



# SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚĂ SF. SPIRIDON IAȘI

## UNITATE FUNCȚIONALĂ REGIONALĂ DE URGENȚĂ

Bulevardul Independenței nr. 1, cod 700111, IAȘI  
Tel. 0232-240822, fax 0232-217781

NIVEL DE COMPETENȚĂ IA

www.spitalspiridon.ro , e-mail: office@spitalspiridon.ro



Serviciul de Management al Calității Serviciilor Medicale

Nr. 273 din data de 18.05.2023

## RAPORT DE EVALUARE A SATISFACTIEI PACIENTILOR

IANUARIE - MARTIE 2023

### În atenția Comitetului Director

În scopul îndeplinirii obiectivului principal implementarea la nivelul Spitalului Clinic Județean de urgență Sf. Spiridon Iasi.unității sanitare cu paturi a sistemului de management al calității serviciilor de sănătate și siguranței pacientului, vă înaintăm Raportul de analiza a satisfacției pacienților aferent perioadei: ianuarie -martie 2023 respectiv 01.01.2023 - 31.03.2023 ce conține date culese din răspunsurile primite de la pacienți la chestionarele de satisfacție.

În acest sens, prin intermediul aplicației informatice SMS-FEEDBACK, fiecare pacient este invitat să completeze un chestionar de satisfacție pacienți primit pe telefonul mobil personal.

Prin analizele lunare și trimestriale a feed-back-ului pacientului se urmăresc răspunsurile și informațiile furnizate de către pacienți în vederea îndeplinirii  *criteriului " 01.07.04. -Spitalul urmărește creșterea nivelului de satisfacție a pacienților"* din lista de verificare nr. 6 monitorizându-se informațiile referitoare la percepția pacientului asupra satisfacerii așteptărilor sale, propunându-se măsuri de remediere a disfuncționalităților semnalate.

Prezentul Raport de analiza a chestionarelor de satisfacție pacienți prezintă pentru fiecare item al chestionarului procentajul pe grade de satisfacție raportat la numărul total de pacienți externati în perioada 01.01.2023 - 31.03.2023.

În decursul perioadei: ianuarie -martie 2023 pe un esanțion de 6552 pacienți cu spitalizare de zi și continua și s-au trimis telefonic un număr de 6515 SMS-uri cuprinzând chestionare privind satisfacția pacientului astfel încât a rezultat un procent de aplicabilitate de 99.43 % din numărul pacienților externati.

In urma aplicării unui număr de 6515 chestionare de satisfacție pacienți au răspuns un număr de 934 pacienți, rata de răspuns la întrebările chestionarului fiind de 14.34%.

Pentru pacientii cu spitalizare de zi rata de raspuns la chestionarele de feedback au fost in procent de 13.46 % iar pentru cei cu spitalizare continua, rata de raspuns a fost de 16.25%.

Au fost exclusi pacientii cu stare generala alterata, cei care si-au exprimat dorinta de a nu participa la evaluare si cei care prezentau dificultati de intelegere. La momentul externarii pacientilor li s-a explicat scopul actiunii, si importanta raspunsurilor, criticilor si nemulțumirilor semnalate ,precum si asigurarea confidentialitatii datelor si parerilor exprimate.

Din totalul celor 934 raspunsuri primite s-au semnalat urmatoarele aspecte demografice :

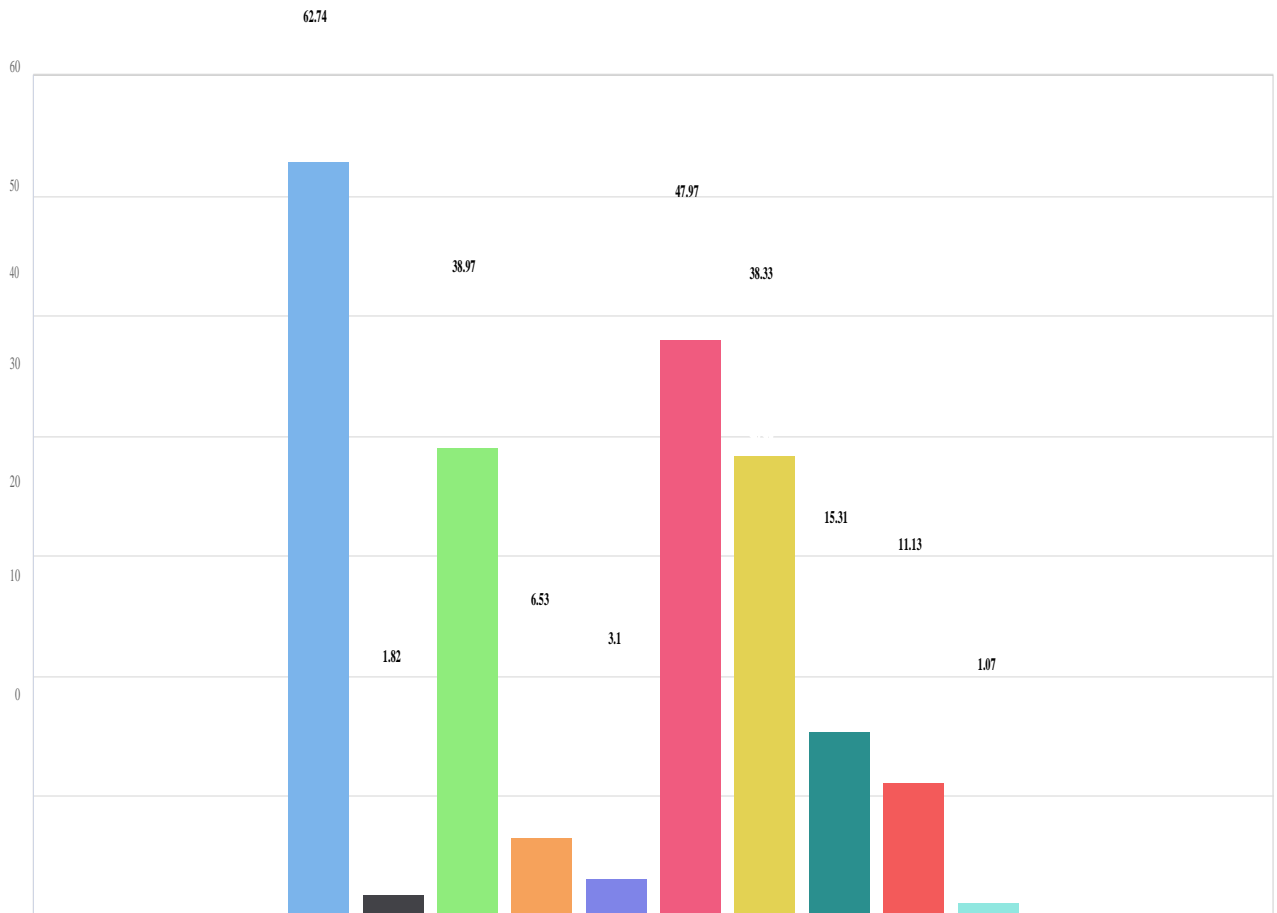
- Un procent de 60.28% pacienti respondenti au fost de sex feminin , 39.72% pacienti respondenti au fost de sex masculin.
- Dintre respondenti :
  - 40,36 % pacienti provin din mediul rural ,
  - 59,64 % pacienti provin din mediul urban .
- Distributia pacientilor in functie de nivelul de instruire se prezinta astfel:
  - procent de 0.35% pacienti sunt cu studii profesionale;
  - procent de 4.21% pacienti sunt cu studii liceale ;
  - procent de 0.35% pacienti sunt cu studii gimnaziale;
  - procent de 1.40% pacienti sunt cu studii nespecificate;
  - procent de 93.68 % pacienti nu au dorit sa-si exprime nivelul de instruire.
- Varsta aferenta pacientilor respondenti este cuprinsa intre urmatoarele intervale anuale si prezinta urmatoarele procente:
  - 5,35 %pacienti cu virsta cuprinsa intre 0- 19 ani ;
  - 8,03 % pacienti cu virsta cuprinsa intre 20- 29 ani ;
  - 9,85 % pacienti cu virsta cuprinsa intre 30- 39 ani ;
  - 16,70% pacienti cu virsta cuprinsa intre 40- 49 ani ;
  - 20,13% pacienti cu virsta cuprinsa intre 50- 59 ani ;
  - 19,59 % pacienti cu virsta cuprinsa intre 60- 69 ani ;
  - 20,34 % pacienti cu virsta de 70 ani si peste.

Analiza raspunsurilor la chestionarele de satisfactie pacienti pe sectii clinice primate telefonic in decursul perioadei 01.01.2023 - 31.03.2023 prezinta un procent ridicat pentru urmatoarele sectii clinice :

- CCPR 22,34% (pentru internari de zi) si 25,79% (pentru internari continue);
- Chirurgie Generala III 21,89%(pentru internari continue);
- Diabet 20,00 % (pentru internari de zi );
- Gastroenterologie I 15,52% (pentru internari de zi );
- Endocrinologie 13.20% (pentru internari de zi )si 15,23% (pentru internari continue);
- Imunologie-Alergologie 12,61% (pentru internari de zi ) si 27,27% (pentru internari continue);
- Cardiologie 11,90% (pentru internari de zi )si 17,59% (pentru internari continue);
- Medicina Interna II 11,14% (pentru internari de continue);
- Dermatologie-Venerologie 11,82% (pentru internari de zi ) si 12,12% (pentru internari continue);
- Hematologie 10,84% (pentru internari de zi ).

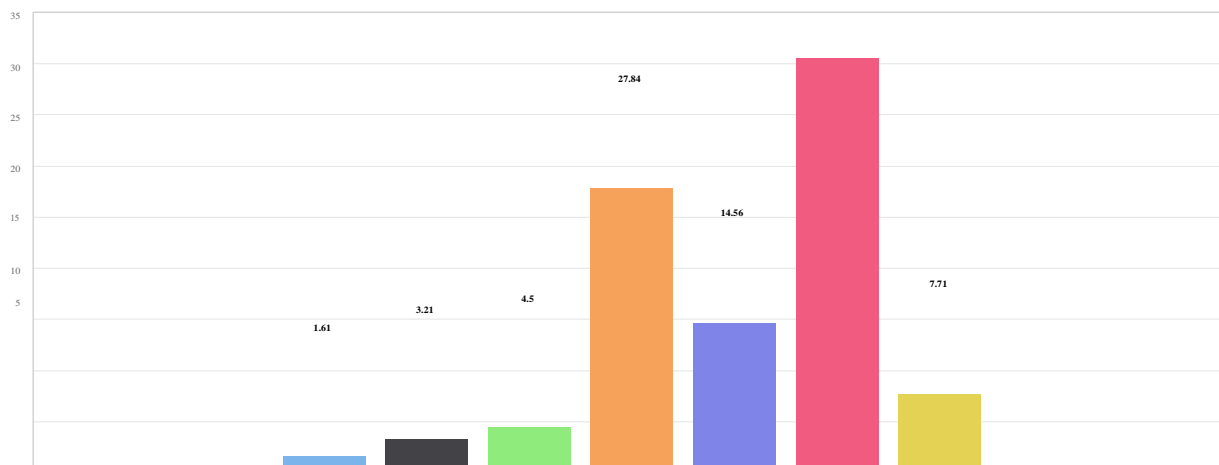
În urma analizei tuturor raspunsurilor primate de la pacienti, in decursul trimestrului I an 2023 la chestionarele de feedback s-au constatat urmatoarele aspecte :

- La itemul cu prima impresie facuta in momentul intrarii in unitatea sanitara si cuvintul cheie care ar descrie imaginea spitalului pacientii au raspuns astfel :
  - 62,74 % pentru curatenie ;
  - 47,97 % pentru disciplina;
  - 8,97 % penru aglomeratie;
  - 38,33 % pentru liniste;
  - 15,31 % pentru saracie;
  - 11,13 % altele
  - 6,53 % pentru dezordine;
  - 3,10 % pentru mizerie
  - 1,82 % pentru lux;



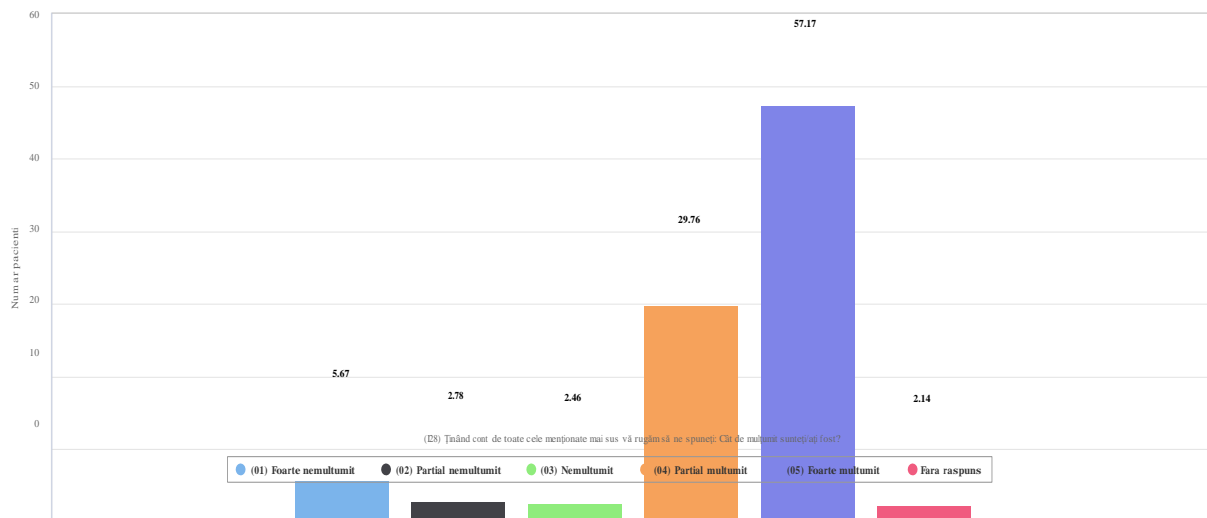
- In procent de 51.07% respondenti au fost pacientii care au venit cu recomandare de la medicul de familie , in procent de 15.63% respondenti au venit cu recomandarea medicului din ambulator, 12.21% respondenti au fost adusi cu ambulanta si in procent de 9.64 % respondenti au fost pacientii care s-au prezentat direct la camera de garda;
- Pe parcursul internarii, pacientul a apreciat calitatea foarte buna a serviciilor medicale oferite de catre :
  - medici in proportie de 77,09 %,
  - asistenti medicali in proportie de 62,74 %,
  - infirmiere/ ingrijitoare in proportie de 45,40%,
- Tot la itemul referitor la prima impresie formata la intrarea in unitatea sanitara cele mai ridicate procente au fost pentru pentru curatenie acesta fiind de 62.74% urmat de procentul pentru disciplina - 47.97% , si procentul pentru aglomeratie - 38.97%.
- Foarte multumiti de atitudinea personalului medical la primire au fost in procent de 58,24% pacienti, in procent de 33,19 % pacienti au fost multumiti si in procent insumat de 8,57% pacienti au fost mai putin multumiti si pacienti care nu au raspuns .

- Calitatea foarte buna a ingrijirilor post-operatorii A.T.I. de care au beneficiat pacientii externati in decursul trimestrului I an 2023 au fost in procent de 29.12%. Pentru 45.50% din pacientii externati nu au fost necesare ingrijiri post-operatorii.
- La itemul privind modul de comunicare cu personalul medical evaluarea foarte buna a calitatii comunicarii a reprezentat un procent de 60.60 %.
- In perioada 01.01.2023 - 31.03.2023 aprecierea pacientilor a conditiilor hoteliere constatate in unitatea sanitara se prezenta astfel:
  - Foarte buna in procent de 14,56%;
  - Buna in procent de 27,84%;
  - Nu au observat in procent de 40,58% ;
  - Nu au raspuns in procent de 7,71% ;
  - Nesatisfacatoare ,Partial nesatisfacatoare si total nesatisfacatoare in procent insumat de 9,31%



- Din totalul celor 934 raspunsuri primite in decursul primului trimestru al anului 2023 de la pacientii externati,calitatea buna si foarte buna a grupurilor sanitare ( dusuri,bai sau WC-uri) au reprezentat- procent de 41.22 % ;
- De aspectul lenjeriei si curatenia in general au fost foarte multumiti si multumiti pacientii care au insumat un procent de peste 54.72 %;
- La itemul privind aprecierea calitatii meselor servite si a modului de distribuire a acestora pacientilor internati , cu parere foarte buna si buna au fost pacientii insumand un procent de 41.22 % ;
- La itemul cu referire la conditionarea ingrijirilor medicale primite pe parcursul internarii in procent de 66,06% pacienti au raspuns negativ, 25,8 % pacienti au raspuns pozitiv si 8,14 % pacienti nu au raspuns .

- Din cele 934 de raspunsuri la chestionarele de satisfactie pacienti primite in decursul trimestrului I-an 2023 in procent de 80.84 % pacienti ,s-ar intoarce in mod sigur in unitatea sanitara pentru un serviciu medical disponibil si necesar imbunatatirii starii sale de sanatate;
- Referitor la posibilitatea recomandarii serviciilor medicale oferite de unitatea sanitara pantru o ruda, prieten, persoana apropiata un procent de 80.83 % pacienti au raspuns afirmativ;
- La întrebarea cat de multumiti au fost de calitatea serviciilor medicale in general (gradul de satisfactie) oferita de unitatea sanitara pacientilor , acestia au fost:
  - foarte multumiti in procent de 57.17% ,
  - partial multumiti in procent de 29.76%,
  - nemultumiti în procent de 2,46% ,
  - partial, foarte nemultumiti si fara raspuns in procent de 10.61%.



Pentru îmbunătățirea calității serviciilor medicale si a satisfactiei pacientului în urma analizei efectuate de Serviciul de Management al Calitatii Serviciilor de Sanatate pentru cele 934 raspunsuri la chestionarele de satisfactie pacienti ,in functie de aspectele negative relatate de catre acestia în decursul primului trimestru al anului 2023 vă înaintăm urmatoarele masuri esalonate pe luni calendaristice :

#### **Masuri propuse de catre pacienti - luna ianuarie anul 2023**

- Imbunatatirea aspectului neplacut la unele grupuri sanitare din sectiile clinice;

- Rezolvarea lipsei îmbunătățirilor în general din secții clinice (ex: cos de gunoi menajer, mobilier deteriorat, paturi incomode, etanșitatea geamurilor uzate, recipiente pentru deseuri medicale);
- Soluționarea numărului redus de echipamente medicale moderne ( EKG ) .

### **Măsuri propuse de către pacienți - luna februarie anul 2023**

- Îmbunătățirea aspectului neplăcut la unele grupuri sanitare din secțiile clinice (îmbunătățirea calității grupurilor sanitare, funcționalitatea dusurilor) precum și înființarea unui grup sanitar destinat pacienților în sala de așteptare la Secția clinică Cardiologie;
- Îmbunătățirilor condițiilor din secții clinice astfel :
  - înlocuirea mobilierului cu aspect învechit (Cardiologie, Chirurgie Generală IV);
  - renovarea peretilor care necesită îmbunătățiri ( CCPR);
  - înlocuirea saltelelor deteriorate ( CCPR );
  - achiziționarea de cărucioare pentru de transport pacienți nedeplasabili( CCPR);
  - înlocuirea geamurilor cu etanșitate redusă ( Alergologie).
- Suplimentarea cu echipamente medicale moderne (aparatură medicală, ecografe, aparatură pentru sala de operație), materiale sanitare (ace specifice pentru imunoterapie), efecte ( lenjerie ruptă ), materiale igienico-sanitare;
- Soluționarea aspectului negativ semnalat de către pacienți cu privire la alomeratia provocată fie de condițiile reduse în spațiile de așteptare(ex: scaune puține, spațiu mic și lipsa scaunelor) la Secțiile clinice de Gastroenterologie și Oftalmologie, fie de lipsa îmbunătățirilor și a condițiilor precare în sala de așteptare-pacienți la Secția clinică de Hematologie, fie de numărul redus de cadre medicale raportat la numărul mare de pacienți programați la Biroul de Internari, Ambulator-Gastroenterologie ,Cardiologie.

### **Măsuri propuse de către pacienți – luna martie anul 2023**

- Îmbunătățirea aspectului neplăcut la unele grupuri sanitare (ex: îmbunătățirea calității produselor care formează grupul sanitar, remedierea dusurilor nefuncționale, dotarea băilor corespunzător nevoilor pacienților ) din secțiile clinice: Alergologie-Imunologie, Cardiologie, CCPR, Medicală III, Chirurgie Generală II ;
- Rezolvarea lipsei îmbunătățirilor în general din secții clinice cum ar fi :
  - dotarea salilor de așteptare pacienți cu scaune (Cardiologie,);

- renovarea peretilor care necesita imbunatatiri si inlocuirea geamurilor fara etaseitate (Diabet, Alergologie-Imunologie) ;
  - programarea corespunzatoare a pacientilor astfel incat sa se reduca timpii de asteptare pentru pacienti si sa se evite aglomeratia ;
  - solutionarea lipsei vestiarelor pentru internarile de zi ( CCPR )
- Solutionarea numarului redus de echipamente medicale moderne in sectiile clinice (Hematologie,Gastroenterologie II,Alergologie, Diabet, Chirurgie Generala II si III, CCPR ), numar redus de medicamente (Ortopedie, Oftalmologie), materiale igienico-sanitare insuficiente (Cardiologie, Hematologie, Medicala III );
- Solutionarea aspectului negativ semnalat de catre pacienti cu privire la aglomeratia provocata fie de conditiile reduse in spatiile de asteptare (ex: scaune putine ,spatiu mic si lipsa scaune) la sectiile clinice : Cardiologie, Dermatologie, Hematologie, Ambulator-Gastroenterologie, fie de lipsa imbunatatirilor si a conditiilor precare in sala de asteptare-pacienti la Hematologie, fie de numarul redus de cadre medicale raportat la numarul mare de pacienti in sectiile clinice : Ortopedie-Traumatologie,Cardiologie.

**Cu stima,**

**R.M.C**  
**Ing. Paula Cucu**

**Referent de Specialitate**  
**Ing. Georgeta Ifrim**