



Spitalul SF. SAVA - S.R.L. – Buzău
Str. Crizantemelor Nr. 5
Cod poștal: 120194
Tel: 0238.712.606(07), Fax-mail: 0338.818.784
E-mail:sfantulsava.buzau@gmail.com
Nr.Reg.Com.J10/682/2008; CUI:23867894



STRUCTURA DE MANAGEMENT AL CALITATII SERVICIILOR

CATRE,

MEDICII COORDONATORI COMPARTIMENTE CU PATURI



Analiza satisfacției pacienților internați în Spitalul Sfântul Sava Buzau în luna ianuarie 2019

Aprecierea satisfacției reprezintă un indicator important asupra calității îngrijirilor pe care un sistem de sănătate îl oferă. Satisfacția pacientului influențează accesul la serviciile medicale, în sensul că un pacient satisfăcut va reveni la medicul respectiv sau la spital, crescând adresabilitatea. Evaluarea satisfacției pacientului reprezintă felul în care unitatea vine în întâmpinarea valorilor și așteptărilor pacienților.

Obiectivele studiului:

Prezentul studiu a fost concentrat mai mult asupra unui scop principal și anume evaluarea așteptărilor pacienților Spitalului Sf Sava Buzău privind calitatea serviciilor medicale, gradul de satisfacție în ceea ce privește prestarea serviciilor medicale și de suport, accesul la serviciile medicale.

În acest demers s-a ținut cont de faptul că satisfacerea nevoilor percepute de pacient (cerințele subiective) nu se poate face decât prin respectarea normelor și standardelor (cerințe obiective).

În construirea modelului de chestionar (25 întrebări) s-a avut în vedere **traseul pacientului** într-o unitate cu paturi, care reprezintă drumul parcurs de acesta de la intrarea și până la ieșirea din spital, și include toate elementele cu care acesta vine în contact, atât cele din componenta medicală (specifică) cât și cele din componenta administrativă (de suport/nespecifică).

Scopul autoevaluării sistemului de management al calității serviciilor în spital este fundamentarea deciziei privind reglarea operațiunilor și a proceselor în vederea obținerii unui serviciu spitalicesc optim adresat pacientului și siguranței acestuia.

Avantajele unui asemenea demers sunt evidente: rezultatele studiului permit formarea unei opinii generale a gradului de mulțumire a pacienților față de serviciile prestate precum și luarea unor decizii de îmbunătățire a serviciilor pe baza feed-back-ului. Asigurare unor servicii medicale și de suport de calitate, continue, în condiții de siguranță atât pentru pacient cât și pentru personal, cu minimizarea riscurilor, are drept scop obținerea echilibrului dinamic al pacienților, priviți ca și clienți (atât cu drepturi dar și cu obligații care trebuie respectate pe parcursul duratei de spitalizare), cu scopul de a le menține sau reda autonomia și independența, în vederea unei reintegrări cât mai rapide socio-profesionale, cu reducerea costurilor pentru întreaga societate.

În vederea aprecierii calității îngrijirilor medicale și serviciilor de suport oferite de profesioniștii Spitalului Sf Sava Buzău, respectând Procedura operațională de administrare și colectare chestionare de opinie, fiecărui pacient la internare i s-a înmânat un chestionar de opinie de către asistenta șefă/ asistenta de salon a fiecărei secții / compartiment, explicându-i-se modalitatea de completare, faptul că este voluntară această activitate și se desfășoară printr-o metodologie care respectă anonimatul și confidențialitatea datelor.

Pacienții au fost informați cu privire la locul de depunere a formularului completat (în cutia de colectare a chestionarelor, existentă în fiecare secție) și la momentul depunerii acestuia (externarea din spital). Pentru pacienții fără discernământ sau copii, chestionarul a fost completat de aparținători/reprezentanți legali.

Chestionarele colectate au fost centralizate și prelucrate ce către personalul Serviciului de StatisticăMedicală al spitalului, **pe fiecare secție în parte și total spital**.

Analiza datelor colectate s-a făcut în cadrul Serviciului de Management al Calității Serviciilor Medicale. Rezultatele analizei și propunerile de îmbunătățire a serviciilor medicale și de suport au fost puse la dispoziția șefilor de secții/compartimente pentru implementare, pe baza deciziilor luate de către Comitetului director.

Din totalul de 25 chestionare distribuite pacienților /aparținătorilor au răspuns 20, reprezentând 80% din chestionați.

Măsuri propuse : creșterea numărului de chestionare de satisfacție completate, cu monitorizare specială a secțiilor cu un număr redus de respondenți, precum și creșterea numărului de pacienți care completează chestionare de satisfacție, prin aducerea la cunoștința pacienților a importanței și necesității completării chestionarelor de opinie, în vederea luării măsurilor care se impun în cazul existenței disfuncționalităților.

Responsabil: asistentele șefe.

Din punct de vedere al structurii populației respondentă, situația se prezintă astfel:

Se constată că din totalul de 20 pacienți care au răspuns chestionarelor, 40% provin din mediul rural, iar 60% din mediul urban, ponderea cea mai mare având-o pacienții, cu vârstă peste 70 ani (70%), urmați de intervalul de vârstă <70 de ani (30%). Repartiția pe sexe ne arată o predominanță a sexului feminin (60%) vs masculin (40%).

1. Cine v-a adus/v-a însoțit de la serviciul de internări până în salon?

S-a constatat că 100 % din pacienții care au răspuns chestionarelor au fost însoțiti pe traseul serviciu internări - secție de către personalul sanitar.

Măsuri: reinstruirea personalului medical, în ceea ce privește modul de însoțire al pacientului pe durata spitalizării, în toate secțiile și departamentele spitalului, având drept scop prevenirea riscului de cădere, fluidizarea și respectarea circuitelor spitalului. Tematica se va regăsi în Planul de instruire pe 2020 la nivel de spital.

Responsabili: asistenta șefa

2. La internare ați fost informat asupra drepturilor dumneavoastră ca pacient?

Răspuns: 100% - Da

3. La internare ați fost informat cu privire la regulile de comportament în spital?

Răspuns: 100% - Da

Recomandări întrebarea 2 și 3: Respectarea Planului anual de instruire al personalului, care cuprinde legislația în domeniu (Legea 46/2003 actualizată), materiale informative afișate vizibil în zone accesibile pacienților/aparținătorilor la nivelul fiecărei secții/salon cu privire la drepturile dar și obligațiile pacientului, precum și pe site-spital (secțiune dedicată informării pacientului), completarea de către pacient a Consimțământului informat numai după primirea tuturor informațiilor necesare.

Responsabili: asistenta șefa, administrator site

4. La internare ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală în spital?

Răspuns: 90% - Da, 10% - Nu

Recomandări:

- asigurarea de materiale informative cu privire la educația sanitară și preventive afișate vizibil în zone accesibile pacienților/aparținătorilor
- instrucțiunile de spălare și dezinfecție a mâinilor să fie afișate vizibil la fiecare lavoar și dozator pentru dezinfecțarea mâinilor, la intrarea/iesirea din secție,
- **Responsabili:** asistenta șefa /comitet director

5. La internare ați fost informat cu privire la riscul de cădere/alunecare în incinta spitalului?

Răspuns: 90% - Da

Recomandări:

- Avertizarea pacienților/aparținătorilor cu privire la riscul de cădere (materiale informative)
- Semnalizarea pacienților cu risc de cădere după evaluarea riscului de cădere la internare
- Semnalizarea pavimentelor umede.
- Montarea mâinii curente pe coridoare
- Paturi de spital care să asigure protecția împotriva căderilor accidentale.
- Brancarduri cu suporti laterali rabatabili/ fotoliu rulant cu sisteme de siguranță (centuri)
- Grupuri sanitare care să permită accesul și utilizarea facilă pentru persoanele cu dizabilități.

Responsabili: asistenți șefi/comitet director

6. Sunteți mulțumit de calitatea informațiilor primite cu privire la diagnostic, tratament și regimul prescris?

Răspuns: 95% - Da,

7. Vi s-a explicat pe înțelesul dumneavoastră planul terapeutic (tratamentul și investigațiile recomandate) de către medicul curant?

Răspuns: 95% - Da,

8. Îngrijirile pe care le-ați primit v-au fost explicate pe înțelesul dumneavoastră de către asistentele medicale?

S-a constatat că 100 % din pacienții care au răspuns chestionarelor au declarat că au înțeles care a fost scopul îngrijirilor medicale acordate de către asistentele medicale.

9. Cum apreciați calitatea comunicării cu personalul spitalului, pe o scală de la 1 la 3?

(1 = calitate scăzută a comunicării, 2 = mulțumitoare și 3 = foarte bună)

Raspuns : 10%- multumitor ; 90%- foarte buna

10. Personalul spitalului a fost amabil cu dumneavastră și disponibil la toate solicitările pe parcursul internării?

Raspuns : 95% Da

11. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii(Cazare,Curățenie):

Gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea serviciilor de cazare și curățenie, , pacienții apreciind cu **calificativul bine și foarte bine** serviciile astfel:

- 85% foarte bine, 15% bine - pentru cazare.
- 90% foarte bine, 10% bine - pentru curățenie.

12. În salonul dumneavoastră se face curățenie:

Raspuns 100% de cate ori e nevoie;

13. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele caracteristici ambientale:

-temperatura-90% foarte bine

-zgomot-85%-foarte bine

14. Sunteți mulțumiți de aspectul lenjeriei și a efectelor personale (pijamale, papuci, halate) primite de la spital pe parcursul internării?

Gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea lenjeriei și a efectelor personale: 100% din pacienți au fost mulțumiți, acest lucru s-a datorat achiziției unei părți din necesarul estimat de lenjerii pentru spital conform Planului de măsuri pentru creșterea satisfacției pacienților

CALITATEA LENJERIEI

Constatări:

Putem considera că este un grad corespunzător de satisfacție pentru calitatea lenjeriei, 100% apreciind ca fiind foarte bine.

Măsuri:

Achiziționarea a cel puțin un set de lenjerie pentru toate secțiile/compartimentele, astfel încât să existe conform procedurii 3 schimburi pentru fiecare pat (1 pe pat, 1 la spălătorie, 1 de rezervă)

Responsabilități: comitet director

15. Vă rugăm să acordați calificative pentru (Calitatea hranei, Serviciul de distribuire a hranei):

Gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea hranei și al serviciului de distribuire al ei este uniform, pacienții apreciind cu **calificativul binești foarte bine** serviciile astfel:

Pacienții au apreciat aceste servicii astfel:

- 85% „foarte bine”, 15% „bene” - pentru calitatea hranei.
- 90% „foarte bine”, 10% „bene” - pentru serviciul de distribuire a hranei.

CONSTATĂRI CU PRIVIRE LA CALITATEA HRANEI ȘI A SERVICIULUI DE DISTRIBUIRE A EI

Putem considera că este un grad corespunzător de satisfacție privind calitatea hranei și acest lucru s-a datorat în principal creșterii normei de hrana începând cu luna oct. 2016, ce a determinat ca medicul nutriționist să poată să îmbunătățească rețetarul atât calitativ cât și cantitativ.

Măsuri propuse:

Pentru reducerea procentului de pacienți nemulțumiți de calitatea hranei, s-a recomandat diversificarea și imbogățirea meniurilor.

O altă recomandare este legată de modul de prezentare al hranei și servirea acesteia. În conformitate cu cerințele legale în vigoare, și cerințelor impuse prin caietul de sarcini și contractului încheiat de către spital în vederea asigurării serviciului de preparare, transport și distribuire a hranei pentru bolnavi, firma prestatoare are obligația:

- . sa transporte hrana la ora fixata de catre beneficiar;

Responsabilități: comitet director, prestator serviciu preparare, transport și distribuție hrănă.

16. În deplasarea prin spital pentru investigații și/sau consult și/sau tratament ați fost însorit de:

Personal sanitar-100%

17. Vă rugăm să acordați calificative pentru calitatea îngrijirilor medicale acordate de :

La întrebarea referitoare la gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea îngrijirilor medicale acordate de către personalul medical, se constată că s-au acordat calificative pentru diferitele categorii de personal astfel:

- Medici: 100% dintre respondenți acordă calificativul „foarte bine” - fiind foarte mulțumiți de calitatea îngrijirilor acordate de medici
- Asistentele medicale: 100% dintre respondenți acordă calificativul „foarte bine”, fiind foarte mulțumiți de calitatea îngrijirilor acordate de asistentele medicale

Infirmiere: 100% dintre respondenți acordă calificativul „foarte bine”, fiind foarte mulțumiți de calitatea îngrijirilor acordate de infirmiere

Măsuri: reinstruirea personalului medical și auxiliar – în ceea ce privește modul de asigurare a îngrijirilor specifice și comunicarea cu pacienții

Responsabili: asistentele şefe, medici şefi de secție

18. Ați cumpărat sau v-a cumpărat familia medicamente și/sau materiale sanitare pe parcursul internării?

În ceea ce privește proveniența medicamentelor 100% dintre respondenți declară că au primit de la spital medicația.

Măsuri propuse: aprovizionarea ritmică, fără întreruperi și în cantități suficiente cu medicamente, conform cerințelor fiecărei secții (estimarea consumurilor)

Responsabili: director medical, medici şefi secție, farmacist şef, aprovizionare, achiziții, director finanțier contabil

19. Vi s-au explicitat riscurile medicației prescrise și riscurile asocierilor de medicamente pe care le primiți?

Raspuns:

95%-da

20. Administrarea medicamentelor pe cale orală s-a făcut sub supravegherea asistentei?

Raspuns :

100-Da

21. Ați fost mulțumit de îngrijirile acordate

In ceea ce privește gradul de mulțumire referitor la îngrijirile acordate

- În timpul zilei 95% mulțumiți și 5% nemulțumiți.
- În timpul nopții 90% mulțumiți și 10% nemulțumiți.
- Sâmbăta, duminica și sărbatori legale – 90% mulțumiți și 10% nemulțumiți.

Constatări: Există nemulțumiri din partea pacienților în ceea ce privește îngrijirile acordate, cauzate de numărul insuficient al personalului.

Recomandari: angajarea de personal pe secții/compartimente/laboratoare conform normativului, gradului de ocupare al patului și în funcție de nivelul de dependență al pacientului.

Responsabil: manager/RUNOS

22. Personalul medical utilizează mănuși de unică folosință la fiecare activitate medicală sau de îngrijire?

100%-Da

23. Impresia dvs. Generală

-90%- foarte multumit

-10%-multumit

24. V-ați interna la nevoie, oricând, sau ați recomanda spitalul altor persoane?

Impresia generală a pacienților respondenți este una foarte bună, 100% declară că probabil da, s-ar interna la nevoie oricând aici și ar recomanda spitalul și altor persoane, 100% „în mod cert, da” .

Ca o concluzie generală putem aprecia că răspunsurile obținute sunt favorabile.

RECOMANDĂRI GENERALE:

- Se vor formula propuneri ținând cont de sugestiile făcute de către pacienții respondenți
- Se vor face note de informare pentru fiecare secție cu privire la datele obținute, în

vederea îmbunătățirii rezultatelor și evitarea situațiilor care au determinat obținerea unui punctaj/procent mai mic.

- Se vor respecta planificările privind instruirea personalului în ceea ce privește procedurile de îngrijiri specifice, protocoalele medicale, drepturile pacientului precum și toate reglementările în vigoare și regulamentele interne.

Responsabil Managementul Calitatii,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Florin".



Spitalul SF. SAVA - S.R.L. – Buzău
Str. Crizantemelor Nr. 5
Cod poștal: 120194
Tel: 0238.712.606(07), Fax-mail: 0338.818.784
E-mail: sfantulsava.buzau@gmail.com
Nr.Reg.Com.J10/682/2008; CUI:23867894



STRUCTURA DE MANAGEMENT AL CALITATII SERVICIILOR



CATRE,

MEDICII COORDONATORI COMPARTIMENTE CU PATURI

Analiza satisfacției pacienților internați în Spitalul Sfântul Sava Buzău în luna februarie 2019

Aprecierea satisfacției reprezintă un indicator important asupra calității îngrijirilor pe care un sistem de sănătate îl oferă. Satisfacția pacientului influențează accesul la serviciile medicale, în sensul că un pacient satisfăcut va reveni la medicul respectiv sau la spital, crescând adresabilitatea. Evaluarea satisfacției pacientului reprezintă felul în care unitatea vine în întâmpinarea valorilor și așteptărilor pacienților.

Obiectivele studiului:

Prezentul studiu a fost concentrat mai mult asupra unui scop principal și anume evaluarea așteptărilor pacienților Spitalului Sf Sava Buzău privind calitatea serviciilor medicale, gradul de satisfacție în ceea ce privește prestarea serviciilor medicale și de suport, accesul la serviciile medicale.

În acest demers s-a ținut cont de faptul că satisfacerea nevoilor percepute de pacient (cerințele subiective) nu se poate face decât prin respectarea normelor și standardelor (cerințe obiective).

În construirea modelului de chestionar (25 întrebări) s-a avut în vedere **traseul pacientului** într-o unitate cu paturi, care reprezintă drumul parcurs de acesta de la intrarea și până la ieșirea din spital, și include toate elementele cu care acesta vine în contact, atât cele din componența medicală (specifică) cât și cele din componența administrativă (de suport/nespecifică).

Scopul autoevaluării sistemului de management al calității serviciilor în spital este fundamentarea deciziei privind reglarea operațiunilor și a proceselor în vederea obținerii unui serviciu spălăcesc optim adresaț pacientului și siguranței acestuia.

Avantajele unui asemenea demers sunt evidente: rezultatele studiului permit formarea unei opinii generale a gradului de mulțumire a pacienților față de serviciile prestate precum și luarea unor decizii de îmbunătățire a serviciilor pe baza feed-back-ului. Asigurare unor servicii medicale și de suport de calitate, continue, în condiții de siguranță atât pentru pacient cât și pentru personal, cu minimizarea riscurilor, are drept scop obținerea echilibrului dinamic al pacienților, priviți ca și clienți (atât cu drepturi dar și cu obligații care trebuie respectate pe parcursul duratei de spitalizare), cu scopul de a le menține sau reda autonomia și independența, în vederea unei reintegrări cât mai rapide socio-profesionale, cu reducerea costurilor pentru întreaga societate.

În vederea aprecierii calității îngrijirilor medicale și serviciilor de suport oferite de profesioniștii Spitalului Sf Sava Buzău, respectând Procedura operațională de administrare și colectare chestionare de opinie, fiecărui pacient la internare i s-a înmânat un chestionar de opinie de către asistenta șefă/ asistenta de salon a fiecărei secții / compartiment, explicându-i-se modalitatea de completare, faptul că este voluntară această activitate și se desfășoară printr-o metodologie care respectă anonimatul și confidențialitatea datelor.

Pacienții au fost informați cu privire la locul de depunere a formularului completat (în cutia de colectare a chestionarelor, existentă în fiecare secție) și la momentul depunerii acestuia (externarea din spital). Pentru pacienții fără discernământ sau copii, chestionarul a fost completat de aparținători/reprezentanți legali.

Chestionarele colectate au fost centralizate și prelucrate ce către personalul Serviciului de StatisticăMedicală al spitalului, pe fiecare secție în parte și total spital.

Analiza datelor colectate s-a făcut în cadrul Serviciului de Management al Calității Serviciilor Medicale. Rezultatele analizei și propunerile de îmbunătățire a serviciilor medicale și de suport au fost puse la dispoziția șefilor de secții/compartimente pentru implementare, pe baza deciziilor luate de către Comitetului director.

Din totalul de 25 chestionare distribuite pacienților /aparținătorilor au răspuns 17, reprezentând 68% din chestionați.

Măsuri propuse : creșterea numărului de chestionare de satisfacție completate, cu monitorizare specială a secțiilor cu un număr redus de respondenți, precum și creșterea numărului de pacienți care completează chestionare de satisfacție, prin aducerea la cunoștința pacienților a importanței și necesității completării chestionarelor de opinie, în vederea luării măsurilor care se impun în cazul existenței disfuncționalităților.

Responsabil: asistentele șefe.

Din punct de vedere al structurii populației respondente, situația se prezintă astfel:

Se constată ca din totalul de 17 pacienți care au răspuns chestionarelor, 30% provin din mediul rural, iar 70% din mediul urban, ponderea cea mai mare având-o pacienții, cu vârstă peste 70 ani

(82%), urmați de intervalul de vârstă <70 de ani (18%). Repartiția pe sexe ne arată o predominanță a sexului feminin (70%) vs masculin (30%).

1. Cine v-a adus/v-a însoțit de la serviciul de internări până în salon?

S-a constatat că 100 % din pacienții care au răspuns chestionarelor au fost însoțiti pe traseul serviciu internări - secție de către personalul sanitar.

Măsuri: reinstruirea personalului medical, în ceea ce privește modul de însoțire al pacientului pe durata spitalizării, în toate secțiile și departamentele spitalului, având drept scop prevenirea riscului de cădere, fluidizarea și respectarea circuitelor spitalului. Tematica se va regăsi în Planul de instruire pe 2020 la nivel de spital.

Responsabili: asistenta şefa

2. La internare ați fost informat asupra drepturilor dumneavoastră ca pacient?

Răspuns: 100% - Da

3. La internare ați fost informat cu privire la regulile de comportament în spital?

Răspuns: 100% - Da

Recomandări întrebarea 2 și 3: Respectarea Planului anual de instruire al personalului, care cuprinde legislația în domeniu (Legea 46/2003 actualizată), materiale informative afișate vizibil în zone accesibile pacienților/aparținătorilor la nivelul fiecărei secții/salon cu privire la drepturile dar și obligațiile pacientului, precum și pe site-spital (secțiune dedicată informării pacientului), completarea de către pacient a Consimțământului informat numai după primirea tuturor informațiilor necesare.

Responsabili: asistenta şefa, administrator site

4. La internare ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală în spital?

Răspuns: 90% - Da, 10% - Nu

Recomandări:

- asigurarea de materiale informative cu privire la educația sanitară și preventive afișate vizibil în zone accesibile pacienților/aparținătorilor
- instrucțiunile de spălare și dezinfecție a mâinilor să fie afișate vizibil la fiecare lavoar și dozator pentru dezinfectarea mâinilor, la intrarea/iesirea din secție,
- **Responsabili:** asistenta şefa /comitet director

5. La internare ați fost informat cu privire la riscul de cădere/alunecare în incinta spitalului?

Răspuns: 90% - Da

Recomandări:

- Avertizarea pacienților/aparținătorilor cu privire la riscul de cădere (materiale informative)
 - Semnalizarea pacienților cu risc de cădere după evaluarea riscului de cădere la internare
 - Semnalizarea pavimentelor umede.
 - Montarea mâinii curente pe coridoare
 - Paturi de spital care să asigure protecția împotriva căderilor accidentale.
 - Brancarduri cu suporți laterali rabatabili/ fotoliu rulante cu sisteme de siguranță (centuri)
 - Grupuri sanitare care să permită accesul și utilizarea facilă pentru persoanele cu dizabilități.
- Responsabili:** asistenți șefi/comitet director

6. Sunteți mulțumit de calitatea informațiilor primite cu privire la diagnostic, tratament și regimul prescris?

Răspuns: 95% - Da,

7. Vi s-a explicat pe înțelesul dumneavoastră planul terapeutic (tratamentul și investigațiile recomandate) de către medicul curant?

Răspuns: 95% - Da,

8. Îngrijirile pe care le-ați primit v-au fost explicate pe înțelesul dumneavoastră de către asistentele medicale?

S-a constatat că 100 % din pacienții care au răspuns chestionarelor au declarat că au înțeles care a fost scopul îngrijirilor medicale acordate de către asistentele medicale.

9. Cum apreciați calitatea comunicării cu personalul spitalului, pe o scală de la 1 la 3?

(1 = calitate scăzută a comunicării, 2 = mulțumitoare și 3 = foarte bună)

Raspuns : 10%- multumitor ; 90%- foarte buna

10. Personalul spitalului a fost amabil cu dumneavoastră și disponibil la toate solicitările pe parcursul internării?

Raspuns : 95% Da

11. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii(Cazare,Curătenie):

Gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea serviciilor de cazare și curătenie, , pacienții apreciind cu **calificativul bine și foarte bine** serviciile astfel:

- 94% foarte bine, 6% bine - pentru cazare.
- 94% foarte bine, 6% bine - pentru curătenie.

12. În salonul dumneavoastră se face curătenie:

Raspuns 100% de cate ori e nevoie;

13. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele caracteristici ambientale:

-temperatura-100% foarte bine

-zgomot-100%-foarte bine

14. Sunteți mulțumiți de aspectul lenjeriei și a efectelor personale (pijamale, papuci, halate) primite de la spital pe parcursul internării?

Gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea lenjeriei și a efectelor personale: 100% din pacienți au fost mulțumiți, acest lucru s-a datorat achiziției unei părți din necesarul estimat de lenjerii pentru spital conform Planului de măsuri pentru creșterea satisfacției pacienților

CALITATEA LENJERIEI

Constatări:

Putem considera că este un grad corespunzător de satisfacție pentru calitatea lenjeriei, 100% apreciind ca fiind foarte bine.

15. Vă rugăm să acordați calificative pentru (Calitatea hranei, Serviciul de distribuire a hranei):

Gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea hranei și al serviciului de distribuire al ei este uniform, pacienții apreciind cu **calificativul binești foarte bine** serviciile astfel:

Pacienții au apreciat aceste servicii astfel:

- 94% „foarte bine”, 6% „bene” - pentru calitatea hranei.
- 100% „foarte bine”, - pentru serviciul de distribuire a hranei.

CONSTATĂRI CU PRIVIRE LA CALITATEA HRANEI ȘI A SERVICIULUI DE DISTRIBUIRE A EI

Putem considera că este un grad corespunzător de satisfacție privind calitatea hranei și acest lucru s-a datorat în principal creșterii normei de hrană începând cu luna oct. 2016, ce a determinat ca medicul nutriționist să poată să îmbunătățească rețetarul atât calitativ cât și cantitativ.

Măsuri propuse:

Pentru reducerea procentului de pacienți nemulțumiți de calitatea hranei, s-a recomandat diversificarea și imbogățirea meniurilor.

Responsabilități: comitet director, prestator serviciu preparare, transport și distribuție hrană.

16. În deplasarea prin spital pentru investigații și/sau consult și/sau tratament ați fost însoțit de:

Personal sanitar-100%

17. Vă rugăm să acordați calificative pentru calitatea îngrijirilor medicale acordate de :

La întrebarea referitoare la gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea îngrijirilor medicale acordate de către personalul medical, se constată că s-au acordat calificative pentru diferitele categorii de personal astfel:

- Medici: 100% dintre respondenți acordă calificativul „foarte bine” - fiind foarte mulțumiți de calitatea îngrijirilor acordate de medici
- Asistentele medicale: 100% dintre respondenți acordă calificativul „foarte bine”, fiind foarte mulțumiți de calitatea îngrijirilor acordate de asistentele medicale

Infirmiere: 100% dintre respondenți acordă calificativul „foarte bine”, fiind foarte mulțumiți de calitatea îngrijirilor acordate de infirmiere

Măsuri: reinstruirea personalului medical și auxiliar – în ceea ce privește modul de asigurare a îngrijirilor specifice și comunicarea cu pacienții

Responsabili: asistentele șefe, medici șefi de secție

18. Ați cumpărat sau v-a cumpărat familia medicamente și/sau materiale sanitare pe parcursul internării?

În ceea ce privește proveniența medicamentelor 100% dintre respondenți declară că au primit de la spital medicația.

Măsuri propuse: aprovizionarea ritmică, fără întreruperi și în cantități suficiente cu medicamente, conform cerințelor fiecărei secții (estimarea consumurilor)

Responsabili: director medical, medici șefi secție, farmacist șef, aprovizionare, achiziții, director finanțier contabil

19. Vi s-au explicat riscurile medicației prescrise și riscurile asocierilor de medicamente pe care le primiți?

Raspuns:

100%-da

20. Administrarea medicamentelor pe cale orală s-a făcut sub supravegherea asistentei?

Raspuns :

100-Da

21. Ați fost mulțumit de îngrijirile acordate

In ceea ce privește gradul de mulțumire referitor la îngrijirile acordate

- În timpul zilei 100% mulțumiți.

- În timpul nopții 100% mulțumiți.
- Sâmbăta, duminica și sărbatori legale – 100% mulțumiți.

Recomandari: angajarea de personal pe secții/compartimente/laboratoare conform normativului, gradului de ocupare al patului și în funcție de nivelul de dependență al pacientului.

Responsabil: manager/RUNOS

22. Personalul medical utilizează mănuși de unică folosință la fiecare activitate medicală sau de îngrijire?

100%-Da

23. Impresia dvs. Generală

-90%- foarte multumit

-10%-multumit

24. V-ați interna la nevoie, oricând, sau ați recomanda spitalul altor persoane?

Impresia generală a pacienților respondenți este una foarte bună, 100% declară că probabil da, s-ar interna la nevoie oricând aici și ar recomanda spitalul și altor persoane, 100% „în mod cert, da” .

Ca o concluzie generală putem aprecia că răspunsurile obținute sunt favorabile.

RECOMANDĂRI GENERALE:

- Se vor formula propunerii ținând cont de sugestiile făcute de către pacienții respondenți
- Se vor face note de informare pentru fiecare secție cu privire la datele obținute, în vederea îmbunătățirii rezultatelor și evitarea situațiilor care au determinat obținerea unui punctaj/procent mai mic.
 - Se vor respecta planificările privind instruirea personalului în ceea ce privește procedurile de îngrijiri specifice, protocoalele medicale, drepturile pacientului precum și toate reglementările în vigoare și regulamentele interne.

Responsabil managementul calitatii,





Spitalul SF. SAVA - S.R.L. – Buzău
Str. Crizantemelor Nr. 5
Cod poștal: 120194
Tel: 0238.712.606(07), Fax-mail: 0338.818.784
E-mail:sfantulsava.buzau@gmail.com
Nr.Reg.Com.J10/682/2008; CUI:23867894



STRUCTURA DE MANAGEMENT AL CALITATII SERVICIILOR



CATRE,

MEDICII COORDONATORI COMPARTIMENTE CU PATURI

Analiza satisfacției pacienților internați în Spitalul Sfântul Sava Buzău în luna martie 2019

Aprecierea satisfacției reprezintă un indicator important asupra calității îngrijirilor pe care un sistem de sănătate îl oferă. Satisfacția pacientului influențează accesul la serviciile medicale, în sensul că un pacient satisfăcut va reveni la medicul respectiv sau la spital, crescând adresabilitatea. Evaluarea satisfacției pacientului reprezintă felul în care unitatea vine în întâmpinarea valorilor și așteptărilor pacienților.

Obiectivele studiului:

Prezentul studiu a fost concentrat mai mult asupra unui scop principal și anume evaluarea așteptărilor pacienților Spitalului Sf Sava Buzău privind calitatea serviciilor medicale, gradul de satisfacție în ceea ce privește prestarea serviciilor medicale și de suport, accesul la serviciile medicale.

În acest demers s-a ținut cont de faptul că satisfacerea nevoilor percepute de pacient (cerințele subiective) nu se poate face decât prin respectarea normelor și standardelor (cerințe obiective).

În construirea modelului de chestionar (25 întrebări) s-a avut în vedere **traseul pacientului** într-o unitate cu paturi, care reprezintă drumul parcurs de acesta de la intrarea și până la ieșirea din spital, și include toate elementele cu care acesta vine în contact, atât cele din componenta medicală (specifică) cât și cele din componenta administrativă (de suport/nespecifică).

Scopul autoevaluării sistemului de management al calității serviciilor în spital este fundamentarea deciziei privind reglarea operațiunilor și a proceselor în vederea obținerii unui serviciu spitalicesc optim adresat pacientului și siguranței acestuia.

Avantajele unui asemenea demers sunt evidente: rezultatele studiului permit formarea unei opinii generale a gradului de mulțumire a pacienților față de serviciile prestate precum și

Iuarea unor decizii de îmbunătățire a serviciilor pe baza feed-back-ului. Asigurare unor servicii medicale și de suport de calitate, continue, în condiții de siguranță atât pentru pacient cât și pentru personal, cu minimizarea riscurilor, are drept scop obținerea echilibrului dinamic al pacienților, priviți ca și clienți (atât cu drepturi dar și cu obligații care trebuie respectate pe parcursul duratei de spitalizare), cu scopul de a le menține sau reda autonomia și independența, în vederea unei reintegrări cât mai rapide socio-profesionale, cu reducerea costurilor pentru întreaga societate.

În vederea aprecierii calității îngrijirilor medicale și serviciilor de suport oferite de profesioniștii Spitalului Sf Sava Buzău, respectând Procedura operațională de administrare și colectare chestionare de opinie, fiecărui pacient la internare i s-a înmânat un chestionar de opinie de către asistenta șefă/ asistenta de salon a fiecărei secții / compartiment, explicându-i-se modalitatea de completare, faptul că este voluntară această activitate și se desfășoară printr-o metodologie care respectă anonimatul și confidențialitatea datelor.

Pacienții au fost informați cu privire la locul de depunere a formularului completat (în cutia de colectare a chestionarelor, existentă în fiecare secție) și la momentul depunerii acestuia (externarea din spital). Pentru pacienții fără discernământ sau copii, chestionarul a fost completat de aparținători/reprezentanți legali.

Chestionarele colectate au fost centralizate și prelucrate ce către personalul Serviciului de StatisticăMedicală al spitalului, **pe fiecare secție în parte și total spital**.

Analiza datelor colectate s-a făcut în cadrul Serviciului de Management al Calității Serviciilor Medicale. Rezultatele analizei și propunerile de îmbunătățire a serviciilor medicale și de suport au fost puse la dispoziția șefilor de secții/compartimente pentru implementare, pe baza deciziilor luate de către Comitetului director.

Din totalul de 30 chestionare distribuite pacienților /aparținătorilor au răspuns 20, reprezentând 67% din chestionați.

Măsuri propuse : creșterea numărului de chestionare de satisfacție complete, cu monitorizare specială a secțiilor cu un număr redus de respondenți, precum și creșterea numărului de pacienți care completează chestionare de satisfacție, prin aducerea la cunoștința pacienților a importanței și necesității completării chestionarelor de opinie, în vederea luării măsurilor care se impun în cazul existenței disfuncționalităților.

Responsabil: asistentele șefe.

Din punct de vedere al structurii populației respondente, situația se prezintă astfel:

Se constată că din totalul de 20 pacienți care au răspuns chestionarelor, 40% provin din mediul rural, iar 60% din mediul urban, ponderea cea mai mare având-o pacienții, cu vârstă peste 70 ani (75%), urmați de intervalul de vârstă <70 de ani (25%). Repartiția pe sexe ne arată o predominanță a sexului feminin (65%) vs masculin (35%).

1. Cine v-a adus/v-a însoțit de la serviciul de internări până în salon?

S-a constatat că 100 % din pacienții care au răspuns chestionarelor au fost însoțiti pe traseul serviciu internări - secție de către personalul sanitar.

Măsuri: reinstruirea personalului medical, în ceea ce privește modul de însoțire al pacientului pe durata spitalizării, în toate secțiile și departamentele spitalului, având drept scop prevenirea riscului de cădere, fluidizarea și respectarea circuitelor spitalului. Tematica se va regăsi în Planul de instruire pe 2020 la nivel de spital.

Responsabili: asistenta șefa

2. La internare ați fost informat asupra drepturilor dumneavoastră ca pacient?

Răspuns: 100% - Da

3. La internare ați fost informat cu privire la regulile de comportament în spital?

Răspuns: 90% - Da; 10%-Nu

Recomandări întrebarea 2 și 3: Respectarea Planului anual de instruire al personalului, care cuprinde legislația în domeniu (Legea 46/2003 actualizată), materiale informative afișate vizibil în zone accesibile pacienților/aparținătorilor la nivelul fiecărei secții/salon cu privire la drepturile dar și obligațiile pacientului, precum și pe site-spital (secțiune dedicată informării pacientului), completarea de către pacient a Consimțământului informat numai după primirea tuturor informațiilor necesare.

Responsabili: asistenta șefa, administrator site

4. La internare ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală în spital?

Răspuns: 95% - Da, 5% - Nu

Recomandări:

- asigurarea de materiale informative cu privire la educația sanitară și preventive afișate vizibil în zone accesibile pacienților/aparținătorilor
- instrucțiunile de spălare și dezinfecție a mâinilor să fie afișate vizibil la fiecare lavoar și dozator pentru dezinfectarea mâinilor, la intrarea/iesirea din secție,
- **Responsabili:** asistenta șefa /comitet director

5. La internare ați fost informat cu privire la riscul de cădere/alunecare în incinta spitalului?

Răspuns: 100% - Da

Recomandări:

- Avertizarea pacienților/aparținătorilor cu privire la riscul de cădere (materiale informative)
- Semnalizarea pacienților cu risc de cădere după evaluarea riscului de cădere la internare

- Semnalizarea pavimentelor umede.
 - Montarea măinii curente pe coridoare
 - Paturi de spital care să asigure protecția împotriva căderilor accidentale.
 - Brancarduri cu suporți laterali rabatabili/ fotoliu rulante cu sisteme de siguranță (centuri)
 - Grupuri sanitare care să permită accesul și utilizarea facilă pentru persoanele cu dizabilități.
- Responsabili:** asistenți șefi/comitet director

6. Sunteți mulțumit de calitatea informațiilor primite cu privire la diagnostic, tratament și regimul prescris?

Răspuns: 100% - Da,

7. Vi s-a explicat pe înțelesul dumneavoastră planul terapeutic (tratamentul și investigațiile recomandate) de către medicul curant?

Răspuns: 95% - Da,

8. Îngrijirile pe care le-ați primit v-au fost explicate pe înțelesul dumneavoastră de către asistentele medicale?

S-a constatat că 100 % din pacienții care au răspuns chestionarelor au declarat că au înțeles care a fost scopul îngrijirilor medicale acordate de către asistentele medicale.

9. Cum apreciați calitatea comunicării cu personalul spitalului, pe o scală de la 1 la 3?

(1 = calitate scăzută a comunicării, 2 = mulțumitoare și 3 = foarte bună)

Raspuns : 20%- multumitor ; 80%- foarte buna

10. Personalul spitalului a fost amabil cu dumneavoastră și disponibil la toate solicitările pe parcursul internării?

Răspuns : 95% Da

11. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii(Cazare,Curățenie):

Gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea serviciilor de cazare și curățenie, , pacienții apreciind cu **calificativul bine și foarte bine** serviciile astfel:

- 90% foarte bine, 10% bine - pentru cazare.
- 90% foarte bine, 10% bine - pentru curățenie.

12. În salonul dumneavoastră se face curățenie:

Răspuns 100% de cate ori e nevoie;

13. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele caracteristici ambientale:

-temperatura-90% foarte bine

-zgomot-95%-foarte bine

14. Sunteți mulțumiți de aspectul lenjeriei și a efectelor personale (pijamale, papuci, halate) primite de la spital pe parcursul internării?

Gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea lenjeriei și a efectelor personale: 100% din pacienți au fost mulțumiți, acest lucru s-a datorat achiziției unei părți din necesarul estimat de lenjerii pentru spital conform Planului de măsuri pentru creșterea satisfacției pacienților

CALITATEA LENJERIEI

Constatări:

Putem considera că este un grad corespunzător de satisfacție pentru calitatea lenjeriei, 100% apreciind ca fiind foarte bine.

15. Vă rugăm să acordați calificative pentru (Calitatea hranei, Serviciul de distribuire a hranei):

Gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea hranei și al serviciului de distribuire al ei este uniform, pacienții apreciind cu **calificativul binești foarte bine** serviciile astfel:

Pacienții au apreciat aceste servicii astfel:

- 90% „foarte bine”, 10% „bine” - pentru calitatea hranei.
- 95% „foarte bine”, 5% „bine” - pentru serviciul de distribuire a hranei.

CONSTATĂRI CU PRIVIRE LA CALITATEA HRANEI ȘI A SERVICIULUI DE DISTRIBUIRE A EI

Putem considera că este un grad corespunzător de satisfacție privind calitatea hranei și acest lucru s-a datorat în principal creșterii normei de hrană începând cu luna oct. 2016, ce a determinat ca medicul nutriționist să poată să îmbunătățească rețetarul atât calitativ cât și cantitativ.

Măsuri propuse:

Pentru reducerea procentului de pacienți nemulțumiți de calitatea hranei, s-a recomandat diversificarea și imbogățirea meniurilor.

O altă recomandare este legată de modul de prezentare al hranei și servirea acesteia. În conformitate cu cerințele legale în vigoare, și cerințelor impuse prin caietul de sarcini și contractului încheiat de către spital în vederea asigurării serviciului de preparare, transport și distribuire a hranei pentru bolnavi, firma prestatoare are obligația:

- . sa transporte hrana la ora fixata de catre beneficiar;

Responsabilități: comitet director, prestator serviciu preparare, transport și distribuție hrană.

16. În deplasarea prin spital pentru investigații și/sau consult și/sau tratament ați fost însoțit de:

Personal sanitar-100%

17. Vă rugăm să acordați calificative pentru calitatea îngrijirilor medicale acordate de :

La întrebarea referitoare la gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea îngrijirilor medicale acordate de către personalul medical, se constată că s-au acordat calificative pentru diferitele categorii de personal astfel:

- Medici: 100% dintre respondenți acordă calificativul „foarte bine” - fiind foarte mulțumiți de calitatea îngrijirilor acordate de medici
- Asistentele medicale: 100% dintre respondenți acordă calificativul „foarte bine”, fiind foarte mulțumiți de calitatea îngrijirilor acordate de asistentele medicale

Infirmiere: 100% dintre respondenți acordă calificativul „foarte bine”, fiind foarte mulțumiți de calitatea îngrijirilor acordate de infirmiere

Măsuri: reinstruirea personalului medical și auxiliar – în ceea ce privește modul de asigurare a îngrijirilor specifice și comunicarea cu pacienții

Responsabili: asistentele şefe, medici şefi de secție

18. Ați cumpărat sau v-a cumpărat familia medicamente și/sau materiale sanitare pe parcursul internării?

În ceea ce privește proveniența medicamentelor 100% dintre respondenți declară că au primit de la spital medicația.

Măsuri propuse: aprovisionarea ritmică, fără întreruperi și în cantități suficiente cu medicamente, conform cerințelor fiecărei secții (estimarea consumurilor)

Responsabili: director medical, medici şefi secție, farmacist şef, aprovisionare, achiziții, director finanțier contabil

19. Vi s-au explicat riscurile medicației prescrise și riscurile asocierilor de medicamente pe care le primiți?

Raspuns:

95%-da

20. Administrarea medicamentelor pe cale orală s-a făcut sub supravegherea asistentei?

Raspuns :

100-Da

21. Ați fost mulțumit de îngrijirile acordate

In ceea ce privește gradul de mulțumire referitor la îngrijirile acordate

- În timpul zilei 95% mulțumiți și 5% nemulțumiți.
- În timpul nopții 90% mulțumiți și 10% nemulțumiți.
- Sâmbăta, duminica și sărbatori legale – 90% mulțumiți și 10% nemulțumiți.

Constatări: Există nemulțumiri din partea pacienților în ceea ce privește îngrijirile acordate, cauzate de numărul insuficient al personalului.

Recomandari: angajarea de personal pe secții/compartimente/laboratoare conform normativului, gradului de ocupare al patului și în funcție de nivelul de dependență al pacientului.

Responsabil: manager/RUNOS

22. Personalul medical utilizează mănuși de unică folosință la fiecare activitate medicală sau de îngrijire?

100%-Da

23. Impresia dvs. Generală

-95%- foarte multumit

-5%-multumit

24. V-ați interna la nevoie, oricând, sau ați recomanda spitalul altor persoane?

Impresia generală a pacienților respondenți este una foarte bună, 100% declară că probabil da, s-ar interna la nevoie oricând aici și ar recomanda spitalul și altor persoane, 100% „în mod cert, da” .

Responsabil Managementul Calitatii,



Spitalul SF. SAVA - S.R.L. – Buzău
Str. Crizantemelor Nr. 5
Cod poștal: 120194
Tel: 0238.712.606(07), Fax-mail: 0338.818.784
E-mail: sfantulsava.buzau@gmail.com
Nr.Reg.Com.J10/682/2008; CUI:23867894



STRUCTURA DE MANAGEMENT AL CALITATII SERVICIILOR

CATRE,

MEDICII COORDONATORI COMPARTIMENTE CU PATURI

Analiza satisfacției pacienților internați în Spitalul Sfântul Sava Buzău în luna aprilie 2019

Aprecierea satisfacției reprezintă un indicator important asupra calității îngrijirilor pe care un sistem de sănătate îl oferă. Satisfacția pacientului influențează accesul la serviciile medicale, în sensul că un pacient satisfăcut va reveni la medicul respectiv sau la spital, crescând adresabilitatea. Evaluarea satisfacției pacientului reprezintă felul în care unitatea vine în întâmpinarea valorilor și așteptărilor pacienților.

Obiectivele studiului:

Prezentul studiu a fost concentrat mai mult asupra unui scop principal și anume evaluarea așteptărilor pacienților Spitalului Sf Sava Buzău privind calitatea serviciilor medicale, gradul de satisfacție în ceea ce privește prestarea serviciilor medicale și de suport, accesul la serviciile medicale.

În acest demers s-a ținut cont de faptul că satisfacerea nevoilor percepute de pacient (cerințele subiective) nu se poate face decât prin respectarea normelor și standardelor (cerințe obiective).

În construirea modelului de chestionar (25 întrebări) s-a avut în vedere **traseul pacientului** într-o unitate cu paturi, care reprezintă drumul parcurs de acesta de la intrarea și până la ieșirea din spital, și include toate elementele cu care acesta vine în contact, atât cele din componenta medicală (specifică) cât și cele din componenta administrativă (de suport/nespecifică).

Scopul autoevaluării sistemului de management al calității serviciilor în spital este fundamentarea deciziei privind reglarea operațiunilor și a proceselor în vederea obținerii unui serviciu spitalicesc optim adresat pacientului și sigurantei acestuia.

Avantajele unui asemenea demers sunt evidente: rezultatele studiului permit formarea unei opinii generale a gradului de mulțumire a pacienților față de serviciile prestate precum și luarea unor decizii de îmbunătățire a serviciilor pe baza feed-back-ului. Asigurare unor servicii medicale și de suport de calitate, continue, în condiții de siguranță atât pentru pacient cât și pentru personal, cu minimizarea riscurilor, are drept scop obținerea echilibrului dinamic al pacienților, priviți ca și clienți (atât cu drepturi dar și cu obligații care trebuie respectate pe parcursul duratei de spitalizare), cu scopul de a le menține sau reda autonomia și independența, în vederea unei reintegrări cât mai rapide socio-profesionale, cu reducerea costurilor pentru întreaga societate.

În vederea aprecierii calității îngrijirilor medicale și serviciilor de suport oferite de profesioniștii Spitalului Sf Sava Buzău, respectând Procedura operațională de administrare și colectare chestionare de opinie, fiecărui pacient la internare i s-a înmânat un chestionar de opinie de către asistenta șefă/ asistenta de salon a fiecărei secții / compartiment, explicându-i-se modalitatea de completare, faptul că este voluntară această activitate și se desfășoară printr-o metodologie care respectă anonimatul și confidențialitatea datelor.

Pacienții au fost informați cu privire la locul de depunere a formularului completat (în cutia de colectare a chestionarelor, existentă în fiecare secție) și la momentul depunerii acestuia (externarea din spital). Pentru pacienții fără discernământ sau copii, chestionarul a fost completat de aparținători/reprezentanți legali.

Chestionarele colectate au fost centralizate și prelucrate ce către personalul Serviciului de StatisticăMedicală al spitalului, **pe fiecare secție în parte și total spital**.

Analiza datelor colectate s-a făcut în cadrul Serviciului de Management al Calității Serviciilor Medicale. Rezultatele analizei și propunerile de îmbunătățire a serviciilor medicale și de suport au fost puse la dispoziția șefilor de secții/compartimente pentru implementare, pe baza deciziilor luate de către Comitetului director.

Din totalul de 20 chestionare distribuite pacienților /aparținătorilor au răspuns 16, reprezentând 80% din chestionați.

Măsuri propuse : creșterea numărului de chestionare de satisfacție complete, cu monitorizare specială a secțiilor cu un număr redus de respondenți, precum și creșterea numărului de pacienți care completează chestionare de satisfacție, prin aducerea la cunoștința pacienților a importanței și necesității completării chestionarelor de opinie, în vederea luării măsurilor care se impun în cazul existenței disfuncționalităților.

Responsabil: asistentele șefe.

Din punct de vedere al structurii populației respondente, situația se prezintă astfel:

Se constată ca din totalul de 16 pacienți care au răspuns chestionarelor, 38% provin din mediul rural, iar 62% din mediul urban, ponderea cea mai mare având-o pacienții, cu vârstă peste 70 ani

(62%), urmați de intervalul de vârstă <70 de ani (38%). Repartiția pe sexe ne arată o predominanță a sexului feminin (62%) vs masculin (38%).

1. Cine v-a adus/v-a însoțit de la serviciul de internări până în salon?

S-a constatat că 100 % din pacienții care au răspuns chestionarelor au fost însoțiti pe traseul serviciu internări - secție de către personalul sanitar.

Măsuri: reinstruirea personalului medical, în ceea ce privește modul de însoțire al pacientului pe durata spitalizării, în toate secțiile și departamentele spitalului, având drept scop prevenirea riscului de cădere, fluidizarea și respectarea circuitelor spitalului. Tematica se va regăsi în Planul de instruire pe 2020 la nivel de spital.

Responsabili: asistenta șefa

2. La internare ați fost informat asupra drepturilor dumneavoastră ca pacient?

Răspuns: 100% - Da

3. La internare ați fost informat cu privire la regulile de comportament în spital?

Răspuns: 100% - Da

Recomandări întrebarea 2 și 3: Respectarea Planului anual de instruire al personalului, care cuprinde legislația în domeniu (Legea 46/2003 actualizată), materiale informative afișate vizibil în zone accesibile pacienților/aparținătorilor la nivelul fiecărei secții/salon cu privire la drepturile dar și obligațiile pacientului, precum și pe site-spital (secțiune dedicată informării pacientului), completarea de către pacient a Consimțământului informat numai după primirea tuturor informațiilor necesare.

Responsabili: asistenta șefa, administrator site

4. La internare ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală în spital?

Răspuns: 90% - Da, 10% - Nu

Recomandări:

- asigurarea de materiale informative cu privire la educația sanitară și preventive afișate vizibil în zone accesibile pacienților/aparținătorilor
- instrucțiunile de spălare și dezinfecție a mâinilor să fie afișate vizibil la fiecare lavoar și dozator pentru dezinfectarea mâinilor, la intrarea/iesirea din secție,
- **Responsabili:** asistenta șefa /comitet director

5. La internare ați fost informat cu privire la riscul de cădere/alunecare în incinta spitalului?

Răspuns: 90% - Da

Recomandări:

- Avertizarea pacienților/aparținătorilor cu privire la riscul de cădere (materiale informative)
 - Semnalizarea pacienților cu risc de cădere după evaluarea riscului de cădere la internare
 - Semnalizarea pavimentelor umede.
 - Montarea măinii curente pe coridoare
 - Paturi de spital care să asigure protecția împotriva căderilor accidentale.
 - Brancarduri cu suporți laterali rabatabili/ fotolii rulante cu sisteme de siguranță (centuri)
 - Grupuri sanitare care să permită accesul și utilizarea facilă pentru persoanele cu dizabilități.
- Responsabili:** asistenți șefi/comitet director

6. Sunteți mulțumit de calitatea informațiilor primite cu privire la diagnostic, tratament și regimul prescris?

Răspuns: 95% - Da,

7. Vi s-a explicat pe înțelesul dumneavoastră planul terapeutic (tratamentul și investigațiile recomandate) de către medicul curant?

Răspuns: 95% - Da,

8. Îngrijirile pe care le-ați primit v-au fost explicate pe înțelesul dumneavoastră de către asistentele medicale?

S-a constatat că 100 % din pacienții care au răspuns chestionarelor au declarat că au înțeles care a fost scopul îngrijirilor medicale acordate de către asistentele medicale.

9. Cum apreciați calitatea comunicării cu personalul spitalului, pe o scală de la 1 la 3?

(1 = calitate scăzută a comunicării, 2 = mulțumitoare și 3 = foarte bună)

Raspuns : 10%- multumitor ; 90%- foarte buna

10. Personalul spitalului a fost amabil cu dumneavastră și disponibil la toate solicitările pe parcursul internării?

Raspuns : 95% Da

11. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii(Cazare,Curătenie):

Gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea serviciilor de cazare și curătenie, , pacienții apreciind cu **calificativul bine și foarte bine** serviciile astfel:

- 87.5% foarte bine, 12.5% bine - pentru cazare.
- 94% foarte bine, 6% bine - pentru curătenie.

12. În salonul dumneavastră se face curătenie:

Raspuns 100% de cate ori e nevoie;

13. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele caracteristici ambientale:

- temperatura-90% foarte bine
- zgomot-85%-foarte bine

14. Sunteți mulțumiți de aspectul lenjeriei și a efectelor personale (pijamale, papuci, halate) primite de la spital pe parcursul internării?

Gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea lenjeriei și a efectelor personale: 100% din pacienți au fost mulțumiți, acest lucru s-a datorat achiziției unei părți din necesarul estimat de lenjerii pentru spital conform Planului de măsuri pentru creșterea satisfacției pacienților

CALITATEA LENJERIEI

Constatări:

Putem considera că este un grad corespunzător de satisfacție pentru calitatea lenjeriei, 100% apreciind ca fiind foarte bine.

Măsuri:

Achiziționarea a cel puțin un set de lenjerie pentru toate secțiile/compartimentele, astfel încât să existe conform procedurii 3 schimburi pentru fiecare pat (1 pe pat, 1 la spălătorie, 1 de rezervă)

Responsabilități: comitet director

15. Vă rugăm să acordați calificative pentru (Calitatea hranei, Serviciul de distribuire a hranei):

Gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea hranei și al serviciului de distribuire al ei este uniform, pacienții apreciind cu **calificativul binești foarte bine** serviciile astfel:

Pacienții au apreciat aceste servicii astfel:

- 87.5% „foarte bine”, 12.5% „bene” - pentru calitatea hranei.
- 100% „foarte bine”, - pentru serviciul de distribuire a hranei.

CONSTATĂRI CU PRIVIRE LA CALITATEA HRANEI ȘI A SERVICIULUI DE DISTRIBUIRE A EI

Putem considera că este un grad corespunzător de satisfacție privind calitatea hranei și acest lucru s-a datorat în principal creșterii normei de hrană începând cu luna oct. 2016, ce a determinat ca medicul nutriționist să poată să îmbunătățească rețetarul atât calitativ cât și cantitativ.

Măsuri propuse:

Pentru reducerea procentului de pacienți nemulțumiți de calitatea hranei, s-a recomandat diversificarea și imbogățirea meniurilor.

Responsabilități: comitet director, prestator serviciu preparare, transport și distribuție hrană.

16. În deplasarea prin spital pentru investigații și/sau consult și/sau tratament ați fost însoțit de:

Personal sanitar-100%

17. Vă rugăm să acordați calificative pentru calitatea îngrijirilor medicale acordate de :

La întrebarea referitoare la gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea îngrijirilor medicale acordate de către personalul medical, se constată că s-au acordat calificative pentru diferitele categorii de personal astfel:

- Medici: 100% dintre respondenți acordă calificativul „foarte bine” - fiind foarte mulțumiți de calitatea îngrijirilor acordate de medici
- Asistentele medicale: 100% dintre respondenți acordă calificativul „foarte bine”, fiind foarte mulțumiți de calitatea îngrijirilor acordate de asistentele medicale

Infirmiere: 100% dintre respondenți acordă calificativul „foarte bine”, fiind foarte mulțumiți de calitatea îngrijirilor acordate de infirmiere

Măsuri: reinstruirea personalului medical și auxiliar – în ceea ce privește modul de asigurare a îngrijirilor specifice și comunicarea cu pacienții

Responsabili: asistentele şefe, medici şefi de secție

18. Ați cumpărat sau v-a cumpărat familia medicamente și/sau materiale sanitare pe parcursul internării?

În ceea ce privește proveniența medicamentelor 100% dintre respondenți declară că au primit de la spital medicația.

Măsuri propuse: aprovisionarea ritmică, fără intreruperi și în cantități suficiente cu medicamente, conform cerințelor fiecărei secții (estimarea consumurilor)

Responsabili: director medical, medici şefi secție, farmacist şef, aprovisionare, achiziții, director finanțier contabil

19. Vi s-au explicitat riscurile medicației prescrise și riscurile asocierilor de medicamente pe care le primiți?

Raspuns:

87.5%-da

20. Administrarea medicamentelor pe cale orală s-a făcut sub supravegherea asistentei?

Raspuns :

100-Da

21. Ați fost mulțumit de îngrijirile acordate

In ceea ce privește gradul de mulțumire referitor la îngrijirile acordate

- În timpul zilei 100% mulțumiți.
- În timpul nopții 87.5% mulțumiți și 12.50% nemulțumiți.
- Sârbăta, duminica și sărbatori legale – 93.75% mulțumiți și 6.25% nemulțumiți.

Constatări: Există nemulțumiri din partea pacienților în ceea ce privește îngrijirile acordate, cauzate de numărul insuficient al personalului.

Recomandări: angajarea de personal pe secții/compartimente/laboratoare conform normativului, gradului de ocupare al patului și în funcție de nivelul de dependență al pacientului.

Responsabil: manager/RUNOS

22. Personalul medical utilizează mănuși de unică folosință la fiecare activitate medicală sau de îngrijire?

100%-Da

23. Impresia dvs. Generală

-87.5%- foarte multumit

-12.5%-multumit

24. V-ați interna la nevoie, oricând, sau ați recomanda spitalul altor persoane?

Impresia generală a pacienților respondenți este una foarte bună, 100% declară că probabil da, s-ar interna la nevoie oricând aici și ar recomanda spitalul și altor persoane, 100% „in mod cert, da” .

Ca o concluzie generală putem aprecia că răspunsurile obținute sunt favorabile.

RECOMANDĂRI GENERALE:

- Se vor formula propunerii ținând cont de sugestiile făcute de către pacienții respondenți
- Se vor face note de informare pentru fiecare secție cu privire la datele obținute, în vederea îmbunătățirii rezultatelor și evitarea situațiilor care au determinat obținerea unui punctaj/procent mai mic.
 - Se vor respecta planificările privind instruirea personalului în ceea ce privește procedurile de îngrijiri specifice, protocoalele medicale, drepturile pacientului precum și toate reglementările în vigoare și regulamentele interne.

Responsabil Managementul Calitatii,



Spitalul SF. SAVA - S.R.L. – Buzău
Str. Crizantemelor Nr. 5
Cod poștal: 120194
Tel: 0238.712.606(07), Fax-mail: 0338.818.784
E-mail:sfantulsava.buzau@gmail.com
Nr.Reg.Com.J10/682/2008; CUI:23867894



STRUCTURA DE MANAGEMENT AL CALITATII SERVICIILOR

CATRE,
MEDICII COORDONATORI COMPARTIMENTE CU PATURI

Analiza satisfacției pacienților internați în Spitalul Sfântul Sava Buzau în luna mai 2019

Aprecierea satisfacției reprezintă un indicator important asupra calității îngrijirilor pe care un sistem de sănătate îl oferă. Satisfacția pacientului influențează accesul la serviciile medicale, în sensul că un pacient satisfăcut va reveni la medicul respectiv sau la spital, crescând adresabilitatea. Evaluarea satisfacției pacientului reprezintă felul în care unitatea vine în întâmpinarea valorilor și așteptărilor pacienților.

Obiectivele studiului:

Prezentul studiu a fost concentrat mai mult asupra unui scop principal și anume evaluarea așteptărilor pacienților Spitalului Sf Sava Buzău privind calitatea serviciilor medicale, gradul de satisfacție în ceea ce privește prestarea serviciilor medicale și de suport, accesul la serviciile medicale.

În acest demers s-a ținut cont de faptul că satisfacerea nevoilor percepute de pacient (cerințele subiective) nu se poate face decât prin respectarea normelor și standardelor (cerințe obiective).

În construirea modelului de chestionar (25 întrebări) s-a avut în vedere **traseul pacientului** într-o unitate cu paturi, care reprezintă drumul parcurs de acesta de la intrarea și până la ieșirea din spital, și include toate elementele cu care acesta vine în contact, atât cele din componenta medicală (specifică) cât și cele din componenta administrativă (de suport/nespecifică).

Scopul autoevaluării sistemului de management al calității serviciilor în spital este fundamentarea deciziei privind reglarea operațiunilor și a proceselor în vederea obținerii unui serviciu spitalicesc optim adresat pacientului și siguranței acestuia.

Avantajele unui asemenea demers sunt evidente: rezultatele studiului permit formarea unei opinii generale a gradului de mulțumire a pacienților față de serviciile prestate precum și luarea unor decizii de îmbunătățire a serviciilor pe baza feed-back-ului. Asigurare unor servicii medicale și de suport de calitate, continue, în condiții de siguranță atât pentru pacient cât și pentru personal, cu minimizarea riscurilor, are drept scop obținerea echilibrului dinamic al pacienților, priviți ca și clienți (atât cu drepturi dar și cu obligații care trebuie respectate pe parcursul duratei de spitalizare), cu scopul de a le menține sau reda autonomia și independența, în vederea unei reintegrări cât mai rapide socio-profesionale, cu reducerea costurilor pentru întreaga societate.

În vederea aprecierii calității îngrijirilor medicale și serviciilor de suport oferite de profesioniștii Spitalului Sf Sava Buzău, respectând Procedura operațională de administrare și colectare chestionare de opinie, fiecărui pacient la internare i s-a înmânat un chestionar de opinie de către asistenta șefă/ asistenta de salon a fiecărei secții / compartiment, explicându-i-se modalitatea de completare, faptul că este voluntară această activitate și se desfășoară printr-o metodologie care respectă anonimatul și confidențialitatea datelor.

Pacienții au fost informați cu privire la locul de depunere a formularului completat (în cutia de colectare a chestionarelor, existentă în fiecare secție) și la momentul depunerii acestuia (externarea din spital). Pentru pacienții fără discernământ sau copii, chestionarul a fost completat de aparținători/reprezentanți legali.

Chestionarele colectate au fost centralizate și prelucrate ce către personalul Serviciului de StatisticăMedicală al spitalului, pe fiecare secție în parte și total spital.

Analiza datelor colectate s-a făcut în cadrul Serviciului de Management al Calității Serviciilor Medicale. Rezultatele analizei și propunerile de îmbunătățire a serviciilor medicale și de suport au fost puse la dispoziția șefilor de secții/compartimente pentru implementare, pe baza deciziilor luate de către Comitetului director.

Din totalul de 25 chestionare distribuite pacienților /aparținătorilor au răspuns 20, reprezentând 80% din chestionați.

Măsuri propuse : creșterea numărului de chestionare de satisfacție completate, cu monitorizare specială a secțiilor cu un număr redus de respondenți, precum și creșterea numărului de pacienți care completează chestionare de satisfacție, prin aducerea la cunoștința pacienților a importanței și necesității completării chestionarelor de opinie, în vederea luării măsurilor care se impun în cazul existenței disfuncționalităților.

Responsabil: asistentele șefe.

Din punct de vedere al structurii populației respondente, situația se prezintă astfel:

Se constată ca din totalul de 20 pacienți care au răspuns chestionarelor, 46% provin din mediul rural, iar 54% din mediul urban, ponderea cea mai mare având-o pacienții, cu vârstă peste 70 ani

(73%), urmați de intervalul de vârstă <70 de ani (27%). Repartiția pe sexe ne arată o predominanță a sexului feminin (64%) vs masculin (36%).

1. Cine v-a adus/v-a însoțit de la serviciul de internări până în salon?

S-a constatat că 100 % din pacienții care au răspuns chestionarelor au fost însoțiti pe traseul serviciu internări - secție de către personalul sanitar.

Măsuri: reinstruirea personalului medical, în ceea ce privește modul de însoțire al pacientului pe durata spitalizării, în toate secțiile și departamentele spitalului, având drept scop prevenirea riscului de cădere, fluidizarea și respectarea circuitelor spitalului. Tematica se va regăsi în Planul de instruire pe 2020 la nivel de spital.

Responsabili: asistenta şefa

2. La internare ați fost informat asupra drepturilor dumneavoastră ca pacient?

Răspuns: 100% - Da

3. La internare ați fost informat cu privire la regulile de comportament în spital?

Răspuns: 95% - Da

Recomandări întrebarea 2 și 3: Respectarea Planului anual de instruire al personalului, care cuprinde legislația în domeniu (Legea 46/2003 actualizată), materiale informative afișate vizibil în zone accesibile pacienților/aparținătorilor la nivelul fiecărei secții/salon cu privire la drepturile dar și obligațiile pacientului, precum și pe site-spital (secțiune dedicată informării pacientului), completarea de către pacient a Consimțământului informat numai după primirea tuturor informațiilor necesare.

Responsabili: asistenta şefa, administrator site

4. La internare ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală în spital?

Răspuns: 100% - Da,

Recomandări:

- asigurarea de materiale informative cu privire la educația sanitară și preventive afișate vizibil în zone accesibile pacienților/aparținătorilor
- instrucțiunile de spălare și dezinfecție a mâinilor să fie afișate vizibil la fiecare lavoar și dozator pentru dezinfectarea mâinilor, la intrarea/iesirea din secție,
- **Responsabili:** asistenta şefa /comitet director

5. La internare ați fost informat cu privire la riscul de cădere/alunecare în incinta spitalului?

Răspuns: 100% - Da

Recomandări:

- Avertizarea pacienților/aparținătorilor cu privire la riscul de cădere (materiale informative)
 - Semnalizarea pacienților cu risc de cădere după evaluarea riscului de cădere la internare
 - Semnalizarea pavimentelor umede.
 - Montarea mâinii curente pe coridoare
 - Paturi de spital care să asigure protecția împotriva căderilor accidentale.
 - Brancarduri cu suporti laterali rabatabili/ fotoliu rulant cu sisteme de siguranță (centuri)
 - Grupuri sanitare care să permită accesul și utilizarea facilă pentru persoanele cu dizabilități.
- Responsabili:** asistenți șefi/comitet director

6. Sunteți mulțumit de calitatea informațiilor primite cu privire la diagnostic, tratament și regimul prescris?

Răspuns: 95% - Da,

7. Vi s-a explicat pe înțelesul dumneavoastră planul terapeutic (tratamentul și investigațiile recomandate) de către medicul curant?

Răspuns: 95% - Da,

8. Îngrijirile pe care le-ați primit v-au fost explicate pe înțelesul dumneavoastră de către asistentele medicale?

S-a constatat că 91 % din pacienții care au răspuns chestionarelor au declarat că au înțeles care a fost scopul îngrijirilor medicale acordate de către asistentele medicale.

9. Cum apreciați calitatea comunicării cu personalul spitalului, pe o scală de la 1 la 3?

(1 = calitate scăzută a comunicării, 2 = mulțumitoare și 3 = foarte bună)

Raspuns : 5%- multumitor ; 95%- foarte buna

10. Personalul spitalului a fost amabil cu dumneavoastră și disponibil la toate solicitările pe parcursul internării?

Raspuns : 95% Da

11. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii(Cazare,Curătenie):

Gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea serviciilor de cazare și curătenie, , pacienții apreciind cu **calificativul bine și foarte bine** serviciile astfel:

- 95% foarte bine, 5% bine - pentru cazare.
- 95% foarte bine, 5% bine - pentru curătenie.

12. În salonul dumneavoastră se face curătenie:

Raspuns 100% de cate ori e nevoie;

13. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele caracteristici ambientale:

- temperatura-90% foarte bine
- zgomot-86%-foarte bine

14. Sunteți mulțumiți de aspectul lenjeriei și a efectelor personale (pijamale, papuci, halate) primite de la spital pe parcursul internării?

Gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea lenjeriei și a efectelor personale: 100% din pacienți au fost mulțumiți, acest lucru s-a datorat achiziției unei părți din necesarul estimat de lenjerii pentru spital conform Planului de măsuri pentru creșterea satisfacției pacienților

CALITATEA LENJERIEI

Constatări:

Putem considera că este un grad corespunzător de satisfacție pentru calitatea lenjeriei, 91% apreciind ca fiind foarte bine.

Măsuri:

Achiziționarea a cel puțin un set de lenjerie pentru toate secțiile/compartimentele, astfel încât să existe conform procedurii 3 schimburi pentru fiecare pat (1 pe pat, 1 la spălătorie, 1 de rezervă)

Responsabilități: comitet director

15. Vă rugăm să acordați calificative pentru (Calitatea hranei, Serviciul de distribuire a hranei):

Gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea hranei și al serviciului de distribuire al ei este uniform, pacienții apreciind cu **calificativul binești foarte bine** serviciile astfel:

Pacienții au apreciat aceste servicii astfel:

- 95% „foarte bine”, 5% „bune” - pentru calitatea hranei.
- 100% „foarte bine”, - pentru serviciul de distribuire a hranei.

CONSTATĂRI CU PRIVIRE LA CALITATEA HRANEI ȘI A SERVICIULUI DE DISTRIBUIRE A EI

Putem considera că este un grad corespunzător de satisfacție privind calitatea hranei și acest lucru s-a datorat în principal creșterii normei de hrană începând cu luna oct. 2016, ce a determinat ca medicul nutriționist să poată să îmbunătățească rețetarul atât calitativ cât și cantitativ.

Măsuri propuse:

Pentru reducerea procentului de pacienți nemulțumiți de calitatea hranei, s-a recomandat diversificarea și imbogățirea meniurilor.

Responsabilități: comitet director, prestator serviciu preparare, transport și distribuție hrana.

16. În deplasarea prin spital pentru investigații și/sau consult și/sau tratament ați fost însoțit de:

Personal sanitar-100%

17. Vă rugăm să acordați calificative pentru calitatea îngrijirilor medicale acordate de :

La întrebarea referitoare la gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea îngrijirilor medicale acordate de către personalul medical, se constată că s-au acordat calificative pentru diferitele categorii de personal astfel:

- Medici: 95% dintre respondenți acordă calificativul „foarte bine” - fiind foarte mulțumiți de calitatea îngrijirilor acordate de medici
- Asistentele medicale: 95% dintre respondenți acordă calificativul „foarte bine”, fiind foarte mulțumiți de calitatea îngrijirilor acordate de asistentele medicale

Infirmiere: 100% dintre respondenți acordă calificativul „foarte bine”, fiind foarte mulțumiți de calitatea îngrijirilor acordate de infirmiere

Măsuri: reinstruirea personalului medical și auxiliar – în ceea ce privește modul de asigurare a îngrijirilor specifice și comunicarea cu pacienții

Responsabili: asistentele şefe, medici şefi de secție

18. Ați cumpărat sau v-a cumpărat familia medicamente și/sau materiale sanitare pe parcursul internării?

În ceea ce privește proveniența medicamentelor 100% dintre respondenți declară că au primit de la spital medicația.

Măsuri propuse: aprovisionarea ritmică, fără întreruperi și în cantități suficiente cu medicamente, conform cerințelor fiecărei secții (estimarea consumurilor)

Responsabili: director medical, medici şefi secție, farmacist şef, aprovisionare, achiziții, director finanțier contabil

19. Vi s-au explicat riscurile medicației prescrise și riscurile asocierilor de medicamente pe care le primiți?

Raspuns:

100%-da

20. Administrarea medicamentelor pe cale orală s-a făcut sub supravegherea asistentei?

Raspuns :

100-Da

21. Ați fost mulțumit de îngrijirile acordate

In ceea ce privește gradul de mulțumire referitor la îngrijirile acordate

- În timpul zilei 95% mulțumiți și 5% nemulțumiți.
- În timpul nopții 91% mulțumiți și 9% nemulțumiți.
- Sâmbăta, duminica și sărbatori legale – 91% mulțumiți și 9% nemulțumiți.

Constatări: Există nemulțumiri din partea pacienților în ceea ce privește îngrijirile acordate, cauzate de numărul insuficient al personalului.

Recomandari: angajarea de personal pe secții/compartimente/laboratoare conform normativului, gradului de ocupare al patului și în funcție de nivelul de dependență al pacientului.

Responsabil: manager/RUNOS

22. Personalul medical utilizează mănuși de unică folosință la fiecare activitate medicală sau de îngrijire?

100%-Da

23. Impresia dvs. Generală

-95%- foarte multumit

-5%-multumit

24. V-ați interna la nevoie, oricând, sau ați recomanda spitalul altor persoane?

Impresia generală a pacienților respondenți este una foarte buna, 100% declară că probabil da, s-ar interna la nevoie oricând aici și ar recomanda spitalul și altor persoane, 100% „in mod cert, da” .

Ca o concluzie generală putem aprecia că răspunsurile obținute sunt favorabile.

RECOMANDĂRI GENERALE:

- Se vor formula propunerii ținând cont de sugestiile făcute de către pacienții respondenți
- Se vor face note de informare pentru fiecare secție cu privire la datele obținute, în vederea îmbunătățirii rezultatelor și evitarea situațiilor care au determinat obținerea unui punctaj/procent mai mic.
 - Se vor respecta planificările privind instruirea personalului în ceea ce privește procedurile de îngrijiri specifice, protocoalele medicale, drepturile pacientului precum și toate reglementările în vigoare și regulamentele interne.

RMC,
Nelie



Spitalul SF. SAVA - S.R.L. – Buzău
Str. Crizantemelor Nr. 5
Cod poștal: 120194
Tel: 0238.712.606(07), Fax-mail: 0338.818.784
E-mail: sfantulsava.buzau@gmail.com
Nr.Reg.Com.J10/682/2008; CUI:23867894



STRUCTURA DE MANAGEMENT AL CALITATII SERVICIILOR

CATRE,

MEDICII COORDONATORI COMPARTIMENTE CU PATURI

Analiza satisfacției pacienților internați în Spitalul Sfântul Sava Buzău în luna iunie 2019

Aprecierea satisfacției reprezintă un indicator important asupra calității îngrijirilor pe care un sistem de sănătate îl oferă. Satisfacția pacientului influențează accesul la serviciile medicale, în sensul că un pacient satisfăcut va reveni la medicul respectiv sau la spital, crescând adresabilitatea. Evaluarea satisfacției pacientului reprezintă felul în care unitatea vine în întâmpinarea valorilor și așteptărilor pacienților.

Obiectivele studiului:

Prezentul studiu a fost concentrat mai mult asupra unui scop principal și anume evaluarea așteptărilor pacienților Spitalului Sf Sava Buzău privind calitatea serviciilor medicale, gradul de satisfacție în ceea ce privește prestarea serviciilor medicale și de suport, accesul la serviciile medicale.

În acest demers s-a ținut cont de faptul că satisfacerea nevoilor percepute de pacient (cerințele subiective) nu se poate face decât prin respectarea normelor și standardelor (cerințe obiective).

În construirea modelului de chestionar (25 întrebări) s-a avut în vedere **traseul pacientului** într-o unitate cu paturi, care reprezintă drumul parcurs de acesta de la intrarea și până la ieșirea din spital, și include toate elementele cu care acesta vine în contact, atât cele din componenta medicală (specifică) cât și cele din componenta administrativă (de suport/nespecifică).

Scopul autoevaluării sistemului de management al calității serviciilor în spital este fundamentarea deciziei privind reglarea operațiunilor și a proceselor în vederea obținerii unui serviciu spitalicesc optim adresat pacientului și siguranței acestuia.

Avantajele unui asemenea demers sunt evidente: rezultatele studiului permit formarea unei opinii generale a gradului de mulțumire a pacienților față de serviciile prestate precum și luarea unor decizii de îmbunătățire a serviciilor pe baza feed-back-ului. Asigurare unor servicii medicale și de suport de calitate, continue, în condiții de siguranță atât pentru pacient cât și pentru personal, cu minimizarea riscurilor, are drept scop obținerea echilibrului dinamic al pacienților, priviți ca și clienți (atât cu drepturi dar și cu obligații care trebuie respectate pe parcursul duratei de spitalizare), cu scopul de a le menține sau reda autonomia și independenta, în vederea unei reintegrări cât mai rapide socio-profesionale, cu reducerea costurilor pentru întreaga societate.

În vederea aprecierii calității îngrijirilor medicale și serviciilor de suport oferite de profesioniștii Spitalului Sf Sava Buzău, respectând Procedura operațională de administrare și colectare chestionare de opinie, fiecărui pacient la internare i s-a înmânat un chestionar de opinie de către asistenta șefă/ asistenta de salon a fiecărei secții / compartiment, explicându-i-se modalitatea de completare, faptul că este voluntară această activitate și se desfășoară printr-o metodologie care respectă anonimatul și confidențialitatea datelor.

Pacienții au fost informați cu privire la locul de depunere a formularului completat (în cutia de colectare a chestionarelor, existentă în fiecare secție) și la momentul depunerii acestuia (externarea din spital). Pentru pacienții fără discernământ sau copii, chestionarul a fost completat de aparținători/reprezentanți legali.

Chestionarele colectate au fost centralizate și prelucrate ce către personalul Serviciului de StatisticăMedicală al spitalului, **pe fiecare secție în parte și total spital**.

Analiza datelor colectate s-a făcut în cadrul Serviciului de Management al Calității Serviciilor Medicale. Rezultatele analizei și propunerile de îmbunătățire a serviciilor medicale și de suport au fost puse la dispoziția șefilor de secții/compartimente pentru implementare, pe baza deciziilor luate de către Comitetului director.

Din totalul de 20 chestionare distribuite pacienților /aparținătorilor au răspuns 16, reprezentând 80% din chestionați.

Măsuri propuse : creșterea numărului de chestionare de satisfacție completate, cu monitorizare specială a secțiilor cu un număr redus de respondenți, precum și creșterea numărului de pacienți care completează chestionare de satisfacție, prin aducerea la cunoștința pacienților a importanței și necesității completării chestionarelor de opinie, în vederea luării măsurilor care se impun în cazul existenței disfuncționalităților.

Responsabil: asistentele șefe.

Din punct de vedere al structurii populației respondente, situația se prezintă astfel:

Se constată ca din totalul de 16 pacienți care au răspuns chestionarelor, 38% provin din mediul rural, iar 62% din mediul urban, ponderea cea mai mare având-o pacienții, cu vârstă peste 70 ani

(62%), urmați de intervalul de vârstă <70 de ani (38%). Repartiția pe sexe ne arată o predominanță a sexului feminin (62%) vs masculin (38%).

1. Cine v-a adus/v-a însoțit de la serviciul de internări până în salon?

S-a constatat că 100 % din pacienții care au răspuns chestionarelor au fost însoțiti pe traseul serviciu internări - secție de către personalul sanitar.

Măsuri: reinstruirea personalului medical, în ceea ce privește modul de însoțire al pacientului pe durata spitalizarii, în toate secțiile și departamentele spitalului, având drept scop prevenirea riscului de cădere, fluidizarea și respectarea circuitelor spitalului. Tematica se va regăsi în Planul de instruire pe 2020 la nivel de spital.

Responsabili: asistenta șefa

2. La internare ați fost informat asupra drepturilor dumneavoastră ca pacient?

Răspuns: 100% - Da

3. La internare ați fost informat cu privire la regulile de comportament în spital?

Răspuns: 100% - Da

Recomandări întrebarea 2 și 3: Respectarea Planului anual de instruire al personalului, care cuprinde legislația în domeniu (Legea 46/2003 actualizată), materiale informative afișate vizibil în zone accesibile pacienților/aparținătorilor la nivelul fiecărei secții/salon cu privire la drepturile dar și obligațiile pacientului, precum și pe site-spital (secțiune dedicată informării pacientului), completarea de către pacient a Consimțământului informat numai după primirea tuturor informațiilor necesare.

Responsabili: asistenta șefa, administrator site

4. La internare ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală în spital?

Răspuns: 90% - Da, 10% - Nu

Recomandări:

- asigurarea de materiale informative cu privire la educația sanitară și preventive afișate vizibil în zone accesibile pacienților/aparținătorilor
- instrucțiunile de spălare și dezinfecție a mâinilor să fie afișate vizibil la fiecare lavoar și dozator pentru dezinfectarea mâinilor, la intrarea/iesirea din secție,
- **Responsabili:** asistenta șefa /comitet director

5. La internare ați fost informat cu privire la riscul de cădere/alunecare în incinta spitalului?

Răspuns: 90% - Da

Recomandări:

- Avertizarea pacienților/aparținătorilor cu privire la riscul de cădere (materiale informative)
 - Semnalizarea pacienților cu risc de cădere după evaluarea riscului de cădere la internare
 - Semnalizarea pavimentelor umede.
 - Montarea mâinii curente pe coridoare
 - Paturi de spital care să asigure protecția împotriva căderilor accidentale.
 - Brancarduri cu suporți laterali rabatabili/ fotolii rulante cu sisteme de siguranță (centuri)
 - Grupuri sanitare care să permită accesul și utilizarea facilă pentru persoanele cu dizabilități.
- Responsabili:** asistenți șefi/comitet director

6. Sunteți mulțumit de calitatea informațiilor primite cu privire la diagnostic, tratament și regimul prescris?

Răspuns: 95% - Da,

7. Vi s-a explicat pe înțelesul dumneavoastră planul terapeutic (tratamentul și investigațiile recomandate) de către medicul curant?

Răspuns: 95% - Da,

8. Îngrijirile pe care le-ați primit v-au fost explicate pe înțelesul dumneavoastră de către asistentele medicale?

S-a constatat că 100 % din pacienții care au răspuns chestionarelor au declarat că au înțeles care a fost scopul îngrijirilor medicale acordate de către asistentele medicale.

9. Cum apreciați calitatea comunicării cu personalul spitalului, pe o scală de la 1 la 3?

(1 = calitate scăzută a comunicării, 2 = mulțumitoare și 3 = foarte bună)

Raspuns : 10%- multumitor ; 90%- foarte buna

10. Personalul spitalului a fost amabil cu dumneavoastră și disponibil la toate solicitările pe parcursul internării?

Raspuns : 95% Da

11. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii(Cazare,Curătenie):

Gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea serviciilor de cazare și curătenie, , pacienții apreciind cu **calificativul bine și foarte bine** serviciile astfel:

- 87.5% foarte bine, 12.5% bine - pentru cazare.
- 94% foarte bine, 6% bine - pentru curătenie.

12. În salonul dumneavoastră se face curătenie:

Raspuns 100% de cate ori e nevoie;

13. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele caracteristici ambientale:

- temperatura-90% foarte bine
- zgomot-85%-foarte bine

14. Sunteți mulțumiți de aspectul lenjeriei și a efectelor personale (pijamale, papuci, halate) primite de la spital pe parcursul internării?

Gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea lenjeriei și a efectelor personale: 100% din pacienți au fost mulțumiți, acest lucru s-a datorat achiziției unei părți din necesarul estimat de lenjerii pentru spital conform Planului de măsuri pentru creșterea satisfacției pacienților

CALITATEA LENJERIEI

Constatări:

Putem considera că este un grad corespunzător de satisfacție pentru calitatea lenjeriei, 100% apreciind ca fiind foarte bine.

Măsuri:

Achiziționarea a cel puțin un set de lenjerie pentru toate secțiile/compartimentele, astfel încât să existe conform procedurii 3 schimburi pentru fiecare pat (1 pe pat, 1 la spălătorie, 1 de rezervă)

Responsabilități: comitet director

15. Vă rugăm să acordați calificative pentru (Calitatea hranei, Serviciul de distribuire a hranei):

Gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea hranei și al serviciului de distribuire al ei este uniform, pacienții apreciind cu **calificativul binești foarte bine** serviciile astfel:

Pacienții au apreciat aceste servicii astfel:

- 87.5% „foarte bine”, 12.5% „bine” - pentru calitatea hranei.
- 100% „foarte bine”, - pentru serviciul de distribuire a hranei.

CONSTATĂRI CU PRIVIRE LA CALITATEA HRANEI ȘI A SERVICIULUI DE DISTRIBUIRE A EI

Putem considera că este un grad corespunzător de satisfacție privind calitatea hranei și acest lucru s-a datorat în principal creșterii normei de hrană începând cu luna oct. 2016, ce a determinat ca medicul nutriționist să poată să îmbunătățească rețetarul atât calitativ cât și cantitativ.

Măsuri propuse:

Pentru reducerea procentului de pacienți nemulțumiți de calitatea hranei, s-a recomandat diversificarea și imbogățirea meniurilor.

Responsabilități: comitet director, prestator serviciu preparare, transport și distribuție hrana.

16. În deplasarea prin spital pentru investigații și/sau consult și/sau tratament ați fost însorit de:

Personal sanitar-100%

17. Vă rugăm să acordați calificative pentru calitatea îngrijirilor medicale acordate de :

La întrebarea referitoare la gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea îngrijirilor medicale acordate de către personalul medical, se constată că s-au acordat calificative pentru diferitele categorii de personal astfel:

- Medici: 100% dintre respondenți acordă calificativul „foarte bine” - fiind foarte mulțumiți de calitatea îngrijirilor acordate de medici
- Asistentele medicale: 100% dintre respondenți acordă calificativul „foarte bine”, fiind foarte mulțumiți de calitatea îngrijirilor acordate de asistentele medicale

Infirmiere: 100% dintre respondenți acordă calificativul „foarte bine”, fiind foarte mulțumiți de calitatea îngrijirilor acordate de infirmiere

Măsuri: reinstruirea personalului medical și auxiliar – în ceea ce privește modul de asigurare a îngrijirilor specifice și comunicarea cu pacienții

Responsabili: asistentele şefe, medici şefi de secție

18. Ați cumpărat sau v-a cumpărat familia medicamente și/sau materiale sanitare pe parcursul internării?

În ceea ce privește proveniența medicamentelor 100% dintre respondenți declară că au primit de la spital medicația.

Măsuri propuse: aprovisionarea ritmică, fără întreruperi și în cantități suficiente cu medicamente, conform cerințelor fiecărei secții (estimarea consumurilor)

Responsabili: director medical, medici şefi secție, farmacist şef, aprovisionare, achiziții, director finanțier contabil

19. Vi s-au explicat riscurile medicației prescrise și riscurile asocierilor de medicamente pe care le primiți?

Raspuns:

87.5%-da

20. Administrarea medicamentelor pe cale orală s-a făcut sub supravegherea asistentei?

Raspuns :

100-Da

21. Ați fost mulțumit de îngrijirile acordate

In ceea ce privește gradul de mulțumire referitor la îngrijirile acordate

- În timpul zilei 100% mulțumiți.
- În timpul nopții 87.5% mulțumiți și 12.50% nemulțumiți.
- Sâmbăta, duminica și sărbatori legale – 93.75% mulțumiți și 6.25% nemulțumiți.

Constatări: Există nemulțumiri din partea pacienților în ceea ce privește îngrijirile acordate, cauzate de numărul insuficient al personalului.

Recomandări: angajarea de personal pe secții/compartimente/laboratoare conform normativului, gradului de ocupare al patului și în funcție de nivelul de dependență al pacientului.

Responsabil: manager/RUNOS

22. Personalul medical utilizează mănuși de unică folosință la fiecare activitate medicală sau de îngrijire?

100%-Da

23. Impresia dvs. Generală

- 87.5%- foarte multumit
- 12.5%-multumit

24. V-ați interna la nevoie, oricând, sau ați recomanda spitalul altor persoane?

Impresia generală a pacienților respondenți este una foarte bună, 100% declară că probabil da, s-ar interna la nevoie oricând aici și ar recomanda spitalul și altor persoane, 100% „în mod cert, da” .

Ca o concluzie generală putem aprecia că răspunsurile obținute sunt favorabile.

RECOMANDĂRI GENERALE:

- Se vor formula propunerii ținând cont de sugestiile făcute de către pacienții respondenți
- Se vor face note de informare pentru fiecare secție cu privire la datele obținute, în vederea îmbunătățirii rezultatelor și evitarea situațiilor care au determinat obținerea unui punctaj/procent mai mic.
 - Se vor respecta planificările privind instruirea personalului în ceea ce privește procedurile de îngrijiri specifice, protocoalele medicale, drepturile pacientului precum și toate reglementările în vigoare și regulamentele interne.

Responsabil Managementul Calității,

Stelic



Spitalul SF. SAVA - S.R.L. – Buzău
Str. Crizantemelor Nr. 5
Cod poștal: 120194
Tel: 0238.712.606(07), Fax-mail: 0338.818.784
E-mail:sfantulsava.buzau@gmail.com
Nr.Reg.Com.J10/682/2008; CUI:23867894



STRUCTURA DE MANAGEMENT AL CALITATII SERVICIILOR

CATRE,

MEDICII COORDONATORI COMPARTIMENTE CU PATURI



Analiza satisfacției pacienților internați în Spitalul Sfântul Sava Buzau în luna iulie 2019

Aprecierea satisfacției reprezintă un indicator important asupra calității îngrijirilor pe care un sistem de sănătate îl oferă. Satisfacția pacientului influențează accesul la serviciile medicale, în sensul că un pacient satisfăcut va reveni la medicul respectiv sau la spital, crescând adresabilitatea. Evaluarea satisfacției pacientului reprezintă felul în care unitatea vine în întâmpinarea valorilor și așteptărilor pacienților.

Obiectivele studiului:

Prezentul studiu a fost concentrat mai mult asupra unui scop principal și anume evaluarea așteptărilor pacienților Spitalului Sf Sava Buzău privind calitatea serviciilor medicale, gradul de satisfacție în ceea ce privește prestarea serviciilor medicale și de suport, accesul la serviciile medicale.

În acest demers s-a ținut cont de faptul că satisfacerea nevoilor percepute de pacient (cerințele subiective) nu se poate face decât prin respectarea normelor și standardelor (cerințe obiective).

În construirea modelului de chestionar (25 întrebări) s-a avut în vedere **traseul pacientului** într-o unitate cu paturi, care reprezintă drumul parcurs de acesta de la intrarea și până la ieșirea din spital, și include toate elementele cu care acesta vine în contact, atât cele din componenta medicală (specifică) cât și cele din componenta administrativă (de suport/nespecifică).

Scopul autoevaluării sistemului de management al calității serviciilor în spital este fundamentarea deciziei privind reglarea operațiunilor și a proceselor în vederea obținerii unui serviciu spitalicesc optim adresat pacientului și siguranței acestuia.

Avantajele unui asemenea demers sunt evidente: rezultatele studiului permit formarea unei opinii generale a gradului de mulțumire a pacienților față de serviciile prestate precum și

luarea unor decizii de îmbunătățire a serviciilor pe baza feed-back-ului. Asigurare unor servicii medicale și de suport de calitate, continue, în condiții de siguranță atât pentru pacient cât și pentru personal, cu minimizarea riscurilor, are drept scop obținerea echilibrului dinamic al pacienților, priviți ca și clienți (atât cu drepturi dar și cu obligații care trebuie respectate pe parcursul duratei de spitalizare), cu scopul de a le menține sau reda autonomia și independența, în vederea unei reintegrări cât mai rapide socio-profesionale, cu reducerea costurilor pentru întreaga societate.

În vederea aprecierii calității îngrijirilor medicale și serviciilor de suport oferite de profesioniștii Spitalului Sf Sava Buzău, respectând Procedura operațională de administrare și colectare chestionare de opinie, fiecărui pacient la internare i s-a înmânat un chestionar de opinie de către asistenta șefă/ asistenta de salon a fiecărei secții / compartiment, explicându-i-se modalitatea de completare, faptul că este voluntară această activitate și se desfășoară printr-o metodologie care respectă anonimatul și confidențialitatea datelor.

Pacienții au fost informați cu privire la locul de depunere a formularului completat (în cutia de colectare a chestionarelor, existentă în fiecare secție) și la momentul depunerii acestuia (externarea din spital). Pentru pacienții fără discernământ sau copii, chestionarul a fost completat de aparținători/reprezentanți legali.

Chestionarele colectate au fost centralizate și prelucrate ce către personalul Serviciului de StatisticăMedicală al spitalului, **pe fiecare secție în parte și total spital**.

Analiza datelor colectate s-a făcut în cadrul Serviciului de Management al Calității Serviciilor Medicale. Rezultatele analizei și propunerile de îmbunătățire a serviciilor medicale și de suport au fost puse la dispoziția șefilor de secții/compartimente pentru implementare, pe baza deciziilor luate de către Comitetului director.

Din totalul de 20 chestionare distribuite pacienților /aparținătorilor au răspuns 18, reprezentând 90% din chestionați.

Măsuri propuse : creșterea numărului de chestionare de satisfacție completate, cu monitorizare specială a secțiilor cu un număr redus de respondenți, precum și creșterea numărului de pacienți care completează chestionare de satisfacție, prin aducerea la cunoștința pacienților a importanței și necesității completării chestionarelor de opinie, în vederea luării măsurilor care se impun în cazul existenței disfuncționalităților.

Responsabil: asistentele șefe.

Din punct de vedere al structurii populației respondente, situația se prezintă astfel:

Se constată ca din totalul de 18 pacienți care au răspuns chestionarelor, 45% provin din mediul rural, iar 55% din mediul urban, ponderea cea mai mare având-o pacienții, cu vârstă peste 70 ani (72%), urmați de intervalul de vârstă <70 de ani (28%). Repartiția pe sexe ne arată o predominanță a sexului feminin (55%) vs masculin (45%).

1. Cine v-a adus/v-a însoțit de la serviciul de internări până în salon?

S-a constatat că 100 % din pacienții care au răspuns chestionarelor au fost însoțiti pe traseul serviciu internări - secție de către personalul sanitar.

Măsuri: reinstruirea personalului medical, în ceea ce privește modul de însoțire al pacientului pe durata spitalizarii, în toate secțiile și departamentele spitalului, având drept scop prevenirea riscului de cădere, fluidizarea și respectarea circuitelor spitalului. Tematica se va regăsi în Planul de instruire pe 2020 la nivel de spital.

Responsabili: asistenta şefa

2. La internare ați fost informat asupra drepturilor dumneavoastră ca pacient?

Răspuns: 100% - Da

3. La internare ați fost informat cu privire la regulile de comportament în spital?

Răspuns: 100% - Da

Recomandări întrebarea 2 și 3: Respectarea Planului anual de instruire al personalului, care cuprinde legislația în domeniu (Legea 46/2003 actualizată), materiale informative afișate vizibil în zone accesibile pacienților/aparținătorilor la nivelul fiecărei secții/salon cu privire la drepturile dar și obligațiile pacientului, precum și pe site-spital (secțiune dedicată informării pacientului), completarea de către pacient a Consimțământului informat numai după primirea tuturor informațiilor necesare.

Responsabili: asistenta şefa, administrator site

4. La internare ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală în spital?

Răspuns: 95% - Da, 5% - Nu

Recomandări:

- asigurarea de materiale informative cu privire la educația sanitară și preventive afișate vizibil în zone accesibile pacienților/aparținătorilor
- instrucțiunile de spălare și dezinfecție a mâinilor să fie afișate vizibil la fiecare lavoar și dozator pentru dezinfectarea mâinilor, la intrarea/iesirea din secție,
- **Responsabili:** asistenta şefa /comitet director

5. La internare ați fost informat cu privire la riscul de cădere/alunecare în incinta spitalului?

Răspuns: 95% - Da

Recomandări:

- Avertizarea pacienților/aparținătorilor cu privire la riscul de cădere (materiale informative)
- Semnalizarea pacienților cu risc de cădere după evaluarea riscului de cădere la internare

- Semnalizarea pavimentelor umede.
 - Montarea mâinii curente pe coridoare
 - Paturi de spital care să asigure protecția împotriva căderilor accidentale.
 - Brancarduri cu suporti laterali rabatabili/ fotolii rulante cu sisteme de siguranță (centuri)
 - Grupuri sanitare care să permită accesul și utilizarea facilă pentru persoanele cu dizabilități.
- Responsabili:** asistenți șefi/comitet director

6. Sunteți mulțumit de calitatea informațiilor primite cu privire la diagnostic, tratament și regimul prescris?

Răspuns: 95% - Da,

7. Vi s-a explicat pe înțelesul dumneavoastră planul terapeutic (tratamentul și investigațiile recomandate) de către medicul curant?

Răspuns: 100% - Da,

8. Îngrijirile pe care le-ați primit v-au fost explicate pe înțelesul dumneavoastră de către asistentele medicale?

S-a constatat că 100 % din pacienții care au răspuns chestionarelor au declarat că au înțeles care a fost scopul îngrijirilor medicale acordate de către asistentele medicale.

9. Cum apreciați calitatea comunicării cu personalul spitalului, pe o scală de la 1 la 3?

(1 = calitate scăzută a comunicării, 2 = mulțumitoare și 3 = foarte bună)

Raspuns : 5%- multumitor ; 95%- foarte buna

10. Personalul spitalului a fost amabil cu dumneavoastră și disponibil la toate solicitările pe parcursul internării?

Răspuns : 95% Da

11. Vă rugăm să acordați calitative pentru următoarele servicii(Cazare,Curățenie):

Gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea serviciilor de cazare și curățenie, , pacienții apreciind cu **calificativul bine și foarte bine** serviciile astfel:

- 95% foarte bine, 5% bine - pentru cazare.
- 100% foarte bine, - pentru curățenie.

12. În salonul dumneavoastră se face curățenie:

Răspuns 100% de cate ori e nevoie;

13. Vă rugăm să acordați calitative pentru următoarele caracteristici ambientale:

-temperatura-90% foarte bine

-zgomot-85%-foarte bine

14. Sunteți mulțumiți de aspectul lenjeriei și a efectelor personale (pijamale, papuci, halate) primite de la spital pe parcursul internării?

Gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea lenjeriei și a efectelor personale: 100% din pacienți au fost mulțumiți, acest lucru s-a datorat achiziției unei părți din necesarul estimat de lenjerii pentru spital conform Planului de măsuri pentru creșterea satisfacției pacienților

CALITATEA LENJERIEI

Constatări:

Putem considera că este un grad corespunzător de satisfacție pentru calitatea lenjeriei, 100% apreciind ca fiind foarte bine.

Responsabilități: comitet director

15. Vă rugăm să acordați calificative pentru (Calitatea hranei, Serviciul de distribuire a hranei):

Gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea hranei și al serviciului de distribuire al ei este uniform, pacienții apreciind cu **calificativul binești foarte bine** serviciile astfel:

Pacienții au apreciat aceste servicii astfel:

- 89% „foarte bine”, 11% „bine” - pentru calitatea hranei.
- 95% „foarte bine”, 05% „bine” - pentru serviciul de distribuire a hranei.

CONSTATĂRI CU PRIVIRE LA CALITATEA HRANEI ȘI A SERVICIULUI DE DISTRIBUIRE A EI

Putem considera că este un grad corespunzător de satisfacție privind calitatea hranei și acest lucru s-a datorat în principal creșterii normei de hrană începând cu luna oct. 2016, ce a determinat ca medicul nutriționist să poată să îmbunătățească rețetarul atât calitativ cât și cantitativ.

Măsuri propuse:

Pentru reducerea procentului de pacienți nemulțumiți de calitatea hranei, s-a recomandat diversificarea și imbogățirea meniurilor.

O altă recomandare este legată de modul de prezentare al hranei și servirea acesteia. În conformitate cu cerințele legale în vigoare, și cerințelor impuse prin caietul de sarcini și contractului încheiat de către spital în vederea asigurării serviciului de preparare, transport și distribuire a hranei pentru bolnavi, firma prestatoare are obligația:

- . sa transporte hrana la ora fixata de catre beneficiar;

Responsabilități: comitet director, prestator serviciu preparare, transport și distribuție hrana.

16. În deplasarea prin spital pentru investigații și/sau consult și/sau tratament ați fost însoțit de:

Personal sanitar-100%

17. Vă rugăm să acordați calificative pentru calitatea îngrijirilor medicale acordate de :

La întrebarea referitoare la gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea îngrijirilor medicale acordate de către personalul medical, se constată că s-au acordat calificative pentru diferitele categorii de personal astfel:

- Medici: 100% dintre respondenți acordă calificativul „foarte bine” - fiind foarte mulțumiți de calitatea îngrijirilor acordate de medici
- Asistentele medicale: 100% dintre respondenți acordă calificativul „foarte bine”, fiind foarte mulțumiți de calitatea îngrijirilor acordate de asistentele medicale

Infirmiere: 100% dintre respondenți acordă calificativul „foarte bine”, fiind foarte mulțumiți de calitatea îngrijirilor acordate de infirmiere

Măsuri: reinstruirea personalului medical și auxiliar – în ceea ce privește modul de asigurare a îngrijirilor specifice și comunicarea cu pacienții

Responsabili: asistentele şefe, medici şefi de secție

18. Ați cumpărat sau v-a cumpărat familia medicamente și/sau materiale sanitare pe parcursul internării?

În ceea ce privește proveniența medicamentelor 100% dintre respondenți declară că au primit de la spital medicația.

Măsuri propuse: aprovizionarea ritmică, fără întreruperi și în cantități suficiente cu medicamente, conform cerințelor fiecărei secții (estimarea consumurilor)

Responsabili: director medical, medici şefi secție, farmacist şef, aprovizionare, achiziții, director finanțier contabil

19. Vi s-au explicitat riscurile medicației prescrise și riscurile asocierilor de medicamente pe care le primiți?

Raspuns:

95%-da

20. Administrarea medicamentelor pe cale orală s-a făcut sub supravegherea asistentei?

Raspuns :

100-Da

21. Ați fost mulțumit de îngrijirile acordate

In ceea ce privește gradul de mulțumire referitor la îngrijirile acordate

- În timpul zilei 95% mulțumiți și 5% nemulțumiți.
- În timpul nopții 89% mulțumiți și 11% nemulțumiți.
- Sâmbăta, duminica și sărbatori legale – 89% mulțumiți și 11% nemulțumiți.

Constatări: Există nemulțumiri din partea pacienților în ceea ce privește îngrijirile acordate, cauzate de numărul insuficient al personalului.

Recomandări: angajarea de personal pe secții/compartimente/laboratoare conform normativului, gradului de ocupare al patului și în funcție de nivelul de dependență al pacientului.

Responsabil: manager/RUNOS

22. Personalul medical utilizează mănuși de unică folosință la fiecare activitate medicală sau de îngrijire?

100%-Da

23. Impresia dvs. Generală

-95%- foarte multumit

-5%-multumit

24. V-ați interna la nevoie, oricând, sau ați recomanda spitalul altor persoane?

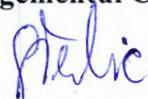
Impresia generală a pacienților respondenți este una foarte bună, 100% declară că probabil da, s-ar interna la nevoie oricând aici și ar recomanda spitalul și altor persoane, 100% „în mod cert, da” .

Ca o concluzie generală putem aprecia că răspunsurile obținute sunt favorabile.

RECOMANDĂRI GENERALE:

- Se vor formula propunerii ținând cont de sugestiile făcute de către pacienții respondenți
- Se vor face note de informare pentru fiecare secție cu privire la datele obținute, în vederea îmbunătățirii rezultatelor și evitarea situațiilor care au determinat obținerea unui punctaj/procent mai mic.
- Se vor respecta planificările privind instruirea personalului în ceea ce privește procedurile de îngrijiri specifice, protocoalele medicale, drepturile pacientului precum și toate reglementările în vigoare și regulamentele interne.

Responsabil Managementul Calitatii,





Spitalul SF. SAVA - S.R.L. – Buzău
Str. Crizantemelor Nr. 5
Cod poștal: 120194
Tel: 0238.712.606(07), Fax-mail: 0338.818.784
E-mail:sfantulsava.buzau@gmail.com
Nr.Reg.Com.J10/682/2008; CUI:23867894



STRUCTURA DE MANAGEMENT AL CALITATII SERVICIILOR

CATRE,

MEDICII COORDONATORI COMPARTIMENTE CU PATURI

Analiza satisfacției pacienților internați în Spitalul Sfântul Sava Buzău în luna august 2019

Aprecierea satisfacției reprezintă un indicator important asupra calității îngrijirilor pe care un sistem de sănătate îl oferă. Satisfacția pacientului influențează accesul la serviciile medicale, în sensul că un pacient satisfăcut va reveni la medicul respectiv sau la spital, crescând adresabilitatea. Evaluarea satisfacției pacientului reprezintă felul în care unitatea vine în întâmpinarea valorilor și așteptărilor pacienților.

Obiectivele studiului:

Prezentul studiu a fost concentrat mai mult asupra unui scop principal și anume evaluarea așteptărilor pacienților Spitalului Sf Sava Buzău privind calitatea serviciilor medicale, gradul de satisfacție în ceea ce privește prestarea serviciilor medicale și de suport, accesul la serviciile medicale.

În acest demers s-a ținut cont de faptul că satisfacerea nevoilor percepute de pacient (cerințele subiective) nu se poate face decât prin respectarea normelor și standardelor (cerințe obiective).

În construirea modelului de chestionar (25 întrebări) s-a avut în vedere traseul pacientului într-o unitate cu paturi, care reprezintă drumul parcurs de acesta de la intrarea și până la ieșirea din spital, și include toate elementele cu care acesta vine în contact, atât cele din componenta medicală (specifică) cât și cele din componenta administrativă (de suport/nespecifică).

Scopul autoevaluării sistemului de management al calității serviciilor în spital este fundamentarea deciziei privind reglarea operațiunilor și a proceselor în vederea obținerii unui serviciu spitalicesc optim adresat pacientului și siguranței acestuia.

Avantajele unui asemenea demers sunt evidente: rezultatele studiului permit formarea unei opinii generale a gradului de mulțumire a pacienților față de serviciile prestate precum și luarea unor decizii de îmbunătățire a serviciilor pe baza feed-back-ului. Asigurare unor servicii medicale și de suport de calitate, continue, în condiții de siguranță atât pentru pacient cât și pentru personal, cu minimizarea riscurilor, are drept scop obținerea echilibrului dinamic al pacienților, priviți ca și clienți (atât cu drepturi dar și cu obligații care trebuie respectate pe parcursul duratei de spitalizare), cu scopul de a le menține sau reda autonomia și independența, în vederea unei reintegrări cât mai rapide socio-profesionale, cu reducerea costurilor pentru întreaga societate.

În vederea aprecierii calității îngrijirilor medicale și serviciilor de suport oferite de profesioniștii Spitalului Sf Sava Buzău, respectând Procedura operațională de administrare și colectare chestionare de opinie, fiecărui pacient la internare i s-a înmânat un chestionar de opinie de către asistenta șefă/ asistenta de salon a fiecărei secții / compartiment, explicându-i-se modalitatea de completare, faptul că este voluntară această activitate și se desfășoară printr-o metodologie care respectă anonimatul și confidențialitatea datelor.

Pacienții au fost informați cu privire la locul de depunere a formularului completat (în cutia de colectare a chestionarelor, existentă în fiecare secție) și la momentul depunerii acestuia (externarea din spital). Pentru pacienții fără discernământ sau copii, chestionarul a fost completat de aparținători/reprezentanți legali.

Chestionarele colectate au fost centralizate și prelucrate ce către personalul Serviciului de StatisticăMedicală al spitalului, **pe fiecare secție în parte și total spital**.

Analiza datelor colectate s-a făcut în cadrul Serviciului de Management al Calității Serviciilor Medicale. Rezultatele analizei și propunerile de îmbunătățire a serviciilor medicale și de suport au fost puse la dispoziția șefilor de secții/compartimente pentru implementare, pe baza deciziilor luate de către Comitetului director.

Din totalul de 30 chestionare distribuite pacienților /aparținătorilor au răspuns 22, reprezentând 73% din chestionați.

Măsuri propuse : creșterea numărului de chestionare de satisfacție complete, cu monitorizare specială a secțiilor cu un număr redus de respondenți, precum și creșterea numărului de pacienți care completează chestionare de satisfacție, prin aducerea la cunoștința pacienților a importanței și necesității completării chestionarelor de opinie, în vederea luării măsurilor care se impun în cazul existenței disfuncționalităților.

Responsabil: asistentele șefe.

Din punct de vedere al structurii populației respondente, situația se prezintă astfel:

Se constată ca din totalul de 22 pacienți care au răspuns chestionarelor, 46% provin din mediul rural, iar 54% din mediul urban, ponderea cea mai mare având-o pacienții, cu vârstă peste 70 ani

(77%), urmați de intervalul de vârstă <70 de ani (23%). Repartiția pe sexe ne arată o predominanță a sexului feminin (64%) vs masculin (36%).

1. Cine v-a adus/v-a însoțit de la serviciul de internări până în salon?

S-a constatat că 100 % din pacienții care au răspuns chestionarelor au fost însoțiti pe traseul serviciu internări - secție de către personalul sanitar.

Măsuri: reinstruirea personalului medical, în ceea ce privește modul de însoțire al pacientului pe durata spitalizării, în toate secțiile și departamentele spitalului, având drept scop prevenirea riscului de cădere, fluidizarea și respectarea circuitelor spitalului. Tematica se va regăsi în Planul de instruire pe 2020 la nivel de spital.

Responsabili: asistenta şefa

2. La internare ați fost informat asupra drepturilor dumneavoastră ca pacient?

Răspuns: 100% - Da

3. La internare ați fost informat cu privire la regulile de comportament în spital?

Răspuns: 100% - Da

Recomandări întrebarea 2 și 3: Respectarea Planului anual de instruire al personalului, care cuprinde legislația în domeniu (Legea 46/2003 actualizată), materiale informative afișate vizibil în zone accesibile pacienților/aparținătorilor la nivelul fiecărei secții/salon cu privire la drepturile dar și obligațiile pacientului, precum și pe site-spital (secțiune dedicată informării pacientului), completarea de către pacient a Consimțământului informat numai după primirea tuturor informațiilor necesare.

Responsabili: asistenta şefa, administrator site

4. La internare ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală în spital?

Răspuns: 91% - Da, 9% - Nu

Recomandări:

- asigurarea de materiale informative cu privire la educația sanitară și preventive afișate vizibil în zone accesibile pacienților/aparținătorilor
- instrucțiunile de spălare și dezinfecție a mâinilor să fie afișate vizibil la fiecare lavoar și dozator pentru dezinfectarea mâinilor, la intrarea/iesirea din secție,
- **Responsabili:** asistenta şefa /comitet director

5. La internare ați fost informat cu privire la riscul de cădere/alunecare în incinta spitalului?

Răspuns: 91% - Da

Recomandări:

- Avertizarea pacienților/aparținătorilor cu privire la riscul de cădere (materiale informative)
 - Semnalizarea pacienților cu risc de cădere după evaluarea riscului de cădere la internare
 - Semnalizarea pavimentelor umede.
 - Montarea mâinii curente pe coridoare
 - Paturi de spital care să asigure protecția împotriva căderilor accidentale.
 - Brancarduri cu suporti laterali rabatabili/ fotolii rulante cu sisteme de siguranță (centuri)
 - Grupuri sanitare care să permită accesul și utilizarea facilă pentru persoanele cu dizabilități.
- Responsabili:** asistenți şefi/comitet director

6. Sunteți mulțumit de calitatea informațiilor primite cu privire la diagnostic, tratament și regimul prescris?

Răspuns: 95% - Da,

7. Vi s-a explicat pe înțelesul dumneavoastră planul terapeutic (tratamentul și investigațiile recomandate) de către medicul curant?

Răspuns: 91% - Da,

8. Îngrijirile pe care le-ați primit v-au fost explicate pe înțelesul dumneavoastră de către asistentele medicale?

S-a constatat că 100 % din pacienții care au răspuns chestionarelor au declarat că au înțeles care a fost scopul îngrijirilor medicale acordate de către asistentele medicale.

9. Cum apreciați calitatea comunicării cu personalul spitalului, pe o scală de la 1 la 3?

(1 = calitate scăzută a comunicării, 2 = mulțumitoare și 3 = foarte bună)

Raspuns : 5%- multumitor ; 95%- foarte buna

10. Personalul spitalului a fost amabil cu dumneavoastră și disponibil la toate solicitările pe parcursul internării?

Raspuns : 95% Da

11. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii(Cazare,Curățenie):

Gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea serviciilor de cazare și curățenie, , pacienții apreciind cu **calificativul bine și foarte bine** serviciile astfel:

- 95% foarte bine, 5% bine - pentru cazare.
- 100% foarte bine, - pentru curățenie.

12. În salonul dumneavoastră se face curățenie:

Raspuns 100% de cate ori e nevoie;

13. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele caracteristici ambientale:

-temperatura-90% foarte bine

-zgomot-86%-foarte bine

14. Sunteți mulțumiți de aspectul lenjeriei și a efectelor personale (pijamale, papuci, halate) primite de la spital pe parcursul internării?

Gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea lenjeriei și a efectelor personale: 100% din pacienți au fost mulțumiți, acest lucru s-a datorat achiziției unei părți din necesarul estimat de lenjerii pentru spital conform Planului de măsuri pentru creșterea satisfacției pacienților

CALITATEA LENJERIEI

Constatări:

Putem considera că este un grad corespunzător de satisfacție pentru calitatea lenjeriei, 100% apreciind ca fiind foarte bine.

Măsuri:

Achiziționarea a cel puțin un set de lenjerie pentru toate secțiile/compartimentele, astfel încât să existe conform procedurii 3 schimburi pentru fiecare pat (1 pe pat, 1 la spălătorie, 1 de rezervă)

Responsabilități: comitet director

15. Vă rugăm să acordați calificative pentru (Calitatea hranei, Serviciul de distribuire a hranei):

Gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea hranei și al serviciului de distribuire al ei este uniform, pacienții apreciind cu **calificativul binești foarte bine** serviciile astfel:

Pacienții au apreciat aceste servicii astfel:

- 86% „foarte bine”, 14% „bune” - pentru calitatea hranei.
- 95% „foarte bine”, 5% „bune” - pentru serviciul de distribuire a hranei.

CONSTATĂRI CU PRIVIRE LA CALITATEA HRANEI ȘI A SERVICIULUI DE DISTRIBUIRE A EI

Putem considera că este un grad corespunzător de satisfacție privind calitatea hranei și acest lucru s-a datorat în principal creșterii normei de hrană începând cu luna oct. 2016, ce a determinat ca medicul nutriționist să poată să îmbunătățească rețetarul atât calitativ cât și cantitativ.

16. În deplasarea prin spital pentru investigații și/sau consult și/sau tratament ați fost însorit de:

Personal sanitar-100%

17. Vă rugăm să acordați calificative pentru calitatea îngrijirilor medicale acordate de :

La întrebarea referitoare la gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea îngrijirilor medicale acordate de către personalul medical, se constată că s-au acordat calificative pentru diferitele categorii de personal astfel:

- Medici: 95% dintre respondenți acordă calificativul „foarte bine” - fiind foarte mulțumiți de calitatea îngrijirilor acordate de medici
- Asistentele medicale: 91% dintre respondenți acordă calificativul „foarte bine”, fiind foarte mulțumiți de calitatea îngrijirilor acordate de asistentele medicale

Infirmiere: 95% dintre respondenți acordă calificativul „foarte bine”, fiind foarte mulțumiți de calitatea îngrijirilor acordate de infirmiere

Măsuri: reinstruirea personalului medical și auxiliar – în ceea ce privește modul de asigurare a îngrijirilor specifice și comunicarea cu pacienții

Responsabili: asistentele şefe, medici şefi de secție

18. Ați cumpărat sau v-a cumpărat familia medicamente și/sau materiale sanitare pe parcursul internării?

În ceea ce privește proveniența medicamentelor 100% dintre respondenți declară că au primit de la spital medicația.

Măsuri propuse: aprovisionarea ritmică, fără întreruperi și în cantități suficiente cu medicamente, conform cerințelor fiecărei secții (estimarea consumurilor)

Responsabili: director medical, medici şefi secție, farmacist şef, aprovisionare, achiziții, director finanțier contabil

19. Vi s-au explicitat riscurile medicației prescrise și riscurile asocierilor de medicamente pe care le primiți?

Raspuns:

95%-da

20. Administrarea medicamentelor pe cale orală s-a făcut sub supravegherea asistentei?

Raspuns :

100-Da

21. Ați fost mulțumit de îngrijirile acordate

In ceea ce privește gradul de mulțumire referitor la îngrijirile acordate

- În timpul zilei 95% mulțumiți și 5% nemulțumiți.
- În timpul nopții 86% mulțumiți și 14% nemulțumiți.
- Sâmbăta, duminica și sărbatori legale – 91% mulțumiți și 9% nemulțumiți.

Constatări: Există nemulțumiri din partea pacienților în ceea ce privește îngrijirile acordate, cauzate de numărul insuficient al personalului.

Recomandări: angajarea de personal pe secții/compartimente/laboratoare conform normativului, gradului de ocupare al patului și în funcție de nivelul de dependență al pacientului.

Responsabil: manager/RUNOS

22. Personalul medical utilizează mănuși de unică folosință la fiecare activitate medicală sau de îngrijire?

100%-Da

23. Impresia dvs. Generală

-91%- foarte multumit

-9%-multumit

24. V-ați interna la nevoie, oricând, sau ați recomanda spitalul altor persoane?

Impresia generală a pacienților respondenți este una foarte bună, 100% declară că probabil da, s-ar interna la nevoie oricând aici și ar recomanda spitalul și altor persoane, 100% „în mod cert, da” .

Ca o concluzie generală putem aprecia că răspunsurile obținute sunt favorabile.

RECOMANDĂRI GENERALE:

- Se vor formula propunerii ținând cont de sugestiile făcute de către pacienții respondenți
- Se vor face note de informare pentru fiecare secție cu privire la datele obținute, în vederea îmbunătățirii rezultatelor și evitarea situațiilor care au determinat obținerea unui punctaj/procent mai mic.
 - Se vor respecta planificările privind instruirea personalului în ceea ce privește procedurile de îngrijiri specifice, protocoalele medicale, drepturile pacientului precum și toate reglementările în vigoare și regulamentele interne.

RECOMANDARILE SMC cu privire la creșterea satisfacției pacienților pentru anul 2019 se regăsesc în PLAN DE MĂSURI PRIVIND CRESTEREA SATISFACTIEI PACIENTILOR ȘI VIZITATORILOR pe anul 2019, aprobat de Comitetul Director

Responsabil Managementul Calitatii,



Spitalul SF. SAVA - S.R.L. – Buzău
Str. Crizantemelor Nr. 5
Cod poștal: 120194
Tel: 0238.712.606(07), Fax-mail: 0338.818.784
E-mail: sfantulsava.buzau@gmail.com
Nr.Reg.Com.J10/682/2008; CUI:23867894



STRUCTURA DE MANAGEMENT AL CALITATII SERVICIILOR



CATRE,

MEDICII COORDONATORI COMPARTIMENTE CU PATURI

Analiza satisfacției pacienților internați în Spitalul Sfântul Sava Buzau în luna septembrie 2019

Aprecierea satisfacției reprezintă un indicator important asupra calității îngrijirilor pe care un sistem de sănătate îl oferă. Satisfacția pacientului influențează accesul la serviciile medicale, în sensul că un pacient satisfăcut va reveni la medicul respectiv sau la spital, crescând adresabilitatea. Evaluarea satisfacției pacientului reprezintă felul în care unitatea vine în întâmpinarea valorilor și așteptărilor pacienților.

Obiectivele studiului:

Prezentul studiu a fost concentrat mai mult asupra unui scop principal și anume evaluarea așteptărilor pacienților Spitalului Sf Sava Buzău privind calitatea serviciilor medicale, gradul de satisfacție în ceea ce privește prestarea serviciilor medicale și de suport, accesul la serviciile medicale.

În acest demers s-a ținut cont de faptul că satisfacerea nevoilor percepute de pacient (cerințele subiective) nu se poate face decât prin respectarea normelor și standardelor (cerințe obiective).

În construirea modelului de chestionar (25 întrebări) s-a avut în vedere **traseul pacientului** într-o unitate cu paturi, care reprezintă drumul parcurs de acesta de la intrarea și până la ieșirea din spital, și include toate elementele cu care acesta vine în contact, atât cele din componenta medicală (specifică) cât și cele din componenta administrativă (de suport/nespecifică).

Scopul autoevaluării sistemului de management al calității serviciilor în spital este fundamentarea deciziei privind reglarea operațiunilor și a proceselor în vederea obținerii unui serviciu spitalicesc optim adresat pacientului și sigurantei acestuia.

Avantajele unui asemenea demers sunt evidente: rezultatele studiului permit formarea unei opinii generale a gradului de mulțumire a pacienților față de serviciile prestate precum și luarea unor decizii de îmbunătățire a serviciilor pe baza feed-back-ului. Asigurare unor servicii medicale și de suport de calitate, continue, în condiții de siguranță atât pentru pacient cât și pentru personal, cu minimizarea riscurilor, are drept scop obținerea echilibrului dinamic al pacienților, priviți ca și clienți (atât cu drepturi dar și cu obligații care trebuie respectate pe parcursul duratei de spitalizare), cu scopul de a le menține sau reda autonomia și independentă, în vederea unei reintegrări cât mai rapide socio-profesionale, cu reducerea costurilor pentru întreaga societate.

În vederea aprecierii calității îngrijirilor medicale și serviciilor de suport oferite de profesioniștii Spitalului Sf Sava Buzău, respectând Procedura operațională de administrare și colectare chestionare de opinie, fiecărui pacient la internare i s-a înmânat un chestionar de opinie de către asistenta șefă/ asistenta de salon a fiecărei secții / compartiment, explicându-i-se modalitatea de completare, faptul că este voluntară această activitate și se desfășoară printr-o metodologie care respectă anonimatul și confidențialitatea datelor.

Pacienții au fost informați cu privire la locul de depunere a formularului completat (în cutia de colectare a chestionarelor, existentă în fiecare secție) și la momentul depunerii acestuia (externarea din spital). Pentru pacienții fără discernământ sau copii, chestionarul a fost completat de aparținători/reprezentanți legali.

Chestionarele colectate au fost centralizate și prelucrate ce către personalul Serviciului de StatisticăMedicală al spitalului, **pe fiecare secție în parte și total spital**.

Analiza datelor colectate s-a făcut în cadrul Serviciului de Management al Calității Serviciilor Medicale. Rezultatele analizei și propunerile de îmbunătățire a serviciilor medicale și de suport au fost puse la dispoziția șefilor de secții/compartimente pentru implementare, pe baza deciziilor luate de către Comitetului director.

Din totalul de 30 chestionare distribuite pacienților /aparținătorilor au răspuns 20, reprezentând 66% din chestionați.

Măsuri propuse : creșterea numărului de chestionare de satisfacție completate, cu monitorizare specială a secțiilor cu un număr redus de respondenți, precum și creșterea numărului de pacienți care completează chestionare de satisfacție, prin aducerea la cunoștința pacienților a importanței și necesității completării chestionarelor de opinie, în vederea luării măsurilor care se impun în cazul existenței disfuncționalităților.

Responsabil: asistentele șefe.

Din punct de vedere al structurii populației respondente, situația se prezintă astfel:

Se constată ca din totalul de 20 pacienți care au răspuns chestionarelor, 46% provin din mediul rural, iar 54% din mediul urban, ponderea cea mai mare având-o pacienții, cu vârstă peste 70 ani

(73%), urmați de intervalul de vârstă <70 de ani (27%). Repartiția pe sexe ne arată o predominantă a sexului feminin (64%) vs masculin (36%).

1. Cine v-a adus/v-a însoțit de la serviciul de internări până în salon?

S-a constatat că 100 % din pacienții care au răspuns chestionarelor au fost însoțiti pe traseul serviciu internări - secție de către personalul sanitar.

Măsuri: reinstruirea personalului medical, în ceea ce privește modul de însoțire al pacientului pe durata spitalizarii, în toate secțiile și departamentele spitalului, având drept scop prevenirea riscului de cădere, fluidizarea și respectarea circuitelor spitalului. Tematica se va regăsi în Planul de instruire pe 2020 la nivel de spital.

Responsabili: asistenta șefa

2. La internare ați fost informat asupra drepturilor dumneavoastră ca pacient?

Răspuns: 100% - Da

3. La internare ați fost informat cu privire la regulile de comportament în spital?

Răspuns: 95% - Da

Recomandări întrebarea 2 și 3: Respectarea Planului anual de instruire al personalului, care cuprinde legislația în domeniu (Legea 46/2003 actualizată), materiale informative afișate vizibil în zone accesibile pacienților/aparținătorilor la nivelul fiecărei secții/salon cu privire la drepturile dar și obligațiile pacientului, precum și pe site-spital (secțiune dedicată informării pacientului), completarea de către pacient a Consimțământului informat numai după primirea tuturor informațiilor necesare.

Responsabili: asistenta șefa, administrator site

4. La internare ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală în spital?

Răspuns: 100% - Da,

Recomandări:

- asigurarea de materiale informative cu privire la educația sanitară și preventive afișate vizibil în zone accesibile pacienților/aparținătorilor
- instrucțiunile de spălare și dezinfecție a mâinilor să fie afișate vizibil la fiecare lavoar și dozator pentru dezinfecțarea mâinilor, la intrarea/iesirea din secție,
- **Responsabili:** asistenta șefa /comitet director

5. La internare ați fost informat cu privire la riscul de cădere/alunecare în incinta spitalului?

Răspuns: 100% - Da

Recomandări:

- Avertizarea pacienților/aparținătorilor cu privire la riscul de cădere (materiale informative)
 - Semnalizarea pacienților cu risc de cădere după evaluarea riscului de cădere la internare
 - Semnalizarea pavimentelor umede.
 - Montarea mâinii curente pe coridoare
 - Paturi de spital care să asigure protecția împotriva căderilor accidentale.
 - Brancarduri cu suporti laterali rabatabili/ fotoliu rulant cu sisteme de siguranță (centuri)
 - Grupuri sanitare care să permită accesul și utilizarea facilă pentru persoanele cu dizabilități.
- Responsabili:** asistenți șefi/comitet director

6. Sunteți mulțumit de calitatea informațiilor primite cu privire la diagnostic, tratament și regimul prescris?

Răspuns: 95% - Da,

7. Vi s-a explicat pe înțelesul dumneavoastră planul terapeutic (tratamentul și investigațiile recomandate) de către medicul curant?

Răspuns: 95% - Da,

8. Îngrijirile pe care le-ați primit v-au fost explicate pe înțelesul dumneavoastră de către asistentele medicale?

S-a constatat că 91 % din pacienții care au răspuns chestionarelor au declarat că au înțeles care a fost scopul îngrijirilor medicale acordate de către asistentele medicale.

9. Cum apreciați calitatea comunicării cu personalul spitalului, pe o scală de la 1 la 3?

(1 = calitate scăzută a comunicării, 2 = mulțumitoare și 3 = foarte bună)

Raspuns : 5%- multumitor ; 95%- foarte buna

10. Personalul spitalului a fost amabil cu dumneavoastră și disponibil la toate solicitările pe parcursul internării?

Raspuns : 95% Da

11. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii(Cazare,Curătenie):

Gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea serviciilor de cazare și curătenie, , pacienții apreciind cu **calificativul bine și foarte bine** serviciile astfel:

- 100% foarte bine, - pentru cazare.
- 95% foarte bine, 5% bine - pentru curătenie.

12. În salonul dumneavoastră se face curătenie:

Raspuns 100% de cate ori e nevoie;

13. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele caracteristici ambientale:

-temperatura-90% foarte bine

-zgomot-86%-foarte bine

14. Sunteți mulțumiți de aspectul lenjeriei și a efectelor personale (pijamale, papuci, halate) primite de la spital pe parcursul internării?

Gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea lenjeriei și a efectelor personale: 100% din pacienți au fost mulțumiți, acest lucru s-a datorat achiziției unei părți din necesarul estimat de lenjerii pentru spital conform Planului de măsuri pentru creșterea satisfacției pacienților

CALITATEA LENJERIEI

Constatări:

Putem considera că este un grad corespunzator de satisfacție pentru calitatea lenjeriei, 91% apreciind ca fiind foarte bine.

Măsuri:

Achiziționarea a cel puțin un set de lenjerie pentru toate secțiile/compartimentele, astfel încât să existe conform procedurii 3 schimburi pentru fiecare pat (1 pe pat, 1 la spălătorie, 1 de rezervă)

Responsabilități: comitet director

15. Vă rugăm să acordați calificative pentru (Calitatea hranei, Serviciul de distribuire a hranei):

Gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea hranei și al serviciului de distribuire al ei este uniform, pacienții apreciind cu **calificativul binești foarte bine** serviciile astfel:

Pacienții au apreciat aceste servicii astfel:

- 95% „foarte bine”, 5% „bune” - pentru calitatea hranei.
- 100% „foarte bine”, - pentru serviciul de distribuire a hranei.

CONSTATĂRI CU PRIVIRE LA CALITATEA HRANEI ȘI A SERVICIULUI DE DISTRIBUIRE A EI

Putem considera că este un grad corespunzator de satisfacție privind calitatea hranei și acest lucru s-a datorat în principal creșterii normei de hrană începând cu luna oct. 2016, ce a determinat ca medicul nutriționist să poată să îmbunătățească rețetarul atât calitativ cât și cantitativ.

Măsuri propuse:

Pentru reducerea procentului de pacienți nemulțumiți de calitatea hranei, s-a recomandat diversificarea și imbogățirea meniurilor.

Responsabilități: comitet director, prestator serviciu preparare, transport și distribuție hrana.

16. În deplasarea prin spital pentru investigații și/sau consult și/sau tratament ați fost însoțit de:

Personal sanitar-100%

17. Vă rugăm să acordați calificative pentru calitatea îngrijirilor medicale acordate de :

La întrebarea referitoare la gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea îngrijirilor medicale acordate de către personalul medical, se constată că s-au acordat calificative pentru diferitele categorii de personal astfel:

- Medici: 95% dintre respondenți acordă calificativul „foarte bine” - fiind foarte mulțumiți de calitatea îngrijirilor acordate de medici
- Asistentele medicale: 95% dintre respondenți acordă calificativul „foarte bine”, fiind foarte mulțumiți de calitatea îngrijirilor acordate de asistentele medicale

Infirmiere: 100% dintre respondenți acordă calificativul „foarte bine”, fiind foarte mulțumiți de calitatea îngrijirilor acordate de infirmiere

Măsuri: reinstruirea personalului medical și auxiliar – în ceea ce privește modul de asigurare a îngrijirilor specifice și comunicarea cu pacienții

Responsabili: asistentele şefe, medici şefi de secție

18. Ați cumpărat sau v-a cumpărat familia medicamente și/sau materiale sanitare pe parcursul internării?

În ceea ce privește proveniența medicamentelor 100% dintre respondenți declară că au primit de la spital medicația.

Măsuri propuse: aprovisionarea ritmică, fără întreruperi și în cantități suficiente cu medicamente, conform cerințelor fiecărei secții (estimarea consumurilor)

Responsabili: director medical, medici şefi secție, farmacist şef, aprovisionare, achiziții, director finanțier contabil

19. Vi s-au explicat riscurile medicației prescrise și riscurile asocierilor de medicamente pe care le primiți?

Raspuns:

100%-da

20. Administrarea medicamentelor pe cale orală s-a făcut sub supravegherea asistentei?

Raspuns :

100-Da

21. Ați fost mulțumit de îngrijirile acordate

In ceea ce privește gradul de mulțumire referitor la îngrijirile acordate

- În timpul zilei 95% mulțumiți și 5% nemulțumiți.
- În timpul nopții 90% mulțumiți și 10% nemulțumiți.
- Sâmbăta, duminica și sărbatori legale – 90% mulțumiți și 10% nemulțumiți.

Constatări: Există nemulțumiri din partea pacienților în ceea ce privește îngrijirile acordate, cauzate de numărul insuficient al personalului.

Recomandări: angajarea de personal pe secții/compartimente/laboratoare conform normativului, gradului de ocupare al patului și în funcție de nivelul de dependență al pacientului.

Responsabil: manager/RUNOS

22. Personalul medical utilizează mănuși de unică folosință la fiecare activitate medicală sau de îngrijire?

100%-Da

23. Impresia dvs. Generală

-95%- foarte multumit

-5%-multumit

24. V-ați interna la nevoie, oricând, sau ați recomanda spitalul altor persoane?

Impresia generală a pacienților respondenți este una foarte buna, 100% declară că probabil da, s-ar interna la nevoie oricând aici și ar recomanda spitalul și altor persoane, 100% „în mod cert, da” .

Ca o concluzie generală putem aprecia că răspunsurile obținute sunt favorabile.

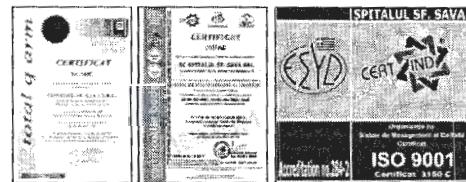
RECOMANDĂRI GENERALE:

- Se vor formula propuneri ținând cont de sugestiile făcute de către pacienții respondenți
- Se vor face note de informare pentru fiecare secție cu privire la datele obținute, în vederea îmbunătățirii rezultatelor și evitarea situațiilor care au determinat obținerea unui punctaj/procent mai mic.
- Se vor respecta planificările privind instruirea personalului în ceea ce privește procedurile de îngrijiri specifice, protocoalele medicale, drepturile pacientului precum și toate reglementările în vigoare și regulamentele interne.

Responsabil Managementul Calitatii,



Spitalul SF. SAVA - S.R.L. – Buzău
Str. Crizantemelor Nr. 5
Cod poștal: 120194
Tel: 0238.712.606(07), Fax-mail: 0338.818.784
E-mail:sfantulsava.buzau@gmail.com
Nr.Reg.Com.J10/682/2008; CUI:23867894



STRUCTURA DE MANAGEMENT AL CALITATII SERVICIILOR

CATRE,

MEDICII COORDONATORI COMPARTIMENTE CU PATURI



Analiza satisfacției pacienților internați în Spitalul Sfântul Sava Buzau în luna octombrie 2019

Aprecierea satisfacției reprezintă un indicator important asupra calității îngrijirilor pe care un sistem de sănătate îl oferă. Satisfacția pacientului influențează accesul la serviciile medicale, în sensul că un pacient satisfăcut va reveni la medicul respectiv sau la spital, crescând adresabilitatea. Evaluarea satisfacției pacientului reprezintă felul în care unitatea vine în întâmpinarea valorilor și așteptărilor pacienților.

Obiectivele studiului:

Prezentul studiu a fost concentrat mai mult asupra unui scop principal și anume evaluarea așteptărilor pacienților Spitalului Sf Sava Buzău privind calitatea serviciilor medicale, gradul de satisfacție în ceea ce privește prestarea serviciilor medicale și de suport, accesul la serviciile medicale.

În acest demers s-a ținut cont de faptul că satisfacerea nevoilor percepute de pacient (cerințele subiective) nu se poate face decât prin respectarea normelor și standardelor (cerințe obiective).

În construirea modelului de chestionar (25 întrebări) s-a avut în vedere **traseul pacientului** într-o unitate cu paturi, care reprezintă drumul parcurs de acesta de la intrarea și până la ieșirea din spital, și include toate elementele cu care acesta vine în contact, atât cele din componenta medicală (specifică) cât și cele din componenta administrativă (de suport/nespecifică).

Scopul autoevaluării sistemului de management al calității serviciilor în spital este fundamentarea deciziei privind reglarea operațiunilor și a proceselor în vederea obținerii unui serviciu spălăcesc optim adresat pacientului și siguranței acestuia.

Avantajele unui asemenea demers sunt evidente: rezultatele studiului permit formarea unei opinii generale a gradului de mulțumire a pacienților față de serviciile prestate precum și luarea unor decizii de îmbunătățire a serviciilor pe baza feed-back-ului. Asigurare unor servicii medicale și de suport de calitate, continue, în condiții de siguranță atât pentru pacient cât și pentru personal, cu minimizarea riscurilor, are drept scop obținerea echilibrului dinamic al pacienților, priviți ca și clienți (atât cu drepturi dar și cu obligații care trebuie respectate pe parcursul duratei de spitalizare), cu scopul de a le menține sau reda autonomia și independența, în vederea unei reintegrări cât mai rapide socio-profesionale, cu reducerea costurilor pentru întreaga societate.

În vederea aprecierii calității îngrijirilor medicale și serviciilor de suport oferite de profesioniștii Spitalului Sf Sava Buzău, respectând Procedura operațională de administrare și colectare chestionare de opinie, fiecărui pacient la internare i s-a înmânat un chestionar de opinie de către asistenta șefă/ asistenta de salon a fiecărei secții / compartiment, explicându-i-se modalitatea de completare, faptul că este voluntară această activitate și se desfășoară printr-o metodologie care respectă anonimatul și confidențialitatea datelor.

Pacienții au fost informați cu privire la locul de depunere a formularului completat (în cutia de colectare a chestionarelor, existentă în fiecare secție) și la momentul depunerii acestuia (externarea din spital). Pentru pacienții fără discernământ sau copii, chestionarul a fost completat de aparținători/reprezentanți legali.

Chestionarele colectate au fost centralizate și prelucrate ce către personalul Serviciului de StatisticăMedicală al spitalului, **pe fiecare secție în parte și total spital**.

Analiza datelor colectate s-a făcut în cadrul Serviciului de Management al Calității Serviciilor Medicale. Rezultatele analizei și propunerile de îmbunătățire a serviciilor medicale și de suport au fost puse la dispoziția șefilor de secții/compartimente pentru implementare, pe baza deciziilor luate de către Comitetului director.

Din totalul de 30 chestionare distribuite pacienților /aparținătorilor au răspuns 23, reprezentând 77% din chestionați.

Măsuri propuse : creșterea numărului de chestionare de satisfacție complete, cu monitorizare specială a secțiilor cu un număr redus de respondenți, precum și creșterea numărului de pacienți care completează chestionare de satisfacție, prin aducerea la cunoștința pacienților a importanței și necesității completării chestionarelor de opinie, în vederea luării măsurilor care se impun în cazul existenței disfuncționalităților.

Responsabil: asistentele șefe.

Din punct de vedere al structurii populației respondente, situația se prezintă astfel:

Se constată ca din totalul de 22 pacienți care au răspuns chestionarelor, 48% provin din mediul rural, iar 52% din mediul urban, ponderea cea mai mare având-o pacienții, cu vârstă peste 70 ani

(87%), urmați de intervalul de vârstă <70 de ani (13%). Repartiția pe sexe ne arată o predominantă a sexului feminin (64%) vs masculin (36%).

1. Cine v-a adus/v-a însoțit de la serviciul de internări până în salon?

S-a constatat că 100 % din pacienții care au răspuns chestionarelor au fost însoțiti pe traseul serviciu internări - secție de către personalul sanitar.

Măsuri: reinstruirea personalului medical, în ceea ce privește modul de însoțire al pacientului pe durata spitalizării, în toate secțiile și departamentele spitalului, având drept scop prevenirea riscului de cădere, fluidizarea și respectarea circuitelor spitalului. Tematica se va regăsi în Planul de instruire pe 2020 la nivel de spital.

Responsabili: asistenta şefa

2. La internare ați fost informat asupra drepturilor dumneavoastră ca pacient?

Răspuns: 100% - Da

3. La internare ați fost informat cu privire la regulile de comportament în spital?

Răspuns: 100% - Da

Recomandări întrebarea 2 și 3: Respectarea Planului anual de instruire al personalului, care cuprinde legislația în domeniu (Legea 46/2003 actualizată), materiale informative afișate vizibil în zone accesibile pacienților/aparținătorilor la nivelul fiecărei secții/salon cu privire la drepturile dar și obligațiile pacientului, precum și pe site-spital (secțiune dedicată informării pacientului), completarea de către pacient a Consimțământului informat numai după primirea tuturor informațiilor necesare.

Responsabili: asistenta şefa, administrator site

4. La internare ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală în spital?

Răspuns: 91% - Da, 9% - Nu

Recomandări:

- asigurarea de materiale informative cu privire la educația sanitară și preventive afișate vizibil în zone accesibile pacienților/aparținătorilor
- instrucțiunile de spălare și dezinfecție a mâinilor să fie afișate vizibil la fiecare lavoar și dozator pentru dezinfectarea mâinilor, la intrarea/iesirea din secție,
- **Responsabili:** asistenta şefa /comitet director

5. La internare ați fost informat cu privire la riscul de cădere/alunecare în incinta spitalului?

Răspuns: 91% - Da

Recomandări:

- Avertizarea pacienților/aparținătorilor cu privire la riscul de cădere (materiale informative)
 - Semnalizarea pacienților cu risc de cădere după evaluarea riscului de cădere la internare
 - Semnalizarea pavimentelor umede.
 - Montarea mâinii curente pe coridoare
 - Paturi de spital care să asigure protecția împotriva căderilor accidentale.
 - Brancarduri cu suporți laterali rabatabili/ fotolii rulante cu sisteme de siguranță (centuri)
 - Grupuri sanitare care să permită accesul și utilizarea facilă pentru persoanele cu dizabilități.
- Responsabili:** asistenți șefi/comitet director

6. Sunteți mulțumit de calitatea informațiilor primite cu privire la diagnostic, tratament și regimul prescris?

Răspuns: 95% - Da,

7. Vi s-a explicat pe înțelesul dumneavoastră planul terapeutic (tratamentul și investigațiile recomandate) de către medicul curant?

Răspuns: 100% - Da,

8. Îngrijirile pe care le-ați primit v-au fost explicate pe înțelesul dumneavoastră de către asistentele medicale?

S-a constatat că 100 % din pacienții care au răspuns chestionarelor au declarat că au înțeles care a fost scopul îngrijirilor medicale acordate de către asistentele medicale.

9. Cum apreciați calitatea comunicării cu personalul spitalului, pe o scală de la 1 la 3?

(1 = calitate scăzută a comunicării, 2 = mulțumitoare și 3 = foarte bună)

Raspuns : 5%- multumitor ; 95%- foarte buna

10. Personalul spitalului a fost amabil cu dumneavoastră și disponibil la toate solicitările pe parcursul internării?

Raspuns : 95% Da

11. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii(Cazare,Curătenie):

Gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea serviciilor de cazare și curătenie, , pacienții apreciind cu **calificativul bine și foarte bine** serviciile astfel:

- 95% foarte bine, 5% bine - pentru cazare.
- 100% foarte bine, - pentru curătenie.

12. În salonul dumneavoastră se face curătenie:

Raspuns 100% de cate ori e nevoie;

13. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele caracteristici ambientale:

- temperatura-90% foarte bine
- zgomot-90%-foarte bine

14. Sunteți mulțumiți de aspectul lenjeriei și a efectelor personale (pijamale, papuci, halate) primite de la spital pe parcursul internării?

Gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea lenjeriei și a efectelor personale: 100% din pacienți au fost mulțumiți, acest lucru s-a datorat achiziției unei părți din necesarul estimat de lenjerii pentru spital conform Planului de măsuri pentru creșterea satisfacției pacienților

CALITATEA LENJERIEI

Constatări:

Putem considera că este un grad corespunzător de satisfacție pentru calitatea lenjeriei, 100% apreciind ca fiind foarte bine.

Măsuri:

Achiziționarea a cel puțin un set de lenjerie pentru toate secțiile/compartimentele, astfel încât să existe conform procedurii 3 schimburi pentru fiecare pat (1 pe pat, 1 la spălătorie, 1 de rezervă)

Responsabilități: comitet director

15. Vă rugăm să acordați calificative pentru (Calitatea hranei, Serviciul de distribuire a hranei):

Gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea hranei și al serviciului de distribuire al ei este uniform, pacienții apreciind cu **calificativul binești foarte bine** serviciile astfel:

Pacienții au apreciat aceste servicii astfel:

- 86% „foarte bine”, 14% „bine” - pentru calitatea hranei.
- 95% „foarte bine”, 5% „bine” - pentru serviciul de distribuire a hranei.

CONSTATĂRI CU PRIVIRE LA CALITATEA HRANEI ȘI A SERVICIULUI DE DISTRIBUIRE A EI

Putem considera că este un grad corespunzător de satisfacție privind calitatea hranei și acest lucru s-a datorat în principal creșterii normei de hrană începând cu luna oct. 2016, ce a determinat ca medicul nutriționist să poată să îmbunătățească rețetarul atât calitativ cât și cantitativ.

16. În deplasarea prin spital pentru investigații și/sau consult și/sau tratament ați fost însorit de:

Personal sanitar-100%

17. Vă rugăm să acordați calificative pentru calitatea îngrijirilor medicale acordate de :

La întrebarea referitoare la gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea îngrijirilor medicale acordate de către personalul medical, se constată că s-au acordat calificative pentru diferitele categorii de personal astfel:

- Medici: 95% dintre respondenți acordă calificativul „foarte bine” - fiind foarte mulțumiți de calitatea îngrijirilor acordate de medici
- Asistentele medicale: 91% dintre respondenți acordă calificativul „foarte bine”, fiind foarte mulțumiți de calitatea îngrijirilor acordate de asistentele medicale

Infirmiere: 95% dintre respondenți acordă calificativul „foarte bine”, fiind foarte mulțumiți de calitatea îngrijirilor acordate de infirmiere

Măsuri: reinstruirea personalului medical și auxiliar – în ceea ce privește modul de asigurare a îngrijirilor specifice și comunicarea cu pacienții

Responsabili: asistentele şefe, medici şefi de secție

18. Ați cumpărat sau v-a cumpărat familia medicamente și/sau materiale sanitare pe parcursul internării?

În ceea ce privește proveniența medicamentelor 100% dintre respondenți declară că au primit de la spital medicația.

Măsuri propuse: aprovisionarea ritmică, fără intreruperi și în cantități suficiente cu medicamente, conform cerințelor fiecărei secții (estimarea consumurilor)

Responsabili: director medical, medici şefi secție, farmacist şef, aprovisionare, achiziții, director finanțiar contabil

19. Vi s-au explicitat riscurile medicației prescrise și riscurile asocierilor de medicamente pe care le primiți?

Raspuns:

95%-da

20. Administrarea medicamentelor pe cale orală s-a făcut sub supravegherea asistentei?

Raspuns :

100-Da

21. Ați fost mulțumit de îngrijirile acordate

In ceea ce privește gradul de mulțumire referitor la îngrijirile acordate

- În timpul zilei 95% mulțumiți și 5% nemulțumiți.
- În timpul nopții 86% mulțumiți și 14% nemulțumiți.
- Sâmbăta, duminica și sărbatori legale – 91% mulțumiți și 9% nemulțumiți.

Constatări: Există nemulțumiri din partea pacienților în ceea ce privește îngrijirile acordate, cauzate de numărul insuficient al personalului.

Recomandari: angajarea de personal pe secții/compartimente/laboratoare conform normativului, gradului de ocupare al patului și în funcție de nivelul de dependență al pacientului.

Responsabil: manager/RUNOS

22. Personalul medical utilizează mănuși de unică folosință la fiecare activitate medicală sau de îngrijire?

100%-Da

23. Impresia dvs. Generală

-91%- foarte multumit

-9%-multumit

24. V-ați interna la nevoie, oricând, sau ați recomanda spitalul altor persoane?

Impresia generală a pacienților respondenți este una foarte bună, 100% declară că probabil da, s-ar interna la nevoie oricând aici și ar recomanda spitalul și altor persoane, 100% „în mod cert, da” .

Ca o concluzie generală putem aprecia că răspunsurile obținute sunt favorabile.

RECOMANDĂRI GENERALE:

- Se vor formula propuneri ținând cont de sugestiile făcute de către pacienții respondenți
- Se vor face note de informare pentru fiecare secție cu privire la datele obținute, în vederea îmbunătățirii rezultatelor și evitarea situațiilor care au determinat obținerea unui punctaj/procent mai mic.
- Se vor respecta planificările privind instruirea personalului în ceea ce privește procedurile de îngrijiri specifice, protocoalele medicale, drepturile pacientului precum și toate reglementările în vigoare și regulamentele interne.

RECOMANDARILE SMC cu privire la creșterea satisfacției pacienților pentru anul 2019 se regăsesc în PLAN DE MĂSURI PRIVIND CRESTEREA SATISFACTIEI PACIENTILOR ȘI VIZITATORILOR pe anul 2019, aprobat de Comitetul Director

Responsabil Managementul Calitatii,



Spitalul SF. SAVA - S.R.L. – Buzău
Str. Crizantemelor Nr. 5
Cod poștal: 120194
Tel: 0238.712.606(07), Fax-mail: 0338.818.784
E-mail:sfantulsava.buzau@gmail.com
Nr.Reg.Com.J10/682/2008; CUI:23867894



STRUCTURA DE MANAGEMENT AL CALITATII SERVICIILOR

CATRE,

MEDICII COORDONATORI COMPARTIMENTE CU PATURI



Analiza satisfacției pacienților internați în Spitalul Sfântul Sava Buzău în luna noiembrie 2019

Aprecierea satisfacției reprezintă un indicator important asupra calității îngrijirilor pe care un sistem de sănătate îl oferă. Satisfacția pacientului influențează accesul la serviciile medicale, în sensul că un pacient satisfăcut va reveni la medicul respectiv sau la spital, crescând adresabilitatea. Evaluarea satisfacției pacientului reprezintă felul în care unitatea vine în întâmpinarea valorilor și așteptărilor pacienților.

Obiectivele studiului:

Prezentul studiu a fost concentrat mai mult asupra unui scop principal și anume evaluarea așteptărilor pacienților Spitalului Sf Sava Buzău privind calitatea serviciilor medicale, gradul de satisfacție în ceea ce privește prestarea serviciilor medicale și de suport, accesul la serviciile medicale.

În acest dersers s-a ținut cont de faptul că satisfacerea nevoilor percepute de pacient (cerințele subiective) nu se poate face decât prin respectarea normelor și standardelor (cerințe obiective).

În construirea modelului de chestionar (25 întrebări) s-a avut în vedere **traseul pacientului** într-o unitate cu paturi, care reprezintă drumul parcurs de acesta de la intrarea și până la ieșirea din spital, și include toate elementele cu care acesta vine în contact, atât cele din componenta medicală (specifică) cât și cele din componenta administrativă (de suport/nespecifică).

Scopul autoevaluării sistemului de management al calității serviciilor în spital este fundamentarea deciziei privind reglarea operațiunilor și a proceselor în vederea obținerii unui serviciu spitalicesc optim adresat pacientului și siguranței acestuia.

Avantajele unui asemenea demers sunt evidente: rezultatele studiului permit formarea unei opinii generale a gradului de mulțumire a pacienților față de serviciile prestate precum și luarea unor decizii de îmbunătățire a serviciilor pe baza feed-back-ului. Asigurare unor servicii medicale și de suport de calitate, continue, în condiții de siguranță atât pentru pacient cât și pentru personal, cu minimizarea riscurilor, are drept scop obținerea echilibrului dinamic al pacienților, priviți ca și clienți (atât cu drepturi dar și cu obligații care trebuie respectate pe parcursul duratei de spitalizare), cu scopul de a le menține sau reda autonomia și independența, în vederea unei reintegrări cât mai rapide socio-profesionale, cu reducerea costurilor pentru întreaga societate.

În vederea aprecierii calității îngrijirilor medicale și serviciilor de suport oferite de profesioniștii Spitalului Sf Sava Buzău, respectând Procedura operațională de administrare și colectare chestionare de opinie, fiecărui pacient la internare i s-a înmânat un chestionar de opinie de către asistenta șefă/ asistenta de salon a fiecărei secții / compartiment, explicându-i-se modalitatea de completare, faptul că este voluntară această activitate și se desfășoară printr-o metodologie care respectă anonimatul și confidențialitatea datelor.

Pacienții au fost informați cu privire la locul de depunere a formularului completat (în cutia de colectare a chestionarelor, existentă în fiecare secție) și la momentul depunerii acestuia (externarea din spital). Pentru pacienții fără discernământ sau copii, chestionarul a fost completat de aparținători/reprezentanți legali.

Chestionarele colectate au fost centralizate și prelucrate ce către personalul Serviciului de StatisticăMedicală al spitalului, **pe fiecare secție în parte și total spital**.

Analiza datelor colectate s-a făcut în cadrul Serviciului de Management al Calității Serviciilor Medicale. Rezultatele analizei și propunerile de îmbunătățire a serviciilor medicale și de suport au fost puse la dispoziția șefilor de secții/compartimente pentru implementare, pe baza deciziilor luate de către Comitetului director.

Din totalul de 25 chestionare distribuite pacienților /aparținătorilor au răspuns 20, reprezentând 80% din chestionați.

Măsuri propuse : creșterea numărului de chestionare de satisfacție completate, cu monitorizare specială a secțiilor cu un număr redus de respondenți, precum și creșterea numărului de pacienți care completează chestionare de satisfacție, prin aducerea la cunoștința pacienților a importanței și necesității completării chestionarelor de opinie, în vederea luării măsurilor care se impun în cazul existenței disfuncționalităților.

Responsabil: asistentele șefe.

Din punct de vedere al structurii populației respondente, situația se prezintă astfel:

Se constată ca din totalul de 20 pacienți care au răspuns chestionarelor, 40% provin din mediul rural, iar 60% din mediul urban, ponderea cea mai mare având-o pacienții, cu vârstă peste 70 ani

(70%), urmați de intervalul de vârstă <70 de ani (30%). Repartiția pe sexe ne arată o predominanță a sexului feminin (60%) vs masculin (40%).

1. Cine v-a adus/v-a însoțit de la serviciul de internări până în salon?

S-a constatat că 100 % din pacienții care au răspuns chestionarelor au fost însoțiti pe traseul serviciu internări - secție de către personalul sanitar.

Măsuri: reinstruirea personalului medical, în ceea ce privește modul de însoțire al pacientului pe durata spitalizarii, în toate secțiile și departamentele spitalului, având drept scop prevenirea riscului de cădere, fluidizarea și respectarea circuitelor spitalului. Tematica se va regăsi în Planul de instruire pe 2020 la nivel de spital.

Responsabili: asistenta șefa

2. La internare ați fost informat asupra drepturilor dumneavoastră ca pacient?

Răspuns: 100% - Da

3. La internare ați fost informat cu privire la regulile de comportament în spital?

Răspuns: 100% - Da

Recomandări întrebarea 2 și 3: Respectarea Planului anual de instruire al personalului, care cuprinde legislația în domeniu (Legea 46/2003 actualizată), materiale informative afișate vizibil în zone accesibile pacienților/aparținătorilor la nivelul fiecărei secții/salon cu privire la drepturile dar și obligațiile pacientului, precum și pe site-spital (secțiunile dedicate informării pacientului), completarea de către pacient a Consimțământului informat numai după primirea tuturor informațiilor necesare.

Responsabili: asistenta șefa, administrator site

4. La internare ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală în spital?

Răspuns: 90% - Da, 10% - Nu

Recomandări:

- asigurarea de materiale informative cu privire la educația sanitară și preventive afișate vizibil în zone accesibile pacienților/aparținătorilor
- instrucțiunile de spălare și dezinfecție a mâinilor să fie afișate vizibil la fiecare lavoar și dozator pentru dezinfecțarea mâinilor, la intrarea/iesirea din secție,
- **Responsabili:** asistenta șefa /comitet director

5. La internare ați fost informat cu privire la riscul de cădere/alunecare în incinta spitalului?

Răspuns: 90% - Da

Recomandări:

- Avertizarea pacienților/aparținătorilor cu privire la riscul de cădere (materiale informative)
 - Semnalizarea pacienților cu risc de cădere după evaluarea riscului de cădere la internare
 - Semnalizarea pavimentelor umede.
 - Montarea mâinii curente pe coridoare
 - Paturi de spital care să asigure protecția împotriva căderilor accidentale.
 - Brancarduri cu suporti laterali rabatabili/ fotoliu rulante cu sisteme de siguranță (centuri)
 - Grupuri sanitare care să permită accesul și utilizarea facilă pentru persoanele cu dizabilități.
- Responsabili:** asistenți șefi/comitet director

6. Sunteți mulțumit de calitatea informațiilor primite cu privire la diagnostic, tratament și regimul prescris?

Răspuns: 95% - Da,

7. Vi s-a explicat pe înțelesul dumneavoastră planul terapeutic (tratamentul și investigațiile recomandate) de către medicul curant?

Răspuns: 100% - Da,

8. Îngrijirile pe care le-ați primit v-au fost explicate pe înțelesul dumneavoastră de către asistentele medicale?

S-a constatat că 90 % din pacienții care au răspuns chestionarelor au declarat că au înțeles care a fost scopul îngrijirilor medicale acordate de către asistentele medicale.

9. Cum apreciați calitatea comunicării cu personalul spitalului, pe o scală de la 1 la 3?

(1 = calitate scăzută a comunicării, 2 = mulțumitoare și 3 = foarte bună)

Raspuns : 15%- multumitor ; 85%- foarte buna

10. Personalul spitalului a fost amabil cu dumneavoastră și disponibil la toate solicitările pe parcursul internării?

Raspuns : 95% Da

11. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii(Cazare,Curătenie):

Gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea serviciilor de cazare și curătenie, , pacienții apreciind cu **calificativul bine și foarte bine** serviciile astfel:

- 95% foarte bine, 5% bine - pentru cazare.
- 90% foarte bine, 10% bine - pentru curătenie.

12. În salonul dumneavoastră se face curătenie:

Raspuns 100% de cate ori e nevoie;

13. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele caracteristici ambientale:

-temperatura-90% foarte bine

-zgomot-80%-foarte bine

14. Sunteți mulțumiți de aspectul lenjeriei și a efectelor personale (pijamale, papuci, halate) primite de la spital pe parcursul internării?

Gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea lenjeriei și a efectelor personale: 100% din pacienți au fost mulțumiți, acest lucru s-a datorat achiziției unei părți din necesarul estimat de lenjerii pentru spital conform Planului de măsuri pentru creșterea satisfacției pacienților

CALITATEA LENJERIEI

Constatări:

Putem considera că este un grad corespunzător de satisfacție pentru calitatea lenjeriei, 100% apreciind ca fiind foarte bine.

Măsuri:

Achiziționarea a cel puțin un set de lenjerie pentru toate secțiile/compartimentele, astfel încât să existe conform procedurii 3 schimburi pentru fiecare pat (1 pe pat, 1 la spălătorie, 1 de rezervă)

Responsabilități: comitet director

15. Vă rugăm să acordați calificative pentru (Calitatea hranei, Serviciul de distribuire a hranei):

Gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea hranei și al serviciului de distribuire al ei este uniform, pacienții apreciind cu **calificativul binești foarte bine** serviciile astfel:

Pacienții au apreciat aceste servicii astfel:

- 90% „foarte bine”, 10% „bine” - pentru calitatea hranei.
- 90% „foarte bine”, 10% „bine” - pentru serviciul de distribuire a hranei.

CONSTATĂRI CU PRIVIRE LA CALITATEA HRANEI ȘI A SERVICIULUI DE DISTRIBUIRE A EI

Putem considera că este un grad corespunzător de satisfacție privind calitatea hranei și acest lucru s-a datorat în principal creșterii normei de hrană începând cu luna oct. 2016, ce a determinat ca medicul nutriționist să poată să îmbunătățească rețetarul atât calitativ cât și cantitativ.

Măsuri propuse:

Pentru reducerea procentului de pacienți nemulțumiți de calitatea hranei, s-a recomandat diversificarea și imbogățirea meniurilor.

O altă recomandare este legată de modul de prezentare al hranei și servirea acesteia. În conformitate cu cerințele legale în vigoare, și cerințelor impuse prin caietul de sarcini și

contractului încheiat de către spital în vederea asigurării serviciului de preparare, transport și distribuire a hranei pentru bolnavi, firma prestatore are obligația:

- . sa transporte hrana la ora fixata de catre beneficiar;

Responsabilități: comitet director, prestator serviciu preparare, transport și distribuie hrană.

16. În deplasarea prin spital pentru investigații și/sau consult și/sau tratament ați fost însotit de:

Personal sanitar-100%

17. Vă rugăm să acordați calitative pentru calitatea îngrijirilor medicale acordate de :

La întrebarea referitoare la gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea îngrijirilor medicale acordate de către personalul medical, se constată că s-au acordat calitative pentru diferitele categorii de personal astfel:

- Medici: 100% dintre respondenți acordă calificativul „foarte bine” - fiind foarte mulțumiți de calitatea îngrijirilor acordate de medici
- Asistentele medicale: 100% dintre respondenți acordă calificativul „foarte bine”, fiind foarte mulțumiți de calitatea îngrijirilor acordate de asistentele medicale

Infirmiere: 100% dintre respondenți acordă calificativul „foarte bine”, fiind foarte mulțumiți de calitatea îngrijirilor acordate de infirmiere

Măsuri: reinstruirea personalului medical și auxiliar – în ceea ce privește modul de asigurare a îngrijirilor specifice și comunicarea cu pacienții

Responsabili: asistentele şefe, medici şefi de secție

18. Ați cumpărat sau v-a cumpărat familia medicamente și/sau materiale sanitare pe parcursul internării?

În ceea ce privește proveniența medicamentelor 100% dintre respondenți declară că au primit de la spital medicația.

Măsuri propuse: aprovisionarea ritmică, fără întreruperi și în cantități suficiente cu medicamente, conform cerințelor fiecărei secții (estimarea consumurilor)

Responsabili: director medical, medici şefi secție, farmacist şef, aprovisionare, achiziții, director finanțier contabil

19. Vi s-au explicitat riscurile medicației prescrise și riscurile asocierilor de medicamente

pe care le primiți?

Raspuns:

95%-da

20. Administrarea medicamentelor pe cale orală s-a făcut sub supravegherea asistentei?

Raspuns :

100-Da

21. Ați fost mulțumit de îngrijirile acordate

In ceea ce privește gradul de mulțumire referitor la îngrijirile acordate

- În timpul zilei 95% mulțumiți și 5% nemulțumiți.
- În timpul nopții 90% mulțumiți și 10% nemulțumiți.
- Sâmbăta, duminica și sărbatori legale – 90% mulțumiți și 10% nemulțumiți.

Constatări: Există nemulțumiri din partea pacienților în ceea ce privește îngrijirile acordate, cauzate de numărul insuficient al personalului.

Recomandari: angajarea de personal pe secții/compartimente/laboratoare conform normativului, gradului de ocupare al patului și în funcție de nivelul de dependență al pacientului.

Responsabil: manager/RUNOS

22. Personalul medical utilizează mănuși de unică folosință la fiecare activitate medicală sau de îngrijire?

100%-Da

23. Impresia dvs. Generală

-90%- foarte multumit

-10%-multumit

24. V-ați interna la nevoie, oricând, sau ați recomanda spitalul altor persoane?

Impresia generală a pacienților respondenți este una foarte buna, 100% declară că probabil da, s-ar interna la nevoie oricând aici și ar recomanda spitalul și altor persoane, 100% „în mod cert, da” .

Ca o concluzie generală putem aprecia că răspunsurile obținute sunt favorabile.

RECOMANDĂRI GENERALE:

- Se vor formula propuneri ținând cont de sugestiile făcute de către pacienții respondenți
- Se vor face note de informare pentru fiecare secție cu privire la datele obținute, în vederea îmbunătățirii rezultatelor și evitarea situațiilor care au determinat obținerea unui punctaj/procent mai mic.

- Se vor respecta planificările privind instruirea personalului în ceea ce privește procedurile de îngrijiri specifice, protocoalele medicale, drepturile pacientului precum și toate reglementările în vigoare și regulamentele interne.

Responsabil Managementul Calitatii,

Aelie



Spitalul SF. SAVA - S.R.L. – Buzău
Str. Crizantemelor Nr. 5
Cod poștal: 120194
Tel: 0238.712.606(07), Fax-mail: 0338.818.784
E-mail:sfantulsava.buzau@gmail.com
Nr.Reg.Com.J10/682/2008; CUI:23867894



STRUCTURA DE MANAGEMENT AL CALITATII SERVICIILOR



CATRE,

MEDICII COORDONATORI COMPARTIMENTE CU PATURI

Analiza satisfacției pacienților internați în Spitalul Sfântul Sava Buzău în luna decembrie 2019

Aprecierea satisfacției reprezintă un indicator important asupra calității îngrijirilor pe care un sistem de sănătate îl oferă. Satisfacția pacientului influențează accesul la serviciile medicale, în sensul că un pacient satisfăcut va reveni la medicul respectiv sau la spital, crescând adresabilitatea. Evaluarea satisfacției pacientului reprezintă felul în care unitatea vine în întâmpinarea valorilor și așteptărilor pacienților.

Obiectivele studiului:

Prezentul studiu a fost concentrat mai mult asupra unui scop principal și anume evaluarea așteptărilor pacienților Spitalului Sf Sava Buzău privind calitatea serviciilor medicale, gradul de satisfacție în ceea ce privește prestarea serviciilor medicale și de suport, accesul la serviciile medicale.

În acest demers s-a ținut cont de faptul că satisfacerea nevoilor percepute de pacient (cerințele subiective) nu se poate face decât prin respectarea normelor și standardelor (cerințe obiective).

În construirea modelului de chestionar (25 întrebări) s-a avut în vedere **traseul pacientului** într-o unitate cu paturi, care reprezintă drumul parcurs de acesta de la intrarea și până la ieșirea din spital, și include toate elementele cu care acesta vine în contact, atât cele din componenta medicală (specifică) cât și cele din componenta administrativă (de suport/nespecifică).

Scopul autoevaluării sistemului de management al calității serviciilor în spital este fundamentarea deciziei privind reglarea operațiunilor și a proceselor în vederea obținerii unui serviciu spitalicesc optim adresat pacientului și siguranței acestuia.

Avantajele unui asemenea demers sunt evidente: rezultatele studiului permit formarea unei opinii generale a gradului de mulțumire a pacienților față de serviciile prestate precum și luarea unor decizii de îmbunătățire a serviciilor pe baza feed-back-ului. Asigurare unor servicii medicale și de suport de calitate, continue, în condiții de siguranță atât pentru pacient cât și pentru personal, cu minimizarea riscurilor, are drept scop obținerea echilibrului dinamic al pacienților, priviți ca și clienți (atât cu drepturi dar și cu obligații care trebuie respectate pe parcursul duratei de spitalizare), cu scopul de a le menține sau reda autonomia și independența, în vederea unei reintegrări cât mai rapide socio-profesionale, cu reducerea costurilor pentru întreaga societate.

În vederea aprecierii calității îngrijirilor medicale și serviciilor de suport oferite de profesioniștii Spitalului Sf Sava Buzău, respectând Procedura operațională de administrare și colectare chestionare de opinie, fiecărui pacient la internare i s-a înmânat un chestionar de opinie de către asistenta șefă/ asistenta de salon a fiecărei secții / compartiment, explicându-i-se modalitatea de completare, faptul că este voluntară această activitate și se desfășoară printr-o metodologie care respectă anonimatul și confidențialitatea datelor.

Pacienții au fost informați cu privire la locul de depunere a formularului completat (în cutia de colectare a chestionarelor, existentă în fiecare secție) și la momentul depunerii acestuia (externarea din spital). Pentru pacienții fără discernământ sau copii, chestionarul a fost completat de aparținători/reprezentanți legali.

Chestionarele colectate au fost centralizate și prelucrate ce către personalul Serviciului de StatisticăMedicală al spitalului, **pe fiecare secție în parte și total spital**.

Analiza datelor colectate s-a făcut în cadrul Serviciului de Management al Calității Serviciilor Medicale. Rezultatele analizei și propunerile de îmbunătățire a serviciilor medicale și de suport au fost puse la dispoziția șefilor de secții/compartimente pentru implementare, pe baza deciziilor luate de către Comitetului director.

Din totalul de 10 chestionare distribuite pacienților /aparținătorilor au răspuns 9, reprezentând 90% din chestionați.

Măsuri propuse : creșterea numărului de chestionare de satisfacție completeate, cu monitorizare specială a secțiilor cu un număr redus de respondenți, precum și creșterea numărului de pacienți care completează chestionare de satisfacție, prin aducerea la cunoștința pacienților a importanței și necesității completării chestionarelor de opinie, în vederea luării măsurilor care se impun în cazul existenței disfuncționalităților.

Responsabil: asistentele șefe.

Din punct de vedere al structurii populației respondente, situația se prezintă astfel:

Se constată ca din totalul de 18 pacienți care au răspuns chestionarelor, 45% provin din mediul rural, iar 55% din mediul urban, ponderea cea mai mare având-o pacienții, cu vârstă peste 70 ani

(72%), urmați de intervalul de vârstă <70 de ani (28%). Repartiția pe sexe ne arată o predominanță a sexului feminin (55%) vs masculin (45%).

1. Cine v-a adus/v-a însoțit de la serviciul de internări până în salon?

S-a constatat că 100 % din pacienții care au răspuns chestionarelor au fost însoțiti pe traseul serviciu internări - secție de către personalul sanitar.

Măsuri: reinstruirea personalului medical, în ceea ce privește modul de însoțire al pacientului pe durata spitalizării, în toate secțiile și departamentele spitalului, având drept scop prevenirea riscului de cădere, fluidizarea și respectarea circuitelor spitalului. Tematica se va regăsi în Planul de instruire pe 2020 la nivel de spital.

Responsabili: asistenta şefa

2. La internare ați fost informat asupra drepturilor dumneavoastră ca pacient?

Răspuns: 100% - Da

3. La internare ați fost informat cu privire la regulile de comportament în spital?

Răspuns: 100% - Da

Recomandări întrebarea 2 și 3: Respectarea Planului anual de instruire al personalului, care cuprinde legislația în domeniu (Legea 46/2003 actualizată), materiale informative afișate vizibil în zone accesibile pacienților/aparținătorilor la nivelul fiecărei secții/salon cu privire la drepturile dar și obligațiile pacientului, precum și pe site-spital (secțiune dedicată informării pacientului), completarea de către pacient a Consimțământului informat numai după primirea tuturor informațiilor necesare.

Responsabili: asistenta şefa, administrator site

4. La internare ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală în spital?

Răspuns: 95% - Da, 5% - Nu

Recomandări:

- asigurarea de materiale informative cu privire la educația sanitară și preventive afișate vizibil în zone accesibile pacienților/aparținătorilor
- instrucțiunile de spălare și dezinfecție a mâinilor să fie afișate vizibil la fiecare lavoar și dozator pentru dezinfectarea mâinilor, la intrarea/iesirea din secție,
- **Responsabili:** asistenta şefa /comitet director

5. La internare ați fost informat cu privire la riscul de cădere/alunecare în incinta spitalului?

Răspuns: 95% - Da

Recomandări:

- Avertizarea pacienților/apărținătorilor cu privire la riscul de cădere (materiale informative)
 - Semnalizarea pacienților cu risc de cădere după evaluarea riscului de cădere la internare
 - Semnalizarea pavimentelor umede.
 - Montarea mâinii curente pe coridoare
 - Paturi de spital care să asigure protecția împotriva căderilor accidentale.
 - Brancarduri cu suporti laterali rabatabili/ fotolii rulante cu sisteme de siguranță (centuri)
 - Grupuri sanitare care să permită accesul și utilizarea facilă pentru persoanele cu dizabilități.
- Responsabili:** asistenți șefi/comitet director

6. Sunteți mulțumit de calitatea informațiilor primite cu privire la diagnostic, tratament și regimul prescris?

Răspuns: 95% - Da,

7. Vi s-a explicat pe înțelesul dumneavoastră planul terapeutic (tratamentul și investigațiile recomandate) de către medicul curant?

Răspuns: 100% - Da,

8. Îngrijirile pe care le-ați primit v-au fost explicate pe înțelesul dumneavoastră de către asistentele medicale?

S-a constatat că 100 % din pacienții care au răspuns chestionarelor au declarat că au înțeles care a fost scopul îngrijirilor medicale acordate de către asistentele medicale.

9. Cum apreciați calitatea comunicării cu personalul spitalului, pe o scală de la 1 la 3?

(1 = calitate scăzută a comunicării, 2 = mulțumitoare și 3 = foarte bună)

Raspuns : 5%- multumitor ; 95%- foarte buna

10. Personalul spitalului a fost amabil cu dumneavastră și disponibil la toate solicitările pe parcursul internării?

Răspuns : 95% Da

11. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii(Cazare,Curățenie):

Gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea serviciilor de cazare și curățenie, , pacienții apreciind cu **calificativul bine și foarte bine** serviciile astfel:

- 95% foarte bine, 5% bine - pentru cazare.
- 100% foarte bine, - pentru curățenie.

12. În salonul dumneavastră se face curățenie:

Răspuns 100% de cate ori e nevoie;

13. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele caracteristici ambientale:

- temperatura-90% foarte bine
- zgomot-85%-foarte bine

14. Sunteți mulțumiți de aspectul lenjeriei și a efectelor personale (pijamale, papuci, halate) primite de la spital pe parcursul internării?

Gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea lenjeriei și a efectelor personale: 100% din pacienți au fost mulțumiți, acest lucru s-a datorat achiziției unei părți din necesarul estimat de lenjerii pentru spital conform Planului de măsuri pentru creșterea satisfacției pacienților

CALITATEA LENJERIEI

Constatări:

Putem considera că este un grad corespunzător de satisfacție pentru calitatea lenjeriei, 100% apreciind ca fiind foarte bine.

Responsabilități: comitet director

15. Vă rugăm să acordați calificative pentru (Calitatea hranei, Serviciul de distribuire a hranei):

Gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea hranei și al serviciului de distribuire al ei este uniform, pacienții apreciind cu **calificativul binești foarte bine** serviciile astfel:

Pacienții au apreciat aceste servicii astfel:

- 89% „foarte bine”, 11% „bine” - pentru calitatea hranei.
- 95% „foarte bine”, 05% „bine” - pentru serviciul de distribuire a hranei.

CONSTATĂRI CU PRIVIRE LA CALITATEA HRANEI ȘI A SERVICIULUI DE DISTRIBUIRE A EI

Putem considera că este un grad corespunzător de satisfacție privind calitatea hranei și acest lucru s-a datorat în principal creșterii normei de hrană începând cu luna oct. 2016, ce a determinat ca medicul nutriționist să poată să îmbunătățească rețetarul atât calitativ cât și cantitativ.

Măsuri propuse:

Pentru reducerea procentului de pacienți nemulțumiți de calitatea hranei, s-a recomandat diversificarea și imbogățirea meniurilor.

O altă recomandare este legată de modul de prezentare al hranei și servirea acesteia. În conformitate cu cerințele legale în vigoare, și cerințelor impuse prin caietul de sarcini și contractului încheiat de către spital în vederea asigurării serviciului de preparare, transport și distribuire a hranei pentru bolnavi, firma prestatoare are obligația:

- . sa transporte hrana la ora fixata de catre beneficiar;

Responsabilități: comitet director, prestator serviciu preparare, transport și distribuție hrana.

16. În deplasarea prin spital pentru investigații și/sau consult și/sau tratament ați fost însoțit de:

Personal sanitar-100%

17. Vă rugăm să acordați calificative pentru calitatea îngrijirilor medicale acordate de :

La întrebarea referitoare la gradul de satisfacție în ceea ce privește calitatea îngrijirilor medicale acordate de către personalul medical, se constată că s-au acordat calificative pentru diferitele categorii de personal astfel:

- Medici: 100% dintre respondenți acordă calificativul „foarte bine” - fiind foarte mulțumiți de calitatea îngrijirilor acordate de medici
- Asistentele medicale: 100% dintre respondenți acordă calificativul „foarte bine”, fiind foarte mulțumiți de calitatea îngrijirilor acordate de asistentele medicale

Infirmiere: 100% dintre respondenți acordă calificativul „foarte bine”, fiind foarte mulțumiți de calitatea îngrijirilor acordate de infirmiere

Măsuri: reinstruirea personalului medical și auxiliar – în ceea ce privește modul de asigurare a îngrijirilor specifice și comunicarea cu pacienții

Responsabili: asistentele şefe, medici şefi de secție

18. Ați cumpărat sau v-a cumpărat familia medicamente și/sau materiale sanitare pe parcursul internării?

În ceea ce privește proveniența medicamentelor 100% dintre respondenți declară că au primit de la spital medicația.

Măsuri propuse: aprovizionarea ritmică, fără întreruperi și în cantități suficiente cu medicamente, conform cerințelor fiecărei secții (estimarea consumurilor)

Responsabili: director medical, medici şefi secție, farmacist şef, aprovizionare, achiziții, director finanțier contabil

19. Vi s-au explicitat riscurile medicației prescrise și riscurile asocierilor de medicamente pe care le primiți?

Raspuns:

95%-da

20. Administrarea medicamentelor pe cale orală s-a făcut sub supravegherea asistentei?

Raspuns :

100-Da

21. Ați fost mulțumit de îngrijirile acordate

In ceea ce privește gradul de mulțumire referitor la îngrijirile acordate

- În timpul zilei 95% mulțumiți și 5% nemulțumiți.
- În timpul nopții 89% mulțumiți și 11% nemulțumiți.
- Sârbăta, duminica și sărbatori legale – 89% mulțumiți și 11% nemulțumiți.

Constatări: Există nemulțumiri din partea pacienților în ceea ce privește îngrijirile acordate, cauzate de numărul insuficient al personalului.

Recomandari: angajarea de personal pe secții/compartimente/laboratoare conform normativului, gradului de ocupare al patului și în funcție de nivelul de dependență al pacientului.

Responsabil: manager/RUNOS

22. Personalul medical utilizează mănuși de unică folosință la fiecare activitate medicală sau de îngrijire?

100%-Da

23. Impresia dvs. Generală

-95%- foarte multumit

-5%-multumit

24. V-ați interna la nevoie, oricând, sau ați recomanda spitalul altor persoane?

Impresia generală a pacienților respondenți este una foarte bună, 100% declară că probabil da, s-ar interna la nevoie oricând aici și ar recomanda spitalul și altor persoane, 100% „în mod cert, da” .

Ca o concluzie generală putem aprecia că răspunsurile obținute sunt favorabile.

RECOMANDĂRI GENERALE:

- Se vor formula propunerii ținând cont de sugestiile făcute de către pacienții responderți
- Se vor face note de informare pentru fiecare secție cu privire la datele obținute, în vederea îmbunătățirii rezultatelor și evitarea situațiilor care au determinat obținerea unui punctaj/procent mai mic.
- Se vor respecta planificările privind instruirea personalului în ceea ce privește procedurile de îngrijiri specifice, protocoalele medicale, drepturile pacientului precum și toate reglementările în vigoare și regulamentele interne.

Responsabil Managementul Calitatii,