



**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



ISO 9001:2015

ANMCS

unitate aflată în

PROCES DE ACREDITARE

CICLUL al II-lea

NR. 4765/31.05.2021

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

- » Un procent de 1% din numărul pacienților internați au completat chestionare.
- » Indicele de satisfacție este de 87 % iar indicele global de satisfacție al pacientului este de 83%
- » 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) prin cumularea palierelor "bun" și "foarte bun" se constată că majoritatea pacienților s-au declarat mulțumiți.
- » În privința condițiilor hoteliere 33 % din pacienți se declară nemulțumiți de calitatea grupurilor sanitare.
- » Prin cumularea palierelor "foarte mulțumit" și "mulțumit" respectiv "da" și "mai degraba da" procentul pacienților care se declară per ansamblu mulțumiți precum și a celor care ar reveni respectiv ar recomanda serviciile spitalului este de 100%,

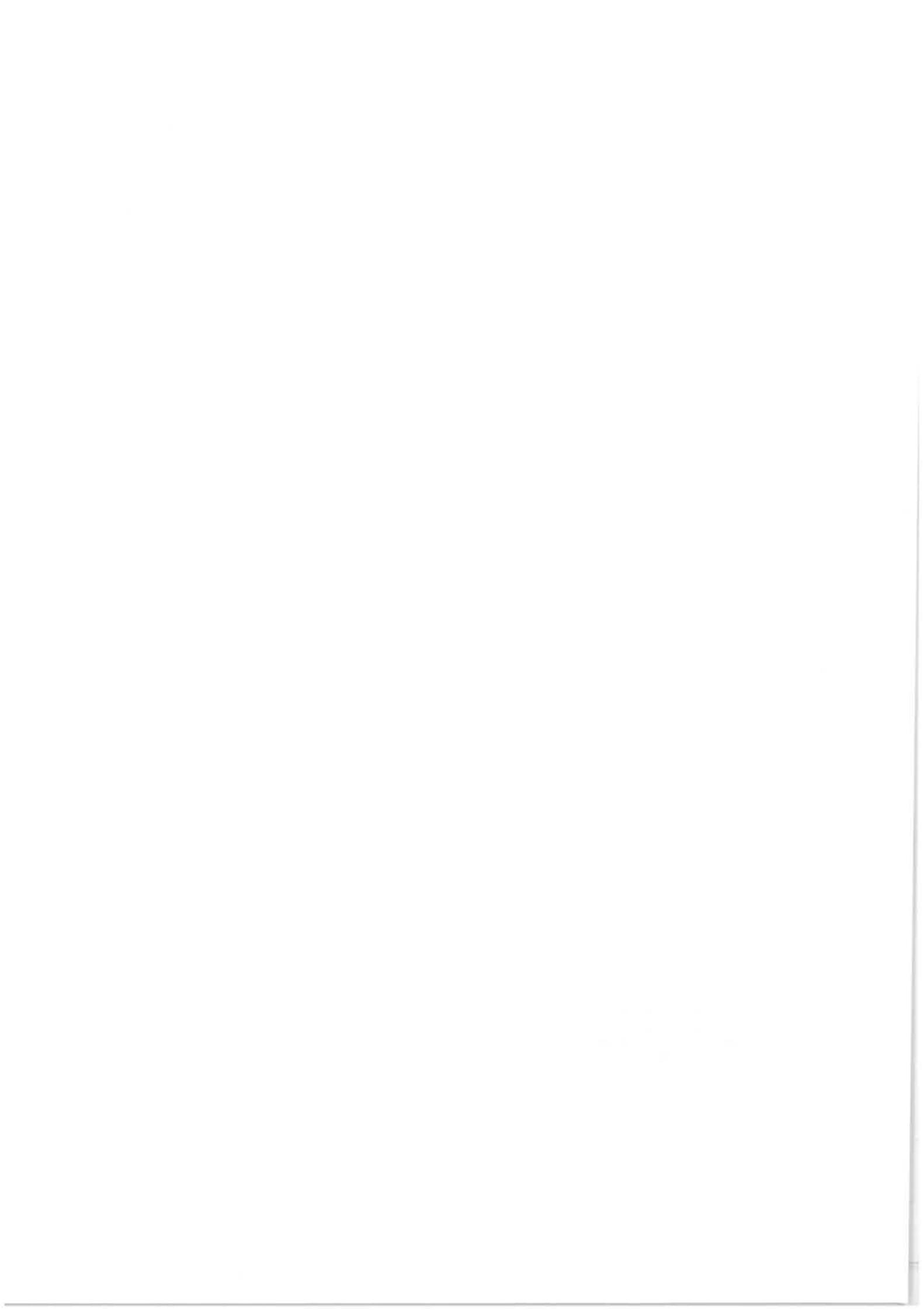
Având în vedere numărul foarte redus de chestionare s-a realizat doar o comparație a aspectelor negative care au reieșit din analiza acestora cu date precedente prelucrate și reprezentante sub forma diagramelor Pareto. Calitatea grupurilor sanitare și calitatea condițiilor de cazare în general sunt două aspecte care se suprapun cu prelucrările anterioare și posibil un indicator al persistenței cauzelor care duc la scăderea gradului de satisfacție al pacienților privind condițiile hoteliere. În ceea ce privește calitatea îngrijirilor nu s-au constatat aspecte negative cu excepția unui singur răspuns afirmativ la întrebarea privind nevoia de a recompensa un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestuia, cu mențiunea că respectivul pacient a completat ambele răspunsuri situație ce poate fi interpretată atât ca un răspuns de tipul "în anumite situații da, în altele nu" sau ca o eroare de completare.

- » Nu s-au înregistrat reclamații scrise în cursul lunii aprilie 2021
- » Nu au fost raportate evenimente adverse asociate actului medical

Întocmit

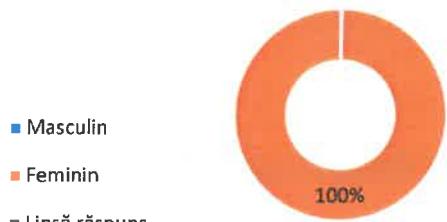
dr. Cristian-Reinhard Prelicz – Biroul Managementul Calității

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

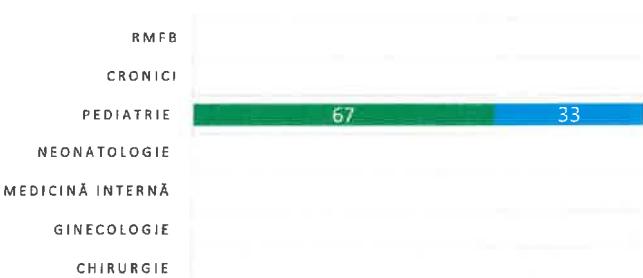
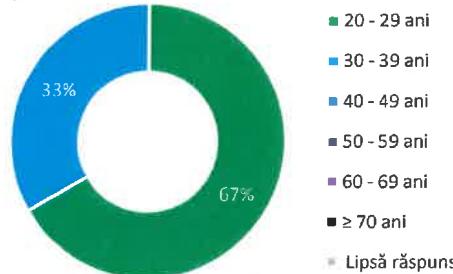


Analiza chestionarelor de satisfacție a pacienților aprilie 2021 reprezentări grafice

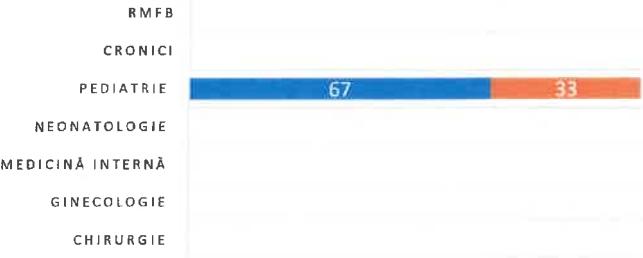
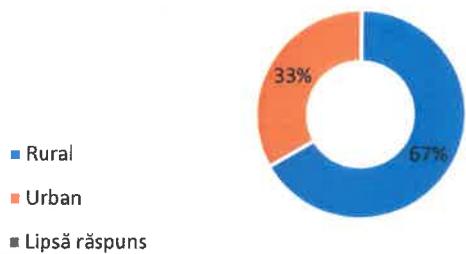
Sex



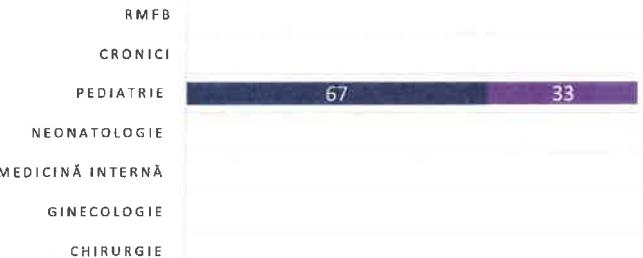
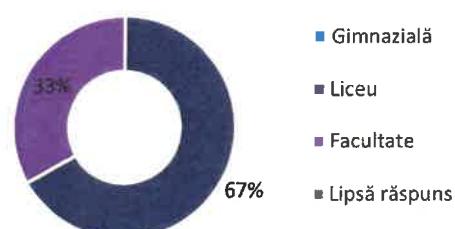
Grupă de vârstă



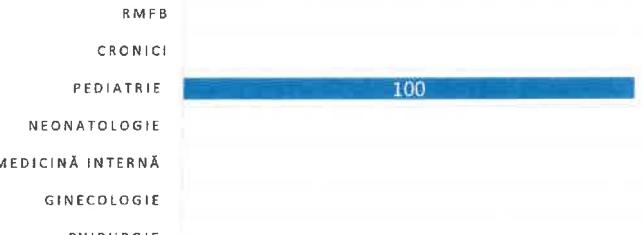
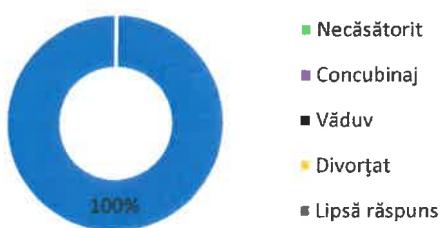
Mediu de rezidență



Ultima școală absolvită



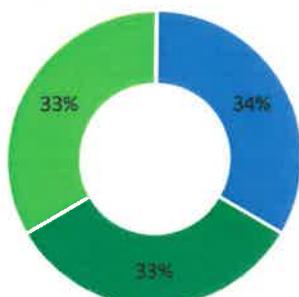
Stare civilă



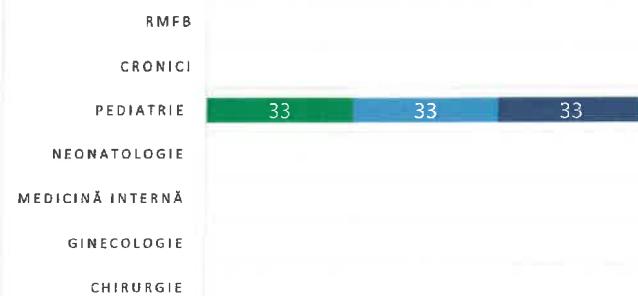
Analiza răspunsului la întrebările propriu-zise

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

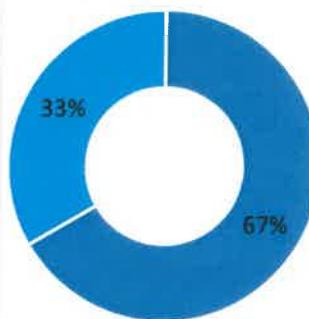
Cuvânt 1



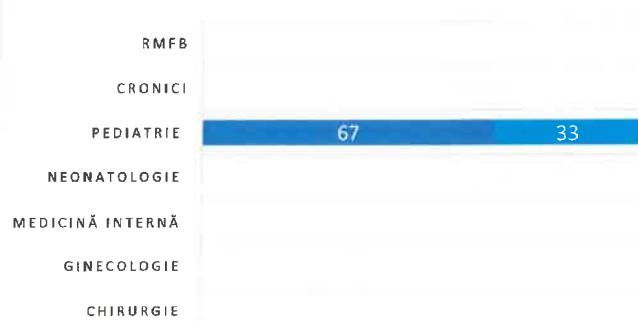
- curătenie
- lux
- aglomerație
- dezordine
- amabilitate
- disciplină
- liniște
- sărăcie
- haos



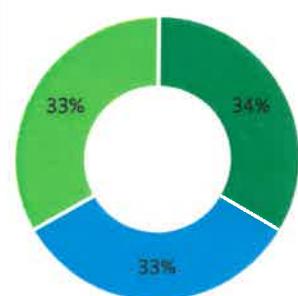
Cuvânt 2



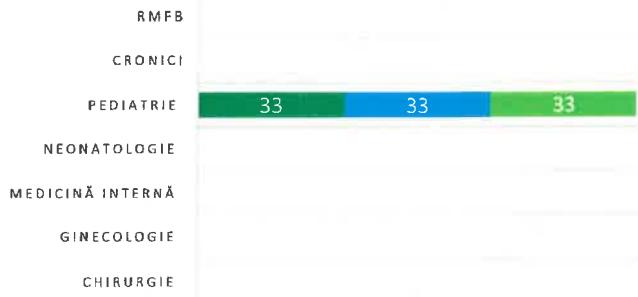
- curătenie
- lux
- aglomerație
- dezordine
- mizerie
- disciplină
- liniște
- amabilitate



Cuvânt 3

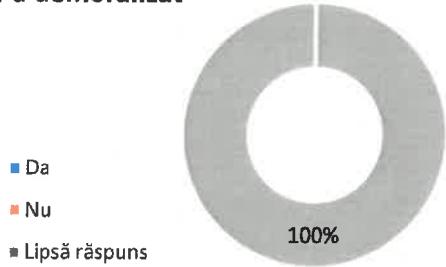


- curătenie
- lux
- aglomerație
- dezordine
- amabilitate
- disciplină
- liniște
- ordine

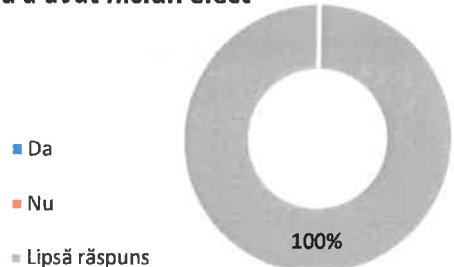


2 Situația din unitatea de primire, pe care tocmai ați descris-o v-a modificat starea de spirit? (bifați una din variantele de răspuns)

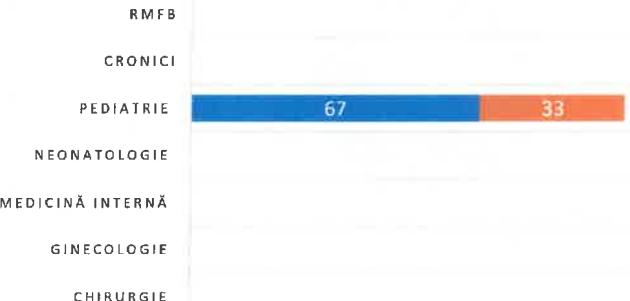
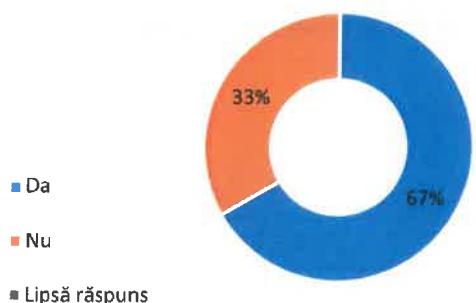
M-a demoralizat



Nu a avut niciun efect

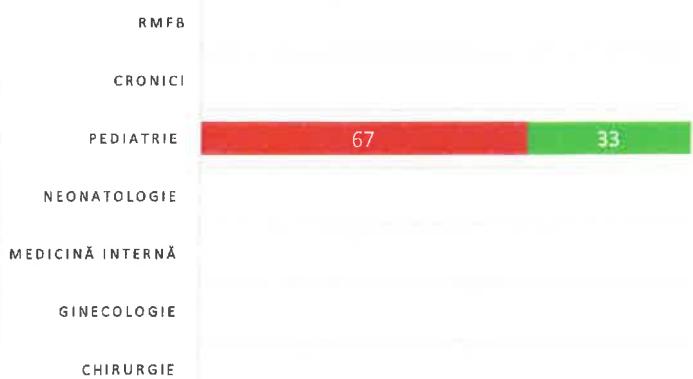
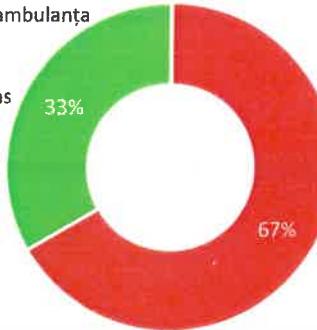


Mi-a ridicat moralul



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

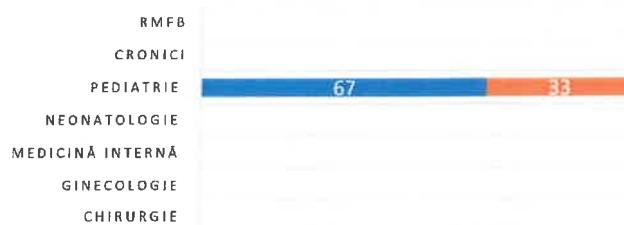
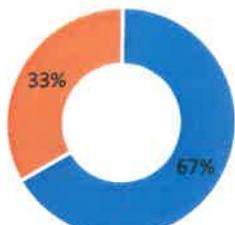


4. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?

■ Prima internare

■ Reinternare

■ Lipsă răspuns

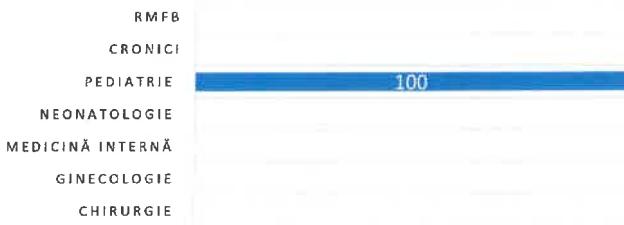
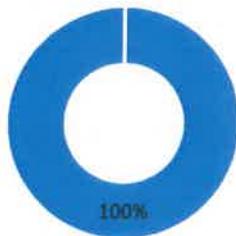


5.1 Ați fost primit cu amabilitate de la început?

■ Da

■ Nu

■ Lipsă răspuns

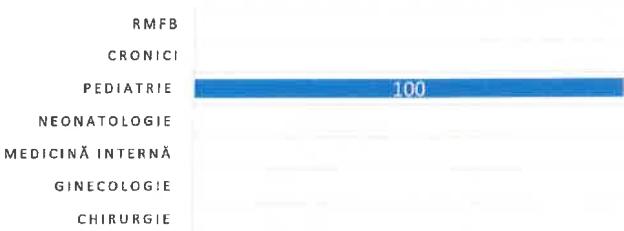
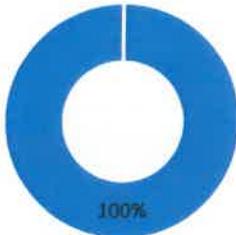


5.2 Ați fost informat cu privire la drepturile dvs ca pacient?

■ Da

■ Nu

■ Lipsă răspuns

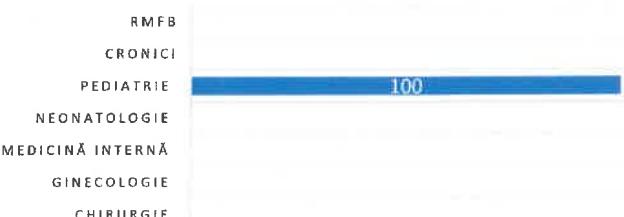
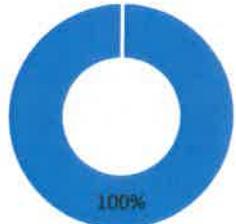


5.3 Ați fost informat cu privire la responsabilitățile dumneavoastră ca pacient?

■ Da

■ Nu

■ Lipsă răspuns

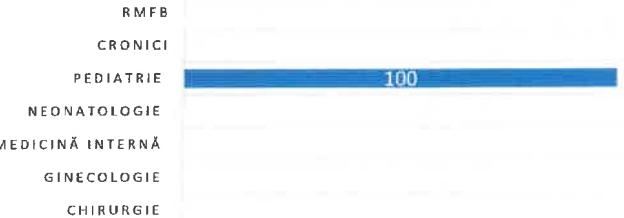
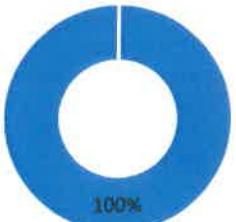


5.4 Ați facut baie la internare?

■ Da

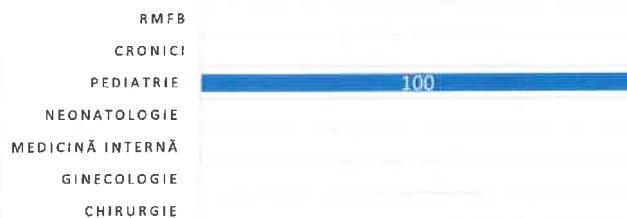
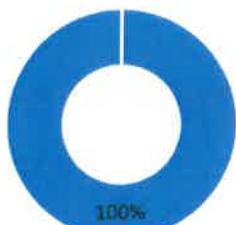
■ Nu

■ Lipsă răspuns



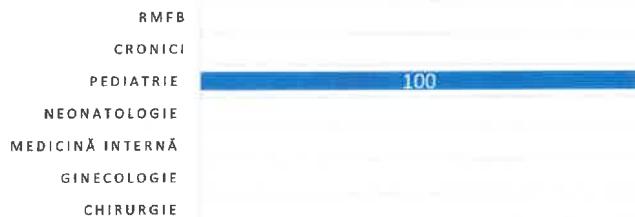
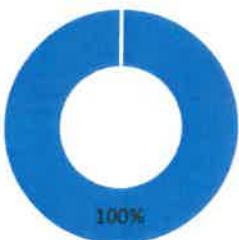
5.5 Ați fost condus la explorări?

- Da
- Nu
- Lipsă răspuns



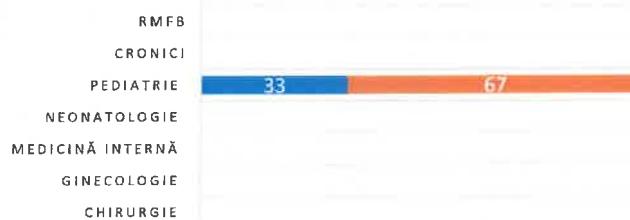
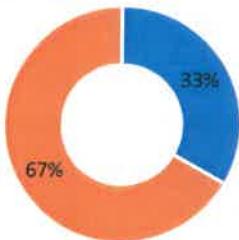
5.6 Ați fost informat pe inteleșul dvs despre boală, tratament, risc operator, prognostic?

- Da
- Nu
- Lipsă răspuns



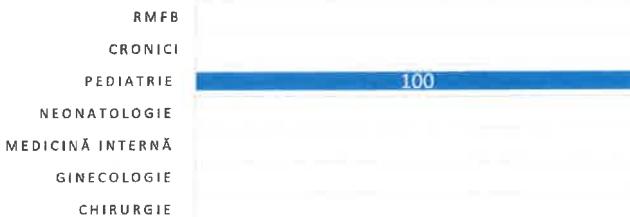
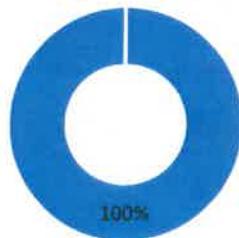
5.7 Ați adus medicamente de acasă?

- Da
- Nu
- Lipsă răspuns



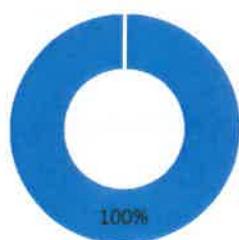
5.8 Vi s-a explicat cum trebuie luate medicamentele cu administrare orală? (tablete, pastile)

- Da
- Nu
- Lipsă răspuns



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

- Da
- Nu
- Lipsă răspuns



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 Nesatisfăcătoare
- 3 Partjal nesatisfăcătoare
- 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

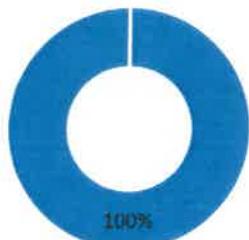
■ 2 Nesatisfăcătoare

■ 3 Parțial nesatisfăcătoare

■ 4 Bună

■ 5 Foarte bună

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



RMFB	
CRONICI	
PEDIATRIE	
NEONATOLOGIE	
MEDICINĂ INTERNĂ	
GINECOLOGIE	
CHIRURGIE	

100

6.3 Îngrijirea acordată de medic

■ 1 Total nesatisfăcătoare

■ 2 Nesatisfăcătoare

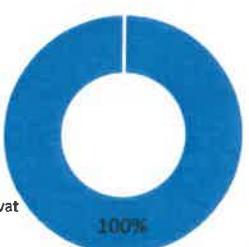
■ 3 Parțial nesatisfăcătoare

■ 4 Bună

■ 5 Foarte bună

■ 6 Nu am beneficiat/nu am observat

■ Lipsă răspuns



RMFB	
CRONICI	
PEDIATRIE	
NEONATOLOGIE	
MEDICINĂ INTERNĂ	
GINECOLOGIE	
CHIRURGIE	

100

6.4 Îngrijirea acordată de asistente

■ 1 Total nesatisfăcătoare

■ 2 Nesatisfăcătoare

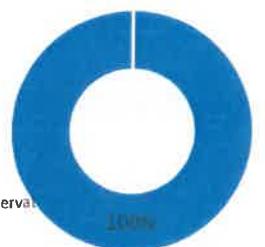
■ 3 Parțial nesatisfăcătoare

■ 4 Bună

■ 5 Foarte bună

■ 6 Nu am beneficiat/nu am observat

■ Lipsă răspuns



RMFB	
CRONICI	
PEDIATRIE	
NEONATOLOGIE	
MEDICINĂ INTERNĂ	
GINECOLOGIE	
CHIRURGIE	

100

6.5 Îngrijirea acordată de infirmiere

■ 1 Total nesatisfăcătoare

■ 2 Nesatisfăcătoare

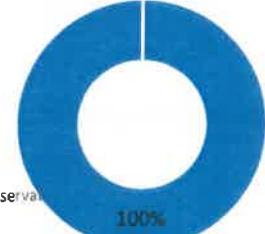
■ 3 Parțial nesatisfăcătoare

■ 4 Bună

■ 5 Foarte bună

■ 6 Nu am beneficiat/nu am observat

■ Lipsă răspuns



RMFB	
CRONICI	
PEDIATRIE	
NEONATOLOGIE	
MEDICINĂ INTERNĂ	
GINECOLOGIE	
CHIRURGIE	

100

6.6 Îngrijirea post operatorie și ATI

■ 1 Total nesatisfăcătoare

■ 2 Nesatisfăcătoare

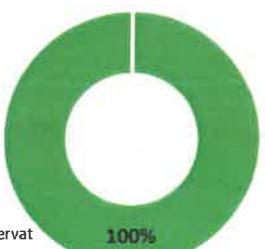
■ 3 Parțial nesatisfăcătoare

■ 4 Bună

■ 5 Foarte bună

■ 6 Nu am beneficiat/nu am observat

■ Lipsă răspuns

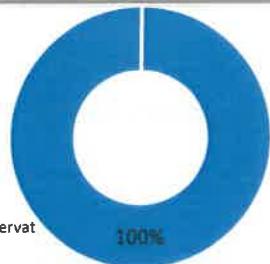


RMFB	
CRONICI	
PEDIATRIE	
NEONATOLOGIE	
MEDICINĂ INTERNĂ	
GINECOLOGIE	
CHIRURGIE	

100

6.7 Comunicarea cu medicul

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

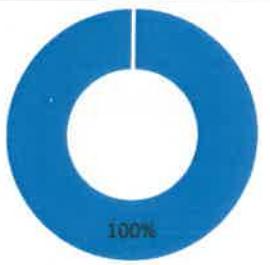


RMFB
CRONICI
PEDIATRIE
NEONATOLOGIE
MEDICINĂ INTERNĂ
GINECOLOGIE
CHIRURGIE

100

6.8 Comunicarea cu asistentele

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

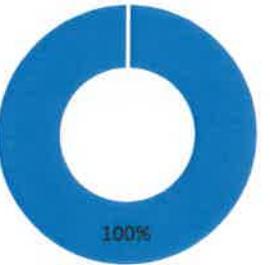


RMFB
CRONICI
PEDIATRIE
NEONATOLOGIE
MEDICINĂ INTERNĂ
GINECOLOGIE
CHIRURGIE

100

6.9 Comunicarea cu infirmierele

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

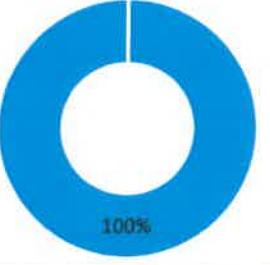


RMFB
CRONICI
PEDIATRIE
NEONATOLOGIE
MEDICINĂ INTERNĂ
GINECOLOGIE
CHIRURGIE

100

6.10 Calitatea condițiilor de cazare –salon

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

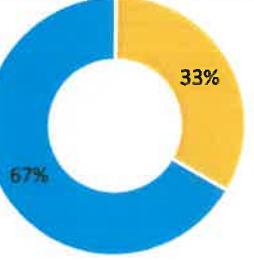


RMFB
CRONICI
PEDIATRIE
NEONATOLOGIE
MEDICINĂ INTERNĂ
GINECOLOGIE
CHIRURGIE

100

6.11 Calitatea grupurilor sanitare (băi+WC)

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

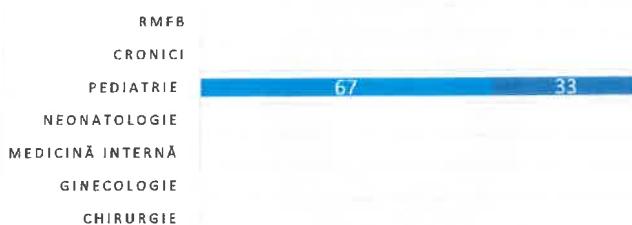
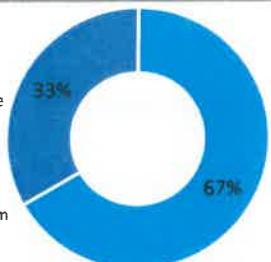


RMFB
CRONICI
PEDIATRIE
NEONATOLOGIE
MEDICINĂ INTERNĂ
GINECOLOGIE
CHIRURGIE

33 67

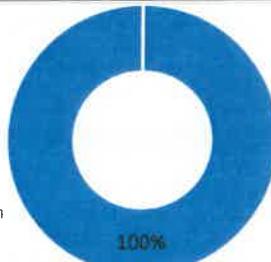
6.12 Aspectul lenjeriei și efectelor (îmbrăcăminte)

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



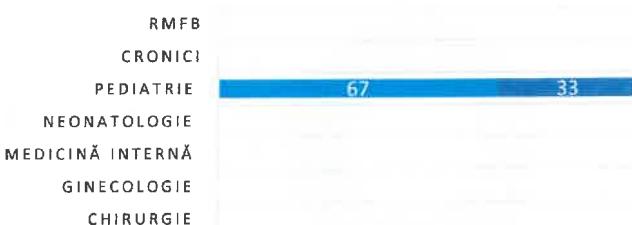
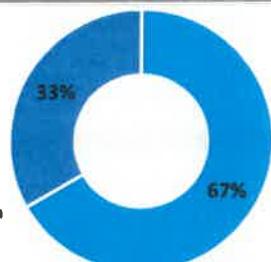
6.13 Curătenia în ansamblu

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



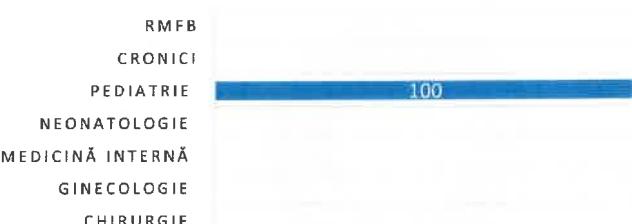
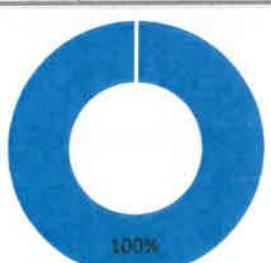
6.14 Calitatea meselor servite

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



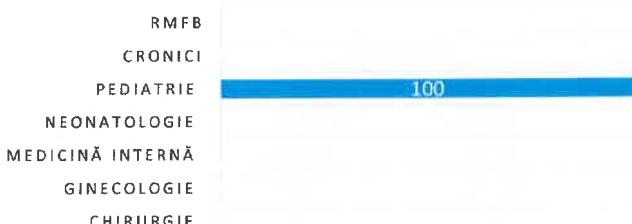
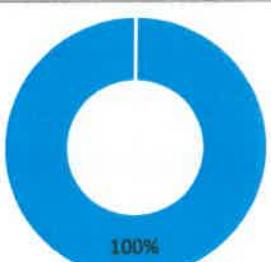
6.15 Calitatea distribuției și modului de servire a hranei

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



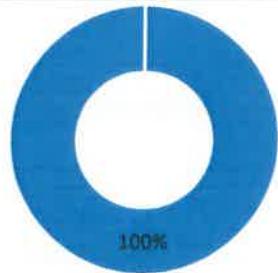
6.16 Ambientul spitalului

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



7. În salonul dvs. curătenia se face:

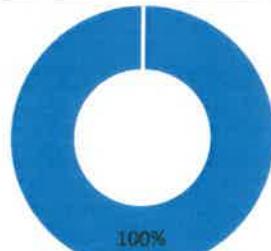
- o dată pe zi
- de două ori pe zi
- de câte ori este necesar pe parcursul zilei
- Lipsă răspuns



RMFB	100
CRONICI	
PEDIATRIE	
NEONATOLOGIE	
MEDICINĂ INTERNĂ	
GINECOLOGIE	
CHIRURGIE	

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?

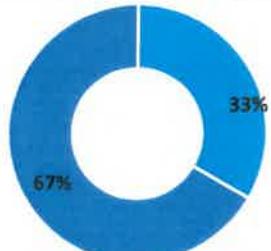
- Da
- Nu
- nu a fost cazul
- Lipsă răspuns



RMFB	100
CRONICI	
PEDIATRIE	
NEONATOLOGIE	
MEDICINĂ INTERNĂ	
GINECOLOGIE	
CHIRURGIE	

9. Cât de mulțumit sunteți/ati fost ?

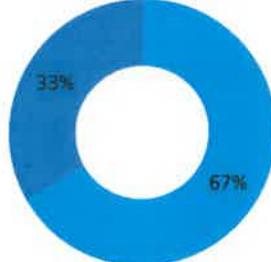
- 1 Foarte nemulțumit
- 2 Nemulțumit
- 3 Partial nemulțumit
- 4 Partial mulțumit
- 5 Foarte mulțumit
- Lipsă răspuns



RMFB	33	67
CRONICI		
PEDIATRIE		
NEONATOLOGIE		
MEDICINĂ INTERNĂ		
GINECOLOGIE		
CHIRURGIE		

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

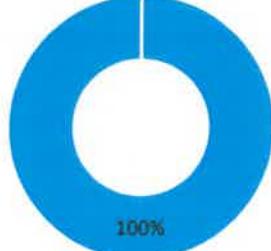
- 1 Sigur NU
- 2 Mai degrabă NU
- 3 Poate da/poate nu
- 4 Mai degrabă da
- 5 Sigur DA
- Lipsă răspuns



RMFB	67	33
CRONICI		
PEDIATRIE		
NEONATOLOGIE		
MEDICINĂ INTERNĂ		
GINECOLOGIE		
CHIRURGIE		

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

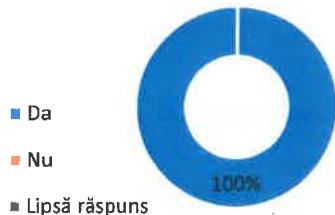
- 1 Sigur NU
- 2 Mai degrabă NU
- 3 Poate da/poate nu
- 4 Mai degrabă da
- 5 Sigur DA
- Lipsă răspuns



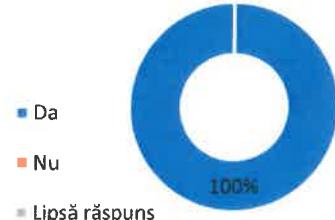
RMFB	100
CRONICI	
PEDIATRIE	
NEONATOLOGIE	
MEDICINĂ INTERNĂ	
GINECOLOGIE	
CHIRURGIE	

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

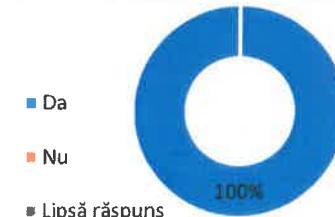
14. Considerați că vi s-a respectat dreptul la confidențialitate pe parcursul spitalizării ?



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

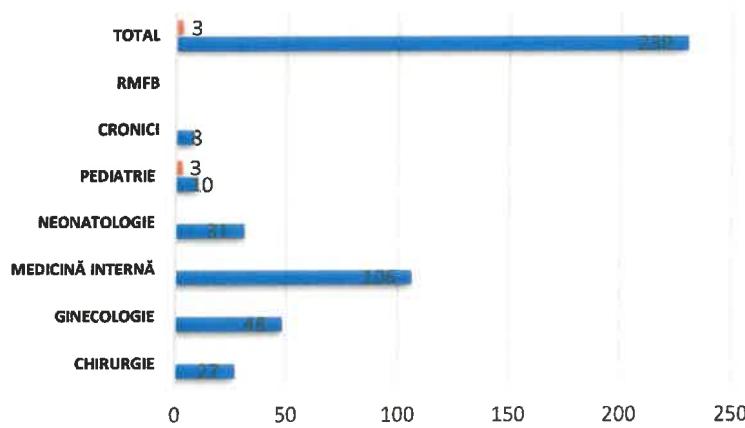


16. Considerați că vi s-a respectat dreptul la intimitate pe parcursul spitalizării

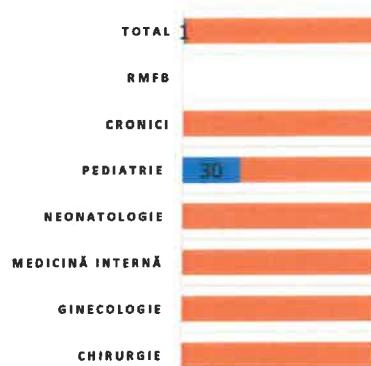


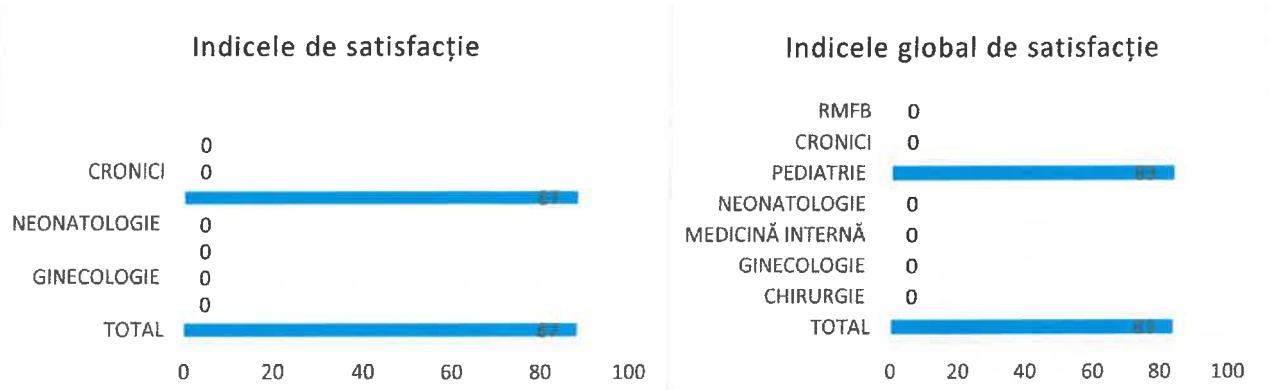
În cursul lunii aprilie 2021 au fost internați 230 de pacienți și au fost returnate 3 de chestionare de satisfacție

nr pacienți internați/nr de chestionare



% Pacienților chestanionați





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

13. Dar negativ?/Ce nu v-a plăcut?

17. Ce propunerii aveți în privința îmbunătățirii serviciilor furnizare de spital?
pediatrie: modernizare cazare; baie la salon