# antet2019 oficial.jpg

# **Sibiu,**

**3 noiembrie 2020**

**Informare de presă**

# **Gradul de satisfacție al pacienților**

# **raportat la calitatea serviciilor medicale, în creștere la SCJU Sibiu**

Gradul de satisfacție al pacienților cu privire la serviciile medicale este un indicator extrem de important aflat în atenția managementului SCJU Sibiu. În acest sens, Consiliul Etic al Spitalului a analizat procentele privind gradul de satisfacție al pacienților pentru **perioada de referință august – octombrie 2020,** **comparativ cu perioada similară a anului precedent**, pentru a identifica și evalua opinia pacienților cu privire la serviciile medicale primite în spital, în perioada menționată. În mecanismul de feed-back este cuprins un set de 10 întrebări pe care le detaliem în cele ce urmează. Valorile lunare se regăsesc în rapoartele lunare publicate online pe pagina web a Ministerului Sănătății (<http://www.ms.ro/organizare/compartimentul-de-integritate-2/#tab-id-6>). Au fost analizate atât răspunsurile trimise de pacienți prin sms, cât și cele trimise prin email în perioada menționată.

La întrebarea nr. 1**.”Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?”** pacienții chestionați prin sms au răspuns că sunt“foarte mulțumiți”în proporție de 53.1% iar cei chestionați prin email au răspuns că sunt “foarte mulțumiți**”** în proporție de 38%, date superioare celor din lunile similare ale anului precedent când procentele erau situate la 35.1% și 26.6%. Un procent de 26,5% dintre pacienți s-au declarat mulțumiți prin sms și 35,4% prin email. Doar 10,5% dintre pacienți s-au declarat ”nemulțumiți” prin SMS, iar 14,7% dintre respondenți s-au declarat ”nemulțumiți” prin e-mail.

La întrebarea nr. 2 **”Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?”,** pacienții au răspuns prin SMS că sunt **”foarte mulțumiți”** în proporție de 83.3% iar cei chestionați prim email în proporție de 64.5%. 6,6% au răspuns că sunt mulțumiți prin sms iar 18,4% au răspuns că sunt mulțumiți prin email. Niciun pacient nu s-a declarat nemulțumit prin sms iar 4,5% s-au declarat nemulțumiți prin email. În anul 2019, la aceeași întrebare, pacienții au răspuns prin SMS că sunt ”foarte mulțumiți” în proporție de 49%, iar 50.6% au răspuns că sunt ”foarte mulțumiți ”prin e-mail.

La întrebarea nr. 3 **”Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?”**, pacienții au răspuns prin SMS că sunt ”foarte mulțumiți” în proporție de 60.7% și 25.6% au răspuns că sunt ”foarte mulțumiți” prin e-mail. Mulțumiți au fost 25,4% dintre cei ce au răspuns prin sms și 39,6% dintre cei care au răspuns prin email. 13,7% dintre pacienți s-au declarat ”nemulțumiți” prin SMS, iar 21,2% dintre respondenți s-au declarat ”nemulțumiți” prin e-mail.

La întrebarea nr. 4 **”A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?”,** în anul 2020 pacienții au răspuns prin SMS cu ”DA” în proporție de 14.3% și 14% au răspuns cu ”DA” prin e-mail, observându-se o situație generală îmbunătățită raportat la procentele din perioada august-octombrie 2019 când pacienții au răspuns prin SMS cu ”DA” în proporție de 12% și 26.5% au răspuns cu ”DA” prin e-mail. 88% dintre pacienții chestionați în trimestrul III din 2020 au răspuns prin SMS că nu a fost nevoie să cumpere medicamente. Tot cu „nu” au răspuns 64% dintre cei chestionați prin email.

La întrebarea nr. 5 ”**Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?”** pacienții au răspuns prin SMS că sunt ”foarte mulțumiți” în proporție de 60.7% iar 43.8% au răspuns că sunt ”foarte mulțumiți” prin e-mail, date peste procentele de 48% și 33.5% din aceeași perioadă din 2019. Mulțumiți au fost 39% dintre cei care au trimis sms și 31% dintre cei care au trimis e-mail. Doar 8,0% dintre pacienți s-au declarat ”nemulțumiți” prin SMS, iar 11,2% dintre respondenți s-au declarat ”nemulțumiți” prin e-mail.

La întrebarea nr. 6 ”**Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?”** 92.9% dintre pacienții chestionați prin SMS au răspuns cu ”DA”. Tot cu ”DA” au răspuns și 76% dintre cei chestionați prin e-mail. Procentele sunt peste cele din august-octombrie 2019 (89.6% și 80.6%).

La întrebarea nr. 7 **”Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?”,** pacienții au răspuns cu ”DA” prin SMS în proporție de 92.9% și în proporție de 78.5% prin e-mail. Procentele au crescut față de 83.3% și 76.5% răspunsuri cu DA în perioada similară din anul anterior.

La întrebarea nr. 8 **”Starea dvs. de sănătate este mai bună după externare?”,** pacienții au răspuns prin SMS cu ”DA” în proporție de 92.9% și 85.1% au răspuns cu ”DA” prin e-mail. La aceeași întrebare, în 2019 pacienții au răspuns prin SMS cu ”DA” în proporție de 87.2% și 80% au răspuns cu ”DA” prin e-mail.

La întrebarea nr. 9 **”Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?”** niciunul dintre pacienții chestionați prin SMS nu a răspuns „DA” și doar 1,7% au răspuns cu „DA” prin email. Datele sunt mai bune în balanță cu procentele de 2.2% și 3.5% din perioada similară din 2019.

La întrebarea nr. 10 **”Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?”,** niciunul dintre pacienții chestionați prin SMS nu a răspuns „DA”. Procentul celor care au răspuns cu „DA”, prin email a fost de numai 0,8%. Și în acest caz, se observă date mai bune comparativ cu anul trecut când procentul pacienților care au dorit să raporteze astfel de probleme era mai mare: 2.3% și 4.2%.

În urma analizării răspunsurilor pacienților pentru perioada de trei luni și comparând datele cu aceeași perioadă a anului 2019, se observă că cei mai mulți pacienți formulează observații pozitive, prin care își exprimă mulțumirea cu privire la serviciile medicale primite în cadrul spitalului. Având în vedere cele expuse mai sus și conform documentelor supuse analizei, Consiliul Etic al spitalului a concluzionat că răspunsurile obţinute sunt favorabile, gradul de mulțumire al pacienților, la fiecare întrebare fiind de peste 60%.

„*Analizarea acestor date ne permite să înțelegem mai bine care sunt factorii ce determină nivelul de satisfacție al pacienților sau aparținătorilor sau dimpotrivă, constituie o sursă a nemulțumirii acestora. De aceea, îi încurajăm pe pacienți să răspundă chestionarelor primite prin sms sau email*”, declară Conf.dr. Liliana Coldea, managerul SCJU Sibiu.

**Date suplimentare:**

Conform Ordinului Ministerului Sănătății nr. 1501/2016 privind aprobarea implementării mecanismului de feedback al pacientului în spitalele publice, ”mecanismul de feedback al pacientului reprezintă ansamblul de măsuri și de proceduri care au drept obiectiv evaluarea satisfacției pacienților cu privire la serviciile medicale primite în cadrul spitalelor publice, prin analiza răspunsurilor oferite de pacienți cu privire la calitatea serviciilor, respectarea drepturilor pacienților și conduita morală a cadrelor medico-sanitare. În vederea aplicării chestionarelor de feedback, numărul de telefon al fiecărui pacient este înregistrat pe platforma Casei Naționale de Asigurări de Sănătate de către reprezentanții Spitalului Clinic Județean de Urgență Sibiu, la internare. Datele de contact anonimizate sunt exportate de Casa Națională de Asigurări de Sănătate către platforma informatică securizată a mecanismului de feedback al pacientului, dezvoltată și întreținută de Serviciul de Telecomunicații Speciale (STS).

**Conf.univ.dr Liliana Coldea Decebal Todăriţă**

**Manager Purtător de cuvânt**