



BIROU MANAGEMENTUL CALITATII SERVICIILOR DE SANATATE

Consiliul etic al SCBI Constanta



Vazut,
Manager
Prof Univ. Dr. Cambrea Simona-Claudia

Director medical
S.I Dr. Dumea Elena

Președinte Consiliul etic
Dr. Ilie Serban Carmen



ANALIZA CHESTIONARE SATISFACTIE PACIENTI/ APARTINATORI

Luna DECEMBRIE 2022

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

Satisfactia pacientului influenteaza accesul la serviciile medicale , in sensul ca un pacient satisfacut va reveni la medicul care l-a tratat, crescand adresabilitatea catre spital

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)

S-a realizat o analiza atat a chestionarelor distribuite de spital sub forma de hartie cat si a celor 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.

In luna DECEMBRIE 2022 au fost chestionati de catre Compartimentul de integritate al ministerului sanatatii 134 pacienti .
Rezultatul obtinut in urma centralizarii raspunsurilor la intrebari se prezinta astfel

- Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital:
foarte nemultumiti si nemultumiti 21,31%
multumiti si foarte multumiti 78,69%
- Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului
foarte nemultumiti si nemultumiti 22,95%
multumiti si foarte multumiti 77,05%
- Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital
foarte nemultumiti si nemultumiti 13,66 %
multumiti si foarte multumiti 86,34%
- A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?
Da 13,66%, nu 86,34%
- Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale
foarte nemultumiti si nemultumiti 18,03%
multumiti si foarte multumiti 71,97%
- Ați primit explicații clare u privire la diagnostic și tratament?
Da 84,70%, nu 15,30%
- Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital
Da 84,70%, nu 15,30%
- Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?
Da 87,43%, nu 12,57%
- Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?
DA 0,55% Nu 99,45%
- Doriți să raportați responsabilului anticorupție al ministerului sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?
Da 1,09%, Nu 98,91%

In elaborarea chestionarului aplicat de SCBI Constanta (23 intrebari) s-a avut in vedere traseul pacientului in spital, care reprezinta 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/hespecifica)

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 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

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 (secretarul Consiliului are functia de RMC al spitalului)

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

Au fost centralizate raspunsurile celor 134 pacienti care au completat chestionarele de satisfactie , 51 barbati si 83 femei

Centralizarea raspunsurilor pacientilor internati in luna septembrie arata astfel:

La intrebarea referitoare :

- la internare au fost insotiti spre salon de personal sanitar sau insotitor 106 pacientii chestionati au raspuns ca au fost insotiti de personal sanitar , 28 ca au avut insotitor
- 131 pacienti spun ca au fost informati cu privire la regulile de comportament in spital si la respectarea regulilor de igiena personala., 3 au avut raspuns negativ
- la intrebarea referitoare la identitatea personalului medical care s-a implicat in administrarea tratamentului, 123 pacientii chestionati au raspuns ca o cunosc , 11 nu cunosc
- 134 pacienti 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 130 pacienti sustin ca il cunosc, 4 nu.
- 6 pacientii chestionati au raspuns ca au cumparat medicamente sau alte materiale medicale pe perioada internarii iar 128 nu au cumparat
- 78 pacienti chestionati sustin ca stiu un efect advers sau risc al medicamentelor sau procedurilor administrate iar 56 nu
- La intrebarea daca au fost informati despre riscurile medicatiei prescrise si riscurile asociierilor de medicamente 109 au raspuns ca da, au fost informati iar 25 nu au fost informati
- 134 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 134 pacientii afirma ca au fost insotiti de personal medical
- Referitor la ambientul spitalului pacientii au fost multumiti si foarte multumiti in proportie de 68,16 %, iar de aspectul lenjeriei cei 134 chestionati au a fost multumiti de calitatea hranei
- Privind curatenia in salon 40 pacienti afirma ca s-a efectuat ori de cate ori a fost nevoie iar un numar de 94 pacienti ca s-a efectuat de doua ori pe zi
- La intrebarea daca au solicitat asistenta religioasa 3 pacienti chestionati au raspuns ca: da , am solicitat. si am primit, iar 131 pacienti nu au solicitat
- Referitor la intrebarea daca au observat indicatoare de avertizare cu risc de cadere 61 au raspuns ca:,,da, am observat,, 2 nu au observat, 71 nu, nu am fost atent

- 127 Pacientii chestionati au afirmat ca au fost informati cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor si reclamatiilor iar 7 au raspuns negative
- 118 pacientii chestionati sustin ca au fost informati despre data estimata a externarii, pe cand 16 au raspuns negativ

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.

Intocmit,
Secretar Consiliul etic
RMC LUNGU DOINA





Nr...../

Catre Sectia boli infectioase I Adulti/ II Adulti/ Copii/ Compartiment Hiv-Sida

Va transmitem analiza Chestionarelor de satisfactie pacient/apartinator pe luna ianuarie 2021.

RMC Lungu Doina