

APROBAT COMITET DIRECTOR,

| | |
|----------------------------------|---|
| Manager, Ec. Victoria Gheonea | Director Medical Dr. Aurelian Ionut Codrescu |
| | |

Data aprobării: 05.01.2018

ANALIZA REZULTATELOR DIN CHESTIONARUL DE SATISFACTIE A PACIENȚILOR
pentru trimestrul IV 2017

Subsemnatul ROPOTAN CONSTANTIN, responsabil cu prelucrarea rezultatelor chestionarelor de satisfacție a pacienților numit prin decizia nr.74 din data de 10.09.2012, procedând astăzi 05.01.2018 la centralizarea datelor, am constatat următoarele:

A.Dintr-un număr total de 1073 pacienți au răspuns 204, adică 19,01% din pacienții externati în trimestrul IV 2017.

B.Răspunsurile primite au fost centralizate astfel:

1. Când ați intrat prima dată în spital ce impresie v-ați făcut? (alegeți trei cuvinte care descriu cel mai bine impresia dvs.)

- 69% disciplină
- 75% liniște
- 97% curățenie
- 4% aglomerație
- 0% lux
- 0% dezordine
- 0% mizerie
- 0% saracie
- 0% altele

2. Situația din unitatea de primire, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?

- 0% m-a demoralizat
- 2% nu a avut nici un efect
- 95% mi-a ridicat moralul

3. Cum ați ajuns internat în spitalul nostru?

- 27% v-ați prezentat direct la camera de gardă

- 16% ați venit cu trimitere de la medicul de familie
0% ați venit cu trimitere de la medicul de ambulatoriu
51% ați venit cu ambulanța
3% transferat de la alt spital
0% altă situație, menționați
-

4. Sunteți la prima internare în spitalul nostru sau la o reinternare?

- 39% prima internare
54% reinternare

În timpul acestei internări:

5. Ați făcut baie la internare?

- 51% da
2% nu
47% nu a fost cazul
-

6. Ați fost primit cu amabilitate de la început?

- 98% da
0% nu
-

7. La internare, ați fost însoțit pe secție de:

- 95% personal sanitar
1% ați mers singur
3% aparținători (membri de familie, prieteni)
-

8. În timpul explorărilor la alte secții / unități medicale ați fost însoțit de personal medical?

- 53% da
0% nu
46% nu a fost cazul
-

9. Ați primit la internare informații referitoare la drepturile și obligațiile pacientului în spitalul nostru?

- 100% da
0% nu
-

10.(Q10) În cadrul spitalului sunt afișe care să prezinte drepturile și/sau obligațiile pacienților / asiguraților?

- 100% da
0% nu
-

11. Ați avut complicații post-operatorii (pentru secțiile chirurgicale)?

- 0% da
3% nu
64% nu a fost cazul
-

12 .

| Q8. Cum apreciați, din punctul de vedere al confortului, următoarele condiții din spital: | Foarte bune | Bune | Nici bune, nici proaste | Proaste | Foarte proaste |
|---|-------------|--------|-------------------------|---------|----------------|
| CONDITII DE CAZARE | | | | | |
| a) iluminatul spațiilor, încăperilor din spital | 91.17% | 8.82% | | | |
| b) temperatura din spital | 92.15% | 7.84% | | | |
| c) programul de primire a vizitelor | 77.94% | 21.56% | | | |
| d) calitatea lenjeriei și condițiile de cazare din salon | 81.86% | 17.15% | 0.49% | | |
| e) calitatea și funcționalitatea grupurilor sanitare | 78.92% | 6.37% | 13.72% | | |
| f) calitatea meselor servite / distribuirea hranei | 89.21% | 8.82% | 0.98% | | |
| g) curățenia generală din spital | 95.09% | 4.41% | | | |

| In ce măsură următoarele afirmații sunt adevărate ? | In foarte mare măsură | In mare măsură | Nici mare, nici mică măsură | În mică măsură | In foarte mică măsură |
|--|-----------------------|----------------|-----------------------------|----------------|-----------------------|
| Q3. În ce măsură următoarele afirmații despre MEDICUL care v-a tratat sunt adevărate? | | | | | |
| a) mi-a acordat respectul și atenția cuvenite unui pacient | 97.54% | 2.45% | | | |
| b) a răspuns la întrebările puse de mine | 93.62% | 5.88% | | | |
| c) s-a ocupat cu atenție de cazul meu | 97.05% | 2.94% | | | |
| d) a înțeles problemele mele medicale | 95.09% | 4.90% | | | |
| e) a manifestat interes în rezolvarea problemei mele medicale | 96.07% | 2.94% | | | |
| f) m-a informat, pe înțelesul meu, despre diagnostic, tratament, prognostic și, eventual, riscul operator și complicațiile care pot apărea pe parcursul spitalizării | 93.62% | 4.41% | | | |
| g) mi-a acordat atenție sporită după intervenția chirurgicală | 61.76% | 1.96% | | | |
| Q4. În ce măsură următoarele afirmații despre ASISTENTELE MEDICALE / ASISTENTII MEDICALI sunt adevărate? | | | | | |
| a) mi-a acordat respectul și atenția cuvenite unui pacient | 96.56% | 3.43% | | | |
| b) a răspuns la întrebările puse de mine | 94.60% | 5.39% | | | |
| c) a respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic | 98.03% | 1.96% | | | |

| | | | | | |
|---|--------|--------|--|--|--|
| d) a înțeles problemele mele medicale | 94.11% | 5.88% | | | |
| e) a manifestat interes în tratarea mea | 96.56% | 3.43% | | | |
| f) mi-a acordat atenție sporită după intervenția chirurgicală | 63.72% | 1.47% | | | |
| Q5. În ce măsură ați fost informat sau vi s-au explicat de către personalul medico-sanitar despre...? | | | | | |
| a) cum va decurge examinarea medicală | 96.56% | 3.43% | | | |
| b) cum se recoltează probele de sânge / biologice | 97.54% | 1.96% | | | |
| c) modul de administrare a medicamentelor | 97.54% | 2.45% | | | |
| d) rezultatul analizelor dumneavoastră | 92.64% | 6.86% | | | |
| e) riscurile unei operații / intervenții chirurgicale / ale tratamentului recomandat de medic | 88.72% | 8.33% | | | |
| f) consecințele unui posibil refuz / opririi actului medical recomandat de medic | 84.31% | 12.25% | | | |
| g) posibile tratamente alternative pentru afecțiunea dvs. | 81.37% | 14.21% | | | |
| În ce măsură sunteți mulțumit de: | | | | | |
| a) comportamentul și atitudinea personalului de la primire | 97.05% | 2.94% | | | |
| b) comportamentul și atitudinea infirmierelor | 97,54% | 2.45% | | | |
| c) amabilitatea și disponibilitatea personalului, în general | 97,54% | 2.45% | | | |

13. (Q7) Pe perioada internării medicamentele și materialele sanitare au fost asigurate:
- 100% integral de spital
- 0% în mare măsură din resursele spitalului (am cumpărat medicamente simple, calmante, feșe, etc.)
- 0% în mică măsură din resursele spitalului (am cumpărat medicamente scumpe)
- 0% integral de mine (pacient)

14. Fiolele au fost deschise în fața dvs.?

- 89% da
- 0% nu
- 11% nu a fost cazul

15. În situația în care ați solicitat și alte tipuri de servicii intraspitalicești (nevoi de natură spirituală, psihologică, funcțională, socială), acestea v-au fost oferite?

- 11% da
- 0% nu
- 87% nu a fost cazul/nu am solicitat

16. (Q6) Pe perioada internării...?

- 7% ați solicitat serviciile unui medic preferat
- 11% ați primit serviciile unui medic preferat

1% ați solicitat și o altă opinie medicală, referitoare la diagnosticul medicului curant, pe perioada internării

8% ați primit o altă opinie medicală pe perioada internării

17. Cum ați autoevaluat starea dumneavoastră de sănătate la externare?

0% mai proastă

0% proastă

2% staționară

24% mai bună

74% foarte bună

18. Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?

0% da

100% nu

19. Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestora?

0% da

100% nu

20. (Q11) Cărui personal ați oferit din propria inițiativă bani sau alte atenții ca recunoștință pentru modul în care ați fost îngrijit?

0% medicilor

0% asistentelor medicale/asistenților medicali

0% infirmierelor

0% personalului auxiliar (ag. pază, etc)

21. (Q12) Vi s-au cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenții de către personalul spitalului?

0% de către medici

0% de către asistente/asistenți

0% de către infirmiere

0% de către personalul auxiliar (ag. pază, etc)

22. (Q9.1) În momentul întocmirii documentelor de externare ați fost informați de suma cheltuită pentru spitalizarea dvs prin oferirea unei copii a decontului de cheltuieli?

100% da

0% nu

23. (Q9.2) V-ați gândit să solicitați informații despre suma cheltuită pentru spitalizarea dvs (decontul de cheltuieli)?

45% da

55% nu

24. (Q1) Ținând cont de toate cele menționate mai sus, cat de mulțumit sunteți, în general, de:

a) calitatea serviciilor medicale primite în acest spital?

0% foarte nemulțumit

12% mulțumit

- 0% nici mulțumit, nici nemulțumit
0% nemulțumit
88% foarte mulțumit
b) modul în care v-au fost respectate drepturile de pacient?
0% foarte nemulțumit
14% mulțumit
0% nici mulțumit, nici nemulțumit
0% nemulțumit
85% foarte mulțumit
-

25. (Q2) Cât de mulțumit ați fost de...?

- a) timpul de așteptare până la prima examinare de către medic în cadrul secției în care ați fost internat?
0% foarte nemulțumit
16% mulțumit
0% nici mulțumit, nici nemulțumit
0% nemulțumit
84% foarte mulțumit
-

b) modul în care ați fost consultat de medicul curant (care v-a îngrijit în secție)?

- 0% foarte nemulțumit
8% mulțumit
0% nici mulțumit, nici nemulțumit
0% nemulțumit
92% foarte mulțumit
-

c) tratamentul primit în perioada de spitalizare?

- 0% foarte nemulțumit
6% mulțumit
0% nici mulțumit, nici nemulțumit
0% nemulțumit
94% foarte mulțumit
-

26. Dacă ar fi necesar să vă reinternati, ați opta tot pentru Spitalul Orașenesc Tg. Bujor?

- 0% sigur nu
0% mai degrabă nu
0% poate da/ poate nu
10% mai degrabă da
90% sigur da
-

27. Dacă un apropiat/prieten/altă persoană ar avea nevoie de un serviciu medical despre care știți că este disponibil aici i-ați recomanda să vină?

- 0% sigur nu
0% mai degrabă nu
0% poate da/ poate nu
11% mai degrabă da
89% sigur da
-

28. (Q13) Cunoașteți faptul că puteți sesiza, prin consiliul de etică a spitalului, orice faptă care încalcă etica sau deontologia medicală (atitudine lipsită de profesionalism, lipsa consimțământului informat al pacientului, alte încălcări ale drepturilor pacientului, condiționarea actului medical, ș.a)?

100% da

0% nu

C. Interpretarea rezultatelor:

Majoritatea pacienților (95%) declară că au fost însoțiți de personal medical la internare și (53%) în timpul efectuării explorărilor.

94% dintre respondenți declară că au primit la internare, de la medicul curant, informații referitoare la diagnostic, tratament și 100% informații referitoare la drepturile și obligațiile pacienților pentru perioada de spitalizare.

87% dintre pacienți declară că nu au solicitat și alte tipuri de servicii precum cele de natură spirituală, psihologică, funcțională, socială, dar dintre cei 11% care au solicitat astfel de servicii le-au și primit.

Pacienții respondenți au fost mulțumiți și foarte mulțumiți de calitatea serviciilor de cazare, masă și curățenie; de asemenea, au fost mulțumiți și foarte mulțumiți de comportamentul și atitudinea personalului.

98% dintre pacienți au considerat buna și foarte bună starea de sănătate la externare, 100% declarând că, la nevoie, s-ar mai interna în Spitalul Tg. Bujor.

100% dintre respondenți știu că pot sesiza, prin consiliul de etică a spitalului, orice faptă care încalcă etica sau deontologia medicală (atitudine lipsită de profesionalism, lipsa consimțământului informat al pacientului, alte încălcări ale drepturilor pacientului, condiționarea actului medical, ș.a)?

99% dintre respondenți sunt mulțumiți și foarte mulțumiți de serviciile primite.

Concluziile analizei:

Peste 99% din totalul pacienților respondenți sunt mulțumiți și foarte mulțumiți de serviciile oferite de spital.

Responsabilul cu prelucrarea și analiza rezultatelor din chestionarele de satisfacție a pacienților nu propune măsuri de ameliorare a situației și solicită însușirea și aprobarea analizei de către Comitetul Director.

Data: 05.01.2018

Responsabil,

Ing. Ropotan Constantin