

APROBAT COMITET DIRECTOR,

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

Data aprobării: 10.04.2018

ANALIZA REZULTATELOR DIN CHESTIONARUL DE SATISFAȚIE A PACIENȚILOR  
pentru trimestrul I 2018

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 10.04.2018 la centralizarea datelor, am constatat următoarele:

A. Dintr-un număr total de 781 pacienți au răspuns 153, adică 19,59% din pacienții externai în trimestrul I 2018.

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.)

- 80%  disciplină
- 78%  liniște
- 95%  curățenie
- 5%  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
- 14%  nu a avut nici un efect
- 86%  mi-a ridicat moralul

---

3. Cum ați ajuns internat în spitalul nostru?

- 36%  v-ați prezentat direct la camera de gardă

- 8%  ați venit cu trimitere de la medicul de familie  
0%  ați venit cu trimitere de la medicul de ambulatoriu  
56%  ați venit cu ambulanța  
0%  transferat de la alt spital  
1%  altă situație, menționați
- 

4. Sunteți la prima internare în spitalul nostru sau la o reinternare?  
64%  prima internare  
36%  reinternare

*În timpul acestei internări:*

5. Ați făcut baie la internare?  
60%  da  
0%  nu  
40%  nu a fost cazul
- 

6. Ați fost primit cu amabilitate de la început?  
100%  da  
0%  nu
- 

7. La internare, ați fost însoțit pe secție de:  
99%  personal sanitar  
0%  ați mers singur  
1%  aparținători (membri de familie, prieteni)
- 

8. În timpul explorărilor la alte secții / unități medicale ați fost însoțit de personal medical?  
86%  da  
0%  nu  
14%  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  
4%  nu  
93%  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
<b>CONDITII DE CAZARE</b>					
a) iluminatul spațiilor, încăperilor din spital	75,16%	24,18%	0,65%		
b) temperatura din spital	72,54%	26,79%	0,65%		
c) programul de primire a vizitelor	57,51%	41,83%	0,65%		
d) calitatea lenjeriei și condițiile de cazare din salon	58,82%	39,87%	1,31%		
e) calitatea și funcționalitatea grupurilor sanitare	50,32%	34,64%	13,73%		
f) calitatea meselor servite / distribuirea hranei	72,54%	25,49%	1,96%		
g) curățenia generală din spital	83,01%	15,69%	0,65%		

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
<b>Q3. În ce măsură următoarele afirmații despre MEDICUL care v-a tratat sunt adevărate?</b>					
a) mi-a acordat respectul și atenția cuvenite unui pacient	83%	16,34%	0,65%		
b) a răspuns la întrebările puse de mine	83%	16,34%	0,65%		
c) s-a ocupat cu atenție de cazul meu	86,93%	12,42%	0,65%		
d) a înțeles problemele mele medicale	83,66%	15,69%	0,65%		
e) a manifestat interes în rezolvarea problemei mele medicale	83%	16,34%	0,65%		
f) m-a informat, pe înțelesul meu, despre diagnostic, tratament, prognostic și, eventual, riscul operator și complicațiile care pot apărea pe parcursul spitalizării	83,66%	15,03%	0,65%		
g) mi-a acordat atenție sporită după intervenția chirurgicală	13,07%	0,65%			
<b>Q4. În ce măsură următoarele afirmații despre ASISTENTELE MEDICALE / ASISTENTII MEDICALI sunt adevărate?</b>					
a) mi-a acordat respectul și atenția cuvenite unui pacient	86,27%	13,07%	0,65%		
b) a răspuns la întrebările puse de mine	84,97%	14,38%	0,65%		
c) a respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic	85,62%	13,73%	0,65%		

d) a înțeles problemele mele medicale	83%	16,34%	0,65%		
e) a manifestat interes în tratarea mea	83,66%	15,03%	0,65%		
f) mi-a acordat atenție sporită după intervenția chirurgicală	16,33%	0,65%			
Q5. În ce măsură ați fost informat sau vi s-au explicat de către personalul medico-sanitar despre...?					
a) cum va decurge examinarea medicală	83,66%	15,69%	0,65%		
b) cum se recoltează probele de sânge / biologice	83,66%	15,69%	0,65%		
c) modul de administrare a medicamentelor	84,97%	14,38%	0,65%		
d) rezultatul analizelor dumneavoastră	84,31%	15,03%	0,65%		
e) riscurile unei operații / intervenții chirurgicale / ale tratamentului recomandat de medic	79,74%	16,99%	0,65%		
f) consecințele unui posibil refuz / opririi actului medical recomandat de medic	81,70%	15,03%	1,31%		
g) posibile tratamente alternative pentru afecțiunea dvs.	74,51%	15,03%	0,65%		
În ce măsură sunteți mulțumit de:					
a) comportamentul și atitudinea personalului de la primire	84,97%	14,38%	0,65%		
b) comportamentul și atitudinea infirmierelor	85,62%	13,07%	1,31%		
c) amabilitatea și disponibilitatea personalului, în general	84,97%	14,38%	0,65%		

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.?

- 93%  da
- 0%  nu
- 7%  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?

- 34%  da
- 1%  nu
- 65%  nu a fost cazul/nu am solicitat

---

16. (Q6) Pe perioada internării...?

- 7%  ați solicitat serviciile unui medic preferat
- 83%  ați primit serviciile unui medic preferat

5%  ați solicitat și o altă opinie medicală, referitoare la diagnosticul medicului curant, pe perioada internării

6%  ați primit o altă opinie medicală pe perioada internării

---

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

0%  mai proastă

0%  proastă

0%  staționară

18%  mai bună

82%  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)?

25%  da

75%  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

16%  mulțumit

- 0%  nici mulțumit, nici nemulțumit  
0%  nemulțumit  
84%  foarte mulțumit  
b) modul în care v-au fost respectate drepturile de pacient?  
0%  foarte nemulțumit  
17%  mulțumit  
0%  nici mulțumit, nici nemulțumit  
0%  nemulțumit  
83%  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  
18%  mulțumit  
0%  nici mulțumit, nici nemulțumit  
0%  nemulțumit  
82%  foarte mulțumit
- 

- b) modul în care ați fost consultat de medicul curant (care v-a îngrijit în secție)?  
0%  foarte nemulțumit  
14%  mulțumit  
0%  nici mulțumit, nici nemulțumit  
0%  nemulțumit  
86%  foarte mulțumit
- 

- c) tratamentul primit în perioada de spitalizare?  
0%  foarte nemulțumit  
14%  mulțumit  
0%  nici mulțumit, nici nemulțumit  
0%  nemulțumit  
86%  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  
11%  mai degrabă da  
89%  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)?

96%  da

4%  nu

### C. Interpretarea rezultatelor:

Majoritatea pacienților (99%) declară că au fost însoțiți de personal medical la internare și (86%) în timpul efectuării explorărilor.

69% 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.

65% dintre pacienți declară că nu au solicitat și alte tipuri de servicii precum cele de natură spirituală, psihologică, funcțională, socială, dar dintre cei 34% 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.

82% dintre pacienți au considerat buna și foarte bună starea de sănătate la externare, 89% declarând că, la nevoie, s-ar mai interna în Spitalul Tg. Bujor.

96% 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)?

84% dintre respondenți sunt mulțumiți și foarte mulțumiți de serviciile primite.

### Concluziile analizei:

Peste 84% 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: 10.04.2018

Responsabil,

Ing. Ropotan Constantin