



**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 ianuarie 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 3544 de pacienti internati in aceasta perioada (pacienti/apartinatori/insotitori, care au primit chestionare privind satisfactia pacientilor) au raspuns in total un numar de 713 pacienti, adica 20.11%. 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.

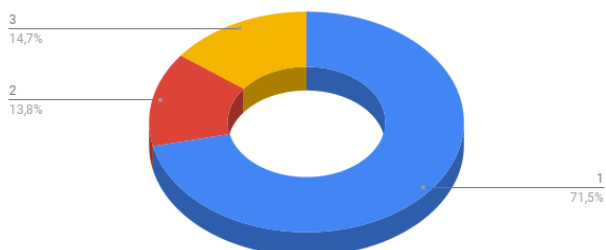
Elementele socio-demografice arata ca: 69.4% dintre respondenti sunt de sex feminin, 20.4% apartin categoriei de varsta cuprinsa intre 30-39 de ani, 60.1% provin din mediul rural, 20.5% au studii universitare, 55.2% au absolvit liceul, 20.2% au studii gimnaziale, iar un procent de 4.1% au absolvit clasele 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.

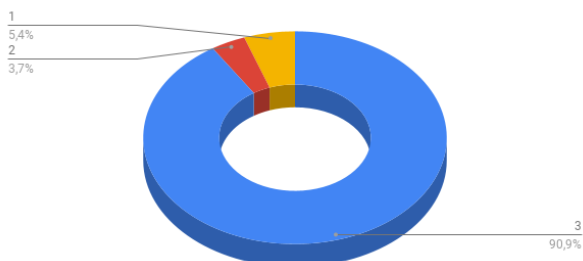
Când ați intrat prima dată în această unitate ce impresie v-ați făcut? Alegeți trei cuvinte care descriu cel mai bine situația din acel moment din unitatea de primire.

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.

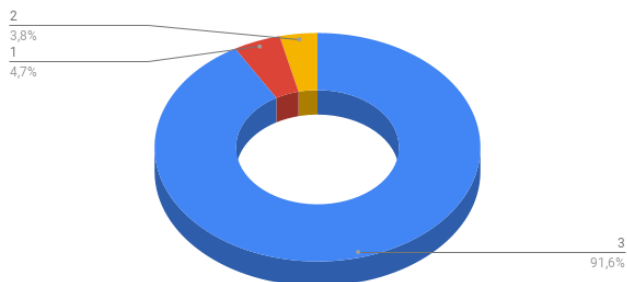
Curatenie



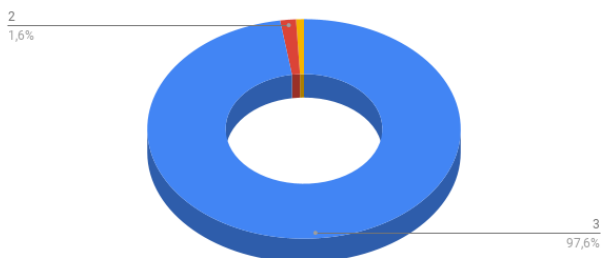
Lux



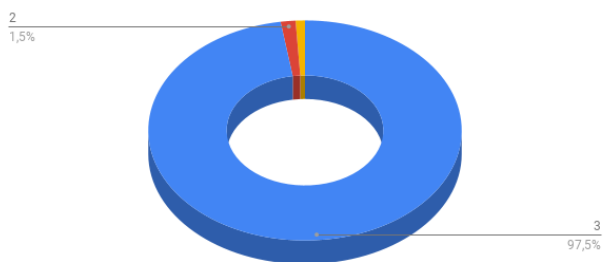
Aglomeratie



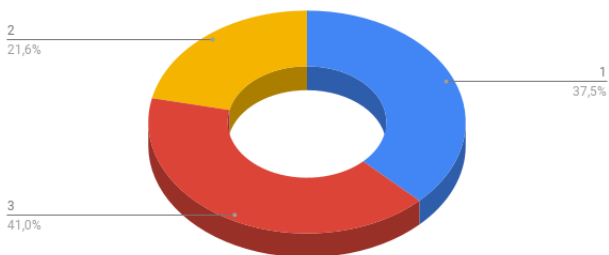
Dezordine



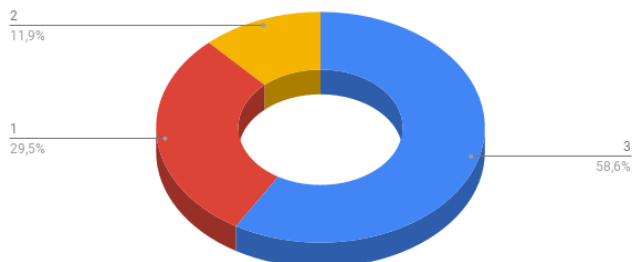
Mizerie



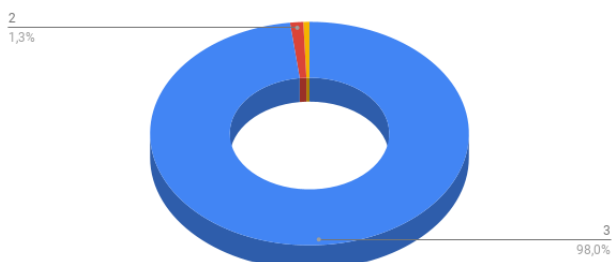
Disciplina



Liniste



Saracie



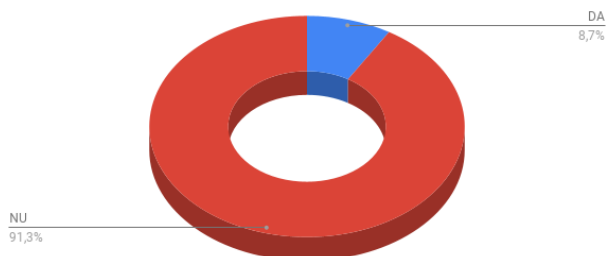
X

4.7% considera ca spitalul este aglomerat, de 0.8% considera ca este dezordine, 1% ca este mizerie si 0.7% cred ca starea spitalului denota saracie.

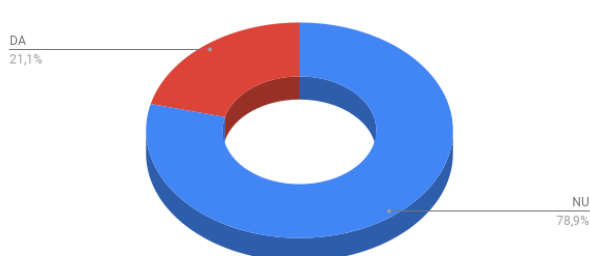
29.5% dintre respondenti considera ca este liniste iar 37.5% considera ca in acest spital este disciplina, procente aflate in crestere fata de analizele anterioare.

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

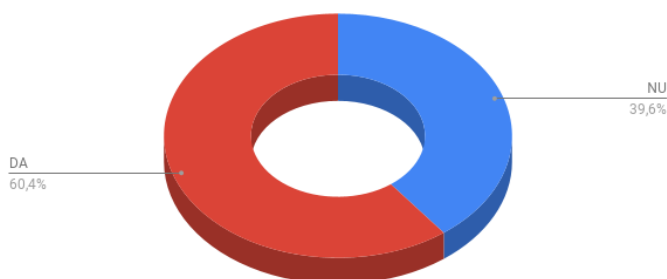
M-a demoralizat



Nu a avut niciun efect

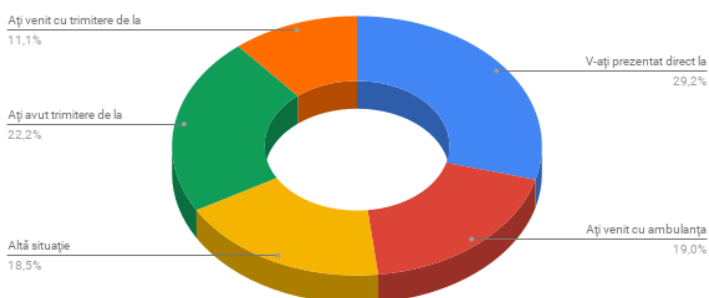


Mi-a ridicat moralul



Deși o mare parte din pacienți susțin că experiența din spital nu i-a demoralizat 91.3%, un procent de 60.4% susțin că le-a fost ridicat moralul, iar pentru 21.1% nu a avut niciun efect. În mare parte aceste procente se mențin aproximativ la același nivel față de analizele anterioare.

Tipul situației



Cum ați ajuns să apelați la internare pentru spitalul nostru?

Un procent de 22.2% declară că au venit în spital la indicația medicului de familie cu bilet de trimitere. 11.1% ajung să se interneze la indicația medicului specialist din ambulatoriu de specialitate, doar 19% dintre pacienți au sosit cu ambulanța, iar 29.2% 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.

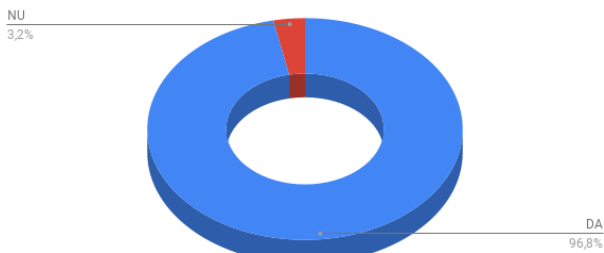
Ținând cont de faptul că SJUSV este spital de urgență, procentul de internări prin UPU ar trebui să depășească 70%, pentru a justifica titulatura spitalului. **Aceste procente se mențin la același nivel față de analizele anterioare.**

La întrebarea: **Sunteți la prima internare sau la o reinternare?** 78.2% dintre respondenți au răspuns că se află la prima internare, iar un procent de 21.8% reprezintă reinternările.

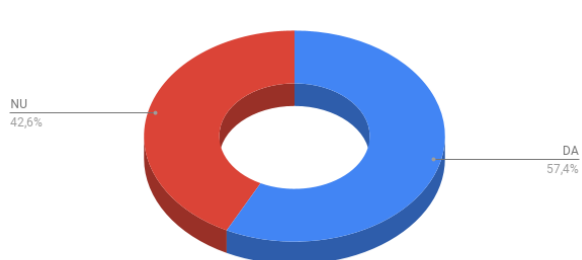
În cadrul acestei internări puteți spune că:

Majoritatea pacienților respondenți apreciază în mod pozitiv amabilitatea cu care au fost primiți încă de la începutul intrării în spital, un procent de 57.4% afirmă că au fost însoțiți pe parcursul explorărilor efectuate în cursul procesului de diagnosticare, 76.4% spun că în mod constant pe parcursul îngrijirilor au fost informați pe înțelesul lor despre boală, tratament, risc operator, prognostic, în contradicție cu 23.6% care spun că nu au fost. Se menține un procent foarte mare – 42.6% - faptul că pacienții nu sunt însoțiți la investigații.

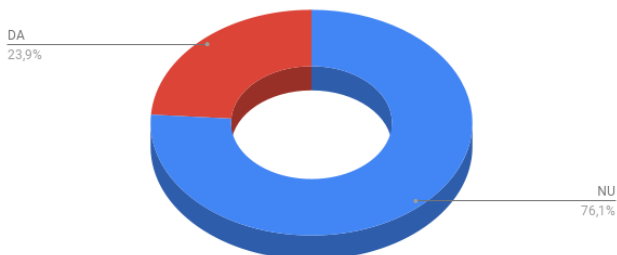
P1. Ați fost primit cu amabilitate de la început?



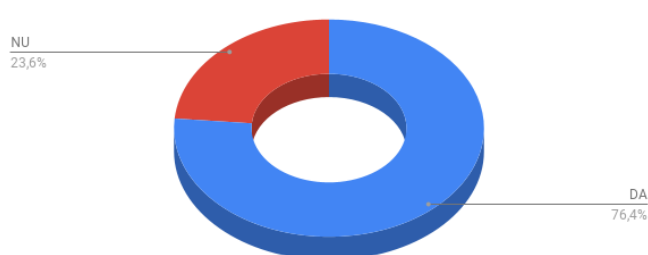
P2. Ați fost condus la explorări?



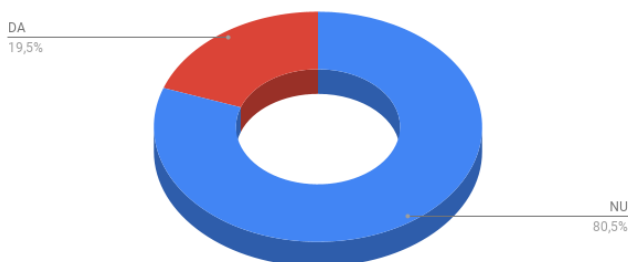
P3. Ați făcut baie la internare?



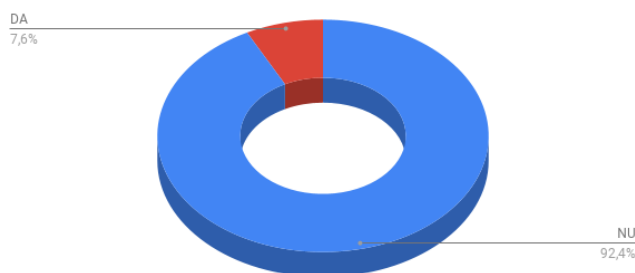
P4. Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic?



P5. Ați adus medicamente de acasă?

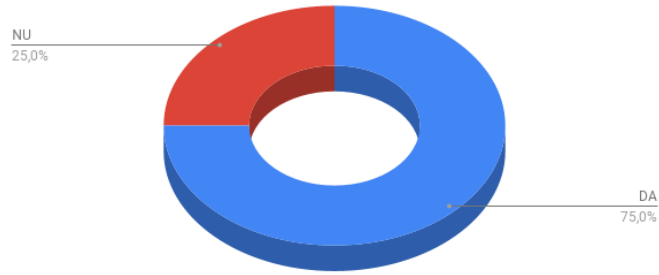


P6. Ați avut complicații post-operatorii?



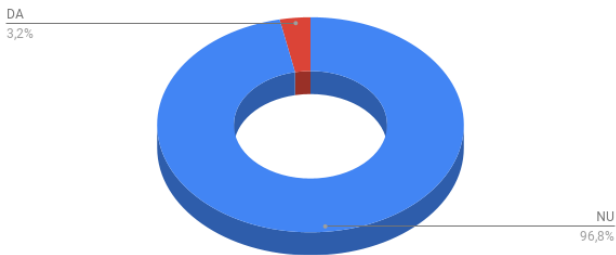
Un procent de 19.5% susțin că au adus medicamente de acasă, însă aici trebuie menționat faptul că medicamentele aduse reprezentau medicația pentru bolile cronice, 25% dintre pacienții intervievați declară că medicația administrată nu a fost preparată în fața lor (procent aflat în creștere față de analiza anterioară), iar aproximativ 7.6% au avut complicații postoperatorii (de făcut corelație cu infecțiile nosocomiale depistate și declarate).

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

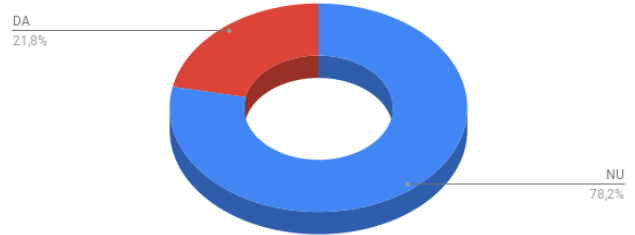


21.8% dintre pacienti au sesizat conditionarea de catre personalul medical. Doar 3.2% dintre respondenti sustin ca au simtit nevoia sa recompenseze prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multa atentie din partea acestora.

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



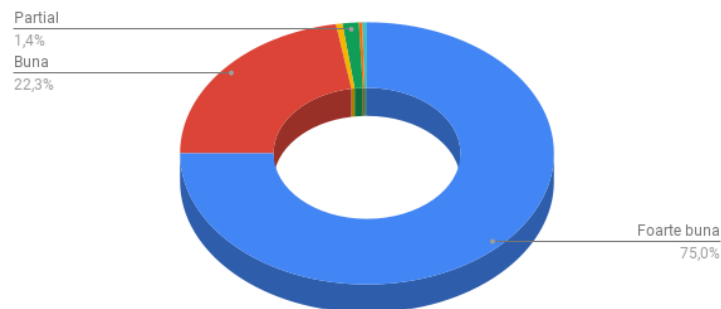
P8. Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?



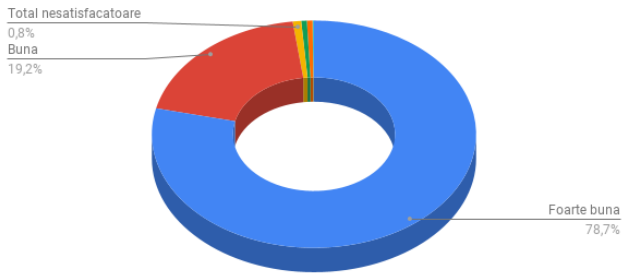
Apreciați pe o scala de 1 la 5 calitatea serviciilor mentionate mai jos primite de catre dvs.

Aproximativ 97.3% dintre respondeti considera buna si foarte buna atitudinea personalului atat la primire cat si pe parcursul sederii in unitate.

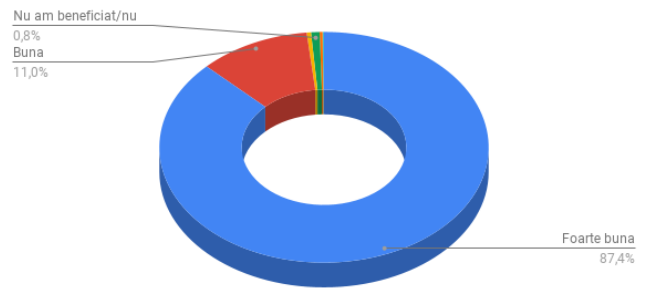
Atitudinea personalului la primire



Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate

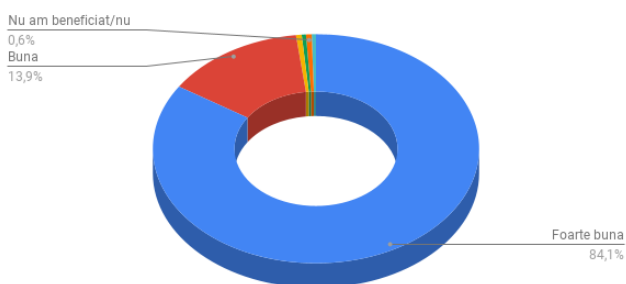


Îngrijirea acordată de medic

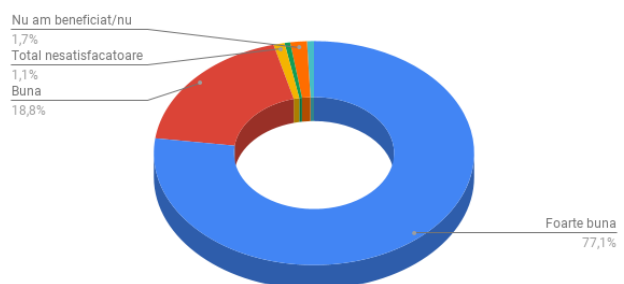


98.4% considera ingrijirea acordata de medic buna si foarte buna, 98% apreciaza ca fiind buna si foarte buna ingrijirea acordata de catre asistente si un procent de 95.9% sunt multumiti de activitatea infirmierelor. Toate aceste procente fiind aproximativ la fel fata de analizele realizate anterior.

Îngrijirea acordată de asistente

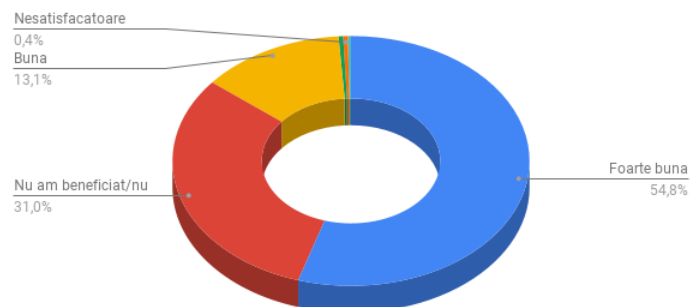


Îngrijirea acordată de infirmiere

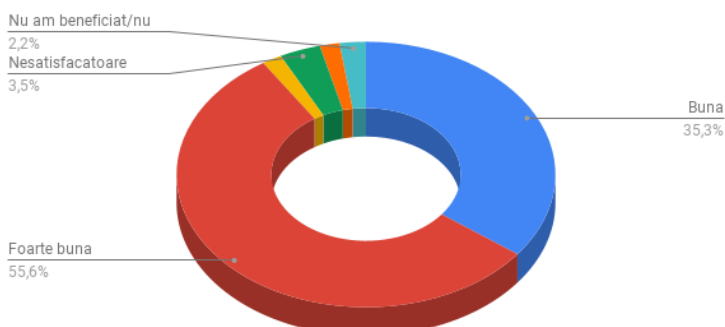


67.9% dintre respondenti considera buna si foarte buna ingrijirea post operatorie si ATI, iar un procent de 31% declara ca nu au beneficiat de acest serviciu, pentru ca nu au suferit interventii chirurgicale.

Îngrijirea post operatorie și ATI

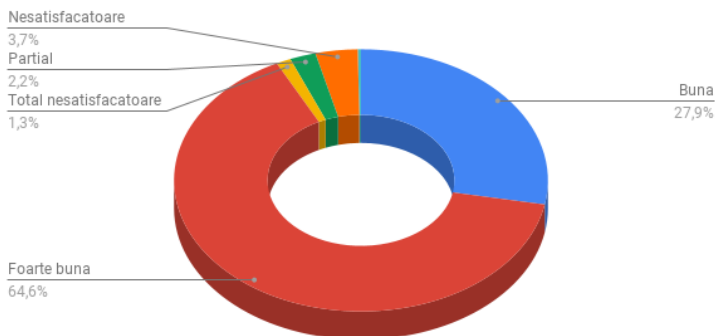


Calitatea meselor servite



90.9% considera buna si foarte buna hrana primita, *in crestere fata de analiza anterioara cu aproximativ 3 procente*. Un procent de 2.2% sustin ca nu au beneficiat sau nu au observat ce hrana se serveste la spital, iar 3.5% considera mancarea oferita ca fiind nesatisfacatoare.

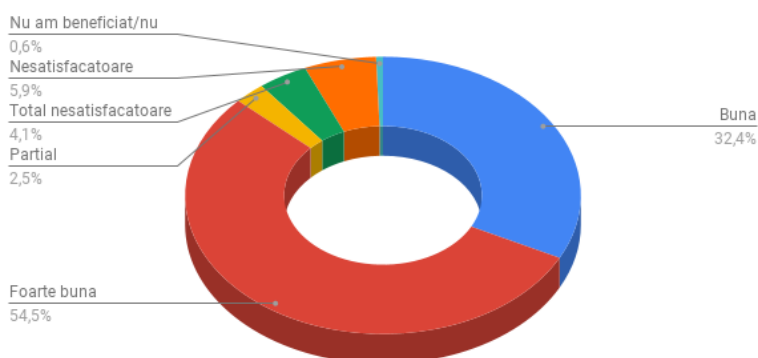
Calitatea condițiilor de cazare - salon (dotare, facilități)



92.5% apreciaza ca fiind buna si foarte buna calitatea conditiilor de cazare (salon, dotare, facilitati).

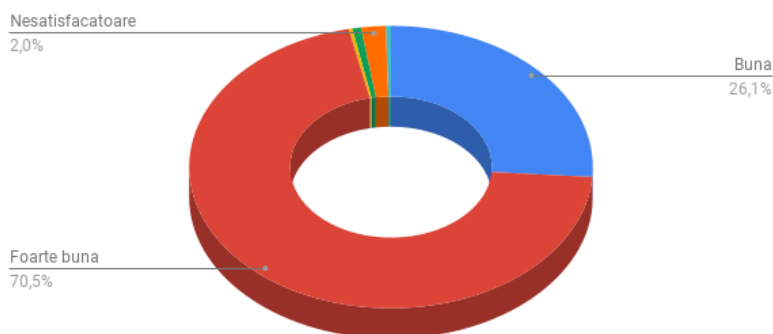
86.9% sunt multumiti de calitatea grupurilor sanitare (bai+wc).

Calitatea grupurilor sanitare (băi+WC)



96.6% se declara multumiti de curatenia in ansamblu, procent in crestere fata de analiza realizata anterior.

Curățenia în ansamblu



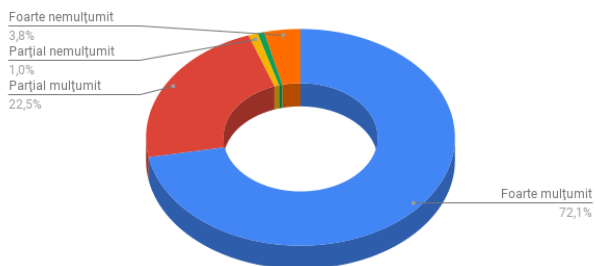
Tinand cont de toate cele mentionate mai sus va rugam sa ne spuneti:

Cat de multumit sunteti/ati fost?

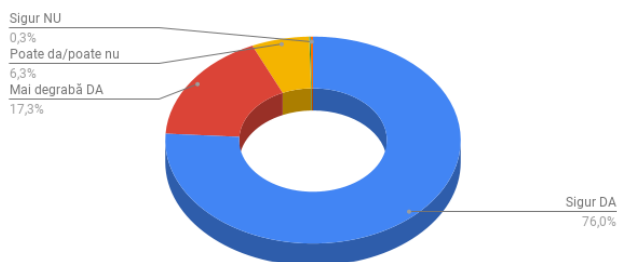
Un procent de 72.1% dintre respondenti se simt foarte multumiti de calitatea serviciilor medicale acordate pe parcursul sederii in spital, 76% declara ca sigur s-ar intoarce pentru ingrijiri in acest spital, iar 77.1%

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

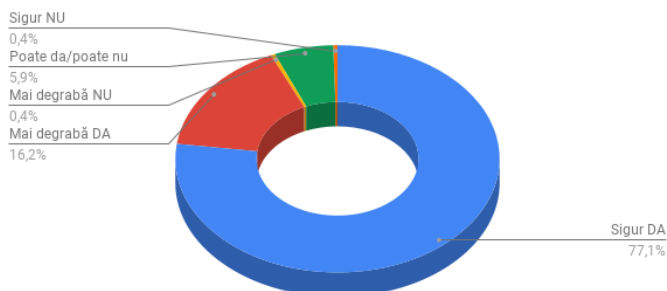
Cât de mulțumit sunteți/ați fost?



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?

Medicul, atitudinea, mediul, amabilitatea tuturor, atitudinea personalului, ingrijirea medicala, pregatirea de inalta calitate, totul, linistea, servicii de calitate (spital european), calmul tuturor, incurajarile, profesionalism si empatie, amabilitatea personalului medical, atitudinea asistentelor, comunicarea foarte buna, atitudinea medicilor, linistea si siguranta, devotamentul personalului medical, colectivul si amabilitatea personalului, profesionalismul cadrelor medicale, ingrijirea acordata de medic, mai sunt si asistente cumsecade, desi majoritatea cam lasa de dorit, amabilitate, curatenia si comportamentul cadrelor, amabilitatea si seriozitatea, respectul fata de pacient, modul de a se comporta cu pacientii, asistentele foarte amabile, curatenia, mancarea, respectul, corectitudinea, curatenia din salon, disciplina, discutie doctor-pacient, seriozitate, responsabilitate, profesionalism, ingrijirile, ospitalitate, mancarea, un grup de personal foarte amabil, momentul nasterii, colectivul, siguranta si increderea oferita de medic pe sectie, amabilitatea si interesul personalului, amabilitatea doamnei doctor si a infirmierei, grija cu care am fost tratata, totul, in afara de bai, totul, se observa progresul si personalul este foarte amabil, simpatia si amabilitatea cu care am fost tratata si incurajata, temperatura, ca am nascut un copil sanatos si doctorul a fost de nota 10, ingrijirea oferita la ATI, felicitari medicilor pentru profesionalism, grija medicului care mi-a urmarit sarcina Dr. Criste nota 10, moasa, s-au comportat dragut cu mine, linistea, amabilitatea, curatenia, disciplina, organizarea, promptitudinea, atentia, corectitudinea, respectul fata de pacienti, empatia personalului medical, grija medicilor din UPU, modul de a vorbi cu pacientii, devotamentul si rabdarea personalului, tratarea bolnavilor, s-au schimbat lucrurile in bine, supravegheata atent, ingrijirea acordata post operatorie si asistentele, comportamentul moaselor, incurajarile si atitudinea placuta ale anumitor angajati, Dr. Filote Camelia, ingrijirea acordata de toata echipa, atentia, calmantele, se comporta foarte bine cu pacientii, amabilitatea asistentelor, profesionalism, curatenie, disciplina si

respect, amabilitatea personalului, curatenia, tratamentul primit, incurajarea medicului, medicul un om bun si intelegator, am fost multumit de toate.

Dar negativ? Ce nu v-a placut?

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, asteptarea, caldura foarte mare, a fost foarte cald, pacientii necivilizati, atitudinea medicului de la UPU, baile, toaleta, toaletele, mancarea, informatia neclara, comportamentul unor doamne, comportamentul unor asistente si infirmiere, galagie, toalete nespalate, mi-ar fi placut sa fie mai mult personal, mancarea, dotarea bailor, nu au incuietori, conditii proaste la toaleta, lipsa toaletei din ambulatoriu de dermatologie, toaleta nu mi-a placut, lipsa toaletei, grupul sanitar folosit de persoane cu diferite afectiuni, frica de operatie, nu mi-a placut comportamentul unor asistente de pe sectia de neonatologie, superioritatea unora, ora de masa prea tarzie, lipsa de interes si comoditatea anumitor cadre medicale, patul cu defectiuni, lipsa de magazie pentru haine, mai trebuie diversificata mancarea, putin personal pentru cati bolnavi sunt, galagia, faptul ca nu sunt dusuri si asteptari lungi, comportamentul unor asistenta, erau foarte nervoase, atitudinea unor asistente si indispozitia de a oferi unele explicatii, lipsa de informare din partea asistentelor ATI NN, dispretul, aroganta, atitudinea unor cadre medicale, colegele nedisciplinate din salon, baia, nu am acces la aparatul de cafea, grupurile sanitare, mancarea pentru diabet neadecvata, lipsa suplimentelor, mizeria de la internare cronici si testare covid, a fost curent, lipsa de profesionalism a unor angajati, vizitele intarziate uneori, curatenia din salon si baie, mizeria din bai, lipsa unei cabine de schimbat la intrare, lipsa inaltatorului la toaleta, ar trebui o lumina mai puternica in cabinetul de la asistente pentru a nu intepa copii de multe ori pentru o branula, asteptarea de la urgente.

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