



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. 25 din data de 22.01.2024

## **RAPORT DE EVALUARE A SATISFACTIEI PACIENTILOR**

### **TRIMESTRUL IV ( octombrie - decembrie) 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 IV an 2023 , respectiv pentru perioada 01.10.2023 - 31.12.2023 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 01.10.2023 - 31.12.2023.

În decursul trimestrului IV an 2023 pe un esantion de 4738 pacienți cu spitalizare de zi și continua și s-au trimis telefonic un număr de 4666 SMS-uri cuprinzând chestionare privind satisfacția

pacientului astfel incat a rezultat un procent de aplicabilitate de 98.48 % din numarul pacientilor externati.

În urma aplicarii unui numar de 4666 chestionare de satisfactie pacienti, au raspuns un numar de 681 pacienti, rata de raspuns la intrebarile chestionarului fiind de 14,59 % procent usor majorat fata rata raspunsurilor aferente trimestrului III an 2023( iulie - septembrie ), respectiv de 13,26 %.

Pentru pacientii cu spitalizare de zi, rata de raspuns la chestionarele de feedback au fost in procent de 13,61 % iar pentru cei cu spitalizare continua rata de raspuns a fost de 15,82 % , valori usor ridicate in raport cu procentele identificate in decursul trimestrului III an 2023 respectiv pentru pacientii cu spitalizare de zi- 13,48 % si pacienti cu spitalizare continua- 12,77 %.

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 681 raspunsuri primite s-au semnalat urmatoarele aspecte demografice :

- Un procent de 59,62 % pacienti respondenti au fost de sex feminin , 40,38 % pacienti respondenti au fost de sex masculin ;
- Dintre respondenti in procent de 37,15 % pacienti provin din mediul rural , 62,85 % pacienti provin din mediul urban ;
- Distributia pacientilor in functie de nivelul de instruire se prezinta astfel:
  - procent de 2,35% pacienti sunt cu studii primare sau fara studii ;
  - procent de 19,24% pacienti sunt cu studii gimnaziale si studii profesionale ;
  - procent de 38,18% pacienti sunt cu studii liceale si postliceale ;
  - procent de 13,51 % pacienti sunt cu studii superioare ;
  - procent de 26,72 % pacienti nu au dorit sa-si exprime nivelul de instruire.
- Varsta aferenta pacientilor respondenti este cuprinsa intre urmatoarele intervale anuale si prezinta urmatoarele procente:
  - 5,14% pacienti cu virsta cuprinsa intre 0- 19 ani;
  - 8,08% pacienti cu virsta cuprinsa intre 20- 29 ani;
  - 12,33% pacienti cu virsta cuprinsa intre 30- 39 ani;
  - 14,54% pacienti cu virsta cuprinsa intre 40- 49 ani ;
  - 22,91% pacienti cu virsta cuprinsa intre 50- 59 ani ;
  - 18,21% pacienti cu virsta cuprinsa intre 60- 69 ani ;

- 18,8% pacienti cu virsta de 70 ani si peste .

### DISTRIBUȚIA PACIENȚILOR RESPONDENȚI INTERNAȚI ÎN PERIOADA 01.10.2023 - 31.12.2023

SECȚIA CLINICĂ	NR. RESPONDENȚI INTERNĂRI DE ZI	NR. RESPONDENȚI SPITALIZARE CONTINUA
ENDOCRINOLOGIE	118	35
CCPR	60	46
CARDIOLOGIE	28	23
IMUNOLOGIE-ALERGOLOGIE	27	31
GASTROENTEROLOGIE II	22	7
MEDICINA INTERNA II	-	32
BMF	-	33
CHIRURGIE GENERALA I	9	31
DERMATO-VENEROLOGIE	10	11
GASTROENTEROLOGIE I	21	3
HEMATOLOGIE	16	5
CHIRURGIE GENERALA II	10	16
CHIRURGIE GENERALA IV	5	14
DIABET ZAHARAT	8	5

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

- Un procent de 51,40 % au fost pacientii care au venit cu recomandare de la medicul de familie, 17,47% respondenti au venit cu recomandarea medicului din ambulator, 8,96 % respondenti au fost pacientii care s-au prezentat direct la camera de garda, 10,43 % au fost adusi în unitatea sanitara cu ambulanta iar 11,74 % 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 61,38% , disciplina 50,95% urmat de procentul pentru liniste- respectiv 39,65% ;

- Tot la itemul referitor la prima impresie formata la intrarea in unitatea sanitara cele mai ridicate procente au fost pentru pentru algomeratie 31,86% , procent usor scazut fata de cel exprimat in trimestrul III 2023( iulie- septembrie 2023) = 36,66% ;
- Foarte multumiti de atitudinea personalului medical la primire au fost in procent de 63,88% pacienti si doar 29,49% pacienti au fost multumiti, cele doua procente fiind cu valorile cele mai semnificativ exprimate de catre respondentii perioadei : 01 octombrie - 31 decembrie 2023 ;
- Procentul de 93,98 % 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 94,86 %,
  - asistenti medicali in proportie de 91,04 %,
  - infirmiere/ ingrijitoare in proportie de 76,07 %,
- Calitatea buna si foarte buna a ingrijirilor post-operatorii A.T.I. de care au beneficiat pacientii externati in decursul trimestrului IV- 2023, au fost in procent de 48,31 %. iar in procent de 44,35 nu au observat sau nu au beneficiat de ingrijirile sus mentionate.  
Pentru 95,01 % 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 93,24 %, procent usor ridicat in comparatie cu procentul trimestrului III 2023 , respectiv- 92,40 %.
- Respondentii care au fost informati pe intelesul lor despre boala, tratament, risc operator, prognostic de personalul medical pe perioada internarii reprezintă un procent de 90,60 %.
- La aprecierea respondentilor a conditiilor hoteliere constatate în unitatea sanitara pe perioada internării in procent de 17,62 % - impresiile foarte bune, 29,96 % - impresii bune, 39,50% au preferat sa nu raspunda (sau nu au observat) si 12,92 % au insumat respondentii cu impresii mai putin placute;
- Din totalul celor 681 raspunsuri primite in decursul trimestrului IV - 2023 de la pacientii externati, calitatea buna si foarte buna a grupurilor sanitare ( bai+WC-uri) au reprezentat-

procent de 53,75% procent usor ridicat fata de procentul trimestrului III 2023 respectiv 53,63% ;

- De aspectul lenjeriei si curatenia în general au fost foarte multumiti si multumiti pacientii care au insumat un procent de peste 62,27 % procent ridicat fata de cel din trimestrul III 2023 respectiv - 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 46,84 % valoare usor ridicata fata de cea inregistrata in trimestrul III 2023 respectiv 35,49 % ;
- La itemul cu referire la conditionarea ingrijirilor medicale primite pe parcursul internarii in procent de 64,32 % pacienti au raspuns negativ, 30,98 % au raspuns pozitiv si 4,70 % au preferat sa nu raspunda.
- Din cele 681 de raspunsuri la chestionarele de satisfactie pacienti primite in decursul trimestrului IV 2023, in procent de 81,35 % 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 80.47 % pacienti au raspuns afirmativ, procent usor ridicat in raport cu procentul trimestrului anterior ( trim. III 2023), respectiv de 79,03 %;
- 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 58,44 % ,
  - partial multumiti in procent de 28.34 % ,
  - nemultumiti în procent de 1,62 % ,
  - partial si foarte nemultumiti in procent de 10,28 %;
  - au preferat sa nu raspunda in procent de 1,32 %.

**Pentru îmbunătățirea calității serviciilor medicale** si a satisfactiei pacientului în urma analizei efectuate de Serviciul de Management al Calitatii Serviciilor de Sanatate pentru cele 681 raspunsuri la chestionarele de satisfactie pacienti, în functie de aspectele negative relatate de catre respondenti în decursul perioadei : 01 octombrie- 3 decembrie 2023 va inaintam urmatoarele masuri esalonate pe luni calendaristice :

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

- Monitorizarea stricta a respectarii protocoalelor SPIAAM privind curatenia si dezinfectia spatiilor/ echipamentelor de catre persoanele responsabile, reinstruirea periodică a acestora si intocmirea Proceselor verbale de instruire ( personal SPIAAM, asistente sefe, asistente medicale, infirmiere) , Medicina Interna II ("S-a plecat din spital cu infectie"), ;
- Reorganizarea spatiilor adecvate destinate asteptarii pacientilor pentru primirea la consultatiile 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 scaune/banci", " foarte putine scaune pentru pacienti", "spatiu extrem de mic alocat pacientilor aflati in asteptarea consultatiei) ;
- Continuarea procesului de imbunatatire a aspectului grupurilor sanitare si a dusurilor în sectiile semnalate de catre respondentii lunii octombrie : CCPR ("lipsa dusurilor"), Chirurgie Generala I si II ( "aspectul grupului sanitar", " aspectul obiectelor sanitare din baie" , "Baie prea mica pentru un salon cu 10 paturi")
- Instruirea intregului personal medical in privinta comportamentului, atitudinii fata de pacientii internati, si a obligatiilor profesionale cuprinse in Fisa Postului : Medicina Interna II ( "Infirmierele se cred mai presus de medici si chiar vorbesc raspicat si rau pacientilor"), Imunologie-Alergologie ( "Doctorii ar trebui sa aiba mai multa rabdare cu pacientii" " Atitudinea unor infirmiere ", Gastroenterologie II ("Indiferenta unor asistente " , ) Biroul de Internari ( "atitudinea asistentelor de la internare", "Raceala personalului de la Biroul de Internari demoralizeaza beneficiarul actului medical"), Diabet "Comunicarea, lipsa decentei, bunului simt, empatiei"), CCPR ( "Atitudinea unor asistenti medicali si infirmierilor", "Atitudinea superioara si nepasarea unor cadre medicale-medici, asistente medicale, doamna de la secretariat- carora le-am cerut ajutorul, pana cand un medic resident s-a oprit si mi-a explicat ce am de facut", "In Ambulatoriul sectiei de Chirurgie Plastica erau foarte multe persoane care in timpul programului stateau pe telefon, au mers la cumparaturi de rosii, fructe, covrigi, am ramas socata ca munceau decat 3 persoane, restul...in conditiile in care pacientii asteptau la usa cabinetului.."), Chirurgie Generala IV ("infirmierele nu-si fac treaba"), Chirurgie Generala II ("atitudinea unor asistente, infirmiere", "asistentele sunt respingatoare" )

- Luarea urgentă a măsurilor necesare în vederea remedierii în sectile clinice unde se impune modernizarea, investitia, dotarea : Gastroenterologie II ( "Este foarte aglomerat, se asteapta prea mult si trebuie sa stai in picioare " ), Imunologie-Alergologie ( "Nu mi-au placut saltelele de la pat, erau curate dar cu arcuri rupte. Nu mi-a placut ca este fff greu sa faci dus, bateriile erau ruginite" , "Cabina de dus cu rugina", Endocrinologie ( " mobilier invechit " , "O baie la doua saloane nu este suficient, frigidera insuficiente" , " lipsa dusuri " ), Dermato-Venerologie ( "Sunt necesare investitiile pentru modernizarea spitalului" ), CCPR ( "Spatiu mic pentru sala de asteptare, " Spatiu insuficient" " Lipsa mijloacelor de transport necesare pacientilor pentru deplasarea acestora la Blocul Operator catre salon si invers.- se imprumuta scaune cu rotile de pe alte sectii, acestea sunt uzate, creand pacientului o stare de nesiguranta in timpul deplasarii", " lipsa carucior, televizor", "geamuri fara plasa de insecte", "Carucior, targa de transportat pacientii, geamurile si alte lucruri care sunt vechi si ar trebui schimbate", ) Chirurgie Generala IV ( "Atunci cand stai in pat se simte curent de la geamuri. Geamurile nu se închid bine" , "Dotarile spitalului, spatiul in sine" ) . Cardiologie ( "Nu mi-a placut ca nu s-a investit nimic in ceea ce tine de aspectul interior al acestui mare spital...pacat ca avem medici si personal medical de valoare..").
- Inventarierea și efectuarea demersurilor necesare pentru asigurarea stocului de materiale sanitare si instrumentare medicale la nivel de sectie clinică: ORL ( "instrumentare medicale vechi", " lipsa medicamente pentru operatia urmatoare" ) ,.
- 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 noiembrie 2023**

- Continuarea monitorizarii stricte a respectarii protocoalelor SPIAAM privind curatenia si dezinfectia spatiilor/ echipamentelor de catre persoanele responsabile, reinstruirea periodică a acestora si intocmirea Proceselor verbale de instruire ( personal SPIAAM, asistente sefe, asistente medicale, infirmiere ) , **Cardiologie** ( "Am plecat din clinica ameliorat dar si cu escare si micoza in zona genitla" ), **Chirurgie Generala I** ( "Ingrijitoarele nu se spalau pe maini dupa ce duceau bazinetele la baie, mai ales ca imediat dupa, veneau sa te ajute sa te imbraci sau sa iti aranjeze perna", "Bacteriile" ) ;
- Continuarea procesului de imbunatatire a calitatii meselor servite pacientilor internati în secțiile clinice a spitalului conform bugetului aprobat pe spital.

- Continuarea procesului de imbunatatire a aspectului grupurilor sanitare si a dusurilor în secțiile semnalate de catre respondentii lunii noiembrie : **Dermato-Venerologie** ("Baia care are nevoie de remedieri: se scurge apa, nu se poate aerisi"), **Chirurgie Generala I** ("Conditiiile din grupul sanitar", " Grupurile sanitare mici si invecchite" , "Baie prea mica pentru un salon cu 10 paturi"), **CCPR** ("Grupul sanitar lasa de dorit....acesta era singurul lucru ce m-a demoralizat putin", "Grupurile sanitare sunt execrabile. Sunt echipate saracacios.") , **Endocrinologie** ("Toaletele sunt foarte vechi si greu de intretinut la un standard spitalicesc corect ", "Lipsa posibilitatii de aface dus" ), **Imunologie – Alergologie** ("Starea precara a grupurilor sanitare", **Medicina Interna II** ("Curatenia bailor si lipsa dusului", "Un spital atat de mare are nevoie de investitii si in baie").
- Instruirea intregului personal medical in privinta comportamentului, atitudinii fata de pacientii internati, si a obligatiilor profesionale cuprinse in Fisa Postului : **Cardiologie** ( "Atitudinea si orgoliile medicilor" ),**Chirurgie Generala III** ("Tupeul infirmierelor care se cred mai ceva ca doctorii.Produse de curatenie au din belsug dar nu muncesc ca sa existe curatenie"), **CCPR** ("Felul in care s-a comportat tot personalul", "Unele asistente si infirmiere se purtau urat, faceau afirmatii cu conotatii sexuale. Comportamentul lor era diferit la orele de vizita, dar pe timp de seara atmosfera si atitudinea lor era total schimbata-in rau"), **BMF** ("Indiferenta personalului medical", "Aroganta infirmierelor care astepta tot timpul o atentie"), **Imunologie – Alergologie** ("Nu am fost lasata sa pun intrebari in legatura cu diagnosticul pus....Am plecat cu multe semne de intrebare...Este dezamagitor sa te internezi cu un mare semn de intrebare si sa te externezi cu mai multe.").
- Luarea urgentă a măsurilor necesare în vederea remedierii în sectile clinice unde se impune modernizarea, investitia, dotarea : **Dermato-Venerologie** ("Ferestrele foarte vechi") **Imunologie-Alergologie** (" Nu sunt intr-o situatie buna geamurile de la salonul numarul 3, etaj 2 ", " Structura depreciate a geamurilor"), **CCPR** ( "Transportul pacientului proaspat operat pe targa, prin curtea spitalului. Nu mi se pare in regula, absolut deloc, din foarte multe puncte de vedere", " Noptiere si paturi stricate, dulapuri lipsa, chestii prin baie stricate. Prize rare de nu ai unde sa-ti incarci telefonul. Fara TV. Ca in tarile din lumea a treia"), **Chirurgie Generala III** ( "Un pic modernizat spitalul") , **Medicala II** ( "Grupuri sanitare putine" ), **BMF** ( "Conditii precare de cazare ale spitalului – invecchit cu conditii( aparent) insalubre.", "Dotarea insuficienta a spitalului cu aparatura si medicatie").



- 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 decembrie 2023**

- Continuarea monitorizării stricte a respectării protocoalelor SPIAAM privind curatenia și dezinfectia spațiilor/ echipamentelor de către persoanele responsabile, reinstruirea periodică a acestora și întocmirea Proceselor verbale de instruire ( personal SPIAAM, asistente sefe, asistente medicale, infirmiere) .
- Continuarea procesului de îmbunătățire a calitatii meselor servite pacienților internati în secțiile clinice a spitalului conform bugetului aprobat pe spital.
- Reorganizarea spațiilor de așteptare destinate pacienților pentru primirea la consultațiile de specialitate precum și dotarea cu scaune în secțiile clinice : **Cardiologie** ("..spațiul mic din sala de așteptare", "Multi oameni și puțin spațiu de așteptare", ,"..lipsa scaune "), **Gastroenterologie I** ("Organizarea deficitară la Ambulatoriu unde se fac internări de zi,spațiul mic,fără aer, aglomerație , nu se ține cont de ordinea în care te-ai înregistrat pentru a te prelua la analize.Nu sunt suficiente scaune în sala de așteptare" ).
- Continuarea procesului de îmbunătățire a aspectului grupurilor sanitare și a dusurilor în secțiile semnalate de către respondenții lunii decembrie : **Gastroenterologie I** ("Veniți acum să vedeți grupul sanitar de la Gastro etaj 1 salon 2 . O singură chiuveta în salon bună la toate începând de la spălatul pe dinți, proteze la vase , recipiente . La distanță destul de mare este un grup sanitar cu 3 wc-uri din care 2 sunt turcești și unul fără colac . Eu sunt internată în acest salon cu ciroza și până să ajung la wc am scăpat situația de sub control... mai ales că luam diuretice și sunt extrem de obosită și nu am putere să stau pe vine, nu mai pot să mă ridic . Nu ai unde să faci un dus ...totul este de neconceput , incredibil !"), **Gastroenterologie II** ("Wc-urile și lipsa totală a dușurilor", "Grupul sanitar. Era curățenie, dar spitalul dispune de instalații sanitare vechi care curg pe unde nu trebuie"), **Chirurgie Generala I** ("Starea precară a toaletelor", " Baile lasă de dorit" , Chirurgie Generala IV ("O atenție mai sporită pentru grupul sanitar"), **BMF** ("La toaleta se poate mai bine"), **CCPR** ("Lipsa apei de la baie"),**DIABET** ("Condițiile mizere. Nu era hartie igienică la baie!! Nu era perie wc în nici o toaleta!!! Nu aveam unde să fac duș...până m-am externat", " Lipsa unei băi adecvate. Este la comun bărbați/ femei "), **Endocrinologie** ("..lipsa dusului de la baie. În fiecare salon ar trebui să existe un mic grup sanitar,(macar un wc ). Pentru a avea parte de o igienă cât de cât rudimentară dacă dușuri nu există.", Nu se poate face igiena intimă nu

exista dușuri,iar cabinele de toaleta prea puține. Sint doua la număr iar cind e aglomerat trebuie sa stai la rind.”, ” Faptul că nu aveam unde sa fac un dus. Era la alt etaj și apă era rece” ), **Imunologie – Alergologie** (“Lipsa dusurilor și baia nu se putea utiliza”, ” Lipsa toaletelor si a dusului in saloane(o dingura toaleta si un singur dus pentru toate saloanele)”, **Medicina Interna II si Medicina Interna III** (“Aspectul grupurilor sanitare ”), **ORL** (“Lipsa apei calde la baie”).

- Instruirea intregului personal medical in privinta comportamentului, atitudinii fata de pacientii internati, comunicare acestora conform obligatiilor profesionale cuprinse in Fisa Postului si in Codul Etic :**Chirurgie Generala I** (“Nimic însoară de faptul că asistentele nu au dat informații despre pacient. Au spus mereu că nu au voie. M-a durut asta. Am aflat că are cancer de la pacienții din salon dar nu am crezut”, “Medicii relationeaza prea putin cu bolnavii despre boala lor”) **BMF** (“Unele asistente nu știu sa comunice cu bolnavii”, “Discuțiile contradictorii între asistente, infirmiere și asistenta șefă de față cu pacienții”), **CCPR** (“ Indiferenta manifestata de personalul de primire consultații și internare, lasă mult de dorit.”, “ Am fost programat la ora 8 pentru scoaterea unei alunite si am asteptat sa vina doctorul 4 ore, fara sa mi se spuna nimic, asteptand pe un aproape gol”, “Dezastru.Medicul de garda nici nu a venit sa ma vadă.Rezidentul a folosit parafa medicului și el m-a operat..frustrant..”), **Gastroenterologie I** (“Atitudinea doamnei doctor”), **Gastroenterologie II** (“Unele infirmiere sunt arogante și cu mai puțin bun simț( scuze de remarca,dar nu e doar părerea mea)”, **Hematologie** (“Lipsa comunicarii cu cadrul medical, pe parcursul a 4 zile de internare,iar la externare concluziile nu au fost clare, plecand total nelamurita asupra tratamentului ce eventual trebuia sa-l urmez”, ” Comunicarea cu personalul medical... mai ales cu medicul, întrucât sunt multiple probleme care trebuie lămurite în afecțiunile hematologice, iar medicul nu are timpul necesar pentru aceasta... am plecat de la clinică parțial lămurita...”), **Imunologie-Alergologie** (“Dezinteres maccsim, neprofesionalism maccsim ajungi pină la o injecție de contrast (CT) să fie aplicată în mușchii mâinii în loc sa fie aplicată intravenos. Am o săptămână de cind mi s-a întâmplat și mână mea este neagră și vineție si ma doare și cind strănut”, **Medicala I** (“in general medicii nu știu sa comunice cu pacienții și apartinatorii”, **Medicala II** (“ După 6 ore de așteptare am fost chemata ,cu dureri insuportabile ,mi-a dat un răspuns sa merg acasă și era și noaptea că nu mai aveam transport ”), **Medicala III** (“Atitudinea și interacțiunea cu doamnele asistente”, “Cum se comporta personalul”).

- Luarea urgentă a măsurilor necesare în vederea remedierii în sectile clinice unde se impune modernizarea, investitia, dotarea : **Cardiologie** ("Organizarea din sala de aşteptare, trepte periculos de urcat pentru oameni bolnavi", "lipsa toalete", " Lipsa cabinetelor de consultație la internări de o zi. Lipsa unei săli de aşteptare. Lipsa unei săli de colectare a sângelui pentru pacienți"), **Chirurgie Generala I** ("Dotările spitalului. Trist ca într-un oras universitar, cu Universitatea de Medicina alaturi, unde vin la studii si studenti straini, spitalul sa nu beneficieze de fonduri pentru renovare, dezvoltare si intretinere. Cred ca si personalul spitalului ar munci cu mai mult drag si mai multa implicare daca li s-ar pune la dispozitie conditii decente si un mediu de lucru modern, asa cum ar trebui sa fie in 2023- 2024"), **Chirurgie Generala IV** ("Dotare cu echipamente medicale"), **Dermato-Venerologie** ("Aspectul cladirii in interior si exterior") **Endocrinologie** (" Frigul din saloane", "Conditii materiale", "Condițiile: lipsesc băile din saloane, dusul pacienții era stricat, canalizarea infundata"), **Gastroenterologie II** ("Condițiile sunt slabe din cauza clădirilor vechi și inghesuite"), **Imunologie-Alergologie** (" Spitalul trebuie renovat ", "Tâmplaria de la geamuri care este foarte veche", "Unitatea medicală este neplăcută , privind standardele europene . Lăsând de dorit din punct de vedere estetic"), **CCPR** ("Nu mi-a plăcut, faptul că între Ambulatoriu și salon este o distanță,care trebuie parcursă pe jos, în pijamale și papuci de casă, pe o temperatură scăzută afara ", "...ar trebui o renovare a tuturor spatiilor", "Aglomeratia si defectiunea aparaturii medicale"), **Medicala II** ( "Salonul cu 6 paturi , sărăcie in salon și toalete" ), **BMF** ( "Cred ca ar trebuie sa se mai investeasca in aparatura"), **Medicala III** (".. lenjerii vechi si murdare , lipsa de echipament"), **Oftalmologie** ("Condițiile aparaturii vechi, multe lucruri vechi in Sectia Oftamologie lasa de dorit. Usi vechi, vestiare vechi de 100 de ani. Poate, domnul Ministru a Sanatătii trimite fonduri si la Sectia Oftalmologica din Spitalul Sf.Spiridon Iasi ,pentru aparatura de ultima generatie").
- 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**