

Raport de evaluare a satisfacției pacienților Spitalului Municipal Câmpulung Semestrul II 2014

Ancheta de evaluare a satisfacției pacienților s-a desfășurat în semestrul II al anului 2014 și a constat în distribuirea și prelucrarea datelor din chestionarul de satisfacție al pacienților spitalizați în secțiile și compartimentele Spitalului Municipal Câmpulung. Pentru derularea activității a fost solicitat sprijinul asistentelor șefe din secții.

Scopul acțiunii l-a constituit cunoașterea opiniei pacienților cu privire la calitatea serviciilor oferite de către Spitalul Municipal Câmpulung.

Au fost utilizate formularele și termenul de raportare impuse prin normele de aplicare ale Contractului Cadru privind acordarea asistenței medicale spitalicești, iar ca mod de lucru au fost utilizate procedurile aduse la cunoștința asistentelor șefe (distribuire, informare pacienți, colectare, predare). Centralizatorul este prezentat anexat.

În perioada de referință au fost primite și procesate un număr de 567 de chestionare, repondenții fiind:

271 sex masculin (47,8%)

296 sex feminin (53,3%)

1. Principalele impresii pozitive la internare au fost (au fost selectate 3 opțiuni):

- curatenia 391 (opțiunea 1), 59 (2), 34 (3).
- disciplina 43 (1), 222 (2), 131 (3)
- liniștea 26 (1), 74 (2), 116 (3)

Principalele impresii negative la internare au fost (au fost selectate 3 opțiuni):

- aglomerația 43 (1), 115 (2), 133 (3)
- saracia 23 (1), 55 (2), 62 (3)
- mizeria 23 (1), 20 (2), 27 (3)

2. Modificarea stării de spirit cea mai prezentă este ridicarea moralului pacienților internați (258 opțiuni).

3. La internare, cei mai mulți pacienți s-au prezentat astfel:

- trimitere medic ambulator - 329
- trimitere medic de familie - 94
- ambulanta - 79

4. Majoritatea pacienților (79,4%) s-au aflat la prima internare

În cadrul internării, principalele răspunsuri pozitive au fost:

- deschidere fiole în prezența pacientului
- amabilitate la primire
- informare pacient

Principalul răspuns negativ a fost:

- pacienții nu au fost conduși la explorări - 143

5. Calitatea serviciilor acordate a fost apreciata ca fiind foarte buna in majoritatea raspunsurilor. Cu calificativul bun a fost apreciata calitatea meselor (46 optiuni), curatenia in ansamblu (26 raspunsuri) si calitatea grupurilor sanitare (22).

6. Gradul general de multumire a fost astfel apreciat:

- foarte multumit – 542 raspunsuri (95,6%)
- partial multumit – 25 raspunsuri (4,4%)

Aceleasi proportii de regasesc si in ceea ce priveste posibila optiune pentru reinternare la Spitalul Municipal Campulung, precum si recomandarea unitatii catre alti posibili pacienti.

7. In ceea ce priveste lucrurile pozitive percepute dupa internare, cele mai multe raspunsuri au fost:

- curatenia – 198
- mediul – 138
- atitudine personal - 123

In ceea ce priveste lucrurile negative percepute dupa internare, cele mai multe raspunsuri au fost:

- calitatea hranei – 115
- mizeria – 62
- coplata – 51
- aglomeratia – 42

Elementele de socio-demografie identificate demonstrează echilibrul datelor colectate, corespunzătoare, în general, structurii și generale a populației din Câmpulung și din zona arondată spitalului.

Astfel, majoritatea persoanelor chestionate au avut vârsta cuprinsa între 60 și 69 de ani (137) și 50-59 de ani (92). După locul de rezidență, 199 de chestionați (35%) au fost din mediul urban, iar 378 din mediul rural (65%). În ceea ce privește studiile, predomină absolvenții de liceu (41,3%) și cei de școala primară (33,9%). În ceea ce privește starea civilă, majoritatea respondenților sunt căsătoriti (50,4%) și văduvi (25,7%).

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

Întocmit,
Ec. Pricope Sterian