



NIVEL DE COMPETENȚĂ IA

# SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚĂ SF. SPIRIDON IAȘI UNITATE FUNCȚIONALĂ REGIONALĂ DE URGENȚĂ

Bulevardul Independenței nr. 1, cod 700111, IAȘI  
Tel. 0232-240822, fax 0232-211257  
www.spitalspiridon.ro , e-mail: office@spitalspiridon.ro



Serviciul de Management al Calității Serviciilor de Sănătate

Nr. 487 din data de 27 .07.2023

## RAPORT DE EVALUARE A SATISFACTIEI PACIENTILOR

### TRIMESTRUL II ( aprilie-iunie ) 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 lunii trimestrului II an 2023 , respectiv pentru perioada 01.04.2023 - 30.06.2023 ce contine date culese din raspunsurile primite de la pacienti la chestionarele de satisfactie.

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

Prin analizele lunare a feed-back-ului pacientului se urmăresc raspunsurile si informatiile furnizate de catre pacienti în vederea îndeplinirii *Criteriului " 01.07.04. -Spitalul urmărește creșterea nivelului de satisfacție a pacienților"* din lista de verificare nr. 6 monitorizandu-se informațiile referitoare la percepția pacientului asupra satisfacerii așteptărilor sale, propunandu-se măsuri de remediere a disfuncționalităților semnalate.

Prezentul Raport de analiza a chestionarelor de satisfactie pacienti prezinta pentru fiecare item al chestionarului procentajul pe grade de satisfactie raportat la numarul total de pacienti externati in perioada 01.04.2023 - 30.06.2023.

În decursul trimestrului II an 2023 pe un esantion de 6652 pacienti cu spitalizare de zi si continua si s-au trimis telefonic un numar de 6598 SMS-uri cuprinzind chestionare privind satisfactia pacientului astfel incat a rezultat un procent de aplicabilitate de 99.18 % din numarul pacienților externati.

În urma aplicării unui număr de 6598 chestionare de satisfacție pacienți, au răspuns un număr de 928 pacienți, rata de răspuns la întrebările chestionarului fiind de 14,06 % procent ușor redus față de rata răspunsurilor aferente trimestrului I an 2023 (ianuarie - martie), respectiv de 14,34 %.

Pentru pacienții cu spitalizare de zi, rata de răspuns la chestionarele de feedback au fost în procent de 14,79 % iar pentru cei cu spitalizare continuă rata de răspuns a fost de 12,31 %, valori relativ constante în raport cu procentele identificate în decursul trimestrului I an 2023 respectiv pentru pacienții cu spitalizare de zi- 13,46 % și pacienți cu spitalizare continuă- 16,25%.

Au fost excluși pacienții cu stare generală de sănătate degradată, cei care și-au exprimat dorința de a nu participa la evaluare și cei care prezentau dificultăți de înțelegere. La momentul externării pacienților li s-a explicat scopul acțiunii, și importanța răspunsurilor, criticilor și nemulțumirilor semnalate, precum și asigurarea confidențialității datelor și părerilor exprimate.

Din totalul celor 928 răspunsuri primite s-au semnalat următoarele aspecte demografice :

- Un procent de 45,26% pacienți respondenți au fost de sex feminin, 29,74% pacienți respondenți au fost de sex masculin și 25,00% respondenți nu au dorit să-și exprime orientarea ;
- Dintre respondenți în procent de 27,16% pacienți provin din mediul rural, 47,84% pacienți provin din mediul urban, 25,00% nu și-au exprimat proveniența mediului de rezidență;
- Distribuția pacienților în funcție de nivelul de instruire se prezintă astfel:
  - procent de 2,80% pacienți sunt cu studii primare sau fără studii ;
  - procent de 16,59% pacienți sunt cu studii gimnaziale și studii profesionale ;
  - procent de 26,62% pacienți sunt cu studii liceale și postliceale ;
  - procent de 10,13 % pacienți sunt cu studii superioare și superioare de scurtă durată ;
  - procent de 43,86 % pacienți nu au dorit să-și exprime nivelul de instruire.
- Vârsta aferentă pacienților respondenți este cuprinsă între următoarele intervale anuale și prezintă următoarele procente:
  - 4,43% pacienți cu vîrsta cuprinsă între 0- 19 ani;
  - 7,00% pacienți cu vîrsta cuprinsă între 20- 29 ani;
  - 6,90% pacienți cu vîrsta cuprinsă între 30- 39 ani;
  - 10,78% pacienți cu vîrsta cuprinsă între 40- 49 ani ;
  - 14,98% pacienți cu vîrsta cuprinsă între 50- 59 ani ;
  - 14,76% pacienți cu vîrsta cuprinsă între 60- 69 ani ;

- 16,16% pacienti cu virsta de 70 ani si peste ;
- 25,00% pacienti nu si-au exprimat varsta.

Analiza raspunsurilor primite prin SMS a respondentilor la chestionarele de satisfactie pacienti pe clinici prezinta un procent ridicat urmatoarele sectii clinice :

- Endocrinologie 15,50% (pentru internari de zi )si 15,13% (pentru internari continue a pacientilor adulti );
- CCPR 23,47% (pentru internari de zi) si 20,47% (pentru internari continue);
- ORL adulti 15,79% (pentru internari de zi );
- Diabet 13,97% (pentru internari de zi) si 29,17% (pentru internari continue);
- Chirurgie Generala III 15,56% (pentru internari de zi ) si 15,15% (pentru internari continue);
- Chirurgie Laparoscopica III 66,67% (pentru internari continue);
- Chirurgie generala II 12,00% (pentru internari de zi) si 9,17% (pentru internari continue);
- Oftalmologie 14,56% (pentru internari de zi) si 12,00% (pentru internari continue);
- Cardiologie 11,81% (pentru internari de zi )si 14,47% (pentru internari continue);
- Imunologie-Alergologie 14,08% (pentru internari de zi ) si 18,75% (pentru internari continue);
- CCPR Arsi 27,27% (pentru internari de zi ) ) si 10,53% (pentru internari continue);
- Gastroenterologie I – 20,95% (pentru internari de zi ) 11,90%(pentru internari continue) ;
- Chirurgie vasculara 20,00%(pentru internari continue);
- Gastroenterologie II – 11,15% (pentru internari de zi ) 9,62%(pentru internari continue) ;
- Medicina Interna III 13,00% (pentru internari de zi);
- Celelalte sectii prezinta un procent de raspuns de sub 10,00%.

**DISTRIBUȚIA PACIENȚILOR RESPONDENȚI INTERNAȚI ÎN PERIOADA 01.04.2023 - 30.06.2023**

<b>SECȚIA CLINICĂ</b>	<b>NR. RESPONDENȚI INTERNĂRI DE ZI</b>	<b>NR. RESPONDENȚI SPITALIZARE CONTINUA</b>
ENDOCRINOLOGIE	234	23
CCPR	130	35
HEMATOLOGIE	47	4
CARDIOLOGIE	68	46
IMUNOLOGIE-ALERGOLOGIE	58	18
DERMATOVENEROLOGIE	28	8
GASTROENTEROLOGIE I	31	5
GASTROENTEROLOGIE II	29	5
DIABET ZAHARAT	19	7
MEDICINA INTERNA II	-	30
CHIRURGIE GENERALA II	-	10
CHIRURGIE GENERALA III	-	15

În urma analizei tuturor răspunsurilor primite de la pacienți, în decursul trimestrului II - 2023 la chestionarele de feedback s-au constatat următoarele aspecte :

- Un procent de 49,19% au fost pacienții care au venit cu recomandare de la medicul de familie, 17,94% respondenți au venit cu recomandarea medicului din ambulator, 12,78% respondenți au fost pacienții care s-au prezentat direct la camera de gardă, 9,56 % au fost aduși în unitatea sanitară cu ambulanta iar 10,53 % respondenți au avut o altă situație ( fie aduși cu autoturism personal, fie nu și-au exprimat opinia).
- La itemul referitor la prima impresie formată la intrarea în unitatea sanitară cele mai ridicate procente au fost pentru curățenie - respectiv 63,16% , disciplină 49,19% urmat de liniște 37,92% ;
- Tot la itemul referitor la prima impresie formată la intrarea în unitatea sanitară cele mai ridicate procente au fost pentru pentru aglomerație 39,85% , procent ușor ridicat față de cel exprimat în trimestrul I 2023( ian-febrie 2023) = 38,97 % ;

- Foarte multumiti de atitudinea personalului medical la primire au fost in procent de 61,01% pacienti si doar 32,65% pacienti au fost multumiti, cele doua procente fiind cu valorile cele mai semnificativ exprimate de catre respondentii perioadei : 01 aprilie- 30 iunie 2023 ;
- Procentul de 92.02 % a reprezentat ponderea pacientilor externati din unitatea sanitara si care au apreciat primirea cu amabilitate de catre intreg personalul angajat al spitalului;
- Pe parcursul internarii, pacientul a apreciat calitatea buna si foarte buna a serviciilor medicale oferite de catre :
  - medici in proportie de 95,38 %,
  - asistenti medicali in proportie de 93.45 %,
  - infirmiere/ ingrijitoare in proportie de 72.40%,
- Calitatea buna si foarte buna a ingrijirilor post-operatorii A.T.I. de care au beneficiat pacientii externati in decursul trimestrului II- 2023, au fost in procent de 40.93%.  
Pentru 50.48 % din pacientii externati nu au fost necesare ingrijirile post-operatorii sau nu si-au exprimat opinia;
- La itemul privind modul de comunicare cu personalul medical, evaluarea buna si foarte buna a calitatii comunicarii cu pacientul pe intreaga perioada de spitalizare a reprezentat un procent de 93.66 %.
- Respondentii care au fost informati pe intelesul lor despre boala, tratament, risc operator, prognostic de personalul medical pe perioada internarii reprezintă un procent de 91,62 %.
- La aprecierea respondentilor a conditiilor hoteliere constatate în unitatea sanitara pe perioada internării 12.78 % au fost impresiile foarte bune, 22.77 % impresii bune, 50.59% au preferat sa nu raspunda sau nu au observat si 13.86 % au insumat respondentii cu impresii mai putin placute;
- Din totalul celor 928 raspunsuri primite in decursul trimestrului II - 2023 de la pacientii externati, calitatea buna si foarte buna a grupurilor sanitare ( bai+WC-uri) au reprezentat- procent de 52.74 % ;
- De aspectul lenjeriei si curatenia în general au fost foarte multumiti si multumiti pacientii care au insumat un procent de peste 47.26 %;
- 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 33.41 % si un procent ridicat de respondenti- respectiv de 53.49 % nu au preferat sa-si exprime opinia ;

- În procent de 88.61 % au raspuns pacientii care nu au facut baie la internare .
- La itemul cu referire la conditionarea ingrijirilor medicale primite pe parcursul internarii in procent de 93.13 % pacienti au raspuns negativ, 3.76 % au raspuns pozitiv si 3.11 % au preferat sa nu raspunda.
- Din cele 928 de raspunsuri la chestionarele de satisfactie pacienti primite in decursul trimestrului II 2023, in procent de 82.60 % pacienti , s-ar intoarce in mod sigur in unitatea sanitara pentru un serviciu medical disponibil si necesar imbunatatirii starii sale de sanatate;
- Privind posibilitatea recomandarii serviciilor medicale oferite de unitatea sanitara pentru o ruda, prieten, persoana apropiata un procent de 82.28% pacienti au raspuns afirmativ, procent usor ridicat in raport cu procentul trimestrului anterior ( trim. I 2023), respectiv de 80.83 %;
- 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 59,94 % ,
  - partial multumiti in procent de 28.46 %,
  - nemultumiti în procent de 2.04 % ,
  - partial si foarte nemultumiti in procent de 10.10%.

**Pentru îmbunătățirea calității serviciilor medicale** si a satisfactiei pacientului în urma analizei efectuate de Serviciul de Management al Calitatii Serviciilor de Sanatate pentru cele 928 raspunsuri la chestionarele de satisfactie pacienti, în functie de aspectele negative relatate de catre acestia în decursul perioadei : 01 aprilie- 30 iunie 2023 va inaintam urmatoarele masuri esalonate pe luni calendaristice :

#### **Masuri propuse de catre pacienti- luna aprilie 2023**

- Monitorizarea stricta a respectarii protocoalelor SPIAAAM privind curatenia si dezinfectia spatiilor/ echipamentelor- de catre persoanele responsabile ( personal SPIAAAM, asistente sefe, asistente medicale, infirmiere) ;
- Imbunatatirea aspectului neplacut la unele grupuri sanitare (ex: imbunatatirea calitatii produselor care formeaza grupul sanitar,remediarea dusurilor nefunctionale,dotarea bailor corespunzator nevoilor pacientilor ) din sectiile clinice: Cardiologie, CCPR, , Chirurgie Generala III , Endocrinologie ,Dermatologie;

- Amenajarea toaletei cu dotari speciale destinate persoanelor cu handicap la Sectia Clinica Medicina Interna III ;
- Rezolvarea lipsei imbunatatirilor in general din sectii clinice cum ar fi :
  - dotarea salilor de asteptare pacienti cu scaune si spatiu adecvat numarului major de pacienti in clinicile :Cardiologie, Hematologie, Gastroenterologie II, Diabet ;
  - renovarea peretilor interiori si/sau exteriori care necesita imbunatatiri din Sectiile Clinice : Diabet, CCPR, Endocrinologie, Oftalmologie, Medicina Interna II, Alergologie-Imunologie ;
  - inlocuirea geamurilor fara etanseitate (Alergologie-Imunologie, CCPR) ;
  - imbunatatirea saloanelor privind dotarea (Oftalmologie, Dermatologie, Chirurgie Generala III, Dermatologie, Medicina Interna II ) :
  - programarea corespunzatoare a pacientilor astfel incat sa se reduca timpii de asteptare pentru pacientii prezenti in unitatea sanitara si pentru reducerea aglomeratiei ;
  - imbunatatirea comunicarii cadrelor medicale atat de la Biroul de Internari cat si din sectiile clinice ale spitalului cu pacientii adresanti ;
- Solutionarea numarului redus de echipamente medicale moderne in sectiile clinice ( Oftalmologie , Chirurgie Generala IV ), numar cantitativ redus de reactivi (Endocrinologie), numar redus de materiale igienico-sanitare (Chirurgie Generala III).

### **Masuri propuse de catre pacienti- luna mai 2023**

- Dotarea salilor de asteptare cu scaune pentru un număr mai mare de pacienti;
- Îmbunatatirea aspectului grupurilor sanitare si a dusurilor în secțiile : Cardiologie, Endocrinologie, Medicina Interna II, Diabet ;
- Înlocuirea saltelelor incomode acolo unde situatia o impune;
- Îmbunatatirea aspectului anumitor pereti interiori si exteriori;
- Înlocuirea mobilierului cu aspect vechit (Diabet, CCPR, Cardiologie, Chirurgie Generala II, Alergologie-Imunologie) ;
- Înlocuirea geamurilor cu etanseitate redusa (Alergologie-Imunologie) ;

Identificarea unor soluții pentru organizarea de cursuri de formare profesională pe teme privind comunicarea, drepturile pacientului, etica și relația medic-pacient.

### **Masuri propuse de catre pacienti- luna iunie 2023**

- Instruirea personalului cu atributii adecvate in privinta igienizarii cazarmamentului si implicit a grupurilor sanitare cat mai des posibil ( CCPR,Cardiologie, Dermatologie, Gastroenterologie II) ;
- Dotarea salilor de asteptare cu scaune pentru un număr mai mare de pacienti si toalete din curte destinate apartinatorilor imbunatatite ( Cardiologie, ;
- Imbunatatirea coordonarii programarilor pacientilor pentru evitarea aglomeratiei in sectii clinice si in Ambulatoriul de Specialitate (CCPR,
- Îmbunatatirea aspectului grupurilor sanitare si a dusurilor în secțiile : Cardiologie, Endocrinologie, Medicina Interna II, Diabet ;
- Îmbunatatirea aspectului peretilor interiori si exteriori , a conditiilor hoteliere( paturi si saltele confortabile) ( Chirurgie generala II ;
- Instruirea intregului personal medical in privinta comportamentului si atitudinii fata de pacientii internati;
- Reorganizarea spatiilor adecvate destinate asteptarii pacientilor pentru primirea la consultatiilor de specialitate precum si dotarea cu scaune suficiente acestora si apartinatorilor acestora (Cardiologie, Oftalmologie, Gastroenterologie II)
- Redactarea referatelor de necesitate personal medical de catre asistentele sefe in sectile clinice unde este impetuos necesar (CCPR
- Efectuarea deratizarii, dezinfectiei si dezinsectiei prompte si repetate in mod organizat in sectiile clinice ale spitalului;
- Intensificarea la nivel de sectie clinica a reuniunilor pe tema comunicarii in mod explicit a problemelor de sanatate a pacientilor, a exprimarii empatiei personalului medical, implicare profesionala;
- Identificarea unor soluții pentru organizarea de cursuri de formare profesională pe teme privind comunicarea, drepturile pacientului, etica și relația cadru medical - pacient.

**Cu stima,**

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

**Referent de Specialitate  
Ing. Georgeta Ifrim**