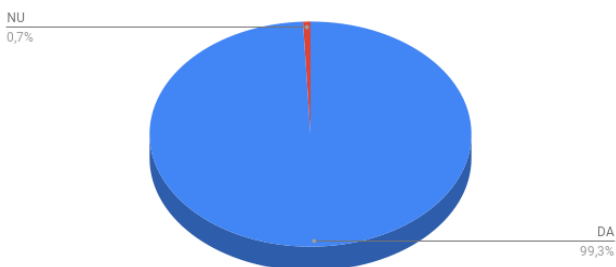
La întrebarea: **Sunteți la prima internare sau la o reinternare?** 79.6% dintre respondenți au răspuns că se află la prima internare iar un procent de 20.4% reprezintă reinternările.

In cadrul acestei internări puteți spune că:

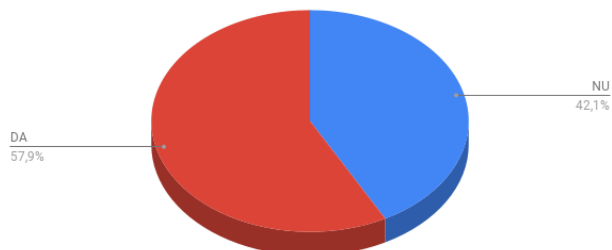
Majoritatea pacienților respondenți apreciază în mod pozitiv amabilitatea cu care au fost primiți încă de la începutul intrării în spital, un procent de 57.9% afirmă că au fost însoțiți pe parcursul explorărilor efectuate în cursul procesului de diagnosticare, 73.6% spun că în mod constant pe parcursul îngrijirilor

au fost informati pe intelesul lor despre boala, tratament, risc operator, prognostic, in contradictie cu 26.4% care spun ca nu au fost. Se mentine un procent foarte mare – 42.1% - faptul ca pacientii nu sunt insotiti la investigatii.

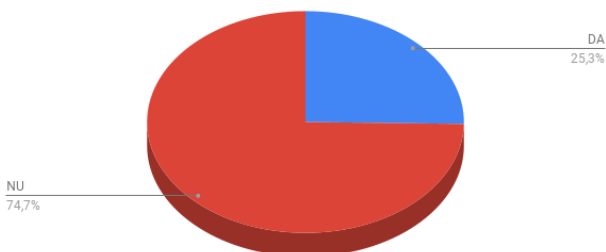
P1. Ați fost primit cu amabilitate de la început?



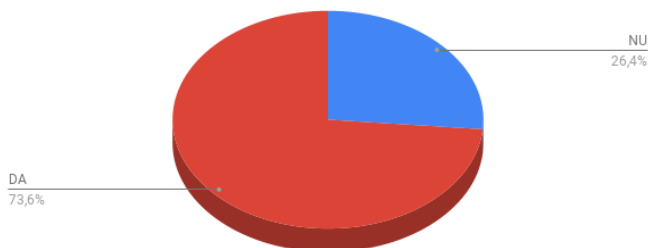
P2. Ați fost condus la explorări?



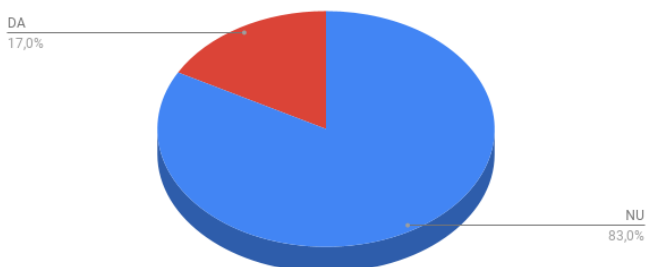
P3. Ați făcut baie la internare?



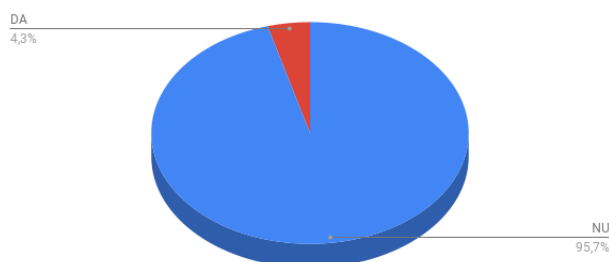
P4. Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic?



P5. Ați adus medicamente de acasă?

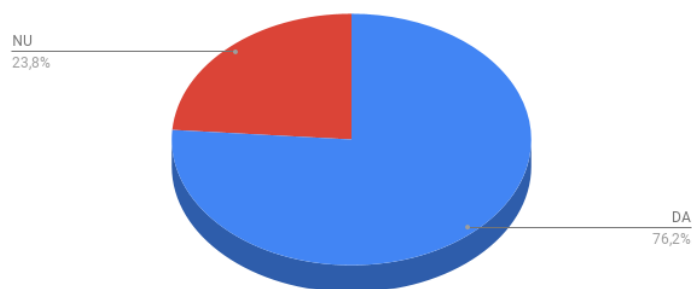


P6. Ați avut complicații post-operatorii?



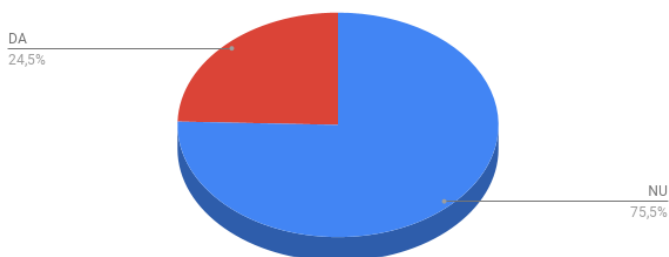
Un procent de 17% sustin ca au adus medicamente de acasa, in sa aici trebuie mentionat faptul ca medicamentele aduse reprezentau medicatia pentru bolile cronice, 23.8% dintre pacientii intervievati declara ca medicatia administrata nu a fost preparata in fata lor (procent aflat in scadere fata de analiza anterioara), iar aproximativ 4.3% au avut complicatii postoperatorii (de facut corelatie cu infectiile nosocomiale depistate si declarate).

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

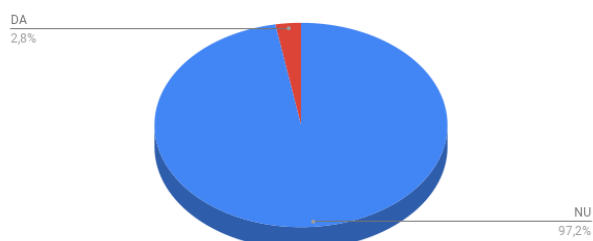


24.5% dintre pacienti au sesizat conditionarea de catre personalul medical. Doar 2.8% dintre respondenti sustin ca au simtit nevoia sa recompenseze prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multa atentie din partea acestora.

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



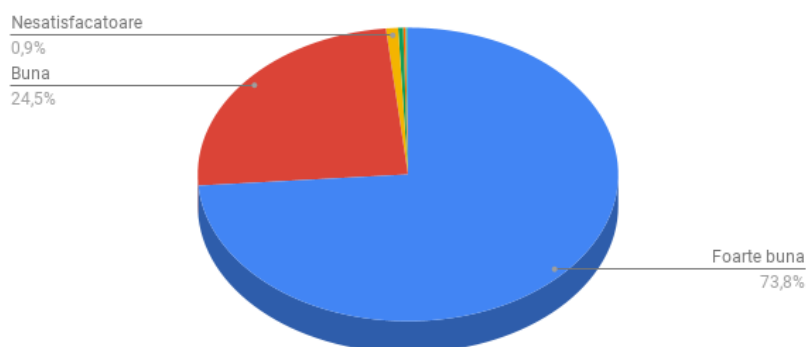
P9. Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestora



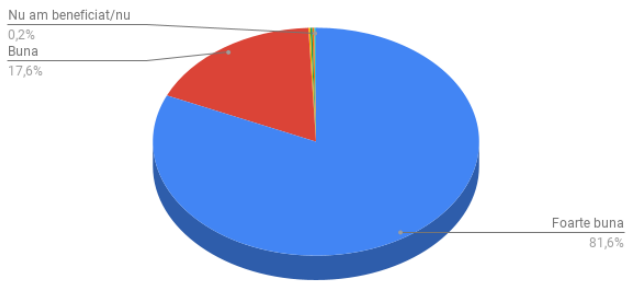
Apreciați pe o scala de 1 la 5 calitatea serviciilor mentionate mai jos primite de catre dvs.

Aproximativ 98.3% dintre respondeti considera buna si foarte buna atitudinea personalului atat la primire cat si pe parcursul sederii in unitate.

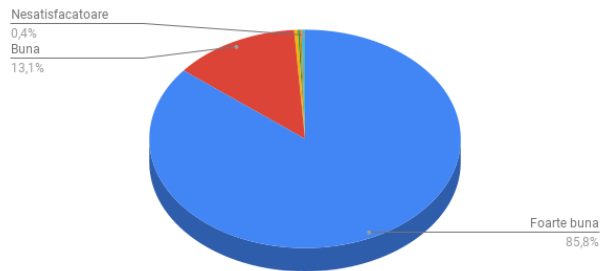
Atitudinea personalului la primire



Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate

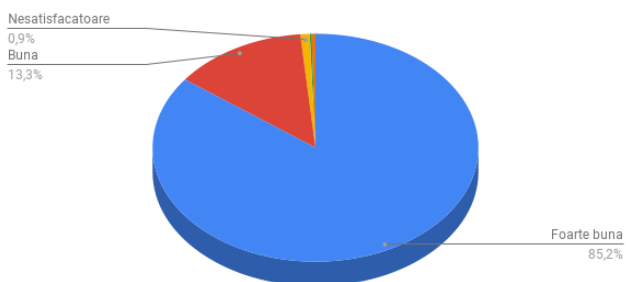


Îngrijirea acordată de medic

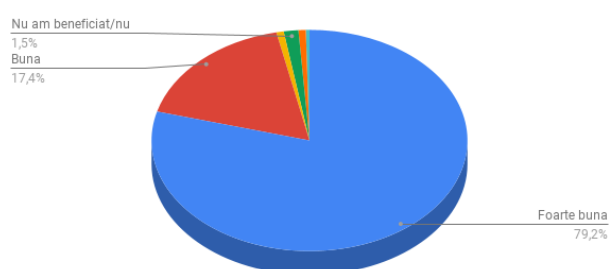


98.9% considera ingrijirea acordata de medic buna si foarte buna, 98.5% apreciaza ca fiind buna si foarte buna ingrijirea acordata de catre asistente si un procent de 96.6% sunt multumiti de activitatea infirmierelor. Toate aceste procente fiind aproximativ la fel fata de analizele realizate anterior.

Îngrijirea acordată de asistente

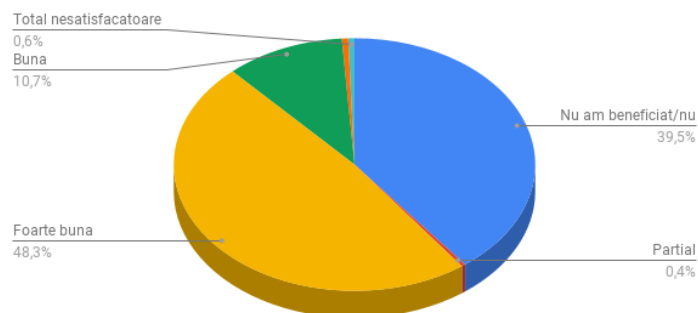


Îngrijirea acordată de infirmiere

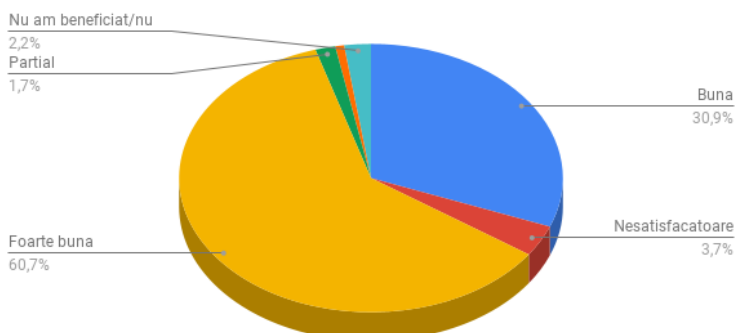


59% dintre respondenti considera buna si foarte buna ingrijirea post operatorie si ATI, iar un procent de 39.5% declara ca nu au beneficiat de acest serviciu, pentru ca nu au suferit interventii chirurgicale.

Îngrijirea post operatorie și ATI

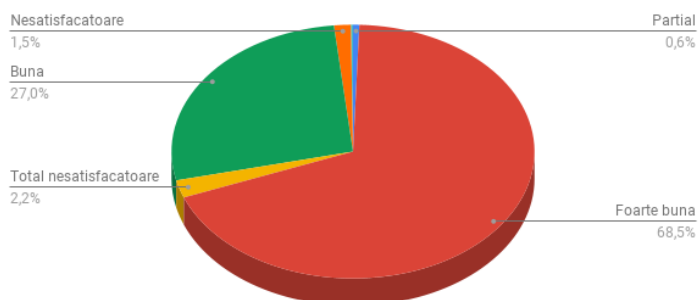


Calitatea meselor servite



91.6% considera buna si foarte buna hrana primita, *in crestere fata de analiza anterioara cu aproximativ 2 procente*. Un procent de 2.2% sustin ca nu au beneficiat sau nu au observat ce hrana se serveste la spital, iar 3.7% considera mancarea oferita ca fiind nesatisfacatoare.

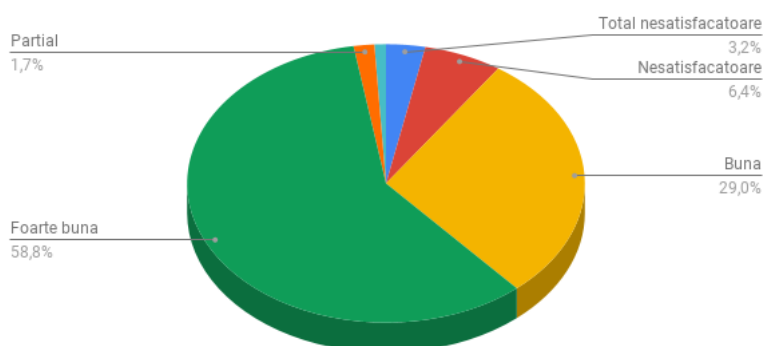
Calitatea condițiilor de cazare - salon (dotare, facilități)



95.5% apreciaza ca fiind buna si foarte buna calitatea conditiilor de cazare (salon, dotare, facilitati).

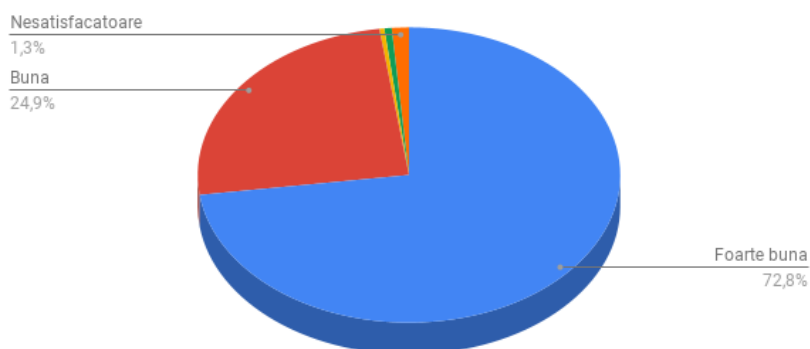
87.8% sunt multumiti de calitatea grupurilor sanitare (bai+wc).

Calitatea grupurilor sanitare (băi+WC)



97.7% se declara multumiti de curatenia in ansamblu, procent in crestere fata de analiza realizata anterior.

Curățenia în ansamblu

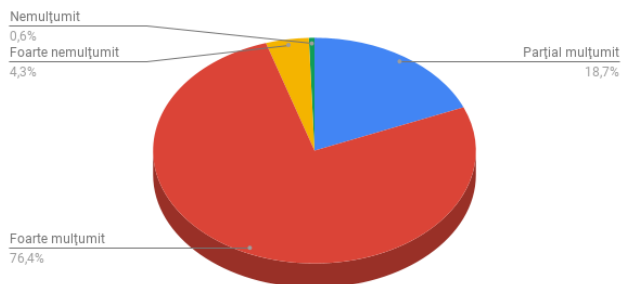


Tinand cont de toate cele mentionate mai sus va rugam sa ne spuneti:

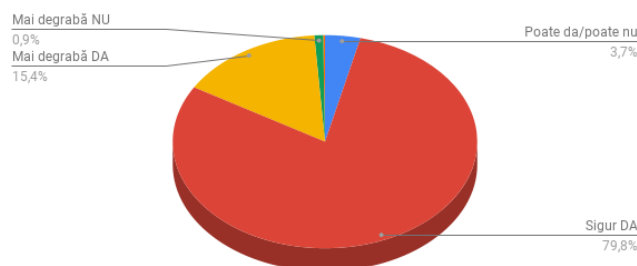
Cat de multumit sunteti/ati fost?

Un procent de 76.4% dintre respondenti se simt foarte multumiti de calitatea serviciilor medicale acordate pe parcursul sederii in spital, 79.8% declara ca sigur s-ar intoarce pentru ingrijiri in acest spital, iar 80.3% sustin ca ar recomanda acest spital si altor pacienti. Aceste procente aflandu-se in crestere fata de analizele realizate anterior.

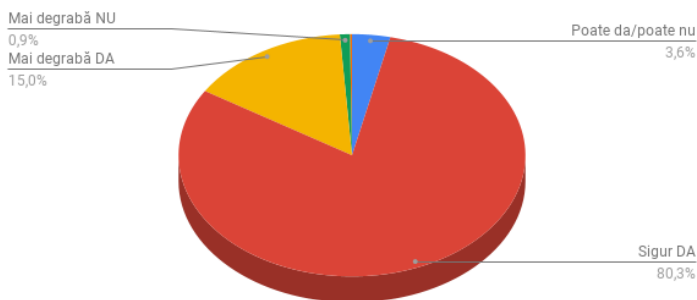
Cât de mulțumit sunteți/ați fost?



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?

Curatenia, disciplina, amabilitate, relatia dintre pacient-doctor-asistente, totul, calitatea actului medical, doctori, asistente, infirmiere, amabilitatea, profesionalism, disponibilitate, ingrijirea, comportamentul personalului, profesionalismul medicului, experienta in activitate, curatenia, mancarea, amabilitatea personalului, mi-a placut foarte mult cum am fost ajutata de infirmiere, mancarea, toate au fost la superlativ, toate serviciile au fost bune, sunt foarte multumita, ospitalitatea se serviciile medicale, personal foarte amabil, competenta si amabilitatea, atentie acordata, actul medical, cooperare si amabilitate, personal implicat, felul in care mi s-a explicat totul despre sarcina, empatia doctorilor, toata lumea s-a comportat exemplar, personalul de nota 10, pozitivitatea si calmitatea de a prezenta situatiile, atitudinea asistentelor, amabilitatea unor medici, asistente, atmosfera, curatenia, amabilitatea, am gasit pe cineva care nu m-a trimis acasa , cu toate ca ma sufocam, ordinea, unitate inteleapta, calitatea meselor, atitudinea si conditiile din spital a personalului medical, amabilitatea, curatenia din salon, practicantele, ingrijirea medicala, tot personalul foarte dragut, disciplina, linistea, conversatiile, disponibilitatea personalului, implicarea si amabilitatea asistentelor, amabilitatea si explicarea pe intelesul meu a bolii, linistea, curatenie, mancarea, angajatii, atitudinea, a fost o experienta incurajatoare per total, moasa Elisabeta, parca era mama mea, mereu am fost intrebata daca ma simt bine si daca e totul ok, modul in care s-a comportat personalul, respectul, grija acordata de medic si mancarea, moasele care sunt niste eroine si duc tot greul singure, lenjeria curata, calitatea tratamentului si atitudinea personalului, medicii se comporta frumos, asistentele se comporta adecvat, lucrurile s-au schimbat in bine, in toate mai trebuie lucrat putin, relaxarea, odihna si tratamentul acordat, relatia buna dintre pacienti si cadrele medicale, externarea, moasele au fost de foarte mult ajutor, comunicarea permanenta cu personalul medical, dupa tratament m-am insanatosit in scurt timp, dotarea salii de operatie,

Dar negativ? Ce nu v-a placut?

Toaleta neconforma, lipsa toaletei, tv, baie, baile lasa de dorit, comunicarea, grupurile sanitare neconforme, mancarea, ar trebui mai multa comunicare cu pacientul, purtarea dura a doamnelor care aduc mancarea, aglomeratia, dusul defect, zgomotul, se poate imbunatati meniul pentru lehuze, lipsa de fair-play a unor medici, atitudinea asistentelor si infirmierelor (cu mici exceptii), grupul sanitar, prea cald in salon, nu este loc de fumat, faptul ca nu pot veni vizitatori un mare minus, la baie nu functioneaza corect dusul si canalizarea, iese apa in salon, am avut parte si de personal foarte respingator, nu mi s-a explicat situatia copilului decat dupa ce am intrebat, atitudinea de superioritate si aroganta unor persoane, ignoranta unor persoane, nu am primit ajutor in alaptat de la inceput, curatenia nu este bine facuta (cu carpa care a sters la baie se sterge si in salon) si nu este ajutor pentru mamele aflate la primul copil, asistentele vorbesc urat si nu te ajuta sa pui copilul la san, nu te invata nimeni, putin ajutor in alaptare., baia ar putea fi renovata, aglomeratie la primire , vestiar pentru schimbat nesatisfacator, lipsa dusuri, la serviciul internari exista multe nerezolvate, lipsa de respect, sala de echipare sa fie dotata cu scaune pentru a facilita echiparea, agitatiia de la urgente, timp lung de asteptare.

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