

RAPORT

Privind chestionarele de satisfacție a pacienților Colectate în perioada OCTOMBRIE-DECEMBRIE 2021

Având în vedere situația creată de virusul COVID 19, starea de alertă și insuficiența pacienților pe secții, în perioada **OCTOMBRIE-DECEMBRIE 2021** s-au înregistrat 378 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 Generală, Oncologie, Psihiatrie Acute, Pediatrie, Medicină internă, Diabet, Pneumologie, Urologie, Obstetrică- Ginecologie, Ortopedie, Oftalmologie. Au fost chestionați pacienți cu vârstă cuprinsă între 15-90 de ani.

Din cei 573 de pacienți chestionați, 216 (57 %) sunt femei și 162 (43%) bărbați.

În ceea ce privește amabilitatea și disponibilitatea personalului medical, 378 (100%) de pacienți declară că au fost însoțiți pe secție, la internare, de personal sanitar. De asemenea, la explorările de pe alte secții, 346 (92%) de pacienți afirmă că au fost însoțiți de personal sanitar, 12 pacienți de aparținători iar 24 pacienți au mers singuri.

378 (100%) pacienți declară că au fost informați asupra drepturilor de pacient.

287 (76%) pacienți au acordat calificativul "foarte bine" pentru condițiile de curățenie, 265 (70%) - pt. condițiile de cazare și 273 (72%) pacienți - pt. alimentație.

Calificativul "bine" este acordat la condiții de cazare de către 118 (31 %) pacienți, la servicii de curățenie – 89 (24%) pacienți, iar în ceea ce privește alimentația – 105(28 %) pacienți. Satisfacția legată de calitatea lenjeriei este declarată aproape de toți pacienții.

Atitudinea personalului de la camera de gardă este exprimată de 240 (63%) de pacienți cu calificativul " foarte bine", iar 3 pacienți – "nemulțumiți".

Aproape toti pacientii 322 (85%) au fost "foarte multumiti" de calitatea ingrijirilor medicale acordate de medic, asistentele medicale si infirmiere ,iar 4 pacienti – "nemultumiti".

353 (93 %) de pacienti sustin ca au fost instruiti intotdeauna asupra modului de administrare a medicamentelor pe cale orala iar 22 pacienti "uneori".

Un numar de 366 (97%) de pacienti sustin ca administrarea medicamentelor pe cale orala s-a facut intotdeauna sub supravegherea asistentei, iar pentru 36 pacienti "toate o data" .

Din totalul pacientilor, 355 (93%) de pacienti au primit medicamentele pentru o zi, impartite in prize, iar restul pacientilor "toate o data".

320 (84%) pacienti declara ca medicamentele le-au fost administrate doar de spital , 24 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 .

354(93%) pacienti se declara multumiti pentru ingrijirile acordate – sambata, duminica si sarbatorile legale, iar 24-nemultumiti. Pe timpul zilei si a noptii 378 (100%) de pacienti- multumiti.

378 (100%) de pacienti sustin ca au fost informati despre boala, tratament si regim.

Din analiza chestionarelor de satisfactie ale pacientilor 109 (29 %) pacienti se declara multumiti, 269 (71%) - foarte multumiti .

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

-273 (72%) pacienti au raspuns ca in mod cert da;

-100(26%) pacienti – probabil ca da;

-5 (1%) pacienti- categoric nu.

286 (76%) 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, reconfigurarii 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-Mohora Eleonora



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