

ROMÂNIA SPITALUL ORĂȘENESC TG. BUJOR



Galați, Tg. Bujor, str. Eremia Grigorescu, nr. 97
Telefon 0236.340577 Fax 0236.340985
Email: spitaltg bujor@yahoo.com
Web: www.spitaltg bujor.ro



Operator de date cu caracter personal nr. 12843

Nr inreg /

Aprobat:
Manager,
Gheonea Victoria

Discutat/Aprobat în Comitetul Director si Consiliul Medical

ANALIZA REZULTATELOR DIN CHESTIONARUL DE SATISFAȚIE A PACIENȚILOR APRILIE 2023

Subsemnatul, Ropotan Constantin, responsabil cu prelucrarea rezultatelor chestionarelor de satisfacție a pacienților numit prin decizia nr.59 din data de 05.01.2021, procedând la centralizarea datelor, am constatat următoarele:

A. Dintr-un număr total de 123 pacienți au răspuns 47 adică 38.21 % din pacienții externai în luna Aprilie 2023.

B. Centralizarea răspunsurilor primite:

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

- 49% disciplină
- 57% liniște
- 81% curățenie
- 0% 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
 - 15% nu a avut nici un efect
 - 85% mi-a ridicat moralul
-

3. Cum ați ajuns internat în spitalul nostru?

- 40% v-ați prezentat direct la camera de gardă
17% ați venit cu trimitere de la medicul de familie
2% ați venit cu trimitere de la medicul de ambulatoriu
36% ați venit cu ambulanța
0% transferat de la alt spital
2% altă situație, menționați
-

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

- 45% prima internare
51% reinternare
-

În timpul acestei internări:

5. Ați făcut baie la internare?

- 45% da
9% nu
43% nu a fost cazul
-

6. Ați fost primit cu amabilitate de la început?

- 91% da
0% nu
-

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

- 77% personal sanitar
21% ați mers singur
2% aparținători (membri de familie, prieteni)
-

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

- 30% da
0% nu
66% 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) In 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
6% nu
77% nu a fost cazul
-

12.

Q8. Cum apreciați, din punctul de vedere al confortului, ambientului, următoarele condiții din spital:	Foarte bune	Bune	Nici bune, nici proaste	Proaste	Foarte proaste
CONDITII DE CAZARE					
a) iluminatul spațiilor, încăperilor din spital	57%	43%			
b) temperatura din spital	55%	45%			
c) programul de primire a vizitelor	55%	45%			
d) calitatea lenjeriei și condițiile de cazare din salon	55%	43%	2%		
e) calitatea și funcționalitatea grupurilor sanitare	60%	38%	2%		
f) calitatea meselor servite / distribuirea hranei	62%	38%			
g) curățenia generală din spital	64%	36%			

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	64%	36%			
b) a răspuns la întrebările puse de mine	64%	36%			
c) s-a ocupat cu atenție de cazul meu	66%	34%			
d) a înțeles problemele mele medicale	68%	32%			
e) a manifestat interes în rezolvarea problemei mele medicale	68%	32%			
f) m-a informat, pe înțelesul meu, despre diagnostic, tratament, prognostic și, eventual, riscul operator și complicațiile care pot apărea pe parcursul spitalizării	68%	32%			
g) mi-a acordat atenție sporită după intervenția chirurgicală	68%	32%			
Q4. În ce măsură următoarele afirmații despre ASISTENTELE MEDICALE / ASISTENTII MEDICALI sunt adevărate?					
a) mi-a acordat respectul și atenția cuvenite unui pacient	64%	34%			
b) a răspuns la întrebările puse de mine	64%	36%			
c) a respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic	68%	32%			
d) a înțeles problemele mele medicale	70%	30%			
e) a manifestat interes în tratarea mea	70%	30%			
f) mi-a acordat atenție sporită după intervenția chirurgicală	68%	32%			

Q5. În ce măsură ați fost informat sau vi s-au explicat de către personalul medico-sanitar despre...?					
a) cum va decurge examinarea medicală	66%	32%			
b) cum se recoltează probele de sânge / biologice	62%	36%			
c) modul de administrare a medicamentelor	62%	36%			
d) rezultatul analizelor dumneavoastră	62%	34%			
e) riscurile unei operații / intervenții chirurgicale / ale tratamentului recomandat de medic	68%	30%			
f) consecințele unui posibil refuz / opririi actului medical recomandat de medic	70%	28%			
g) posibile tratamente alternative pentru afecțiunea dvs.	68%	30%			
În ce măsură sunteți mulțumit de:					
a) comportamentul și atitudinea personalului de la primire	70%	28%			
b) comportamentul și atitudinea infirmierelor	68%	30%			
c) amabilitatea și disponibilitatea personalului, în general	68%	30%			

13. (Q7) Pe perioada internării medicamentele și materialele sanitare au fost asigurate:

- 98% 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. Fiiolele au fost deschise în fața dvs.?

- 100% da
0% nu
0% 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?

- 0% da
0% nu
96% nu a fost cazul/nu am solicitat

16. (Q6) Pe perioada internării...?

- 0% ați solicitat serviciile unui medic preferat
0% ați primit serviciile unui medic preferat
0% ați solicitat și o altă opinie medicală, referitoare la diagnosticul medicului curant, pe perioada internării
0% 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

6% mai bună

94% foarte bună

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

0% da

98% 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

98% 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?

87% da

0% nu

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

62% da

0% 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

30% mulțumit

0% nici mulțumit, nici nemulțumit

0% nemulțumit

70% foarte mulțumit

b) modul în care v-au fost respectate drepturile de pacient?

- 0% foarte nemulțumit
32% mulțumit
0% nici mulțumit, nici nemulțumit
0% nemulțumit
68% 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
34% mulțumit
0% nici mulțumit, nici nemulțumit
0% nemulțumit
64% foarte mulțumit
-

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

- 0% foarte nemulțumit
30% mulțumit
0% nici mulțumit, nici nemulțumit
0% nemulțumit
62% foarte mulțumit
-

c) tratamentul primit în perioada de spitalizare?

- 0% foarte nemulțumit
32% mulțumit
0% nici mulțumit, nici nemulțumit
0% nemulțumit
64% foarte mulțumit
-

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

- 0% sigur nu
0% mai degrabă nu
0% poate da/ poate nu
21% mai degrabă da
74% 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
2% poate da/ poate nu
26% mai degrabă da
70% 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)?

- 94% da
0% nu

29. Cât de mulțumită ați fost de...?(se completeaza de către mamele din compartimentul Obstetrică-Ginecologie)	Foarte nemulțumită	Nemulțumită	Nici mulțumită nici nemulțumită	Mulțumită	Foarte mulțumită
a) îngrijirile primite înainte de naștere și în timpul acesteia					100%
b) îngrijirile acordate copilului meu					100%
c) condițiile de spitalizare ale copilului meu					100%
d) consilierea privind activitățile de alăptare și îngrijire a copilului					100%
e) informațiile primite cu privire la tratamentul/ investigațiile efectuat/e copilului					100%
f) informarea privind consecințele unui posibil refuz a vaccinurilor/tratamentului recomandat pentru copil					100%
g) recomandările și informațiile primite la externarea copilului					100%

C. Interpretarea rezultatelor:

77% dintre respondenți declară că au fost însoțiți de personal medical la internare și (30%) în timpul efectuării explorărilor.

98% 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.

96% dintre pacienți declară că nu au solicitat și alte tipuri de servicii precum cele de natură spirituală, psihologică, funcțională, socială.

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.

100% dintre pacienți au considerat mai bună și foarte bună starea de sănătate la externare , 95% declarând că, la nevoie, s-ar mai interna în Spitalul Tg. Bujor.

100% dintre mamele internate in compartimentul Obstetrica – Ginecologie sunt multumite si foarte multumite de serviciile oferite de spital.

94% dintre respondenti stiu ca 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)?

Lucruri pozitive mentionate de pacienti la intrebarea 30 din chestionarul de satisfactie:

Lucruri negative mentionate de pacienti la intrebarea 30 din chestionarul de satisfactie:

Observatii si sugestii mentionate de pacienti la intrebarea 31 din chestionarul de satisfactie:

- amabilitatea tuturor;
- tratamentul este foarte eficient pacientului ;
- atitudinea personalului ;
- curat sunt foarte multumita ;
- mi- a placut totul , nimic de spus ;
- cadrele medicale si infirmierele au fost de treaba ;
- atitudinea cadrelor medicale, lenjeria.

Concluziile analizei:

98% din totalul pacienților respondenți sunt multumiti si foarte multumiți 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.

Responsabil,

Ing. Ropotan Constantin