



SPITALUL ORĂȘENESC NOVACI
Oraș Novaci, Str. Gruului, nr. 1, Jud.Gorj
Cod Poștal : 215300
Tel.: 0253/466482,466484 Fax: 0253/466416
e-mail : spitalulnovaci@yahoo.com

NR. 6432/23.12.2024



RAPORT DE ANALIZĂ STATISTICĂ A CHESTIONARELOR DE FEEDBACK/SATISFACȚIE A PACIENȚILOR PENTRU ANUL 2024

În atenția Comitetului director și a Consiliului medical

SCOPUL ANALIZEI:

Evaluarea gradului de satisfacție a pacienților, în vederea implementării măsurilor care se impun.

Setul de date în baza cărora s-a realizat analiza:

Chestionarele de satisfacție colectate

Procedura de gestionare a chestionarelor de satisfacție a pacienților

Site-ul [Mecanismului de feedback al pacientului](#)

CONSTATĂRI GENERALE

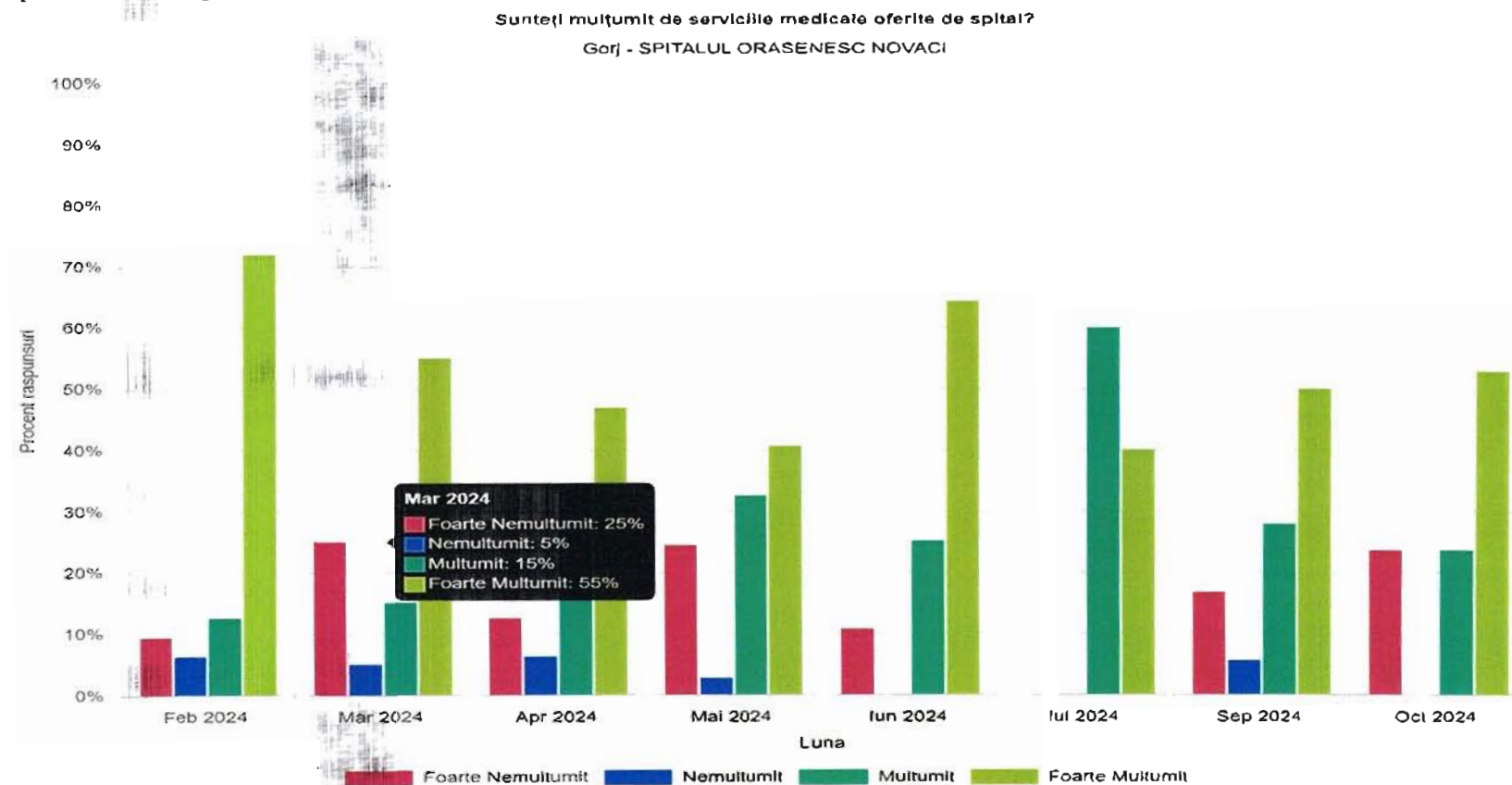
Față de analiza anuală elaborată în anul 2023 în 2024, s-a propus revizuirea chestionarului de satisfacție a pacientului, astfel încât să abordeze, pe lângă evaluarea calității hranei, a condițiilor hoteliere, a calității îngrijirilor primite, a nivelului de amabilitate al personalului medical și a gradului de respectare a drepturilor pacienților și alte aspecte.

În 2024 s-au evaluat toate aspectele atinse în chestionar, în vederea identificării măsurilor acolo unde se impune, cu revizuirea planurilor după caz.

Raport in urma analizei chestionarelor - satisfactie ale pacientilor:

1. Cat de multumit sunteti de serviciile medicale oferite de spital?

Dintre pacientii care au raspuns chestionarului in Anul 2024, 72,89% se declara multumiti si foarte multumiti de serviciile medicale din spital. Aceasta reprezinta o scadere, fata de Anul 2023 a spitalului SPITALUL ORASENESC NOVACI, cand procentul a fost de 82,37



Concluzie:

72,89% din respondenti sunt multumiti de serviciile medicale oferite de spital, fata de standardul propus pe spital de 85%

Masuri:

- Cresterea numarului de pacienti multumiti
- Informarea pacientilor
- Instruirea personalului cu privire la modul de comunicare cu pacientul
- Educatia medicala a pacientului

Responsabili:

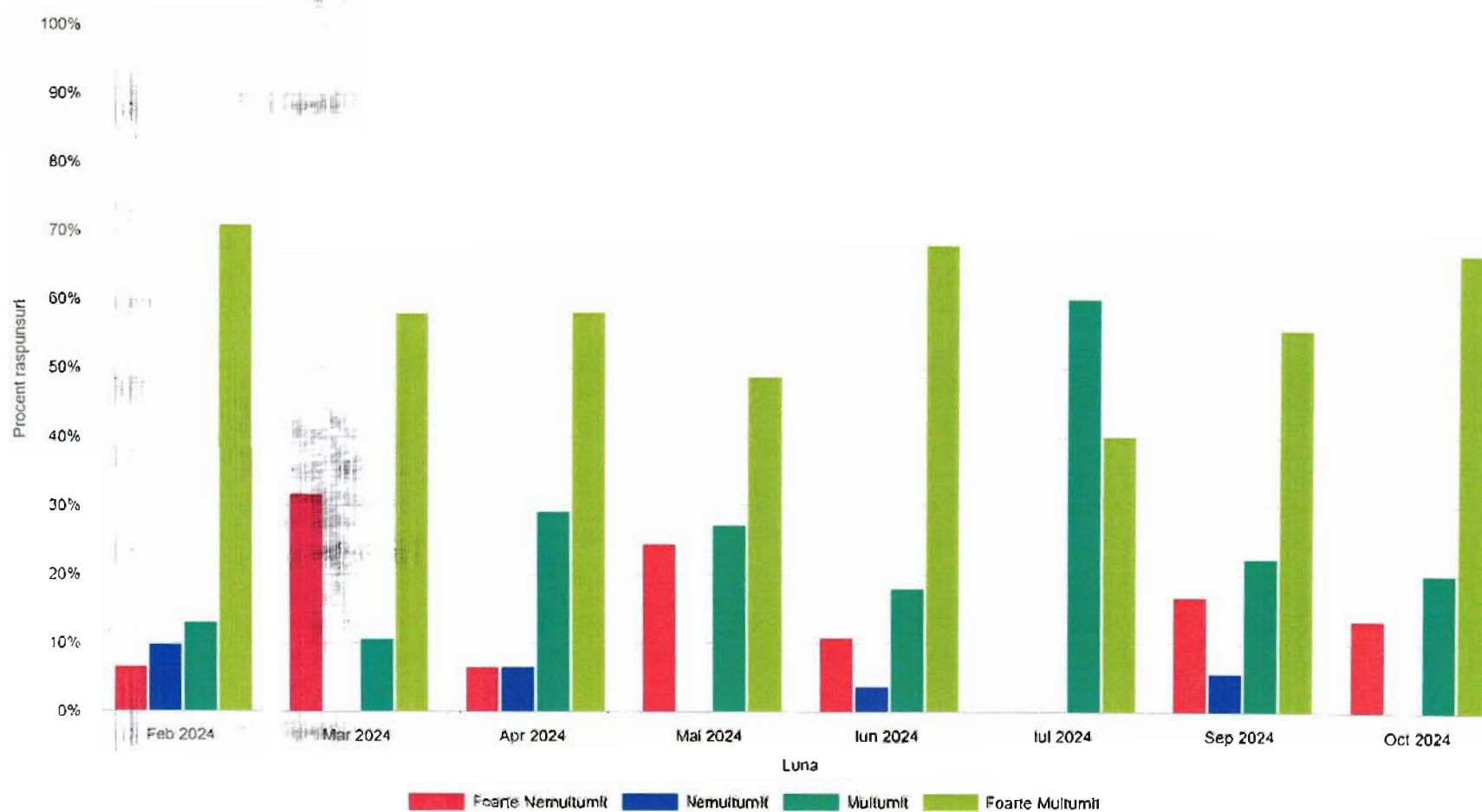
- Directorul medical, medicii sefi de sectie, asistentii sefi de sectie

2. Cat de multumit sunteți de activitate și implicarea personalului medical?

Dintre pacienții care au răspuns chestionarului în Anul 2024, 41,71% se declara multumiti și foarte multumiti de activitatea și implicarea medicului din spital. Aceasta reprezintă o scădere, față de Anul 2023 a spitalului SPITALUL ORASENESC NOVACI, când a fost 82,66.

Sunteți multumit de activitatea și implicarea personalului medical?

Gorj - SPITALUL ORASENESC NOVACI



Concluzie: 41,71% din respondenți sunt mulțumiti de activitatea și implicarea medicului:

Măsuri:

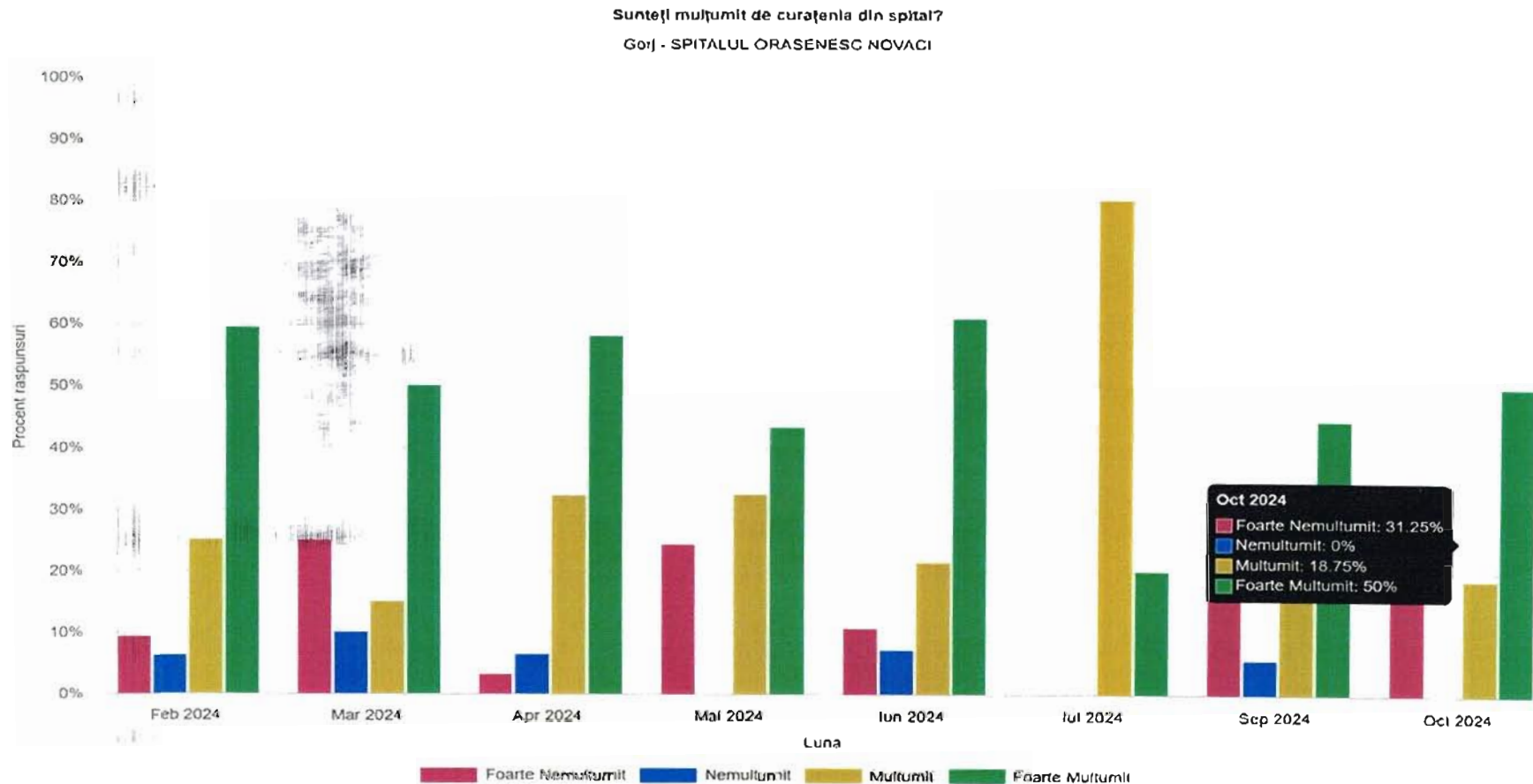
- Creșterea numărului de pacienți mulțumiti
- Informarea pacienților
- Instruirea medicilor cu privire la modul de comunicare cu pacientul
- Informarea medicilor cu privire la spectrul analizat

Responsabili:

- Directorul medical, medicii șefi de secție, asistenții șefi de secție

3. Cât de multumit sunteți de curățenia în spital?

Dintre pacienții care au răspuns chestionarului în Anul 2024, 42,12% se declara multumiți și foarte mulțumiți de curățenia din spital. Aceasta reprezintă o scădere față de Anul 2023 a spitalului SPITALUL ORASENESCU NOVACI, când a fost 82,82



Concluzie:

82,83% din respondenți au răspuns afirmativ

Măsuri:

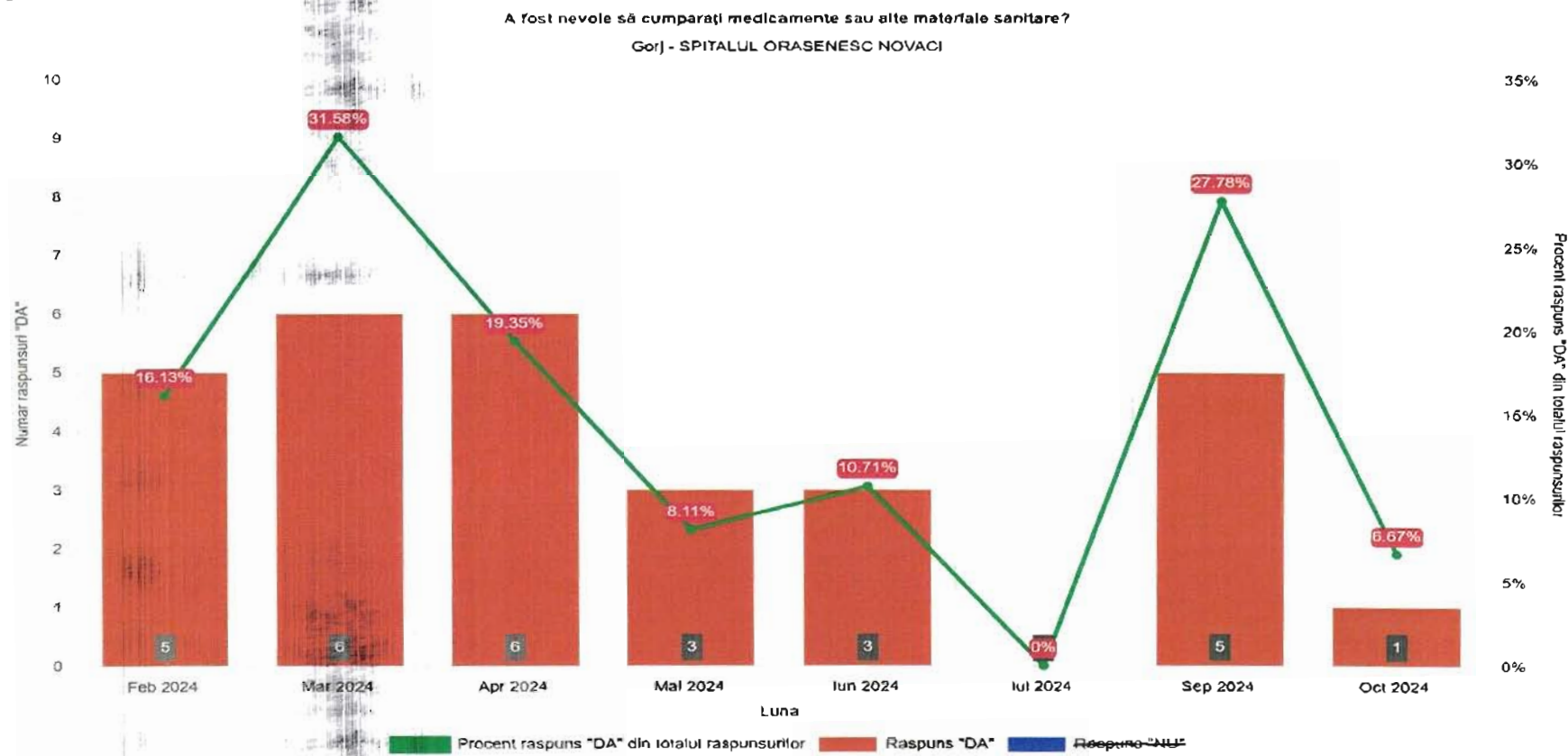
- Verificarea prin sondaj în toate perioadele zilei a respectării normelor de curățenie
- Instruirea personalului cu privire la normele de curățenie
- Creșterea gradului de pacienți satisfacți de curățenia din spital

Responsabili:

- Medicul epidemiolog, asistentul de igiena, asistentii șefi de secție

4. A fost nevoie sa cumparati medicamente sau alte materiale sanitare?

Dintre pacienti care au raspuns chestionarului in Anul 2024, 18.79% au declarat ca au fost nevoiti sa-si cumpere singuri medicamente sau alte materiale sanitare din spital. Aceasta reprezinta o crestere% fata de Anul 2023 a spitalului SPITALUL ORASENESC NOVACI, cand procentul era de 14%.



Concluzie:

14,61% din pacienti au raspuns afirmativ.

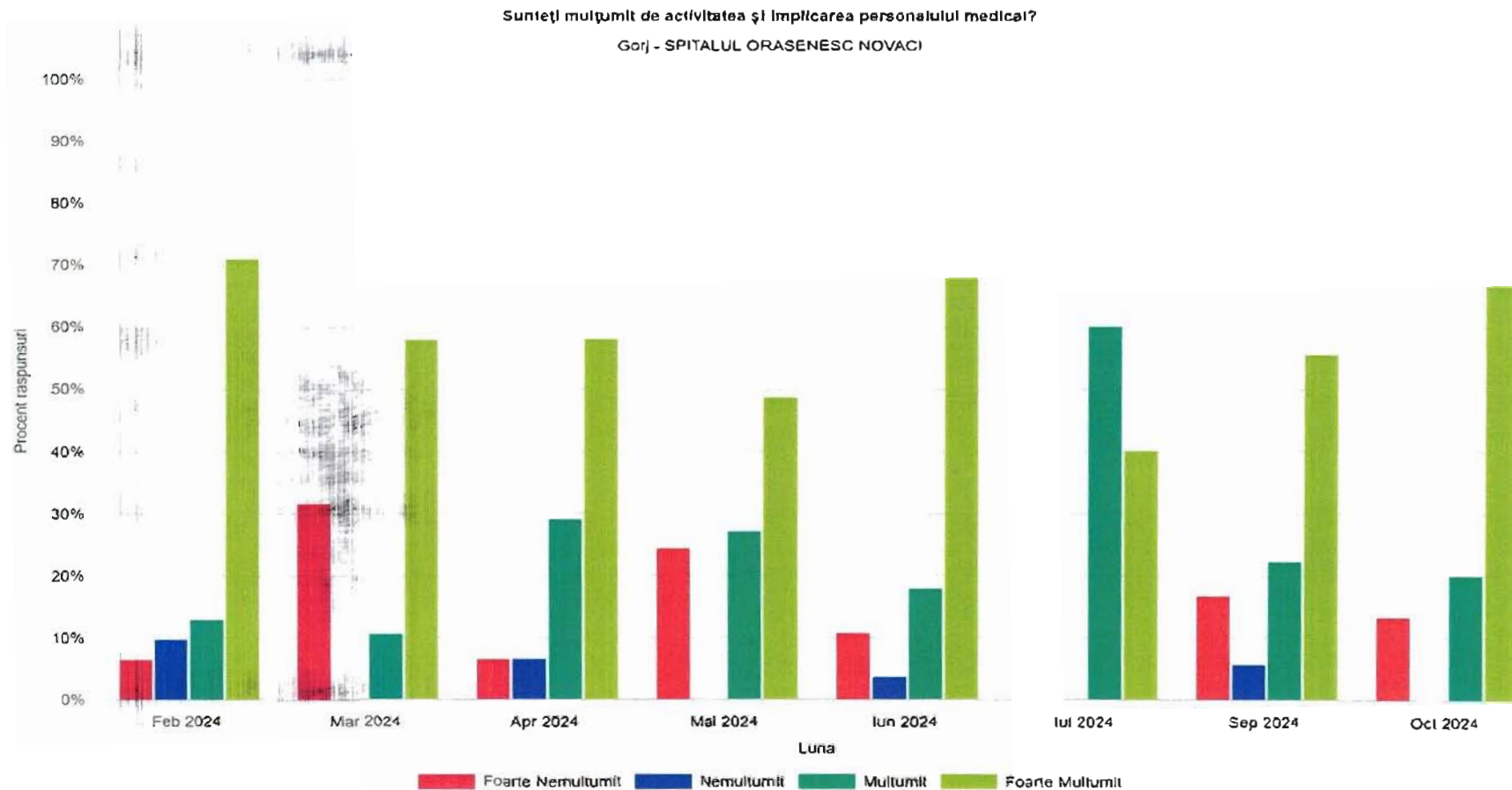
Masuri:

- Reducerea procentului de respondenti afirmativ
- Verificarea cauzelor care au generataceasta situatie
- Informarea medicilor
- Instruirea medicilor cu privire la asigurarea asistentei medicale si la obligativitatea eliberarii retetelor compensate.

Responsabili: Directorul medical si medicii sefi de sectii

5. Cat de multumit sunteți de activitate și implicarea asistentelor medicale?

Dintre pacienții care au răspuns chestionarului în Anul 2024, 41,71% se declara multumiti și foarte multumiti de activitatea și implicarea medicului din spital. Aceasta reprezintă o scădere, față de Anul 2023 a spitalului SPITALUL ORASENESCU NOVACI, când a fost 82,66.



Concluzie:

41,71% din pacienți au răspuns afirmativ

Măsuri:

- Creșterea gradului de respondenți cu răspuns afirmativ prin instruirea personalului cu privire la modul de comunicare, astfel încât să fie adaptat la nivelul de pregătire al tuturor pacienților/apartenențelor
- Efectuarea cursurilor de comunicare stabilite în planul de formare profesională

Responsabili: Directorul medical, medicii șefi de secție

6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?

Dintre pacienții care au răspuns chestionarului în Anul 2024, 94,74% au declarat că au primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament din spital. Aceasta reprezintă o creștere față de Anul 2023 a spitalului SPITALUL ORASENESC NOVACI.



Concluzie:

94,74% din pacienti au raspuns afirmativ

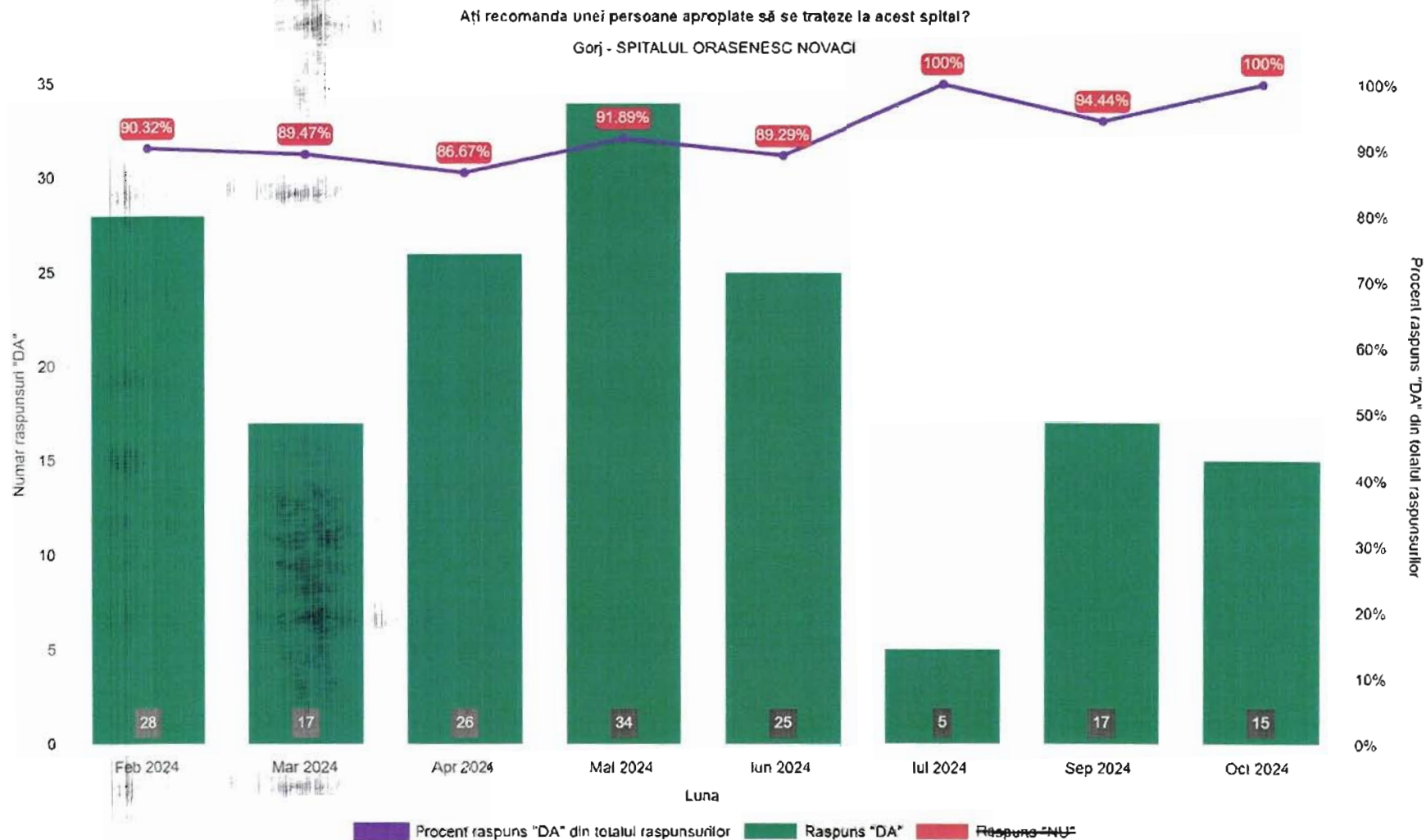
Masuri:

- Mentinerea gradului de respondenti cu raspuns afirmativ, prin instruirea personalului cu privire la modul de comunicare, astfel incat sa fie adaptat la nivelul de pregatire al tuturor pacientilo/apartinatoivilor
- Efectuarea cursurilor de comunicare stabilite in planul de formare profesionala

Responsabili: Directorul medical, medicii sefi de sectie

7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?

Dintre pacienții care au răspuns chestionarului în Anul 2024, 91,70% au declarat că ar recomanda unei persoane apropiate să se trateze la spitalul în care au fost internați din spital. Aceasta reprezintă o creștere față de Anul 2023 a spitalului SPITALUL ORASENESCU NOVACI.



Concluzie:

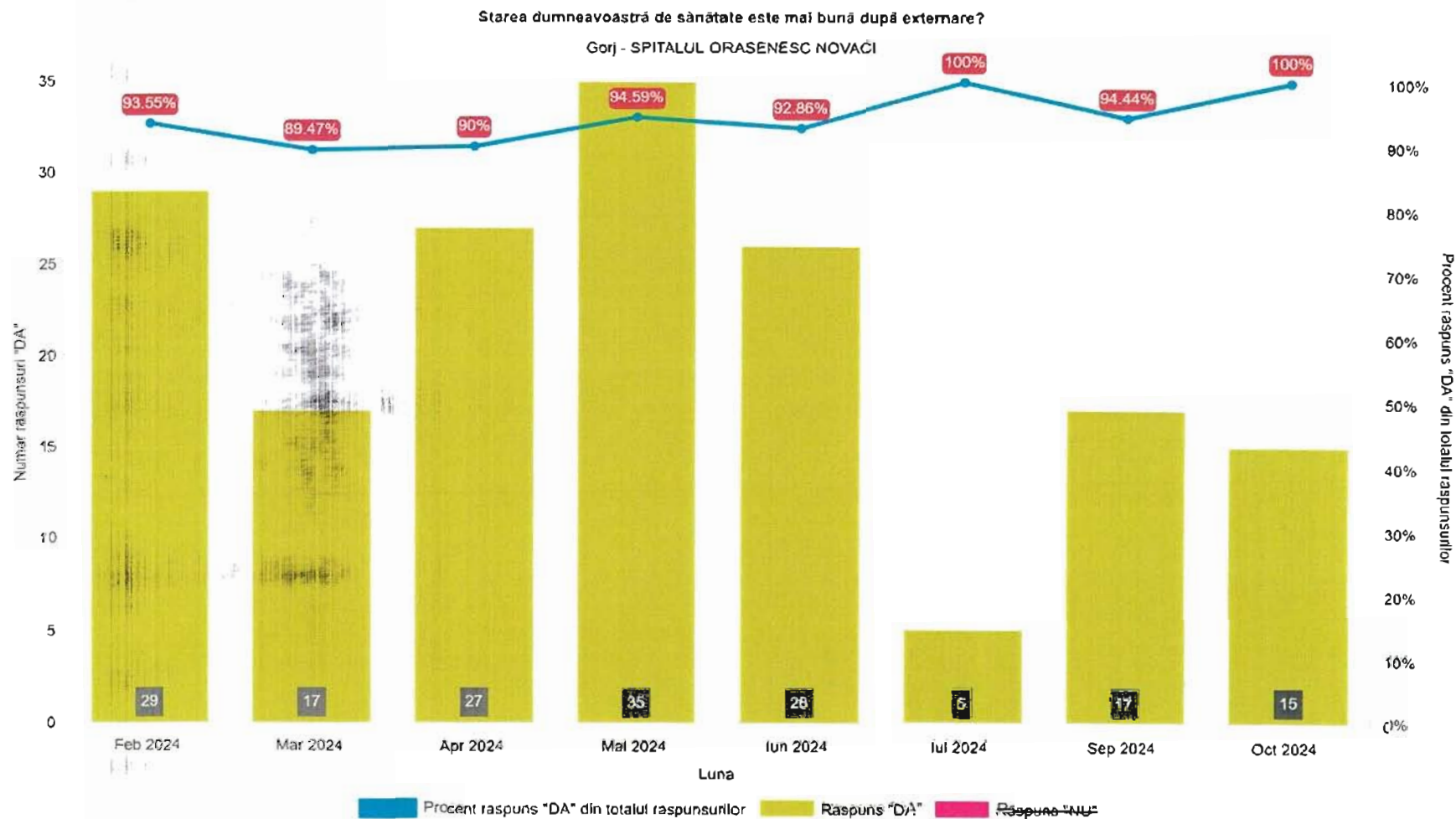
91,70% dintre pacienții au răspuns afirmativ

Măsuri: promovarea spitalului în mediile on-line

Responsabil: Comitetul director

8. Starea dumneavoastra de sanatate este mai buna dupa externare?

Dintre pacientii care au raspuns chestionarului in Anul 2024, 94.40% au declarat starea lor de sanatate este mai buna dupa externare din spital. Aceasta reprezinta o crestere, fata de Anul 2023 a spitalului SPITALUL ORASENESC NOVACI.



Concluzie:

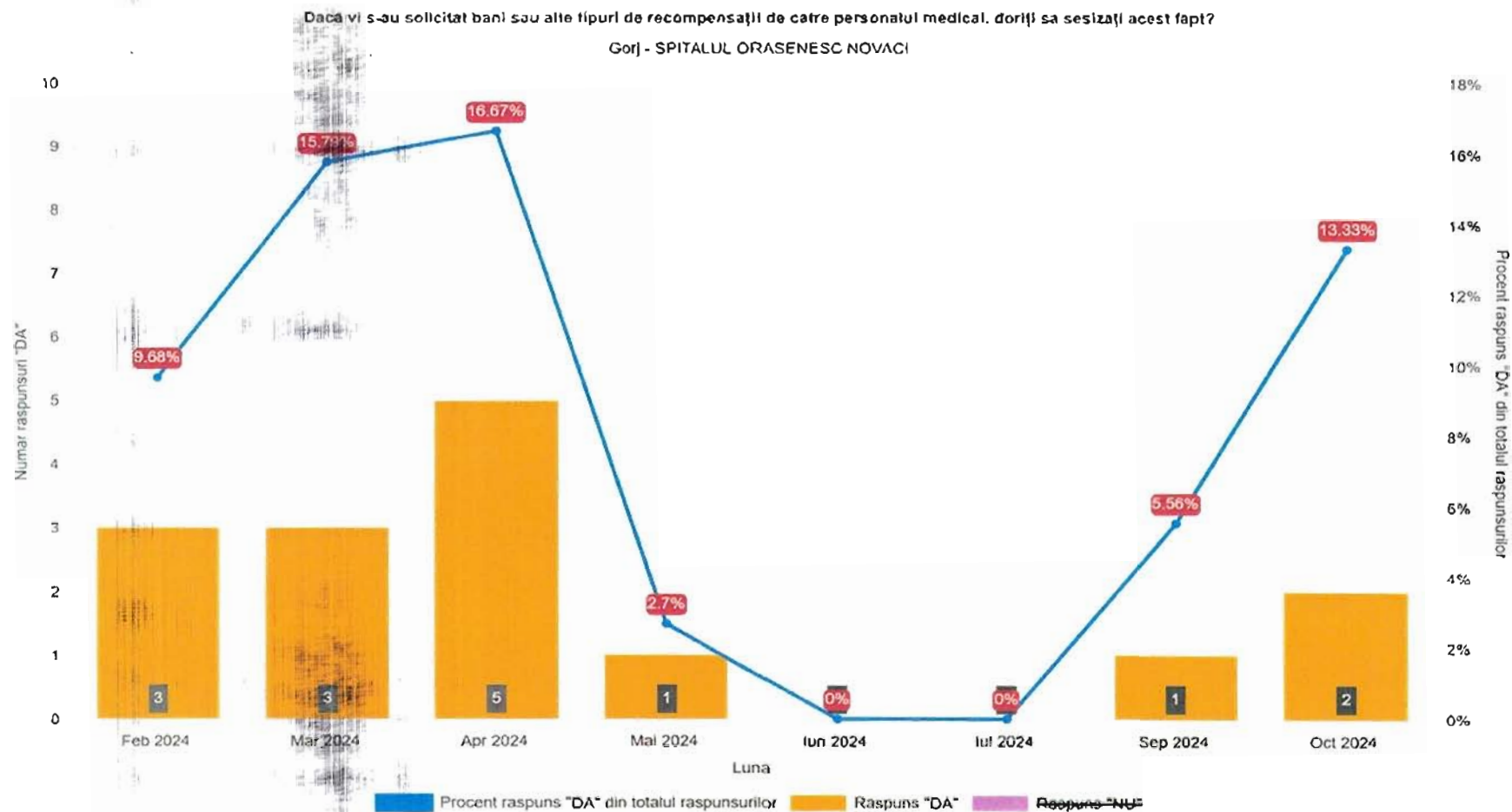
94,40% din pacienti au raspuns afirmativ

Masuri: Informare personal medical

Responsabil: Director medical

9. Vi s-au solicitat bani sau atentie de catre medici sau asistente?

Dintre pacientii care au raspuns chestionarului in Anul 2024, 7,96% au admis ca li s-au solicitat bani sau atentie de catre medici sau asistente din spital. Aceasta reprezinta o crestere fata de Anul 2023 a spitalului SPITALUL ORASENESCU NOVACI, cand procentul era de 0,77%.



Concluzie:

7,96% din respondenti au raspuns afirmativ

Masuri: informarea personalului si a Consiliului etic cu privire la aspectul analizat, avand in vedere ca procentul este mai mare in 2024 decat in 2023.

Responsabil: Consilier de etica, Presedinte Consiliul etic, Director medical, RMC

10. Doriți să raportați responsabilului a corupție al Ministerului Sănătății faptul că s-au solicitat bani sau atenții?

Dintre pacienții care au răspuns chestionarului în Anul 2024, 0% doresc să raporteze responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că li s-au solicitat bani sau atenții din spital. Aceasta reprezintă o scădere față de Anul 2023 a spitalului SPITALUL ORASENESCU NOVACI, când procentul era de 0,39%.

Concluzie:

0,39% din pacienți au răspuns afirmativ

Măsuri: Transmiterea prezentei analize Consiliului de etică. Reinstruirea personalului cu privire la aspectele etice, la corupție și la integritate

Responsabil: Consilierul de etică, RMC.

Pentru următoarele întrebări adresate prin chestionarul existent în spital la un număr de 20 de pacienți pe lună, din total internari.

11. Considerați că v-au fost respectate drepturile de pacient?



Concluzie:

100% din pacienți au răspuns afirmativ.

Măsuri:

Reinstruire personal cu privire la drepturile pacienților

Prezentarea drepturilor pacienților la internare

Introducerea formularului semnat de către pacient cu privire la luarea la cunoștință a drepturilor și obligațiilor în FO.

Responsabili:

Directorul medical, medicii șefi de secție, asistenții șefi de secție

12. Cunoasteti un efect advers sau risc pentru medicamentele sau procedurile terapeutice administrate.

Reprezentarea grafica a procentului obtinut versus respondentii analizati



Concluzie:

100% din pacienti au raspuns afirmativ

Masuri:

Instruirea personalului cu privire la informarea pacientului la internare si pe parcursul internarii

Reeditarea PO Privind informarea pacientului, cu completarea activitatilor neprocedurate

Responsabili:

Directorul medical, medicii sefi de sectie, asistentii sefi de sectie

13. Pe parcursul internării ati reusit sa identificati personalul medical implicat în tratamentul administrat, dupa ecuson si culoarea halatului?

Reprezentarea grafica a procentului obtinut versus respondentii analizati



Concluzie:

100% din pacienti au raspuns afirmativ

Masuri:

Instruirea personalului cu privire la utilizarea EPP si a ecusonului

Revizuirea codului de culori pe categorii de personal

Afisarea pictogramei in toate spatiile spitalului unde exista pacienti/apartinatori

Responsabili:

- Directorul medical, medicii sefi de sectie, asistentii sefi de sectie

14. Ati identificat in spital afise cu codul de culori al echipamentului purtat de personalul medical?

Reprezentarea grafica a procentului obtinut versus respondentii analizati



Concluzie:

100% din pacienti au raspuns afirmativ

Masuri:

- Instruirea personalului cu privire la utilizarea EPP si a ecusonului
- Revizuirea codului de culori pe categorii de personal
- Afisarea pictogramei in toate spatiile spitalului unde exista pacienti/apartinatori

Responsabili:

- Directorul medical, medicii sefi de sectie, asistentii sefi de sectie, RMC

15. Pe parcursul internarii personalul medical care v-a ingrijit s-a prezentat cu nume prenume si grad profesional cand ati fost abordat?

Reprezentarea grafica a procentului obtinut versus respondentii analizati



Concluzie:

100% din pacienti au raspuns afirmativ

Masuri:

- Instruirea personalului cu privire la comunicarea cu pacientul si la modul de adresare

Responsabili:

- Directorul medical, medicii sefi de sectie asistentii sefi de sectie, RMC

16. V-a fost explicat diagnosticul stabilit pe intelesul dumneavoastra?



Concluzie:

100% din pacienti au raspuns afirmativ

Masuri:

Instruirea personalului cu privire la informarea pacientului la internare si pe parcursul internarii
Reeditarea PO Privind informarea pacientului, cu completarea activitatilor neprocedurate

Responsabili:

Directorul medical, medicii sefi de sectie

17. Număr pacienți care declară că au fost informați cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor și reclamațiilor per număr pacienți chestionați.



Concluzie:

100% din pacienti au raspuns afirmativ

Masuri:

Instruirea personalului cu privire la informarea pacientului la internare si pe parcursul internarii
Reeditarea PO Privind informarea pacientului, cu completarea activitatilor neprocedurate
Verificarea existentei cutiilor de reclamatii in zonele stabilite

Reeditarea PO Privind gestionarea reclamatii

Analiza reclamatiiilor lunar si prezentarea situatiilor in Consiliul Etic, Consiliul medical si in Comitetul director.

Responsabili:

Directorul medical, medicii sefi de sectie

RECOMANDARI GENERALE:

In anul 2024

- Gradul general de satisfactie al respondentilor este de 84,74, fata de 82,37% in 2023, 77,99% in 2022 si 77,88% in 2021.
- Efectuarea demersurilor pentru cresterea gradului de satisfactie a respondentilor;
- Se va relua evaluarea indicatorilor analizati in 2024;
- Se vor analiza chestionarele colectate lunar si anual din spital;
- Se vor face analize comparative pe sectii si pe diferite perioade ale anului;
- Se va prezenta consiliului medical si comitetului director al spitalului prezentul raport;
- Se vor stabili obiective tinand cont de masurile sugerate de catre pacientii respondenti;
- Se vor face note de informare pentru fiecare sectie cu privire la datele obtinute, in vederea imbunatatirii situatiilor in care s-a obtinut un punctaj/procent mai mic;
- Mentinerea PO Privind evaluarea satisfactiei pacientilor/apartinatorilor, cu chestionarele stabilite anterior;
- Prezentul raport se transmite Consiliului etic pentru informare si elaborare de propuneri, dupa caz;
- Rezultatele obtinute se vor prelua in planurile de dezvoltare ale spitalului, pentru imbunatatirea calitatii serviciilor medicale.

Elaborat:

Responsabil etica

.....
Bucur

Avizat:

Presedinte Consiliul Etic

.....
[Signature]



Transmiterea catre partile interesate:

Manager:

Director medical

Director financiar contabil

[Handwritten signatures]



Consiliul Medical:

Medic sef sectie:

Medic sef sectie:

[Handwritten signatures]