



ISO 9001
LL-C (Certification)



Consiliul Judeţean
Braşov



CONSILIUL JUDEŢEAN BRAŞOV
SPITALUL CLINIC DE OBSTETRICĂ GINECOLOGIE
„DR. IOAN AUREL SBĂRCEA“
B R A Ş O V, 500025, Str. G.Bariţiu Nr.36
C.U.I. 4443183
E-mail : secretariat@maternitatea.ro
Tel. 0368 202012
Fax: 0368 202055

Structura de management a calitatii serviciilor medicale
Nr...../.....

VAZUT,
MANAGER
Ec.Ciprian Carapcea

Director Medical,
Dr. Petrina Apostu

RAPORT ANUAL PRIVIND PRELUCRAREA CHESTIONARELOR DE SATISFACTIE A PACIENTILOR

PERIOADA EVALUATA: Ianuarie-Decembrie 2024

Aprecierea satisfacţiei pacienţilor reprezintă un indicator important asupra calităţii îngrijirilor pe care un sistem de sănătate îl oferă.

Satisfacţia pacientului influenţează accesul la serviciile medicale – un pacient satisfăcut va reveni la medicul respectiv sau la spital. Evaluarea satisfacţiei pacientului reprezintă felul în care unitatea vine în întâmpinarea valorilor si aşteptărilor pacienţilor.

Prezentul raport este concentrat asupra unui scop principal si anume, evaluarea aşteptărilor pacienţilor Spitalului Clinic de Obstetrica-Ginbecologie “Dr.I.A.Sbarcea”Brasov, privind calitatea serviciilor medicale, gradul de satisfacţie cu privire la furnizarea serviciilor medicale şi accesul la serviciile medicale.

Avantajele unui astfel de demers sunt evidente. Rezultatele raportului permit formarea unei opinii generale asupra gradului de mulţumire al pacientelor faţă de serviciile prestate şi, de asemenea, luarea unor decizii de îmbunătăţire a condiţiilor hoteliere, în cunoştinţă de cauză.

Prezentul raport cuprinde prelucrarea datelor obtinute din chestionarele de satisfactie ale pacientilor.

Structura raportului cuprinde:

1. principalele nemulumiri ale pacientilor
2. concluzii

Chestionarul cuprinde un numar de 18 intrebari, aferente lunilor *ianuarie 2024 - decembrie 2024*, raspunsurile sunt prelucrate in ordinea intrebarilor din chestionar.

In cadrul unitatii noastre spitalicesti se demareaza un Proiect de reabilitare, la corpul de cladire cu 7 etaje. Prin acest proiect este afectata activitatea urmatoarelor sectii: ATI, OG I, OG II, respectiv OG IV.

Inceand cu data de 01.03.2022 a fost necesara reducerea numarului de paturi cu modificarea structurii organizatorice si functionale a spitalului nostru.

Urmare acestui fapt Sectiile de OG, respectiv OG I, OG II, OG IV au fost comasate intr-o sectie cu caracter temporar -**SECTIA OG-**, in vederea asigurarii activitatii medicale.

Ulterior, inceand cu data de 01.05.2022, DSP Brasov a acordat unitatii noastre Autorizatia Sanitara de Functionare nr. 0055EV/02.05.2022, valabila pana la 31.12.2022, pentru modificarea structurii organizatorice si functionale a spitalului datorita reabilitarii cladirii noi (demisol si etajele 1-7) si a corpului de legatura (demisol si etajele I-II), insumand un numar de 205 paturi functionale (275 paturi aprobate din care 70 paturi inchise temporar). Aceste lucrari de reabilitare sunt estimate pentru o perioada de 8 luni de catre unitatea sanitara, termenul de finalizare a lucrarilor este 31.12.2022.

Modificarile structurii organizatorice a unitatii noastre sanitare sunt urmatoarele:

- reducerea temporara a numarului de paturi din sectile ATI si OG III;*
- comasarea intr-o singura sectie OG a sectiilor OG I, OG II si OG IV cu reducerea temporara a numarului de paturi din aceste sectii;*
- inchiderea temporara a 3 Sali de operatie din blocul operator;*
- inchiderea temporara a 1 sala de nasteri individuala (pretravaliu, expulzie si lauzie imediata) din cadrul blocului de nasteri;*
- relocarea vestiarelor personalului medico-sanitar si auxiliar din demisolul cladirii noi;*
- externalizarea serviciilor de spalare lenjerie si efecte de spital datorita reabilitarii spatiilor spalatorii spitalului din demisol sarp de legatura.*

Totodata, Consiliul Judetean Brasov a emis la data de 20.04.2022, Hotararea nr.144, prin care a aprobat statul de functii si organigrama (temporara), conform solicitarii spitalului (adresa nr.3395/11.04.2022, inregistrata la CJ Brasov sub nr.6302/11411(R75)345 din data de 12.04.2022 insotita de nota de fundamentare).

Colectarea chestionarelor, precum si analiza datelor continute in acestea s-a realizat la nivelul fiecarei sectii, din cele mentionate mai sus, din totalul pacientilor externati, facandu-se media ponderata a tuturor sectiilor, dupa cum urmeaza din statistica intrebarilor chestionate:

Total chestionare colectate si prelucrate in perioada ianuarie-decembrie, ale anului 2024:

Denumire sectie/ compartiment	Nr chestionare/numar externari
Sectia OG V	1336/4163
Sectia Clinica OG III	1001/4014

1. Aveti cunostinta despre drepturile si obligatiile d-voastra ca pacient ?
2. Considerati ca aceste drepturi v-au fost respectate de personalul medical pe timpul spitalizării ?¹
3. Informatiile primite despre boala, tratament, risc operator, prognostic au fost pe intelesul d-voastra ?
4. Ati fost instruit/a asupra modului de administrare a medicatiei ?
5. Medicamentele administrate v-au fost asigurate de spital (menționati pe cele care le-ati cumparat) ?
6. Administrarea medicamentelor pe cale orală s-a făcut sub supravegherea asistentei medicale ?
7. Ati fost multumit/a de îngrijirile acordate pe timpul zilei, a noptii sau a weekend – ului ?
8. După internare, în sectie ati fost însoțit/a de personal sanitar ?
9. La efectuarea investigatiilor medicale ati fost însoțit/a de personal sanitar ?
10. Sunteti multumit/a de conditiile de cazare (dotările din salon) care v-au fost puse la dispozitie ?
11. Sunteti multumit/a de calitatea hranei de care ati beneficiat și modul cum a fost distribuită ?
12. Curățenia salonului si a spatiilor aferente acestuia a fost corespunzătoare ?

13.Sunteti multumit/ă de starea lenjeriei de pat și de ritmul ei de schimbare ?

14.Dacă veți avea nevoie, ati opta tot pentru acest spital ?

15.Impresia d-voastră în legătură cu spitalizarea este că sunteti multumită ?

16.Ați sesizat pe timpul internării vreo formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie ?

17.Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestuia ?

18. *Appreciati pe o scara de la 1 la 5 calitatea serviciilor primite de catre dumneavoastra:*

A).Atitudinea personalului de la Camera de Garda:

- 1.Total nesatisfacatoare
- 2.Partial nesatisfacatoare
- 3.Nesatisfacatoare
- 4.Buna
- 5.Foarte buna
- 6.Nu am beneficiat / nu am observat

B).Ingrijirea acordata de medic:

- 1.Total nesatisfacatoare
- 2.Partial nesatisfacatoare
- 3.Nesatisfacatoare
- 4.Buna
- 5.Foarte buna
- 6.Nu am beneficiat / nu am observat

C).Ingrijirea acordata de asistente:

- 1.Total nesatisfacatoare
- 2.Partial nesatisfacatoare
- 3.Nesatisfacatoare
- 4.Buna
- 5.Foarte buna
- 6.Nu am beneficiat / nu am observat

D).Ingrijirea acordata de infirmiere:

- 1.Total nesatisfacatoare
- 2.Partial nesatisfacatoare
- 3.Nesatisfacatoare
- 4.Buna
- 5.Foarte buna
- 6.Nu am beneficiat / nu am observat

E).Ingrijirea post operatorie si ATI:

- 1.Total nesatisfacatoare
- 2.Partial nesatisfacatoare
- 3.Nesatisfacatoare
- 4.Buna
- 5.Foarte buna
- 6.Nu am beneficiat / nu am observat

Total chestionare colectate si prelucrate in lunile ianuarie 2024 - decembrie 2024:

SECTIILE: OG

Nr.crt.	NU	PARTIAL	DA	FARA RASP
1.	1.62%	8.98%	87.33%	1.72%
2.	0.60%	2.20%	96.21%	0.82%
3.	1.01%	1.78%	96.50%	0.67%
4.	0.83%	1.02%	96.82%	0.98%
5.	1.22%	0.91%	96.19%	1.72%
6.	3.32%	3.75%	90.33%	2.32%
7.	0.49%	1.61%	96.74%	1.23%
8.	0.48%	0.59%	98.00%	1.04%
9.	0.59%	0.71%	97.58%	1.17%
10.	0.55%	1.79%	96.62%	1.09%
11.	0.50%	2.80%	96.06%	0.69%
12.	0.50%	0.83%	97.77%	0.88%
13.	1.01%	3.49%	94.83%	0.63%
14.	0.91%	1.22%	96.78%	3.96%
15.	3.01%	1.67%	90.38%	4.56%
16.	74.80%	1.93%	15.23%	8.09%
17.	85.58%	1.16%	9.61%	3.74%

18.	Total Nesatisf.	Partial Nesatisf.	Nesatisf.	Buna	Foarte buna	Nu am beneficiat Sau Nu am observat	Fara raspuns
Pers.Camera De Garda	0.73%	0.46%	0.33%	12.98%	82.58%	0.97%	1.85%
Medic	0.35%	0.18%	0.07%	6.60%	90.74%	0.14%	1.56%
Asistente	0.18%	0.11%	0.08%	8.61%	89.73%	0.02%	1.38%
Infirmiere	0.30%	0.03%	0.02%	10.88%	86.37%	0.31%	1.98%
Post operatorie si ATI	0.14%	0.06%	-	7.62%	71.62%	15.03%	5.27%

CONCLUZII :

Scopul prezentului studiu este de a evalua gradul de satisfactie a pacientilor, referitor la calitatea ingrijirilor medicale, acordate in cadrul unitatii noastre.

Calitatea serviciilor de sanatate dupa OMS reprezinta gradul de excelenta obtinut in activitatea medicala, in concordanta cu nivelul curent al cunostintelor si tehnologiei medicale.

Masurarea gradului de satisfactiei este un aspect subiectiv, care variaza in functie de gradul de cultura si de perceptia individuala asupra starii de sanatate sau boala a pacientului.

Asteptarile pacientelor difera foarte mult in functie de varsta, personalitate, nivelul socio-cultural, precum si de contextul in care este acordat serviciul medical – in ambulator, camera de garda sau spital.

Caracterul de continuitate al relatiei medic-pacient confera un grad mai mare de incredere si siguranta pacientelor si implicit un grad mai inalt de satisfactie raportat la ingrijirile medicale.

Pacientii apreciaza calitatea comunicarii cu cadrele medicale mai mult decat competenta profesionala a acestora.

Totodata, satisfactia pacientului este in stransa dependenta cu claritatea informatiilor primite.

In ceea ce privesc rezultatele obtinute si analizate la nivelul Spitalului Clinic de Obstetrica-Ginecologie “Dr.I.A.Sbarcea”Brasov putem observa ca raspunsurile obtinute sunt favorabile.

Utilitatea acestor rezultate rezidă atât în valoarea lor descriptivă, cât și în valoarea executivă. În urma analizei punctelor critice, rezultatele au permis formularea unor demersuri de remediere a problemelor.

Practica medicală curentă impune respectarea autonomiei pacientului. Ca urmare, pentru a putea lua decizii, pacientul trebuie informat într-un mod corespunzător.

Personalul medical este conștient de importanța care trebuie acordată informării pacienților privind drepturile și obligațiile acestora, *dar există numeroase dileme referitoare la modul în care acest lucru e perceput de pacienti in functie de nivelul educational si cultural.*

- Din analiza rezultatelor se poate observa ca, pacientele au fost informate in ceea ce privesc **drepturile** lor, **un procent de 87.33%** raspunzand in mod pozitiv, la intrebarea nr.1. Pacientele trebuie sa fie informate si responsabilizate in ceea ce privesc documentele semnate de catre ele, iar drepturile sa le fie aduse la cunostinta.
- Se poate observa ca nivelul de **satisfactie general al pacientilor** este ridicat, ceea ce inseamna ca la nivel general, pacientii Spitalului Clinic de Obstetrica-Ginecologie “Dr.I.A.Sbarcea”Brasov sunt satisfacuti, un procent de **92.71%** alegand sa raspunda in mod afirmativ, la intrebarea nr.15.

Procentul pacientelor *multumite sau partial multumite de serviciile oferite de spital din totalul pacienți internați*, este ridicat.

- In ceea ce priveste *nivelul mediu de satisfacție al pacientilor cu privire la condițiile hoteliere se observa faptul ca acesta este ridicat, respectiv de 96.62%, alegand sa bifeze pe chestionar varianta „DA”, la intrebarea 10.*
- *In ceea ce priveste calitatea hranei se poate observa faptul ca acesta este satisfacator, pacientele fiind multumite sau partial multumite, iar un procent de 0.50% dintre paciente au ales sa bifeze pe chestionar varianta “NU”, altele de 2.80% dintre paciente, fiind partial multumite, 96.06% dintre paciente au ales sa bifeze pe chestionar varianta “DA”, iar restul pacientelor nu au raspuns.*

**SUGESTII DE REZOLVARE A PROBLEMELOR IDENTIFICATE IN URMA
SPITALIZARII PACIENTELOR:**

In perioada ianuarie – decembrie 2024 : Achizionare camasi de noapte, comunicare mai apropiata medic-pacient;

Cele mai multe dintre nemulțumirile pacientelor :

Sectia OG III- mai multa liniste pe Sectia NN; schimbarea unelor camasi de noapte; mai multa asistenta in alaptare;

-Anestezia epidurala, in procesul de nastere naturală;

-achizionarea de salte (cele actuale cam incomode) si lenjerii pat; plata cu cardul;

Sectia OG V- mai multe legume si fructe in meniu; montare termostat la calorifere: inlocuirea saltelelor; inlocuirea unor obiecte sanitare deteriorate; Comunicare mai ridicata intre personalul medical si pacient (mai multe explicatii din partea medicilor legate de analize / investigatii, etc)

Nu in ultimul rand trebuie observant ca, nivel de satisfactie al pacientelor in ceea ce priveste hrana a crescut considerabil la nivelul anului 2024, respectiv 96.06% datorita implicarii managementului spitalului, in sensul cresterii nivelului alocatiilor de hrana si totodata diversificarii acesteia.

Sectia OG III nu prezinta astfel de probleme, nivelul conditiilor se ridica la standarde ridicate, sectia fiind amplasata intr-un corp de cladire reabilitat printr-un proiect proiect desfasurat prin Unitatea de Management a Bancii Mondiale, locatie in care se regaseste la acest moment si Sectia OG.

Din cercetarile noastre am constatat faptul ca, pacientele apreciaza in mod deosebit aptitudinile de comunicare ale medicului curant, comunicarea influentand in proportie mare satisfactia pacientelor, spre deosebire de aptitudinile tehnice, competenta medicului, care conteaza si aceasta.

Pacientele internate in cadrul spitalului au tinut sa aduca cuvinte de lauda si multumire, la adresa personalului medical, precum si a conditiilor hoteliere din cadrul spitalului; Grija si nevoile psihologice ale persoanelor internate au fost satisfacute; Pacientele au fost placut surprinse de atitudinea intregului personal si de curatenie; Calitatea hranei a fost excelenta;

S-au identificat chestionare incomplete/ completate necorespunzator, cu numeroase rubrici la care nu s-a raspuns, cum practic usor se poate observa din statistica facuta.

Astfel, interpretarea chestionarelor si procentajul obtinut nu reflecta in proportie de 100% calitatea serviciilor oferite de spital.

Intocmit,

Coordonator Managementul Calcitatii,

