



Intocmit, RMC Dermestyov Oana	<i>[Signature]</i>
Aprobat, Director Medical Dr. Bungau Lucian	<i>[Signature]</i>
Vizat, Manager Dr. Bungau Codruta	<i>[Signature]</i>

## Raport de evaluare a gradului de satisfacție a pacienților care s-au adresat Spitalului Kardinal One Medical în luna decembrie 2022

În luna ianuarie 2023, SMC a analizat chestionarele de satisfacție a pacienților pentru luna precedentă, analiza ce a constatat în colectarea și prelucrarea acestora.

Pentru Spitalul Kardinal One Medical, îmbunătățirea calității serviciilor medicale oferite constituie o prioritate. Asadar, scopul aplicării acestui chestionar îl reprezintă obținerea a cât mai multe informații utile, care să ne permită o evaluare cât mai obiectivă în ceea ce privește gradul de satisfacție a pacienților care se adresează spitalului nostru. De asemenea, considerăm că opiniile pacienților noștri pot furniza informații valoroase care să ne ajute în procesul de îmbunătățire a calității.

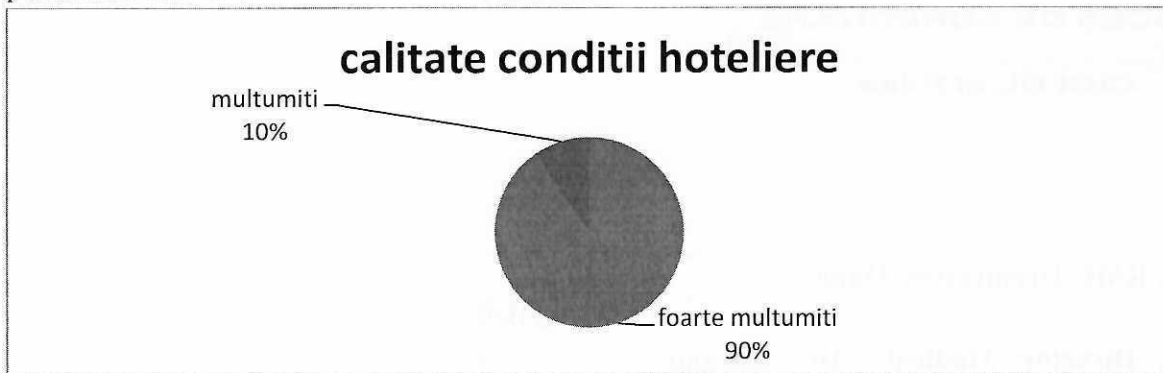
Fiecare pacient are atașat un chestionar la foaia de observație, chestionar care îi este înmănat de către asistenta de serviciu în vederea completării, chiar înainte de externare. Sunt excluși pacienții cu stare generală grav alterată, cei care își exprimă dorința de a nu participa la evaluare, precum și pacienții care prezintă dificultăți privind înțelegerea întrebărilor incluse în chestionar.

Completarea chestionarului îi conferă pacientului posibilitatea de a rămâne anonim. După completare, acesta se depune în cutia de chestionare de evaluare a satisfacției pacienților existentă la nivelul compartimentului, pe hol.

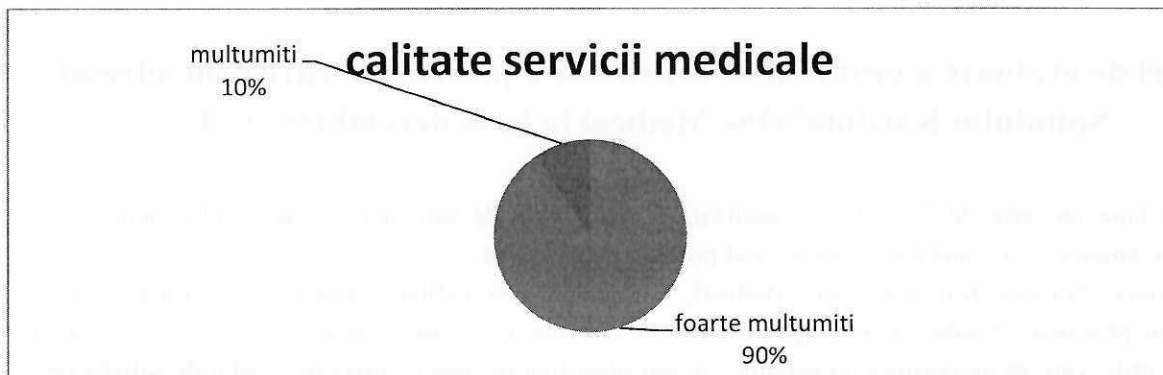
### Rezultatele obținute în urma analizării chestionarelor de satisfacție la nivel de Spital:

➤ În luna decembrie 2022 au fost cazati 52 de pacienți și fiecare dintre aceștia a completat chestionarul de satisfacție înmănat de către asistenta.

- În urma analizării răspunsurilor oferite, s-a constatat ca 90% dintre pacienți se declară foarte mulțumiți și 10% 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 90% dintre pacienți a acordat calificativul „foarte bine” pentru disponibilitatea și amabilitatea personalului medical dar și pentru timpul acordat îngrijirilor de către medicul de salon. 10 % dintre aceștia 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.
- 90% dintre pacienți au declarat certitudinea reinternării în acest spital în caz la nevoie iar 10% iau în calcul această probabilitate.
- 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 luna decembrie 2022 – Compartiment Cronici

4. La internare ati fost insotit pe sectie de:

Personal sanitar		Apartinatori		Neinsotit	
Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%
52	100 %	0	0%		%

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

DA		NU	
Nr.	%	Nr.	%
52	100%	0	0%

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

DA		NU	
Nr.	%	Nr.	%
52	100%	0	0%

5. Va rugam sa acordati calificative pentru urmatoarele servicii:

	Nesatisfactor		Bine		Foarte bine	
	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%
Cazare	0	%	5	10%	47	90%
Calitate pat, lenjerie	0	0%			47	90%
Curatenie	0	0%	5	10%	47	90%
Calitatea alimentatiei	0	0%	5	10%	47	90%
Varietatea meniurilor	0	0%	5	10%	47	90%
Calitatea distributiei si modul de servire a alimentatiei	0	0%	5	10%	47	90%
Atitudinea personalului de la camera de garda	0	0%	5	10%	47	90%
Timpul acordat de medicul de salon pentru consultatia dvs.	0	0%	5	10%	47	90%
Calitatea ingrijirilor acordate de medicul de salon	0	0%	5	10%	47	90%
Calitatea ingrijirilor medicale acordate de asistentele medicale	0	0%	5	10%	47	90%
Calitatea ingrijirilor medicale acordate de infirmiere	0	0%	5	10%	47	90%
Amabilitatea personalului medical	0	0%	5	10%	47	90%
Disponibilitatea personalului medical	0	0%	5	10%	47	90%

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

Personal sanitar		Apartinatori		Ati mers singur	
Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%
52	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.	%
52	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.	%
52	100%	0	0%	0	0%

- Ati primit medicamentele pentru 1 zi de tratament

Toate o data		Impartite in prize	
Nr.	%	Nr.	%
0	0 %	52	100 %

9. Medicamentele administrate in spital:

V-au fost administrate doar de spital		V-au fost cumparate de familie		Ambele variante	
Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%
52	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	52	100%	0	0%
In timpul noptii	52	100%	0	0%
Sambata, duminica si sarbatorile legale	52	100%	0	0%
In timpul transportului intern	52	100%	0	0%

12. Impresia dumneavoastra generala:

Nemultumit		Multumit		Foarte multumit	
Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%
0	0%	0	0 %	52	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.	%
47	90%	5	10 %	0	0%	0	0%

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

DA		NU	
Nr.	%	Nr.	%
52	100%	0	0%