

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. 7548/02.09.2021

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

Un procent de 3% din numărul pacienților internați au completat chestionare.

Indicele de satisfacție este de 88 % iar indicele global de satisfacție al pacientului este de 84%

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 34% din pacienți consideră ambientul spitalului nesatisfăcător iar 11 % parțial nesatisfăcător

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 89%,

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 70% din problemele sesizate privind condițiile hoteliere principalele elemente ce ar trebui abordate sunt: asigurarea unui punct comercial cu produse de igienă personală, apă îmbuteliată și alte produse solicitate de pacienți, saloanele fără baie proprie, zgomotul și celelalte aspecte generate de renovări cu implicații asupra bunăstării pacienților

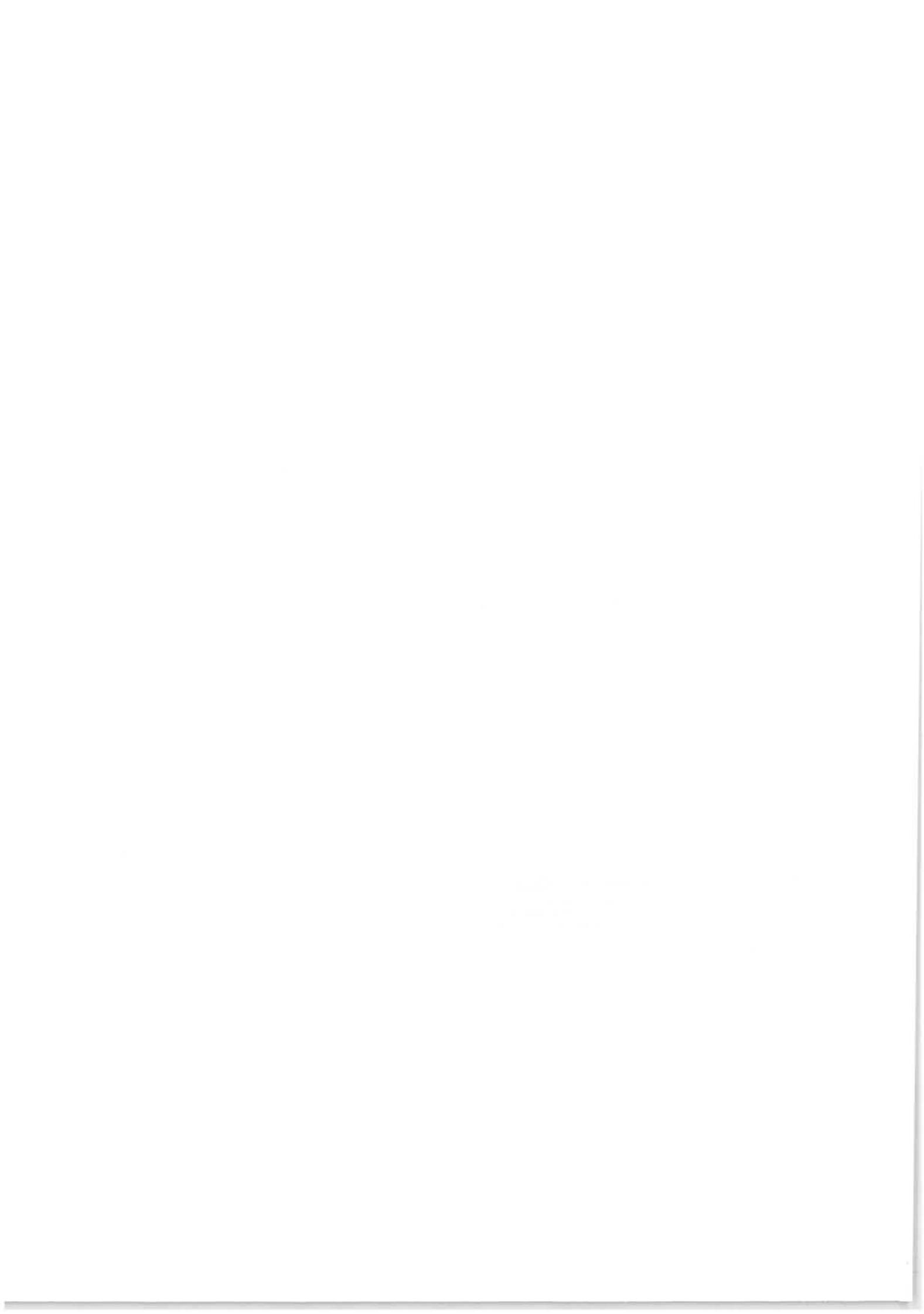
Nu s-au înregistrat reclamații scrise în cursul lunii iulie 2021

Nu au fost raportate evenimente adverse asociate actului medical

Întocmit

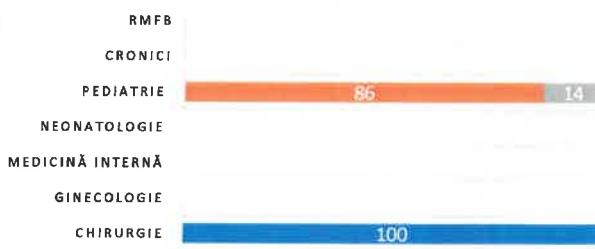
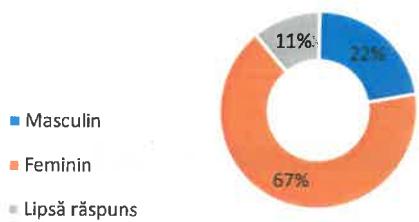
dr. Cristian-Reinhard Prelicz – Biroul Managementul Calității

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

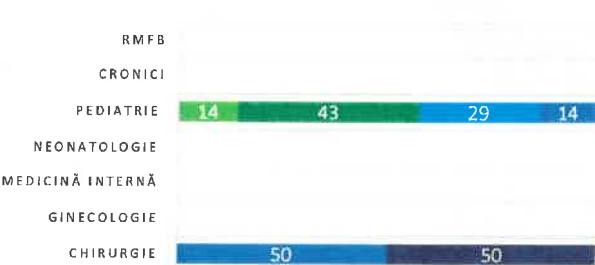
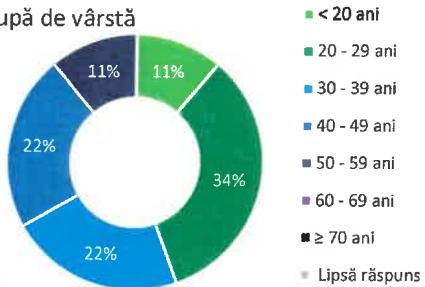


Analiza chestionarelor de satisfacție a pacienților iulie 2021 reprezentări grafice

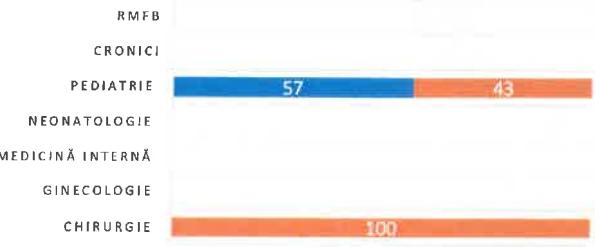
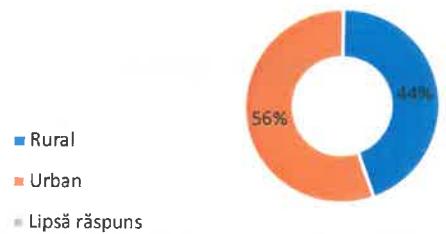
Sex



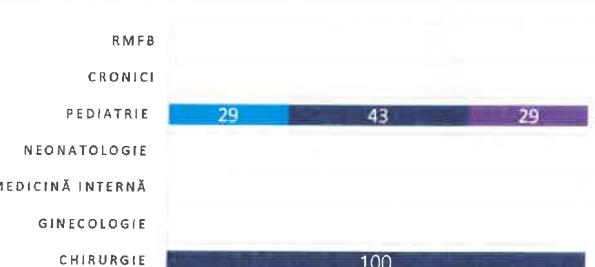
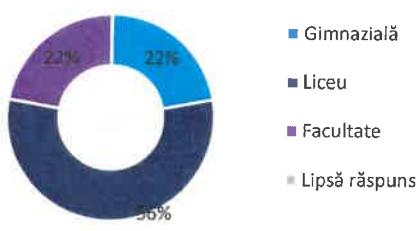
Grupă de vârstă



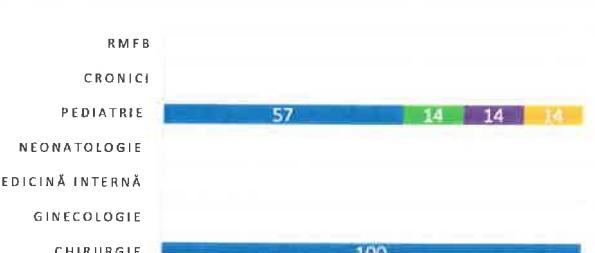
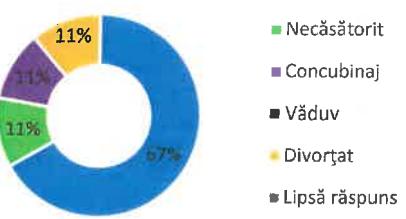
Mediu de rezidență



Ultima școală absolvită



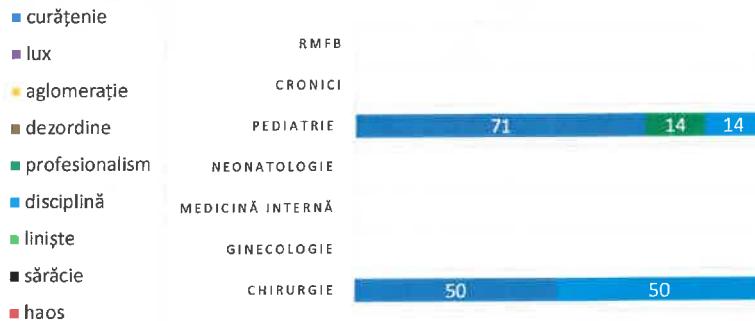
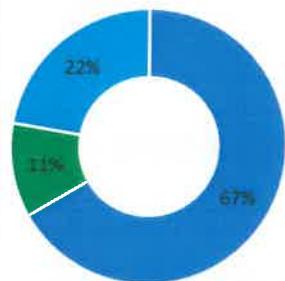
Stare civilă



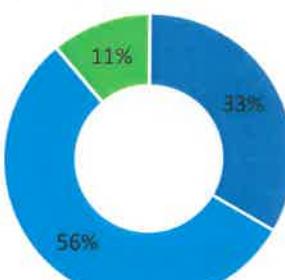
Analiza răspunsului la întrebările propriu-zise

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

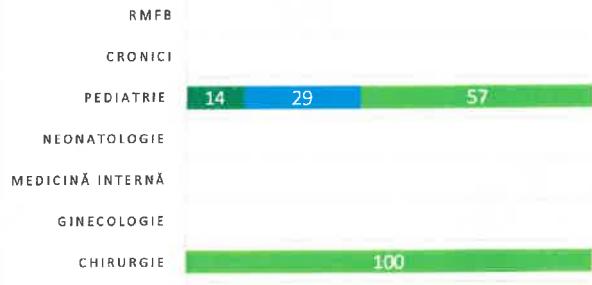
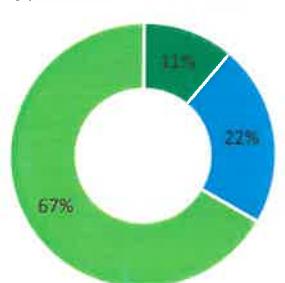
Cuvânt 1



Cuvânt 2

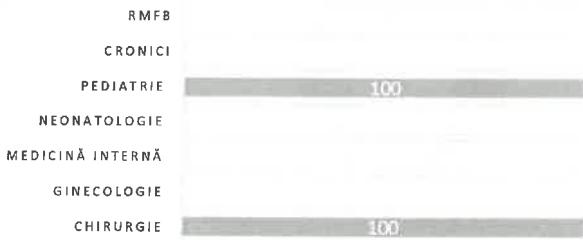
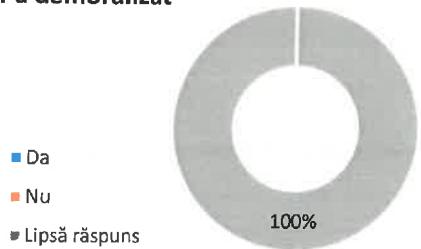


Cuvânt 3

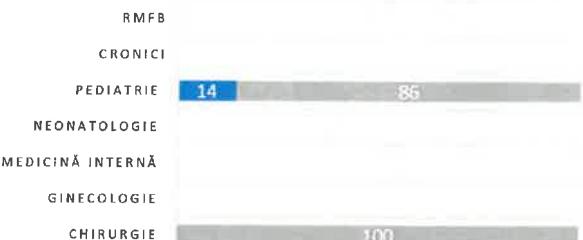
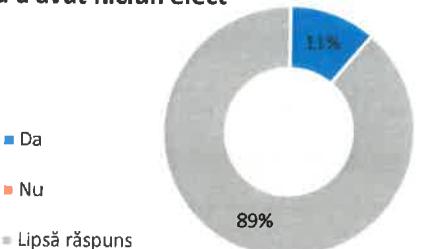


2 Situația din unitatea de primire, pe care tocmai ați descris-o v-a modificat starea de spirit? (bifați una din variantele de răspuns)

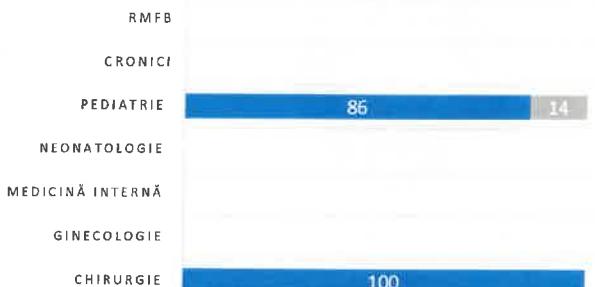
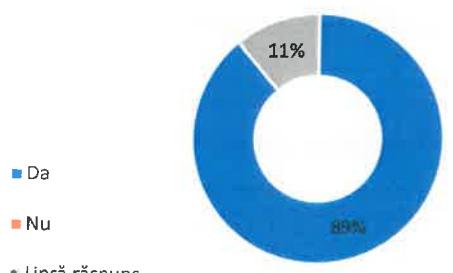
M-a demoralizat



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

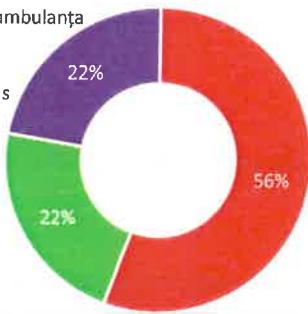
■ Trimitere medic de familie

■ Trimitere medic din ambulator

■ Ați venit cu ambulanța

■ Altă situație

■ Lipsă răspuns

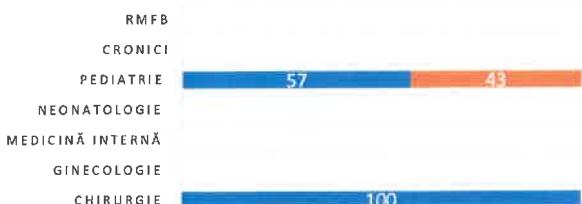
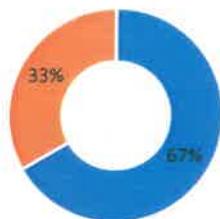


4. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?

■ Prima internare

■ Reinternare

■ Lipsă răspuns

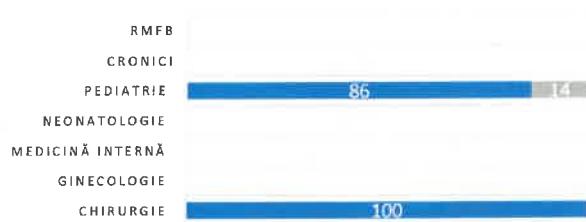
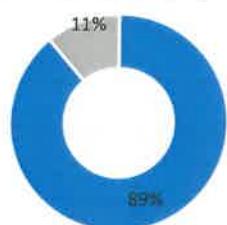


5.1 Ați fost primit cu amabilitate de la început?

■ Da

■ Nu

■ Lipsă răspuns

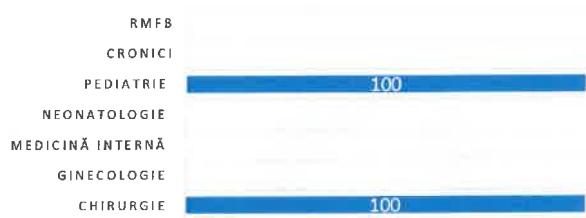
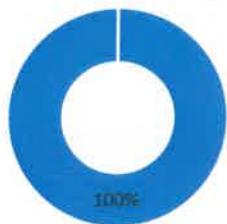


5.2 Ați fost informat cu privire la drepturile dvs ca pacient?

■ Da

■ Nu

■ Lipsă răspuns

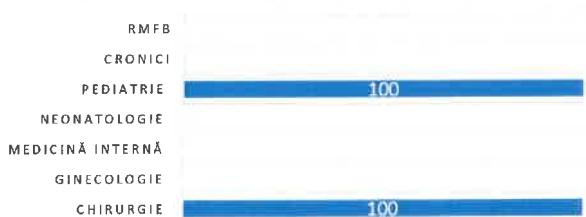
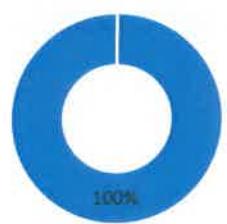


5.3 Ați fost informat cu privire la responsabilitățile dumneavoastră ca pacient?

■ Da

■ Nu

■ Lipsă răspuns

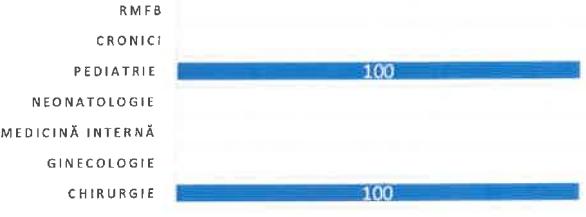
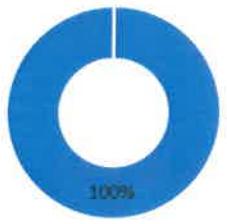


5.4 Ați facut baie la internare?

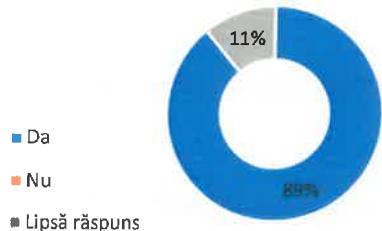
■ Da

■ Nu

■ Lipsă răspuns

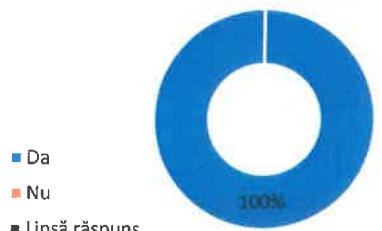


5.5 Ați fost condus la explorări?



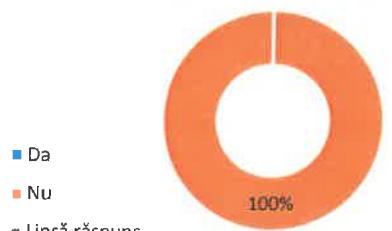
RMFB	86
CRONICI	14
PEDIATRIE	
NEONATOLOGIE	
MEDICINĂ INTERNĂ	
GINECOLOGIE	
CHIRURGIE	100

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



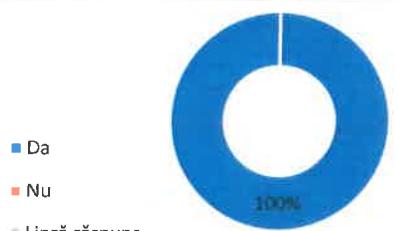
RMFB	100
CRONICI	
PEDIATRIE	100
NEONATOLOGIE	
MEDICINĂ INTERNĂ	
GINECOLOGIE	
CHIRURGIE	100

5.7 Ați adus medicamente de acasă?



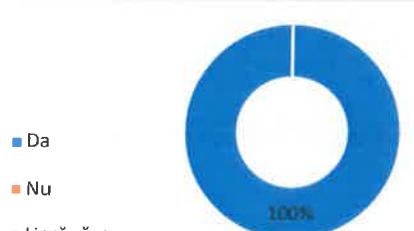
RMFB	
CRONICI	
PEDIATRIE	100
NEONATOLOGIE	
MEDICINĂ INTERNĂ	
GINECOLOGIE	
CHIRURGIE	100

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



RMFB	
CRONICI	
PEDIATRIE	100
NEONATOLOGIE	
MEDICINĂ INTERNĂ	
GINECOLOGIE	
CHIRURGIE	100

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



RMFB	
CRONICI	
PEDIATRIE	100
NEONATOLOGIE	
MEDICINĂ INTERNĂ	
GINECOLOGIE	
CHIRURGIE	100

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?

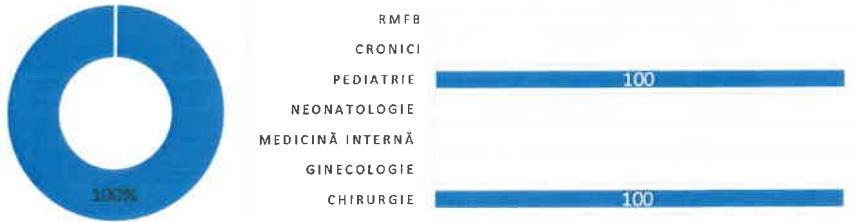


5.13 Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?



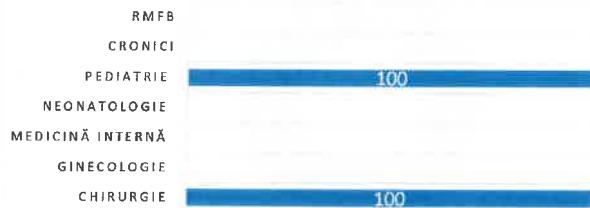
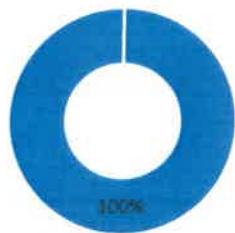
6.1 Atitudinea personalului la primire

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



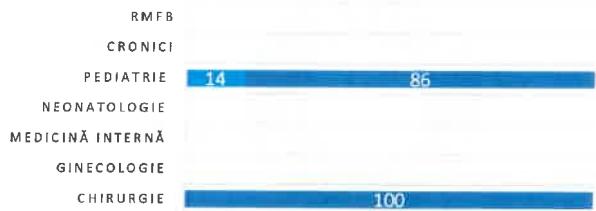
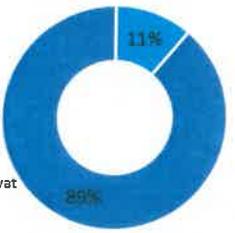
6.2 Atitudinea personalului pe parcursul şederii dvs. în unitate

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



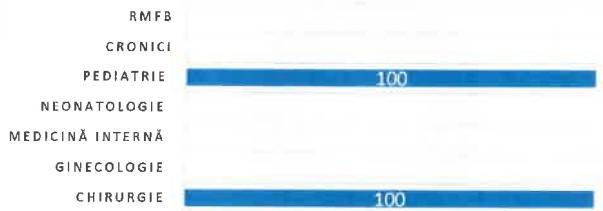
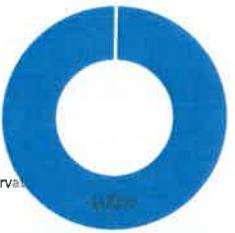
6.3 Îngrijirea acordată de medic

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



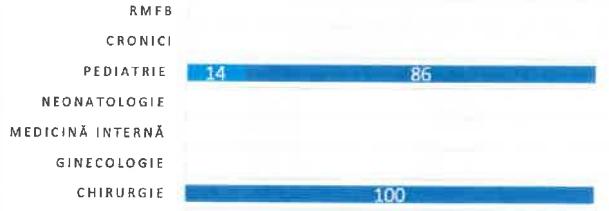
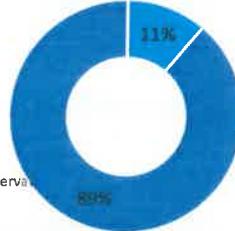
6.4 Îngrijirea acordată de asistente

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



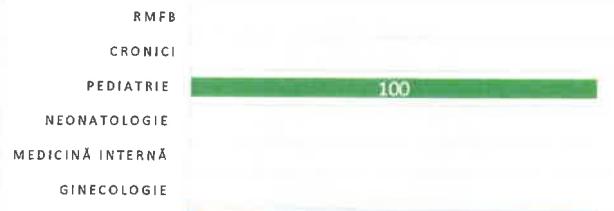
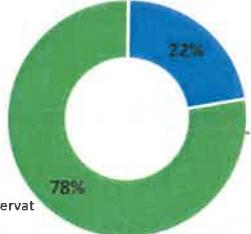
6.5 Îngrijirea acordată de infirmiere

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



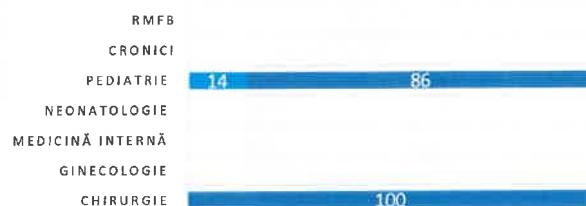
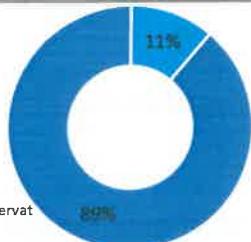
6.6 Îngrijirea post operatorie și ATI

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



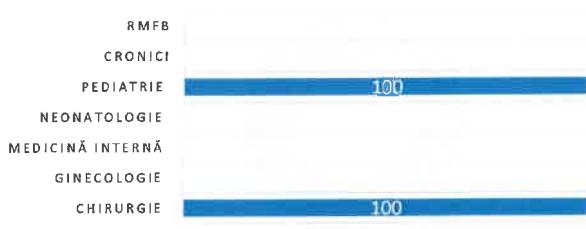
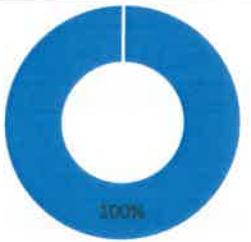
6.7 Comunicarea cu medicul

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



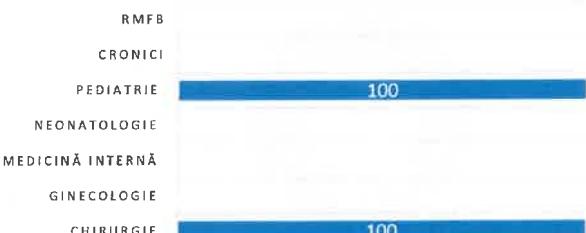
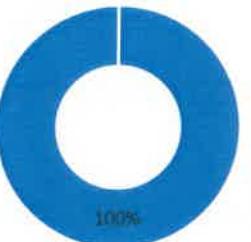
6.8 Comunicarea cu asistentele

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



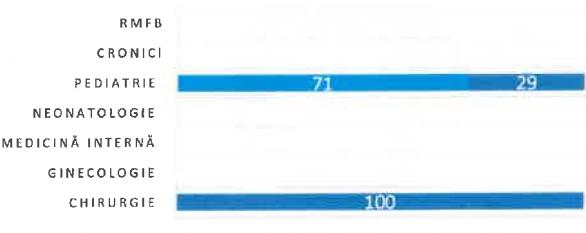
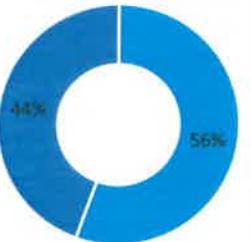
6.9 Comunicarea cu infirmierele

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



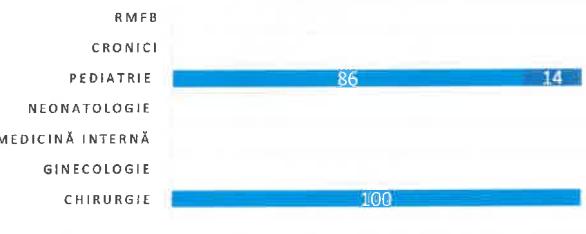
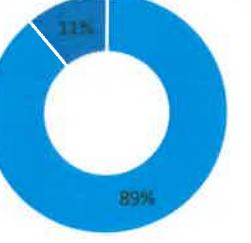
6.10 Calitatea condițiilor de cazare –salon

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



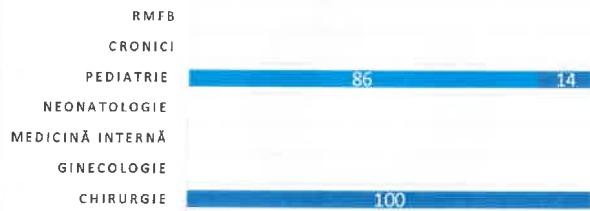
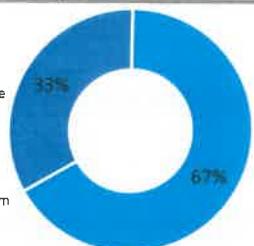
6.11 Calitatea grupurilor sanitare (băi+WC)

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



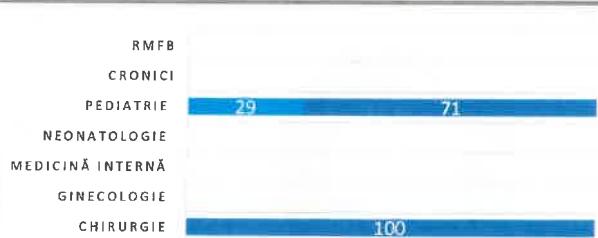
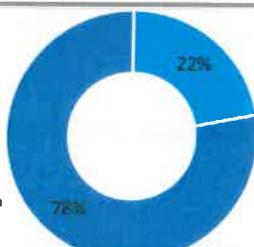
6.12 Aspectul lenjeriei și efectelor (îmbrăcăminte)

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



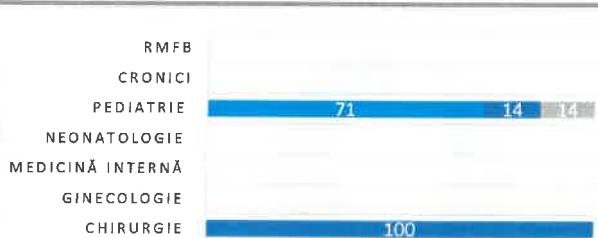
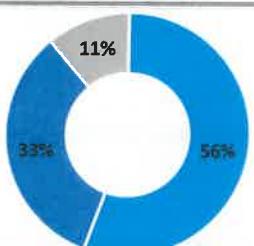
6.13 Curătenia în ansamblu

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



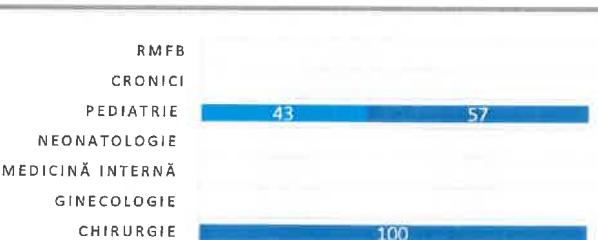
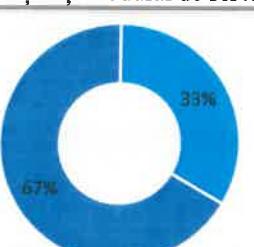
6.14 Calitatea meselor servite

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



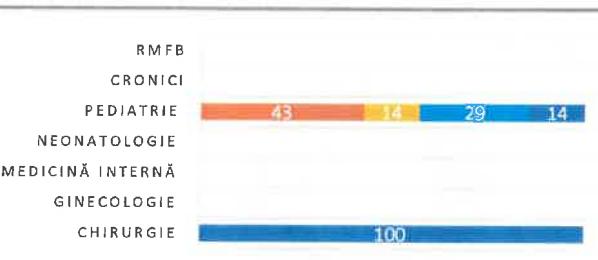
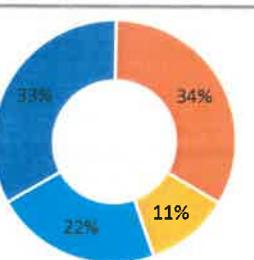
6.15 Calitatea distribuției și modului de servire a hranei

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

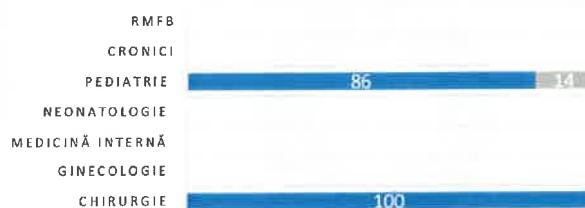
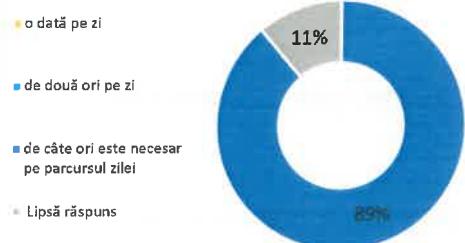


6.16 Ambientul spitalului

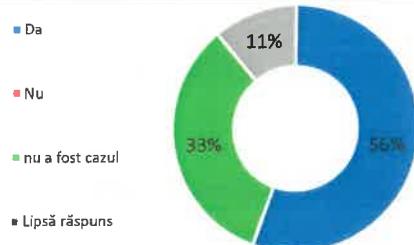
- 1 Total nesatisfătoare
- 2 Nesatisfătoare
- 3 Partial nesatisfătoare
- 4 Bună
- 5 Foarte bună
- 6 Nu am beneficiat/nu am observat
- Lipsă răspuns



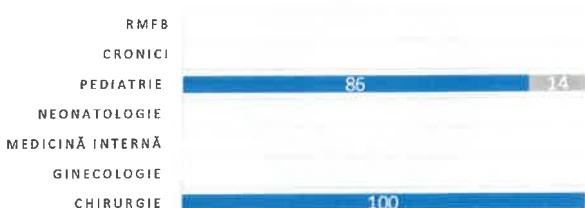
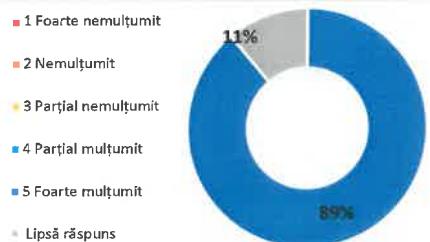
7. În salonul dvs. curătenia se face:



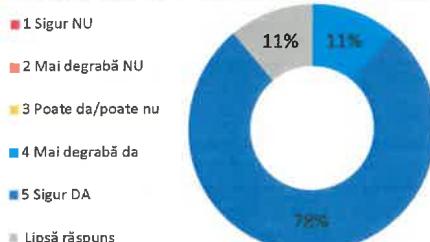
8. În timpul transferurilor din spital (între secții, radiologie, bloc operator, etc.) ați fost însoțit de personal medical și s-a asigurat suportul medical necesar?



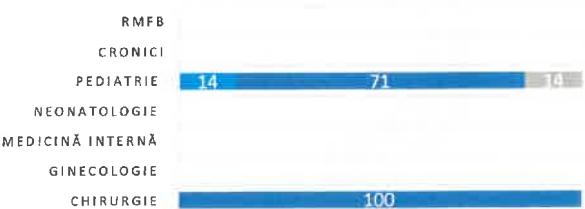
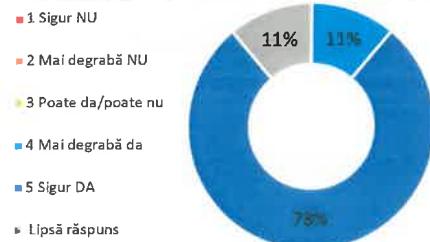
9. Cât de mulțumit sunteți/ați fost ?



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

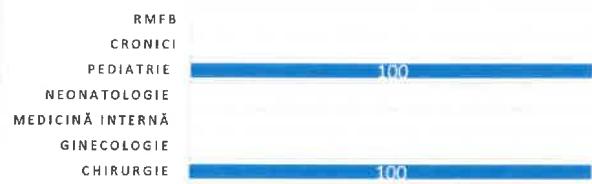
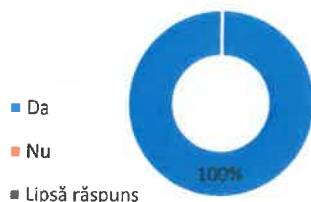


11. Dacă un apropiat, un prieten sau altă persoană ar avea nevoie de un serviciu medical despre care știi că este disponibil aici îți recomanda să vină?

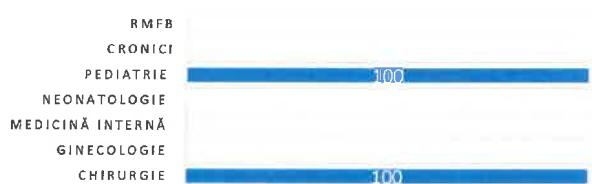
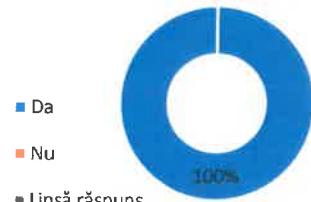


Având în vedere variabilitatea ridicată dată de întrebările cu răspuns liber 12 și 13 reprezentările grafice împreună cu răspunsurile propriu-zise sunt tratate la finalul documentului alături de eventualele mențiuni la întrebările 14, 15 și 16 și propunerile de îmbunătățire a serviciilor furnizate de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

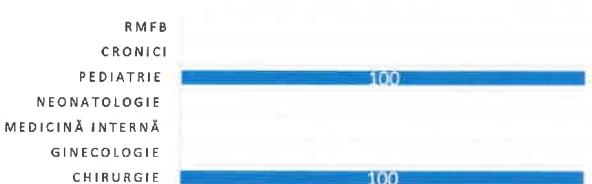
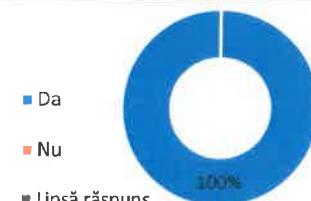
14. Considerați că vi s-a respectat dreptul la confidențialitate pe parcursul spitalizării ?



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

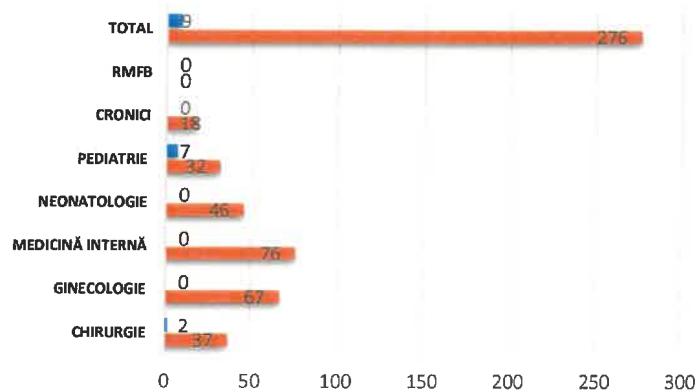


16. Considerați că vi s-a respectat dreptul la intimitate pe parcursul spitalizării

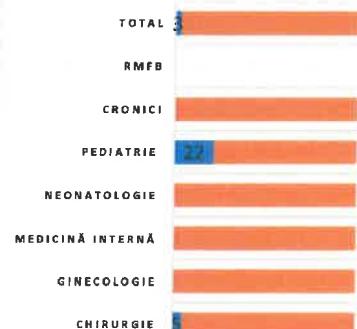


În cursul lunii iulie 2021 au fost internați 276 de pacienți și au fost returnate 9 de chestionare de satisfacție

nr pacienți internați/nr de chestionare



% Pacienților chestionați



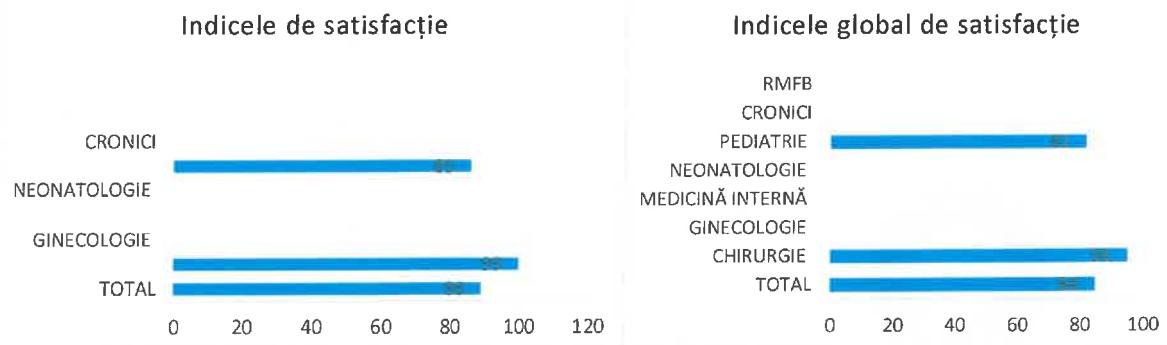
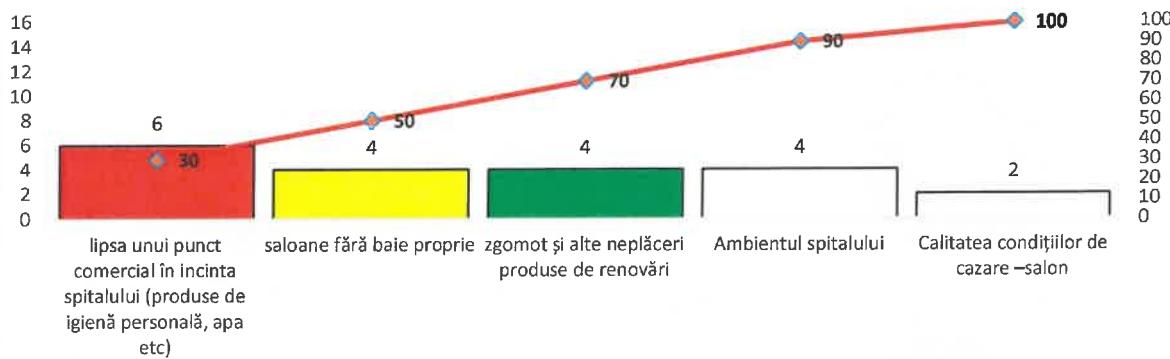


Diagrama Pareto - aspecte negative privind condițiile hoteliere



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

chirurgie: îngrijirile acordate; atitudinea întregului personal;

pediatrie: toate; atenția acordată; atitudinea personalului; personalul (menționat în 2 răspunsuri); profesionalism (menționat în 3 răspunsuri); amabile;

13. Dar negativ?/Ce nu v-a plăcut?

pediatrie: toaleta prea departe, nu ţi cloşc; zgomotele, nu e baie la salon, nu ai de unde lăua apă, fructe, etc.; baie în salon, magazin să cumpăr pemper, apă; ușor deprimantă atmosfera spitalului- zgomote, praf, nu îți poți cumpăra nimic de strictă necesitate; zgomotul, absența unui chioșc de unde să îți cumperi apă sau alte produse necesare; nu este baie la salon, zgomote, lipsă chioșc;

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

pediatrie: deschiderea unui chioșc pentru apă, articole de strictă necesitate, băi la salon; deschiderea unui chioșc cu produse de strictă necesitate; să fie zugrăvite saloanele; zugrăvire saloane, chioșc în spital chioșc, băi la salon;