

ANALIZĂ PRIVIND EVALUAREA

CHESTIONARELOR DE SATISFACȚIE A PACIENȚILOR

SEMESTRUL II ANUL 2024

PREAMBUL

Aprecierea satisfacției pacienților reprezintă un indicator important asupra calității îngrijirilor pe care un sistem de sănătate îl oferă.

Satisfacția pacientului influențează accesul la serviciile medicale – un pacient satisfăcut va reveni la medicul respectiv sau la spital. Evaluarea satisfacției pacientului reprezintă felul în care unitatea vine în întâmpinarea valorilor și așteptărilor pacienților.

OBIECTIVELE STUDIULUI

Prezentul studiu a fost concentrat mai mult asupra unui scop principal și anume, evaluarea așteptărilor pacienților Spitalului Orășenesc Sinaia privind calitatea serviciilor medicale, gradul de satisfacție cu prestarea serviciilor medicale și accesul la serviciile medicale.

Avantajele unui astfel de demers sunt evidente. Rezultatele studiului permit formarea unei opinii generale a gradului de mulțumire a pacienților față de serviciile prestate și, de asemenea, luarea unor decizii de îmbunătățire a condițiilor în cunoștință de cauză.

Chestionarul cuprinde 17 întrebări.

Chestionarele sunt înmânate pacienților de către asistenta tură la momentul internării

Completarea lor nu este obligatorie

În preambulul chestionarului se fac precizări referitoare la scopul completării chestionarului, confidențialitatea datelor, locul unde poate fi depus (cutia poștală a secției), amplasarea cutiei (holul secției)

Nr. chestionare predate în vederea repartizării lor pacienților 600 bucăți, din care predate 306 bucăți, aferente SEM II 2024 conform PV de predare - primire.

Datele demografice privind pacientii chestionati :

	Total	Int	Chg	O G	Ped
Numărul de pacienți respondenti la chestionarul de satisfacție a pacinetilor	306	41	60	19	186
Distribuția caracteristicilor demo-sociale ale pacienților care au răspuns la chestionare după:	-				
- Sex:					
Feminin	249	25	36	19	169
Masculin	57	16	24	0	17
- Mediul de rezidență:					
urban	174	13	33	10	118
rural	126	27	24	9	66
turisti	6	1	3	0	2
- Vârstă:					
18-34 ani	93	1	4	16	72
35-54 ani	110	7	17	3	83
55-64 ani	65	18	20	0	27
peste 65 ani	38	15	19	0	4
- Nivel de studii:					
fără studii	16	8	1	2	5
gimnaziu	88	17	19	4	48
medii (liceu, școală postliceală)	169	15	30	10	114
superioare (universitare, postuniversitare)	33	1	10	3	19

Încadrarea punctajelor obținute se realizează după cum urmează:

Nr. maxim de puncte / 1 chestionar = 2 puncte * 16 întrebări * 1 chestionar = 32 puncte

Nr. minim de puncte / 1 chestionar = 0 puncte * 16 întrebări * 1 chestionar = 0 puncte

- ✚ **Pentru un punctaj mai mare sau egal cu 22 de puncte/ 1 chestionar → pacient foarte satisfăcut (foarte mulțumit)**
- ✚ **Pentru un punctaj cuprins între 21 – 32 puncte/ 1 chestionar → pacient parțial satisfăcut (mulțumit)**
- ✚ **Pentru un punctaj cuprins între 10 - 20 puncte/ 1 chestionar → pacient parțial nesatisfăcut (nemulțumit)**
- ✚ **Pentru un punctaj cuprins între 0 - 9 puncte/ 1 chestionar → pacient nesatisfăcut (foarte nemulțumit)**

Interpretarea chestionarelor de satisfacție a pacienților

Întrebare	Numărul de răspunsuri completate la întrebare în chestionar	VARIANTE DE RĂSPUNS			Observații Gradul de multumire	Total punctaj obținut <i>(nr. variante a * 2 puncte) + (nr. variante b * 1 puncte) + (nr. variante c * 0 puncte)</i>
		A 2 puncte	B 1 punct (la întrebările cu variante a,b,c) 0 puncte (la întrebările cu variante a,b)	C (unde este cazul) 0 puncte		
2. Personalul medical a fost amabil cu dumneavoastră?	306 41,60,19,186	256 40,54,19,143	50 1,6,0,43	0 0,0,0,0	92%	562 81,114,38,329
3. Sunteți mulțumit de calitatea informațiilor primite de la personalul medical?	306 41,60,19,186	254 40,56,19,139	52 1,4,0,47	0 0,0,0,0	92%	560 81,116,38,325
4. Ați fost însoțit de personal medico-sanitar la consultațiile interdisciplinare sau la investigații?	306 41,60,19,186	175 40,59,19,57	41 1,1,0,39	90 0,0,0,90	64%	391 81,119,38,153
5. Cum considerați că este calitatea curățeniei în secție?	306 41,60,19,186	242 38,55,18,131	63 3,5,1,54	1 0,0,0,1	89%	547 79,115,37,316
6. Cum considerați că este calitatea lenjeriei, a pernelor, saltelelor și a celorlalte obiecte primite de la spital pe perioada internării?	306 41,60,19,186	130 37,43,17,33	145 4,16,2,123	31 0,1,0,30	66%	405 78,102,36,189
7. Cum considerați că este calitatea hranei și serviciului de distribuire?	306 41,60,19,186	101 36,40,8,17	163 5,20,9,129	42 0,0,2,40	60%	365 77,100,25,163
8. Dacă ar fi necesar să vă reinternăți, ați opta pentru acest spital?	306 41,60,19,186	243 41,58,16,128	60 0,2,3,55	3 0,0,0,2	89%	546 82,118,35,311
9. Ați recomanda acest spital altor persoane?	306 41,60,19,186	302 41,59,19,183	4 0,1,0,3	-	99%	604 82,118,38,366

Întrebare	Numărul de răspunsuri completate la întrebare în chestionar	VARIANTE DE RĂSPUNS			Observații Gradul de multumire	Total punctaj obținut (nr. variante a * 2 puncte) + (nr. variante b * 1 puncte) + (nr. variante b * 0 puncte)
		A 2 puncte	B 1 punct (la întrebările cu variante a,b,c) 0 puncte (la întrebările cu variante a,b)	C (unde este cazul) 0 puncte		
10. Cum considerați că este calitatea îngrijirilor medicale acordate de personalul medico-sanitar? medic/as/inf	306/306/306 41, 60, 19, 186	257/277/275 41,41,41 54,55,54 19,19,19 143,162,161	49/29/29 0,0,0 6,5,6 0.0.0 43,24,23	0/0/2 0.0.0 0.0.0 0.0.0 0.0,2	92%,95%,95%	563/583/579 82,82/82, 114,115,114 38,38,38 329,348,345
11. Medicamentele care vi s-au administrat în spital au fost:	306 41,60,19,186	293 41,53,15,184	13 0,7,4,2		96%	586 82,106,30,368
12. Urmăți un tratament permanent și în afara episodului de spitalizare?	306 41,60,19,186	195 34,48,12,101	111 7,12,7,85		64%	390 68,96,24,202
13. Ați fost informat cu privire la drepturile pacientului?	306 41,60,19,186	302 41,58,19,154	4 0,2,0,2		99%	604 82,116,38,308
14. Considerați că vi s-a respectat dreptul la confidențialitate pe parcursul spitalizării ?	306 41,60,19,186	304 41,59,19,158	2 0,1,0,28		99%	608 82,118,38,316
15. Considerați că vi s-a respectat dreptul la informare asupra serviciilor primite pe parcursul spitalizării ?	306 41,60,19,186	306 41,58,19,154	0 0,2,0,32		100%	612 82,116,38,308
TOTAL					88%	8505 1283,1797,567,4858

Întrebare	Numărul de răspunsuri completate la întrebare în chestionar	VARIANTE DE RĂSPUNS			Observații Gradul de multumire	Total punctaj obținut <i>(nr. variante a * 2 puncte) + (nr. variante b * 1 puncte) + (nr. variante b * 0 puncte)</i>
		A 2 puncte	B 1 punct (la întrebările cu variante a,b,c) 0 puncte (la întrebările cu variante a,b)	C (unde este cazul) 0 puncte		

Total punctaj obținut, pentru un nr. de 306 chestionare = 8505 (Interne=1283;Chirurgie 1797;OG=567;Pediatrie=4858)

Total punctaj obținut / nr. total de chestionare = 28 (Interne=30;Chirurgie 30;OG=30;Pediatrie=26)

15. Vă rugăm să formulați propuneri cu privire la îmbunătățirea serviciilor furnizate de spital
Propunerile pacienților sunt următoarele :

- Dotarea saloanelor cu TV si acces la wi-fi, aparat cafea , imbunatatire si diversificare hrana
--

Propunerile formulate mai sus de catre pacienti au fost centralizate si vor fi evaluate la nivel de conducere in ceea ce priveste posibilitatea ducerii lor la indeplinire.

CONCLUZII SI PROPUNERI

Procentul pacienților satisfăcuți (%) = 88%

(Interne=94%;Chirurgie 94%;OG=94%;Pediatrie=81%)

ex: Total punctaj obținut / nr. total de chestionare = 8505 / 306 = 28 puncte

*(Nr. puncte obtinute / Nr. maxim de puncte) * 100 = 28 / 32 = 88 % → procentul pacientilor multumiti*

Gradul de completare: = 51% (Med. Interna 21%; Chirurgie 60%; OG 63%;Pediatrie 69%

Gradul de completare a chestionarelor in sectia de medicina interna este relativ mic datorita faptului ca pacientii sunt in etate cu grad ridicat de comorbiditati.

Nr.pacienti externati in SEM II 2024 – 1091

(Interne=431;Chirurgie 272;OG=68;Pediatrie=320)

In ceea ce priveste rezultatele obtinute si analizate la nivelul Spitalului Orasenesc Sinaia putem observa ca raspunsurile obtinute sunt favorabile.

Personalul medical este conștient de importanța care trebuie acordată informării pacienților privind drepturile și obligațiile acestora, fapt pentru care gradul de multumire este de 100%,dar există numeroase dileme referitoare la modul în care acest lucru e perceput de pacienti in functie de nivelul educational si cultural. Pacientii trebuie sa fie informati si responsabilizati in ceea ce priveste documentele semnate de catre ei, iar drepturile sa le fie aduse la cunostinta atat in scris cat si verbal.

Pacientii sunt mai putin multumiti in limita a 65% la calitatea efectelor si a hranei precum si la modul de deplasare la investigatii si consultatii interdisciplinare.

Nivelul de satisfactie general al pacientilor respondenti este de 88 %, ceea ce inseamna ca la nivel general pacientii Spitalului Orasenesc Sinaia sunt multumiti.

Intocmit

Irina Sorica