



Institutul Oncologic "Prof. Dr. Ion Chiricuță" Cluj-Napoca

MEMBRU al Organizației Institutelor EUROPENE de Cancer "OECI"

Str. Republicii Nr. 34-36, 400015 Cluj-Napoca, România

Tel: +40-264-598 361, 62, 63, 64; +40-264-591 281, 82; +40-264-450 672;

Fax: +40-264-597 673; +40-264-597 692;

e-mail: office@iocn.ro

web: www.iocn.ro



ISO 14001 : 2004
AJAEU/09/90281



OHSAS 18001:2007
AJAEU/09/90282

Nr. 94/18/09.12.2010.....

RAPORTUL DE EVALUARE SATISFACȚIEI PACIENTILOR INSTITUTULUI ONCOLOGIC « PROF. DR. ION CHIRICUTA » SEMESTRUL AL II-LEA - 2010

Ancheta de evaluare a satisfacției pacienților s-a desfășurat în perioada 2 - 8 decembrie 2010 și a constat în distribuirea Chestionarelor de evaluare pacienților spitalizați în secțiile clinice ale Institutului Oncologic. Pentru derularea cu ușurință a întregii activități a fost solicitat sprijinul asistentelor sefe din secțiile Institutului.

Scop: cunoașterea opiniei pacienților referitoare la calitatea serviciilor oferite în cadrul Institutului Oncologic.

Material și metoda: Numarul de pacienți incluși în evaluare a fost ales astfel încât să fie asigurată reprezentativitatea esanșionului constituit. Au fost excluși pacienții cu stare generală influențată, pacienții care și-au exprimat dorința de a nu participa la testare, precum și cei la care au fost identificate potențiale dificultăți privind înțelegerea sau răspunsul la întrebările incluse în chestionar.

Pacienților li s-a explicat scopul acțiunii și li s-au oferit informații referitoare la modul de completare și de predare a chestionarelor. Chestionarele au fost distribuite individual, iar după completare au fost introduse în Cutiile asiguratului aflate în fiecare secție clinică din Institut.

Pentru evaluarea satisfacției asiguraților a fost utilizată cuantificarea răspunsurilor acestora conform specificațiilor din procedura de proces PP07. Răspunsurile au fost notate astfel:

- foarte mulțumit - 10 pct.;
- mulțumit - 7 pct.;
- nemulțumit - 0 pct..

Am efectuat apoi suma punctajului obținut și am raportat procentual la suma maximă a punctajului. Pe baza acestui procent, grila de apreciere a satisfacției clientului este următoarea:

- 85 – 100% - client satisfăcut;
- 60 – 85% - client parțial satisfăcut;
- 0 – 60% - client nesatisfăcut.

Pornind de la gradul individual de satisfacție al fiecărui pacient, am calculat media aritmetică a acestor grade individuale de satisfacție, valoare care, folosind aceeași grilă de apreciere, a reprezentat gradul general de satisfacție al clienților.

Rezultate: Au fost distribuite 211 chestionare. Din cutiile asiguratului au fost colectate 162 de chestionare, rata de raspuns fiind de 79.1%. Distributia pe sexe a repondentilor a fost urmatoarea: 113 (69.8%) sex feminin si 49 (30.2%) sex masculin ; varsta medie a fost de 51.6 ± 12.3 ani (14-80 ani). Distributia pe sectii a repondentilor este prezentata in Fig. 1.

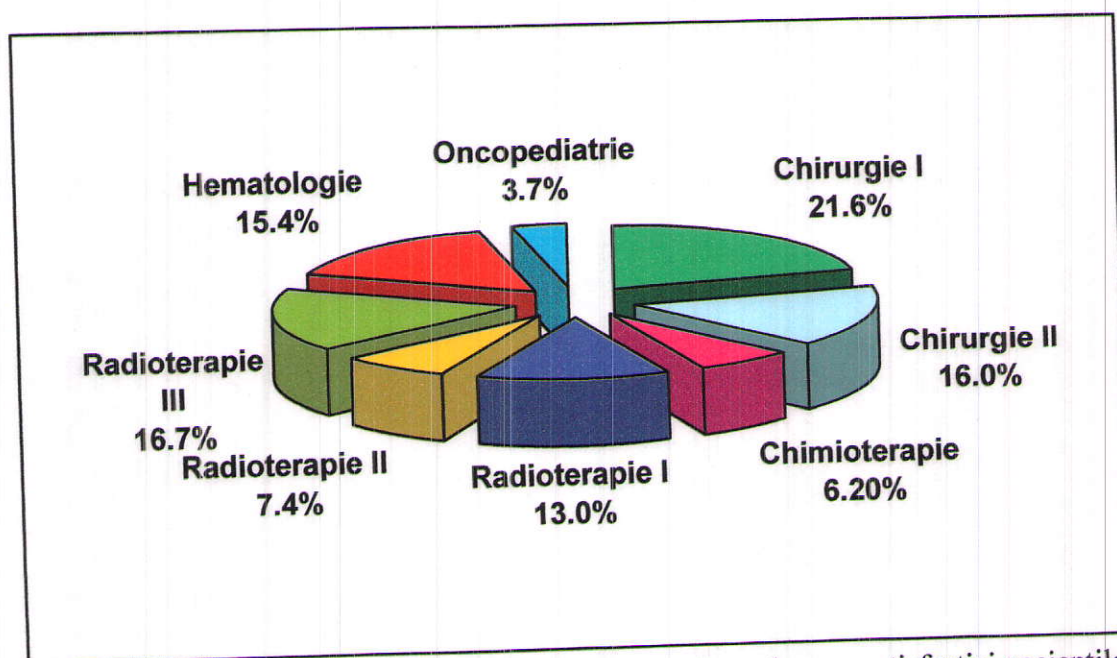


Fig. 1 Distributia pe sectii a raspunsurilor la ancheta de evaluare a satisfactiei pacientilor desfasurata in perioada 2 - 8.12.2010.

Au fost analizat raspunsurile la urmatoarele intrebari:

1. Cum ati aflat despre Institutul nostru ?

	Raspunsuri (n=162)	
	Nr.	%
Medic (de familie+ de specialitate)	67	41.4%
Rude/cunostinte tratate aici	58	35.8%
Alt mijloc de in formare (tv, internet, neprecizat)	37	22.8%

2. De cat timp va adresati Institutului nostru?

	Raspunsuri (n=162)	
	Nr.	%
Prima prezentare	38	23.5%
<6 luni	65	40.1%
6 luni -1 an	33	20.4%
1-3ani	6	3.7%
>3 ani	20	12.3%

3. Care este nivelul de satisfacție față de serviciile oferite de Institutul nostru?

Gradul general de satisfacție a pacienților a fost de 91.7%, valoarea menținându-se la nivelul înregistrat în semestrul I al anului 2010. Nivelul de satisfacție individualizat pentru diferitele aspecte avute în vedere pentru evaluarea satisfacției pacienților este prezentat mai jos.

3.1. Cum apreciați serviciile oferite în diferite departamente ale Institutului ?

	<i>Grad de satisfacție</i>
Fisier	88.1%
Cabinetele de consultație din ambulatoriu	89.6%
Biroul de internari	90.3%
Garderoba	89.0%
Radiodiagnostic	87.2%
Laborator hematologie	89.4%
Radioterapie	93.0%

3.2. Cum apreciați condițiile de cazare, curățenie și alimentație ?

	<i>Grad de satisfacție</i>
Cazare	91.2%
Curățenie	89.0%
Alimentație	88.7%

3.2.1 Întrebări specifice domeniului siguranței alimentului:

	<i>Da</i>	<i>Nu</i>
Sunteți mulțumit de condițiile în care va sunt oferite alimentele în cadrul meselor principale?	98.8%	1.2%
S-a întâmplat să găsiți corpi străini în alimentele care v-au fost oferite de Institut?	-	100%
S-a întâmplat să primiți la mesele principale alimente cu aspect, gust sau miros modificate?	-	100%
S-a întâmplat să aveți neplăceri (dureri abdominale, grețuri, varsături, diaree, etc) cauzate de alimentele consumate la mesele principale oferite în Institut?	-	100%

Răspunsurile pacienților au permis aprecierea faptului că alimentele oferite la mesele principale pacienților spitalizați în Institutul Oncologic "Prof. Dr. Ion Chiricuta" întrunesc criteriile de calitate impuse de standardele în vigoare (ISO 22000:2005, HACCP).

3.3. Care este calificativul acordat personalului Institutului ?

	<i>Grad de satisfacție</i>
Medici	95.7%
Asistente medicale	95.3%
Infirmerie și personal de curățenie	91.6%

3.4. Cum apreciati calitatea ingrijirilor acordate in diferite momente ale zilei sau in cursul sarbatorilor legale?

	<i>Grad de satisfactie</i>
Ziua	92.5%
Noaptea	92.2%
Sarbatori legale	90.6%

Procentul pacientilor care au achizitionat pe parcursul spitalizarii medicamente este in scadere fata de semestrul I al acestui an (17.3% vs. 49.6%; $p < 0.0001$). In 12 dintre chestionare (7.4%) provenite din sectiile Radioterapie I (3 cazuri), Radioterapie III (4 cazuri), Hematologie (4 cazuri) si Oncopediatrie (1 caz) pacientii au specificat ca au achizitionat materiale sanitare pe durata spitalizarii.

Un numar de 142 de pacienti (87.6%) au apreciat ca serviciile oferite in cadrul Institutului Oncologic sunt superioare celor oferite de alte unitati medicale, iar 152 de pacienti (93.8%) au precizat ca ar recomanda rudelor/cunostintelor sa se adreseze Institutului nostru.

Coordonator SPCIN

Dr. Delia Herghea

Asistent de igiena SPCIN

As pr. Mihaela Roman