CONSILIUL JUDEȚEAN DOLJ
SPITALUL DE PNEUMOFTIZIOLOGIE LEAMNA
Operator de date cu caracter personal înregistrat la A.N.S.P.D.C.P. sub nr.**15823**

Com.Bucovăț, Sat Leamna de Sus, Jud.Dolj
Tel/Fax: +40251360395, +40251.360054
Web: www.spitalulpnf.ro
E-mail: spitalulpnf@yahoo.com

APROBAT
MANAGER

Nr. 7466/03.12.2021

Catre,

Consiliul Medical,

Comitet Director

ANALIZA CHESTIONARE DE SATISFACTIE

PACIENTI

SPITALUL DE PNEUMOFTIZIOLOGIE LEAMNA

AN

2021

PREAMBUL

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

Satisfactia pacientului influenteaza accesul la serviciile medicale – un pacient satisfacut va reveni la medicul respectiv sau la spital. Evaluarea satisfactiei pacientului reprezinta felul in care unitatea vine in intampinarea valorilor si asteptarilor pacientilor.

Justificarea necesitatii intocmirii analizei privind **chestionarele de satisfactie a pacientilor**

Spitalul a implementat aceasta reglementare in vederea cunoasterii modului de distribuire, completare, colectare si analiza chestionarelor de satisfactie a pacientilor.

Aprecierea gradului de satisfactie al pacientilor este un indicator importanta in evaluarea calitatii serviciilor medicale oferite.

Satisfactia pacientului influenteaza accesul la serviciile medicale – un pacient satisfacut va reveni la medicul respectiv sau la spital. Evaluarea satisfactiei pacientului reprezinta felul in care unitatea vine in intampinarea valorilor si asteptarilor pacientilor.

Set minim de date necesar:

- chestionare de satisfactie ale pacientilor

- analiza chestionarelor pe intrebari

Riscul potential in lipsa unei astfel de reglementari ar fi un grad scazut de satisfactie al pacientilor, o necunoastere exacta a realitatii cu privire la serviciile medicale oferite, conditiile hoteliere si amabilitatea si deschiderea personalului medical, precum si o scadere a adresabilitatii pacientilor.

Riscul rezidual este o crestere a satisfactiei pacientilor si o imbunatatire a calitatii serviciilor medicale oferite.

OBIECTIVE

Prezentul studiu a fost concentrat mai mult asupra unui scop principal si anume, evaluarea asteptarilor pacientilor privind calitatea serviciilor medicale, gradul de satisfactie fata de prestarea serviciilor medicale si accesul la serviciile medicale.

Avantajele unui astfel de demers sunt evidente. Rezultatele studiului permit formarea unei opinii generale a gradului de multumire a pacientilor fata de serviciile prestate si de asemenea, luarea unor decizii de imbunatatire a conditiilor in cunostiinta de cauza.

Chestionarul cuprinde 18 intrebari si poate fi regasit ca si anexa la prezenta analiza. Chestionarele au fost colectate in perioada 01.01.2021 – 30.11.2021. S-a respectat metodologia de colectare si s-a asigurat anonimatul respondentilor.

REZULTATE OBTINUTE

Urmare a acestei actiuni s-a procedat la analiza statistica a datelor extrase din chestionarele colectate in perioada mai sus mentionata. Din totalul de **1549** pacienti internati in aceasta perioada (care au primit chestionare de opinie) au raspuns in total un numar de 253 pacienti.

ANALIZA CHESTIONARELOR PE INTREBARI

1. La intrebarea **„Aveti cunostinta despre drepturile dumneavoastra ca pacient?”** se observa din tabelul alaturat ca 100% din pacientii internati sunt informati cu privire la serviciile medicale disponibile, precum şi la dreptul si modul de a le utiliza.

Aveti cunostinta despre drep-turile d-voastra ca pacient?	Numar respondenti	Procent respondenti
Nu	0	0%
Putin	0	0%
Da	253	100%

2. La intrebarea nr. 2 aproape toti respondentii au declarat ca drepturile le-au fost respectate de personalul medical pe toata durata spitalizarii:

Considerati ca aceste drepturi v-au fost respectate de personalul medical pe timpul spitalizarii?	**Numar respondenti**
Nu	0
Putin	0
Da	253

3. La intrebarea nr. 3 majoritatea pacientilor au raspuns ca au beneficiat de îngrijiri medicale de inalta calitate, precum si de amabilitatea si diponibilitatea medicului curant pe durata spitalizarii:

Apreciati in mod pozitiv calitatea comunicarii, amabilitatea si diponibilitatea medicului curant pe timpul tratarii?	**Numar respondenti**	**Procent respondenti**
Nu	0	0 %
Putin	0	0%
Da	253	100%

4. Conform tabelului urmator pacientii afirma in unanimitate ca informatiile primite de la medici i-au ajutat in imbunatatirea starii lor de sanatate:

Informatiile primite de la medici v-au ajutat in ameliorarea starii d-voastre de sanatate?	**Numar respondenti**	**Procent respondenti**
Nu	0	0%
Putin	0	0%
Da	253	100%

5. In ceea ce priveste calitatea ingrijirilor asigurate de asistentele medicale din Spitalul PNF Leamna, rezultatele sunt favorabile, avand in vedere ca un procent foarte mare dintre pacienti au calificat cu „da" calitatea ingrijirilor acordate.

Apreciati in mod pozitiv calitatea ingrijirilor de sanatate asigurate de catre asistentele medicale?	**Numar respondenti**	**Procent respondenti**
Nu	0	0%
Putin	0	0%
Da	253	100%

6. In ceea ce priveste modul in care asistentele au explicat pe înțelesul pacientului ce au de făcut legat de îngrijirea acestuia, rezultatele sunt favorabile in proportie de 100%, dupa cum urmeaza:

Asistentele v-au explicat pe înțelesul dvs. ce au de făcut legat de îngrijirea dvs.?	**Numar respondenti**	**Procent respondenti**
Nu	0	0 %
Putin	0	0%
Da	253	100%

7. La intrebarea nr 7: "Ati fost instruit/a asupra modului de administrare a medicatiei?", pacientii au raspuns in marea majoritate ca spitalul le-a furnizat medicatia, predominant prin Programul National de Control al Tuberculozei:

Ati fost instruit/a asupra modului de administrare a medicatiei?	**Numar respondenti**	**Procent respondenti**
Nu	0	0%
Putin	0	0%
Da	253	100 %

8. La intrebarea nr 8: "Medicamentele administrate v-au fost fost asigurate de spital?", pacientii au raspuns in unanimitate ca spitalul le-a furnizat medicatia, predominant prin Programul National de Control al Tuberculozei:

Medicamentele administrate v-au fost fost asigurate de spital?	**Numar respondenti**	**Procent respondenti**
Nu	0	0%
Putin	0	0%
Da	253	0%

9. Utilizarea tratamentului sub directă observaţie (DOT) este avută în vedere la toţi pacienţii cu tuberculoza. DOT presupune administrarea sub directă observaţie a medicaţiei de către personalul sanitar sau de alte persoane direct responsabile de aplicarea sa în vederea prevenirii creşterii eşecurilor terapeutice şi a apariţiei rezistenţei la medicamente.

Administrarea medicamentelor pe cale orala s-a facut sub supravegherea asistentei medicale?	**Numar respondenti**	**Procent respondenti**
Nu	0	0 %
Putin	0	0%
Da	253	100%

10. In ceea ce priveste rezultatele ingrijirilor acordate pe timpul zilei, a noptii sau a weekend-ului, pacientii au raspuns favorabil in unanimitate.

Ati fost multumit/a de ingrijirile acordate pe timpul zilei, a noptii sau a weekend-ului?	**Numar respondenti**	**Procent respondenti**
Nu	0	0%
Putin	0	0%
Da	253	100%

11. Din analiza chestionarelor reiese ca majoritatea pacientilor au fost insotiti in sectie, dupa internare, de personalul medical si indrumati corespunzator:

Dupa internare, in sectie ati fost insotit/a de personalul medical ?	**Numar respondenti**	**Procent respondenti**
Nu	0	0%
Putin	0	0%
Da	253	100%

12. De asemenea, la efectuarea investigatiilor medicale majoritatea pacientilor au fost insotiti de personalul medical pentru efectuarea examinarilor paraclinice corespunzatoare:

La efectuarea investigatilor medicale ati fost insotit/a de personal medical?	**Numar respondenti**	**Procent respondenti**
Nu	0	0%
Putin	0	0%
Da	253	100%

13. In ceea ce priveste conditiile de cazare care le-au fost puse la dispozitie, se observa ca un procent de 71 %dintre pacienti ar aduce mici imbunatatiri acestora.

Sunteti multumit/a de conditiile de cazare care v-au fost puse la dispozitie?	**Numar respondenti**	**Procent respondenti**
Nu	0	0%
Putin	180	71%
Da	73	29%

14. Referitor la calitatea si serviciul de distribuire al hranei, 225 dintre pacienti se declara putin multumiti.

Sunteti multumit/a de calitatea si serviciul de distribuire al hranei?	Numar respondenti	Procent respondenti
Nu	0	0%
Putin	225	89%
Da	28	11%

15. In tabelul alaturat se regaseste opinia pacientilor in ceea ce priveste curatenia salonului si a spatiilor aferente acestuia.

Curatenia salonului si al spatiilor aferente acestuia a fost corespunzatoare?	Numar respondenti	Procent respondenti
Nu	0	0%
Putin	0	0 %
Da	253	100%

16.La intrebarea: "Sunteti multumit/a de starea lenjeriei de pat?", pacientii au acordat urmatoarele calificative:

Sunteti multumit/a de starea lenjeriei de pat?	Numar respondenti	Procent respondenti
Nu	0	0%
Putin	0	0 %
Da	253	100 %

17. Din analiza intrebarilor de la subpunctul 17 reiese ca majoritatea pacientilor ar opta tot pentru spitalul nostru daca ar fi cazul sa mai trateze afectiunile medicale si ar recomanda spitalul altor persoane:

Ati opta tot pentru spitalul nostru daca ar fi cazul sa va mai tratati afectiunile medicale si ati	Numar respondenti	Procent respondenti

recomanda spitalul altor persoane?		
Nu	0	0%
Putin	0	0%
Da	253	100%

18. La intrebarea: "Impresia dumneavoastra in legatura cu spitalizarea este ca sunteti multumit?", pacientii au raspuns favorabil intr-o proportie absoluta:

Impresia dumneavoastra in legatura cu spitalizarea este ca sunteti multumit?	Numar respondenti	Procent respondenti
Nu	0	0%
Putin	0	0%
Da	253	100%

CONCLUZIILE ANALIZEI SATISFACTIEI PACIENTILOR

Nivelul de satisfactie generala al pacientilor, conform acestei analize este de **90%** Aceasta inseamna ca la nivelul general, pacientii spitalului sunt satisfacuti de serviciile medicale si de calitatea ingrijirilor acordate.

Analiza rezultatelor prelucrarii datelor din aceste chestionare identifica anumite puncte deficitare cu prvire la urmatoarele aspecte:

- nemultumiri in ceea ce priveste calitatea hranei si modul de distribuire al acesteia;
- nemultumiri cu privire la conditiile hoteliere (temperature ambientala in perioada rece);

MASURI PRIVIND IMBUNATATIREA CALITATII SERVICIILOR MEDICALE

Rezultatele prezentei analize permit formularea unor masuri privind imbunatatirea calitatii serviciilor medicale, astfel:

1. Pentru imbunatatirea calitatii hranei si a modului de distribuire al acestuia se recomanda urmatoarele:

- intocmirea regimurilor alimentare conform recomandarilor medicilor curanti si in functie de confesiunea spirituala a pacientilor;

- afisarea regimurilor alimentare;

- mentionarea in FOCG a regimului alimentar recomandat.

2. Pentru imbunatatirea conditiile hoteliere (temperatura ambientala in perioada rece) se recomanda :

- marirea programului de caldura in spital;

INTOCMIT,

Sef BMCS

CHESTIONAR PRIVIND SATISFACTIA PACIENTULUI

In vederea aprecierii ingrijirilor medicale pe care le-ati primit in cadrul Spitalului de Pneumoftiziologie Leamna si pentru cresterea calitatii acestora, va rugam sa aveti amabilitatea de a raspunde la intrebarile din chestionarul de mai jos.

- Chestionarul nu contine informatii confidentiale despre d-voastra, iar raspunsurile la acest chestionar raman **anonime.**
- Raspundeti la intrebari alegand varianta care descrie cel mai bine situatia dumneavoastra. Bifati cu X in casuta din dreptul variantei pe care ati ales-o.
- Pentru pacientii fara discernamant chestionarul va fi completat de catre insotitor
- Dupa completare va rugam sa introduceti chestionarul in cutia destinata colectarii acestora, **situata pe holul spitalului, langa Biroul Internari.**

Varsta.....ani; **Sex:** Barbat/Femeie; **Sectia** in care ati fost internat.....; La **medicul curant**: dr.....

Nr. crt.	Intrebari	Nu	Putin	Da
1	Aveti cunostinta despre drepturile dumneavoastra ca pacient?			
2	Considerati ca aceste drepturi v-au fost respectate de personalul medical pe timpul spitalizarii?			
3	Apreciati in mod pozitiv calitatea comunicarii, amabilitatea si diponibilitatea medicului curant pe timpul tratarii?			
4	Informatiile primite de la medici v-au ajutat in ameliorarea starii d-voastre de sanatate?			
5	Apreciati in mod pozitiv calitatea ingrijirilor de sanatate asigurate de catre asistentele medicale?			
6	Asistentele v-au explicat pe înțelesul dvs. ce au de făcut legat de îngrijirea dvs.?			
7	Ati fost instruit/a asupra modului de administrare a medicatiei?			
8	Medicamentele administrate v-au fost fost asigurate de spital?			
9	Administrarea medicamentelor pe cale orala s-a facut sub supravegherea asistentei medicale?			
10	Ati fost multumit/a de ingrijirile acordate pe timpul zilei, a noptii sau a weekend-ului?			
11	Dupa internare, in sectie ati fost insotit/a de personalul medical ?			
12	La efectuarea investigatilor medicale ati fost insotit/a de personal medical?			
13	Sunteti multumit/a de ambientul spitalului si conditiile de cazare care v-au fost puse la dispozitie?			
14	Sunteti multumit/a de calitatea si serviciul de distribuire al hranei?			
15	Curatenia salonului si al spatiilor aferente acestuia a fost corespunzatoare?			
16	Sunteti multumit/a de starea lenjeriei de pat?			
17	Ati opta tot pentru spitalul nostru daca ar fi cazul sa va mai tratati afectiunile medicale si ati recomanda spitalul altor persoane?			
18	Impresia dumneavoastra in legatura cu spitalizarea este ca sunteti multumit?			

Va rugam sa mentionati cateva observatii si sugestii referitoare la aspectele pozitive si/sau negative ale spitalizarii dumneavoastra in institutia noastra ....

Va multumim pentru intelegere si colaborare! Data.....