

APROBAT: MANAGER

RAPORT ANUAL DE ANALIZĂ PRIVIND SATISFACTIA PACIENȚILOR - 2024

Evaluarea satisfacției pacienților se realizează prin administrarea, prelucrarea și analiza lunară a unui chestionar de evaluare specifică. Procesul este asigurat de către personalul desemnat cu atribuții specifice, **pentru asigurarea unui feed-back adecvat privind calitatea serviciilor acordate pacientului.**

I. Observații asupra conținutului și aplicării chestionarului:

Aplicarea chestionarului s-a realizat sub forma distribuirii către pacienți sau aparținători, la externare, cu colectare de către personalul desemnat din cadrul secției și prelucrare în cadrul Compartimentului de Managementul calității serviciilor de sănătate. Ultima variantă este în vigoare din 16.04.2024, anexă a Procedurii de colectare și prelucrarea chestionarelor pacienților - PO 07.12 ed. III rev.1. Chestionarul a fost revizuit periodic pentru a răspunde mai bine nevoilor de evaluare a calității serviciilor realizate în cadrul secției.

Itemii chestionarului permit aprecierea condițiilor hoteliere și a calității serviciilor medicale / de îngrijire acordate la nivelul sanatoriului, pe o scară de la 1 – total nesatisfăcător până la 5 – foarte bine. Pentru evaluare s-au aplicat și o serie de itemi referitori la alte servicii acordate în cadrul unității și activități de suport medicale/conexe. S-a specificat pacientului caracterul de confidențialitate a chestionarului. Utilizarea chestionarului este detaliată printr-o procedură specifică. (PO 10.04. Evaluarea satisfacției pacienților).

De asemenea, chestionarul conține o secțiune pentru exprimarea sugestiilor de îmbunătățirea calității serviciilor și pentru formularea unor sesizări, după caz. Toate sugestiile și sesizările formulate au fost transcrise în Rapoartele de prelucrare lunară a chestionarelor de evaluare a satisfacției pacienților, document înaintat Consiliului medical și Consiliului etic pentru informare, analiză și stabilire de măsuri, după caz.

II. Analiza datelor privind aprecierea calității serviciilor acordate

Date ale prelucrării statistice: conform bazei de date privind satisfacția pacienților, perioada ianuarie – decembrie 2024.



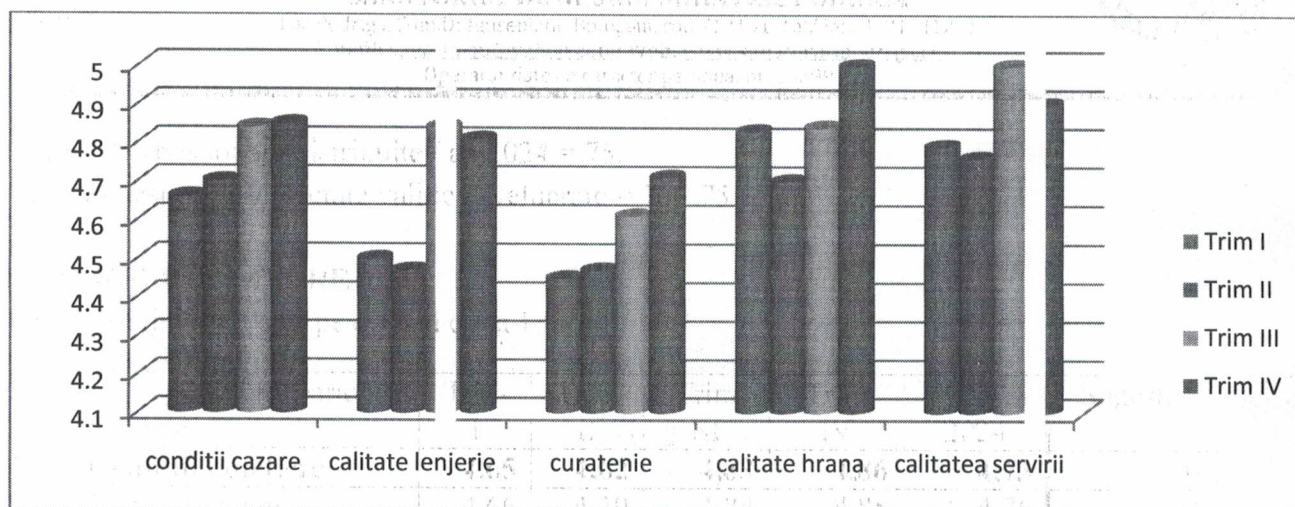
Număr de chestionare distribuite / an 2024 = 75.

Număr chestionare colectate valide / prelucrate = 75 / 75

SERVICII HOTELIERE

Punctaj obținut (medie) pe o scală de la 1 la 5:

Nr.	Medie perioada Domeniu	Trim I	Trim II	Trim III	Trim IV	Total an 2024	Sugestii	Sesizări
1	Condiții hoteliere	4,65	4,62	4,83	4,86	4,73	0	0
1.1	Condiții cazare	4,66	4,70	4,84	4,85	4,76	0	0
1.2	Calitate lenjerie	4,50	4,47	4,84	4,81	4,64	0	0
1.3	Curățenie	4,45	4,47	4,61	4,71	4,56	0	0
1.4	Calitate hrană	4,83	4,70	4,84	5,00	4,85	0	0
1.5	Calitatea servirii mesei	4,79	4,76	5,00	4,90	4,85	0	0



Notă: Pentru toate măsurătorile efectuate nominal, cotările sunt la nivel bun.

Condițiile de cazare ale pacienților au fost cotate la un nivel bun, cu posibile îmbunătățiri privind dotările existente. Neconformitățile identificate la controalele interne au fost remediate pe parcursul anului.

În ceea ce privește **calitatea lenjeriei și efectelor**, aceasta s-a cotate la nivel bun, cu **tendință de creștere a calității percepute în a doua jumătate anului**. Asigurarea secției cu material moale, lenjerie și efecte se face prin monitorizarea periodică a stocurilor cu înlocuirea materialelor uzate sau deteriorate.



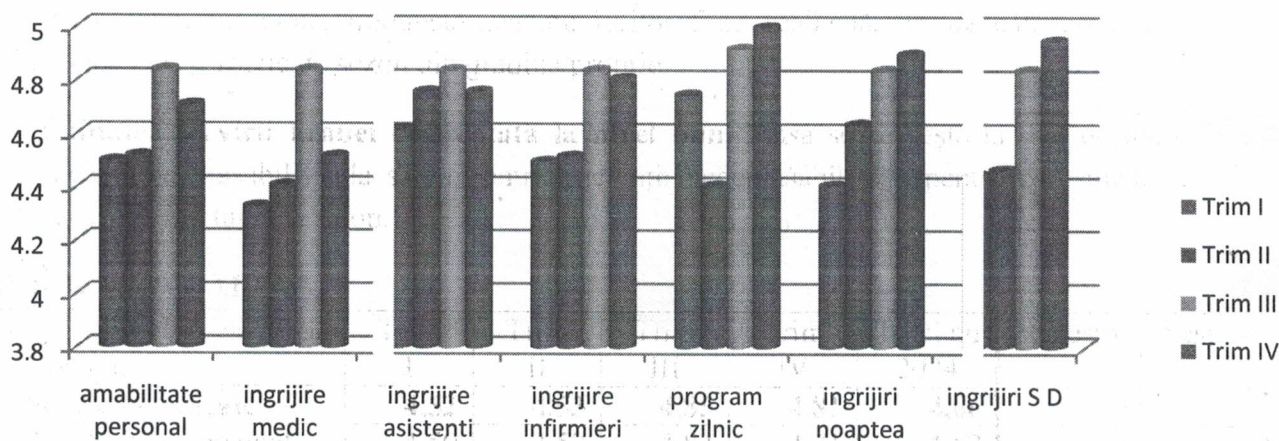
Asigurarea curățeniei, având în vedere toate spațiile accesibile pacientului **este cotate la nivel bun**. Principalele probleme identificate pe perioada anului au fost cu referire la dificultatea păstrării curățeniei, în special în zonele principale de acces și pe perioada sezoanelor umede, datorită sistemului pavilionar al secției.

Datele obținute sugerează o **apreciere bună a calității hranei pacienților**, comparativ cu alte dimensiuni măsurate, îmbunătățirea meniurilor fiind realizată, ori de câte ori a fost posibil, cu legume și fructe de sezon din grădina proprie.

Calitatea servirii hranei este cotate la nivel bun. Masa se servește la sala de mese pentru pacienții deplasabili și la salon pentru pacienții nedeplasabili sau pentru care medicul curant a decis alimentarea la salon.

SERVICII MEDICALE

Nr.	Medie perioada Domeniu	Trim I	Trim II	Trim III	Trim IV	Total an 2024	Sugestii	Sesizări
2	Servicii medicale	4,52	4,53	4,85	4,81	4,66	0	0
2.1	Amabilitate personal	4,50	4,52	4,84	4,71	4,62	0	0
2.2	Îngrijire medici	4,33	4,41	4,84	4,52	4,49	0	0
2.3	Îngrijire asistenți	4,62	4,76	4,84	4,76	4,73	0	0
2.4	Îngrijire infirmieri	4,50	4,52	4,84	4,81	4,65	0	0
2.5	Program recuperare	4,75	4,41	4,92	5,00	4,77	0	0
2.6	Îngrijiri noaptea	4,41	4,64	4,84	4,90	4,68	0	0
2.7	Îngrijiri zile libere	4,45	4,47	4,84	4,95	4,66	0	0



Notă: Pentru toate măsurătorile efectuate nominal, cotările sunt la nivel bun.

Amabilitatea personalului / Calitatea comunicării personalului cu pacienții este cotate **la nivel bun**. Există preocuparea constantă a managementului privitor la ameliorarea



comportamentelor în relația cu pacienții cu manifestări discomportamentale, precum și pentru comunicarea cu pacienții cu dizabilități.

Cotarea **calității îngrijirilor acordate de medic** este la nivel bun. Trebuie remarcat faptul că îngrijire acordate de medic sunt supuse riscului având în vedere schema de personal - medici incompletă, fapt care a condus la o supraîncărcare cu sarcini a personalului medical existent.

Calitatea îngrijirilor acordate de asistenții medicali și alt personal de îngrijire este cotate la nivel bun. Se remarcă o fluctuații accentuate ale nivelului de satisfacție al pacienților față de îngrijirile acordate de personalul de îngrijire.

Programul de recuperare este cotate la un nivel bun. Participarea la programe de terapie ocupațională este în atenția managementului sanatoriului, iar diversificarea și adaptarea programului la nevoile pacienților constituie o prioritate.

Îngrijirile acordate noaptea și în perioadele libere legal (ex. sâmbăta și duminica) sunt cotate la nivel bun. Acești itemi sunt evaluați sistematic datorită sensibilității acestora - risc crescut având în vedere necesitatea supravegherii, inclusiv în perioade când personalul este mai puțin numeros.

III. ALTE DATE RELEVANTE

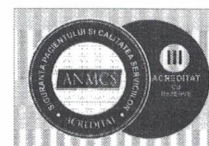
Adresabilitate : 97,3% pacienți se internează ca urmare a reprogramărilor efectuate de către medicul curant, la solicitarea pacienților, aparținători sau autoritate tutelară, conform declarațiilor.

Respectarea drepturilor pacienților:

- 100% din pacienți declară că drepturile sunt făcute cunoscute (afișate, informații verbale) și respectate
- 100% din pacienții chestionați declară că știu / au fost informați privitor la diagnostic, tratament, efecte adverse ale tratamentelor, prognostic.
- 100% din pacienții chestionați declară că știu / au fost informați cu privire la consecințele nerespectării tratamentelor.

Administrarea tratamentului:

- 100% din pacienți declară că au primit corect tratamentul, atât cât pot să-și dea seama
- 100% din pacienți declară că medicamentele provin de la spital



Îngrijiri acordate:

- 84% din pacienți declară că au fost consultați interdisciplinar
- 100% din pacienți declară că programul secției este respectat
- 37,3 % declară că au fost însoțiți de personalul de îngrijire la deplasarea în unitate, iar 58,7% au declarat ca nu a fost necesară însoțirea
- 100% din pacienți declară că au primit suficiente materiale necesare pentru igiena personală / individuală

Impresie generală:

- 77,3% declară că se simt la fel ca înainte, iar 22,7% din pacienți declară că se simt mai bine decât la internare
- 22,6% din pacienții chestionați ar recomanda cu siguranță unitatea și altor persoane „care ar avea nevoie”, în timp de 77,3% declară că este posibil să recomande

IV. Date privind reclamațiile /plângerile pacienților privind serviciile acordate

Număr reclamații pacienți / aparținători înregistrate =0

Nu există reclamații înregistrate/petiții în cursul anului 2024 la registratura unității.

Registrul de sugestii și reclamații disponibil în cadrul Secției psihiatrie nu conține nici o sesizare/ plângere/ reclamație consemnată în 2024.

Urmărirea și gestionarea sesizărilor se face la nivelul Secției psihiatrie, dar și la nivelul Consiliului etic, conform reglementărilor interne.

CONCLUZII

ISG anual 2023 =93,9%. Indicele de satisfacție al pacientului este constant >80%.

Pondere pacienți care evaluează serviciile acordate Bine+ Foarte bine = 100%.

Punctajul acordat se situează în zona superioară a scalei de evaluare. În general, percepția asupra calității serviciilor acordate este la un nivel bun.

Evaluarea privind alte servicii acordate la nivelul sanatoriului arată o percepție pozitivă generală.



Nu s-au consemnat sugestii de îmbunătățire a calității serviciilor acordate. Din relatările personalului implicat direct în activitățile de îngrijire rezultă faptul că pacienții formulează verbal propuneri și sugestii de îmbunătățire, acestea fiind realizate în limita posibilităților.

RECOMANDĂRI:

- Asigurarea condițiilor optime de cazare a pacienților, concordant cu nevoile individuale de îngrijire identificate la controalele efectuate în cadrul secției și analiza periodică a serviciilor medicale acordate
- Asigurarea necesarului de personal de specialitate pentru desfășurarea în bune condiții a serviciilor de sănătate planificate, având în vedere misiunea și viziunea sanatoriului

Data: 15.01.2025

Intocmit: RMC