

SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ DROBETA TURNU SEVERIN	
15. DEC. 2021	
NR. 33311	RAPORT

Privind chestionarele de satisfacție a pacienților

Colectate în perioada APRILIE - SEPTEMBRIE 2021

Având în vedere situația creată de virusul COVID 19, starea de alertă și insuficiența pacienților pe secții, în luna **APRILIE - SEPTEMBRIE 2021** s-au înregistrat 834 chestionare de satisfacție a pacienților. Chestionarele au fost completate în regim de spitalizare continuă la secțiile: Chirurgie și ortopedie pediatrică, Neurologie, ORL, Cardiologie, Nefrologie, Chirurgie, Oncologie, Psihiatrie Acute, Pediatrie, Medicină internă, Diabet, Pneumologie I,II, Urologie, Obstetrică- Ginecologie, Ortopedie, Oftalmologie, Au fost chestionați pacienți cu vârstă cuprinsă între 15-90 de ani.

Din cei 834 de pacienți chestionați, 516 (62 %) sunt femei și 318 (38%) bărbați.

În ceea ce privește amabilitatea și disponibilitatea personalului medical, 833(99,9%) de pacienți declară că au fost însoțiți pe secție, la internare, de personal sanitar. De asemenea, la explorările de pe alte secții, 780 (93%) de pacienți afirmă că au fost însoțiți de personal sanitar.

834(100%) pacienți declară că au fost informați asupra drepturilor de pacient.

675 (80%) pacienți au acordat calificativul "foarte bine" pentru condițiile de curățenie, 623 (74%) - pt. condițiile de cazare și 609 (73%) pacienți - pt. alimentație.

Calificativul "bine" este acordat la condiții de cazare de către 203(24 %) pacienți, la servicii de curățenie – 156 (18%) pacienți, iar în ceea ce privește alimentația – 210(25 %) pacienți. Satisfacția legată de calitatea lenjeriei este declarată aproape de toți pacienții.

Atitudinea personalului de la camera de gardă este exprimată de 602 (72%) de pacienți cu calificativul " foarte bine", iar 12(0,14 %) pacienți – "nemulțumiți".

Aproape toti pacientii (98%) au fost "foarte multumiti" de calitatea ingrijirilor medicale acordate de medic, asistentele medicale si infirmiere ,iar 14 (0,16%) pacienti – "nemultumiti".

818 (98 %) de pacienti sustin ca au fost instruiti intotdeauna asupra modului de administrare a medicamentelor pe cale orala.

Un numar de 130 de pacienti sustin ca administrarea medicamentelor pe cale orala s-a facut intotdeauna sub supravegherea asistentei, iar pentru 7 pacienti "uneori" .

Din totalul pacientilor, 780 (93%) de pacienti au primit medicamentele pentru o zi, impartite in prize, iar restul pacientilor "toate o data".

728 (87%) pacienti declara ca medicamentele le-au fost administrate doar de spital , 74 (0,8%) pacienti afirma ca le-au fost cumparate de familie iar restul pacientilor afirma ca medicamentele le-au fost administrate atat de spital cat si cumparate de familie .

41(0,49%) pacienti se declara nemultumiti pentru ingrijirile acordate – sambata, duminica si sarbatorile legale, iar 793(99,5 %) sunt multumiti. Pe timpul zilei si a noptii toti pacientii sunt multumiti, iar 17 (0,20%) "nemultumiti".

834 (100%) de pacienti sustin ca au fost informati despre boala, tratament si regim.

Din analiza chestionarelor de satisfactie ale pacientilor 280 (33,5 %) pacienti se declara multumiti, 554 (66,5%) - foarte multumiti .

Optiunea pentru acelasi spital, daca ar fi necesar sa se interneze, a fost exprimata astfel:

-606 (72,6%) pacienti au raspuns ca in mod cert da;

-219 (26,2%) pacienti – probabil ca da;

-9 (0, 2%) pacienti- categoric nu.

Observatii si sugestii referitoare la aspectele pozitive si /sau negative ale ingrijirilor medicale din timpul spitalizarii:

Conducerea unitatii impreuna cu firma care presteaza servicii de catering , au luat toate masurile pentru a se pregati meniuri variate de la o zi la alta si de o calitate ridicata, cu numarul de calorii corespunzatoare , atat la regim desodat cat si la regim hepatic, diabet si comun.

S-au luat masuri de imbunatatire a serviciilor medicale si hoteliere, a mediului de lucru, in raport cu resursele existente, fondurile alocate, personalul medical incadrat si baza tehnico – materiala din dotare prin inlocuirea echipamentelor, aparaturii, infrastructurii, re compartimentarii etc.

Organizarea serviciilor medicale s-a materializat prin elaborarea unor structuri organizatorice in conformitate cu necesitatile reale si aplicarea unui sistem informational corespunzator obiectivelor unitatii sanitare.

Concluziile care se desprind din aceste chestionare sunt urmatoarele:

-nivelul de satisfactie al pacientilor internati in Spitalul Judetean de Urgenta Dr.Tr.Severin este ridicat, fiind rezultanta unei bune organizari la nivel de conducere a unitatii, prestarii de servicii de buna calitate si a unei atitudini corespunzatoare exercitata de personalul medical.

MANAGER intern
Dr. Bobilca-Mihnea Eleonora

[Signature]



Intocmit: Ref. Druciuc Natalia
Compartiment relatii cu publicul, registratura, secretariat

[Signature]