



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. 6526/26.07.2021

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

Un procent de 5% din numărul pacienților internați au completat chestionare.

Indicele de satisfacție este de 88 % 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 palierelelor "bun" și "foarte bun" se constată că majoritatea pacienților s-au declarat mulțumiți. Un procent de 14 % din respondenți au afirmat ca nu au fost informați adecvat în ceea ce privește boala, tratamentul, riscurile și prognosticul.

În privința condițiilor hoteliere 7 % din pacienți se declară nemulțumiți de calitatea grupurilor sanitare și de ambientul spitalului în general

Prin cumularea palierelelor "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 al problemelor menționate în chestionare s-a realizat doar o comparație a aspectelor negative cu date precedente prelucrate și reprezentante sub forma diagramelor Pareto. Calitatea grupurilor sanitare, a lenjeriei și efectelor precum și ambientul sunt apece 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. Saltele noi și o hrană mai bună au fost 2 sugestii care nu au implicat alte răspunsuri negative referitoare la calitatea respectivelor aspecte. 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 și a altor două mențiuni privind lipsa informării pe înțelesul pacientului cu privire la boală, tratament, riscuri și prognostic. În ce privește răspunsul afirmativ la întrebarea privind complicațiile post-operatorii acesta poate fi considerat fie o înțelegere greșită a enunțului fie o eroare de completare având în vedere că pacientul provine din secția medicină internă.

În cazul secției medicină internă informațiile socio-demografice nu au fost disponibile pentru prelucrare ca urmare a unei erori de copiere a paginii corespunzătoare din chestionar

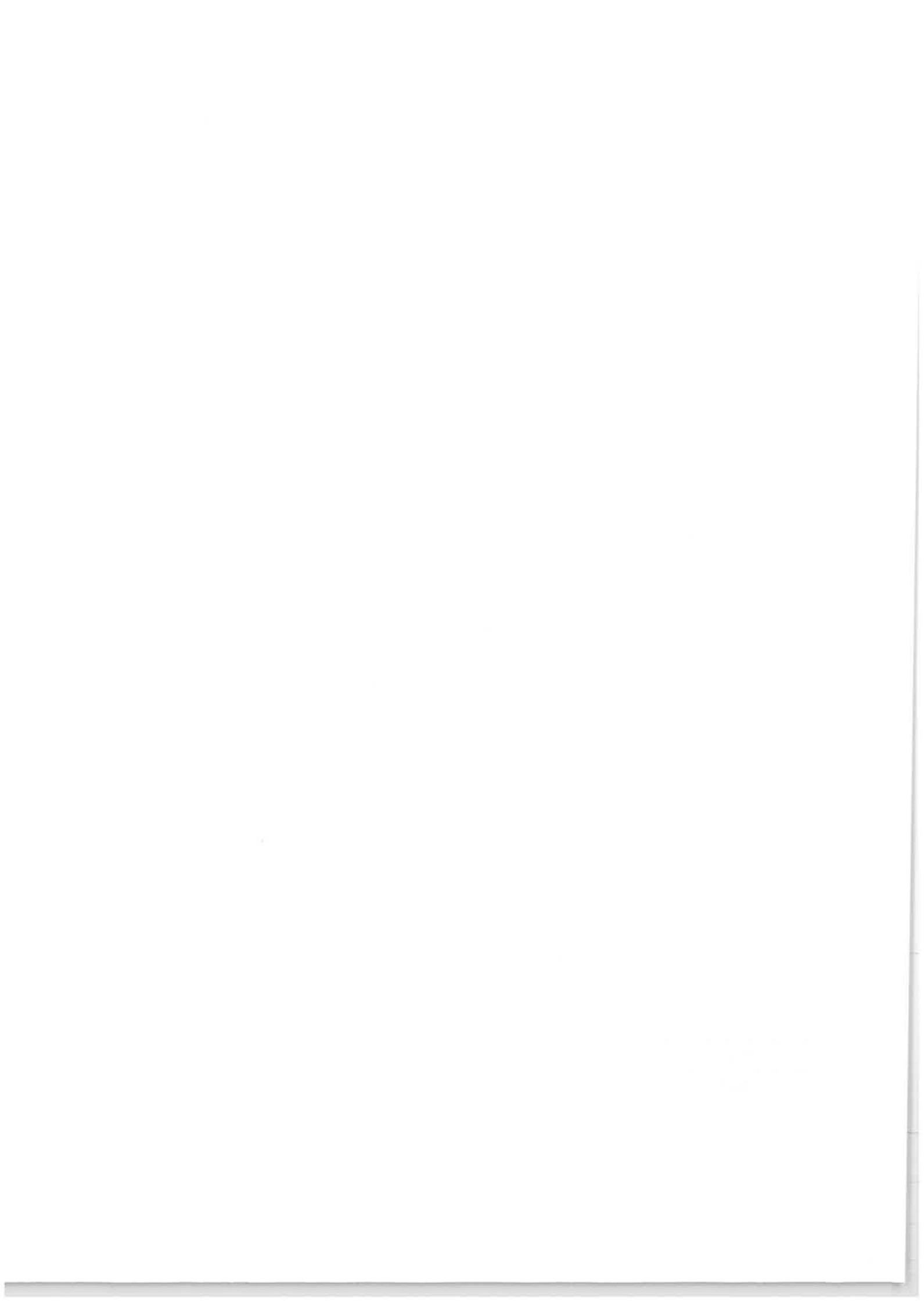
Nu s-au înregistrat reclamații scrise în cursul lunii iunie 2021

Nu au fost raportate evenimente adverse asociate actului medical

Întocmit

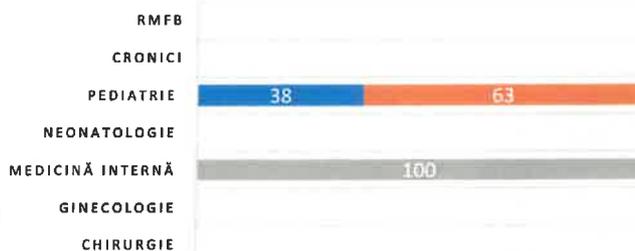
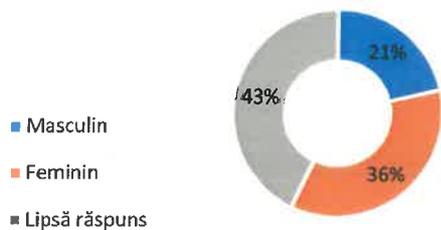
dr. Cristian-Reinhard Prelicz – Biroul Managementul Calității

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

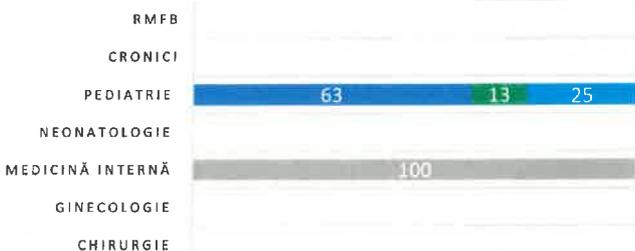
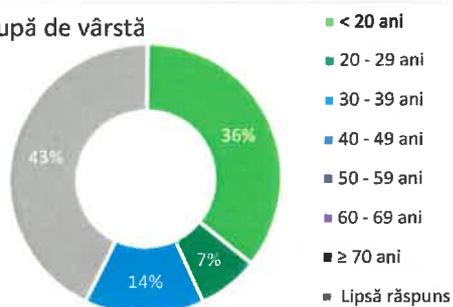


Analiza chestionarelor de satisfacție a pacienților iunie 2021 reprezentări grafice

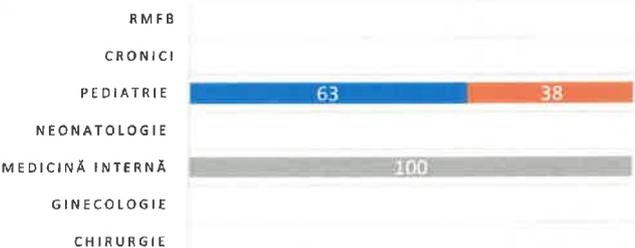
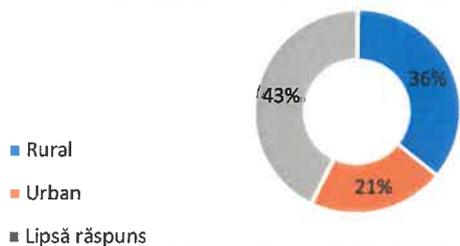
Sex



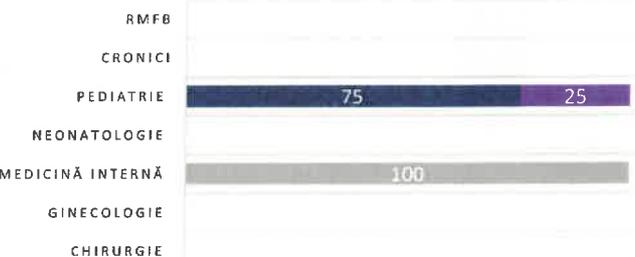
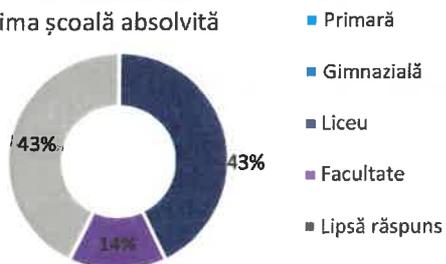
Grupă de vârstă



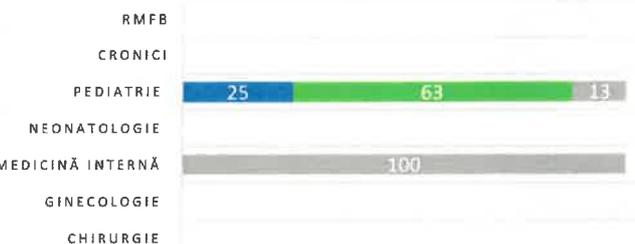
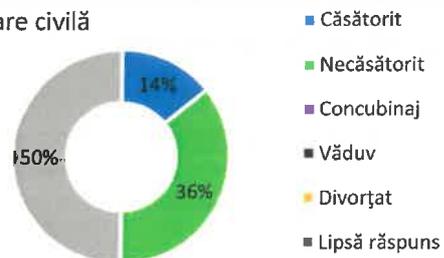
Mediu de rezidență



Ultima școală absolvită



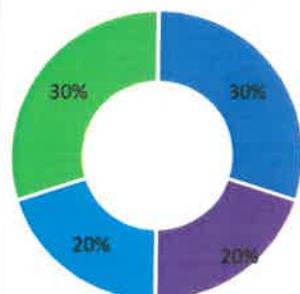
Stare civilă



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

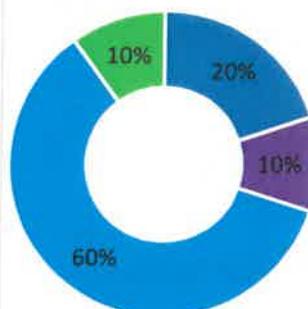
Cuvânt 1



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



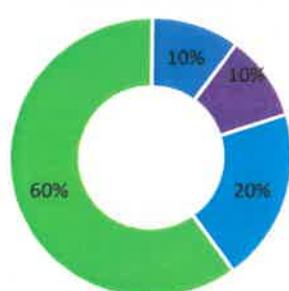
Cuvânt 2



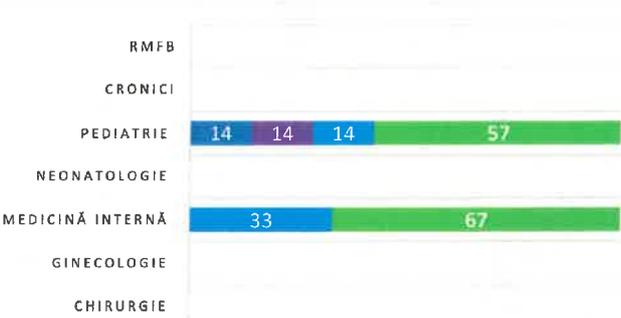
- curățenie
- lux
- aglomerație
- profesionalism
- bunavoința
- disciplină
- liniște
- amabilitate



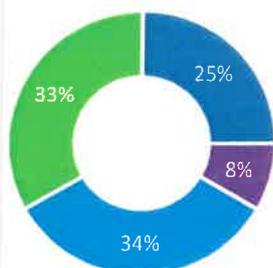
Cuvânt 3



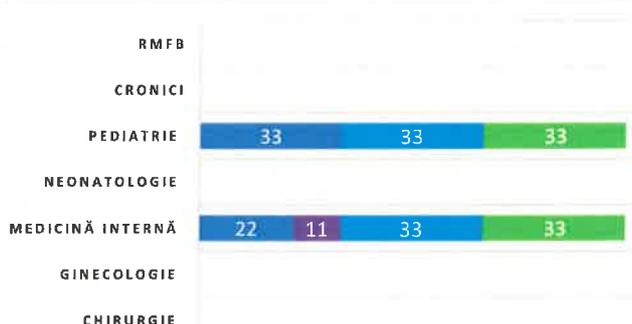
- curățenie
- lux
- aglomerație
- dezordine
- amabilitate
- disciplină
- liniște
- ordine



Cuvinte doar bifate



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

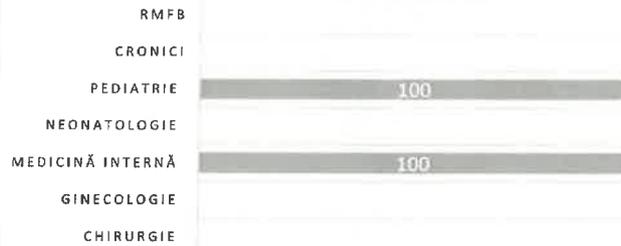
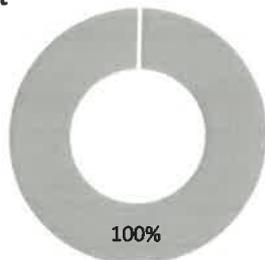


29% din cei chestionați nu au răspuns conform cerinței ci doar au bifat/scriș cuvinte fără o ierarhizare

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

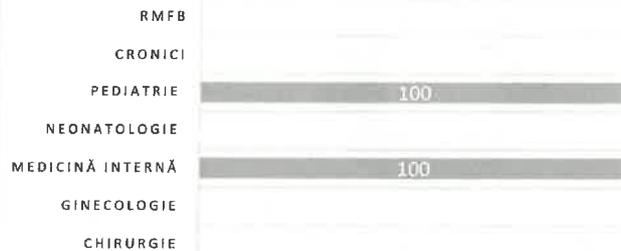
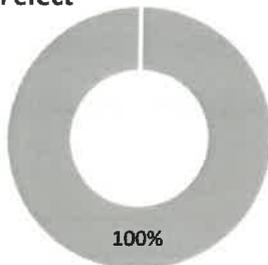
M-a demoralizat

- Da
- Nu
- Lipsă răspuns



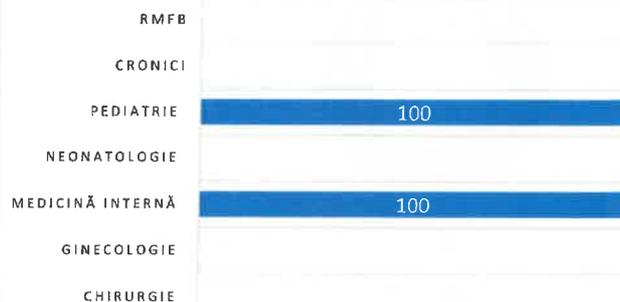
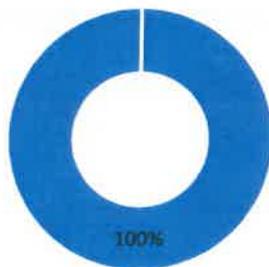
Nu a avut niciun efect

- Da
- Nu
- Lipsă răspuns



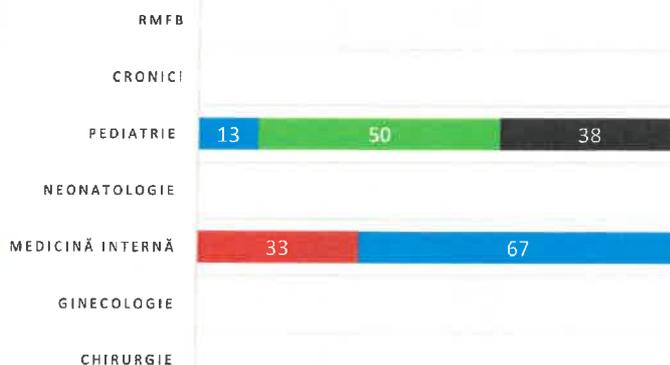
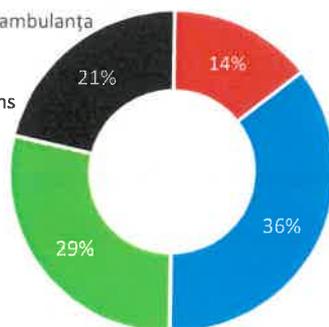
Mi-a ridicat moralul

- Da
- Nu
- Lipsă răspuns



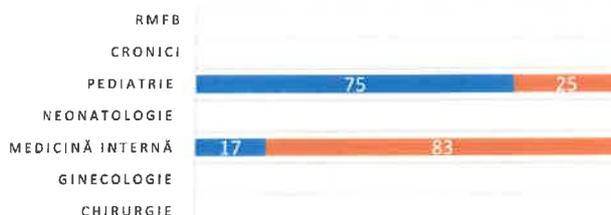
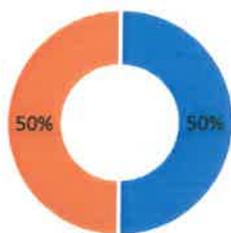
3 Cum ați ajuns să apelați la internare pentru spitalul nostru (bifați una din variantele de răspuns)

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



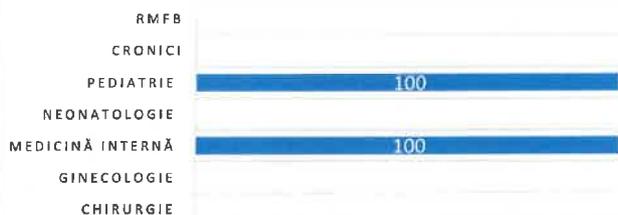
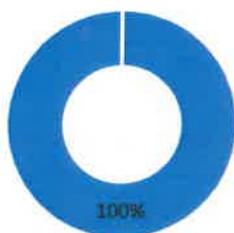
4. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?

- Prima internare
- Reinternare
- Lipsă răspuns



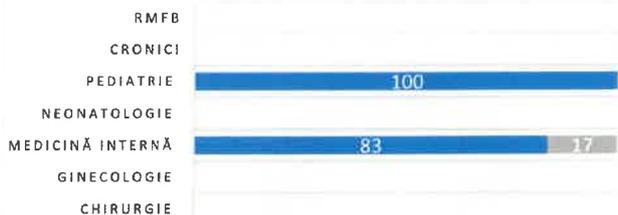
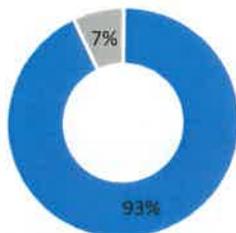
5.1 Ați fost primit cu amabilitate de la început?

- Da
- Nu
- Lipsă răspuns



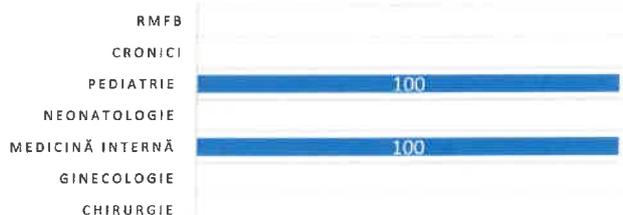
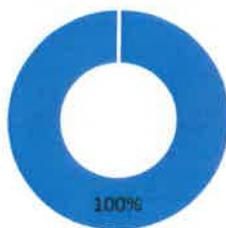
5.2 Ați fost informat cu privire la drepturile dvs ca pacient?

- Da
- Nu
- Lipsă răspuns



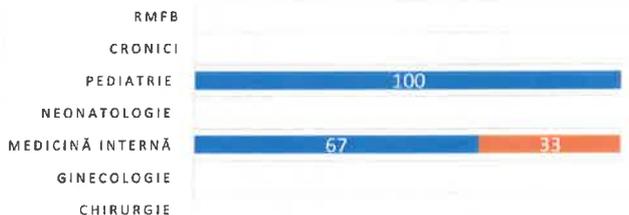
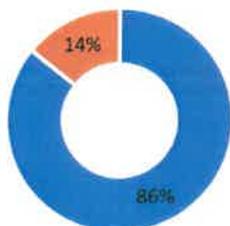
5.3 Ați fost informat cu privire la responsabilitățile dumneavoastră ca pacient?

- Da
- Nu
- Lipsă răspuns

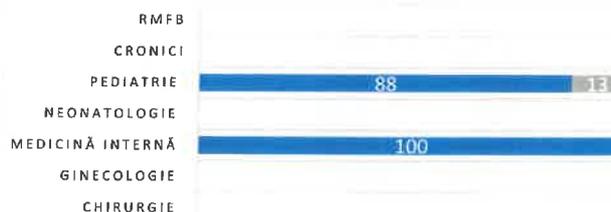
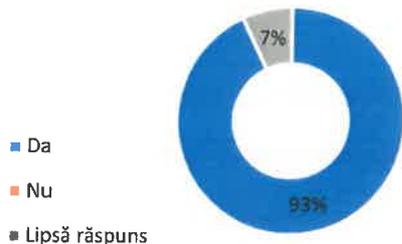


5.4 Ați făcut baie la internare?

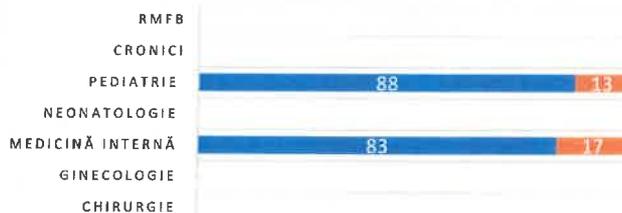
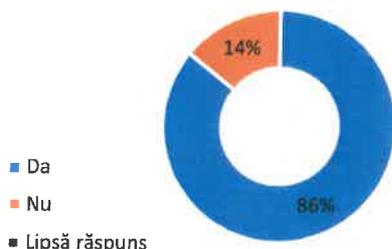
- Da
- Nu
- Lipsă răspuns



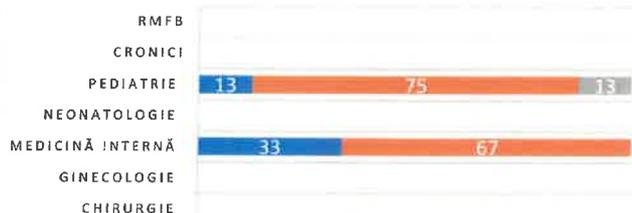
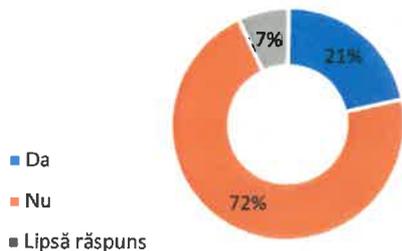
5.5 Ați fost condus la explorări?



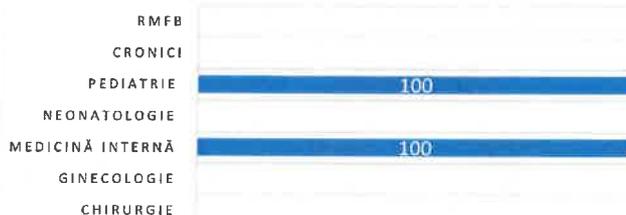
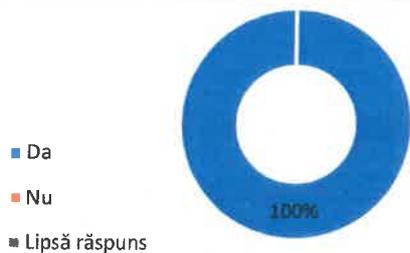
5.6 Ați fost informat pe intelesul dvs despre boală, tratament, risc operator, prognostic?



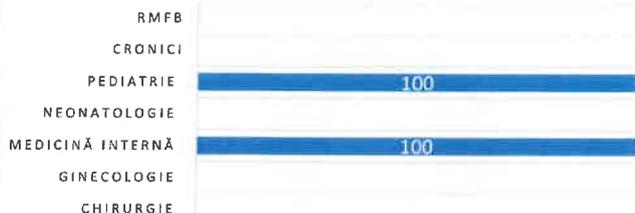
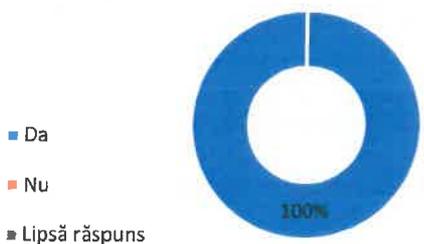
5.7 Ați adus medicamente de acasă ?



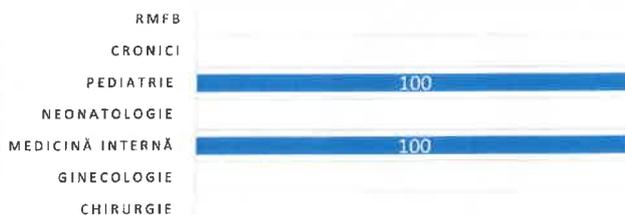
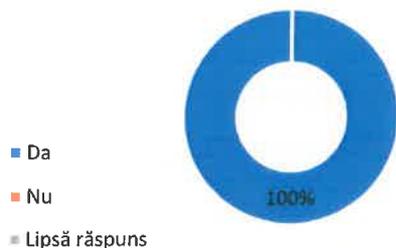
5.8 Vi s-a explicat cum trebuie luate medicamentele cu administrare orală? (tablete, pastile)



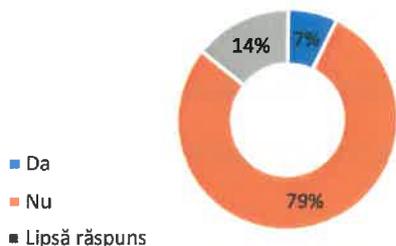
5.9 Administrarea medicamentelor pe cale orală s-a făcut în prezența asistentei?



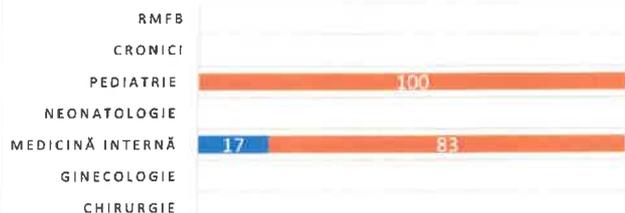
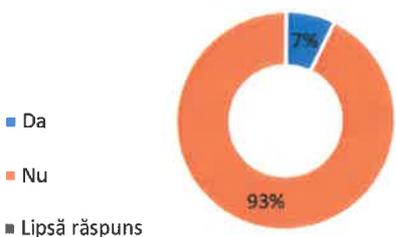
5.10 Fiolele s-au deschis în fața dumneavoastră?



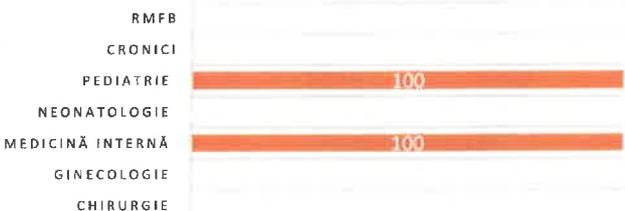
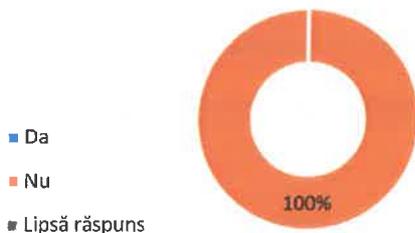
5.11 Ați avut complicații post-operatorii?



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

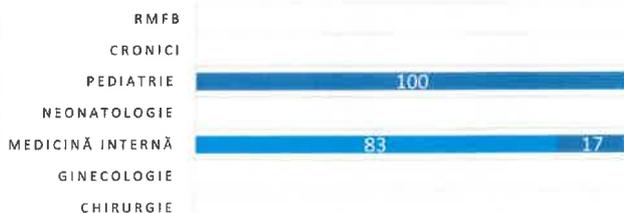
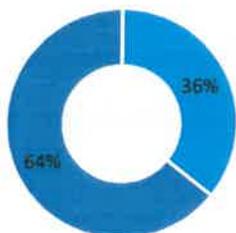


5.13 Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?



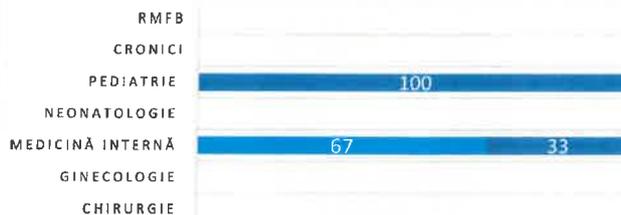
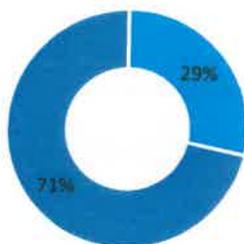
6.1 Atitudinea personalului la primire

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



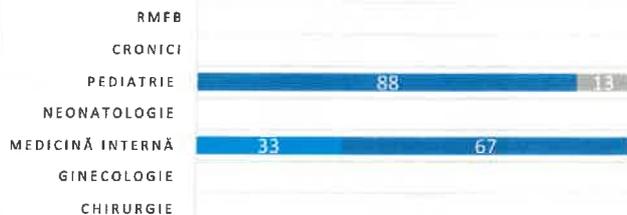
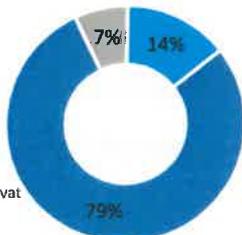
6.2 Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate

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



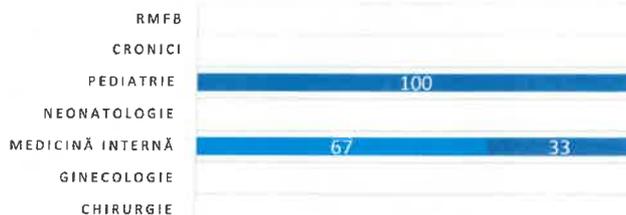
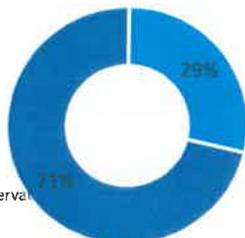
6.3 Îngrijirea acordată de medic

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



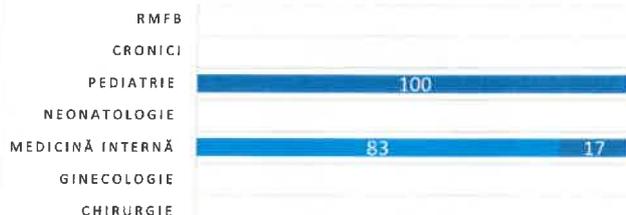
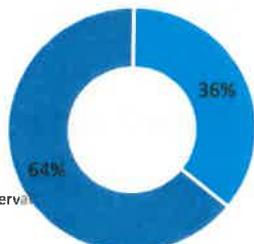
6.4 Îngrijirea acordată de asistente

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



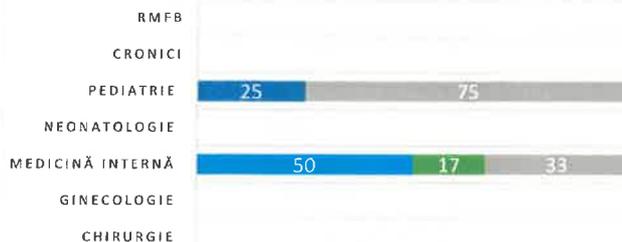
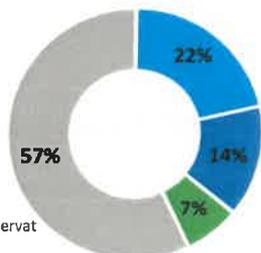
6.5 Îngrijirea acordată de infirmiere

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



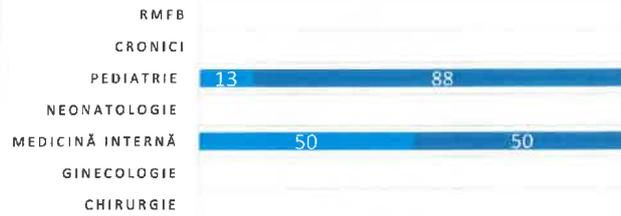
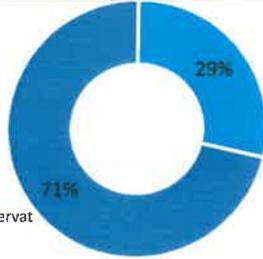
6.6 Îngrijirea post operatorie și ATI

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



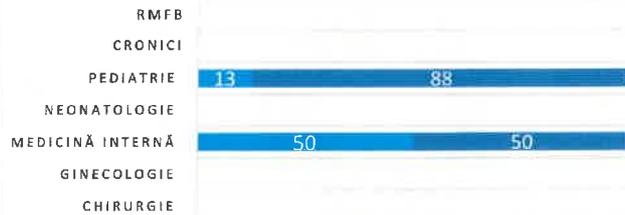
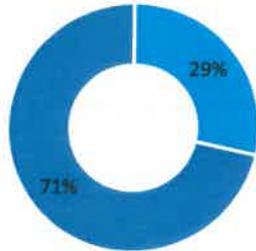
6.7 Comunicarea cu medicul

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



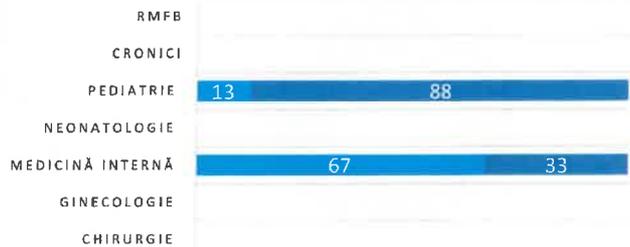
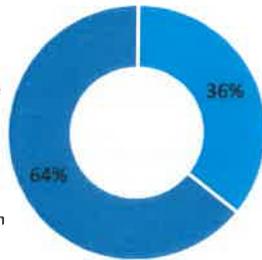
6.8 Comunicarea cu asistentele

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



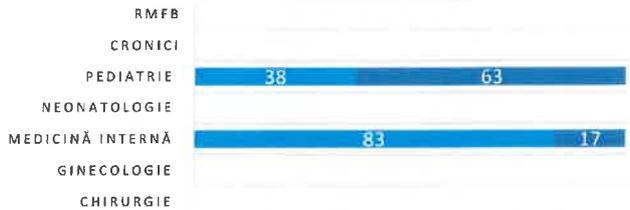
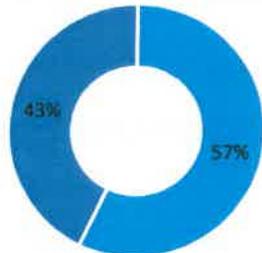
6.9 Comunicarea cu infirmierele

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



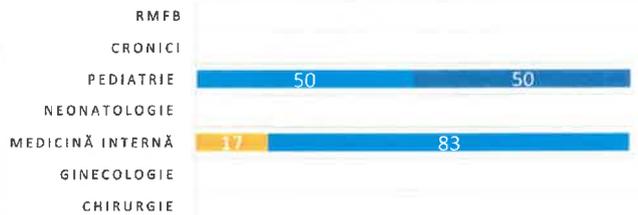
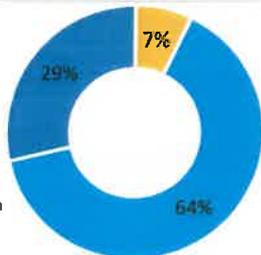
6.10 Calitatea condițiilor de cazare –salon

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



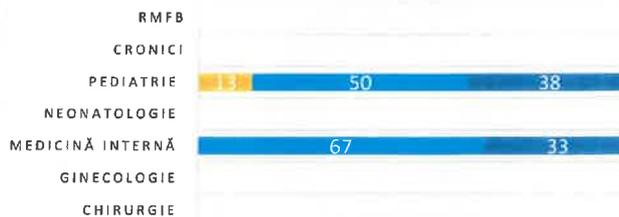
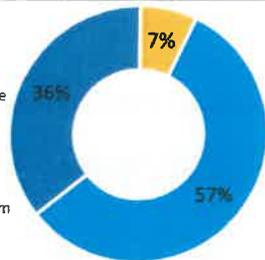
6.11 Calitatea grupurilor sanitare (băi+WC)

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



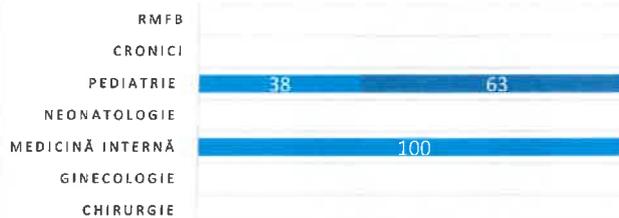
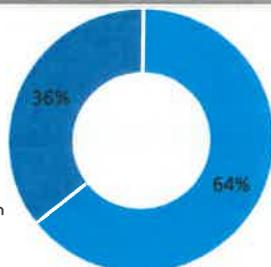
6.12 Aspectul lenjeriei și efectelor (îmbrăcăminte)

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



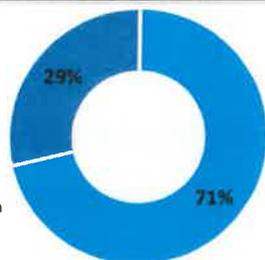
6.13 Curățenia în ansamblu

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



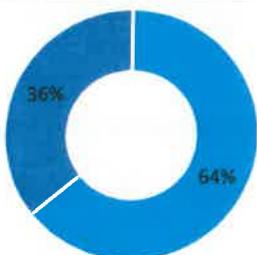
6.14 Calitatea meselor servite

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



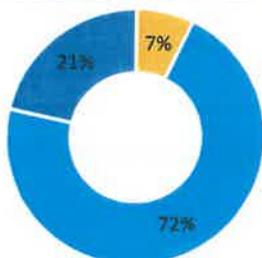
6.15 Calitatea distribuției și modului de servire a hranei

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



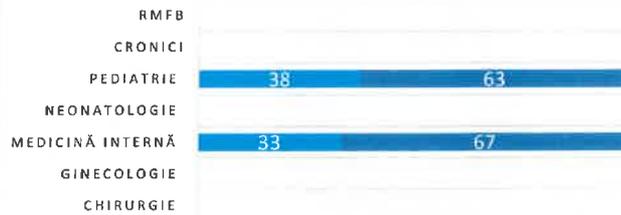
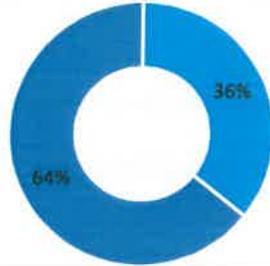
6.16 Ambientul spitalului

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



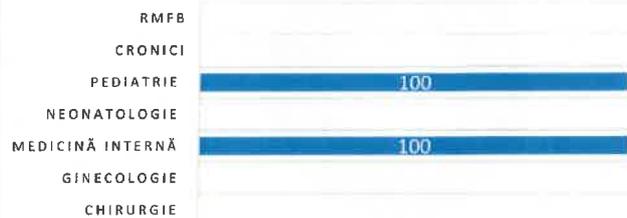
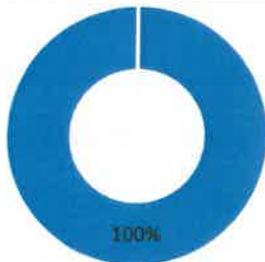
7. În salonul dvs. curățenia se face:

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



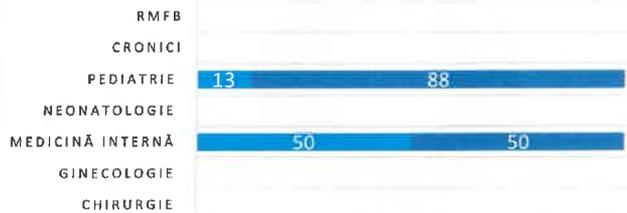
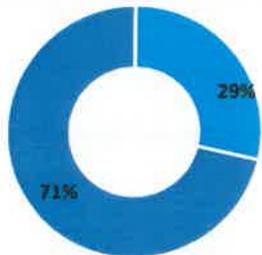
8. În timpul transferurilor din spital (între secții, radiologie, bloc operator, etc.) ați fost însoțit de personal medical și s-a asigurat suportul medical necesar?

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



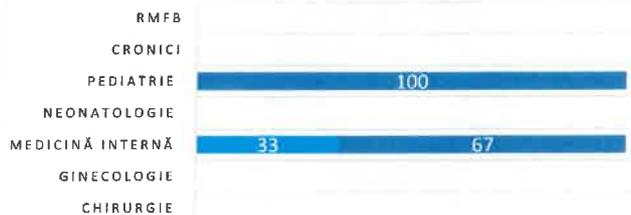
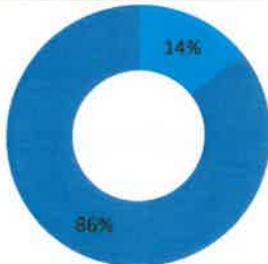
9. Cât de mulțumit sunteți/ați fost ?

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



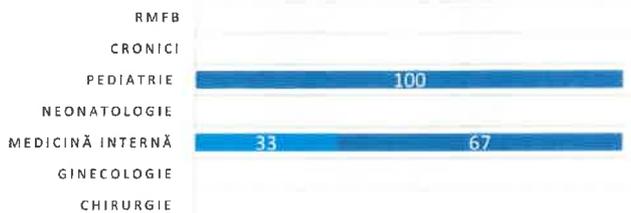
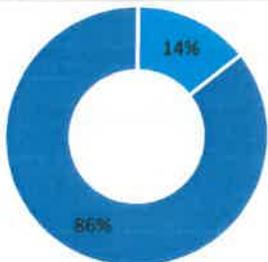
10. Dacă ar fi să aveți nevoie de vreun serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?

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



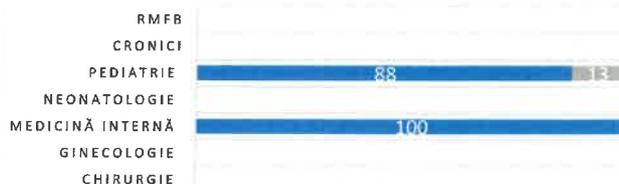
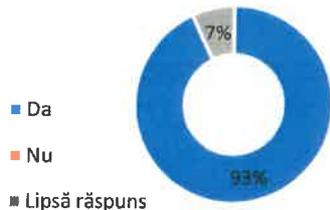
11. Dacă un apropiat, un prieten sau altă persoană ar avea nevoie de un serviciu medical despre care știți că este disponibil aici i-ați recomanda să vină?

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

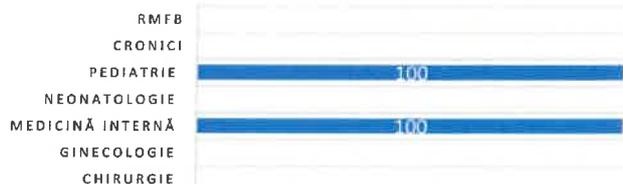
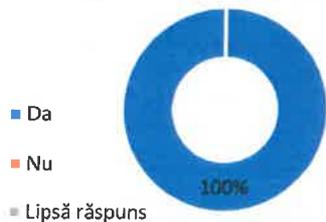


Având în vedere variabilitatea ridicată dată de întrebările cu răspuns liber 12 și 13 reprezentările grafice împreună cu răspunsurile propriu-zise sunt tratate la finalul documentului alături de eventualele mențiuni la întrebările 14, 15 și 16 și propunerile de îmbunătățire a serviciilor furnizate de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

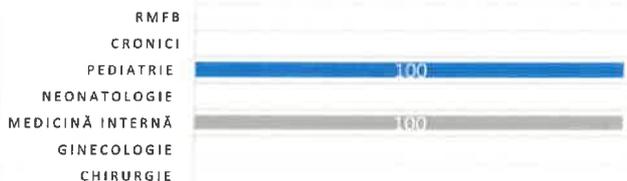
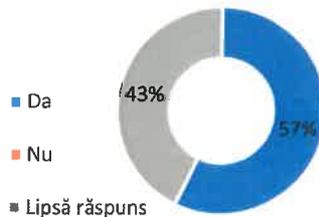
14. Considerați că vi s-a respectat dreptul la confidențialitate pe parcursul spitalizării ?



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

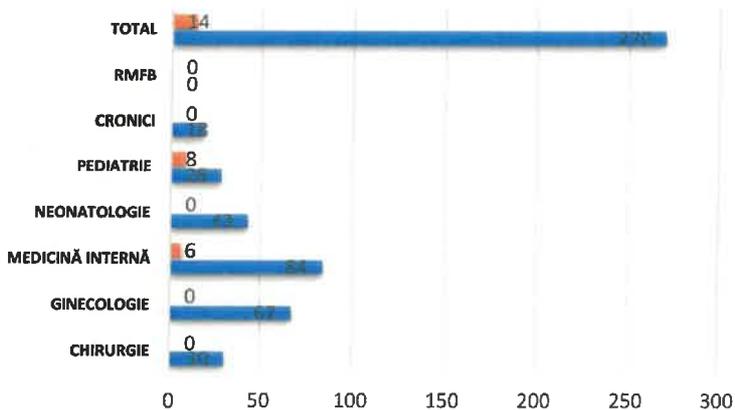


16. Considerați că vi s-a respectat dreptul la intimitate pe parcursul spitalizării

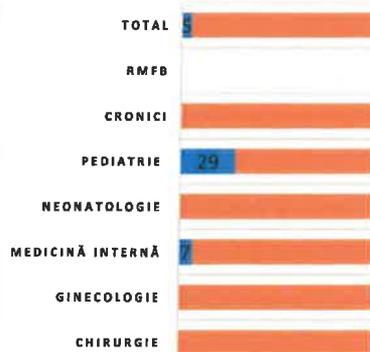


În cursul lunii aprilie 2021 au fost internați 230 de pacienți și au fost returnate 3 de chestionare de satisfacție

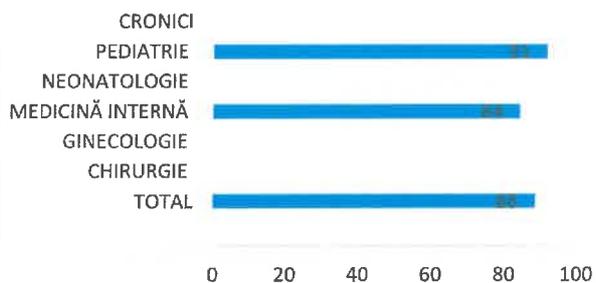
nr chestionare / nr pacienți internați



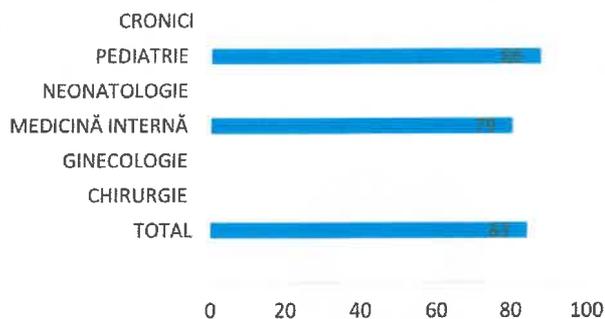
% Pacienților chestionați



Indicele de satisfacție



Indicele global de satisfacție



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

pediatrie: calmul personalului; comportamentul; personalul; toată echipa din pediatrie; totul; profesionalismul; cum se comporta doctorii;

medicină internă: calitatea serviciilor; calitatea serviciilor; atenția cu care am fost tratată; calitatea serviciilor; ambianța și atenția acordată; disciplina și atenția acordată;

13. Dar negativ?/Ce nu v-a plăcut?

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

pediatrie: să fie mai aproape baia; ok tot; mâncare mai bună; este totul ok; să fie mai puține foi de completat; mâncarea mai bună; să fie aduse pe secție alte saltele;