



CONSILIUL LOCAL HĂTEG
SPITALUL ORĂȘENESC HĂTEG

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



NR. 5398/22.06.2021

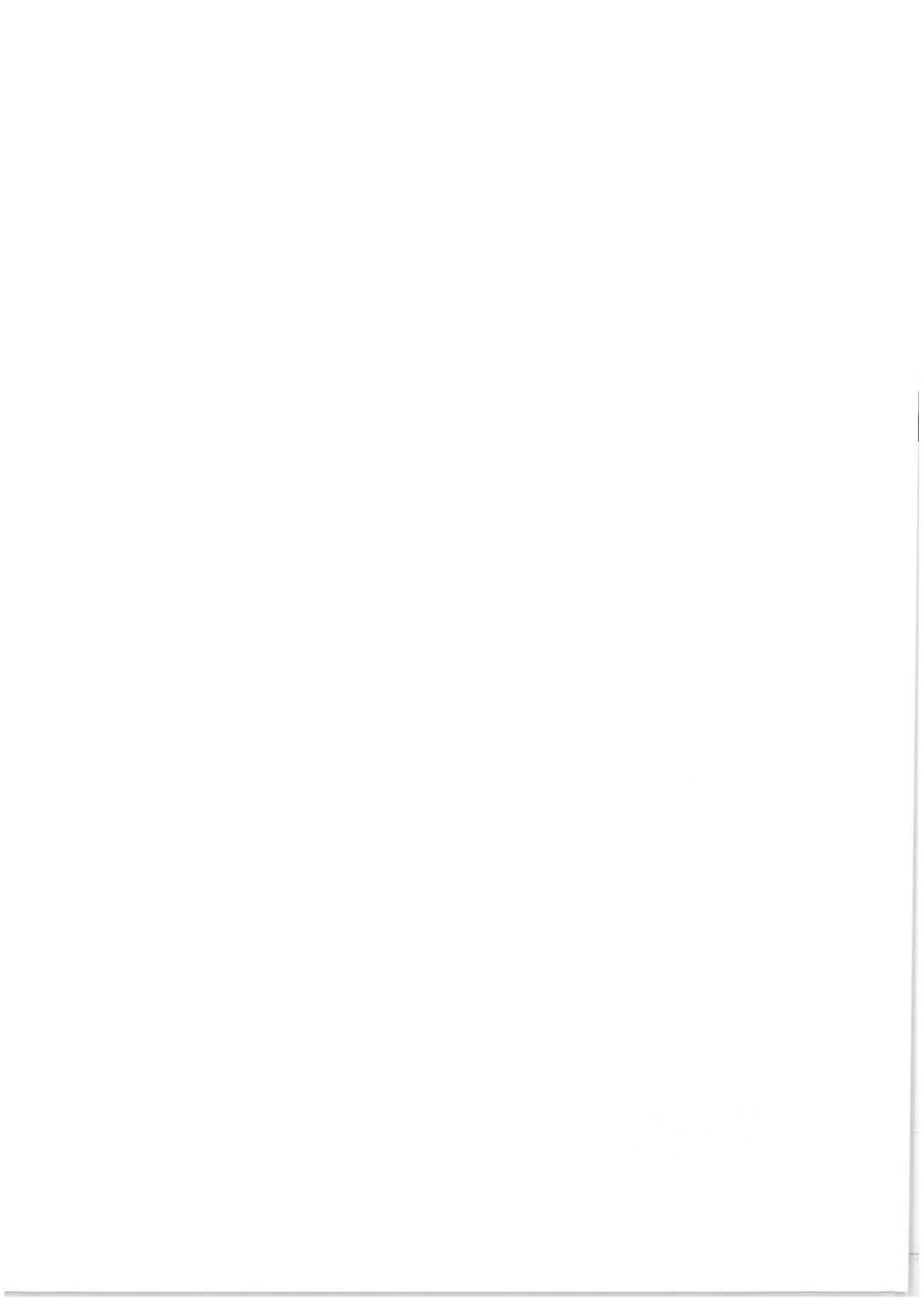
Raport de analiză a chestionarelor de satisfacție a pacienților, reclamațiilor și EAAM.
mai 2021

- » Un procent de 7% din numărul pacienților internați au completat chestionare.
- » Indicele de satisfacție este de 90 % iar indicele global de satisfacție al pacientului este de 86%
- » 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 au fost caracterizate ca parțial nesatisfăcătoare 38 % din pacienți se declară nemulțumiți de calitatea grupurilor sanitare 31% de ambientul spitalului și 6 % de condițiile de cazare salon
- » Prin cumularea palierelor “foarte mulțumit” și “mulțumit” respectiv "da" și "mai degrabă da" procentul pacienților care se declară per ansamblu mulțumiți precum și a celor care ar reveni respectiv ar recomanda serviciile spitalului este de 100%,
- » 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 82% din problemele sesizate privind condițiile hoteliere principalele elemente ce ar trebui abordate sunt: calitatea grupurilor sanitare, ambientul spitalului, zgomotul. În ceea ce privește calitatea grupurilor sanitare în 67% din cazuri au existat observații punctuale după cum urmează: 45% referiri la saloanele fără baie proprie, 11% amplasarea băilor ce revin mai multor saloane la distanță prea mare 11% nevoia de reparații în cazul unor instalații sanitare. În ceea ce privește zgomotul în doar 25% din mențiuni s-a specificat ""zgomotul produs de lucrările de renovare"" dar având în vedere contextul cel mai probabil sursa ce ar trebui avută în vedere o reprezintă aceste lucrări."
- » În ceea ce privește calitatea îngrijirilor, nu au fost identificate mențiuni cu excepția unuia caz care a menționat că fiolele nu s-au deschis în fața pacientului. De asemenea în cazul secției pediatrie au fost 2 răspunsuri afirmative privind complicațiile postoperatorii aspect ce indică nevoia de a încuraja pacienții să se adreseze personalului cu întrebări suplimentare atunci când nu înțeleg sensul anumitor întrebări și eventual în perspectivă completarea respectivului item din chestionar cu explicații suplimentare.
- » Nu s-au înregistrat reclamații scrise în cursul lunii mai 2021
- » Nu au fost raportate evenimente adverse asociate actului medical

Întocmit

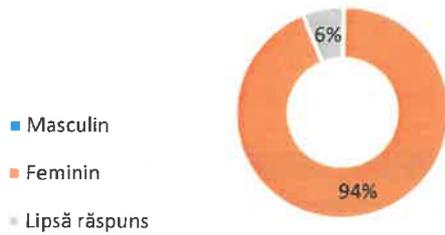
dr. Cristian-Reinhard Prelicz – Biroul Managementul Calității

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

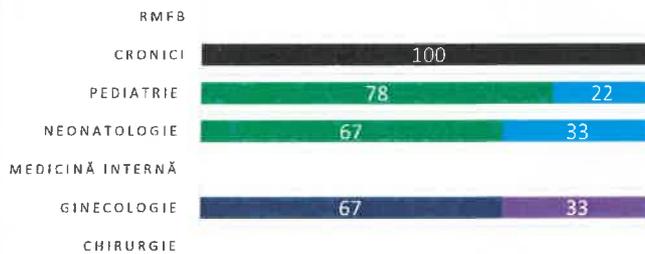
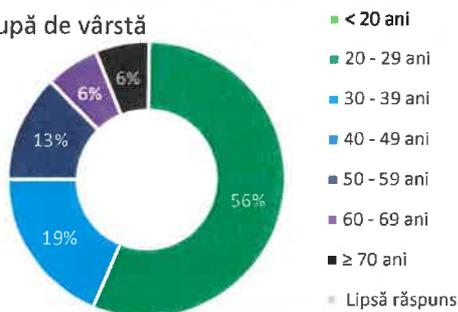


Analiza chestionarelor de satisfacție a pacienților mai 2021 reprezentări grafice

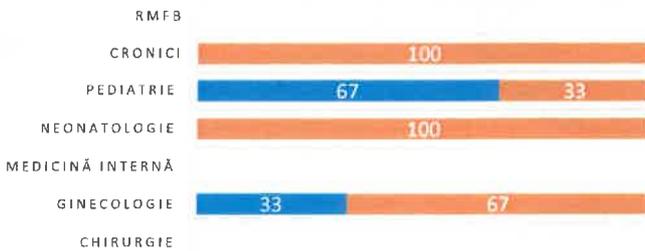
Sex



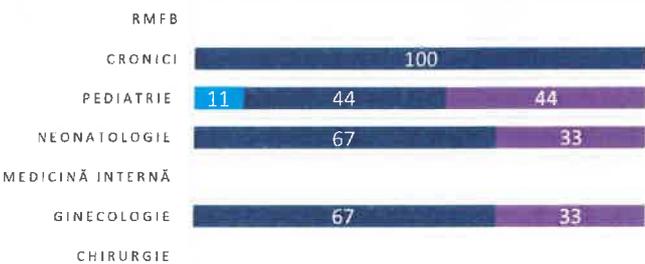
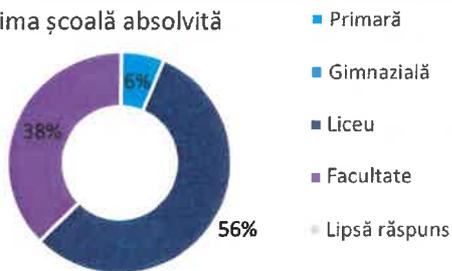
Grupă de vârstă



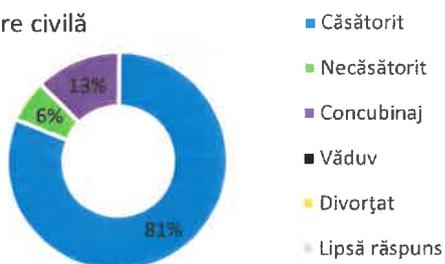
Mediu de rezidență



Ultima școală absolvită



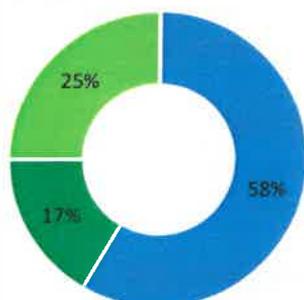
Stare civilă



Analiza răspunsului la întrebările propriu-zise

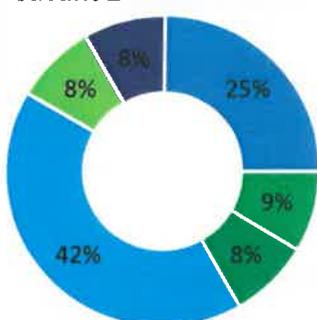
1. Când ați intrat prima dată în această unitate ce impresie v-ați făcut? Scrieți primele trei cuvinte care descriu cel mai bine situația din acel moment din unitatea de primire. Bifați 1, 2 sau 3 în ordinea priorității

Cuvânt 1



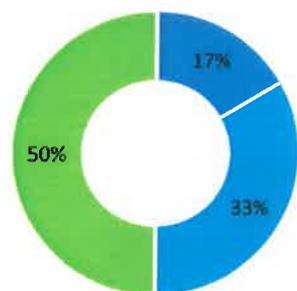
- curățenie
- lux
- aglomerație
- dezordine
- amabilitate
- disciplină
- liniște
- sărăcie
- haos

Cuvânt 2



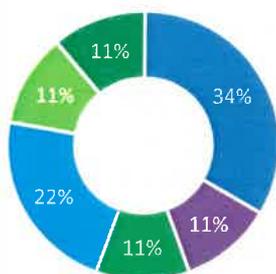
- curățenie
- lux
- aglomerație
- profesionalism
- bunavointa
- disciplină
- liniște
- amabilitate

Cuvânt 3

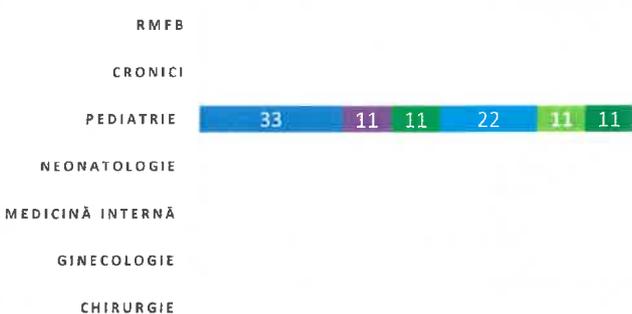
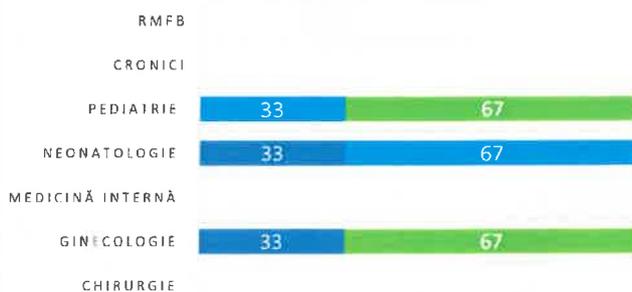
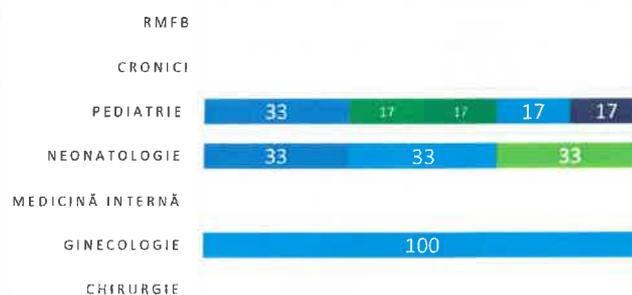
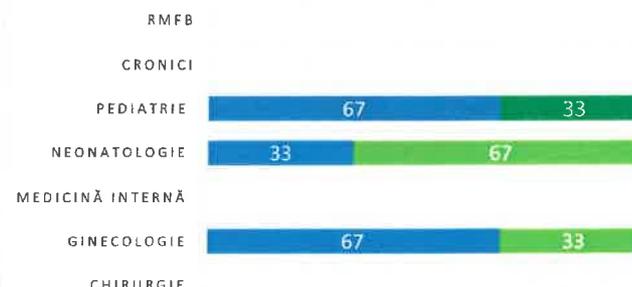


- curățenie
- lux
- aglomerație
- dezordine
- amabilitate
- disciplină
- liniște
- ordine

Cuvinte doar bifate



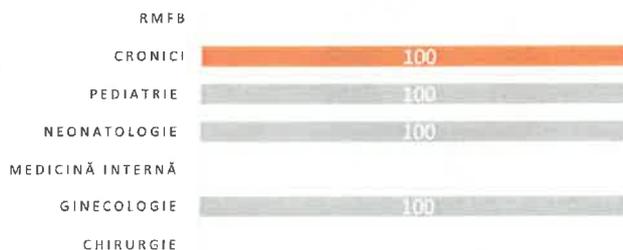
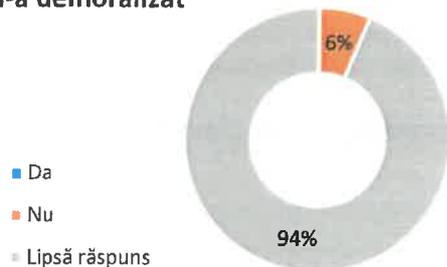
- curățenie
- lux
- aglomerație
- dezordine
- profesionalism
- disciplină
- liniște
- amabilitate



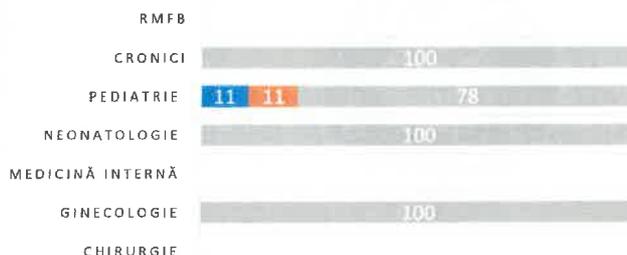
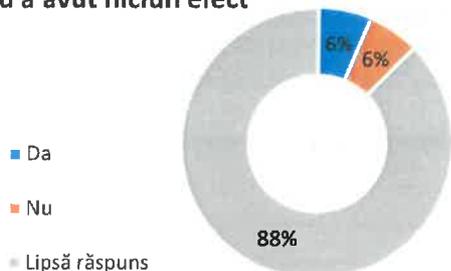
19% din cei chestionați nu au răspuns conform cerinței ci doar au bifat/scris cuvinte fără o ierarhizare

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

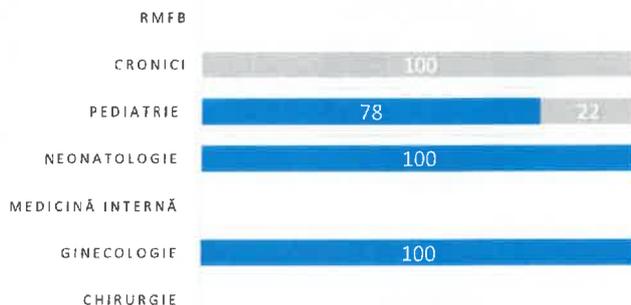
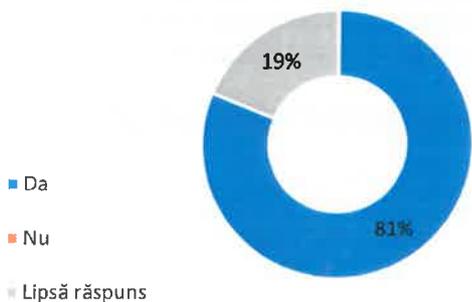
M-a demoralizat



Nu a avut niciun efect

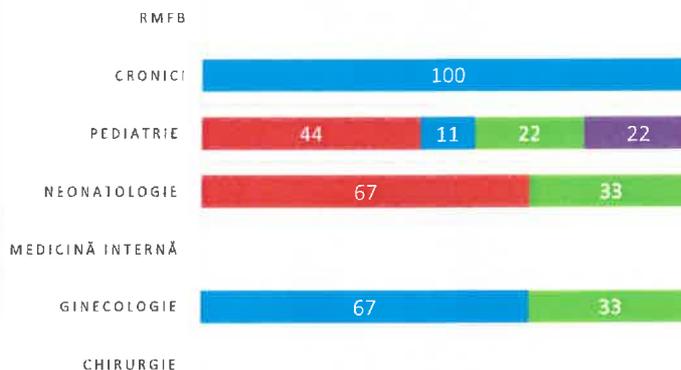
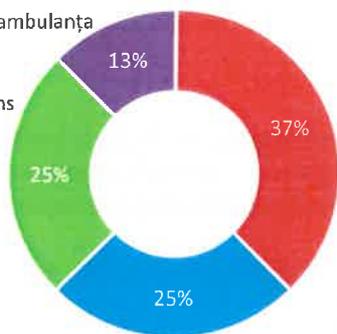


Mi-a ridicat moralul



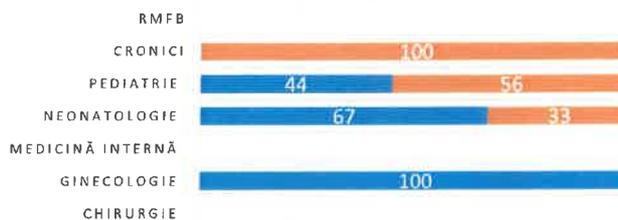
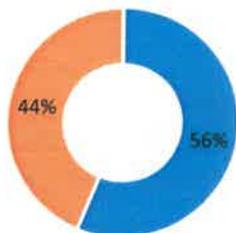
3 Cum ați ajuns să apelați la internare pentru spitalul nostru (bifați una din variantele de răspuns)

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



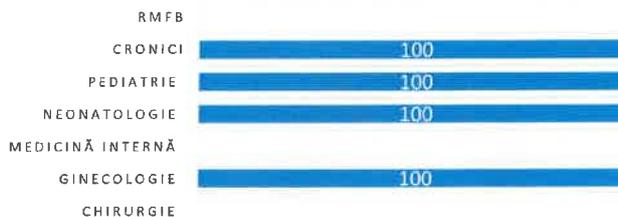
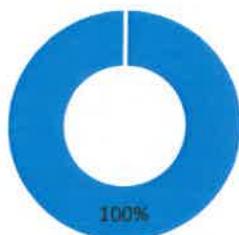
4. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?

- Prima internare
- Reinternare
- Lipsă răspuns



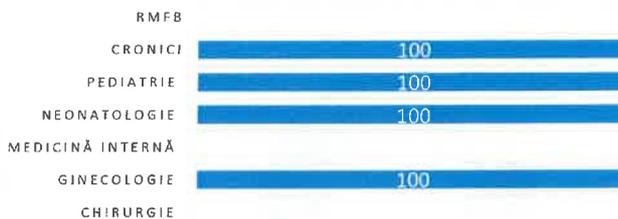
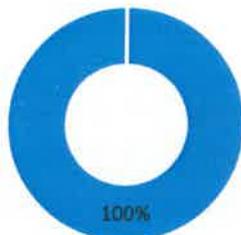
5.1 Ați fost primit cu amabilitate de la început?

- Da
- Nu
- Lipsă răspuns



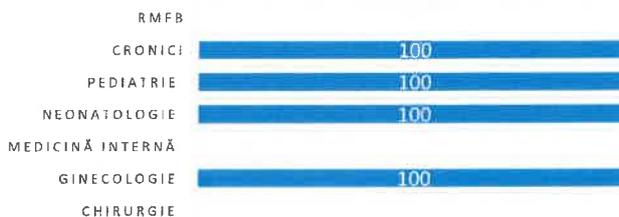
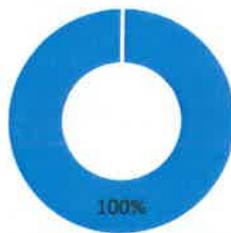
5.2 Ați fost informat cu privire la drepturile dvs ca pacient?

- Da
- Nu
- Lipsă răspuns



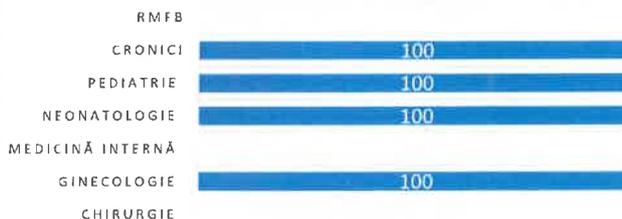
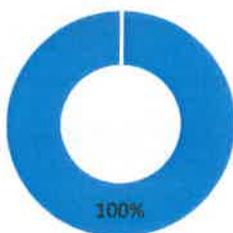
5.3 Ați fost informat cu privire la responsabilitățile dumneavoastră ca pacient?

- Da
- Nu
- Lipsă răspuns

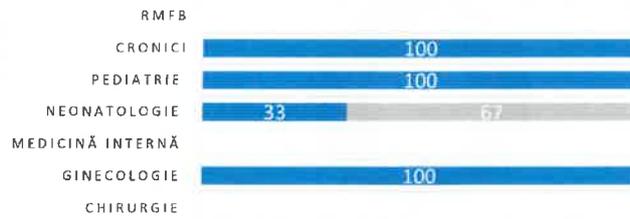
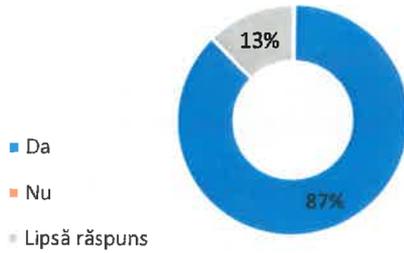


5.4 Ați făcut baie la internare?

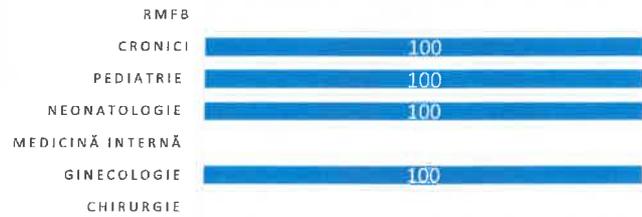
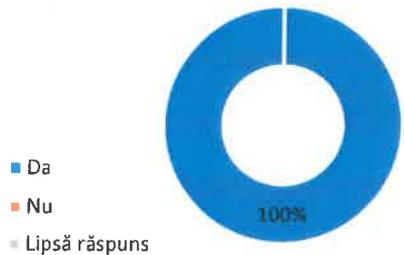
- Da
- Nu
- Lipsă răspuns



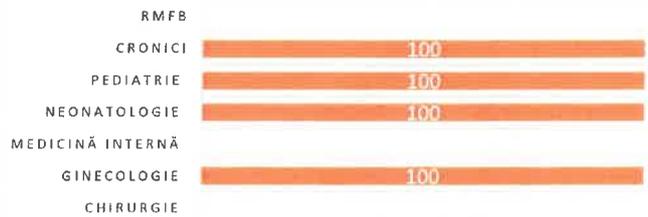
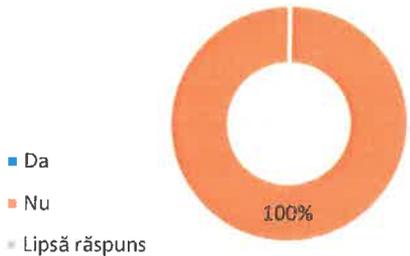
5.5 Ați fost condus la explorări?



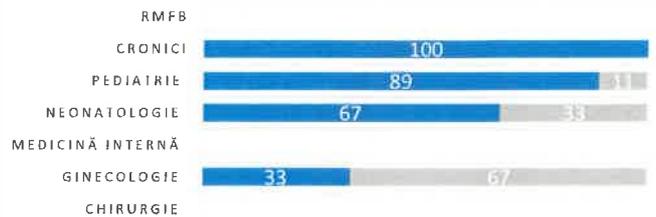
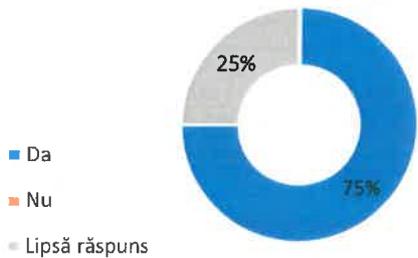
5.6 Ați fost informat pe intelesul dvs despre boală, tratament, risc operator, prognostic?



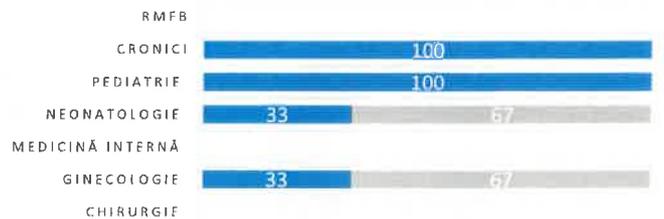
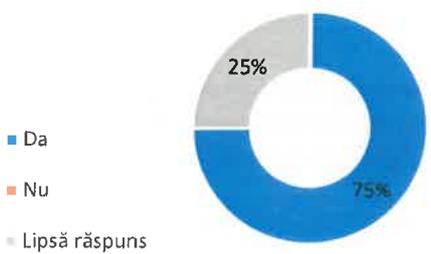
5.7 Ați adus medicamente de acasă ?



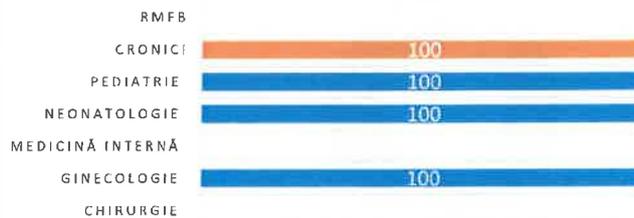
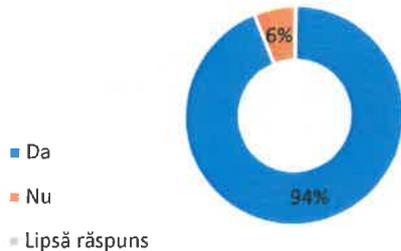
5.8 Vi s-a explicat cum trebuie luate medicamentele cu administrare orală? (tablete, pastile)



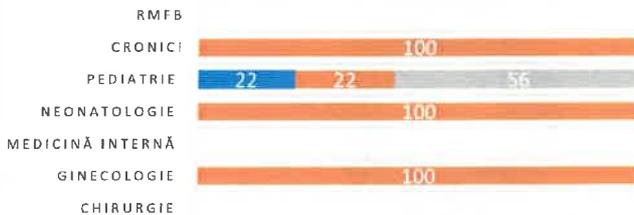
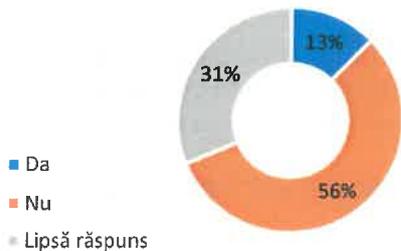
5.9 Administrarea medicamentelor pe cale orală s-a făcut în prezența asistentei?



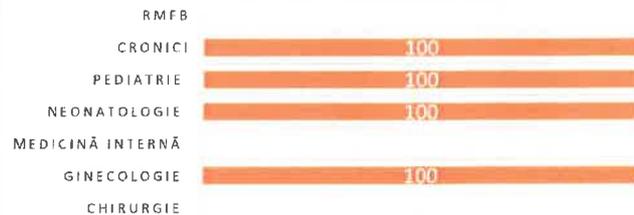
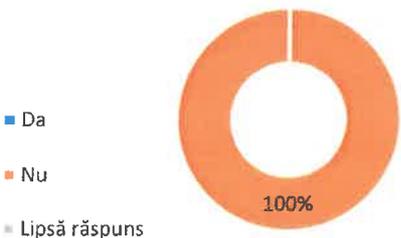
5.10 Fiolele s-au deschis în fața dumneavoastră?



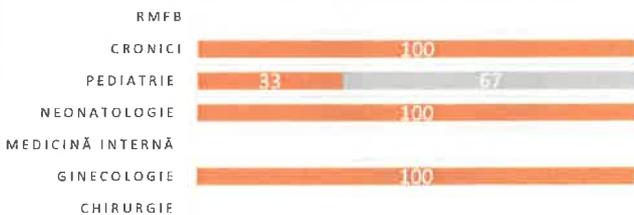
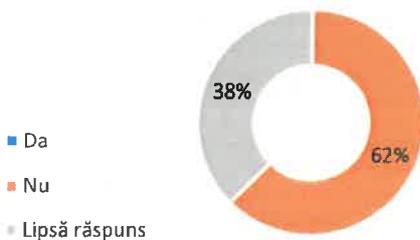
5.11 Ați avut complicații post-operatorii?



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

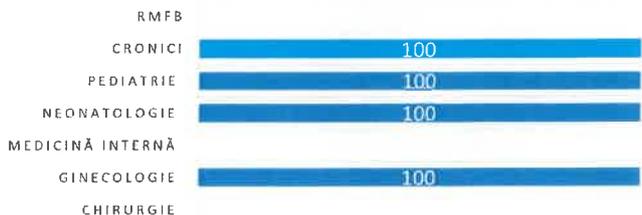
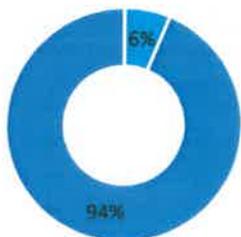


5.13 Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?



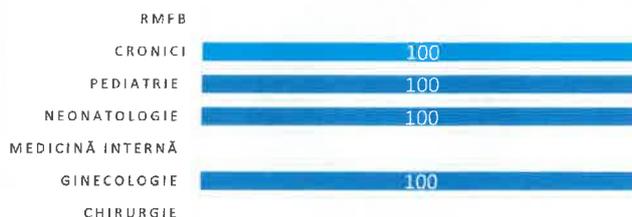
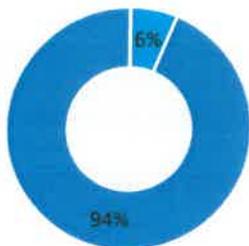
6.1 Atitudinea personalului la primire

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



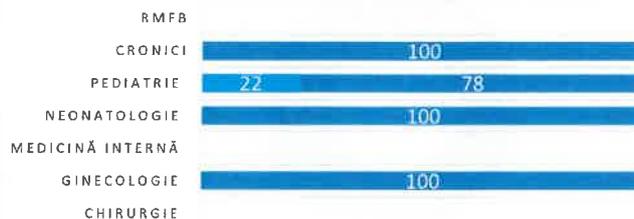
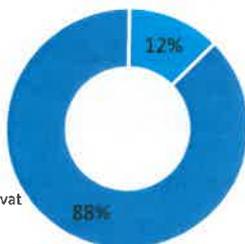
6.2 Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate

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



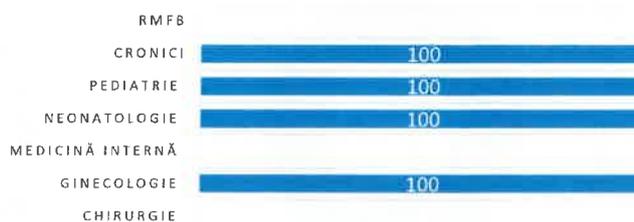
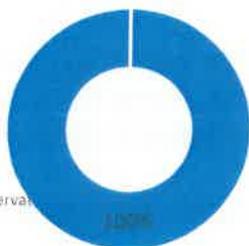
6.3 Îngrijirea acordată de medic

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



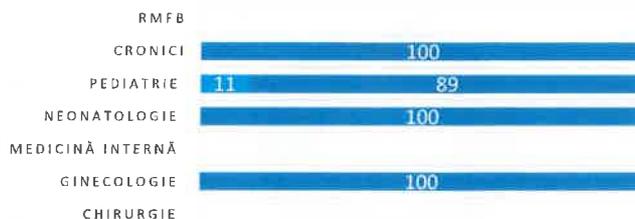
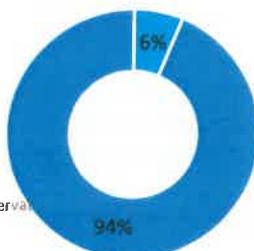
6.4 Îngrijirea acordată de asistente

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



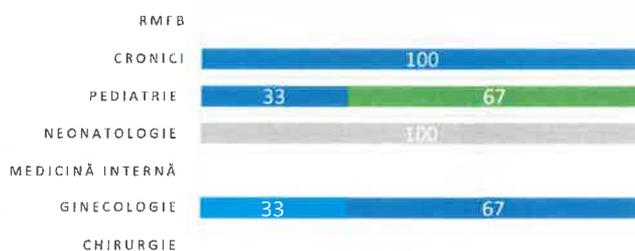
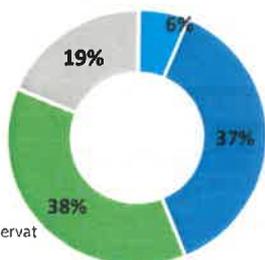
6.5 Îngrijirea acordată de infirmiere

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



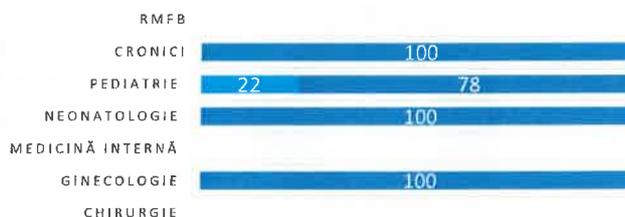
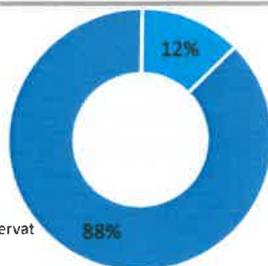
6.6 Îngrijirea post operatorie și ATI

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



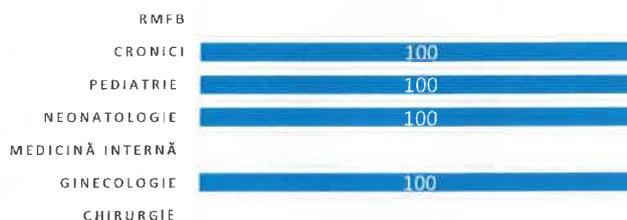
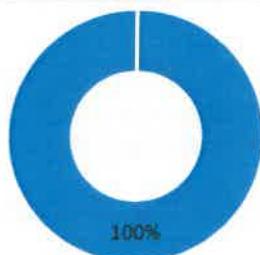
6.7 Comunicarea cu medicul

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



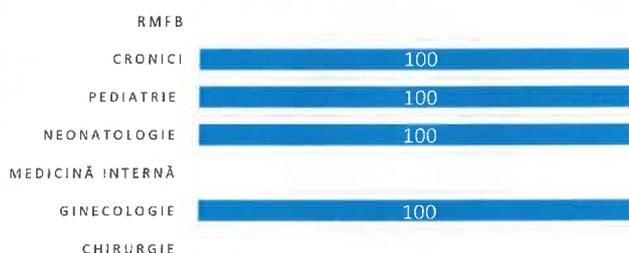
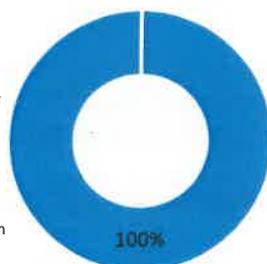
6.8 Comunicarea cu asistentele

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



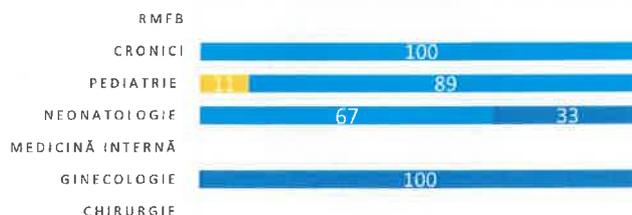
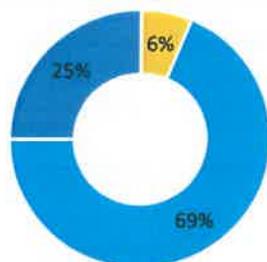
6.9 Comunicarea cu infirmierele

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



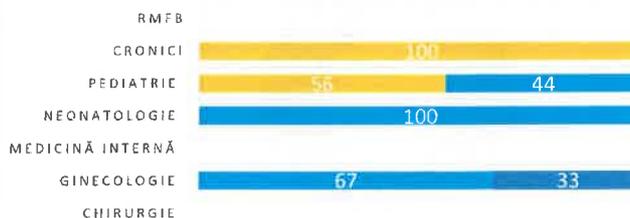
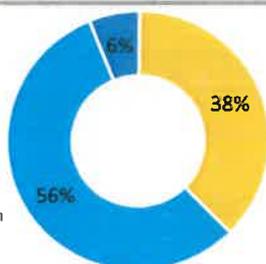
6.10 Calitatea condițiilor de cazare –salon

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



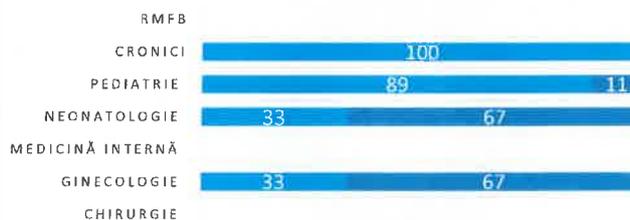
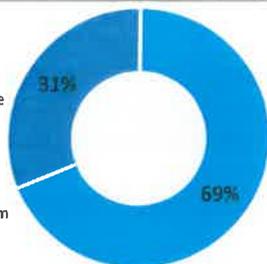
6.11 Calitatea grupurilor sanitare (băi+WC)

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



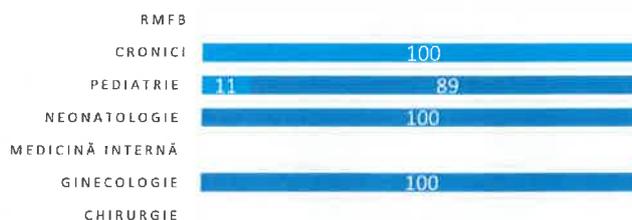
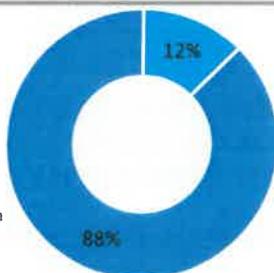
6.12 Aspectul lenjeriei și efectelor (îmbrăcăminte)

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



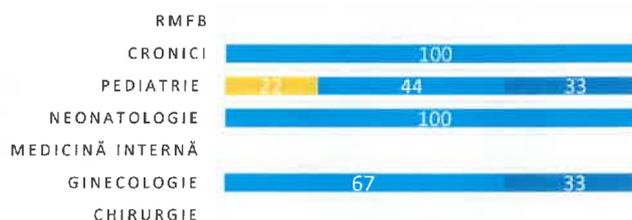
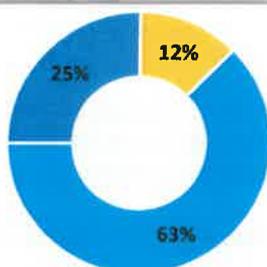
6.13 Curățenia în ansamblu

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



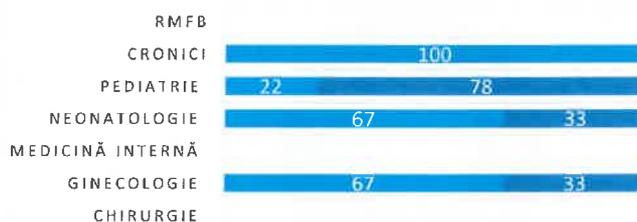
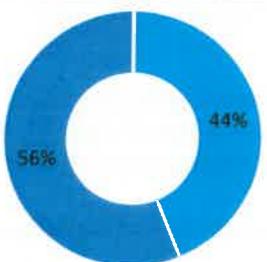
6.14 Calitatea meselor servite

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



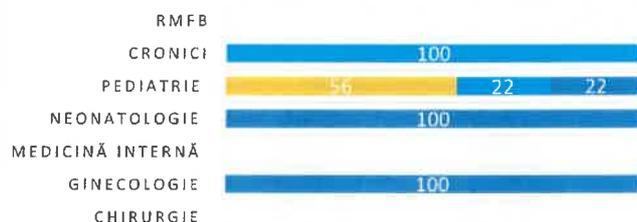
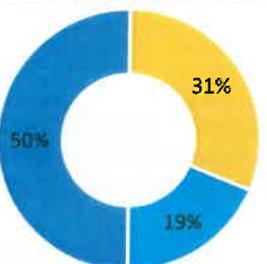
6.15 Calitatea distribuției și modului de servire a hranei

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



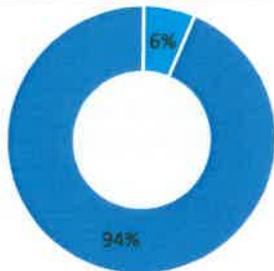
6.16 Ambientul spitalului

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



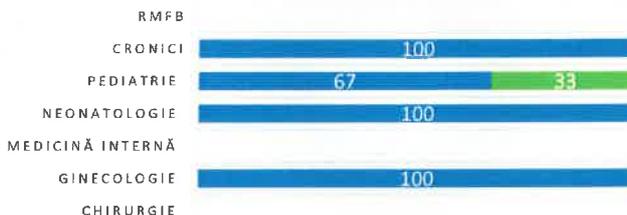
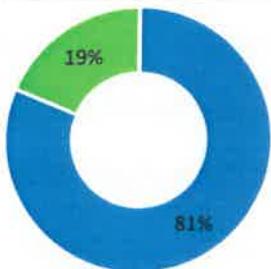
7. În salonul dvs. curățenia se face:

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



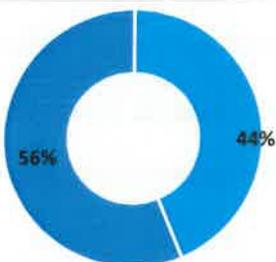
8. În timpul transferurilor din spital (între secții, radiologie, bloc operator, etc.) ați fost însoțit de personal medical și s-a asigurat suportul medical necesar?

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



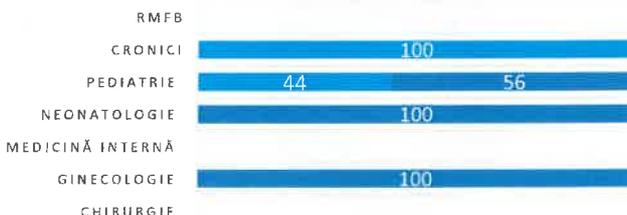
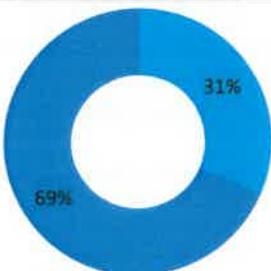
9. Cât de mulțumit sunteți/ați fost ?

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



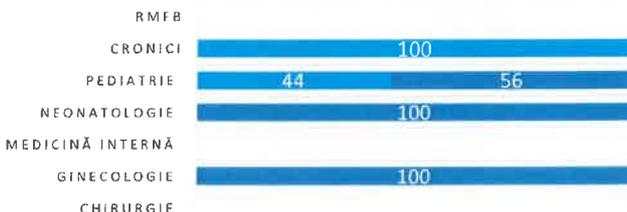
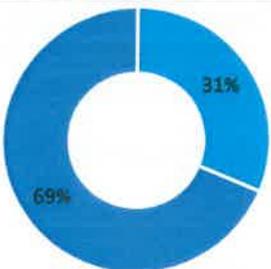
10. Dacă ar fi să aveți nevoie de vreun serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?

- 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 știți că este disponibil aici i-ați 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 ?



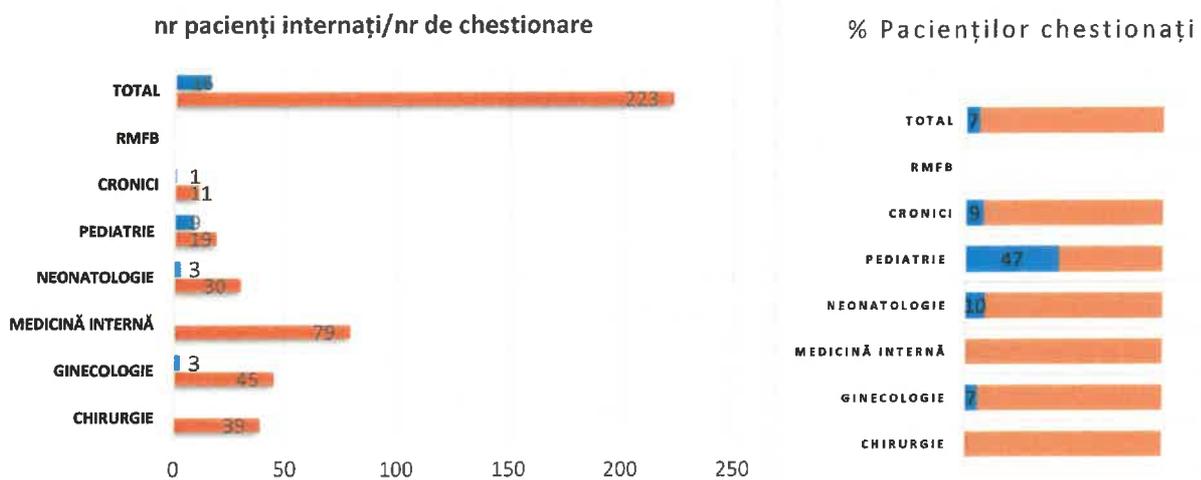
15. Considerați că vi s-a respectat dreptul la informare asupra serviciilor primite în vederea implicării în luarea și respectarea deciziilor terapeutice ?



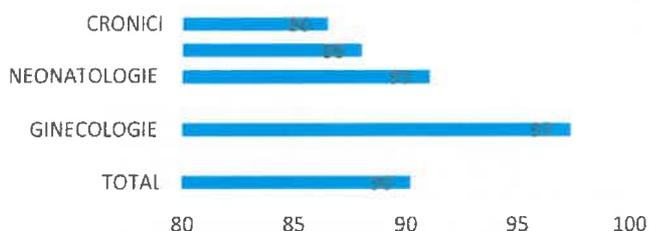
16. Considerați că vi s-a respectat dreptul la intimitate pe parcursul spitalizării



În cursul lunii mai 2021 au fost internați 223 de pacienți și au fost returnate 16 de chestionare de satisfacție



Indicele de satisfacție



Indicele global de satisfacție

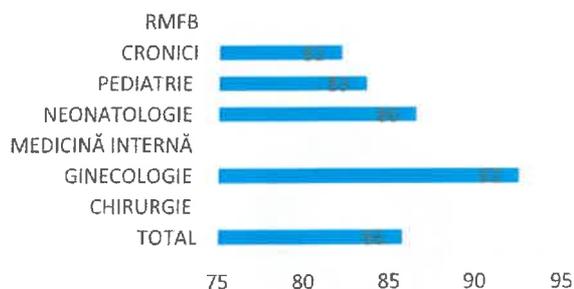
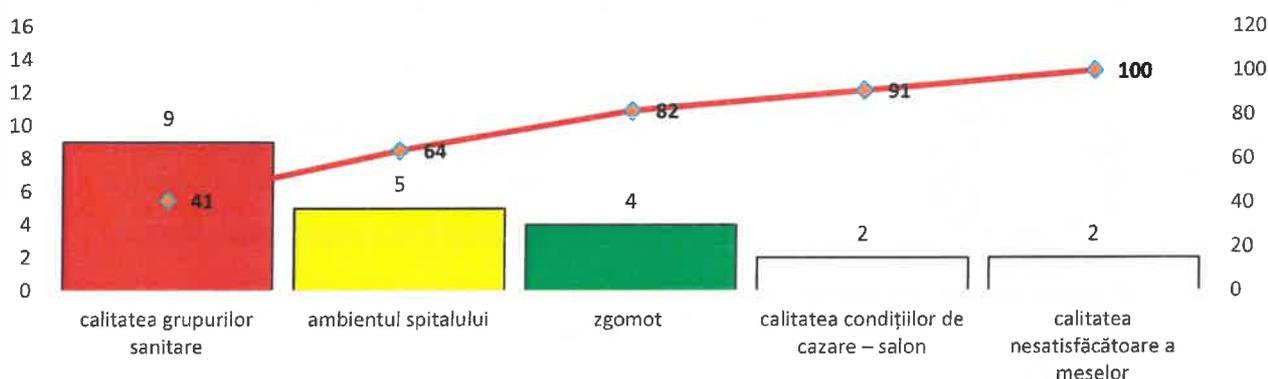


Diagrama Pareto - aspecte negative privind condițiile hoteliere



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

cronici: ambianța și personalul

ginecologie: medicii, asistentele, infirmierele; personalul; medicii și asistentele;

neonatologie: doamnele asistente asistentele și medicul; personalul;

pediatrie: toate; atenția acordată; atitudinea personalului; personalul; personalul; profesionalism; profesionalism; profesionalism; amabile;

13. Dar negativ? /Ce nu v-a plăcut?

ginecologie: grupurile sanitare;

pediatrie: toaletele pacienților prea departe; gălăgia de afară datorată renovării; baia prea departe de salon; lipsa băii la salon; zgomotul, baie prea departe de salon; baie prea departe de salon, foarte mult zgomot; lipsă toaletă la salon, mult zgomot, calitatea mâncării; zgomotele, nu e baie în salon;

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

cronici: o mai multă preocupare pentru repararea și întreținerea instalațiilor sanitare și a wc-urilor

pediatrie: modernizare cazare; baie la salon