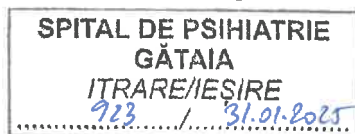


SPITALUL DE PSIHIATRIE GATAIA

Structura de management a calitatii serviciilor medicale



Manager

Dr. Mihajlovic Vidosav



RAPORT PRIVIND SATISFAȚIA PACIENTULUI

AMBULATORUL INTEGRAT

PERIOADA EVALUATA: Ianuarie 2025

În rapoartele privind satisfacția pacienților, analizate pentru fiecare structură în parte de către Serviciul de Management al Calității, se constată gradul de satisfacție al pacienților prin răspunsurile la setul de întrebări derulate în chestinarul de satisfacție al pacienților privind ambulatorul integrat al Spitalului de Psihiatrie Gataia.

Chestionarul cuprinde un număr de 12 întrebări; răspunsurile sunt prelucrate în ordinea întrebărilor din chestionar.

Total chestionare colectate și prelucrate:

Denumire secție/ compartiment	Nr chestionare/număr consultatii
CABINET MEDICINA INTERNA	20/69

Colectarea chestionarelor, precum și analiza datelor continute în acestea s-a realizat la nivelul ambulatorului integrat al spitalului, din cele menționate mai sus, din totalul pacienților consultați, făcându-se media ponderată după cum urmează din statistica întrebărilor chestionate:

1. a. Bărbat

b. Femeie

2. Vârsta

3. Cabinetul la care ați fost consultat

4. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii :

4.1. atitudinea personalului de la cabinet

a. nesatisfăcător b. bine c. foarte bine

4.2. personalul nemedical

a. nesatisfăcătoare b. bună c. foarte bună

4.3. curatenie

a. nesatisfăcător b. bine c. foarte bine

5. Cum apreciați calitatea comunicării personalului din cabinet?

a. nesatisfăcător b. bine c. foarte bine

6. Cum apreciați atitudinea personalului din cabinet ?

5.1. medic a. nesatisfăcătoare b. bună c. foarte bună

5.2. asistent medical a. nesatisfăcătoare b. bună. c. foarte bună

7. Cum apreciați timpul acordat de medic pentru consultația dumneavoastră în cabinet ?

a. nesatisfăcător b. bine c. foarte bine

8. Ați fost mulțumit de consultația acordată ?

a. DA b. NU

9. Ați fost instruit asupra tratamentului medicamentos și igienico - dietetic pe care trebuie să-l urmați ?

a. DA b. NU

10. Impresia dumneavoastră generală :

a. nemulțumit b. mulțumit c. foarte mulțumit

11. Există afișate drepturile pacientului în Ambulatorul Integrat al Spitalului ?

a. DA b. NU

12. Considerați că în Ambulatorul Integrat al Spitalului sunt respectate drepturile pacientului?

a. DA b. NU

Observații și sugestii referitoare la calitatea serviciilor acordate în Ambulatorul Integrat al Spitalului

.....
.....
.....
.....

Evaluarea gradului de satisfacție a pacientului în luna ianuarie a fost realizat cu ajutorul chestionarelor distribuite de către asistentele cabinetelor din ambulator.

Metodologia privind modul de aplicare a regulilor de diseminare a chestionarelor către pacienți, a fost evaluată și verificată permanent.

Prin analiza lunară a chestionarelor de satisfacție completate, sistematizând răspunsurile și informațiile oferite de pacienți s-a urmărit:

- gradul de completare a chestionarelor de satisfacție;
- gradul de satisfacție a pacienților prin evidența aspectelor negative și pozitive observate de aceștia..

În urma centralizării datelor s-au constatat următoarele:

- în luna ianuarie în ambulatoriul integrat, au fost distribuite un număr de 50 de chestionare de satisfacție a pacientului.
- la întrebările din chestionarul de satisfacție au răspuns un număr de 20 pacienți.
- gradul de completare a chestionarelor de satisfacție a fost de 40%.

Concluzii în urma analizei chestionarelor de satisfacție:

Din analiza chestionarelor de satisfacție completate de pacienți și aparținători în luna ianuarie reies următoarele aspecte:

- cu mici excepții pacienții sunt mulțumiți de timpii de așteptare, sunt respectate orele de programare; - pacienții sunt mulțumiți de calitatea serviciilor și îngrijirilor medicale oferite în Ambulatorul Integrat de Specialitate;
- personalul medical comunică și informează pacienții și aparținătorii la timp și în mod eficient; - în mare parte pacienții au fost mulțumiți de curățenie, de promptitudinea personalului medical, amabilitatea, disponibilitatea, și respectul cu care au fost tratați din partea personalului medico-sanitar;

- - pacienții vor apela în continuare la serviciile medicale oferite de Ambulatorul Integrat de Specialitate;
- pacienții vor recomanda serviciile medicale oferite de Ambulatorul Integrat de Specialitate;

Observatii și sugestii din partea pacienților/apartinătorilor:

În urma analizei observațiilor și sugestiilor transmise de pacienți/apartinători, concluzionăm - pacienții sunt mulțumiți de serviciile medicale oferite, de modul de comunicare a personalului, de informațiile primite;

Propuneri de măsuri de îmbunătățire:

Reinstuirea personalului medical în ceea ce privește promptitudinea în acordarea serviciilor medicale.

Reinstruirea personalului medical în ceea ce privește timpul de așteptare pentru consultații .

Reinstruirea personalului în ceea ce privește informarea departamentului IT în cazul în care apar disfuncționalități în sistemul informatic.

Reinstruirea personalului în ceea ce privește modul de comunicare cu pacientul în cazul în care apar disfuncționalități în sistemul informatic.

Incurajarea pacienților să răspundă la chestionarele de satisfacție a pacienților într-un număr cât mai mare;

Implicarea întregului personal medical în serviciile medicale acordate pacientului în vederea îmbunătățirii calității serviciilor medicale oferite și a siguranței pacientului;

Obținerea calificativului de 100% pentru varianta de răspuns „foarte mulțumit”;

Monitorizarea implementării măsurilor propuse prin verificarea PV de instruire a personalului cât și verificarea prin sondaj a acestora dacă cunosc nemulțumirile pacienților și ce măsuri s-au implementat.

Intocmit,

Serviciul Managementul Calitatii

Ec. Sargan Cornelia

