



|   |  |
|---|--|
| 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 în luna martie 2023

În luna aprilie 2023, SMC a analizat chestionarele de satisfacție a pacienților pentru luna precedentă, analiza ce a constat 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.

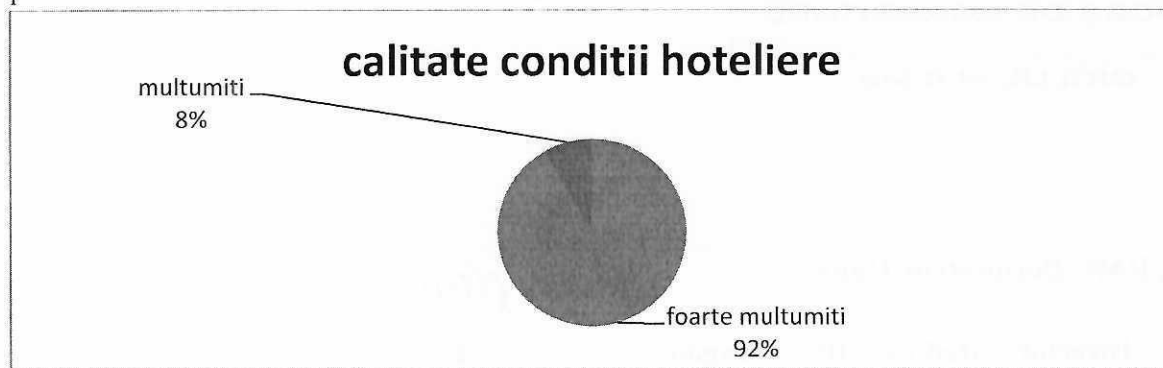
Fiecare pacient are atașat un chestionar la foaia de observație, chestionar care îi este înmănat de către asistenta de serviciu în vederea completării, chiar înainte de externare. Sunt excluși pacienții cu stare generală grav alterată, cei care își exprimă dorința de a nu participa la evaluare, precum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

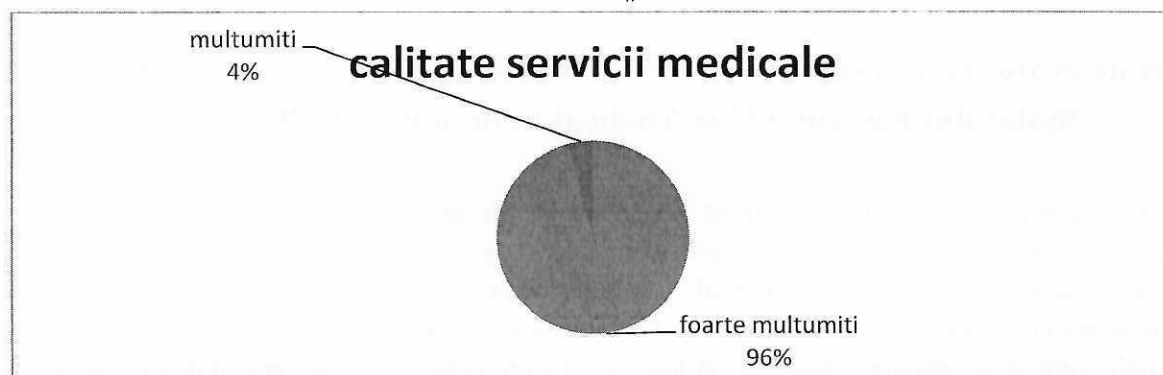
#### Rezultatele obținute în urma analizării chestionarelor de satisfacție la nivel de Spital:

➤ În luna martie 2023 au fost cazați 71 de pacienți și fiecare dintre aceștia a completat chestionarul de satisfacție înmănat de către asistenta.

- In urma analizarii raspunsurilor oferite, s-a constatat ca 92% dintre pacienti se declara foarte multumiti si 8% multumiti, atat de conditiile hoteliere oferite de spitalul nostru, cat si de interactiunea cu personalul medical si nemedical care activeaza in unitatea noastra.



- Un procent de 96% dintre pacienti a acordat calificativul „foarte bine” pentru disponibilitatea si amabilitatea personalului medical dar si pentru timpul acordat ingrijirilor de catre medicul de salon. 4% dintre acestia au acordat calificativul „bine”



- De asemenea, toti pacientii au declarat ca le-au fost aduse la cunostinta regulile de comportament, drepturile si obligatiile pe care le au pe durata sederii in spital.
- Tratamentul medicamentos a fost administrat sub atenta supraveghere a personalului medical, fiecare pacient fiind instruit in aceasta privinta.
- Ca si impresie generala 96 % dintre pacienti se declara foarte multumiti, restul de 4% multumiti.
- 96% dintre pacienti au declarat certitudinea reinternarii in acest spital in caz la nevoie iar 4% iau in calcul aceasta probabilitate.
- Toti pacientii considera ca le-au fost respectate drepturile pe durata sederii in spital
- Rubrica de observatii si sugestii a cuprins doar cuvinte de lauda si multumiri la adresa personalului care activeaza in unitatea noastra.

#### RECOMANDARI:

- Fiecarui pacient sa ii fie inmanat chestionarul de satisfactie inainte de externare si sa i se explice rolul si importanta acestuia in imbunatatirea calitatii serviciilor oferite de spital.
- Fiecare pacient sa fie incurajat sa completeze ultima rubrica a chestionarului, cea de observatii, astfel incat sa putem culege informatii pertinente care sa ne sprijine in obiectivul nostru de a asigura servicii medicale de calitate superioara tuturor pacientilor care ni se adreseaza.

Anexa 1 : Centralizator chestionare de satisfactie a pacientilor pentru luna martie 2023 – Compartiment Cronici

4. La internare ati fost insotit pe sectie de:

| Personal sanitar |       | Apartinatori |    | Neinsotit |   |
|------------------|-------|--------------|----|-----------|---|
| Nr.              | %     | Nr.          | %  | Nr.       | % |
| 71               | 100 % | 0            | 0% |           | % |

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

| DA  |      | NU  |    |
|-----|------|-----|----|
| Nr. | %    | Nr. | %  |
| 71  | 100% | 0   | 0% |

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

| DA  |      | NU  |    |
|-----|------|-----|----|
| Nr. | %    | Nr. | %  |
| 71  | 100% | 0   | 0% |

5. Va rugam sa acordati calificative pentru urmatoarele servicii:

|  | Nesatisfactor |    | Bine |    | Foarte bine |     |
|--|---------------|----|------|----|-------------|-----|
|  | Nr.           | %  | Nr.  | %  | Nr.         | %   |
| Cazare   | 0             | %  | 6    | 8% | 65          | 92% |
| Calitate pat, lenjerie   | 0             | 0% |      |    | 65          | 92% |
| Curatenie  | 0             | 0% | 6    | 8% | 65          | 92% |
| Calitatea alimentatiei   | 0             | 0% | 6    | 8% | 65          | 92% |
| Varietatea meniurilor  | 0             | 0% | 6    | 8% | 65          | 92% |
| Calitatea distributiei si modul de servire a alimentatiei        | 0             | 0% | 6    | 8% | 65          | 92% |
| Atitudinea personalului de la camera de garda                    | 0             | 0% | 3    | 4% | 68          | 96% |
| Timpul acordat de medicul de salon pentru consultatia dvs.       | 0             | 0% | 3    | 4% | 68          | 96% |
| Calitatea ingrijirilor acordate de medicul de salon              | 0             | 0% | 3    | 4% | 68          | 96% |
| Calitatea ingrijirilor medicale acordate de asistentele medicale | 0             | 0% | 3    | 4% | 68          | 96% |
| Calitatea ingrijirilor medicale acordate de infirmiere           | 0             | 0% | 3    | 4% | 68          | 96% |
| Amabilitatea personalului medical                                | 0             | 0% | 3    | 4% | 68          | 96% |
| Disponibilitatea personalului medical                            | 0             | 0% | 3    | 4% | 68          | 96% |

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

| Personal sanitar |      | Apartinatori |    | Ati mers singur |     |
|------------------|------|--------------|----|-----------------|-----|
| Nr.              | %    | Nr.          | %  | Nr.             | %   |
| 71               | 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.           | %  |
| 71              | 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.           | %  |
| 71              | 100% | 0          | 0% | 0             | 0% |

- Ati primit medicamentele pentru 1 zi de tratament

| Toate o data |    | Impartite in prize |      |
|--------------|----|--------------------|------|
| Nr.          | %  | Nr.                | %    |
| 0            | 0% | 71                 | 100% |

9. Medicamentele administrate in spital:

| V-au fost administrate doar de spital |      | V-au fost cumparate de familie |    | Ambele variante |    |
|---------------------------------------|------|--------------------------------|----|-----------------|----|
| Nr.                                   | %    | Nr.                            | %  | Nr.             | %  |
| 71                                    | 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                         | 71  | 100% | 0   | 0% |
| In timpul noptii                        | 71  | 100% | 0   | 0% |
| Sambata, duminica si sarbatorile legale | 71  | 100% | 0   | 0% |
| In timpul transportului intern          | 71  | 100% | 0   | 0% |

12. Impresia dumneavoastra generala:

| Nemultumit |    | Multumit |    | Foarte multumit |     |
|------------|----|----------|----|-----------------|-----|
| Nr.        | %  | Nr.      | %  | Nr.             | %   |
| 0          | 0% | 3        | 4% | 68              | 96% |

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.                   | %  |
| 68              | 96% | 3              | 4% | 0                   | 0% | 0                     | 0% |

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

| DA  |      | NU  |    |
|-----|------|-----|----|
| Nr. | %    | Nr. | %  |
| 71  | 100% | 0   | 0% |