



CONSILIUL LOCAL SALONTA
SPITALUL MUNICIPAL SALONTA
 Str. I. Cantacuzino nr. 2-4
 Telefon: 0259.374.040; 0259.374.041
 Fax: 0259.373.236
 e-mail: spitalulsalonta@gmail.com
www.spitalulsalonta.ro
 CUI:4287947



Nr. 2554 din 06.03.2023

AVIZAT
Președintele Consiliului Etic
 dr. Coțău Viorica

VĂZUT
Manager
 Hațegan Adrian

SINTEZA
INFORMAȚIILOR PRIVIND PERCEPȚIA PACIENȚILOR – ANALIZA
CHESTIONARELOR DE EVALUARE A SATISFACȚIEI
PACIENTULUI/APARTINĂTORULUI
 (spitalizare continuă)

Luna Februarie 2023

A. Interpretarea chestionarelor de evaluare pentru pacienții din spitalizare continuă

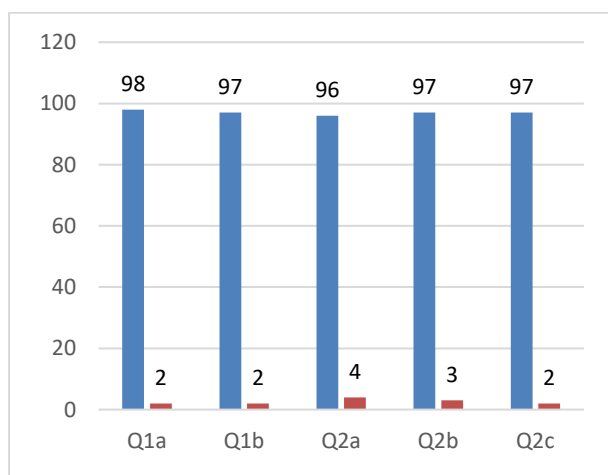
Indicatorul	(1) / (1+2)	Nr de răsp. completate la item în chestionar	Modalitate a de calcul a procentelor	Explicații
Q1a Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de calitatea serviciilor medico – sanitare din spital	98/100	100	q1a(1+2)	1 pacient a răspuns Nici M, nici N, 1 pacient a răspuns N
Q1b Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de respectarea drepturilor pacienților acestui spital	97/99	100	q1b(1+2)	1 pacient a răspuns Nici M, nici N, 1 pacient a răspuns N
Q2a Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de timpul de așteptare până la prima examinare de către medicul curant din spital	96/100	100	q2a(1+2)	3 pacienți au răspuns Nici M, nici N, 1 pacient a răspuns N
Q2b Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul cum au fost consultați prima dată de medicul curant din spital	97/100	100	q2b(1+2)	2 pacienți au răspuns Nici M, nici N, 1 pacient a răspuns N
Q2c Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de tratamentul primit în cadrul unității	97/99	100	q2c(1+2)	2 pacienți au răspuns Nici M, nici N,
Q3a Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de respectul și atenția acordate de medicul curant	97/100	100	q3a(1+2)	3 pacienți au răspuns Nici M, nici N,
Q3b Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care medicul curant a răspuns întrebărilor adresate de pacient	97/100	100	q3b(1+2)	3 pacienți au răspuns Nici M, nici N,
Q3c Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care medicul curant s-a ocupat de cazul lor	96/99	100	q3c(1+2)	3 pacienți au răspuns Nici M, nici N,
Q3d Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care medicul curant le-a înțeles problemele de sănătate	97/100	100	q3d(1+2)	3 pacienți au răspuns Nici M, nici N,
Q3e Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de interesul manifestat de medicul curant în rezolvarea problemelor de sănătate	97/100	100	q3e(1+2)	3 pacienți au răspuns Nici M, nici N,
Q4a Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de respectul și atenția acordate de asistentele medicale	99/100	100	q4a(1+2)	1 pacient a răspuns Nici M, nici N,

Q4b Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care asistentele au răspuns la întrebările adresate de pacienți	99/ 100	100	q4b(1+2)	1 pacient a răspuns Nici M, nici N,
Q4c Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care asistentele medicale s-au ocupat de problemele de sănătate	99/ 99	100	q4c(1+2)	
Q4d Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care asistentele medicale le-au înțeles problemele de sănătate	100/ 100	100	q4d(1+2)	
Q4e Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de interesul manifestat de asistentele medicale în rezolvarea problemelor de sănătate	100/ 100	100	q4e(1+2)	
Q5a Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul de informare privind examinarea medicală	97/ 100	100	q5a(1+2)	3 pacienți au răspuns Nici M, nici N,
Q5b Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul de informare privind procedura de recoltare a probelor de sânge / biologice	97/ 100	100	q5b(1+2)	3 pacienți au răspuns Nici M, nici N,
Q5c Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care li s-a explicat administrarea medicamentelor	100/ 100	100	q5c(1+2)	3 pacienți au răspuns Nici M, nici N,
Q5d Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul de informare privind rezultatele analizelor medicale	97/ 100	100	q5d(1+2)	3 pacienți au răspuns Nici M, nici N,
Q5e Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de modul în care au fost informați despre riscurile unei intervenții chirurgicale sau ale tratamentului pe care îl urmează	93/ 96	100	q5e(1+2)	3 pacienți au răspuns Nici M, nici N,
Q5f Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de informarea cu privire la consecințele refuzului / opririi actului medical	92/ 95	100	q5f(1+2)	3 pacienți au răspuns Nici M, nici N,
Q5g Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de informarea privind tratamentele alternative ale afecțiunii de care suferă	93/ 96	100	q5g(1+2)	3 pacienți au răspuns Nici M, nici N,
Q5h Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de informarea privind posibile riscuri generate de lipsa igienei	97/ 100	100	q5h(1+2)	3 pacienți au răspuns Nici M, nici N,
Q5i Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de informarea privind posibilele riscuri generate de identificarea gresită	96/ 100	100	q5i(1+2)	4 pacienți au răspuns Nici M, nici N,
Q6a Ponderea pacienților care s-au internat prin serviciul de urgență	86%	84	Procentul celor care au răspuns cu Da	
Q6b Ponderea pacienților care au solicitat serviciile unui medic preferat	70%	74	Procentul celor care au răspuns cu Da	
Q6c Ponderea pacienților care au primit serviciile medicului solicitat	59%	69	Procentul celor care au răspuns cu Da	
Q6d Ponderea pacienților care au solicitat și o altă opinie medicală la diagnosticul medicului curant pe perioada internării în spital	20%	55	Procentul celor care au răspuns cu Da	
Q6e Ponderea pacienților care au primit și o altă opinie medicală la diagnosticul medicului curant pe perioada internării în spital	38%	56	Procentul celor care au răspuns cu Da	

Q7 Ponderea în care spitalul a asigurat integral medicația pacienților internați	96%	96	Suma celor care au răspuns cu Da	
Q8a Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de iluminatul încăperilor / spațiilor din spital	98/100	100	q8a(1+2)	2 pacienți au răspuns Nici M, nici N
Q8b Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de temperatura din spital	98/100	100	q8b(1+2)	2 pacienți au răspuns Nici M, nici N
Q8c Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de programul de vizite din spital	98/100	100	q8c(1+2)	2 pacienți au răspuns Nici M, nici N
Q8d Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de curățenia generală din spital	98/100	100	q8d(1+2)	2 pacienți au răspuns Nici M, nici N
Q8e Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de funcționalitatea grupurilor sanitare	97/100	100	q8e(1+2)	3 pacienți au răspuns Nici M, nici N
Q8f Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de condițiile de cazare din salon (lenjerie, mobilier)	97/100	100	q8f(1+2)	3 pacienți au răspuns Nici M, nici N
Q8g Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de calitatea și cantitatea hranei servite	97/100	100	q8g(1+2)	3 pacienți au răspuns Nici M, nici N
Q8h Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de faptul că ați fost însoțit și sprijinit pe timpul deplasărilor prin spital	98/100	100	q8h(1+2)	2 pacienți au răspuns Nici M, nici N
Q9. Ponderea pacienților care știau de existența Consiliului etic	82%	100	Procentul celor care au răspuns cu Da	
Q10. Ponderea pacienților care se declară că sunt satisfăcuți de starea generală la externare, care vor mai reveni sau vor recomanda spitalul prietenilor sau cunoscuților?	61%	100	Procentul celor care au răspuns cu Da	

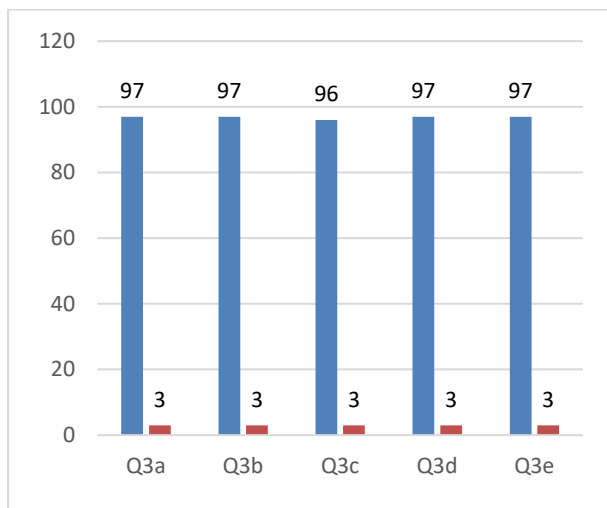
Grafic, percepția evaluării indicatorilor de către pacienți, au avut valorile (în procente) prezentate mai jos. Prima coloană (culoarea albastră) reprezintă răspunsurile la foarte mulțumit (răspunsurile cu 1) iar coloana a doua (culoarea roșie) include toate celelalte răspunsuri (de la mulțumit – 2, la foarte nemulțumit - 5).

Cele mai relevante aspecte



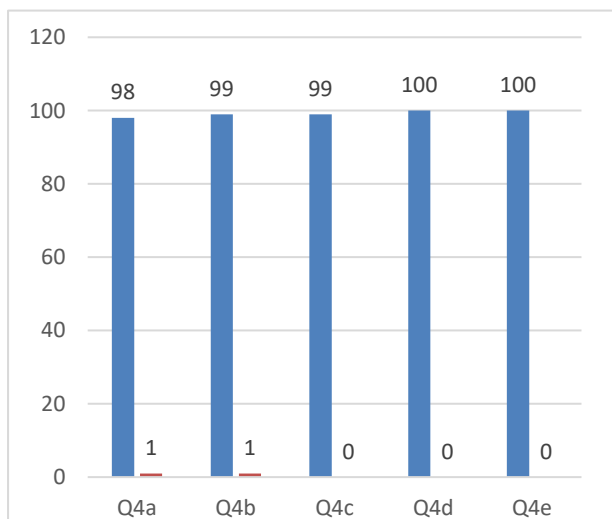
- **Q1a** foarte mulțumiți de **calitatea serviciilor**
- **Q1b** foarte mulțumiți de **respectarea drepturilor**
- **Q2a** mulțumiți de **timpul de așteptare până la prima examinare**
- **Q2b** foarte mulțumiți de **cum au fost consultați prima dată**
- **Q2c** mulțumiți de **tratamentul primit**

Tratamentul /modul de îngrijire al medicului curant



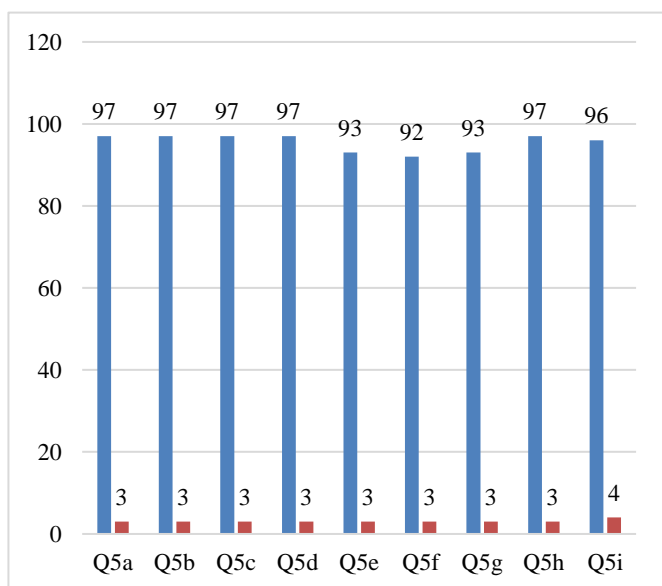
- **Q3a** foarte mulțumiți de **respectul și atenția acordate de medicul curant**
- **Q3b** foarte mulțumiți de **modul în care medicul curant a răspuns întrebărilor**
- **Q3c** Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de **modul în care medicul curant s-a ocupat de cazul lor**
- **Q3d** Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de **modul în care medicul curant le-a înțeles problemele de sănătate**
- **Q3e** foarte mulțumiți de **interesul manifestat de medicul curant**

Tratamentul / modul de îngrijire a asistentelor medicale



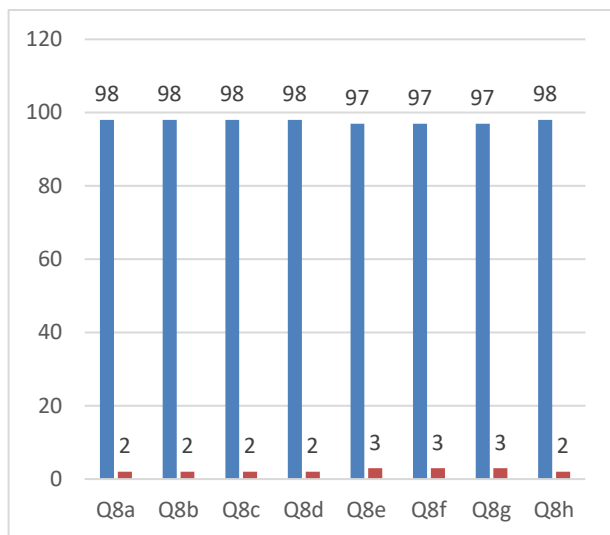
- **Q4a** foarte mulțumiți de **respectul și atenția acordate de asistentele medicale**
- **Q4b** foarte mulțumiți de **modul în care asistentele au răspuns la întrebările adresate de pacienți**
- **Q4c** foarte mulțumiți de **modul în care asistentele medicale s-au ocupat de problemele de sănătate**
- **Q4d** foarte mulțumiți de **modul în care asistentele medicale le-au înțeles problemele de sănătate**
- **Q4e** foarte mulțumiți de **interesul manifestat de asistentele medicale în rezolvarea problemelor de sănătate**

Informarea pacientului



- **Q5a** foarte mulțumiți de **modul de informare privind examinarea medicală**
- **Q5b** foarte mulțumiți de **modul de informare privind procedura de recoltare a probelor de sânge / biologice**
- **Q5c** foarte mulțumiți de **modul în care li s-a explicat administrarea medicamentelor**
- **Q5d** foarte mulțumiți de **modul de informare privind rezultatele analizelor medicale**
- **Q5e** foarte mulțumiți de **modul în care au fost informați despre riscurile unei intervenții chirurgicale sau ale tratamentului pe care îl urmează**
- **Q5f** foarte mulțumiți de **informarea cu privire la consecințele refuzului / opririi actului medical**
- **Q5g** foarte mulțumiți de **informarea privind tratamentele alternative ale afecțiunii de care suferă**
- **Q5h** foarte mulțumiți de **informarea privind posibilele riscuri generate de lipsa igienei**
- **Q5i** foarte mulțumiți de **informarea privind riscurile generate de identificarea greșită a copilului**

Condițiile oferite de spital



Q8a foarte mulțumiți de **iluminatul încăperilor / spațiilor din spital**

Q8b foarte mulțumiți de **temperatura** din spital

Q8c foarte mulțumiți de **programul de vizite** din spital

Q8d foarte mulțumiți de **curățenia generală** din spital

Q8e foarte mulțumiți de **funcționalitatea grupurilor sanitare**

Q8f foarte mulțumiți de **condițiile de cazare** din salon (lenjerie, mobilier)

Q8g mulțumiți de **calitatea și cantitatea hranei** servite

Q8h foarte mulțumiți de faptul că ați fost **însoțit și sprijinit pe timpul deplasărilor** prin spital

B. Aprecieri și recomandări făcute de pacienți:

La sfârșitul lunii **februarie 2023** au fost colectate din cutiile special amenajate pe secții, un număr de **100** de chestionare de evaluare a satisfacției pacientului din Spitalul Municipal Salonta (spitalizare continuă – 390 pacienți externați). Gradul de colectare este de **26%** pentru spitalizare continuă.

Referitor la participarea pe secții la completare de către pacienți (chestionarele colectate și centralizate) se pot evidenția următoarele:

- Secția Medicină internă – 8 chestionare / 70 pacienți externați – 11%
- Compartiment Neurologie – 3 chestionare / 32 pacienți externați – 9%
- Compartiment Cardiologie – 2 chestionare / 50 pacienți externați – 4%
- Compartiment obstetrică-ginecologie – 35 chestionare / 39 pacienți externați – 90%
- Compartiment Recuperare, medicină fizică și balneologie – 8 chestionare / 19 pacienți externați – 42%
- Secția Chirurgie generală – 39 chestionare / 71 pacienți externați – 55%
- Compartiment pediatrie – 1 chestionar / 62 pacienți externați – 2%
- Compartiment Dermatovenerologie – 4 chestionare / 20 pacienți externați – 20%

Impresiile pacienților pot fi evidențiate prin sintetizarea aprecierilor prin alegerea a 3 cuvinte din mai multe. Sintetic, pentru pacienții spitalului, acest aspect se prezintă astfel:

Curățenie	92 (92%)	Mizerie	0 (0%)
Ordine	95 (95%)	Dezordine	0 (0%)
Disciplină	85 (85%)	Aglomerare	0 (0%)
Lux	8 (8%)	Sărăcie	0 (0%)

Pacienții au la dispoziție și posibilitatea de a se manifesta în clar asupra aspectelor negative sau pozitive cu care s-au confruntat, fiind încurajați să facă propuneri de îmbunătățire a activității spitalului sau a personalului. Menționările cuprinse în chestionare se prezintă astfel: *Nu au fost menționări.*

Secretar Consiliu Etic
Carmen Petrache