



SPITAL ORĂȘENESC SÂNGEORGHIU DE PĂDURE
Sângeorgiu de Pădure, Piața Rhedey Nr. 9, Cod 547535
Telefon 0265-578168, Fax 0265-578516,
E-mail: censansgp@yahoo.com, www.spitalsgpadure.ro
Cod Fiscal: 4323314

NR: 82 / 13.01.2022

**Analiza satisfacției pacienților internați
la Spitalul Orășenesc Sângeorgiu de Pădure
ANUL 2021**

Analiza satisfacției pacienților este un indicator important în ceea ce privește calitatea serviciilor medicale acordate pacienților în unitatea noastră. Suntem conștienți că un pacient satisfăcut va reveni în caz de nevoie la unitatea noastră. Scopul principal al evaluării, analizei, este de a conștientiza așteptările pacienților, gradul de satisfacție în ceea ce privește prestarea serviciilor medicale, la fel și accesul la serviciile medicale acordate.

Chestionarul este format din 13 întrebări. Acestea au în vedere gradul de mulțumire a pacienților față de serviciile prestate, modul de comportament al angajaților începând de la medic până la personalul de îngrijiri. La fel se are în vedere modul de abordare a problemelor medicale ale pacienților de către medic și asistenți medicali, gradul de mulțumire față de condițiile de cazare în spital.

Rezultatele acestei analize permit formarea unei opinii generale a gradului de mulțumire a pacienților față de serviciile prestate și luarea de măsuri de îmbunătățire a acestor servicii medicale.

Pe baza Procedurii operaționale de administrare și colectare a chestionarelor de satisfacție , fiecărui pacient se înmânează cate un chestionar la internare de către asistenta de serviciu de pe fiecare secție, explicându-se modul de completare, la fel si faptul că acesta este voluntar și anonim și se respectă confidențialitatea datelor. Deasemenea pacienții au fost informați de locul unde se depun chestionarele – pe fiecare secție există o cutie de colectare.

În baza mecanismului de feedback lunar al pacienților , am analizat datele din perioada 01.01.2021-31.12.2021. Din totalul de 139 pacienți internați în perioada de referință (1-10 a fiecărei luni), au răspuns 40 pacienți, reprezentând 29% din numărul pacienților internați în această perioadă. În acest sens măsurile luate sunt creșterea numărului de chestionare completate prin aducerea la cunoștința pacienților a importanței completării acestor chestionare de opinie , pentru a se putea lua măsuri în caz de existență a eventualelor disfuncționalități .

Din punct de vedere al structurii populației care au dorit să completeze chestionarele s-a constata că 72 % provin din mediul rural, 78 % au vârste mai mari de 65 ani, 87 % sunt cu studii elementare. În ceea ce privește repartitia pe sexe , 42 % bărbați și 58 % femei.

1a. La întrebarea: Sunteți mulțumit de calitatea serviciilor medicale primite, 100 % din pacienții care au răspuns la chestionare au fost foarte mulțumiți.

1b. La întrebarea :Cât de mulțumit sunteți de modul în care v-au fost respectate drepturile de pacient, 100 % au fost foarte mulțumiți.

2a. La întrebarea: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare până la prima examinare de către medicul de pe secția în care ați fost internat, 100 % au fost foarte mulțumiți.

2b. La întrebarea: Cât de mulțumit ați fost de modul în care ați fost consultat de medicul curant (care v-a îngrijit pe secție) , 100 % au fost foarte mulțumiți.

2c. La întrebarea cât de mulțumit ați fost de tratamentul primit în perioada de spitalizare, 100 % au fost foarte mulțumiți.

3. La întrebările despre medicul care v-a tratat pe secție și anume: dacă a acordat respectul și atenția cuvenită unui pacient, dacă a răspuns la

întrebările puse de pacient, dacă s- a ocupat de cazul pacientului, dacă a înțeles problemele medicale ale pacientului, dacă a manifestat interes în rezolvarea problemei medicale al pacientului, 100 % au fost foarte mulțumiți.

4. La întrebările despre asistentele medicale de pe secție și anume: dacă au acordat respectul și atenția cuvenită unui pacient, dacă au răspuns la întrebările pacientului, dacă au respectat orele de administrare a tratamentului indicat de medic, dacă a înțeles problemele medicale ale pacientului, dacă a manifestat interes în tratarea pacientului, 100 % au fost foarte mulțumiți.
5. La întrebările despre informarea primită cu privire la modul de derulare a investigațiilor, la rezultatul analizelor, la tratamentul prescris cu riscurile și consecințele respingerii acestuia, la alternativele medicale posibile, 100 % din pacienții care au completat chestionarul au afirmat că au fost informați în foarte mare măsură.
6. Pe perioada internării 57 % din pacienții care au completat chestionarul au fost internați prin serviciul de urgență , 72 % au solicitat serviciile unui medic preferat, 65 % au primit serviciile unui medic preferat, 37 % au solicitat o altă opinie medicală referitoare la diagnosticul medicului curant, pe perioada internării, 20 % au primit o altă opinie medicală pe perioada internării.
7. Ponderea în care spitalul a asigurat integral medicația pacienților internați este de 93 %.
8. La întrebarea privind condițiile și confortul din spital 100 % au apreciat că sunt condiții foarte bune.

Menționăm că se acordă atenție continuă în ceea ce privește asigurarea iluminatului încăperilor, asigurarea temperaturii optime în saloane, curățeniei generale, funcționarea grupurilor sanitare.

9. Din totalul pacienților care au completat chestionarele 93 % au afirmat că au fost informați de suma cheltuită pentru spitalizare, prin decontul de cheltuieli.

10. Din totalul pacienților care au completat chestionarele 100 % au observat existența în spital a unor afișe privind drepturile și obligațiile pacienților
11. Ponderea celor care au oferit bani sau atenții personalului medico-sanitar sau auxiliar este de 0.
12. Ponderea pacienților care afirmă că li s-a solicitat, direct sau indirect, bani sau atenții de către personalul medico-sanitar sau auxiliar este de 0.
13. Ponderea pacienților care au completat chestionarul de satisfacție , care știau de existența Consiliului Etic este de 80 %.

Ca o concluzie generală putem aprecia că răspunsurile obținute sunt favorabile.

Ca și recomandări, se vor respecta planificările privind instruirea personalului în ceea ce privește procedurile de îngrijiri specifice, protocoalele medicale, drepturile pacientului precum și toate reglementările în vigoare și regulamentele interne.

Responsabil managementul calității

10. Din totalul pacienților care au completat chestionarele 100 % au observat existența în spital a unor afișe privind drepturile și obligațiile pacienților
11. Ponderea celor care au oferit bani sau atenții personalului medico-sanitar sau auxiliar este de 0.
12. Ponderea pacienților care afirmă că li s-a solicitat, direct sau indirect, bani sau atenții de către personalul medico-sanitar sau auxiliar este de 0.
13. Ponderea pacienților care au completat chestionarul de satisfacție , care știau de existența Consiliului Etic este de 80 %.

Ca o concluzie generală putem aprecia că răspunsurile obținute sunt favorabile.

Ca și recomandări, se vor respecta planificările privind instruirea personalului in ceea ce privește procedurile de îngrijiri specifice, protocoalele medicale, drepturile pacientului precum și toate reglementările in vigoare și regulamentele interne.

APROBAT

Secretar Consiliu de Etica

MANAGER

Mathe Maria

KOVACS DENISA-ANETA

