



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

Raport de evaluare a gradului de satisfactie a pacientilor care s-au adresat Spitalului Kardinal One Medical in anul 2022

In luna ianuarie 2023, SMC a analizat chestionarele de satisfactie a pacientilor care s-au adresat spitalului Kardinal One Medical in anul precedent.

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 satisfactie a pacientilor care se adreseaza spitalului nostru. De asemenea, consideram ca opiniile pacientilor nostri pot furniza informatii valoroase care sa ne ajute in procesul de imbunatatire a calitatii.

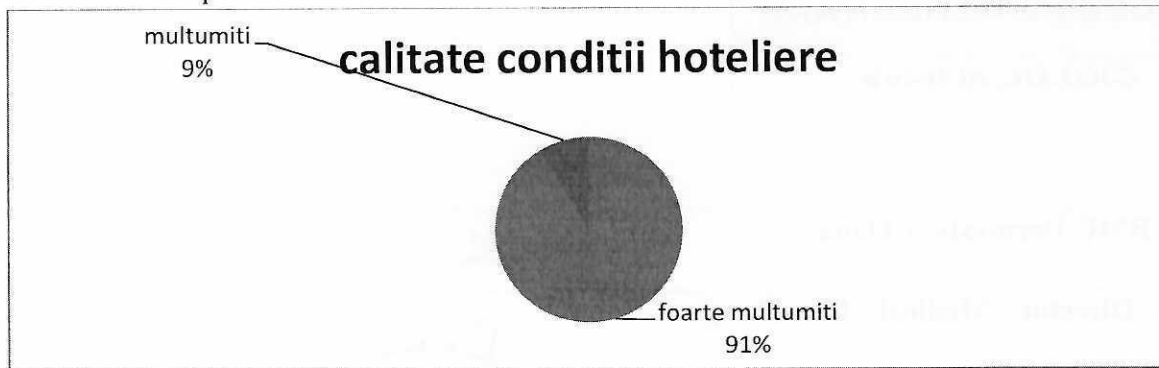
Fiecare pacient are atasat un chestionar la foaia de observatie, chestionar care ii este inmanat de catre asistenta de serviciu in vederea completarii, chiar inainte de externare. Sunt exclusi pacientii cu stare generala grav alterata, cei care isi exprima dorinta de a nu participa la evaluare, precum 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 pacientilor existenta la nivelul compartimentului, pe hol.

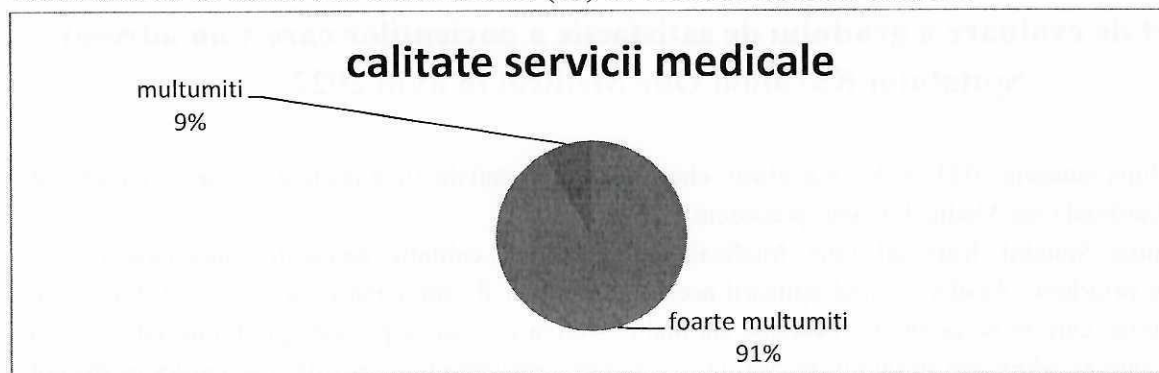
Rezultatele obtinute in urma analizarii chestionarelor de satisfactie la nivel de Spital:

➤ In anul 2022 au fost cazati in unitatea noastra sanitara 504 pacienti si fiecare dintre acestia a completat chestionarul de satisfactie inmanat de catre asistenta.

➤ În urma analizării răspunsurilor oferite, s-a constatat că 460 (91%) dintre pacienți se declară foarte mulțumiți și 44 (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 (461) 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 (43) 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.
- Tratamentul medicamentos a fost administrat sub atenta supraveghere a personalului medical, fiecare pacient fiind instruit în această privință.
- 487 de pacienți au declarat certitudinea reinternării în acest spital în caz la nevoie, iar 17 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 anul 2022 – Compartiment Cronici

4. La internare ati fost insotit pe sectie de:

Personal sanitar		Apartinatori		Neinsotit	
Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%
504	100 %	0	0%		%

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

DA		NU	
Nr.	%	Nr.	%
504	100%	0	0%

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

DA		NU	
Nr.	%	Nr.	%
504	100%	0	0%

5. Va rugam sa acordati calificative pentru urmatoarele servicii:

	Nesatisfacator		Bine		Foarte bine	
	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%
Cazare	0	%	44	9%	460	91%
Calitate pat, lenjerie	0	0%			460	91%
Curatenie	0	0%	44	9%	460	91%
Calitatea alimentatiei	0	0%	44	9%	460	91%
Varietatea meniurilor	0	0%	44	9%	460	91%
Calitatea distributiei si modul de servire a alimentatiei	0	0%	44	9%	460	91%
Atitudinea personalului de la camera de garda	0	0%	43	9%	461	91%
Timpul acordat de medicul de salon pentru consultatia dvs.	0	0%	43	9%	461	91%
Calitatea ingrijirilor acordate de medicul de salon	0	0%	43	9%	461	91%
Calitatea ingrijirilor medicale acordate de asistentele medicale	0	0%	43	9%	461	91%
Calitatea ingrijirilor medicale acordate de infirmiere	0	0%	43	9%	461	91%
Amabilitatea personalului medical	0	0%	43	9%	461	91%
Disponibilitatea personalului medical	0	0%	43	9%	461	91%

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

Personal sanitar		Apartinatori		Ati mers singur	
Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%
504	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.	%
504	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.	%
504	100%	0	0%	0	0%

- Ati primit medicamentele pentru 1 zi de tratament

Toate o data		Impartite in prize	
Nr.	%	Nr.	%
0	0%	504	100%

9. Medicamentele administrate in spital:

V-au fost administrate doar de spital		V-au fost cumparate de familie		Ambele variante	
Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%
504	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	504	100%	0	0%
In timpul noptii	504	100%	0	0%
Sambata, duminica si sarbatorile legale	504	100%	0	0%
In timpul transportului intern	504	100%	0	0%

12. Impresia dumneavoastra generala:

Nemultumit		Multumit		Foarte multumit	
Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%
0	0%	0	0%	504	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.	%
487	97%	17	3%	0	0%	0	0%

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

DA		NU	
Nr.	%	Nr.	%
504	100%	0	0%