

SPITALUL DE PSIHIATRIE GATAIA

Structura de management a calitatii serviciilor medicale



Manager

Dr. Mihajlovic Vidosav

**RAPORT PRIVIND PRELUCRAREA CHESTIONARELOR DE SATISFACTIE A
PACIENȚILOR**

PERIOADA EVALUATA: AUGUST 2016



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

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

Total chestionare colectate si prelucrate:

Denumire sectie/ compartiment	Nr chestionare/numar externari
Sectia I Psihiatrie	26/41
Sectia II Psihiatrie	18/61
Sectia III Psihiatrie	11/41
Sectia IV Psihiatrie	18/53
Sectia V Psihiatrie	28/35

S-au analizat un esantion de 150 de chestionare la nivelul lunii iulie a anului current pentru un numar de 231 pacienti externati din 254 total pacienti externati in luna iunie, din care 23 sunt pe internare de zi si nu li se vor acorda chestionare.

Din cei 231 pacienti, au dorit 150 sa completeze, dar 101 chestionare au putut fi analizate in vederea intocmirii raportului.

Colectarea chestionarelor, s-a realizat prin chestionar tiparit la externarea pacientului , 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:

Chestionar tipărit	La externare, la biroul asistenteișefe	Pacientul completează individual; depune în cutia sigilată de la ieșire	Fără câmpuri de identificare; cutia deschisă săptămânal de responsabilul calitate
--------------------	--	---	---

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

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 comunicării (în rezolvarea problemei)
3. Curățenia în salon se face: O dată 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 în spital pentru afecțiunea dumneavoastră psihiatrică 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) Ingrijirile 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 cat 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.		5.25%	4.90%	84.20%	5.65%
2.	Cazare si ambient	9.55%	7.10%	78.00%	5.35%
	Hrana si distribuirea ei	3.15%	5.30%	84.30%	7.25%
	Calitatea lenjeriei si a efectelor	5.80%	7.15%	82.70%	4.35%
	Curatenie	8.25%	6.05%	78.40%	7.30%
	Calitatea grupurilor sanitare	14.65%	6.40%	61.85%	17.10%
	Calitatea comunicarii	12.50%	4.55%	80.60%	2.35%
3.		6.25%	7.10%	81.60%	5.05 %
4.		4.15%	2.60%	85.85%	7.40%
5.		3.60%	5.85%	88.50%	2.05%
6.		4.25%	8.05%	85.25%	2.45%
7.		8.15%	5.30%	70.95%	15.60%
8.		3.75%	2.10%	82.85%	11.30%
9.		2.45%	3.50%	85.55%	8.50%

10.		6.25%	4.90%	73.30%	15.55%
11 .		3.15%	7.30%	84.65%	4.90%
12.		5.50%	7.01%	78.89%	8.60%
13.		83.15%	8.50%	3.15%	5.20%
14.		9.30%	4.10%	79.10%	7.50%
15.		1.25%	15.60%	78.90%	4.25%
16.		15.20%	2.45%	72.00%	10.35%
17.	Atitudinea personalului la primire / internare	3.10%	16.50%	68.55%	11.85%
	Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate:	5.15%	7,10%	86.25%	1.50%
	Comunicarea și atitudinea medicilor în raport cu pacienții	2.55%	5.25%	85.95%	6.30%
	Ingrijirile acordate de către medici	2.60%	6.10%	81.85 %	9.45%
	Comunicarea și atitudinea asistenților medicali în raport cu pacienții	6.90%	5.20%	83.55%	4.35%
	Comunicarea și atitudinea infirmierelor în raport cu pacienții	11.50%	9.20%	73.05%	6.25%
18.		5.10%	6.01%	86.39%	2.50%
19.		2.45%	5.05%	84.10%	8.40%

CONCLUZII :

Interval SSS	Semnificație	Semnal	Acțiune
80–100%	Satisfacție ridicată	Verde	Menținere; diseminare bune practici
60–79%	Satisfacție moderată	Galben	Monitorizare; plan de acțiune în 30 de zile
30–59%	Satisfacție scăzută	Portocaliu	Raport Comitet calitate; PDSA inițiat în 14 zile
< 20%	Satisfacție critică	Roșu	Raport conducere imediat; audit intern + PDSA în 7 zile

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 este 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 că nivelul de satisfacție general al pacienților este ridicat, ceea ce înseamnă că la nivel general, pacienții Spitalului de Psihiatrie Gataia sunt satisfacți.

Procentul pacienților multumiti sau parțial multumiti 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 observă faptul că acesta este mai scăzut decât procentul pacienților multumiti la modul general, un procent de 9.55% alegând să bifeze pe chestionar varianta „NU”, la întrebarea 2.

În ceea ce privește calitatea hranei se poate observa faptul că acesta este satisfăcător, pacienților fiind multumiti sau parțial multumiti, iar un procent de 3.15% dintre pacienți au ales să bifeze pe chestionar varianta „NU”.

Se observă faptul că obiectul nemulțumirilor este legat printre altele de condițiile hoteliere și nu se face referire în nici un chestionar la calitatea serviciilor medicale (aceștia fiind multumiti în proporție de 86.39 %) sau la modalitatea de comportament a personalului.

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

Astfel, interpretarea chestionarelor și procentajul obținut nu reflectă în proporție de 100% calitatea serviciilor oferite de spital.

În general la rubrica sugestii și observații, pacienții nu au completat. Din cele completate se observă cu ușurință că s-au identificat aceleași sugestii, ca și în rapoartele deja analizate. Totodată la această rubrică, pacienții au înțeles să însereze mulțumiri la adresa personalului acestui spital.

SUGESTII DE REZOLVARE A PROBLEMELOR IDENTIFICATE ÎN URMA SPITALIZĂRII PACIENTILOR:

- igienizare spații afectate de infiltrații la nivelul secțiilor
- modernizare băi secții

În urma analizei chestionarelor s-a constatat că cel mai mult se apreciază comunicarea medicilor curanți cu pacienții și a personalului mediu auxiliar.

Intocmit

Ec. Sargan Cornelia