

SPITALUL MUNICIPAL DOROHOI, CUI 13727320

B-dul Victoriei nr. 75, Mun. Dorohoi, Jud. Botosani, Cod postal: 715200

E-mail: office@spitaldorohoi.ro, spitaldorohoi@gmail.com Website: https://www.spitaldorohoi.ro

Telefon: 0231/610179 Fax: 0231/610178

Operator date cu caracter personal nr. 16115



RAPORT de ANALIZA

PRIVIND REZULTATELE MECANISMULUI DE FEED-BACK A PACIENTULUI – sem.I 2020

Avand in vedere reglementarile Ord.1502 si a Ord.1501 din 19.12.2016, privind aprobarea aplicarii mecanismului de feed-back a pacientului in spitalele publice, Consiliul Etic din cadrul Spitalului Municipal Dorohoi, s-a intrunit in sedinta din data de 03.07.2020, in cadrul careia s-au prezentat si analizat rezultatele mecanismului de feedback al pacientului, aferent trim.I 2020, constand in prelucrarea si inregistrarea anonima a opiniilor pacientilor externati cu privire la calitatea serviciilor oferite in cadrul spitalului, prin completarea directa a chestionarelor preluate de pe platforma informatica securizata a Ministerului Sanatatii-Compartiment Integritate (pagina web transparenta.ms.ro.) . in perioada 01.01.-31.06.2020..

Rezultatele prezentul raport permit formarea unei opinii generale asupra gradului de multumire al pacientilor cu privire la calitatea serviciilor, respectarea drepturilor pacientilor si conduita morala a cadrelor medico-sanitare si, de asemenea, luarea unor masuri de imbunatatire a acestora.

Raportul cuprinde prelucrarea datelor obtinute din chestionarele de feedback a pacientilor, care cuprinde 10 intrebari, nemultumirile si aprecierile acestora reprezentand un indicator important asupra calitatii ingrijirilor pe care unitatea il ofera.

Raportului cuprinde:

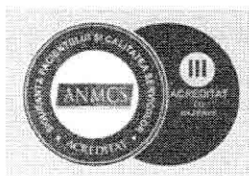
-raspunsurile oferite de pacienti la chestionarele de feedback, centralizate in tabelul anexat, in primele 6 luni ale anului in curs;

-procentul de pacienti multumiti

-procentul de pacienti nemultumiti

-concluzii

-sugestii de rezolvare a problemelor identificate



SPITALUL MUNICIPAL DOROHOI, CUI 13727320

B-dul Victoriei nr. 75, Mun. Dorohoi, Jud. Botosani, Cod postal: 715200

E-mail: office@spitaldorohoi.ro, spitaldorohoi@gmail.com Website: <https://www.spitaldorohoi.ro>

Telefon: 0231/610179 Fax: 0231/610178

Operator date cu caracter personal nr. 16115

Procentul pacientilor multumiti sau foarte multumiti de serviciile oferite de spital este urmatorul:

- referitor la calitatea serviciilor, peste 61,61 se declara multumiti si foarte multumiti;
- referitor la activitatea si implicarea medicilor si asistentilor medicali, peste 61,61% se declara multumiti si foarte multumiti;
- referitor la starea de curatenie din spital, gradul de multumire este de peste 62,01%
- referitor la starea de sanatate a pacientului dupa externare, 67,16% declara ca este buna

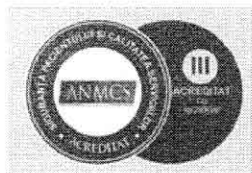
Procentul pacientilor foarte nemultumiti sau multumiti este urmatorul:

- referitor la calitatea serviciilor, peste 21,74% se declara foarte nemultumiti si nemultumiti
- referitor la activitatea si implicarea medicilor, peste 32,56% se declara foarte nemultumiti si nemultumiti
- referitor la activitatea si implicarea asistentilor medicali, peste 26,68% se declara foarte nemultumiti si nemultumiti
- referitor la starea de curatenie, 21,05% se declara foarte nemultumiti si nemultumiti
- referitor la solicitarea de bani sau atentie de catre medici sau asistenti 79,45% au dat un raspuns negativ, iar 3,88% au raspuns afirmativ.
- la intrebarea daca se doreste raportarea responsabilului anticoruptie despre faptul ca s-au solicitat bani sau atentie, 71,53% au raspuns negativ, iar 3,46% afirmativ.

Din totalul chestionarelor analizate, se observa faptul ca, cauza nemultumirilor este legata in principal de starea de curatenie, (21,30% din interviuati), de faptul ca pacientii au fost nevoiti sa cumpere medicamente sau /si materiale sanitare, (26,13% din interviuati), de serviciilor medicale oferite, (21,74% din interviuati), astfel ca doar 50,33% ar recomanda persoanelor apropiate sa se trateze in cadrul acestui spital.

Aprecierea satisfactiei pacientilor reprezinta un indicator important asupra calitatii ingrijirilor pe care un sistem de sanatate il ofera. Evaluarea satisfactiei pacientului reprezinta felul in care unitatea vine in intampinarea nevoilor si asteptarilor pacientilor.

Rezultatele prezentului raport permit formarea unei opinii generale asupra gradului de multumire al pacientilor fata de serviciile prestate si, de asemenea luarea unor decizii de imbunatatire a acestora.



SPITALUL MUNICIPAL DOROHOI, CUI 13727320

B-dul Victoriei nr. 75, Mun. Dorohoi, Jud. Botosani, Cod postal: 715200

E-mail: office@spitaldorohoi.ro, spitaldorohoi@gmail.com Website: <https://www.spitaldorohoi.ro>

Telefon: 0231/610179 Fax: 0231/610178

Operator date cu caracter personal nr. 16115

Sugestii de rezolvare a problemelor identificate in urma analizei chestionarelor:

- centrarea pe pacient prin imbunatatire permanenta a satisfactiei acestuia
- educarea si informarea corecta a pacientului
- promovarea valorilor etice medicale in randul angajatilor prin informari si instruirii periodice;
- asigurarea conditiilor de igiena corespunzatoare desfasurarii actului medical in bune conditii;
- imbunatatirea relatiei medic-pacient, respectiv cadre medicale-pacient, printr-o permanenta comunicare si informare asupra tratamentului, investigatiilor, procedurilor ;
- respectarea disciplinei si eticii in munca prin adaptarea activitatilor/practicilor la cerintele sistemului;
- adoptarea si implementarea masurilor de preventie in cazul vulnerabilitatilor etice, conf.art.8 alin.(1) lit.b ,din Ord.M.S.nr.152/19.12.2016.

Conform Ord.M.S.nr.1501/2016, chestionarele de feedback al pacientilor se transmit de catre Serviciul de Telecomunicatii Speiale, prin SMS sau e-mail, catre un esantion statistic relevant, selectat aleatoriu la nivelul fiecarui spital.

Rezultatele chestionarului de feedback al pacientului sunt publicate pe pagina web transparenta.ms.ro si sunt centralizate in tabelul anexat.

CONSILIUL ETIC

PRESEDINTE,

DR.OSTAFI CODRUTA



SECRETAR,

REF.SP. TANASA VIOLETA