

## Raport de evaluare a satisfacției pacienților Spitalului Municipal Câmpulung Trimestrul I 2015

Acțiunea de evaluare a satisfacției pacienților s-a desfășurat în trimestrul I al anului 2015 și a constat în distribuirea și prelucrarea datelor din chestionarul de satisfacție al pacienților spitalizați în secțiile și compartimentele Spitalului Municipal Câmpulung. Scopul acțiunii l-a constituit cunoașterea opiniei pacienților cu privire la calitatea serviciilor oferite de către Spitalul Municipal Câmpulung.

A fost utilizat chestionarul impus prin normele de aplicare ale Contractului Cadru privind acordarea asistenței medicale spitalicești (anexa 48), iar ca mod de lucru au fost utilizate procedurile aduse la cunoștința asistentelor șefe (distribuire, informare pacienți, colectare, predare). Centralizatorul și desfășurătoarele pe secții și compartimente sunt prezentate anexat.

În perioada de referință au fost primite și procesate în total un număr de 235 de chestionare, din toate secțiile și compartimentele spitalului, repondenții fiind 77 de sex masculin și 158 de sex feminin. Față de perioada de raportare precedentă, se constată creșterea numărului de chestionare completate și procesate, dar pentru o mai bună evaluare a gradului de satisfacție, este în continuare necesar să se completeze mai multe formulare. Întrucât completarea lor este opțională, fără a condiționa în vreun fel pacientul, asistentele șefe vor trebui să insiste, explicând utilitatea pentru spital și pentru viitorii pacienți, în scopul de a se colecta mai multe chestionare.

### 1. Impresiile la internare a fost:

Criteriul	Opțiunea 1	Opțiunea 2	Opțiunea 3
curățenia	116	58	37
lux	5	5	1
aglomerație	32	18	43
dezordine	6	14	3
mizerie	1	0	1
disciplină	35	90	53
liniște	30	45	90
sărăcie	6	4	6
amabilitate	2	0	0
dezinteres	1	0	0
țigani	0	0	1

2. Modificarea stării de spirit fost următoarea: m-a demoralizat – 11, nu m-a demoralizat – 7, nu a avut nici un efect – 38, a avut efect – 32, a ridicat moralul – 139, nu a ridicat moralul – 8.

3. La internare, cei mai mulți pacienți s-au prezentat cu trimitere de la medicul de familie (72) și la camera de gardă (68). La prima internare au fost 135 de pacienți, iar la reinternare 100. Majoritatea pacienților chestionați (133) s-au aflat la prima internare.

4. În cadrul internării, răspunsurile au fost:

P1		P2		P3		P4		P5		P6		P7		P8		P9	
DA	NU	DA	NU	DA	NU	DA	NU	DA	NU	DA	NU	DA	NU	DA	NU	DA	NU
233	1	218	13	119	113	212	12	37	196	14	185	210	21	37	196	10	223

P1=amabilitate la primire, P2 =însoțit la explorări, P3=baie la internare, P4=informare diagnostic și tratament. P5=medicamente aduse de acasă, P6=complicații post-operatorii, P7=fiole deschise în prezența pacientului, P=condiționare a îngrijirilor, P9=recompense pentru a beneficia de mai multă atenție

5. Calitatea serviciilor acordate a fost apreciată astfel:

Criteriul	Total nesatisf.	Nesatisf.	Parțial nesatisf.	Bună	Foarte bună
Atitudine la primire	0	1	2	125	107
Atitudine la ședere	0	1	0	106	128
Îngrijiri medic	0	0	0	58	176
Îngrijiri asistente	0	0	0	64	169
Îngrijiri infirmiere	0	1	0	95	128
Îngrijiri ATI	0	1	0	68	58
Calitate hrana	0	11	13	129	74
Calitate salon	0	12	54	150	74
Calitate bai, wc	1	4	5	143	77
Curatenie generala	0	2	3	96	89

6. Gradul general de mulțumire a fost astfel apreciat de repondenți:

- foarte mulțumit – 133
- parțial mulțumit – 94
- nemulțumit – 6
- parțial nemulțumit - 1
- total nemulțumit - 1

Ponderea pacienților foarte mulțumiți și parțial mulțumiți este de 96.6%.

7. Varianta unui eventual nou apel la serviciile spitalului a fost astfel apreciată:

- Sigur da – 149
- Mai degrabă da – 63
- Poate da, poate nu – 22
- Mai degrabă nu – 0
- Sigur nu - 1

8. În ceea ce privește recomandarea spitalului către alte persoane:

- Sigur l-ar recomanda – 145
- Mai degrabă l-ar recomanda – 67
- Poate l-ar recomanda, poate nu – 22
- Mai degrabă nu – 0
- Sigur nu - 1

9. În ceea ce privește lucrurile pozitive percepute după internare, răspunsurile au fost:

- Îngrijirea - 18
- Cazarea - 13
- Serviciile - 10
- curatenia - 38
- amabilitate - 41
- profesionalism - 36
- disciplină - 7
- promptitudine - 3
- tot - 4
- liniște - 11
- personal - 2

În ceea ce privește lucrurile negative percepute după internare, răspunsurile au fost:

- aglomeratia - 6
- dotările - 3
- cazarea - 3
- grup sanitar - 0
- hrană - 0
- gălăgie - 1
- lipsă apă caldă - 2
- băi insuficiente - 2
- lipsă aparatură performantă - 2
- prea cald noaptea - 1
- saloane prea mici - 1
- sărăcie - 1
- 

Fiecare secție și compartiment, prin medicii șefi și asistentele șefe, va proceda la analiza datelor din chestionarele proprii și va lua măsuri corespunzătoare pentru remedierea aspectelor negative semnalate. În cazul în care măsurile necesare nu sunt de competența secțiilor/compartimentelor, se vor înainta propuneri către Comitetul Director.

Se va proceda la postarea pe siteului spitalului a centralizatorului chestionarelor de satisfacție precum și a raportului de evaluare.

Întocmit,  
Șef Serviciu Statistică și Evaluare Medicală,  
Ec. Pricope Șterian

