

Raport de evaluare a satisfacției pacienților Spitalului Municipal Câmpulung Trimestrul II 2015

Acțiunea de evaluare a satisfacției pacienților s-a desfășurat în trimestrul II 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 270 de chestionare, din toate secțiile și compartimentele spitalului, repondenții fiind 89 de sex masculin și 181 de sex feminin. Față de trimestrul I, se constată o creștere a numărului de chestionare completate. Întrucât există și răspunsuri incomplete, contradictorii sau lipsă, este necesar ca asistentele șefe, fără să le influențeze răspunsurile, să le explice pacienților modul de completare, în special la prima întrebare unde se notează ordinea priorităților.

1. Impresiile la internare au fost:

Criteriul	Opțiunea 1	Opțiunea 2	Opțiunea 3
curățenia	152	60	49
lux	1	2	1
aglomerație	28	19	20
dezordine	0	1	2
mizerie	0	0	0
disciplină	52	126	68
liniște	29	57	114
sărăcie	4	5	12
amabilitate	2	0	0

3. Modificarea stării de spirit fost următoarea: m-a demoralizat – 2, nu m-a demoralizat - 18, nu a avut nici un efect – 46, a avut efect – 12, a ridicat moralul – 190, nu a ridicat moralul – 2.

4. La internare, cei mai mulți pacienți s-au prezentat cu trimitere de la medicul de familie (87) și la camera de gardă (84). La prima internare au fost 164 de pacienți, iar la reinternare 105.

5. In cadrul internarii, raspunsurile 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
266	2	228	12	153	15	213	6	29	222	18	94	241	2	15	230	5	241

P1=amabilitate la primire, P2 =însoțit la explorări, P3=baie la internare, P4=informare diagnostic si 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

6. Calitatea serviciilor acordate a fost apreciata astfel:

<i>Criteria</i>	<i>Total nesatisf.</i>	<i>Nesatisf.</i>	<i>Partial nesatisf.</i>	<i>Bună</i>	<i>Foarte bună</i>
Atitudine la primire	0	0	0	87	173
Atitudine la ședere	0	0	0	95	173
Ingrijiri medic	0	0	0	56	212
Ingrijiri asistente	0	0	0	51	211
Ingrijiri infirmiere	0	2	0	101	164
Ingrijiri ATI	0	0	0	39	66
Calitate hrana	0	3	0	151	92
Calitate salon	0	6	0	158	99
Calitate bai, wc	1	2	6	155	102
Curatenie generala	0	0	5	153	107

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

- foarte mulțumit – 179
- partial mulțumit – 83
- nemulțumit – 2
- parțial nemulțumit - 0
- total nemulțumit - 6

Ponderea pacienților foarte mulțumiți și parțial mulțumiți este de 97%.

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

- Sigur da – 183
- Mai degrabă da – 67
- Poate da, poate nu – 16
- Mai degrabă nu – 0
- Sigur nu - 0

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

- Sigur l-ar recomanda – 182
- Mai degrabă l-ar recomanda – 70
- Poate l-ar recomanda, poate nu – 18
- Mai degrabă nu – 0
- Sigur nu - 0

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

- Îngrijirea - 46
- Cazarea - 4

- Serviciile - 15
- curatenia – 39
- amabilitate - 23
- profesionalism - 67
- disciplină - 14
- promptitudine - 1
- tot - 5
- liniște - 9
- personal – 3

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

- aglomeratia – 1
- grup sanitar - 6
- hrană - 1
- gălăgie – 1
- aglomerație la primire – 3
- wc comun mamă și copil -1
- personal puțin - 2

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 Sterian