

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: SEPTEMBRIE 2025



Aprecierea satisfactiei pacientilor reprezinta un indicator important asupra calitatii ingrijirilor pe care un sistem de sanatate il ofera pacientului influenteaza accesul la serviciile medicale — un pacient satisfăcut va reveni la medicul respectiv sau la spital. Evaluarea satisfactiei pacientului reprezinta felul în care unitatea vine în întâmpinarea valorilor si asteptărilor pacientilor.

Acest raport este concentrat asupra unui scop principal si anume, evaluarea asteptărilor pacientilor Spitalului de Psihiatrie Gataia privind calitatea serviciilor medicale, gradul de satisfactie 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 pacientilor față de serviciile prestate și, de asemenea, luarea unor decizii de îmbunătățire a condițiilor hoteliere, în cunoștință de cauză.

Prezentul raport cuprinde prelucrarea datelor obtinute din chestionarele de satisfactie ale pacientilor.

Structura raportului cuprinde:

1. principalele nemulumiri ale pacientilor
2. concluzii
3. sugestii de rezolvare a problemelor identificate.

Chestionarul cuprinde un numar de 19 intrebari; raspunsurile sunt prelucrate in ordinea intrebarilor din chestionar.

Total chestionare colectate si prelucrate:

Denumire sectie/ compartiment	Nr chestionare/numar externari
Sectia I Psihiatrie	16/46
Sectia II Psihiatrie	10/38
Sectia III Psihiatrie	13/30
Sectia IV Psihiatrie	18/53
Sectia V Psihiatrie	18/52

Colectarea chestionarelor, precum si analiza datelor continute in acestea s-a realizat la nivelul fiecarei sectii, din cele mentionate mai sus, din totalul pacientilor externati, facandu-se media ponderata a tuturor sectiilor, dupa cum urmeaza din statistica intrebarilor 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 primiti?

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

SECTIILE: PSIHIATRIE

Nr.crt.		NU	PARTIAL	DA	FARA RASP
1.		3.62%	7.12%	84.32%	4.94%
2.	Cazare si ambient	11.01%	5.38%	75.45%	8.16%
	Hrana si distribuirea ei	3.16%	5.05%	86.13%	5.66%
	Calitatea lenjeriei si a efectelor	9.53%	2.60%	82.56%	5.31%
	Curatenie	8.22%	5.50%	80.11%	6.17%
	Calitatea grupurilor sanitare	10.60%	7.15%	72.45%	9.80%
	Calitatea comunicarii	15.01%	0.65%	81.46%	2.88%
3.		5.92%	2.75%	85.18%	6.15 %
4.		6.20%	1.50%	86.05%	6.25%
5.		0.15%	1.25%	97.85%	0.75%
6.		2.50%	1.65%	94.80%	1.05%
7.		6.90%	2.60%	79.35%	11.15%
8.		1.95%	3.66%	76.17%	18.22%
9.		1.05%	2.97%	88.91%	7.07%
10.		5.35%	5.33%	74.51%	13.04%
11 .		2.23%	2.90%	87.86%	7.01%
12.		5.12%	4.60%	83.27%	7.01%
13.		84.45%	8.50%	4.15%	2.90%
14.		6.45%	6.20%	78.25%	9.10%
15.		1.50%	12.10%	82.15%	4.25%
16.		12.45%	1.20%	76.69%	9.66%

17.	Atitudinea personalului la primire / internare	1.98%	10.15%	78.11%	9.76%
	Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate:	4.30%	5.25%	88,70%	1.75%
	Comunicarea și atitudinea medicilor în raport cu pacienții	2.15%	2.05%	93.15%	2.65%
	Îngrijirile acordate de către medici	0.05%	4.30%	89.75 %	5.90%
	Comunicarea și atitudinea asistenților medicali în raport cu pacienții	4.25%	5.48%	86.62%	3.65%
	Comunicarea și atitudinea infirmierelor în raport cu pacienții	13.08%	11.40%	71.40%	4.12%
18.		3.01%	5.15%	89.82%	2.02%
19.		1.08%	6.50%	84.77%	7.65%

CONCLUZII :

În ceea ce privesc rezultatele obținute și analizate la nivelul Spitalului de Psihiatrie Gataia, 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 și 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 toți pacienții au fost informați în ceea ce privesc drepturile lor. 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 ca nivelul de satisfactie general al pacientilor este ridicat, ceea ce inseamna ca la nivel general, pacientii Spitalului de Psihiatrie Gataia sunt satisfacuti.

Procentul pacientilor multumiti sau partial multumiti de serviciile oferite de spital din totalul pacienți internați, este ridicat.

In ceea ce priveste nivelul mediu de satisfactie al pacientilor cu privire la conditiile hoteliere se observa faptul ca acesta este mai scazut decat procentul pacientilor multumiti la modul general, un procent de 11.01% alegand sa bifeze pe chestionar varianta „NU”, la intrebarea 2

In ceea ce priveste calitatea hranei se poate observa faptul ca acesta este satisfacator, pacientilor fiind multumiti sau partial multumiti, iar un procent de 3.16% dintre pacienti au ales sa bifeze pe chestionar varianta "NU"

Se observa faptul ca obiectul nemultumirilor este legat printre altele de conditiile hoteliere si nu se face referire in nici un chestionar la calitatea serviciilor medicale (acestia fiind multumiti in proportie de 75.45%) sau la modalitatea de comportament a personalului.

S-au identificat chestionare incomplete/ completate necorespunzator, cu numeroase rubrici la care nu s-a raspuns.

Astfel, interpretarea chestionarelor si procentajul obtinut nu reflecta in proportie de 100% calitatea serviciilor oferite de spital.

In general la rubrica sugestii si observatii, pacientii nu au completat. Din cele completate se observa cu usurinta ca s-au identificat aceleasi sugestii, ca si in rapoartele deja analizate. Totodata la aceasta rubrica, pacientii au inteles sa insereze multumiri la adresa personalului acestui spital.

SUGESTII DE REZOLVARE A PROBLEMELOR IDENTIFICATE IN URMA SPITALIZARII PACIENTILOR:

- cunoasterea si sustinerea valorilor etice de catre personalul unitatii sanitare
- aplicarea valorilor de integritate
- evitarea conflictelor de interese

In urma analizarii chestionarelor s-a constatat ca cel mai mult se apreciaza comunicarea medicilor curanti cu pacientii si a personalului mediu auxiliar.

Intocmit

Ec. Sargan Cornelia

