



BIROU MANAGEMENTUL CALITATII SERVICIILOR DE SANATATE

VAZUT,
Manager

Prof. Univ. Dr. Cambrea Simona -Claudia

Director medical
S.L. Dr. Dumea Elena

Dumea

ANALIZA CHESTIONARE SATISFACTIE PACIENTI/ APARTINATORI LUNA DECEMBRIE ANUL 2021

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

Satisfactia pacientului influenteaza accesul la serviciile medale , 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 concentrata 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 satisfactarea nevoilor percepute de pacienti(cerinte subiective) nu se poate face decat prin respectarea normelor si standardelor (cerinte obiective)

In situatia actuala, ca urmare producerii evenimentului tragic(incendiu) care a avut loc in data de 1 octombrie 2021 la sediul Spitalului Clinic de Boli Infectioase Constanta de la adresa Bdul. Ferdinand,nr.100 si care a avut consecinta transferul pacientilor internati la acel moment catre alte unitati sanitare si suspendarea tuturor activitatilor medicale care se desfasurau in aceasta locatie , s-au luat in considerare chestionare aplicate telefonic verbal si mesaj de catre Compartimentul de integritate al Ministerului Sanatatii catre pacientii internati pana la producerea evenimentului advers dar si a celor cu spitalizare de zi HIV/SIDA(locatia str. prelungirea liliacului, nr.12)

Rezultatul aplicarii acestora este descarcat 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?
- Doriți să raportați responsabilului anticorupție al ministerului sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?

Au fost chestionati de catre Compartimentul de integritate al ministerului sanatatii un numar de 20 pacienti care si-au exprimat multumirea fata de serviciile medicale oferite de spital in proportie de 75% , activitatea si implicarea medicului 85%, a asistentelor 80%, curatenia in spital in proportie 75% si nemultumirea in procent de 25% Cu privire la starea de sanatate 85% 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 si raportarea catre responsabilul anticoruptie al Ministerului sanatatii pacientii au raspuns pozitiv in proportie de 5% pentru prima intrebare si 20% pentru a doua intrebare.

Chestionarul elaborat de SCBI nu a mai fost aplicat , sectiile medicale cu paturi spitalizare continua avand activitatea intrerupta pana la reabilitarea spitalului.

Chiar daca interogarea prin chestionar a fost realizata doar de Ministerul sanatatii prin Compartimentul de integritate , rezultatele analizei au permis formarea unei opinii generale a gradului de multumire a pacientilor fata de serviciile prestate precum si luarea unor decizii de imbunatatire 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

CONCLUZII

Ca urmare a analizei efectuate s-au constatat urmatoarele:

- 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 persoane

Intocmit,
RMC LUNGU DOINA