



| | |
|---|--|
| Intocmit, RMC Dermestyov Oana | |
| Aprobat, Director Medical Dr. Bungau Lucian | |
| Vizat, Manager Dr Bungau Codruta | |

Raport de evaluare a gradului de satisfacție a pacienților care s-au adresat Spitalului Kardinal One Medical in semestrul I al anului 2022

In luna iulie 2022, SMC a analizat chestionarele de satisfacție a pacienților care s-au adresat spitalului Kardinal One Medical in primul semestru al anului curent.

Pentru Spitalul Kardinal One Medical, imbunatatirea calitatii serviciilor medicale oferite constituie o prioritate. Asadar, scopul aplicarii acestui chestionar il reprezinta obtinerea a cat mai multe informatii utile, care sa ne permita o evaluare cat mai obiectiva in ceea ce priveste gradul de satisfacție a pacienților care se adreseaza spitalului nostru. De asemenea, consideram ca opiniile pacienților nostri pot furniza informatii valoroase care sa ne ajute in procesul de imbunatatire a calitatii.

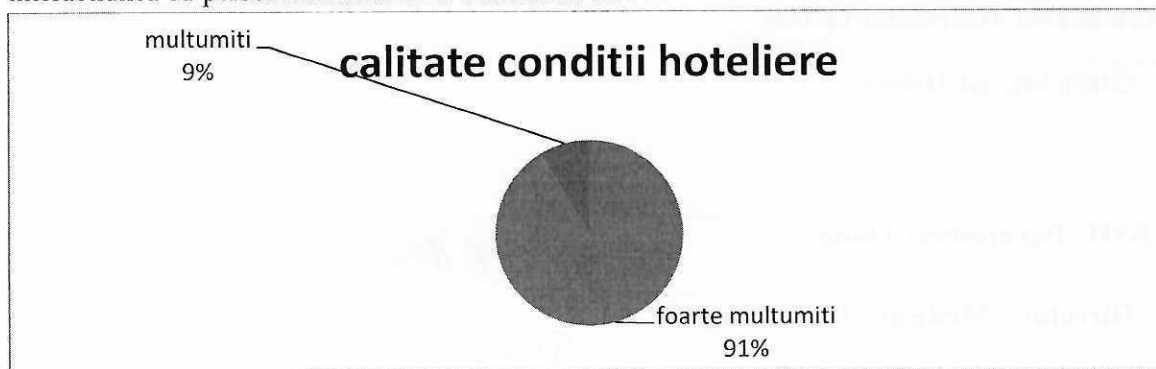
Fiecare pacient are atasat un chestionar la foaia de observatie, chestionar care ii este inmanat de catre asistenta de serviciu in vederea completarii, chiar inainte de externare. Sunt exclusi pacientii cu stare generala grav alterata, cei care isi exprima dorinta de a nu participa la evaluare, precum si pacientii care prezinta dificultati privind intelegerea intrebarilor incluse in chestionar.

Completarea chestionarului ii confera pacientului posibilitatea de a ramane anonim. Dupa completare, acesta se depune in cutia de chestionare de evaluare a satisfactiei pacienților existenta la nivelul compartimentului, pe hol.

Rezultatele obtinute in urma analizarii chestionarelor de satisfacție la nivel de Spital:

➤ In intervalul 01.01-30.06. 2022, au fost cazati in unitatea noastra sanitara 220 de pacienti si fiecare dintre acestia a completat chestionarul de satisfacție inmanat de catre asistenta.

➤ În urma analizării răspunsurilor oferite, s-a constatat că 201 (91%) dintre pacienți se declară foarte mulțumiți și 19 (9%) mulțumiți, atât de condițiile hoteliere oferite de spitalul nostru, cât și de interacțiunea cu personalul medical și nemedical care activează în unitatea noastră.



➤ Un procent de 91% dintre pacienți (201) a acordat calificativul „foarte bine” pentru disponibilitatea și amabilitatea personalului medical dar și pentru timpul acordat îngrijirilor de către medicul de salon. 9% dintre aceștia (19) au acordat calificativul „bine”



➤ De asemenea, toți pacienții au declarat că le-au fost aduse la cunoștință regulile de comportament, drepturile și obligațiile pe care le au pe durata sederii în spital.

➤ Tratatamentul medicamentos a fost administrat sub atenta supraveghere a personalului medical, fiecare pacient fiind instruit în această privință.

➤ 208 pacienți au declarat certitudinea reinternării în acest spital în caz la nevoie, iar 12 pacienți iau în calcul probabilitatea aceasta.

➤ Toți pacienții consideră că le-au fost respectate drepturile pe durata sederii în spital

➤ Rubrica de observații și sugestii a cuprins doar cuvinte de laudă și mulțumiri la adresa personalului care activează în unitatea noastră.

RECOMANDARI:

- Fiecarui pacient să îi fie înmănat chestionarul de satisfacție înainte de externare și să i se explice rolul și importanța acestuia în îmbunătățirea calității serviciilor oferite de spital.
- Fiecare pacient să fie încurajat să completeze ultima rubrică a chestionarului, cea de observații, astfel încât să putem culege informații pertinente care să ne sprijine în obiectivul nostru de a asigura servicii medicale de calitate superioară tuturor pacienților care ni se adresează.

Anexa 1 : Centralizator chestionare de satisfactie a pacientilor pentru semestrul I, an 2022 – Compartiment Cronici

4. La internare ati fost insotit pe sectie de:

| Personal sanitar | | Apartinatori | | Neinsotit | |
|------------------|-------|--------------|----|-----------|---|
| Nr. | % | Nr. | % | Nr. | % |
| 220 | 100 % | 0 | 0% | | % |

❖ La internare ati fost informat cu privire la drepturile dumneavoastra ca pacient

| DA | | NU | |
|-----|------|-----|----|
| Nr. | % | Nr. | % |
| 220 | 100% | 0 | 0% |

❖ La internare ati fost informat cu privire la regulile, responsabilitatile dvs ca pacient:

| DA | | NU | |
|-----|------|-----|----|
| Nr. | % | Nr. | % |
| 220 | 100% | 0 | 0% |

5. Va rugam sa acordati calificative pentru urmatoarele servicii:

| | Nesatisfacator | | Bine | | Foarte bine | |
|--|----------------|----|------|----|-------------|-----|
| | Nr. | % | Nr. | % | Nr. | % |
| Cazare | 0 | % | 19 | 9% | 201 | 91% |
| Calitate pat, lenjerie | 0 | 0% | | | 201 | 91% |
| Curatenie | 0 | 0% | 19 | 9% | 201 | 91% |
| Calitatea alimentatiei | 0 | 0% | 19 | 9% | 201 | 91% |
| Varietatea meniurilor | 0 | 0% | 19 | 9% | 201 | 91% |
| Calitatea distributiei si modul de servire a alimentatiei | 0 | 0% | 19 | 9% | 201 | 91% |
| Atitudinea personalului de la camera de garda | 0 | 0% | 19 | 9% | 201 | 91% |
| Timpul acordat de medicul de salon pentru consultatia dvs. | 0 | 0% | 19 | 9% | 201 | 91% |
| Calitatea ingrijirilor acordate de medicul de salon | 0 | 0% | 19 | 9% | 201 | 91% |
| Calitatea ingrijirilor medicale acordate de asistentele medicale | 0 | 0% | 19 | 9% | 201 | 91% |
| Calitatea ingrijirilor medicale acordate de infirmiere | 0 | 0% | 19 | 9% | 201 | 91% |
| Amabilitatea personalului medical | 0 | 0% | 19 | 9% | 201 | 91% |
| Disponibilitatea personalului medical | 0 | 0% | 19 | 9% | 201 | 91% |

6. La explorarile de pe alte sectii / alta unitate sanitara ati fost insotit de:

| Personal sanitar | | Apartinatori | | Ati mers singur | |
|------------------|------|--------------|----|-----------------|----|
| Nr. | % | Nr. | % | Nr. | % |
| 220 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% |

7. Ati fost instruit asupra modului in care ar fi trebuit sa primiti medicamentele pe cale orala (tablete, pastile):

| Da, intotdeauna | | Da, uneori | | Nu, niciodata | |
|-----------------|-------|------------|----|---------------|----|
| Nr. | % | Nr. | % | Nr. | % |
| 220 | 100 % | 0 | 0% | 0 | 0% |

8. Administrarea medicamentelor pe cale orala (tablete):

- S-a facut sub supravegherea asistentei

| Da, intotdeauna | | Da, uneori | | Nu, niciodata | |
|-----------------|------|------------|----|---------------|----|
| Nr. | % | Nr. | % | Nr. | % |
| 220 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% |

- Ati primit medicamentele pentru 1 zi de tratament

| Toate o data | | Impartite in prize | |
|--------------|----|--------------------|------|
| Nr. | % | Nr. | % |
| 0 | 0% | 220 | 100% |

9. Medicamentele administrate in spital:

| V-au fost administrate doar de spital | | V-au fost cumparate de familie | | Ambele variante | |
|---------------------------------------|------|--------------------------------|----|-----------------|----|
| Nr. | % | Nr. | % | Nr. | % |
| 220 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% |

10. In cazul in care medicamentele v-au fost cumparate de familie, care a fost procedura:

| Pe reteta simpla eliberata de medicul de spital | | Pe reteta eliberata de medicul de familie/specialist la recomandarea medicului de spital | |
|---|----|--|----|
| Nr. | % | Nr. | % |
| 0 | 0% | 0 | 0% |

11. Ati fost multumit de ingrijirile acordate:

| | DA | | NU | |
|---|-----|------|-----|----|
| | Nr. | % | Nr. | % |
| In timpul zilei | 220 | 100% | 0 | 0% |
| In timpul noptii | 220 | 100% | 0 | 0% |
| Sambata, duminica si sarbatorile legale | 220 | 100% | 0 | 0% |
| In timpul transportului intern | 220 | 100% | 0 | 0% |

12. Impresia dumneavoastra generala:

| Nemultumit | | Multumit | | Foarte multumit | |
|------------|----|----------|----|-----------------|------|
| Nr. | % | Nr. | % | Nr. | % |
| 0 | 0% | 0 | 0% | 220 | 100% |

13. Daca ar fi necesar sa va reinternati, ati opta pentru acelasi spital:

| In mod cert, da | | Probabil ca da | | In mod categoric nu | | Nu se va mai intampla | |
|-----------------|-----|----------------|----|---------------------|----|-----------------------|----|
| Nr. | % | Nr. | % | Nr. | % | Nr. | % |
| 208 | 95% | 12 | 5% | 0 | 0% | 0 | 0% |

14. Considerati ca v-au fost respectate drepturile dvs ca pacient:

| DA | | NU | |
|-----|------|-----|----|
| Nr. | % | Nr. | % |
| 220 | 100% | 0 | 0% |