

CONCILIUL LOCAL HAȚEG
SPITALUL ORĂȘENESC HAȚEG

Str. T. Vladimirescu, nr. 7, Hațeg, 335500,
Tel: 0354.408894; 0354.408895, Fax: 0354.802463
e-mail: secretariat@spitalhateg.ro



ANMCS
Unitate aflată în
PROCES DE ACREDITARE
ISO 9001:2015
CICLUL al II-lea

NR. 2650/25.03.2021

Raport de analiză a chestionarelor de satisfacție a pacienților, reclamațiilor și EAAM.
februarie 2021

Un procent de 3 % din numărul pacienților internați au completat chestionare (secțiile medicină internă și chirurgie).

Indicele de satisfacție și Indicele global de satisfacție al pacientului au valori peste 80%.

În ceea ce privește calitatea comunicării (5.2, 5.3, 5.6, 5.8, 6.7, 6.8, 6.9, 15), aspectul lenjeriei și al efectelor (6.12), calitatea hranei, a distribuției și modului de servire (6.14, 6.15) precum și ambientul spitalului (6.16) nu au fost menționate aspecte negative iar prin cumularea palierelor "bun" și "foarte bun" se constată că majoritatea pacienților s-au declarat mulțumiți. Totuși 14 % din pacienți declară că nu afost informați cu privire la drepturi și responsabilități.

În privința condițiilor hoteliere 15% din pacienți consideră nesatisfăcătoare lenjeria și efectele iar 57% plasează în aceeași categorie calitatea grupurilor sanitare.

Prin cumularea palierelor "foarte mulțumit" și "multumit" procentul pacienților care se declară per ansamblu mulțumiți este de 57%, respectiv a răspunsurilor "da" și "mai degraba da", 100 % recomandă serviciile spitalului și 86% ar reveni.

În același timp procentul celor care s-au declarat satisfăcuți este modificat de răspunsurile a 29% din pacienți care s-au declarat parțial nemulțumiți și respectiv 14% (1 pacient) care s-a declarat foarte nemulțumit - răspuns ce ar putea fi încadrat ca eroare de completare având în vedere faptul că a bifat "sigur da" la întrebările privind eventualitatea revenirii și recomandarea serviciilor instituției. Un alt argument în acest sens îl constituie situații anteriorare similare în care respondenții au efectuat inclusiv corecturi la nivelul chestionarului.

În baza diagramelor Pareto ce au la bază principiul că 80% din efecte sunt produse de doar 20% din cauze se propune intervenția asupra acestor cauze după cum urmează:

» Pentru soluționarea a aproximativ 81% din problemele sesizate privind condițiile hoteliere principalele elemente ce ar trebui abordate sunt: calitatea nesatisfăcătoare a grupurilor sanitare, aspectele privind utilarea saloanelor și a celorlalte locații destinate pacienților și aglomerația, ca element observat de pacienți la momentul prezentării în unitate.

» Pentru soluționarea a aproximativ 80% din problemele sesizate privind calitatea îngrijirilor, principalele elemente ce ar trebui abordate sunt în mod cert: problema numărului/organizării personalului astfel încât să fie reduse la minim situațiile în care pacienții percep insuficientă această resursă; informarea privind drepturile și responsabilitățile. Referitor la răspunsurile privind "condiționarea îngrijirilor" problema ar trebui analizată inclusiv din punct de vedere al modului de înțelegere a enunțului întrebării, luând în considerare vârsta și nivelul de educație, precum și celelalte răspunsuri care au indicat un grad foarte ridicat de satisfacție și lipsa altor obiectii sau mențiuni în acesta sens a celor 2 pacienți în cauză.

Nu s-au înregistrat reclamații scrise în cursul lunii februarie 2021.

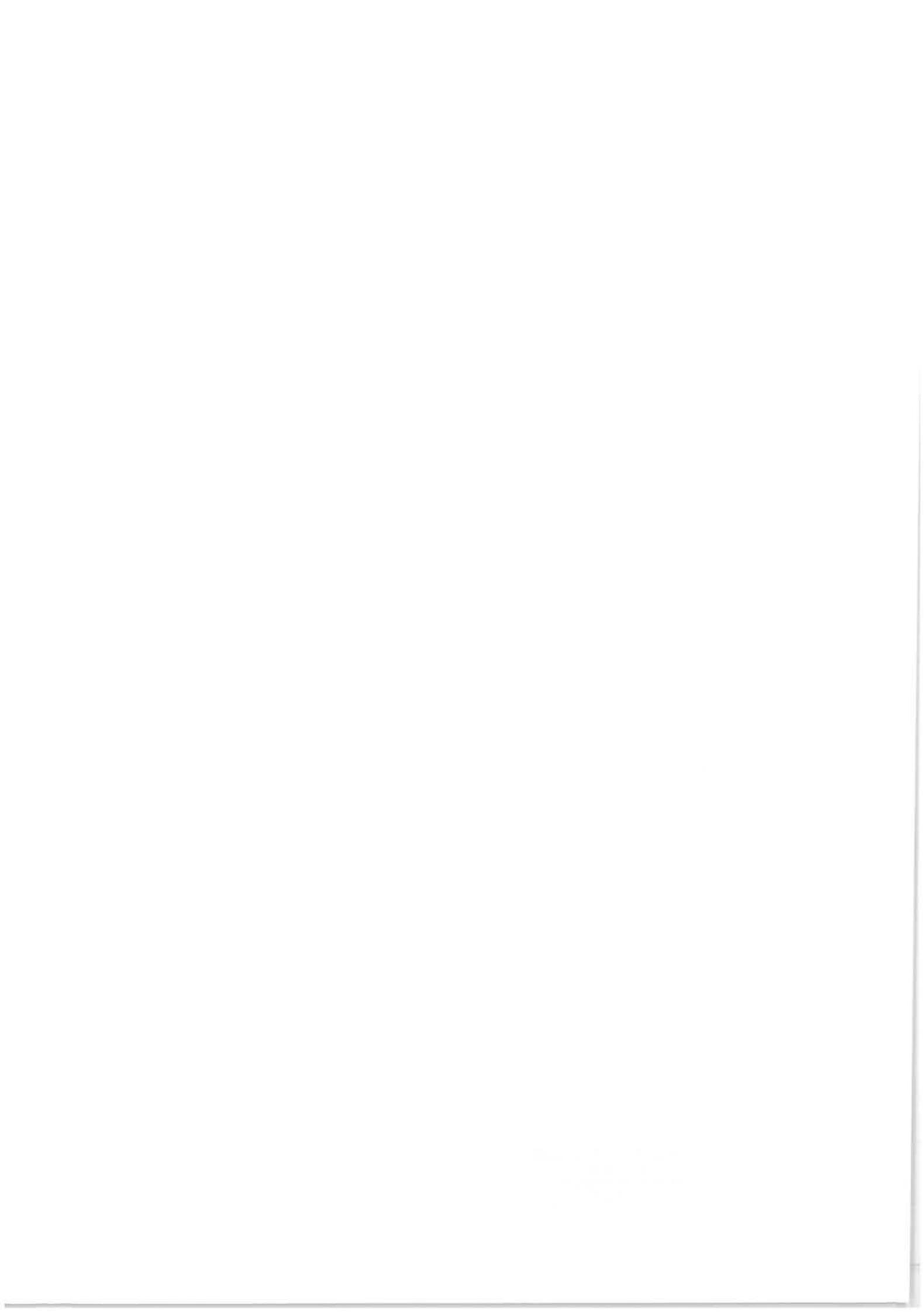
Nu au fost raportate evenimente adverse asociate actului medical.

Întocmit

dr. Cristian-Reinhard Prelicz – Biroul Managementul Calității

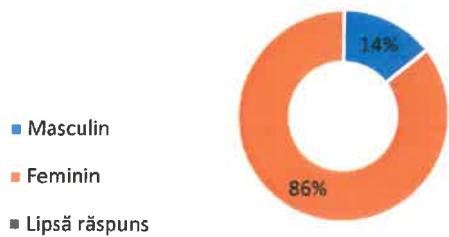
Cristian Reinhard Prelicz

Dr. PRELICZ B. CRISTIAN REINHARD
medic specialist
sănătate publică și management
Cod B24580

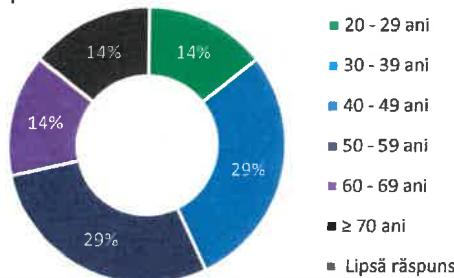


Analiza chestionarelor de satisfacție a pacienților februarie 2021 reprezentări grafice

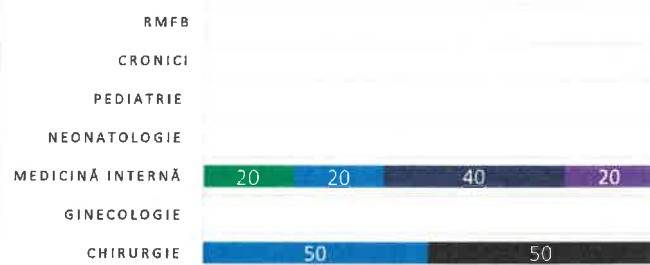
Sex



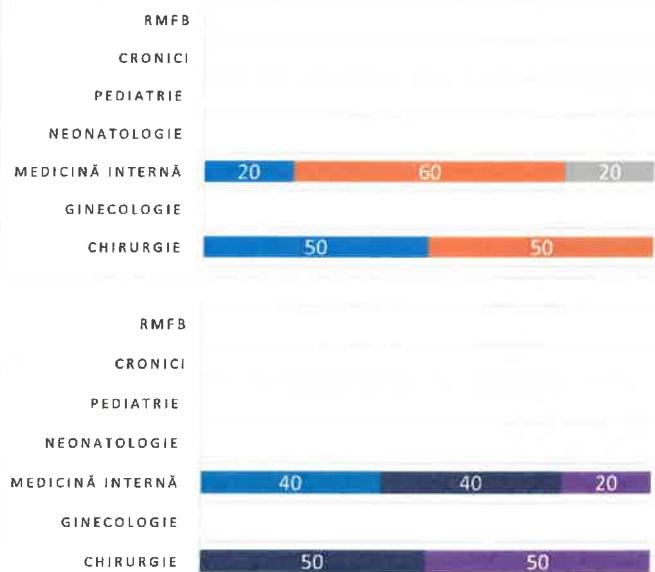
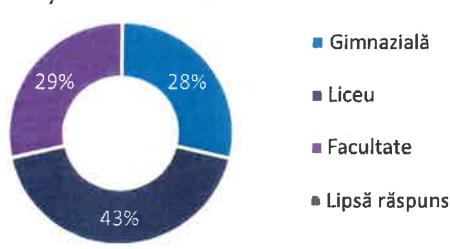
Grupă de vârstă



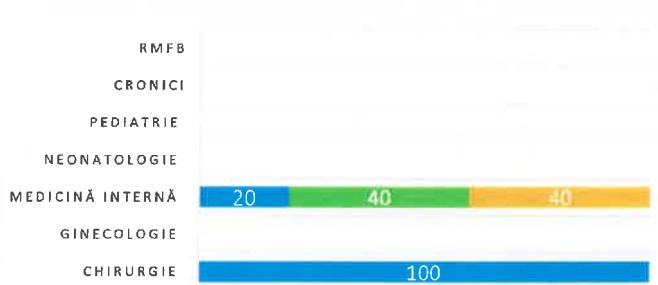
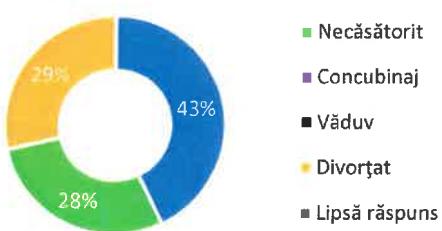
Mediu de rezidență



Ultima școală absolvită



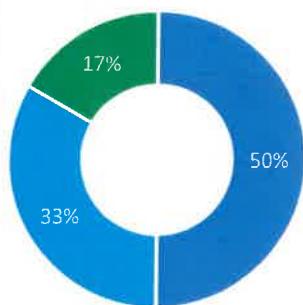
Stare civilă



Analiza răspunsului la întrebările propriu-zise

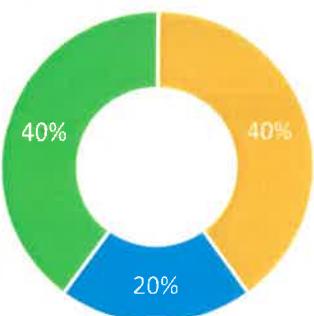
1. Când ați intrat prima dată în această unitate ce impresie v-ați făcut? Scrieți primele trei cuvinte care descriu cel mai bine situația din acel moment din unitatea de primire. Bifați 1, 2 sau 3 în ordinea priorității

Cuvânt 1



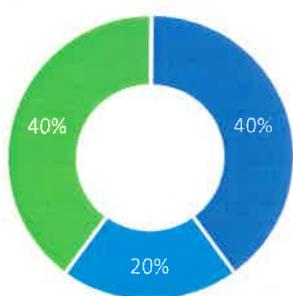
■ curătenie	RMFB
■ lux	CRONICI
■ aglomerație	PEDIATRIE
■ dezordine	NEONATOLOGIE
■ mizerie	MEDICINĂ INTERNĂ
■ disciplină	GINECOLOGIE
■ liniște	CHIRURGIE
■ sărăcie	
■ siguranță	

Cuvânt 2



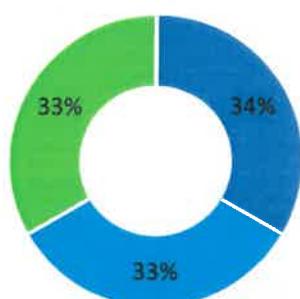
■ curătenie	RMFB
■ lux	CRONICI
■ aglomerație	PEDIATRIE
■ dezordine	NEONATOLOGIE
■ mizerie	MEDICINĂ INTERNĂ
■ disciplină	GINECOLOGIE
■ liniște	CHIRURGIE
■ sărăcie	

Cuvânt 3



■ curătenie	RMFB
■ lux	CRONICI
■ aglomerație	PEDIATRIE
■ dezordine	NEONATOLOGIE
■ mizerie	MEDICINĂ INTERNĂ
■ disciplină	GINECOLOGIE
■ liniște	CHIRURGIE
■ sărăcie	

Cuvinte doar bifate

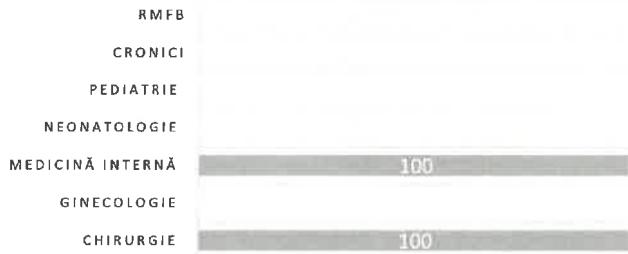
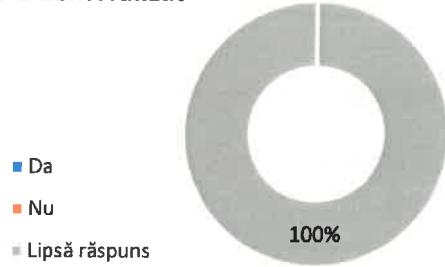


■ curătenie	RMFB
■ lux	CRONICI
■ aglomerație	PEDIATRIE
■ dezordine	NEONATOLOGIE
■ mizerie	MEDICINĂ INTERNĂ
■ disciplină	GINECOLOGIE
■ liniște	CHIRURGIE
■ sărăcie	

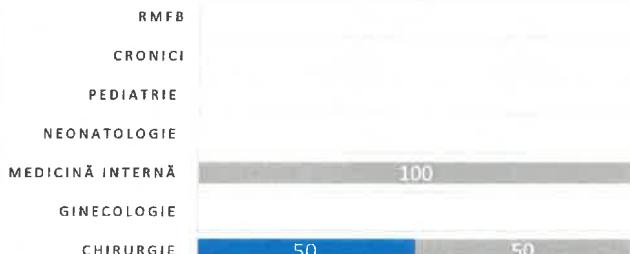
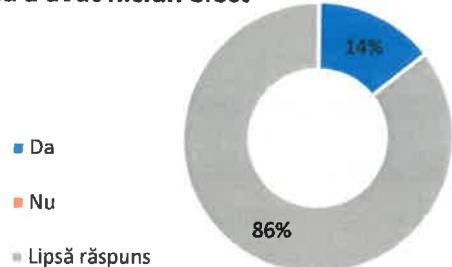
14% din respondenți nu au răspuns conform cerinței ci doar au bifat/scris cuvinte fără o ierarhizare

2 Situația din unitatea de primire, pe care tocmai ați descris-o v-a modificat starea de spirit? (bifați una din variantele de răspuns)

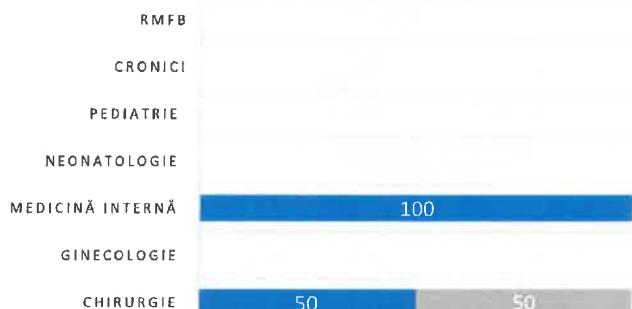
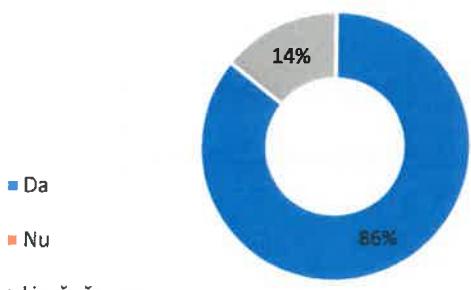
M-a demoralizat



Nu a avut niciun efect

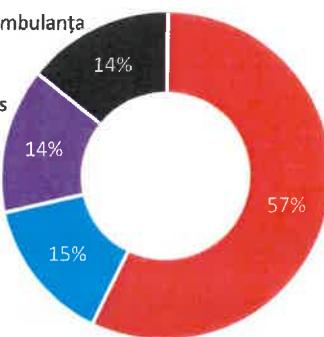


Mi-a ridicat moralul



3 Cum ați ajuns să apelați la internare pentru spitalul nostru (bifați una din variantele de răspuns)

- V-ați prezentat direct la camera de gardă
- Trimitere medic de familie
- Trimitere medic din ambulator
- Ați venit cu ambulanța
- Altă situație
- Lipsă răspuns

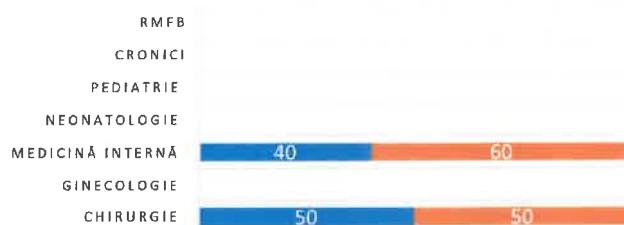
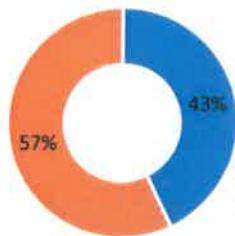


4. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?

■ Prima internare

■ Reinternare

■ Lipsă răspuns

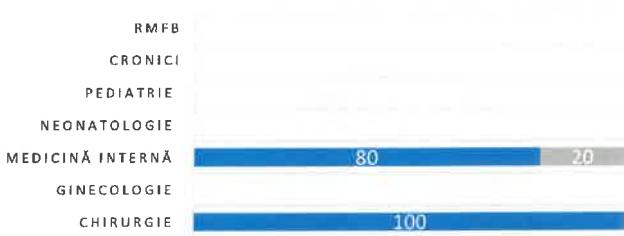
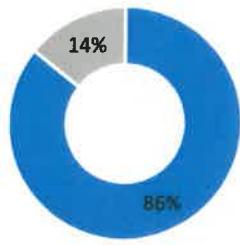


5.1 Ați fost primit cu amabilitate de la început?

■ Da

■ Nu

■ Lipsă răspuns

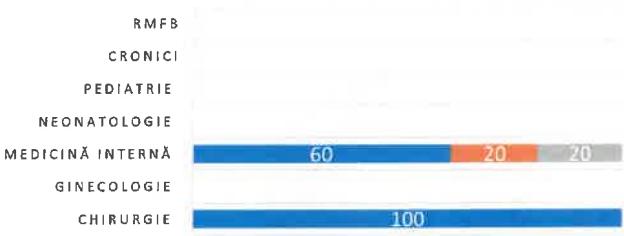
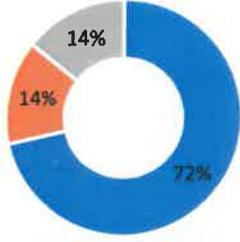


5.2 Ați fost informat cu privire la drepturile dvs ca pacient?

■ Da

■ Nu

■ Lipsă răspuns

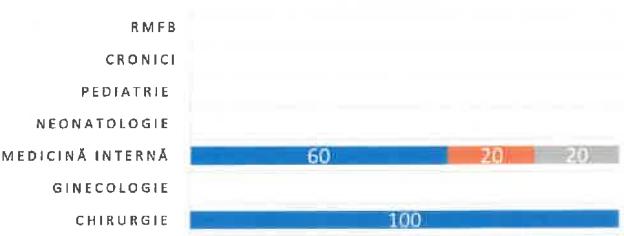
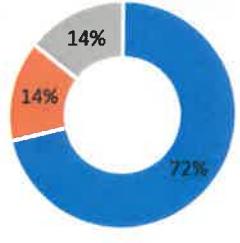


5.3 Ați fost informat cu privire la responsabilitățile dumneavoastră ca pacient?

■ Da

■ Nu

■ Lipsă răspuns

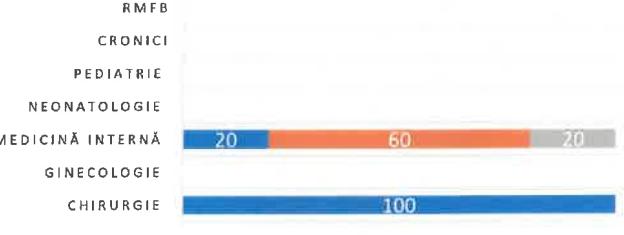
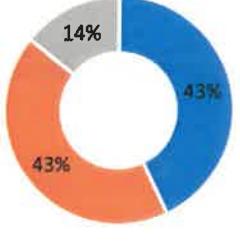


5.4 Ați facut baie la internare?

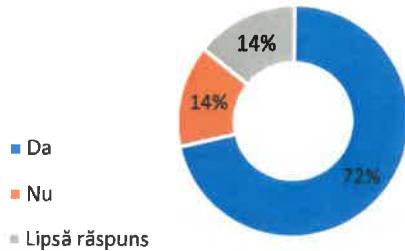
■ Da

■ Nu

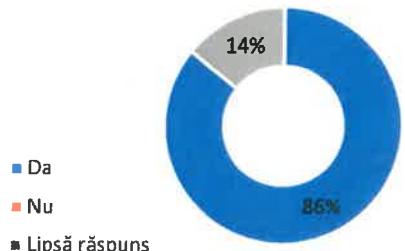
■ Lipsă răspuns



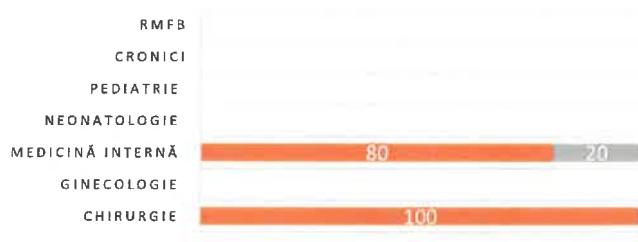
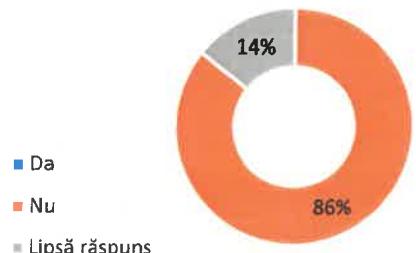
5.5 Ați fost condus la explorări?



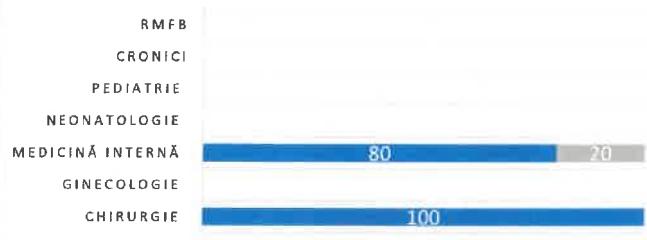
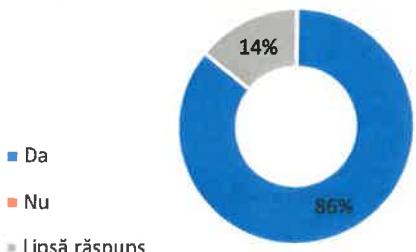
5.6 Ați fost informat pe intelesul dvs despre boala, tratament, risc operator, prognostic?



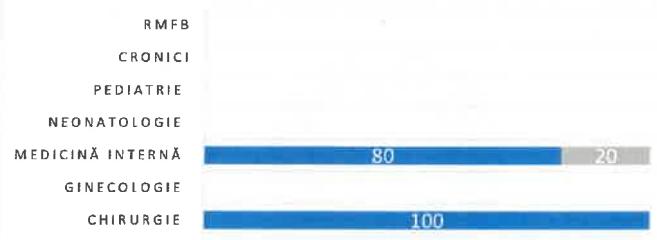
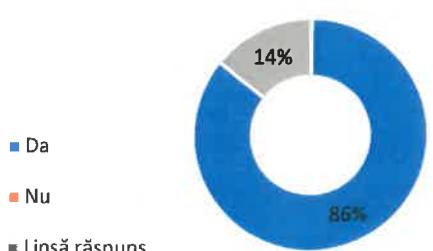
5.7 Ați adus medicamente de acasă?



5.8 Vi s-a explicat cum trebuie luate medicamentele cu administrare orală? (tablete, pastile)



5.9 Administrarea medicamentelor pe cale orală s-a făcut în prezența asistentei?



5.10 Fiolele s-au deschis în fața dumneavoastră?



5.11 Ați avut complicații post-operatorii?



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

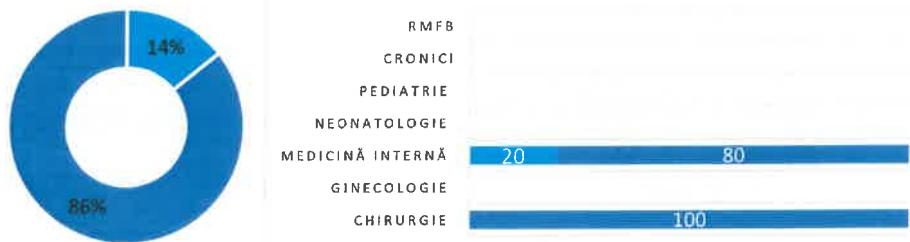


5.13 Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?



6.1 Atitudinea personalului la primire

- 1 Total nesatisfăcătoare
- 2 Partial nesatisfăcătoare
- 3 Nesatisfăcător
- 4 Bună
- 5 Foarte bună
- 6 Nu am beneficiat/nu am observat
- Lipsă răspuns



6.2 Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate

■ 1 Total nesatisfăcătoare

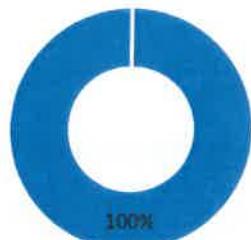
■ 2 Parțial nesatisfăcătoare

■ 3 Nesatisfăcător

■ 4 Bună

■ 5 Foarte bună

■ 6 Nu am beneficiat/nu am observat
■ Lipsă răspuns



RMFB	
CRONICI	
PEDIATRIE	
NEONATOLOGIE	
MEDICINĂ INTERNĂ	100
GINECOLOGIE	
CHIRURGIE	100

6.3 Îngrijirea acordată de medic

■ 1 Total nesatisfăcătoare

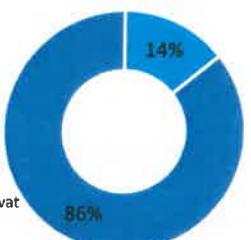
■ 2 Parțial nesatisfăcătoare

■ 3 Nesatisfăcător

■ 4 Bună

■ 5 Foarte bună

■ 6 Nu am beneficiat/nu am observat
■ Lipsă răspuns



RMFB	
CRONICI	
PEDIATRIE	
NEONATOLOGIE	
MEDICINĂ INTERNĂ	20
GINECOLOGIE	80
CHIRURGIE	100

6.4 Îngrijirea acordată de asistente

■ 1 Total nesatisfăcătoare

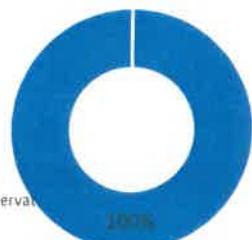
■ 2 Parțial nesatisfăcătoare

■ 3 Nesatisfăcător

■ 4 Bună

■ 5 Foarte bună

■ 6 Nu am beneficiat/nu am observat
■ Lipsă răspuns



RMFB	
CRONICI	
PEDIATRIE	
NEONATOLOGIE	
MEDICINĂ INTERNĂ	100
GINECOLOGIE	
CHIRURGIE	100

6.5 Îngrijirea acordată de infirmiere

■ 1 Total nesatisfăcătoare

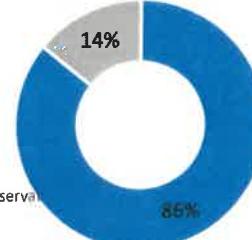
■ 2 Parțial nesatisfăcătoare

■ 3 Nesatisfăcător

■ 4 Bună

■ 5 Foarte bună

■ 6 Nu am beneficiat/nu am observat
■ Lipsă răspuns



RMFB	
CRONICI	
PEDIATRIE	
NEONATOLOGIE	
MEDICINĂ INTERNĂ	80
GINECOLOGIE	20
CHIRURGIE	100

6.6 Îngrijirea post operatorie și ATI

■ 1 Total nesatisfăcătoare

■ 2 Parțial nesatisfăcătoare

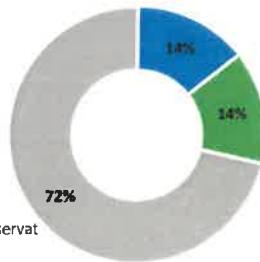
■ 3 Nesatisfăcător

■ 4 Bună

■ 5 Foarte bună

■ 6 Nu am beneficiat/nu am observat

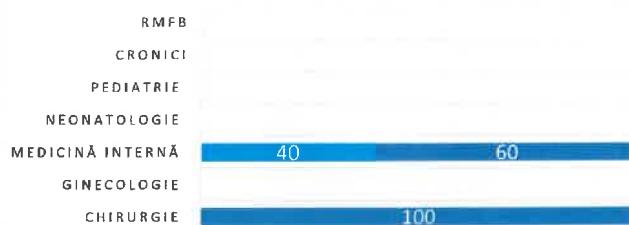
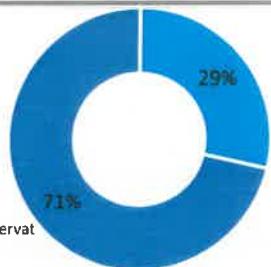
■ Lipsă răspuns



RMFB	
CRONICI	
PEDIATRIE	
NEONATOLOGIE	
MEDICINĂ INTERNĂ	20
GINECOLOGIE	80
CHIRURGIE	50
CHIRURGIE	50

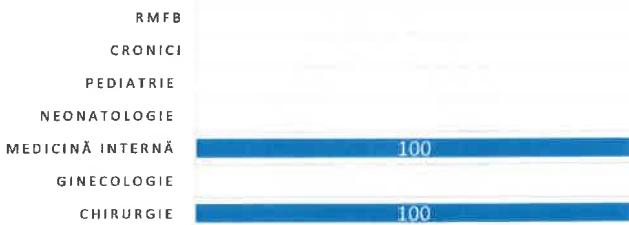
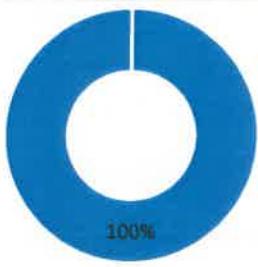
6.7 Comunicarea cu medicul

- 1 Total nesatisfăcătoare
- 2 Parțial nesatisfăcătoare
- 3 Nesatisfăcător
- 4 Bună
- 5 Foarte bună
- 6 Nu am beneficiat/nu am observat
- Lipsă răspuns



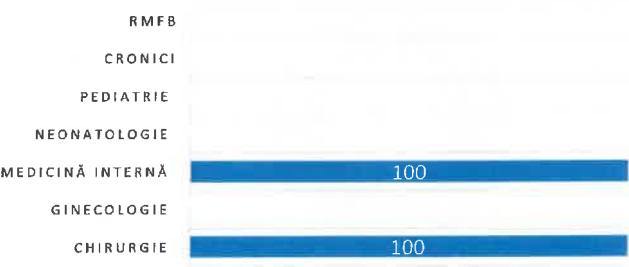
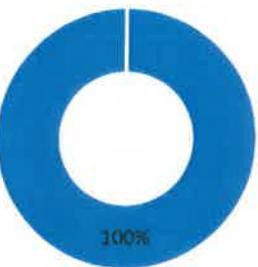
6.8 Comunicarea cu asistentele

- 1 Total nesatisfăcătoare
- 2 Parțial nesatisfăcătoare
- 3 Nesatisfăcător
- 4 Bună
- 5 Foarte bună
- 6 Nu am beneficiat/nu am observat
- Lipsă răspuns



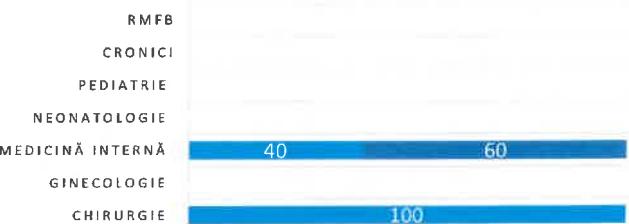
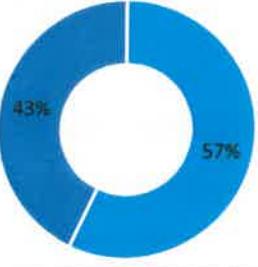
6.9 Comunicarea cu infirmierele

- 1 Total nesatisfăcătoare
- 2 Parțial nesatisfăcătoare
- 3 Nesatisfăcător
- 4 Bună
- 5 Foarte bună
- 6 Nu am beneficiat/nu am observat
- Lipsă răspuns



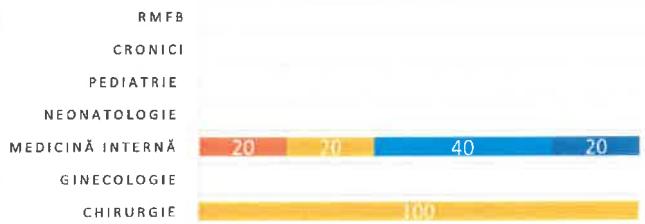
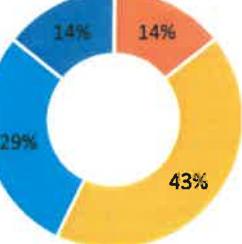
6.10 Calitatea condițiilor de cazare –salon

- 1 Total nesatisfăcătoare
- 2 Parțial nesatisfăcătoare
- 3 Nesatisfăcător
- 4 Bună
- 5 Foarte bună
- 6 Nu am beneficiat/nu am observat
- Lipsă răspuns



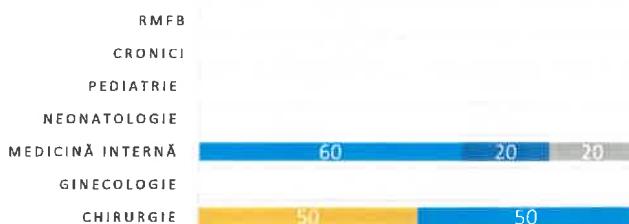
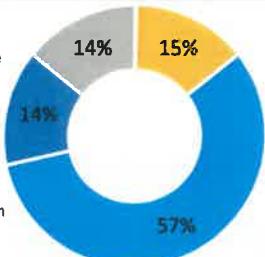
6.11 Calitatea grupurilor sanitare (băi+WC)

- 1 Total nesatisfăcătoare
- 2 Parțial nesatisfăcătoare
- 3 Nesatisfăcător
- 4 Bună
- 5 Foarte bună
- 6 Nu am beneficiat/nu am observat
- Lipsă răspuns



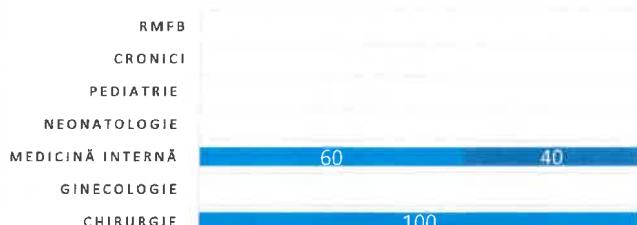
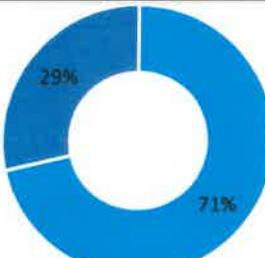
6.12 Aspectul lenjeriei și efectelor (îmbrăcăminte)

- 1 Total nesatisfătoare
- 2 Parțial nesatisfătoare
- 3 Nesatisfăcător
- 4 Bună
- 5 Foarte bună
- 6 Nu am beneficiat/nu am observat
- Lipsă răspuns



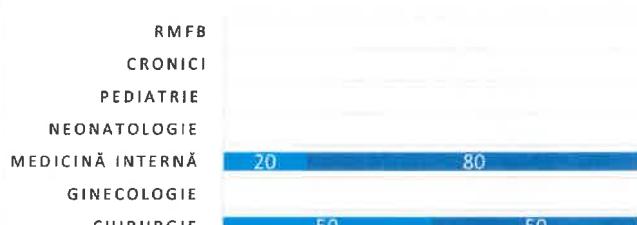
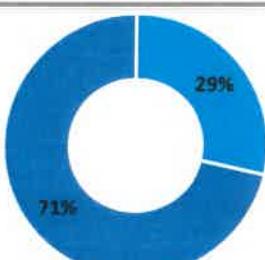
6.13 Curătenia în ansamblu

- 1 Total nesatisfătoare
- 2 Parțial nesatisfătoare
- 3 Nesatisfăcător
- 4 Bună
- 5 Foarte bună
- 6 Nu am beneficiat/nu am observat
- Lipsă răspuns



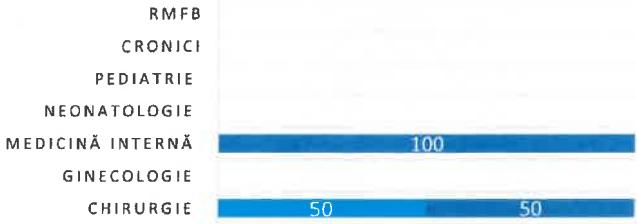
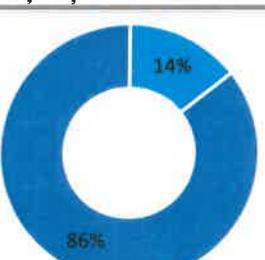
6.14 Calitatea meselor servite

- 1 Total nesatisfătoare
- 2 Parțial nesatisfătoare
- 3 Nesatisfăcător
- 4 Bună
- 5 Foarte bună
- 6 Nu am beneficiat/nu am observat
- Lipsă răspuns



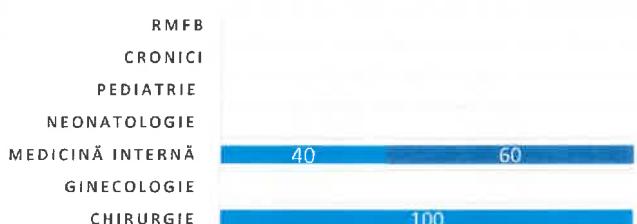
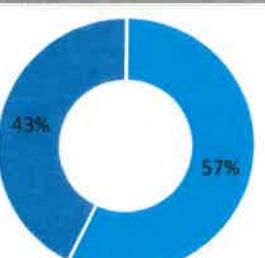
6.15 Calitatea distribuției și modului de servire a hranei

- 1 Total nesatisfătoare
- 2 Parțial nesatisfătoare
- 3 Nesatisfăcător
- 4 Bună
- 5 Foarte bună
- 6 Nu am beneficiat/nu am observat
- Lipsă răspuns



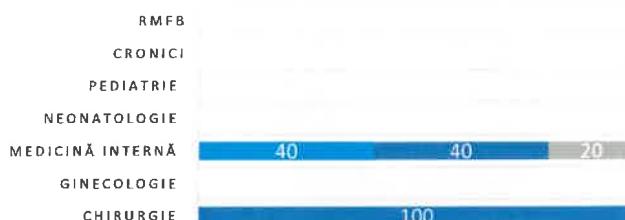
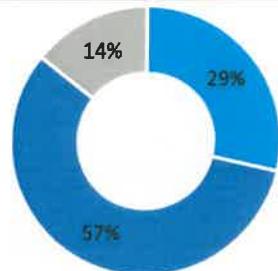
6.16 Ambientul spitalului

- 1 Total nesatisfătoare
- 2 Parțial nesatisfătoare
- 3 Nesatisfăcător
- 4 Bună
- 5 Foarte bună
- 6 Nu am beneficiat/nu am observat
- Lipsă răspuns



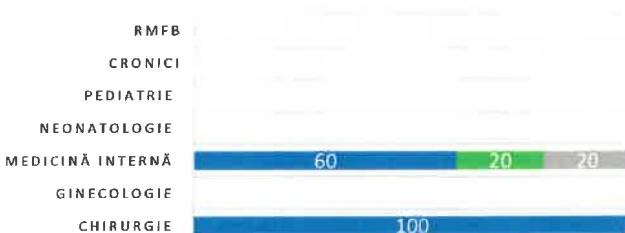
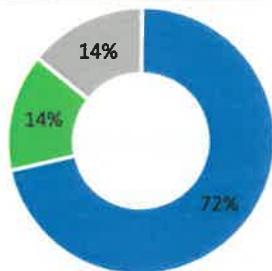
7. În salonul dvs. curătenia se face:

- o dată pe zi
- de două ori pe zi
- de câte ori este necesar pe parcursul zilei
- Lipsă răspuns



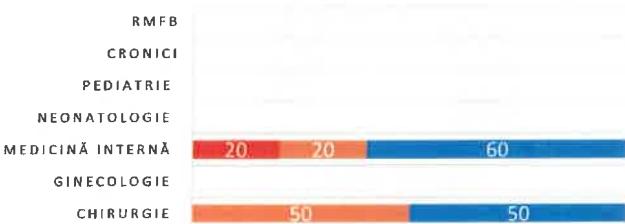
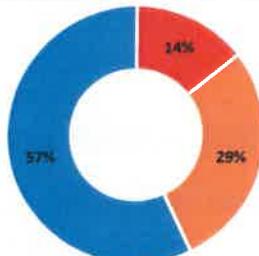
8. În timpul transferurilor din spital (între secții, radiologie, bloc operator, etc.) ați fost însoțit de personal medical și s-a asigurat suportul medical necesar?

- Da
- Nu
- nu a fost cazul
- Lipsă răspuns



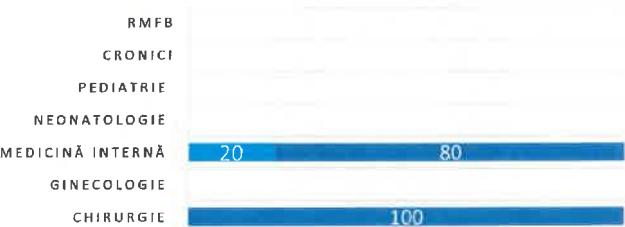
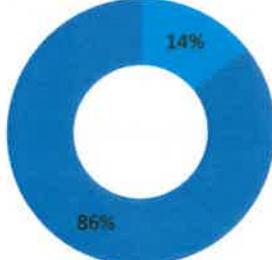
9. Cât de mulțumit sunteți/ati fost ? *

- 1 Foarte nemulțumit
- 2 Partjal nemulțumit
- 3 Nemulțumit
- 4 Partjal mulțumit
- 5 Foarte mulțumit
- Lipsă răspuns



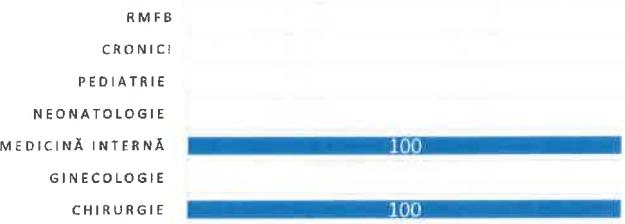
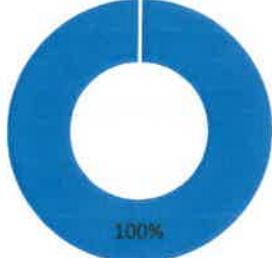
10. Dacă ar fi să aveți nevoie de vreun serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?

- 1 Sigur NU
- 2 Mai degrabă NU
- 3 Poate da/poate nu
- 4 Mai degrabă da
- 5 Sigur DA
- Lipsă răspuns



11. Dacă un apropiat, un prieten sau altă persoană ar avea nevoie de un serviciu medical despre care știi că este disponibil aici îți recomanda să vină?

- 1 Sigur NU
- 2 Mai degrabă NU
- 3 Poate da/poate nu
- 4 Mai degrabă da
- 5 Sigur DA
- Lipsă răspuns



Având în vedere variabilitatea ridicată dată de întrebările cu răspuns liber 12 și 13 reprezentările grafice împreună cu răspunsurile propriu-zise sunt tratate la finalul documentului alături de eventualele mențiuni la întrebările 14, 15 și 16 și propunerile de îmbunătățire a serviciilor furnizate de spital

14. Considerați că vi s-a respectat dreptul la confidențialitate pe parcursul spitalizării ?



15. Considerați că vi s-a respectat dreptul la informare asupra serviciilor primite în vederea implicării în luarea și respectarea deciziilor terapeutice ?

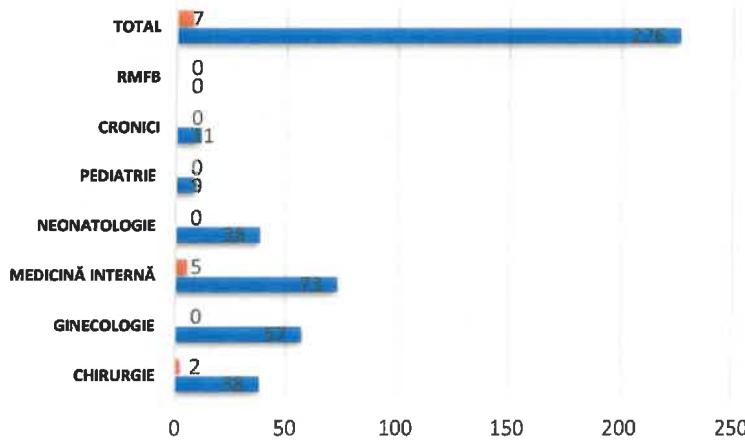


16. Considerați că vi s-a respectat dreptul la intimitate pe parcursul spitalizării

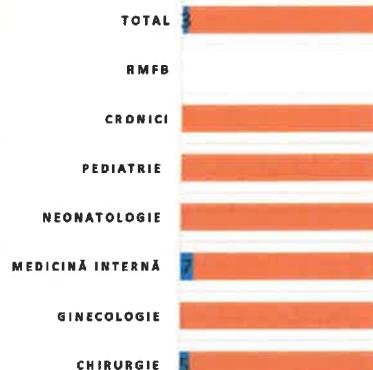


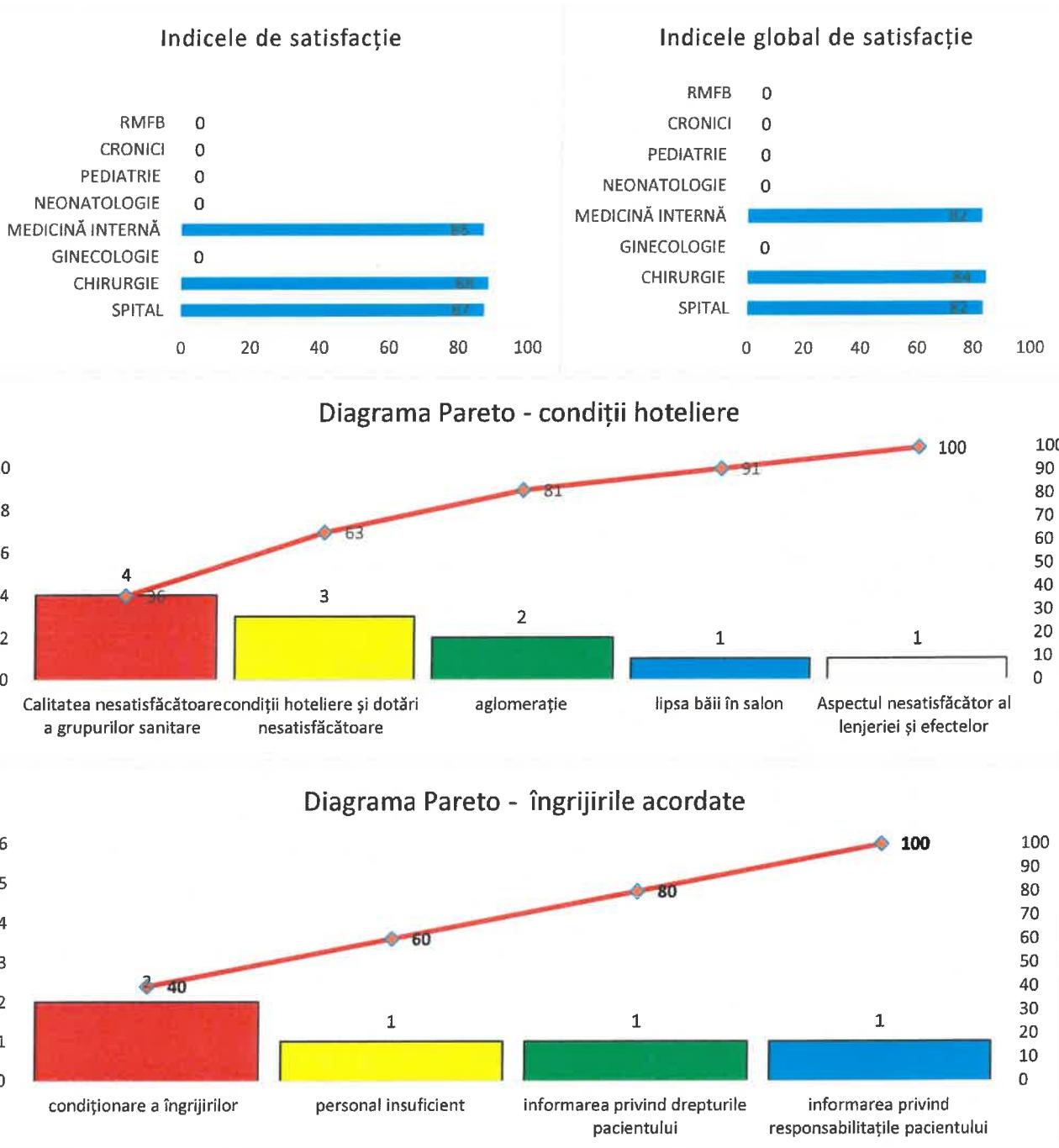
În cursul lunii februarie 2021 au fost internați 186 de pacienți și au fost returnate 19 chestionare de satisfacție

nr pacienți internați/nr de chestionare



% Pacienților chestionați





NOTA: pentru întrebările cu răspuns liber 12, 13 si 17 sugestiile și observațiile provenite de la același pacient sunt delimitate prin ",," iar de la pacienți diferiți utilizând ";"

12. După toată această perioadă petrecută aici, care este lucrul pozitiv care vă vine în minte? /Ce v-a plăcut cel mai mult?

chirurgie: atitudinea personalului; comportamentul personalului medical.

medicină internă: profesionalism; foarte bine tratat de medici și de personal; profesionalism, empatie; grija compasiunea implicarea asistentelor și infirmierelor

13. Dar negativ?/Ce nu v-a plăcut?

chirurgie: lipsa dotărilor

17. Ce propuneri aveți în privința îmbunătășirii serviciilor furnizare de spital?

chirurgie: îmbunătășirea condițiilor de cazare a pacienților

medicină internă: mai mult personal, grup sanitar propriu; îmbunătășire dotari în saloane; îmbunătășirea dotărilor

