

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 Cisnadia

### IULIE 2023

În vederea aprecierii calitatii îngrijirilor medicale oferite de profesionistii Spitalului Orasenesc Cisnadia, 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 analizarea statistica a datelor extrase din chestionarele colectate din luna Iulie 2023  
Rezultatele obtinute sunt:

Din totalul de 177 de pacienti internati in Spitalul Orasenesc Cisnadia, in aceasta perioada, s-au analizat 62 de chestionare.

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

- Masculin – 14
- Femimin – 48

#### 2.Varsta pacientilor/apartinitorilor :

18-35 de ani	36-55 de ani	56-80 de ani	peste 80 de ani	TOTAL
19	9	31	3	62

#### 3.Mediul de provenienta: Urban – 42 Rural – 20

#### 4.Sectia in care au fost internati: Interne, Cardiologie, Neurologie si Pediatrie

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

- personal sanitar -49
- aparținători (membri de familie, prieteni,vecini) - 12
- ați mers singur – 1

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

- personal sanitar - 60
- aparținători (membri de familie, prieteni, vecini) -1
- ați mers singur – 1

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	62	60	54
NU	0	2	8

94,62 % dintre pacienti au raspun 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 - 61  
Nu - 1

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 - 60  
Nu - 2

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 - 31  
Nu - 0  
Nu a fost cazul - 31

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

RASPUNSURI	Conditii de cazare	Alimente	Igiena	Calitatea lenjeriei
Nesatisfacator	0	0	1	0
Bine	9	10	7	12
Foarte bine	53	52	54	50

84,27 % dintre pacienți au fost foarte multumiti.

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

- Nesatisfăcător - 0
- Bine - 9
- Foarte bine - 53

85,48 % dintre pacienți au apreciat calitatea hranei, foarte buna.

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

- Nesatisfăcător - 0
- Bine - 10
- Foarte bine - 52

83,87 % dintre pacienți au fost foarte multumiti de calitatea conditiilor de cazare

14. La intrebarea "Cum apreciati amabilitatea si disponibilitatea personalului medical?" pacienții au răspuns:

- Nesatisfăcător - 0
- Bine - 5
- Foarte bine - 57

91,94 % dintre pacienți au apreciat comportamentul personalului medical ca foarte bun

15. La intrebarea "Va rugam sa acordati calificative pentru calitatea ingrijirilor medicale acordate de personal au fost: ?", pacienții au răspuns:

RASPUNSURI	Medicul curant	Asistente medicale	Infirmiere
Nesatisfacator	0	0	0
Bine	5	4	5
Foarte bine	57	58	57

92,48% dintre pacienți au fost foarte multumiti de calitatea ingrijirilor medicale acordate.

16. La intrebarea "Ati fost multumit de ingrijirile acordate ?", pacientii au raspuns:

RASPUNSURI	In timpul zilei	In timpul noptii	Sarbatori legale
DA	62	62	62
NU	0	0	0

17. La intrebarea "Medicamentele administrate in spital (pentru afectiunea pentru care ati fost internat )?", pacientii au raspuns:

- v-au fost administrate doar de spital - 54
- v-au fost cumparate de familie - 2
- ambele variante - 6

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

Da - 62

Nu - 0

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

- Nemultumit - 0
- Multumit - 11
- Foarte multumit - 51

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

Da - 28

Nu - 34

## CONCLUZII:

Concluzia finala a acestei analize este ca majoritatea pacientilor tratati in Spitalul Orasenesc Cisnadie 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 Iulie 2023
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 ORASULUI 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



### III. RAPORTAREA SESIZARILOR DUPA TIPUL ACESTORA IULIE 2023

Sesizări	Anonime	Înregistrate	Rezolvate	Contestații	Acțiuni în justitie
Număr total de sesizări (1+2+3), din care:	0	0	0	0	0
1. Număr total de sesizări depuse de pacienți având ca obiect:	0	0	0	0	0
a) respectarea drepturilor pacientului(modalitate de adresare, oferirea de explicații, de îndrumare) de către:	0	0	0	0	0
- medici	0	0	0	0	0
- asistente/asistenți medicali	0	0	0	0	0
- personal auxiliar (infirmiere, brancardieri)	0	0	0	0	0
- administrația spitalului	0	0	0	0	0
b) condiționarea serviciilor medicale/îngrijirii, de către:	0	0	0	0	0
- medici	0	0	0	0	0
- asistente/asistenți medicali	0	0	0	0	0
- personal auxiliar (infirmiere, brancardieri)	0	0	0	0	0
2. Număr de sesizări depuse de asociațiile de pacienți	0	0	0	0	0
3. Număr total de sesizări depuse de personalul medico-sanitar și având ca subiect:	0	0	0	0	0
- pacienți, aparținători sau reprezentanți legali ai acestora	0	0	0	0	0
- personal medico-sanitar	0	0	0	0	0
- personal din administrația spitalului	0	0	0	0	0

- alte categorii de personal din unitatea sanitară	0	0	0	0	0
--	---	---	---	---	---

MANAGER

EC.MINCA DELIA MARIA

PRESEDINTE CONSILIU ETIC

DR. BAN CRISTINA MARIA

SECRETAR

CH. LUPUSORU MIHAELA



*[Handwritten signature]*





**CONSILIUL LOCAL AL ORASULUI CISNĂDIE**

**SPITALUL ORĂŞENESC CISNĂDIE**

Cisnădie, str. Băilor, nr. 27, judeţul Sibiu, cod poştal 555300

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

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



**SPITALUL ORĂŞENESC CISNĂDIE**

Înregistrat la Nr. 3951

Data 06.09.2023

Sedinta nr. 7 / 28.08.2023

PROCES VERBAL

SEDINTA CONSILIULUI DE ETICA

Incheiat azi 28.08.2023 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,

Ch. Lupusoru. Mihaela

Membrii

Dr. Eremeev Spiridon

Dr. Popescu Daciana Viorica

Dr. Radulescu. Nicolae

As. Alexan Camelia

As. Mircea Lucia Olimpia



**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. / 28.08.2023



### RAPORTULUL DE ACTIVITATE AL CONSILIULUI DE ETICA

Prezentarea raportului chestionarelor de satisfacție al pacientului pentru luna Iulie 2023.

Rezultatele obținute din analiza chestionarelor de satisfacție a pacienților, pe perioada lunii Iulie (conform procedurii), pe secțiile Spitalului, 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 calitatii serviciilor medicale, a condițiilor hoteliere și a curăteniei 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,

Ch. Lupusoru Mihaela



U.S. DEPARTMENT OF JUSTICE  
NATIONAL COMMISSION ON THE CAUSES AND PREVENTION OF VIOLENCE  
WASHINGTON, D.C. 20535