

**BIROU MANAGEMENTUL CALITATII SERVICIILOR DE SANATATE
Consiliul etic al SCBI Constanta**

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

Vazut
Director medical
Dr. Nitu Bogdan - Florentin

Avizat
Presedinte Consiliul etic
Dr. Ilie Serban Carmen

**ANALIZA CHESTIONARE SATISFACTIE PACIENTI/ APARTINATORI
Luna MAI 2025**

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)

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 , pentru acestea din urma si prin comparatie cu media spitalelor cu acelasi profil(monospecialitate- infectioase) din tara si a Institutului Matei Bals din Bucuresti

Rezultatul aplicarii acestora din urma sunt descarcate de pe site-ul ministerului sanatatii:,Compartiment de integritate, sectiunea Mecanismul de Feedback Pacienti, luna MAI 2025.

Chestionarul realizat de Compartimentul de integritate al Ministerului Sanatatii cuprinde un numar de 8 intrebari referitoare la serviciile oferite de spital in toata perioada de spitalizare a pacientului.

In luna mai 2025 au fost chestionati de catre Compartimentul de integritate al ministerului sanatatii 239 (nu au raspuns la toate intrebarile iar calculul s-a efectuat per numar repodenti la intrebare).

Analiza raspunsurilor la intrebari s-a realizat prin comparatie intre cele 205 raspunsuri pacienti tratati in SCBI Constanta versus 1849 raspunsuri pacienti tratati in celelalte spitale de boli infectioase din Romania versus 1009 raspunsuri pacienti tratati in Institutul Matei Bals (IMB) si se prezinta astfel:

- Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital:
foarte nemulțumiti si nemulțumiti 22%SCBI CTA /21% media spitalelor 24% IMB
mulțumiti si foarte mulțumiti 78%SCBI CTA /79% media spitalelor/76%IMB
- Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea personalului medical
foarte nemulțumiti si nemulțumiti 24%SCBI CTA/20% media spitalelor/25%IMB
mulțumiti si foarte mulțumiti 76% SCBI CTA/80% media spitalelor/75%IMB
- Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital
foarte nemulțumiti si nemulțumiti 21%SCBI CTA/17% media spitalelor/19%IMB
mulțumiti si foarte mulțumiti 79%SCBI CTA83% media spitalelor,/81%IMB
- A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?
Da 14%,SCBI CTA /12% media spitalelor 17%IMB
Nu 86%SCBI CTA 88% media spitalelor/83 IMB
- Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?
Da 92%SCBI CTA/91% media spitalelor/91%IMB
Nu 8%SCBI CTA/9% media spitalelor/9%IMB
- Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital
Da 88% SCBI CTA/ 90% media spitalelor/ 89%IMB
Nu 12 % SCBI CTA/ 10% media spitalelor/11%IMB
- Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?
Da 91%SCBI CTA /91%/media spitalelor/ 90%IMB
Nu 9%SCBI CTA/9% media spitalelor/10%IMB
- Daca vi s-au solicitat bani sau alte tipuri de recompensatii de catre personalul medical doriti sa sesizati acest fapt?
Da 3,8% SCBI CTA/3,3% media spitalelor4,1%IMB
Nu 96,2%SCBI CTA/96,7%media spitalelor /95,9%IMB

Concluziile in urma analizei comparative a rezultatelor chestionarelor aplicate de Ministerul sanatatii pacientilor internati in SCBI Constanta, in celelate spitale de profil din tara si in Institutul Matei Bals, sunt ca:

- *In luna mai 2025 aprecierile pacientilor internati in SCBI Constanta au fost asemanatoare pacientilor internati in celelalte spitale de boli infectioase din tara si a celor obtinute de la pacientii internati in IMB.*
- *Sunt necesare in continuare activitati de instruire a personalului medical pentru imbunatatirea calitatii serviciilor medicale acordate.*

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 (internarea) si pana la iesirea (externarea) 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/nescifica)

Avantajele unui asemenea demers sunt evidente:

1. 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 .
2. 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
3. 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 acestuia(externarea pacientului). Pentru pacientii copii sau pacientii fara discernamant, chestionarul a fost completat de catre aparinatori/ reprezentanti legali.
4. Chestionarele colectate au fost centralizate, prelucrate si analizate de catre Compartimentul de management al calitatii serviciilor de sanatate (secretari ai Consiliului etic 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 91 pacienti care au completat chestionarele de satisfactie 54 barbati 33 femei si 4 nu au specificat.

Centralizarea raspunsurilor pacientilor internati in luna mai 2025 arata astfel:

La intrebarea referitoare :

- La internare au fost insotiti spre salon de personal sanitar sau insotitor 78 pacienti chestionati au raspuns ca au fost insotiti de personal sanitar, 11ca au avut insotitor, 1 nu a specificat.
- 85 pacienti spun ca au fost informati cu privire la regulile de comportament in spital, 5 au raspuns negativ, 1nu a specificat.
- Referitor la respectarea regulilor de igiena personala in spital, 84pacienti au raspuns afirmativ, ca au fost informati,6 au raspuns negativ, 1 nu a specificat
- La intrebarea referitoare la identitatea personalului medical care s-a implicat in administrarea tratamentului, 70 pacienti chestionati au raspuns ca o cunosc 19 nu cunosc, 2 nu au specificat
- 89 pacienti chestionati au raspuns ca medicul curant le-a raspuns cu amabilitate si pe intelesul lor planul de tratament pe timpul internarii, 1a raspuns negativ, 1 nu a specificat
- 88 pacienti chestionati au raspuns ca asistenta medicala le-a raspuns cu amabilitate si pe intelesul lor planul de tratament pe timpul internarii, 0 nu, 0 partial, 3 nu au specificat
- Referitor la diagnosticul stabilit 82 au raspuns afirmativ,5 negativ, 4 nu au specificat
- 12 pacienti chestionati au raspuns ca au cumparat medicamente sau alte materiale medicale pe perioada internarii, 77 nu au cumparat, 1 nu a specificat, 1 ambele variante
- 85 pacienti au raspuns ca li s-a comunicat scopul tratamentului administrat, 4 nu,2 nu au specificat.
- 55pacienti chestionati sustin ca stiu un efect advers sau risc al medicamentelor sau procedurilor administrate, 28 nu,8 nu au specificat.
- La intrebarea daca au fost informati despre riscurile medicatiei prescrise si riscurile asociilor de medicamente 70 au raspuns ca da,,au fost informati 15 nu au fost informati, 6 nu au specificat.
- 86 pacienti chestionati sustin ca personalul medical a utilizat manusi de unica folosinta atunci cand au intrat in contact cu ei,1 a raspuns negative, 4 nu au specificat
- Cu privire la deplasarea prin spital insotiti de personal medical, la investigatii, 69 pacienti afirma ca au fost insotiti de personal medical, 8 au raspuns negativ, 14 nu au specificat.

- Referitor la ambientul spitalului pacienti au fost multumiti si foarte multumiti in proportie de 92,31%: iluminat 94,51%, temperatura din salon: 92,25%, aspectul general al salonului 91,21%.
- Referitor la aspectul lenjeriei si al efectelor 50 pacienti s-au declarat foarte multumiti, 34 multumiti, 5 nemultumiti, 2 nu au specificat.
- De calitatea hranei si de modul cum a fost distribuita, 56 foarte multumiti, 30 multumiti, 4 nemultumiti, 4 nu a specificat.
- Privind curatenia in salon, 39 pacienti au afirmat ca s-a efectuat ori de cate ori a fost nevoie, un numar de 44 au raspuns ca s-a efectuat de doua ori pe zi, 3 nu au specificat nicio varianta iar 5 ambele variante.
- La intrebarea daca au solicitat asistenta religioasa 3 pacienti chestionati au raspuns ca: 3, da, am solicitat. si am primit, 72 pacienti nu au solicitat, 6 nu au specificat, 0, am solicitat si nu am primit
- Referitor la intrebarea daca au observat indicatoare de avertizare cu risc de cadere 46 au raspuns ca:., da, am observat, 11 nu au observat, 30 nu am fost atenti iar 4 nu au specificat.
- 62 pacienti chestionati au afirmat ca au fost informati cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor si reclamatilor, 23 au raspuns negativ, 6 nu au specificat.
- 81 pacienti chestionati sustin ca au fost informati despre data estimata a externarii, 6 au raspuns negativ iar 4 nu a specificat.

COMENTARIIL sectia BI Adulti 1:

Tot personalul foarte amabil si profesionist !

Calitatea hranei lasa de dorit !

Mancarea mai buna, in rest a fost perfect !

Multumesc frumos pentru toata ingrijirea acordata, pentru medici si asistente !

Multumesc personalului medical, care s-a implicat cu devotament si profesionalism pentru tratarea afectiunii medicale.

COMENTARIIL sectia BI Adulti 2

Persoanalul de la curatenie ar trebui informat sa foloseasca in galeata cu apa ceva mai placut nasului!

Va multumim cu recunostiinta !

Lipsa sapun (dezinfecant) hartie igienica. Sapun si dezinfecant au fost aduse la cerere; hartie am avut de acasa.

COMENTARIIL sectia BI copii:

Mancarea sub orice critica si pentru pacient si pentru aparținători

COMENTARIIL sectia HIV: Am fost foarte multumita de colectiv !

Concluzii si propuneri

Din analiza chestionarelor si a comentariilor pacientilor rezulta mentinerea si in aceasta luna a unor aspecte de natura administrativa ce se impune a fi imbunatatite: hrana si dotarea cu produse de igiena a saloanelor.

In ceea ce priveste hrana trebuie mentionat faptul ca alocatia, reglementata prin lege, a ramas neactualizata comparativ cu indicele de inflatie, preturile produselor de pe piata.

Comentariile pozitive sunt, in special, referitoare la calitatea activitatii medicale si de ingrijire acordata pacientilor de catre personalul angajat in sectiile Spitalului Clinic de Boli Infectioase Constanta (medici, asistenti medicali, infirmiere si ingrijitoare)

Intocmit, Secretari Consiliul etic,

Consilier etic, RMC LUNGU DOINA

CMCSS - Dr. EFRIM NELA-DANIELA