

RAPORT

Privind chestionarele de satisfactie a pacientilor Colectate in perioada IANUARIE - MARTIE 2022

Avand in vedere situatia creata de virusul COVID 19 , starea de alerta si insuficiena pacientilor pe sectii, in perioada **IANUARIE-MARTIE 2022** s-au inregistrat 573 chestionare de satisfactie a pacientilor. Chestionarele au fost completate in regim de spitalizare continua la sectiile : Chirurgie si ortopedie pediatrica, Neurologie, ORL, Cardiologie, Nefrologie, Chirurgie Generala, Oncologie, Psihiatrie Acute, Pediatrie, Medicina interna, Diabet, Pneumologie, Urologie, Obstetrica- Ginecologie, Ortopedie, Oftalmologie. Au fost chestionati pacienti cu varsta cuprinsa intre 15-90 de ani.

Din cei 573 de pacienti chestionati, 356 (63 %) sunt femei si 217 (37%) barbati.

In ceea ce priveste amabilitatea si disponibilitatea personalului medical, 573 (100%) de pacienti declara ca au fost insotiti pe sectie, la internare, de personal sanitar. De asemenea , la explorarile de pe alte sectii, 520 (93%) de pacienti afirma ca au fost insotiti de personal sanitar, 9 pacienti de apartinatori iar 44 pacienti au mers singuri.

573 (100%) pacienti declara ca au fost informati asupra drepturilor de pacient.

460 (81%) pacienti au acordat calificativul "foarte bine" pentru conditiile de curatenie, 433 (76%) - pt. conditiile de cazare si 443 (78%) pacienti - pt. alimentatie.

Calificativul "bine" este acordat la conditii de cazare de catre 171(30 %) pacienti, la servicii de curatenie – 111 (20%) pacienti, iar in ceea ce priveste alimentatia – 121(22 %) pacienti. Satisfactia legata de calitatea lenjeriei este declarata aproape de toti pacientii.

Atitudinea personalului de la camera de garda este exprimata de 422 (74%) de pacienti cu calificativul " foarte bine" , iar 149(26%) pacienti – "nemultumiti".

Aproape toti pacientii 517 (90%) au fost "foarte multumiti" de calitatea ingrijirilor medicale acordate de medic, asistentele medicale si infirmiere ,iar 2 pacienti – "nemultumiti".

560 (98 %) de pacienti sustin ca au fost instruiti intotdeauna asupra modului de administrare a medicamentelor pe cale orala.

Un numar de 546(95%) de pacienti sustin ca administrarea medicamentelor pe cale orala s-a facut intotdeauna sub supravegherea asistentei, iar pentru 21 pacienti "uneori" .

Din totalul pacientilor, 546 (95%) de pacienti au primit medicamentele pentru o zi, impartite in prize, iar restul pacientilor "toate o data".

304 (53%) pacienti declara ca medicamentele le-au fost administrate doar de spital , 45 (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 .

Toti pacientii se declara multumiti pentru ingrijirile acordate – sambata, duminica si sarbatorile legale. Pe timpul zilei si a noptii 573(100%) de pacienti-multumiti.

573 (100%) de pacienti sustin ca au fost informati despre boala, tratament si regim.

Din analiza chestionarelor de satisfactie ale pacientilor 144 (25 %) pacienti se declara multumiti, 428 (75%) - foarte multumiti .

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

-364 (64%) pacienti au raspuns ca in mod cert da;

-203(35%) pacienti – probabil ca da;

-4 (1%) pacienti- categoric nu.

374 (65%) pacienti si-au exprimat dorinta de a recomanda si altor persoane acest spital.

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 interimar
Dr. Bobilca-Mihora Eleonora



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



SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚA DROBETA TURNU - SEVERIN

JUDEȚUL MEHEDINTA

Str. Spital Mihal Viteazul nr. 4

Cod fiscal : 4222239 ; Cont : RO10TREZ4615041000000196

Banca : Trezoreria Drobeta Tr. Severin

Telefon : 0252/313751 ; Fax : 0252/321498

e-mail: spijud@drdetnk.ro



ISO 9001 certificat nr.597C

Aprobat
Manager

ANALIZA CHESTIONARELOR DE EVALUARE A SATISFACTIEI PACIENTILOR

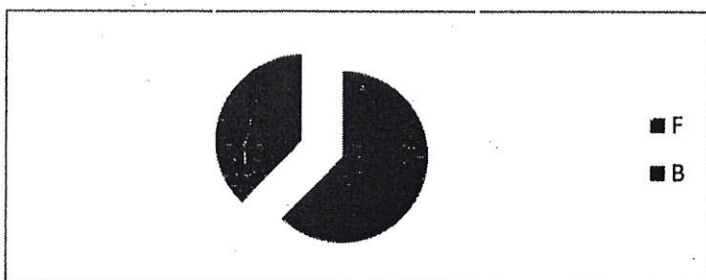


IANUARIE - MARTIE

2022

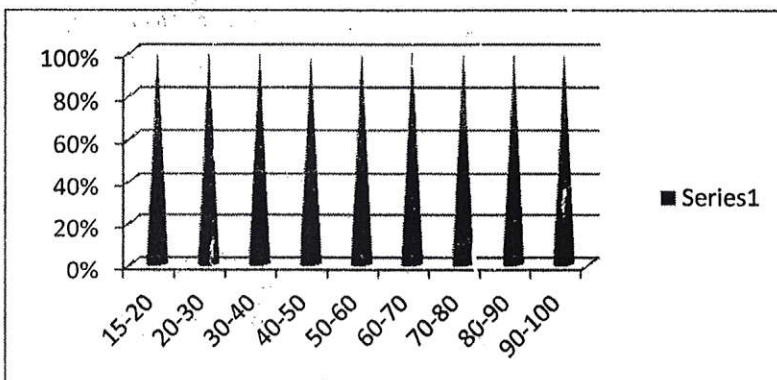
Sex

F	B
356	217



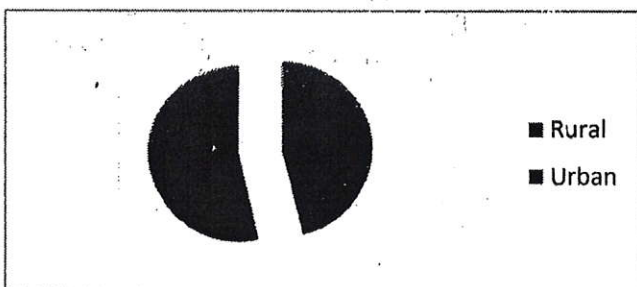
Vârsta dvs.

15-20	20-30	30-40	40-50	50-60	60-70	70-80	80-90	90-100
21	60	82	96	81	103	101	27	1



Mediul de proveniență

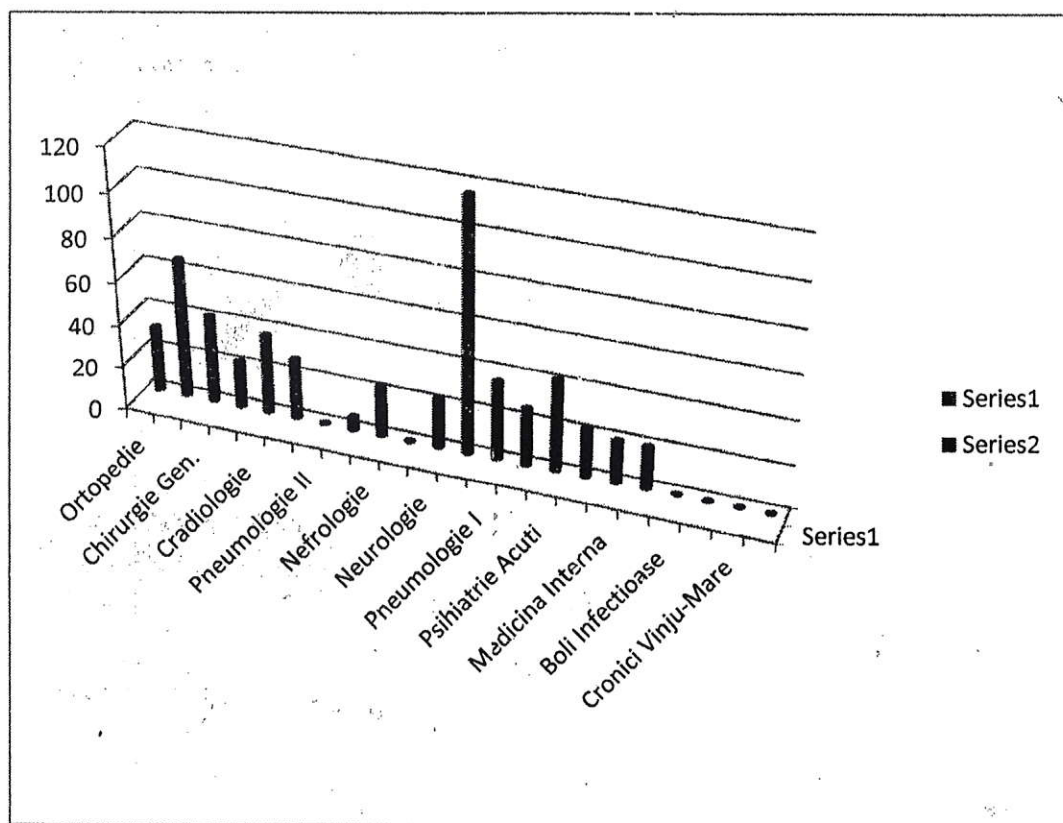
Rural	Urban
266	307



In ce secție ați fost internat ?

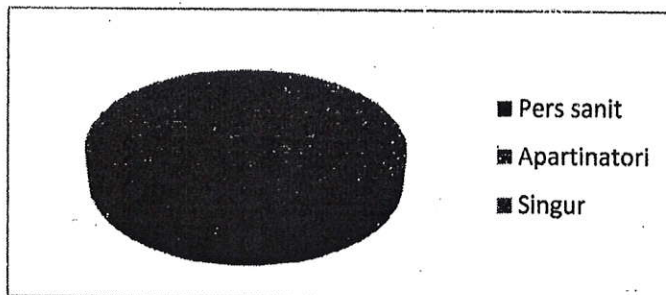
Ortopedie	31
Oftalmologie	65
Chirurgie Gen.	41
Urologie	22
Cradiologie	37
Oncologie	28
Pneumologie II	0
Chirurgie Inf.	6
Nefrologie	23
Recuperare	0
Neurologie	23
OG	116
Pneumologie I	36
Diabet	26
Psihiatrie Acuti	42
Pediatrie	23
Medicina Interna	20
ORL	20
Boli Infectioase	0
Dermatologie	0
Cronici Vinju-Mare	0
Cronici Strehaia	0

573



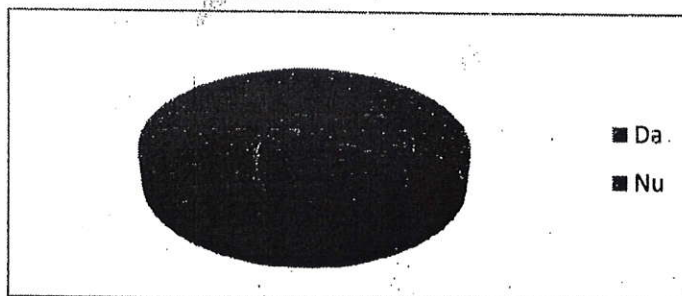
La internare, ati fost insotit pe sectie

Pers sanit	Apartinatori	Singur
573	0	0



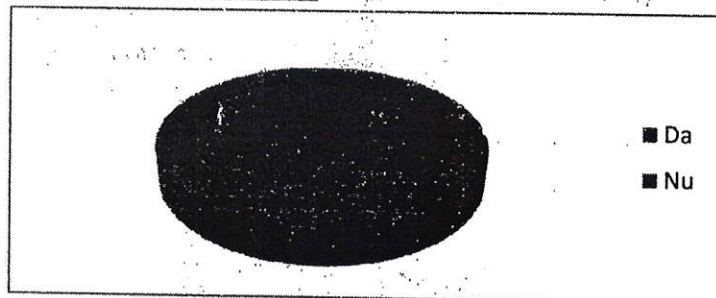
Ati fost informat asupra drepturilor dumneavoastra ca pacient si au fost respectate acestea ?

Da	Nu
573	0



Ati fost informat asupra diagnosticului, tratamentului si regimului prescris de medic ?

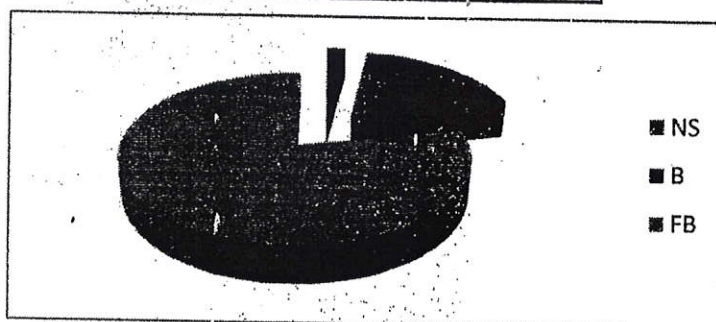
Da	Nu
573	0



Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii:

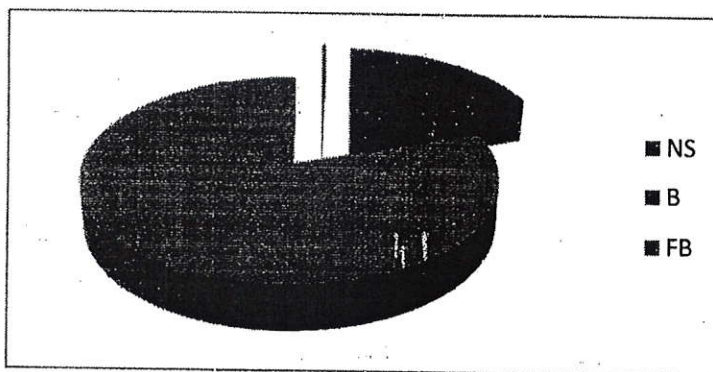
Lenjerie:

NS	B	FB
12	111	450



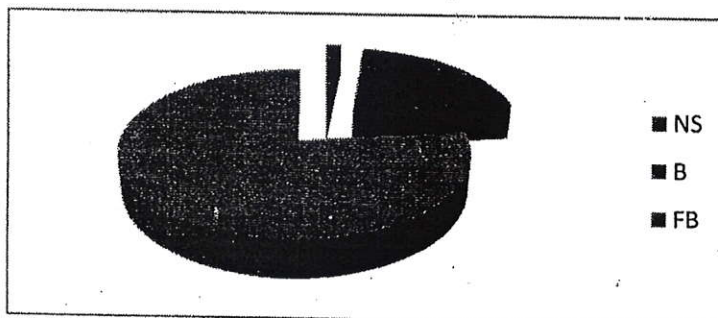
Curățenie

NS	B	FB
2	111	460



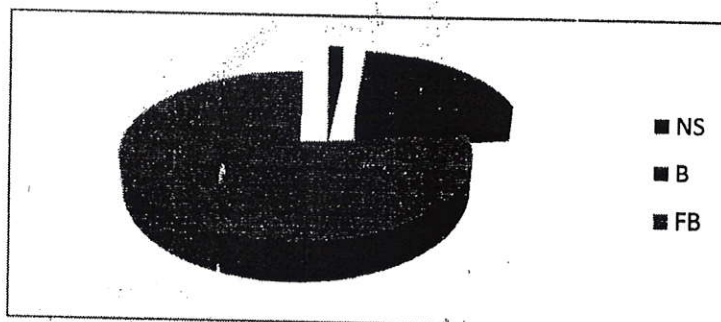
Alimentație

NS	B	FB
9	121	443



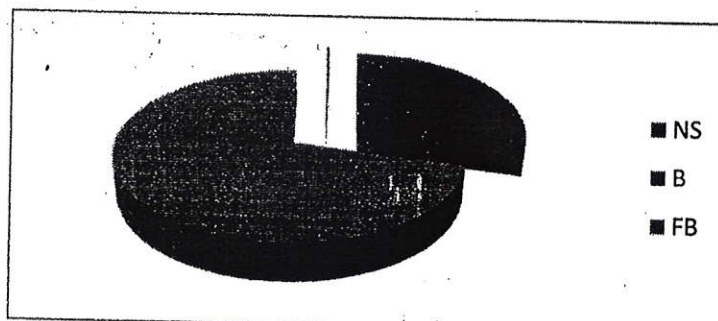
Distribuire alimentație

NS	B	FB
1	171	401



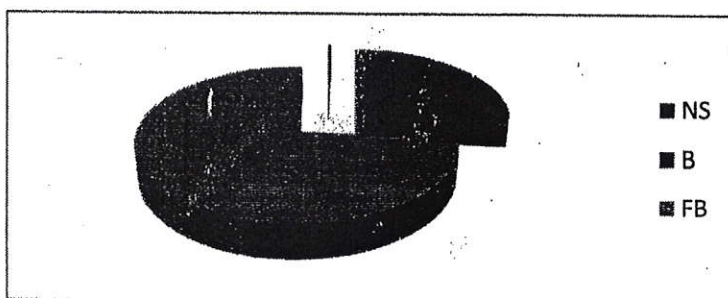
Cazare

NS	B	FB
2	171	433



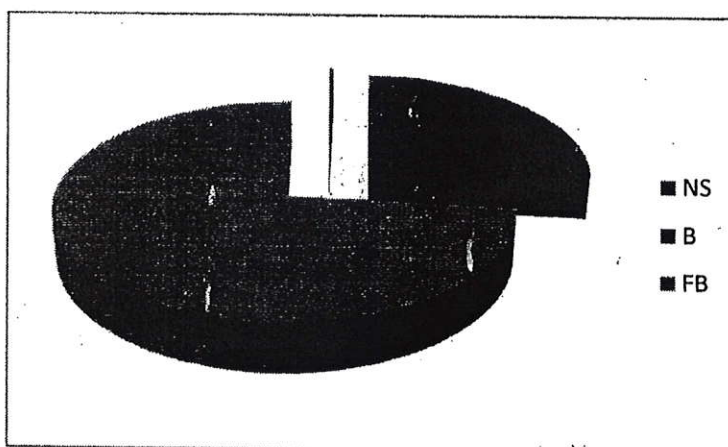
Atitudinea personalului de la UPU

NS	B	FB
2	149	422



Amabilitatea si disponibilitatea personalului de pe sectie

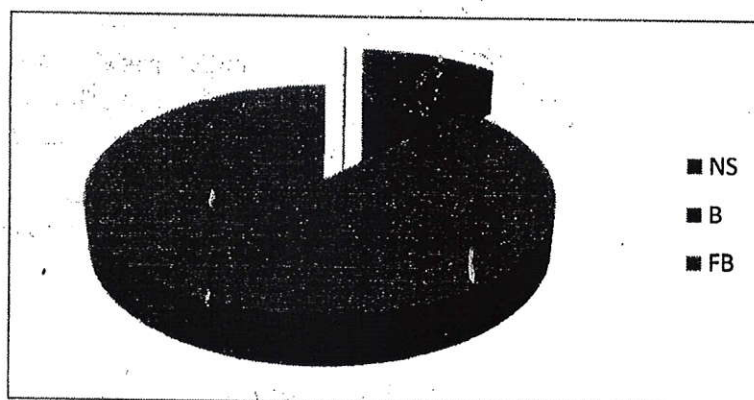
NS	B	FB
1	95	477



Calitatea îngrijirilor medicale acordate de :

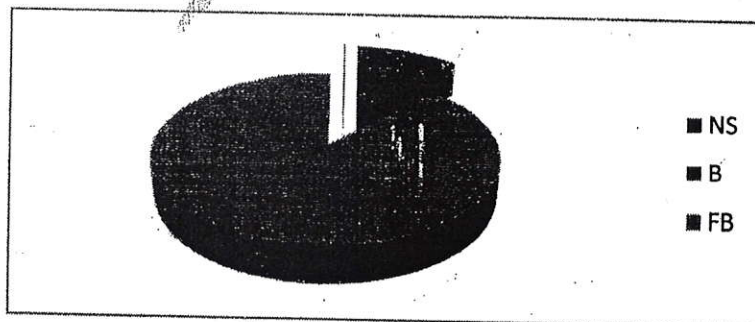
Medic curant

NS	B	FB
1	67	505



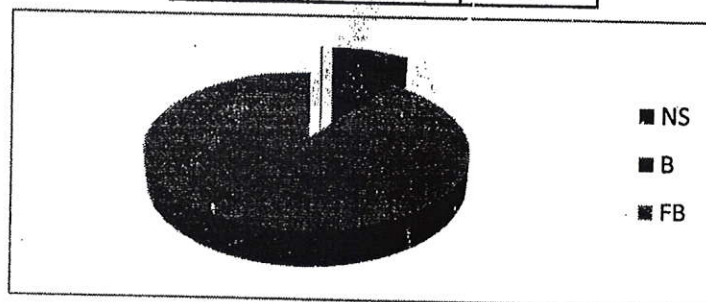
Asistente medicale

NS	B	FB
1	55	517



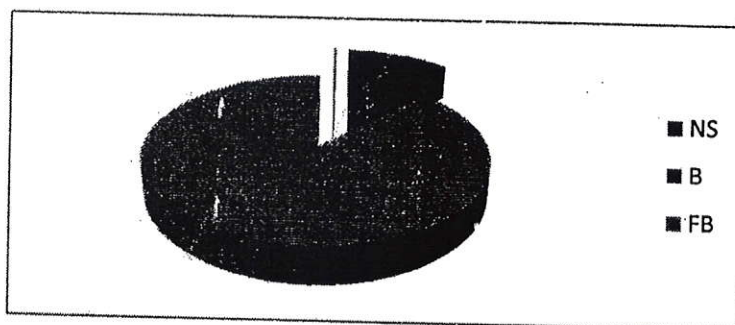
Infirmiere

NS	B	FB
1	55	517



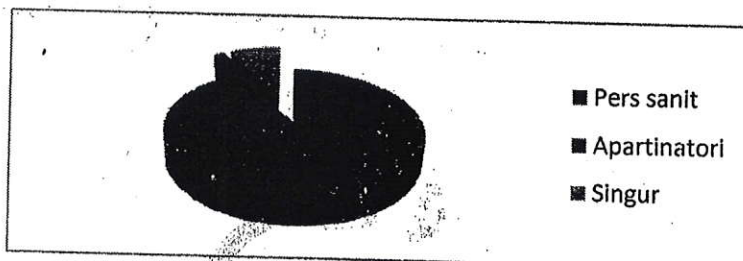
Calitatea informatiilor medicale primite

NS	B	FB
0	85	413



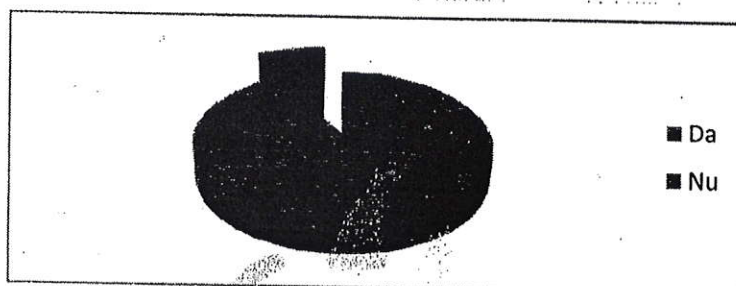
La explorările de pe alte sectii/ alta unitate sanitara ati fost insotit de

Pers sanit	Apartinatori	Singur
520	9	44



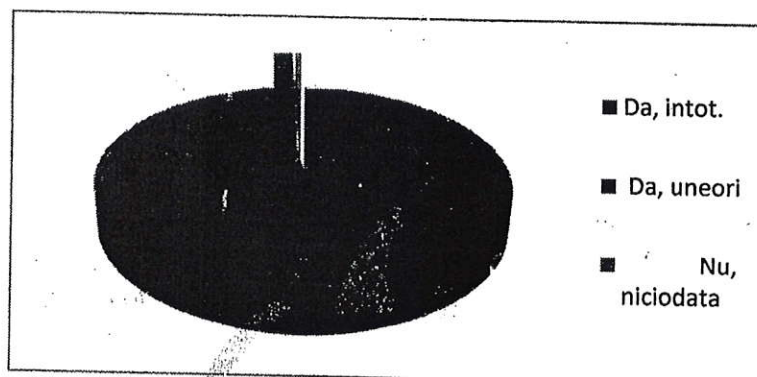
Ati beneficiat de suport medical pe parcursul transportului ?

Da	Nu
521	52



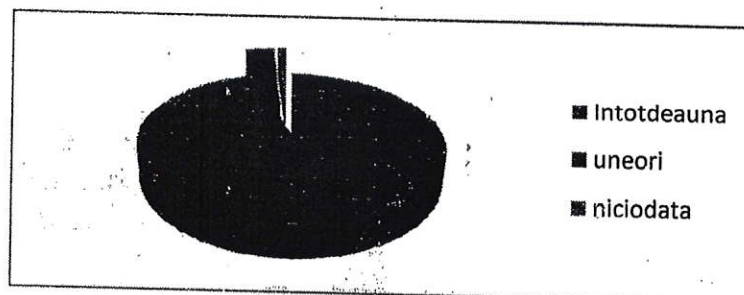
Ați fost instruit asupra modului în care ar fi trebuit să primiți medicamentele pe cale orală (tablete, pastile) ?

Da, intot.	Da, uneori	Nu, niciodata
560	10	3



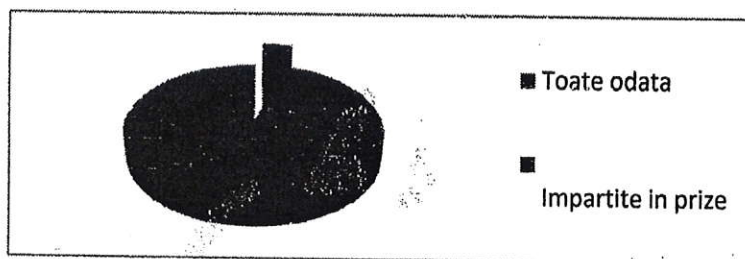
**Administrarea medicamentelor pe cale orala
S-a facut sub supravegherea asistentei**

Intotdeauna	uneori	niciodata
546	21	6



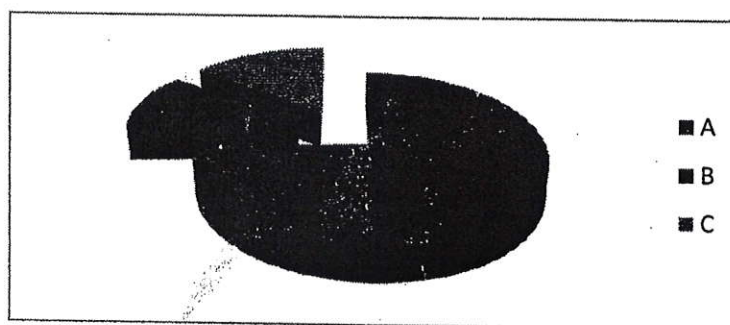
Ati primit medicamentele pentru o zi de tratament

Toate odata	Impartite in prize
26	547



Medicamentele administrate în spital

A	v-au fost administrate doar de spital		
B	v-au fost cumpărate de familie		
C	ambele variante		
A	B	C	
304	45	60	



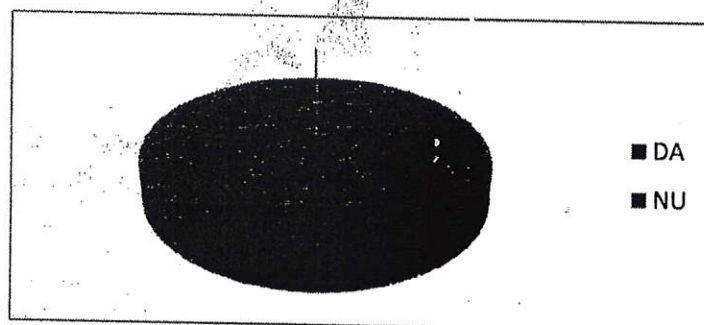
In cazul in care medicamentele v-au fost cumparate de familie, care a fost procedura ?

pe reteta simpla de la medicul de spital	143
pe reteta de la medicul de familie	66

Ati fost multumit de ingrijirile acordate

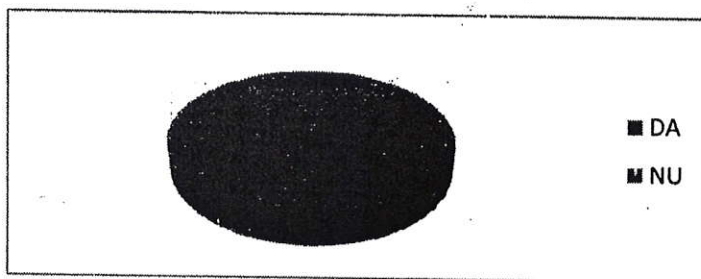
In timpul zilei

DA	NU
572	1



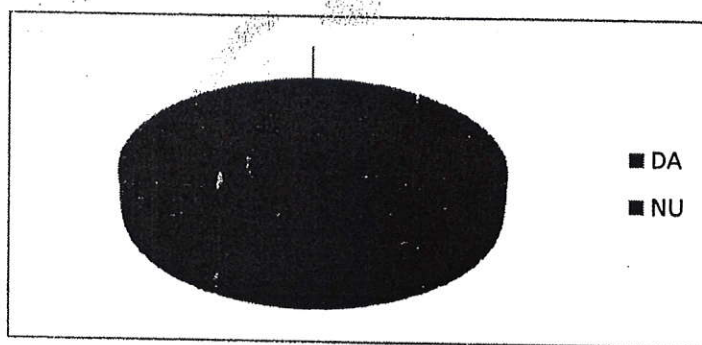
In timpul noptii

DA	NU
572	1



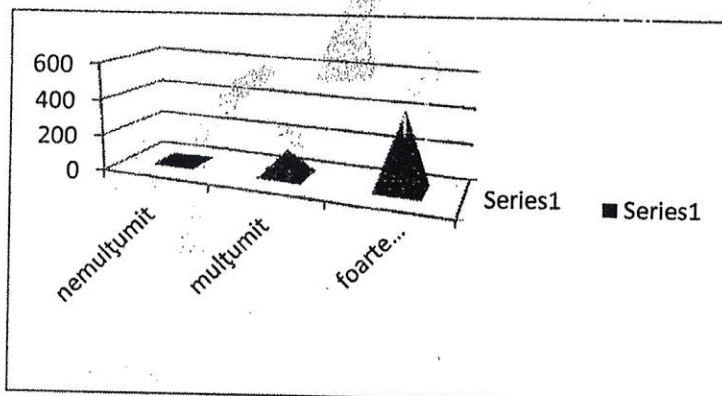
Sambata, duminica, sarbatori legale

DA	NU
573	0



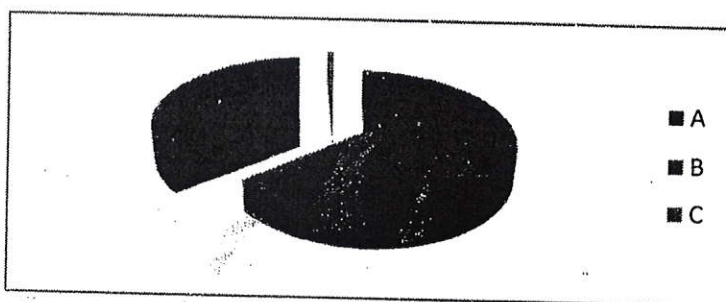
Impresia dvs. generală

nemulțumit	mulțumit	foarte mulțumit
1	144	428



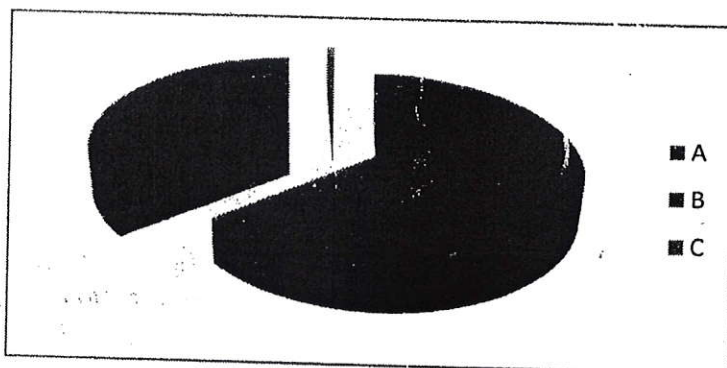
Dacă ar fi necesar să vă reinternăți. ați opta pentru aceeași spital ?

A	în mod cert da		
B	probabil că da		
C	în mod categoric nu		
	A	B	C
	364	203	4



Credeti ca ati recomanda si altor persoane spitalul nostru ?

A	în mod cert da		
B	probabil că da		
C	în mod categoric nu		
	A	B	C
	374	196	3



Întocmit

Nume, prenume:

Druciu Natalia

semnătura:

Data: