

CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE

SPITALUL ORĂȘENESC CISNĂDIE

Cisnădie, str. Băilor, nr. 27, județul Sibiu, cod poștal 555300

Tel.: +40 369 105102 | Fax: +40 372 872087

E-mail: spital@socisnadie.ro | Website: www.socisnadie.ro



Analiza satisfactiei pacientilor internati in Spitalul Orasenesc Cisnădie

MARTIE 2022

SPITALUL ORĂȘENESC CISNĂDIE
Înregistrat la Nr. 2178
Data 07.04.2022

În vederea aprecierii calitatii îngrijirilor medicale oferite de profesionistii Spitalului Orasenesc Cisnădie, a fost adoptat un "Chestionar de satisfactie a pacientului", chestionar aplicat pacientilor internati in spital. Aceasta responsabilitate a revenit asistentelor sefe de sectie si colectarea lor s-a efectuat in momentul externarii in "Urna speciala" existenta in fiecare sectie a spitalului.

Urmare acestei actiuni, s-a procedat la analiza statistica a datelor extrase din chestionarele colectate din luna MARTIE 2022
Rezultatele obtinute sunt:

Din totalul de 106 de pacienti internati in sectiile Interne si Pediatrie ale spitalului, in aceasta perioada, s-au analizat un numar de 53 de chestionare.

1.Repartitia pe sexe a pacientilor/ apartinatorilor care au raspuns este:

- Masculin – 6
- Femimin – 47

2.Varsta pacientilor/apartinitorilor :

	18-35 de ani	36-55 de ani	56-80 de ani	peste 80 de ani	TOTAL
Pacienti	16	17	20	0	53

3.Mediul de provenienta: Urban – 31
Rural – 22

4.Sectia in care au fost internati: Interne si Pediatrie

5.La intrebarea "La internare ati fost insotit pe sectie de: ? ", pacientii au raspuns

- personal sanitar -33
- aparținători (membri de familie, prieteni,vecini) - 10
- ați mers singur – 10

6. La intrebarea "La explorările de pe alte sectii ati fost insotit de:?" ,pacientii au raspuns

- personal sanitar - 47
- aparținători (membri de familie, prieteni,vecini) - 3
- ați mers singur – 3

7. La intrebarea " Ati primit la internare,din partea medicului curant ,informatii referitoare la: diagnostic , reactiie adverse ale medicamentelor care vi se administreaza , natura si scopul tratamentului administrat ,pacientii su raspuns:

RASPUNSURI	diagnostic	reactiie adverse ale medicamentelor care vi se administreaza	natura si scopul tratamentului administrat ,pacientii su raspuns:
DA	53	50	53
NU	0	3	0

98,11 % dintre pacienti au raspuns da

8. La intrebarea: "Ati primit la internare,din partea medicului curant,informatii referitoare la drepturile si obligatiile pacientului in unitatea noastra?" pacientii au raspuns:

Da - 53

Nu - 0

9. La intrebarea: "Familia dumneavoastra in momentul internarii a primit informatii referitoare la serviciile oferite in unitatea noastra si modalitateade acces la acestea?"pacientii au raspuns:

Da - 50

Nu - 3

10. La intrebarea:"In situatia in care ati solicitat si alte tipuri de servicii intra-spitalicesti (nevoi de natura spirituala,psihologica,functionala,sociala) au fost acestea satisfacute?"pacientii au raspuns:

Da - 21

Nu - 0

Nu a fost cazul - 32

11. La intrebarea "Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii?", pacienti au raspuns

RASPUNSURI	Conditii de cazare	Alimente	Igiena	Calitatea lenjeriei
Nesatisfacator	1	1	1	1
Bine	5	10	5	5
Foarte bine	47	42	47	47

86,31% dintre pacienti au apreciat serviciile hoteliere ,curatenia, alimentatia si calitatea lenjeriei ca foarte bune.

12. La intrebarea " Cum apreciati calitatea hranei si a modului de distribuire a acesteia?"pacienti au raspuns:

- Nesatisfăcător - 0
- Bine – 15
- Foarte bine - 38

71,70 % dintre pacienti au apreciat calitatea hranei ca foarte buna calitatea hranei

13. La intrebarea" Cum apreciati calitatea conditiilor de cazare(salon,baie,TV,frigider)?", pacienti au raspuns:

- Nesatisfăcător- 0
- Bine – 9
- Foarte bine - 44

83 % dintre pacienti au fost multumiti de calitatea conditiilor de cazare

14. La intrebarea" Cum apreciati amabilitatea si disponibilitatea personalului medical?"pacienti au raspuns:

- Nesatisfăcător- 0
- Bine -5
- Foarte bine - 48

90,57% dintre pacienti au apreciat comportamentul personalului medical ca foarte bun.

15. La intrebarea "Va rugam sa acordati calificative pentru calitatea îngrijirilor medicale acordate de personal au fost: ?", pacienti au raspuns:

RASPUNSURI	Medicul curant	Asistente medicale	Infirmiere
Nesatisfacator	1	1	1
Bine	2	4	4
Foarte bine	50	49	49

93,08 % dintre pacienti au apreciat serviciile medicale ca „foarte bune”.

16. La intrebarea "Ați fost mulțumit de îngrijirile acordate ?", pacientii au raspuns:

RASPUNSURI	In timpul zilei	In timpul noptii	Sarbatori legale
DA	53	53	53
NU	0	0	0

Toti pacientii au fost multumiti de ingrijirile acordate

17. La intrebarea "Medicamentele administrate au fost acordate de spital ?", pacientii au raspuns:

- v-au fost administrate doar de spital - 48
- v-au fost cumparate de familie – 0
- ambele variante – 5

18. La intrebarea "Daca ar fi necesar sa va reinternati,ati opta pentru acelasi spital?" pacientii su raspuns:

Da - 53

Nu – 0

19. La intrebarea "Impresia dumneavoastra generala la externare?" pacientii su raspuns:

- Nemultumit - 1
- Multumit - 9
- Foarte multumit - 43

81,13% dintre pacienti au fost foarte multumiti

20. La intrebarea "Ati dori ca in acest chestionar sa fie trecute datele dvs. de identitate?" pacientii su raspuns:

Da – 23

Nu - 30

CONCLUZII:

Concluzia finala a acestei analize este ca majoritatea pacientilor tratati in Spitalul Orasenesc Cisnădie au fost satisfacuti de conditiile hoteliere si al curateniei , de calitatea serviciilor medicale primite in aceasta perioada si de interactiunea cu personalul medical (consultatie,informatii referitoare la diagnostic,tratament,simptome si reactii adverse care pot aparea in timpul tratamentului si evolutia starii de sanatate pe timpul internarii).

Presedinte Consiliu Etica

Dr, Ban Cristina Maria

Aprobat Manager

Ec. Minca Maria Delia



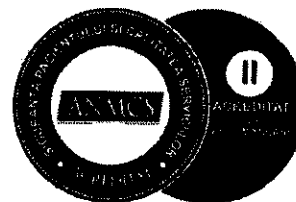
CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE

SPITALUL ORĂȘENESC CISNĂDIE

Cisnădie, str. Băilor, nr. 27, județul Sibiu, cod poștal 555300

Tel.: +40 369 105102 | Fax: +40 372 872087

E-mail: spital@socisnadie.ro | Website: www.socisnadie.ro



II. RAPORT DE ACTIVITATE AL CONSILIULUI DE ETICĂ

Activitatea consiliului de etică	În perioada Martie 2022
A. Numărul de întruniri ale consiliului de etică	1
B. Numărul total de sesizări, din care	0
1. numărul total de sesizări înregistrate la registratura spitalului	0
2. numărul total de sesizări înregistrate online	0
3. numărul de sesizări anonime înregistrate online	0
C. Numărul total de avize de etică emise, din care:	0
1. la solicitarea pacienților/apartinătorilor	0
2. la solicitarea personalului medico-sanitar al unității respective	0
3. la solicitarea conducerii unității sanitare	0
D. Numărul de răspunsuri transmise petenților de către conducerea spitalului, în baza avizelor de etică emise de consiliul de etică	0
E. Numărul de hotărâri de etică emise	0
F. Numărul de propuneri către consiliul director privind diminuarea incidentelor etice	0
G. Numărul de acțiuni pentru promovarea valorilor etice în rândul personalului medico-sanitar	0

H.Numărul de participări din partea asociațiilor de pacienți la ședințele consiliului de etică	0
--	---

Presedinte Consiliu Etica

Dr.Ban Cristina Maria



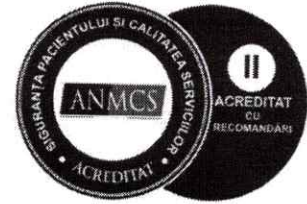
CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE

SPITALUL ORĂȘENESC CISNĂDIE

Cisnădie, str. Băilor, nr. 23, județul Sibiu, cod poștal 555300

Tel.: +40 369 105102 | Fax: +40 372 872087

E-mail: spital@socisnadie.ro | Website: www.socisnadie.ro



SPITALUL ORĂȘENESC CISNĂDIE

Înregistrat la Nr. 2179

Data 07.04.2022

ANALIZA REZULTATELOR CHESTIONARELOR DE SATISFAȚIE A PACIENȚILOR
INTERNATI IN SPITALUL ORASENESC CISNADIE APLICATE IN LUNILE
IANUARIE, FEBRUARIE, MARTIE 2022

In perioada Ianuarie, Februarie, Martie 2022 la, **Chestionarul de satisfactie al pacientilor**, privind serviciile medicale acordate in perioada internarii, din totalul de 263 de pacienti internati in aceasta perioada, s-au colectat si analizat 111 chestionare. Facandu-se analiza rezultatelor pe cele 3 luni ale anului 2022, s-au obtinut urmatoarele date statistice:

-din totalul de 111 de persoane care au raspuns la chestionare sunt :

- 21,18% de sex masculin
- 78,82% de sex feminin
- 35,13% au varsta cuprinsa intre **18-35** de ani
- 26,82% au varsta cuprinsa intre **36-55** de ani
- 38,05% au varsta cuprinsa intre **56-80** de ani
- 0% au varsta peste **80** de ani
- 62,90% din mediu urban
- 37,10% din mediu rural

- la intrebarea nr 1. ("La internare ati fost insotit pe sectie de: ?"), au raspuns 111 de persoane din care : - 95,09 % de personal sanitar

- 15,20 % de apartinatori

- 20,14% au mers singuri

- la intrebarea nr.2 ("La explorarile de pe alte sectii ati fost insotit de:??") au raspuns 111 de persoane din care: - 93,92 % au fost insotiti de personal sanitar.

- 1,88 % de apartinatori

- 4,20 % au mers singuri

- la intrebarea nr.3 ("Ati primit la internare,din partea medicului curant ,informatii referitoare la: diagnostic,reactiile adverse ale medicamentelor care vi se administreaza si natura si scopul tratamentului administrat) au raspuns 111 de persoane din care:

RASPUNSURI	Diagnostic	Reactiile adverse ale medicamentelor administrate	Natura si scopul tratamentului administrat
DA	100 %	94,88 %	100%
NU	0 %	5,12 %	0 %

- la intrebarea nr.4 ("Ati primit la internare,din partea medicului curant,informatii referitoare la drepturile si obligatiile pacientului in unitatea noastra?") au raspuns 111 de persoane din care:

- 98,77 % - DA

- 1,23 % - NU

- la intrebarea nr.5 ("Familia dumneavoastra in momentul internarii a primit informatii referitoare la serviciile oferite in unitatea noastra si modalitateade acces la acestea?") au raspuns 111 de persoane din care:

- 90,43 % -DA

- 9,57 % - NU

- la intrebarea nr.6 ("In situatia in care ati solicitat si alte tipuri de servicii intra-spitalicesti (nevoi de natura spirituala,psihologica,functionala,sociala) au fost acestea satisfacute?") au raspuns 111 de persoane din care:

- 45,82 % - DA

- 1,07 % - NU

- 53,11 % - Nu a fost cazul

- la intrebarea nr.7 ("Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii?"), au raspuns 111 de persoane din care:

RASPUNSURI	Conditii de cazare	Igiena	Alimentatie	Calitatea lenjeriei
Nesatisfacator	1,7 %	0,63 %	0,63 %	1,7 %
Bine	9,91 %	6,53 %	14,29 %	14,53 %
Foarte bine	88,39 %	92,84 %	84,08 %	83,77 %

- la intrebarea nr.8 ("Cum apreciati calitatea hranei si a modului de distribuire a acesteia?") au raspuns 111 de persoane din care:

- 0 % - Nesatisfăcător
- 19,9 % - Bine
- 80,10 % - Foarte bine

- la intrebarea nr.9("Cum apreciati calitatea conditiilor de cazare:salon,baie,TV,frigider?") au raspuns 111 de persoane din care:

- 1,07 % - Nesatisfăcător
- 13,50 % - Bine
- 85,43 % - Foarte bine

-la intrebarea nr.10 ("Cum apreciati amabilitatea si disponibilitatea personalului medical?") au raspuns 111 de persoane din care:

- 0 % - Nesatisfăcător
- 5,45 % - Bine
- 94,55 % - Foarte bine

-la intrebarea nr.11 ("Va rugam sa acordati calificative pentru calitatea îngrijirilor medicale acordate de personal au fost: ?") au raspuns 111 de persoane din care:

RASPUNSURI	Medicul curant	Asistente medicale	Infirmiere
Nesatisfacator	0,63 %	0,63 %	0,63 %
Bine	3,56 %	3,59 %	2,52 %
Foarte bine	95,81 %	95,78 %	96,85 %

-la intrebarea nr.12 ("Ați fost mulțumit de îngrijirile acordate ?") au raspuns 111 de persoane din care:

RASPUNSURI	In timpul zilei	In timpul noptii	Sarbatori legale
DA	100%	100%	100%
NU	0%	0%	0%

-la intrebarea nr.13 ("Medicamentele administrate au fost acordate de spital ?") au raspuns 111 de persoane din care:

- 87,78 % - v-au fost administrate doar de spital
- 1,07 % - v-au fost cumpărate de familie
- 11,15 % - ambele variante

-la intrebarea nr.14("Daca ar fi necesar sa va reinternati,ati opta pentru acelasi spital?") au raspuns 111 de persoane din care:

- 97,70 % - DA
- 2,30 % - NU

-la intrebarea nr.15("Impresia dumneavoastra generala la externare") au raspuns 111 de persoane din care:

- 1,70 % - Nemultumit
- 9,04 % - Multumit
- 89,26 % - Foarte multumit

-la intrebarea nr.16("Ati dori ca in acest chestionar sa fie trecute datele dvs. de identitate?") au raspun 111 de persoane,din care:

- 40,77 % DA
- 59,23 % NU

Presedinte Consiliu Etica
Dr.Ban Cristina Maria



Aprobat Manager
Ec.Minca Maria Delia



CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE

SPITALUL ORĂȘENESC CISNĂDIE

Cisnădie, str. Băilor, nr. 27, județul Sibiu, cod poștal 555300

Tel.: +40 369 105102 | Fax: +40 372 872087

E-mail: spital@socisnadie.ro | Website: www.socisnadie.ro



Nr. 2177 / 07.04.2022

RAPORTULUL DE ACTIVITATE AL CONSILIULUI DE ETICA

Prezentarea raportului chestionarelor de satisfacție al pacientului pentru luna Martie 2022

Rezultatele obținute din analiza chestionarelor de satisfacție a pacienților, pe perioada lunii Martie (conform procedurii), pe secția Interne și Pediatrie, au fost analizate chestionare pentru aprecierea gradului de satisfacție a pacienților și pentru evaluarea gradului de respectare a drepturilor acestora în funcție de legislația în vigoare și în vederea îmbunătățirii calității serviciilor medicale, a condițiilor hoteliere și a curățeniei pe timpul spitalizării pacientului.

-Nu au fost sesizări scrise sau online, nu s-au emis avize sau hotărâri.

Presedinte Consiliul de Etica,

Dr. Ban Cristina Maria



Secretar Consiliul de Etica,

Jr. Falamas Laura

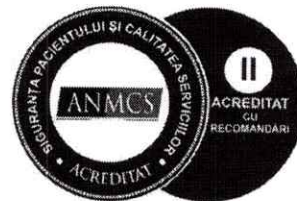
CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE

SPITALUL ORĂȘENESC CISNĂDIE

Cisnădie, str. Băilor, nr. 27, județul Sibiu, cod poștal 555300

Tel.: +40 369 105102 | Fax: +40 372 872087

E-mail: spital@socisnadie.ro | Website: www.socisnadie.ro



SPITALUL ORĂȘENESC CISNĂDIE

Înregistrat la Nr. _____

Data _____

Sedinta nr. 3 / 07.04.2022

PROCES VERBAL

SEDINTA CONSILIULUI DE ETICA

Incheiat azi 07.04.2022 cu ocazia intrunirii consiliului etic:

- Conform OMS nr.1502/19.12.2017 s-a analizat raportul de activitate lunara in urma procesarii chestionarelor de satisfactie a pacientilor internati in sectiile Spitalului Orasenesc Cisnădie.

- Nu au fost sesizari scrise sau online,nu s-au emis avize sau hotarari

Presedinte Consiliu de Etica,

Dr.Ban Cristina Maria

Secretar Consiliu de Etica,

Jr.Falamas Laura

Membrii

Dr.Eremeev Spiridon

Dr.Popescu Daciana Vidrica

Dr Radulescu Nicolae

As.Alexan Camelia

As. Mircea Lucia Olimpia

As.Dina Andreea