



Institutul Oncologic "Prof. Dr. Ion Chiricuța" 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



AJAEU/08/10979



AJAEU/10/12018

ISO 14001:2004
AJAEU/09/90281

OHSAS 18001:2007
AJAEU/09/90282

Nr. 1399 / 14.02.2011

RAPORTUL DE EVALUARE SATISFACTIEI PACIENTILOR INSTITUTULUI ONCOLOGIC « PROF. DR. ION CHIRICUTA » TRIMESTRUL I 2011

Ancheta de evaluare a satisfactiei pacientilor s-a desfasurat in perioada 9-11 februarie 2011 si a constat in distribuirea Chestionarelor de evaluare pacientilor spitalizati in sectiile clinice ale Institutului Oncologic.

Scop: cunoasterea opiniei pacientilor referitoare la calitatea serviciilor oferite in cadrul Institutului Oncologic.

Material si metoda: Numarul de pacienti inclusi in evaluare a fost ales astfel incat sa fie asigurata reprezentativitatea esantionului constituit. Au fost exclusi pacientii cu stare generala influentata, pacientii care si-au exprimat dorinta de a nu participa la testare, precum si cei la care au fost identificate potientiale dificultati privind intelegerea sau raspunsul la intrebarile incluse in chestionar.

Pacientilor li s-a explicat scopul actiunii si li s-au oferit informatii referitoare la modul de completare si de predare a chestionarelor. Chestionarele au fost distribuite individual, iar dupa completare au fost introduse in Cutiile asiguratului aflate in fiecare sectie clinica din Institut.

Pentru evaluarea satisfactiei asiguratilor a fost utilizata cuantificarea raspunsurilor acestora conform specificatiilor din procedura de proces PP07.

Rezultate: Au fost distribuite 144 de chestionare. Din cutiile asiguratului au fost colectate 108 de chestionare, rata de raspuns fiind de 75.0%. Distributia pe sexe a respondentilor a fost urmatoarea: 82 (77.8%) sex feminin si 26 (22.2%) sex masculin ; varsta medie a fost de 52.3 ± 13.2 ani (14-75 ani).

Au fost analizate raspunsurile la urmatoarele intrebari:

1. Cum ati aflat despre Institutul nostru ?

	Raspunsuri (n=108)	
	Nr.	%
Medic (de familie+ de specialitate)	32	29.7%
Rude/cunostinte tratate aici	46	42.6%
Alt mijloc de in formare (tv, internet, neprecizat)	30	27.8%

2. De cat timp va adresati Institutului nostru?

	<i>Raspunsuri (n=108)</i>	
	Nr.	%
Prima prezentare	24	22.2%
<6 luni	44	40.7%
6 luni -1 an	22	20.4%
1-3ani	6	5.6%
>3 ani	12	11.1%

3. Care este nivelul de satisfactie fata de serviciile oferite de Institutul nostru?

Gradul general de satisfactie a pacientilor a fost de 93.9%, valoarea mentinandu-se la nivelul inregistrat in cursul anului 2010. Nivelul de satisfactie individualizat pentru diferitele aspecte avute in vedere pentru evaluarea satisfactiei pacientilor este prezentat mai jos.

3.1. Cum apreciati serviciile oferite in diferite departamente ale Institutului ?

	<i>Grad de satisfactie</i>
Fisier	90.6%
Cabinetele de consultatie din ambulatoriu	94.2%
Biroul de internari	94.7%
Garderoba	89.7%
Radiodiagnostic	92.3%
Laborator hematologie	91.2%
Radioterapie	92.4%

3.2. Cum apreciati conditiile de cazare, curatenie si alimentatie ?

	<i>Grad de satisfactie</i>
Cazare	95.0%
Curatenie	94.9%
Alimentatie	91.9%

3.2.1 Intrebari specifice domeniului sigurantei alimentului:

	<i>Da</i>	<i>Nu</i>
Sunteti multumit de conditiile in care va sunt oferite alimentele in cadrul meselor principale?	98.2%	1.8%
S-a intamplat sa gasiti corpi straini in alimentele care v-au fost oferite de Institut?	-	100%
S-a intamplat sa primiti la mesele principale alimente cu aspect, gust sau miros modificate?	-	100%
S-a intamplat sa aveti neplaceri (dureri abdominale, greturi, varsaturi, diaree, etc) cauzate de alimentele consumate la mesele principale oferite in Institut?	-	100%

Raspunsurile pacientilor certifica faptul ca preparatele alimentare oferite la mesele principale intrunesc criteriile de calitate impuse de standardele in vigoare (ISO 22000:2005, HACCP).

3.3. Care este calificativul acordat personalului Institutului ?

	<i>Grad de satisfactie</i>
Medici	97.7%
Asistente medicale	96.6%
Infirmiere si personal de curatenie	93.6%

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

	<i>Grad de satisfactie</i>
Ziua	94.9%
Noaptea	93.6%
Sarbatori legale	93.5%

Procentul pacientilor care au achizitionat pe parcursul spitalizarii medicamente este de 22.4%. In 6.3% dintre chestionare pacientii au specificat ca au achizitionat materiale sanitare pe durata spitalizarii.

Un numar de 96 de pacienti (88.9%) au apreciat ca serviciile oferite in cadrul Institutului Oncologic sunt superioare celor oferite de alte unitati medicale. Toti pacientii au specificat ca ar recomanda rudelor/cunostintelor sa se adreseze Institutului nostru.

In chestionare au fost identificate si o serie de deficiente:

- Chirurgie II - lipsa unor sisteme de sustinere (ex. manere) care sa usureze mobilizarea in pat a pacientelor si sa asigure sprijinul acestora la grupurile sanitare.
- Urologie - deficiente ale sistemului de canalizare la dusul din grupul sanitar pentru femei
- Chimioterapie - unele medicamente trebuie achizitionate din strainatate
- unele analize sunt efectuate contra cost
- Radioterapie I - nu sunt respectate programarile la tratament
- salile de asteptare la unele cabinete de consultati sunt improprii
- Radioterapie II - pacientele care efectueaza sedinte de radioterapie in cursul serii (ora 21.00) sunt nevoite sa se deplaseze spre sectie prin curtea Institutului
- Radioterapie III - igiena grupurilor sanitare, in special in cursul noptii, este deficitara
- Hematologie - alimentele sunt condimentate in exces

In cutiile asiguratului au fost identificate si scrisori prin care pacientii si-au exprimat multumirea fata de calitatea ingrijirilor acordate pe parcursul spitalizarii (sectiile Chirurgie I, Chirurgie II, Urologie, ORL).

Coordonator SPCIN
Dr. Delia Herghea



Asistent de igiena SPCIN
As pr. Mihaela Roman

