



Nr.633/21.01.2025

Aprobat,
Manager Jur. Tusa Bogdan



Raport de evaluare a satisfacției pacienților pe baza chestionarelor de satisfacție anul 2024

Aprecierea gradului de satisfacție al pacienților reprezintă un indicator important pentru spital. Rezultatele analizelor anuale permit formarea unor opinii asupra gradului de multumire al pacienților față de serviciile prestate și totodată pentru luarea unor decizii de îmbunătățire a condițiilor hoteliere sau a serviciilor medicale oferite.

Chestionarul a fost compus din 21 de întrebări ușor de înțeles și care să reflecte cât mai exact gradul de satisfacție a pacienților pentru fiecare tip de serviciu prestat în cadrul spitalului.

Evaluarea satisfacției pacienților a fost realizată cu ajutorul chestionarului elaborat și aprobat pe baza conținutului anexei 48 și a cerințelor ANMCS.

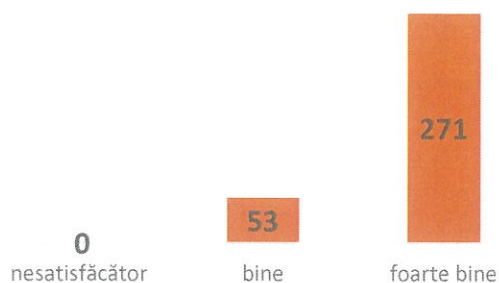
În anul 2024 au fost 1970 de pacienți externati, fiind completate 318 chestionare, adică un procent de 16,15%.

Chestionarele au fost distribuite de către asistenta șefă de secție pentru pacienții internați. Metodologia a fost evaluată și verificată permanent privind modul de aplicare a regulilor de diseminare a chestionarelor către pacienți.

Prezentul raport este concentrat asupra unui scop principal și anume, evaluarea așteptărilor pacienților Spitalului Orășenesc Beclean, privind calitatea serviciilor medicale, gradul de satisfacție cu privire la furnizarea serviciilor medicale și accesul la serviciile medicale.



Calitatea lenjeriei și a efectelor



Cine v-a însoțit în spital pe perioada internării?



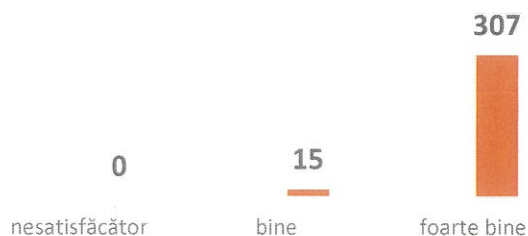
Ați primit explicații clare cu privire la dg și tratament și îngrijiri?



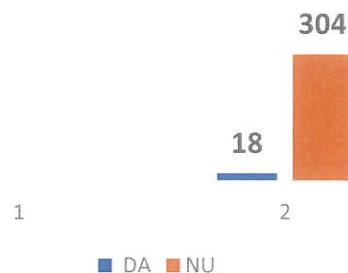
Cum apreciați calitatea comunicării cu personalul spitalului?



Calificative pentru calitatea îngrijirilor acordate de medic, asistente, infirmiere



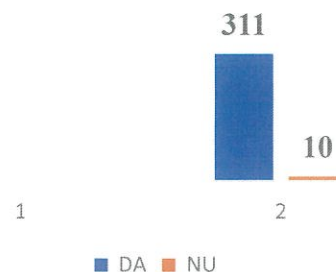
Ați cumpărat medicamente pe parcursul internării?



Ati fost instruit asupra modului de
adm a trat oral?



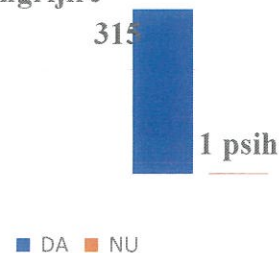
Vi s-au explicat riscurile
medicatiei prescrise?



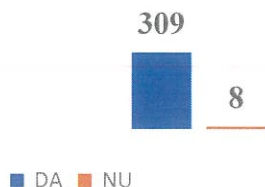
Ati fost multumit de ingrijirile
acordate (in timpul
zilei, noaptea, sarbatori)



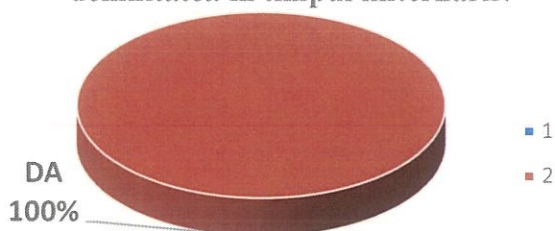
Personalul medical utilizeza
manusi la activitatile de
ingrijire



V -au fost explicate drepturile si
obligatiile pe care le aveti ca
pacient?



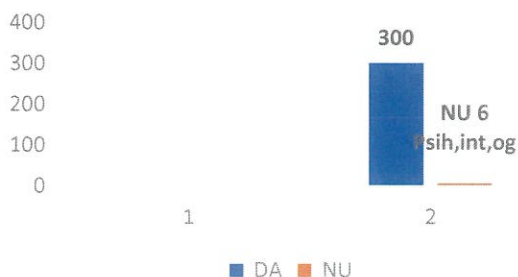
V -au fost respectate
drepturile, intimitatea si
demnitatea in timpul internarii?

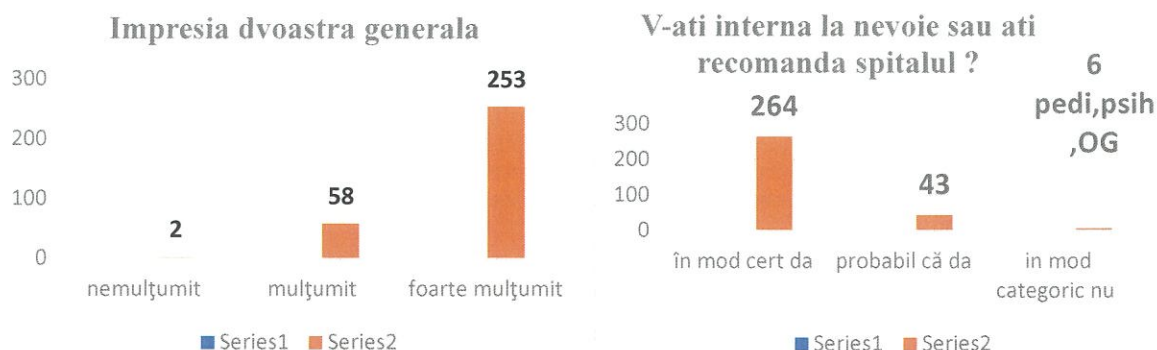


Vi s-au cerut atentii sau bani
pentru realizarea actului
medical?



Starea dvoastra este mai buna
dupa externare?





Prezentul raport este adus la cunostinta personalului medical si auxiliar si este discutat in comitetul director si consiliu medical

IMPRESIA POZITIVA: Pacientii au fost multumiti de atentie acordata, calitatea serviciilor, profesionalismul cadrelor medicale, atitudinea personalului medical si auxiliar, amabilitatea acestora la primire cat si pe parcursul internarii, rabdarea personalului cat si linistea, curatenia si mancarea din spital pe perioada internarii. Majoritatea pacientilor chestionati au raspuns ca starea de sanatate este mai buna dupa externare si ar recomanda spitalul.

IMPRESIA NEGATIVA :

- 1 singur pacient declara ca nu este multumit de conditiile de cazare
 - 13% din pacienti declara ca **nu au** fost insotiti de catre cadrele de la internare in salon (mai multi in comparatie cu anul trecut) si 9,6% din pacienti declara ca nu au fost insotiti la consultatii/investigatii pe parcursul internarii (mai mult fata de anul anterior)
 - 5,5 % din pacientii care au raspuns la chestionare au declarat ca au cumparat medicamente pe parcursul internarii (in scadere fata de anul trecut cu 5 procente)
 - 3,1 % din pacienti declara ca nu li s-au explicat riscurile medicatiei prescrise
 - 1 singur pacient declara ca administrarea medicatiei orale nu s-a facut sub supravegherea asistentei
 - 6 pacienti declara ca nu s-ar interna la nevoie si nu ar recomanda spitalul altor persoane
 - 3 pacienti declara ca li s-au cerut bani sau atentie pentru realizarea actului medical
- In cursul anului 2024 au fost luate urmatoarele masuri de imbunatatire :
- Reinstruirea asistentelor si infirmierelor privind insotirea pacientului de la biroul de internari/CPU in sectie, precum si deplasarea pacientului la investigatii/tratamente/consulturi pe parcursul internarii,
 - Discutarea in consiliu medical si instruirea medicilor privind prescrierea medicamentelor din farmacia spitalului (sau echivalentul) ,astfel incat pacientul sa nu cumpere medicamente pe parcursul internarii; Farmacia s-a asigurat ca exista o buna aprovizionare de rezerva avand in vedere discontinuitatile de aprovizionare de la furnizori.
 - Imbunatatirea continua a meniului pacientului pe perioada internarii
 - tot personalul medical si auxiliar a fost instruit privind masurile anticoruptie; au fost afisate pliante in acest sens .

Intocmit
Dr Nati Anca Daniela
Responsabil cu managementul calitatii