



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. 779 din data de 08.11.2023

RAPORT DE EVALUARE A SATISFACTIEI PACIENTILOR

TRIMESTRUL III (iulie - septembrie) 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 III an 2023 , respectiv pentru perioada 01.07.2023 - 30.09.2023 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 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 01.07.2023 - 30.09.2023.

În decursul trimestrului III an 2023 pe un esanțion de 6731 pacienți cu spitalizare de zi si continua si s-au trimis telefonic un numar de 6651 SMS-uri cuprinzind chestionare privind satisfactia

pacientului astfel incat a rezultat un procent de aplicabilitate de 98.81 % din numarul pacientilor externati.

În urma aplicarii unui numar de 6651 chestionare de satisfactie pacienti, au raspuns un numar de 882 pacienti, rata de raspuns la intrebarile chestionarului fiind de 13,26 % procent usor redus fata rata raspunsurilor aferente trimestrului II an 2023(aprilie - iunie), respectiv de 14,06 %.

Pentru pacientii cu spitalizare de zi, rata de raspuns la chestionarele de feedback au fost in procent de 13,48 % iar pentru cei cu spitalizare continua rata de raspuns a fost de 12,77 % , valori relativ constante in raport cu procentele identificate in decursul trimestrului II an 2023 respectiv pentru pacientii cu spitalizare de zi- 14,79 % si pacienti cu spitalizare continua- 12,31%.

Au fost exclusi pacientii cu stare generala de sanatate degradata, cei care si-au exprimat dorinta de a nu participa la evaluare si cei care prezentau dificultati de intelegere. 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 882 raspunsuri primite s-au semnalat urmatoarele aspecte demografice :

- Un procent de 63,49 % pacienti respondenti au fost de sex feminin , 35,51 % pacienti respondenti au fost de sex masculin ;
- Dintre respondenti in procent de 35,49 % pacienti provin din mediul rural , 64,51 % pacienti provin din mediul urban ;
- Distributia pacientilor in functie de nivelul de instruire se prezinta astfel:
 - procent de 1,93% pacienti sunt cu studii primare sau fara studii ;
 - procent de 21,54% pacienti sunt cu studii gimnaziale si studii profesionale ;
 - procent de 35,03% pacienti sunt cu studii liceale si postliceale ;
 - procent de 14,28 % pacienti sunt cu studii superioare si superioare de scurta durata ;
 - procent de 27,22 % pacienti nu au dorit sa-si exprime nivelul de instruire.
- Varsta aferenta pacientilor respondenti este cuprinsa intre urmatoarele intervale anuale si prezinta urmatoarele procente:
 - 6,35% pacienti cu virsta cuprinsa intre 0- 19 ani;
 - 8,39% pacienti cu virsta cuprinsa intre 20- 29 ani;
 - 10,32% pacienti cu virsta cuprinsa intre 30- 39 ani;
 - 14,97% pacienti cu virsta cuprinsa intre 40- 49 ani ;
 - 20,86% pacienti cu virsta cuprinsa intre 50- 59 ani ;

- 21,54% pacienti cu virsta cuprinsa intre 60- 69 ani ;
- 17,57% pacienti cu virsta de 70 ani si peste .

DISTRIBUȚIA PACIENȚILOR RESPONDENȚI INTERNAȚI ÎN PERIOADA 01.07.2023 - 30.09.2023

SECȚIA CLINICĂ	NR. RESPONDENȚI INTERNĂRI DE ZI	NR. RESPONDENȚI SPITALIZARE CONTINUA
ENDOCRINOLOGIE	242	11
CCPR	97	49
CARDIOLOGIE	47	49
IMUNOLOGIE-ALERGOLOGIE	61	13
GASTROENTEROLOGIE II	40	4
MEDICINA INTERNA II	3	34
DERMATO-VENEROLOGIE	28	12
CHIRURGIE GENERALA I	7	24
GASTROENTEROLOGIE I	22	2
HEMATOLOGIE	20	3
DIABET ZAHARAT	13	3
CHIRURGIE GENERALA II	6	18
CHIRURGIE GENERALA IV	1	11

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

- Un procent de 49,19% au fost pacientii care au venit cu recomandare de la medicul de familie, 17,94% respondenti au venit cu recomandarea medicului din ambulator, 12,78% respondenti au fost pacientii care s-au prezentat direct la camera de garda, 9,56 % au fost adusi în unitatea sanitara cu ambulanta iar 10,53 % respondenti au avut o alta situatie.
- La itemul referitor la prima impresie formata la intrarea in unitatea sanitara cele mai ridicate procente au fost pentru curatenie - respectiv 61,79% , disciplina 49,43% urmat de procentul pentru liniste- respectiv 37,87% ;

- Tot la itemul referitor la prima impresie formata la intrarea in unitatea sanitara cele mai ridicate procente au fost pentru pentru algomeratie 36,66% , procent usor scazut fata de cel exprimat in trimestrul II 2023(aprilie - iunie 2023) = 39,85 % ;
- Foarte multumiti de atitudinea personalului medical la primire au fost in procent de 61,22% pacienti si doar 30,27% pacienti au fost multumiti, cele doua procente fiind cu valorile cele mai semnificativ exprimate de catre respondentii perioadei : 01 iulie - 30 septembrie 2023 ;
- Procentul de 90,59 % 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 94,90 %,
 - asistenti medicali in proportie de 91,61 %,
 - infirmiere/ ingrijitoare in proportie de 71,66 %,
- Calitatea buna si foarte buna a ingrijirilor post-operatorii A.T.I. de care au beneficiat pacientii externati in decursul trimestrului III- 2023, au fost in procent de 39,78 %.
Pentru 57,60 % 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 92,40 % , procent usor scazut in comparatie cu procentul trimestrului II 2023 , respectiv- 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 90,14 %.
- La aprecierea respondentilor a conditiilor hoteliere constatate în unitatea sanitara pe perioada internării in procent de 13,49 % - impresiile foarte bune, 24,26 % - impresii bune, 66,44% au preferat sa nu raspunda (sau nu au observat) si 9,30 % au insumat respondentii cu impresii mai putin placute;
- Din totalul celor 882 raspunsuri primite in decursul trimestrului III - 2023 de la pacientii externati, calitatea buna si foarte buna a grupurilor sanitare (bai+WC-uri) au reprezentat- procent de 53,63% procent usor ridicat fata de procentul trimestrului II 2023 respectiv 52,74 % ;

- De aspectul lenjeriei si curatenia în general au fost foarte multumiti si multumiti pacientii care au insumat un procent de peste 49,55 %;
- 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 35,49 % valoare usor ridicata fata de cea inregistrata in trimestrul II 2023 respectiv 33,41% ;
- La itemul cu referire la conditionarea ingrijirilor medicale primite pe parcursul internarii in procent de 67,12% pacienti au raspuns negativ, 25,85 % au raspuns pozitiv si 7,03 % au preferat sa nu raspunda.
- Din cele 882 de raspunsuri la chestionarele de satisfactie pacienti primite in decursul trimestrului III 2023, in procent de 81,07 % 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 79,03 % pacienti au raspuns afirmativ, procent usor scazut in raport cu procentul trimestrului anterior (trim. II 2023), respectiv de 82,28 %;
- 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 61,46 % ,
 - partial multumiti in procent de 28.47 %,
 - nemultumiti în procent de 2.31 % ,
 - partial si foarte nemultumiti in procent de 7,76 %.

Pentru îmbunătățirea calității serviciilor medicale si a satisfactiei pacientului în urma analizei efectuate de Serviciul de Management al Calitatii Serviciilor de Sanatate pentru cele 882 raspunsuri la chestionarele de satisfactie pacienti, în functie de aspectele negative relatate de catre respondenti în decursul perioadei : 01 iulie- 30 septembrie 2023 va inaintam urmatoarele masuri esalonate pe luni calendaristice :

Masuri propuse de catre pacienti- luna iulie 2023

- Monitorizarea stricta a respectarii protocoalelor SPIAAAM privind curatenia si dezinfectia spatiilor/ echipamentelor de catre persoanele responsabile, reinstruirea periodică si repetata a acestora si intocmirea Proceselor verbale de instruire (personal SPIAAAM, asistente sefe, asistente medicale, infirmiere) ;

- Instruirea personalului cu atribuții adecvate în privința igienizării cazarmamentului și implicit a grupurilor sanitare cât mai des posibil (Chirurgie Generală I, Medicală I) ;
 - Reorganizarea spațiilor adecvate destinate așteptării pacienților pentru primirea la consultațiile de specialitate precum și dotarea cu scaune suficiente acestora și aparaturii acestora în secțiile clinice : Alergologie, Gastroenterologie II, CCPR, Diabet ;
 - Îmbunătățirea coordonării programării pacienților pentru evitarea aglomerației în secțiile clinice , la Biroul de Internări și UPU - Gastroenterologie I, Gastroenterologie II, Cardiologie, Endocrinologie, Diabet, Oftalmologie, Alergologie, Hematologie, Dermatologie ;
 - Continuarea procesului de îmbunătățire a aspectului grupurilor sanitare și a dusurilor în secțiile semnalate de către respondenții lunii iulie : Gastroenterologie I, Gastroenterologie II, Medicală II, Alergologie, Endocrinologie ;
 - Îmbunătățirea aspectului saloanelor din secțiile clinice , a condițiilor hoteliere oferite (paturi și saltele confortabile, saloane cu aparate TV și aparate AC, mobilier nou, geamuri termopan) : Medicală II, Cardiologie Gastroenterologie I, Medicală I, Ortopedie, CCPR, Endocrinologie, Alergologie ;
 - Instruirea întregului personal medical în privința comportamentului și atitudinii față de pacienții internați ;
 - Redactarea referatelor de necesitate de către asistentele sefe în secțiile clinice unde este necesară înlocuirea aparaturii medicale : CCPR, Medicală I, Endocrinologie;
 - Redactarea referatelor de necesitate de către asistentele sefe în secțiile clinice unde este necesară întregirea stocului de materiale sanitare și medicamente specific specialității : Cardiologie, CCPR ;
 - Redactarea referatului de necesitate de către asistenta sefa în secția clinică unde este semnalată necesitatea instalării unui sistem de anunțare a cadrelor sanitare de către pacienții imobilizați (Ortopedie) ;
 - Efectuarea deratizării, dezinfectiei și dezinsectiei prompte și repetate în mod organizat în toate secțiile clinice ale spitalului;
 - Intensificarea la nivel de secție clinică a reuniunilor pe tema comunicării în mod explicit a problemelor de sănătate a pacienților, a exprimării empatiei personalului medical, implicare profesională;
- Identificarea unor soluții pentru organizarea de cursuri de formare profesională pe teme privind comunicarea, drepturile pacientului, etica și relația cadru medical - pacient.

Masuri propuse de catre pacienti- luna august 2023

- Monitorizarea stricta a respectarii protocoalelor SPIAAAM privind curatenia si dezinfectia spatiilor/ echipamentelor de catre persoanele responsabile, reinstruirea periodică , repetata a acestora si intocmirea Proceselor verbale de instruire (personal SPIAAAM, asistente sefe, asistente medicale, infirmiere) ;
- Instruirea personalului cu atributii adecvate in privinta igienizarii cazarmamentului si implicit a grupurilor sanitare cat mai des posibil (Gastroenterologie II) ;
- Reorganizarea spatiilor adecvate destinate asteptarii pacientilor pentru primirea la consultatiilor de specialitate precum si dotarea cu scaune suficiente acestora si apartinatorilor acestora in sectile clinice : Cardiologie,Gastroenterologie II, Endocrinologie ;
- Imbunatatirea coordonarii programarii pacientilor pentru evitarea aglomeratiei in sectii clinice : Cardiologie,ORL ;
- Continuarea procesului de imbunatatire a aspectului grupurilor sanitare si a dusurilor în secțiile semnalate de catre respondentii lunii august : Cardiologie, Endocrinologie, Dermatologie, CCPR (lipsa colac cu capac toaleta);
- Îmbunatatirea aspectului saloanelor din sectiile clinice , a conditiilor hoteliere oferite (saloane cu aparate TV si aparate AC, mobilier nou,mobilier adaptat specialitatii medicale geamuri termopan):Chirurgie Generala I, Dermatologie, Ortopedie, Gastroenterologie II, CCPR ;
- Instruirea intregului personal medical in privinta comportamentului si atitudinii fata de pacientii internati : Cardiologie, CCPR ;
- Luarea urgentă a măsurilor necesare în vederea remedierii în sectile clinice unde se impune modernizarea, dotarea sau adaptarea mobilierului conform necesitatilor pacientilor internati : Ortoprdie, CCPR, Dermatologie ;
- Inventarierea și efectuarea demersurilor necesare pentru asigurarea stocului de materiale sanitare la nivel de sectie clinică: Cardiologie ;
- Inventarierea și efectuarea demersurilor necesare pentru asigurarea stocului de medicamente specifice specialitatii în vederea ingrijirii pacientilor in condiții optime : Chirurgie Generala IV,
- Efectuarea deratizarii, dezinfectiei si dezinsectiei prompte si repetate in mod organizat in toate sectiile clinice ale spitalului CCPR ;

- 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 : Cardiologie, CCPR ;
- Identificarea unor solutii pentru organizarea de cursuri de formare profesională pe teme privind comunicarea, drepturile pacientului, etica și relația cadru medical - pacient.

Masuri propuse de catre pacienti- luna septembrie 2023

- Monitorizarea stricta a respectarii protocoalelor SPIAAAM privind curatenia si dezinfectia spatiilor/ echipamentelor de catre persoanele responsabile, reinstruirea periodică , repetata a acestora si intocmirea Proceselor verbale de instruire (personal SPIAAAM, asistente sefe, asistente medicale, infirmiere) ;
- Instruirea personalului cu atributii adecvate in privinta igienizarii cazarmamentului si implicit a grupurilor sanitare cat mai des posibil : Gastroenterologie II ("jegul prezent peste tot"), Cardiologie ("Mare mizerie si nepasare. Mizerie de nedescris") ,Chirurgie Generala I ("masurile de dezinfectie si curatenie sunt doar de fatada"), Endocrine (conditii de igiena necorespunzatoare").
- Reorganizarea spatiilor adecvate destinate asteptarii pacientilor pentru primirea la consultatiilor de specialitate precum si dotarea cu scaune suficiente acestora si apartinatorilor acestora in sectile clinice : ,Gastroenterologie I ("sectia are nevoie de un spatiu mai larg cu mai multe scauna/banci", " foarte putine scaune pentru pacienti", "spatiu extrem de mic alocat pacientilor aflati in asteptarea consultatiei) ;
- Imbunatatirea coordonarii programarii pacientilor pentru evitarea aglomeratiei in sectii clinice : Cardiologie, Chirurgie Generala I, Chirurgie Generala II, Chirurgie Generala III, CCPR, Dermato-Venerologie, Endocrinologie , Gastroenterologie I, Gastroenterologie II.
- Continuarea procesului de imbunatatire a aspectului grupurilor sanitare si a dusurilor în secțiile semnalate de catre respondentii lunii septembrie : Cardiologie(" lipsa colac cu capac toaleta, " toaleta ca-n Evul Mediu ", "vechimea lifturilor "), Endocrinologie(" lipsa dus"), Dermatologie ("vas toaleta spart la baza", "fara colac wc", " cada dus cu probleme la evacuare",) CCPR (" apa calda menajera"), Chirurgie Generala I (aspectul grupurilor sanitare) ,Chirurgie Generala II (lipsa colac cu capac toaleta), Imunologie-Alergologie("toaleta de pe sectie este vai de mama ei").
- Îmbunatatirea aspectului saloanelor din sectiile clinice , a conditiilor hoteliere oferite, calitatea meselor servite (mobilier nou, geamuri termopan): Dermato-

venerologie("calitatea meselor, a meniului primit"), Imunologie-Alergologie (" lipsa conditiilor normale intr-un spital"), Medicina Interna II ("conditii foarte proaste de cazare").

- Instruirea intregului personal medical in privinta comportamentului si atitudinii fata de pacientii internati : Cardiologie ("atitudinea asistentului medical si cel mai mult a infirmierului"), Chirurgie Generala II ("atitudinea personalului"), CCPR ("unele doamne asistente au un comportament neadecvat"), Gastroenterologie II ("secretara de la internari a avut un comportament sub orice critica"), Medicina Interna II (Medicul nu a facut investigatii, analize pe timpul spitalizarii, asistentele s-au comportat agresiv si țipând), UPU ("atitudinea superioara a cadrelor sanitare in raport cu pacientul", "timp prea lung de asteptare").
- Luarea urgentă a măsurilor necesare în vederea remedierii în sectile clinice unde se impune modernizarea, dotarea sau adaptarea mobilierului conform necesitatilor pacientilor internati : Endocrinologie ("spital inechit,necesita renovare", "totul este vechi ", "dotarea saloanelor"), Dermatologie ("nu este un spital modernizat"), CCPR ("saloane jalnice,zero condiții de cazare, paturi comuniste, lipsa condiții decente pentru anul 2023 ", " lipsa de investitii in infrastructura ", "camera fara geamuri cu linoleum vechi si rupt") Chirurgie Generala I ("acest spital ar trebui renovat total", " spital vechi si neadaptat cerintelor actuale"), Chirurgie Generala III ("ar trebui lucrat la starea paturilor"), Chirurgie Generala IV ("spital intr-o stare precara, fara nici un fel de renovare", "pat si perna sub orice critica"), Imunologie-Alergologie ("lipsa modernizarii cladirii ", " totul in saloane este vechi", "saracie", "paturi vechi de 25 ani,geamuri defecte,parasolare lipsa"), Medicina Interna II ("aspectul saloanelor , paturilor si a lenjeriilor", " condiții foarte proaste de cazare, masa, lipsurile"), Oftalmologie ("Conditii precare ale spitalului"),Hematologie ("saracia spitalului").
- Inventarierea și efectuarea demersurilor necesare pentru asigurarea stocului de materiale sanitare la nivel de sectie clinică: Imunologie-Alergologie ("nu exista suficiente materii prime pentru efectuarea testelor", "lipsa seringi necesare si specific imunoterapiei") , Gastroenterologie I ("lipsa vacutainere"), Endocrine ("lipsa reactivi laborator").
- Efectuarea deratizarii, dezinfectiei si dezinsectiei prompte si repetate in mod organizat in toate sectiile clinice ale spitalului CCPR ("sa fie mai atenti la gindaci"), Chirurgie Generala IV ("prezenta țânțarilor datorita lipsei plaselor de la geam"), Imunologie-Alergologie ("geamurile nu se inched si este plin de țânțari", "prezenta insectelor- țânțari in exces").

- 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