

SPITALUL DE PSIHIATRIE GATAIA

Structura de management a calitatii serviciilor medicale



Manager

Dr. Mihajlovic Vidosav

RAPORT PRIVIND PRELUCRAREA CHESTIONARELOR DE SATISFACTIE A PACIENTILOR

PERIOADA EVALUATA: FEBRUARIE 2025

Aprecierea satisfacției pacienților reprezintă un indicator important asupra calității îngrijirilor pe care un sistem de sănătate îl oferă.

Satisfacția pacientului influențează accesul la serviciile medicale — un pacient satisfăcut va reveni la medicul respectiv sau la spital. Evaluarea satisfacției pacientului reprezintă felul în care unitatea vine în întâmpinarea valorilor și așteptărilor pacienților.

Prezentul raport este concentrat asupra unui scop principal și anume, evaluarea așteptărilor pacienților Spitalului de psihiatrie Gataia privind calitatea serviciilor medicale, gradul de satisfacție cu privire la furnizarea serviciilor medicale și accesul la serviciile medicale.

Avantajele unui astfel de demers sunt evidente. Rezultatele raportului permit formarea unei opinii generale asupra gradului de mulțumire al pacienților față de serviciile prestate și, de asemenea, luarea unor decizii de îmbunătățire a condițiilor hoteliere, în cunoștință de cauză.

Prezentul raport cuprinde prelucrarea datelor obținute din chestionarele de satisfacție ale pacienților.

Structura raportului cuprinde:

1. principalele nemulțumiri ale pacienților
2. concluzii
3. sugestii de rezolvare a problemelor identificate.

Chestionarul cuprinde un număr de 19 întrebări; răspunsurile sunt prelucrate în ordinea întrebărilor din chestionar.

Total chestionare colectate și prelucrate:

Denumire sectie/ compartiment	Nr chestionare/numar externari
Sectia I Psihiatrie	10/42
Sectia II Psihiatrie	12/42
Sectia III Psihiatrie	10/25
Sectia IV Psihiatrie	20/46
Sectia V Psihiatrie	15/38

Colectarea chestionarelor, precum si analiza datelor continute in acestea s-a realizat la nivelul fiecărei secții, din cele mentionate mai sus, din totalul pacientilor externati, facandu-se media ponderata a tuturor sectiilor, dupa cum urmeaza din statistica intrebărilor chestionate:

1. La internare ați fost însoțit pe secție de personal sanitar, aparținători,ați mers singur?
2. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii:
 - a) Cazare si ambient
 - b) Hrană și distribuirea ei:
 - c) Calitatea lenjeriei și a efectelor:
 - d) Curățenie:
 - e) Calitatea grupurilor sanitare:
 - f) Calitatea comunicarii (in rezolvarea problemei)
3. Curățenia în salon se face:O data pe zi,De două ori pe zi,Ori de câte ori este necesar
4. Ați ajuns în mai puțin de 1 oră de la internare în salon?
5. La internare v-a fost solicitată nominalizarea unei persoane de contact și datele acesteia?
6. Am fost informat/a cu privire modalitatea de depunere a sugestiilor și reclamațiilor?
7. V-au fost transmise pe înțelesul dumneavoastră informații despre boală, tratament, , prognostic?
8. Ați fost instruit asupra modului de administrare a medicamentelor pe cale orală?
9. Medicamentele administrate in spital pentru afectiunea dumneavoastra psihiatrica Au fost asigurate de spital,Au fost cumparate din afara spitalului

10. Vi s-au explicat riscurile medicației prescrise și riscurile asocierilor de medicamente pe care le primiți?
11. Personalul medical a utilizat mănuși de unică folosință la fiecare activitate medicală sau de îngrijire?
12. Personalul medical poartă ecuson, astfel încât să cunoașteți identitatea celor implicate în tratamentul efectuat?
13. Vi s-au cerut bani sau alte avantaje materiale pentru realizarea actului medical? (cu excepția sumei care reprezintă coplată în baza legii, achitată la casieria unității)
14. V-au fost explicate drepturile pe care le aveți ca pacient?
15. Considerați că în timpul consultului și manevrelor v-au fost respectate demnitatea, intimitatea și drepturile? (utilizare paravane, limbaj, etc)
16. Vi s-au adus la cunoștință detalii despre data estimate a externării?
17. Vă rugăm să apreciați calitatea serviciilor enumerate mai jos
 - a) Atitudinea personalului la primire / internare:
 - b) Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate:
 - c) Comunicarea și atitudinea medicilor în raport cu pacienții:
 - d) Îngrijirile acordate de către medici:
 - e) Comunicarea și atitudinea asistenților medicali în raport cu pacienții:
 - f) Comunicarea și atitudinea infirmierelor în raport cu pacienții:
18. Ținând cont de cele menționate mai sus cât de mulțumit sunteți / ați fost?
19. În cazul în care ați avea nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?

SECȚIILE: PSIHIATRIE

Nr.crt.	NU	PARTIAL	DA	FARA RASP
1.	1.25%	2.00%	95,63%	1.12%
Cazare si	1.48%	4.35%	88.80%	5.37%

2.	ambient				
	Hrana si distribuirea ei	1.60%	8.95%	89.40%	0.05%
	Calitatea lenjeriei si a efectelor	1.20%	12.41%	84.06%	3.33%
	Curatenie	0.87%	13.17%	75.80%	10.16%
	Calitatea grupurilor sanitare	10.50%	2.24%	32.14%	55.12%
	Calitatea comunicarii	3.02%	6.12%	90.08%	0.78%
3.		0.51%	1.92%	95.09%	2.44 %
4.		0.97%	1.48%	95.98%	1.53%
5.		0.43%	8.63%	89.37%	1.53%
6.		0.01%	1.92%	97.64%	0.43%
7.		0.48%	1.34%	96.85%	1.30%
8.		0.51%	1.45%	94.46%	3.55%
9.		6.66%	8.49%	78.82%	6.01%
10.		0.02%	2.84%	96.28%	0.86%
11 .		0.94%	0.02%	98.53%	0.51%
12.		0.43%	0.91%	94.28%	1.34%
13.		88.62%	7.17%	3.76%	0.43%
14.		0.03%	17.02%	82.30%	0.65%
15.		0.94%	11.74%	87.30%	0.02%
16.		1.42%	6.55%	92.00%	0.03%
17.	Atitudinea personalului la primire / internare	1.92%	5.82%	91.81%	0.43%
	Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate:	3.33%	6,15%	90,05%	0.47%
	Comunicarea și atitudinea medicilor în raport cu pacienții	5.03%	12.01%	73.14%	9.82%
	Ingrijirile acordate de către medici	2.60%	9.01%	82.55%	5.84%

	Comunicarea și atitudinea asistenților medicali în raport cu pacienții	0.19%	25.11%	72.13%	2.57%
	Comunicarea și atitudinea infirmierelor în raport cu pacienții	6.41%	10.30%	58.78%	24.51%
18.		0.91%	6.66%	91.10%	1.30%
19		5.99%	0.43%	88.79%	4.75%

CONCLUZII :

Scopul prezentului studiu este de a evalua gradul de satisfacție a pacienților, referitor la calitatea îngrijirilor medicale, acordate în cadrul unității noastre.

Calitatea serviciilor de sănătate după OMS reprezintă gradul de excelență obținut în activitatea medicală, în concordanță cu nivelul curent al cunoștințelor și tehnologiei medicale.

Conform teoriei lui Avedis Donabedian, calitatea trebuie analizată sub trei aspecte:

1) Structura

2) Procesul

3) Rezultatul

Măsurarea gradului de satisfacție este un aspect subiectiv, care variază în funcție de gradul de cultură și de percepția individuală asupra stării de sănătate sau boala a pacientului.

Așteptările pacienților diferă foarte mult în funcție de vârstă, personalitate, nivelul socio-cultural, precum și de contextul în care este acordat serviciul medical — în ambulator, camera de gardă sau spital.

Caracterul de continuitate al relației medic-pacient conferă un grad mai mare de încredere și siguranță pacienților și implică un grad mai înalt de satisfacție raportat la îngrijirile medicale.

Pacienții apreciază calitatea comunicării cu cadrele medicale mai mult decât competența profesională a acestora.

Totodată, satisfacția pacientului este în strânsă dependență cu claritatea informațiilor primite.

În ceea ce privesc rezultatele obținute și analizate la nivelul Spitalului de Psihiatrie Gataia și putem observa că răspunsurile obținute sunt favorabile.

Utilitatea acestor rezultate rezidă atât în valoarea lor descriptivă, cât și în valoarea executivă. În urma analizei punctelor critice rezultatele permit formularea unor demersuri de remediere a problemelor.

Practica medicală curentă impune respectarea autonomiei pacientului. Ca urmare, pentru a putea lua decizii, pacientul trebuie informat într-un mod corespunzător.

Personalul medical este conștient de importanța care trebuie acordată informării pacienților privind drepturile și obligațiile acestora, dar există numeroase dileme referitoare la modul în care acest lucru e perceput de pacienți în funcție de nivelul educațional/ și cultural.

Din analiza rezultatelor se poate observa că, pacienții au fost informați în ceea ce privesc drepturile lor, un procent de 87.3% răspunzând în mod pozitiv. Pacienții trebuie să fie informați și responsabilizați în ceea ce privesc documentele semnate de către ei, iar drepturile să le fie aduse la cunoștință atât în scris cât și verbal.

Se poate observa că nivelul de satisfacție general al pacienților este ridicat, ceea ce înseamnă că la nivel general, pacienții Spitalului de Psihiatrie Gataia sunt satisfăcuți, un procent de peste 85% alegând să răspundă în mod afirmativ.

Procentul pacienților mulțumiți sau parțial mulțumiți de serviciile oferite de spital din totalul pacienți internați, este ridicat.

În ceea ce privește nivelul mediu de satisfacție al pacienților cu privire la condițiile hoteliere se observa faptul că acesta este ridicat, respectiv de 88.8%, alegând să bifeze pe chestionar varianta „DA”, la întrebarea 2-a).

În ceea ce privește calitatea hranei se poate observa faptul că acesta este ridicat, pacienții fiind mulțumiți sau parțial mulțumiți, iar un procent de 1.6% dintre pacienți au ales să bifeze pe chestionar varianta „NU”.

Se observa faptul că obiectul nemulțumirilor este legat printre altele de condițiile hoteliere, în sensul achiziționării unor obiecte de mobilier și nu se face referire în nici un chestionar la calitatea serviciilor medicale sau la modalitatea de comportament a personalului.

S-au identificat chestionare incomplete/ completate necorespunzător, cu numeroase rubrici la care nu s-a răspuns, cum practic ușor se poate observa din statistica făcută. Astfel, interpretarea chestionarelor și procentajul obținut nu reflectă în proporție de 100% calitatea serviciilor oferite de spital.

Un procent mare de pacienți au ales să bifeze următoarele cuvinte, care exprimă impresia acestora despre spitalul nostru: curățenie, ordine, disciplină. Un procent destul de mic de pacienți au ales să bifeze cuvântul aglomerație, aceasta datorându-se faptului că unul din pavilioane se afla în proces de reabilitare în acest moment. Paturile fiind redirectionate către celelalte pavilioane funcționabile.

În general la rubrica sugestii și observații, pacienții nu au completat. Din cele completate se observa cu ușurință că s-au identificat aceleași sugestii, ca și în rapoartele deja analizate. Totodată la

aceasta rubrica, pacientii au inteles sa insereze: -multumiri si respect pentru intregul personal medical; -apreciere fata de personalul bine instruit; -personal atent si eficient.

SUGESTII DE REZOLVARE A PROBLEMELOR IDENTIFICATE IN URMA SPITALIZARII PACIENTILOR:

- Achizitionare paturi medicale si noptiere (PSIH I)
- Achizitionare noptiere (PSIH II)

Din cercetarile noastre am constatat faptul ca, pacientii apreciaza in mod deosebit aptitudinile de comunicare ale medicului curant, comunicarea influentand in proportie mare satisfactia pacientilor, spre deosebire de aptitudinile tehnice, competenta medicului, care conteaza si aceasta.

Intocmit

Ec. Sargan Cornelia

