



## **BIROU MANAGEMENTUL CALITATII SERVICIILOR DE SANATATE**

### **Consiliul etic al SCBI Constanta**

SPITALUL CLINIC DE BOLI INFECTIOASE CONSTANTA		
INTRARE Nr.	1163	
IESIRE		
Ziua 24	Luna 11	Anul 2022

Vazut,  
Manager  
Prof Univ. Dr. Cambrea Simona- Claudia

Director medical  
S.I Dr. Dumea Elena

Presedinte Consiliul etic  
Dr. Ilie Serban Carmen



## **ANALIZA CHESTIONARE SATISFACTIE PACIENTI/ APARTINATORI**

**Luna OCTOMBRIE 2022**

Aprecierea satisfactiei reprezinta un indicator important asupra calitatii ingrijirilor pe care un sistem de sanatate il ofera.

Satisfactia pacientului influenteaza accesul la serviciile medicale , in sensul ca un pacient satisfacut va reveni la medicul care l-a tratat, crescand adresabilitatea catre spital

Evaluarea satisfactiei pacientului reprezinta felul in care spitalul vine in intampinarea valorilor si asteptarilor pacientilor .

### **Obiectivele studiului :**

Prezenta analiza a fost concentrata mai mult asupra unui scop principal si anume evaluarea asteptarilor pacientilor SCBI Constanta, privind calitatea serviciilor medicale, gradul de satisfactie, in ceea ce priveste prestarea serviciilor medicale si de suport , accesul la serviciile medicale

In acest demers s-a tinut cont de faptul ca satisfacerea nevoilor percepute de pacienti( cerinte subiective) nu se poate face decat prin respectarea normelor si standardelor ( cerinte obiective)

In contextul actual, in urma reluarii activitatii in sectiile care au fost nefunctionale ca urmare a evenimentului din data de 01.10.2022, s-a realizat o analiza atat a chestionarelor distribuite de spital sub forma de hartie cat si a celor aplicate telefonic verbal si mesaj de catre Compartimentul de integritate al Ministerului Sanatatii.

Rezultatul aplicarii acestora din urma sunt descarcate de pe site-ul M.S, sectiunea „MECANISM FEED-BACK PACIENTI, lunar.

Chestionarul realizat de Compartimentul de integritate al Ministerului Sanatatii cuprinde un numar de 10 intrebari referitoare la serviciile oferite de spital in toata perioada de spitalizare a pacientului.

In luna OCTOMBRIE 2022 au fost chestionati de catre Compartimentul de integritate al ministerului sanatatii 127pacienti .  
Rezultatul obtinut in urma centralizarii raspunsurilor la intrebari se prezinta astfel

- Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital:  
foarte nemultumiti si nemultumiti 22.04%  
multumiti si foarte multumiti 77.96%
- Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului  
foarte nemultumiti si nemultumiti 10,23%  
multumiti si foarte multumiti 89,77%
- Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital  
foarte nemultumiti si nemultumiti 20,47%  
multumiti si foarte multumiti 79,53%
- A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?  
Da 10,24%, nu 79,76%
- Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale  
foarte nemultumiti si nemultumiti 16,53%  
multumiti si foarte multumiti 83,47%
- Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?  
Da 87,40%, nu 12,60%
- Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital  
Da 85,04%, nu 14,96%
- Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?  
Da 91,34%, nu 8,76%
- Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?  
Nu 99,20% DA 0,81%
- Doriți să raportați responsabilului anticorupție al ministerului sănătății  
faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?  
Da 0,05%%, nu 99,95%

In elaborarea chestionarului aplicat de SCBI Constanta ( 23 intrebari) s-a avut in vedere traseul pacientului in spital, care reprezinta drumul parcurs de acesta de la intrarea si pana la iesirea din spital, si include toate elementele cu care acesta vine in contact, atat cele din componenta medicala (specifica) cat si cele din componenta administrativa ( de suport/nеспецифика)

Avantajele unui asemenea demers sunt evidente:

Rezultatele analizei permit formarea unei opinii generale a gradului de multumire a pacientilor fata de serviciile prestate precum si luarea unor decizii de imbunatatire a serviciilor pe baza feed-back-ului .

Asigurarea unor servicii medicale si de suport, cu minimizarea riscurilor, are drept scop obtinerea echilibrului dinamic al pacientilor, priviti ca si client( cu drepturi si obligatii care trebuie respectate pe parcursul duratei de spitalizare) cu scopul de a

mentine sau a reda independent in vederea unei reintegrari cat mai rapide socio-profesionale , cu reducerea costurilor pentru intreaga societate

Pacientii au fost informati cu privire la locul de depunere a formularului completat ( in cutia de colectare a chestionarelor, existent pe sectie) si la momentul depunerii acestia( externarea pacientului) Pentru pacientii copii sau pacientii fara discernamant , chestionarul a fost completat de catre aparinatori/ reprezentanti legali

Chestionarele colectate au fost centralizate ,prelucrate si analizate de catre Biroul de management al calitatii serviciilor de sanatate ( secretarul Consiliului are functia de RMC al spitalului)

Rezultatele analizei si propunerile de imbunatatire a serviciilor medicale si de suport sunt transmise sefilor de structuri, pe baza deciziilor luate de Comitetul director.

Au fost centralizate raspunsurile celor 94 pacienti care au completat chestionarele de satisfactie , 29 barbati si 65 femei

Centralizarea raspunsurilor pacientilor internati in luna septembrie arata astfel:  
La intrebarea referitoare :

- la internare au fost insotiti spre salon de personal sanitar sau insotitor 92 pacientii chestionati au raspuns ca au fost insotiti de personal sanitar , 2 ca au avut insotitor
- 82 pacienti spun ca au fost informati cu privire la regulile de comportament in spital si la respectarea regulilor de igiena personala 12 au avut raspuns negativ
- la intrebarea referitoare la identitatea personalului medical care s-a implicat in administrarea tratamentului, 90pacientii chestionati au raspuns ca o cunosc , 4nu cunosc
- 94pacienti chestionati au raspuns ca medicul curant si asistenta medicala le-a raspuns cu amabilitate si pe intelesul lor planul de tratament pe timpul internarii
- Referitor la diagnosticul stabilit de catre medic si la scopul tratamentului administrat 94 pacienti sustin ca il cunosc
- 6 pacientii chestionati au raspuns ca au cumparat medicamente sau alte materiale medicale pe perioada internarii iar 88 nu au cumparat
- 72 pacienti chestionati sustin ca stiu un efect advers sau risc al medicamentelor sau procedurilor administrate iar 22 nu
- La intrebarea daca au fost informati despre riscurile medicatiei prescrise si riscurile asocierilor de medicamente 89 au raspuns ca da, au fost informati iar 5 nu au fost informati
- Toti pacientii chestionati sustin ca personalul medical a utilizat manusi de unica folosinta atunci cand au intrat in contact cu ei.
- Cu privire la deplasarea prin spital, la investigatii 94 pacientii afirma ca au fost insotiti de personal medical
- Referitor la ambientul spitalului pacientii au fost multumiti si foarte multumiti in proportie de 96,45%%, iar de aspectul lenjeriei 98,93%(
- 92 chestionati au a fost multumiti de calitatea hranei doar 2 nemultumiti
- Privind curatenia in salon 54 pacienti afirma ca s-a efectuat ori de cate ori a fost nevoie iar un numar de 40 pacienti ca s-a efectuat de doua ori pe zi
- La intrebarea daca au solicitat asistenta religioasa 6 pacienti chestionati au raspuns ca: da , am solicitat. si am primit, iar 88 pacienti nu au solicitat
- Referitor la intrebarea daca au observat indicatoare de avertizare cu risc de cadere 34 au raspuns ca: „da, am observat,, 11 nu au observat, 49 nu, nu am fost atent

- 80 Pacientii chestionati au afirmat ca au fost informati cu privire la modalitatea de depunere a sugestiiilor si reclamatiiilor iar 14 au raspuns negative
- 81 pacientii chestionati sustin ca au fost informati despre data estimata a externarii, pe cand 13 au raspuns negativ

## CONCLUZII

Ca urmare a analizei efectuate s-au constatat urmatoarele:

- In general, calificativele acordate de pacienti referitor la atitudinea personalului, la ingrijirile acordate si serviciile furnizate de SCBI sunt bune si foarte bune, majoritatea exprimandu-se ca daca ar fi necesar ar apela din nou la serviciile noastre.

## RECOMANDARI

- Imbunatatirea modului de informare a pacientilor referitor la respectarea regulilor din spital pe timpul internarii si a posibilelor efecte ale medicatiei sau procedurilor administrate
- Reinstruirea personalului medical , in ceea ce priveste modul de insotire al pacientului pe durata spitalizarii, avand drept scop prevenirea riscului de cadere si respectarea circuitelor spitalului

Intocmit,  
Secretar Consiliul etic  
RMC LUNGU DOINA

