



## BIROU MANAGEMENTUL CALITATII SERVICIILOR DE SANATATE



Prof .Univ. Dr.Cambrea Claudia

Director medical  
SL. Dr. Dumea Elena

### ANALIZA CHESTIONARE SATISFACTIE PACIENTI/ APARTINATORI

LUNA SEPTEMBRIE ANUL 2021

Aprecierea satisfactiei reprezint un indicator important asupra calitatii ingrijirilor pe care un sisitem de sanatate il ofera.

Satisfactia pacientului influenteaza accesul la serviciile mediale , in sensul ca un pacient satisfacut va reveni la medicul respectiv sau la spital , crescand adresabilitatea.

Evaluarea satisfactiei pacientului reprezinta felul in care spitalul vine in intampinarea valorilor si asteptarilor pacientilor .

#### Obiectivele studiului :

Prezenta analiza a fost concentratata mai mult asupra unui scop principal si anume evaluarea asteptarilor pacientilor SCBI Constanta , privind calitatea serviciilor medicale , gradul de satisfactie,in ceea ce priveste prestarea serviciilor medicale si de suport , accesul la serviciile medicale

In acest demers s-a tinut cont de faptul ca satisfacerea nevoilor percepute de pacienti( cerinte subiective) nu se poate face decat prin respectarea normelor si standardelor ( cerinte obiective)

In contextul actual, de pandemie, Spitalul Clinic de Boli Infectioase Constanta fiind desemnat spital faza 1 care trateaza pacienti confirmati pozitiv cu SARS COV-2 ,ca o masura de siguranta impotriva transmiterii virusului , s-a hotarat aplicarea chestionarelor sub forma de hartie doar pacientilor internati in Compartimentul HIV-SIDA adulti si copii iar pentru pacientii internati in sectiile Boli Infectioase 1 Adulti, Boli Infectioase 2 Adulti, Boli infectioase Copii ,care trateaza pacienti infectati COVID se vor lua in considerare chestionare aplicate telefonic verbal si mesaj de catre Compartimentul de integritate al Ministerului Sanatatii.

Rezultatul aplicarii acestora din urma sunt descarcate de pe site-ul M.S, sectiunea „MECANISM FEED-BACK PACIENTI, lunar.

Chestionarul realizat de Compartimentul de integritate al Ministerului Sanatatii cuprinde un numar de 10 intrebari referitoare la serviciile oferite de spital in toata perioada de spitalizare a pacientului si anume :

- Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital
- Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului
- Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital
- A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?
- Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale

- Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?
- Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital
- Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?
- Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?
- Dorîți să raportați responsabilului anticorupție al ministerului sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?

In luna septembrie 2021 au fost chestionati de catre Compartimentul de integritate al ministerului sanatatii un numar de 105 pacienti cu COVID care si au exprimat multumirea fata de serviciile medicale oferite de spital in proportie de 85% , activitatea si implicarea medicului 84%, a asistentelor 83%, curatenia in spital in proportie 81% si nemultumirea in procent de 19% Cu privire la starea de sanatate 90% au declarat imbunatatirea certa a starii de sanatate.

In ceea ce priveste sectiunea de etica cu cele doua intrebari referitoare la solicitarea de bani sau atentii de catre medici sau asistente 1 pacient a raspuns afirmativ si raportarea catre responsabilul anticoruptie al Ministerului sanatati , 3 pacienti au raspuns afirmativ.

In elaborarea chestionarului aplicat de SCBI Constanta ( 23 intrebari) s-a avut in vedere traseul pacientului in spital( drumul parcurs de acesta de la intrarea si pana la iesirea din spital), si include toate elementele cu care acesta vine in contact, atat cele din componenta medicala (specifica) cat si cele din componenta administrativa ( de suport/nespecifica)

Avantajele unui asemenea demers sunt evidente:

Rezultatele analizei permit formarea unei opinii generale a gradului de multumire a pacientilor fata de serviciile prestate precum si luarea unor decizii de imbunattaire a serviciilor pe baza feed-back-ului .

Asigurarea unor servicii medicale si de suport, cu minimizarea riscurilor, are drept scop obtinerea echilibrului dinamic al pacientilor, priviti ca si client( cu drepturi si obligatii care trebuie respectate pe parcursul duratei de spitalizare) cu scopul de a mentine sau a reda independent in vederea unei reintegrari cat mai rapide socio-professionale , cu reducerea costurilor pentru intreaga societate

Pacientii au fost informati cu privire la locul de depunere a formularului completat( in cutia de colectare a chestionarelor, existent pe sectie) si la momentul depunerii acestia( externarea pacientului) Pentru pacientii copii sau pacientii fara discernamant , chestionarul a fost completat de catre apartinatori/ reprezentanti legali

Chestionarele colectate au fost centralizate ,prelucrate si analizate de catre Biroul de management al calitatii serviciilor de sanatate .

Rezultatele analizei si propunerile de imbunatatire a serviciilor medicale si de suport au fost transmise sefilor de structuri, pe baza deciziilor luate de Comitetul director.

Chestionarele aplicate de SCBI pacientilor internati in Compartimentul HIV Adulti/ Copii ( intrebarea nr.1) au fost in numar de 8 , 3 barbati si 5 femei ( intrebarea nr.2) si au raspuns la astfel:

- La intrebarea referitoare daca la internare au fost insotiti spre salon de personal sanitar sau insotitor toti 7 pacientii chestionati au raspuns ca au fost insotiti de personal sanitar si doar 1 pacient a fost insotit la internare de insotitor
- 7 pacienti spun ca au fost informati cu privire la regulile de comportament in spital si la respectarea regulilor de igiena personala., unul a raspuns negativ
- La intrebarea referitoare la identitatea personalului medical care s-a implicat in administrarea tratamentului, toti pacientii chestionati au raspuns ca o cunosc .

- Toti pacientii chestionati au raspuns ca medicul curant si asistenta medicala le-a raspuns cu amabilitate si pe intelesul lor planul de tratament pe timpul internarii.
- Referitor la diagnosticul stabilit de catre medic si la scopul tratamentului administrat cei 8 pacienti sustin ca il cunosc.
- Toti pacientii chestionati au raspuns ca nu au cumparat medicamente sau alte materiale medicale pe perioada internarii .
- Cei 8 pacienti chestionati sustin ca stiu un efect advers sau risc al medicamentelor sau procedurilor administrate .
- La intrebarea daca au fost informati despre riscurile medicatiei prescrise si riscurile asociilor de medicamente cei 8 au raspuns ca da, au fost informati
- Toti pacientii chestionati sustin ca personalul medical a utilizat manusi de unica folosinta atunci cand au intrat in contact cu ei.
- Cu privire la deplasarea prin spital, la investigatii toti pacientii afirma ca au fost insotiti de personal medical .
- Referitor la ambientul spitalului pacientii au fost multumiti si foarte multumiti, iar de aspectul lenjeriei cei 8 pacienti chestionati au fost multumiti .
- Toti pacientii chestionati au a fost multumiti de calitatea hranei.
- Privind curatenia in salon cei 8 pacienti afirma ca s-a efectuat ori de cate ori a fost nevoie.
- La intrebarea daca au solicitat asistenta religioasa cei 8 pacienti chestionati au raspuns ca: nu, nu am solicitat.
- Referitor la intrebarea daca au observat indicatoare de avertizare cu risc de cadere 8 au raspuns ca:da,
- Pacientii chestionati au afirmat ca au fost informati cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor si reclamatilor .
- Toti pacientii chestionati sustin ca au fost informati despre data estimata a externarii.

## **CONCLUZII**

Ca urmare a analizei efectuate s-au constatat urmatoarele:

- In general, calificativele acordate de pacienti referitor la atitudinea personalului, la ingrijirile acordate si serviciile furnizate de SCBI sunt bune si foarte bune, majoritatea exprimandu-se ca daca ar fi necesar ar apela din nou la serviciile noastre si ar recomanda spitalul si altor personae

## **RECOMANDARI**

- Informarea tuturor pacientilor referitor la respectarea regulilor din spital pe timpul internarii
- Reinstruirea personalului medical , in ceea ce priveste modul de insotire al pacientului pe durata spitalizarii, avand drept scop prevenirea riscului de cadere si respectarea circuitelor spitalului
- materiale informative actualizate in context pandemic afisate vizibil in zone accesibile pacientilor/ apartinatorilor, precum si pe site-ul spitalului
- pentru reducerea numarului de pacienti nemulumiti de calitatea hranei , s-a recomandat diversificarea si imbunatatirea meniurilor
- se vor respecta planificările privind instruirea personalului in ceea ce priveste procedurile de ingrijiri specific , protocoale medicale, drepturile pacientului precum si toate reglementarile si reglamentele interne

Intocmit,  
RMC LUNGU DOINA

