



**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 martie 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 3797 de pacienti internati in aceasta perioada (pacienti/apartinatori/insotitori, care au primit chestionare privind satisfactia pacientilor) au raspuns in total un numar de 725 pacienti, adica 17.88%. Procentul de completare a chestionarelor privind satisfactia pacientilor aflandu-se in scadere fata de analiza anterioara. Desi au fost inmanate spre completare un numar de 3797 s-au colectat doar 725 din care un numar de 268 chestionare nu au putut fi introduse in baza de date spre analiza datorita faptului ca erau partial(<30%) sau total necompletate.

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:

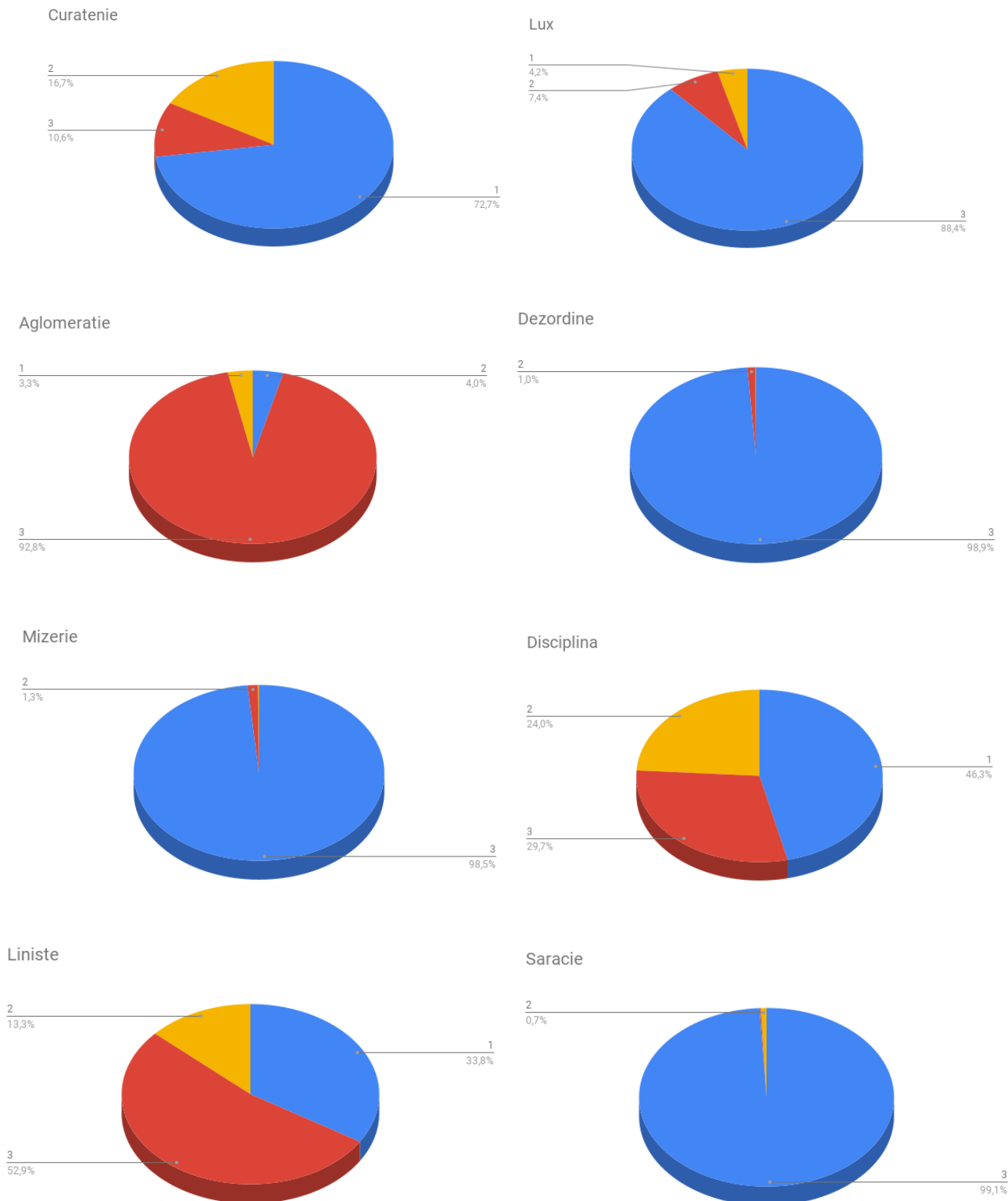
Colectarea informatiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea prevederiloae art. 12 din Legea 677/2001 pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, cu modificarile si completarile ulterioare.

Elementele socio-demografice arata ca: 67% dintre respondenti sunt de sex feminin, 19.6% apartin categoriei de varsta cuprinsa intre 30-39 de ani, 56.9% provin din mediul rural, 23.1% au studii universitare, 53.2% au absolvit liceul, 21.5% au studii gimnaziale, iar un procent de 2.2% 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 la același nivel 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.

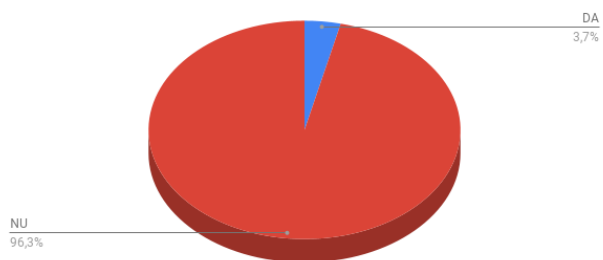


3.3% considera ca spitalul este aglomerat, de 0.1% considera ca este dezordine si 0.2% cred ca starea spitalului denota saracie.

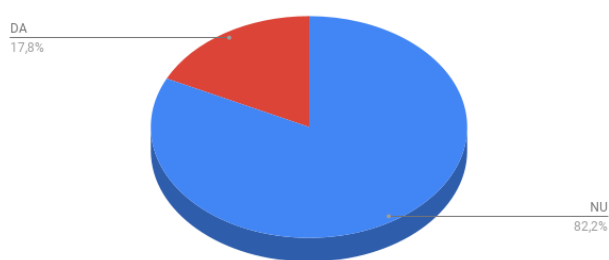
33.8% dintre respondenti considera ca este liniste iar 46.3% considera ca in acest spital este disciplina.

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

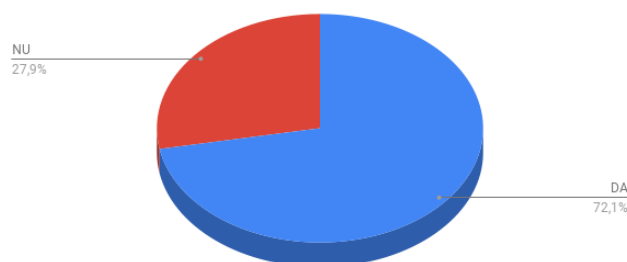
M-a demoralizat



Nu a avut niciun efect

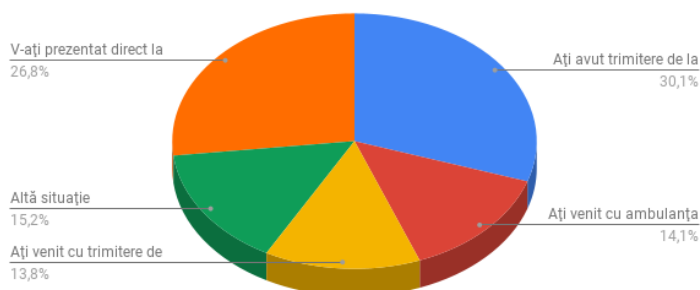


Mi-a ridicat moralul



Deși o mare parte din pacienți susțin că experiența din spital nu i-a demoralizat 96.3%, un procent de 72.1% susțin că le-a fost ridicat moralul-procent aflat în creștere față de analiza anterioară-, iar pentru 17.8% nu a avut niciun efect.

Tipul situației



Cum ați ajuns să apelați la internare pentru spitalul nostru?

Un procent de 30.1% declară că au venit în spital la indicația medicului de familie cu bilet de trimitere. 13.8% ajung să se interneze la indicația medicului specialist din ambulatoriu de specialitate, doar 14.1% dintre pacienți au sosit cu ambulanța, iar 26.8% 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.***

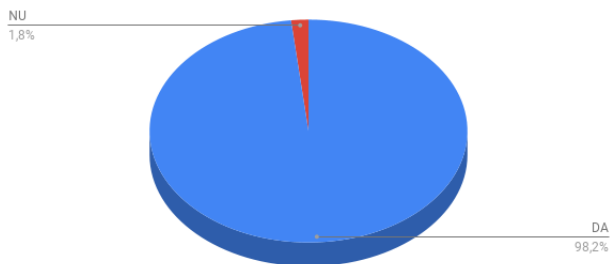
La întrebarea: **Sunteți la prima internare sau la o reinternare?** 74.9% dintre respondenți au răspuns că se află la prima internare iar un procent de 25.1% reprezintă reinternările.

In cadrul acestei internări puteți spune că:

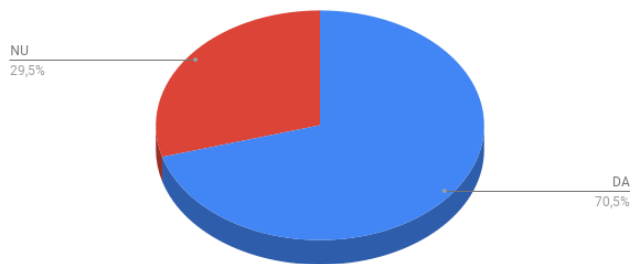
Majoritatea pacienților respondenți apreciază în mod pozitiv amabilitatea cu care au fost primiți încă de la începutul intrării în spital, un procent de 70.5% afirmă că au fost însoțiți pe parcursul explorărilor efectuate în cursul procesului de diagnosticare, 86.6% spun că în mod constant pe parcursul îngrijirilor au fost informați pe înțelesul lor despre boala, tratament, risc operator, prognostic, în contradicție cu

13.8% care spun ca nu au fost. 29.5% dintre respondeti declara ca nu au fost insotiti la investigatii, procent aflat in scadere cu 12.6%.

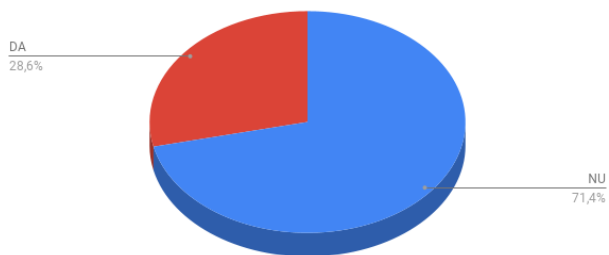
P1. Ați fost primit cu amabilitate de la început?



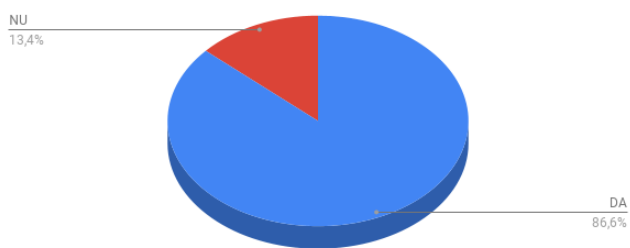
P2. Ați fost condus la explorări?



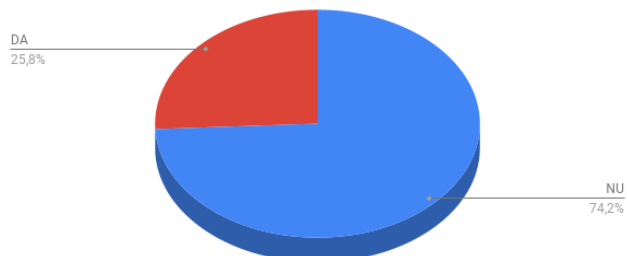
P3. Ați făcut baie la internare?



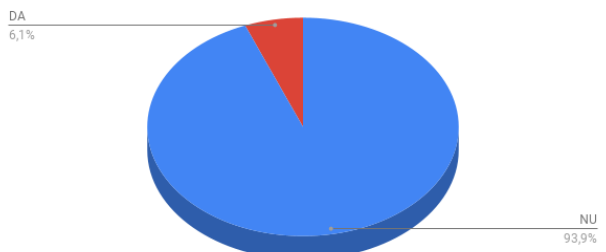
P4. Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic?



P5. Ați adus medicamente de acasă?

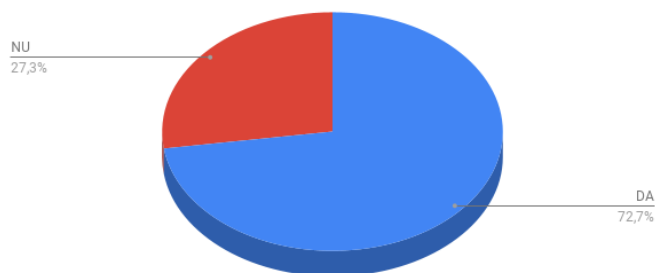


P6. Ați avut complicații post-operatorii?



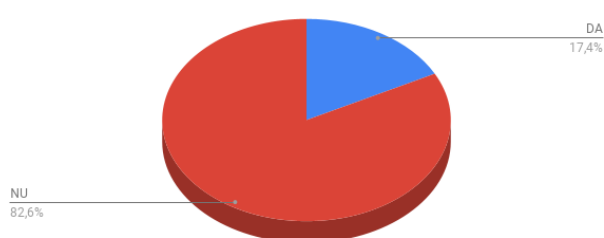
Un procent de 25.8% sustin ca au adus medicamente de acasa, in sa aici trebuie mentionat faptul ca medicamentele aduse reprezentau medicatia pentru bolile cronice, 27.3% dintre pacientii intervievati declara ca medicatia administrata nu a fost preparata in fata lor (procent aflat in crestere fata de analiza anterioara), iar aproximativ 6.1% au avut complicatii postoperatorii (de facut corelatie cu infectiile nosocomiale depistate si declarate).

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

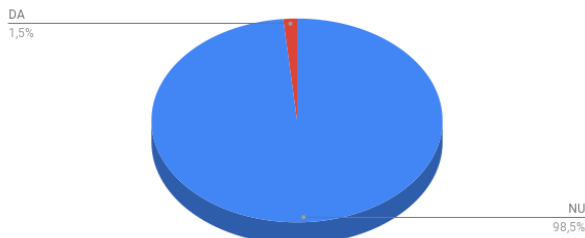


17.4% dintre pacienti au sesizat conditionarea de catre personalul medical. Doar 1.5% dintre respondenti sustin ca au simtit nevoia sa recompenseze prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multa atentie din partea acestora. Procente aflate in scadere fata de analiza anterioara.

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



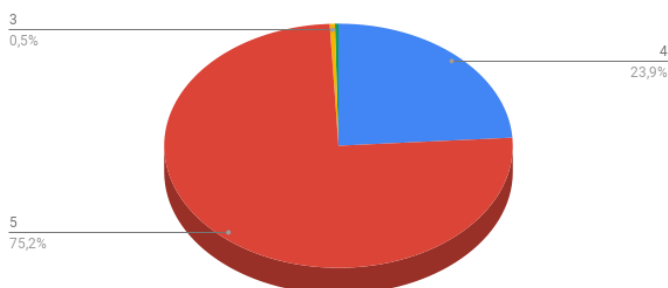
P9. Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestora



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

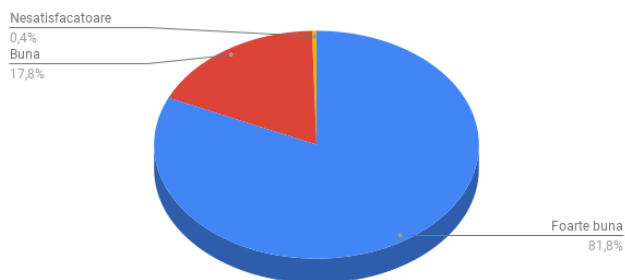
Aproximativ 99.1% dintre respondeti considera buna si foarte buna atitudinea personalului atat la primire cat si pe parcursul sederii in unitate.

Atitudinea personalului la primire

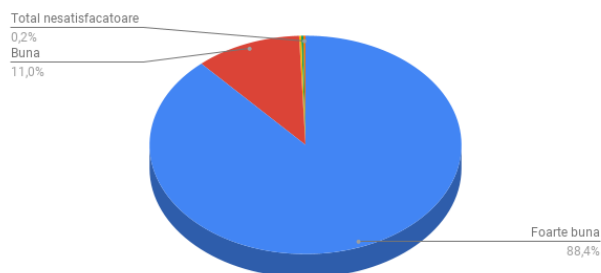


99.4% considera ingrijirea acordata de medic buna si foarte buna, 99.3% apreciaza ca fiind buna si foarte buna ingrijirea acordata de catre asistente si un procent de 96.5% sunt multumiti de activitatea infirmierelor. Toate aceste procente fiind aproximativ la fel fata de analizele realizate anterior.

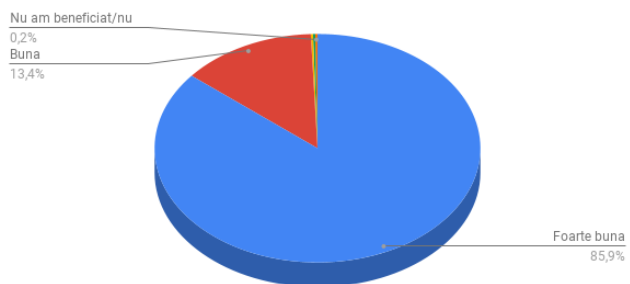
Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate



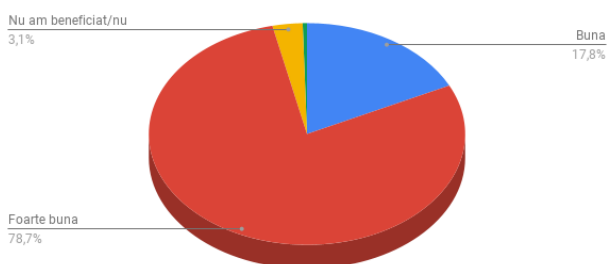
Îngrijirea acordată de medic



Îngrijirea acordată de asistente

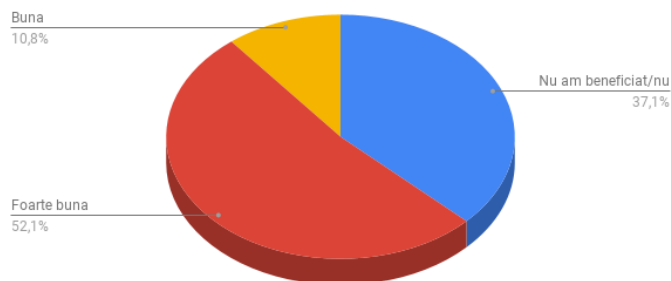


Îngrijirea acordată de infirmiere



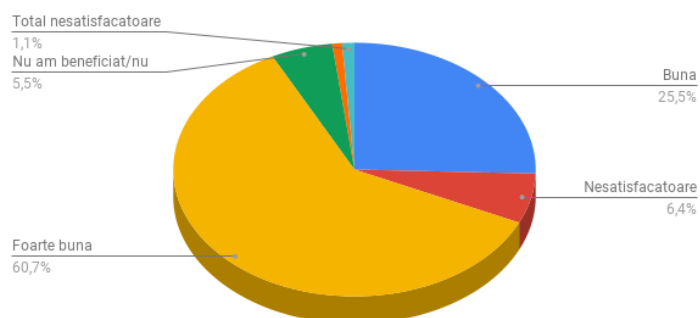
62.9% dintre respondenti considera buna si foarte buna ingrijirea post operatorie si ATI, iar un procent de 37.1% declara ca nu au beneficiat de acest serviciu, pentru ca nu au suferit interventii chirurgicale.

Îngrijirea post operatorie și ATI

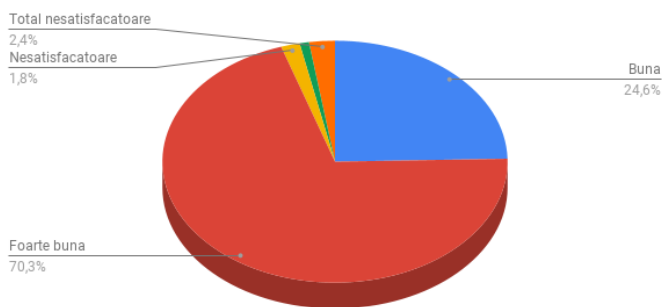


86.2% considera buna si foarte buna hrana primita, *in scadere fata de analiza anterioara cu aproximativ 5.4 procente*. Un procent de 5.5% sustin ca nu au beneficiat sau nu au observat ce hrana se serveste la spital, iar 6.4% considera mancarea oferita ca fiind nesatisfacatoare.

Calitatea meselor servite



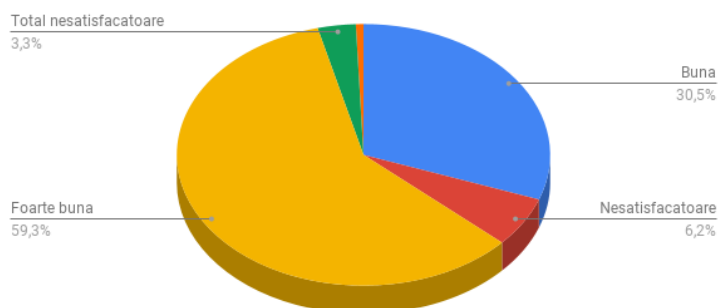
Calitatea condițiilor de cazare - salon (dotare, facilități)



94.9% apreciaza ca fiind buna si foarte buna calitatea conditiilor de cazare (salon, dotare, facilitati).

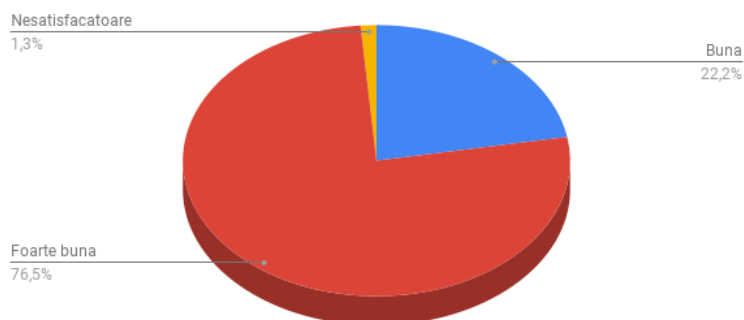
89.8% sunt multumiti de calitatea grupurilor sanitare (bai+wc).

Calitatea grupurilor sanitare (băi+WC)



98.7% se declara multumiti de curatenia in ansamblu, procent in crestere fata de analiza realizata anterior.

Curățenia în ansamblu

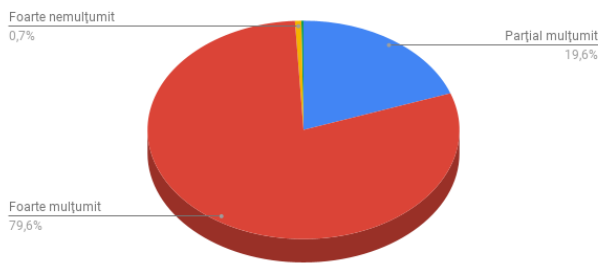


Tinand cont de toate cele mentionate mai sus va rugam sa ne spuneti:

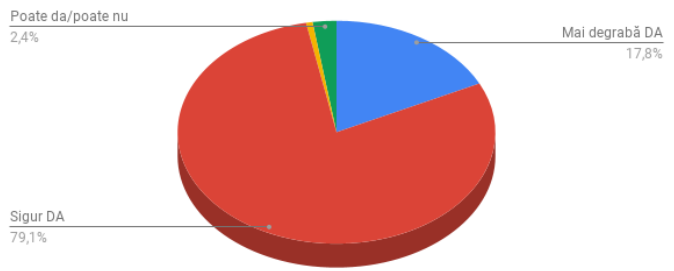
Cat de multumit sunteti/ati fost?

Un procent de 79.6% dintre respondenti se simt foarte multumiti de calitatea serviciilor medicale acordate pe parcursul sederii in spital, 79.1% declara ca sigur s-ar intoarce pentru ingrijiri in acest spital, iar 78.5% sustin ca ar recomanda acest spital si altor pacienti. Aceste procente aflandu-se in crestere fata de analizele realizate anterior.

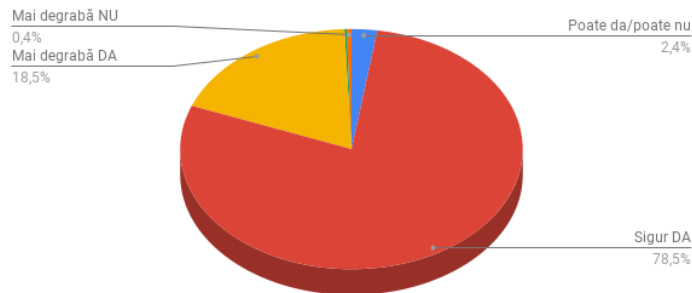
Cât de mulțumit sunteți/ați fost?



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?

Amabilitatea, conditiile in salon, comunicarea personalului medical, comunicarea cu asistentele si infirmierele, modul de lucru al cadrelor medicale, ordinea, curatenia-tratarea, linistea si curatenia, corectitudinea, personal medical ok, apreciere pentru medic, disciplina, atmosfera pozitiva, profesionalism, bunatatea personalului, un doctor minunat- dr. Craciun precum si as. Chidovet, nu este ceva placut in a sta in spital, mediul linistit, grija pe care o au cadrele medicale, atitudinea medicilor si a personalului, ingrijirea, nu m-am cheltuit deloc si s-au comportat foarte frumos, cum esti tratat, dotarea salilor de operatie, ordinea, strictetea si curatenia, respect, disciplina si corectitudine, seriozitate, gingasia doamnei doctor Giurca, interactiunea cu oamenii, medicul, medicul, asistentele, ingrijirea, calitatea serviciilor a fost foarte buna, atentia, servicii ireprosabile, amabilitate, disciplina, atentia pentru pacient, ingrijirile bune, atitudinea medicilor, personal foarte saritor, promptitudine, dedicarea personalului, colaborare medici-asistente, asistentele au avut rabdare cu noi, modul in care am fost tratata de catre medic si asistente, comunicarea si transparenta din partea medicului si profesionalismul, spatiul de joaca, mancarea buna, calitatea alimentelor, ajutorul si incurajarile doamnelor asistente, activitatea medicului, tot, tot personalul sanitar foarte bine pregatit si atent, atentia, implicarea tuturor cadrelor medicale, dedicarea personalului medical, zilnic la dispozitia pacientului, amabilitatea si zambetul tuturor medicilor si asistentelor, conditii foarte bune, ingrijire buna, mancarea buna, atmosfera, mediu pozitiv, atentia fata de pacienti, umanitatea, ordine, disciplina, personalul foarte dragut, mancarea foarte buna.

Dar negativ? Ce nu v-a placut?

Lipsesc frigidererele, mancarea poate fi mai buna, ca nu este un aparat de cafea pe hol, lipsa unui aparat de cafea, nu se poate merge afara la fumat, lipsa unui aparat de cafea si a unui dozator de apa, lipsa televizorului, lipsa toaletelor in saloane si a televizorului, curatenia de la bai ar trebui mai accentuata si atitudinea anumitor persoane, baia, mancarea, lipsa baii in salon, becul de la baie nu functiona, toaletele, lipsa dusului, toaleta nedotate, patul/salteaua, cei care sufera de un diagnostic psihiatric ar trebui tratati

la fel ca si ceilalti, aglomeratia, grupul sanitar, galagia de pe hol, distanta de la salon la baie, suprasolicitarea personalului medical si auxiliar, lipsa frigiderului, lipsa telecomanda televizor, lipsa unui magazin in interiorul spitalului, nu functioneaza televizorul, agitata, atitudinea unor infirmiere, podeaua are pete negre pe alocuri in salon si in baie, nu exista niciun frigider unde sa ne tinem mancarea, lipsa hartiei la baie, timpul de asteptare din UPU, mentionez in mod special meniurile pentru diabetici (doar cartofi) si paine cat incape, in 7 zile am primit doar un mar.

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