

**CONSILIUL 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



NR. 3818/29.04.2021

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

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

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) prin cumularea palierelor "bun" și "foarte bun" se constată că majoritatea pacienților s-au declarat mulțumiți. Totuși calitatea meselor servite este considerată nesatisfăcătoare de 29% din respondenți iar 14 % sunt total nemulțumiți de modul de distribuire și servire a meselor.

În privința condițiilor hoteliere 14 % din pacienți se declară nemulțumiți de calitatea grupurilor sanitare, aspectul lenjeriei/efectelor și ambientul spitalului.

Prin cumularea palierelor "foarte mulțumit" și "multumit" respectiv "da" și "mai degraba da" procentul pacienților care se declară per ansamblu mulțumiți precum și a celor care celor care ar reveni sau ar recomanda serviciile spitalului este de 100 %

În baza diagramelelor 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: aspectele generatoare de disfuncționalități în asigurarea apei calde la nivelul secției pediatrie (etaj 5), calitatea hranei, modul de distribuire și servire a hranei, aspectul lenjeriei și efectelor, aspectul grupurilor sanitare, lipsa băii în salon și a altor utilități la nivelul saloanelor.

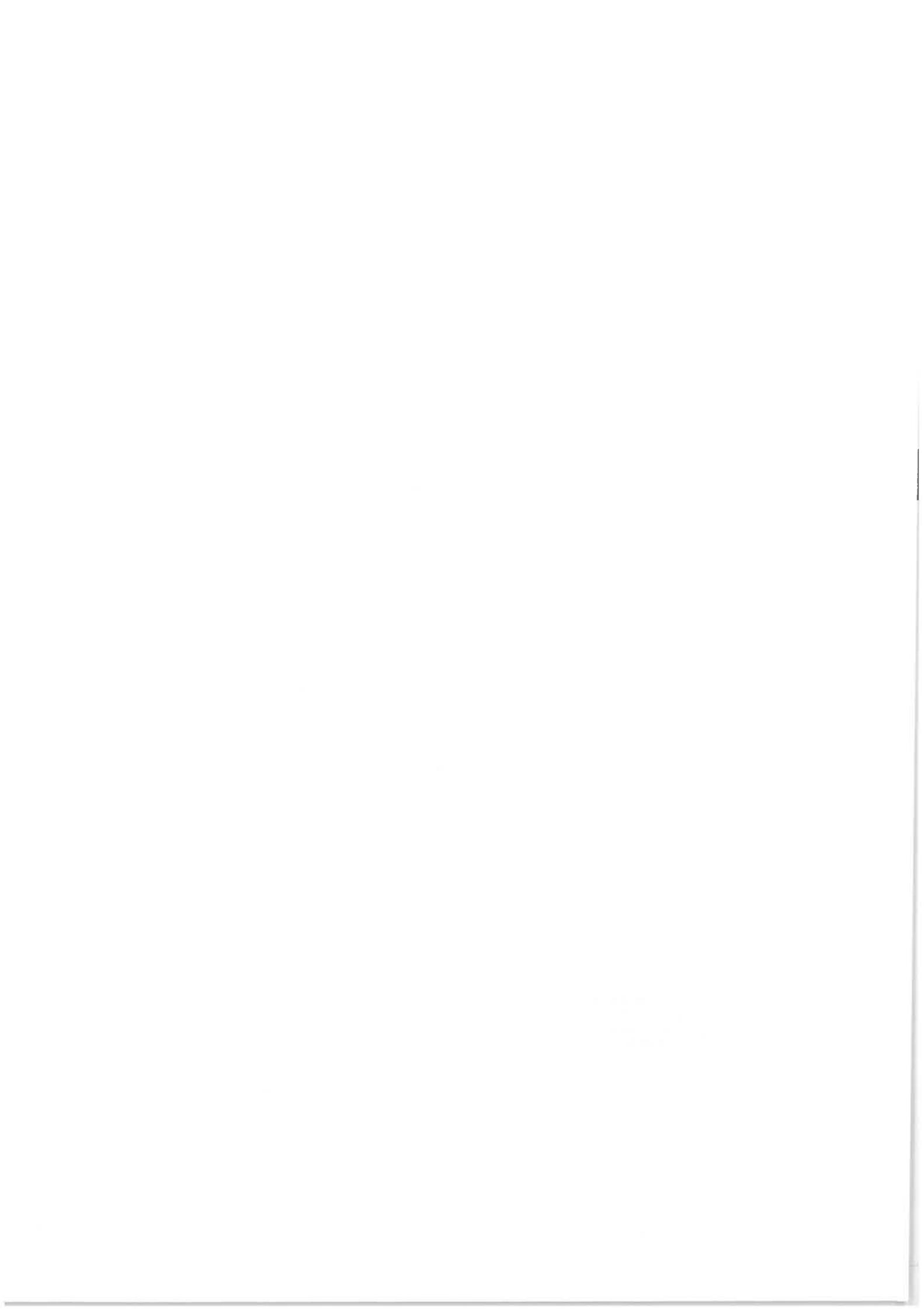
Nu s-au înregistrat reclamații scrise în cursul lunii martie 2021.

Nu au fost raportate evenimente adverse asociate actului medical.

Întocmit

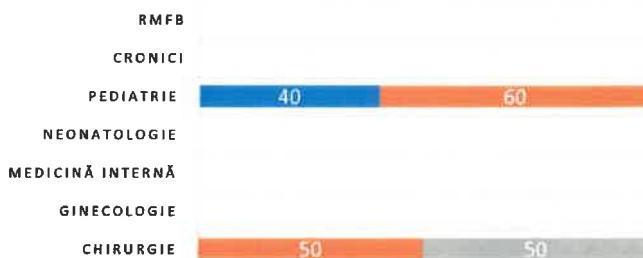
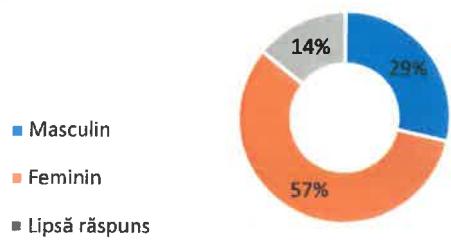
dr. Cristian-Reinhard Prelicz – Biroul Managementul Calității

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

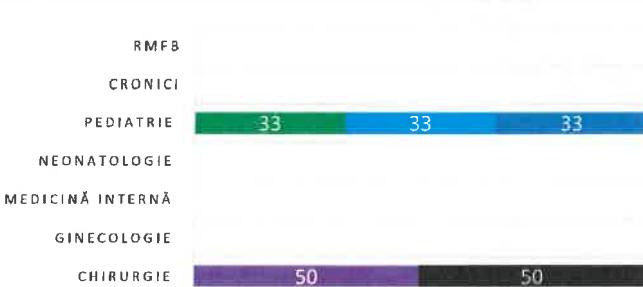
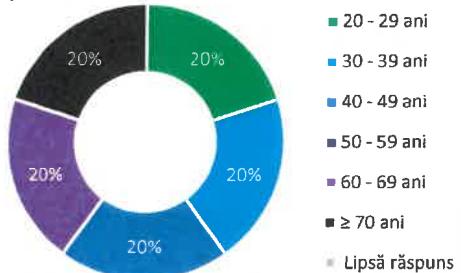


Analiza chestionarelor de satisfacție a pacienților martie 2021 reprezentări grafice

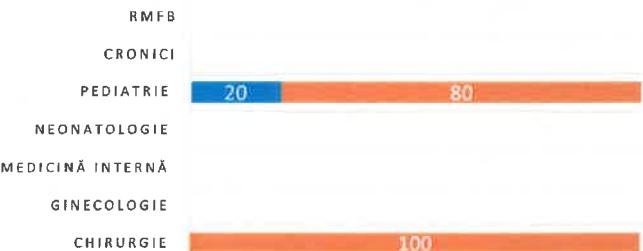
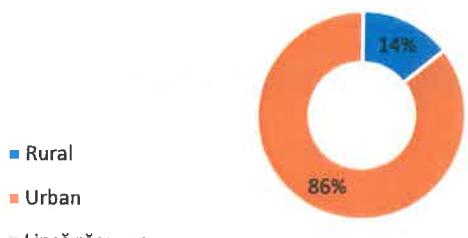
Sex



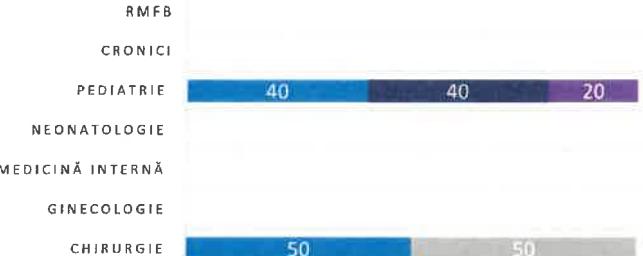
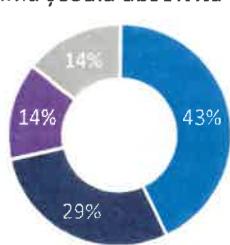
Grupă de vârstă



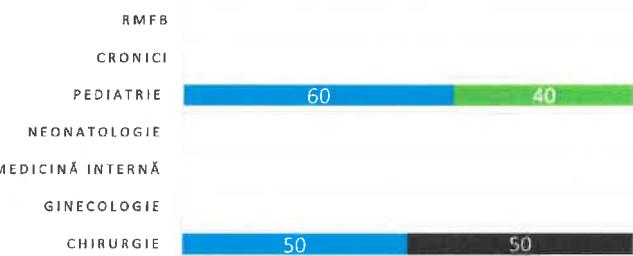
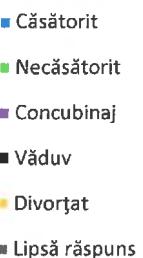
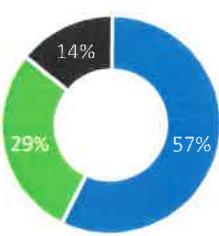
Mediu de rezidență



Ultima scoală absolvită



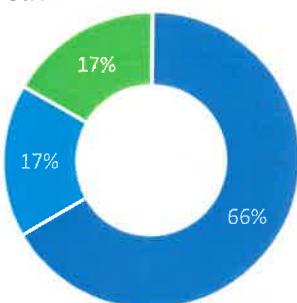
Stare civilă



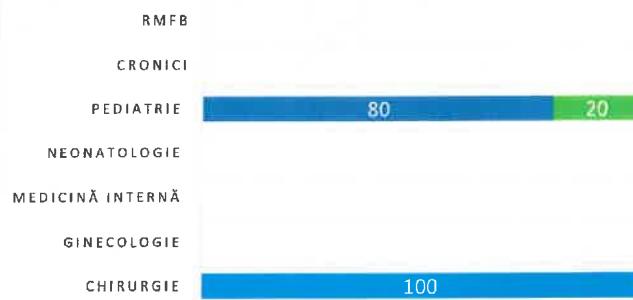
Analiza răspunsului la întrebările propriu-zise

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

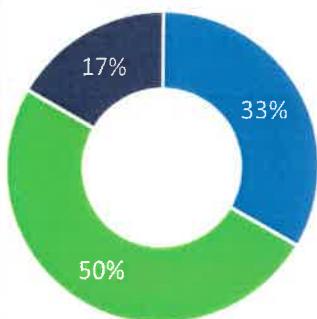
Cuvânt 1



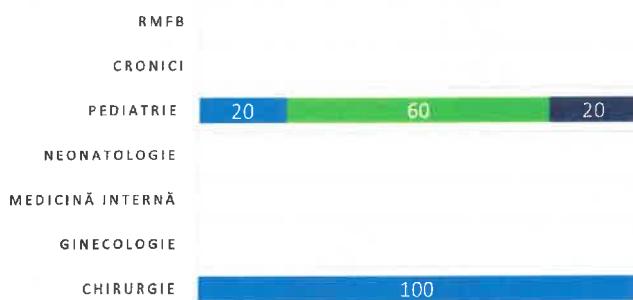
- curătenie
- lux
- aglomerație
- dezordine
- mizerie
- disciplină
- liniște
- sărăcie
- siguranță
- curătenie
- lux
- aglomerație
- dezordine
- mizerie
- disciplină
- liniște
- amabilitate



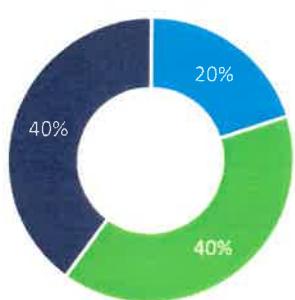
Cuvânt 2



- curătenie
- lux
- aglomerație
- dezordine
- mizerie
- disciplină
- liniște
- amabilitate
- curătenie
- lux
- aglomerație
- dezordine
- mizerie
- disciplină
- liniște
- amabilitate



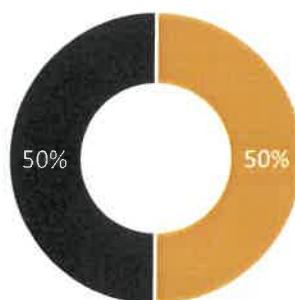
Cuvânt 3



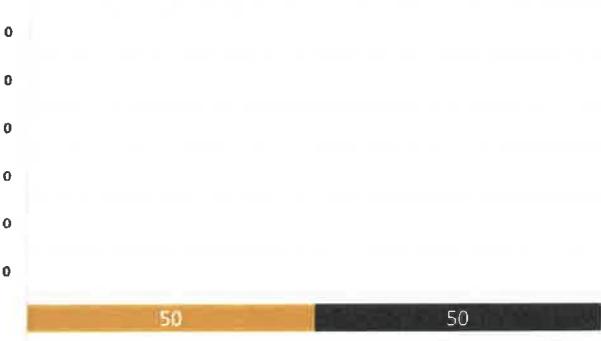
- curătenie
- lux
- aglomerație
- dezordine
- mizerie
- disciplină
- liniște
- profesionalism



Cuvinte doar bifate



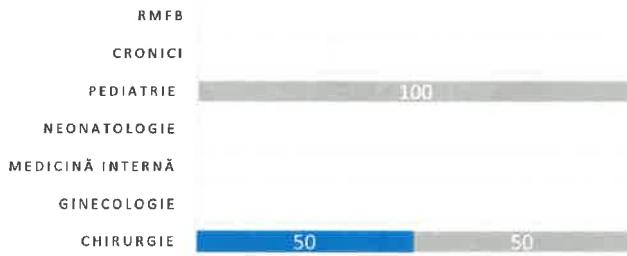
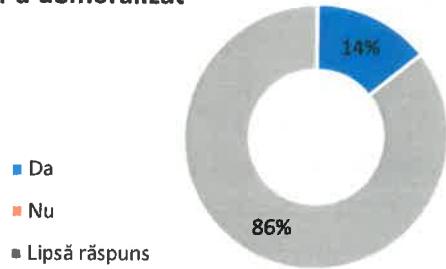
- curătenie
- lux
- aglomerație
- dezordine
- mizerie
- disciplină
- liniște
- sărăcie



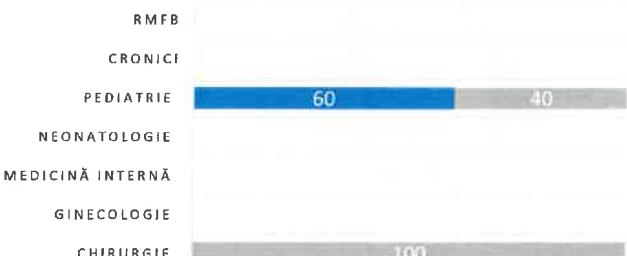
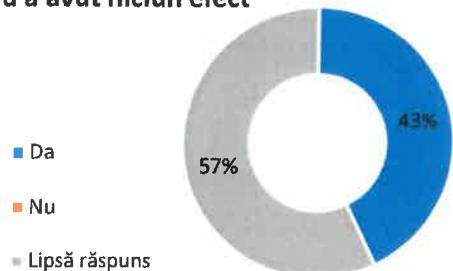
14% din respondenți nu au răspuns conform cerinței ci doar au bifat/scris cuvinte fără o ierarhizare

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

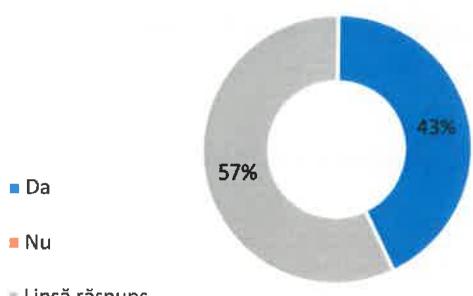
M-a demoralizat



Nu a avut niciun efect

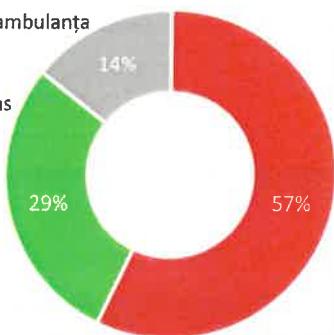


Mi-a ridicat moralul



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

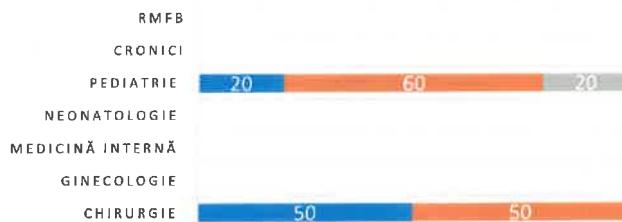
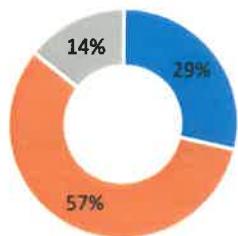


4. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?

■ Prima internare

■ Reinternare

■ Lipsă răspuns

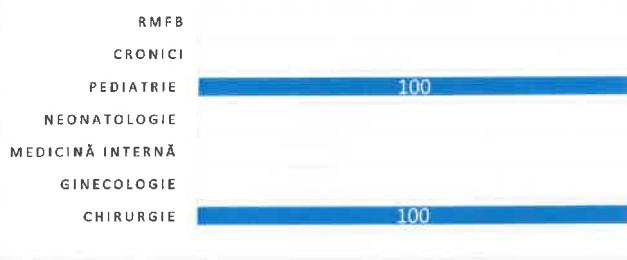
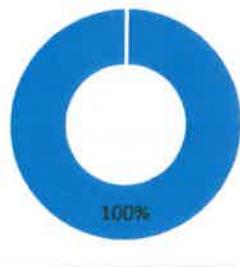


5.1 Ați fost primit cu amabilitate de la început?

■ Da

■ Nu

■ Lipsă răspuns

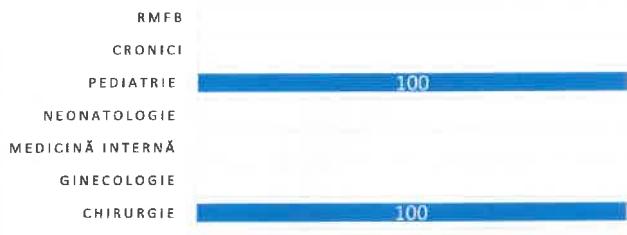
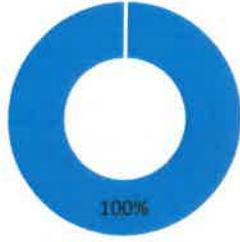


5.2 Ați fost informat cu privire la drepturile dvs ca pacient?

■ Da

■ Nu

■ Lipsă răspuns

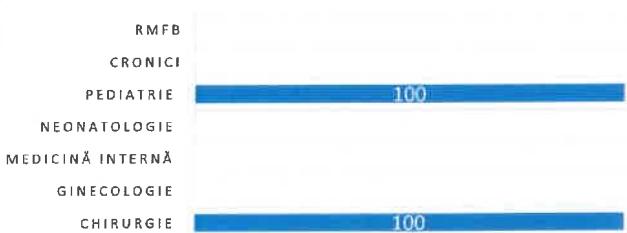
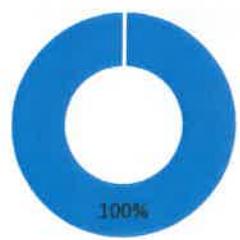


5.3 Ați fost informat cu privire la responsabilitățile dumneavoastră ca pacient?

■ Da

■ Nu

■ Lipsă răspuns

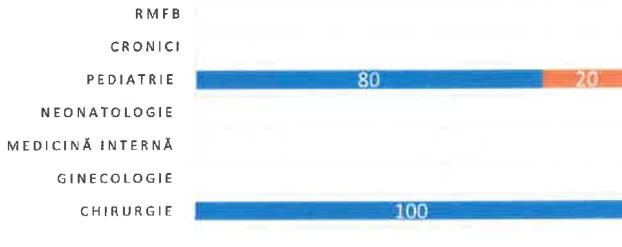
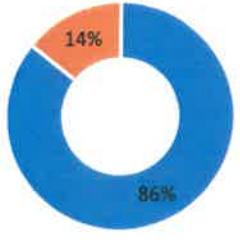


5.4 Ați facut baie la internare?

■ Da

■ Nu

■ Lipsă răspuns



5.5 Ați fost condus la explorări?



5.6 Ați fost informat pe inteleșul dvs despre boală, 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?

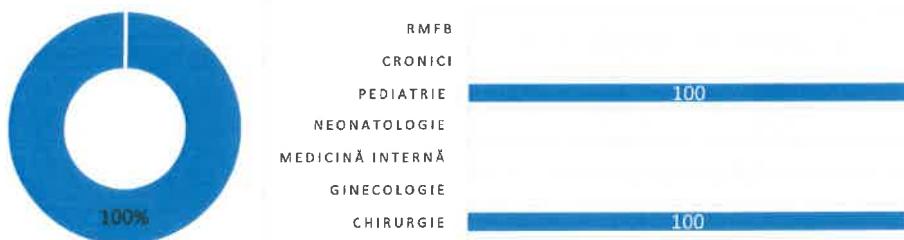


5.13 Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?



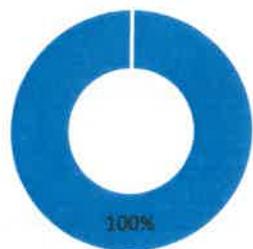
6.1 Atitudinea personalului la primire

- 1 Total nesatisfăcătoare
- 2 Partjal 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

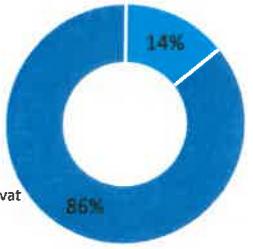
- 1 Total nesatisfătoare
- 2 Parțial nesatisfătoare
- 3 Nesatisfăcător
- 4 Bună
- 5 Foarte bună
- 6 Nu am beneficiat/nu am observat
- Lipsă răspuns



RMFB	
CRONICI	
PEDIATRIE	100
NEONATOLOGIE	
MEDICINĂ INTERNĂ	
GINECOLOGIE	
CHIRURGIE	100

6.3 Îngrijirea acordată de medic

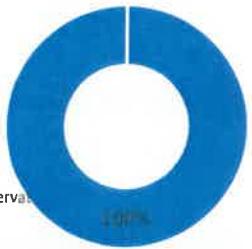
- 1 Total nesatisfătoare
- 2 Parțial nesatisfătoare
- 3 Nesatisfăcător
- 4 Bună
- 5 Foarte bună
- 6 Nu am beneficiat/nu am observat
- Lipsă răspuns



RMFB	
CRONICI	
PEDIATRIE	20
NEONATOLOGIE	80
MEDICINĂ INTERNĂ	
GINECOLOGIE	
CHIRURGIE	100

6.4 Îngrijirea acordată de asistente

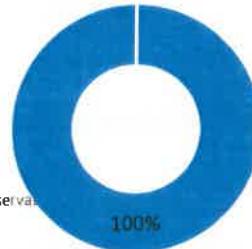
- 1 Total nesatisfătoare
- 2 Parțial nesatisfătoare
- 3 Nesatisfăcător
- 4 Bună
- 5 Foarte bună
- 6 Nu am beneficiat/nu am observat
- Lipsă răspuns



RMFB	
CRONICI	
PEDIATRIE	100
NEONATOLOGIE	
MEDICINĂ INTERNĂ	
GINECOLOGIE	
CHIRURGIE	100

6.5 Îngrijirea acordată de infirmiere

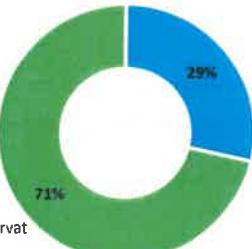
- 1 Total nesatisfătoare
- 2 Parțial nesatisfătoare
- 3 Nesatisfăcător
- 4 Bună
- 5 Foarte bună
- 6 Nu am beneficiat/nu am observat
- Lipsă răspuns



RMFB	
CRONICI	
PEDIATRIE	100
NEONATOLOGIE	
MEDICINĂ INTERNĂ	
GINECOLOGIE	
CHIRURGIE	100

6.6 Îngrijirea post operatorie și ATI

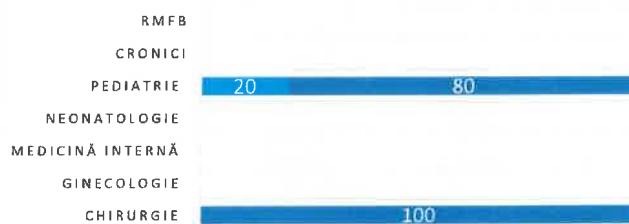
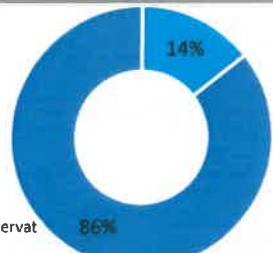
- 1 Total nesatisfătoare
- 2 Parțial nesatisfătoare
- 3 Nesatisfăcător
- 4 Bună
- 5 Foarte bună
- 6 Nu am beneficiat/nu am observat
- Lipsă răspuns



RMFB	
CRONICI	
PEDIATRIE	100
NEONATOLOGIE	
MEDICINĂ INTERNĂ	
GINECOLOGIE	
CHIRURGIE	100

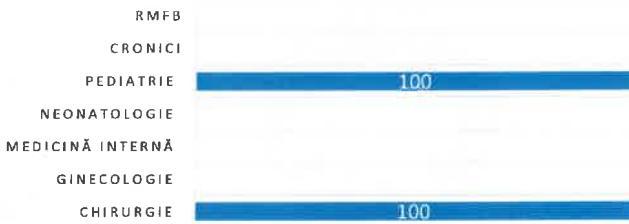
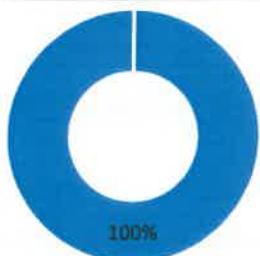
6.7 Comunicarea cu medicul

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



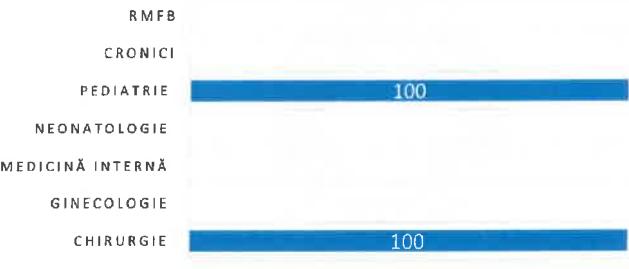
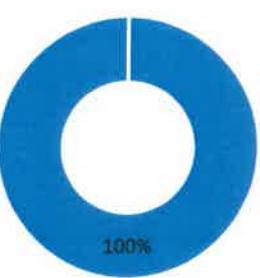
6.8 Comunicarea cu asistentele

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



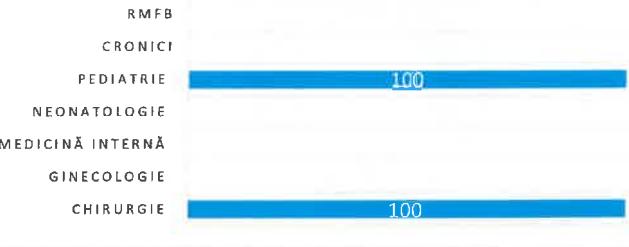
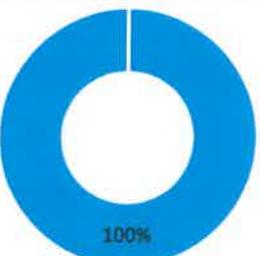
6.9 Comunicarea cu infirmierele

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



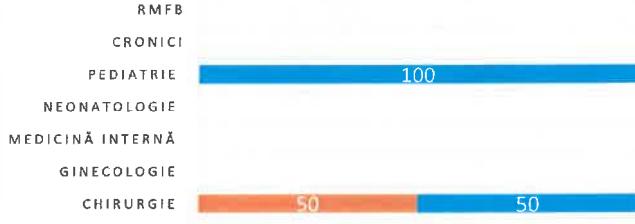
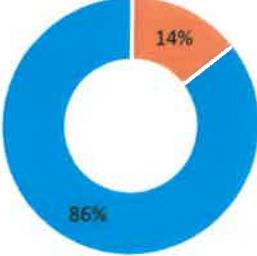
6.10 Calitatea condițiilor de cazare –salon

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



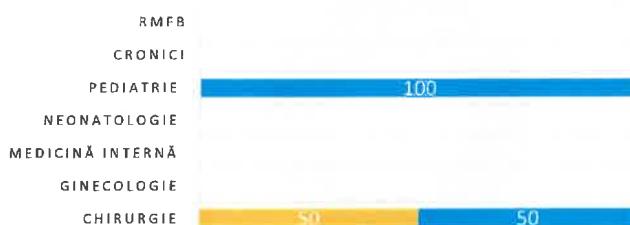
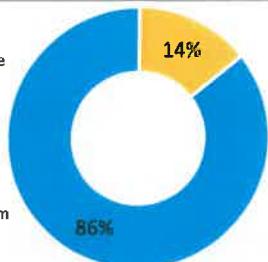
6.11 Calitatea grupurilor sanitare (băi+WC)

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



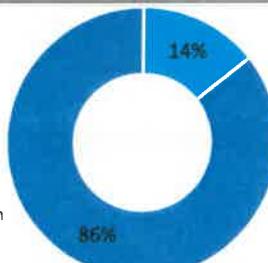
6.12 Aspectul lenjeriei și efectelor (îmbrăcăminte)

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



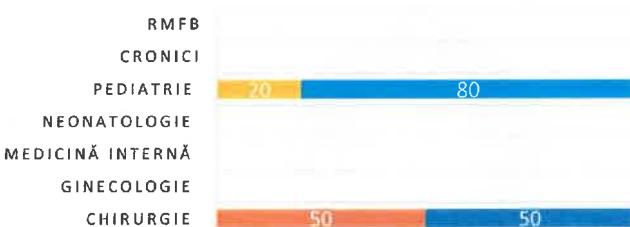
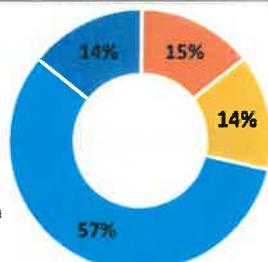
6.13 Curătenia în ansamblu

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



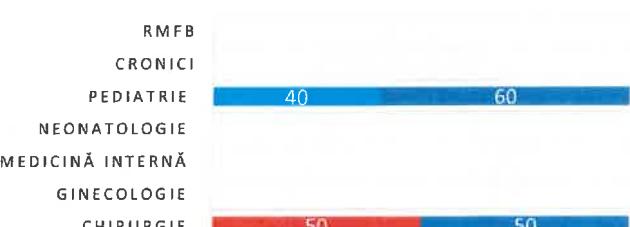
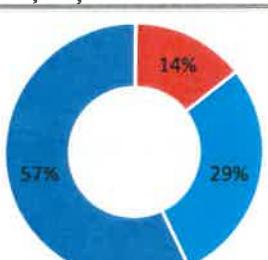
6.14 Calitatea meselor servite

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



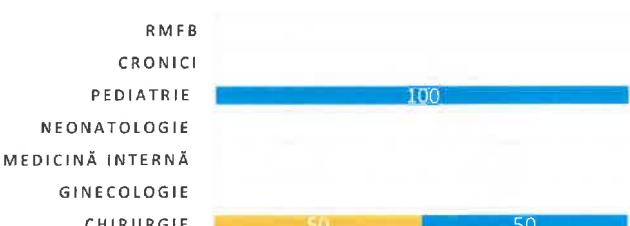
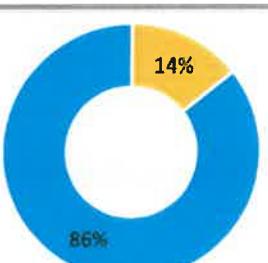
6.15 Calitatea distribuției și modului de servire a hranei

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



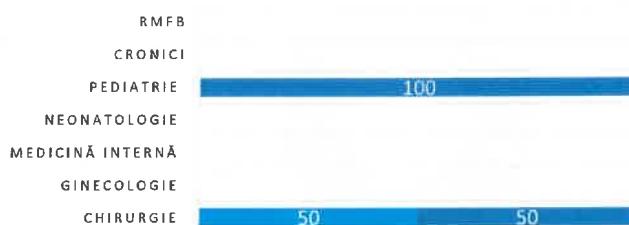
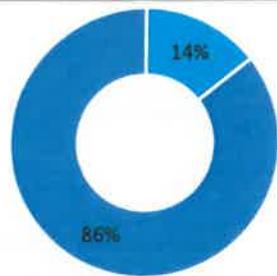
6.16 Ambientul spitalului

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



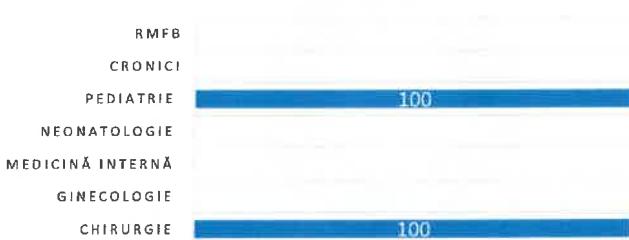
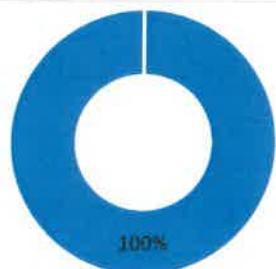
7. În salonul dvs. curătenia se face:

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



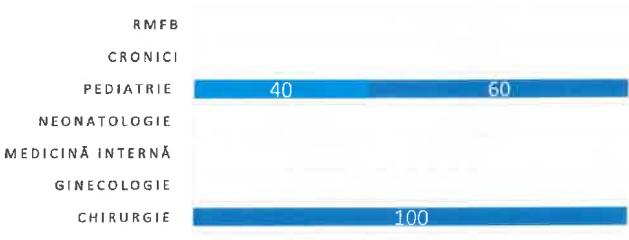
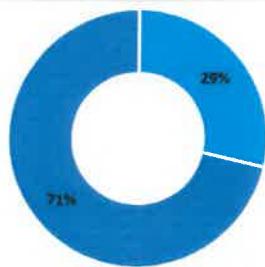
8. În timpul transferurilor din spital (între secții, radiologie, bloc operator, etc.) ați fost însoțit de personal medical și s-a asigurat suportul medical necesar?

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



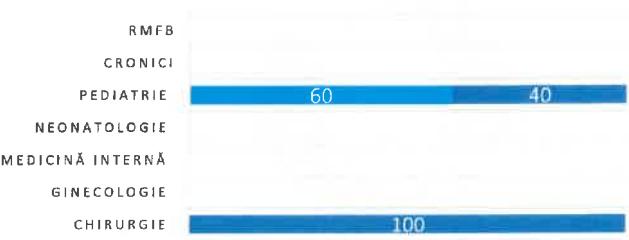
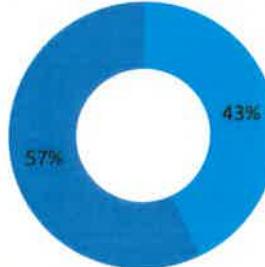
9. Cât de mulțumit sunteți/ai fost? *

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



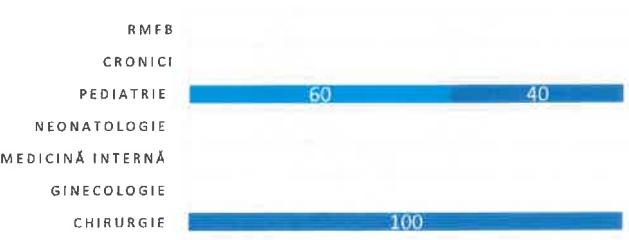
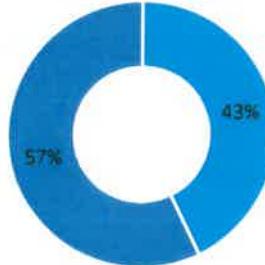
10. Dacă ar fi să aveți nevoie de vreun serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?

- 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 ?

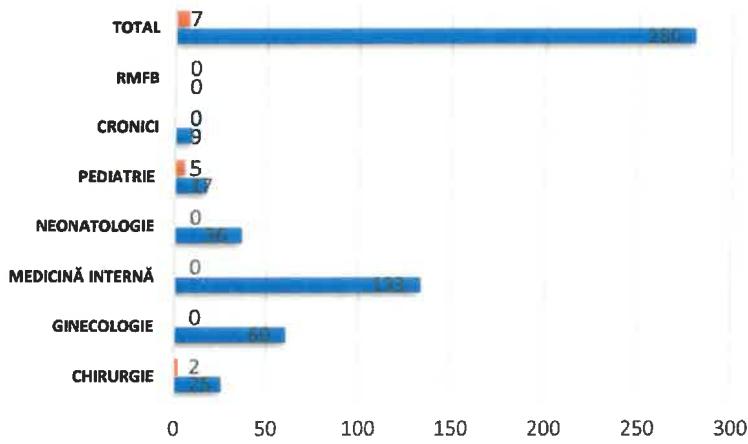


16. Considerați că vi s-a respectat dreptul la intimitate pe parcursul spitalizării

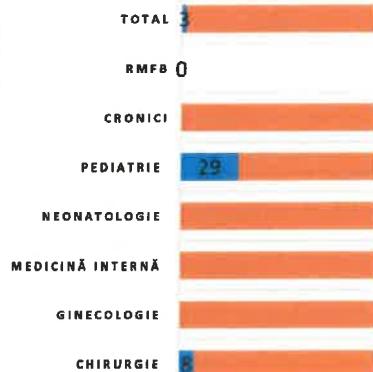


În cursul lunii martie 2021 au fost internați 280 de pacienți și au fost returnate 7 chestionare de satisfacție

nr pacienți internați/nr de chestionare



% Pacienților chestionați



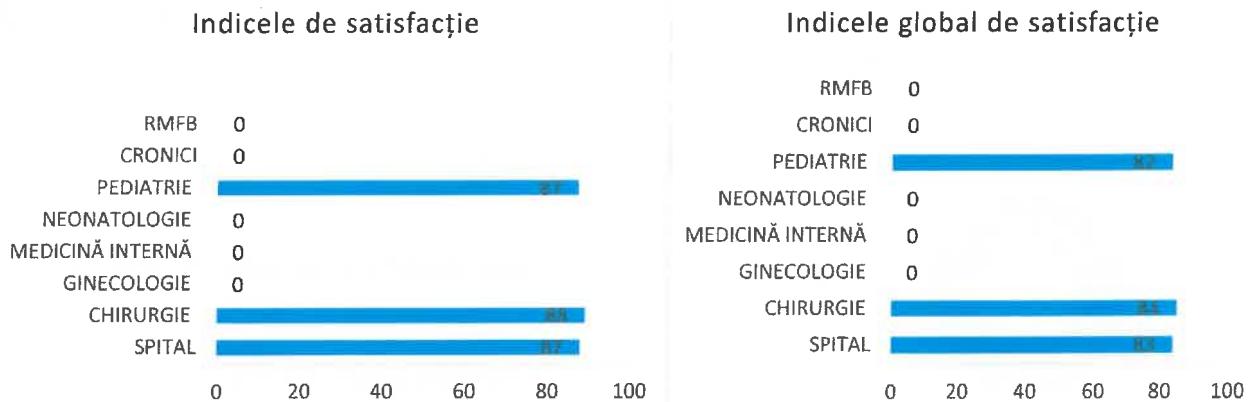
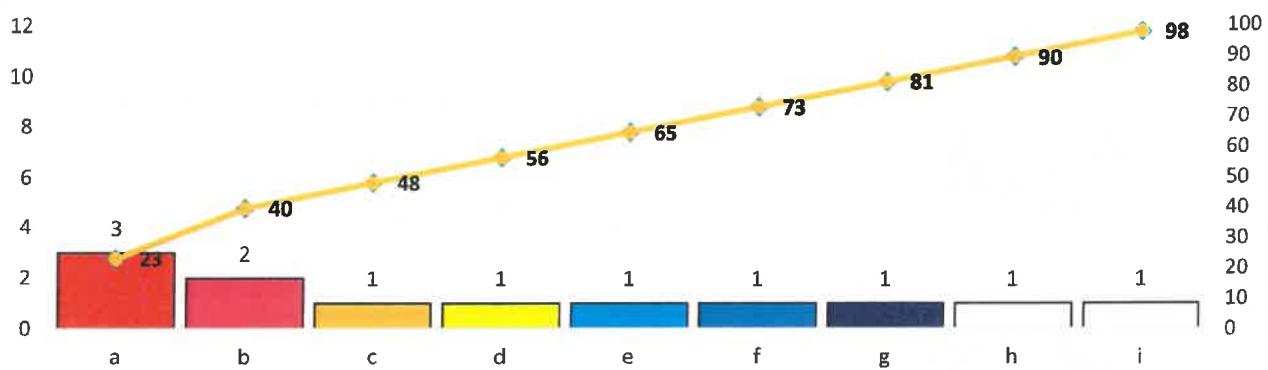


Diagrama Pareto - condiții hoteliere



a - apă caldă la dușuri

b - calitatea nesatisfăcătoare a meselor servite

c - modul de distribuire și servire a hranei total nesatisfăcător

d - aspectul nesatisfăcător al lenjeriei și efectelor

e - calitatea nesatisfăcătoare a grupurilor sanitare

f - lipsa băii în salon

g - dotări nesatisfăcătoare

h - dezordine și zgromot asociate renovărilor

i - ambientul spitalului nesatisfăcător

NOTA: pentru întrebările cu răspuns liber 12, 13 și 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 lucru pozitiv care vă vine în minte? /Ce v-a plăcut cel mai mult?

chirurgie: atitudinea personalului medical; comportamentul personalului.pediatrie: partea medicală, amabilitatea

13. Dar negativ?/Ce nu v-a plăcut?

chirurgie: sărăcia. pediatrie: nu este baie în salon; același meniu

17. Ce propuneri aveți în privința îmbunătățirii serviciilor furnizate de spital?

chirurgie: dotare, mai bună colaborare, mai multă liniște pentru pacienți (de câte ori vin în spital se fac lucrări care nu se mai termină) pediatrie: 3 mențiuni privind problema apei calde la duș; diversificare meniuri