



CONSILIUL ETIC AL SPITALULUI



Nr5 /09.01.2024

Avizat,

Presedinte Consiliu Etic,

Aprobat,

Manager,

REZULTATELE „MECANISMULUI DE FEEDBACK AL PACIENTULUI”, TRIMESTRUL IV, 2023

I. METODE DE CULEGERE A DATELOR:

„*Mecanismul de feedback al pacientului*” reprezintă ansamblul de măsuri și de proceduri care au drept obiectiv evaluarea satisfacției pacienților cu privire la serviciile medicale primite în cadrul spitalelor publice, prin analiza răspunsurilor oferite de pacienți cu privire la calitatea serviciilor, respectarea drepturilor pacienților și conduita morală a cadrelor medico-sanitare.

Datele sunt culese prin intermediul chestionarului de evaluare a satisfactiei pacientilor, care sunt distribuite de catre asistentele sefe de sectie pentru pacientii internati si apartinatorii acestora, conform reglementarilor interne de la nivelul spitalului.

II. METODE DE ANALIZĂ A DATELOR:

Datele sunt prelucrate statistic cu o frecvență lunară de catre biroul BMCSS, urmarindu-se evidenta aspectelor negative observate de pacientii internati si apartinatorii acestora.

În vederea elaborării prezentului raport, rezultatele analizei se regasesc în Rapoartele de evaluare a satisfactiei pacientilor/apartinatorilor, pentru perioada de referință octombrie-decembrie 2023.

III. POPULAȚIA SUPUSĂ CERCETĂRII:

În perioada 01.10.2023-31.12.2023, în cele 2 sectii ale Spitalului de Psihiatrie Cronici Schitu Greci au fost externati 192 de pacienti, la care s-au aplicat 87 de chestionare de satisfactie, din care au fost respondente 75, exclusiv pacienti si niciun apartinator.

IV. REZULTATE

1. Ați fost informat la internare, cu privire la drepturile și obligațiile dumneavoastră ca pacient?

LUNA	NU		PARȚIAL		DA		TOTAL	
	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%
OCTOMBRIE	-	-	-	-	28	100%	28	100%
NOIEMBRIE	-	-	-	-	24	100%	24	100%
DECEMBRIE	-	-	-	-	23	100%	23	100%
TOTAL	-	-	-	-	75	100%	75	100%

2. Considerați că aceste drepturi v-au fost respectate de personalul medical pe timpul internării?

LUNA	NU		PARȚIAL		DA		TOTAL	
	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%
OCTOMBRIE	-	-	-	-	28	100%	28	100%
NOIEMBRIE	-	-	-	-	24	100%	24	100%
DECEMBRIE	-	-	-	-	23	100%	23	100%
TOTAL	-	-	-	-	75	100%	75	100%

3. Apreciați modul pozitiv, amabilitatea și disponibilitatea personalului medical pe timpul spitalizării?

LUNA	NU		PARȚIAL		DA		TOTAL	
	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	100%
OCTOMBRIE	2	7.14%	-	-	26	92.85%	28	100%
NOIEMBRIE	-	-	-	-	24	100%	24	100%
DECEMBRIE	-	-	-	-	23	100%	23	100%
TOTAL	2	2.66%	-	-	73	97.33%	75	100%

4. Ați remarcat în zona de așteptare sau pe secție, material informative cu privire la recomandările pentru un regim de viață sănătos sau cum puteți preveni îmbolnăvirile?

LUNA	NU		PARȚIAL		DA		TOTAL	
	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%
OCTOMBRIE	-	-	-	-	28	100%	28	100%
NOIEMBRIE	-	-	-	-	24	100%	24	100%
DECEMBRIE	-	-	-	-	23	100%	23	100%
TOTAL	-	-	-	-	75	100%	75	100%

5. Ați primit informații despre boală, tratament, prognostic și ați înțeles aceste informații?

LUNA	NU		PARȚIAL		DA		TOTAL	
	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%
OCTOMBRIE	-	-	-	-	28	100%	28	100%
NOIEMBRIE	-	-	-	-	24	100%	24	100%
DECEMBRIE	-	-	-	-	23	100%	23	100%
TOTAL	-	-	-	-	75	100%	75	100%

6. Apreciați în mod pozitiv calitatea și modul de aplicare a Planului de Îngrijiri de Sănătate de către asistentele medicale?

LUNA	NU		PARȚIAL		DA		TOTAL	
	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%
OCTOMBRIE	-	-	-	-	28	100%	28	100%
NOIEMBRIE	-	-	3	12.5%	21	87.5%	24	100%
DECEMBRIE	-	-	-	-	23	100%	23	100%
TOTAL	-	-	3	4%	72	96%	75	100%

7. Ați fost instruit/ă asupra modului de administrare a medicației?

LUNA	NU		PARȚIAL		DA		TOTAL	
	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%
OCTOMBRIE	-	-	-	-	28	100%	28	100%
NOIEMBRIE	-	-	3	12.5%	21	87.5%	24	100%
DECEMBRIE	-	-	-	-	23	100%	23	100%
TOTAL	-	-	3	4%	72	96%	75	100%

8. Medicamentele administrate și materialele sanitare folosite v-au fost asigurate de spital? Menționați dacă și ce anume ați cumpărat.

LUNA	NU		PARȚIAL		DA		TOTAL	
	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%
OCTOMBRIE	-	-	-	-	28	100%	28	100%
NOIEMBRIE	-	-	-	-	24	100%	24	100%
DECEMBRIE	-	-	-	-	23	100%	23	100%
TOTAL	-	-	-	-	75	100%	75	100%

9. Administrarea medicamentelor pe cale orală, s-a făcut sub supravegherea asistentei medicale?

LUNA	NU		PARȚIAL		DA		TOTAL	
	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%
OCTOMBRIE	-	-	-	-	28	100%	28	100%
NOIEMBRIE	-	-	-	-	24	100%	24	100%
DECEMBRIE	-	-	-	-	23	100%	23	100%
TOTAL	-	-	-	-	75	100%	75	100%

10. Ați fost mulțumit/ă de îngrijirile acordate pe timpul nopții sau al sfârștului de săptămână?

LUNA	NU		PARȚIAL		DA		TOTAL	
	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%
OCTOMBRIE	-	-	-	-	28	100%	28	100%
NOIEMBRIE	-	-	5	20.83%	19	79.16%	24	100%
DECEMBRIE	-	-	-	-	23	100%	23	100%
TOTAL	-	-	5	6.66%	70	93.33%	75	100%

11. În deplasarea pentru investigații și/sau consult interdisciplinar ați fost însoțit/ă de personal sanitar?

LUNA	NU		PARȚIAL		DA		TOTAL	
	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%
OCTOMBRIE	-	-	-	-	28	100%	28	100%
NOIEMBRIE	-	-	-	-	24	100%	24	100%
DECEMBRIE	-	-	-	-	23	100%	23	100%
TOTAL	-	-	-	-	75	100%	75	100%

12. Sunteți mulțumit/ă de condițiile de cazare (dotări,spații aferente,etc.,)?

LUNA	NU		PARȚIAL		DA		TOTAL	
	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%
OCTOMBRIE	-	-	-	-	28	100%	28	100%
NOIEMBRIE	-	-	5	20.83%	19	79.16%	24	100%
DECEMBRIE	-	-	-	-	23	100%	23	100%
TOTAL	-	-	5	6.66%	70	93.33%	75	100%

13. Sunteți mulțumit/ă de ambientul spitalului(temperatura/zgomot)?

LUNA	NU		PARȚIAL		DA		TOTAL	
	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%
OCTOMBRIE	-	-	-	-	28	100%	28	100%
NOIEMBRIE	-	-	-	-	24	100%	24	100%
DECEMBRIE	-	-	-	-	23	100%	23	100%
TOTAL	-	-	-	-	75	100%	75	100%

14. Ați fost informat/ă cu privire la existent chestionarului de satisfacție al pacientului?

LUNA	NU		PARȚIAL		DA		TOTAL	
	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%
OCTOMBRIE	-	-	-	-	28	100%	28	100%
NOIEMBRIE	-	-	-	-	24	100%	24	100%
DECEMBRIE	-	-	-	-	23	100%	23	100%
TOTAL	-	-	-	-	75	100%	75	100%

15. Ați fost informat/ă cu privire la modalitatea de completare și locul de depunere al chestionarului de satisfacție al pacientului?

LUNA	NU		PARȚIAL		DA		TOTAL	
	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%
OCTOMBRIE	-	-	-	-	28	100%	28	100%
NOIEMBRIE	-	-	-	-	24	100%	24	100%
DECEMBRIE	-	-	-	-	23	100%	23	100%
TOTAL	-	-	-	-	75	100%	75	100%

16. Sunteți mulțumit/ă de calitatea hranei de care ați beneficiat și modul cum a fost distribuită?

LUNA	NU		PARȚIAL		DA		TOTAL	
	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%
OCTOMBRIE	-	-	-	-	28	100%	28	100%
NOIEMBRIE	-	-	4	16.67%	20	83.33%	24	100%
DECEMBRIE	-	-	-	-	23	100%	23	100%
TOTAL	-	-	4	5.33%	71	94.66%	75	100%

17. Curățenia salonului și a spațiilor aferente acestuia au fost corespunzătoare?

LUNA	NU		PARȚIAL		DA		TOTAL	
	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%
OCTOMBRIE	-	-	-	-	28	100%	28	100%
NOIEMBRIE	-	-	-	-	24	100%	24	100%
DECEMBRIE	-	-	-	-	23	100%	23	100%
TOTAL	-	-	-	-	75	100%	75	100%

18. Sunteți mulțumit/ă de starea lenjeriei de pat și de ritmul de schimbare a acesteia?

LUNA	NU		PARȚIAL		DA		TOTAL	
	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%
OCTOMBRIE	-	-	-	-	28	100%	28	100%
NOIEMBRIE	-	-	-	-	24	100%	24	100%
DECEMBRIE	-	-	-	-	23	100%	23	100%
TOTAL	-	-	-	-	75	100%	75	100%

19. la internare, ați fost întrebat/ă dacă vreți ca situația dumneavoastră să fie comunicată unei persoane anume?

LUNA	NU		PARȚIAL		DA		TOTAL	
	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%
OCTOMBRIE	-	-	-	-	28	100%	28	100%
NOIEMBRIE	-	-	-	-	24	100%	24	100%
DECEMBRIE	-	-	-	-	23	100%	23	100%
TOTAL	-	-	-	-	75	100%	75	100%

20. Ați fost întrebat/ă de datele de contact ale persoanei nominalizate de dvs. pentru informarea cu privire la boala dvs.?

LUNA	NU		PARȚIAL		DA		TOTAL	
	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%
OCTOMBRIE	-	-	-	-	28	100%	28	100%
NOIEMBRIE	-	-	-	-	24	100%	24	100%
DECEMBRIE	-	-	-	-	23	100%	23	100%
TOTAL	-	-	-	-	75	100%	75	100%

21. Ați sesizat pe timpul internării, vreo formă de condiționare a îngrijirilor de care ați beneficiat?

LUNA	NU		PARȚIAL		DA		TOTAL	
	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%
OCTOMBRIE	28	100%	-	-	-	-	28	100%
NOIEMBRIE	24	100%	-	-	-	-	24	100%
DECEMBRIE	23	100%	-	-	-	-	23	100%
TOTAL	75	100%	-	-	-	-	75	100%

22. Ați fost întrebat/ă dacă aveți nevoie de asistență spirituală?

LUNA	NU		PARȚIAL		DA		TOTAL	
	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%
OCTOMBRIE	-	-	-	-	28	100%	28	100%
NOIEMBRIE	-	-	-	-	24	100%	24	100%
DECEMBRIE	-	-	-	-	23	100%	23	100%
TOTAL	-	-	-	-	75	100%	75	100%

23. Ați fost întrebat/ă ce confesiune spiritual aveți?

LUNA	NU		PARȚIAL		DA		TOTAL	
	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%
OCTOMBRIE	-	-	-	-	28	100%	28	100%
NOIEMBRIE	-	-	-	-	24	100%	24	100%
DECEMBRIE	-	-	-	-	23	100%	23	100%
TOTAL	-	-	-	-	75	100%	75	100%

24. Spitalul vă asigură toate cele necesare pentru asistența spirituală?

LUNA	NU		PARȚIAL		DA		TOTAL	
	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%
OCTOMBRIE	-	-	-	-	28	100%	28	100%
NOIEMBRIE	-	-	-	-	24	100%	24	100%
DECEMBRIE	-	-	-	-	23	100%	23	100%
TOTAL	-	-	-	-	75	100%	75	100%

25. Ați fost întrebat/ă dacă sunteți mulțumit de felul în care ați fost îngrijit/ă de către personalul medical?

LUNA	NU		PARȚIAL		DA		TOTAL	
	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%
OCTOMBRIE	-	-	-	-	28	100%	28	100%
NOIEMBRIE	-	-	-	-	24	100%	24	100%
DECEMBRIE	-	-	-	-	23	100%	23	100%
TOTAL	-	-	-	-	75	100%	75	100%

26. Ați fost avertizat/ă cu privire la riscul de cădere/ alunecare, pe drumul din spital?

LUNA	NU		PARȚIAL		DA		TOTAL	
	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%
OCTOMBRIE	-	-	-	-	28	100%	28	100%
NOIEMBRIE	-	-	-	-	24	100%	24	100%
DECEMBRIE	-	-	-	-	23	100%	23	100%
TOTAL	-	-	-	-	75	100%	75	100%

27. Ați primit informații despre cum va evolua boala?

LUNA	NU		PARȚIAL		DA		TOTAL	
	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%
OCTOMBRIE	-	-	-	-	28	100%	28	100%
NOIEMBRIE	-	-	6	25%	18	75%	24	100%
DECEMBRIE	-	-	-	-	23	100%	23	100%
TOTAL	-	-	6	8%	69	92%	75	100%

28. Ați fost consultat și informat/ă cu privire la data probabilă a externării?

LUNA	NU		PARȚIAL		DA		TOTAL	
	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%	NUMAR	%
OCTOMBRIE	-	-	-	-	28	100%	28	100%
NOIEMBRIE	4	16.67%	-	-	20	100%	24	100%
DECEMBRIE	-	-	-	-	23	100%	23	100%
TOTAL	4	5.33%	-	-	71	94.66%	75	100%

V. CONCLUZII

- Majoritatea pacienților se declara foarte mulțumiți de serviciile medicale oferite, de activitatea desfășurată de personalul Spitalului de Psihiatrie Cronici Schitu Greci, precum și de condițiile hoteliere și curățenia din unitate.
- S-au înregistrat două răspunsuri din categoriile NU, referitor la:
Intrebări legate de aprecierea modului pozitiv, amabilitatea și disponibilitatea personalului medical pe timpul spitalizării
- S-au înregistrat 4 răspunsuri din categoriile NU, referitor la:
Intrebări legate de consultări și informări privind data probabilă a externării.
- S-au înregistrat câte 3 răspunsuri din categoriile PARTIAL - referitor la:
Intrebări legate de aprecierea modului pozitiv, calitatea și modul de aplicare a Planului de Îngrijiri de Sănătate de către asistentele medicale (noiembrie 2023)
Intrebări legate de instruirea asupra modului de administrare a medicației (noiembrie 2023)
- S-au înregistrat câte 4 răspunsuri din categoriile PARTIAL - referitor la:
Intrebări legate de gradul de mulțumire privind calitatea hranei și a modului cum a fost distribuită (noiembrie 2023)
- S-au înregistrat câte 5 răspunsuri din categoriile PARTIAL - referitor la:
Intrebări legate de gradul de mulțumire privind îngrijirile acordate pe timpul nopții sau al sfârșitului de săptămână (noiembrie 2023)
Intrebări legate de gradul de mulțumire privind condițiile de cazare (dotări, spații aferente, etc.) (noiembrie 2023)
- S-au înregistrat câte 6 răspunsuri din categoriile PARTIAL - referitor la:
Intrebări legate de informări privind evoluția bolii (noiembrie 2023)

Intocmit,

Secretar Consiliul etic,

