

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. înreg.:444 /23.01.2025

Aprobat,
MANAGER
Mincă Maria Delia

**ANALIZĂ SEMESTRIALĂ A DATELOR REFERITOARE LA CONDIȚIILE
HOTELIERE, CURĂȚENIE, HRANĂ, LENJERIE ȘI EFECTE DE SPITAL**

SEMESTRUL II, 2024**Necesitatea efectuării analizei**

Apresiasi gradului de satisfacție al pacienților reprezintă un indicator important al calității îngrijirilor primite în spital pe perioada internării. Satisfacția pacientului influențează gradul de adresabilitate la serviciile medicale– un pacient satisfăcut va reveni ori de câte ori este nevoie într-o unitate medicală în care a fost îngrijit cu dedicație și profesionalism.

Evaluarea satisfacției pacientului din perspective condițiilor hoteliere, a hranei oferite în spital, precum a lenjeriei și efectelor din spital și referitor la curățenie, în general, reflectă modul în care unitatea medicală vine în întâmpinarea valorilor și așteptărilor pacientului.

Setul de date necesar analizei:

- Date culese din chestionarele de evaluare a satisfacției, aplicate lunar pacienților internați, din perioada iulie-decembrie 2024.
- Date din planul de investiții pe anul 2024.

Rezultate obținute:**Tab.1 Calitatea condițiilor hoteliere**

Condiții hoteliere	Total respondenti	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Iulie	82	64 (78,05%)	15 (18,30%)	3(3,66%)	0
August	56	46 (82,15%)	9 (16,08%)	1(1,79%)	0
Septembrie	57	50 (97,72%)	7 (12,28%)	0	0
Octombrie	52	40 (76,93%)	11 (21,16%)	1(1,93%)	0

Noiembrie	34	29 (82,30%)	4 (11,76%)	1(2,94%)	0
Decembrie	51	46(90,20%)	5 (9,80%)	0	0

Tab.2 Calitatea hranei

Calitatea hranei	Total respondenti	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Iulie	82	68(82,93%)	14 (17,08%)	0	0
August	56	46 (82,15%)	10 (17,86%)	0	0
Septembrie	57	49(85,97%)	8 (14,03%)	0	0
Octombrie	52	42 (80,77%)	10 (19,23%)	0	0
Noiembrie	34	26 (76,47%)	8 (23,53%)	0	0
Decembrie	51	44 (86,27%)	7 (13,73%)	0	0

Tab.3 Calitatea lenjeriei si a efectelor de spital

Calitatea lenjeriei și efectelor	Total respondenti	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Iulie	82	64 (78,05%)	18 (21,96%)	0	0
August	56	45 (80,36%)	11 (19,65%)	0	0
Septembrie	57	51 (89,48%)	6 (10,52%)	0	0
Octombrie	52	41 (78,84%)	11 (21,16%)	0	0
Noiembrie	34	30 (88,24%)	4 (11,76%)	0	0
Decembrie	51	45 (88,24%)	6 (11,76%)	0	0

Tab.4 Calitatea curățeniei în general

Curățenie în general	Total respondenti	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Iulie	82	70 (85,37%)	10 (12,20%)	2(2,44%)	0
August	56	47(83,93%)	8 (14,29%)	1(1,19%)	0
Septembrie	57	53 (92,98%)	4 (7,02%)	0	0
Octombrie	52	46 (88,47%)	5 (9,62%)	1(1,93%)	0
Noiembrie	34	30 (88,24%)	3(8,82%)	1(2,94%)	0
Decembrie	51	47 (92,16%)	3 (5,88%)	1(1,96%)	0

Discutarea rezultatelor

La nivelul Structurii de Management al Calității Serviciilor Medicale – a efectuat o analiză pentru semestrul II, 2024 care a vizat următoarele aspecte:

- condițiile hoteliere din spital
- nivelul general de curățenie
- calitatea hranei la pacienții internați și
- calitatea lenjeriei și a efectelor de spital

Din rezultatele obținute am constatat că 325 de pacienți, în procent de 97,89%, au acordat calificative de “bine” și “foarte bine” pentru toate aspectele menționate mai sus. Există în luna iulie un număr scăzut de pacienți care au considerat că atât calitatea condițiilor hoteliere, cât și curățenia au fost doar satisfăcătoare. În urma prelucrării rezultatelor chestionarelor din luna iulie, personalul care se ocupă cu curățenia, respectiv îngrijitoarele de curățenie au fost reinstruite.

Referitor la condițiile hoteliere trebuie menționat faptul că sunt îmbunătățite în funcție de nevoile pacienților. De asemenea, lenjeriile și efectele de spital sunt permanent reînnoite, în funcție de gradul lor de uzură (cele rupte sau deteriorate sunt propuse pentru casare și înlocuite cu unele noi).

Curățenia se efectuează zilnic conform unui grafic de curățenie, pentru fiecare tură (cu excepția turei de noapte) și a unor proceduri interne de igienizare și dezinfecție, care sunt respectate de întreg personalul de curățenie.

Pentru holuri și saloane se utilizează mopuri profesionale cu produse biocide avizate de Ministerul Sănătății. Periodic, biocidele se alternează între ele, pentru ca germenii din spital să nu dezvolte rezistență.

Cantitatea și calitatea meselor servite este corespunzătoare unei alimentații echilibrate. Se oferă trei mese principale, respectându-se regimurile recomandate de medicii curanți, pentru pacienții cu diabet zaharat, HTA, insuficiență cardiacă, insuficiență renală etc. Meniurile variază de la o săptămână la alta, pentru ca pacienții cronici să aibă meniuri diversificate, datorită perioadei mai lungi de spitalizare.

De asemenea, cu ocazia sărbătorilor de Paște și de Crăciun, oferim meniuri tradiționale pacienților internați, care nu pot fi alături de familie de sărbători.

Concluzii

În general, pacienții au fost mulțumiți de condițiile hoteliere, care le oferă confort și siguranță, o hrană corespunzătoare, lenjerii curate și bine întreținute și, nu în ultimul rând, saloane curate, unde se face o igienizare conform graficului de curățenie și ori de câte ori este nevoie.

De asemenea, se urmărește îmbunătățirea calității serviciilor medicale oferite pacienților prin achiziționare de aparatură medical performantă și echipamente utilizate în spital.

Potrivit Planului de Management 2024, în vederea îmbunătățirii condițiilor hoteliere oferite pacienților, în anul 2024 au avut loc următoarele investiții :

Nurse call wireless et. 1 – 30,000.00 lei, Nurse call wireless et. 2 – 25,000.00 lei, Nurse call wireless parter și bloc operator, ATI – 35,000.00 lei, Server Dell Power T440 – 10,000.00 lei, Unitate NAS Synology – 9,000.00 lei, Echipament FortiGate 60 F Hardware – 6,000.00 lei, Spirometru pediatric – 14,000.00 lei, lampa operație 36,000.00 lei, amenajare bloc operator prin construirea și amenajarea unei săli de intervenții și modernizarea unor spații medicale existente, cu funcțiunile și dotările aferente, în cadrul Spitalului Orășenesc Cislădie, în valoare de 373,000.00 lei, urmând ca până la finalul anului să mai fie achiziționate Anoscop Fox70 MM – 4,000.00 lei, Sursa de lumina GIMA LED – 6,000.00 lei, Ușă glisantă automată – 25,000.00 lei, centrală termică – 170,000.00 lei, aparat aer condiționat de 24,000 BTU – 6 buc – 30,000.00 lei,

aparat aer condiționat – 1 buc – 4,000.00 lei, sistem endoscopie digestivă – 283,000.00 lei, pompa apa forwardin jet – 7,000.00 lei, dulap stocare endoscoape – 117,000.00 lei, troliu transport endoscoape – 19,000.00 lei.

Menționăm că toate investițiile și achizițiile precizate sunt finanțate din venituri proprii.

Măsurile/Recomandări

1. Continuarea efortului echipei manageriale de a asigura condiții hoteliere adecvate pacienților internați, cu îmbunătățirea continuă a standardelor de calitate ale spitalului.
Termen: permanent
Responsabil: conducerea unității (Comitet director)
2. Menținerea unui nivel de igienă și dezinfecție corespunzătoare la nivel de spital, conform normelor în vigoare.
Responsabil: medic epidemiolog
Termen: permanent
3. Prevenirea EAAM și IAAM la nivel de spital
Termen: permanent
Responsabili: asistente șef, șefi de secție, medic epidemiolog
4. Comunicarea adecvată între cadrele medicale și pacienți, cu respectarea eticii și deontologiei medicale și asigurarea unui climat de încredere și siguranță pentru pacienți.
Termen: permanent
Responsabili: toate cadrele medicale
5. Continuarea investițiilor pentru îmbunătățirea continuă a calității serviciilor oferite pacienților.

Întocmit
RMC,
Dr. Rădulescu Nicolae



Transmitere către:

- **Comitetul Director**
- **Comisia de Implementare și Coordonare a Managementului Calității Serviciilor Medicale și a Siguranței Pacienților și de Pregătire a Spitalului pentru Evaluare**
- **Comisia de Monitorizare Control Intern Managerial**