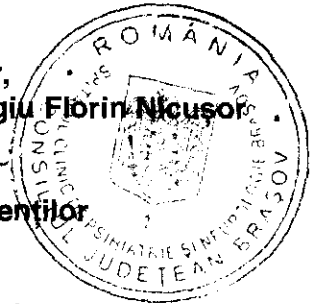


Manager,  
As. univ. dr. Bîgiu Florin Nicușor



**Raport privind prelucrarea chestionarelor de satisfacție a pacienților  
pentru perioada ianuarie – martie 2019**

Prezentul raport prezintă opinia pacienților externati referitoare la serviciile oferite, medicale și nemedicale, comportamentul personalului medical, lucrurile pozitive sau negative sesizate pe parcursul internării, precum și propunerile făcute pentru îmbunătățirea acestor servicii.

În această perioadă au fost distribuite un număr de 485 chestionare, din care au fost completate 398, conform tabelului de mai jos:

Nr.crt.	CHESTIONARE	VALORI/ PONDERE
1.	Chestionare distribuite	485
2.	Chestionare completate	398
3.	Pacienți externati - total	1538
4.	Chestionare completate / distribuite - %	82.06
5.	Chestionare completate / pacienți externati - %	26.08

Repartiția pe secții a chestionarelor distribuite și completate este următoarea:

Componenta/secția	NI	NII	PI	PII	P III	Baza	Vulc an	Zărnești	TOTAL
Chestionare distribuite	70	60	75	90	90	80	0	20	485
Chestionare completate	64	52	50	75	75	68	0	14	398
Pacienți externati	323	280	193	211	239	247	12	33	1538
Chestionare completate/ distribuite- %	91.43	86.67	66.67	83.33	93.33	85.00	0,00	70.00	82.06
Chestionare completate/ pacienți externati - %	19.81	18.57	25.91	35.55	31.38	27.53	0,00	42.42	26.08

Comparativ cu aceeași perioadă a anului trecut, se observă o scădere a numărului de chestionare distribuite și completate astfel:

Componenta/secția	NI	NII	PI	PII	P III	Baza	Vulc an	Zărnești	TOTAL
Chestionare distribuite	80	80	90	90	90	70	8	15	523
Chestionare completate	52	70	81	73	76	53	0	9	414
Pacienți externati	351	361	199	233	257	210	12	10	1633
Chestionare completate/ distribuite- %	65,00	87,50	90,00	81,11	84,44	75,71	0,00	66,67	79,35
Chestionare completate/ pacienți externati - %	14,81	19,39	40,70	31,33	29,57	25,24	0,00	100	25,41

**1. Datele socio-demografice** rezultate din prelucrarea chestionarelor completate sunt următoarele:

- sex (384 chestionare) din care: - masculin 49,74% (191);  
- feminin 50,26% (193);
- media de vârstă predominantă: între 60 - 69 ani 21,51% (80);  
între 40 - 49 ani 21,51% (80);  
între 50 - 59 ani 20,70% (77).
- mediul de rezidență (364 chestionare), din care: -73,35% urban (267);  
- 26,65% rural (97).

## **2. Aspecte privind internarea:**

Primele opțiuni alese de pacienți pentru a descrie situația favorabilă din momentul internării, au fost:

- *curățenia* -99,48% (383);
- *disciplina* - 77,40% (298);
- *liniște* -66,23% (255).

În funcție de primele impresii prezentate mai sus:

- 98,67% din pacienți au declarat că *au avut moralul ridicat* (297);
- 67,86% din pacienți au declarat că *nu au avut nici un efect* (38);
- 51,52% din pacienți au declarat că *au fost demoralizați* (17).

La internare pacienții au fost însoțiți pe secții de/sau:

- *personal sanitar* 84,60% (324);
- *aparținători* 10,18% (39);
- *au mers singuri* 5,22% (20).

Cât privește modul de apelare pentru internare:

- 29,38% s-au prezentat *direct la camera de gardă* (114);
- 30,41% au avut *trimitere de la medicul de familie* (118);
- 27,84% au venit cu *ambulanța* (108);
- 7,47% au venit cu trimitere de la medicul din ambulator (29).

Din cei 398 de pacienți care au completat chestionarul:

- 58,31% au fost *reinternați* (200);
- 41,69% au fost la *prima internare* (143).

## **3. Aspecte privind satisfacția pe parcursul internării:**

- 99,74% au apreciat *amabilitatea cu care au fost primiți de la început* (387);
- 97,46% au primit *informații despre boală, tratament și prognostic* (346);
- 98,40% au fost conduși la *explorări sau consulturi interdisciplinare* (370).

Medicația necesară pe parcursul spitalizării a fost asigurată astfel:

- 97,28% *complet de către spital* (357 pacienți);
- 2,72% *au adus medicamente de acasă* (10 pacienți),

cu mențiunea că medicația adusă din afara spitalului a fost pentru o boală cronică a pacientului, alta decât cea pentru care s-a internat.

În ce privește *condiționarea acordării îngrijirilor medicale ianuarie - martie 2019:*

- 0,79 % *au sesizat acest fapt* ( 3 pacienți);
- 0,79 % au simțit nevoia să recompenseze personalul pentru serviciile acordate (3).;

Comparativ cu aceeași perioadă a anului trecut 2018 se observă o scădere astfel :

- 20,00 % *au sesizat acest fapt* ( 69 pacienți);
- 3,18% *au simțit nevoia să recompenseze personalul pentru serviciile acordate* (11).;

#### **4. Aspecte privind calitatea serviciilor nemedicale:**

##### **a) condițiile de cazare (lenjerie, dotare, facilități):**

- foarte bună 70,22% (257);
- bună 23,77% (87);
- nesatisfăcătoare 0,55% (2).

##### **b) calitatea grupurilor sanitare:**

- foarte bună 56,00% (210);
- bună 32,80% (123);
- nesatisfăcătoare 5,33% (20).

##### **c) condițiile de curățenie în ansamblu :**

- foarte bună 76,20% (285);
- bună 18,98% (71);
- nesatisfăcătoare 0,27% (1).

##### **d) calitatea meselor servite și distribuirea acestora în spital:**

- foarte bună 49,12% (167);
- bună 36,18 % (123);
- nesatisfăcătoare 4,41% (15).

În aceeași perioadă a anului trecut, ponderea celor care au apreciat cu “foarte bine” calitatea acestor servicii a fost mai mică:

- condițiile de cazare 57,18%;
- calitatea grupurilor sanitare 47,1%;
- condițiile de curățenie în ansamblu 66,42%;
- calitatea meselor servite 56,42%.

Creșterea numărului de pacienți care apreciază serviciile nemedicale, reflectă preocuparea conducerii spitalului pentru creșterea gradului de confort din spital.

#### **5. Aspecte privind calitatea serviciilor medicale:**

##### **a) îngrijirea acordată de medici:**

- foarte bună 81.30% (313);
- bună 9.61% (37);

##### **b) îngrijirea acordată de asistenții medicali:**

- foarte bună 83.33% (315);
- bună 8.99% (34);

##### **c) îngrijirea acordată de infirmiere:**

- foarte bună 79.51% (295);
- bună 11.86% (44);
- nesatisfăcătoare 0% (0).

##### **d) atitudinea personalului pe parcursul șederii pacientului în spital:**

- foarte bună 79.10% (299);
- bună 13.49% (51);
- nesatisfăcătoare 0% (0).

##### **e) impresia generală despre spital a pacienților chestionați:**

- foarte mulțumiți 85.95% (330);
- parțial mulțumiți 11.46% (44);
- nemulțumiți 0% (0).

Datorită calității serviciilor nemedicale și medicale oferite de spital,

##### **f) pacienții s-ar întoarce în spital:**

- sigur da 82.12% (323);
- mai degrabă da 12.21% (48);

- poate da/poate nu 3.82% (15).

#### **6. Aspecte privind lucrurile pozitive/negative constatate și propuneri ale pacienților:**

Față de trimestrul I 2018, se observă o scădere a numărului de pacienți care au fost nemulțimiți și au sesizat anumite aspecte negative (de la 67 pacienți la 62 pacienți )

Faptul că cea mai mare parte a itemilor a fost apreciată “cu bine” și “foarte bine” de către pacienți, demonstrează că activitatea depusă de personalul medical și serviciile oferite au venit în întâmpinarea cerințelor pacienților.

Astfel 55,27% (220 de pacienți din 398) au apreciat ca *aspecte pozitive* următoarele:

- ordinea, curățenia, liniștea și disciplina (71);
- personalul medical (65);
- profesionalismul și amabilitatea personalului medical (26);
- servicii medicale și tratament(23)

Printre *aspectele negative* semnalate de 62 pacienți (15,57%), se numără:

- hrana nediversificată (17), din care la N I (9), N II (3), P I (2), Baza de recuperare(1) și Zărnești (2)
- grupuri sanitare comune și insuficiente (16) : din care - Baza de recuperare (6), NI (7) și N II (3)
- aglomerația și gălăgia din salon (4): - la N II (3), P I (1);
- libertatea de a ieși (3) - la P I;
- comportamentul pacienților (3) , din care - la Zărnești (2); NI (1);
- lipsa tv în salon-mijloace de recreere în aer liber (3) toate în Baza de recuperare;
- personalul (2) la P I;
- lipsa activităților (2) la P I;
- lipsa frigiderelor în saloane (2) la P I;
- căldura mare din salon (2) la P I;

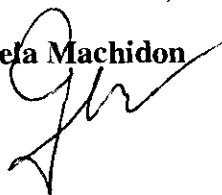
Pentru *îmbunătățirea serviciilor medicale și de cazare*, au făcut propuneri 80 de pacienți (20,10%), principalele referindu-se la :

- mijloace de recreere în salon TV(16), din care: Baza (10), N II (4), NI, P I, și Zărnești (1);
- mai multe grupuri saniare și separate femei-bărbați (16), din care Baza (10), N I (5), P I (1);
- diversificarea hranei (10) din care: N I (5), N II, P I, P III, Baza, Zărnești (1)
- gruparea pacienților în funcție de gravitatea bolii (6) dintre care N I și P I (2), N II și Baza (1);
- mai multe dușuri (6) dintre care N II (4), Baza (2).

Ținând cont de cele prezentate mai sus, se impune cu prioritate: crearea mijloacelor de recreere găsirea de soluții pentru rezolvarea solicitărilor privind suplimentarea grupurilor sanitare și diversificarea hranei.

**Sef Serv.A.M.C.S.M.,**

**Ing. Gabriela Machidon**



**Întocmit,**

**As.med.Canja Laura**

